

Увод

Процена фактора који утичу на степен задовољства пацијента стационарним лечењем представља један од специфичних циљева везаних за квалитет болничке здравствене заштите. Сходно томе, у периоду од 27. новембра до 01. децембра 2017. године, спроведено је истраживање задовољства корисника болничком здравственом заштитом, у 16 стационарних здравствених установа у Београду: Клиничком центру Србије, КБЦ „Звездара“, КБЦ „Земун“, КБЦ „Божанијска Коса“, КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“, Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац, Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, Специјалној болници за интерне болести Младеновац, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, ГАК „Народни фронт“, Институту за ортопедско-хируршке болести „Бањица“, Институту за реуматологију, Институту за онкологију и радиологију Србије, Институту за рехабилитацију и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“.

За разлику од ранијих година, Градски завод за јавно здравље Београд не располаже подацима Војномедицинске академије о испитивању задовољства корисника болничким лечењем у току 2016. и 2017. године.

У наведеним установама анализирано је задовољство пацијената у оквиру четири медицинске делатности: интерна медицина (пулмологија, кардиологија, алергологија и имунологија, гастроентерологија, хематологија, ендокринологија, нефрологија, реуматологија, инфективне болести, неурологија, дерматовенерологија, пнеумофтизиологија и конзервативна онкологија); хирургија (општа хирургија, грудна хирургија, ортопедија, трауматологија, кардиоваскуларна хирургија, неурохирургија, урологија, офталмологија, ОРЛ, максилофацијална хирургија, оперативна онкологија и пластична и реконструктивна хирургија); гинекологија и акушерство и рехабилитација. У истраживање нису укључена психијатријска и педијатријска одељења.

Инструмент за процену задовољства

За испитивање задовољства корисника болничким лечењем коришћен је упитник Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“, који је исти за све болничке установе у Србији. Стандардизовани упитник састоји се од 13 основних питања и 44 подпитања и није мењан у односу на претходну годину. Упитник је анониман и добровољан, а пацијенти су одговоре давали приликом отпуста са болничког лечења, самостално, без присуства здравственог радника, изузев када се радило о пацијентима који због физичког хендикепа нису били у могућности да га попуне.

Структура упитника за процену задовољства корисника болничког лечења је обухватала неколико група питања; прва група питања се односила на основне социјално – економске одреднице здравља (пол, године старости, школска спрема и материјално стање); друга група питања обухватала је процедуре пријема у болницу, болничког отпуста и права и обавезе пацијента; трећа група питања била је везана за задовољство корисника услугама које пружа медицинско особље, као и услугама дијагностике, терапије и неге. Четврта група питања била је усмерена на услове смештаја, исхрану и организацију посета болеснику, док се пета група питања односила на процену укупног задовољства пацијента лечењем које му је пружено у болничким условима. Пацијентима је у посебној рубрици омогућено да укажу на предности или мане лечења, дају примедбе, савете или сугестије.

Циљ процене задовољства

Циљ ове процене јесте утврђивање стручних и искуствених параметара за праћење квалитета рада болница кроз одговоре пацијената на питања садржана у стандардизованом упитнику, како би се обезбедила ефикасна, квалитетна и рационална здравствена заштита пацијента у оквиру одрживог развоја болничке здравствене заштите и у интересу корисника.

Метод рада за процену задовољства

За анализу задовољства пацијената болничким лечењем коришћен је аналитичко-дескриптивни метод рада тумачењем резултата добијених на основу статистичке обраде података из анкете. Као и претходних година, унос и обраду података вршио је Градски завод за јавно здравље Београд. Од статистичких параметара коришћени су: дистрибуција фреквенције, просечне вредности (аритметичка средина), мере варијабилитета (стандардна девијација) и релативни бројеви. За утврђивање значајности разлика између обележја, коришћен је χ^2 тест, Kruskal-Wallis тест (H) и једнофакторска анализа варијансе (F). За сва нумеричка обележја, тестирана је нормалност расподеле. Сви статистички тестови су прихваћени ако је вероватноћа нулте хипотезе била једнака или мања од 5 посто.

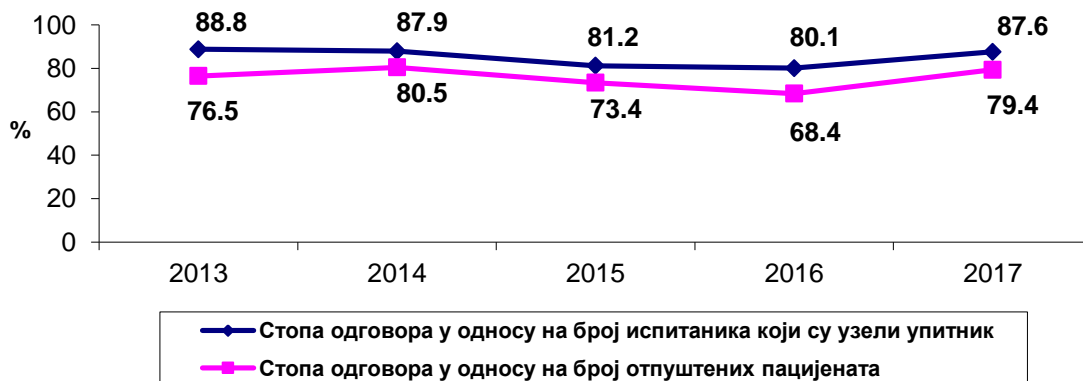
РЕЗУЛТАТИ

Резултати испитивања задовољства корисника болничким лечењем обухватају дистрибуцију фреквенција и тестирање социјално-економских одредница здравља које су утицале на задовољство. Добијени резултати су упоређивани са резултатима из испитивања у последњих 5 година.

• Испитаници – циљна група

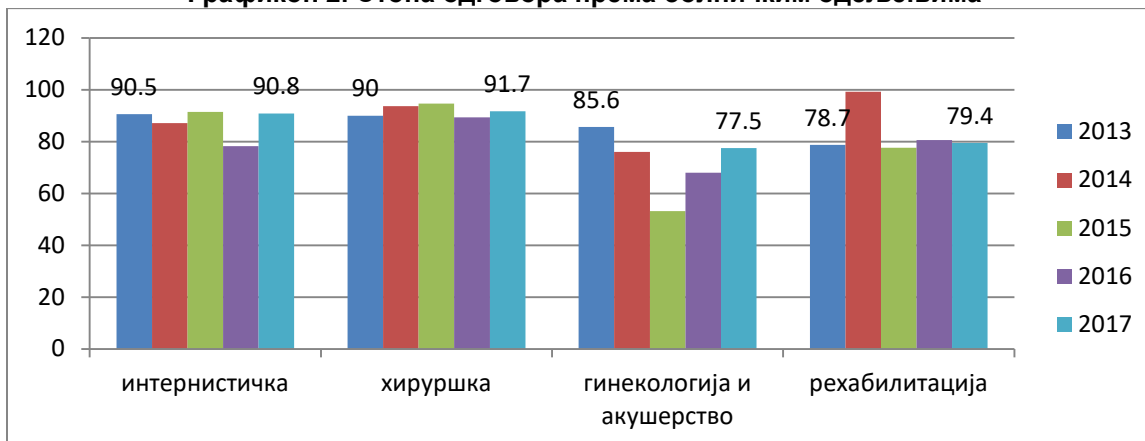
У периоду од 27.11. до 01.12.2017. године, у болницама у Београду које су учествовале у испитивању задовољства корисника, са болничког лечења отпуштено је 3.939 пацијената. Анкетни упитник је узело 3.572 пацијента, али је враћених попуњених упитника било 3.128 (79,4% у односу на број отпуштених пацијената), што је за 583 упитника више у односу на претходну годину. Скоро у свим болницама је био већи број анкетираних пацијената, а посебно у ГАК „Народни фронт“. Стопа одговора учесника у анкети (број анкетираних у односу на број пацијената којима су подељени упитници) била је 87,6% и већа је него претходне две године (Графикон 1).

Графикон 1. Стопа одговора учесника у анкети



Највећа стопа одговора била је на хируршким (око 92%), а најмања на гинеколошко-акушерским одељењима, 78% (Графикон 2).

Графикон 2. Стопа одговора према болничким одељењима



Посматрано по болницама, стопа одговора је висока, а у 2 болнице (Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику и Специјална болница за ендемску нефропатију) износи чак 100%. Најмања стопа одговора, око 66%, била је у ГАК „Народни фронт“ (Табела 1). Међутим, мора се истаћи да је у овој болници био знатно већи број анкетираних пацијенткиња (320) у односу на претходну годину (146).

Према очекивањима, највећи број анкетираних пацијената је лечен у највећој болничкој установи, Клиничком центру Србије (34,5% од укупног броја испитаника), а затим у КБЦ „Звездара“ (10,5%), ГАК „Народни фронт“ (10,2%), Институту за онкологију и радиологију (6,8%) и КБЦ „Земун“ (6,6%).

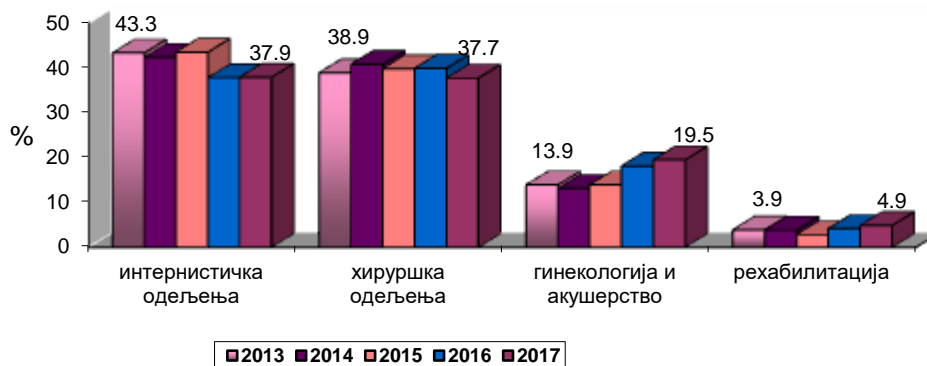
Табела 1. Дистрибуција испитаника и стопа одговора по болницама у 2017. години

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број отпуштених пацијената	Број подељених упитника	Број испитаника (попуњених упитника)	% испитаника од броја отпуштених пацијената	Стопа одговора у односу на број подељених упитника (%)
КЦС	1316	1148	1080	82.1	94.1
КБЦ „Мишовић“	208	198	181	87.0	91.4
КБЦ „Звездара“	450	346	327	72.7	94.5
КБЦ „Земун“	272	243	207	76.1	85.2
КБЦ „Бежанијска коса“	199	199	167	83.9	83.9
Институт за КВБ „Дедиње“	180	180	158	87.8	87.8
ГАК „Народни фронт“	484	484	320	66.1	66.1
Инс. за онколо. и рад. Србије	243	213	212	87.2	99.5
Инс. за реуматологију	82	80	69	84.1	86.3
Спец. бол. „Свети Сава“	78	70	53	67.9	75.7
Институт за ОХБ „Бањица“	161	146	141	87.6	96.6
Спец. бол. Младеновац	55	55	43	78.2	78.2
Инс. за рехабилитацију	101	101	83	82.2	82.2
Кл. за рехаб. „Др М. Зотовић“	81	80	58	71.6	72.5
Спец. бол. за орт. протетику	13	13	13	100.0	100.0
Спец. бол. Лазаревац	16	16	16	100.0	100.0

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број отпуштених пацијената	Број подељених упитника	Број испитаника (попуњених упитника)	% испитаника од броја отпуштених пацијената	Стопа одговора у односу на број подељених упитника (%)
КЦС	1316	1148	1080	82.1	94.1
КБЦ „Мишовић“	208	198	181	87.0	91.4
КБЦ „Звездара“	450	346	327	72.7	94.5
КБЦ „Земун“	272	243	207	76.1	85.2
КБЦ „Бежанијска коса“	199	199	167	83.9	83.9
Институт за КВБ „Дедиње“	180	180	158	87.8	87.8
ГАК „Народни фронт“	484	484	320	66.1	66.1
Инс. за онколо. и рад. Србије	243	213	212	87.2	99.5
Инс. за реуматологију	82	80	69	84.1	86.3
Спец. бол. „Свети Сава“	78	70	53	67.9	75.7
Институт за ОХБ „Бањица“	161	146	141	87.6	96.6
Спец. бол. Младеновац	55	55	43	78.2	78.2
Инс. за рехабилитацију	101	101	83	82.2	82.2
Кл. за рехаб. „Др М. Зотовић“	81	80	58	71.6	72.5
Спец. бол. за орт. протетику	13	13	13	100.0	100.0
Спец. бол. Лазаревац	16	16	16	100.0	100.0
УКУПНО	3939	3572	3128	79.4	87.6

У односу на област/грану медицине, међу испитаницима најзаступљенији су били пацијенти са интернистичких (37,9%) и хируршких одељења (37,7%), а најмање заступљени пацијенти са одељења рехабилитације (4,9%). У односу на претходне године, већа је заступљеност гинеколошких и пацијената са рехабилитације, а мања хируршких пацијената (Графикон 3).

Графикон 3. Структура испитаника према болничком одељењу на коме су лечени



Између различитих болница установљена је статистички високо значајна разлика у заступљености испитаника са различитих болничких одељења ($H=1484,88$, $DF=15$, $p=0,000$)

Табела 2. Дистрибуција испитаника према одељењима по болницама, 2017. година

Одељење	Интернис- тичко		Хируршко		Гинекологија и акушерство		Рехаби- литација		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА										
КЦС	399	36.9	500	46.3	181	16.8	0		1080	100
КБЦ „Мишовић“	46	25.4	99	54.7	36	19.9	0		181	100
КБЦ „Звездара“	145	44.3	128	39.1	54	16.5	0		327	100
КБЦ „Земун“	102	49.3	87	42.0	18	8.7	0		207	100
КБЦ „Бежанијска коса“	101	60.5	66	39.5	0		0		167	100
Институт за КВБ „Дедиње“	73	46.2	85	53.8	0		0		158	100
ГАК „Народни фронт“	0		0		320	100.0	0		320	100
Институт за онк. и рад. Србије	140	66.0	72	34.0	0		0		212	100
Инс. за реуматологију	69	100.0	0		0		0		69	100
Спец. бол. „Свети Сава“	53	100.0	0		0		0		53	100
Институт за ОХ „Бањица“	0		141	100.0	0		0		141	100
Спец. бол. Младеновац	43	100.0	0		0		0		43	100
Инс. за рехабилитацију	0		0		0		83	100	83	100
Клиника за рех. „Др М.Зотовић“	0		0		0		58	100	58	100
Спец. бол. за орт. протетику	0		0		0		13	100	13	100
Спец. бол. Лазаревац	16	100.0	0		0		0		16	100
УКУПНО	1187	37.9	1178	37.7	609	19.5	154	4.2	3128	100

Као и претходне године, у анкети је учествовало више пацијената женског (59,4%), него мушког пола (40,6%), што се објашњава обухватом пацијенткиња са гинеколошких и акушерских одељења. У односу на пол анкетираних пацијената установљена је статистички високо значајна разлика између болница ($\chi^2=301,58$, $DF=15$, $p=0,000$). Највећа заступљеност жена, после ГАК „Народни фронт“, била је у Институту за реуматологију (81,2%), Институту за онкологију и радиологију Србије (62,2%) и на Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ (57,9%), док је највеће учешће мушкараца забележено у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (70,6%) и Специјалној болници за ортопедску протетику (61,5%).

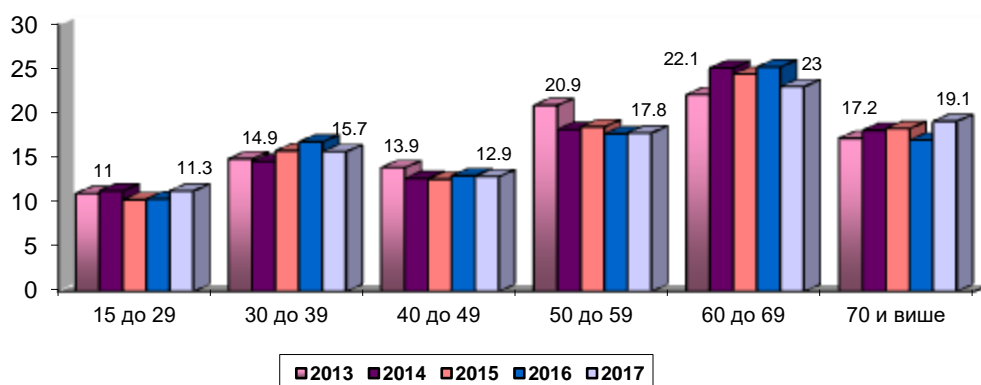
Табела 3. Дистрибуција испитаника према полу по болницама, 2017. година

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Мушки пол		Женски пол		Укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	457	43.2	601	56.8	1058	100
КБЦ „Мишовић“	82	47.7	90	52.3	172	100
КБЦ „Звездара“	134	42.3	183	57.7	317	100
КБЦ „Земун“	100	49.3	103	50.7	203	100
КБЦ „Бежанијска коса“	76	45.8	90	54.2	166	100
Институт за КВБ „Дедиње“	108	70.6	45	29.4	153	100
ГАК „Народни фронт“	0	0	312	100.0	312	100
Институт за онкологију и рад. Србије	79	37.8	130	62.2	209	100

Инс. за реуматологију	13	18.8	56	81.2	69	100
Спец. бол. „Свети Сава“	25	47.2	28	52.8	53	100
Институт за ОХБ „Бањица“	61	44.5	76	55.5	137	100
Спец. бол. Младеновац	22	51.2	21	48.8	43	100
Инс. за рехабилитацију	43	53.1	38	46.9	81	100
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	24	42.1	33	57.9	57	100
Спец. бол. за орт. протетику	8	61.5	5	38.5	13	100
Спец. бол. Лазаревац	8	50.0	8	50.0	16	100
УКУПНО	1243	40.6	1816	59.4	3059	100

Просечна старост анкетираних пацијената била је 53 године ($53 \pm 17,24$), као и претходне године ($52,9 \pm 16,99$). Највише пацијената је било у добној групи од 60 до 69 година (23%), затим старијих од 70 (око 19%) и припадника добне групе 50-59 година (17,8%) (графикон 4). У односу на претходне године повећан је број испитаника у узрасним категоријама 70 и више година, а смањен у категорији од 60 до 69 година.

Графикон 4. Структура испитаника према старости



Установљена је статистички високо значајна разлика у просечној старости испитаника у различитим болницама ($F=41,326$, $DF=15$, $p=0,000$). Најмлађи анкетирани пацијенти били су у ГАК „Народни фронт“ (просечна старост 36 година), а најстарији у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац, са просечном старашћу преко 76 година, као и у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (просечна старост око 67 година), (Табела 4).

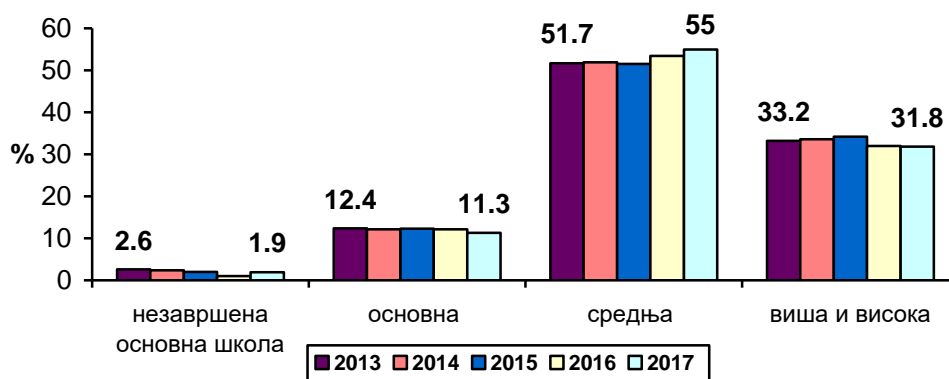
Табела 4. Просечна старост испитаника по здравственим установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017. година		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	836	49.19	16.19	1040	50.92	16.81
КБЦ „Мишовић“	159	51.27	17.73	171	54.64	17.56
КБЦ „Звездара“	310	53.24	17.85	308	55.12	18.07
КБЦ „Земун“	168	53.92	18.80	188	58.02	16.73
КБЦ „Бежанијска коса“	152	61.18	14.79	164	55.80	14.29
Институт за КВБ „Дедиње“	123	62.41	10.74	146	61.94	10.95
ГАК „Народни фронт“	143	35.45	9.66	313	35.94	12.45
Инст. за онкологију и рад. Србије	159	56.74	13.06	208	56.63	13.85
Инс. за реуматологију	49	56.76	15.87	68	55.35	14.46
Спец. бол. „Свети Сава“	49	69.00	12.86	52	67.40	11.02
Институт за ОХБ „Бањица“	144	52.94	16.03	138	54.01	17.77
Спец. бол. Младеновац	44	60.86	12.06	37	63.78	15.74

Инс. за рехабилитацију	57	61.82	12.96	80	63.53	12.81
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	32	55.25	15.62	56	57.70	13.93
Спец. бол. за орт. протетику	14	66.57	9.51	13	62.38	15.60
Спец. бол. Лазаревац	18	75.33	10.69	16	76.06	7.63
ВМА						
УКУПНО	2457	52.89	16.99	2998	52.98	17.24

Када је у питању образовање испитаника, нешто више од половине, 55%, је имало средњу стручну спрему, 31,8% вишу и високу, 11,3% је завршило само основну школу, а 1,9% није имало завршено основно школско образовање (Графикон 5), што је слично резултатима из претходне године. У петогодишњем периоду посматрања може се уочити благи тренд повећања удела корисника са завршеном средњом школом, а смањење удела свих осталих категорија.

Графикон 5. Школска спрема испитаника



Установљена је статистички високо значајна разлика у односу на школску спрему испитаника између различитих болница ($H=55,17$, $DF=15$, $p=0,000$). Највеће учешће пацијената са незавршеном основном школом је било у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (20%), док ових пацијената није било у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ и Специјалној болници за ортопедску протетику.

Табела 5. Дистрибуција испитаника по болницама према школској спреми, 2017. година

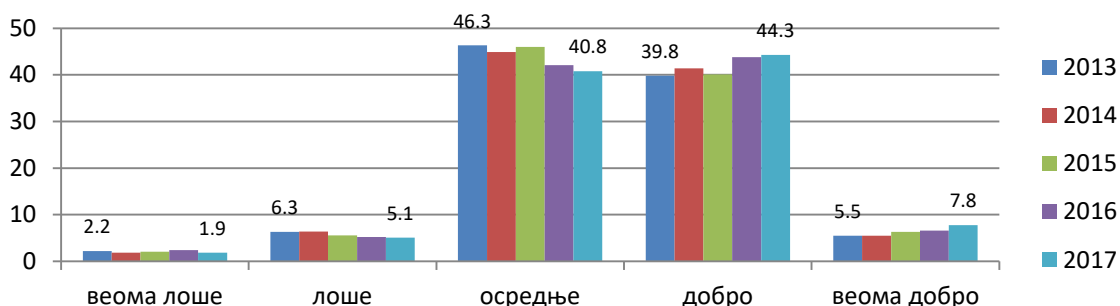
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Незавршена основна школа		Основна школа		Средња школа		Виша и висока школа		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	16	1.5	121	11.3	546	51.0	388	36.2	1071	100
КБЦ „Мишовић“	2	1.1	17	9.7	88	50.0	69	39.2	176	100
КБЦ „Звездара“	10	3.1	41	12.8	178	55.5	92	28.7	321	100
КБЦ „Земун“	6	3.0	21	10.3	120	59.1	56	27.6	203	100
КБЦ „Бежанијска коса“	2	1.2	10	6.0	100	59.9	55	32.9	167	100
Институт за КВБ „Дедиње“	0		17	10.8	97	61.8	43	27.4	157	100
ГАК „Народни фронт“	7	2.2	10	3.1	218	68.3	84	26.3	319	100
Инс. за онкол. и рад. Србије	3	1.4	28	13.4	101	48.3	77	36.8	209	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	65.4	9	17.3	52	100

Институт за ОХБ „Бањица“	1	0.7	25	17.9	75	53.6	39	27.9	140	100
Спец. бол. Младеновац	4	9.8	10	24.4	20	48.8	7	17.1	41	100
Инс. за рехабилитацију	1	1.2	16	19.5	41	50.0	24	29.3	82	100
Кл. за рех. „Др М. Зотовић“	0		6	10.7	35	62.5	15	26.8	56	100
Спец. бол. за орт. протетику	0		4	30.8	7	53.8	2	15.4	13	100
Спец. бол. Лазаревац	3	20.0	6	40.0	4	26.7	2	13.3	15	100
УКУПНО	58	1.9	348	11.3	1700	55.0	984	31.8	3090	100

Највише пацијената са завршеном основном школом је било у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (40%), Специјалној болници за ортопедску протетику (30,8%), Специјалној болници за интерне болести Младеновац (24,4%) и Институту за рехабилитацију (19,5%), док их је најмање било у ГАК „Народни фронт“ (3,1%). Пацијенти са средњим школским образовањем у скоро свим болницама представљају доминантну групу, а највише их је било у ГАК „Народни фронт“ (68,3%) и у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (65,4%), док их је најмање било у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (26,7%). Највише пацијената са вишом и високом школом је било у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (39,2%), Институту за онкологију и радиологију Србије (36,8%) и КЦС (36,2%), а најмање у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (13,3%) и Специјалној болници за ортопедску протетику (15,4%).

Највећи број испитаника је свој материјални положај оценио као добар, 44,3%, или осредњи, 40,8%, док га је веома добрим оценило 7,8% испитаника. Укупно 7% анкетираних је оценило да је њихов материјални положај лош или веома лош, што је слично резултатима из претходних година. У посматраном петогодишњем периоду приметно је лагано смањење учешћа испитаника са веома лошим, лошим и осредњим материјалним стањем, а повећање заступљености испитаника са добрим и веома добрим материјалним стањем (Графикон 6).

Графикон 6. Материјални положај испитаника



Установљена је статистички високо значајна разлика у дистрибуцији испитаника према материјалном положају по болницама ($N=90,374$, $DF=15$, $p=0,000$).

Табела 6. Дистрибуција испитаника према материјалном положају по болницама

Материјални положај испитаника	Веома лош		Лош		Осредњи		Добар		Веома добар		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА												
КЦС	20	1.9	53	5.0	464	43.9	441	41.7	80	7.6	1058	100
КБЦ „Мишовић“	1	.6	7	3.9	64	36.0	87	48.9	19	10.7	178	100
КБЦ „Звездара“	10	3.1	19	5.9	117	36.3	160	49.7	16	5.0	322	100
КБЦ „Земун“	2	1.0	13	6.5	85	42.7	90	45.2	9	4.5	199	100
КБЦ „Бежанијска коса“	4	2.4	7	4.2	68	40.7	69	41.3	19	11.4	167	100
Инс. за КВБ „Дедиње“	4	2.5	11	7.0	71	44.9	64	40.5	8	5.1	158	100
ГАК „Народни фронт“	5	1.6	14	4.4	77	24.4	180	57.1	39	12.4	315	100
Институт за онкологију	4	1.9	6	2.9	84	40.8	92	44.7	20	9.7	206	100
Инс. за реуматологију	3	4.4	7	10.3	37	54.4	19	27.9	2	2.9	68	100
Спец. бол. „Свети Сава“	1	2.0	1	2.0	29	56.9	15	29.4	5	9.8	51	100
Инст. за ОХБ „Бањица“	3	2.1	7	5.0	64	45.4	57	40.4	10	7.1	141	100
Спец. бол. Младеновац	0		8	18.6	24	55.8	10	23.3	1	2.3	43	100
Инс. за рехабилитацију	1	1.3	2	2.6	37	48.1	31	40.3	6	7.8	77	100
Кл. за рех. „Зотовић“	1	1.7	3	5.2	26	44.8	25	43.1	3	5.2	58	100
Спец. бол. за протетику	0		0		3	23.1	9	69.2	1	7.7	13	100
Спец. бол. Лазаревац	0		0		2	12.5	12	75.0	2	12.5	16	100
УКУПНО	59	1.9	158	5.1	1252	40.8	1361	44.3	240	7.8	3070	100

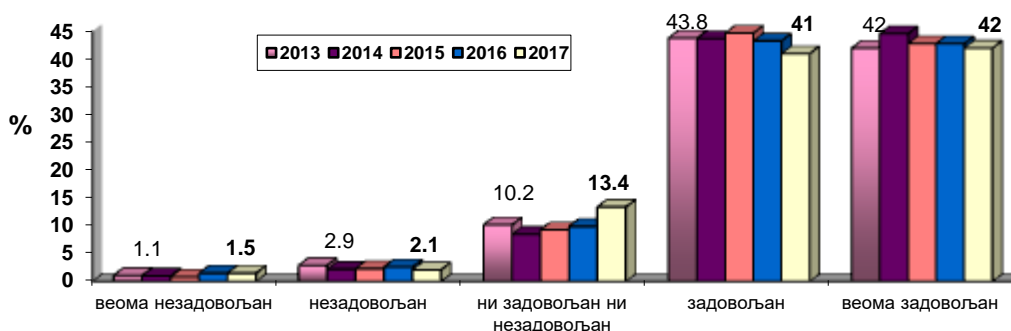
Највише испитаника који су свој материјални положај оценили као веома лош било је у Институту за реуматологију (4,4%) и КБЦ „Звездара“ (3,1%), док је највише оних са лошим материјалним положајем, поред Специјалне болнице за интерне болести Младеновац (18,6%), било у Институту за реуматологију (10,3%). Највећи проценат испитаника са осредњим материјалним стањем био је у Специјалној болници „Свети Сава“ (56,9%) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (55,8%), а са добрим у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (75%), Специјалној болници за ортопедску протетику (69,2%) и ГАК „Народни фронт“ (57,1%). Пацијенти који су свој материјални положај оценили као веома добар били су најзаступљенији у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (12,5%) и ГАК „Народни фронт“ (12,4%).

- **Услуге током пријема и отпуста из болнице**

Као и претходних година, пацијенти су имали прилику да изнесу своје ставове и задовољство различитим услугама током пријема и отпуста из болнице (време чекања на шалтеру, време до смештаја у собу, објашњење процедуре током пријема, љубазност особља на пријему и отпусту и опште задовољство наведеним услугама).

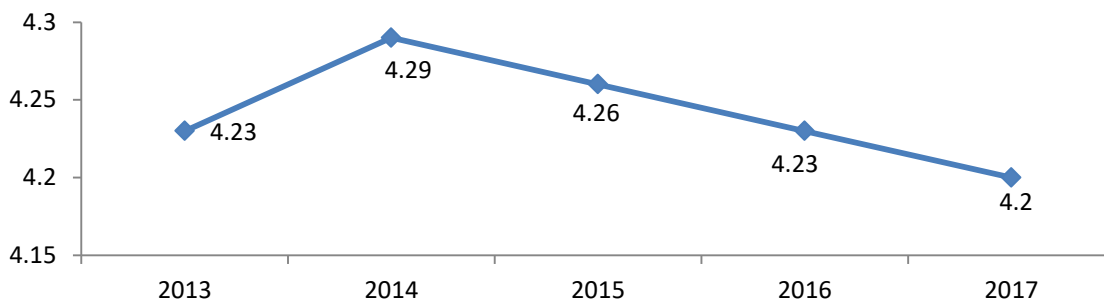
Међу анкетираним пацијентима, 3,6% је било незадовољно процедуром пријема у болницу (од тога, веома незадовољних је било 1,5%). Пацијената који су се изјаснили да нису ни задовољни ни незадовољни процедуром пријема било је 13,4%. Највећи број испитаника је био задовољан (41%) или веома задовољан (42%) пријемом. У односу на претходну годину повећан је број пацијената који нису ни задовољни ни незадовољни, незнатно смањен проценат задовољних и веома задовољних, док је проценат незадовољних и веома незадовољних скоро непромењен у односу на претходну годину (Графикон 7).

Графикон 7. Општи утисак о процедури пријема у болницу (%)



Процедура пријема у болницу оцењена је просечном оценом 4,2, нешто мањом у односу на претходне године (графикон 8). Приликом тумачења резултата треба имати у виду да је у периоду од 2013. до 2015. године у анализу била укључена и ВМА.

Графикон 8. Општи утисак о процедури пријема у болницу (просечна оцена)



Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника процедуром болничког пријема између различитих болница ($F=26,747$, $DF=15$, $p=0,000$). Процедуром болничког пријема, као и претходне године, су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (просечна оцена 4,94) и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,64), а најмање задовољни пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (3,45) и ИОХБ „Бањица“ (4,11) (Табела 7).

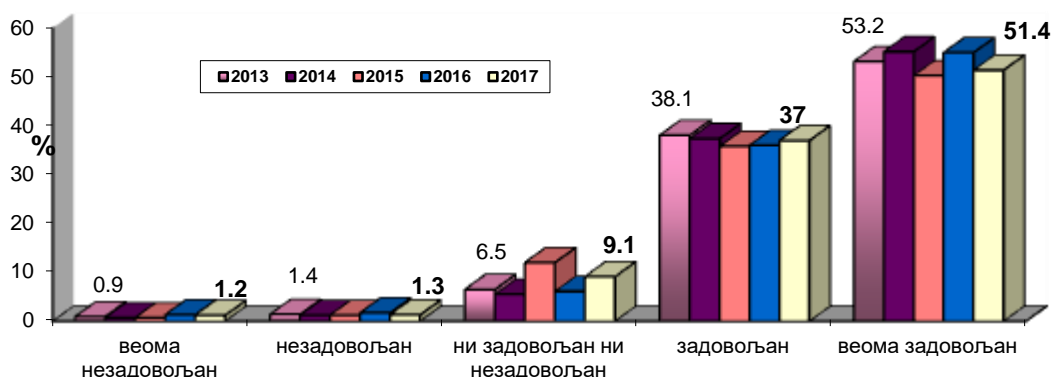
Табела 7. Општи утисак о процедури пријема у болницу - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	952	4.11	0.84	836	4.08	0.93	1062	4.17	0.89
КБЦ „Мишовић“	183	4.34	0.86	158	4.46	0.66	176	4.5	0.66
КБЦ „Звездара“	340	4.22	0.84	317	4.29	0.75	320	4.44	0.65
КБЦ „Земун“	245	4.15	0.82	171	4.18	0.91	198	4.15	0.82
КБЦ „Бежанијска коса“	225	4.54	0.65	148	4.47	0.64	167	4.4	0.71
Институт за КВБ „Дедиње“	118	4.32	0.77	123	4.30	0.72	153	4.45	0.74
ГАК „Народни фронт“	187	4.04	0.91	143	3.87	0.97	316	3.45	0.95
Институт за онколог. и рад. Србије	194	4.35	0.67	155	4.28	0.77	205	4.29	0.79
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
Институт за ОХБ „Бањица“	111	4.20	0.77	147	4.23	0.74	136	4.11	0.80
Спец. бол. Младеновац	60	4.32	0.62	47	4.28	0.83	40	4.15	0.66
Инс. за рехабилитацију	52	4.65	0.48	57	4.58	0.65	80	4.39	0.63
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	30	4.03	0.56	33	4.55	0.56	57	4.37	0.67

Спец. бол. за орт. протетику	13	4.38	0.87	13	4.69	0.48	13	4.54	0.52
Спец. бол. Лазаревац	14	4.79	0.43	18	4.83	0.38	16	4.94	0.25
ВМА	881	4.37	0.69	/	/	/			
УКУПНО	3724	4.26	0.78	2462	4.23	0.84	3061	4.2	0.86

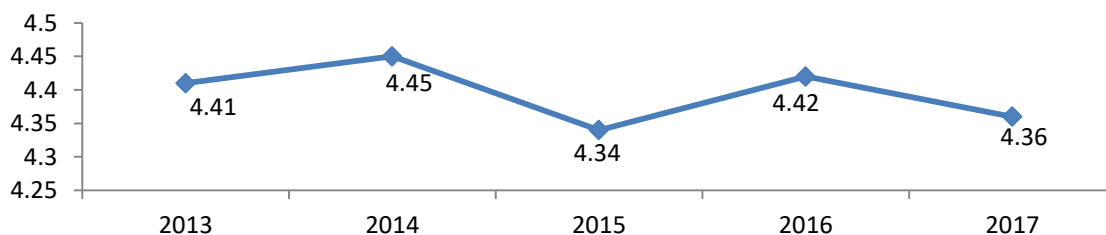
Када је реч о општем утиску приликом отпуста из болнице, 2,5% је незадовољних (од чега 1,2% веома), што је незнатно мање него претходне године; 9,1% нема став, док је 88,4% задовољно и веома задовољно процедуром отпуста из болнице (Графикон 9). У односу на претходну годину, смањено је учешће веома задовољних испитаника, а повећано учешће пацијената са недефинисаним ставом и задовољних.

Графикон 9. Општи утисак о процедури отпуста из болнице (%)



Процедура пријема у болницу оцењена је просечном оценом 4,36, нешто мањом у односу на претходне године (графикон 10).

Графикон 10. Општи утисак о процедури отпуста из болнице (просечна оцена)



Процедуром отпуста су најзадовољнији били пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,94) и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,77), а најмање задовољни пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (3,84) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,15). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника процедуром болничког отпуста између различитих болница ($F=14,760$, $DF=15$, $p=0,000$).

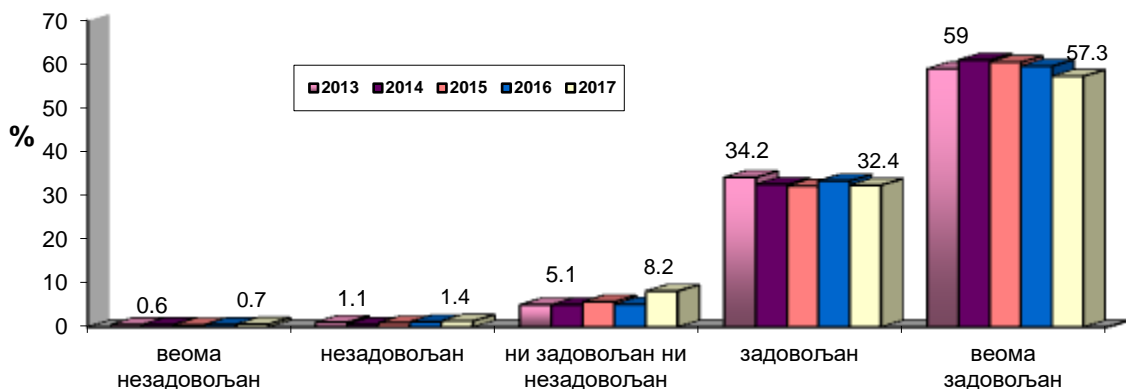
Табела 8. Општи утисак о процедури отпуста из болнице - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	845	4.25	0.81	759	4.33	0.81	993	4.34	0.79
КБЦ „Мишовић“	180	4.46	0.77	156	4.56	0.77	157	4.55	0.69
КБЦ „Звездара“	323	4.41	0.74	301	4.43	0.78	298	4.54	0.67
КБЦ „Земун“	231	4.29	0.75	166	4.39	0.83	183	4.35	0.79
КБЦ „Бежанијска коса“	212	4.66	0.66	152	4.50	0.75	156	4.46	0.77

Институт за КВБ „Дедиње“	117	4.61	0.57	119	4.46	0.71	147	4.61	0.60
ГАК „Народни фронт“	178	4.27	0.81	129	4.06	1.03	307	3.84	0.97
Институт за онколог. и рад. Србије	190	4.45	0.70	147	4.52	0.63	201	4.44	0.75
Инс. за реуматологију	45	4.62	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
Институт за ОХБ „Бањица“	98	4.47	0.54	130	4.57	0.60	129	4.43	0.72
Спец. бол. Младеновац	57	4.35	0.74	41	4.22	0.85	41	4.15	0.69
Инс. за рехабилитацију	52	4.73	0.49	55	4.65	0.55	79	4.39	0.61
Клиника за рех. „Др МЗотовић“	25	4.20	0.65	29	4.69	0.54	57	4.44	0.73
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.25	0.75	14	4.71	0.47	13	4.62	0.51
Спец. бол. Лазаревац	14	4.86	0.36	18	4.50	1.15	16	4.94	0.25
ВМА	881	4.17	0.86	/	/	/			
УКУПНО	3536	4.34	0.79	2311	4.42	0.79	2898	4.36	0.79

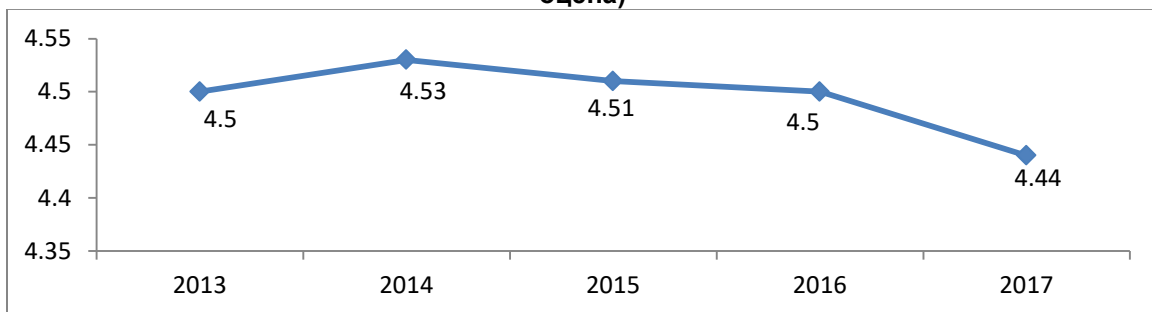
Слично као и код претходног питања, пацијенти су оценили и љубазност медицинског особља током болничког пријема и отпуста. Свега 2,1% пацијената је било веома незадовољно и незадовољно, нешто више од 8% је без става о овом питању, а 89,7% је задовољно и веома задовољно љубазношћу медицинског особља. У односу на претходне године повећан је проценат пацијената без става, а смањен проценат веома задовољних (Графикон 11).

Графикон 11. Љубазност особља током пријема и отпуста из болнице



Љубазност болничког особља током пријема оцењена је просечном оценом 4,44, нешто мањем у односу на претходне године (графикон 12).

Графикон 12. Љубазност особља током пријема и отпуста из болнице (просечна оцена)



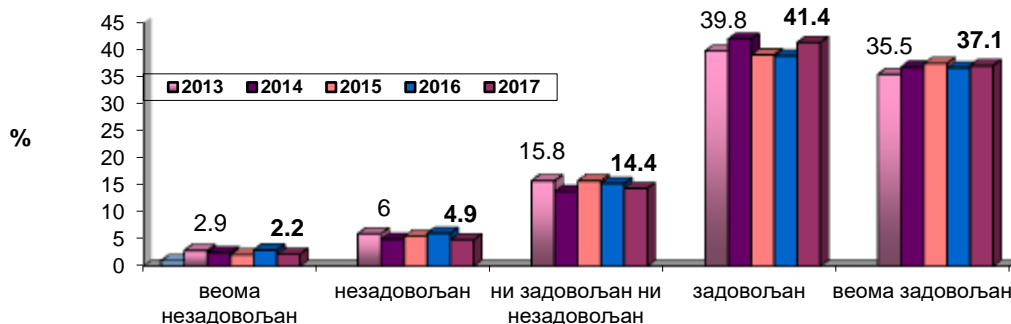
Љубазношћу болничког особља током пријема и отпуста из болнице су најмање задовољни пацијенти ГАК „Народни фронт“ (просечна оцена 3,68) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,37), што одговара резултатима из претходне године. Најзадовољнији пацијенти су у Специјалној болници за ендемску нефропатију (5) и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,79), (Табела 9). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника љубазношћу особља приликом пријема и отпуста, између различитих болница ($F=29,081$, $DF=15$, $p=0,000$).

Табела 9. Љубазност особља током пријема и отпуста из болнице - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	960	4.41	0.78	836	4.43	0.73	1049	4.45	0.76
КБЦ „Мишовић“	179	4.50	0.78	158	4.66	0.58	175	4.62	0.64
КБЦ „Звездара“	340	4.56	0.66	310	4.51	0.71	320	4.63	0.62
КБЦ „Земун“	241	4.39	0.72	171	4.51	0.74	201	4.52	0.66
КБЦ „Бежанијска коса“	224	4.71	0.57	150	4.66	0.54	165	4.55	0.65
Институт за КВБ „Дедиње“	118	4.46	0.66	123	4.50	0.66	151	4.6	0.68
ГАК „Народни фронт“	184	4.40	0.73	142	4.16	0.88	313	3.68	0.95
Инс. за онкологију и рад. Србије	193	4.56	0.65	151	4.56	0.66	206	4.57	0.68
Инс. за реуматологију	45	4.60	0.58	46	4.76	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
Институт за ОХБ „Бањица“	107	4.49	0.54	147	4.54	0.64	135	4.43	0.73
Спец. бол. Младеновац	58	4.31	0.86	45	4.31	0.87	41	4.37	0.58
Инс. за рехабилитацију	53	4.79	0.41	56	4.73	0.59	82	4.54	0.61
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	30	4.27	0.69	30	4.80	0.41	57	4.58	0.57
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.67	0.65	13	4.69	0.48	13	4.69	0.48
Спец. бол. Лазаревац	14	4.86	0.36	18	4.72	0.57	16	5	0.00
ВМА	881	4.59	0.62	/	/	/			
УКУПНО	3715	4.51	0.69	2445	4.50	0.70	3045	4.44	0.76

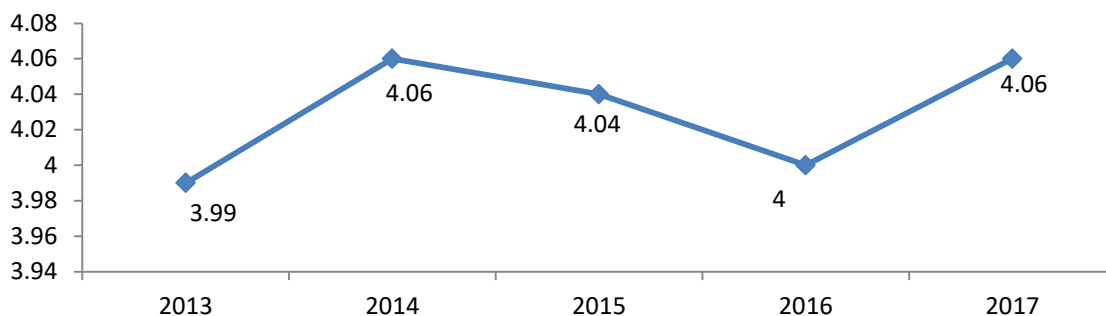
Чекање на шалтеру у процедури болничког пријема и отпуста је оцењено нешто бољом оценом него претходне године. Око 7% пацијената је незадовољно чекањем, око 14% нема став о овом питању, док је близу 79% задовољно и веома задовољно дужином обављања послова на шалтеру приликом пријема у болницу. У односу на претходну годину, повећан је број пацијената који су задовољни и веома задовољни, а смањен удео свих осталих (Графикон 13).

Графикон 13. Време чекања на шалтеру приликом болничког пријема (%)



Време чекања на шалтеру приликом болничког пријема оцењено је просечном оценом 4,06, нешто већом у односу на претходне године (графикон 14).

Графикон 14. Време чекања на шалтеру приликом болничког пријема (просечна оцена)



Дужином чекања на шалтеру приликом болничког пријема су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,81), и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,66), а најмање задовољни пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (3,62), КЦС (3,96) и КБЦ „Земун“ (3,96). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника чекањем на шалтеру између различитих болница ($F=11,724$, $DF=15$, $p=0,000$).

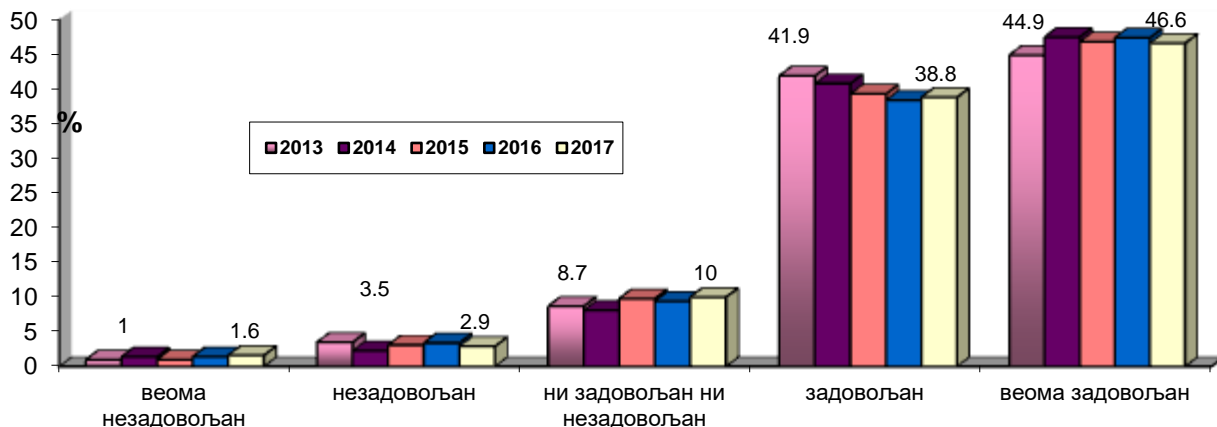
Табела 10. Време чекања на шалтеру приликом болничког пријема – просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	936	3.83	1.04	819	3.80	1.11	1026	3.96	1.02
КБЦ „Мишовић“	178	4.08	1.03	157	4.27	0.85	172	4.24	0.88
КБЦ „Звездара“	336	3.99	1.01	305	4.05	0.96	311	4.27	0.88
КБЦ „Земун“	238	3.87	0.94	167	3.97	1.07	198	3.96	0.95
КБЦ „Бежанијска коса“	222	4.46	0.78	150	4.37	0.72	162	4.18	0.93
Институт за КВБ „Дедиње“	118	4.21	0.94	123	4.08	0.88	150	4.36	0.77
ГАК „Народни фронт“	183	3.77	1.15	143	3.52	1.17	311	3.62	0.97
Инст. за онкологију и рад. Србије	185	4.21	0.82	149	4.03	0.85	203	4.2	0.83
Инс. за реуматологију	44	4.41	0.66	46	4.37	0.88	67	4.1	0.78
Спец. бол. „Свети Сава“	76	4.54	0.60	49	4.55	0.65	53	4.66	0.52
Институт за ОХБ „Бањица“	106	3.88	0.98	145	4.01	0.92	131	4.01	0.98
Спец. бол. Младеновац	58	4.40	0.65	45	4.20	0.97	39	4.05	0.76
Инс. за рехабилитацију	49	4.76	0.43	54	4.67	0.51	79	4.33	0.61
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	28	4.04	0.84	30	4.17	0.83	55	4.29	0.71
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.25	0.75	13	4.62	0.51	13	4.54	0.52
Спец. бол. Лазаревац	14	4.71	0.47	18	4.72	0.57	16	4.81	0.40
ВМА	881	4.11	0.90	/	/	/			
УКУПНО	3664	4.04	0.97	2413	4.00	1.02	2986	4.06	0.95

Током процедуре пријема у болницу, особље је у обавези да пацијентима пружи све потребне информације које се тичу његовог пријема на болничко лечење. Овим објашњењима није задовољно око 4,5% пацијената, 10% нема став о овом питању, а око 85% је задовољно и веома задовољно објашњењима која су дата приликом њиховог

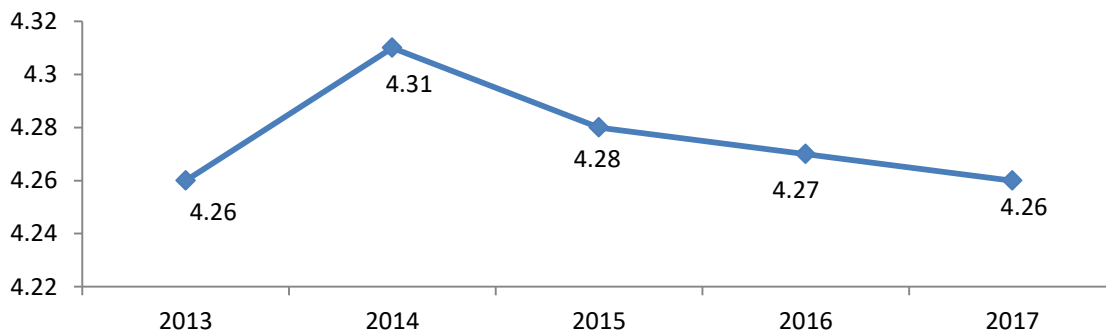
пријема. У односу на претходну годину, нису приметне значајније промене у задовољству пацијената објашњењем процедуре пријема у болницу (Графикон 15).

Графикон 15. Објашњење процедуре током пријема у болницу (%)



Објашњења процедуре приликом болничког пријема оцењена су просечном оценом 4,26, нешто мањом у односу на претходне године (графикон 16).

Графикон 16. Објашњење процедуре током пријема у болницу (просечна оцена)



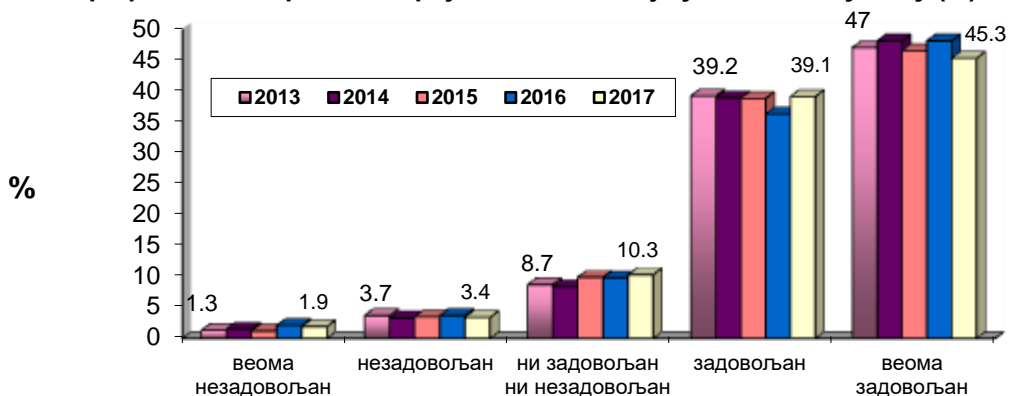
Објашњењем процедуре приликом болничког пријема су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,94), Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,62) и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,62), а најмање задовољни пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (3,75) и ИОХБ „Бањица“ (4,14). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника објашњењем процедуре болничког пријема између различитих болница ($F=13,781$, $DF=15$, $p=0,000$).

Табела 11. Објашњење процедуре током пријема у болницу - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	939	4.10	0.92	829	4.12	0.96	1024	4.2	0.94
КБЦ „Мишовић“	179	4.33	0.90	158	4.51	0.64	173	4.45	0.75
КБЦ „Звездара“	337	4.28	0.83	306	4.31	0.78	309	4.5	0.69
КБЦ „Земун“	237	4.16	0.80	165	4.26	0.86	198	4.17	0.89
КБЦ „Бежанијска коса“	223	4.60	0.66	150	4.47	0.70	165	4.36	0.81
Институт за КВБ „Дедиње“	119	4.34	0.80	119	4.37	0.78	146	4.47	0.75
ГАК „Народни фронт“	184	4.05	1.01	142	3.83	1.11	312	3.75	1.00
Инст. за онкологију и рад. Србије	188	4.45	0.73	148	4.39	0.73	206	4.46	0.70
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	4.60	0.57	53	4.62	0.53
Институт за ОХБ „Бањица“	105	4.22	0.77	145	4.30	0.84	132	4.14	0.83
Спец. бол. Младеновац	57	4.32	.63	45	4.18	0.98	39	4.18	0.76
Инс. за рехабилитацију	50	4.74	0.44	55	4.67	0.55	80	4.43	0.65
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	29	4.07	0.65	29	4.52	0.57	57	4.44	0.63
Спец. бол. за орт. протетику	11	3.91	1.30	13	4.69	0.48	13	4.62	0.51
Спец. бол. Лазаревац	14	4.86	0.36	18	4.89	0.32	16	4.94	0.25
ВМА	881	4.36	0.77	/	/	/			
УКУПНО	3672	4.28	0.84	2417	4.27	0.87	2991	4.26	0.87

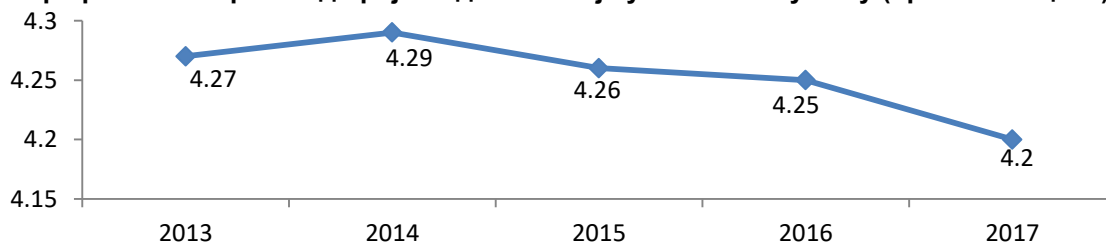
Временом од пријема у болницу до смештаја у болесничку собу, веома незадовољан и незадовољан је мали број пацијената (5,3%), 10,3% је без става, а преко 84% је задовољних и веома задовољних (Графикон 17). У односу на претходну годину повећан је проценат задовољних, а смањен проценат веома задовољних.

Графикон 17. Време од пријема до смештаја у болесничку собу (%)



Време које протекне од пријема у болницу до смештаја у болесничку собу оцењено је просечном оценом 4,2, нешто мањом у односу на претходне године (графикон 18).

Графикон 18. Време од пријема до смештаја у болесничку собу (просечна оцена)



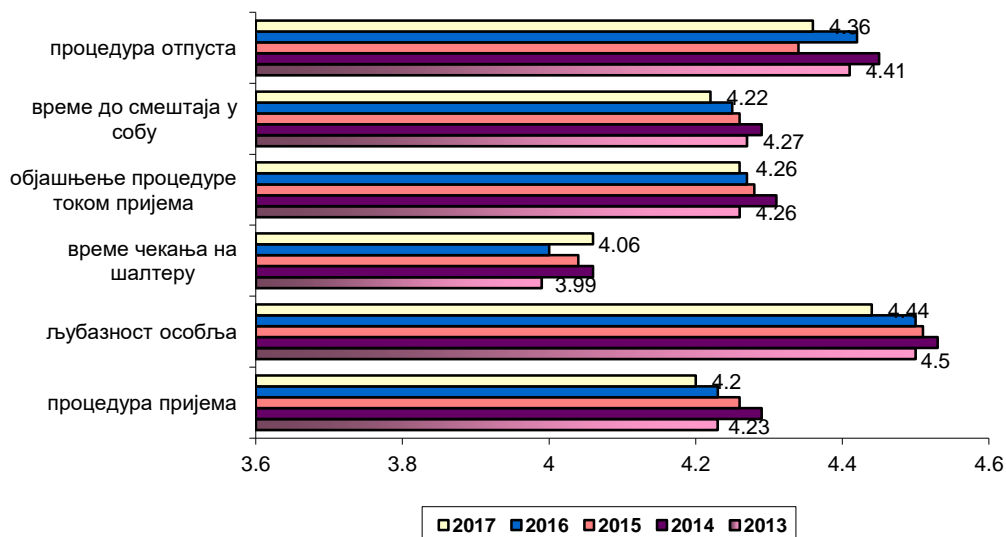
Као и претходне године, временом које протекне од болничког пријема до смештаја у болесничку собу су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 5) и Специјалној болници Свети Сава (4,74), а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (3,61), КБЦ „Земун“ (4,19) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,19). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства временом од болничког пријема до смештаја у собу између различитих болница ($F=16,648$, $DF=15$, $p=0,000$).

Табела 12. Време од пријема до смештаја у болесничку собу - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	962	4.22	0.92	949	4.09	0.95	1040	4.2	0.91
КБЦ „Мишовић“	186	4.53	0.67	177	4.27	0.92	171	4.32	0.86
КБЦ „Звездара“	327	4.43	0.70	337	4.31	0.80	317	4.49	0.71
КБЦ „Земун“	240	4.39	0.77	240	4.15	0.87	198	4.19	0.90
КБЦ „Бежанијска коса“	168	4.22	0.95	226	4.58	0.68	163	4.39	0.81
Институт за КВБ „Дедиње“	119	4.46	0.80	118	4.38	0.77	147	4.48	0.71
ГАК „Народни фронт“	134	3.93	1.00	185	3.95	1.15	310	3.61	1.06
Инст. за онкологију и рад. Србије	176	3.98	1.02	189	4.29	0.77	205	4.19	0.94
Инс. за реуматологију	34	4.41	0.74	45	4.44	0.69	68	4.38	0.69
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.71	0.50	76	4.57	0.60	53	4.74	0.49
Институт за ОХБ „Бањица“	142	4.18	0.99	107	4.20	0.86	134	4.22	0.86
Спец. бол. Младеновац	59	4.37	0.89	58	4.48	0.57	40	4.2	0.72
Инс. за рехабилитацију	81	4.58	0.57	51	4.71	0.50	79	4.41	0.63
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	30	4.57	0.57	28	4.21	0.69	58	4.22	0.84
Спец. бол. за орт. протетику	6	4.67	0.52	12	4.50	0.52	13	4.69	0.48
Спец. бол. Лазаревац	16	4.81	0.40	14	4.79	0.43	16	5	0.00
ВМА	832	4.27	0.83	881	4.32	0.80	/	/	/
УКУПНО	3561	4.29	0.86	3693	4.26	0.87	3012	4.22	0.90

Задовољство пацијената услугама током пријема и отпуста из болнице може се исказати и просечном оценом на скали од 1 до 5 (1= веома незадовољан, 5=веома задовољан). Добијени резултати показују да су, као и ранијих година, пацијенти најзадовољнији љубазношћу особља (просечна оцена 4,4) и процедуром отпуста (4,4), а најмање задовољни дужином чекања на шалтеру (просечна оцена 4,1).

Графикон 19. Просечна оцена задовољства услугама током пријема и отпуста из болнице

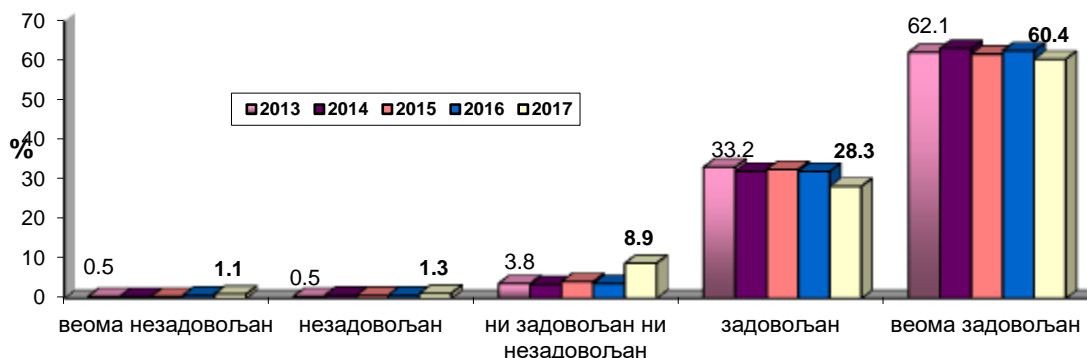


У односу на претходну годину, просечне оцене задовољства су незнатно мање за све услуге током пријема и отпуста из болнице, изузев за време чекања на шалтеру где је просечна оцена нешто виша у односу на претходну годину (Графикон 19).

- **Сестринска нега болесника**

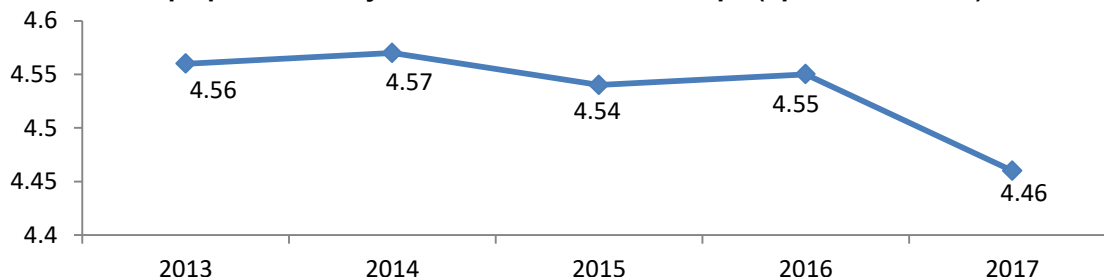
Аспект сестринске неге је изузетно важан у процесу болничког лечења пацијента, и сходно томе је задовољство сестринском негом важан показатељ квалитета болничког лечења. Највећи број пацијената, 88,7% је задовољно (60,4% веома) љубазношћу медицинских сестара/техничара, незадовољно је само 2,4% пацијената, док око 9% нема став по овом питању, слично резултатима из претходне године (Графикон 20). У односу на претходне године смањен је удео задовољних и веома задовољних, а повећан удео неодлучних када је у питању љубазност медицинске сестре.

Графикон 20. Љубазност медицинске сестре



Љубазности медицинских сестара оцењена је просечном оценом 4,46, што је најмања оцена у посматраном периоду (графикон 21).

Графикон 21. Љубазност медицинске сестре (просечна оцена)



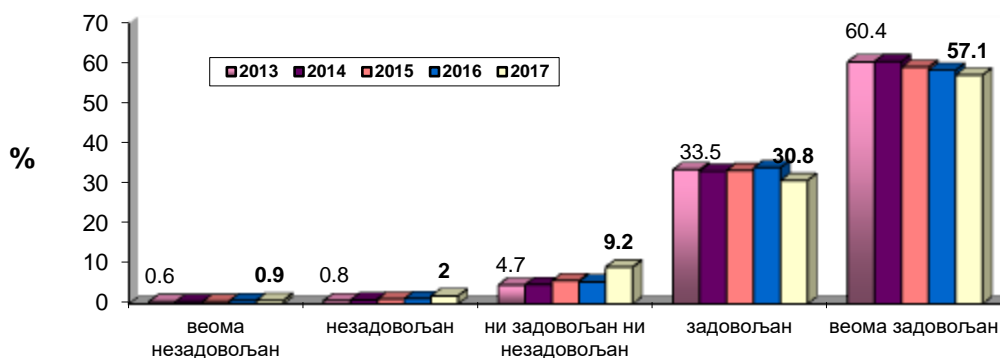
Љубазношћу медицинских сестара су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (просечна оцена 4,93) и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,85), а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (3,56) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,21). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника љубазношћу медицинских сестара између различитих болница ($F=38,021$, $DF=15$, $p=0,000$).

Табела 13. Љубазност медицинске сестре - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	962	4.46	0.73	839	4.47	0.72	1055	4.5	0.77
КБЦ „Мишовић“	180	4.59	0.68	159	4.67	0.59	178	4.65	0.66
КБЦ „Звездара“	337	4.61	0.62	304	4.58	0.72	308	4.65	0.59
КБЦ „Земун“	245	4.43	0.74	170	4.62	0.60	197	4.51	0.73
КБЦ „Бежанијска коса“	224	4.58	0.72	154	4.61	0.61	165	4.6	0.61
Институт за КВБ „Дедиње“	118	4.44	0.71	121	4.44	0.79	150	4.59	0.66
ГАК „Народни фронт“	188	4.45	0.73	142	4.26	0.86	315	3.56	1.03
Институт за онкологију и рад. Србије	192	4.53	0.69	154	4.63	0.59	207	4.65	0.60
Инс. за реуматологију	44	4.59	0.62	44	4.84	0.43	67	4.55	0.61
Спец. бол. „Свети Сава“	76	4.75	0.44	48	4.81	0.39	52	4.79	0.41
Институт за ОХБ „Бањица“	109	4.50	0.59	140	4.51	0.64	136	4.46	0.68
Спец. бол. Младеновац	58	4.34	0.69	46	4.50	0.69	42	4.21	0.78
Инс. за рехабилитацију	49	4.71	0.46	58	4.86	0.35	71	4.58	0.53
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	29	4.45	0.57	30	4.80	0.41	56	4.66	0.58
Спец. бол. за орт. протетику	13	4.77	0.44	14	4.86	0.36	13	4.85	0.38
Спец. бол. Лазаревац	14	4.57	1.09	17	4.71	0.69	15	4.93	0.26
ВМА	881	4.63	0.57						
УКУПНО	3719	4.54	0.67	2440	4.55	0.69	3027	4.46	0.80

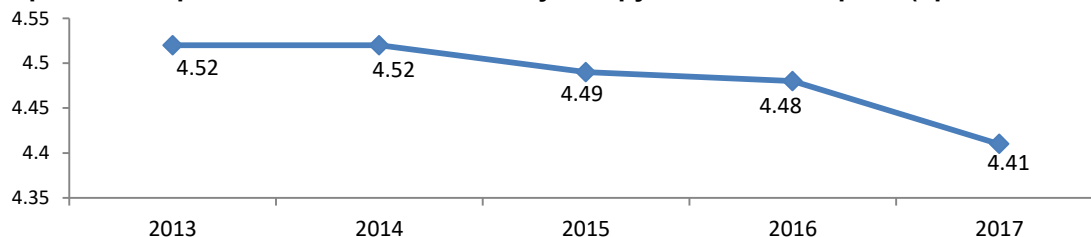
Слично је и када је у питању чекање на интервенције медицинске сестре код хитне потребе - око 88% пацијената је задовољно, 3% незадовољно, док 9% нема став по овом питању. У односу на претходне године, порастао је проценат неопређених пацијената, незнатно је увећан и удео незадовољних, док је удео задовољних пацијената смањен (Графикон 22).

Графикон 22. Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе



Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе оцењено је просечном оценом 4,41, што је најмања оцена у посматраном периоду (графикон 23).

Графикон 23. Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе (просечна оцена)



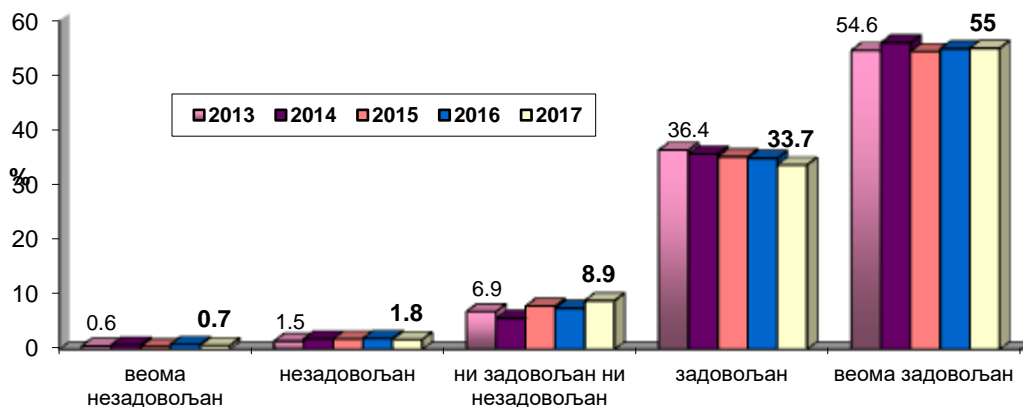
Временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 4,92) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,87), а најмање задовољни у ГАК „Народни фронт“ (3,65) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,22). Међу болницама постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника временом чекања на медицинску сестру у случају хитне потребе ($F=27,072$, $DF=15$, $p=0,000$).

Табела 14. Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	939	4.37	0.80	824	4.39	0.78	1028	4.43	0.83
КБЦ „Мишовић“	172	4.56	0.79	159	4.64	0.62	170	4.62	0.58
КБЦ „Звездара“	333	4.57	0.59	296	4.48	0.79	303	4.61	0.64
КБЦ „Земун“	240	4.39	0.72	169	4.49	0.69	193	4.36	0.85
КБЦ „Бежанијска коса“	222	4.55	0.72	152	4.51	0.70	164	4.53	0.59
Институт за КВБ „Дедиње“	116	4.48	0.68	115	4.32	0.78	143	4.56	0.66
ГАК „Народни фронт“	184	4.46	0.75	138	4.30	0.85	310	3.65	0.94
Институт за онкологију и рад. Србије	186	4.48	0.68	147	4.52	0.63	201	4.56	0.73
Инс. за реуматологију	44	4.59	0.58	43	4.79	0.51	65	4.62	0.58
Спец. бол. „Свети Сава“	76	4.67	0.55	49	4.82	0.39	53	4.77	0.42
Институт за ОХБ „Бањица“	106	4.43	0.70	135	4.53	0.62	132	4.47	0.68
Спец. бол. Младеновац	57	4.35	0.67	46	4.46	0.72	41	4.22	0.88
Инс. за рехабилитацију	48	4.69	0.51	55	4.78	0.42	70	4.5	0.70
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	28	4.25	0.59	29	4.79	0.41	56	4.7	0.54
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.75	0.45	13	4.69	0.48	13	4.92	0.28
Спец. бол. Лазаревац	14	4.86	0.36	17	4.65	0.86	15	4.87	0.35
ВМА	881	4.58	0.65	/	/	/			
УКУПНО	3658	4.49	0.71	2387	4.48	0.74	2957	4.41	0.81

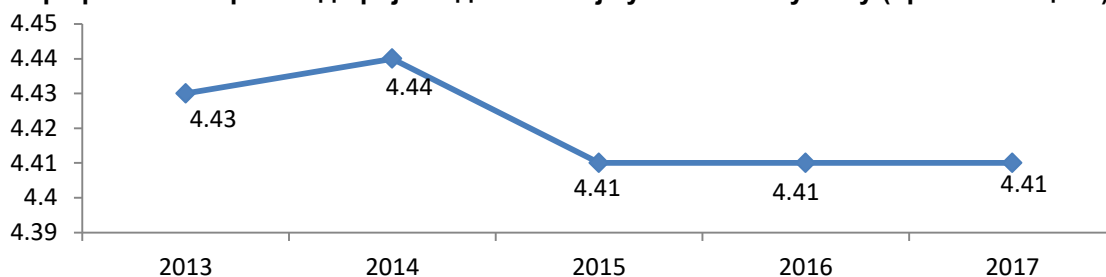
Велики број пацијената (88,7%) позитивно оцењује објашњење процедура, тестова и третмана које добијају од сестара, док је 2,5% незадовољно (0,7% веома), (Графикон 24). У односу на претходне године већи је проценат неопредељених пацијената, а нешто мањи проценат задовољних.

Графикон 24. Сестринско објашњавање процедура



Објашњења процедура, тестова и третмана добијена од медицинских сестара су оцењена просечном оценом 4,41, исто као и претходних година (графикон 25).

Графикон 25. Време од пријема до смештаја у болесничку собу (просечна оцена)



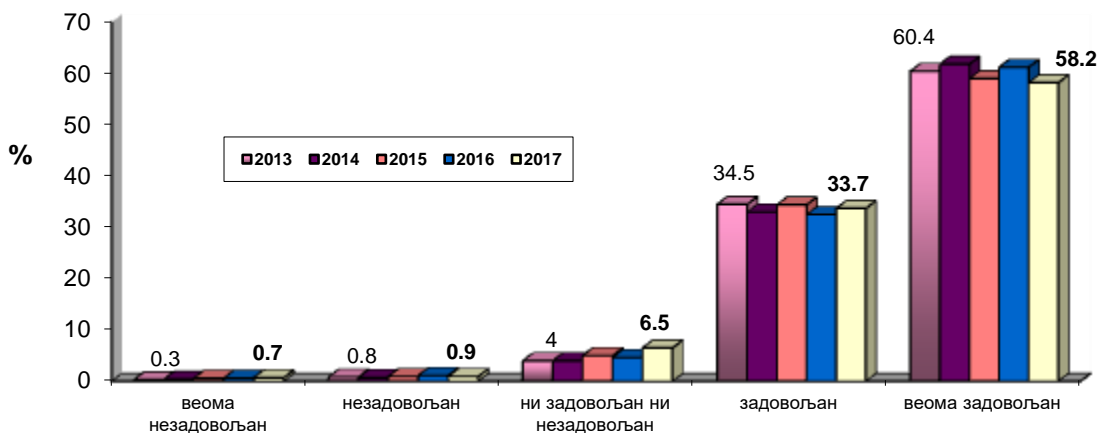
Сестринским објашњавањем процедура, тестова и третмана су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 4,85) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,80), а најмање задовољни пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (3,78) и КБЦ „Земун“ (4,35). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника сестринским објашњењем процедура између различитих болница ($F=19,611$, $DF=15$, $p=0,000$).

Табела 15. Сестринско објашњавање процедура - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	936	4.29	0.83	823	4.30	0.83	1029	4.4	0.81
КБЦ „Мишовић“	175	4.46	0.76	159	4.57	0.66	169	4.58	0.62
КБЦ „Звездара“	333	4.51	0.65	292	4.42	0.82	298	4.55	0.72
КБЦ „Земун“	236	4.32	0.78	167	4.46	0.71	191	4.35	0.76
КБЦ „Бежанијска коса“	222	4.55	0.76	150	4.52	0.68	164	4.51	0.63
Институт за КВБ „Дедиње“	117	4.39	0.81	112	4.38	0.73	141	4.57	0.62
ГАК „Народни фронт“	186	4.31	0.79	140	4.06	1.05	310	3.78	0.87
Институт за онкологију и рад. Србије	182	4.50	0.69	145	4.53	0.62	203	4.6	0.64
Инс. за реуматологију	44	4.55	0.59	42	4.69	0.75	64	4.45	0.80
Спец. бол. „Свети Сава“	75	4.75	0.44	49	4.71	0.54	53	4.77	0.42
Институт за ОХБ „Бањица“	104	4.38	0.63	138	4.46	0.64	132	4.43	0.73
Спец. бол. Младеновац	57	4.30	0.76	46	4.41	0.80	36	4.36	0.68
Инс. за рехабилитацију	50	4.60	0.70	53	4.72	0.50	71	4.52	0.58
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	28	4.18	0.72	28	4.57	0.74	56	4.66	0.55
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.33	0.78	14	4.86	0.53	13	4.85	0.38
Спец. бол. Лазаревац	14	4.43	1.09	17	4.65	0.70	15	4.8	0.41
ВМА	881	4.46	0.73	/	/	/			
УКУПНО	3652	4.41	0.76	2375	4.41	0.79	2945	4.41	0.78

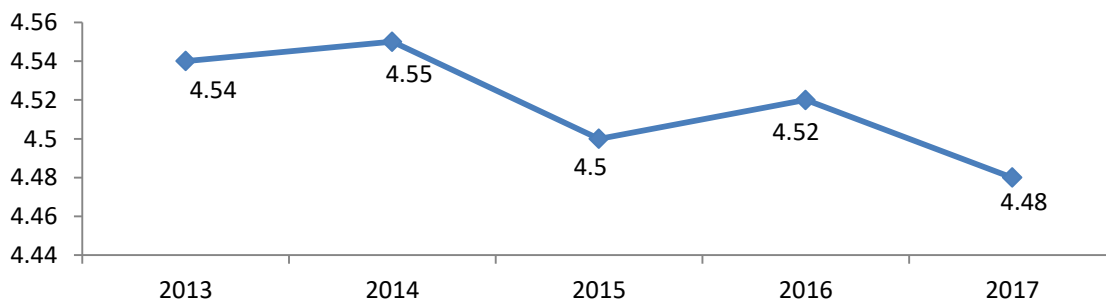
Скоро 92% пацијената задовољно је љубазношћу медицинске сестре према њиховој породици, али је њихов удео мањи у односу на претходну годину, док је повећан проценат неопредељених када је у питању задовољство љубазношћу медицинских сестара (графикон 26).

Графикон 26. Љубазност медицинске сестре према члановима породице пацијента



Љубазност медицинске сестре према члановима породице пацијента оцењена је просечном оценом 4,48, нешто мањом у односу на претходне године (графикон 27).

Графикон 27. Љубазност медицинске сестре према члановима породице пацијента (просечна оцена)



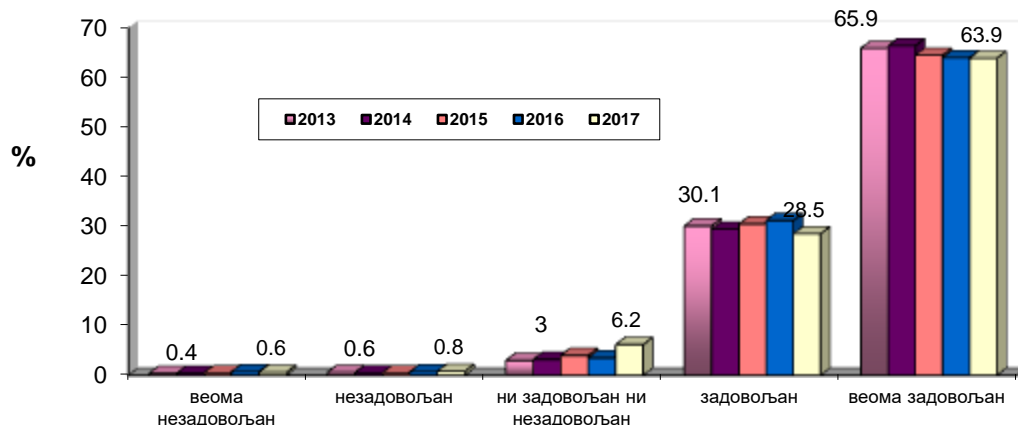
Љубазношћу медицинске сестре према члановима породице пацијента су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (4,93) и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,85), а најмање су задовољни пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (3,86) и КЦС (4,46). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника љубазношћу медицинске сестре према члановима породице пацијента између различитих болница ($F=21,543$, $DF=15$, $p=0,000$).

Табела 16. Љубазност медицинске сестре према члановима породице пацијента – просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	934	4.42	0.73	824	4.44	0.75	1032	4.46	0.76
КБЦ „Мишовић“	177	4.50	0.79	159	4.59	0.63	167	4.61	0.60
КБЦ „Звездара“	334	4.58	0.61	290	4.51	0.76	301	4.62	0.60
КБЦ „Земун“	236	4.40	0.75	170	4.60	0.57	190	4.48	0.70
КБЦ „Бежанијска коса“	221	4.59	0.69	150	4.66	0.53	162	4.65	0.49
Институт за КВБ „Дедиње“	112	4.51	0.66	112	4.49	0.63	137	4.64	0.53
ГАК „Народни фронт“	178	4.28	0.84	136	4.13	0.90	310	3.86	0.89
Институт за онколог. и рад. Србије	180	4.52	0.66	142	4.63	0.51	196	4.63	0.60
Инс. за реуматологију	42	4.64	0.53	43	4.86	0.52	64	4.53	0.59
Спец. бол. „Свети Сава“	76	4.78	0.45	48	4.83	0.38	53	4.79	0.41
Институт за ОХБ „Бањица“	106	4.45	0.62	136	4.55	0.61	133	4.53	0.65
Спец. бол. Младеновац	57	4.30	0.89	45	4.62	0.61	40	4.48	0.55
Инс. за рехабилитацију	47	4.81	0.40	53	4.77	0.47	70	4.57	0.53
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	28	4.36	0.62	28	4.86	0.36	53	4.72	0.50
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.67	0.49	14	4.86	0.36	13	4.85	0.38
Спец. бол. Лазаревац	14	4.64	1.08	16	4.81	0.54	15	4.93	0.26
ВМА	881	4.58	0.62	/	/	/			
УКУПНО	3635	4.50	0.69	2366	4.52	0.69	2936	4.48	0.72

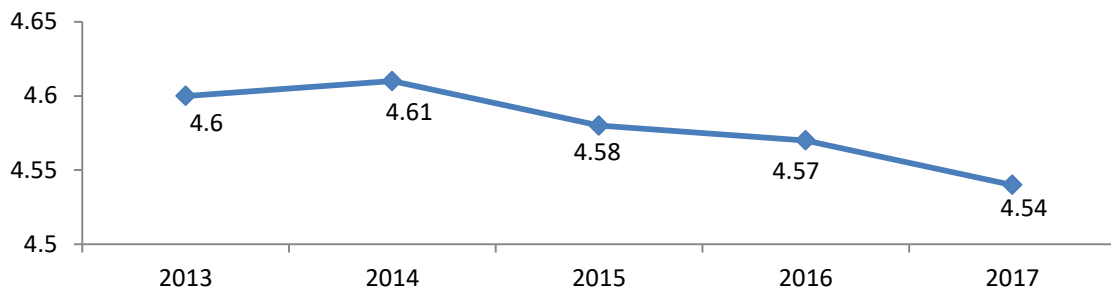
Опште задовољство сестринском негом је у истраживању оцењено као задовољавајуће (28,5%) и веома задовољавајуће (63,9%) код веома значајног удела болнички лечених пацијената (92,4%). У односу на претходну годину нешто је смањен удео задовољних, повећан удео индиферентних, док је проценат незадовољних непромењен (Графикон 28).

Графикон 28. Опште задовољство сестринском негом



Опште задовољство сестринском негом оцењено је просечном оценом 4,54, нешто мањом у односу на претходне године (графикон 29).

Графикон 29. Опште задовољство сестринском негом (просечна оцена)



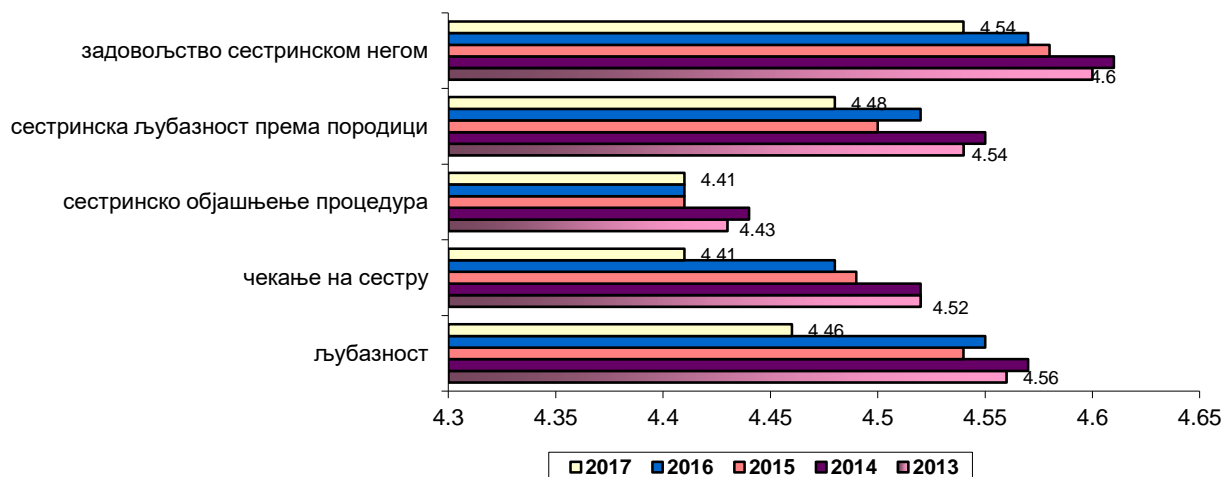
Сестринском негом у целини су најзадовољнији пацијенти Специјалне болнице за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,94) и у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,85), а најмање задовољни (али са високим оценама) су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (3,95) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,38). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства целокупном сестринском негом између различитих болница ($F= 20,736$, $DF=15$, $p=0,000$).

Табела 17. Опште задовољство сестринском негом - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	958	4.49	0.70	839	4.50	0.71	1042	4.56	0.74
КБЦ „Мишовић“	180	4.61	0.70	160	4.66	0.59	173	4.7	0.52
КБЦ „Звездара“	334	4.65	0.57	298	4.59	0.71	305	4.69	0.61
КБЦ „Земун“	244	4.48	0.68	172	4.62	0.55	197	4.5	0.75
КБЦ „Бежанијска коса“	225	4.66	0.65	153	4.65	0.57	166	4.66	0.51
Институт за КВБ „Дедиње“	118	4.55	0.66	115	4.53	0.63	146	4.68	0.51
ГАК „Народни фронт“	184	4.47	0.67	140	4.30	0.83	310	3.95	0.85
Институт за онкол. и рад. Србије	186	4.59	0.64	148	4.66	0.47	204	4.69	0.55
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	0.40
Институт за ОХБ „Бањица“	110	4.58	0.53	138	4.57	0.65	133	4.56	0.62
Спец. бол. Младеновац	58	4.38	0.67	46	4.57	0.65	40	4.38	0.67
Инс. за рехабилитацију	52	4.79	0.50	55	4.84	0.37	73	4.59	0.55
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	30	4.47	0.63	29	4.86	0.35	56	4.77	0.47
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.50	0.52	14	4.79	0.58	13	4.85	0.38
Спец. бол. Лазаревац	14	4.64	1.08	17	4.71	0.69	16	4.94	0.25
ВМА	881	4.66	0.58	/	/	/			
УКУПНО	3706	4.58	0.64	2416	4.57	0.66	2994	4.54	0.70

Као и претходних година, просечна оцена општег задовољства сестринском негом је веома висока и износи 4,54. Свим аспектима рада медицинских сестара пацијенти су готово подједнако задовољни са просечним оценама између 4,4 и 4,5. Сви аспекти сестринске неге показују незнатне варијације у задовољству пацијената у односу на претходну годину (Графикон 30).

Графикон 30. Просечна оцена задовољства услугама сестринске неге

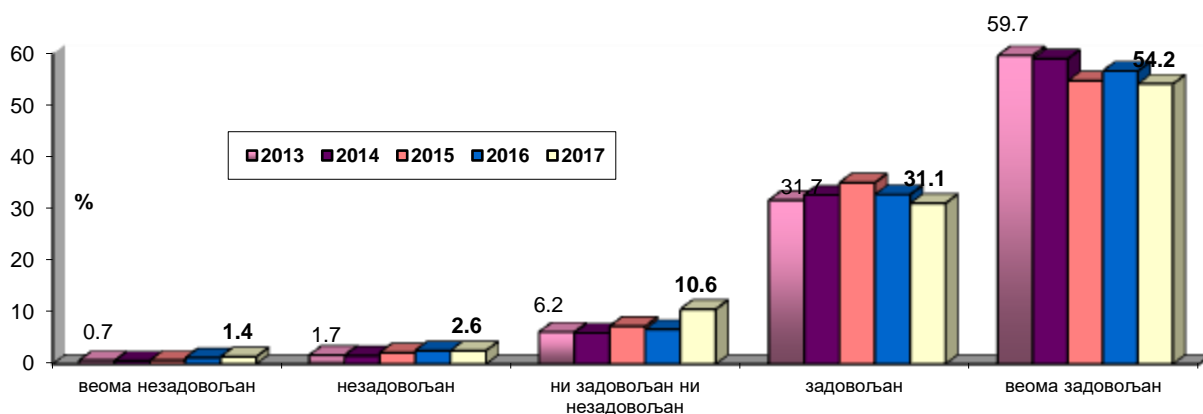


- **Однос лекара према пацијенту**

Код задовољства пацијената лекарским услугама, испитивани су бројни аспекти лекарског рада, од спремности да дају одговоре на питања пацијента, љубазности, до способности дијагностиковања, успешности у лечењу, темељитости у испитивању, као и опште задовољство услугама лекара.

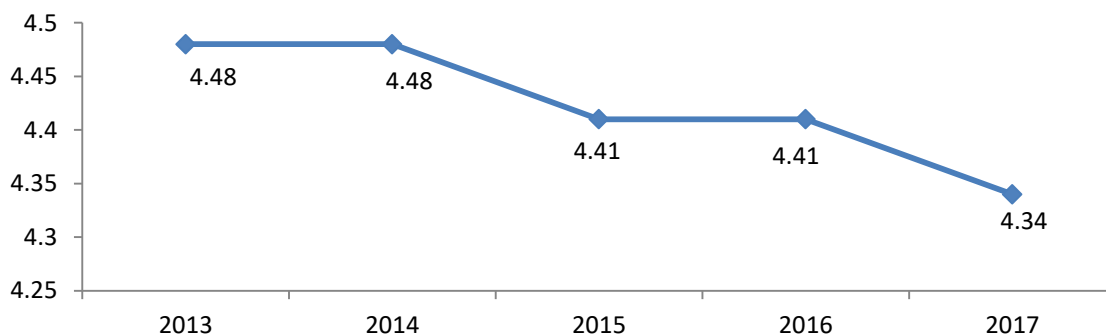
Спремност лекара да дају одговоре на питања својих пацијената, 85,3% пацијената је оценило као задовољавајуће или веома задовољавајуће, док је 4% било незадовољних (Графикон 31). У односу на претходну годину повећао се удео неопредељених када је у питању задовољство пацијената овом услугом, док је удео задовољних и веома задовољних нешто мањи.

Графикон 31. Спремност лекара да дају одговоре на питања



Спремност лекара да дају одговоре на питања оцењена је просечном оценом 4,34 и нешто је нижа у односу на претходне године посматраног периода (графикон 32.).

Графикон 32. Спремност лекара да дају одговоре на питања (просечна оцена)



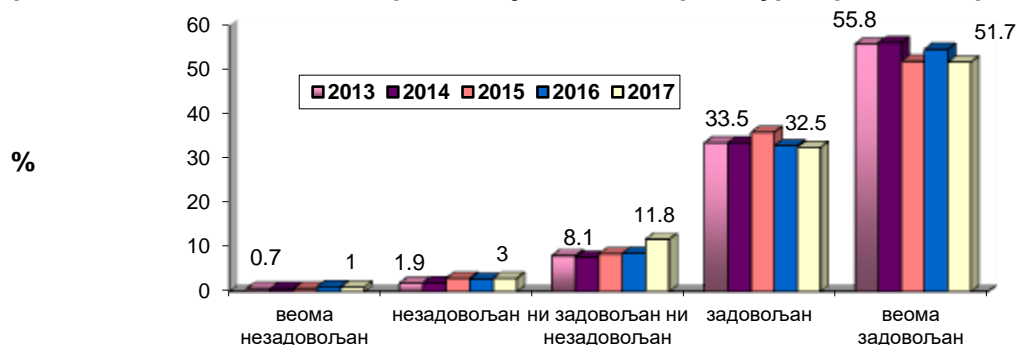
Спремношћу лекара да дају одговоре на питања су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,87) и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,75), а најмање задовољни у ГАК „Народни фронт“ (3,44) и КЦС (4,33). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника спремношћу лекара да дају одговоре на питања између испитиваних болница (F=32,724, DF=15, p=0,000).

Табела 18. Спремност лекара да одговарају на питања - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	957	4.30	0.87	842	4.31	0.87	1045	4.33	0.89
КБЦ „Мишовић“	180	4.49	0.69	159	4.58	0.64	175	4.58	0.67
КБЦ „Звездара“	334	4.46	0.78	296	4.46	0.80	304	4.51	0.77
КБЦ „Земун“	247	4.42	0.77	169	4.33	0.86	197	4.47	0.70
КБЦ „Бежанијска коса“	222	4.47	0.68	154	4.56	0.69	166	4.47	0.85
Институт за КВБ „Дедиње“	117	4.51	0.66	116	4.53	0.69	149	4.69	0.59
ГАК „Народни фронт“	186	4.22	0.89	142	4.13	0.92	314	3.44	1.01
Институт за онколог. и рад. Србије	192	4.44	0.70	153	4.47	0.80	208	4.43	0.84
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
Институт за ОХБ „Бањица“	108	4.38	0.69	140	4.37	0.87	135	4.4	0.76
Спец. бол. Младеновац	59	4.24	0.73	46	4.24	1.06	41	4.37	0.54
Инс. за рехабилитацију	49	4.71	0.50	59	4.73	0.49	72	4.4	0.66
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	30	4.20	0.76	29	4.83	0.38	56	4.64	0.52
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.42	0.90	14	4.71	0.61	13	4.69	0.48
Спец. бол. Лазаревац	14	4.86	0.36	17	4.76	0.66	15	4.87	0.35
ВМА	881	4.47	0.74	/	/	/			
УКУПНО	3706	4.41	0.77	2431	4.41	0.82	3009	4.34	0.88

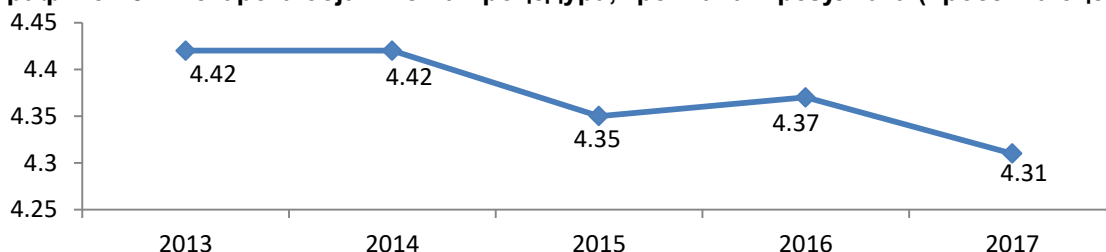
Слично је и са објашњењима тестова, процедура, третмана и резултата датим пацијентима од стране лекара. Само 4% испитаника је незадовољно и веома незадовољно, док је 84,2% задовољно и веома задовољно обајшњењима која је пружио ординирајући лекар. У односу на претходну годину опажа се нешто мањи удео веома задовољних пацијената, док је удео неопредељених већи (Графикон 33).

Графикон 33. Задовољство лекарским објашњењем процедура, третмана и резултата



Лекарска објашњења процедура и третмана оцењена су просечном оценом 4,31, нешто нижом у односу на претходне године (графикон 34).

Графикон 34. Лекарска објашњења процедура, третмана и резултата (просечна оцена)

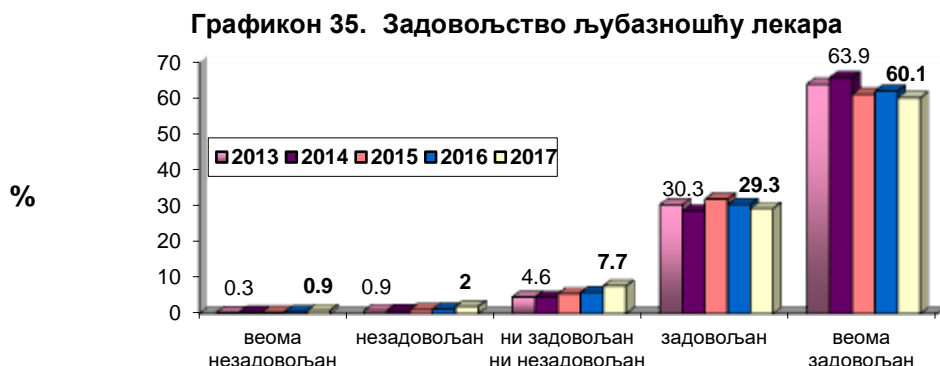


Лекарским објашњењима процедура, третмана и резултата су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,8), Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (обе 4,77), док су најмање задовољни пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (3,50) и КЦС (4,29). Између испитиваних болница постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника лекарским објашњењима процедура, третмана и резултата ($F=27,427$, $DF=15$, $p=0,000$).

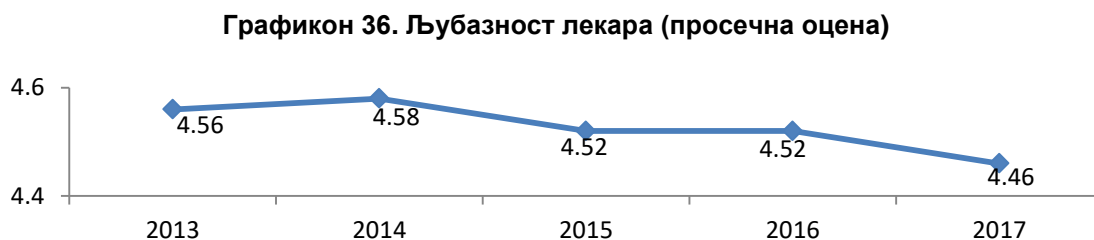
Табела 19. Лекарска објашњења процедура и третмана - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	941	4.24	0.90	822	4.26	0.89	1030	4.29	0.89
КБЦ „Мишовић“	178	4.47	0.75	159	4.49	0.75	171	4.51	0.68
КБЦ „Звездара“	331	4.42	0.76	285	4.43	0.82	295	4.49	0.78
КБЦ „Земун“	242	4.31	0.85	167	4.32	0.88	189	4.37	0.75
КБЦ „Божанијска коса“	219	4.41	0.74	151	4.51	0.72	165	4.47	0.85
Институт за КВБ „Дедиње“	117	4.56	0.56	114	4.53	0.68	145	4.68	0.55
ГАК „Народни фронт“	185	4.05	1.04	139	4.06	0.97	313	3.5	0.93
Институт за онкол. и рад. Србије	181	4.43	0.70	148	4.46	0.76	202	4.39	0.86
Инс. за реуматологију	43	4.44	0.70	43	4.63	0.66	66	4.44	0.66
Спец. бол. „Свети Сава“	76	4.62	0.63	49	4.78	0.42	53	4.77	0.42
Институт за ОХБ „Бањица“	104	4.31	0.74	138	4.31	0.87	134	4.37	0.75
Спец. бол. Младеновац	56	4.25	0.69	46	4.20	1.05	39	4.36	0.63
Инс. за рехабилитацију	50	4.66	0.59	56	4.70	0.54	71	4.39	0.71
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	27	4.15	0.60	29	4.76	0.44	54	4.59	0.57
Спец. бол. за орт. протетику	12	3.92	1.31	14	4.50	0.65	13	4.77	0.44
Спец. бол. Лазаревац	14	4.86	0.36	17	4.76	0.56	15	4.8	0.41
ВМА	881	4.41	0.76	/	/	/			
УКУПНО	3657	4.35	0.81	2377	4.37	0.84	2955	4.31	0.87

Лош боља ситуација је код оцене љубазности лекара, преко 89% пацијената је задовољно љубазношћу, око 8% неопредељено, а само 2,9% је незадовољних. Наведени резултати су ипак нешто лошији у односу на претходну годину (Графикон 35).



Љубазност лекара оцењена је просечном оценом 4,46, нешто нижом у односу на претходне године посматраног периода (графикон 36).



Љубазношћу лекара су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,93) и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,81), а најмање задовољни пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (3,67) и Клиничком центру Србије (4,45). Између различитих болница остоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника љубазношћу лекара ($F=29,399$, $DF=15$, $p=0,000$).

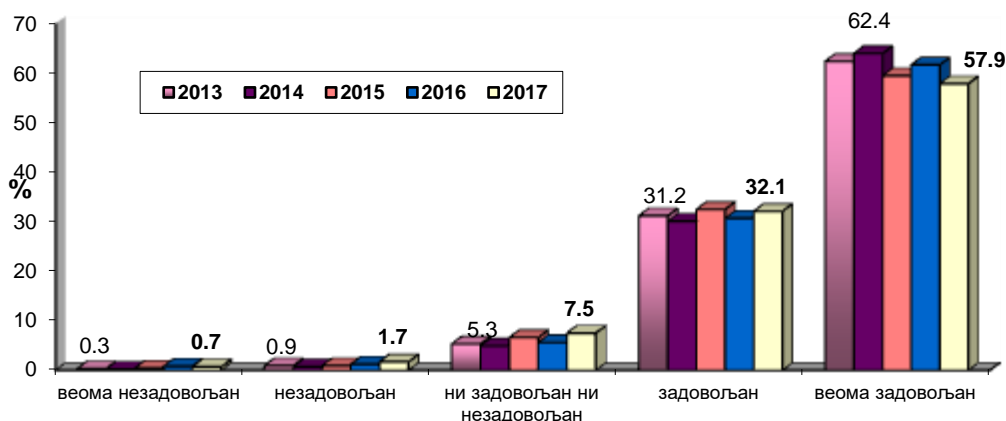
Табела 20. Љубазност лекара - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	948	4.45	0.77	837	4.43	0.77	1037	4.45	0.80
КБЦ „Мишовић“	177	4.61	0.67	159	4.67	0.59	171	4.67	0.59
КБЦ „Звездара“	334	4.51	0.71	289	4.56	0.69	303	4.59	0.72
КБЦ „Земун“	244	4.46	0.71	167	4.43	0.69	196	4.53	0.65
КБЦ „Бежанијска коса“	222	4.53	0.65	152	4.66	0.59	166	4.61	0.70
Институт за КВБ „Дедиње“	118	4.61	0.59	116	4.59	0.59	147	4.78	0.48
ГАК „Народни фронт“	185	4.28	0.83	142	4.25	0.79	309	3.67	0.97
Институт за онкол. и рад. Србије	183	4.53	0.67	146	4.64	0.56	203	4.56	0.76
Инс. за реуматологију	43	4.58	0.59	43	4.79	0.51	68	4.57	0.56
Спец. бол. „Свети Сава“	76	4.72	0.48	49	4.90	0.31	53	4.81	0.40
Институт за ОХБ „Бањица“	107	4.46	0.63	139	4.50	0.75	134	4.51	0.69
Спец. бол. Младеновац	57	4.28	0.73	45	4.29	0.97	39	4.51	0.60
Инс. за рехабилитацију	51	4.75	0.44	57	4.74	0.52	72	4.47	0.75
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	30	4.37	0.61	29	4.86	0.35	56	4.7	0.54
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.75	0.45	14	4.71	0.61	13	4.69	0.48
Спец. бол. Лазаревац	14	4.86	0.36	17	4.82	0.53	15	4.93	0.26
ВМА	881	4.62	0.60	/	/	/			
УКУПНО	3682	4.52	0.69	2401	4.52	0.71	2982	4.46	0.80

У односу на задовољство љубазношћу медицинских сестара, може се констатовати да је исти степен задовољства пацијената и љубазношћу лекара и љубазношћу сестара (4,46 и за лекаре и за сестре).

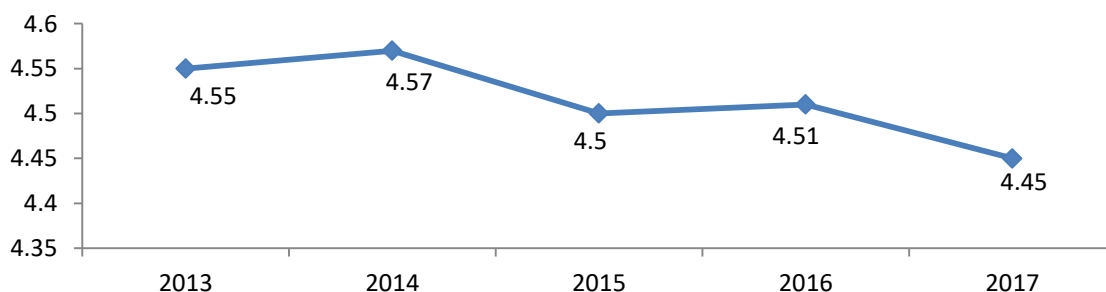
Поверење у лекара је испитивано и кроз оцену способности лекара да дијагностикује болест као и његове успешности у лечењу пацијента. Само 2,4% пацијената има непожељно мишљење о дијагностици, што је нешто већи удео у односу на претходни период, док нешто мање него претходне године, 90% оцењује дијагностичке способности лекара као задовољавајуће или веома задовољавајуће (Графикон 37).

Графикон 37. Задовољство лекарском способношћу дијагностиковања здравствених проблема пацијената



Способност дијагностиковања здравствених проблема оцењена је просечном оценом 4,45, нешто нижом у односу на претходне године посматраног периода (графикон 38).

Графикон 38. Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената - просечна оцена



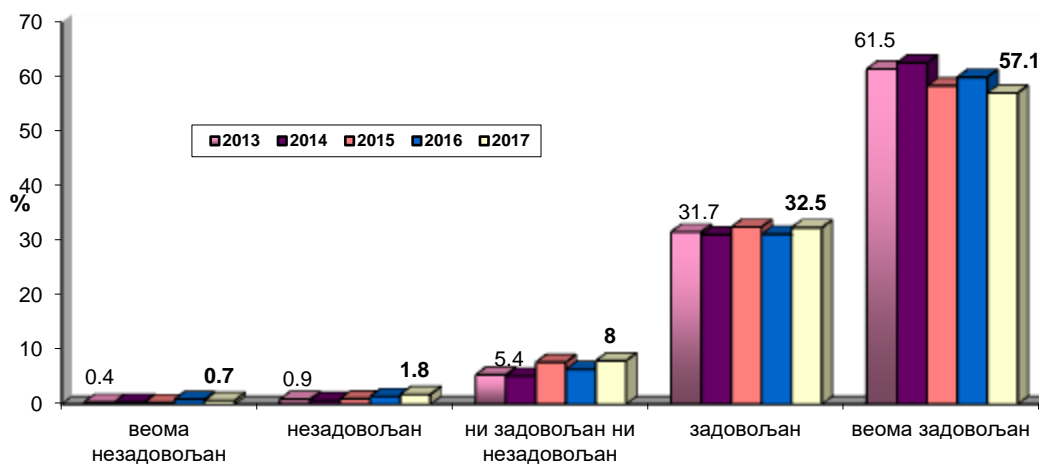
Као и претходне године, лекарском способношћу дијагностиковања здравствених проблема пацијената су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници „Свети Сава“ (4,83) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,80), док су најмање задовољни пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (3,80) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,39). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника лекарском способношћу дијагностиковања здравствених проблема између различитих болница ($F=22,321$, $DF=15$, $p=0,000$).

Табела 21. Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	939	4.46	0.72	820	4.43	0.82	1026	4.43	0.79
КБЦ „Мишовић“	175	4.54	0.71	156	4.64	0.67	167	4.66	0.59
КБЦ „Звездара“	327	4.57	0.60	285	4.52	0.72	292	4.6	0.66
КБЦ „Земун“	236	4.45	0.73	164	4.43	0.72	191	4.49	0.63
КБЦ „Бежанијска коса“	220	4.55	0.68	151	4.64	0.58	164	4.57	0.71
Институт за КВБ „Дедиње“	115	4.66	0.51	112	4.65	0.53	143	4.76	0.52
ГАК „Народни фронт“	183	4.37	0.79	137	4.33	0.71	311	3.8	0.90
Институт за онкол. и рад. Србије	176	4.56	0.60	143	4.55	0.62	197	4.53	0.75
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
Институт за ОХБ „Бањица“	104	4.49	0.68	139	4.57	0.63	134	4.53	0.63
Спец. бол. Младеновац	57	4.19	0.88	46	4.24	1.08	38	4.39	0.60
Инс. за рехабилитацију	51	4.65	0.52	56	4.70	0.54	69	4.43	0.68
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	29	4.07	0.80	29	4.76	0.51	56	4.5	0.71
Спец. бол. за орт. протетику	13	4.31	0.95	14	4.64	0.63	13	4.77	0.44
Спец. бол. Лазаревац	14	4.79	0.43	17	4.88	0.49	15	4.8	0.41
ВМА	881	4.51	0.72	/	/	/			
УКУПНО	3638	4.50	0.70	2358	4.51	0.73	2934	4.45	0.77

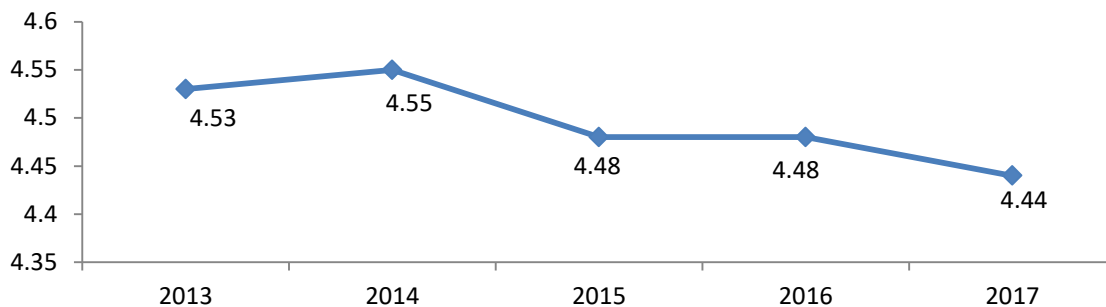
Када је у питању успешност лекара у лечењу пацијената, само 2,5% пацијената има непожељно мишљење о успешности, док је 89,6% оцењује као задовољавајућу или веома задовољавајућу (Графикон 39). У односу на претходне године смањен је проценат веома задовољних, а повећан проценат ни задовољних ни незадовољних.

Графикон 39. Задовољство пацијената успешношћу лекара у лечењу



Успешност лекара у лечењу оцењена је просечном оценом 4,44, нешто нижом у односу на претходне године (графикон 40).

Графикон 40. Успешност лекара у лечењу - просечна оцена



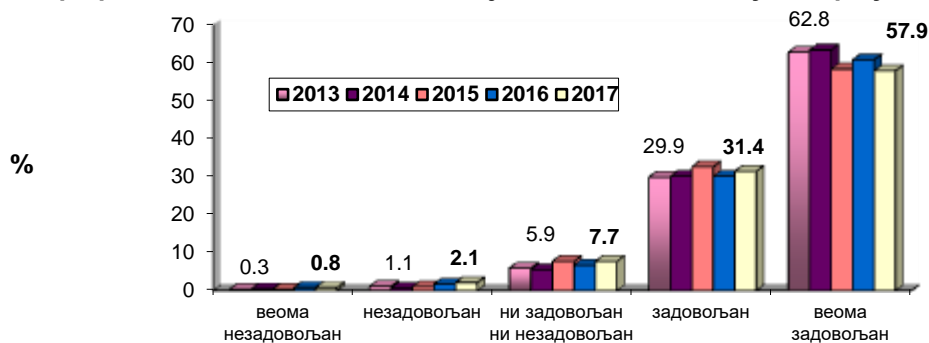
Успешношћу лекара у лечењу су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 4,85) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,85), а најмање задовољни пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (3,89) и Институту за рехабилитацију (4,37). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника успешношћу лекара у лечењу између различитих болница ($F=15,915$, $DF=15$, $p=0,000$).

Табела 22. Успешност лекара у лечењу - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	912	4.46	0.71	809	4.40	0.82	1012	4.43	0.79
КБЦ „Мишовић“	176	4.55	0.73	158	4.59	0.68	167	4.65	0.63
КБЦ „Звездара“	328	4.52	0.65	290	4.51	0.75	294	4.58	0.72
КБЦ „Земун“	239	4.41	0.74	167	4.41	0.69	185	4.44	0.67
КБЦ „Бежанијска коса“	211	4.52	0.68	151	4.60	0.62	165	4.55	0.71
Институт за КВБ „Дедиње“	116	4.65	0.52	111	4.66	0.64	141	4.74	0.49
ГАК „Народни фронт“	184	4.40	0.73	136	4.40	0.65	306	3.89	0.90
Институт за онкол. и рад. Србије	183	4.49	0.74	135	4.48	0.76	192	4.5	0.78
Инс. за реуматологију	45	4.47	0.76	43	4.58	0.79	67	4.45	0.68
Спец. бол. „Свети Сава“	75	4.71	0.56	49	4.73	0.49	53	4.72	0.46
Институт за ОХБ „Бањица“	102	4.43	0.71	135	4.59	0.63	128	4.51	0.66
Спец. бол. Младеновац	57	4.23	0.76	45	4.07	1.10	37	4.41	0.60
Инс. за рехабилитацију	49	4.63	0.60	57	4.60	0.65	71	4.37	0.66
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	29	4.21	0.62	29	4.55	0.74	56	4.43	0.74
Спец. бол. за орт. протетику	12	3.92	1.08	13	4.62	0.65	13	4.85	0.38
Спец. бол. Лазаревац	14	4.71	0.47	17	4.76	0.66	13	4.85	0.38
ВМА	881	4.47	0.72	/	/	/			
УКУПНО	3613	4.48	0.71	2345	4.48	0.75	2900	4.44	0.77

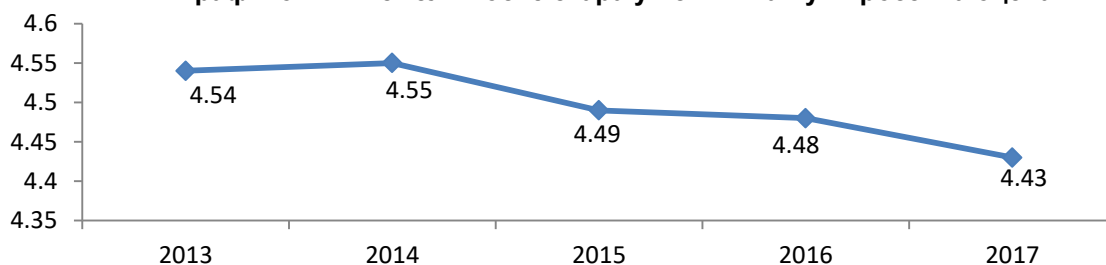
У односу на петходну годину, проценат задовољних или веома задовољних темељитошћу рада лекара (89%) је нешто мањи, док је проценат незадовољних незнатно већи и износи 2,9% (Графикон 41).

Графикон 41. Задовољство пацијената темељитошћу лекара у испитивању



Темељитост лекара у испитивању оцењена је просечном оценом 4,43, нешто нижом у односу на претходне године посматраног периода (графикон 42).

Графикон 42. Темељитост лекара у испитивању - просечна оцена



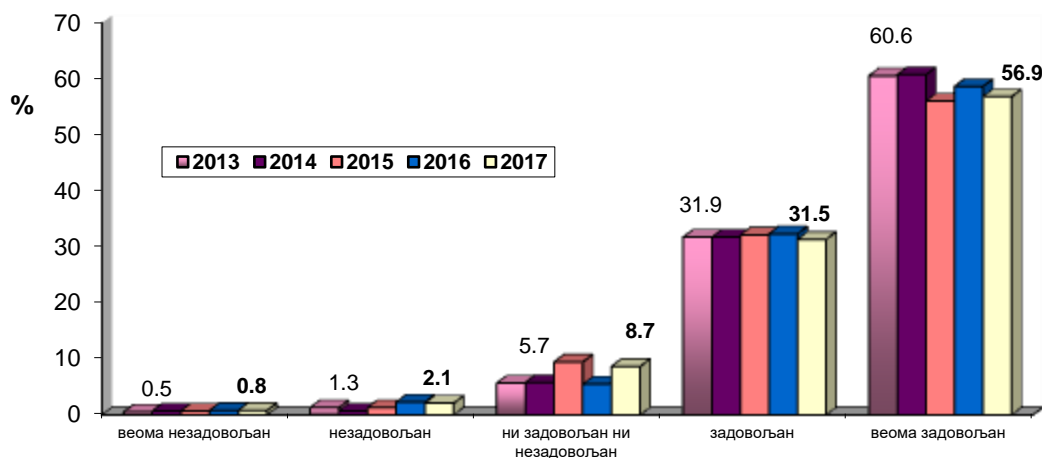
Према мишљењу пацијената, темељитост лекара је највећа у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,87) и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,85), а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (3,80) и Специјалној болници Младеновац (4,38). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника темељитошћу лекара у испитивању између различитих болница ($F=19,907$, $DF=15$, $p=0,000$).

Табела 23. Темељитост лекара у испитивању - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	937	4.47	0.73	827	4.39	0.83	1025	4.42	0.82
КБЦ „Мишовић“	172	4.50	0.77	158	4.59	0.71	169	4.65	0.60
КБЦ „Звездара“	329	4.54	0.64	288	4.52	0.75	294	4.57	0.69
КБЦ „Земун“	238	4.40	0.76	164	4.48	0.69	189	4.46	0.68
КБЦ „Бежанијска коса“	215	4.55	0.67	153	4.61	0.63	166	4.55	0.75
Институт за КВБ „Дедиње“	117	4.58	0.66	112	4.66	0.55	143	4.69	0.58
ГАК „Народни фронт“	184	4.35	0.85	141	4.31	0.78	309	3.8	0.97
Институт за онколог. и рад. Србије	181	4.50	0.70	141	4.49	0.68	200	4.58	0.72
Инс. за реуматологију	43	4.44	0.73	43	4.67	0.64	67	4.4	0.76
Спец. бол. „Свети Сава“	76	4.71	0.48	48	4.83	0.43	53	4.85	0.36
Институт за ОХБ „Бањица“	104	4.43	0.71	137	4.46	0.77	134	4.5	0.67
Спец. бол. Младеновац	58	4.26	0.76	46	4.11	1.22	39	4.38	0.59
Инс. за рехабилитацију	51	4.63	0.63	57	4.63	0.56	70	4.41	0.73
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	29	4.21	0.68	29	4.72	0.53	56	4.61	0.56
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.08	0.90	14	4.71	0.61	13	4.77	0.44
Спец. бол. Лазаревац	14	4.86	0.36	17	4.76	0.66	15	4.87	0.35
ВМА	881	4.54	0.68	/	/	/			
УКУПНО	3641	4.49	0.71	2375	4.48	0.76	2942	4.43	0.79

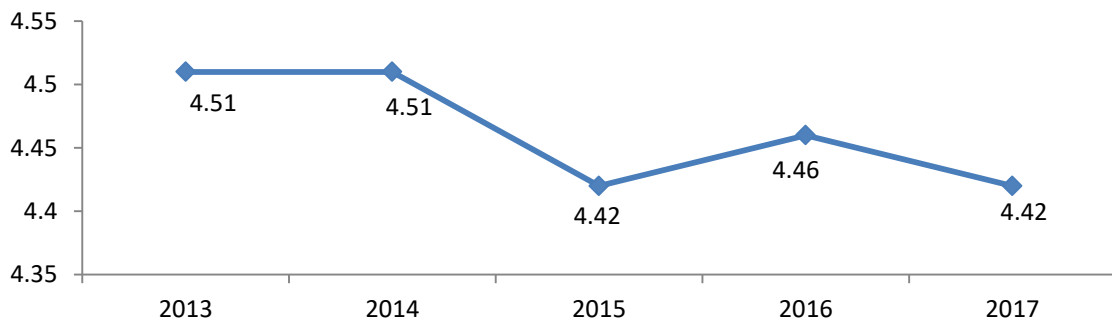
Упутствима која даје лекар при отпусту задовољно је 88,4% пацијената, док је 2,9% незадовољно овим аспектом болничког лечења (Графикон 43). У односу на претходну годину, уочен је нешто нижи удео задовољних, а већи удео неопредељених када је у питању задовољство овим аспектом рада лекара.

Графикон 43. Задовољство лекарским упутствима при отпусту



Лекарска упутства при отпусту оцењена су просечном оценом 4,42, нешто нижом у односу на претходне године (графикон 44).

Графикон 44. Задовољство лекарским упутствима при отпусту



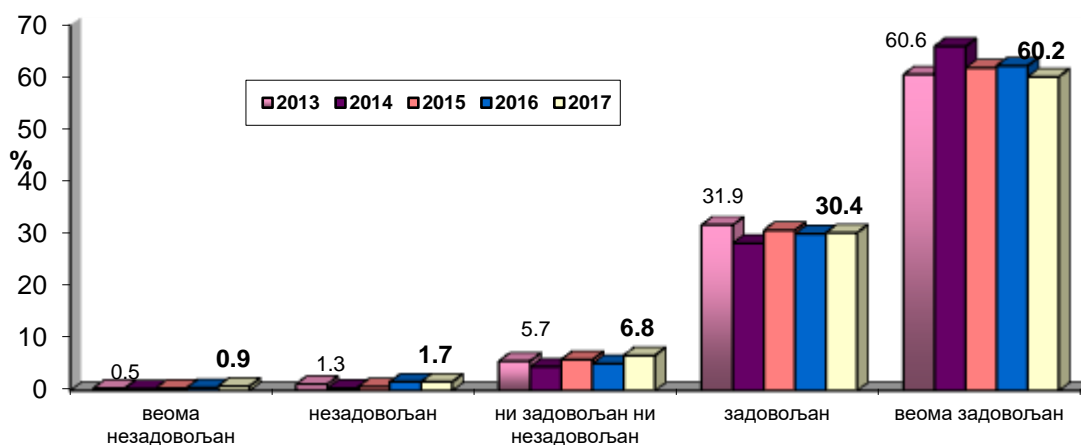
Лекарским упутствима приликом отпуста су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,93) и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,85), а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (3,81) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,32). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника лекарским упутствима приликом отпуста између различитих болница ($F=18,601$, $DF=15$, $p=0,000$).

Табела 24. Лекарска упутства при отпущу - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	878	4.39	0.80	776	4.37	0.83	994	4.39	0.81
КБЦ „Мишовић“	174	4.53	0.78	159	4.53	0.78	160	4.68	0.55
КБЦ „Звездара“	317	4.50	0.72	283	4.47	0.75	284	4.52	0.80
КБЦ „Земун“	230	4.39	0.77	165	4.35	0.79	184	4.41	0.74
КБЦ „Бежанијска коса“	208	4.54	0.67	149	4.62	0.64	160	4.54	0.77
Институт за КВБ „Дедиње“	113	4.67	0.49	111	4.61	0.57	142	4.74	0.47
ГАК „Народни фронт“	178	4.18	0.98	133	4.26	0.82	309	3.81	0.96
Институт за онколо. и рад. Србије	182	4.51	0.70	143	4.61	0.53	197	4.53	0.77
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
Институт за ОХБ „Бањица“	99	4.43	0.61	128	4.53	0.71	127	4.51	0.69
Спец. бол. Младеновац	57	4.30	0.68	43	4.16	1.13	37	4.32	0.71
Инс. за рехабилитацију	51	4.63	0.53	53	4.62	0.66	70	4.4	0.67
Клиника за рех. „Зотовић“	25	4.20	0.65	28	4.75	0.44	54	4.56	0.57
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.00	1.13	14	4.57	0.65	13	4.85	0.38
Спец. бол. Лазаревац	14	4.79	0.43	17	4.82	0.53	15	4.93	0.26
ВМА	881	4.34	0.82	/	/	/			
УКУПНО	3539	4.42	0.78	2294	4.46	0.77	2864	4.42	0.80

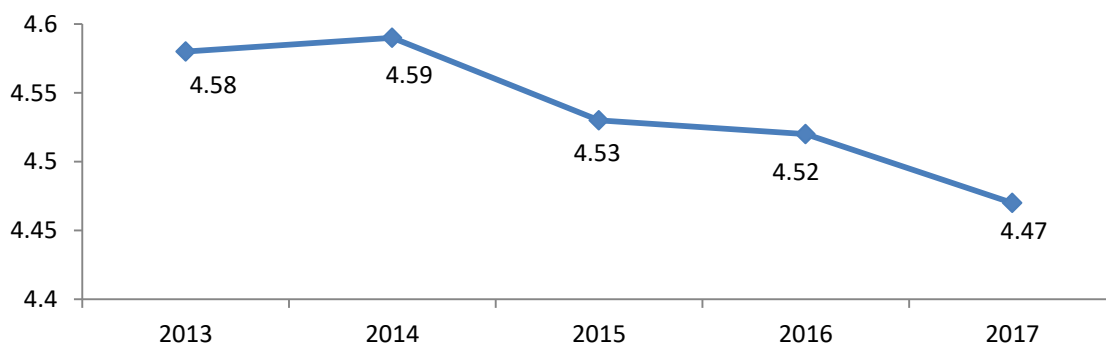
Када је реч о општем задовољству услугама лекара, у односу на претходну годину смањено је учешће пацијената који су њима веома задовољни, а повећано учешће неопредељених по овом питању (Графикон 45). Слично претходној години, нешто мањи удео пацијената је задовољан радом лекара (90,6%), него радом медицинских сестара (92,4%).

Графикон 45. Опште задовољство услугама лекара



Лекарски рад и услуге у целини оцењени су просечном оценом 4,47, нешто нижом у односу на претходне године посматраног периода (графикон 46).

Графикон 46. Опште задовољство услугама лекара - просечна оцена



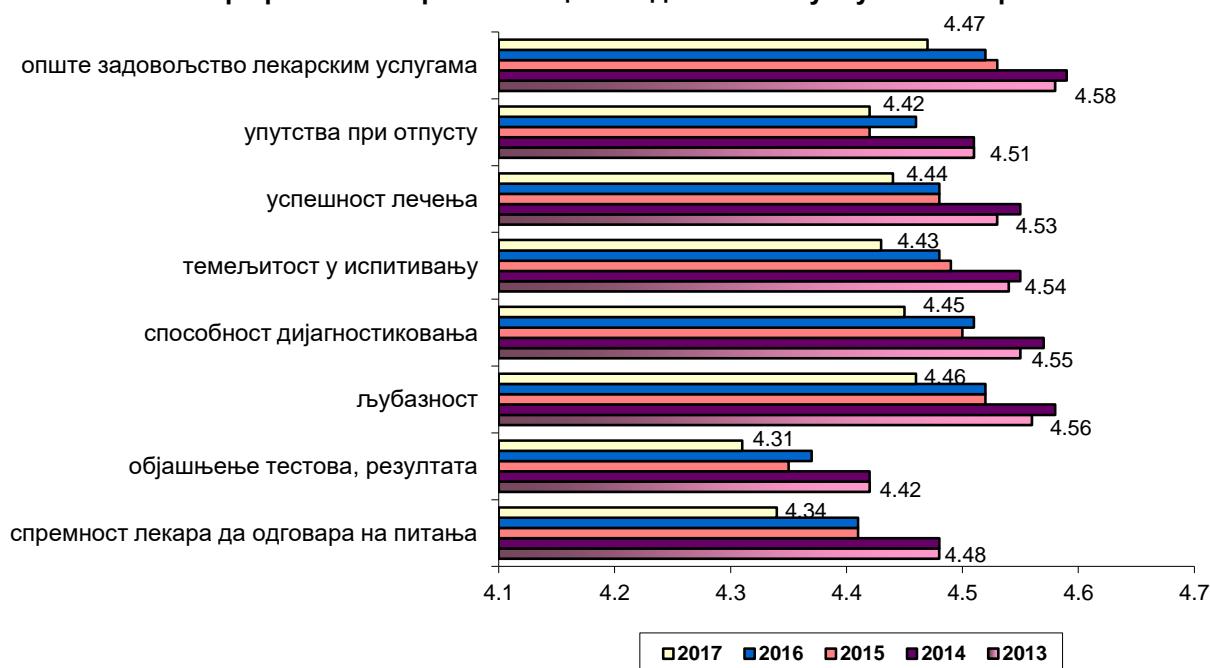
Лекарским радом и услугама у целини су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (4,94) и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,85), а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (3,88) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,45). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника услугама лекара између различитих болница ($F=5,083$, $DF=15$, $p=0,000$).

Табела 25. Опште задовољство услугама лекара - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	938	4.46	0.75	830	4.42	0.81	1032	4.46	0.78
КБЦ „Мишовић“	177	4.63	0.65	157	4.66	0.62	169	4.7	0.50
КБЦ „Звездара“	335	4.53	0.69	298	4.55	0.71	298	4.6	0.73
КБЦ „Земун“	240	4.48	0.73	169	4.48	0.67	193	4.49	0.72
КБЦ „Божанијска коса“	216	4.56	0.67	152	4.63	0.60	166	4.57	0.77
Институт за КВБ „Дедиње“	117	4.73	0.48	110	4.66	0.51	146	4.77	0.50
ГАК „Народни фронт“	185	4.39	0.75	142	4.33	0.78	307	3.88	0.93
Институт за онкол. и рад. Србије	187	4.55	0.66	146	4.59	0.61	201	4.51	0.81
Инс. за реуматологију	44	4.61	0.62	43	4.72	0.63	67	4.55	0.56
Спец. бол. „Свети Сава“	76	4.74	0.44	49	4.88	0.33	53	4.85	0.36
Институт за ОХБ „Бањица“	106	4.51	0.65	136	4.55	0.72	132	4.54	0.69
Спец. бол. Младеновац	57	4.33	0.66	46	4.20	1.05	40	4.45	0.60
Инс. за рехабилитацију	52	4.71	0.46	58	4.72	0.56	74	4.46	0.67
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	28	4.43	0.63	29	4.66	0.61	57	4.63	0.56
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.33	0.98	14	4.64	0.84	13	4.77	0.44
Спец. бол. Лазаревац	14	4.79	0.43	17	4.88	0.49	16	4.94	0.25
ВМА	881	4.57	0.66	/	/	/			
УКУПНО	3665	4.53	0.69	2396	4.52	0.73	2964	4.47	0.77

Просечна оцена задовољства услугама лекара током боравка у болници је висока и креће се од 4,31 за објашњење тестова, процедура, третмана и резултата, до 4,46 за љубазност. Просечна оцена општег задовољства услугама лекара износи 4,47 и нешто је нижа од оцена из претходних година (Графикон 47).

Графикон 47. Просечна оцена задовољства услугама лекара

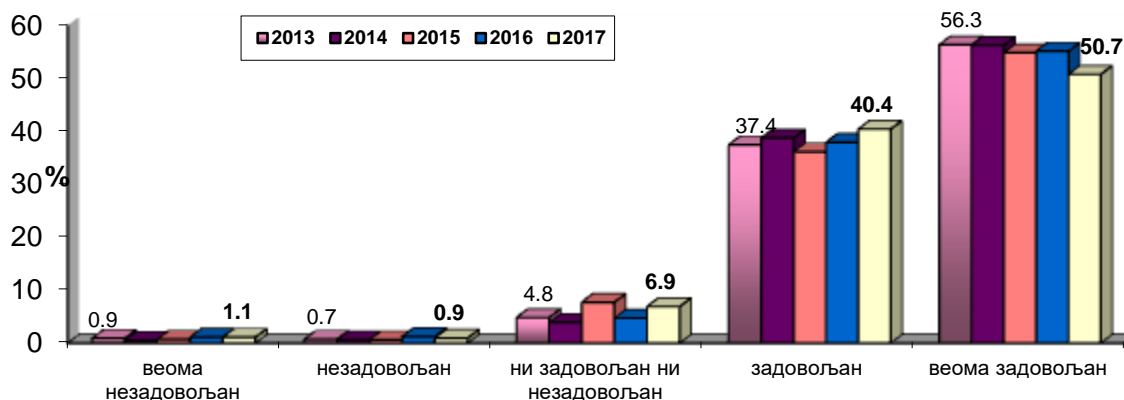


- **Дијагностика и терапија**

Задовољство услугама дијагностике и терапије испитивано је за области лабораторијске и рентген дијагностике, специфичне кардиолошке дијагностике (ЕКГ, тест оптерећења и др.) и физикалне медицине, а испитивано је и опште задовољство овим услугама.

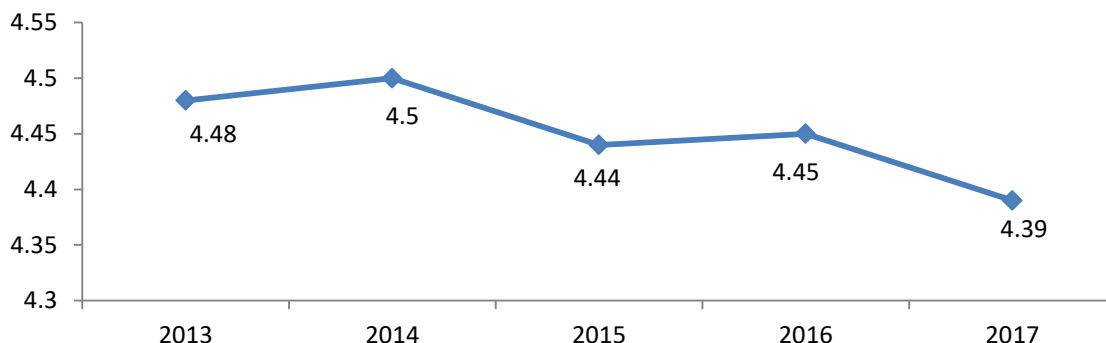
Од укупног броја испитаника, њих 331 (10,6%) није користило лабораторијске услуге, а још 296 пацијената (9,5%) није одговорио на ово питање. Од 2.501 пацијента који су користили лабораторијске услуге, само 2% није било задовољно (1,1% веома), 6,9% пацијената је било без јасног става, а 91,1% је било задовољно овим услугама (око 51% веома) (Графикон 48). У односу на претходну годину уочљиво је повећање удела индиферентних пацијената, док је укупан удео задовољних и веома задовољних нешто нижи.

Графикон 48. Задовољство лабораторијским услугама



Лабораторијске услуге оцењене су просечном оценом 4,39, нешто мањом у односу на претходне године (графикон 49).

Графикон 49. Лабораторијске услуге (просечна оцена)



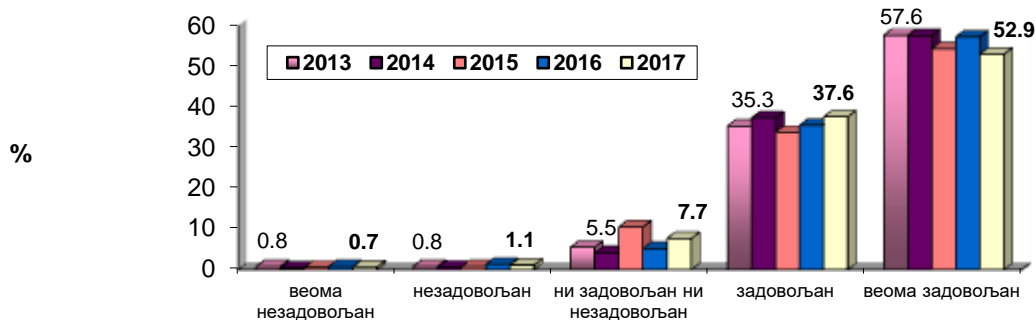
Лабораторијским услугама су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,87) и Специјалној болници за ортопедску протетику (4,77), а најмање су задовољни пацијенти ГАК „Народни фронт“ (3,82) и КЦС (4,38). Међу испитиваним установама постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника лабораторијским услугама ($F=18,387$, $DF=15$, $p=0,000$).

Табела 26. Лабораторијске услуге - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	803	4.40	0.71	699	4.39	0.78	883	4.38	0.74
КБЦ „Мишовић“	129	4.50	0.72	113	4.52	0.76	132	4.59	0.67
КБЦ „Звездара“	259	4.48	0.70	228	4.42	0.84	236	4.49	0.68
КБЦ „Земун“	199	4.31	0.82	140	4.36	0.75	146	4.4	0.69
КБЦ „Бежанијска коса“	198	4.70	0.62	134	4.61	0.56	152	4.72	0.49
Институт за КВБ „Дедиње“	92	4.55	0.69	90	4.56	0.54	110	4.59	0.68
ГАК „Народни фронт“	133	4.36	0.68	105	4.25	0.79	298	3.82	0.96
Институт за онкол. и рад. Србије	174	4.43	0.83	130	4.40	0.70	171	4.41	0.68
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	4.81	0.39	50	4.7	0.51
Институт за ОХБ „Бањица“	94	4.50	0.52	119	4.51	0.57	117	4.52	0.60
Спец. бол. Младеновац	57	4.28	0.67	47	4.43	0.71	37	4.41	0.60
Инс. за рехабилитацију	31	4.77	0.43	36	4.53	0.97	55	4.4	0.53
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	20	4.25	0.64	18	4.17	0.62	35	4.49	0.61
Спец. бол. за орт. протетику	10	4.30	0.67	14	4.79	0.43	13	4.77	0.44
Спец. бол. Лазаревац	14	4.79	0.43	18	4.72	0.83	15	4.87	0.35
ВМА	769	4.38	0.78	/	/	/			
УКУПНО	3094	4.44	0.73	1978	4.45	0.74	2501	4.39	0.75

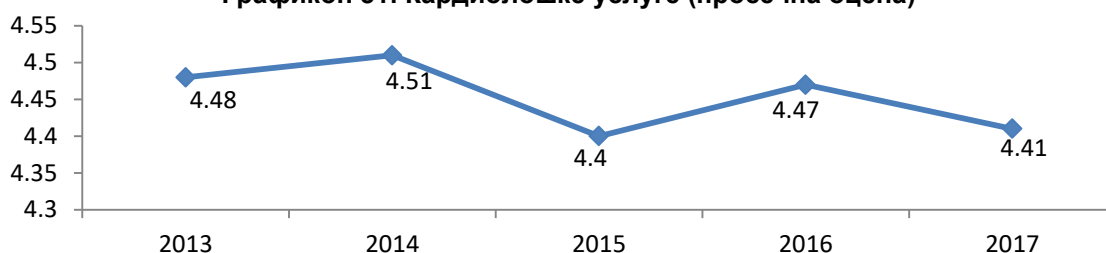
Кардиолошке дијагностичке услуге није користило 813 пацијената (26%), а 396 испитаника (12,7%) није одговорило на ово питање. Од 1.919 пацијената који су користили ове услуге, 1,8% је било незадовољно, 7,7% су се изјаснили да нису ни задовољни ни незадовољни, а готово 91% испитаника су били задовољни кардиолошким дијагностичким услугама, што је нешто нижи степен задовољства у односу на претходну годину (Графикон 50).

Графикон 50. Задовољство кардиолошким дијагностичким услугама



Кардиолошке услуге оцењене су просечном оценом 4,41, нешто нижом у односу на претходне године (графикон 51).

Графикон 51. Кардиолошке услуге (просечна оцена)



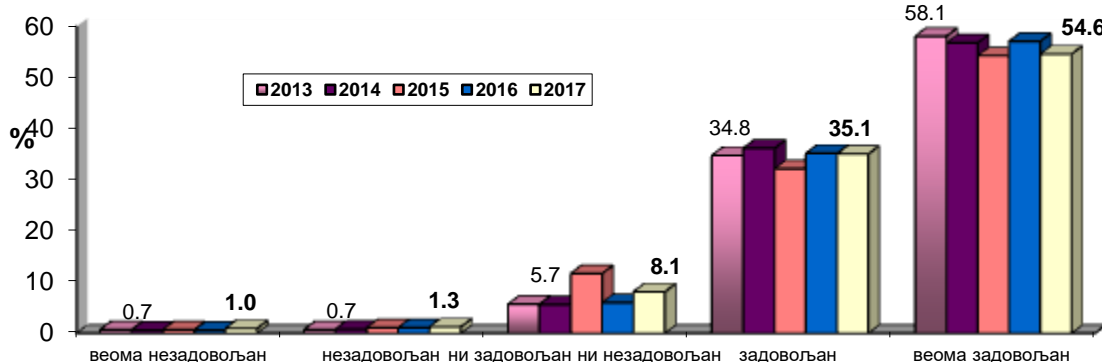
Кардиолошким услугама су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (4,87) и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,73), а најмање задовољни пацијенти ГАК „Народни фронт“ (3,84) и КБЦ „Земун“ (4,32). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника кардиолошким услугама између различитих болница ($F=11,730$, $DF=15$, $p=0,007$).

Табела 27. Кардиолошке услуге - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	604	4.36	0.80	520	4.40	0.75	657	4.35	0.79
КБЦ „Мишовић“	91	4.46	0.69	76	4.45	0.91	88	4.56	0.74
КБЦ „Звездара“	216	4.54	0.64	172	4.44	0.80	196	4.55	0.69
КБЦ „Земун“	146	4.34	0.75	96	4.34	0.72	112	4.32	0.65
КБЦ „Бежанијска коса“	178	4.67	0.65	121	4.64	0.58	138	4.65	0.54
Институт за КВБ „Дедиње“	96	4.70	0.48	87	4.62	0.65	113	4.7	0.65
ГАК „Народни фронт“	67	4.13	0.72	61	4.16	0.73	161	3.84	0.86
Институт за онколог. и рад. Србије	146	4.34	0.87	94	4.50	0.54	133	4.35	0.71
Инс. за реуматологију	35	4.43	0.65	29	4.62	0.56	48	4.44	0.58
Спец. бол. „Свети Сава“	69	4.80	0.41	47	4.83	0.52	48	4.73	0.49
Институт за ОХБ „Бањица“	67	4.42	0.53	101	4.49	0.66	86	4.51	0.59
Спец. бол. Младеновац	56	4.27	0.67	43	4.40	0.69	35	4.37	0.55
Инс. за рехабилитацију	40	4.72	0.51	47	4.53	0.88	50	4.46	0.58
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	22	4.18	0.66	13	4.69	0.48	27	4.56	0.51
Спец. бол. за орт. протетику	10	4.50	0.53	12	4.92	0.29	12	4.67	0.49
Спец. бол. Лазаревац	14	4.71	0.47	18	4.89	0.32	15	4.87	0.35
ВМА	668	4.28	0.83	/	/	/	/	/	/
УКУПНО	2525	4.40	0.76	1537	4.47	0.72	1919	4.41	0.74

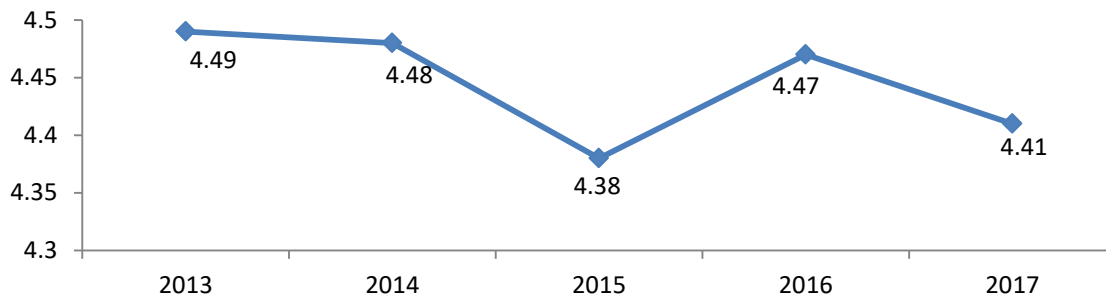
Радиолошке услуге (рентген, ултразвук, скенер) није користило 692 пацијента (22,1%), а 440 (14,1%) нису одговорили на ово питање. 2,3% пацијената је било незадовољно, 8,1% је било неутралног става, а 89,7% је било задовољно (више од половине, веома). Учешће пацијената без јасног става је веће, а веома задовољних мање у односу на претходну годину (Графикон 52).

Графикон 52. Задовољство услугама радиолошке дијагностике



Радиолошке услуге оцењене су просечном оценом 4,41, нешто мањом у односу на претходне године (графикон 53).

Графикон 53. Услуге радиолошке дијагностике (просечна оцена)



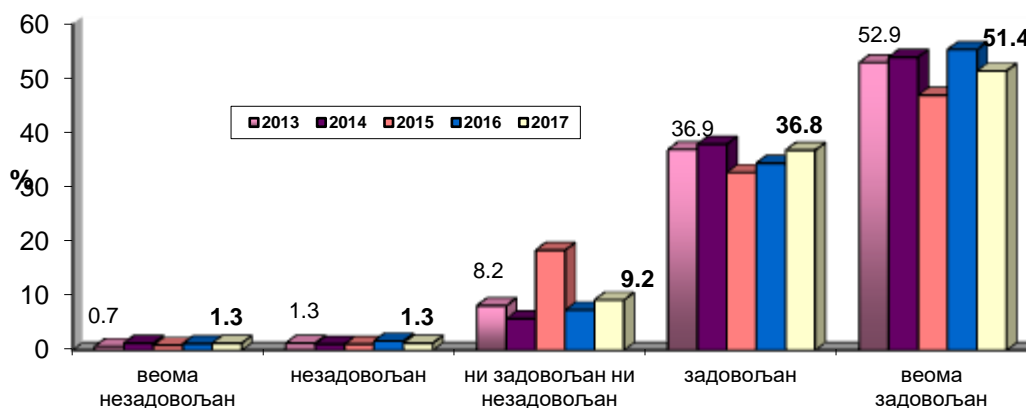
Радиолошким услугама су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (4,87) и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (просечна оцена 4,69), а најмање задовољни пацијенти у ГАК "Народни фронт" (3,99) и КБЦ „Земун“ (4,35). Установљена је статистички високо значајна разлика у степену задовољства услугама радиолошке дијагностике између различитих болница ($F=7,703$, $DF=15$, $p=0,000$).

Табела 28. Радиолошке услуге - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	652	4.44	0.60	673	4.41	0.77	714	4.37	0.80
КБЦ „Мишовић“	108	4.59	0.63	108	4.45	0.78	96	4.64	0.68
КБЦ „Звездара“	174	4.45	0.68	210	4.42	0.73	189	4.49	0.71
КБЦ „Земун“	135	4.53	0.61	162	4.37	0.80	123	4.35	0.76
КБЦ „Бежанијска коса“	120	4.42	0.75	189	4.71	0.61	132	4.64	0.62
Институт за КВБ „Дедиње“	78	4.68	0.65	99	4.68	0.57	101	4.65	0.69
ГАК „Народни фронт“	73	4.44	0.69	81	4.32	0.74	201	3.99	0.93
Институт за онколог. и рад. Србије	119	4.37	0.86	139	4.40	0.78	131	4.38	0.77
Инс. за реуматологију	32	4.59	0.56	35	4.43	0.65	55	4.44	0.63
Спец. бол. „Свети Сава“	47	4.68	0.56	71	4.79	0.44	52	4.69	0.51
Институт за ОХБ „Бањица“	97	4.51	0.58	81	4.47	0.57	97	4.52	0.63
Спец. бол. Младеновац	43	4.40	0.85	56	4.27	0.67	35	4.37	0.60
Инс. за рехабилитацију	34	4.53	0.71	16	4.38	1.02	26	4.46	0.58
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	10	4.50	0.97	14	3.86	0.53	19	4.53	0.51
Спец. бол. за орт. протетику	4	4.75	0.50	6	4.67	0.52	10	4.6	0.52
Спец. бол. Лазаревац	11	4.64	0.67	14	4.79	0.43	15	4.87	0.35
ВМА	452	4.48	0.71	645	4.15	0.90	/	/	/
УКУПНО	2189	4.48	0.70	2599	4.38	0.79	1996	4.41	0.77

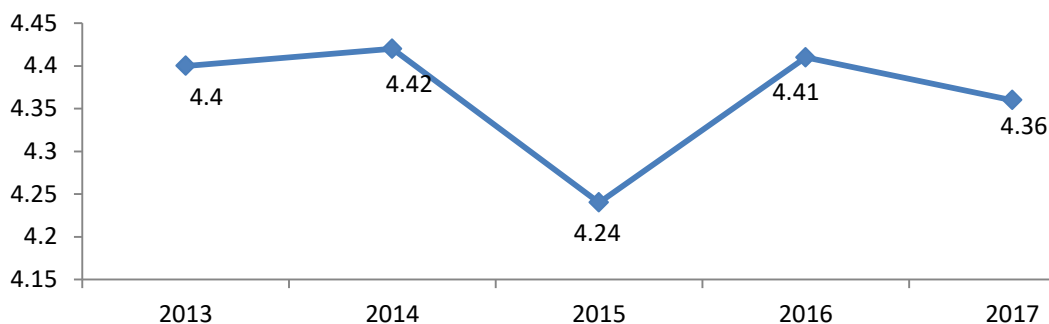
Услуге физикалне медицине није користило 1062 пацијента (34%), а 530 (16,9%) испитаника није одговорило на ово питање. Пацијенти који су користили ове услуге (њих 1.536) су у великој мери били задовољни, иако нешто мање него претходне године. Око 88% пацијената изјаснило да су задовољни или веома задовољни, 9,2% нема став, а 2,6% је незадовољних (Графикон 54).

Графикон 54. Задовољство услугама физикалне медицине



Услуге физикалне медицине оцењене су просечном оценом 4,36, нешто нижом у односу на претходне године (графикон 55).

Графикон 55. Физикална медицина и рехабилитација (просечна оцена)



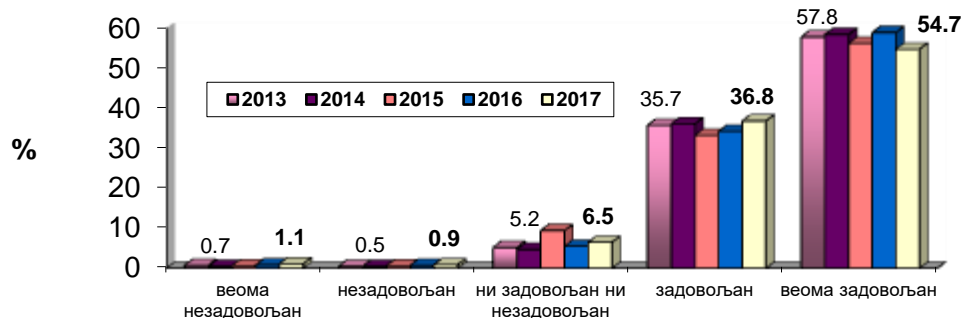
Услугама физикалне медицине и рехабилитације су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 5,00) и Специјалној болници „Свети Сава“ (просечна оцена 4,74), а најмање задовољни пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (4,07) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,17). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника услугама физикалне медицине и рехабилитације између различитих болница ($F=5,533$, $DF=15$, $p=0,000$).

Табела 29. Услуге физикалне медицине и рехабилитације - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	453	4.23	0.89	377	4.26	0.87	525	4.26	0.88
КБЦ „Мишовић“	79	4.48	0.73	64	4.59	0.66	63	4.49	0.78
КБЦ „Звездара“	127	4.39	0.70	126	4.39	0.87	111	4.36	0.89
КБЦ „Земун“	110	4.23	0.75	64	4.17	0.95	84	4.26	0.78
КБЦ „Бежанијска коса“	94	4.50	0.81	90	4.56	0.62	113	4.57	0.67
Институт за КВБ „Дедиње“	84	4.73	0.47	67	4.61	0.52	81	4.6	0.79
ГАК „Народни фронт“	54	4.00	0.80	42	3.79	0.81	153	4.07	0.82
Институт за онкологију и рад. Србије	93	4.37	0.76	63	4.41	0.78	72	4.17	0.89
Инс. за реуматологију	33	4.52	0.71	35	4.71	0.62	48	4.54	0.54
Спец. бол. „Свети Сава“	57	4.79	0.45	38	4.82	0.46	39	4.74	0.50
Институт за ОХБ „Бањица“	81	4.38	0.73	101	4.53	0.54	91	4.48	0.64
Спец. бол. Младеновац	49	4.22	0.87	21	4.14	0.85	25	4.2	0.76
Инс. за рехабилитацију	45	4.56	0.66	49	4.65	0.88	63	4.52	0.50
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	27	4.41	0.50	25	4.72	0.54	55	4.69	0.57
Спец. бол. за орт. протетику	9	4.78	0.44	14	4.86	0.36	10	4.6	0.52
Спец. бол. Лазаревац	8	4.50	0.53	12	4.67	0.65	3	5	0.00
ВМА	476	3.87	0.90	/	/	/	/	/	/
УКУПНО	1879	4.24	0.85	1188	4.41	0.80	1536	4.36	0.81

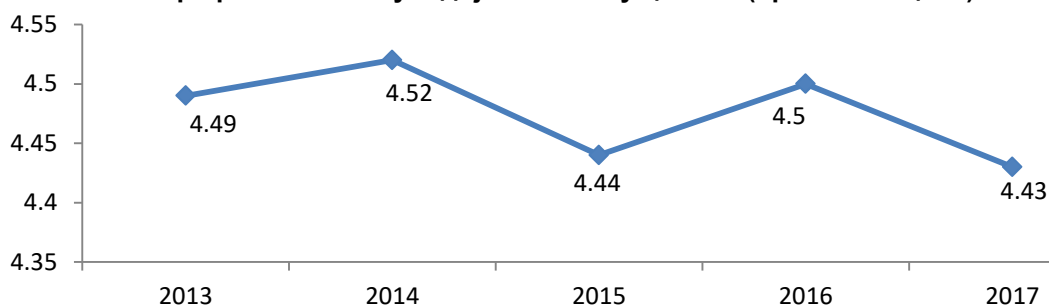
Опште задовољство испитаника услугама дијагностике, када се изузму они који нису одговорили на ово питање (379, односно 12,1%) и они који су навели да нису користили ове услуге (330, односно 10,5%) је следеће: највећи број испитаника, 91,5%, је задовољан или веома задовољан овим услугама, 6,5% је индиферентно, док је свега 2% изразило незадовољство истим (Графикон 56). У односу на претходну годину посматрања нешто је повећан удео незадовољних и неопредељених, док је удео задовољних смањен.

Графикон 56. Опште задовољство услугама дијагностике



Услуге дијагностике у целини оцењене су просечном оценом 4,43, нешто нижом у односу на претходне године посматраног периода (графикон 57).

Графикон 57. Услуге дијагностике у целини (просечна оцена)



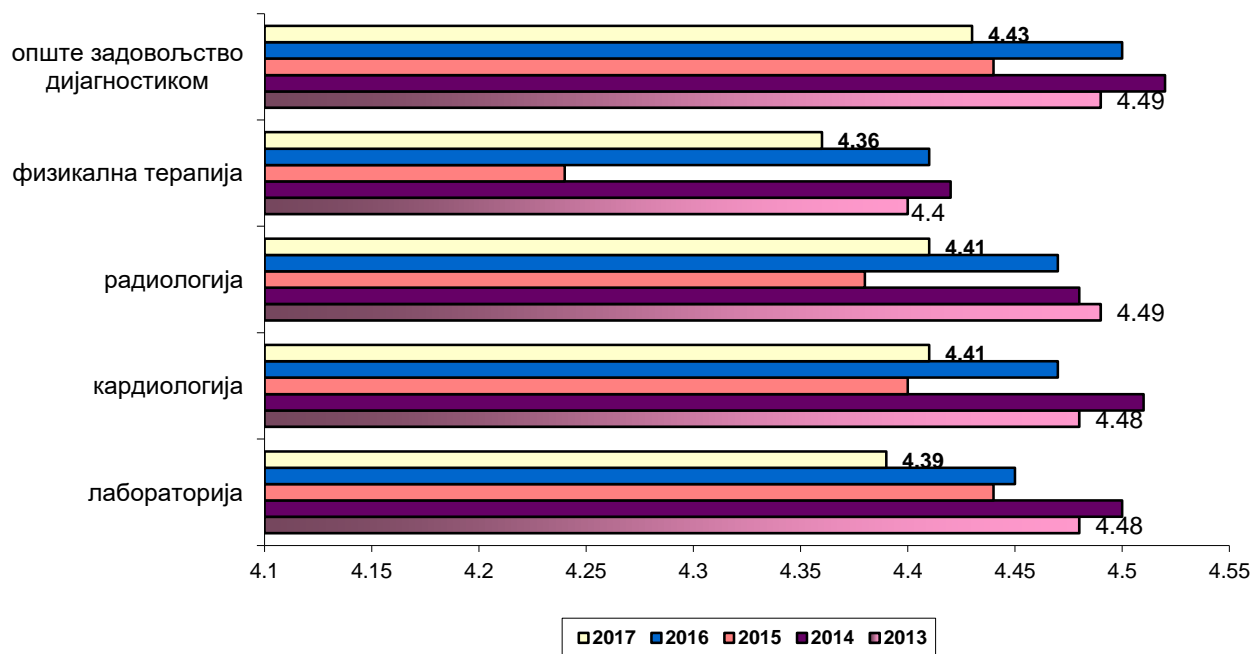
Услугама дијагностике у целини су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,86) и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,74), а најмање задовољни пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (4,09) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,31). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника дијагностичким услугама између различитих болница ($F=7,811$, $DF=15$, $p=0,000$).

Табела 30. Опште задовољство дијагностиком - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	670	4.44	0.72	670	4.44	0.72	839	4.39	0.76
КБЦ „Мишовић“	104	4.56	0.68	104	4.56	0.68	117	4.6	0.71
КБЦ „Звездара“	219	4.48	0.73	219	4.48	0.73	246	4.48	0.84
КБЦ „Земун“	129	4.40	0.82	129	4.40	0.82	141	4.39	0.74
КБЦ „Бежанијска коса“	131	4.63	0.59	131	4.63	0.59	150	4.65	0.58
Институт за КВБ „Дедиње“	87	4.69	0.49	87	4.69	0.49	117	4.64	0.77
ГАК „Народни фронт“	92	4.22	0.80	92	4.22	0.80	270	4.09	0.83
Институт за онкол. и рад. Србије	117	4.48	0.64	117	4.48	0.64	150	4.38	0.75
Инс. за реуматологију	39	4.69	0.52	39	4.69	0.52	57	4.46	0.57
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.84	0.37	49	4.84	0.37	50	4.74	0.49
Институт за ОХБ „Бањица“	124	4.53	0.64	124	4.53	0.64	112	4.6	0.59
Спец. бол. Младеновац	43	4.47	0.70	43	4.47	0.70	36	4.31	0.58
Инс. за рехабилитацију	49	4.59	0.89	49	4.59	0.89	61	4.48	0.50
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	22	4.64	0.49	22	4.64	0.49	46	4.63	0.49
Спец. бол. за орт. протетику	14	4.79	0.58	14	4.79	0.58	13	4.62	0.51
Спец. бол. Лазаревац	18	4.72	0.67	18	4.72	0.67	14	4.86	0.36
ВМА	/	/	/	/	/	/	/	/	/
УКУПНО	1907	4.50	0.70	1907	4.50	0.70	2419	4.43	0.75

Просечна оцена општег задовољства услугама дијагностике износи 4,43 и незнатно је нижа од оцене из претходне године. У задовољству различитим дијагностичким и терапијским услугама нема знатних разлика. Наиме, пацијенти су најзадовољнији радиолошким и кардиолошким дијагностичким услугама са просечном оценом 4,41, а најмање услугама физикалне терапије, са 4,36. У односу на претходну годину задовољство корисника свим видовима дијагностичких услуга је незнатно снижено (Графикон 58).

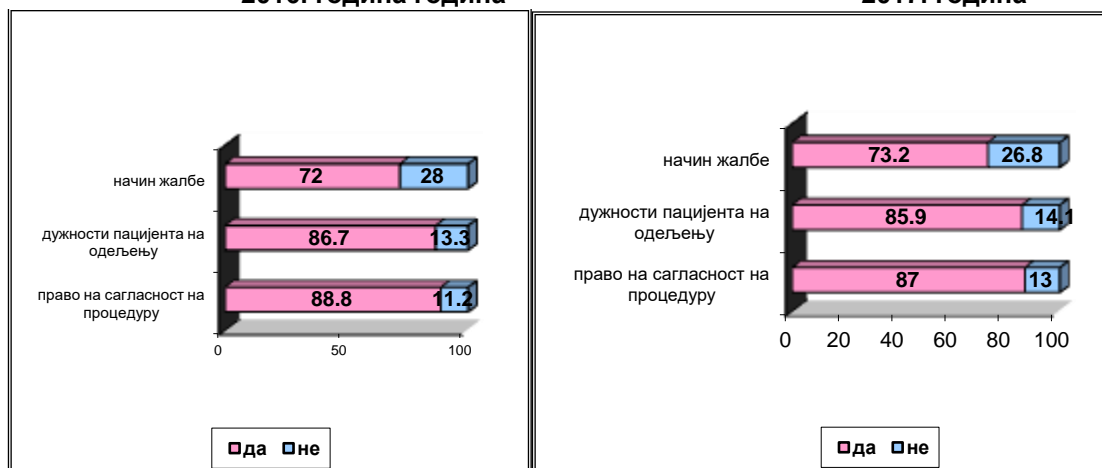
Графикон 58. Просечна оцена задовољства дијагностичким и терапијским услугама



- **Права и дужности пацијента током болничког лечења**

Око 13% пацијената лечених у болници се изјаснило да није упознато са правом на давање сагласности на предложу процедуру, а преко 14% није упознато са дужностима пацијената на болничким одељењима, док чак 27% пацијената није упознато са начином приговора и жалби. Добијени резултати указују да су у 2017. години пацијенти били мање обавештени о својим правима и дужностима у односу на претходну годину посматрања. Једино је када је у питању начин жалбе, обавештеност пацијената нешто боља у односу на претходну годину (Графикон 59).

**Графикон 59. Обавештеност пацијената о правима и дужностима током болничког лечења
2016. година година 2017. година**



С правом да дају сагласност на предложену процедуру упознати су сви анкетирани пацијенти у Специјалној болници за ортопедску протетику и Специјалној болници за ендемску нефропатију, а најмање пацијената са овим правом је упознато у ГАК „Народни фронт“, само око 45%(Табела 31). Установљена је статистички високо значајна разлика између болница ($\chi^2=574,575$, $DF=15$, $p=0,000$).

Табела 31. Пацијент је упознат са правом на давање сагласности на процедуру

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КЦС	914	90.9	91	9.1	1005	100
КБЦ „Мишовић“	156	91.2	15	8.8	171	100
КБЦ „Звездара“	266	93.3	19	6.7	285	100
КБЦ „Земун“	152	84.9	27	15.1	179	100
КБЦ „Бежанијска коса“	155	99.4	1	0.6	156	100
Институт за КВБ „Дедиње“	127	91.4	12	8.6	139	100
ГАК „Народни фронт“	138	44.8	170	55.2	308	100
Институт за онкологију и рад. Србије	184	97.4	5	2.6	189	100
Инс. за реуматологију	58	95.1	3	4.9	61	100
Спец. бол. „Свети Сава“	51	98.1	1	1.9	52	100
Институт за ОХБ „Бањица“	120	93.8	8	6.3	128	100
Спец. бол. Младеновац	31	83.8	6	16.2	37	100
Инс. за рехабилитацију	59	90.8	6	9.2	65	100
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	45	88.2	6	11.8	51	100
Спец. бол. за орт. протетику	13	100	0		13	100
Спец. бол. Лазаревац	15	100	0		15	100
ВМА	/	/	/	/	/	/
УКУПНО	2484	87	370	13	2854	100

Са дужностима на болничком одељењу током болничког лечења су најмање упознати пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (64%), док су сви пацијенти Специјалне болнице за ортопедску протетику и Специјалне болнице за ендемску нефропатију Лазаревац упознати са својим дужностима (Табела 32). У одговорима пацијената установљена је статистички високо значајна разлика између болница ($\chi^2=195,263$, $DF=15$, $p=0,000$).

Табела 32. Пацијент је упознат са дужностима на одељењу

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КЦС	856	85.3	147	14.7	1003	100
КБЦ „Мишовић“	135	81.3	31	18.7	166	100
КБЦ „Звездара“	257	91.8	23	8.2	280	100
КБЦ „Земун“	140	81.4	32	18.6	172	100
КБЦ „Бежанијска коса“	150	94.3	9	5.7	159	100
Институт за КВБ „Дедиње“	123	90.4	13	9.6	136	100
ГАК „Народни фронт“	199	64	112	36	311	100
Институт за онкологију и рад. Србије	177	97.8	4	2.2	181	100
Инс. за реуматологију	56	88.9	7	11.1	63	100
Спец. бол. „Свети Сава“	51	98.1	1	1.9	52	100
Институт за ОХБ „Бањица“	122	94.6	7	5.4	129	100
Спец. бол. Младеновац	28	82.4	6	17.6	34	100
Инс. за рехабилитацију	61	95.3	3	4.7	64	100
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	47	90.4	5	9.6	52	100
Спец. бол. за орт. протетику	13	100	0		13	100
Спец. бол. Лазаревац	16	100	0		16	100
ВМА	/	/	/	/	/	/
УКУПНО	2431	85,9	400	14,1	2831	100

О начину приговора или жалбе у случају незадовољства пруженом услугом, односно болничким лечењем, такође су упознати сви анкетирани пацијенти у Специјалној болници за ортопедску протетику и Специјалној болници за ендемску нефропатију, а далеко најмање пацијената је упознато са овом процедуром у ГАК „Народни фронт“, тек 43,6% (Табела 33). Установљена је статистички високо значајна разлика у познавању начина жалбе пацијената између болница ($\chi^2=195,721$, $DF=15$, $p=0,000$).

Табела 33. Пацијент је обавештен о начину приговора и жалбе

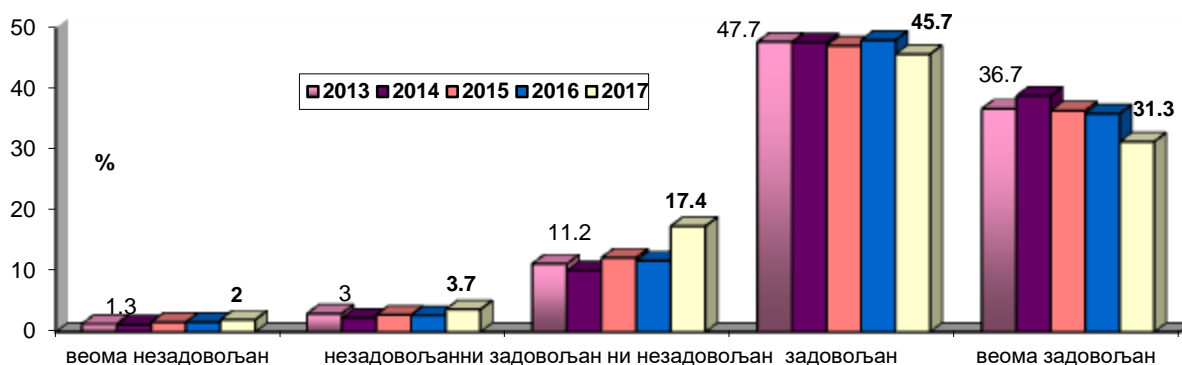
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КЦС	712	72.9	265	27.1	977	100
КБЦ „Мишовић“	109	70.3	46	29.7	155	100
КБЦ „Звездара“	209	75.7	67	24.3	276	100
КБЦ „Земун“	121	71.6	48	28.4	169	100
КБЦ „Бежанијска коса“	132	85.7	22	14.3	154	100
Институт за КВБ „Дедиње“	105	80.2	26	19.8	131	100
ГАК „Народни фронт“	129	43.6	167	56.4	296	100
Институт за онкологију и рад. Србије	147	82.6	31	17.4	178	100
Инс. за реуматологију	46	78	13	22	59	100
Спец. бол. „Свети Сава“	50	98	1	2	51	100
Институт за ОХБ „Бањица“	104	82.5	22	17.5	126	100
Спец. бол. Младеновац	24	75	8	25	32	100
Инс. за рехабилитацију	53	84.1	10	15.9	63	100
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	42	80.8	10	19.2	52	100
Спец. бол. за орт. протетику	13	100	0		13	100
Спец. бол. Лазаревац	15	100	0		15	100
ВМА	/	/	/	/	/	/
УКУПНО	2011	73.2	736	26.8	2747	100

- **Исхрана**

Задовољство услугама исхране испитивано је кроз неколико питања која су се односила на време и начин сервирања хране, укус, разноврсност, температуру и количину хране, да ли је пацијент имао одговарајућу дијету, као и опште задовољство услугама исхране.

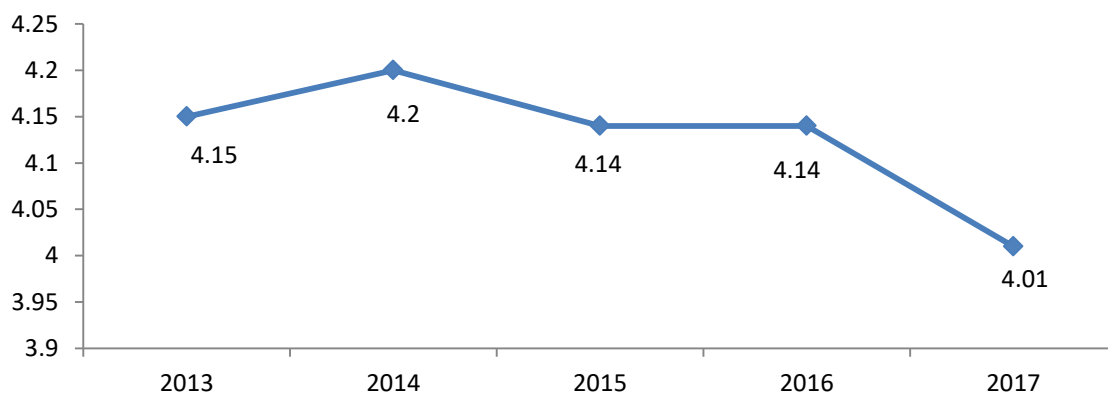
Временом сервирања хране незадовољно је 5,7% испитаника, 17,4% нема јасно изражен став по овом питању, док је 77% задовољно или веома задовољно временом када добијају оброке (Графикон 60). У односу на прошлу годину пацијенти су незадовољнији временом сервирања храна, наиме, повећан је удео неопредељених и незадовољних, а смањен удео задовољних.

Графикон 60. Време сервирања хране



Време сервирања хране оцењено је просечном оценом 4,01, нешто мањом у односу на претходне године (графикон 61).

Графикон 61. Време сервирања хране - просечна оцена



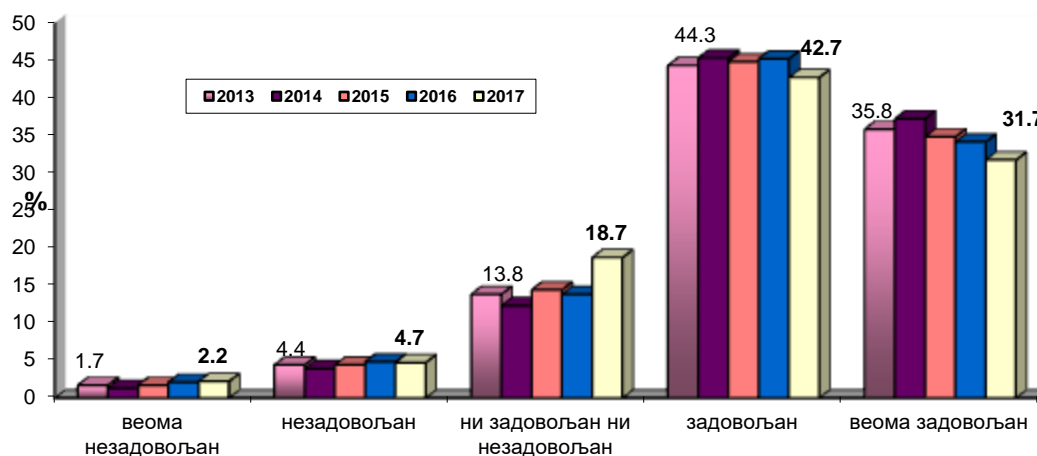
Временом сервирања хране најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена: 4,8) и Специјалној болници за ортопедску протетику (4,62), а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (3,41) и КЦС (3,92). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената временом сервирања хране између различитих болница ($F=18,094$, $DF=15$, $p=0,000$).

Табела 34. Време сервирања хране - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	939	4.02	0.85	818	4.07	0.87	1032	3.92	0.93
КБЦ „Мишовић“	169	4.03	1.02	145	4.06	0.86	163	4.15	0.88
КБЦ „Звездара“	329	3.93	1.00	282	4.04	0.91	296	4.15	0.75
КБЦ „Земун“	241	4.03	0.88	164	4.00	0.91	189	3.99	0.90
КБЦ „Бежанијска коса“	224	4.34	0.81	150	4.35	0.63	165	4.22	0.71
Институт за КВБ „Дедиње“	117	4.19	0.75	114	4.25	0.72	143	4.32	0.71
ГАК „Народни фронт“	171	4.15	0.70	141	4.04	0.97	314	3.41	0.98
Институт за онкол. и рад. Србије	188	4.12	0.81	150	4.09	0.89	198	4.03	0.98
Инс. за реуматологију	44	4.27	0.66	47	4.23	0.79	66	4.15	0.69
Спец. бол. „Свети Сава“	74	4.54	0.53	48	4.60	0.57	53	4.57	0.61
Институт за ОХБ „Бањица“	109	4.38	0.66	141	4.43	0.65	132	4.28	0.77
Спец. бол. Младеновац	57	4.14	0.61	46	4.04	0.79	40	4.03	0.66
Инс. за рехабилитацију	51	4.43	0.78	58	4.45	0.60	70	4.3	0.62
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	30	3.97	0.67	29	4.17	0.66	53	4.25	0.78
Спец. бол. за орт. протетику	11	4.18	0.60	14	4.64	0.50	13	4.62	0.51
Спец. бол. Лазаревац	14	4.64	0.63	18	4.56	0.86	15	4.8	0.41
ВМА	881	4.24	0.84	/	/	/	/	/	/
УКУПНО	3649	4.14	0.85	2365	4.14	0.85	2942	4.01	0.90

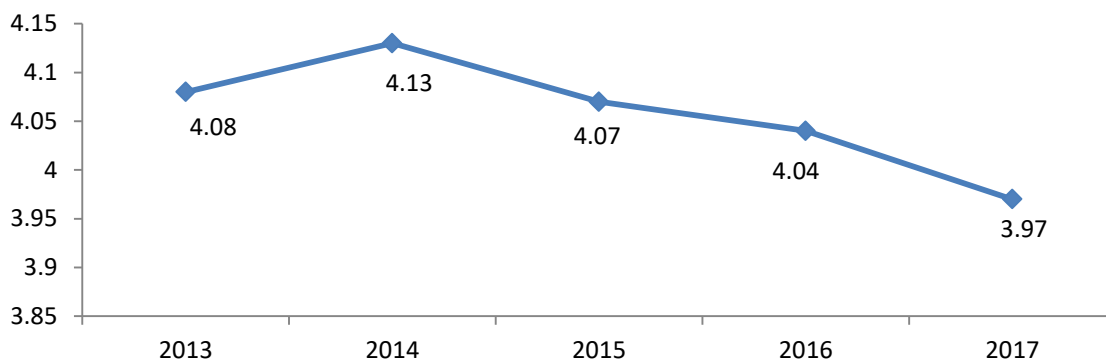
Када је у питању начин сервирања хране, незадовољно и веома незадовољно је 6,9% испитаника, 18,7% нема став по овом питању, док је 74,4% задовољно или веома задовољно начином на који им се сервира храна. Уочљиво је смањење удела задовољних и повећање удела неопредељених у односу на претходне године (графикон 62).

Графикон 62. Начин сервирања хране



Начин сервирања хране оцењен је просечном оценом 3,97, нешто нижом у односу на претходне године (графикон 63).

Графикон 63. Начин сервирања хране- просечна оцена



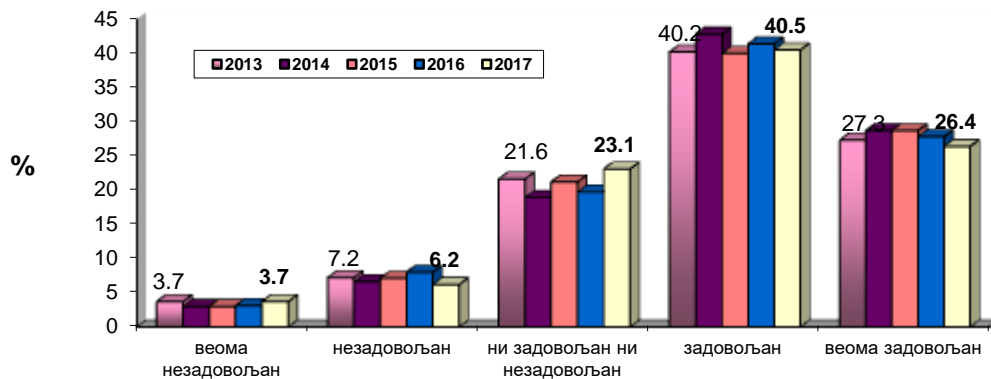
Као и претходне године, начином сервирања хране најзадовољнији су били пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,93) и Специјалној болници за ортопедску протетику (4,62). Најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (3,48) и КЦС (3,88). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената начином сервирања болничке хране између различитих болница ($F=13,235$, $DF=15$, $p=0,000$).

Табела 35. Начин сервирања хране - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	923	3.93	0.93	805	3.97	0.93	1024	3.88	0.99
КБЦ „Мишовић“	166	4.11	0.97	143	3.94	0.85	154	4	1.05
КБЦ „Звездара“	325	3.85	0.99	278	3.92	1.01	295	4.13	0.78
КБЦ „Земун“	236	3.94	0.94	164	3.86	1.06	189	3.94	1.01
КБЦ „Бежанијска коса“	217	4.27	0.91	150	4.15	0.89	164	4.16	0.82
Институт за КВБ „Дедиње“	116	4.25	0.68	109	4.26	0.82	139	4.32	0.71
ГАК „Народни фронт“	172	3.96	0.86	141	3.87	1.04	310	3.48	0.92
Институт за онкол. и рад. Србије	183	3.97	0.88	145	4.10	0.87	192	3.95	1.03
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	0.61
Институт за ОХБ „Бањица“	106	4.32	0.78	140	4.36	0.71	131	4.19	0.84
Спец. бол. Младеновац	58	4.14	0.71	45	3.89	0.93	38	3.92	0.71
Инс. за рехабилитацију	49	4.43	0.84	58	4.48	0.60	70	4.26	0.76
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	30	3.87	0.73	28	4.14	0.65	52	4.1	0.91
Спец. бол. за орт. протетику	11	4.18	0.60	14	4.50	0.52	13	4.62	0.51
Спец. бол. Лазаревац	14	4.71	0.47	18	4.72	0.57	15	4.93	0.26
ВМА	881	4.18	0.86	/	/	/	/	/	/
УКУПНО	3605	4.07	0.90	2332	4.04	0.93	2903	3.97	0.94

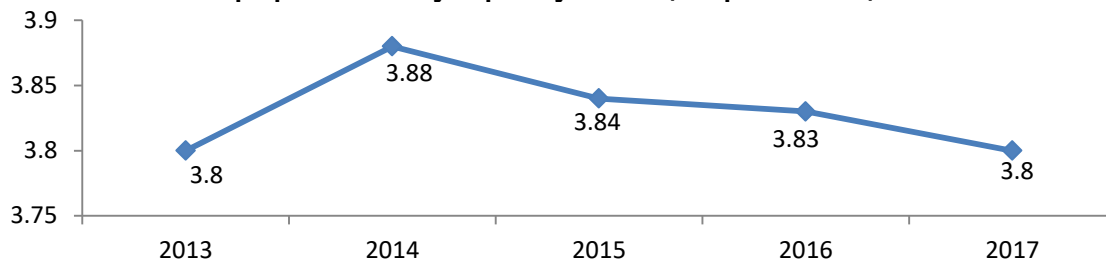
Укусом хране није задовољно 9,9% испитаника, око 23% се изјашњава неутрално, док је само 67% задовољних или веома задовољних укусом хране коју добијају у болници (графикон 64). У односу на претходну годину, смањен је удео и незадовољних и задовољних, а повећан удео неопређених.

Графикон 64. Задовољство пацијента укусом хране у болници



Укус хране у болницама оцењен је просечном оценом 3,8, нешто нижом у односу на претходне године (графикон 65).

Графикон 65. Укус хране у болници- просечна оцена



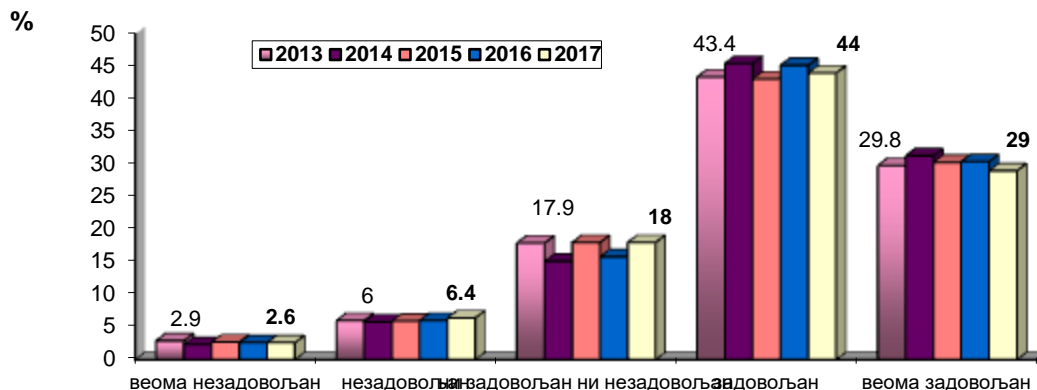
Укусом болничке хране најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,6) и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,55), а најмање задовољни су пацијенти у ИОРС (3,53) и ГАК „Народни фронт“ (3,64) (табела 36.) Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената укусом болничке хране између различитих болница ($F=9,788$, $DF=15$, $p=0,000$).

Табела 36. Укус хране у болници - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	922	3.69	1.02	803	3.74	1.01	1015	3.67	1.05
КБЦ „Мишовић“	166	3.90	1.08	145	3.79	0.96	157	3.9	1.08
КБЦ „Звездара“	327	3.52	1.09	278	3.71	1.04	291	3.82	0.96
КБЦ „Земун“	240	3.69	1.07	163	3.34	1.15	184	3.7	1.09
КБЦ „Бежанијска коса“	220	4.10	1.00	149	4.14	0.84	163	4.04	0.88
Институт за КВБ „Дедиње“	117	4.20	.69	113	4.07	0.95	140	4.25	0.82
ГАК „Народни фронт“	170	3.70	1.03	140	3.76	1.06	307	3.64	0.86
Институт за онкол. и рад. Србије	183	3.70	1.01	146	3.76	1.10	197	3.53	1.18
Инс. за реуматологију	42	3.81	1.09	45	3.98	0.99	65	3.8	1.00
Спец. бол. „Свети Сава“	73	4.44	0.58	49	4.47	0.79	53	4.55	0.61
Институт за ОХБ „Бањица“	108	4.33	0.70	139	4.27	0.84	130	4.16	0.85
Спец. бол. Младеновац	58	3.93	0.92	46	3.76	0.99	42	3.76	0.98
Инс. за рехабилитацију	50	4.04	1.05	58	4.10	0.89	69	4.04	0.92
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	29	3.79	0.73	28	3.82	0.98	55	3.78	1.10
Спец. бол. за орт. протетику	11	4.00	0.89	14	4.57	0.65	13	4.38	0.65
Спец. бол. Лазаревац	14	4.64	0.50	18	4.44	0.86	15	4.6	0.63
ВМА	881	3.97	0.98	/	/	/	/	/	/
УКУПНО	3611	3.84	1.02	2334	3.83	1.02	2896	3.8	1.02

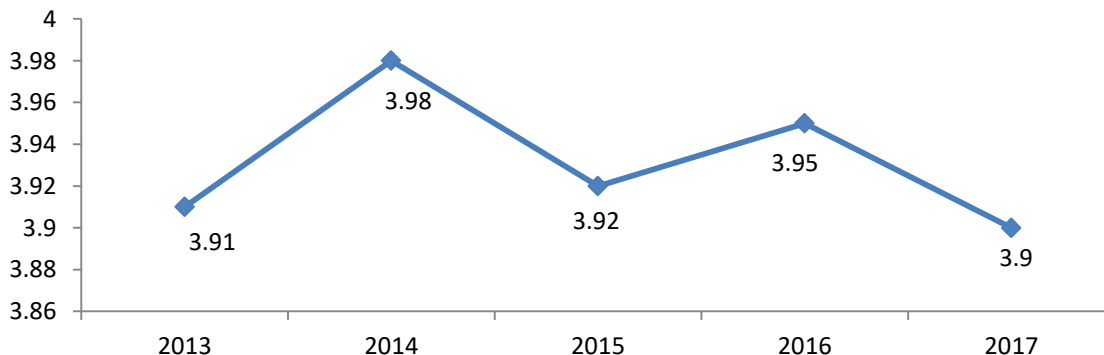
Око 9% испитаника сматра да храна није задовољавајуће температуре, 18% нема став по овом питању, док је само 73% задовољно или веома задовољно температуром хране која се сервира, уз смањење учешћа ове категорије пацијената у односу на претходну годину (Графикон 66).

Графикон 66. Задовољство пацијената температуром хране у болници



Температура болничке хране оцењена је просечном оценом 3,9, незнатно мањом у односу на претходне године посматраног периода (графикон 67).

Графикон 67. Задовољство пацијената температуром хране у болници- просечна оцена



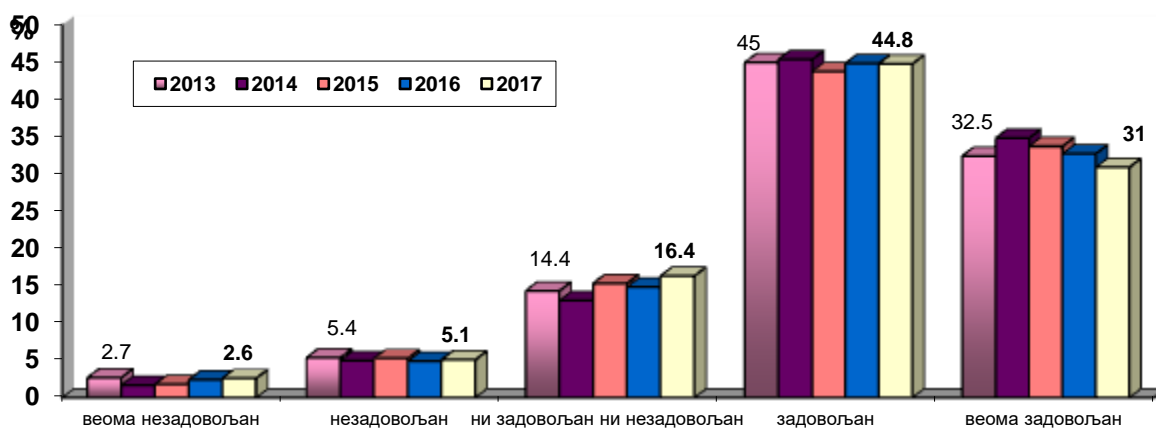
Температуром болничке хране најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,79) и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,60), а најмање задовољни су пацијенти у КЦС (3,7) и Институту за онкологију и радиологију Србије (3,72). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства температуром болничке хране између различитих болница ($F=12,104$, $DF=15$, $p=0,000$).

Табела 37. Температура хране у болници - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	915	3.76	1.01	802	3.80	0.99	1021	3.7	1.07
КБЦ „Мишовић“	162	3.97	1.06	142	3.79	1.02	155	3.99	1.02
КБЦ „Звездара“	322	3.75	1.03	277	3.87	0.94	288	4.03	0.84
КБЦ „Земун“	235	3.91	0.89	159	3.72	1.12	187	3.92	0.92
КБЦ „Бежанијска коса“	220	4.26	0.90	150	4.31	0.65	163	4.23	0.76
Институт за КВБ „Дедиње“	115	4.24	0.71	109	4.15	0.83	140	4.24	0.80
ГАК „Народни фронт“	170	3.90	0.96	141	3.94	1.01	307	3.76	0.88
Институт за онкологију и рад. Србије	182	3.68	1.14	145	3.79	1.12	193	3.72	1.12
Инс. за реуматологију	42	3.93	0.81	44	4.05	1.01	65	3.89	0.87
Спец. бол. „Свети Сава“	73	4.51	0.63	49	4.55	0.61	52	4.6	0.57
Институт за ОХБ „Бањица“	107	4.39	0.58	141	4.42	0.68	129	4.31	0.72
Спец. бол. Младеновац	58	4.05	0.71	46	3.87	0.91	38	3.95	0.80
Инс. за рехабилитацију	49	4.33	0.85	57	4.33	0.61	70	4.16	0.81
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	30	3.93	0.58	28	4.11	0.69	55	4.05	0.80
Спец. бол. за орт. протетику	11	4.18	0.60	14	4.36	0.74	13	4.54	0.52
Спец. бол. Лазаревац	14	4.50	0.85	18	4.56	0.86	14	4.79	0.58
ВМА	881	3.94	0.98	/	/	/	/	/	/
УКУПНО	3586	3.92	0.98	2322	3.95	0.97	2890	3.9	0.98

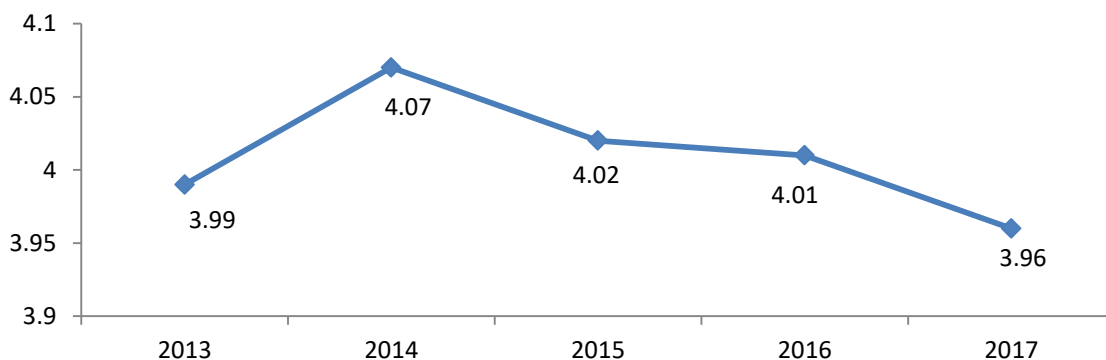
Количину хране која се сервира пацијентима у болници 7,7% испитаника сматра недовољном, 16,4% нема став по овом питању, док је 75,8% задовољно и веома задовољно количином хране коју добијају. У односу на прошлу годину, смањен је удео пацијената који су веома задовољни, а повећан удео неопредељених пацијената када је у питању задовољство количином хране у болници (Графикон 68)

Графикон 68. Задовољство пацијената количином хране у болници



Количину хране у болници пацијенти су оценили просечном оценом 3,96, нешто нижом у односу на претходне године (графикон 69).

Графикон 69. Количина хране у болници- просечна оцена



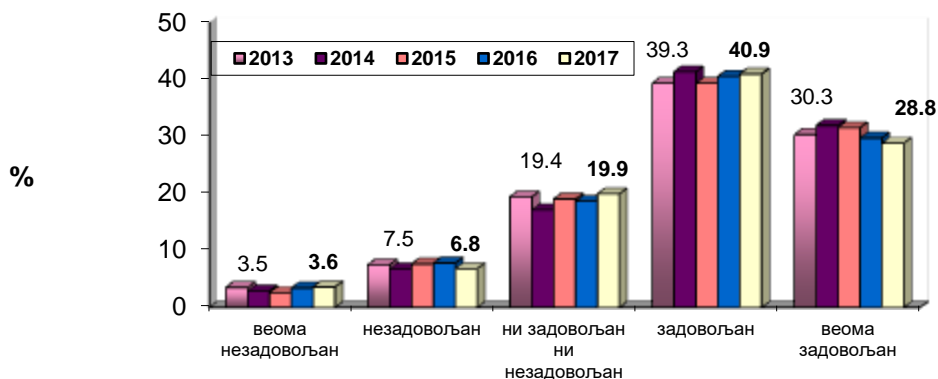
Количином болничке хране најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,80) и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,58), а најмање задовољни су пацијенти у Специјалној болници за интерне болести (3,76) и ГАК „Народни фронт“ (3,78). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства количином болничке хране између различитих болница ($F=6,795$, $DF=15$, $p=0,000$).

Табела 38. Количина хране у болници - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	922	3.91	0.92	794	3,97	0,93	1011	3.88	0.99
КБЦ „Мишовић“	162	3.98	1.09	143	4,01	0,85	155	4.01	1.11
КБЦ „Звездара“	325	3.73	1.04	275	3,83	1,01	291	3.95	0.92
КБЦ „Земун“	237	3.88	0.95	161	3,71	1,09	185	3.92	0.96
КБЦ „Бежанијска коса“	219	4.23	0.95	150	4,27	0,70	163	4.11	0.89
Институт за КВБ „Дедиње“	116	4.23	0.71	110	4,12	0,93	138	4.32	0.74
ГАК „Народни фронт“	171	3.98	0.85	140	3,85	1,14	306	3.78	0.95
Институт за онкол. и рад. Србије	181	3.81	1.02	147	3,88	1,01	190	3.84	1.06
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
Институт за ОХБ „Бањица“	105	4.32	0.67	139	4,30	0,78	131	4.18	0.85
Спец. бол. Младеновац	59	4.00	0.89	44	3,91	0,86	41	3.76	0.92
Инс. за рехабилитацију	47	4.30	0.91	58	4,41	0,75	70	4.27	0.72
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	30	4.00	0.59	28	4,07	0,72	55	4.02	0.81
Спец. бол. за орт. протетику	11	4.18	0.75	14	4,43	0,51	13	4.46	0.66
Спец. бол. Лазаревац	14	4.64	0.50	18	4,67	0,59	15	4.8	0.41
ВМА	881	4.18	0.88						
УКУПНО	3597	4.02	0.93	2315	4,01	0,94	2881	3.96	0.96

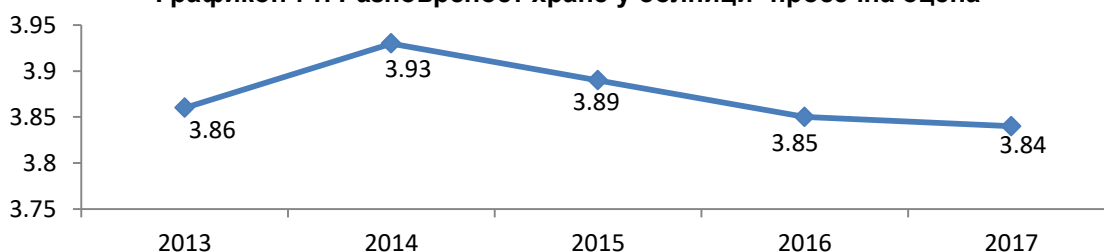
Разноврсност хране 10% испитаника оцењује неповољно, 20% нема став по овом питању, док је око 70% задовољно или веома задовољно разноврсношћу исхране, што је на нивоу прошле године.

Графикон 70. Задовољство пацијената разноврсношћу хране у болници



Разноврсност хране у болници оцењена је просечном оценом 3,84, нешто нижом у односу на претходне године (графикон 71).

Графикон 71. Разноврсност хране у болници- просечна оцена



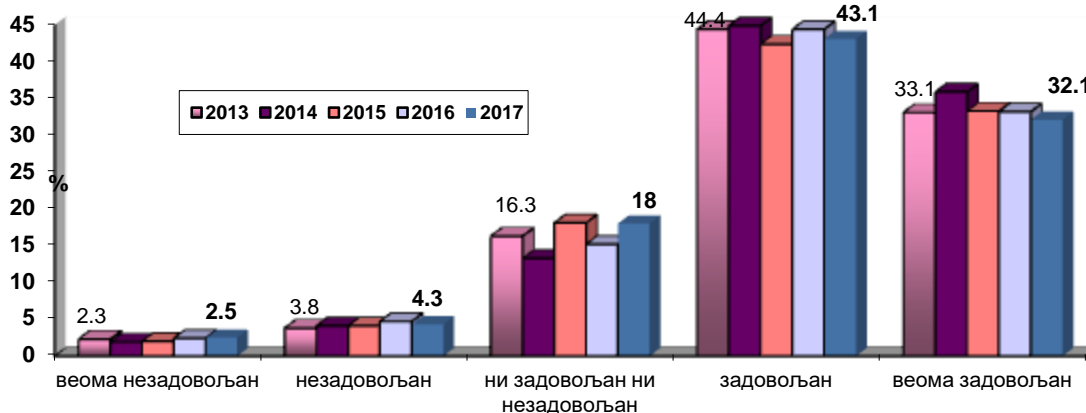
Разноврсношћу болничке хране најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,79) и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,55), а најмање задовољни су пацијенти у Специјалној болници за интерне болести (3,51) и ИОРС (3,63). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства разноврсношћу болничке хране између различитих болница ($F=7,634$, $DF=15$, $p=0,000$).

Табела 39. Разноврсност хране у болници - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	905	3.73	1.01	792	3,77	1,05	1021	3.71	1.07
КБЦ „Мишовић“	160	3.93	1.09	142	3,89	0,98	153	3.86	1.15
КБЦ „Звездара“	317	3.55	1.12	278	3,70	1,03	286	3.87	1.00
КБЦ „Земун“	235	3.80	1.03	161	3,49	1,18	181	3.78	1.08
КБЦ „Бежанијска коса“	221	4.06	1.11	149	4,11	0,94	162	4.01	0.95
Институт за КВБ „Дедиње“	115	4.23	0.70	106	4,14	0,89	137	4.26	0.81
ГАК „Народни фронт“	170	3.88	0.95	138	3,86	1,08	300	3.83	0.87
Институт за онкол. и рад. Србије	180	3.69	1.08	145	3,73	1,07	188	3.63	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
Институт за ОХБ „Бањица“	107	4.01	0.98	138	4,11	0,98	130	4.07	0.93
Спец. бол. Младеновац	57	4.05	0.79	43	3,74	0,98	41	3.51	1.08
Инс. за рехабилитацију	48	4.17	0.97	57	4,09	0,97	69	4.13	0.87
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	28	3.79	0.74	28	3,96	0,74	53	3.72	1.08
Спец. бол. за орт. протетику	11	4.00	0.77	14	4,29	0,61	13	4.46	0.66
Спец. бол. Лазаревац	14	4.64	0.50	17	4,71	0,59	14	4.79	0.43
ВМА	881	4.07	0.96						
УКУПНО	3564	3.89	1.02	2302	3,85	1,04	2864	3.84	1.03

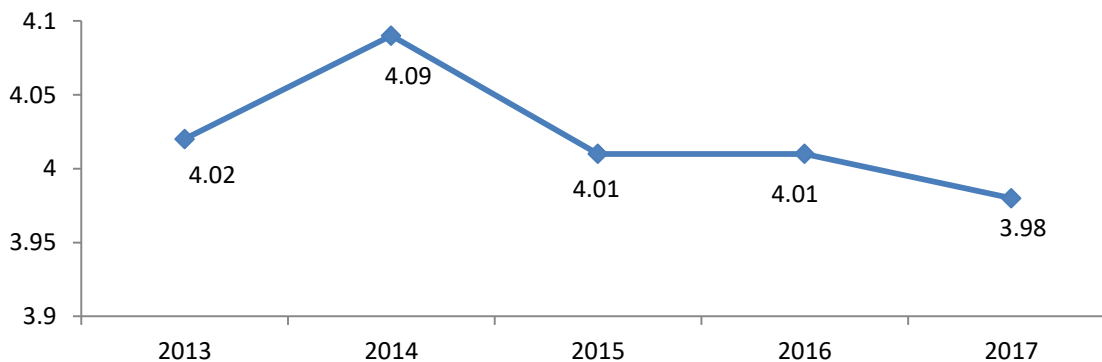
Око 7% испитаника сматра да није добило одговарајућу дијету, 18% нема став по овом питању, док 75% одговарајућу дијету оцењује као „задовољан“ или „веома задовољан“, што је ниже у односу на претходну годину.

Графикон 72. Задовољство пацијената одговарајућом дијетом у болници



Дијета добијена у болници оцењена је просечном оценом 3,98, нешто нижом у односу на претходне године (графикон 73).

Графикон 73. Одговарајућа дијета у болници - просечна оцена



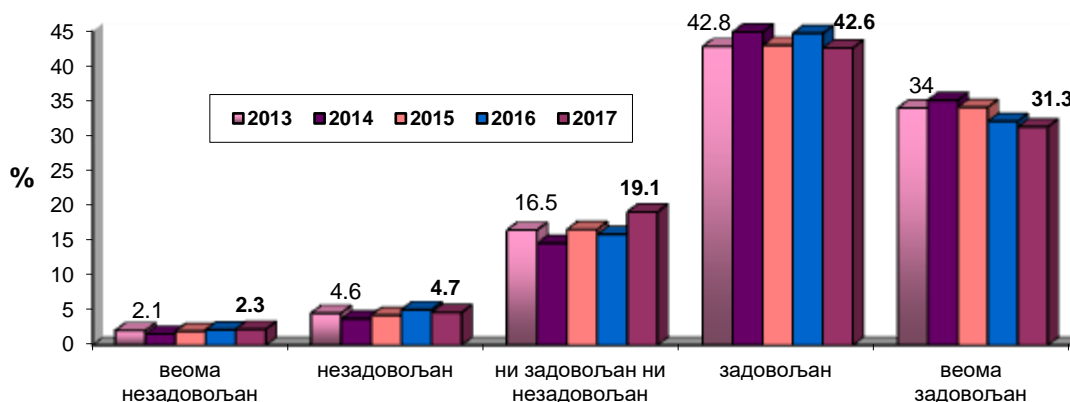
Дијетом коју су добили у болници најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,87) и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,65), а најмање задовољни пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (3,80) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,83). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената дијетом коју су добили у болници између различитих болница ($F=6,753$, $DF=15$, $p=0,000$).

Табела 40. Одговарајућа дијета у болници - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	836	3.90	0.92	731	3,98	0,91	957	3.89	0.97
КБЦ „Мишовић“	159	4.05	1.02	137	3,98	0,89	150	4.01	1.00
КБЦ „Звездара“	308	3.75	1.04	271	3,84	1,03	275	4.01	0.95
КБЦ „Земун“	226	3.85	0.98	147	3,71	1,13	173	3.9	0.95
КБЦ „Бежанијска коса“	207	4.29	0.88	144	4,28	0,73	156	4.16	0.84
Институт за КВБ „Дедиње“	113	4.18	0.80	102	4,11	0,89	129	4.32	0.78
ГАК „Народни фронт“	160	3.94	0.90	129	3,95	1,01	304	3.80	0.91
Институт за онкол. и рад. Србије	153	3.95	0.98	127	3,93	1,01	167	3.88	1.07
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
Институт за ОХБ „Бањица“	95	4.15	0.84	127	4,35	0,81	116	4.24	0.78
Спец. бол. Младеновац	55	4.05	0.76	41	3,83	0,89	36	3.83	0.97
Инс. за рехабилитацију	49	4.35	0.90	50	4,18	0,77	67	4.06	0.92
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	26	4.00	0.63	27	4,19	0,68	45	4.04	0.90
Спец. бол. за орт. протетику	10	4.20	0.63	14	4,57	0,51	12	4.58	0.52
Спец. бол. Лазаревац	14	4.64	0.50	18	4,56	0,86	15	4.87	0.35
ВМА	881	4.07	0.89						
УКУПНО	3405	4.01	0.93	2152	4,01	0,94	2710	3.98	0.95

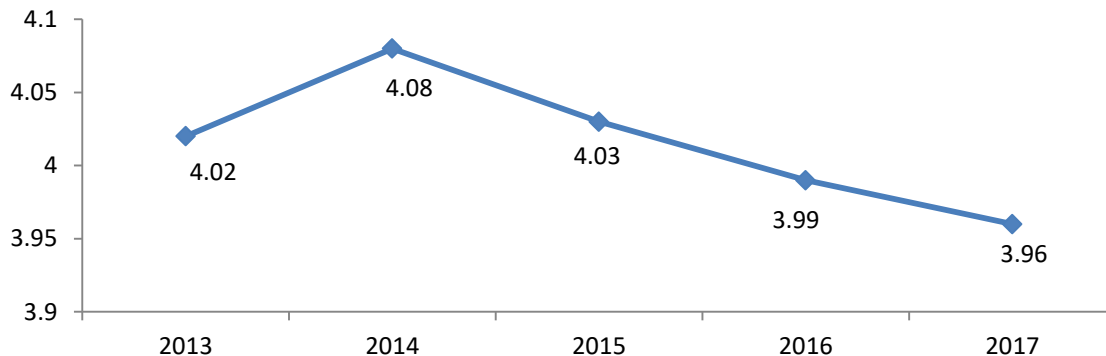
Опште задовољство услугама исхране се оцењује на следећи начин: 7% испитаника је изразило незадовољство; 19,1% нема став по овом питању, док 73,9% су у категорији задовољних или веома задовољних. Процент задовољних услугама исхране је нешто мањи, а проценат неопредељених већи у односу на претходне године посматраног петогодишњег периода. (графикон 74)

Графикон 74. Опште задовољство услугама исхране



Болничка исхрана у целини оцењена је просечном оценом 3,96, нешто нижом у односу на претходне године (графикон 75.).

Графикон 75. Болничка исхрана у целини- просечна оцена



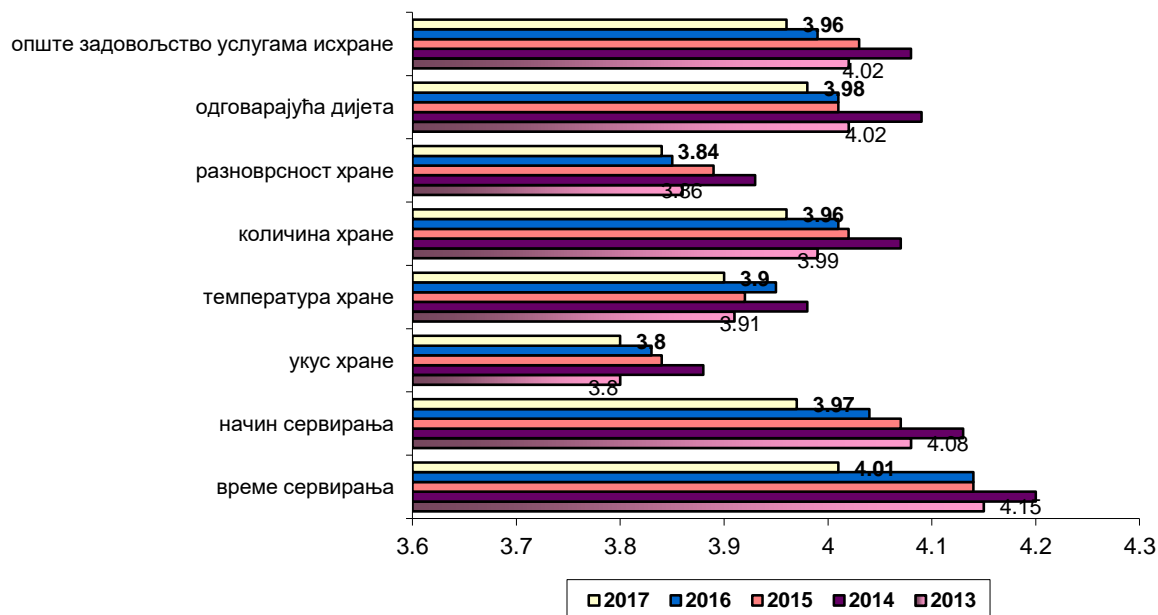
Болничком исхраном у целини најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,88) и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,64), а најмање задовољни су пацијенти у ИОРС (3,77) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,80). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената болничком исхраном у целини између различитих болница ($F=8,576$, $DF=15$, $p=0,000$).

Табела 41. Опште задовољство болничком исхраном - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	927	3.90	.93	809	3.92	0.93	1020	3.84	0.98
КБЦ „Мишовић“	167	4.03	1.04	144	3.97	0.90	158	4.01	1.07
КБЦ „Звездара“	323	3.76	1.03	278	3.87	0.99	295	4.02	0.89
КБЦ „Земун“	241	3.90	.98	166	3.61	1.12	190	3.85	1.02
КБЦ „Бежанијска коса“	222	4.23	.96	149	4.22	0.74	162	4.15	0.79
Институт за КВБ „Дедиње“	115	4.33	.68	107	4.23	0.78	141	4.36	0.73
ГАК „Народни фронт“	170	3.95	.90	139	3.88	1.04	308	3.85	0.92
Институт за онкол. и рад. Србије	183	3.87	.97	146	3.95	0.98	196	3.77	1.08
Инс. за реуматологију	45	4.09	.92	44	4.18	0.90	66	4.00	0.74
Спец. бол. „Свети Сава“	73	4.49	.56	49	4.55	0.61	53	4.64	0.56
Институт за ОХБ „Бањица“	107	4.31	.69	137	4.36	0.70	130	4.18	0.82
Спец. бол. Младеновац	57	4.05	.77	45	3.93	0.86	40	3.80	0.82
Инс. за рехабилитацију	51	4.29	.97	58	4.26	0.89	72	4.13	0.82
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	29	4.03	.73	29	4.17	0.85	56	4.04	0.87
Спец. бол. за орт. протетику	11	4.27	.65	14	4.57	0.65	13	4.62	0.51
Спец. бол. Лазаревац	14	4.64	.50	18	4.56	0.86	16	4.88	0.34
ВМА	881	4.15	.88						
УКУПНО	3616	4.03	.93	2332	3.99	0.94	2916	3.96	0.95

Просечна оцена задовољства услугама исхране износи 3,96 и показује да су пацијенти у болницама у Београду, од свих аспеката болничког смештаја и третмана, најмање задовољни исхраном. Пацијентима највише смета укус хране (просечна оцена 3,8), а затим разноврсност и температура хране. Пацијенти су најзадовољнији временом сервирања хране (просечна оцена 4,01), што одговара резултатима из претходне године.

Графикон 76. Просечна оцена задовољства услугама исхране током боравка у болници

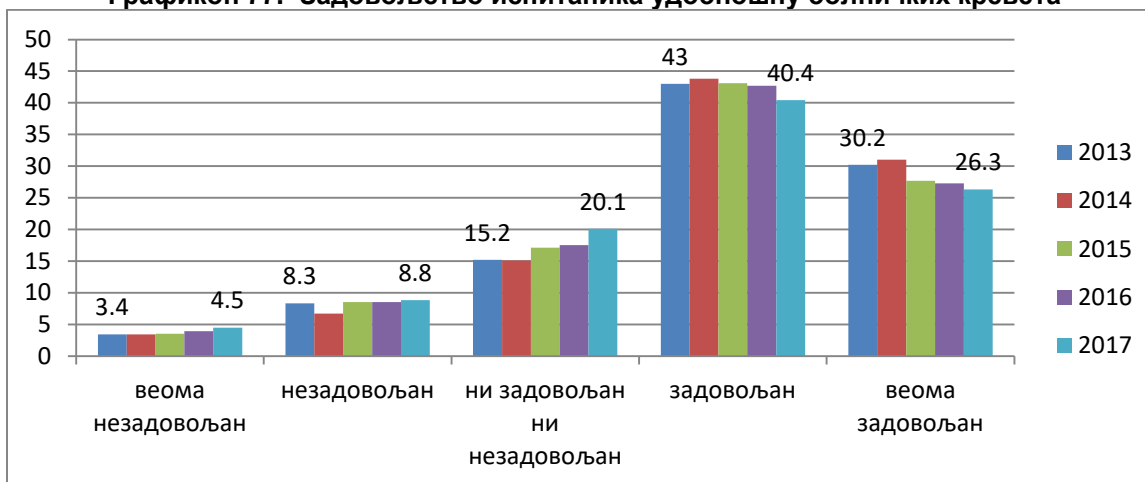


- **Смештај**

Задовољство пацијената условима болничког смештаја испитивано је кроз питања која се односе на удобност кревета, чистоћу собе и тоалета, температуру и опрему собе и опште задовољство болничким смештајем.

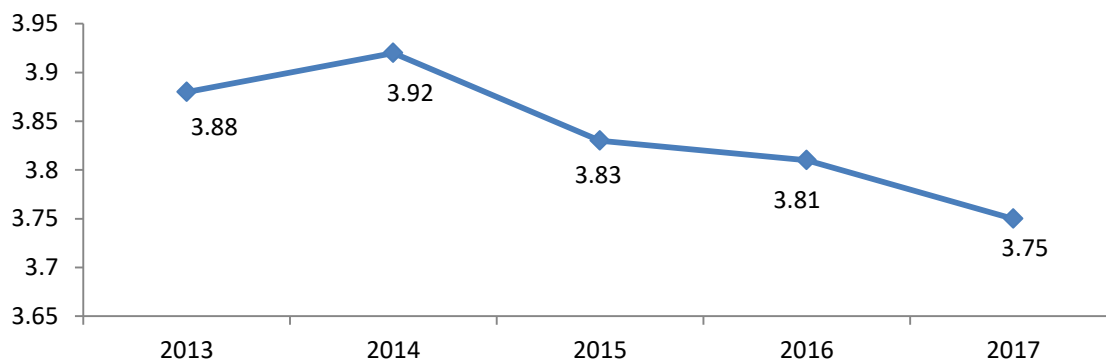
Удобношћу кревета је незадовољно 13,3% испитаника, 20,1% није имало став по овом питању, док је 66,7% задовољно.

Графикон 77. Задовољство испитаника удобношћу болничких кревета



Удобност болничких кревета оцењена је просечном оценом 3,75, нешто нижом у односу на претходне године (графикон 78).

Графикон 78. Удобност болничких кревета- просечна оцена



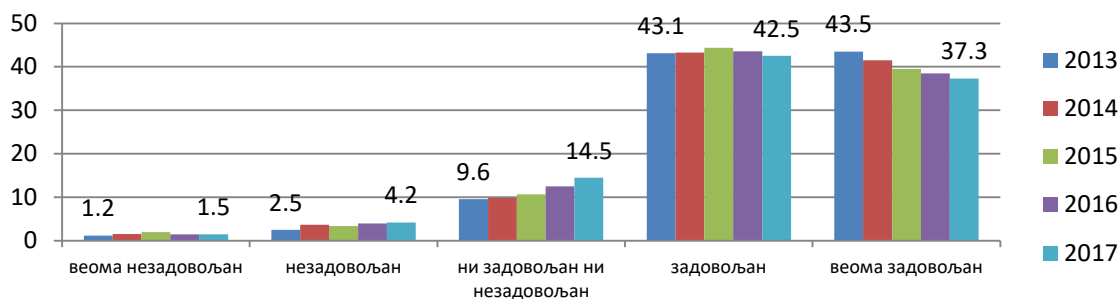
Удобношћу болничких кревета најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,73) и Институту за реуматологију (4,38), а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (3,26) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,48). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената удобношћу болничких кревета између различитих болница ($F=13,867$, $DF=15$, $p=0,000$).

Табела 42. Удобност болничких кревета - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	903	3.66	1.13	822	3.65	1.055	1033	3.68	1.10
КБЦ „Мишовић“	180	4.38	0.80	154	4.21	0.845	178	4.13	0.95
КБЦ „Звездара“	317	3.75	1.09	285	3.71	1.115	303	3.76	1.08
КБЦ „Земун“	229	3.97	0.88	164	3.71	1.095	195	3.7	1.07
КБЦ „Бежанијска коса“	175	3.85	1.00	153	3.74	1.050	166	3.89	1.02
Институт за КВБ „Дедиње“	119	4.26	0.92	114	4.12	0.811	148	4.28	0.88
ГАК „Народни фронт“	132	3.67	1.04	141	3.58	1.122	314	3.26	1.00
Институт за онколог. и рад. Србије	179	3.66	1.10	151	3.74	1.005	201	3.62	1.17
Инс. за реуматологију	35	3.97	0.98	48	4.56	0.712	65	4.38	0.55
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.37	0.76	49	4.39	0.759	53	4.02	1.01
Институт за ОХБ „Бањица“	141	4.03	0.84	138	3.80	1.139	131	3.64	1.05
Спец. бол. Младеновац	52	4.23	0.85	45	3.51	1.014	42	3.48	1.11
Инс. за рехабилитацију	81	4.19	0.84	59	4.61	0.526	70	4.27	0.66
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	28	4.36	0.73	29	4.03	0.778	54	3.85	1.02
Спец. бол. за орт. протетику	6	4.33	0.82	14	4.29	0.825	13	4.15	1.07
Спец. бол. Лазаревац	16	4.44	0.73	18	4.89	0.323	15	4.73	0.46
ВМА	841	4.11	0.87						
УКУПНО	3483	3.92	1.01	2384	3.81	1.053	2981	3.75	1.08

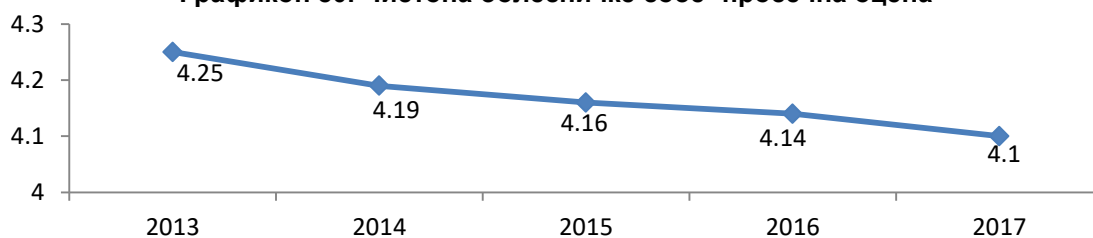
Када је у питању чистоћа собе, незадовољно је 5,7% испитаника, 14,5% нема став по овом питању, док је 79,8% задовољно чистоћом болесничке собе, што је нешто мање задовољних него претходне године.

Графикон 79. Задовољство испитаника чистоћом болесничке собе



Чистоћа болесничке собе оцењена је просечном оценом 4,1, нешто нижом у односу на претходне године посматраног периода (графикон 80).

Графикон 80. Чистоћа болесничке собе- просечна оцена

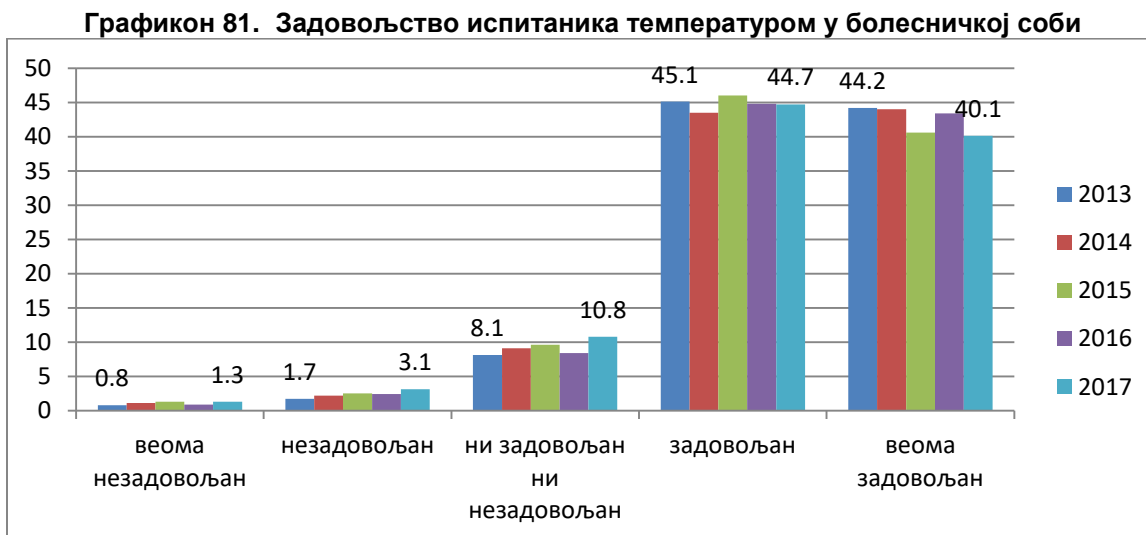


Чистоћом болесничке собе најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (5) и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,57), а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (3,53) и КЦС (3,95). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената чистоћом болесничке собе између различитих болница ($F=20,276$, $DF=15$, $p=0,000$).

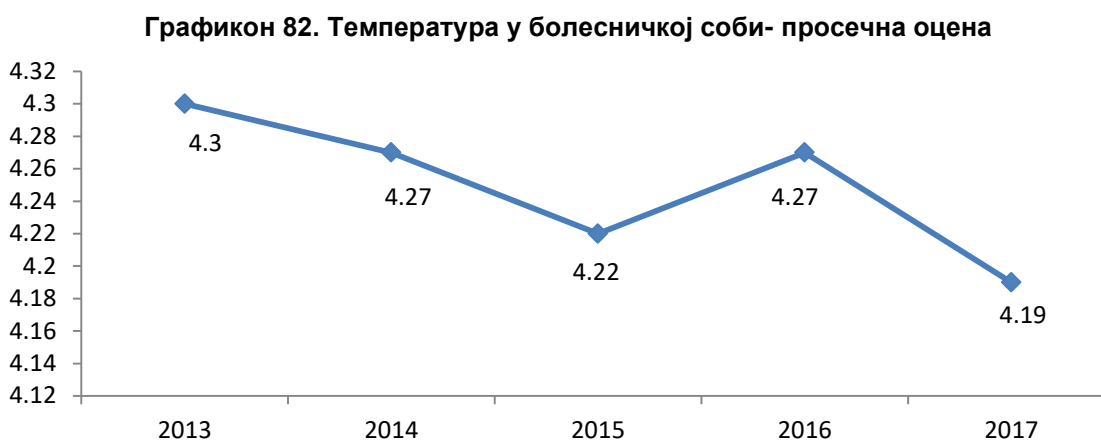
Табела 43. Задовољство чистоћом болесничке собе - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	897	3.93	1.04	819	3.94	0.946	1035	3.95	1.02
КБЦ „Мишовић“	178	4.49	0.78	157	4.37	0.710	175	4.35	0.79
КБЦ „Звездара“	315	3.96	0.97	288	4.02	0.957	304	4.2	0.79
КБЦ „Земун“	229	4.22	0.81	165	4.16	0.926	191	4.08	0.84
КБЦ „Бежанијска коса“	174	4.13	0.89	152	4.14	0.899	166	4.24	0.80
Институт за КВБ „Дедиње“	118	4.59	0.54	112	4.44	0.612	146	4.51	0.72
ГАК „Народни фронт“	131	4.15	0.76	140	4.05	0.884	307	3.53	0.90
Институт за онкол. и рад. Србије	168	4.03	0.84	147	4.24	0.746	195	4.29	0.70
Инс. за реуматологију	34	4.47	0.51	46	4.59	0.580	65	4.38	0.58
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.59	0.57	49	4.61	0.533	53	4.57	0.57
Институт за ОХБ „Бањица“	139	4.38	0.68	140	4.41	0.623	130	4.46	0.60
Спец. бол. Младеновац	47	4.34	0.79	44	3.68	1.052	42	4.21	0.72
Инс. за рехабилитацију	80	4.32	0.69	57	4.65	0.551	70	4.39	0.60
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	26	4.62	0.50	29	4.31	0.604	56	4.21	0.68
Спец. бол. за орт. протетику	6	4.50	0.55	14	4.29	0.726	13	4.31	0.63
Спец. бол. Лазаревац	16	4.69	0.48	18	4.94	0.236	15	5	0.00
ВМА	839	4.38	0.72						
УКУПНО	3446	4.19	0.88	2377	4.14	0.884	2963	4.1	0.90

Температуром у соби је незадовољно 4,4% испитаника, 10,8% се изјашњава да није ни задовољно ни незадовољно, док је 84,8% задовољних или веома задовољних, што је нешто мање него претходне године (графикон 81).



Температура у болесничкој соби оцењена је просечном оценом 4,19, нешто нижом у односу на претходне године (графикон 82).



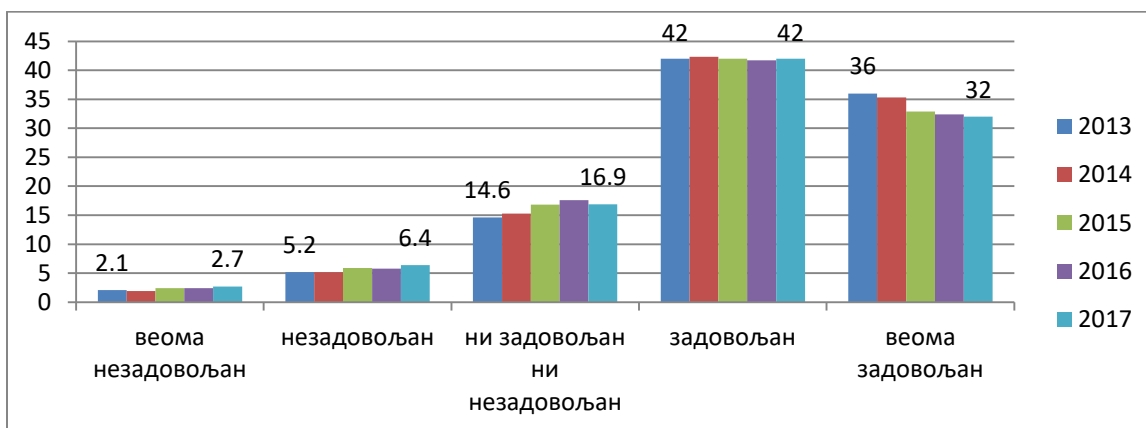
Температуром у болесничкој соби најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 5) и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,46), а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (3,71) и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,11). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената температуром у болесничкој соби између различитих болница ($F=11,311$, $DF=15$, $p=0,000$).

Табела 44. Задовољство температуром у болесничкој соби - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	892	4.22	0.846	814	4.20	0.799	1026	4.17	0.88
КБЦ „Мишовић“	179	4.50	0.745	156	4.47	0.657	174	4.36	0.76
КБЦ „Звездара“	313	4.10	0.911	285	4.24	0.823	302	4.23	0.85
КБЦ „Земун“	227	4.34	0.700	165	4.25	0.879	190	4.15	0.82
КБЦ „Бежанијска коса“	175	4.03	1.064	151	4.26	0.814	164	4.35	0.69
Институт за КВБ „Дедиње“	117	4.62	0.537	114	4.31	0.742	147	4.45	0.77
ГАК „Народни фронт“	131	4.11	0.757	141	4.13	0.852	308	3.71	0.88
Институт за онко. и рад. Србије	166	4.16	0.845	146	4.21	0.886	196	4.23	0.74
Инс. за реуматологију	35	4.43	0.778	46	4.59	0.617	63	4.44	0.69
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.51	0.649	49	4.47	0.616	53	4.11	0.99
Институт за ОХБ „Бањица“	136	4.41	0.614	141	4.43	0.646	128	4.36	0.70
Спец. бол. Младеновац	48	4.33	0.883	44	4.05	0.861	41	4.27	0.81
Инс. за рехабилитацију	79	4.30	0.722	56	4.59	0.532	70	4.33	0.65
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	26	4.54	0.706	29	4.28	0.649	54	4.35	0.65
Спец. бол. за орт. протетику	6	4.67	0.516	14	4.64	0.497	13	4.46	0.52
Спец. бол. Лазаревац	16	4.69	0.602	18	4.89	0.323	15	5	0.00
ВМА	832	4.31	0.723						
УКУПНО	3427	4.27	0.805	2369	4.27	0.791	2944	4.19	0.84

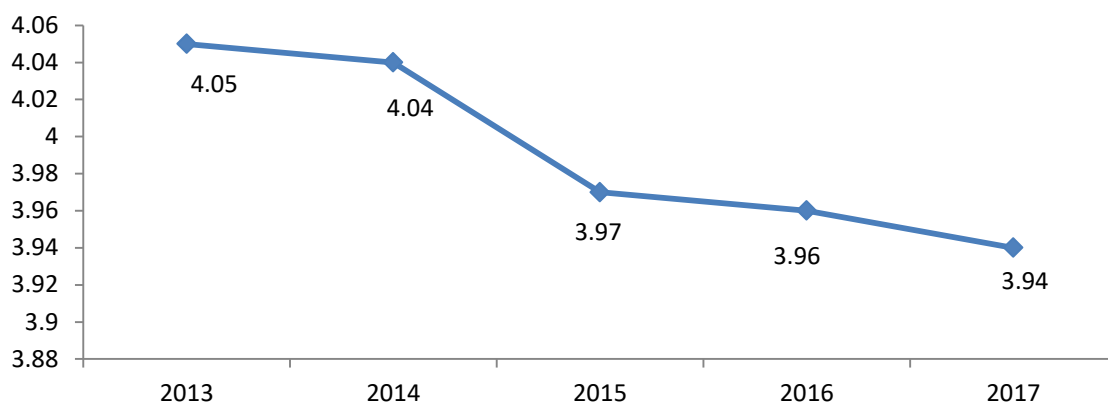
Око 9% испитаника сматра да опремљеност собе није задовољавајућа, 17% нема став по овом питању, док је 74% задовољно опремљеношћу простора, што су слични резултати у односу на претходне године.

Графикон 83. Задовољство испитаника опремљеношћу болесничке собе



Опремљеност болесничке собе оцењена је просечном оценом 3,94, нешто нижом у односу на претходне године (графикон 84).

Графикон 84. Опремљеност болесничке собе- просечна оцена



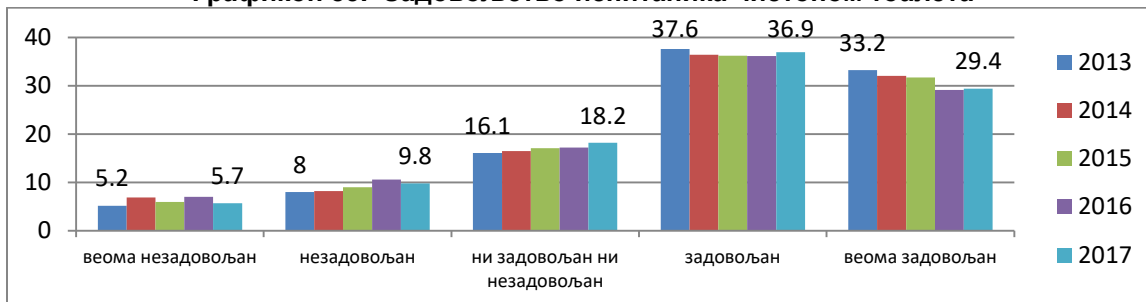
Опремљеношћу болесничке собе најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,87) и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,46), а најмање задовољни су пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,61) и ГАК „Народни фронт“ (3,72). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената опремљеношћу болесничке собе између различитих болница ($F=8,949$, $DF=15$, $p=0,000$).

Табела 45. Задовољство опремљеношћу болесничке собе - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	881	3.84	1.04	810	3.85	0.98	1014	3.81	1.07
КБЦ „Мишовић“	176	4.49	0.75	158	4.32	0.80	174	4.22	0.91
КБЦ „Звездара“	309	3.72	1.08	282	3.74	1.14	294	3.91	1.03
КБЦ „Земун“	228	4.01	0.85	161	3.86	1.02	189	3.83	1.02
КБЦ „Бежанијска коса“	170	3.91	0.98	153	3.95	0.91	161	4.03	0.95
Институт за КВБ „Дедиње“	117	4.39	0.73	112	4.32	0.73	146	4.39	0.76
ГАК „Народни фронт“	127	3.87	0.95	136	3.88	0.94	305	3.72	0.97
Институт за онкол. и рад. Србије	163	3.82	0.95	142	3.95	0.90	194	4.03	0.85
Инс. за реуматологију	34	4.32	0.77	45	4.53	0.63	64	4.31	0.71
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.51	0.65	49	4.39	0.76	53	4.36	0.65
Институт за ОХБ „Бањица“	137	4.07	0.85	140	4.04	0.95	131	4.04	0.92
Спец. бол. Младеновац	49	4.12	0.93	44	3.39	1.02	38	3.61	1.08
Инс. за рехабилитацију	77	4.27	0.72	57	4.44	0.73	68	4.25	0.74
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	26	4.42	0.64	29	4.00	0.80	54	3.96	0.87
Спец. бол. за орт. протетику	6	4.17	1.17	14	4.21	0.80	13	4.46	0.52
Спец. бол. Лазаревац	16	4.50	0.63	18	4.83	0.51	15	4.87	0.35
ВМА	832	4.24	0.78						
УКУПНО	3397	4.04	0.94	2350	3.96	0.98	2913	3.94	0.99

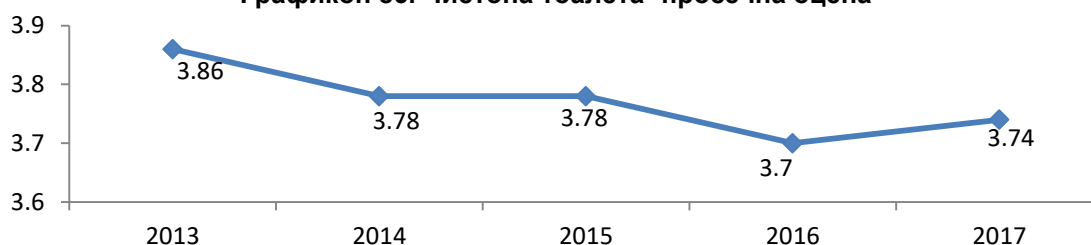
Чистоћу тоалета 15,5% пацијената оцењује као незадовољавајућу, 18,2% нема став по овом питању, док је 66,3% задовољних или веома задовољних, што је незнатно више задовољних него претходне године.

Графикон 85. Задовољство испитаника чистоћом тоалета



Чистоћа тоалета оцењена је просечном оценом 3,74, незнатно вишом у односу на претходну годину, а нешто нижом у односу на све остале године посматраног периода (графикон 86).

Графикон 86. Чистоћа тоалета- просечна оцена



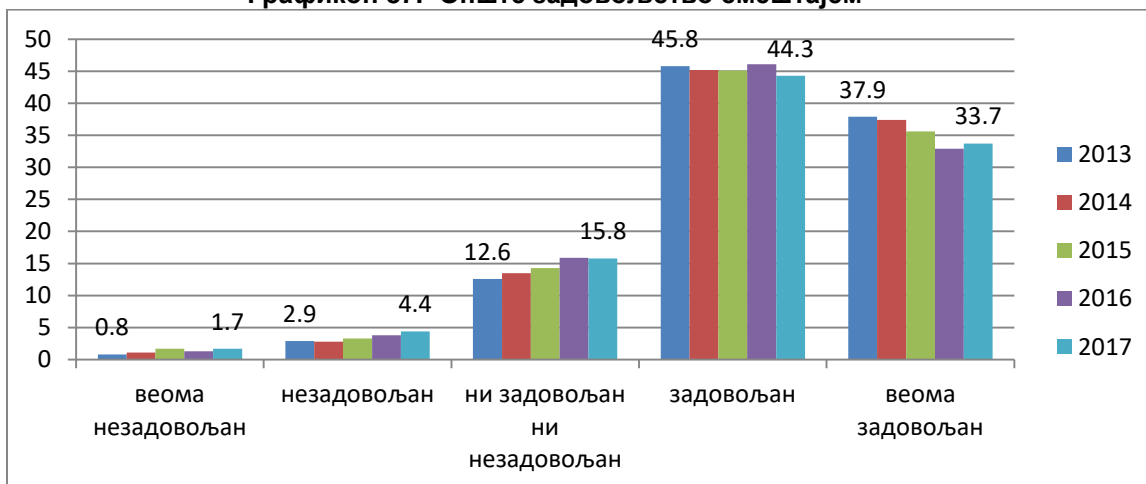
Чистоћом тоалета најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,87), а затим у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,38), а најмање задовољни су пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,31) и Институту за онкологију и радиологију Србије (3,37). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената чистоћом тоалета између различитих болница ($F=13,949$, $DF=15$, $p=0,000$).

Табела 46. Задовољство чистоћом тоалета - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	891	3.44	1.289	810	3.49	1.237	1022	3.54	1.23
КБЦ „Мишовић“	178	4.30	0.956	158	4.23	0.868	175	4.25	0.94
КБЦ „Звездара“	312	3.57	1.238	283	3.55	1.258	298	3.82	1.04
КБЦ „Земун“	228	3.74	1.029	164	3.75	1.169	188	3.73	1.04
КБЦ „Бежанијска коса“	174	3.41	1.290	153	3.75	1.109	163	3.67	1.22
Институт за КВБ „Дедиње“	117	4.48	0.750	113	4.27	0.826	147	4.38	0.78
ГАК „Народни фронт“	132	3.58	1.078	140	3.32	1.260	305	3.64	1.07
Институт за онкол. и рад. Србије	166	2.98	1.342	145	3.32	1.285	198	3.37	1.28
Инс. за реуматологију	35	4.51	0.562	45	4.47	0.815	65	4.28	0.80
Спец. бол. „Свети Сава“	48	4.38	0.890	48	4.27	0.844	52	4.12	0.90
Институт за ОХБ „Бањица“	135	3.99	0.962	139	3.98	1.025	130	4	1.01
Спец. бол. Младеновац	49	3.98	1.108	46	3.22	1.172	39	3.31	1.13
Инс. за рехабилитацију	80	4.04	0.892	57	4.37	0.794	67	4.19	0.84
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	25	4.08	0.909	29	4.14	0.743	56	3.66	1.10
Спец. бол. за орт. протетику	6	4.00	0.894	14	3.93	0.829	13	4.38	0.51
Спец. бол. Лазаревац	16	4.50	0.730	18	4.83	0.383	15	4.87	0.35
ВМА	835	4.15	0.950						
УКУПНО	3427	3.78	1.179	2362	3.70	1.194	2933	3.74	1.15

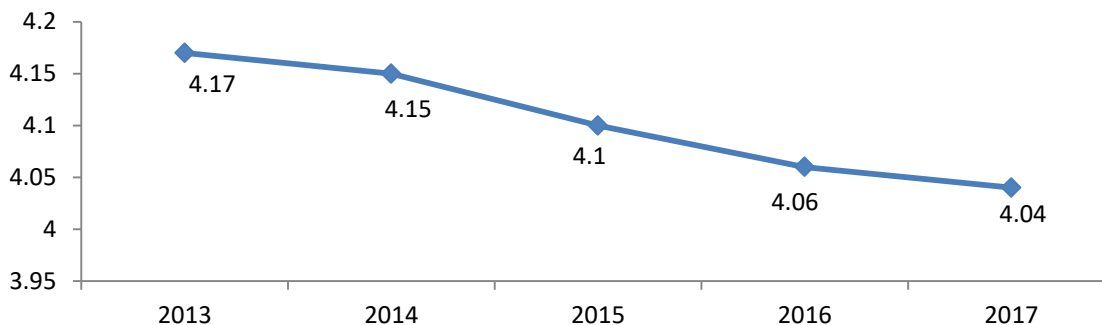
Опште задовољство смештајем је оцењено на следећи начин: 6% испитаника је изразило незадовољство, што је незнатно више у односу на претходну годину, 16% нема став по овом питању, док је 78% у категорији задовољних или веома задовољних.

Графикон 87. Опште задовољство смештајем



Болнички смештај у целини оцењен је просечном оценом 4.04, нешто нижом у односу на претходне године (графикон 88).

Графикон 88. Болнички смештај у целини- просечна оцена



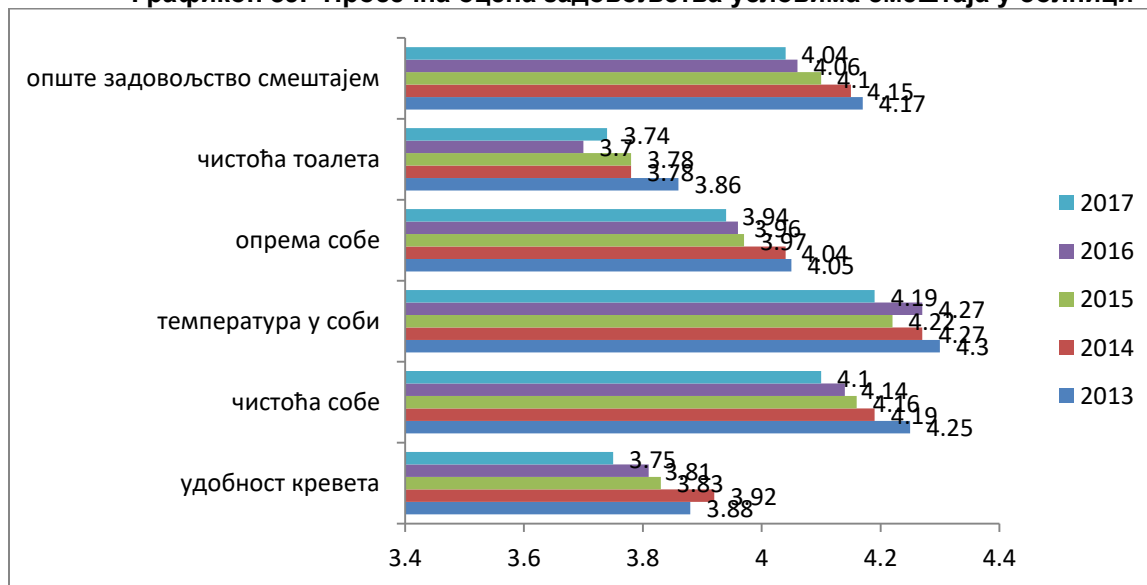
Болничким смештајем у целини најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,94) и Институту за реуматологију (4,48), а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (3,74) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,90). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената болничким смештајем у целини између различитих болница ($F=11,182$, $DF=15$, $p=0,000$).

Табела 47. Задовољство болничким смештајем у целини - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	899	3.95	0.939	818	3.90	0.904	1029	3.91	0.98
КБЦ „Мишовић“	181	4.54	0.671	157	4.43	0.652	172	4.32	0.80
КБЦ „Звездара“	317	3.94	0.940	285	3.98	0.845	305	4.1	0.83
КБЦ „Земун“	229	4.15	0.728	166	4.00	0.941	192	3.97	0.94
КБЦ „Бежанијска коса“	174	3.98	0.870	153	4.09	0.846	165	4.15	0.84
Институт за КВБ „Дедиње“	118	4.45	0.648	115	4.33	0.734	147	4.44	0.70
ГАК „Народни фронт“	133	3.99	0.857	141	3.88	0.898	308	3.74	1.00
Институт за онкол. и рад. Србије	164	3.84	0.879	149	3.98	0.818	199	4	0.86
Инс. за реуматологију	35	4.43	0.608	46	4.61	0.577	65	4.48	0.56
Спец. бол. „Свети Сава“	48	4.58	0.613	48	4.46	0.617	53	4.36	0.71
Институт за ОХБ „Бањица“	138	4.25	0.671	140	4.16	0.819	131	4.25	0.66
Спец. бол. Младеновац	49	4.27	0.861	45	3.71	0.968	40	3.9	0.87
Инс. за рехабилитацију	82	4.33	0.704	57	4.56	0.598	70	4.34	0.61
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	26	4.46	0.582	30	4.30	0.794	57	3.98	0.77
Спец. бол. за орт. протетику	6	4.33	0.816	14	4.29	0.611	13	4.38	0.51
Спец. бол. Лазаревац	16	4.69	0.602	17	4.94	0.243	16	4.94	0.25
ВМА	837	4.34	0.682						
УКУПНО	3452	4.15	0.837	2381	4.06	0.868	2962	4.04	0.91

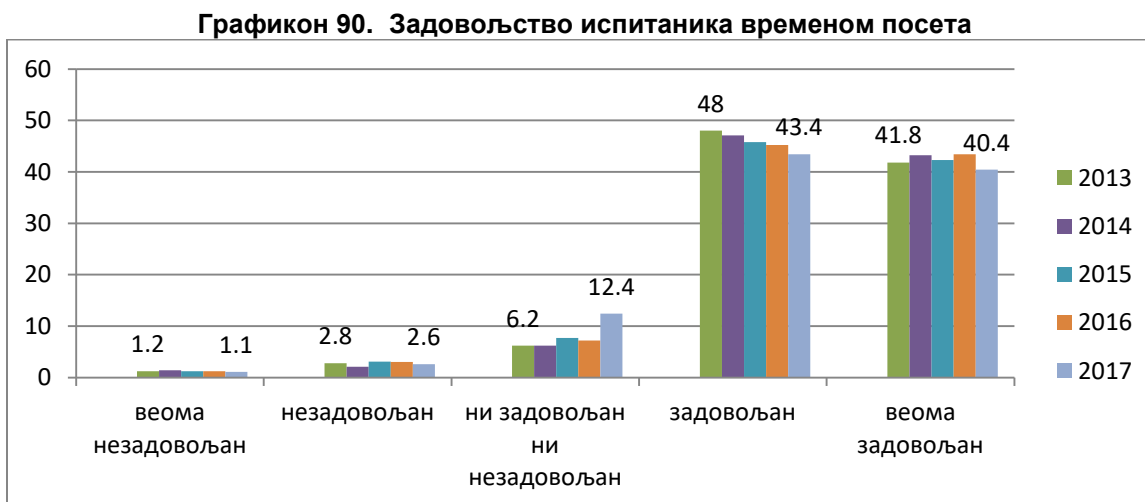
Поред исхране, пацијентима у београдским болницама највише сметају услови смештаја (просечна оцена задовољства је 4,04) и то чистоћа тоалета (3,74) и удобност кревета (3,75). Од смештајних услова, најзадовољнији су температуром у соби (4,19). Добијени резултати указују на нешто ниже задовољство него претходне године (графикон 89).

Графикон 89. Просечна оцена задовољства условима смештаја у болници

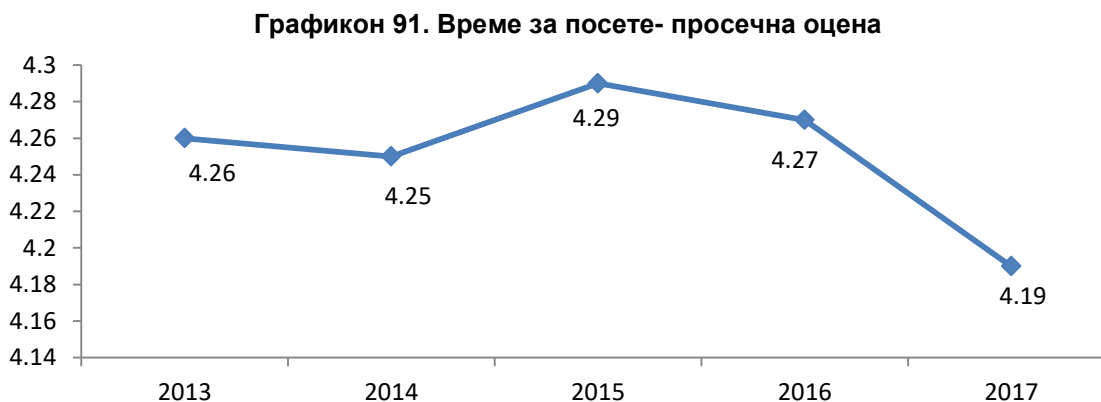


- **Организација посета**

Временом када се организују посете болеснику незадовољно је 3,7% испитаника, око 12% није имало став по овом питању, док је 83,8% задовољно (графикон 90). У односу на претходне године смањен је проценат задовољних, а значајно повећан проценат неопредељених.



Време за посете оцењено је просечном оценом 4,19, нешто нижом у односу на претходне године посматраног периода (графикон 91).



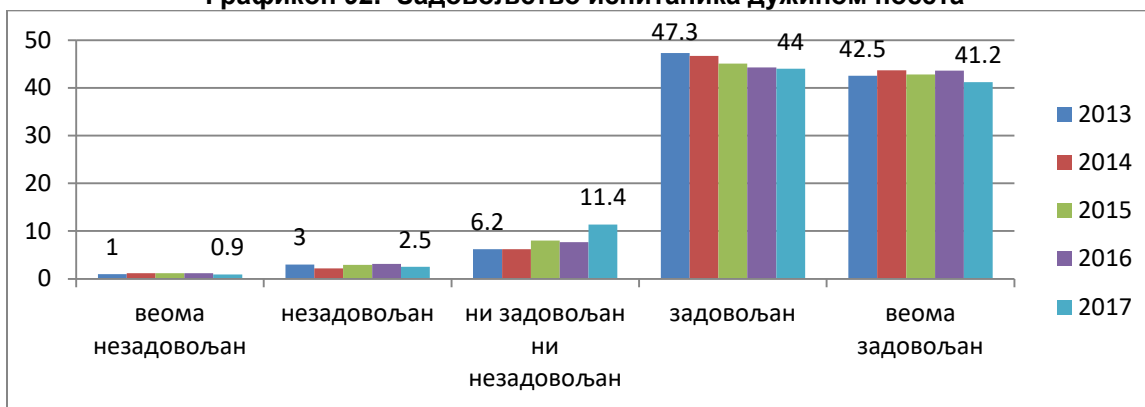
Временом за посете најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,80) и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,62), а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (3,5) и КБЦ „Земун“ (4,16), као и претходне године. Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената временом за посете између различитих болница ($F=21,078$, $DF=15$, $p=0,000$).

Табела 48. Задовољство временом за посете - просечна оцена

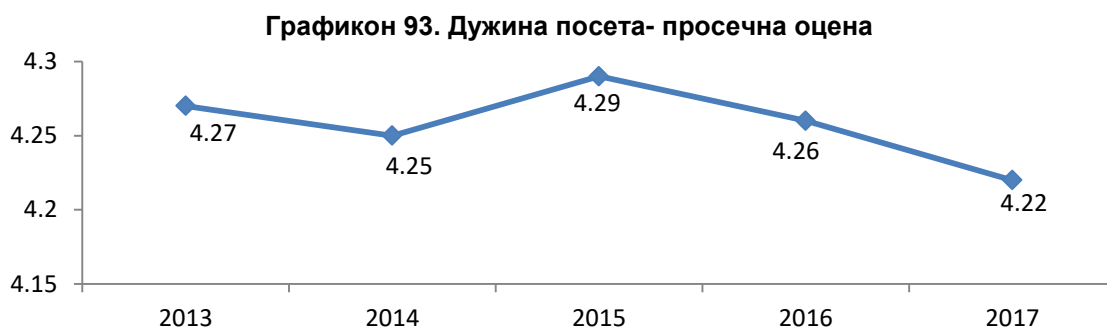
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	895	4.25	0.802	817	4.20	0.867	1024	4.18	0.87
КБЦ „Мишовић“	170	4.48	0.655	149	4.41	0.647	166	4.37	0.72
КБЦ „Звездара“	311	4.24	0.917	280	4.31	0.739	299	4.32	0.76
КБЦ „Земун“	221	4.26	0.733	161	4.19	0.846	193	4.16	0.72
КБЦ „Бежанијска коса“	172	4.37	0.717	152	4.45	0.585	165	4.39	0.71
Институт за КВБ „Дедиње“	114	4.43	0.752	112	4.32	0.738	137	4.48	0.63
ГАК „Народни фронт“	130	3.65	1.173	139	3.81	1.076	300	3.5	0.96
Институт за онкол. и рад. Србије	159	4.29	0.790	149	4.25	0.788	193	4.29	0.71
Инс. за реуматологију	35	4.26	0.780	45	4.56	0.503	62	4.34	0.70
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.53	0.616	49	4.29	0.764	53	4.28	0.84
Институт за ОХБ „Бањица“	139	4.30	0.677	141	4.24	0.764	132	4.29	0.66
Спец. бол. Младеновац	53	4.49	0.724	46	4.28	0.834	40	4.2	0.65
Инс. за рехабилитацију	77	4.56	0.550	56	4.71	0.494	65	4.48	0.53
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	25	4.72	0.458	28	4.54	0.744	52	4.58	0.54
Спец. бол. за орт. протетику	6	4.83	0.408	14	4.86	0.363	13	4.62	0.51
Спец. бол. Лазаревац	16	4.81	0.403	18	4.83	0.383	15	4.8	0.41
ВМА	809	4.30	0.701						
УКУПНО	3381	4.29	0.788	2356	4.27	0.814	2909	4.19	0.83

Када је у питању дужина посета, незадовољно је 3,4% испитаника, 11,4% нема став по овом питању, док је 85,2% задовољно (графикон 92). Удео неопредељених када је у питању задовољство дужином посета је значајно повећано у односу на претходне године, док је удео незадовољних и задовољних смањен.

Графикон 92. Задовољство испитаника дужином посета



Дужина посета оцењена је просечном оценом 4,22, нешто нижом у односу на претходне године посматраног периода (графикон 93).



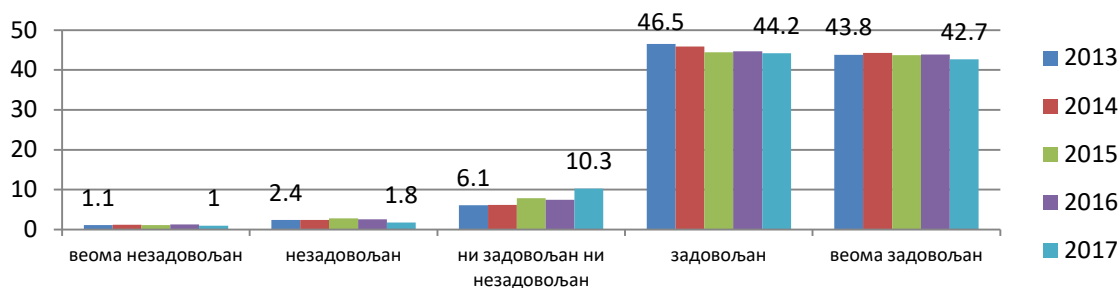
Дужином посета најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,73) и Специјалној болници за ортопедску протетику (4,62), а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (3,62) и КБЦ „Земун“ (4,14). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената дужином посета између различитих болница ($F=16,247$, $DF=15$, $p=0,000$).

Табела 49. Задовољство дужином посета - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	881	4.26	0.785	808	4.19	0.878	1021	4.21	0.84
КБЦ „Мишовић“	168	4.45	0.655	149	4.42	0.689	163	4.37	0.70
КБЦ „Звездара“	307	4.28	0.883	274	4.30	0.765	295	4.32	0.78
КБЦ „Земун“	215	4.23	0.767	158	4.19	0.846	191	4.14	0.74
КБЦ „Бежанијска коса“	170	4.36	0.684	150	4.45	0.597	165	4.35	0.82
Институт за КВБ „Дедиње“	112	4.49	0.630	108	4.35	0.688	137	4.49	0.63
ГАК „Народни фронт“	129	3.65	1.123	137	3.74	1.112	298	3.62	0.91
Институт за онкол. и рад. Србије	147	4.29	0.785	141	4.25	0.785	188	4.29	0.73
Инс. за реуматологију	34	4.35	0.691	43	4.51	0.631	62	4.39	0.58
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.45	0.647	49	4.39	0.702	51	4.24	0.93
Институт за ОХБ „Бањица“	138	4.25	0.802	141	4.26	0.724	130	4.36	0.64
Спец. бол. Младеновац	51	4.51	0.731	45	4.31	0.763	39	4.23	0.63
Инс. за рехабилитацију	74	4.57	0.551	54	4.72	0.452	65	4.49	0.53
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	25	4.76	0.436	27	4.52	0.753	52	4.56	0.54
Спец. бол. за орт. протетику	6	4.83	0.408	14	4.86	0.363	13	4.62	0.51
Спец. бол. Лазаревац	16	4.81	0.403	18	4.83	0.383	15	4.73	0.46
ВМА	807	4.31	0.713						
УКУПНО	3329	4.29	0.781	2316	4.26	0.824	2885	4.22	0.81

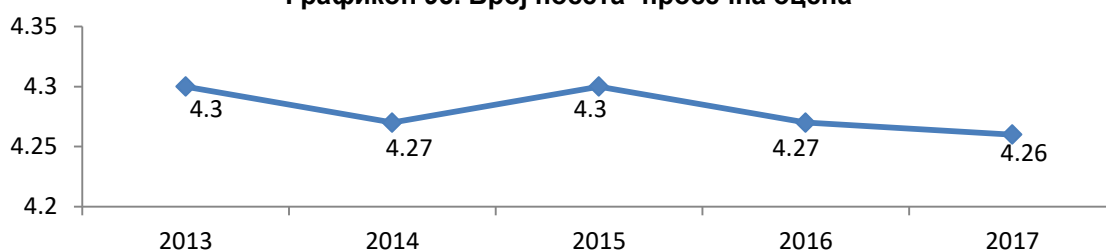
Бројем посета је незадовољно око 3% испитаника, око 10% се изјашњава да није ни задовољно ни незадовољно, док је 87% задовољних (графикон 94). У односу на претходне године повећан је удео неопредељених.

Графикон 94. Задовољство испитаника бројем посета



Број посета оцењен је просечном оценом 4,26, нешто нижом у односу на претходне године посматраног периода (графикон 95).

Графикон 95. Број посета- просечна оцена



Бројем посета најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,75) и Специјалној болници за ортопедску протетику (просечна оцена 4,62), а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (3,76) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,15). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената бројем посета између различитих болница ($F=12,474$, $DF=15$, $p=0,000$).

Табела 50. Задовољство бројем посета - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	879	4.28	0.774	807	4.21	0.852	1012	4.24	0.82
КБЦ „Мишовић“	166	4.40	0.770	149	4.33	0.826	162	4.38	0.70
КБЦ „Звездара“	305	4.26	0.922	277	4.27	0.823	296	4.34	0.76
КБЦ „Земун“	216	4.25	0.728	158	4.19	0.868	189	4.19	0.74
КБЦ „Бежанијска коса“	170	4.37	0.695	149	4.46	0.587	165	4.37	0.78
Институт за КВБ „Дедиње“	112	4.55	0.567	107	4.37	0.652	137	4.51	0.63
ГАК „Народни фронт“	129	3.64	1.152	136	3.88	1.029	301	3.76	0.94
Институт за онкол. и рад. Србије	147	4.30	0.780	140	4.26	0.781	187	4.29	0.71
Инс. за реуматологију	34	4.32	0.589	43	4.49	0.631	63	4.38	0.68
Спец. бол. „Свети Сава“	48	4.58	0.498	49	4.47	0.616	51	4.57	0.54
Институт за ОХБ „Бањица“	136	4.32	0.717	141	4.28	0.708	131	4.34	0.63
Спец. бол. Младеновац	51	4.53	0.784	45	4.27	0.780	40	4.15	0.83
Инс. за рехабилитацију	74	4.57	0.551	53	4.74	0.445	66	4.48	0.53
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	25	4.72	0.458	28	4.61	0.567	51	4.55	0.54
Спец. бол. за орт. протетику	6	4.83	0.408	14	4.86	0.363	13	4.62	0.51
Спец. бол. Лазаревац	16	4.81	0.403	18	4.83	0.383	16	4.75	0.45
ВМА	802	4.28	0.755						
УКУПНО	3316	4.30	0.791	2314	4.27	0.814	2880	4.26	0.79

Просечне оцене задовољства различитим сегментима организације посета су 4,26 за број посета, 4,22 за дужину и 4,19 за време посета, што је нешто ниже у односу на претходне године (графикон 96).

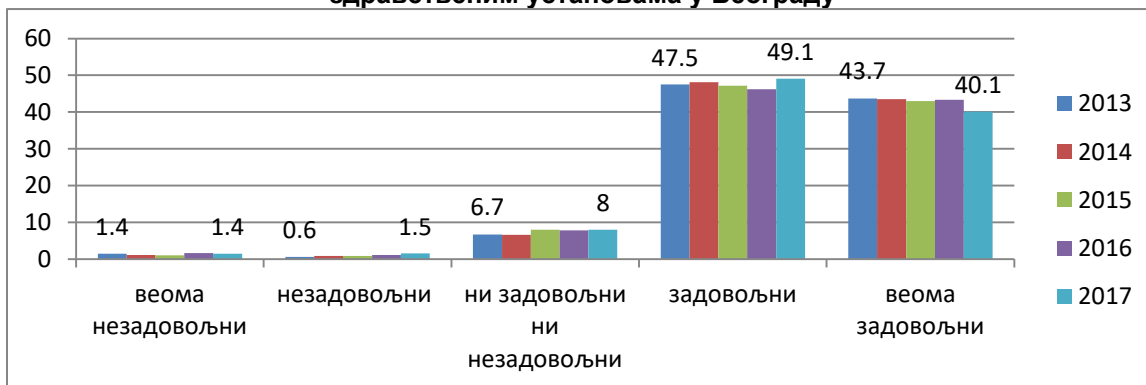
Графикон 96. Просечна оцена задовољства организацијом посета



- **Опште задовољство болничким лечењем**

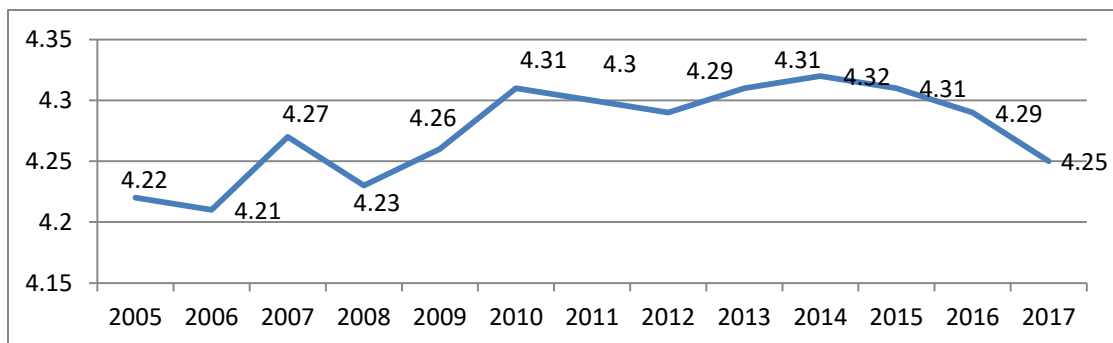
Од 3.128 пацијената који су учествовали у анкети, 101 пацијент (3,2%) није дао одговор на питање какво је у целини њихово задовољство болничким лечењем, узимајући све напред наведене факторе који се тичу болничког лечења. Занемарљиво мали број је био незадовољан или веома незадовољан (само 85 пацијената или 2,9%). Неопредељених (ни задовољни ни незадовољни) је било 8%, док је 89,2% пацијената било задовољно или веома задовољно болничким лечењем које им је пружено. Наведени резултати су скоро идентични резултатима из претходне године.

Графикон 97. Задовољство корисника болничким лечењем у целини у здравственим установама у Београду



Просечна оцена задовољства укупним болничким лечењем износи 4,25, слично као и прошле године (графикон 98).

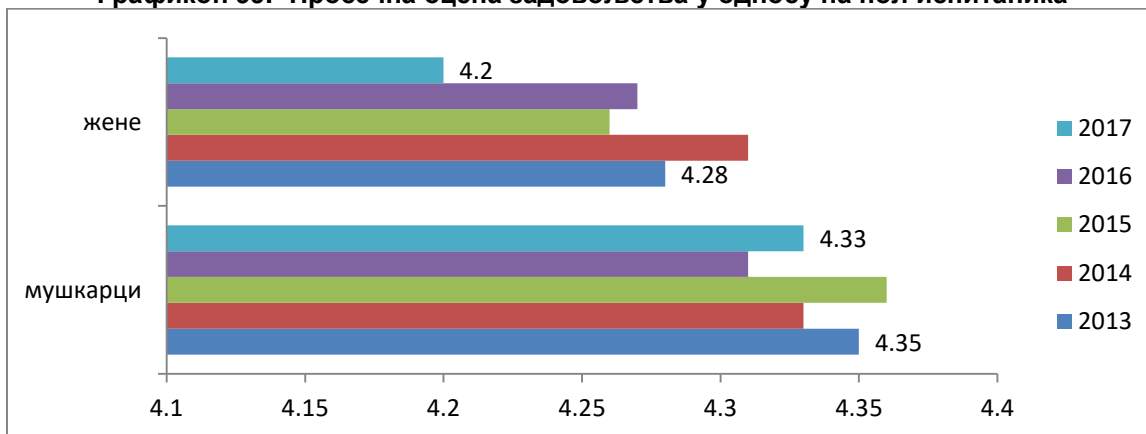
Графикон 98. Задовољство корисника болничким лечењем у целини у здравственим установама у Београду од 2008. до 2017. године (просечна оцена)



- **Степен зависности посматраних варијабли**

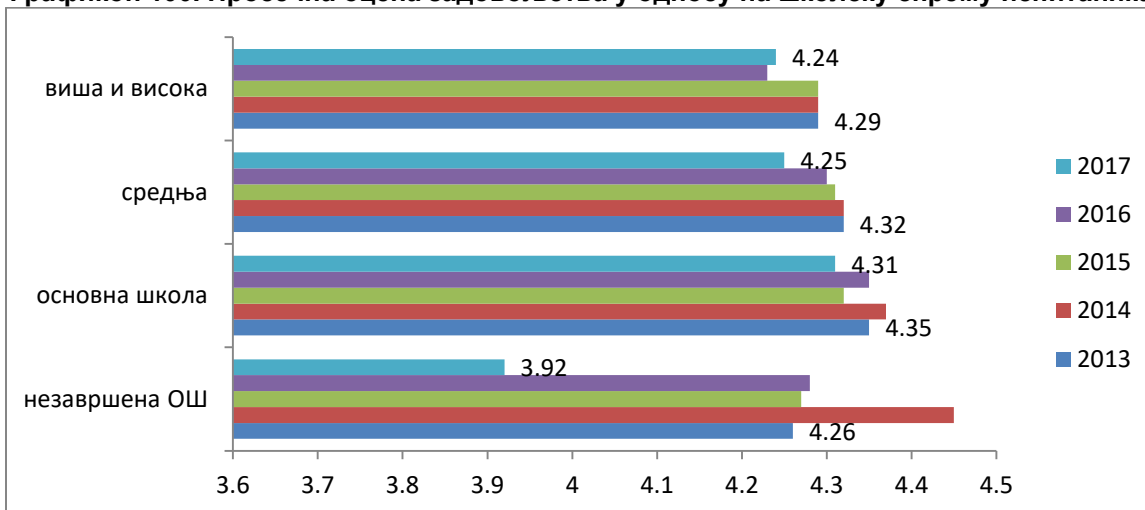
У односу на опште задовољство корисника болничком здравственом заштитом уочене су разлике по полу пацијената. На ово питање је одговорило 1.769 жена и 1193 мушкарца. Применом непараметарских статистичких тестова, установљено је да постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника болничким лечењем у односу на пол испитаника ($\chi^2=25,803$, $DF=4$, $p=0,000$). Мушкарци су задовољнији болничким лечењем (просечна оцена задовољства 4,33) од жена (просечна оцена 4,2). То је и очекивано, с обзиром да су анкетиране и пацијенткиње са акушерских одељења (младе, здраве жене), које имају другачије ставове и већа очекивања од болничког лечења у односу на остале болнички лечене пацијенте.

Графикон 99. Просечна оцена задовољства у односу на пол испитаника



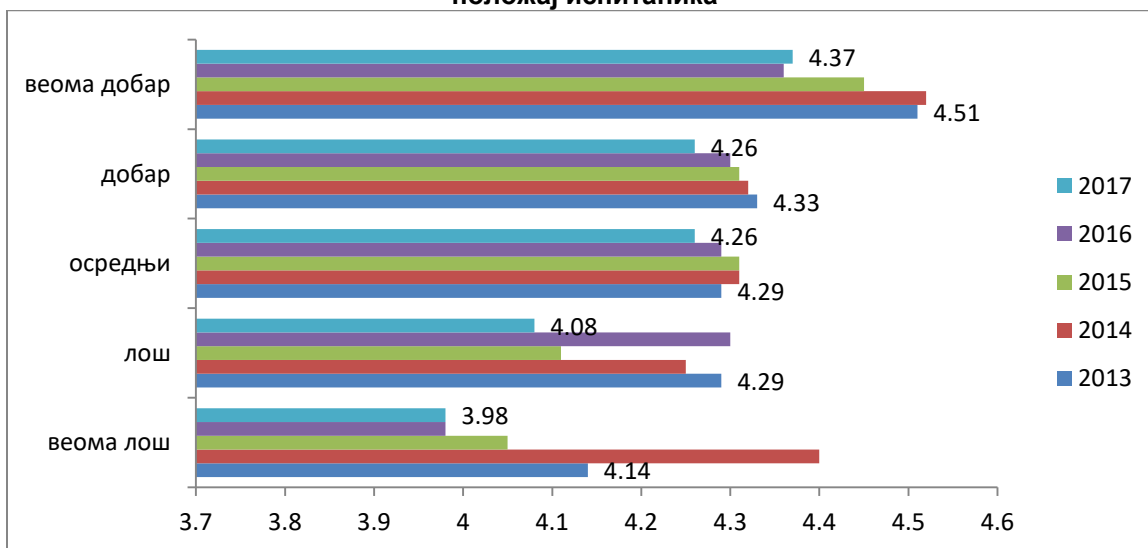
У односу на школску спрему корисника, установљена је статистички високо значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом ($\chi^2=54,602$, $DF=12$, $p=0,000$). Најзадовољнији су пацијенти са завршеном основном школом (просечна оцена 4,31), а са порастом школске спреме опада ниво задовољства, са изузетком малог броја испитаника који немају завршену основну школу који су исказали најнижи степен задовољства (3,92).

Графикон 100. Просечна оцена задовољства у односу на школску спремину испитаника



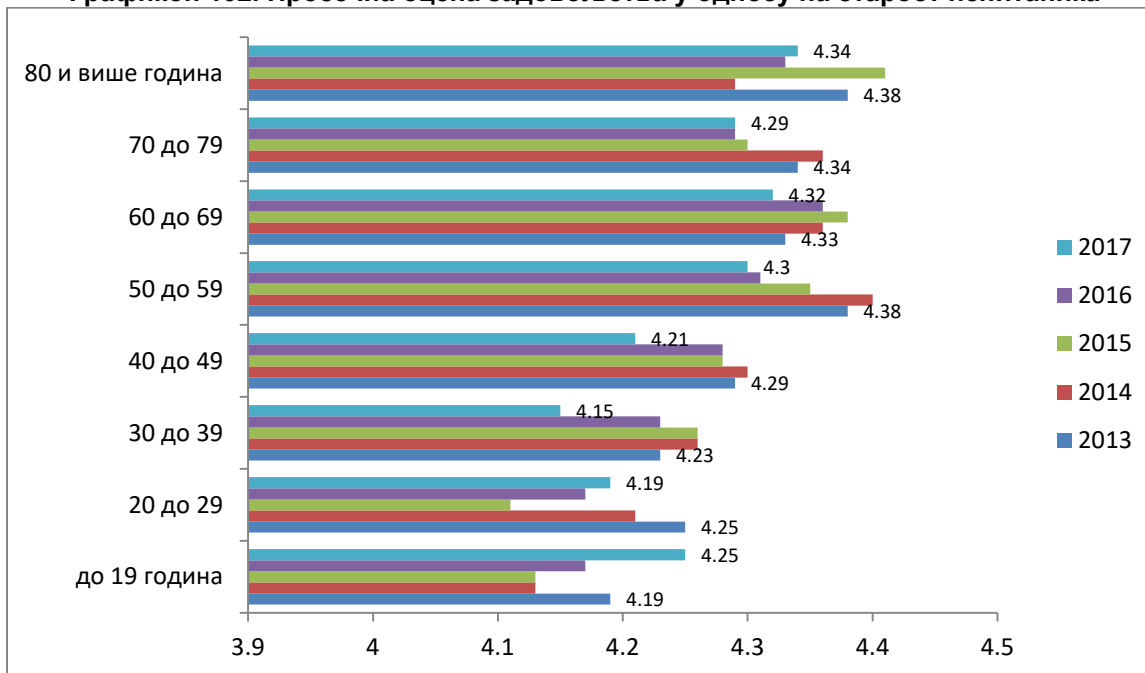
У односу на материјално стање корисника, постоји статистички значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом ($\chi^2=56,517$, $DF=16$, $p=0,000$). Болничким лечењем су најзадовољнији пацијенти са веома добрим материјалним положајем, а са погоршањем материјалног положаја задовољство опада.

Графикон 101. Просечна оцена задовољства болничким лечењем у односу на материјални положај испитаника



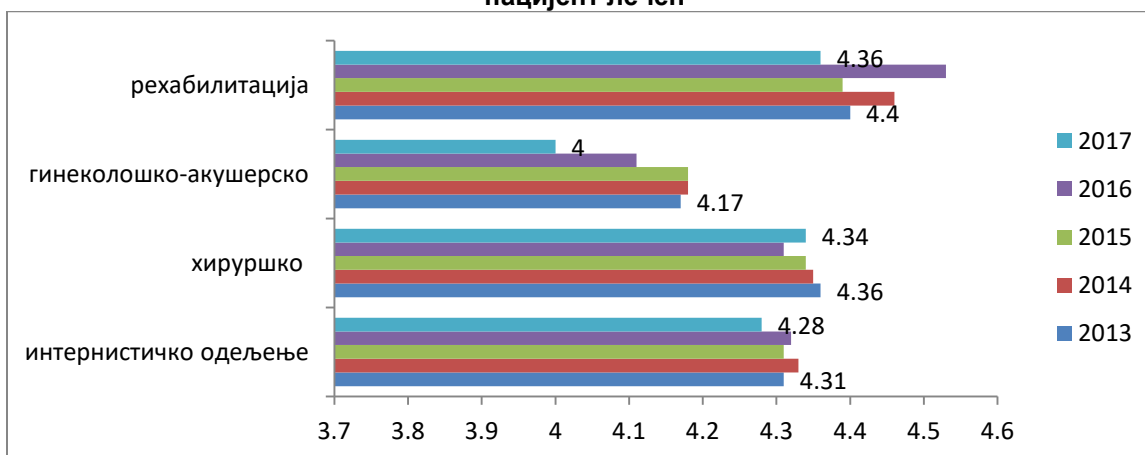
Животна доб статистички значајно има утицаја на задовољство пацијената болничким лечењем ($\chi^2=60,376$, $DF=28$, $p=0,000$). Задовољство пацијената болничким лечењем је веће међу припадницима старијих добних група. Најзадовољнији су грађани у добној групи од 80 година и више, а најнезадовољнији пацијенти у добној групи од 30 до 39 година (графикон 102).

Графикон 102. Просечна оцена задовољства у односу на старост испитаника



Постоји значајна разлика у задовољству између пацијената лечених на различитим болничким одељењима ($\chi^2=146,360$, $DF=12$, $p=0,000$). Болничким лечењем су најзадовољнији пацијенти лечени на одељењима рехабилитације, а најмање задовољни пацијенти са гинеколошко-акушерских одељења (графикон 103). У односу на претходну годину, смањена је просечна оцена задовољства на свим одељењима, изузев хируршких.

Графикон 103. Просечна оцена задовољства у односу на болничко одељење на коме је пацијент лечен



- Рангирање болница према задовољству пацијената

Од укупно 16 болница које би се најгрубље могле разврстати на 5 клиничких и клиничко-болничких центара, 5 института и клиника, 3 специјалне болнице и 3 установе рехабилитације, ранжираних према задовољству лечењем унутар њих, на I месту у рангу је Специјална болница за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,93), где је одговор дало само 15 испитаника, а затим следе Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,69), са такође веома малим бројем испитаника (13), и Специјална болница „Свети Сава“ (4,60).

Табела 51. Задовољство корисника болничким лечењем у Београду

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016.	2017.
1. Спец. бол. за енд. нефропатију	3,67	4,92	4,58	4,86	4,88	5	4,67	4,86	4,88	4,93
2. Спец. бол. за рех. и ортоп. прот.	4,33	4,50	4,33	3,80	4,75	4,17	4,83	4,42	4,50	4,69
3. Спец. болница за ЦВБ „С. Сава“	4,44	4,72	4,53	4,74	4,55	4,38	4,68	4,71	4,61	4,60
4. Институт за КВБ „Дедиње“	4,37	4,45	4,53	4,45	4,67	4,52	4,55	4,62	4,30	4,56
5. КБЦ „Др Д. Мишовић“	4,18	4,44	4,52	4,60	4,45	4,57	4,54	4,45	4,49	4,46
6. Клиника за рехабил. „Зотовић“	4,38	4,66	4,62	4,17	4,45	4,46	4,66	3,83	4,53	4,42
7. КБЦ „Звездара“	4,26	4,21	4,23	4,23	4,22	4,26	4,37	4,26	4,31	4,38
8. Инст. за реуматологију	4,50	4,65	4,51	4,59	4,47	4,6	4,51	4,31	4,60	4,35
9. КБЦ „Б. Коса“	4,44	4,43	4,39	4,30	4,36	4,37	4,26	4,45	4,36	4,34
10. ИОХБ „Бањица“	4,20	4,26	4,34	4,43	4,40	4,46	4,37	4,33	4,30	4,31
11. Инст. за рехабилитацију	4,25	4,29	4,34	4,38	4,41	4,39	4,34	4,57	4,54	4,26
12. КБЦ „Земун“	4,10	4,23	4,35	4,31	4,28	4,26	4,37	4,2	4,20	4,2
13. Инст. за онкологију Србије	4,27	4,06	4,22	4,17	4,19	4,19	4,26	4,31	4,37	4,19
14. КЦС	4,26	4,23	4,28	4,22	4,22	4,27	4,21	4,19	4,18	4,19
15. Спец. болница Младеновац	4,05	4,17	4,12	4,47	3,95	4,45	4,51	4,34	3,89	4,02
16. ГАК „Народни фронт“	4,05	4,17	4,12	4,14	4,25	4,08	4,22	4,2	4,17	3,94
17. ВМА						4,3	4,31	4,34		
Укупно	4,23	4,26	4,31	4,30	4,29	4,31	4,32	4,31	4,29	4,25

На последњем месту у рангу је ГАК „Народни фронт“, али са високом просечном оценом (3,94). Нижи степен задовољства пацијената, условно речено, имајући у виду високе оцене, је и у Специјалној болници за интерне болести (4,02), КЦС (4,19) и ИОРС (4,19).

Између болница у Београду постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника болничким лечењем ($F=10,095$, $df=15$, $p=0,000$).

У односу на прошлу годину просечна оцена задовољства болничким лечењем је повећана у 5 болница, а у 11 болница просечна оцена је непромењена или смањена (табела 51).

Посматрано по гранама медицине, постоје значајне разлике у степену задовољства између болница. У оквиру интернистичких одељења (табела 52), најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,93), Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,60) и Институту „Дедиње“ (4,49), а најмање задовољни, али са високом просечном оценом, су у Институту за онкологију и радиологију Србије (3,99), Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,02) и КБЦ „Земун“ (4,15). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената болничким лечењем између интернистичких одељења различитих болница ($F=5,926$, $DF=10$, $p=0,000$).

Табела 52. Задовољство корисника лечењем на интернистичким одељењима у болницама у Београду

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015		2016		2017. година	
	N	\bar{x}	N	\bar{x}	N	\bar{x}
1. Спец. бол. за енд. нефропатију	14	4.86	17	4.88	15	4.93
2. Спец. болница за ЦВБ "С. Сава"	76	4.71	49	4.61	53	4.60
3. Инст. за реуматологију	45	4.31	48	4.60	68	4.35
4. КБЦ "Др Д. Мишовић"	44	4.36	41	4.49	45	4.36
5. КБЦ "Звездара"	141	4.21	127	4.39	138	4.45
6. КБЦ "Б. Коса"	121	4.40	81	4.32	102	4.34
7. КЦС	333	4.25	293	4.31	389	4.23
8. Инст. за онкологију Србије	130	4.20	84	4.30	133	3.99
9. Институт за КВБ "Дедиње"	43	4.47	54	4.26	72	4.49
10. КБЦ "Земун"	109	4.24	72	3.96	96	4.15
11. Спец. болница Младеновац	58	4.34	46	3.89	41	4.02
12. ВМА	471	4.30				
Укупно	1585	4.31	912	4.32	1152	4.28

У односу на претходну годину, у 6 болница је повећана просечна оцена задовољства болничким лечењем у целини на интернистичким одељењима (Специјална болница за ендемску нефропатију, КБЦ „Бежанијска коса“, КБЦ „Звездара“, Институт за КВБ „Дедиње“, КБЦ „Земун“, Специјална болница Младеновац), а у 5 болница је смањена (Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, Институт за реуматологију, КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“, КЦС, Институт за онкологију и радиологију Србије).

У оквиру хируршких одељења (табела 53) најзадовољнији су пацијенти у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (просечна оцена 4,63), а затим у КБЦ „Др Д. Мишовић“ и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,56), а најмање задовољни, али са високом просечном оценом, су у КЦС (4,23) и КБЦ „Земун“ (4,26). Постоји статистички значајна разлика у задовољству пацијената болничким лечењем између хируршких одељења различитих болница ($F=5,620$, $DF=7$, $p=0,000$).

У односу на претходну годину, у 5 болница је незнатно повећана просечна оцена задовољства болничким лечењем у целини на хируршким одељењима (КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“, Институт за онкологију и радиологију Србије, Институт за КВБ „Дедиње“, ИОХБ „Бањица“, КЦС).

Табела 53. Задовољство корисника лечењем на хируршким одељењима у болницама у Београду

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015		2016		2017. година	
	N	Просечна оцена	N	Просечна оцена	N	Просечна оцена
1. КБЦ "Др Д. Мишовић"	86	4.47	79	4.54	95	4.56
2. Инст. за онкологију Србије	55	4.56	67	4.46	70	4.56
3. КБЦ „Звездара“	140	4.34	118	4.42	121	4.40
4. КБЦ "Б. Коса"	92	4.51	69	4.41	65	4.32
5. КБЦ "Земун"	83	4.14	54	4.39	85	4.26
6. Инст. за КВБ Дедиње	72	4.71	62	4.34	84	4.63
7. Инст. за ОХБ „Бањица“	110	4.33	144	4.30	137	4.31
8. КЦС	440	4.20	368	4.17	480	4.23
9. ВМА	400	4.37				
Укупно	1478	4.34	961	4.31	1137	4.34

У оквиру гинеколошко-акушерских одељења (табела 54), као и прошле године, најзадовољнији су пацијенти у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,31). Најмање су задовољни, али са високим просечним оценама, у ГАК „Народни фронт“ (3,94) и КЦС (3,99).

Табела 54. Задовољство корисника лечењем на гинеколошко-акушерским одељењима у болницама у Београду

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015		2016		2017. година	
	N	Просечна оцена	N	Просечна оцена	N	Просечна оцена
1. КБЦ „Др Д. Мишовић“	46	4.50	40	4.40	35	4.31
2. КБЦ „Земун“	53	4.19	40	4.38	15	4.20
3. ГАК „Народни фронт“	184	4.20	143	4.17	313	3.94
4. КЦС	180	4.07	175	4.01	179	3.99
5. КБЦ „Звездара“	54	4.17	51	3.86	52	4.15
Укупно	517	4.18	449	4.11	594	4.00

Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената болничким лечењем између гинеколошко-акушерских одељења различитих болница ($F=3,178$, $DF=4$, $p=0,013$).

У односу на претходну годину, само у КБЦ „Звездара“ је повећана просечна оцена задовољства болничким лечењем у целини на гинеколошко-акушерским одељењима.

У оквиру одељења за рехабилитацију, пацијенти су најзадовољнији у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,69), а најмање задовољни у Институту за рехабилитацију (4,26). Установљена је статистички значајна разлика у задовољству пацијената између одељења рехабилитације у различитим болницама ($F=3,672$, $DF=2$, $p=0,028$).

У односу на 2016. годину, задовољство корисника на одељењима за рехабилитацију повећано је једино у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику.

Табела 55. Задовољство корисника лечењем на одељењима за рехабилитацију у болницама у Београду

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015		2016		2017. година	
	N	Просечна оцена	N	Просечна оцена	N	Просечна оцена
1. Институт за рехабилитацију	52	4.67	59	4.54	74	4.26
2. Клиника за рехаб. „Др М. Зотовић“	30	3.83	32	4.53	57	4.42
3. Спец. бол. за рахаб. и ортопедску протетику	12	4.42	14	4.50	13	4.69
4. ВМА	10	4.6				
Укупно	104	4.39	105	4.53	144	4.36

- **Компарација болничких одељења**

Процедуром болничког пријема су најзадовољнији пацијенти на одељењима рехабилитације, процедуром отпуста на хируршким одељењима, док су и процедуром отпуста и процедуром пријема најмање задовољне пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења. На свим одељењима, осим гинеколошких, пацијенти су

најзадовољнији љубазношћу особља које обавља пријем и отпуст са лечења, а најмање задовољни чекањем на шалтеру (табела 56).

Табела 56. Просечна оцена задовољства процедуром болничког пријема и отпуста по болничким одељењима

Процедура пријема у болницу	Интерна		Хирургија		Гинекологија		Рехабилитација		УКУПНО	
	2016.	2017.	2016.	2017.	2016.	2017.	2016.	2017.	2016.	2017.
Процедура пријема	4.29	4.32	4.29	4.30	3.92	3.73	4.58	4.39	4.23	4.20
Љубазност особља	4.55	4.55	4.54	4.54	4.27	3.99	4.75	4.57	4.50	4.44
Чекање на шалтеру	4.13	4.17	4.00	4.08	3.65	3.78	4.51	4.33	4.00	4.06
Објашњење процедуре пријема	4.32	4.35	4.32	4.32	3.98	3.93	4.63	4.45	4.27	4.26
Време од пријема до смештаја у собу	4.35	4.33	4.25	4.27	3.93	3.90	4.74	4.36	4.25	4.22
Процедура отпуста	4.44	4.45	4.46	4.46	4.21	4.00	4.67	4.43	4.42	4.36

Радом медицинских сестара у целини су најзадовољнији пацијенти на одељењима рехабилитације, а најмање задовољне су пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења. На свим одељењима, изузев гинеколошких, пацијенти су најмање задовољни објашњењима тестова и третмана, док је на гинеколошким одељењима најлошије оцењена љубазност према пацијенту.

Најбољу оцену на интернистичким и хируршким одељењима добили су љубазност према пацијенту и према члановима породице, а на гинеколошким и одељењима рехабилитације издвојила се љубазност према члановима породице (табела 57).

Табела 57. Просечна оцена задовољства радом медицинских сестара по болничким одељењима

Рад медицинских сестара	Интерна		Хирургија		Гинекологија		Рехабилитација		УКУПНО	
	2016	2017.	2016	2017.	2016	2017.	2016	2017.	2016	2017.
Љубазност према пацијенту	4.57	4.58	4.57	4.57	4.39	3.96	4.84	4.64	4.55	4.46
Чекање на сестру код хитне потребе	4.50	4.53	4.50	4.49	4.33	3.99	4.77	4.62	4.48	4.41
Објашњење тестова и третмана	4.44	4.51	4.45	4.48	4.20	4.03	4.69	4.61	4.41	4.41
Љубазност према члановима породице	4.57	4.57	4.58	4.57	4.25	4.10	4.81	4.65	4.52	4.48
ОПШТЕ ЗАДОВОЉСТВО	4.59	4.64	4.61	4.61	4.41	4.20	4.84	4.68	4.57	4.54

Радом лекара су најзадовољнији пацијенти на хируршким одељењима, а најмање задовољне су пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења. Пацијенти су најзадовољнији љубазношћу лекара на свим одељењима изузев гинеколошких, где је најбоље оцењена успешност лекара у лечењу. На хируршким одељењима пацијенти су подједнако високом оценом као љубазност оценили и способност дијагностике.

На скоро свим одељењима пацијенти су најмање задовољни објашњењима лекара о тестовима и третманима којима су подвргнути, изузев одељења рехабилитације на којим су најмање задовољни успешношћу лекара у лечењу. (табела 58)

Табела 58. Просечна оцена задовољства лекарским услугама по болничким одељењима

Лекарске услуге	Интерна		Хирургија		Гинекологија		Рехабилитација		УКУПНО	
	2016	2017.	2016	2017.	2016	2017.	2016	2017.	2016	2017.
Спремност да одговарају на питања пацијената	4.43	4.43	4.44	4.48	4.26	3.87	4.75	4.52	4.41	4.34
Објашњење тестова и третмана	4.40	4.39	4.39	4.44	4.20	3.85	4.69	4.51	4.37	4.31
Љубазност	4.56	4.54	4.52	4.58	4.39	4.03	4.77	4.58	4.52	4.46
Способност дијагностике	4.52	4.50	4.54	4.58	4.38	4.09	4.71	4.49	4.51	4.45
Темељитост у испитивању	4.50	4.49	4.50	4.54	3.37	4.09	4.67	4.53	4.48	4.43
Успешност у лечењу	4.44	4.46	4.53	4.56	4.44	4.17	4.59	4.44	4.48	4.44
Упутства пацијенту при отпусту	4.47	4.47	4.51	4.53	4.30	4.08	4.65	4.50	4.46	4.42
ОПШТЕ ЗАДОВОЉСТВО	4.53	4.51	4.56	4.60	4.38	4.14	4.69	4.56	4.52	4.47

Дијагностичким услугама су најзадовољнији пацијенти на одељењима рехабилитације, а најмање задовољне су пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења. У односу на претходну годину задовољство дијагностичким услугама је нешто ниже на свим одељењима.

На интернистичким и хируршким одељењима пацијенти су најлошије оценили услуге физикалне терапије, док су на гинеколошко-акушерским одељењима најмање задовољни кардиолошком, а на одељењима рехабилитације лабораторијском дијагностиком. Најбоље оцењене дијагностичке и терапијске услуге се разликују међу одељењима (табела 59).

Табела 59. Просечна оцена задовољства дијагностичким и терапијским услугама по болничким одељењима

Дијагностичке услуге	Интерна		Хирургија		Гинекологија		Рехабилитација		УКУПНО	
	2016	2017.	2016	2017.	2016	2017.	2016	2017.	2016.	2017.
Лабораторија	4.48	4.46	4.48	4.51	4.28	4.03	4.49	4.48	4.45	4.39
Кардиолошка дијагностика	4.53	4.47	4.49	4.48	4.10	3.98	4.63	4.52	4.47	4.41
Радиологија	4.50	4.46	4.52	4.49	4.23	4.10	4.51	4.51	4.47	4.41
Физикална терапија	4.43	4.34	4.48	4.42	3.81	4.07	4.70	4.60	4.41	4.36
ОПШТЕ ЗАДОВОЉСТВО	4.54	4.46	4.52	4.51	4.29	4.20	4.64	4.55	4.50	4.43

Болничком исхраном су најзадовољнији пацијенти на одељењима за рехабилитацију, а најмање задовољни су пацијенти са гинеколошко-акушерских одељења. На скоро свим одељењима, пацијенти су најзадовољнији временом сервирања хране, а најмање задовољни укусом хране, што одговара резултатима из претходне године (табела 60). Изузетак су једино одељења гинекологије и акушерства, где је највишу оцену добила прилагођеност режима исхране стању пацијенткиња, а најнижу поред укуса и време сервирања хране.

Табела 60. Просечна оцена задовољства услугама исхране по болничким одељењима

Услуге исхране	Интерна		Хирургија		Гинекологија		Рехабилитација		УКУПНО	
	2016	2017.	2016	2017.	2016	2017.	2016	2017.	2016	2017.
Време сервирања хране	4.09	4.01	4.21	4.15	4.01	3.66	4.40	4.31	4.14	4.01
Начин сервирања хране	4.00	3.94	4.11	4.12	3.92	3.70	4.39	4.23	4.04	3.97
Укус хране	3.72	3.67	3.97	3.98	3.70	3.66	4.09	3.97	3.83	3.80
Температура хране	3.84	3.80	4.06	4.06	3.84	3.76	4.27	4.15	3.95	3.90
Количина хране	3.96	3.90	4.07	4.08	3.91	3.81	4.32	4.19	4.01	3.96
Разноврсност хране	3.78	3.73	3.95	3.99	3.74	3.75	4.08	4.00	3.85	3.84
Одговарајућа дијета	3.95	3.93	4.11	4.10	3.90	3.83	4.24	4.10	4.01	3.98
ОПШТЕ ЗАДОВОЉСТВО	3.93	3.86	4.09	4.10	3.85	3.84	4.28	4.13	3.99	3.96

Условима болничког смештаја су најзадовољнији пацијенти на одељењима рехабилитације, а најмање задовољне су пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења, као и претходне година. На свим одељењима, пацијенти су најзадовољнији температуром и чистоћом болесничке собе, а најмање су задовољни чистоћом тоалета и удобношћу болничких кревета. Просечне оцене за услове болничког смештаја у целини су незнатно мање у односу на претходну годину на свим болничким одељењима, осим на хируршким одељењима.

Табела 61. Просечна оцена задовољства условима смештаја по болничким одељењима

Услови смештаја	Интерна		Хирургија		Гинеко-логија		Рехабилитација		УКУПНО	
	2016.	2017.	2016.	2017.	2016.	2017.	2016.	2017.	2016.	2017.
Удобност кревета	3.96	3.84	3.80	3.82	3.38	3.36	4.40	4.09	3.81	3.75
Чистоћа собе	4.20	4.16	4.21	4.27	3.78	3.60	4.50	4.31	4.14	4.10
Температура собе	4.28	4.22	4.31	4.31	4.13	3.88	4.51	4.35	4.27	4.19
Опрема собе	4.03	3.97	3.99	4.05	3.67	3.64	4.28	4.16	3.96	3.94
Чистоћа тоалета	3.81	3.74	3.74	3.85	3.25	3.49	4.24	3.99	3.70	3.74
ОПШТЕ ЗАДОВОЉСТВО	4.12	4.09	4.09	4.13	3.76	3.74	4.45	4.20	4.06	4.04

Организацијом посета болеснику су најзадовољнији пацијенти на одељењима рехабилитације, а најмање задовољне су пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења, као и претходне године. Пацијенти су најзадовољнији бројем посета на свим одељењима изузев одељења рехабилитације, где су подједнако задовољни свим сегментима организације посета. Просечне оцене за задовољство организацијом посета су скоро једнаке оценама из претходне године за интернистичка и хируршка одељења, док су нешто ниже на одељењима гинекологије и рехабилитације.

Табела 62. Просечна оцена задовољства организацијом посета по болничким одељењима

Организација посета болеснику	Интерна		Хирургија		Гинекологија		Рехабилитација		УКУПНО	
	2016.	2017.	2016.	2017.	2016.	2017.	2016.	2017.	2016.	2017.
Време за посете	4.30	4.29	4.33	4.31	3.95	3.71	4.68	4.53	4.27	4.19
Дужина посета	4.32	4.29	4.30	4.33	3.95	3.80	4.68	4.53	4.26	4.22
Број посета	4.33	4.31	4.33	4.36	3.92	3.89	4.72	4.52	4.27	4.26

Да имају право да дају сагласност, односно да одбију предложену процедуру у највећем проценту су упознати пацијенти на хируршким одељењима, њих око 94%, а најмање пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења, око 62,5%. У односу на претходну годину, смањен је удео обавештених на хируршким и интернистичким одељењима, а повећан на одељењима гинекологије и рехабилитације.

Са дужностима на болничком одељењу током болничког боравка у највећем проценту су упознати пацијенти са одељења рехабилитације, око 94%, а најмање пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења, око 69,5%.

Са начином приговора или жалбе у случају незадовољства болничким лечењем, у највећем проценту су упознати пацијенти са одељења рехабилитације, њих око 84%, а најмање пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења, тек свака друга. У односу на претходну годину, на интерним и хируршким одељењима је смањен проценат пацијената који су упознати са начином приговора и жалбе у случају незадовољства болничким лечењем, док је на одељењима гинекологије и рехабилитације наведени удео непромењен.

Уочљиво је да је највећи проценат необавештених о свим испитиваним правима и дужностима током болничког лечења забележен на гинеколошко-акушерским одељењима.

Табела 63. Процент пацијената који није упознат са својим правима и дужностима током болничког лечења по болничким одељењима

Права и дужности пацијента	Интерна		Хирургија		Гинекологија		Рехабилитација		УКУПНО	
	2016.	2017.	2016.	2017.	2016.	2017.	2016.	2017.	2016.	2017.
Право на давање сагласности на процедуру	9.0	6.8	7.7	6.1	24.9	37.5	3.2	9.3	11.2	13
Дужности пацијената на одељењу	10.7	9	11.0	11.2	24.8	30.5	5.2	6.2	13.3	14.1
Начин приговора и жалбе	21.4	18.6	24.7	23.1	50.2	50.9	15.6	15.6	28.0	26.8

Оцењујући болничко лечење у целини, као и претходне године, најзадовољнији су пацијенти лечени на одељењима за рехабилитацију, а најмање су задовољне пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења. Просечне оцене задовољства су нешто ниже у односу на претходну годину на свим болничким одељењима, изузев хируршких.

Табела 64. Просечна оцена задовољства болничким лечењем у целини по болничким одељењима

Болничко лечење у целини	Интерна		Хирургија		Гинекологија		Рехабилитација		УКУПНО	
	2016.	2017.	2016.	2017.	2016.	2017.	2016.	2017.	2016.	2017.
Оцена	4.32	4.28	4.31	4.34	4.11	4.00	4.53	4.36	4.29	4.25

Коментари пацијената

Пацијенти су имали могућност да у упитник упишу своје примедбе, похвале на рад и предлоге за унапређење квалитета. Око трећине пацијената дало је свој коментар (33%). Највећи број коментара биле су похвале на рад особља, чак 62%. Затим доминирају примедбе на хигијену и тоалете (8,5%), просторне капацитете и опремљеност соба (8,1%), комуникацију са особљем (5,1%) и храну (3,8%). Коментари осталих пацијената (12,5%) нису сврстани ни у једну од наведених категорија. Међу њима има примедби на недостатак садржаја којим би испунили време у установи (телевизора, интернета, едукација о болести), као и на дувански дим, који се осећа у собама, ходницима и посебно у тоалетима. Неки од специфичнијих коментара односе се и на дужину чекања на рехабилитацију, као и на неадекватан однос сестара према породиљама. Има мишљења да треба променити време за посете и дужину трајања посета, како би се повећала доступност члановима породице. Пацијенти истичу и да треба омогућити боље услове за рад и већу плату здравственим радницима у болницама, као и да их треба ослободити обимне папирологије.

Интересантно је напоменути да се замерке на рад лекара односе углавном на однос према пацијенту, третирање пацијента као објекта, док су замерке на стручност јако ретке. Када је у питању рад медицинских сестара, пацијенти најчешће наводе дуго чекање на медицинску сестру у ситуацијама када им је потребна.

ЗАКЉУЧАК

Испитивање задовољства корисника болничким лечењем у Београду у 2017. години је спроведено у 16 болница. Градски завод за јавно здравље Београд не располаже подацима Војномедицинске академије о испитивању задовољства корисника болничким лечењем у току 2017. године.

Резултати су показали висок степен задовољства болничким лечењем (око 89% испитаника се изјаснило да су задовољни или веома задовољни болничким лечењем, а просечна оцена задовољства је 4,25). Добијени резултати су скоро идентични резултатима из претходне године, када је просечна оцена задовољства била 4,29.

Пацијенти су најмање задовољни исхраном и условима смештаја у болници. Укусом болничке хране задовољно је око 67% пацијената, разноврсношћу хране 70%, а температуром хране око 73% пацијената. Начином сервирања хране је задовољно 74%, дијетом 75%, количином хране 76%, а временом сервирања 77% пацијената. Просечна оцена општег задовољства услугама исхране је 3,96 и нешто је нижа у односу на претходну годину (3,99). Болничком исхраном најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, а најмање задовољни су пацијенти у ИОРС и Специјалној болници за интерне болести Младеновац.

Болничким смештајем је задовољно око 78% испитаника, с тим што су најнезадовољнији чистоћом тоалета (66% задовољних), удобношћу кревета (67%) и опремљеношћу собе (74%), док је највећи број задовољан температуром (85%) и чистоћом болесничке собе (80%). Просечна оцена задовољства условима смештаја у болници је 4,04 (4,06 у претходној години). Болничким смештајем у целини најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију и Институту за реуматологију, а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ и Специјалној болници за интерне болести Младеновац.

По мишљењу већине пацијената (око 83%), организација пријема у болницу је задовољавајућа. Пацијенти су током болничког пријема најзадовољнији љубазношћу особља (90% задовољних), а најмање задовољни чекањем на шалтеру (79% задовољних), а затим временом од пријема у болницу до смештаја у болесничку собу (око 84% задовољних) и објашњењима процедуре пријема (85%). Такође су веома задовољни и процедуром отпуста из болнице (око 88% задовољних). Просечна оцена задовољства болничким пријемом је 4,2 (у претходној години: 4,23), а отпустом из болнице 4,36 (у претходној години: 4,42). Процедуром болничког пријема и отпуста су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“. Најмање задовољни болничким пријемом су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ и ИОХБ „Бањица“, а процедуром отпуста у ГАК „Народни фронт“ и Специјалној болници за интерне болести Младеновац.

Висок удео пацијената београдских болница је задовољан радом лекара (91%) и медицинских сестара (92%). Пацијенти су задовољни љубазношћу медицинских сестара, њиховим објашњењима везаним за процедуре, тестове и третмане, као и временом чекања на сестру код хитне потребе, па је просечна оцена задовољства сестринском негом 4,54 (у претходној години 4,57). И особине лекара, љубазност, спремност да дају одговоре на питања, способност дијагностиковања здравствених проблема, успешност у

лечењу, давање упутства при отпуста са болничког лечења, као и објашњавање тестова и третмана, су задовољавајуће за већину пацијената, па је просечна оцена задовољства радом лекара 4,47 (у претходној години 4,52). Радом сестара су најзадовољнији пацијенти Специјалне болнице за ендемску нефропатију и Специјалне болнице за рехабилитацију и ортопедску протетику, а најмање задовољни пацијенти ГАК „Народни фронт“ и Специјалне болнице за интерне болести Младеновац. Највише оцене за рад лекара дали су пацијенти Специјалне болнице за ендемску нефропатију Лазаревац и Специјалне болнице за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, а најниже пацијенти ГАК „Народни фронт“ и Специјалне болнице за интерне болести Младеновац.

Дијагностичким процедурама у болници у области лабораторијске и кардиолошке дијагностике задовољно је 91% пацијената, у области радиолошке 90%, а услугама физикалне терапије око 88% пацијената. Просечна оцена задовољства услугама дијагностике и терапије је 4,43 (у претходној години 4,5). Дијагностичким услугама су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, а најмање задовољни пацијенти у ГАК „Народни фронт“ и Специјалној болници за интерне болести Младеновац.

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 13% пацијената се изјаснило да их болничко особље није упознало са правом да дају сагласност на предложену процедуру, око 14% није упознато са дужностима на болничком одељењу, а 27% није упознато са начином приговора и жалби у случају незадовољства.

Када је у питању организација посета, око 84% пацијената се изјаснило као задовољно временом посета, 85% дужином трајања и 87% бројем посета, што су нешто лошији резултати у односу на претходну годину. Најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију, а најмање задовољни у ГАК „Народни фронт“.

На степен задовољства болничким лечењем статистички значајно утичу: пол, старост, школска спрема и материјални положај испитаника. Мушкарци су задовољнији лечењем у болници од жена, а старији пацијенти су задовољнији од млађих. Пацијенти који су свој материјални положај оценили као веома добар, добар и осредњи су задовољнији од пацијената чији је материјални положај лош и веома лош. Најзадовољнији су пацијенти са завршеном основном школом, а са порастом школске спреме испитаника, задовољство опада.

Болничким лечењем су најзадовољнији пацијенти који су лечени на одељењима рехабилитације (просечна оцена: 4,36), а најмање задовољне пациенткиње са гинеколошко-акушерских одељења (4). Задовољство пацијената у 2017. години је нешто ниже у односу на све године посматраног петогодишњег периода на свим одељењима, изузев хируршких.

Задовољство пацијената се значајно разликује у различитим болницама (просечна оцена од 3,94 до 4,93). Најмање су задовољни пацијенти у ГАК „Народни фронт“, Специјалној болници за интерне болести, КЦС и Институту за онкологију и радиологију Србије. Најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“. Приликом тумачења ових резултата треба

нагласити да постоје велике разлике између болница, које могу утицати на добијене резултате. Тако се у неким болницама лече хируршки, интернистички и гинеколошки пацијенти (попут клиничко-болничких центара), док су неке болнице специјализоване за одређена обољења (Институт за реуматологију, ГАК „Народни фронт“, Специјална болница за цереброваскуларна обољења „Свети Сава“ и др.). Болнице се разликују и по кадровској обезбеђености, опремљености, као и величини, због чега се број анкетираних пацијената по болницама креће од 13, па до 1080. Разлике постоје и у односу на пол пацијената (знатно више жена се лечи у Институту за реуматологију и Институту за онкологију и радиологију Србије, док су на гинеколошким одељењима заступљене само жене, 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), а најмлађи у ГАК „Народни фронт“ (36 година). 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 „Др Драгиша Мишовић“ и 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.

Иако не значајан, може се приметити благи пад нивоа задовољства у свим испитиваним сегментима стационарног лечења у београдским болницама у односу на претходну годину.

Добијени резултати, и поред високог степена задовољства корисника, указују да постоје сегменти боравка и збрињавања пацијената у болницама, које треба унапређивати. Сегменти који се истичу као најлошије оцењени од почетка спровођења истраживања задовољства пацијената су храна и смештај у болницама, те треба, пре свега, истаћи потребу за њиховим побољшањем. Такође, из ове анализе свака болница може увидети у којим сегментима задовољства корисника је најлошије оцењена, као и у којим заостаје за осталим болницама, те на основу тога предузети одговарајуће мере у циљу сталног унапређења квалитета свог рада.