

**ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ  
БЕОГРАД**

**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА  
ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ  
НА ИНТЕРНИСТИЧКИМ ОДЕЉЕЊИМА  
У БОЛНИЦАМА У БЕОГРАДУ  
ЗА 2017. ГОДИНУ**

**Београд, фебруар 2018. године**

**Наручилац задатка:**

Министарство здравља Републике Србије

**Обрађивач:**

Градски завод за јавно здравље, Београд

**Директор Завода:**

*Проф. др Душанка Матијевић, специјалиста социјалне медицине*

**Помоћник директора:**

*Прим. мр сц. мед. др Светлана Младеновић-Јанковић*

**Носилац задатка:**

*Мр сц. мед. др Анђелија Нешковић*

**Учесници у задатку:**

*Др Либија Димитријевић Танасковић*

*Др Катарина Војводић*

*Др Милена Јаковљевић*

*Др Катица Трипковић*

*Др Младен Бабић*

*Др Марија Марковић*

*Др Верица Почуча*

*Др Весна Маротић*

*Др Гордана Беламарић*

*Биљана Будић, вмс*

*Данијела Куљанин, вмс*

*Гордана Бошковић, здравствени статистичар*

*Инга Мијаиловић, вмс*

*Гордана Лазић, вмс*

*Владимир Глишовић, впт*

*Милица Бабовић, вмс*

*Весна Поштин, оператер*

*Рајко Терзић, програмер*

## САДРЖАЈ

Карактеристике испитаника.....	4
Услуге болничког пријема и отпуста.....	7
Услуге сестринске неге током боравка у болници.....	15
Услуге лекара током боравка у болници.....	22
Задовољство дијагностичким и терапијским услугама.....	31
Услуге болничке исхране.....	38
Услови болничког смештаја.....	48
Организација посета болеснику.....	56
Права и дужности пацијената током болничког лечења.....	60
Задовољство пацијената болничким лечењем у целини.....	62
Степен повезаности карактеристика испитаника и задовољства.....	63
Коментари пацијената.....	65
Закључак .....	66

## КАРАКТЕРИСТИКЕ ИСПИТАНИКА

На интернистичким одељењима (интерна медицина – пулмологија, кардиологија, алергологија и имунологија, гастроентерологија, хематологија, ендокринологија, нефрологија, реуматологија, инфективне болести, дерматовенерологија, неурологија, пнеумофтизиологија) у 11 болница у Београду отпуштено је 1486 пацијента у периоду спровођена анкете, од 27. новембра до 1. децембра 2017. године. Анкетни упитник је узело 1309 пацијената, а попунило 1188 (знатно више у односу на оретходну годину). Стопа одговора у односу на број подељених упитника била је 90,8%, а у односу на број отпуштених пацијената 80%.

Према очекивању, највећи број анкетираних пацијената је у највећим болницама, Клиничком центру Србије и КБЦ „Звездара“ (табела 1). Најмање испитаника било је у најмањој болници, у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац, као и ранијих година.

Градски завод за јавно здравље ни у 2017. години не располаже подацима за ВМА.

**Табела 1: Дистрибуција испитаника према болницама**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014		2015		2016		2017	
	Број испитаника	%	Број испитаника	%	Број испитаника	%	Број испитаника	%
КЦС	361	23.0	344	21.0	297	30.9	399	33.6
КБЦ „Др Д. Мишовић“	49	3.1	46	2.8	42	4.4	46	3.9
КБЦ „Звездара“	120	7.6	146	8.9	143	14.9	145	12.2
КБЦ „Земун“	99	6.3	111	6.8	80	8.3	102	8.6
КБЦ „Бежанијска коса“	105	6.7	135	8.2	84	8.7	102	8.6
Институт за КВБ „Дедиње“	56	3.6	45	2.7	64	6.7	73	6.1
Инс. за онкологију и рад. Србије	128	8.1	144	8.8	89	9.3	140	11.8
Инс. за реуматологију	35	2.2	46	2.8	49	5.1	69	5.8
Специјална болница „Свети Сава“	49	3.1	76	4.6	49	5.1	53	4.5
Спец. бол. Младеновац	62	3.9	60	3.7	47	4.9	43	3.6
Специјална болница Лазаревац	16	1.0	14	0.9	18	1.9	16	1.3
ВМА	491	31.3	471	28.8				
<b>УКУПНО</b>	<b>1.571</b>	<b>100</b>	<b>1.638</b>	<b>100</b>	<b>962</b>	<b>100</b>	<b>1188</b>	<b>100</b>

Напомена: На ВМА је рађена анкета 3 недеље (у складу са специфичним захтевима војне установе), за разлику од осталих болница које су анкету обавиле током једне недеље у складу са прописаном методологијом, због чега је већи број анкетираних пацијената у овој болници.

Међу пацијентима анкетираним на интернистичким одељењима, мушкарци су били заступљени са 47%, а жене са 53% (у претходној години, мушкарци и жене су били скоро подједнако заступљени). Посматрано по болницама, највеће учешће мушкараца је у Институту за КВБ „Дедиње“ (66%) и КБЦ „Др Д. Мишовић“ (око 56%), а жена у Институту за реуматологију (81%), а затим у КБЦ „Бежанијска коса“ (59,4%) и Институту за онкологију и радиологију Србије (55,5%), као и претходних година (таб. 2). Постоји статистички високо значајна разлика у односу на пол испитаника између анкетираних болница ( $\chi^2=37,223$ ,  $df=10$ ,  $p<0.01$ ).

**Табела 2: Дистрибуција испитаника према полу по болницама – 2017.**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Мушки пол		Женски пол		укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	193	49.1	200	50.9	393	100
КБЦ „Др Д. Мишовић“	25	55.6	20	44.4	45	100
КБЦ „Звездара“	64	46.4	74	53.6	138	100
КБЦ „Земун“	50	50.0	50	50.0	100	100
КБЦ „Бежанијска коса“	41	40.6	60	59.4	101	100
Институт за КВБ „Дедиње“	47	<b>66.2</b>	24	33.8	71	100
Институт за онкологију и рад. Србије	61	44.5	76	55.5	137	100
Институт за реуматологију	13	18.8	56	<b>81.2</b>	69	100
Специјална болница „Свети Сава“	25	47.2	28	52.8	53	100
Спец. бол. Младеновац	22	51.2	21	48.8	43	100
Специјална болница Лазаревац	8	50.0	8	50.0	16	100
ВМА						
<b>УКУПНО</b>	<b>549</b>	<b>47.1</b>	<b>617</b>	<b>52.9</b>	<b>1166</b>	<b>100.0</b>

Просечна старост испитаника лечених на интерним одељењима је 58,8 година, што је нешто више од претходне три године (таб. 3). Највећа просечна старост пацијената у свим годинама посматрања је у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (преко 70 година), док су најмлађи пацијенти у Клиничком центру Србије (испод 55 година). Установљена је статистички високо значајна разлика у просечној старости испитаника између анкетираних болница ( $F=11,670$ ,  $df=10$ ,  $p=0,000$ ).

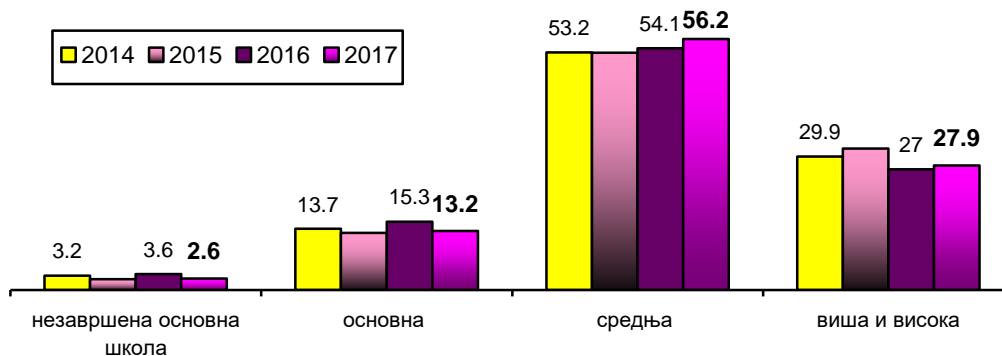
**Табела 3: Просечна старост испитаника по болницама**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014			2015			2016			2017		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	349	<b>53,46</b>	16,64	340	54,46	14,81	292	<b>53,63</b>	14,83	389	<b>54,40</b>	15,91
КБЦ „Др Д. Мишовић“	45	65,87	12,44	46	68,74	10,41	39	66,54	13,32	43	60,02	13,72
КБЦ „Звездара“	114	58,27	14,24	141	58,13	15,3	135	58,01	15,03	136	61,83	14,78
КБЦ „Земун“	90	63,32	16,27	107	62,31	13,51	73	63,56	14,77	100	64,98	13,58
КБЦ „Бежанијска коса“	100	58,06	13,09	133	60,04	13,43	82	59,54	13,93	100	56,34	13,97
Инс. за КВБ „Дедиње“	53	60,87	11,61	44	61,64	11,27	59	59,31	11,88	69	60,49	10,87
Инст. за онкол. и рад. Србије	123	56,18	13,90	137	56,56	11,38	89	59,18	11,45	137	59,42	12,40
Инс. за реуматологију	35	57,89	11,98	41	56,88	14,80	49	56,76	15,87	68	55,35	14,46
Спец. бол. „Свети Сава“	49	65,27	12,22	71	66,11	10,99	49	69,00	12,86	52	67,40	11,02
Спец. бол. Младеновац	59	64,00	12,16	58	66,71	11,46	44	60,86	12,06	37	63,78	15,74
Спец. бол. Лазаревац	16	<b>74,31</b>	14,80	14	<b>72,57</b>	12,27	18	<b>75,33</b>	10,70	16	<b>76,06</b>	7,63
ВМА	406	54,95	15,88	439	<b>52,68</b>	17,23						
<b>УКУПНО</b>	<b>1.439</b>	<b>57,27</b>	<b>15,57</b>	<b>1.644</b>	<b>57,27</b>	<b>15,55</b>	<b>929</b>	<b>58,74</b>	<b>14,78</b>	<b>1147</b>	<b>58,80</b>	<b>14,95</b>

Посматрано према **школској спреми** у укупном узорку лечених на интерним одељењима у 2017. години, нешто више од половине испитаника имало је средњу стручну спрему (56%), 28% вишу и високу школу, око 13% је завршило основну школу, а 2,6% није имало завршено основно школско образовање (граф. 1).

Посматрано по болницама, школска спрема испитаника је била најнижа у болници у Лазаревцу, а затим у Младеновцу, док су у КБЦ „Бежанијска коса“ испитаници били са најбољом школском спремом.

**Графикон 1: Школска спрема испитаника на интернистичким одељењима (%)**



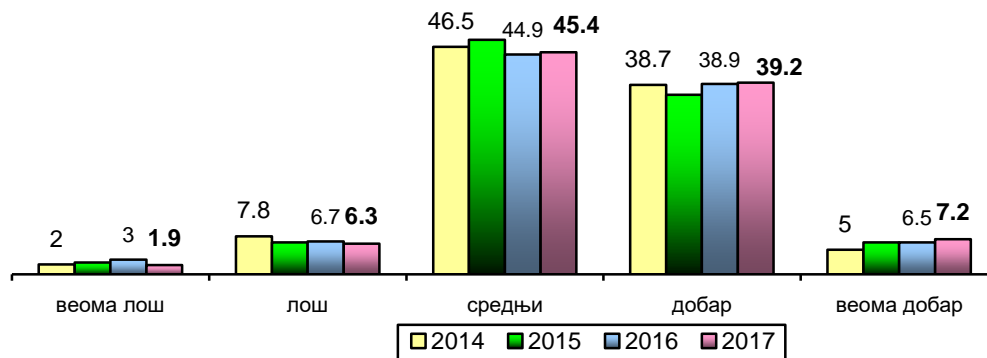
Највеће учешће пацијената са незавршеном основном школом је у Специјалној болници за ендемску нефропатију (20%), а најмање у КБЦ „Бежанијска коса“, Институту за кардиваскуларне болести „Дедиње“ и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (0%). Највише пацијената са завршеном основном школом је било у Специјалној болници за ендемску нефропатију (40%), Специјалној болници за интерне болести Младеновац (24%) и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (17%), а најмање у КБЦ „Бежанијска коса“ (3,9%). Број пацијената са средњом школом је у распону од 26,7% (Специјална болница за ендемску нефропатију) до 65% (Специјална болница „Свети Сава“). Највеће учешће пацијената са вишом и високом школом је било на Институту за онкологију и радиологију Србије и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (34,8%), док их је у Специјалној болници Лазаревац било само 13% (таб. 4). Постоји статистички високо значајна разлика у односу на школску спрему испитаника између анкетираних болница ( $N=36,606$ ,  $df=10$ ,  $p=0,000$ ).

**Табела 4: Дистрибуција испитаника по болницама према школској спреми – 2017.**

Школска спрема испитаника	Незавршена основна школа		Основна школа		Средња школа		Виша и висока школа		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
<b>ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА</b>										
КЦС	6	1.5	51	12.8	223	56.2	117	29.5	397	100
КБЦ „Др Д. Мишовић“	2	4.3	5	10.9	23	50.0	16	<b>34.8</b>	46	100
КБЦ „Звездара“	6	4.2	24	16.7	81	56.2	33	22.9	144	100
КБЦ „Земун“	4	3.9	13	12.7	61	59.8	24	23.5	102	100
КБЦ „Бежанијска коса“	0		4	3.9	64	62.7	34	33.3	102	100
Институт за КВБ „Дедиње“	0		9	12.3	47	64.4	17	23.3	73	100
Инс. за онкологију и рад. Србије	3	2.2	18	13.0	69	50.0	48	<b>34.8</b>	138	100
Инс. за реуматологију	3	4.4	7	10.3	36	52.9	22	32.4	68	100
Спец. бол. „Свети Сава“	0		9	17.3	34	<b>65.4</b>	9	17.3	52	100
Спец. болница Младеновац	4	9.8	10	24.4	20	48.8	7	17.1	41	100
Спец. бол. Лазаревац	3	<b>20.0</b>	6	<b>40.0</b>	4	26.7	2	13.3	15	100
ВМА										
<b>УКУПНО</b>	<b>31</b>	<b>2.6</b>	<b>156</b>	<b>13.2</b>	<b>662</b>	<b>56.2</b>	<b>329</b>	<b>27.9</b>	<b>1178</b>	<b>100.0</b>

Највећи број испитаника оценио је свој **материјални положај** као осредњи (око 45%), њих 8,2% као лош или веома лош, а 46,4% као добар или веома добар (граф. 2). Ови резултати су слични резултатима из претходне три године. Највише је смањен проценат испитаника са лошим, а повећан оних са веома добрим материјалним статусом.

Графикон 2: Материјални статус испитаника (%)



У 2017. години највише испитаника који су свој материјални положај оценили као веома лош или лош био је у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (23%) и Институту за КВБ „Дедиње“ (15,4%), а најмање у Специјалној болници „Свети Сава“ (3,5%) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,2%). Највећи проценат испитаника са добрим или веома добрим материјалним положајем био је у Специјалној болници за ендемску нефропатију (87,5%, иако су у овој болници пацијенти са најнижом школском спремом) и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (58,7%), а најмањи у Специјалној болници Младеновац (25,6%) и Институту за реуматологију (30,8%) (таб. 5) Постоји статистички високо значајна разлика у дистрибуцији испитаника према материјалном положају по болницама ( $N=36,608$ ,  $df=10$ ,  $p=0,000$ ). Пацијенти најбољег материјалног положаја су били у болници у Лазаревцу, а најлошијег у Младеновцу и Институту за реуматологију.

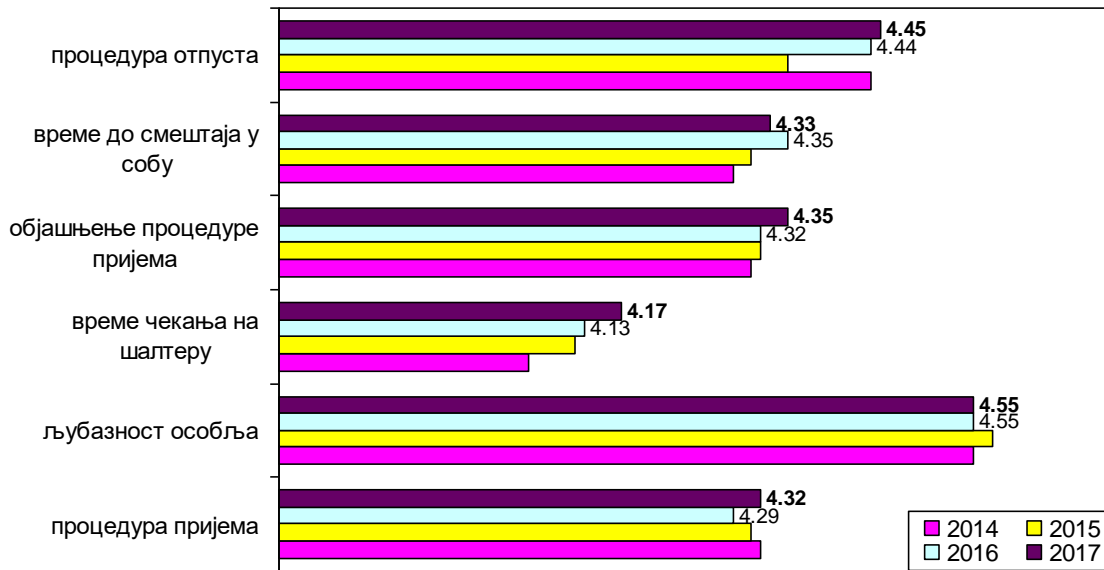
Табела 5: Дистрибуција испитаника према материјалном положају по болницама–2017.

Материјални положај испитаника	Веома лош		Лош		Средњи		Добар		Веома добар		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА												
КЦС	6	1.5	24	6.1	186	47.2	153	38.8	25	6.3	394	100
КБЦ „Др Д. Мишовић“	0	4.3	2	4.3	17	37.0	23	50.0	4	8.7	46	100
КБЦ „Звездара“	6	2.0	10	7.1	57	40.7	61	43.6	6	4.3	140	100
КБЦ „Земун“	0	1.4	6	6.0	48	48.0	38	38.0	8	8.0	100	100
КБЦ „Бежанијска коса“	2	2.2	5	4.9	38	37.3	43	42.2	14	13.7	102	100
Институт за КВБ „Дедиње“	1	4.4	8	11.0	31	42.5	29	39.7	4	5.5	73	100
Инс. за онкол. и рад. Србије	3	2.0	3	2.2	62	45.3	56	40.9	13	9.5	137	100
Инс. за реуматологију	3	1.9	7	10.3	37	54.4	19	27.9	2	2.9	68	100
Спец. бол. „Свети Сава“	1	1.5	1	2.0	29	56.9	15	29.4	5	9.8	51	100
Спец. бол. Младеновац	0	4.3	8	18.6	24	55.8	10	23.3	1	2.3	43	100
Спец. бол. Лазаревац	0	2.0	0	6.3	2	12.5	12	75.0	2	12.5	16	100
ВМА												
УКУПНО	22	1.4	74	6.1	531	45.4	459	39.2	84	7.2	1170	100.0

### ЗАДОВОЉСТВО УСЛУГАМА БОЛНИЧКОГ ПРИЈЕМА И ОТПУСТА

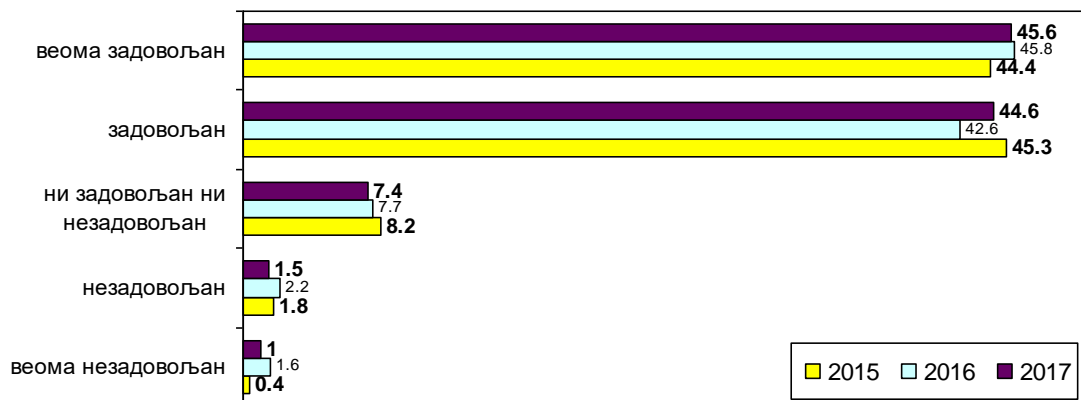
Посматрајући услуге током пријема и отпуста из болнице у свим интернистичким одељењима, уочава се да су пацијенти најзадовољнији љубазношћу особља које ради на болничком пријему (просечна оцена 4,55), а најмање задовољни временом чекања на шалтеру за пријем у болницу (4,17), као и претходне године. Сви аспекти болничког пријема и отпуста су оцењени незнатно боље у односу на претходну годину, изузев времена које протекне од болничког пријема до смештаја у собу (граф. 3).

**Графикон 3: Задовољство услугама пријема и отпуста из болнице (просечна оцена)**



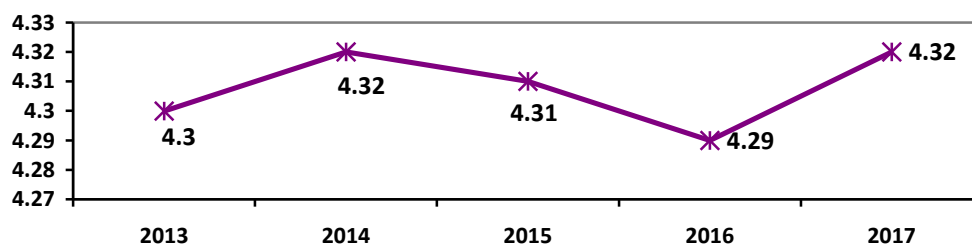
Услугама **болничког пријема** на интернистичким одељењењима у 2017. години задовољно је 90% испитаника, 7,4% су се изјаснили да нису ни задовољни ни незадовољни, док је 2,5% незадовољних испитаника (граф. 4). У односу на претходну годину смањен је проценат пацијената који су се изјаснили као незадовољни и веома незадовољни процедуром болничког пријема.

**Графикон 4: Задовољство испитаника процедуром болничког пријема (%)**



Процедура болничког пријема је оцењена са просечном оценом 4,32, што је највећа оцена у посматраном периоду (графикон 5).

**Графикон 5: Задовољство испитаника процедуром болничког пријема (просечна оцена)**





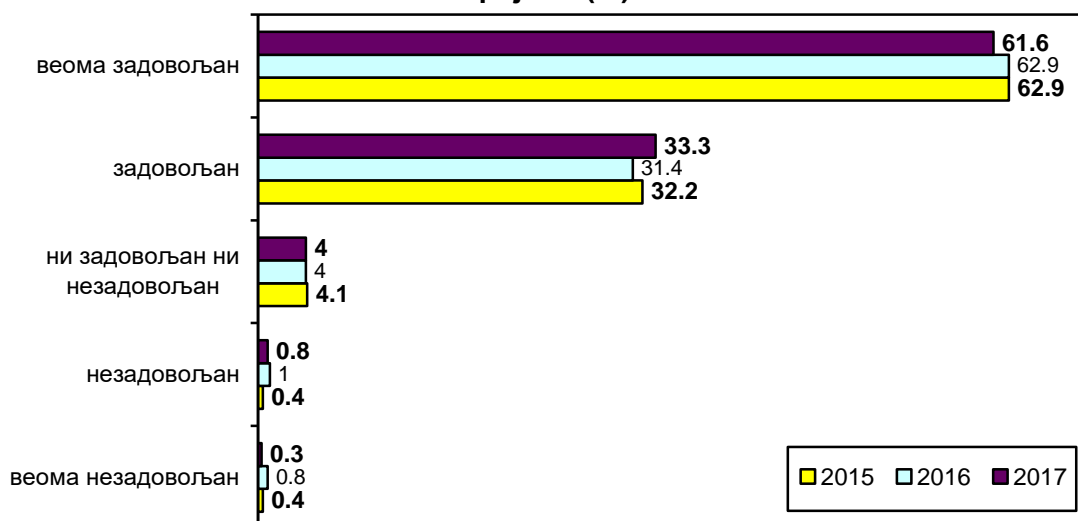
Посматрано по болницама, процедуром болничког пријема су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,94), као и претходних година, али ово треба узети са резервом с обзиром на мали број испитаника. На другом месту је Специјална болница „Свети Сава“ (4,64). Најмање су задовољни пацијенти у Специјалној болници за онтерне болести Младеновац са просечном оценом 4,15. Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника процедуром болничког пријема на интернистичка одељења између анкетираних болница ( $F=3,945$ ,  $df=10$ ,  $p=0,000$ ).

Табела 6: Процедура болничког пријема – просечна оцена ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015.			2016.			2017.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	332	4,23	0,77	284	4,26	0,84	390	4,26	0,83
КБЦ „Др Д. Мишовић“	45	4,40	0,65	42	4,45	0,67	44	4,50	0,76
КБЦ „Звездара“	142	4,15	0,87	136	4,3	0,79	141	4,48	0,57
КБЦ „Земун“	107	4,19	0,70	73	4	1,13	95	4,20	0,79
КБЦ „Бежанијска коса“	133	4,50	0,72	79	4,41	0,71	102	4,35	0,73
Инс. за КВБ „Дедиње“	45	3,87	0,69	57	4,07	0,80	72	4,31	0,83
Инс. за онк. и рад. Србије	139	4,30	0,69	85	4,13	0,84	134	4,20	0,80
Инс. за реуматологију	43	4,28	0,80	48	4,48	0,77	69	4,32	0,68
Спец. бол. „Свети Сава“	76	4,61	0,52	48	4,67	0,52	53	4,64	0,48
Спец. бол. Младеновац	60	4,32	0,62	47	4,28	0,83	40	4,15	0,66
Спец. бол. Лазаревац	14	4,79	0,43	18	4,83	0,38	16	4,94	0,25
ВМА	471	4,39	0,68						
<b>УКУПНО</b>	<b>1.607</b>	<b>4,31</b>	<b>0,73</b>	<b>917</b>	<b>4,29</b>	<b>0,83</b>	<b>1156</b>	<b>4,32</b>	<b>0,76</b>

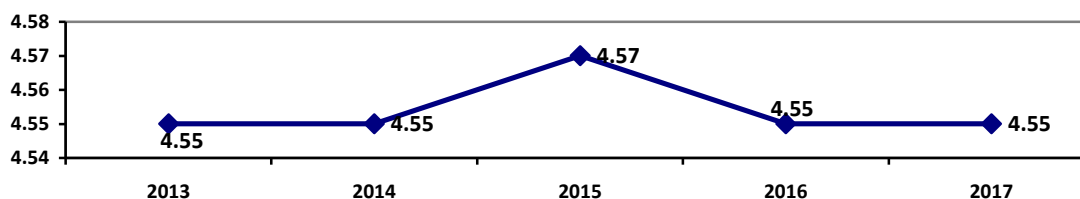
Љубазношћу особља током болничког пријема на интернистичка одељења задовољно је чак око 95% испитаника, 4% пацијената се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, док је само 1,1% испитаника незадовољно. Ови резултати су веома слични резултатима из претходних година (граф. 6).

Графикон 6: Задовољство испитаника љубазношћу особља током болничког пријема (%)



Љубазност особља приликом болничког пријема је оцењена са просечном оценом 4,55, исто као и претходне године (графикон 7).

**Графикон 7: Задовољство испитаника љубазношћу особља приликом болничког пријема (просечна оцена)**



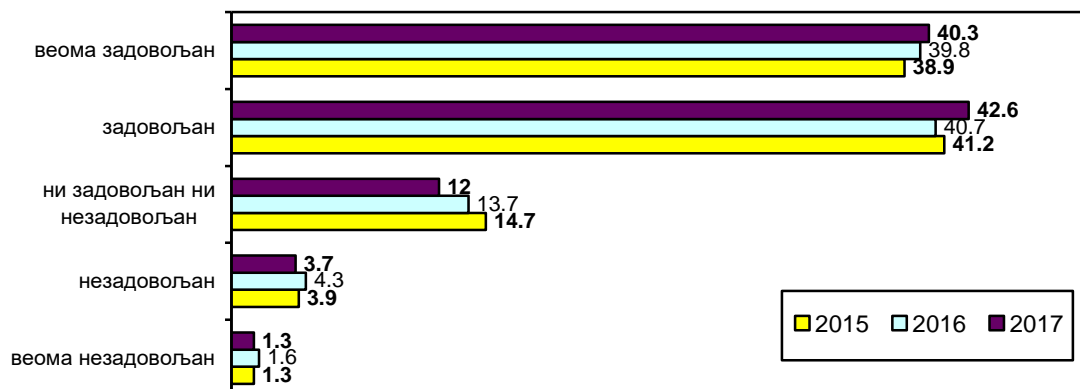
Највишу просечну оцену за љубазност болничког особља приликом пријема у болницу има Специјална болница за ендемску нефропатију (5,0), а затим Специјална болница „Свети Сава“ (4,79). Најнижа просечна оцена забележена је у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,37). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника љубазношћу особља приликом болничког пријема на интернистичка одељења између анкетираних болница ( $F=3,206$ ,  $df=10$ ,  $p=0,000$ ). (таб. 7)

**Табела 7: Љубазност особља на болничком пријему – просечна оцена ( $\bar{x}$ )**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	335	4,56	0,64	285	4,6	0,66	391	4,51	0,69
КБЦ „Др Д. Мишовић“	42	4,48	0,67	41	4,63	0,62	45	4,62	0,81
КБЦ „Звездара“	142	4,58	0,61	129	4,48	0,78	141	4,69	0,51
КБЦ „Земун“	108	4,44	0,66	74	4,41	0,79	99	4,56	0,63
КБЦ „Бежанијска коса“	133	4,70	0,59	80	4,65	0,53	101	4,48	0,64
Инс. за КВБ „Дедиње“	45	<b>4,22</b>	0,67	59	4,39	0,70	69	4,49	0,68
Инс. за онк. и рад. Србије	138	4,50	0,70	82	4,43	0,75	134	4,47	0,71
Инс. за реуматологију	45	4,60	0,58	46	<b>4,76</b>	0,48	68	4,59	0,53
Спец. бол. „Свети Сава“	76	4,74	0,47	49	4,73	0,49	53	4,79	0,41
Спец. бол. Младеновац	58	4,31	0,86	45	<b>4,31</b>	0,87	41	<b>4,37</b>	0,58
Спец. бол. Лазаревац	14	<b>4,86</b>	0,36	18	4,72	0,58	16	<b>5,00</b>	0,00
ВМА	471	4,62	0,57						
<b>УКУПНО</b>	<b>1.607</b>	<b>4,57</b>	<b>0,63</b>	<b>908</b>	<b>4,55</b>	<b>0,69</b>	<b>1158</b>	<b>4,55</b>	<b>0,64</b>

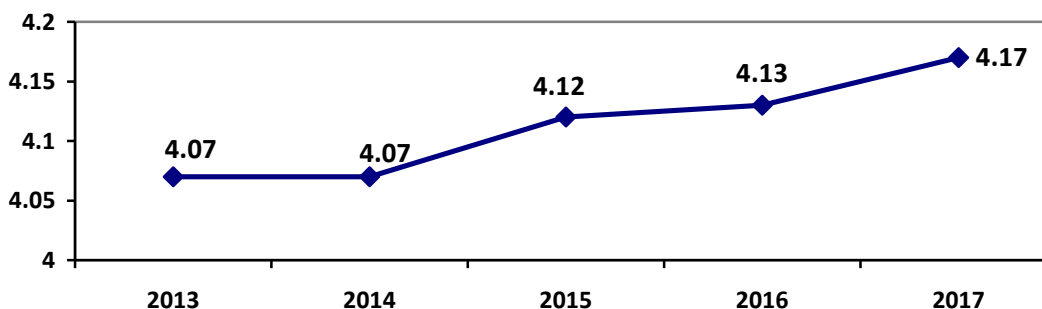
Временом чекања на шалтеру током болничког пријема на интернистичка одељења је задовољно око 83% испитаника, 12% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, док је 5% испитаника незадовољно (граф. 8).

**Графикон 8: Задовољство испитаника временом чекања на шалтеру током болничког пријема (%)**



Чекање на шалтеру приликом болничког пријема је оцењено са просечном оценом 4,17, што је највећа оцена у посматраном периоду (графикон 9).

**Графикон 9: Задовољство испитаника временом чекања на шалтеру током болничког пријема (просечна оцена)**



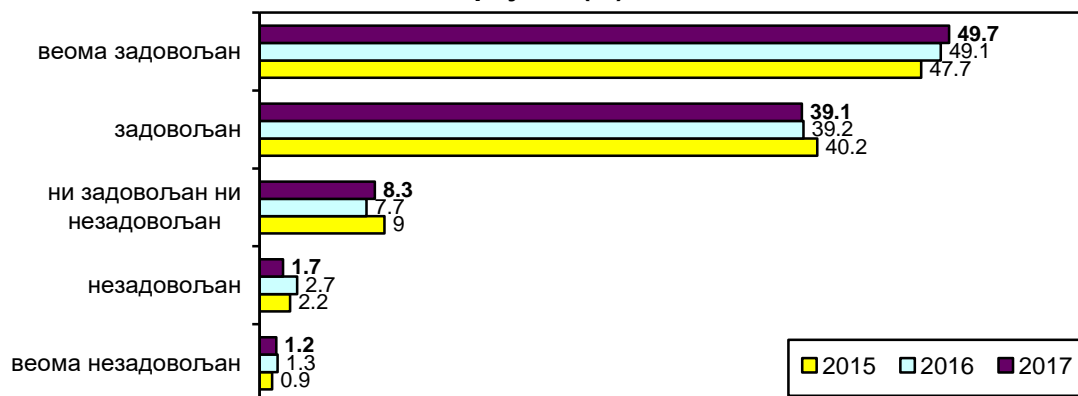
Најбољу просечну оцену за време чекања на шалтеру приликом пријема у болницу, као и претходних година, има Специјална болница за ендемску нефропатију (4,81) али ово треба узети са резервом с обзиром на мали број испитаника. На другом месту је Специјална болница „Свети Сава“ (4,66). Најнижу оцену има КБЦ „Земун“ (4), (таб. 8). Као и ранијих година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника временом чекања на шалтеру приликом болничког пријема на интернистичка одељења између анкетираних болница ( $F=4,674$ ,  $df=10$ ,  $p=0,000$ ).

**Табела 8: Време чекања на шалтеру приликом болничког пријема – просечна оцена**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	324	4,00	0,94	280	4,09	0,92	377	4,06	0,94
КБЦ „Др Д. Мишовић“	45	4,07	0,81	41	4,41	0,74	42	4,36	0,85
КБЦ „Звездара“	139	3,97	1,06	126	4,1	0,91	135	4,36	0,79
КБЦ „Земун“	103	3,94	0,81	72	3,78	1,14	96	4,00	0,91
КБЦ „Бежанијска коса“	132	4,42	0,80	81	4,31	0,75	99	4,12	0,96
Инс. за КВБ „Дедиње“	45	3,71	1,01	62	3,94	0,90	69	4,26	0,80
Инс. за онк. и рад. Србије	132	4,15	0,86	80	3,89	0,84	133	4,13	0,82
Инс. за реуматологију	44	4,41	0,66	46	4,37	0,88	67	4,10	0,78
Спец. бол. „Свети Сава“	76	4,54	0,60	49	4,55	0,65	53	4,66	0,52
Спец. бол. Младеновац	58	4,40	0,65	45	4,2	0,97	39	4,05	0,76
Спец. бол. Лазаревац	14	4,71	0,47	18	4,72	0,58	16	4,81	0,40
ВМА	471	4,11	0,88						
<b>УКУПНО</b>	<b>1.583</b>	<b>4,12</b>	<b>0,89</b>	<b>900</b>	<b>4,13</b>	<b>0,91</b>	<b>1126</b>	<b>4,17</b>	<b>0,87</b>

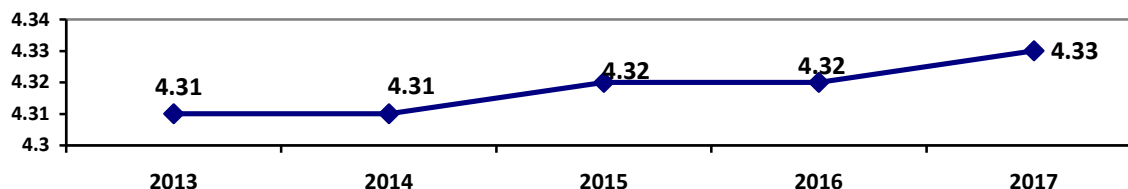
Објашњењима процедуре током болничког пријема на интернистичка одељења је задовољно око 89% испитаника, око 8% није ни задовољно ни незадовољно, док је 2,9% пацијената незадовољно овим објашњењима (граф. 10).

**Графикон 10: Задовољство испитаника објашњењима процедуре болничког пријема (%)**



Објашњења везана за процедуру болничког пријема су оцењена са просечном оценом 4,33, слично као и претходних година (графикон 11).

**Графикон 11: Задовољство испитаника објашњењима процедуре болничког пријема (просечна оцена)**



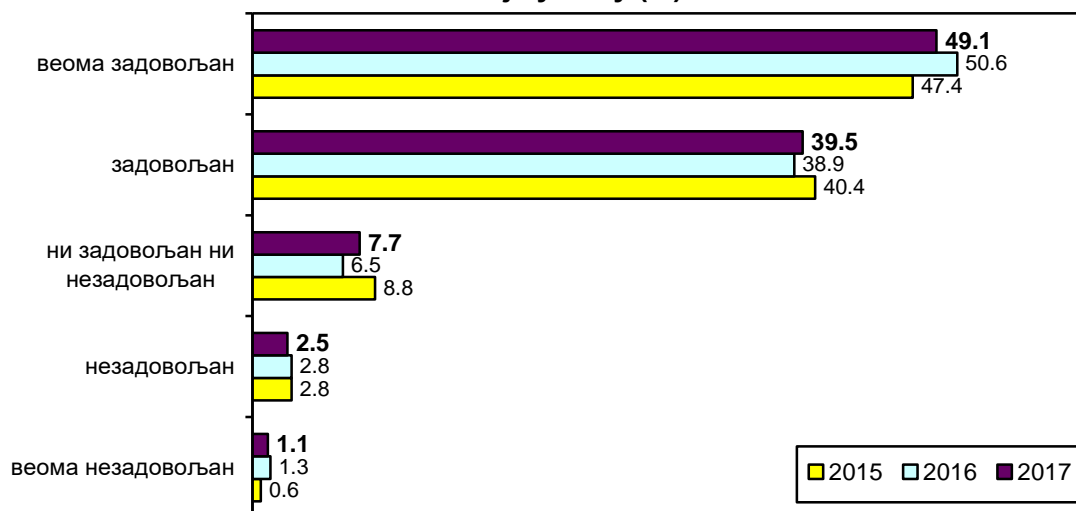
Објашњењима процедуре болничког пријема пацијенти су најзадовољнији у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,94) у све три године посматрања, али ово треба узети са резервом с обзиром на мали број испитаника (таб. 9). На другом месту је Специјална болница „Свети Сава“ (4,62), а најмање су задовољни у Специјалној болници Младеновац (4,18) и КБЦ „Земун“ (4,23). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника добијеним објашњењима процедуре болничког пријема на интернистичка одељења између болница ( $F=3,048$ ,  $df=10$ ,  $p=0,001$ ).

**Табела 9: Објашњење процедуре током болничког пријема – просечна оцена ( $\bar{x}$ )**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	327	4,15	0,93	283	4.29	0.85	377	4.28	0.85
КБЦ „Др Д. Мишовић“	44	4,25	0,75	41	4.56	0.59	42	4.36	0.93
КБЦ „Звездара“	139	4,28	0,79	127	4.33	0.81	132	4.54	0.61
КБЦ „Земун“	101	4,28	0,62	70	4.01	1.04	96	4.23	0.83
КБЦ „Бежанијска коса“	134	4,58	0,69	81	4.38	0.78	101	4.29	0.88
Инс. за КВБ „Дедиње“	45	4,07	0,75	59	4.19	0.90	68	4.35	0.79
Инс. за онк. и рад. Србије	135	4,36	0,78	79	4.27	0.76	135	4.34	0.75
Инс. за реуматологију	43	4,47	0,59	47	4.53	0.72	68	4.31	0.78
Спец. бол. „Свети Сава“	76	4,54	0,62	48	4.6	0.57	53	4.62	0.53
Спец. бол. Младеновац	57	4,32	0,63	45	4.18	0.98	39	4.18	0.76
Спец. бол. Лазаревац	14	4,86	0,36	18	4.89	0.32	16	4.94	0.25
ВМА	471	4,33	0,81						
<b>УКУПНО</b>	<b>1.586</b>	<b>4,32</b>	<b>0,80</b>	<b>898</b>	<b>4.32</b>	<b>0.83</b>	<b>1127</b>	<b>4.35</b>	<b>0.80</b>

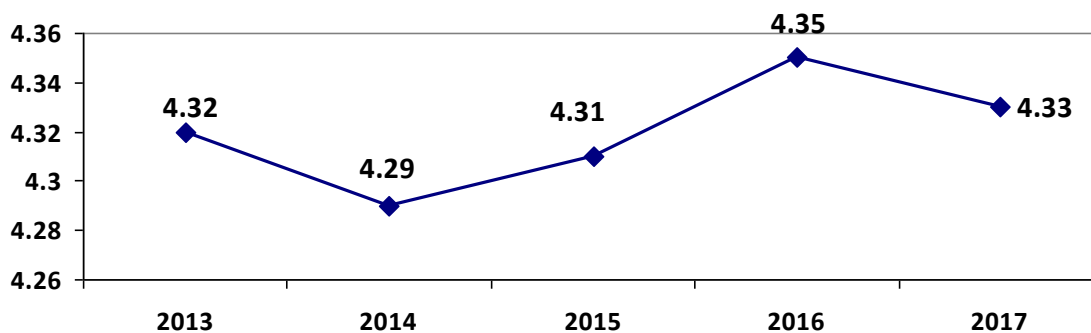
Временом које протекне од болничког пријема до смештаја у болесничку собу је задовољно 88,6% испитаника, 7,7% је ни задовољно ни незадовољно, док је 3,6% пацијената незадовољно (граф. 12).

**Графикон 12: Задовољство испитаника временом од болничког пријема до смештаја у собу (%)**



Време које је протекло од болничког пријема до смештаја у болесничку собу је оцењено са просечном оценом 4,33, слично као и ранијих година (графикон 13).

**Графикон 13: Задовољство испитаника временом од болничког пријема до смештаја у болесничку собу (просечна оцена)**



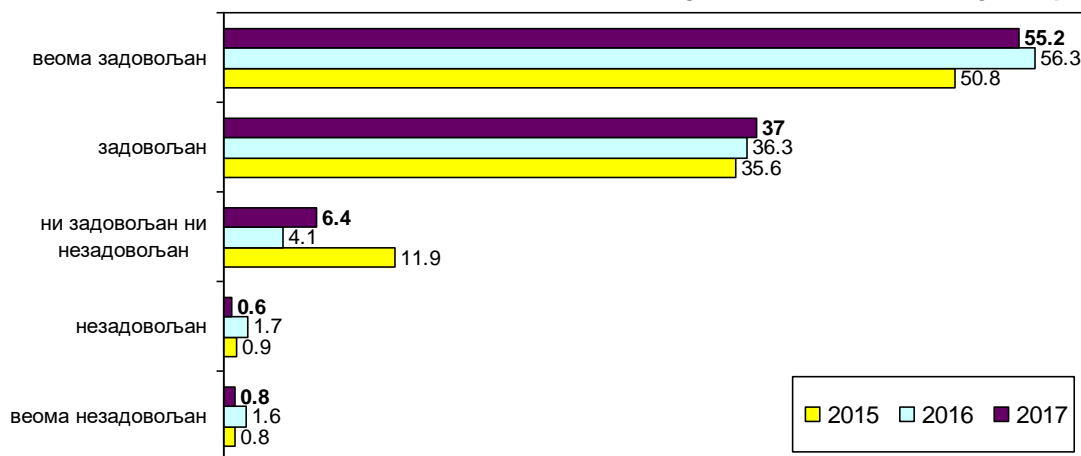
Временом које протекне од болничког пријема до смештаја у болесничку собу најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију у све три године посматрања, али ово треба узети са резервом с обзиром на мали број испитаника. На другом месту је Специјална болница „Свети Сава“ (4,74). Најмање задовољни пацијенти су у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,07). Као и претходних година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника временом које протекне од болничког пријема на интернистичка одељења до смештаја у болесничку собу између анкетираних болница ( $F=5,599$ ,  $df=10$ ,  $p=0,000$ ). (таб. 10)

Табела 10: Време од болничког пријема до смештаја у собу – просечна оцена ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	334	4,19	0,87	286	4,4	0,77	1127	4,35	0,80
КБЦ „Др Д. Мишовић“	43	4,35	0,69	40	4,45	0,78	42	4,38	0,85
КБЦ „Звездара“	138	4,27	0,83	130	4,35	0,84	137	4,56	0,63
КБЦ „Земун“	104	4,25	0,71	73	4	1,16	96	4,24	0,86
КБЦ „Бежанијска коса“	134	4,54	0,76	81	4,31	0,75	100	4,31	0,86
Инс. за КВБ „Дедиње“	45	3,98	0,87	60	4,08	0,91	67	4,39	0,72
Инс. за онк. и рад. Србије	134	4,23	0,77	80	4,15	0,87	134	4,07	0,97
Инс. за реуматологију	45	4,44	0,69	47	4,6	0,68	68	4,38	0,69
Спец. бол. „Свети Сава“	76	4,57	0,60	48	4,6	0,54	53	4,74	0,49
Спец. бол. Младеновац	58	4,48	0,57	45	4,44	0,66	40	4,20	0,72
Спец. бол. Лазаревац	14	4,79	0,43	18	4,89	0,32	16	5,00	0,00
ВМА	471	4,32	0,81						
<b>УКУПНО</b>	<b>1.596</b>	<b>4,31</b>	<b>0,80</b>	<b>908</b>	<b>4,35</b>	<b>0,83</b>	<b>1138</b>	<b>4,33</b>	<b>0,81</b>

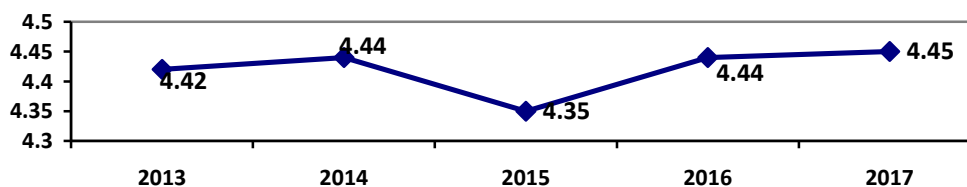
Процедуром болничког отпуста задовољно је око 92% испитаника, 6,4% није ни задовољно ни незадовољно, док је нешто само 1,4% незадовољних пацијената. У односу на претходну годину највише је смањен проценат пацијената који се изјашњавају да су незадовољни и веома незадовољни (граф. 14).

Графикон 14: Задовољство испитаника процедуром болничког отпуста (%)



Процедура болничког отпуста је оцењена са просечном оценом 4,45, скоро исто као и претходне године (графикон 15).

Графикон 15: Задовољство испитаника процедуром болничког отпуста (просечна оцена)



Процедуром болничког отпуста са интернистичких одељења најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,94). Најмање задовољни пацијенти су у Специјалној болници Младеновац (4,15). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената процедуром болничког отпуста са интернистичких одељења између анкетираних болница ( $F=4,648$ ,  $df=10$ ,  $p=0,000$ ). (таб. 11)

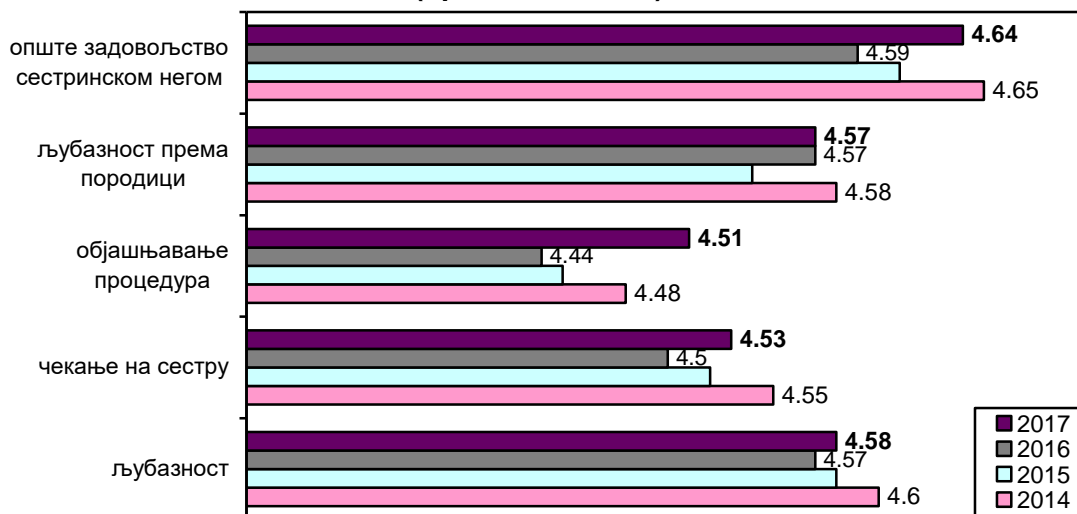
Табела 11: Процедура болничког отпуста – просечна оцена ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	299	4,37	0,76	268	4.46	0.73	362	4.43	0.72
КБЦ „Др Д. Мишовић“	44	4,32	0,80	39	4.46	0.88	35	4.54	0.85
КБЦ „Звездара“	130	4,38	0,78	126	4.54	0.77	128	4.63	0.56
КБЦ „Земун“	100	4,37	0,54	73	4.19	1.01	94	4.38	0.76
КБЦ „Бежанијска коса“	124	4,61	0,72	83	4.43	0.86	92	4.47	0.65
Инс. за КВБ „Дедиње“	44	4,45	0,55	58	4.34	0.79	66	4.52	0.64
Инс. за онк. и рад. Србије	136	4,40	0,74	80	4.4	0.63	135	4.32	0.79
Инс. за реуматологију	45	4,64	0,58	46	4.63	0.53	68	4.28	0.86
Спец. бол. „Свети Сава“	76	4,74	0,50	49	4.59	0.73	53	4.77	0.42
Спец. бол. Младеновац	57	4,35	0,74	41	4.22	0.85	41	4.15	0.69
Спец. бол. Лазаревац	14	4,86	0,36	18	4.5	1.15	16	4.94	0.25
ВМА	471	4,12	0,88						
<b>УКУПНО</b>	<b>1.540</b>	<b>4,35</b>	<b>0,78</b>	<b>881</b>	<b>4.44</b>	<b>0.79</b>	<b>1090</b>	<b>4.45</b>	<b>0.71</b>

## ЗАДОВОЉСТВО СЕСТРИНСКОМ НЕГОМ ТОКОМ БОРАВКА У БОЛНИЦИ

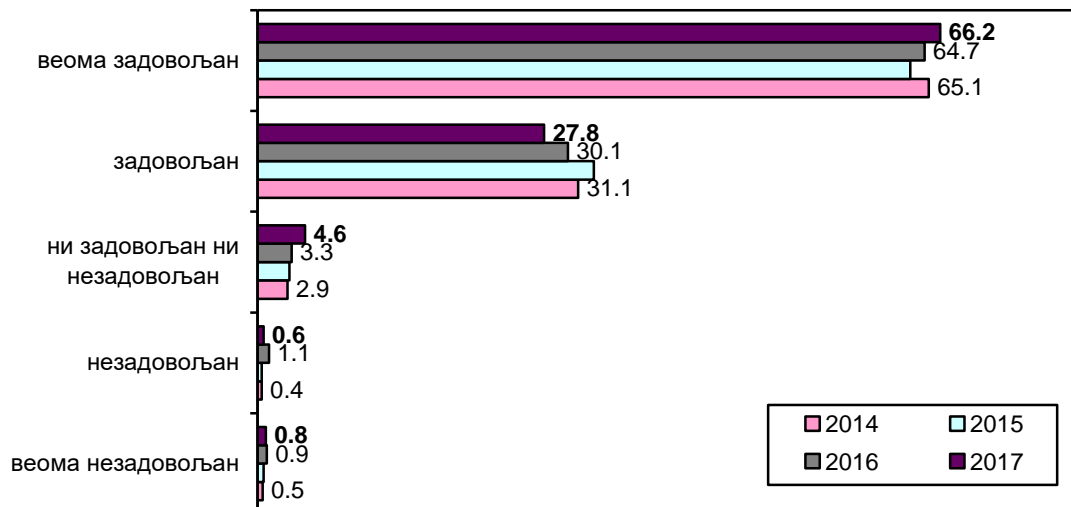
Опште задовољство сестринском негом у целини на свим интернистичким одељењима је оцењено веома високо, просечна оцена је 4,64. Међу појединачно оцењиваним аспектима рада сестара, више оцене су добили љубазност сестара према породици (4,57) и према пацијенту (4,58) у односу на сестринско објашњавање процедура, тестова и третмана (4,51) и чекање на сестру (4,53). У односу на претходну годину сви испитивани аспекти рада сестара су боље оцењени (граф. 16).

Графикон 16: Задовољство услугама сестринске неге током боравка у болници (просечна оцена)



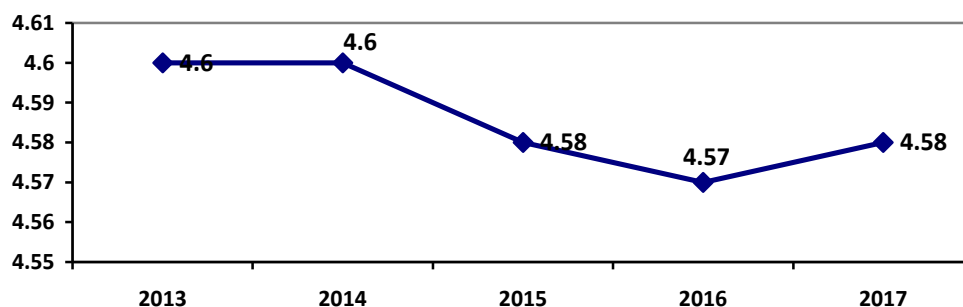
Љубазношћу медицинских сестара на интернистичким одељењима је задовољно 94% испитаника, ни задовољних ни незадовољних је 4,6%, а незадовољних је 1,4% (графикон 17).

**Графикон 17: Задовољство испитаника љубазношћу медицинских сестара (%)**



Љубазност медицинских сестара је оцењена са просечном оценом 4,58, слично као и претходних година (графикон 18).

**Графикон 18: Задовољство испитаника љубазношћу медицинских сестара (просечна оцена)**



Поштовање и љубазност медицинских сестара током боравка у болници пацијенти су најбоље оценили у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,93) и КБЦ „Др Д. Мишовић“ (4,84), а најниже оцене су дали пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,21) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,49). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената љубазношћу медицинских сестара на интернистичким одељењима између анкетираних болница ( $F=3,911$ ,  $df=10$ ,  $p=0,000$ ). (таб.12)

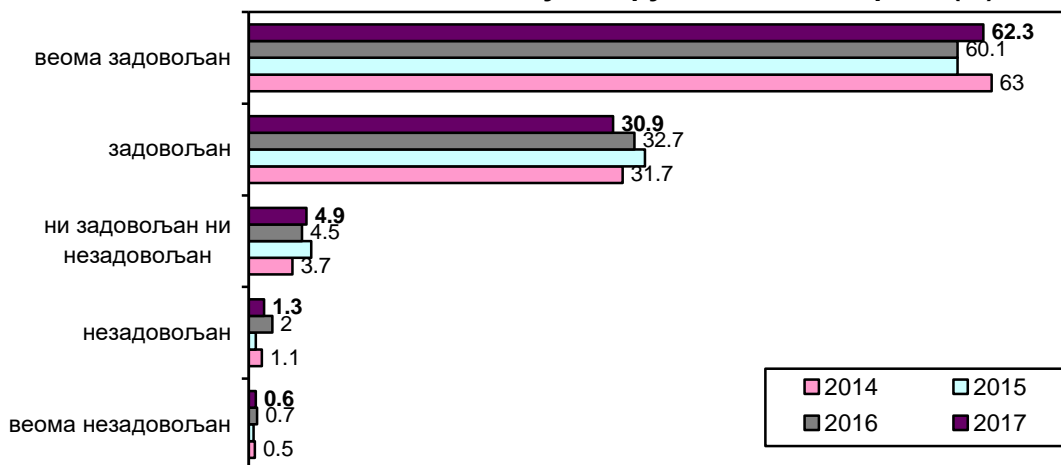


Табела 12: Поштовање и љубазност медицинских сестара – просечна оцена ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015.			2016.			2017.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	337	4,59	0,63	292	4,54	0,77	388	4,52	0,82
КБЦ „Др Д. Мишовић“	44	4,59	0,50	40	4,68	0,53	45	4,84	0,42
КБЦ „Звездара“	214	4,64	0,63	133	4,55	0,72	138	4,71	0,49
КБЦ „Земун“	108	4,55	0,57	72	4,50	0,71	96	4,57	0,63
КБЦ „Бежанијска коса“	132	4,55	0,75	84	4,55	0,68	101	4,54	0,69
Инс. за КВБ „Дедиње“	45	<b>4,16</b>	0,80	56	<b>4,41</b>	0,65	67	4,49	0,61
Инс. за онк. и рад. Србије	137	4,46	0,74	85	4,54	0,68	136	4,62	0,61
Инс. за реуматологију	44	4,59	0,62	44	<b>4,84</b>	0,43	67	4,55	0,61
Спец. бол. „Свети Сава“	76	<b>4,75</b>	0,44	48	4,81	0,39	52	4,79	0,41
Спец. бол. Младеновац	58	4,34	0,69	46	4,50	0,69	42	<b>4,21</b>	0,78
Спец. бол. Лазаревац	14	4,57	1,09	17	4,71	0,69	15	<b>4,93</b>	0,26
ВМА	471	4,62	0,56						
<b>УКУПНО</b>	<b>1.680</b>	<b>4,58</b>	<b>0,63</b>	<b>917</b>	<b>4,57</b>	<b>0,69</b>	<b>1147</b>	<b>4,58</b>	<b>0,68</b>

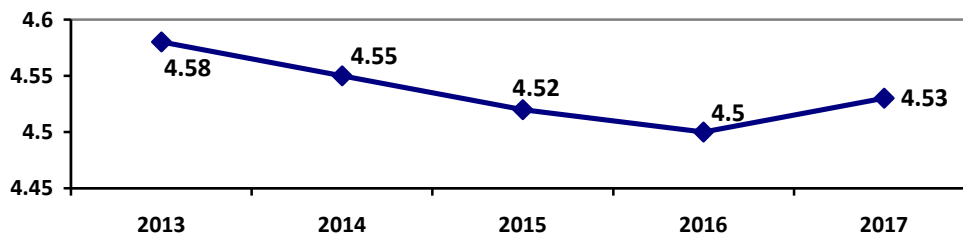
Временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе на интернистичким одељењима је задовољно око 93% испитаника, ни задовољних ни незадовољних је 4,9%, док је незадовољних 1,9% (граф. 19).

Графикон 19: Задовољство испитаника временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе (%)



Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе је оцењено са просечном оценом 4,53, слично као у претходним годинама (графикон 20).

Графикон 20: Задовољство испитаника временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе (просечна оцена)



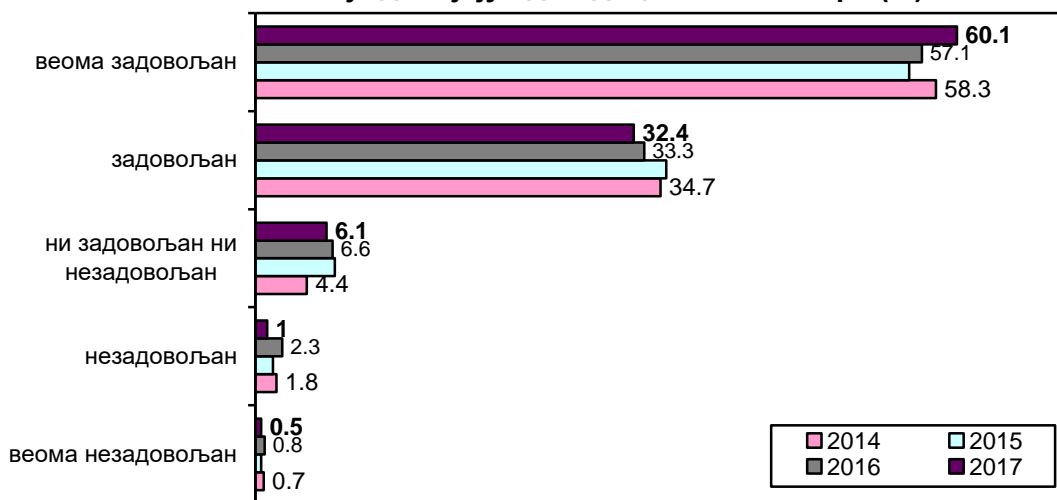
Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе пацијенти су најбоље оценили у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,87) и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,77), а најнижа оцена је у Специјалној болници Младеновац (4,22) и КБЦ „Земун“ (4,38). Као и претходних година, установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената временом чекања на медицинску сестру између анкетираних болница ( $F=3,718$ ,  $df=10$ ,  $p=0,000$ ). (таб. 13)

**Табела 13: Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе – просечна оцена**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	324	4,50	0,70	285	<b>4.51</b>	0.77	375	4.46	0.81
КБЦ „Др Д. Мишовић“	44	4,57	0,59	40	<b>4.55</b>	0.78	39	4.72	0.56
КБЦ „Звездара“	211	4,59	0,60	125	<b>4.44</b>	0.80	135	4.67	0.56
КБЦ „Земун“	107	4,44	0,63	73	<b>4.40</b>	0.74	94	4.38	0.78
КБЦ „Бежанијска коса“	131	4,56	0,72	83	<b>4.47</b>	0.70	100	4.53	0.61
Инс. за КВБ „Дедиње“	43	<b>4,28</b>	0,77	54	<b>4.26</b>	0.71	65	4.45	0.66
Инс. за онк. и рад. Србије	131	4,37	0,73	80	<b>4.43</b>	0.71	130	4.60	0.64
Инс. за реуматологију	44	4,59	0,58	43	<b>4.79</b>	0.51	65	4.62	0.58
Спец. бол. „Свети Сава“	76	4,67	0,55	49	<b>4.82</b>	0.39	53	4.77	0.42
Спец. бол. Младеновац	57	4,35	0,67	46	<b>4.46</b>	0.72	41	<b>4.22</b>	0.88
Спец. бол. Лазаревац	14	<b>4,86</b>	0,36	17	<b>4.65</b>	0.86	15	<b>4.87</b>	0.35
ВМА	471	4,56	0,66						
<b>УКУПНО</b>	<b>1.653</b>	<b>4,52</b>	<b>0,66</b>	<b>895</b>	<b>4.50</b>	<b>0.74</b>	<b>1112</b>	<b>4.53</b>	<b>0.71</b>

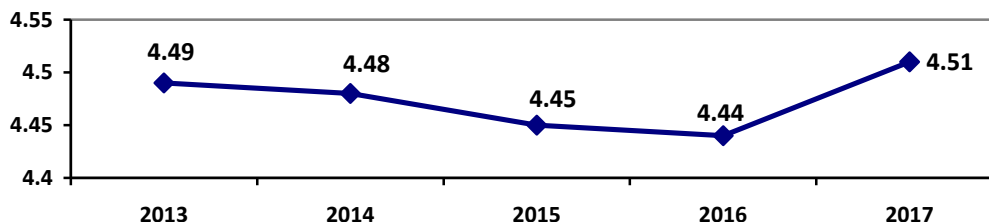
Објашњењима која добијају од медицинских сестара о процедурама, тестовима и третманима којима су подвргнути је задовољно 92,5% испитаника, близу 6% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, док је 1,5% незадовољних (граф. 21).

**Графикон 21: Задовољство испитаника објашњењима процедура која добијају од медицинских сестара (%)**



Сестринска објашњења процедура, тестова и третмана су оцењена са просечном оценом 4,51, што је највећа оцена у посматраном периоду (графикон 22).

**Графикон 22: Задовољство испитаника објашњењима процедура која добијају од медицинских сестара (просечна оцена)**



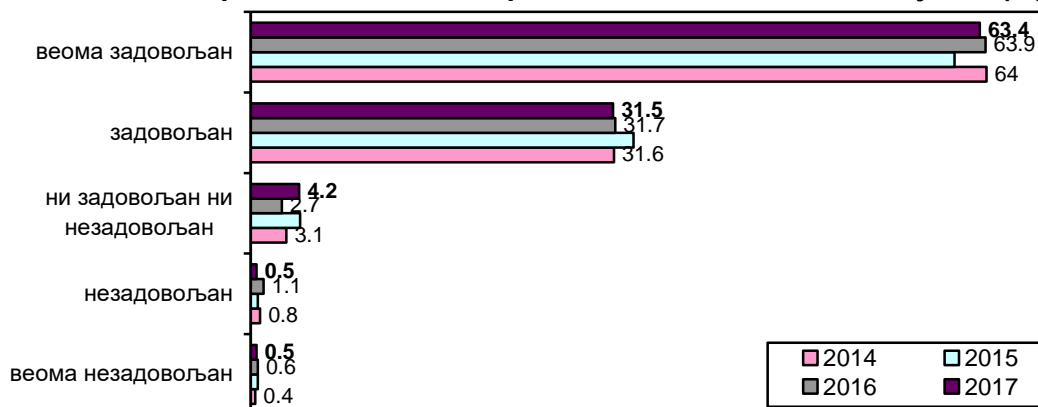
Сестринско објашњавање процедура, тестова и третмана пацијенти су оценили највишом оценом у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,8) и у Специјалној болници „Свети Сава“ (4,77). Најниже оцене забележене су у Специјалној болници Младеновац (4,36), а затим у у Институту за КВБ „Дедиње“ и Институту за реуматологију (4,45). Као и претходне године, није установљена статистички значајна разлика у задовољству пацијената сестринским објашњењима процедура, тестова и третмана између анкетираних болница ( $F=1,742$ ,  $df=10$ ,  $p=0,067$ ). (таб. 14)

**Табела 14: Сестринско објашњавање процедура, тестова и третмана–просеч. оцена**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015.			2016.			2017.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	323	4,40	0,77	283	<b>4.40</b>	0.86	375	4.46	0.77
КБЦ „Др Д. Мишовић“	42	4,50	0,55	40	<b>4.53</b>	0.82	39	4.59	0.75
КБЦ „Звездара“	212	4,53	0,66	121	<b>4.36</b>	0.89	129	4.57	0.61
КБЦ „Земун“	104	4,40	0,66	71	<b>4.37</b>	0.68	93	4.48	0.60
КБЦ „Бежанијска коса“	132	4,55	0,75	83	<b>4.43</b>	0.75	100	4.48	0.67
Инс. за КВБ „Дедиње“	45	<b>4,09</b>	0,92	53	<b>4.26</b>	0.62	65	4.45	0.66
Инс. за онк. и рад. Србије	127	4,39	0,74	79	<b>4.48</b>	0.55	131	4.55	0.68
Инс. за реуматологију	44	4,55	0,59	42	<b>4.69</b>	0.75	64	4.45	0.80
Спец. бол. „Свети Сава“	75	<b>4,75</b>	0,44	49	<b>4.71</b>	0.54	53	4.77	0.42
Спец. бол. Младеновац	57	4,30	0,76	46	<b>4.41</b>	0.80	36	<b>4.36</b>	0.68
Спец. бол. Лазаревац	14	4,43	1,09	17	<b>4.65</b>	0.70	15	<b>4.80</b>	0.41
ВМА	471	4,44	0,74						
<b>УКУПНО</b>	<b>1.646</b>	<b>4,45</b>	<b>0,73</b>	<b>884</b>	<b>4.44</b>	<b>0.78</b>	<b>1100</b>	<b>4.51</b>	<b>0.70</b>

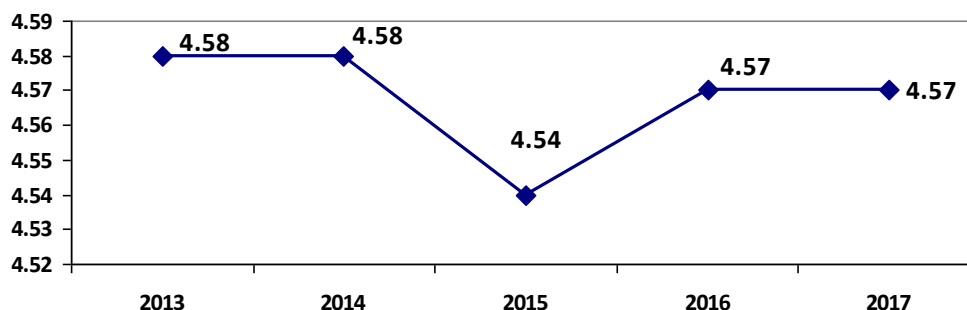
Љубазношћу медицинских сестара према члановима породице и посетиоцима пацијента задовољно је око 95%, ни задовољних ни незадовољних било је 4,2%, а незадовољних само 1% пацијената. (граф. 23)

**Графикон 23: Задовољство испитаника љубазношћу медицинске сестре према члановима породице и посетиоцима пацијента (%)**



Љубазност медицинских сестара према члановима породице пацијента и посетиоцима је оцењена са просечном оценом 4,57, слично као и ранијих година (графикон 24).

**Графикон 24: Задовољство испитаника љубазношћу медицинске сестре према члановима породице и посетиоцима пацијента (просечна оцена)**



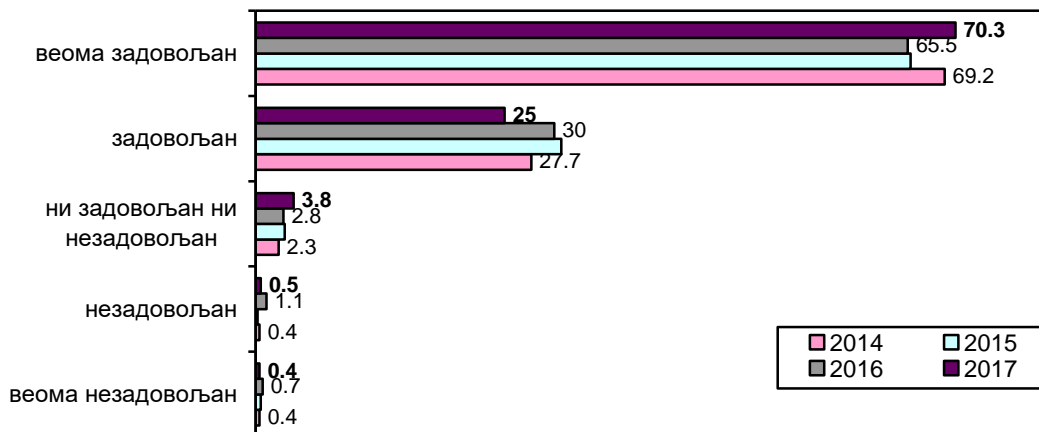
Љубазност медицинске сестре према члановима породице и посетиоцима, пацијенти су оценили највишим оценама у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,93) и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,79). Најниже оцене забележене су у Специјалној болници Младеновац (4,48) и КЦС (4,5). Као и претходних година, установљена је статистички значајна разлика у задовољству пацијената љубазношћу медицинских сестара према члановима породице и посетиоцима између анкетираних болница ( $F=2,020$ ,  $df=10$ ,  $p=0,028$ ). (таб. 15)

**Табела 15: Љубазност медицинске сестре према члановима породице–прос. оцена**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015.			2016.			2017.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	320	4,49	0,69	285	<b>4.53</b>	0.77	376	4.50	0.77
КБЦ „Др Д. Мишовић“	44	4,57	0,50	40	<b>4.60</b>	0.67	39	4.64	0.67
КБЦ „Звездара“	212	4,59	0,66	120	<b>4.52</b>	0.73	133	4.64	0.53
КБЦ „Земун“	104	4,50	0,56	73	<b>4.56</b>	0.55	94	4.56	0.50
КБЦ „Бежанијска коса“	130	4,58	0,71	81	<b>4.58</b>	0.57	99	4.63	0.51
Инс. за КВБ „Дедиње“	40	<b>4,20</b>	0,79	51	<b>4.31</b>	0.58	59	4.54	0.60
Инс. за онк. и рад. Србије	125	4,41	0,72	76	<b>4.58</b>	0.50	125	4.57	0.65
Инс. за реуматологију	42	4,64	0,53	43	<b>4.86</b>	0.52	64	4.53	0.59
Спец. бол. „Свети Сава“	76	<b>4,78</b>	0,45	48	<b>4.83</b>	0.38	53	4.79	0.41
Спец. бол. Младеновац	57	4,30	0,89	45	<b>4.62</b>	0.61	40	<b>4.48</b>	0.55
Спец. бол. Лазаревац	14	4,64	1,08	16	<b>4.81</b>	0.54	15	<b>4.93</b>	0.26
ВМА	471	4,58	0,61						
<b>УКУПНО</b>	<b>1.635</b>	<b>4,54</b>	<b>0,66</b>	<b>878</b>	<b>4.57</b>	<b>0.66</b>	<b>1097</b>	<b>4.57</b>	<b>0.64</b>

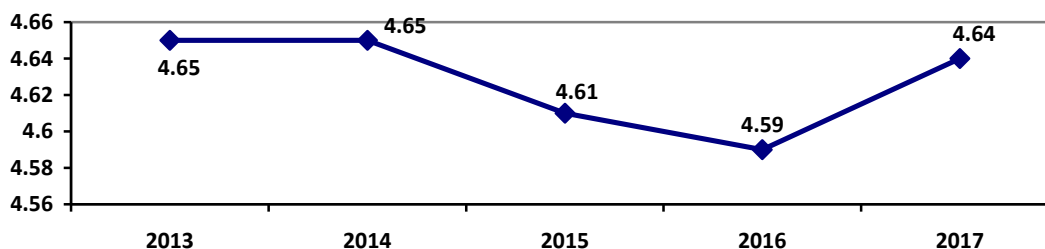
**Сестринском негом у целини** задовољно је чак 95,3% испитаника, ни задовољних ни незадовољних је 3,8%, а незадовољно је 0,9% пацијената. Процент незадовољних је двоструко мањи у односу на претходну годину (граф. 25).

Графикон 25. Опште задовољство сестринском негом (%)



Сестринска нега у целини је оцењена са просечном оценом 4,64, боље него претходне године (графикон 26).

Графикон 26: Задовољство испитаника сестринском негом у целини (просечна оцена)



Опште задовољство сестринском негом је највеће у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,94) и КБЦ „Др Д. Мишовић“ (4,82). Најниже оцене забележене су у Специјалној болници Младеновац (4,38) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,55). Утановљена је статистички високо значајна разлика у општем задовољству пацијената сестринском негом између анкетираних болница, за разлику од претходне године, када ова разлика није била значајна ( $F=2,968$ ,  $df=10$ ,  $p=0,001$ ). (таб. 16)

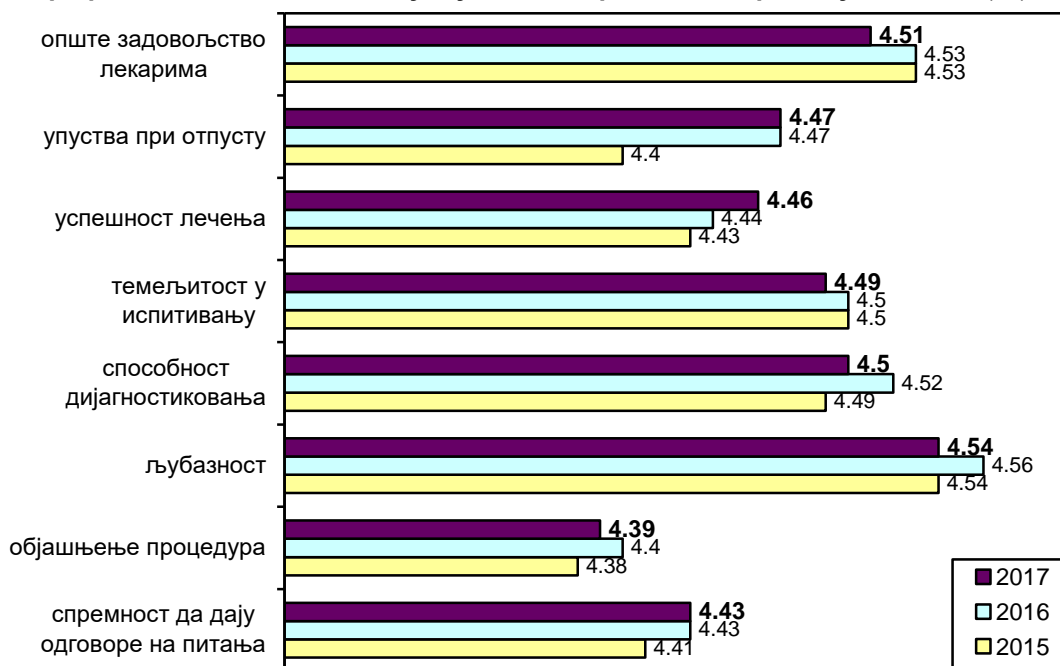
Табела 16: Опште задовољство сестринском негом – просечна оцена ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	332	4,58	0,62	291	4,56	0,77	383	4,59	0,74
КБЦ „Др Д. Мишовић“	45	4,62	0,53	41	4,59	0,77	40	4,82	0,45
КБЦ „Звездара“	212	4,66	0,59	127	4,57	0,70	135	4,76	0,48
КБЦ „Земун“	107	4,61	0,51	74	4,49	0,62	96	4,59	0,64
КБЦ „Бежанијска коса“	132	4,66	0,66	84	4,58	0,62	102	4,67	0,53
Инс. за КВБ „Дедиње“	45	4,36	0,74	52	4,42	0,54	66	4,55	0,59
Инс. за онк. и рад. Србије	131	4,51	0,69	80	4,61	0,49	132	4,69	0,57
Инс. за реуматологију	44	4,70	0,51	43	4,81	0,45	67	4,58	0,58
Спец. бол. „Свети Сава“	76	4,82	0,39	49	4,82	0,39	53	4,81	0,39
Спец. бол. Младеновац	58	4,38	0,67	46	4,57	0,65	40	4,38	0,67
Спец. бол. Лазаревац	14	4,64	1,08	17	4,71	0,69	16	4,94	0,25
ВМА	471	4,64	0,55						
<b>УКУПНО</b>	<b>1.667</b>	<b>4,61</b>	<b>0,60</b>	<b>904</b>	<b>4,59</b>	<b>0,67</b>	<b>1130</b>	<b>4,64</b>	<b>0,63</b>

## УСЛУГЕ ЛЕКАРА ТОКОМ БОРАВКА У БОЛНИЦИ

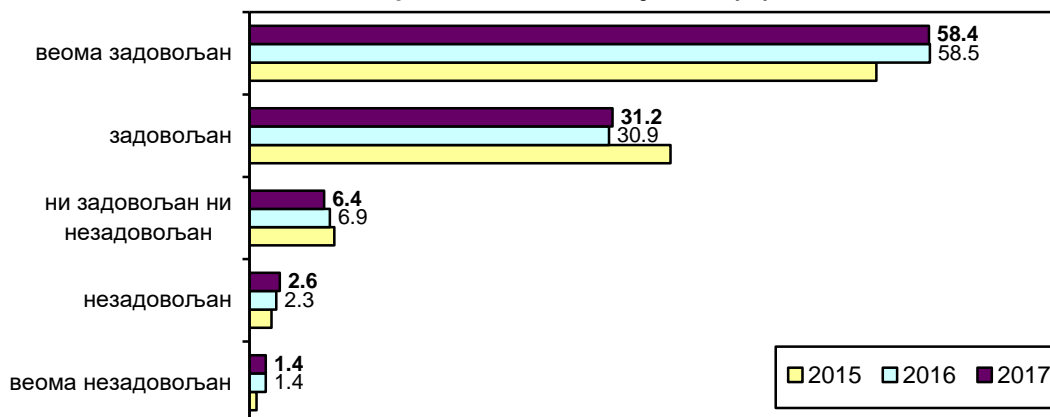
Рад лекара на интернистичким одељењима током боравка у болници пацијенти су оценили високим оценама (просечна оцена 4,51). Највише замерки, односно најниже оцене су пацијенти имали на лекарска објашњења тестова, процедура, третмана и резултата (4,39), спремност да одговарају на питања (4,43) и успешност лечења (4,46). Најбоље је оцењена љубазност лекара (4,54), као и претходних година. Примећује се да су просечне оцене за све аспекте рада лекара у 2017. години једнаке или нешто мање у односу на претходну годину, једино је успешност лечења боље оцењена (граф. 27).

Графикон 27: Задовољство услугама лекара током боравка у болници ( $\bar{x}$ )



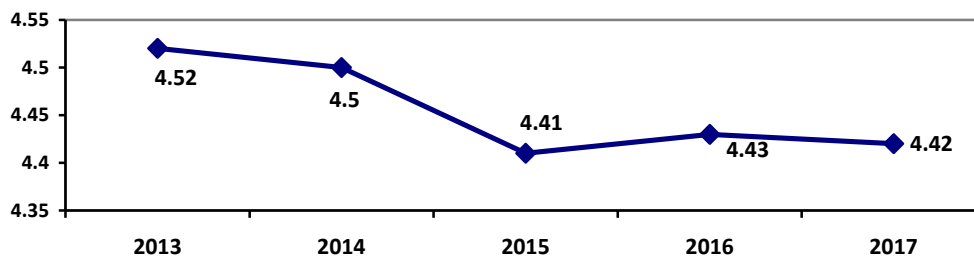
**Спремношћу лекара да дају одговоре** на питања пацијената задовољно је 89,6% пацијената, ни задовољних ни незадовољних испитаника има 6,4%, а незадовољно је 4% пацијената, што одговара резултатима из претходне године (граф. 28).

Графикон 28: Задовољство испитаника спремношћу лекара да дају одговоре на питања пацијената (%)



Спремност лекара да одговарају на питања пацијената је оцењена са просечном оценом 4,42, слично као и претходних година (графикон 29).

Графикон 29: Задовољство испитаника спремношћу лекара да дају одговоре на питања пацијената (просечна оцена)



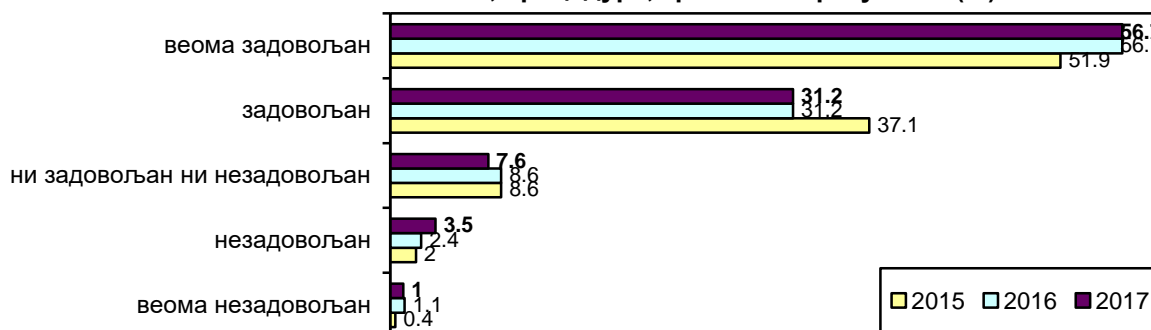
Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената је оцењена највишом оценом у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,87) и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,75), док је најнижа оцена (али веома висока) забележена у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,26) и КЦС (табела 17). У односу на 2016. годину, овај аспект лекарског рада је оцењен боље или исто у 7 болница, а лошије у 4 болнице. Као и претходне године, установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената спремношћу лекара да дају одговоре на питања између анкетираних болница ( $F=3,074$ ,  $df=10$ ,  $p=0,001$ ).

Табела 17: Спремност лекара да дају одговоре на питања – просечна оцена ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	332	4.40	0.81	292	4.39	0.86	389	4.34	0.93
КБЦ „Др Д. Мишовић“	45	4.51	0.51	39	4.56	0.68	45	4.64	0.68
КБЦ „Звездара“	138	4.36	0.94	125	4.44	0.86	135	4.45	0.85
КБЦ „Земун“	110	4.48	0.59	71	4.07	1.02	98	4.54	0.61
КБЦ „Бежанијска коса“	130	4.40	0.76	84	4.40	0.78	101	4.40	0.94
Инс. за КВБ „Дедиње“	44	4.16	0.71	52	4.44	0.64	68	4.54	0.74
Инс. за онк. и рад. Србије	137	4.34	0.74	84	4.45	0.81	136	4.26	0.93
Инс. за реуматологију	42	4.48	0.71	46	4.72	0.62	66	4.53	0.59
Спец. бол. „Свети Сава“	76	4.66	0.48	49	4.80	0.41	53	4.75	0.43
Спец. бол. Младеновац	59	4.24	0.73	46	4.24	1.06	41	4.37	0.54
Спец. бол. Лазаревац	14	4.86	0.36	17	4.76	0.66	15	4.87	0.35
ВМА	471	4.41	0.77						
<b>УКУПНО</b>	<b>1598</b>	<b>4.41</b>	<b>0.76</b>	<b>905</b>	<b>4.43</b>	<b>0.83</b>	<b>1147</b>	<b>4.43</b>	<b>0.83</b>

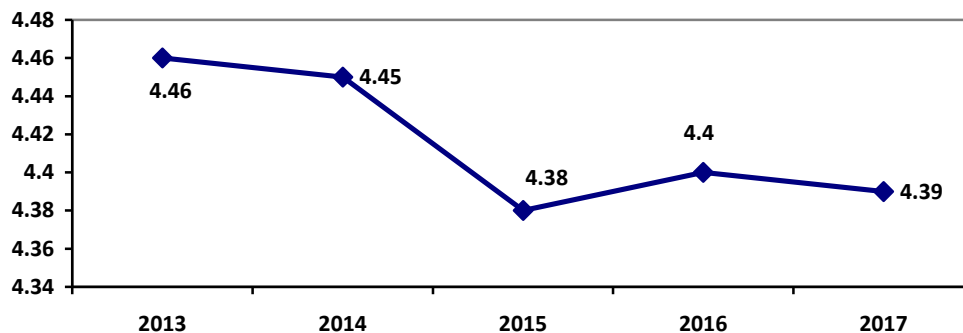
Лекарска објашњења тестова, процедура, третмана и резултата којима се пацијент подвргава су задовољавајућа за око 88% испитаника, близу 8% су навели да нису ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 4,5% пацијената (граф. 30).

Графикон 30: Задовољство испитаника лекарским објашњењима тестова, процедура, третмана и резултата (%)



Лекарска објашњења тестова, процедура, третмана и резултата су оцењена просечном оценом 4,39. Приметно је лагано смањење задовољства пацијената лекарским објашњењима у последњих 5 година (графикон 31).

Графикон 31: Задовољство испитаника лекарским објашњењима процедура и третмана (просечна оцена)



Лекарско објашњење тестова, процедура, третмана и резултата је најбоље оцењено у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,8) и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,77), док је најнижа оцена забележена у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,25) и КЦС (таб. 18). У односу на 2016. годину, овај аспект лекарског рада је оцењен боље или исто у 7 болница, а лошије у 4 болнице. Као и претходне године, установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената спремношћу лекара да дају објашњења о тестовима, процедурама, третманима и резултатима између анкетираних болница ( $F=3,010$ ,  $df=10$ ,  $p=0,001$ ).

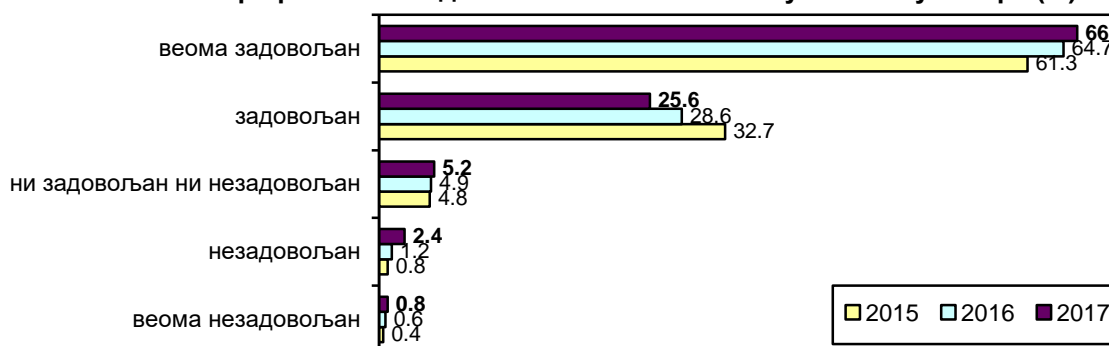
Табела 18. Лекарско објашњење тестова, процедура, третмана и резултата ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	322	4.35	0.84	284	<b>4.37</b>	0.87	378	4.28	0.94
КБЦ „Др Д. Мишовић“	45	4.53	0.50	41	<b>4.51</b>	0.71	42	4.55	0.67
КБЦ „Звездара“	137	4.39	0.82	115	<b>4.36</b>	0.86	127	4.46	0.83
КБЦ „Земун“	108	4.39	0.64	71	<b>4.13</b>	1.00	95	4.41	0.71
КБЦ „Бежанијска коса“	130	4.31	0.82	83	<b>4.37</b>	0.79	100	4.41	0.93
Инс. за КВБ „Дедиње“	44	4.27	0.54	52	<b>4.44</b>	0.67	66	4.56	0.66
Инс. за онк. и рад. Србије	127	4.30	0.74	81	<b>4.43</b>	0.76	131	<b>4.25</b>	0.96
Инс. за реуматологију	43	4.44	0.70	43	<b>4.63</b>	0.66	66	4.44	0.66
Спец. бол. „Свети Сава“	76	4.62	0.63	49	<b>4.78</b>	0.42	53	4.77	0.42
Спец. бол. Младеновац	56	<b>4.25</b>	0.69	46	<b>4.20</b>	1.05	39	4.36	0.63
Спец. бол. Лазаревац	14	<b>4.86</b>	0.36	17	<b>4.76</b>	0.56	15	<b>4.80</b>	0.41
ВМА	471	4.39	0.77						
<b>УКУПНО</b>	<b>1573</b>	<b>4.38</b>	<b>0.76</b>	<b>882</b>	<b>4.40</b>	<b>0.83</b>	<b>1112</b>	<b>4.39</b>	<b>0.85</b>

Поштовањем и љубазношћу лекара према пацијентима задовољно је 92% пацијената, око 5% је ни задовољних ни незадовољних, док је незадовољних 3,2% (граф. 32).

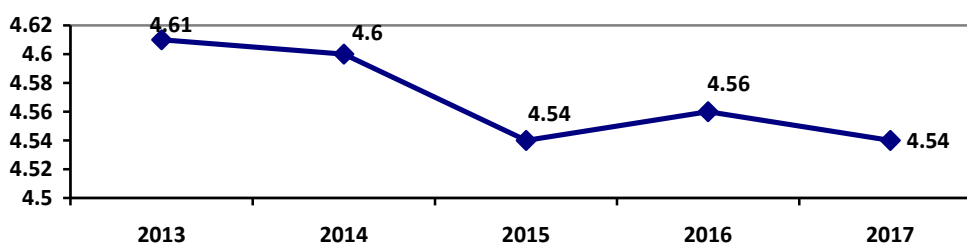


Графикон 32: Задовољство испитаника љубазношћу лекара (%)



Љубазност и поштовање лекара према пацијентима су оцењени са просечном оценом 4,54. Приметно је лагано смањење задовољства пацијената љубазношћу лекара у последњих 5 година (графикон 33).

Графикон 33: Задовољство испитаника љубазношћу и поштовањем лекара (просечна оцена)



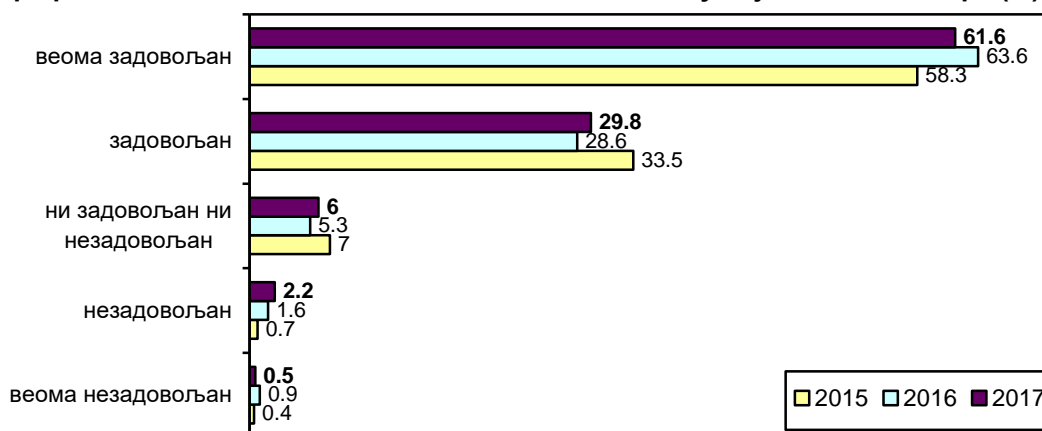
Поштовање и љубазност лекара према пацијенту највишим оценама су оцењени у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,93) и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,81). Најнижа оцена забележена је у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,4) и КЦС (таб. 19). У односу на 2016. годину, овај аспект лекарског рада је оцењен боље или исто у 7 болница, а лошије у 4 болнице. Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената љубазношћу лекара између анкетираних болница ( $F=3,016$ ,  $df=10$ ,  $p=0,001$ ).

Табела 19 : Поштовање и љубазност лекара – просечна оцена ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	326	4.58	0.68	286	4.54	0.76	383	4.44	0.88
КБЦ „Др Д. Мишовић“	45	4.67	0.48	41	4.61	0.67	40	4.80	0.46
КБЦ „Звездара“	139	4.42	0.87	121	4.54	0.74	134	4.59	0.77
КБЦ „Земун“	107	4.55	0.55	71	4.31	0.67	98	4.55	0.68
КБЦ „Бежанијска коса“	132	4.45	0.73	84	4.56	0.65	101	4.56	0.78
Инс. за КВБ „Дедиње“	45	4.29	0.66	53	4.51	0.61	66	4.70	0.58
Инс. за онк. и рад. Србије	128	4.42	0.73	79	4.61	0.52	131	4.40	0.87
Инс. за реуматологију	43	4.58	0.59	43	4.79	0.51	68	4.57	0.55
Спец. бол. „Свети Сава“	76	4.72	0.48	49	4.90	0.31	53	4.81	0.39
Спец. бол. Младеновац	57	4.28	0.73	45	4.29	0.97	39	4.51	0.60
Спец. бол. Лазаревац	14	4.86	0.36	17	4.82	0.53	15	4.93	0.26
ВМА	471	4.59	0.61						
<b>УКУПНО</b>	<b>1583</b>	<b>4.54</b>	<b>0.67</b>	<b>889</b>	<b>4.56</b>	<b>0.70</b>	<b>1128</b>	<b>4.54</b>	<b>0.77</b>

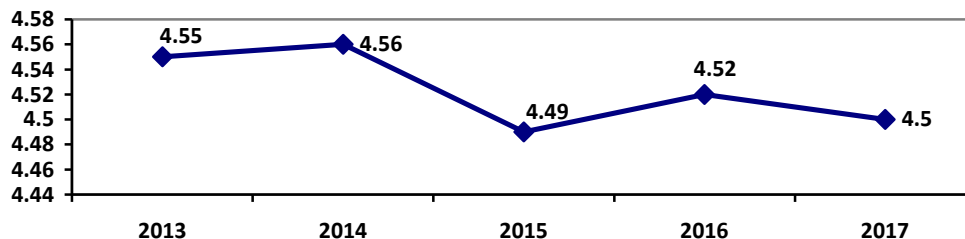
Способношћу лекара да дијагностикују здравствене проблеме задовољно је 91,4% испитаника, ни задовољних ни незадовољних је 6%, док је 2,7% незадовољних испитаника (граф. 34).

Графикон 34: Задовољство испитаника способношћу дијагностике лекара (%)



Способност дијагностике лекара је оцењена са просечном оценом 4,5, незнатно мањом у односу на претходне године (графикон 35).

Графикон 35: Задовољство испитаника способношћу дијагностике лекара (просечна оцена)



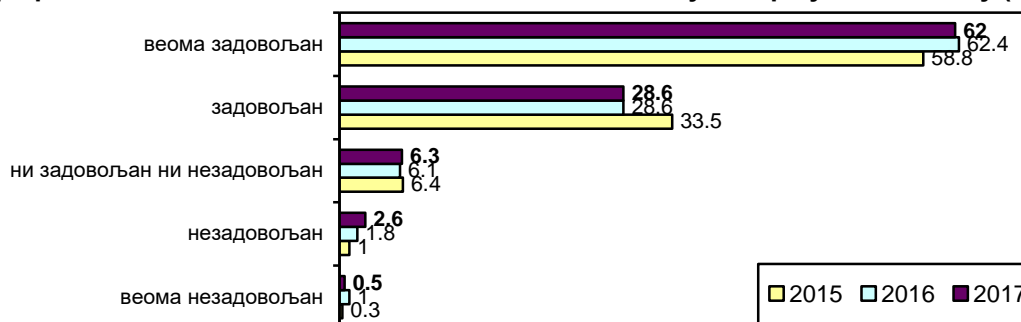
Лекарску способност дијагностиковања здравствених проблема пацијента највишом оценом су оценили пацијенти у Специјалној болници „Свети Сава“ (4,83) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,8). Најнижу оценом добили су лекари у Специјалној болници Младеновац и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,39). У односу на 2016. годину, овај аспект лекарског рада је оцењен боље или исто у 6 болница, а лошије у 5 болница (таб. 20). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената лекарском способношћу дијагностиковања између анкетираних болница ( $F=3,367$ ,  $df=10$ ,  $p=0,000$ ).

Табела 20: Лекарска способност дијагностиковања – просечна оцена ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	321	4.51	0.69	284	4.56	0.78	379	4.41	0.83
КБЦ „Др Д. Мишовић“	44	4.61	0.49	41	4.59	0.74	39	4.77	0.43
КБЦ „Звездара“	134	4.54	0.70	119	4.46	0.76	127	4.52	0.80
КБЦ „Земун“	105	4.51	0.56	71	4.25	0.84	95	4.47	0.63
КБЦ „Бежанијска коса“	130	4.48	0.78	83	4.54	0.67	100	4.52	0.75
Инс. за КВБ „Дедиње“	43	4.33	0.57	51	4.51	0.58	64	4.72	0.58
Инс. за онк. и рад. Србије	123	4.47	0.64	78	4.46	0.62	127	4.39	0.83
Инс. за реуматологију	43	4.49	0.74	41	4.73	0.63	65	4.54	0.59
Спец. бол. „Свети Сава“	75	4.72	0.48	48	4.83	0.38	53	4.83	0.38
Спец. бол. Младеновац	57	4.19	0.88	46	4.24	1.08	38	4.39	0.59
Спец. бол. Лазаревац	14	4.79	0.43	17	4.88	0.49	15	4.80	0.41
ВМА	471	4.45	0.74						
<b>УКУПНО</b>	<b>1560</b>	<b>4.49</b>	<b>0.70</b>	<b>879</b>	<b>4.52</b>	<b>0.75</b>	<b>1102</b>	<b>4.50</b>	<b>0.75</b>

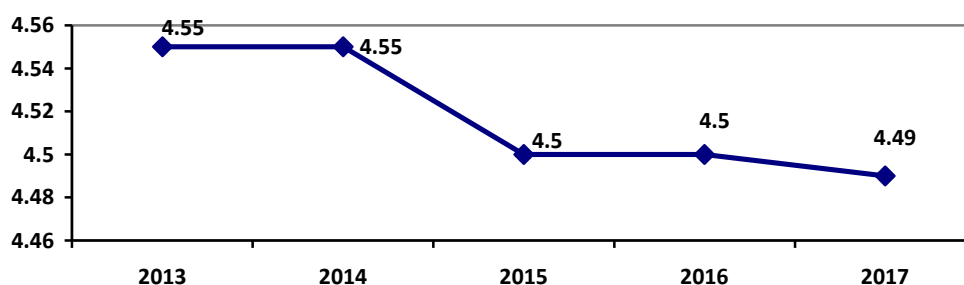
Темељитошћу лекара у испитивању задовољно је око 91% пацијената, 6,3% није ни задовољно ни незадовољно, док је 3,1% незадовољних испитаника (граф. 36).

Графикон 36: Задовољство испитаника темељитошћу лекара у испитивању (%)



Темељитост лекара у испитивању је оцењена са просечном оценом 4,49, слично као и претходних година.

Графикон 37: Задовољство испитаника темељитошћу лекара у испитивању (просечна оцена)



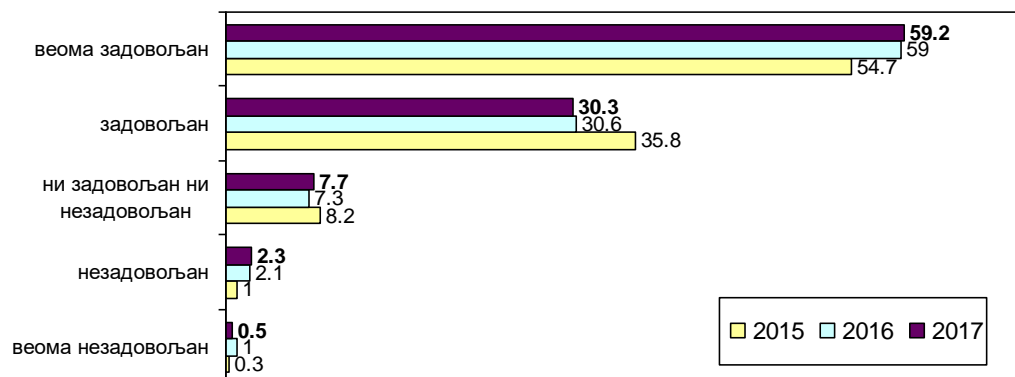
Темељитост лекара у испитивању је најбоље оцењена у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,87) и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,85), као и претходних година. Најнижу оцену добили су лекари у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,38). У односу на 2016. годину, овај аспект лекарског рада је оцењен боље или исто у 8 болница, а лошије у 3 болнице (таб. 21). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената темељитошћу лекара између анкетираних болница ( $F=3,201$ ,  $df=10$ ,  $p=0,000$ ).

Табела 21: Темељитост лекара у испитивању – просечна оцена ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	321	4.53	0.68	288	4.53	0.79	377	4.40	0.86
КБЦ „Др Д. Мишовић“	42	4.60	0.50	40	4.50	0.82	40	4.80	0.41
КБЦ „Звездара“	137	4.50	0.77	119	4.49	0.79	127	4.56	0.75
КБЦ „Земун“	106	4.47	0.59	70	4.27	0.80	94	4.48	0.63
КБЦ „Бежанијска коса“	129	4.48	0.75	84	4.46	0.72	101	4.50	0.81
Инс. за КВБ „Дедиње“	44	<b>4.25</b>	0.65	51	4.53	0.61	64	4.59	0.71
Инс. за онк. и рад. Србије	126	4.39	0.74	75	4.44	0.62	129	4.43	0.81
Инс. за реуматологију	43	4.44	0.73	43	4.67	0.64	67	4.40	0.76
Спец. бол. „Свети Сава“	76	4.71	0.48	48	<b>4.83</b>	0.43	53	4.85	0.36
Спец. бол. Младеновац	58	4.26	0.76	46	<b>4.11</b>	1.22	39	<b>4.38</b>	0.59
Спец. бол. Лазаревац	14	<b>4.86</b>	0.36	17	4.76	0.66	15	<b>4.87</b>	0.35
ВМА	471	4.52	0.67						
<b>УКУПНО</b>	<b>1567</b>	<b>4.50</b>	<b>0.68</b>	<b>881</b>	<b>4.50</b>	<b>0.78</b>	<b>1106</b>	<b>4.49</b>	<b>0.77</b>

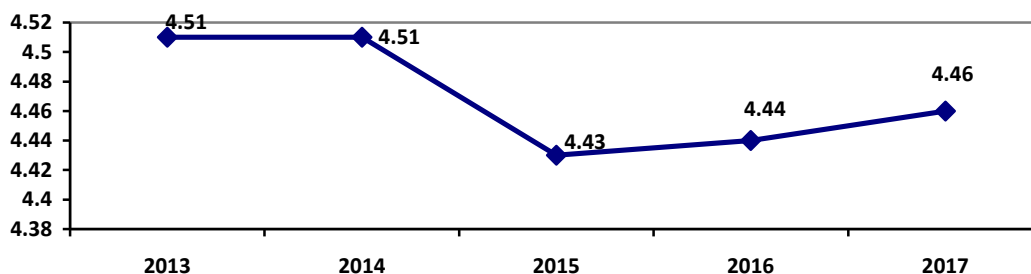
Успешношћу лекара у лечењу задовољно је 89,5% испитаника, ни задовољних ни незадовољних је око 8%, док је незадовољних 2,8% испитаника (граф. 38).

Графикон 38: Задовољство испитаника успешношћу лекара у лечењу (%)



Успешност лекара у лечењу је оцењена са просечном оценом 4,46, слично као и претходних година.

Графикон 39: Задовољство испитаника успешношћу лекара у лечењу (просечна оцена)



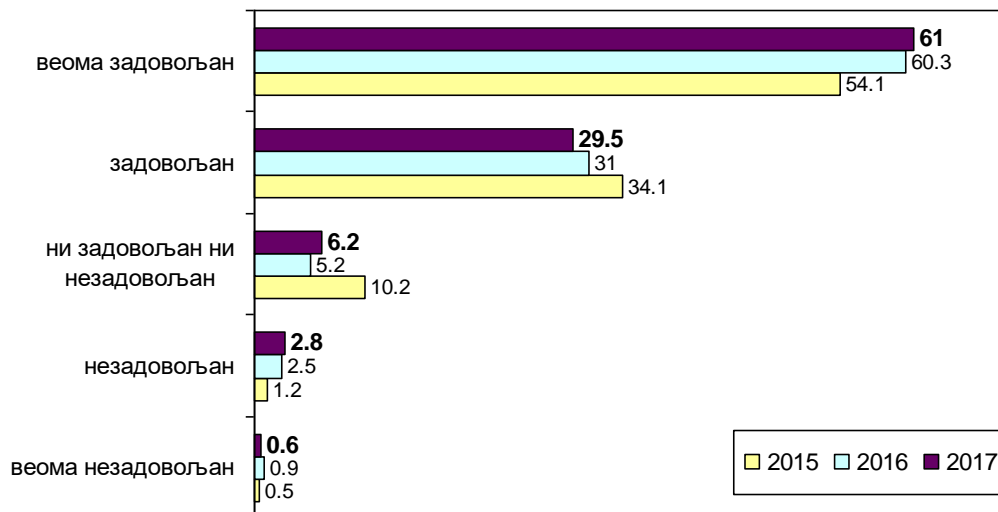
Успешност лекара у лечењу, као и претходних година, најбоље је оцењена у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,85) и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,72). Најнижу оценоу добили су лекари у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,35) и КЦС. У односу на 2016. годину, овај аспект лекарског рада је оцењен боље или исто у 8 болница, а лошије у 3 болнице (таб. 22). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената лекарском успешношћу лечења између анкетираних болница ( $F=2,563$ ,  $df=10$ ,  $p=0,005$ ).

Табела 22: Успешност лекара у лечењу – просечна оцена ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	310	4,47	0,69	282	4,49	0,81	368	4,37	0,86
КБЦ „Др Д. Мишовић“	45	4,60	0,50	40	4,45	0,88	39	4,69	0,57
КБЦ „Звездара“	136	4,50	0,69	120	4,45	0,84	127	4,50	0,84
КБЦ „Земун“	106	4,48	0,72	72	4,18	0,72	92	4,42	0,68
КБЦ „Бежанијска коса“	126	4,40	0,77	82	4,45	0,71	100	4,49	0,72
Инс. за КВБ „Дедиње“	43	4,37	0,54	50	4,60	0,61	60	4,67	0,54
Инс. за онк. и рад. Србије	129	4,39	0,80	73	4,29	0,79	123	<b>4,35</b>	0,86
Инс. за реуматологију	45	4,47	0,76	43	4,58	0,79	67	4,45	0,68
Спец. бол. „Свети Сава“	75	<b>4,71</b>	0,56	49	4,73	0,49	53	4,72	0,45
Спец. бол. Младеновац	57	<b>4,23</b>	0,76	45	<b>4,07</b>	1,10	37	4,41	0,60
Спец. бол. Лазаревац	14	<b>4,71</b>	0,47	17	<b>4,76</b>	0,66	13	<b>4,85</b>	0,38
ВМА	471	4,38	0,74						
<b>УКУПНО</b>	<b>1.557</b>	<b>4,43</b>	<b>0,71</b>	<b>873</b>	<b>4,44</b>	<b>0,80</b>	<b>1079</b>	<b>4,46</b>	<b>0,77</b>

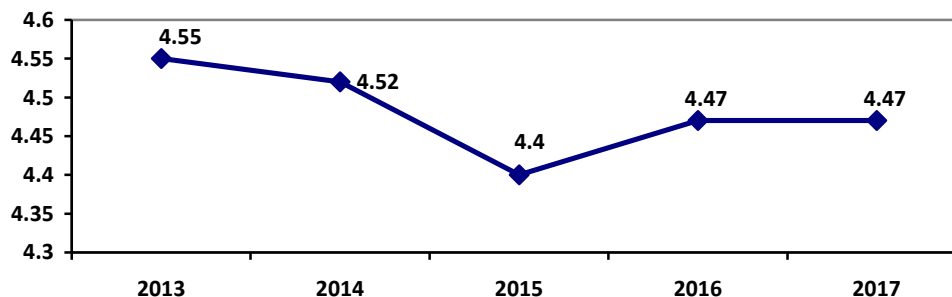
Упутствима лекара приликом отпуста са болничког лечења задовољно је око 90,5% пацијената, ни задовољних ни незадовољних је око 6%, док је незадовољних 3,4% испитаника (граф. 40).

Графикон 40: Задовољство испитаника упутствима лекара при отпусту (%)



Упутства лекара приликом отпуста су оцењена са просечном оценом 4,47, исто као претходне године (графикон 41).

Графикон 41: Задовољство испитаника добијеним упутствима од лекара приликом отпуста (просечна оцена)



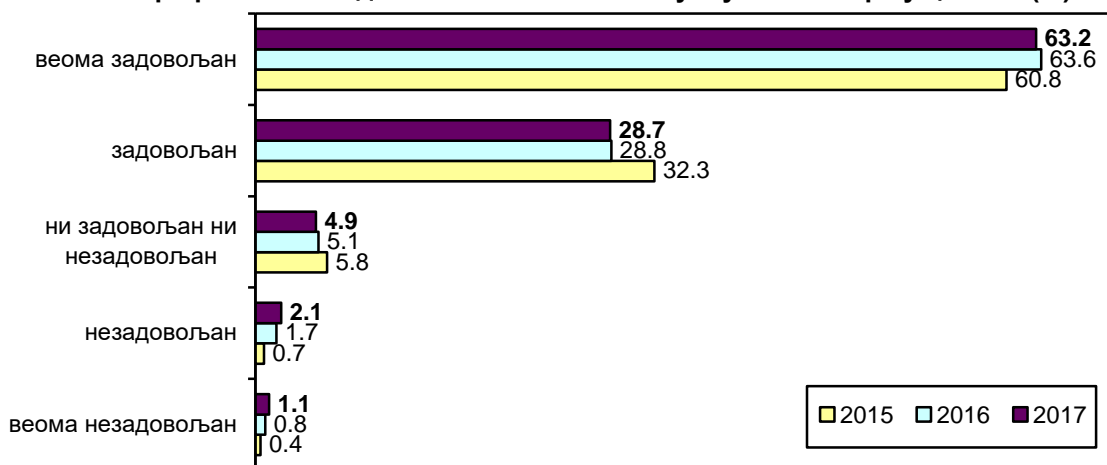
Упутства која лекар даје приликом болничког отпуста су најбоље оцењена у све три године посматрања у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,93), али ово треба узети с резервом с обзиром на мали број испитаника. На другом месту се налази КБЦ „Др Д. Мишовић“ (4,79), а затим Специјална болница „Свети Сава“ (4,75). Најнижа оцена забележена је у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,32) и КЦС. У односу на 2016. годину, овај аспект лекарског рада је оцењен боље или исто у 7 болница, а лошије у 4 болнице (таб. 23). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената лекарским упутствима приликом отпуста између анкетираних болница ( $F=2,974$ ,  $df=10$ ,  $p=0,001$ ).

Табела 23: Лекарска упутства приликом отпуста – просечна оцена ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	299	4,43	0,73	272	4.50	0.80	358	4.38	0.85
КБЦ „Др Д. Мишовић“	44	4,57	0,50	41	4.54	0.81	34	4.79	0.41
КБЦ „Звездара“	127	4,42	0,88	116	4.43	0.82	122	4.49	0.85
КБЦ „Земун“	101	4,42	0,60	72	4.14	0.88	94	4.46	0.74
КБЦ „Бежанијска коса“	124	4,47	0,77	81	4.47	0.76	96	4.48	0.83
Инс. за КВБ „Дедиње“	41	4,46	0,55	51	4.49	0.61	63	4.67	0.51
Инс. за онк. и рад. Србије	129	4,43	0,76	79	4.53	0.55	129	4.41	0.88
Инс. за реуматологију	44	4,50	0,66	43	4.63	0.66	65	4.51	0.56
Спец. бол. „Свети Сава“	76	4,70	0,49	49	4.78	0.59	53	4.75	0.43
Спец. бол. Младеновац	57	4,30	0,68	43	4.16	1.13	37	4.32	0.71
Спец. бол. Лазаревац	14	4,79	0,43	17	4.82	0.53	15	4.93	0.26
ВМА	471	4,27	0,83						
<b>УКУПНО</b>	<b>1.527</b>	<b>4,40</b>	<b>0,76</b>	<b>864</b>	<b>4.47</b>	<b>0.79</b>	<b>1066</b>	<b>4.47</b>	<b>0.78</b>

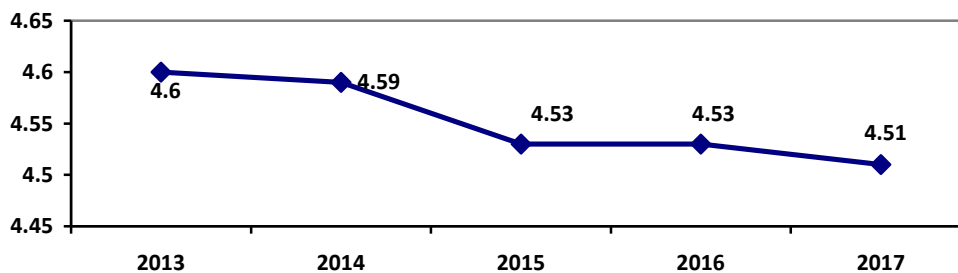
Лекарским услугама у целини током болничког лечења је задовољно 92% испитаника, што је мање од резултата за медицинске сестре (95%). Лекарским услугама је ни задовољно ни незадовољно око 5% испитаника, а незадовољно је 3,2% пацијената (граф. 42).

Графикон 42: Задовољство испитаника услугама лекара у целини (%)



Лекарске услуге у целини током болничког лечења су оцењене са просечном оценом 4,51, што је најмања оцена у посматраном периоду (графикон 43).

Графикон 43: Задовољство испитаника услугама лекара у целини (просечна оцена)



Лекарским услугама у целини су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,94) и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,85), као и претходних година. Најнижа оцена забележена је у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,34), где су очекивања пацијената, с обзиром на врсту болести, веома висока, и у КЦС (4,43). У односу на 2016. годину, лекарски рад у целини је оцењен боље или исто у 6 болница, а лошије у 5 болница (таб. 24). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената лекарским услугама у целини између анкетираних болница ( $F=3,265$ ,  $df=10$ ,  $p=0,000$ ).

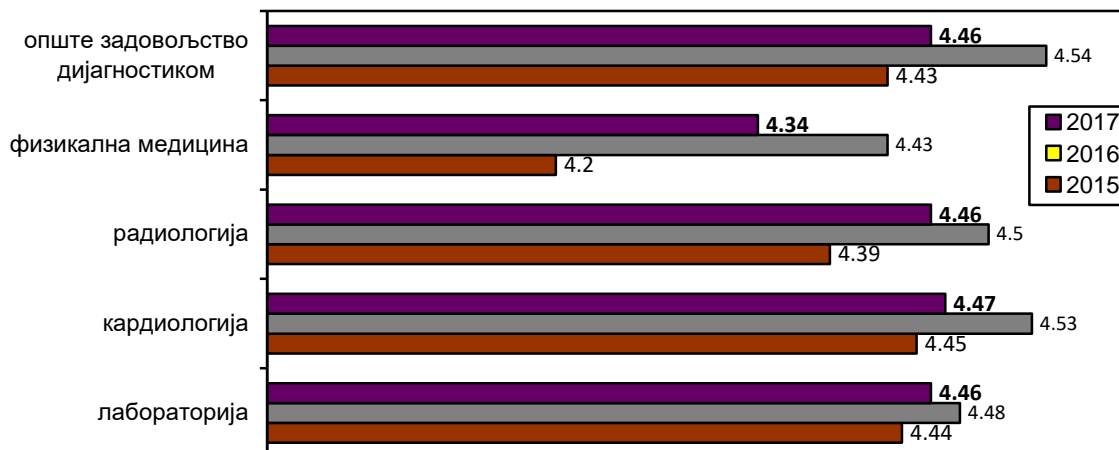
Табела 24: Опште задовољство услугама лекара – просечна оцена ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	324	4,52	0,69	288	<b>4.53</b>	0.79	380	4.43	0.84
КБЦ „Др Д. Мишовић“	44	4,66	0,48	40	<b>4.60</b>	0.74	40	4.72	0.45
КБЦ „Звездара“	139	4,45	0,79	128	<b>4.52</b>	0.76	133	4.58	0.79
КБЦ „Земун“	105	4,57	0,55	72	<b>4.25</b>	0.78	98	4.48	0.78
КБЦ „Бежанијска коса“	127	4,48	0,78	84	<b>4.51</b>	0.67	101	4.50	0.83
Инс. за КВБ „Дедиње“	44	4,59	0,54	49	<b>4.53</b>	0.54	66	4.67	0.62
Инс. за онк. и рад. Србије	133	4,48	0,70	80	<b>4.55</b>	0.55	129	<b>4.34</b>	0.92
Инс. за реуматологију	44	4,61	0,62	43	<b>4.72</b>	0.63	67	4.55	0.56
Спец. бол. „Свети Сава“	76	4,74	0,44	49	<b>4.88</b>	0.33	53	4.85	0.36
Спец. бол. Младеновац	57	<b>4,33</b>	0,66	46	<b>4.20</b>	1.05	40	4.45	0.60
Спец. бол. Лазаревац	14	<b>4,79</b>	0,43	17	<b>4.88</b>	0.49	16	<b>4.94</b>	0.25
ВМА	471	4,52	0,67						
<b>УКУПНО</b>	<b>1.578</b>	<b>4,53</b>	<b>0,67</b>	<b>896</b>	<b>4.53</b>	<b>0.74</b>	<b>1123</b>	<b>4.51</b>	<b>0.78</b>

## ЗАДОВОЉСТВО ДИЈАГНОСТИЧКИМ И ТЕРАПИЈСКИМ УСЛУГАМА

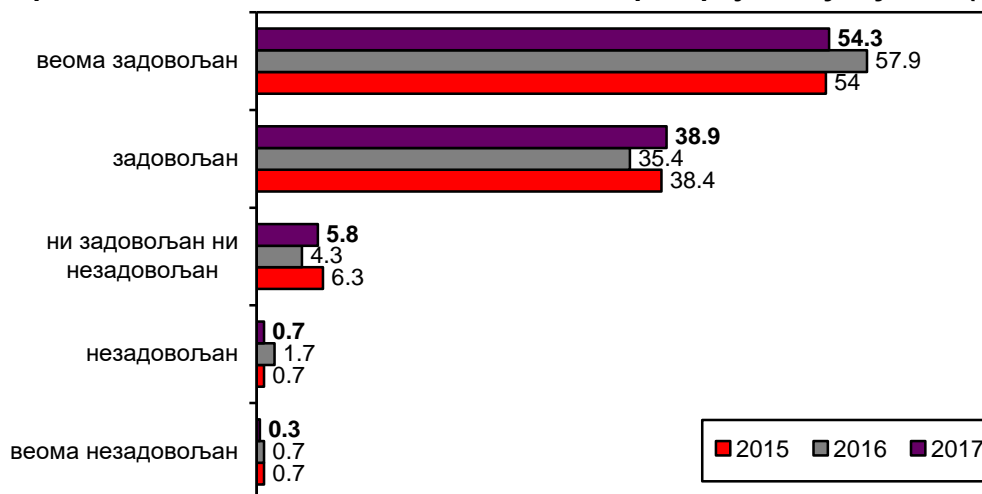
Дијагностичке услуге су пацијенти на интернистичким одељењима оценили нешто нижим оценама у односу на претходну годину (граф. 44). Најнижом оценом, условно речено с обзиром на висок степен задовољства, у свим годинама посматрања оцењене су услуге физикалне терапије.

Графикон 44: Задовољство дијагностичким услугама на интернистичким одељењима – просечна оцена ( $\bar{x}$ )



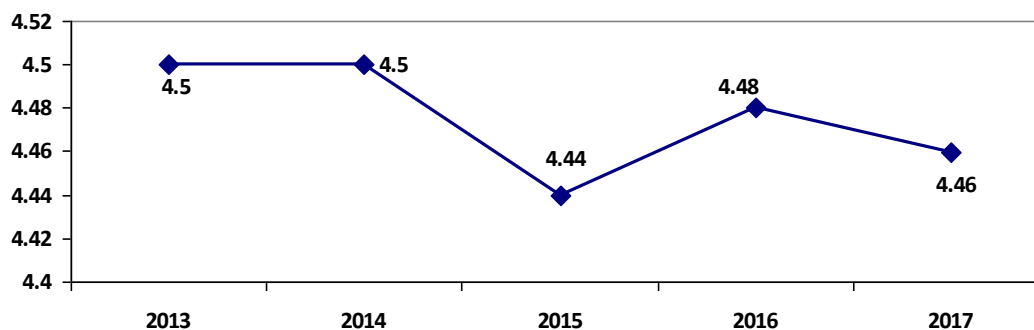
**Лабораторијским услугама** је задовољно око 93% пацијената, ни задовољних ни незадовољних је 5,8%, а незадовољних је 1% (граф. 45). Лабораторијске услуге није користило 90 пацијената, а још 116 није одговорило на ово питање, што заједно чини 17,4% од укупног броја испитаника.

**Графикон 45: Задовољство испитаника лабораторијским услугама (%)**



Услуге лабораторијске дијагностике су оцењене са високом просечном оценом 4,46, слично као и претходних година (графикон 46).

**Графикон 46: Задовољство испитаника лабораторијским услугама (просечна оцена)**



Лабораторијским услугама најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,87) и КБЦ „Др Д. Мишовић“ (4,75), а најмање су задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,32) и КЦС. У односу на 2016. годину, лабораторијске услуге су оцењене боље или исто у 8 болница, а лошије у 3 болнице (таб. 25). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника пруженим лабораторијским услугама између анкетираних болница ( $F=5,204$ ,  $df=10$ ,  $p=0,000$ ).

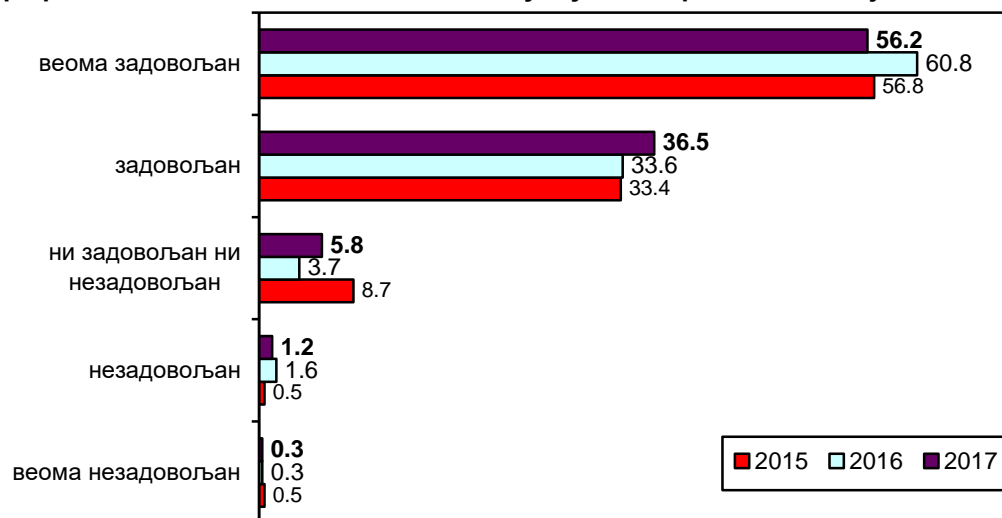


Табела 25: Задовољство испитаника лабораторијским услугама–просечна оцена ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	299	4,42	0,66	260	4,49	0,72	348	4,36	0,72
КБЦ „Др Д. Мишовић“	44	4,48	0,59	36	4,72	0,61	40	4,75	0,49
КБЦ „Звездара“	119	4,36	0,69	110	4,44	0,83	112	4,52	0,66
КБЦ „Земун“	96	4,41	0,72	65	<b>4,25</b>	0,90	68	4,38	0,65
КБЦ „Бежанијска коса“	126	4,60	0,72	73	4,53	0,63	94	4,72	0,52
Инс. за КВБ „Дедиње“	27	4,33	0,68	40	4,43	0,55	46	4,46	0,72
Инс. за онк. и рад. Србије	131	4,31	0,89	81	4,26	0,75	121	<b>4,32</b>	0,72
Инс. за реуматологију	37	4,46	0,65	39	4,67	0,48	51	4,47	0,50
Спец. бол. „Свети Сава“	75	4,77	0,42	48	<b>4,81</b>	0,39	50	4,70	0,51
Спец. бол. Младеновац	57	<b>4,28</b>	0,67	47	4,43	0,71	37	4,41	0,60
Спец. бол. Лазаревац	14	<b>4,79</b>	0,42	18	4,72	0,83	15	<b>4,87</b>	0,35
ВМА	443	4,43	0,73						
<b>УКУПНО</b>	<b>1.468</b>	<b>4,44</b>	<b>0,71</b>	<b>817</b>	<b>4,48</b>	<b>0,73</b>	<b>982</b>	<b>4,46</b>	<b>0,67</b>

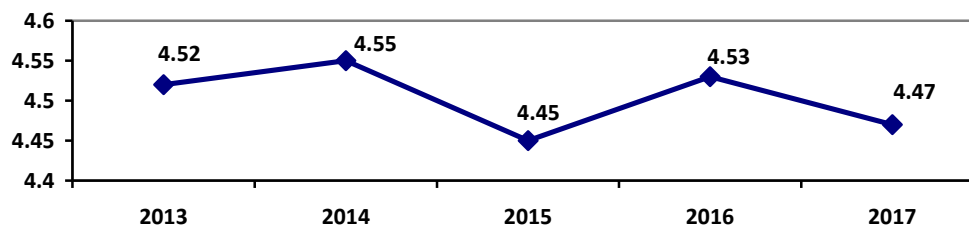
Кардиолошким услугама (ЕКГ, тест оптерећења) задовољно је око 93% пацијената, ни задовољно ни незадовољно је близу 6%, а незадовољних је 1,5% испитаника (граф. 47). Кардиолошке услуге није користило 182 пацијената, а још 138 није одговорило на ово питање, што заједно чини 27% од укупног броја испитаника.

Графикон 47: Задовољство испитаника услугама кардиолошке дијагностике (%)



Услуге кардиолошке дијагностике су оцењене просечном оценом 4,47, слично као и претходних година (графикон 48).

Графикон 48: Задовољство испитаника услугама кардиолошке дијагностике (просечна оцена)



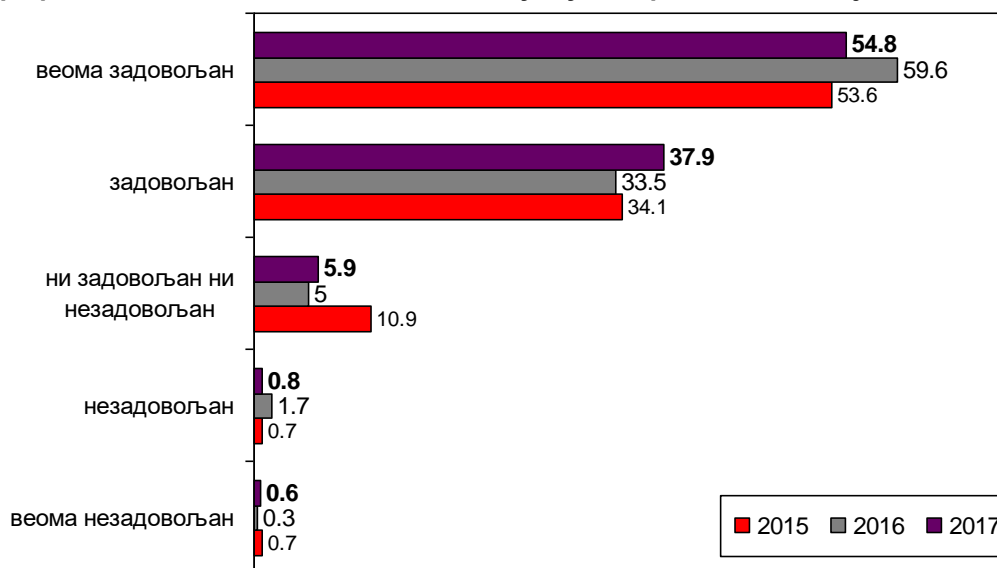
Услугама кардиолошке дијагностике најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,87) и КБЦ „Др Д. Мишовић“ (4,76). Најмање задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,31) и КЦС. У односу на 2016. годину, услуге кардиолошке дијагностике су оцењене боље или исто у 6 болница, а лошије у 5 болница (таб. 26). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника пруженим услугама кардиолошке дијагностике између анкетираних болница ( $F=4,363$ ,  $df=10$ ,  $p=0,000$ ).

Табела 26: Задовољство испитаника кардиолошким услугама – просечна оцена ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	240	4,46	0,74	202	<b>4.52</b>	0.69	266	4.35	0.76
КБЦ „Др Д. Мишовић“	37	4,46	0,56	28	<b>4.71</b>	0.81	37	4.76	0.49
КБЦ „Звездара“	109	4,49	0,62	92	<b>4.43</b>	0.79	109	4.57	0.64
КБЦ „Земун“	86	4,51	0,53	49	<b>4.35</b>	0.75	65	4.42	0.63
КБЦ „Бежанијска коса“	116	4,60	0,74	63	<b>4.54</b>	0.67	84	4.64	0.57
Инс. за КВБ „Дедиње“	35	4,60	0,55	37	<b>4.51</b>	0.56	53	4.57	0.84
Инс. за онк. и рад. Србије	124	4,31	0,88	70	<b>4.47</b>	0.53	108	<b>4.31</b>	0.73
Инс. за реуматологију	35	4,43	0,65	29	<b>4.62</b>	0.56	48	4.44	0.58
Спец. бол. „Свети Сава“	69	<b>4.89</b>	0,40	47	<b>4.83</b>	0.52	48	4.73	0.49
Спец. бол. Младеновац	56	<b>4.87</b>	0,67	43	<b>4.40</b>	0.69	35	4.37	0.55
Спец. бол. Лазаревац	14	4,71	0,47	18	<b>4.89</b>	0.32	15	<b>4.87</b>	0.35
ВМА	377	4,37	0,77						
<b>УКУПНО</b>	<b>1.298</b>	<b>4,45</b>	<b>0,72</b>	<b>678</b>	<b>4.53</b>	<b>0.68</b>	<b>868</b>	<b>4.47</b>	<b>0.69</b>

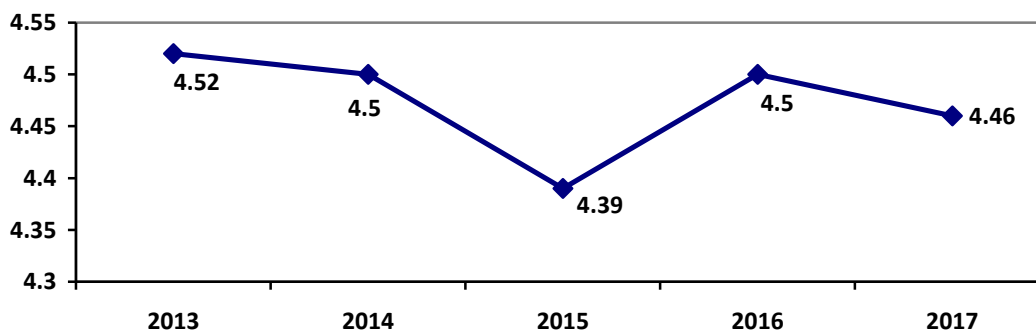
Услугама радиолошке дијагностике (рендген, ултразвук, скенер) задовољно је око 93% пацијената, ни задовољних ни незадовољних је 5,9%, а незадовољних је само 1,4% испитаника (граф. 49). Радиолошке услуге није користило 160 пацијената, а још 162 није одговорило на ово питање, што заједно чини 27% од укупног броја испитаника.

Графикон 49: Задовољство испитаника услугама радиолошке дијагностике (%)



Услуге радиолошке дијагностике су оцењене са просечном оценом 4,46, слично као и претходних година (графикон 50).

Графикон 50: Задовољство испитаника услугама радиолошке дијагностике (просечна оцена)



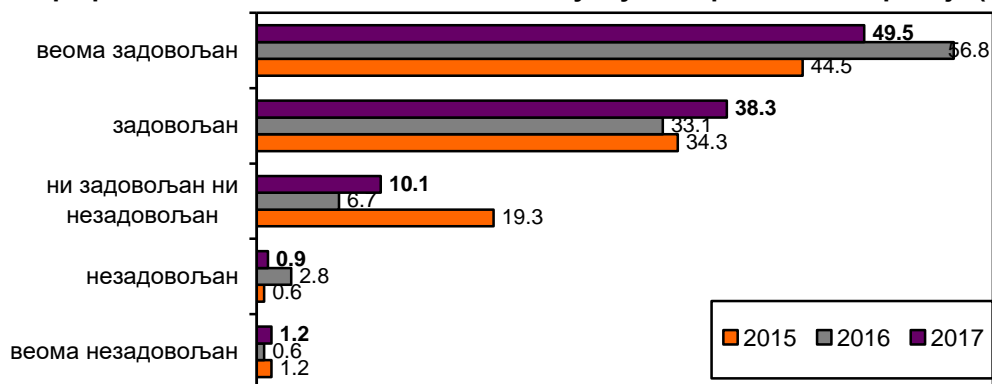
Услугама радиолошке дијагностике најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,87) и КБЦ „Др Д. Мишовић“ (4,76). Пацијенти су најмање задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,29). У односу на 2016. годину, услуге радиолошке дијагностике су оцењене боље или исто у 5 болница, а лошије у 6 болница (таб. 27). Као и претходне године, установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника пруженим радиолошким услугама између анкетираних болница ( $F=3,826$ ,  $df=10$ ,  $p=0,000$ ).

Табела 27: Задовољство испитаника радиолошким услугама—просечна оцена ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	245	4,48	0,65	228	<b>4.49</b>	0.72	285	4.36	0.74
КБЦ „Др Д. Мишовић“	43	4,42	0,66	31	<b>4.74</b>	0.51	33	4.76	0.50
КБЦ „Звездара“	105	4,30	0,72	96	<b>4.35</b>	0.86	103	4.52	0.62
КБЦ „Земун“	88	4,51	0,66	58	<b>4.29</b>	0.77	69	4.35	0.72
КБЦ „Бежанијска коса“	125	4,63	0,70	65	<b>4.54</b>	0.69	84	4.63	0.69
Инс. за КВБ „Дедиње“	33	4,39	0,75	34	<b>4.56</b>	0.50	40	4.55	0.75
Инс. за онк. и рад. Србије	108	4,31	0,83	63	<b>4.37</b>	0.60	95	<b>4.29</b>	0.76
Инс. за реуматологију	35	4,43	0,65	38	<b>4.68</b>	0.53	55	4.44	0.63
Спец. бол. „Свети Сава“	71	<b>4.79</b>	0,44	49	<b>4.84</b>	0.37	52	4.69	0.51
Спец. бол. Младеновац	56	4,27	0,67	43	<b>4.47</b>	0.70	35	4.37	0.60
Спец. бол. Лазаревац	14	4,79	0,43	18	<b>4.83</b>	0.38	15	<b>4.87</b>	0.35
ВМА	366	<b>4.40</b>	0,89						
<b>УКУПНО</b>	<b>1.289</b>	<b>4,39</b>	<b>0,76</b>	<b>723</b>	<b>4.50</b>	<b>0.69</b>	<b>866</b>	<b>4.46</b>	<b>0.70</b>

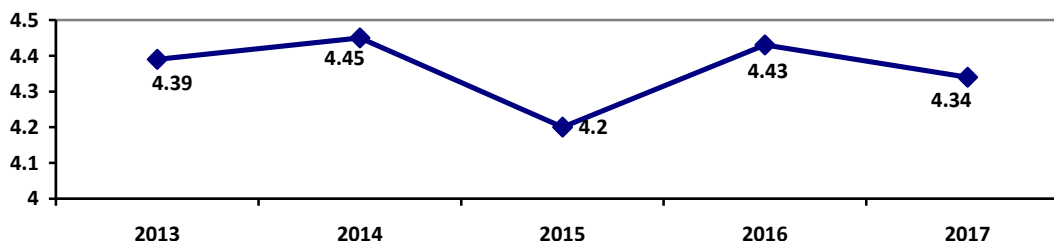
Услугама **физикалне терапије** задовољно је 88% испитаника, ни задовољних ни незадовољних је око 10% пацијената, а незадовољних 2,1% (граф. 51). Услуге физикалне терапије није користило 399 пацијената, а још 223 није одговорило на ово питање, што заједно чини више од половине (52,4%) укупног броја испитаника.

Графикон 51: Задовољство испитаника услугама физикалне терапије (%)



Услуге физикалне терапије су оцењене са просечном оценом 4,34, нешто нижом у односу на претходне године (графикон 52).

Графикон 52: Задовољство испитаника услугама физикалне терапије (просечна оцена)



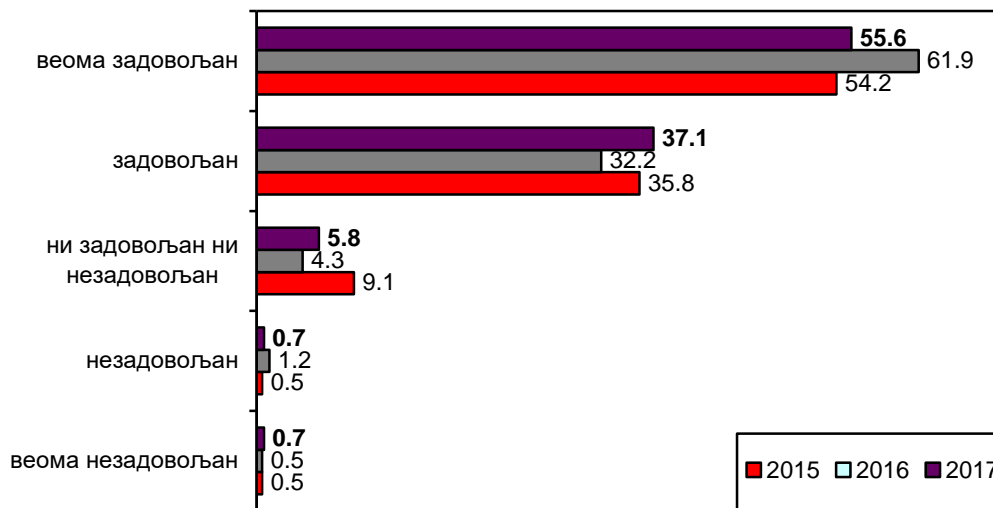
Услугама физикалне медицине и рехабилитације најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију, где је на ово питање одговорило само 3 испитаника и у Специјалној болници „Свети Сава“ (4,74). Испитаници су најмање задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,02) и КБЦ „Земун“. У односу на 2016. годину, услуге физикалне медицине су оцењене боље или исто у 5 болница, а лошије у 6 болница (таб. 28). Као и претходне године, установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника пруженим услугама физикалне медицине између анкетираних болница ( $F=4,091$ ,  $df=10$ ,  $p=0,000$ ).

Табела 28: Задовољство испитаника услугама физикалне медицине и рехабилитације – просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	150	4,23	0,91	121	<b>4.35</b>	0.80	193	4.21	0.79
КБЦ „Др Д. Мишовић“	26	4,50	0,65	25	<b>4.88</b>	0.33	21	4.62	0.59
КБЦ „Звездара“	56	4,32	0,64	74	<b>4.43</b>	0.81	62	4.40	0.84
КБЦ „Земун“	53	4,43	0,57	37	<b>4.03</b>	1.09	35	4.14	0.88
КБЦ „Бежанијска коса“	55	4,31	0,96	42	<b>4.36</b>	0.73	62	4.52	0.72
Инс. за КВБ „Дедиње“	24	4,50	0,59	26	<b>4.46</b>	0.51	25	4.48	0.87
Инс. за онк. и рад. Србије	69	4,28	0,82	34	<b>4.21</b>	0.88	53	<b>4.02</b>	0.95
Инс. за реуматологију	33	4,51	0,71	35	<b>4.71</b>	0.62	48	4.54	0.54
Спец. бол. „Свети Сава“	57	4,74	0,45	38	<b>4.82</b>	0.46	39	4.74	0.50
Спец. бол. Младеновац	49	4,22	0,87	21	<b>4.14</b>	0.85	25	4.20	0.76
Спец. бол. Лазаревац	8	4,50	0,53	12	<b>4.67</b>	0.65	3	<b>5.00</b>	0.00
ВМА	247	4,34	0,88						
<b>УКУПНО</b>	<b>827</b>	<b>4,20</b>	<b>0,86</b>	<b>465</b>	<b>4.43</b>	<b>0.79</b>	<b>566</b>	<b>4.34</b>	<b>0.79</b>

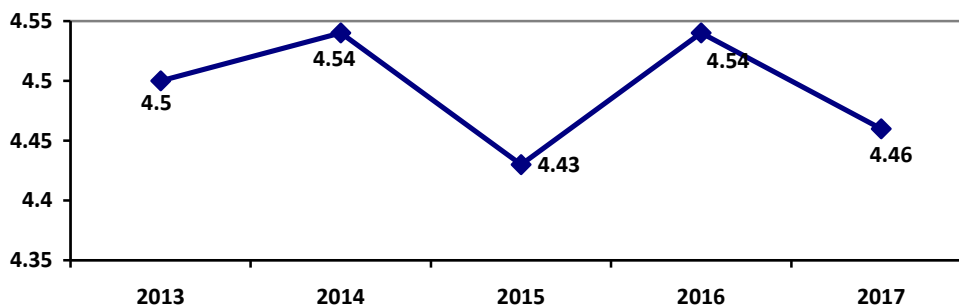
На питање о **задовољству дијагностичким услугама у целини** око 93% пацијената се изјаснило да су задовољни или веома задовољни, ни задовољних ни незадовољних је 6%, а незадовољних је 1,4% испитаника (граф. 53). Дијагностичке услуге није користило 85 пацијента, а још 142 није одговорило на ово питање, што заједно чини 19,2% од укупног броја испитаника.

**Графикон 53: Задовољство испитаника дијагностичким услугама у целини (%)**



Дијагностичке услуге у целини су оцењене са високом просечном оценом 4,46, слично као и претходних година (графикон 54).

**Графикон 54: Задовољство испитаника дијагностичким услугама у целини (просечна оцена)**



Дијагностичким услугама у целини најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,86) и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,74). Пацијенти су најмање задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије и Специјалној болници Младеновац (4,31). У односу на 2016. годину, дијагностичке услуге у целини су оцењене боље или исто у 5 болница, а лошије у 6 болница (таб. 29). Као и претходне године, установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника дијагностичким услугама између анкетираних болница ( $F=3,261$ ,  $df=10$ ,  $p=0,000$ ).

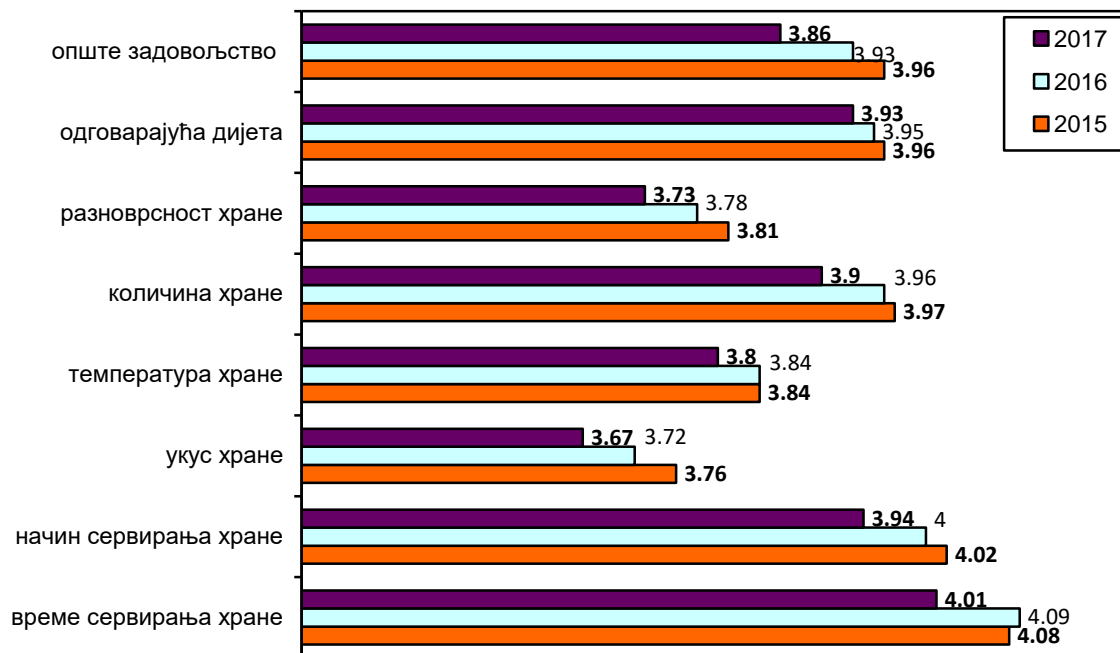
Табела 29: Задовољство испитаника дијагностичким услугама у целини - ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	272	4,40	0,73	247	<b>4.56</b>	0.68	324	4.39	0.73
КБЦ „Др Д. Мишовић“	43	4,49	0,55	36	<b>4.69</b>	0.62	38	4.58	0.72
КБЦ „Звездара“	116	4,36	0,62	106	<b>4.52</b>	0.72	117	4.54	0.69
КБЦ „Земун“	91	4,46	0,56	60	<b>4.25</b>	0.88	73	4.38	0.79
КБЦ „Бежанијска коса“	127	4,63	0,70	69	<b>4.54</b>	0.68	91	4.62	0.59
Инс. за КВБ „Дедиње“	36	4,53	0,65	39	<b>4.62</b>	0.49	53	4.57	0.84
Инс. за онк. и рад. Србије	110	4,33	0,76	70	<b>4.30</b>	0.69	108	<b>4.31</b>	0.74
Инс. за реуматологију	40	4,55	0,68	39	<b>4.69</b>	0.52	57	4.46	0.57
Спец. бол. „Свети Сава“	75	<b>4.30</b>	0,40	49	<b>4.84</b>	0.37	50	4.74	0.49
Спец. бол. Младеновац	55	<b>4.31</b>	0,60	43	<b>4.47</b>	0.70	36	<b>4.31</b>	0.58
Спец. бол. Лазаревац	14	4,71	0,47	18	<b>4.72</b>	0.67	14	<b>4.86</b>	0.36
ВМА	441	4,33	0,80						
<b>УКУПНО</b>	<b>1.420</b>	<b>4,43</b>	<b>0,72</b>	<b>776</b>	<b>4.54</b>	<b>0.68</b>	<b>961</b>	<b>4.46</b>	<b>0.70</b>

## УСЛУГЕ БОЛНИЧКЕ ИСХРАНЕ

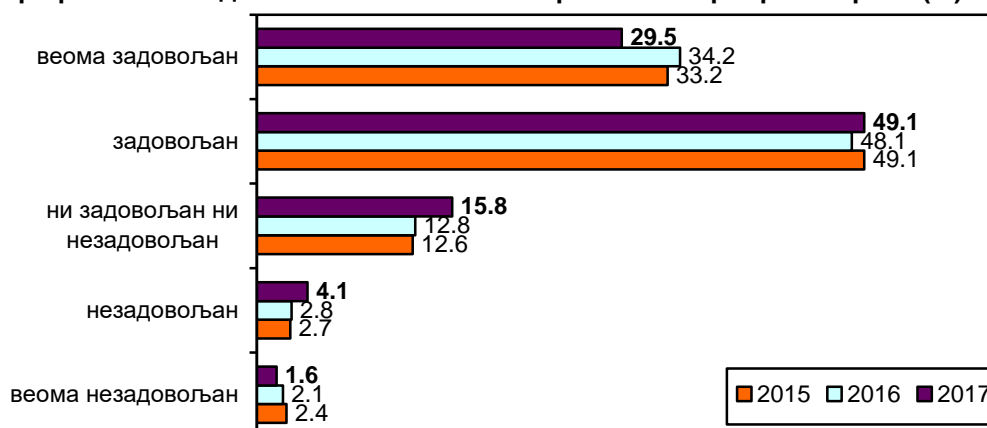
Када су у питању услуге болничке исхране, пацијенти су, као и ранијих година били најзадовољнији временом и начином сервирања хране, а најмање задовољни укусом и разноврсношћу хране (граф. 55). Просечне оцене у 2017. години су нешто ниже у односу на претходне две године.

Графикон 55: Задовољство услугама исхране на интернистичким одељењима ( $\bar{x}$ )



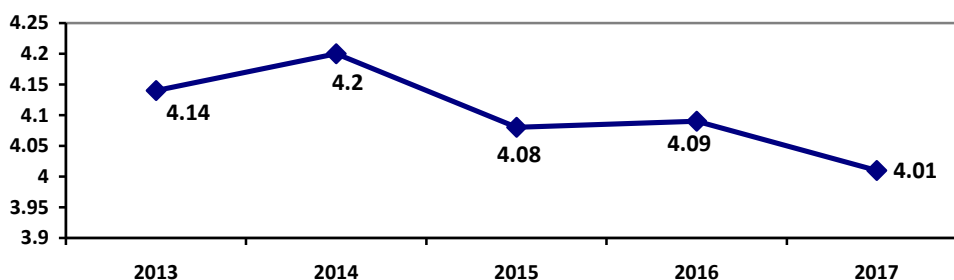
**Временом сервирања хране** у болници било је задовољно 78,6% пацијената, око 16% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је било 5,7% (граф. 56).

Графикон 56: Задовољство испитаника временом сервирања хране (%)



Време сервирања хране је оцењено са просечном оценом 4,01, што је најмања оцена у посматраном периоду (графикон 57).

Графикон 57: Задовољство испитаника временом сервирања хране (просечна оцена)



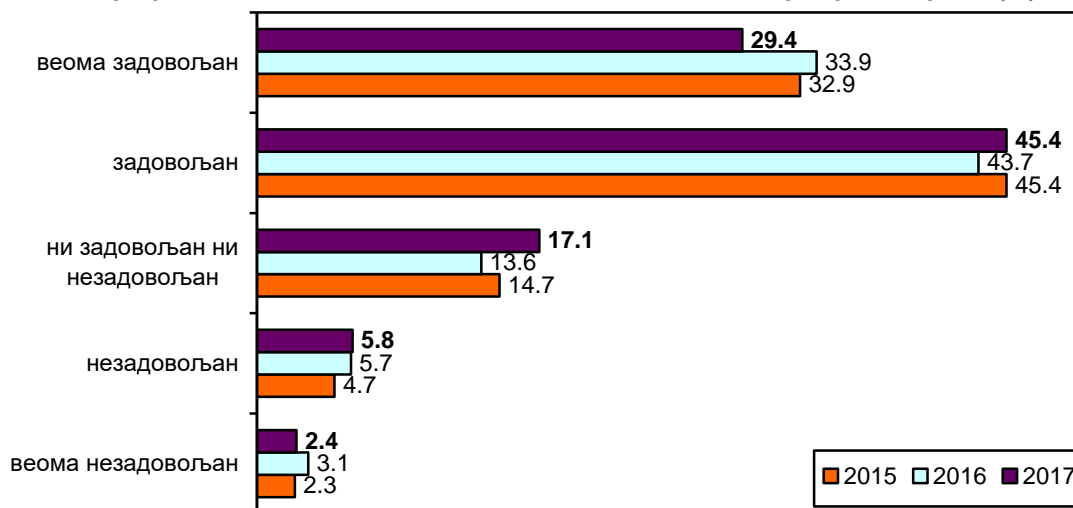
Посматрано по болницама временом сервирања хране најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,8) и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,57), а најмање задовољни у КБЦ „Земун“ (3,77) и Институту за онкологију и радиологију Србије. Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника временом сервирања хране између анкетираних болница ( $F=8,106$ ,  $df=10$ ,  $p=0,000$ ). (таб. 30)

Табела 30: Време сервирања хране – просечна оцена ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	327	3,97	0,88	287	4,09	0,87	373	3,86	0,89
КБЦ „Др Д. Мишовић“	45	<b>3,76</b>	1,11	42	4,21	0,92	46	3,91	1,11
КБЦ „Звездара“	136	3,81	1,07	121	3,96	0,95	130	4,14	0,72
КБЦ „Земун“	106	4,05	0,80	70	<b>3,76</b>	1,06	93	<b>3,77</b>	0,96
КБЦ „Бежанијска коса“	130	4,29	0,84	82	4,30	0,66	101	4,17	0,76
Инс. за КВБ „Дедиње“	44	3,98	0,70	53	4,23	0,64	64	4,34	0,62
Инс. за онк. и рад. Србије	134	4,01	0,84	84	3,80	0,90	128	3,82	1,03
Инс. за реуматологију	44	4,27	0,66	47	4,23	0,79	66	4,15	0,68
Спец. бол. „Свети Сава“	74	4,54	0,53	48	<b>4,60</b>	0,57	53	4,57	0,60
Спец. бол. Младеновац	57	4,14	0,61	46	4,04	0,79	40	4,02	0,66
Спец. бол. Лазаревац	14	<b>4,64</b>	0,63	18	4,56	0,86	15	<b>4,80</b>	0,41
ВМА	471	4,13	0,90						
<b>УКУПНО</b>	<b>1.582</b>	<b>4,08</b>	<b>0,88</b>	<b>898</b>	<b>4,09</b>	<b>0,87</b>	<b>1109</b>	<b>4,01</b>	<b>0,87</b>

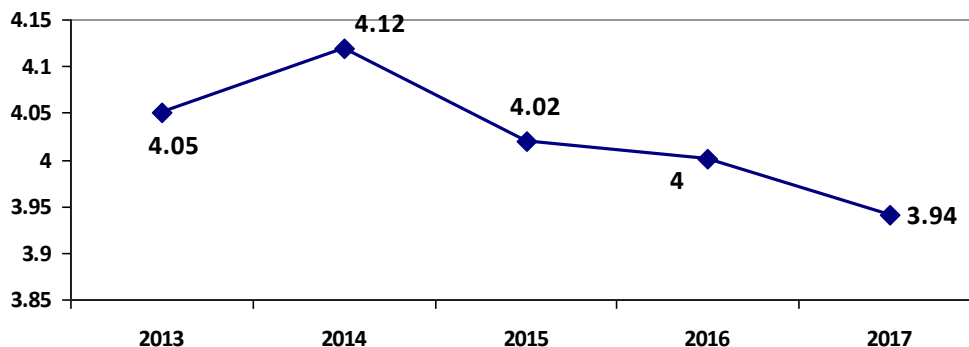
**Начином сервирања хране** у болници је задовољно око 75% пацијената, око 17% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је 8,2% испитаника (граф. 58).

**Графикон 58: Задовољство испитаника начином сервирања хране (%)**



Начин сервирања хране је оцењен са просечном оценом 3,94, што је најмања оцена у посматраном периоду (графикон 59).

**Графикон 59: Задовољство испитаника начином сервирања хране (просечна оцена)**



Начином сервирања хране су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,93), али ово треба узети с резервом с обзиром на мали број испитаника. На другом месту је Специјална болница „Свети Сава“ (4,57), што одговара резултатима из претходних година. Пацијенти су најмање задовољни у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (3,45). У односу на 2016. годину, начин сервирања хране је оцењен истом или већом оценом у 6 болница, а мањом у 5 болница (таб. 31). Као и претходних година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника у начину сервирања хране између анкетираних болница ( $F=10,285$ ,  $df=10$ ,  $p=0,000$ ).

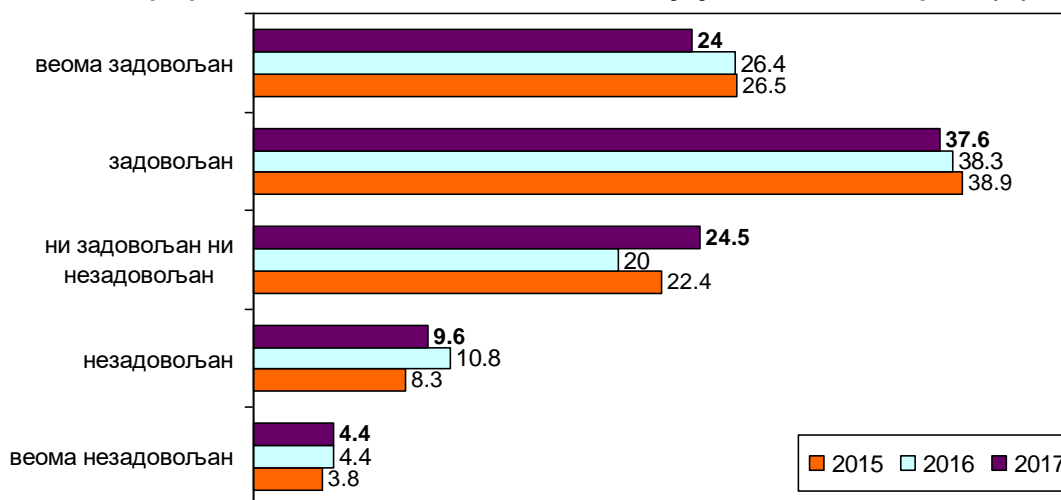


Табела 31: Начин сервирања хране – просечна оцена ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	320	3,87	1,00	284	3,96	0,99	372	3,76	0,97
КБЦ „Др Д. Мишовић“	44	<b>3,75</b>	1,06	41	4,22	0,88	42	<b>3,45</b>	1,33
КБЦ „Звездара“	133	3,78	1,09	117	3,91	1,03	131	4,12	0,72
КБЦ „Земун“	102	3,93	0,88	70	<b>3,53</b>	1,20	93	3,74	1,05
КБЦ „Бежанијска коса“	127	4,22	0,91	82	4,01	1,06	100	4,10	0,89
Инс. за КВБ „Дедиње“	44	4,07	0,50	49	4,27	0,70	62	4,34	0,65
Инс. за онк. и рад. Србије	131	3,85	0,92	78	3,78	0,91	123	3,73	1,08
Инс. за реуматологију	43	4,26	0,76	45	4,24	0,80	64	4,16	0,65
Спец. бол. „Свети Сава“	75	4,47	0,58	49	4,59	0,64	53	4,57	0,60
Спец. бол. Младеновац	58	4,14	0,71	45	3,89	0,93	38	3,92	0,71
Спец. бол. Лазаревац	14	<b>4,71</b>	0,47	18	<b>4,72</b>	0,57	15	<b>4,93</b>	0,26
ВМА	471	4,09	0,92						
<b>УКУПНО</b>	<b>1.562</b>	<b>4,02</b>	<b>0,93</b>	<b>878</b>	<b>4,00</b>	<b>0,99</b>	<b>1093</b>	<b>3,94</b>	<b>0,95</b>

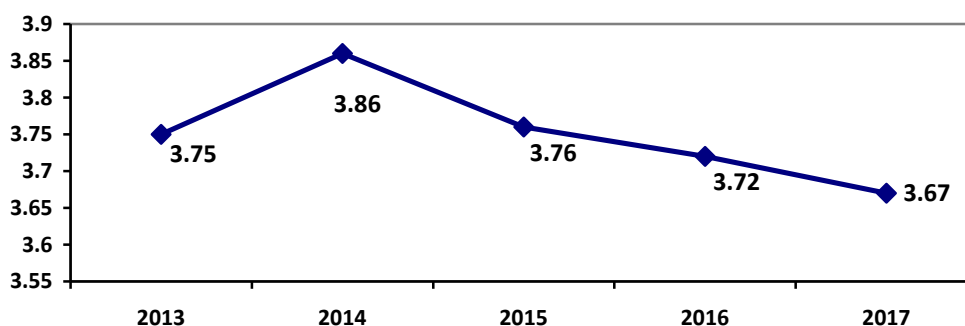
Укусом хране у болници је задовољно око 62% пацијената, 24,5% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је 14% испитаника (граф. 60).

Графикон 60: Задовољство испитаника укусом болничке хране (%)



Укус болничке хране је оцењен са просечном оценом 3,67, што је најмања оцена у посматраном периоду (графикон 61).

Графикон 61: Задовољство испитаника укусом болничке хране (просечна оцена)



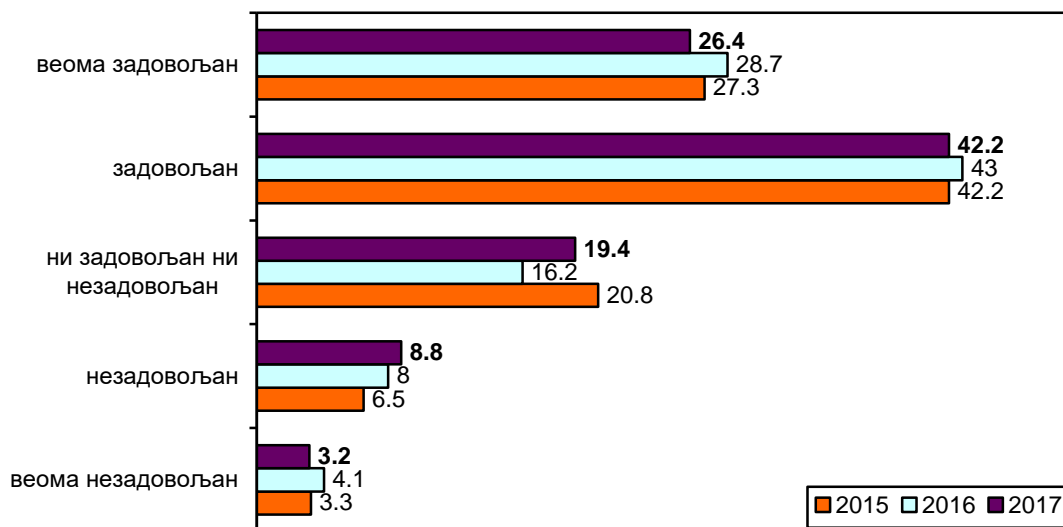
Укусом болничке хране најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,6) и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,55), а најмање су задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије (3,2) и КБЦ „Др Д. Мишовић“. У односу на 2016. годину, укус хране је оцењен истом или већом оценом у 6 болница, а мањом у 5 болница (таб. 32). Као и претходних година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника укусом хране између анкетираних болница ( $F=13,626$ ,  $df=10$ ,  $p=0,000$ ).

Табела 32: Укус хране – просечна оцена ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	316	3,61	1,07	287	3,67	1,08	371	3,52	1,03
КБЦ „Др Д. Мишовић“	44	3,43	1,13	41	3,80	1,17	43	3,37	1,27
КБЦ „Звездара“	133	<b>3,38</b>	1,15	118	3,58	1,10	128	3,72	1,01
КБЦ „Земун“	105	3,57	1,08	68	<b>3,07</b>	1,24	90	3,43	1,11
КБЦ „Бежанијска коса“	129	4,03	1,02	81	4,04	0,95	99	3,99	0,95
Инс. за КВБ „Дедиње“	44	4,11	0,49	52	3,98	0,94	64	4,34	0,74
Инс. за онк. и рад. Србије	131	3,56	1,05	80	3,30	1,08	128	<b>3,20</b>	1,17
Инс. за реуматологију	42	3,81	1,09	45	3,98	0,99	65	3,80	1,00
Спец. бол. „Свети Сава“	73	4,44	0,58	49	<b>4,47</b>	0,79	53	4,55	0,61
Спец. бол. Младеновац	58	3,93	0,92	46	3,76	0,99	42	3,76	0,98
Спец. бол. Лазаревац	14	<b>4,64</b>	0,50	18	4,44	0,86	15	<b>4,60</b>	0,63
ВМА	471	3,83	1,03						
<b>УКУПНО</b>	<b>1.560</b>	<b>3,76</b>	<b>1,05</b>	<b>885</b>	<b>3,72</b>	<b>1,10</b>	<b>1098</b>	<b>3,67</b>	<b>1,07</b>

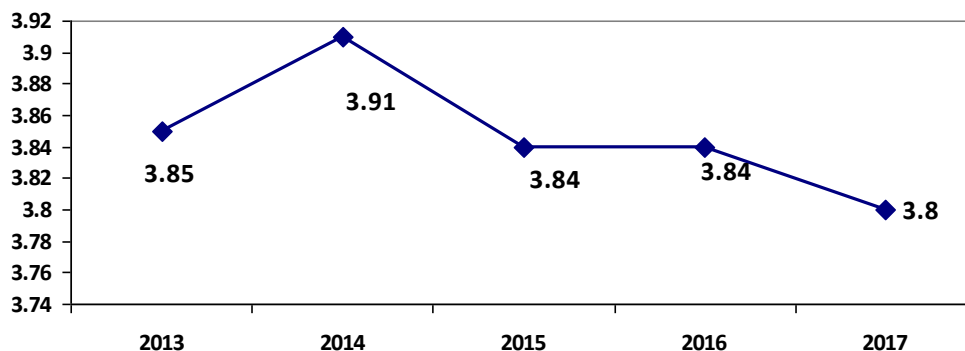
**Температуром хране** у болници је задовољно близу 69% пацијената, 19% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је 12% испитаника (граф. 62).

Графикон 62: Задовољство испитаника температуром болничке хране (%)



Температура болничке хране је оцењена са просечном оценом 3,8, слично као и претходних година (графикон 63).

Графикон 63: Задовољство испитаника температуром болничке хране (просечна оцена)



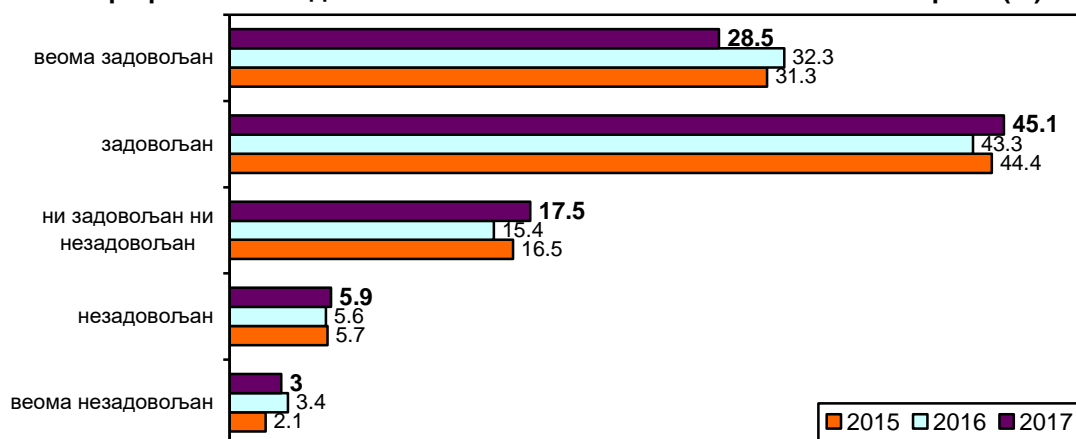
Температуром хране најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (4,79), али ово треба узети с резервом с обзиром на мали број испитаника. На другом месту се налази Специјална болница „Свети Сава“ (4,6). Најмање су задовољни пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије (3,43) у све три посматране године (таб. 33). У односу на 2016. годину, температура хране је оцењена истом или већом оценом у 7 болница, а мањом у 4 болнице. Као и претходних година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника температуром хране између анкетираних болница ( $F=14,281$ ,  $df=10$ ,  $p=0,000$ ).

Табела 33: Температура хране – просечна оцена ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	315	3,66	1,04	282	3,73	1,08	369	3,53	1,05
КБЦ „Др Д. Мишовић“	44	3,66	1,08	41	3,85	1,22	43	3,47	1,26
КБЦ „Звездара“	131	3,62	1,06	118	3,84	0,97	128	4,02	0,90
КБЦ „Земун“	101	3,89	0,87	67	3,39	1,25	93	3,70	0,96
КБЦ „Бежанијска коса“	128	4,23	0,86	82	4,27	0,72	100	4,20	0,82
Инс. за КВБ „Дедиње“	43	4,19	0,50	50	4,08	0,78	62	4,29	0,71
Инс. за онк. и рад. Србије	129	<b>3,53</b>	1,15	79	<b>3,30</b>	1,11	124	<b>3,43</b>	1,16
Инс. за реуматологију	42	3,93	0,81	44	4,05	1,01	65	3,89	0,87
Спец. бол. „Свети Сава“	73	<b>4,51</b>	0,63	49	4,55	0,61	52	4,60	0,57
Спец. бол. Младеновац	58	4,05	0,71	46	3,87	0,91	38	3,95	0,80
Спец. бол. Лазаревац	14	4,50	0,85	18	<b>4,56</b>	0,86	14	<b>4,79</b>	0,58
ВМА	471	3,81	1,02						
<b>УКУПНО</b>	<b>1.619</b>	<b>3,83</b>	<b>1,01</b>	<b>876</b>	<b>3,84</b>	<b>1,06</b>	<b>1088</b>	<b>3,80</b>	<b>1,03</b>

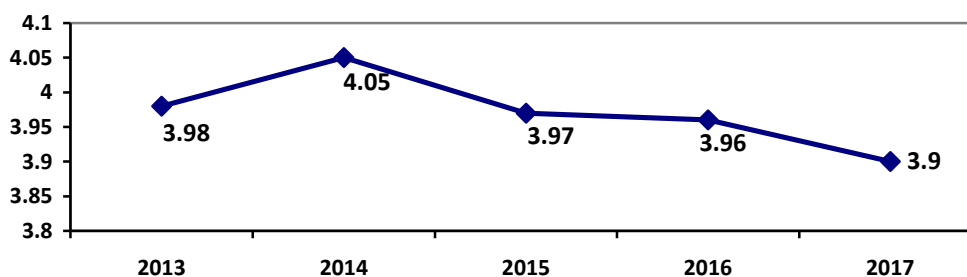
**Количином хране** у болници је задовољно око 74% пацијената, 17,5% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 8,9% испитаника (граф. 64).

Графикон 64: Задовољство испитаника количином болничке хране (%)



Количина болничке хране је оцењена са просечном оценом 3,9, што је најмања оцена у посматраном периоду (графикон 65).

Графикон 65: Задовољство испитаника количином болничке хране (просечна оцена)



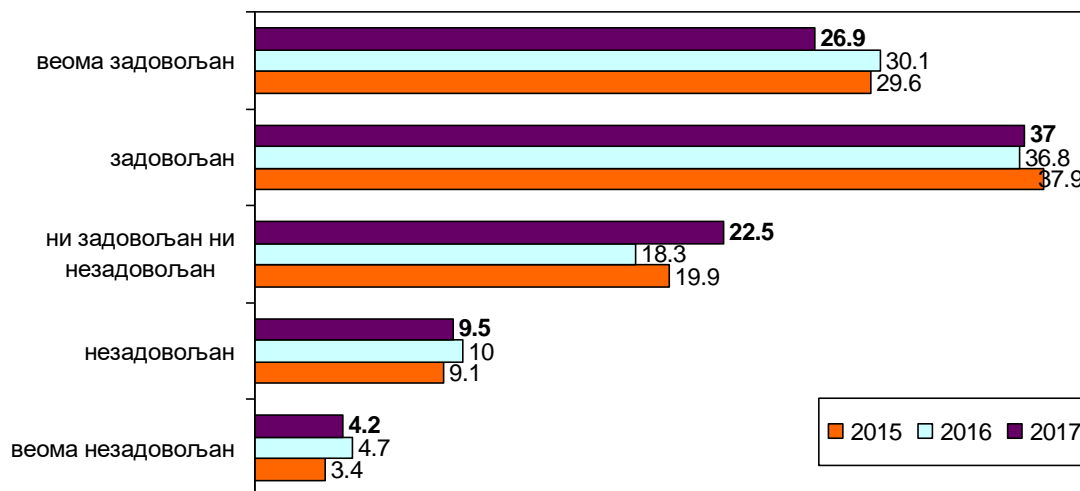
Количином хране су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,67), у све три године испитивања, али ово треба узети с резервом с обзиром на мали број испитаника. На другом месту се налази Специјална болница „Свети Сава“ (4,58). Најмање су задовољни пацијенти у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (3,36). У односу на 2016. годину, количина хране је оцењена истом или већом оценом у 5 болница, а мањом у 6 болница (таб. 34). Као и претходних година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника количином хране између анкетираних болница ( $F=8,523$ ,  $df=10$ ,  $p=0,000$ ).

Табела 34: Количина хране – просечна оцена ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	316	3,85	0,95	283	3,99	0,98	371	3,85	0,91
КБЦ „Др Д. Мишовић“	44	<b>3,61</b>	1,13	41	4,10	1,00	42	<b>3,36</b>	1,36
КБЦ „Звездара“	131	3,68	1,05	118	3,75	1,08	128	3,88	0,97
КБЦ „Земун“	104	3,92	0,90	69	<b>3,43</b>	1,24	93	3,76	1,03
КБЦ „Бежанијска коса“	128	4,19	0,95	82	4,23	0,77	100	4,06	0,97
Инс. за КВБ „Дедиње“	44	4,14	0,59	50	4,04	0,83	62	4,32	0,70
Инс. за онк. и рад. Србије	128	3,64	1,03	80	3,50	1,02	120	3,62	1,09
Инс. за реуматологију	43	4,09	0,78	45	4,20	0,87	64	3,97	0,91
Спец. бол. „Свети Сава“	74	4,47	0,62	49	4,61	0,57	53	4,58	0,57
Спец. бол. Младеновац	59	4,00	0,89	44	3,91	0,86	41	3,76	0,92
Спец. бол. Лазаревац	14	<b>4,64</b>	0,50	18	<b>4,67</b>	0,59	15	<b>4,80</b>	0,41
ВМА	471	4,08	0,90						
<b>УКУПНО</b>	<b>1.556</b>	<b>3,97</b>	<b>0,94</b>	<b>879</b>	<b>3,96</b>	<b>1,00</b>	<b>1089</b>	<b>3,90</b>	<b>0,98</b>

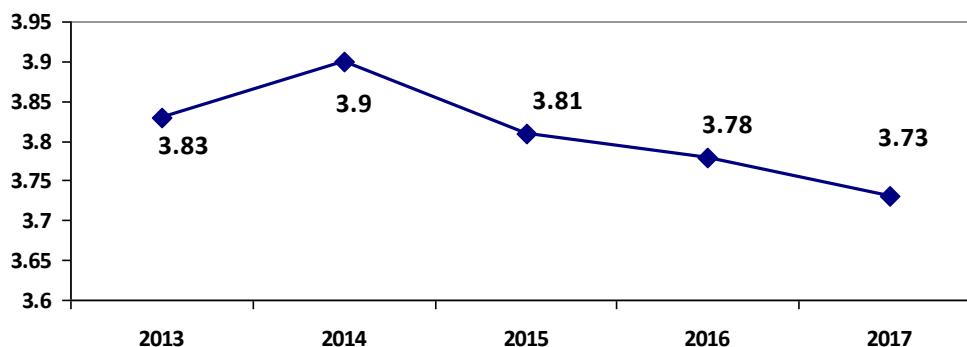
**Разноврсношћу хране** у болници је задовољно око 64% пацијената, 22,5% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је близу 14% испитаника (граф. 66).

**Графикон 66: Задовољство испитаника разноврсношћу болничке хране (%)**



Разноврсност болничке хране је оцењена са просечном оценом 3,73, што је најмања оцена у посматраном периоду (графикон 67).

**Графикон 67: Задовољство испитаника разноврсношћу болничке хране (просечна оцена)**



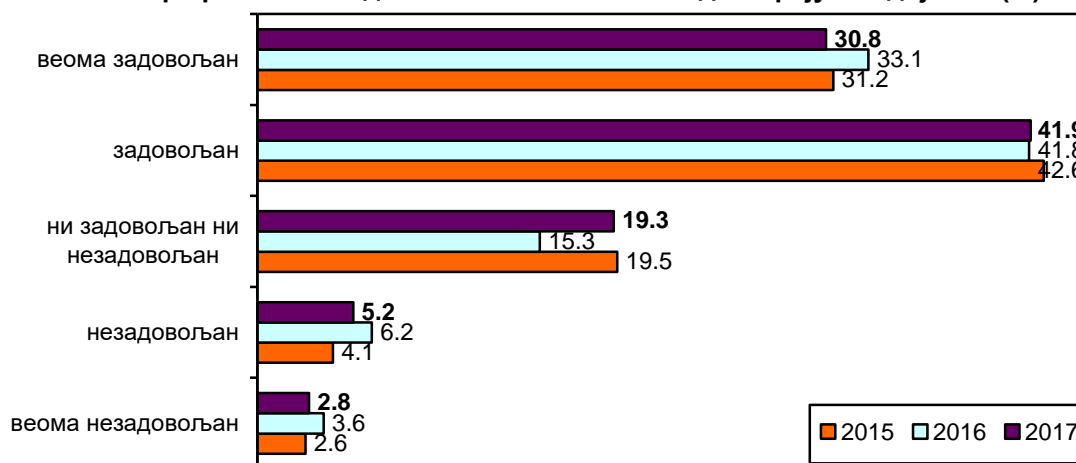
**Разноврсношћу болничке хране** су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,79) у све три посматране године, али ово треба узети с резервом с обзиром на мали број испитаника. На другом месту је Специјална болница „Свети Сава“ (4,55). Најмање су задовољни пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије (3,3) и КБЦ „Др Д. Мишовић“ (3,33). У односу на 2016. годину, разноврсност болничке хране је оцењена истом или већом оценом у 7 болница, а мањом у 4 болнице (таб. 35). Као и ранијих година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника разноврсношћу болничке хране између анкетираних болница ( $F=10,921$ ,  $df=10$ ,  $p=0,000$ ).

Табела 35: Разноврсност хране – просечна оцена ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	310	3,61	1,07	278	3,74	1,14	371	3,62	1,03
КБЦ „Др Д. Мишовић“	42	3,50	1,17	40	3,98	1,07	43	3,33	1,36
КБЦ „Звездара“	128	<b>3,34</b>	1,18	118	3,67	1,09	126	3,76	1,08
КБЦ „Земун“	101	3,72	1,09	69	<b>3,17</b>	1,31	90	3,56	1,14
КБЦ „Бежанијска коса“	130	4,00	1,09	82	3,95	1,09	100	3,97	1,03
Инс. за КВБ „Дедиње“	43	4,16	0,53	47	4,09	0,86	60	4,28	0,76
Инс. за онк. и рад. Србије	128	3,53	1,10	79	3,30	1,10	121	<b>3,30</b>	1,17
Инс. за реуматологију	42	4,00	0,96	45	4,00	1,04	63	3,97	0,88
Спец. бол. „Свети Сава“	73	4,44	0,73	49	4,55	0,65	53	4,55	0,61
Спец. бол. Младеновац	57	4,05	0,79	43	3,74	0,98	41	3,51	1,08
Спец. бол. Лазаревац	14	<b>4,64</b>	0,50	17	<b>4,71</b>	0,59	14	<b>4,79</b>	0,43
ВМА	471	3,94	1,02						
<b>УКУПНО</b>	<b>1.539</b>	<b>3,81</b>	<b>1,06</b>	<b>867</b>	<b>3,78</b>	<b>1,12</b>	<b>1082</b>	<b>3,73</b>	<b>1,08</b>

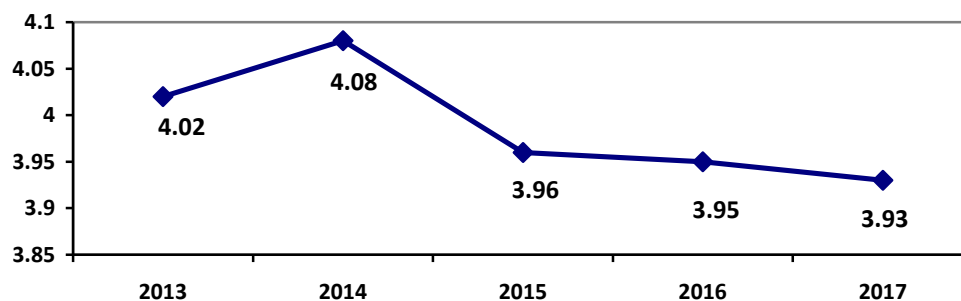
Одговарајућом дијетом у болници задовољно је око 73% пацијената, око 19% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је 8% испитаника (граф. 68).

Графикон 68: Задовољство испитаника одговарајућом дијетом (%)



Дијета коју су пацијенти добијали у болници је оцењена са просечном оценом 3,93, што је најмања оцена у посматраном периоду (графикон 69).

Графикон 69: Задовољство испитаника одговарајућом дијетом (просечна оцена)



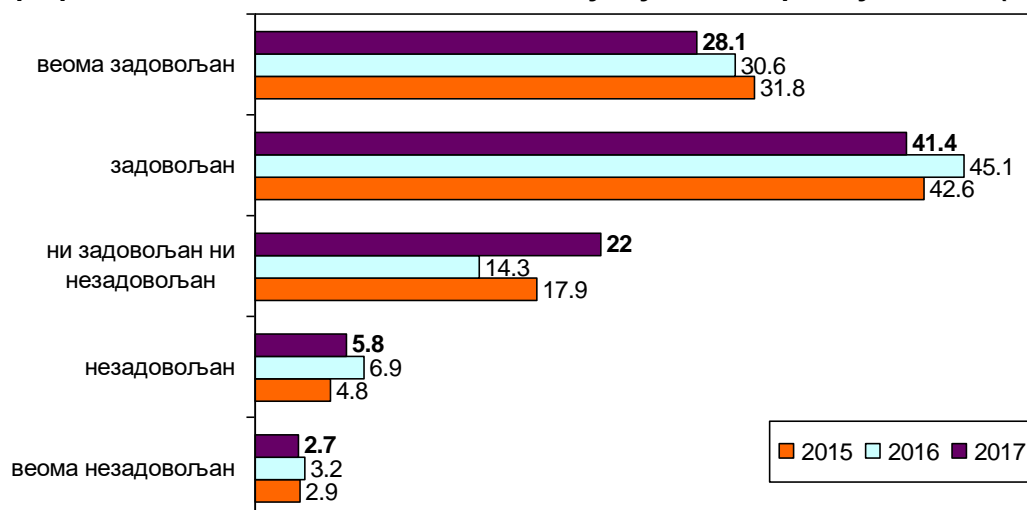
Одговарајућом дијетом током болничког боравка су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,87), у све три године испитивања, али ово треба узети с резервом с обзиром на мали број испитаника. На другом месту је Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,65). Најмање су задовољни пацијенти у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (3,52) и Институту за онкологију и радиологију Србије (3,59). У односу на 2016. годину, одговарајућа дијета је оцењена истом или већом оценом у 7 болница, а мањом у 4 болнице (таб. 36). Као и ранијих година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника одговарајућом дијетом између анкетираних болница ( $F=8,970$ ,  $df=10$ ,  $p=0,000$ ). (таб. 36)

Табела 36: Одговарајућа дијета – просечна оцена ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	273	3,78	0,98	254	4,00	0,98	334	3,85	0,89
КБЦ „Др Д. Мишовић“	43	3,74	1,11	40	4,13	0,99	40	<b>3.52</b>	1,26
КБЦ „Звездара“	126	<b>3,72</b>	1,10	112	3,78	1,08	118	3,96	1,03
КБЦ „Земун“	97	3,82	0,96	61	<b>3.36</b>	1,30	87	3,70	1,01
КБЦ „Бежанијска коса“	123	4,24	0,86	78	4,21	0,76	95	4,12	0,92
Инс. за КВБ „Дедиње“	43	4,14	0,60	46	4,02	0,93	56	4,38	0,70
Инс. за онк. и рад. Србије	110	3,82	0,98	67	3,49	1,05	106	3,59	1,14
Инс. за реуматологију	41	4,22	0,72	38	4,11	1,09	57	3,96	0,89
Спец. бол. „Свети Сава“	72	4,56	0,58	49	4,53	0,68	51	4,65	0,56
Спец. бол. Младеновац	55	4,05	0,76	41	3,83	0,89	36	3,83	0,97
Спец. бол. Лазаревац	14	<b>4,64</b>	0,50	18	<b>4.56</b>	0,86	15	<b>4.87</b>	0,35
ВМА	471	3,97	0,94						
<b>УКУПНО</b>	<b>1.535</b>	<b>3,94</b>	<b>0,96</b>	<b>804</b>	<b>3,95</b>	<b>1,03</b>	<b>995</b>	<b>3,93</b>	<b>0,98</b>

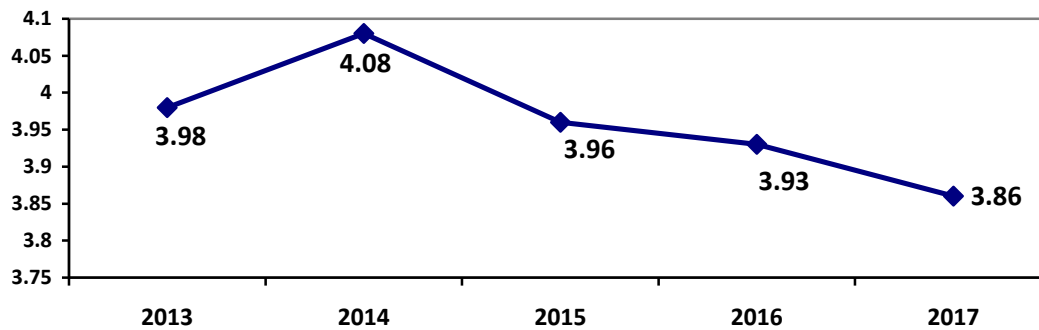
Услугама исхране у целини је задовољно 69,5% пацијената, 22% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је 8,5% испитаника (граф. 70).

Графикон 70: Задовољство испитаника услугама исхране у целини (%)



Болничка исхрана у целини је оцењена са просечном оценом 3,86, што је најмања оцена у посматраном периоду (графикон 71).

Графикон 71: Задовољство испитаника услугама исхране у целини (просечна оцена)



Услугама исхране у целини током болничког боравка су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,88) у све три посматране године, али ово треба узети с резервом с обзиром на мали број испитаника. На другом месту је Специјална болница „Свети Сава“ (4,64). Најмање су задовољни пацијенти у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (3,38) и Институту за онкологију и радиологију Србије (3,49). У односу на 2016. годину, услуге болничке исхране у целини су оцењене истом или већом оценом у 5 болница, а мањом у 6 болница (таб. 37). Као и ранијих година, установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника услугама болничке исхране у целини између анкетираних болница ( $F=13,143$ ,  $df=10$ ,  $p=0,000$ ).

Табела 37: Опште задовољство услугама исхране – просечна оцена ( $\bar{x}$ )

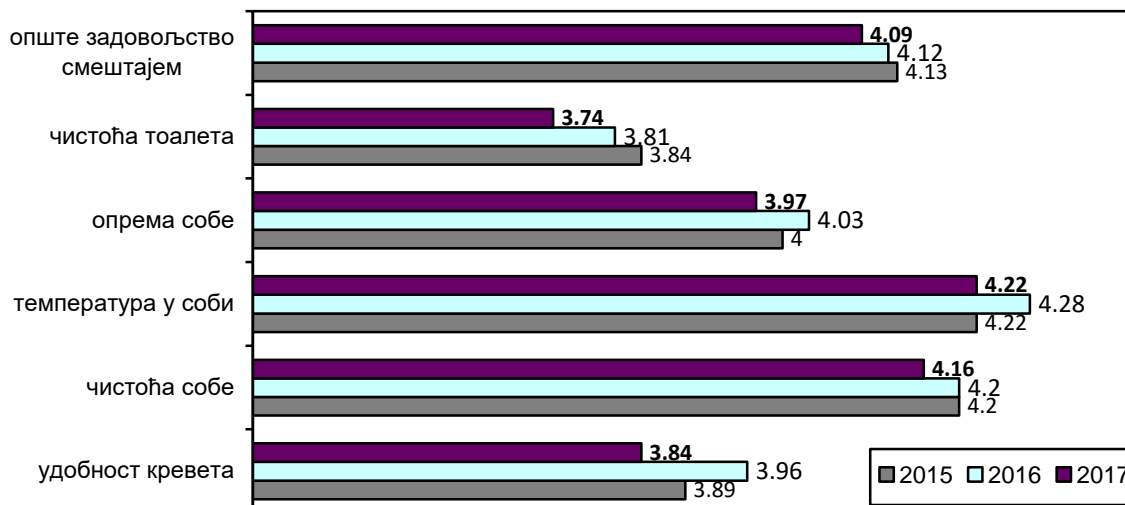
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	321	3,81	1,00	287	3,93	0,96	370	3,75	0,92
КБЦ „Др Д. Мишовић“	44	<b>3,50</b>	1,21	41	4,10	1,04	42	<b>3,38</b>	1,34
КБЦ „Звездара“	130	3,68	1,12	119	3,82	1,03	130	3,94	0,95
КБЦ „Земун“	104	3,85	0,97	71	<b>3,25</b>	1,27	94	3,61	1,06
КБЦ „Бежанијска коса“	131	4,18	0,95	81	4,16	0,84	99	4,11	0,84
Инс. за КВБ „Дедиње“	44	4,32	0,52	48	4,21	0,71	64	4,41	0,66
Инс. за онк. и рад. Србије	130	3,74	1,00	80	3,54	0,98	126	3,49	1,12
Инс. за реуматологију	45	4,09	0,92	44	4,18	0,90	66	4,00	0,74
Спец. бол. „Свети Сава“	73	4,49	0,56	49	4,55	0,61	53	4,64	0,56
Спец. бол. Младеновац	57	4,05	0,77	45	3,93	0,86	40	3,80	0,82
Спец. бол. Лазаревац	14	<b>4,64</b>	0,50	18	<b>4,56</b>	0,86	16	<b>4,88</b>	0,34
ВМА	471	4,03	0,93						
<b>УКУПНО</b>	<b>1.564</b>	<b>3,96</b>	<b>0,97</b>	<b>883</b>	<b>3,93</b>	<b>1,00</b>	<b>1100</b>	<b>3,86</b>	<b>0,98</b>

### УСЛОВИ БОЛНИЧКОГ СМЕШТАЈА

Оцењујући услове смештаја на интернистичким одељењима, пацијенти су најлошије оценили чистоћу тоалета и удобност болничког кревета, док су најбоље оцењене температура и чистоћа болесничке собе у свим посматраним годинама (граф. 72). У односу на претходне године, у 2017. години су просечне оцене задовољства свим аспектима болничког смештаја нешто ниже.

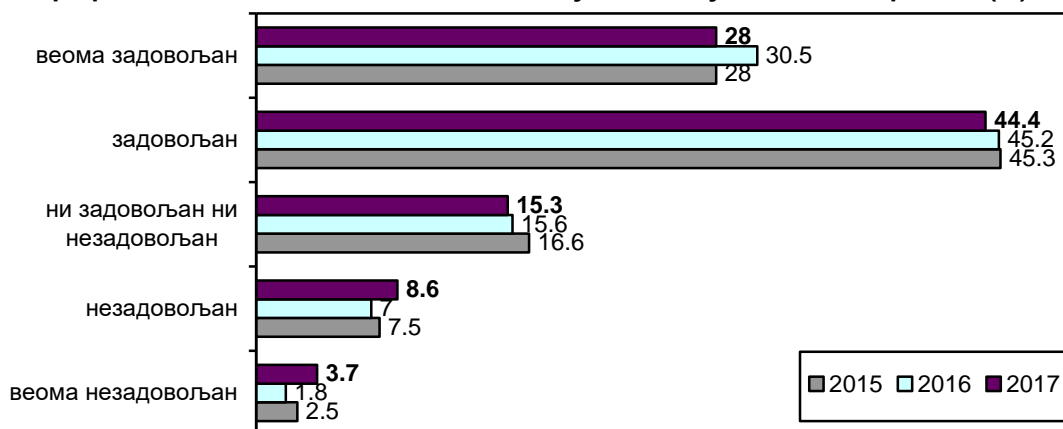


**Графикон 72: Задовољство условима смештаја на интернистичким одељењима ( $\bar{x}$ )**



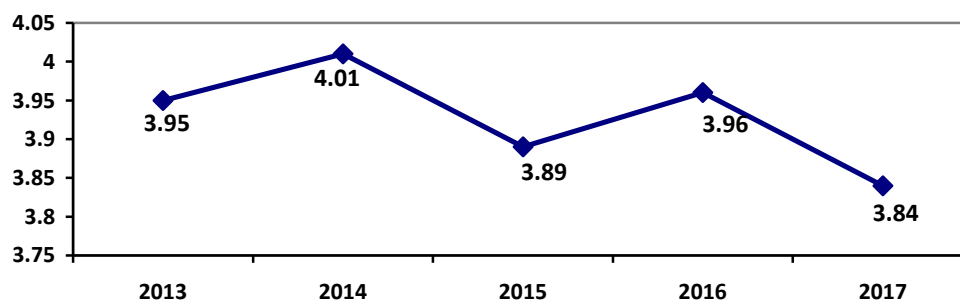
Удобношћу болничког кревета је задовољно око 72% пацијената, нешто преко 15% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је 12,3% испитаника (граф. 73).

**Графикон 73: Задовољство испитаника удобношћу болничког кревета (%)**



Удобност болничких кревета је оцењена са просечном оценом 3,84, што је најмања оцена у посматраном периоду (графикон 74).

**Графикон 74: Задовољство испитаника удобношћу болничког кревета (просечна оцена)**



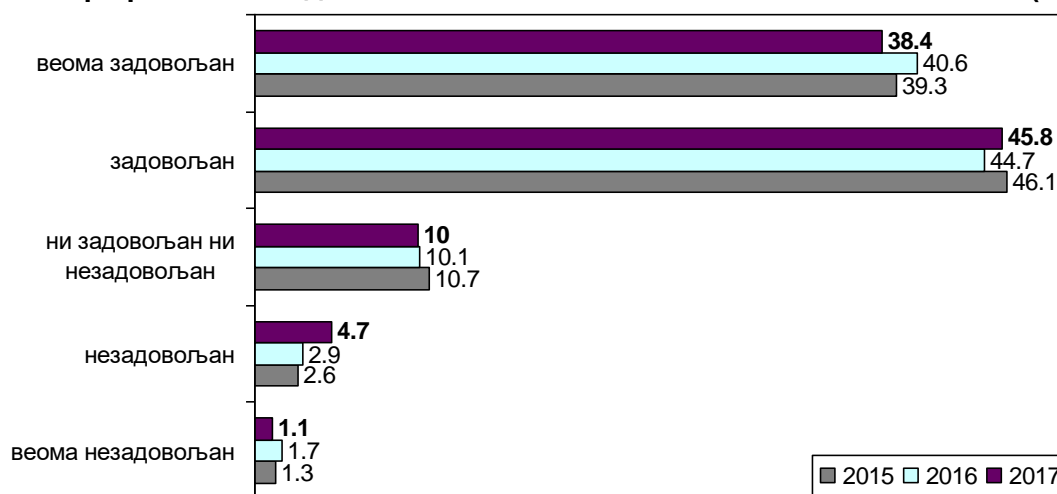
Посматрано по анкетираним болницама, удобност болничког кревета су најбоље оценили пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,73), као и у претходне две године, али ово треба узети с резервом с обзиром на мали број испитаника. На другом месту је Институт за реуматологију (4,38). Најмање су задовољни пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,48) и КБЦ „Земун“ (3,62). У односу на 2016. годину, удобност болничких кревета је оцењена истом или већом оценом у 3 болнице, а мањом у 8 болница (таб. 38). Као и ранијих година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника удобношћу болничких кревета између анкетираних болница ( $F=6,120$ ,  $df=10$ ,  $p=0,000$ ).

Табела 38: Удобност болничког кревета – просечна оцена ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	335	3,81	1,05	289	3,89	0,93	377	3,75	1,03
КБЦ „Др Д. Мишовић“	43	<b>3,58</b>	0,98	41	4,24	0,86	45	3,71	1,24
КБЦ „Звездара“	137	3,71	1,06	121	4,06	0,87	131	3,92	0,92
КБЦ „Земун“	108	3,70	0,99	70	<b>3,51</b>	1,14	96	3,62	1,04
КБЦ „Бежанијска коса“	128	3,69	0,99	84	3,98	0,90	101	3,87	1,07
Инс. за КВБ „Дедиње“	45	3,98	0,78	53	4,00	0,78	68	4,26	0,99
Инс. за онк. и рад. Србије	137	3,64	1,10	85	3,66	0,95	130	3,68	1,13
Инс. за реуматологију	43	3,86	1,17	48	4,56	0,71	65	4,38	0,55
Спец. бол. „Свети Сава“	75	4,47	0,68	49	4,39	0,76	53	4,02	1,01
Спец. бол. Младеновац	57	3,96	0,87	45	<b>3,51</b>	1,01	42	<b>3,48</b>	1,11
Спец. бол. Лазаревац	14	<b>4,64</b>	0,63	18	<b>4,89</b>	0,32	15	<b>4,73</b>	0,46
ВМА	471	4,06	0,84						
<b>УКУПНО</b>	<b>1593</b>	<b>3,89</b>	<b>0,98</b>	<b>903</b>	<b>3,96</b>	<b>0,95</b>	<b>1123</b>	<b>3,84</b>	<b>1,04</b>

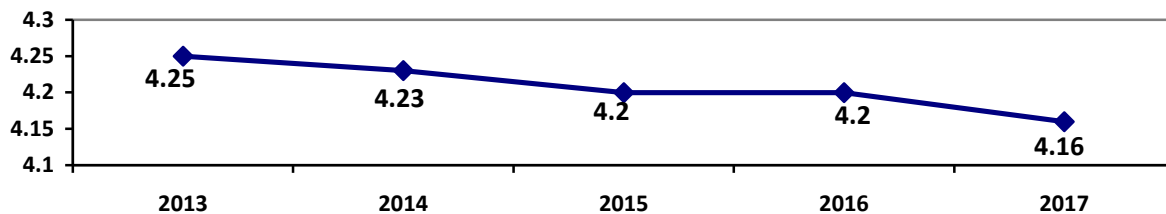
Чистоћом болесничке собе је задовољно 84% пацијената, 10% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је 5,8% испитаника (граф. 75).

Графикон 75: Задовољство испитаника чистоћом болничке собе (%)



Чистоћа болесничке собе је оцењена просечном оценом 4,16, што је најмања оцена у посматраном периоду (графикон 76).

Графикон 76: Задовољство испитаника чистоћом болничке собе (просечна оцена)



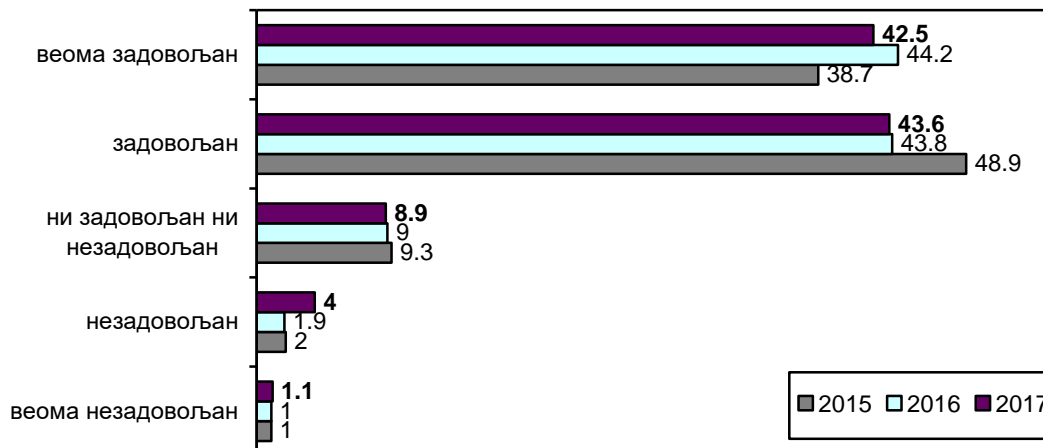
Чистоћом болничке собе су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (5), али ово треба узети с резервом с обзиром на мали број испитаника. На другом месту је Специјална болница „Свети Сава“ (4,57), као и ранијих година. Најмање су задовољни у КЦС (3,97) и КБЦ „Земун“ (4). У односу на 2016. годину, чистоћа болничке собе је оцењена истом или већом оценом у 6 болница, а мањом у 5 болнице (таб. 39). Као и претходних година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника чистоћом болничке собе између анкетираних болница ( $F=6,749$ ,  $df=10$ ,  $p=0,000$ ).

Табела 39: Чистоћа собе – просечна оцена ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	332	4,02	0,94	288	4,10	0,87	380	<b>3.97</b>	0,97
КБЦ „Др Д. Мишовић“	43	4,30	0,60	42	4,36	0,73	43	4,09	0,97
КБЦ „Звездара“	136	3,96	0,96	123	4,26	0,85	132	4,26	0,78
КБЦ „Земун“	108	4,21	0,64	70	3,96	1,07	94	4,00	0,88
КБЦ „Бежанијска коса“	128	4,07	0,83	84	4,26	0,81	101	4,23	0,85
Инс. за КВБ „Дедиње“	45	4,40	0,54	54	4,39	0,56	66	4,47	0,81
Инс. за онк. и рад. Србије	134	<b>3,93</b>	0,96	81	4,01	0,83	125	4,15	0,71
Инс. за реуматологију	42	4,55	0,63	46	4,59	0,58	65	4,38	0,58
Спец. бол. „Свети Сава“	75	<b>4,65</b>	0,48	49	4,61	0,53	53	4,57	0,57
Спец. бол. Младеновац	58	4,00	0,88	44	<b>3,68</b>	1,05	42	4,21	0,72
Спец. бол. Лазаревац	14	4,64	0,50	18	<b>4,94</b>	0,24	15	<b>5,00</b>	0,00
ВМА	471	4,38	0,69						
<b>УКУПНО</b>	<b>1.586</b>	<b>4,20</b>	<b>0,83</b>	<b>899</b>	<b>4,20</b>	<b>0,86</b>	<b>1116</b>	<b>4,16</b>	<b>0,86</b>

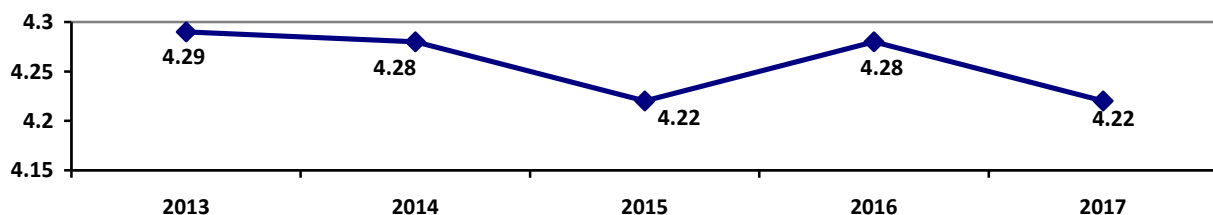
Температуром болесничке собе је задовољно 86% пацијената, 9% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 5,1% испитаника (граф. 77).

Графикон 77: Задовољство испитаника температуром у соби (%)



Температура у болесничкој соби је оцењена слично као и претходних година, са просечном оценом 4,22 (графикон 78).

**Графикон 78: Задовољство испитаника температуром у соби (просечна оцена)**



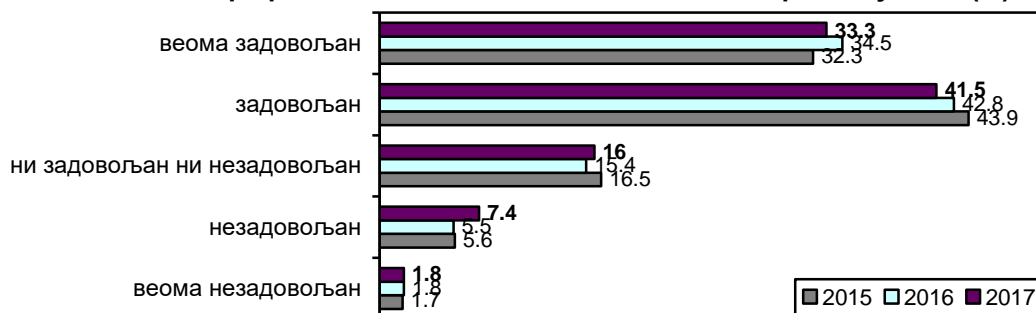
Температуром у соби су најзадовољнији пацијенти у све три посматране године у Специјалној болници за ендемску нефропатију (5), али ово треба узети с резервом с обзиром на мали број испитаника. На другом месту је Институт за реуматологију (4,44), као и претходне године Најмање су задовољни пацијенти у КБЦ „Земун“ (4,04) и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,11). У односу на 2016. годину, температура у соби је оцењена истом или већом оценом у 5 болница, а мањом у 6 болница (таб. 40). Као и ранијих година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника температуром у болесничкој соби између анкетираних болница ( $F=3,808$ ,  $df=10$ ,  $p=0,000$ ).

**Табела 40: Температура у соби – просечна оцена ( $\bar{x}$ )**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	330	4,28	0,72	283	4.26	0.76	376	4.13	0.91
КБЦ „Др Д. Мишовић“	44	4,11	0,72	42	4.43	0.77	41	4.24	0.99
КБЦ „Звездара“	135	4,19	0,82	119	4.37	0.70	131	4.35	0.72
КБЦ „Земун“	104	4,23	0,66	69	<b>4.03</b>	1.06	93	<b>4.04</b>	0.90
КБЦ „Бежанијска коса“	127	4,12	0,83	83	4.37	0.66	100	4.34	0.73
Инс. за КВБ „Дедиње“	45	4,29	0,55	52	4.21	0.72	67	4.43	0.86
Инс. за онк. и рад. Србије	132	<b>4,05</b>	0,90	80	<b>4.03</b>	0.93	126	4.13	0.76
Инс. за реуматологију	43	4,49	0,70	46	4.59	0.62	63	4.44	0.69
Спец. бол. „Свети Сава“	75	4,40	0,92	49	4.47	0.62	53	4.11	0.99
Спец. бол. Младеновац	58	4,16	0,74	44	4.05	0.86	41	4.27	0.81
Спец. бол. Лазаревац	14	<b>4,64</b>	0,50	18	<b>4.89</b>	0.32	15	<b>5.00</b>	0.00
ВМА	471	4,22	0,78						
<b>УКУПНО</b>	<b>1.578</b>	<b>4,22</b>	<b>0,78</b>	<b>885</b>	<b>4.28</b>	<b>0.79</b>	<b>1106</b>	<b>4.22</b>	<b>0.85</b>

**Опремом болесничке собе** је задовољно око 75% пацијената, 16% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је 9,2% пацијената (граф. 79).

**Графикон 79: Задовољство испитаника опремом у соби (%)**



Опрема болесничке собе је оцењена просечном оценом 3,97, што је најмања оцена у посматраном периоду (графикон 80).



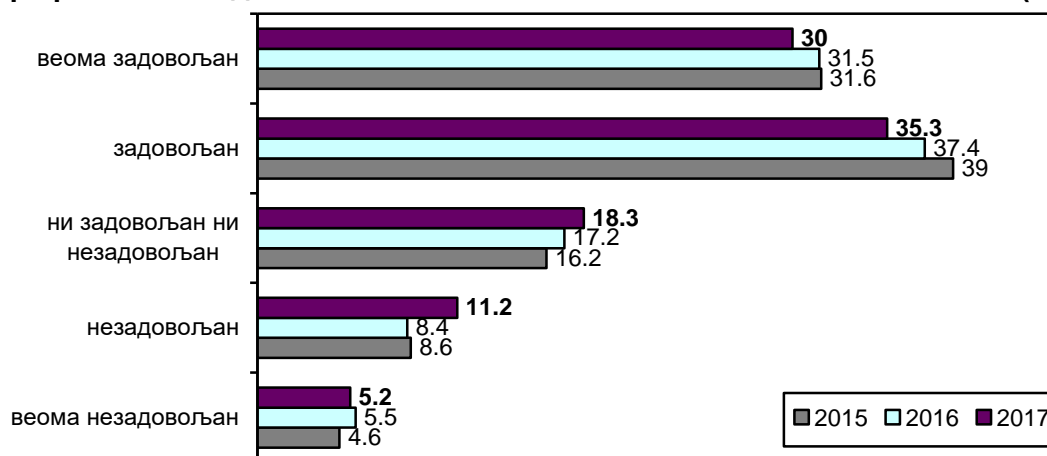
Опремом болесничке собе су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,87) и Институту за КВБ „Дедиње“ (4,38). Пацијенти су најмање задовољни у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,61) и КБЦ „Др Д. Мишовић“. У односу на 2016. годину, опрема болесничке собе је оцењена истом или већом оценом у 6 болница, а мањом у 5 болнице (таб. 41). Као и претходних година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника опремом у болесничкој соби између анкетираних болница ( $F=5,976$ ,  $df=10$ ,  $p=0,000$ ).

Табела 41: Опрема болесничке собе – просечна оцена ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	330	3,89	0,99	279	4,00	0,93	373	3,85	1,00
КБЦ „Др Д. Мишовић“	42	3,98	0,64	42	4,36	0,91	44	3,73	1,23
КБЦ „Звездара“	135	<b>3,52</b>	1,18	118	3,97	0,99	128	4,03	0,94
КБЦ „Земун“	105	3,95	0,90	69	3,72	1,10	93	3,83	1,04
КБЦ „Бежанијска коса“	126	3,71	1,03	84	4,02	0,90	98	3,98	1,03
Инс. за КВБ „Дедиње“	45	4,22	0,67	52	4,25	0,59	66	4,38	0,84
Инс. за онк. и рад. Србије	129	3,84	0,97	78	3,83	0,89	124	3,90	0,88
Инс. за реуматологију	42	4,31	0,81	45	4,53	0,63	64	4,31	0,71
Спец. бол. „Свети Сава“	75	4,49	0,60	49	4,39	0,76	53	4,36	0,65
Спец. бол. Младеновац	58	3,88	0,97	44	<b>3,39</b>	1,02	38	<b>3,61</b>	1,08
Спец. бол. Лазаревац	14	<b>4,50</b>	0,85	18	<b>4,83</b>	0,51	15	<b>4,87</b>	0,35
ВМА	471	4,20	0,74						
<b>УКУПНО</b>	<b>1.572</b>	<b>4.00</b>	<b>0,93</b>	<b>878</b>	<b>4.03</b>	<b>0,94</b>	<b>1096</b>	<b>3.97</b>	<b>0,98</b>

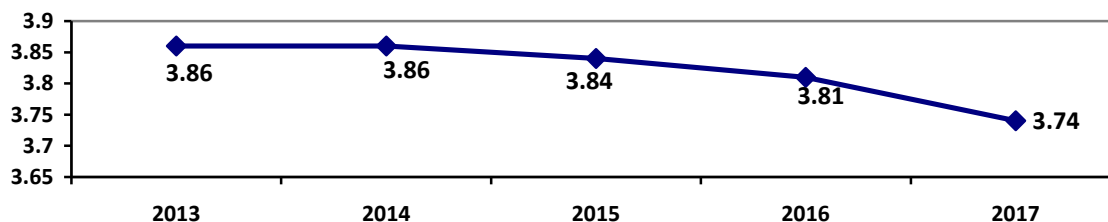
Чистоћом болничких тоалета задовољно је око 65% пацијената, 18% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је 16,4% (граф. 81). У односу на претходну годину повећан је проценат незадовољних пацијената.

Графикон 81: Задовољство испитаника чистоћом болничких тоалета (%)



Чистоћа болничких тоалета је оцењена са просечном оценом 3,74 што је најмања оцена у посматраном периоду (графикон 82).

Графикон 82: Задовољство испитаника чистоћом болничких тоалета (просечна оцена)

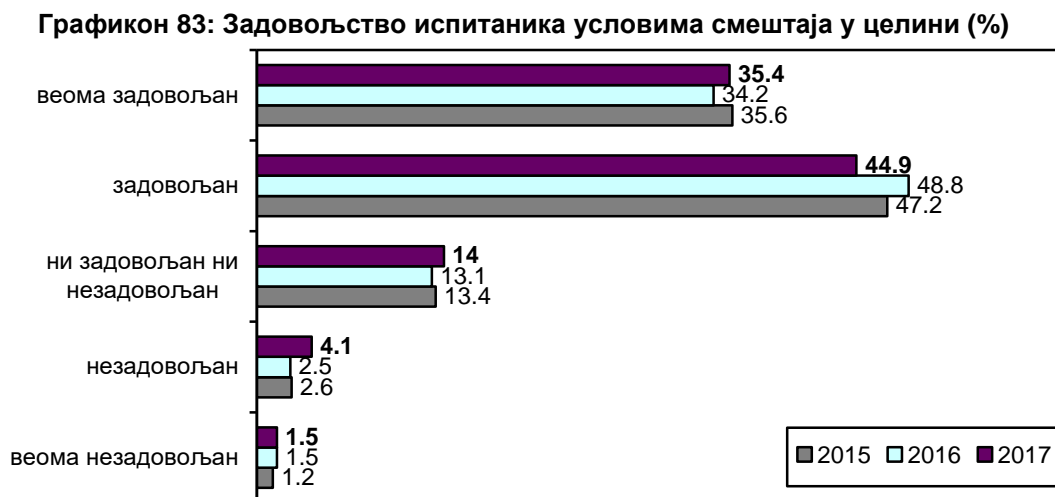


Чистоћом тоалета су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,87) и Институту за КВБ „Дедиње“ (4,43). Пацијенти су најмање задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије (3,3), у све три посматране године. У односу на 2016. годину, чистоћа тоалета је оцењена истом или већом оценом у 6 болница, а мањом у 5 болница (таб. 42). Као и ранијих година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника чистоћом тоалета између анкетираних болница ( $F=10,382$ ,  $df=10$ ,  $p=0,000$ ).

Табела 42: Чистоћа тоалета – просечна оцена ( $\bar{x}$ )

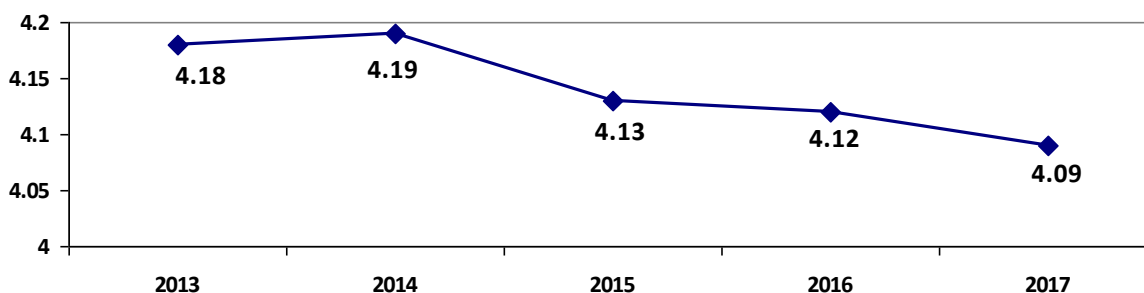
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	330	3,52	1,21	281	3,67	1,14	372	3,58	1,14
КБЦ „Др Д. Мишовић“	42	4,10	0,82	42	4,31	0,84	43	3,91	1,27
КБЦ „Звездара“	133	3,52	1,11	119	3,88	1,03	129	3,88	1,02
КБЦ „Земун“	107	3,70	1,07	70	3,73	1,20	93	3,83	1,02
КБЦ „Бежанијска коса“	127	3,52	1,24	84	3,73	1,15	99	3,57	1,34
Инс. за КВБ „Дедиње“	45	4,27	0,62	53	4,32	0,70	67	4,43	0,80
Инс. за онк. и рад. Србије	131	<b>3,45</b>	1,30	79	<b>3,20</b>	1,28	128	<b>3,30</b>	1,27
Инс. за реуматологију	42	<b>4,48</b>	0,67	45	4,47	0,81	65	4,28	0,80
Спец. бол. „Свети Сава“	75	4,36	0,73	48	4,27	0,84	52	4,12	0,90
Спец. бол. Младеновац	58	3,76	1,05	46	3,22	1,17	39	3,31	1,13
Спец. бол. Лазаревац	14	4,43	0,85	18	<b>4,83</b>	0,38	15	<b>4,87</b>	0,35
ВМА	471	4,17	0,89						
<b>УКУПНО</b>	<b>1.575</b>	<b>3,84</b>	<b>1,10</b>	<b>885</b>	<b>3,81</b>	<b>1,13</b>	<b>1102</b>	<b>3,74</b>	<b>1,15</b>

**Условима болничког смештаја у целини** задовољно је 80% пацијената, 14% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је 5,9% пацијената (граф. 83). У односу на претходну годину, повећан је проценат незадовољних, а смањен проценат задовољних пацијената.



Услови болничког смештаја у целини су оцењени са просечном оценом 4,09, што је најмања оцена у посматраном периоду (графикон 84).

**Графикон 84: Задовољство испитаника условима смештаја у целини (просечна оцена)**



Условима смештаја у целини током болничког боравка најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,94), у све три посматране године, али ово треба узети с резервом с обзиром на мали број испитаника. На другом месту је Институт за реуматологију (4,48), као и претходне године. Најмање су задовољни пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,9) и Институту за онкологију и радиологију Србије (3,92). У односу на 2016. годину, услови болничког смештаја у целини су оцењени истом или већом оценом у 6 болница, а мањом у 5 болница (таб. 43).

Као и ранијих година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника условима болничког смештаја у целини између анкетираних болница ( $F=6,519$ ,  $df=10$ ,  $p=0,000$ ).

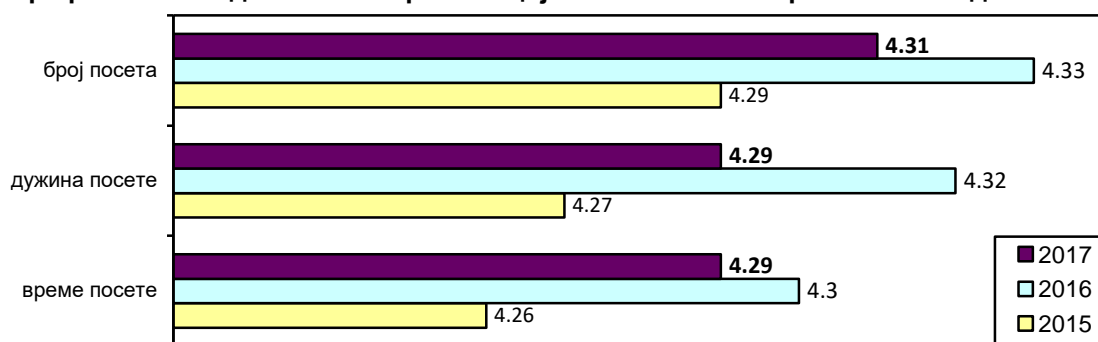
Табела 43: Опште задовољство условима болничког смештаја – просечна оцена ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	329	4,01	0,91	285	4.08	0.82	372	3.94	0.96
КБЦ „Др Д. Мишовић“	43	4,09	0,72	42	4.36	0.76	42	3.95	1.15
КБЦ „Звездара“	133	<b>3,86</b>	0.95	121	4.12	0.77	133	4.19	0.74
КБЦ „Земун“	104	4,08	0,72	71	3.79	1.03	94	4.00	0.93
КБЦ „Бежанијска коса“	125	3,92	0,91	83	4.17	0.76	101	4.14	0.84
Инс. за КВБ „Дедиње“	45	4,38	0,53	53	4.28	0.63	68	4.43	0.80
Инс. за онк. и рад. Србије	131	3,92	0,97	82	3.84	0.85	128	3.92	0.87
Инс. за реуматологију	44	4,48	0,70	46	4.61	0.58	65	4.48	0.56
Спец. бол. „Свети Сава“	75	4,56	0,53	48	4.46	0.62	53	4.36	0.71
Спец. бол. Младеновац	57	4,04	0,91	45	<b>3.71</b>	0.97	40	<b>3.90</b>	0.87
Спец. бол. Лазаревац	14	<b>4,57</b>	0,65	17	<b>4.94</b>	0.24	16	<b>4.94</b>	0.25
ВМА	471	4,30	0,68						
<b>УКУПНО</b>	<b>1.571</b>	<b>4,13</b>	<b>0,83</b>	<b>893</b>	<b>4.12</b>	<b>0.83</b>	<b>1112</b>	<b>4.09</b>	<b>0.89</b>

### ОРГАНИЗАЦИЈА ПОСЕТА БОЛЕСНИКУ

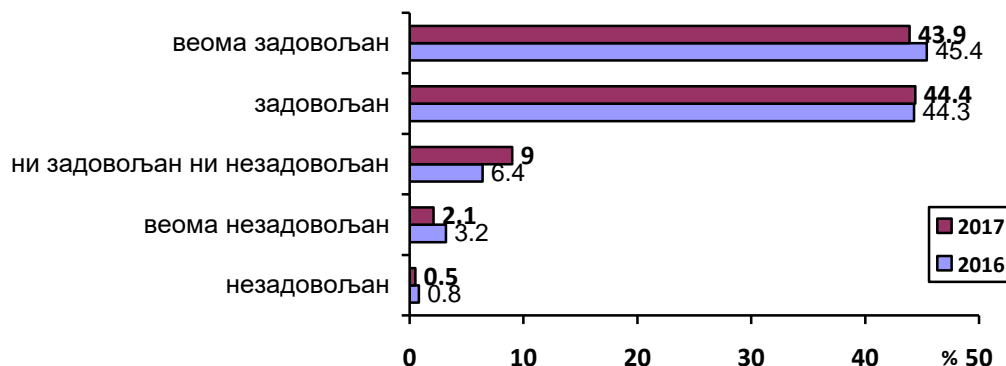
Организација посета болеснику (број посета, време и дужина посета) је оцењена високим просечним оценама (око 4,3) у свим годинама посматрања. У 2017. години су, у односу на претходну годину, незнатно смањене просечне оцене за сва три испитивана аспекта (граф. 85).

Графикон 85: Задовољство организацијом посета на интернистичким одељењима



Временом за посете задовољно је око 88% пацијената, 9% је ни задовољно ни незадовољно, док је незадовољних 2,6% (графикон 86).

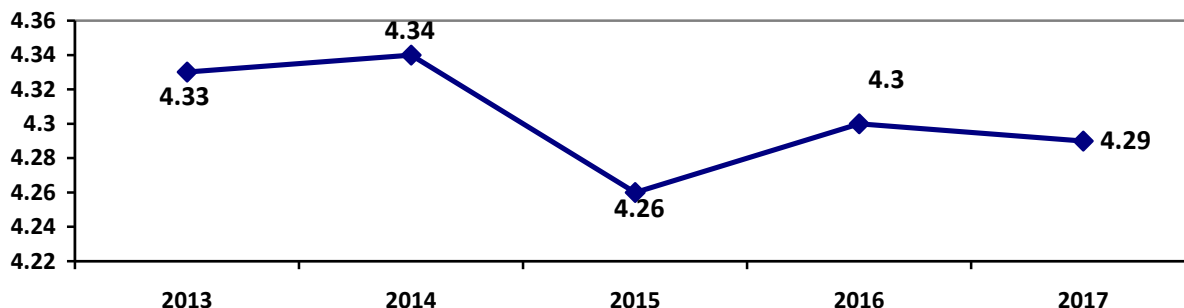
Графикон 86: Задовољство временом за посете на интернистичким одељењима





Време за посете болеснику је оцењено са просечном оценом 4,29, слично као и претходних година (графикон 87).

Графикон 87: Задовољство временом за посете на интернистичким одељењима (просечна оцена)



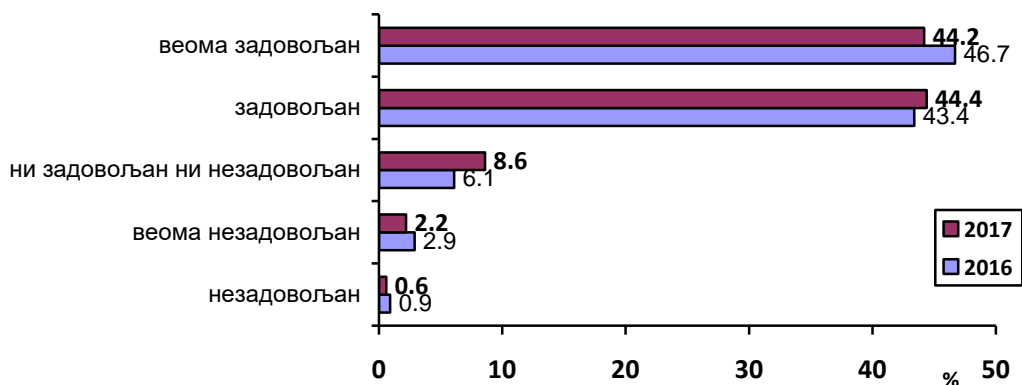
Временом за посете су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,8) и КБЦ „Звездара“ (4,43). Најмање су задовољни пацијенти у КБЦ „Земун“ (4,14) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,18). У односу на 2016. годину, време за посете је оцењено исто или боље у 5 болница, а мањом оценом у 6 болница. Постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника временом за посете између анкетираних болница ( $F=2,249$ ,  $df=10$ ,  $p=0,013$ ), за разлику од претходних година када је ова разлика била високо значајна. (таб. 44)

Табела 44: Задовољство испитаника временом посета – просечна оцена ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	331	4,27	0,80	287	4.34	0.89	369	4.25	0.82
КБЦ „Др Д. Мишовић“	43	4,26	0,69	41	4.46	0.71	46	4.30	0.89
КБЦ „Звездара“	137	4,26	0,86	118	4.32	0.71	130	4.43	0.68
КБЦ „Земун“	107	4,23	0,67	70	4.10	0.84	95	<b>4.14</b>	0.68
КБЦ „Бежанијска коса“	128	4,38	0,84	83	4.40	0.60	101	4.40	0.75
Инс. за КВБ „Дедиње“	42	4,26	0,66	49	4.16	0.77	60	4.38	0.74
Инс. за онк. и рад. Србије	127	<b>4,05</b>	1,06	82	<b>4.00</b>	0.77	124	4.18	0.71
Инс. за реуматологију	40	4,35	0,66	45	4.56	0.50	62	4.34	0.70
Спец. бол. „Свети Сава“	74	4,50	0,53	49	4.29	0.76	53	4.28	0.84
Спец. бол. Младеновац	58	4,33	0,57	46	4.28	0.83	40	4.20	0.65
Спец. бол. Лазаревац	14	<b>4,71</b>	0,47	18	<b>4.83</b>	0.38	15	<b>4.80</b>	0.41
ВМА	471	4,21	0,76						
<b>УКУПНО</b>	<b>1.572</b>	<b>4,26</b>	<b>0,79</b>	<b>888</b>	<b>4.30</b>	<b>0.79</b>	<b>1095</b>	<b>4.29</b>	<b>0.76</b>

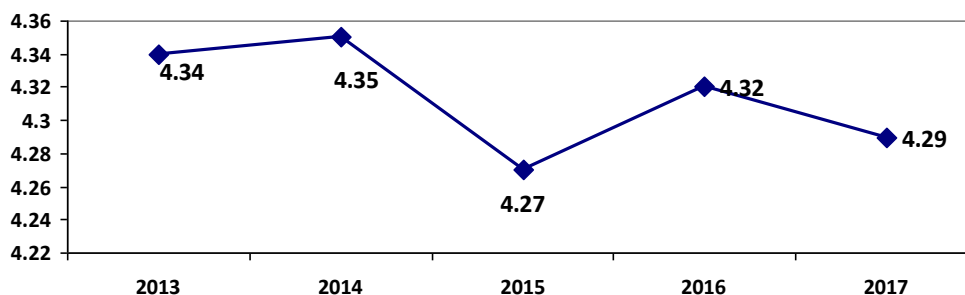
Дужином посете задовољно је око 89% испитаника, 8,6% је ни задовољно ни незадовољно, а 2,8% је незадовољних (графикон 88).

Графикон 88: Задовољство дужином посете на интернистичким одељењима



Дужина посета је оцењена са просечном оценом 4,29, слично као и претходних година (графикон 89).

Графикон 89: Задовољство дужином посета на интернистичким одељењима (просечна оцена)



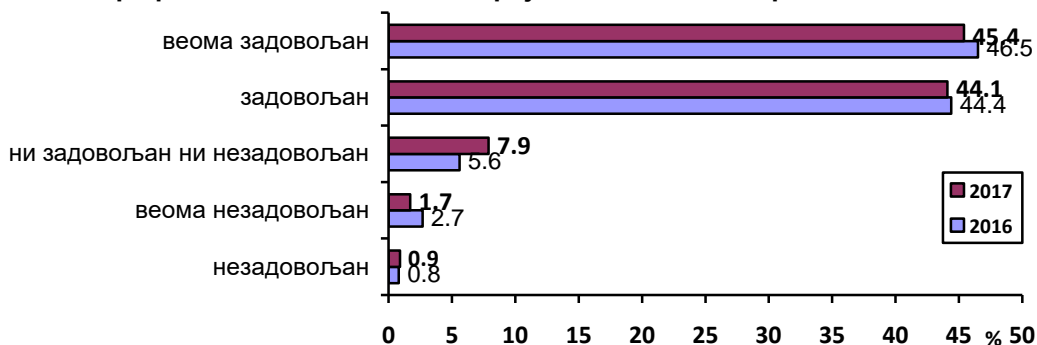
Дужином посета су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,73) и КБЦ „Звездара“ (4,43), а најмање задовољни у КБЦ „Земун“ (4,14) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,18). Постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника дужином посета између анкетираних болница у посматраним годинама ( $F=1,881$ ,  $df=10$ ,  $p=0,044$ ), за разлику од претходних година када је разлика била високо значајна. (таб. 45)

Табела 45: Задовољство испитаника дужином посета – просечна оцена ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	321	4,30	0,76	283	4,35	0,90	369	4,27	0,80
КБЦ „Др Д. Мишовић“	43	4,23	0,68	41	4,49	0,75	43	4,30	0,67
КБЦ „Звездара“	135	4,25	0,84	113	4,32	0,76	128	4,43	0,72
КБЦ „Земун“	104	4,28	0,65	70	4,17	0,74	93	<b>4,14</b>	0,69
КБЦ „Бежанијска коса“	128	4,38	0,83	82	4,39	0,60	101	4,34	0,90
Инс. за КВБ „Дедиње“	42	4,36	0,66	47	4,23	0,76	59	4,41	0,72
Инс. за онк. и рад. Србије	118	<b>3,98</b>	1,08	76	<b>3,99</b>	0,77	119	4,18	0,71
Инс. за реуматологију	41	4,34	0,66	43	4,51	0,63	62	4,39	0,58
Спец. бол. „Свети Сава“	74	4,38	0,72	49	4,39	0,70	51	4,24	0,93
Спец. бол. Младеновац	59	4,31	0,56	45	4,31	0,76	39	4,23	0,63
Спец. бол. Лазаревац	14	<b>4,79</b>	0,43	18	<b>4,83</b>	0,38	15	<b>4,73</b>	0,46
ВМА	471	4,26	0,72						
<b>УКУПНО</b>	<b>1.550</b>	<b>4,27</b>	<b>0,77</b>	<b>867</b>	<b>4,32</b>	<b>0,79</b>	<b>1079</b>	<b>4,29</b>	<b>0,76</b>

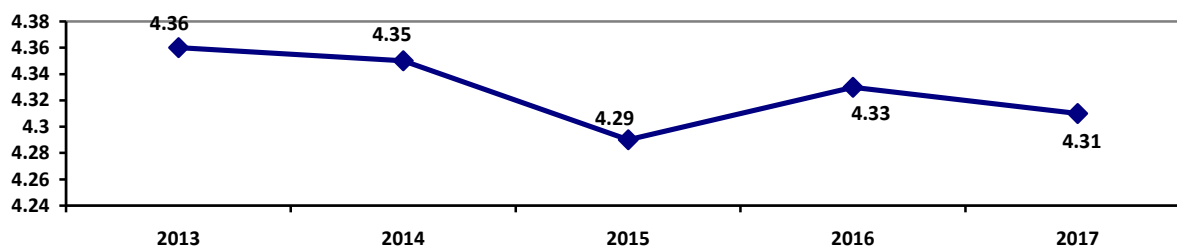
**Бројем посета** задовољно је 89,5% пацијената, 7,9% је ни задовољно ни незадовољно, док је 2,6% незадовољних (графикон 90).

**Графикон 90: Задовољство бројем посета на интернистичким одељењима**



Број посета је оцењен са просечном оценом 4,31, нешто мањом у односу на претходну годину (графикон 91).

**Графикон 91: Задовољство бројем посета на интернистичким одељењима (просечна оцена)**



**Бројем посета** су такође најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,75) и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,57), а најмање задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије и Специјалној болници Младеновац (4,15), (таб. 46). Као и ранијих година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника бројем посета између анкетираних болница ( $F=2,789$ ,  $df=10$ ,  $p=0,002$ ).

**Табела 46: Задовољство испитаника бројем посета – просечна оцена ( $\bar{x}$ )**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	321	4,34	0,70	282	4,37	0,86	363	4,28	0,83
КБЦ „Др Д. Мишовић“	43	4,30	0,60	41	4,46	,71	43	4,28	0,83
КБЦ „Звездара“	135	4,33	0,76	113	4,34	0,73	129	4,45	0,66
КБЦ „Земун“	105	4,25	0,72	70	4,19	0,75	93	4,19	0,70
КБЦ „Бежанијска коса“	128	4,38	0,82	82	4,43	0,59	101	4,36	0,86
Инс. за КВБ „Дедиње“	42	4,38	0,62	46	4,17	0,74	59	4,42	0,70
Инс. за онк. и рад. Србије	118	<b>4,00</b>	1,08	75	<b>3,99</b>	0,78	119	<b>4,15</b>	0,73
Инс. за реуматологију	40	4,35	0,66	43	4,49	0,63	63	4,38	0,68
Спец. бол. „Свети Сава“	74	4,54	0,53	49	4,47	0,62	51	4,57	0,54
Спец. бол. Младеновац	58	4,33	0,57	45	4,27	0,78	40	<b>4,15</b>	0,83
Спец. бол. Лазаревац	14	<b>4,79</b>	0,43	18	<b>4,83</b>	0,38	16	<b>4,75</b>	0,45
ВМА	471	4,22	0,78						
<b>УКУПНО</b>	<b>1.549</b>	<b>4,29</b>	<b>0,77</b>	<b>864</b>	<b>4,33</b>	<b>0,77</b>	<b>1077</b>	<b>4,31</b>	<b>0,77</b>

## ПОЗНАВАЊЕ ПРАВА И ДУЖНОСТИ ПАЦИЈЕНАТА ТОКОМ БОЛНИЧКОГ ЛЕЧЕЊА

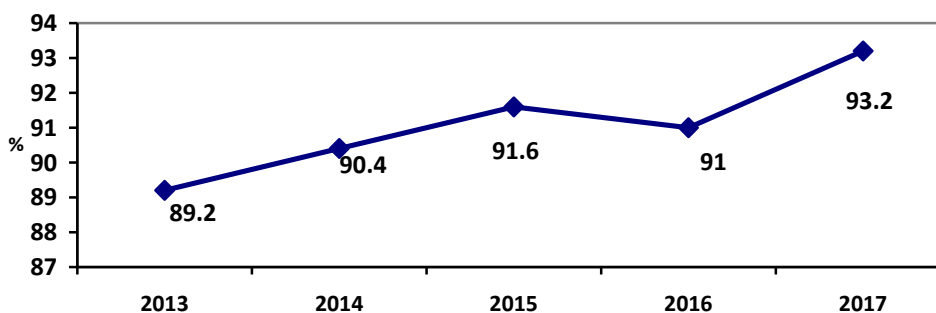
Са правом да дају сагласност на предложену процедуру у 2017. години било је упознато 93% пацијената лечених на интернистичким одељењима, нешто више у односу на претходну годину. Најмање пацијената је са овим правом упознато у Специјалној болници Младеновац (око 84%) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (86,7%). Са правом да дају сагласност на предложену процедуру највише пацијената је упознато у Специјалној болници за ендемску нефропатију (100%) и КБЦ „Бежанијска коса“ (99%). Разлика између анкетираних болница је статистички високо значајна ( $H=24,240$ ,  $df=10$ ,  $p=0,007$ ), за разлику од претходних година када није била значајна. (таб. 47)

**Табела 47: Пацијент је упознат са правом на сагласност на предложену процедуру**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016					2017				
	ДА		НЕ		укупно	ДА		НЕ		укупно
	број	%	број	%		број	%	број	%	
КЦС	240	89.9	27	10.1	267	338	92.6	27	7.4	365
КБЦ „Др Д. Мишовић“	37	94.9	2	5.1	39	40	90.9	4	9.1	44
КБЦ „Звездара“	104	90.4	11	9.6	115	114	93.4	8	6.6	122
КБЦ „Земун“	65	90.3	7	9.7	72	81	88.0	11	12.0	92
КБЦ „Бежанијска коса“	79	95.2	4	4.8	83	93	98.9	1	1.1	94
Инс. за КВБ „Дедиње“	43	84.3	8	15.7	51	52	86.7	8	13.3	60
Инс. за онк. и рад. Србије	71	95.9	3	4.1	74	120	96.8	4	3.2	124
Инс. за реуматологију	38	88.4	5	11.6	43	58	95.1	3	4.9	61
Спец. бол. „Свети Сава“	44	91.7	4	8.3	48	51	98.1	1	1.9	52
Спец. бол. Младеновац	39	88.6	5	11.4	44	31	83.8	6	16.2	37
Спец. бол. Лазаревац	16	94.1	1	5.9	17	15	100.0	0		15
ВМА										
<b>УКУПНО</b>	<b>776</b>	<b>91.0</b>	<b>77</b>	<b>9.0</b>	<b>853</b>	<b>993</b>	<b>93.2</b>	<b>73</b>	<b>6.8</b>	<b>1066</b>

Процент пацијената који су упознати са правом на сагласност на предложену процедуру се повећава у посматраном периоду и има највећу вредност у 2017. години (графикон 92).

**Графикон 92: Процент пацијената који су упознати са правом на сагласност на предложену процедуру**



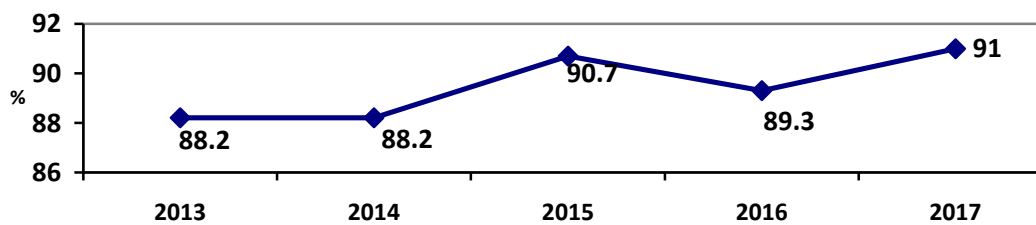
Са дужностима на одељењу током болничког лечења упознато је 91% пацијената, нешто више него претходне године. Најмање пацијената је са својим дужностима упознато Специјалној болници Младеновац (82,4%) и КБЦ „Земун“ (82,6%). Највише је пацијената упознато са својим дужностима у Специјалној болници за ендемску нефропатију (100%) и Институту за онкологију и радиологију Србије (98,3%). За разлику од претходне године, установљена је статистички високо значајна разлика између анкетираних болница ( $\chi^2=26,530$ ,  $df=10$ ,  $p=0,003$ ). (таб. 48)

Табела 48: Пацијент је упознат са дужностима на одељењу

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016					2017				
	ДА		НЕ		укупно	ДА		НЕ		укупно
	број	%	број	%		број	%	број	%	
КЦС	233	87.9	32	12.1	265	329	90.1	36	9.9	365
КБЦ „Др Д. Мишовић“	35	92.1	3	7.9	38	39	88.6	5	11.4	44
КБЦ „Звездара“	90	85.7	15	14.3	105	116	93.5	8	6.5	124
КБЦ „Земун“	62	87.3	9	12.7	71	71	82.6	15	17.4	86
КБЦ „Бежанијска коса“	75	91.5	7	8.5	82	90	92.8	7	7.2	97
Инс. за КВБ „Дедиње“	40	81.6	9	18.4	49	54	87.1	8	12.9	62
Инс. за онк. и рад. Србије	67	98.5	1	1.5	68	115	98.3	2	1.7	117
Инс. за реуматологију	40	90.9	4	9.1	44	56	88.9	7	11.1	63
Спец. бол. „Свети Сава“	42	91.3	4	8.7	46	51	98.1	1	1.9	52
Спец. бол. Младеновац	39	88.6	5	11.4	44	28	82.4	6	17.6	34
Спец. бол. Лазаревац	17	100.0	0		17	16	100.0	0	9.0	16
ВМА										
<b>УКУПНО</b>	<b>740</b>	<b>89.3</b>	<b>89</b>	<b>10.7</b>	<b>829</b>	<b>965</b>	<b>91.0</b>	<b>95</b>	<b>9.9</b>	<b>1060</b>

Процент пацијената који су упознати са својим дужностима на одељењу се лагано повећава у посматраном периоду и има највећу вредност у 2017. години (графикон 93).

Графикон 93: Процент пацијената који су упознати са дужностима на одељењу



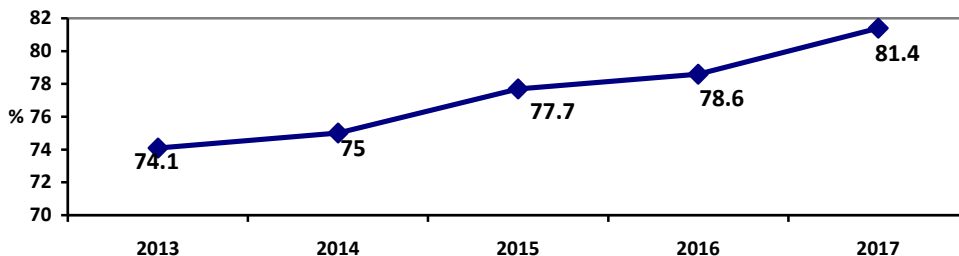
Са начином приговора и жалби у случају незадовољства упознато је само 81% пацијената лечених на интернистичким одељењима, нешто више у односу на претходну годину. Најмање пацијената је са овим правом упознато у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (73,3%). Са начином приговора и жалби у случају незадовољства највише пацијената је упознато у Специјалној болници за ендемску нефропатију (100%) и Специјалној болници „Свети Сава“ (98%). Постоји статистички високо значајна разлика између анкетираних болница ( $\chi^2=23,665$ ,  $df=10$ ,  $p=0,009$ ). (таб. 49)

Табела 49: Пацијент је упознат са начином приговора и жалби у случају незадовољства

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015.					2016.				
	ДА		НЕ		укупно	ДА		НЕ		укупно
	број	%	број	%		број	%	број	%	
КЦС	203	76.9	61	23.1	264	288	80.7	69	19.3	357
КБЦ „Др Д. Мишовић“	32	86.5	5	13.5	37	29	76.3	9	23.7	38
КБЦ „Звездара“	78	76.5	24	23.5	102	95	78.5	26	21.5	121
КБЦ „Земун“	55	77.5	16	22.5	71	64	75.3	21	24.7	85
КБЦ „Бежанијска коса“	63	77.8	18	22.2	81	83	87.4	12	12.6	95
Инс. за КВБ „Дедиње“	31	63.3	18	36.7	49	44	73.3	16	26.7	60
Инс. за онк. и рад. Србије	55	85.9	9	14.1	64	100	85.5	17	14.5	117
Инс. за реуматологију	30	73.2	11	26.8	41	46	78.0	13	22.0	59
Спец. бол. „Свети Сава“	41	91.1	4	8.9	45	50	98.0	1	2.0	51
Спец. бол. Младеновац	35	81.4	8	18.6	43	24	75.0	8	25.0	32
Спец. бол. Лазаревац	16	100.0	0		16	15	100.0	0		15
ВМА										
<b>УКУПНО</b>	<b>639</b>	<b>78.6</b>	<b>174</b>	<b>21.4</b>	<b>813</b>	<b>838</b>	<b>81.4</b>	<b>192</b>	<b>18.6</b>	<b>1030</b>

Процент пацијената који су упознати са начином приговора у случају незадовољства у 2017. години се повећава сваке године и има највећу вредност у 2017. години (графикон 94).

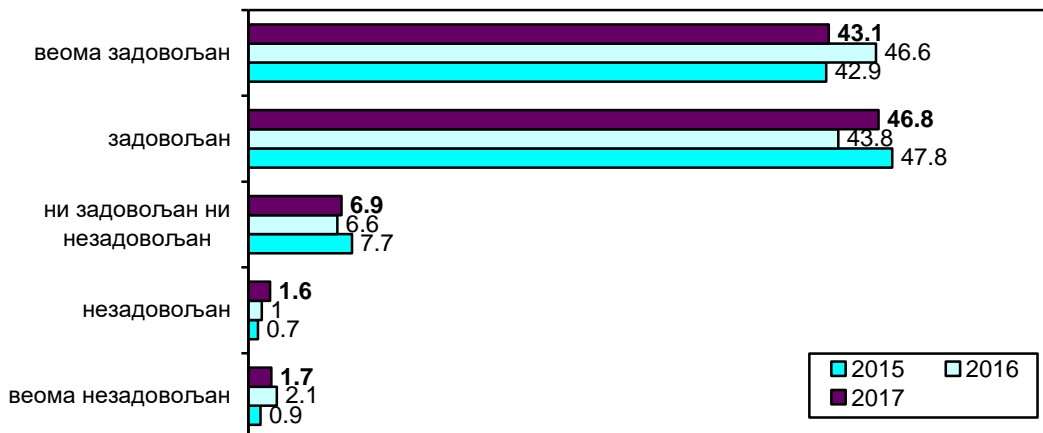
**Графикон 94: Процент пацијената који су упознати са начином приговора у случају незадовољства**



### ЗАДОВОЉСТВО ПАЦИЈЕНАТА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ У ЦЕЛИНИ

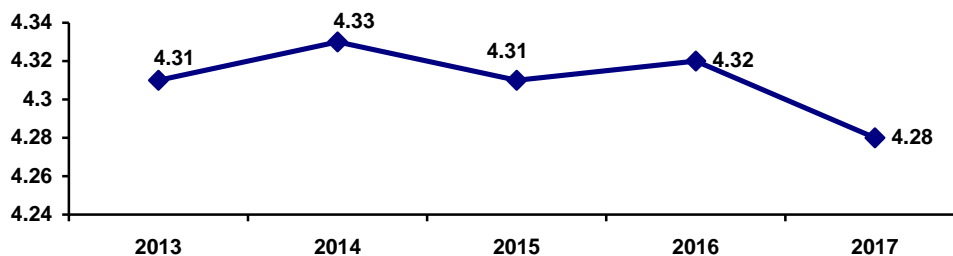
Болничким лечењем у целини на интернистичким одељењима је задовољно 89,9% пацијената (1035 испитаника), 6,9% (79 испитаника) нису ни задовољни ни незадовољни, док је незадовољних 3,3% пацијената (38 испитаника). На ово питање није одговорило 36 испитаника. (граф. 95)

**Графикон 95: Задовољство испитаника болничким лечењем у целини на интернистичким одељењима (%)**



Просечна оцена задовољства болничким лечењем веома је висока ( $\bar{x}=4,28$ ) и незнатно мања у односу на претходне године (графикон 96).

**Графикон 96: Задовољство испитаника болничким лечењем у целини ( $\bar{x}$ )**



Посматрано по болницама, болничким лечењем у целини су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,93) у све три године посматрања, а затим у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,6) и Институту за КВБ „Дедиње“ (4,49). Пацијенти су најмање задовољни, условно речено с обзиром на високе оцене, у Институту за онкологију и радиологију Србије (3,99) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,02). У односу на 2016. годину, задовољство болничким лечењем у целини је оцењено већом или истом оценом у 6 болница, а мањом оценом у 5 болница (таб. 50). Као и претходних година, постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства корисника болничким лечењем у целини између анкетираних болница ( $F=5,926$ ,  $df=10$ ,  $p=0,000$ ).

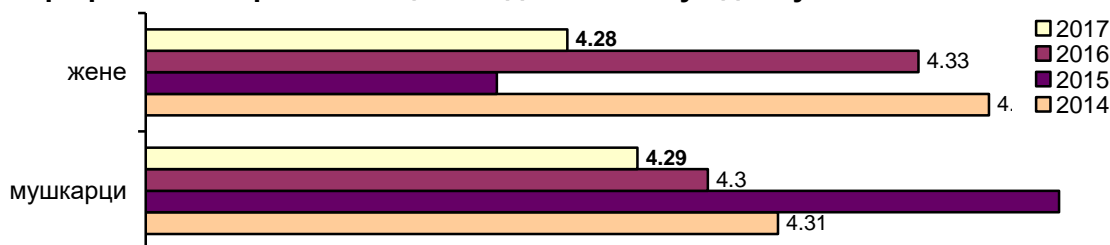
Табела 50: Задовољство испитаника – просечна оцена ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	333	4,25	0,71	293	4,31	0,81	389	4,23	0,82
КБЦ „Др Д. Мишовић“	44	4,36	0,53	41	4,49	0,68	45	4,36	0,83
КБЦ „Звездара“	141	4,21	0,82	127	4,39	0,66	138	4,45	0,75
КБЦ „Земун“	109	4,24	0,71	72	3,96	1,07	96	4,15	0,89
КБЦ „Бежанијска коса“	121	4,40	0,82	81	4,32	0,74	102	4,34	0,68
Инс. за КВБ „Дедиње“	43	4,47	0,54	54	4,26	0,87	72	4,49	0,58
Инс. за онк. и рад. Србије	130	4,20	0,78	84	4,30	0,69	133	3,99	0,93
Инс. за реуматологију	45	4,31	0,95	48	4,60	0,54	68	4,35	0,69
Спец. бол. „Свети Сава“	76	4,71	0,45	49	4,61	0,73	53	4,60	0,60
Спец. бол. Младеновац	58	4,34	0,58	46	3,89	1,14	41	4,02	0,79
Спец. бол. Лазаревац	14	4,86	0,36	17	4,88	0,33	15	4,93	0,26
ВМА	471	4,30	0,69						
<b>УКУПНО</b>	<b>1.585</b>	<b>4,31</b>	<b>0,72</b>	<b>912</b>	<b>4,32</b>	<b>0,81</b>	<b>1152</b>	<b>4,28</b>	<b>0,80</b>

## СТЕПЕН ПОВЕЗАНОСТИ КАРАКТЕРИСТИКА ИСПИТАНИКА И ЗАДОВОЉСТВА

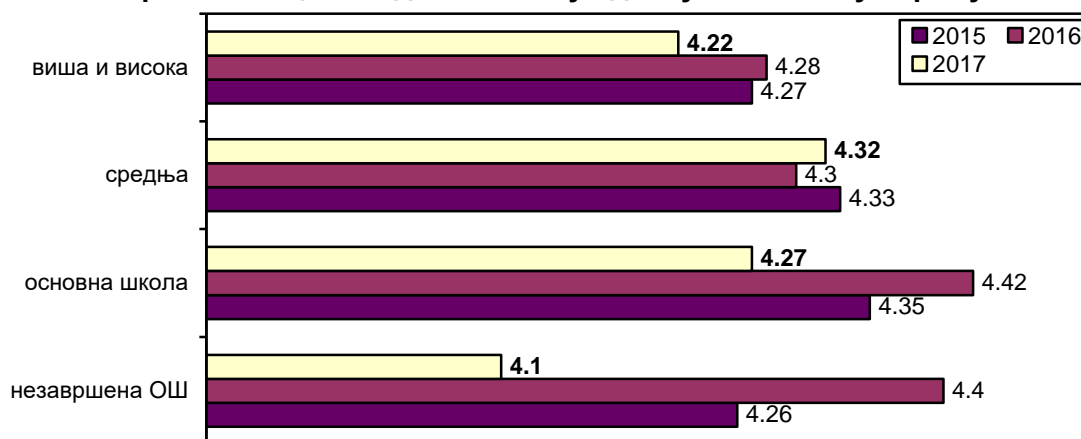
У 2017. години није установљена статистички значајна разлика између пацијената мушког и женског пола у задовољству здравственом заштитом у оквиру одељења интерне медицине ( $H=0,012$ ,  $df=1$ ,  $p=0,914$ ). Може се уочити да су незнатно били задовољнији пацијенти мушког пола (графикон 97).

Графикон 97: Просечна оцена задовољства у односу на пол испитаника



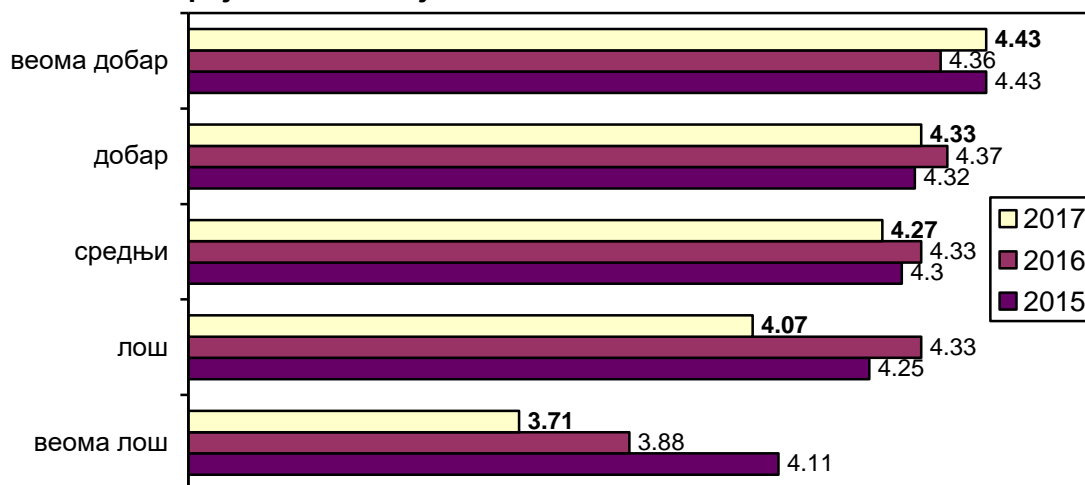
У 2017. години, као и у 2016. години, не постоји статистички значајна разлика ни између пацијената различите школске спреме ( $H=2,340$ ,  $df=3$ ,  $p=0,505$ ). Здравствену заштиту у оквиру одељења интерне медицине у болницама у Београду најбоље су оценили пацијенти са средњим степеном образовања (граф. 98).

**Графикон 98: Просечна оцена задовољства у односу на школску спрему испитаника**



Лечење на интерним одељењима у београдским болницама најбоље су оценили пацијенти веома доброг и доброг, а најлошије пацијенти веома лошег материјалног положаја (граф. 99). За разлику од претходне године, између задовољства пацијената различитог материјалног положаја установљена је статистички високо значајна разлика ( $N=18,345$ ,  $df=4$ ,  $p=0,001$ ).

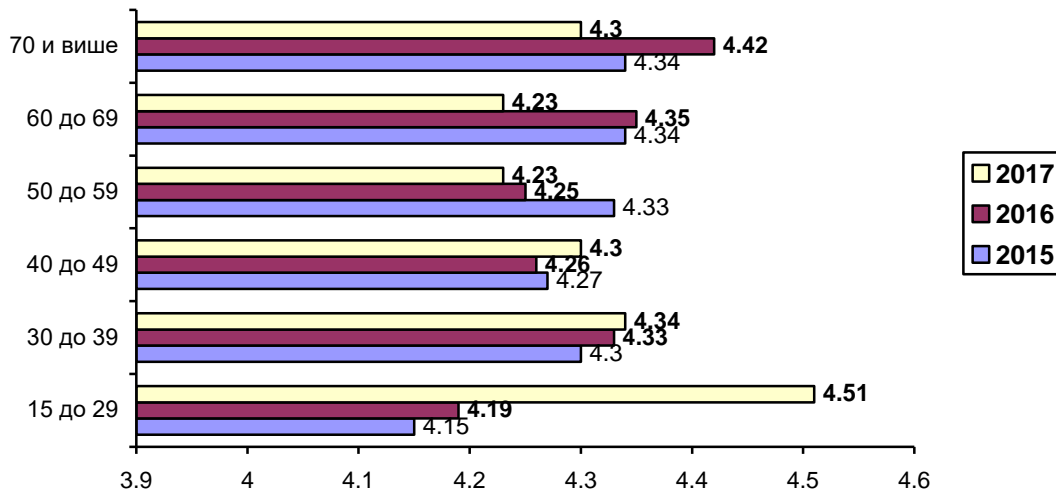
**Графикон 99: Просечна оцена задовољства болничким лечењем у односу на материјални положај испитаника**



Ни **животна доб** нема статистички значајног утицаја на задовољство пацијената болничким лечењем на интернистичким одељењима ( $N=10,867$ ,  $DF=5$ ,  $p=0,054$ ). Најзадовољнији су пацијенти млађи од 30 година (којих је било 4,8% од укупног броја), затим пацијенти између 30 и 39 година старости (7%), а најнезадовољнији пацијенти од 50 до 69 година, који су били и најбројнији (48%), (граф. 100). Још 28% пацијената је било старијих од 70 година, а њихова оцена болничког лечења је 4,3.



**Графикон 100: Просечна оцена задовољства у односу на старост испитаника**



### КОМЕНТАРИ ИСПИТАНИКА

Пацијенти су имали могућност да у упитник упишу своје примедбе, похвале за рад и предлоге за унапређење задовољства лечењем и боравком у болници. Од 1188 пацијента који су попунили анкетни упитник, 433 (36,4%) је написао коментаре на болнички боравак и лечење.

Пацијенти су најчешће исказивали захвалност појединим лекарима и медицинским сестрама који су их лечили, као и похвале за њихову стручност и знање, труд, љубазност, поштовање пацијената. Скоро две трећине свих коментара (262 или 60,5%) су биле похвале и захвалност болничком особљу.

Највише примедби односи се на услове смештаја и болничку храну. Пацијенти су незадовољни санитарно-хигијенским условима у болницама, недовољним бројем санитарних чворова, неадекватним одржавањем тоалета, недостатком држача за сапун и одећу током туширања (око 10% свих коментара). Део примедби односи се на непоштовање „кућног“ реда од стране пацијената (пушење у тоалетима, бука у време спавања). Такође, пацијенти указују на потребу кречења болничких просторија, бољу опремљеност болесничких соба (Wi-Fi, недостаје телевизор или радио, приступ интернету, плакари, потребно је набавити нове кревете, душеке, постељину), недостатак трпезаријског простора, као и на превише пацијената у собама (око 9% свих коментара). Део притужби односи се и на хигијену приликом сервирања хране, слабу разноврсност, недостатак салате уз оброк (пацијенти предлажу салату од купуса или цвекле, с обзиром да су јефтине намирнице), као и на неприлагођеност хране прописаном дијететском режиму (4% свих коментара).

Пацијенти указују и на неадекватну комуникацију са здравственим радницима и недовољно информација о болести, лековима, начинима да побољшају квалитет живота. Сматрају да је потребно да лекар више обилази пацијенте и разговара са њима. Близу 5% свих коментара односило се на потребу боље комуникације са здравственим радницима. Такође, пацијенти указују и на неостатак болничког особља, посебно ноћу.

Такође, коментаришу да део болничких дана пацијенти проводе у чекању неких прегледа (ултразвук, лабораторијске анализе) које је могуће урадити много брже и тако смањити дужину болничког лечења. Предлаже се и одвајање у посебну собу пацијената који не могу сами да одржавају личну хигијену. Примедби има и на дуго чекање приликом

пријема, као и приликом отпуста из болнице, као и да време за посете није прилагођено за запослене.

Препозната је и наглашена тежина и одговорност у обављању посла здравствених радника, лоши услови рада у болницама, ниска примања у односу на уложени труд, недовољан број здравствених радника („у условима у којима раде, они пружају немогуће, али су плаћени бедно за толики рад“; „нисам сигуран да бих за тако мали новац имао снаге да будем тако љубазан и расположен“).

## ЗАКЉУЧАК

Резултати истраживања задовољства корисника болничким лечењем у целини на интерним одељењима (укупно 1188 анкетираних пацијената у 11 болница) су показали висок степен задовољства у 2017. години (веома задовољних и задовољних је 90% пацијената, а просечна оцена је 4,28). У односу на претходне три године није дошло до значајне промене у задовољству корисника на овим одељењима, иако је просечна оцена у 2017. години нешто нижа (4,32 у 2016. години).

Задовољство пацијената болничким лечењем у целини на интернистичким одељењима посматрано по болницама се значајно разликује. Просечна оцена је била висока у свим болницама и у распону од 3,99 до 4,93. Најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију у свим годинама посматрања (где је био мали број анкетираних пацијената), затим у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“. Приликом тумачења ових резултата треба нагласити да постоје велике разлике између болница, које могу утицати на добијене резултате. Тако се у неким болницама лече све врсте интернистичких обољења (попут клиничко-болничких центара), док су неке болнице специјализоване за одређена обољења (Институт за реуматологију, Институт за онкологију и радиологију Србије, Специјална болница за цереброваскуларна обољења „Свети Сава“ и др.). Болнице се разликују и по величини интернистичких одељења, због чега се број анкетираних пацијената по болницама креће од 16, па до 399. Разлике постоје и у односу на пол пацијената (знатно више жена се лечи у Институту за реуматологију и Институту за онкологију и радиологију Србије, а знатно више мушкараца у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“), као и у односу на старост пацијената. Најстарији пацијенти су у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна старост испитаника 76 година) и Специјалној болници „Свети Сава“, а најмлађи у Клиничком центру Србије (54 године) и Институту за реуматологију. Ако се посматра школска спрема испитаника, може се закључити да је најнижи степен школске спреме у Специјалним болницама у Лазаревцу и Младеновцу, а највећи у КБЦ „Бежанијска коса“. Пацијенти из анкетираних болница се значајно разликују и по томе како оцењују свој материјални положај, тако да пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију најбоље оцењују свој материјални положај (иако су у групи пацијената са најнижом школском спремом), док су пацијенти у Специјалној болници за интерне болести у Младеновцу и Институту за реуматологију најлошије оценили свој материјални положај.

По мишљењу већине пацијената организација пријема у болницу је задовољавајућа (90% задовољних и веома задовољних). Као и ранијих година, пацијенти су током болничког пријема најзадовољнији љубазношћу особља (95%), а најмање задовољни чекањем на шалтеру (83%), затим временом од пријема у болницу до смештаја у болесничку собу (87%) и објашњењима у вези процедуре пријема (89%). Такође, већина је задовољна и процедуром отпуста из болнице (92%). Просечна оцена задовољства болничким пријемом је 4,32 (у 2016. години 4,29), а отпустом из болнице 4,45 (у 2016. години 4,44). Процедуре болничког пријема и болничког отпуста су најбоље

оцењене у Специјалној болници за ендемску нефропатију и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, као и претходне године. У односу на претходну годину сви аспекти пријема у болницу и болничког отпуста су оцењени истим или нешто већим оценама, изузев времена које протекне од пријема у болницу до смештаја у болесничку собу.

Око 92% пацијената је задовољно радом лекара, а око 95% задовољно је радом медицинских сестара на интерним одељењима у болницама у Београду. Пацијенти су у виском проценту задовољни љубазношћу медицинских сестара (94%), временом чекања на сестру у случају хитне потребе (93%) и њиховим објашњењима везаним за процедуре, тестове и третмане (92,5%). Просечна оцена задовољства сестринском негом је 4,64 (у 2016. години је 4,59), а сви аспекти рада медицинских сестара су боље оцењени у односу на претходну годину. Сестринска нега у целини је најбоље оцењена у Специјалној болници за ендемску нефропатију, КБЦ „Др Д. Мишовић“ и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“.

И особине лекара, љубазност (92%), способност дијагностиковања здравствених проблема (91%), темељитост у испитивању (91%), давање упутстава при отпусту са болничког лечења (90,5%), успешност у лечењу (89,5%), спремност да дају одговоре на питања (89,6%), као и објашњавање тестова, процедура, третмана и резултата (88%), су задовољавајуће за већину пацијената, али су сви аспекти лекарског рада оцењени нешто мањим оценама у односу на претходну годину. Просечна оцена задовољства услугама лекара у целини је износила 4,51, што је незнатно мање у односу на претходну годину (у 2016. години 4,53). Рад лекара је најбоље оцењен у Специјалној болници за ендемску нефропатију и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“.

Дијагностичким процедурама на интерним одељењима београдских болница у 2017. години било је задовољно око 93% пацијената. Пацијенти су били најзадовољнији кардиолошком дијагностиком (процент задовољних износи 93%), као и лабораторијском и радиолошком дијагностиком (93%), а у области физикалне терапије је задовољно 88% пацијената. Просечна оцена задовољства услугама дијагностике и терапије у целини је 4,46, што је нешто мање у односу на претходну годину (4,54), с обзиром да су сви аспекти дијагностике оцењени незнатно нижим оценама. Дијагностичке услуге су најбоље оцењене у Специјалној болници за ендемску нефропатију и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, као и претходне године.

Пацијенти су најмање задовољни исхраном и условима смештаја у београдским болницама. Временом сервирања болничке хране задовољно је 79% пацијената, начином сервирања 75%, количином 74%, а одговарајућом дијетом 73%. Као и ранијих година, најмање су задовољни укусом (62%), разноврсношћу (64%) и температуром хране (69%). Услугама исхране у целини задовољно је око 70% пацијената, а просечна оцена општег задовољства услугама исхране је 3,86 и незнатно је нижа у односу на претходну годину (3,93), с обзиром да су сви аспекти болничке исхране оцењени нешто нижим оценама. Услуге болничке исхране су најбоље оцењене у Специјалној болници за ендемску нефропатију и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, као и претходне године.

Условима болничког смештаја у целини задовољно је око 80% испитаника, с тим што су најнезадовољнији чистоћом тоалета (око 65% задовољних), удобношћу кревета (72%) и опремом собе (75%), док је највећи проценат задовољан температуром у соби (86%) и чистоћом болесничке собе (84%). Просечна оцена задовољства условима смештаја у целини у болници је 4,09 и незнатно је нижа у односу на претходну годину (4,12), с обзиром да су сви аспекти болничког смештаја оцењени нешто нижим оценама.

Услови болничког смештаја су најбоље оцењени, као и претходне године у Специјалној болници за ендемску нефропатију и Институту за реуматологију, а затим у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“.

Организацију посета на интерним одељењима београдских болница пацијенти су у 2017. години оценили просечном оценом 4,3, слично као и претходне године. Бројем и дужином посета било је задовољно око 90%, а временом посета 88% испитаника. За сва три аспекта било је мање од по 3% незадовољних. Организација посета је најбоље оцењена у Специјалној болници за ендемску нефропатију и КБЦ „Звездара“.

Од испитиваних карактеристика испитаника (пол, школска спрема, материјални положај, животна доб) само је материјални положај статистички значајно утицао на степен њиховог задовољства лечењем на интерним одељењима. Најзадовољнији су пацијенти бољег материјалног положаја (пацијенти су свој материјални положај најбоље оценили у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац).

Значајно неповољнији подаци се односе на познавање права и дужности пацијента на одељењу, а посебно на могућности за приговоре и жалбе у случају незадовољства. Око 7% пацијената се изјаснило да их болничко особље није упознало са правом да дају сагласност на предложену процедуру, око 9% пацијената није упознато са дужностима на болничком одељењу, а 19% није упознато са начином приговора и жалби у случају незадовољства. Међутим треба истаћи да се у последњих пет година смањује проценат пацијената који нису упознати са својим правима и дужностима током болничког лечења и да има најмање вредности у 2017. години.

**Добијени резултати у посматраном периоду (2015 - 2017. године) указују на висок степен задовољства пацијената када су у питању рад здравствених радника, дијагностичке и терапијске услуге. Болнички смештај (посебно чистоћа тоалета – оцена 3,74, удобност болничке постеље – оцена 3,84 и опремљеност болесничке собе – оцена 3,97) и храна (посебно укус – оцена 3,67 и разноврсност хране – оцена 3,73), као и процедура пријема пацијената у болницу су сегменти са нешто мањим процентом задовољних у односу на наведене, тако да их треба видети као предмете за унапређење задовољства лечених на интерним одељењима београдских болница.**