

**ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ  
БЕОГРАД**

**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА  
БОЛНИЧКОМ ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ  
У БЕОГРАДУ У 2012. ГОДИНИ**

**Београд, јануар 2013. године**

**Наручилац задатка:**

Министарство здравља Републике Србије

**Обрађивач:**

Градски завод за јавно здравље, Београд

**Директор Завода:**

*Прим. мр сц. др Слободан Тошовић*

**Помоћница директора:**

*Душанка Матијевић, др сц. мед. научни сарадник*

**Носилац задатка:**

*Мр сц. мед. др Анђелија Нешковић*

**Учесници у задатку:**

*Мр сц.мед. др Милена Пауновић*

*Прим. мр сц. мед др Љиљана Сокал Јовановић*

*Прим др Предраг Делибашић*

*Прим. мр сц. мед. др Вера Бабић*

*Др Либија Димитријевић Танасковић*

*Др Катарина Војводић*

*Прим др Ненад Анђелић*

*Прим др Зоран Дурлевић*

*Др Милена Јаковљевић*

*Др Марија Марковић*

*Др Марко Делибашић*

*Др Верица Почуча*

*Др Весна Маротић*

*Др Анђелка Брковић*

*Данијела Куљанин, вмс*

*Гордана Бошковић, здравствени статистичар*

*Љиљана Андрејић, здравствени статистичар*

*Инга Мијаиловић, вмс*

*Гордана Лазић, вмс*

*Владимир Глишовић, впт*

*Данијела Куљанин, вмс*

*Милица Бабовић, вмс*

*Весна Поштин, оператер*

*Наталија Звездић, оператер*

*Лидија Вуколић, вмс*

*Александра Вучковић, вмс*

*Мирослав Матијевић*

## Увод

Процена фактора који детерминишу задовољство или незадовољство пацијента стационарним лечењем представља један од специфичних циљева везаних за квалитет болничке здравствене заштите. Из тих разлога је обављено истраживање задовољства корисника болничком здравственом заштитом од 3. до 7. децембра 2012. године, у 16 стационарних здравствених установа у Београду: Клиничком центру Србије, КБЦ „Звездара“, КБЦ „Земун“, КБЦ «Бежанијска 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».

Унутар наведених болница, посебно је анализирано задовољство пацијената у 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, максилнофацијална хирургија, оперативна онкологија и пластична и реконструктивна хирургија); гинекологија и акушерство и рехабилитација. У истраживање нису биле укључене психијатријске и педијатријске болнице.

## 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 садржи 13 основних питања и 44 подпитања. Упитник је анониман и добровољан, а одговоре су давали пацијенти приликом отпуста са болничког лечења, самостално, без присуства здравственог радника, изузев када се ради о оним пацијентима који због физичког хендикепа нису били у могућности да га попуне.

Структура упитника за процену задовољства корисника болничког лечења се односила на неколико група питања; прва група питања обухватала је основне социјално – економске детерминанте 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 је везана за ужу предметну проблематику - задовољство корисника услугама које пружа медицинско особље, као и услугама дијагностике, терапије и неге. Четврта група питања

се фокусира на услове смештаја, исхрану и организацију посета болеснику, док се пета група питања односи на процену укупног задовољства пацијента лечењем које му је пружено у болничким условима. Посебна рубрика се односи на могућност пацијента да укаже на мане или предности лечења у болничким условима, стави примедбе, да сугестију или савет.

### **Циљ процене задовољства**

Циљ процене је 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 користи се аналитичко-дескриптивни метод рада тумачењем резултата добијених на основу статистичке обраде података из анкете. Као и прошле године, унос података није обављен у здравственим установама, већ у Градском заводу за јавно здравље, где је извршена и обрада података. Од статистичких параметара користи се дистрибуција фреквенције, просечне вредности (аритметичка средина), мере варијабилитета (стандардна девијација) и релативни бројеви. За утврђивање значајности разлика између обележја, коришћен је  $\chi^2$  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 једнака или мања од 5 посто.

### **Резултати**

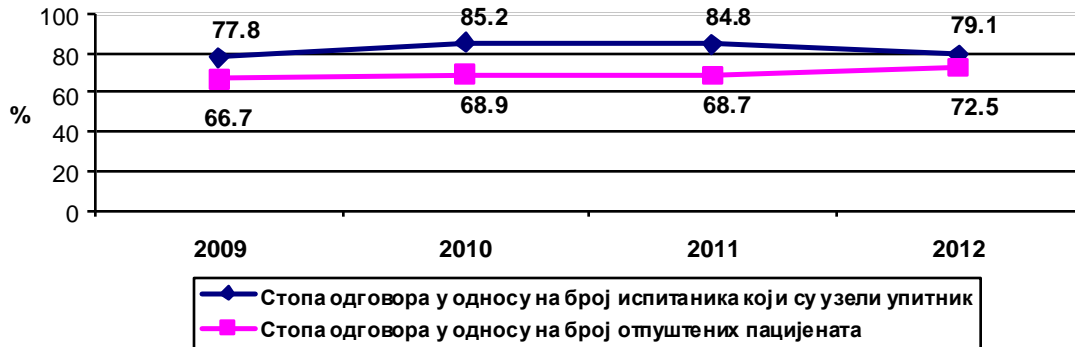
Резултати испитивања задовољства корисника болничким лечењем обухватају дистрибуцију фреквенција и тестирање социјално-економских одредница здравља које су утицале на задовољство. Пошто је упитник идентичан упитнику који је коришћен за испитивање задовољства у периоду од 2009. до 2011. године, а знатно различит од упитника који су коришћени у периоду пре 2009. године, добијени резултати су упоређивани са резултатима из 2009, 2010. и 2011. године.

- Испитаници – циљна група

У периоду од 3. до 7. 12. 2012. године, у болницама у Београду које су учествовале у испитивању задовољства корисника, отпуштено је 3.854 пацијента са болничког лечења. Анкетни упитник је узело 3.533 пацијената, али је враћених попуњених упитника било 2.793 (72,5% у односу на број отпуштених пацијената), што је за 98 упитника више у односу на претходну годину. Стопа одговора учесника у анкети (број анкетираних у односу на број пацијената којима су подељени упитници) била је 79,1% и мања је него претходних година (графикон 1). Упитник су највише попуњавали пацијенти са одељења рехабилитације (стопа одговора је 90%), а најмање

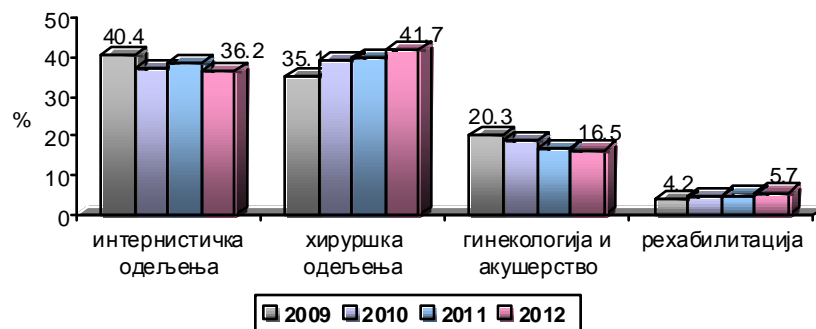
пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења (стопа одговора је 61%).

Графикон 1. Стопа одговора учесника у анкети



Највећи број анкетираних пацијената је лечен, према очекивању у највећој болничкој установи, у Клиничком центру Србије (38,4% од укупног броја испитаника), а затим у КБЦ „Звездара“ (10,8%) и КБЦ „Земун“ (7,8%). У односу на област/грану медицине, најзаступљенији су пацијенти са хируршких одељења (41,7%), а затим са интернистичких (36,2%), а најмање заступљени са одељења рехабилитације (5,7%). У односу на претходне године, већа је заступљеност хируршких пацијената, као и пацијената са одељења рехабилитације, а мања са интернистичких и гинеколошко-акушерских одељења (графикон 2).

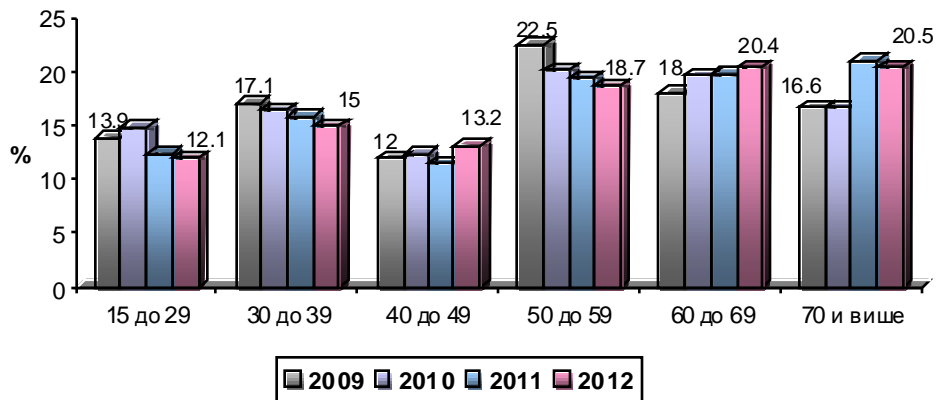
Графикон 2. Структура испитаника према болничком одељењу на коме су лечени



Као и прошле године, у анкети је учествовало више пацијената женског пола (56,4%), него мушког (43,6%), што се објашњава обухватом пацијенткиња са гинеколошких и акушерских одељења. Просечна старост анкетираних је износила близу 52 године ( $51,90 \pm 17,16$ ) и нешто је већа у односу на претходну годину ( $51,81 \pm 17,33$ ). Највише лечених пацијената је било у добној групи старих 70 и више године (20,5%), а затим од 60 до 69 година (20,4%), док је још 18,7% било старих од 50 до 59 година (графикон

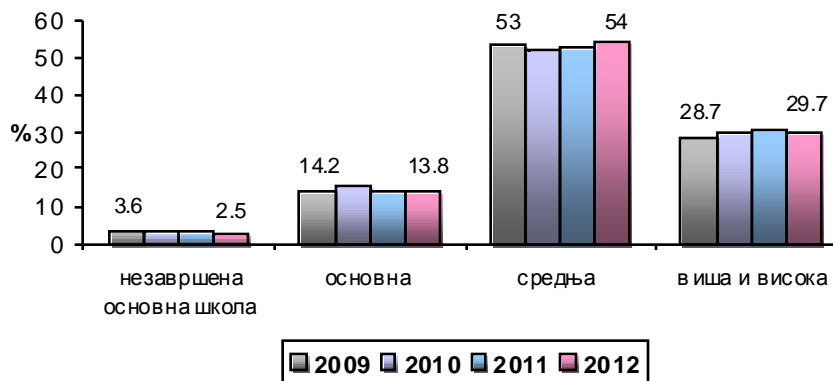
3). У односу на претходне године повећан је број испитаника старијих од 60 година, а смањен број млађих од 40 година.

Графикон 3. Структура испитаника према старости



Посматрано према школској спреми, нешто више од половине испитаника/пацијената, 54% је имало средњу стручну спрему, 30% вишу и високу, 14% је завршило основну школу, а 2,5% није имало завршено основно школско образовање (графикон 4), што је слично резултатима из претходне године. Међутим, може се констатовати лагано смањење учешћа испитаника са незавршеном и завршеном основном школом, а повећање учешћа испитаника са средњом, вишом и високом школом.

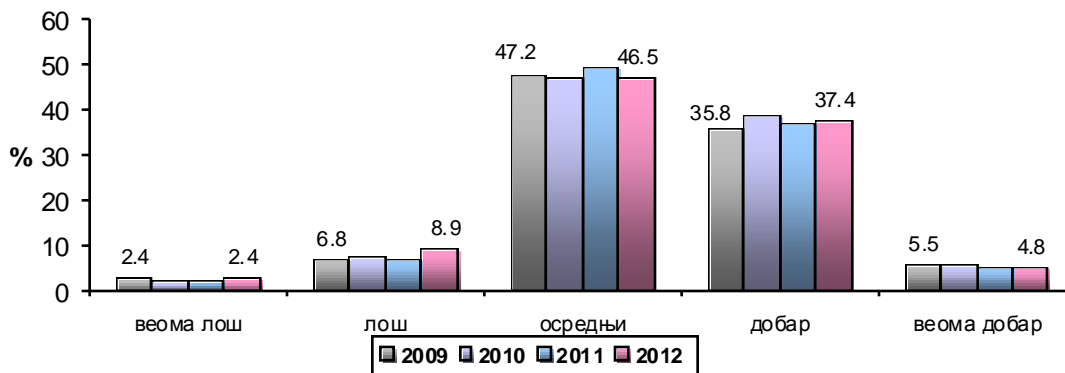
Графикон 4. Школска спрема испитаника



Највећи број испитаника је свој материјални положај оценио као осредњи, 46,5%. Релативно велики број испитаника је оценио свој материјални положај као добар (37%) и веома добар (5%). Укупно 11,3% анкетираних је оценило да је њихов материјални положај лош или веома лош, што је слично резултатима из претходних година, уз лагано повећање учешћа испитаника са лошим материјалним положајем, а смањење

заступљености испитаника са веома добрим и осредњим материјалним положајем (графикон 5).

Графикон 5. Материјални статус испитаника

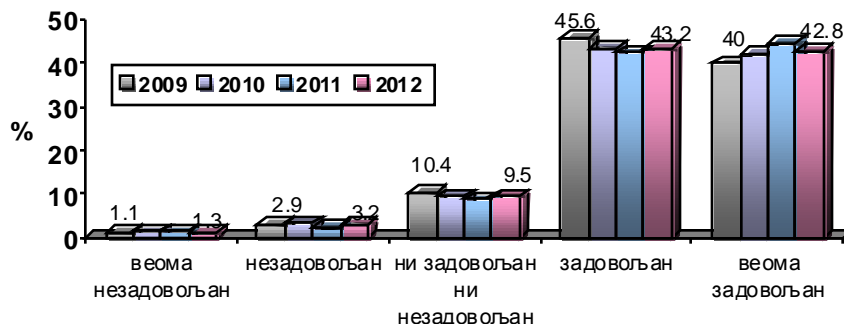


- Услуге током пријема и отпуста из болнице

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 овим услугама).

Међу анкетираним пацијентима, само 4,5% је било незадовољно процедуром пријема у болницу (од тога, веома незадовољних је било 1,3%). Пацијената који су се изјаснили да нису ни задовољни ни незадовољни процедуром пријема је било 9,5%. Највећи број је био задовољан пријемом (43%) или веома задовољан (43%). У односу на претходне године повећан је број пацијената који су веома задовољни процедуром пријема у болницу, као и оних који су незадовољни (графикон 6).

Графикон 6. Општи утисак о процедури пријема у болницу



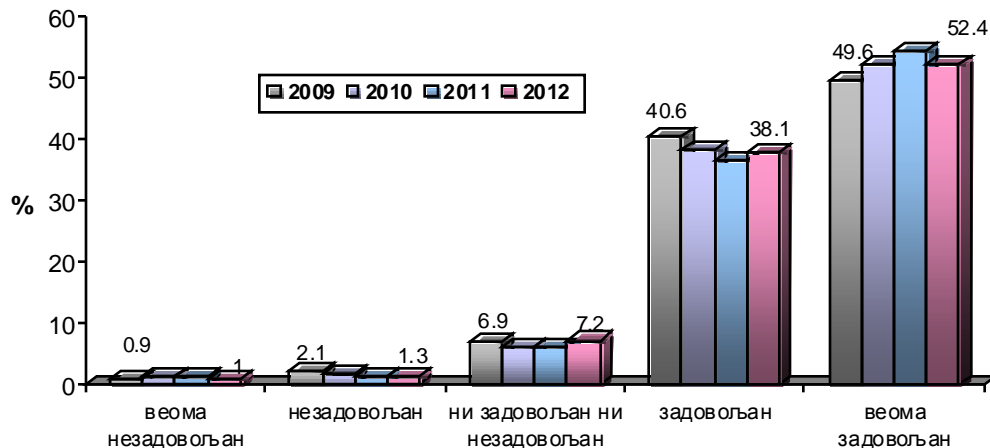
Процедуром болничког пријема су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (просечна оцена 4,81) и Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ (4,57), а најмање задовољни пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,60) и ГАК „Народни фронт“ (3,89).

Табела1. Општи утисак о процедури пријема у болницу - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	1042	4.20	0.84
КБЦ „Мишовић“	170	4.44	0.74
КБЦ „Звездара“	281	4.16	0.94
КБЦ „Земун“	207	4.26	0.79
КБЦ „Бежанијска коса“	123	4.36	0.81
Институт за КВБ „Дедиње“	116	4.47	0.68
ГАК „Народни фронт“	182	3.89	0.97
Институт за онкологију и рад. Србије	182	4.15	0.87
Инс. за реуматологију	36	4.47	0.61
Спец. бол. „Свети Сава“	42	4.55	0.80
Институт за ОХБ „Бањица“	121	4.15	0.88
Спец. бол. Младеновац	20	3.60	1.10
Инс. за рехабилитацију	127	4.41	0.61
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	21	4.57	0.54
Спец. бол. за орт. протетику	8	4.50	0.40
Спец. бол. Лазаревац	16	4.81	0.84
<b>УКУПНО</b>	<b>2694</b>	<b>4,24</b>	<b>0,84</b>

Када је реч о општем утиску приликом отпуста из болнице, као и прошле године, 2,3% је незадовољних; 7% нема став, а преко 90% је задовољно и веома задовољно процедуром отпуста из болнице (графикон 7).

Графикон 7. Општи утисак о процедури отпуста из болнице



Процедуром отпуста су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,88) и Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ (4,71), а најмање задовољни пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,86) и ГАК „Народни фронт“ (4,04).

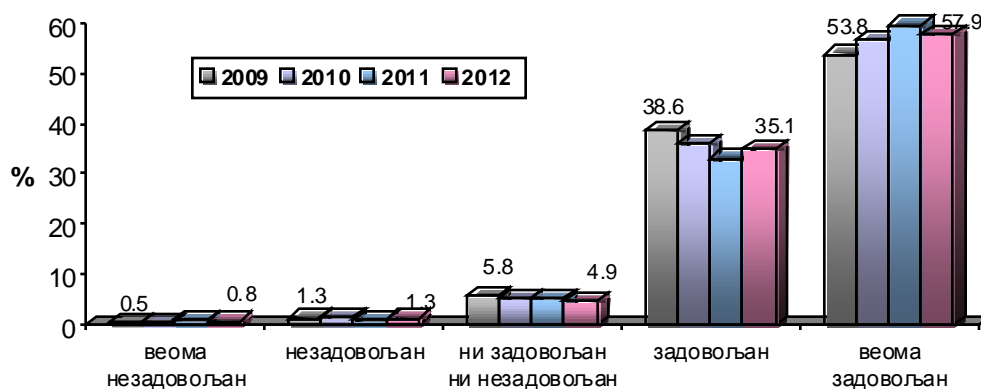


Табела 2. Општи утисак о процедури отпуста из болнице - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	943	4.33	0.783
КБЦ „Мишовић“	164	4.62	0.568
КБЦ „Звездара“	268	4.44	0.704
КБЦ „Земун“	199	4.40	0.738
КБЦ „Бежанијска коса“	109	4.43	0.712
Институт за КВБ „Дедиње“	109	4.63	0.555
ГАК „Народни фронт“	167	4.04	1.075
Институт за онкологију и рад. Србије	176	4.43	0.775
Инс. за реуматологију	35	4.57	0.558
Спец. бол. „Свети Сава“	41	4.59	0.774
Институт за ОХБ „Бањица“	109	4.46	0.617
Спец. бол. Младеновац	14	3.86	0.864
Инс. за рехабилитацију	91	4.49	0.565
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	21	4.71	0.463
Спец. бол. за орт. протетику	8	4.62	0.518
Спец. бол. Лазаревац	16	4.88	0.342
<b>УКУПНО</b>	<b>2470</b>	<b>4.40</b>	<b>0.762</b>

Слично као и код предходног питања, пацијенти су оценили и љубазност медицинског особља током болничког пријема и отпуста. Само 2% пацијената је веома незадовољно и незадовољно, 5% је без става о овом питању, а 93% је задовољно и веома задовољно љубазношћу медицинског особља. У односу на претходне године повећава се учешће пацијената који су веома задовољни, али и оних који су веома незадовољни (графикон 8).

Графикон 8. Љубазност особља током пријема и отпуста из болнице



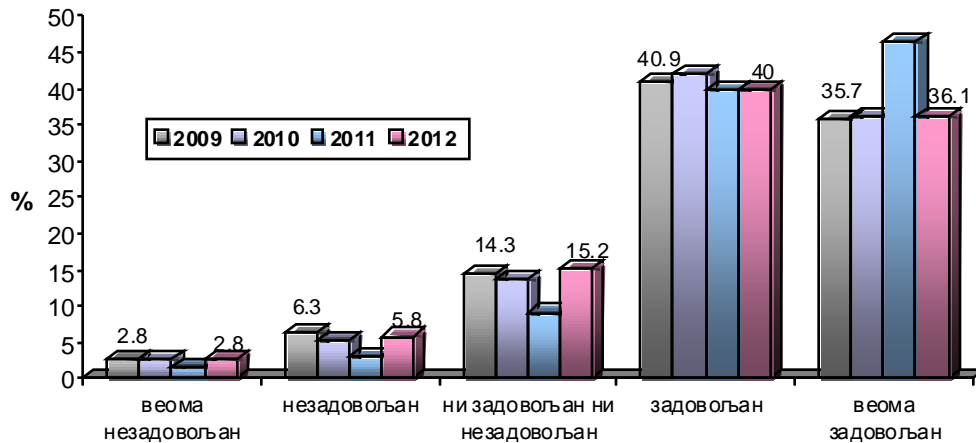
Љубазношћу болничког особља током пријема и отпуста из болнице су најзадовољнији пацијенти у Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ (4,84) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,82), а најмање задовољни пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,58) и ГАК „Народни фронт“ (4,35).

Табела 3. Љубазност особља током пријема и отпуста из болнице - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	1043	4.45	.736
КБЦ „Мишовић“	167	4.67	.531
КБЦ „Звездара“	282	4.47	.783
КБЦ „Земун“	202	4.41	.686
КБЦ „Бежанијска коса“	123	4.54	.562
Институт за КВБ „Дедиње“	110	4.62	.558
ГАК „Народни фронт“	181	4.35	.910
Институт за онкологију и рад. Србије	181	4.54	.654
Инс. за реуматологију	35	4.63	.547
Спец. бол. „Свети Сава“	43	4.60	.760
Институт за ОХБ „Бањица“	121	4.48	.754
Спец. бол. Младеновац	19	3.58	1.121
Инс. за рехабилитацију	125	4.51	.655
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	19	4.84	.375
Спец. бол. за орт. протетику	8	4.75	.463
Спец. бол. Лазаревац	17	4.82	.393
<b>УКУПНО</b>	<b>2676</b>	<b>4.48</b>	<b>.723</b>

Чекање на шалтеру у процедури болничког пријема и отпуста је оцењено лошије него предходне године. Око 8,5% пацијената је незадовољно чекањем, око 15% нема став о овом питању, а 76% је задовољно и веома задовољно дужином обављања послова на шалтеру приликом пријема у болницу. У односу на претходну годину, смањен је број пацијената који су веома задовољни временом чекања на шалтеру (графикон 9).

Графикон 9. Време чекања на шалтеру приликом болничког пријема



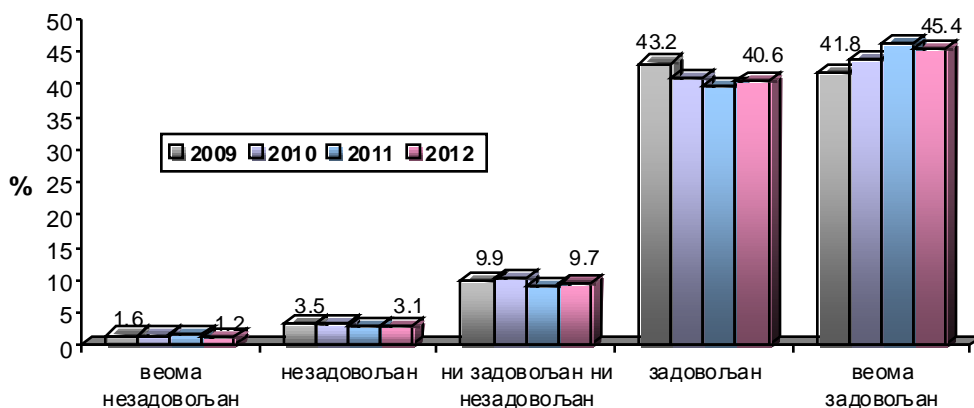
Дужином чекања на шалтеру приликом болничког пријема су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 4,75), а најмање задовољни пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,62) и Институту за ортопедско-хируршке болести „Бањица“ (3,72).

Табела 4. Време чекања на шалтеру приликом болничког пријема - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	1019	3.92	1.058
КБЦ „Мишовић“	162	4.22	0.944
КБЦ „Звездара“	277	3.88	1.060
КБЦ „Земун“	189	4.08	0.936
КБЦ „Бежанијска коса“	116	4.26	0.782
Институт за КВБ „Дедиње“	109	4.31	0.847
ГАК „Народни фронт“	182	3.76	1.005
Институт за онкологију и рад. Србије	175	3.98	0.894
Инс. за реуматологију	34	4.41	0.609
Спец. бол. „Свети Сава“	42	4.26	0.857
Институт за ОХБ „Бањица“	115	3.72	1.144
Спец. бол. Младеновац	16	3.62	0.719
Инс. за рехабилитацију	120	4.42	0.656
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	21	4.57	0.598
Спец. бол. за орт. протетику	8	4.75	0.463
Спец. бол. Лазаревац	16	4.75	0.447
<b>УКУПНО</b>	<b>2601</b>	<b>4.01</b>	<b>0.999</b>

Током процедуре пријема у болницу, особље је дужно да пацијентима пружи све потребне информације које се тичу његовог пријема на болничко лечење. Овим објашњењима није задовољно око 4% пацијената; око 10% нема став о овом питању, а око 86% је задовољно и веома задовољно објашњењима која су дата приликом њиховог пријема. Добијени резултати су веома слични резултатима из претходне године, уз константан пораст броја пацијената који се изјашњавају да су веома задовољни добијеним објашњењима (графикон 10).

Графикон 10. Објашњење процедуре током пријема у болницу



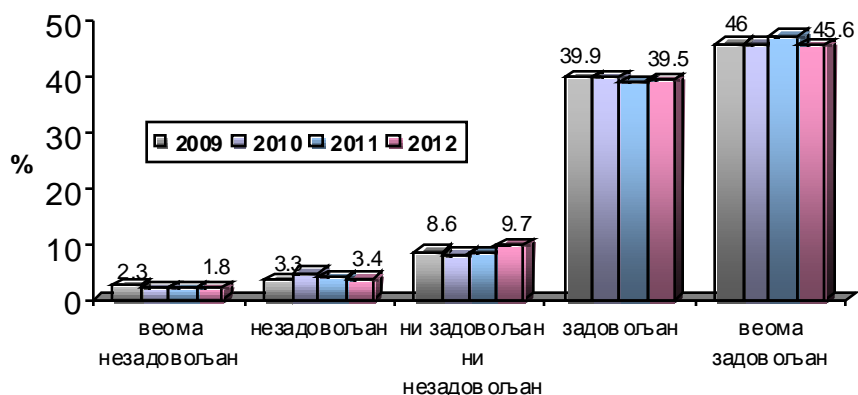
Објашњењем процедуре приликом болничког пријема су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 4,75) и Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ (4,70), а најмање задовољни пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,79) и Институту за ортопедско-хируршке болести „Бањица“ (4,13).

Табела 5. Објашњење процедуре током пријема у болницу - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	1025	4.19	0.887
КБЦ „Мишовић“	164	4.43	0.800
КБЦ „Звездара“	278	4.16	0.866
КБЦ „Земун“	197	4.26	0.826
КБЦ „Бежанијска коса“	121	4.31	0.835
Институт за КВБ „Дедиње“	108	4.56	0.631
ГАК „Народни фронт“	180	4.17	0.896
Институт за онкологију и рад. Србије	178	4.30	0.780
Инс. за реуматологију	35	4.40	0.604
Спец. бол. „Свети Сава“	40	4.45	0.876
Институт за ОХБ „Бањица“	119	4.13	0.888
Спец. бол. Младеновац	19	3.79	0.918
Инс. за рехабилитацију	123	4.50	0.592
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	20	4.70	0.470
Спец. бол. за орт. протетику	8	4.75	0.463
Спец. бол. Лазаревац	16	4.69	0.602
<b>УКУПНО</b>	<b>2631</b>	<b>4.26</b>	<b>0.846</b>

Временом од пријема у болницу до смештаја у болесничку собу, мањи број пацијената (око 5%) је веома незадовољан и незадовољан, око 10% је без става, а 85% је задовољних и веома задовољних (графикон 11).

Графикон 11. Време од пријема до смештаја у болесничку собу



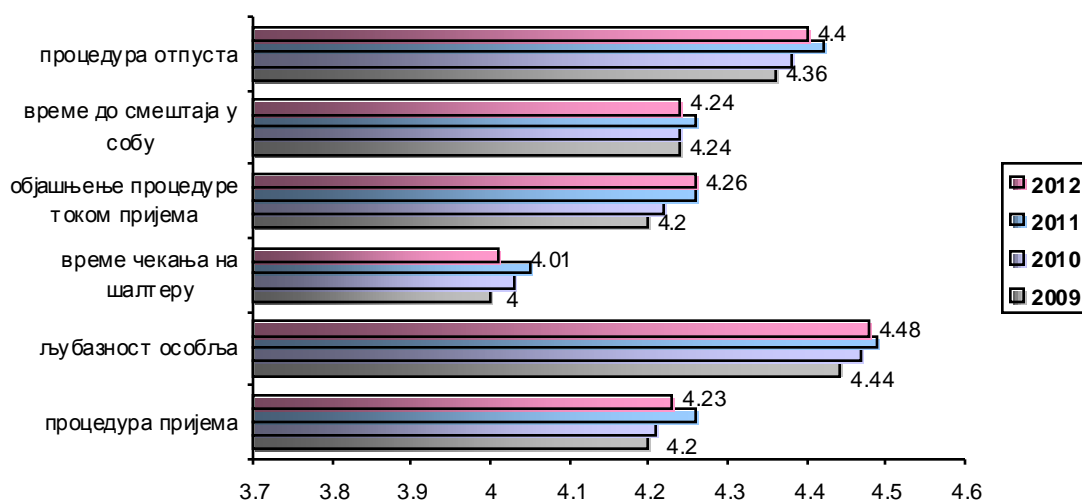
Временом које протекне од болничког пријема до смештаја у болесничку собу су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 4,88) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,56), а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (3,92) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,06).

**Табела 6. Време од пријема до смештаја у болесничку собу - просечна оцена**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	1029	4.17	0.902
КБЦ „Мишовић“	167	4.44	0.868
КБЦ „Звездара“	276	4.28	0.878
КБЦ „Земун“	200	4.25	0.819
КБЦ „Бежанијска коса“	121	4.45	0.671
Институт за КВБ „Дедиње“	109	4.49	0.689
ГАК „Народни фронт“	181	3.92	1.100
Институт за онкологију и рад. Србије	183	4.13	0.932
Инс. за реуматологију	35	4.46	0.741
Спец. бол. „Свети Сава“	39	4.54	0.854
Институт за ОХБ „Бањица“	119	4.12	0.984
Спец. бол. Младеновац	16	4.06	1.063
Инс. за рехабилитацију	126	4.47	0.602
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	21	4.52	0.750
Спец. бол. за орт. протетику	8	4.88	0.354
Спец. бол. Лазаревац	16	4.56	1.031
<b>УКУПНО</b>	<b>2646</b>	<b>4.24</b>	<b>.892</b>

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 пацијенти најзадовољнији љубазношћу особља (просечна оцена 4,48) и процедуром отпуста, а најмање задовољни дужином чекања на шалтеру (просечна оцена 4,01). У односу на претходну годину, просечне оцене задовољства су незнатно мање за све услуге током пријема и отпуста из болнице (графикон 12).

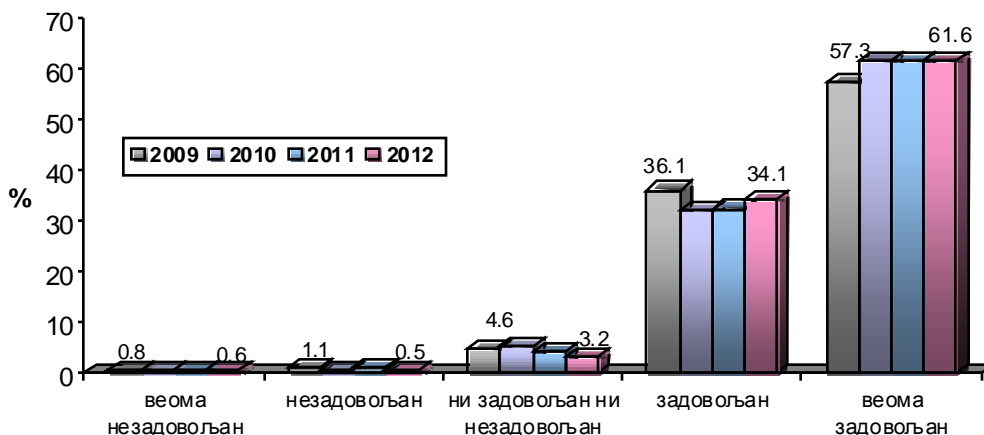
**Графикон 12. Просечна оцена задовољства услугама током пријема и отпуста из болнице**



- Сестринска нега болесника

Аспект сестринске неге је необично важан у процесу болничког лечења пацијента, па је задовољство сестринском негом важан показатељ квалитета болничког лечења. Њиховом љубазношћу је незадовољно само 1% пацијената, око 3% нема став по овом питању, а 96% је задовољно, што је слично резултатима из претходне године, уз повећано учешће пацијената који су веома задовољни овим аспектом сестринске неге (графикон 13).

Графикон 13. Љубазност медицинске сестре



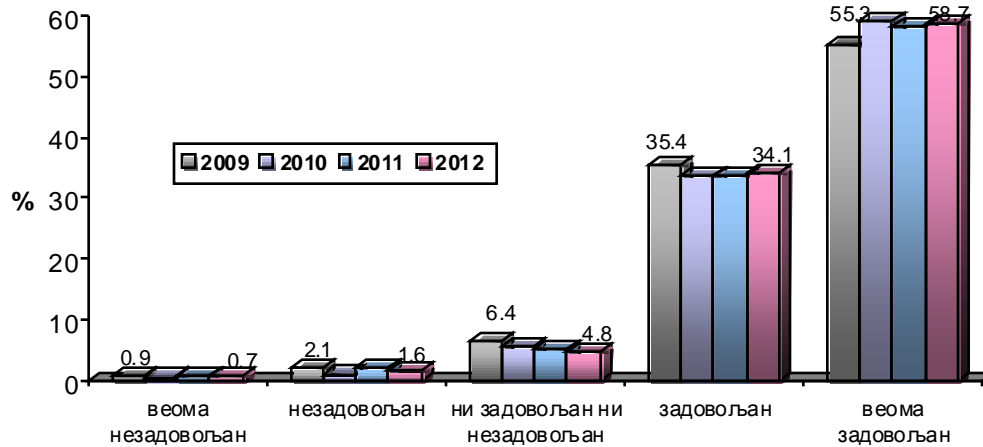
Љубазношћу медицинских сестара су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 4,88) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,82), а најмање задовољни су пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,0) и КБЦ „Земун“ (4,5).

Табела 7. Љубазност медицинске сестре - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	1035	4.51	0.676
КБЦ „Мишовић“	168	4.67	0.604
КБЦ „Звездара“	281	4.52	0.718
КБЦ „Земун“	204	4.50	0.639
КБЦ „Бежанијска коса“	119	4.67	0.471
Институт за КВБ „Дедиње“	114	4.69	0.463
ГАК „Народни фронт“	181	4.52	0.712
Институт за онкологију и рад. Србије	186	4.62	0.498
Инс. за реуматологију	35	4.63	0.690
Спец. бол. „Свети Сава“	42	4.69	0.715
Институт за ОХБ „Бањица“	120	4.54	0.647
Спец. бол. Младеновац	19	4.00	0.816
Инс. за рехабилитацију	125	4.65	0.512
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	20	4.70	0.470
Спец. бол. за орт. протетику	8	4.88	0.354
Спец. бол. Лазаревац	17	4.82	0.393
<b>УКУПНО</b>	<b>2674</b>	<b>4.56</b>	<b>0.644</b>

Слично је и када је је у питању чекање на интервенције медицинске сестре код хитне потребе; око 93% пацијената је задовољно, 2% незадовољно, док око 5% нема став по овом питању. У односу на прошлу годину, смањен је проценат незадовољних пацијената, а повећан проценат веома задовољних пацијената (графикон 14).

Графикон 14. Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе



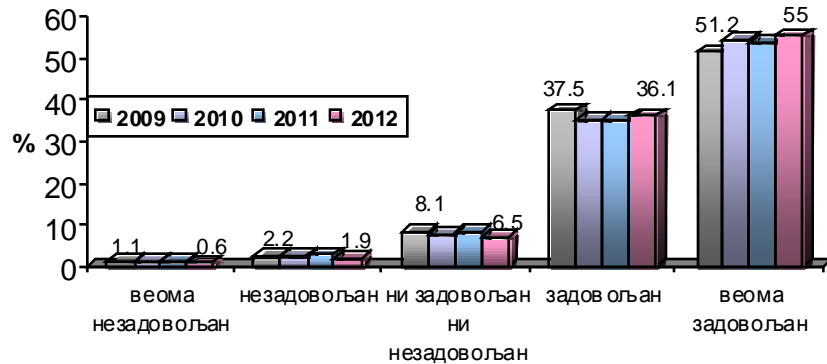
Временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,81) и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 4,75), а најмање задовољни су пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,19) и Институту за ортопедско-хируршке болести „Бањица“ (4,29).

Табела 8. Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	1018	4.45	0.741
КБЦ „Мишовић“	167	4.62	0.628
КБЦ „Звездара“	272	4.41	0.837
КБЦ „Земун“	195	4.45	0.690
КБЦ „Бежанијска коса“	119	4.57	0.645
Институт за КВБ „Дедиње“	106	4.55	0.634
ГАК „Народни фронт“	168	4.47	0.773
Институт за онкологију и рад. Србије	179	4.58	0.579
Инс. за реуматологију	35	4.69	0.631
Спец. бол. „Свети Сава“	43	4.58	0.794
Институт за ОХБ „Бањица“	113	4.29	0.863
Спец. бол. Младеновац	16	4.19	0.834
Инс. за рехабилитацију	113	4.59	0.577
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	18	4.72	0.461
Спец. бол. за орт. протетику	8	4.75	0.707
Спец. бол. Лазаревац	16	4.81	0.403
<b>УКУПНО</b>	<b>2586</b>	<b>4.49</b>	<b>0.725</b>

Нешто је мањи број пацијената који позитивно оцењују објашњење процедура, тестова и третмана које добијају од сестара (91%), али уз повећање учешћа веома задовољних пацијената у односу на претходне године (графикон 15).

Графикон 15. Сестринско објашњавање процедура



Сестринским објашњавањем процедура, тестова и третмана су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 4,88) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,81), а најмање задовољни су пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,93) и ГАК „Народни фронт“ (4,25).

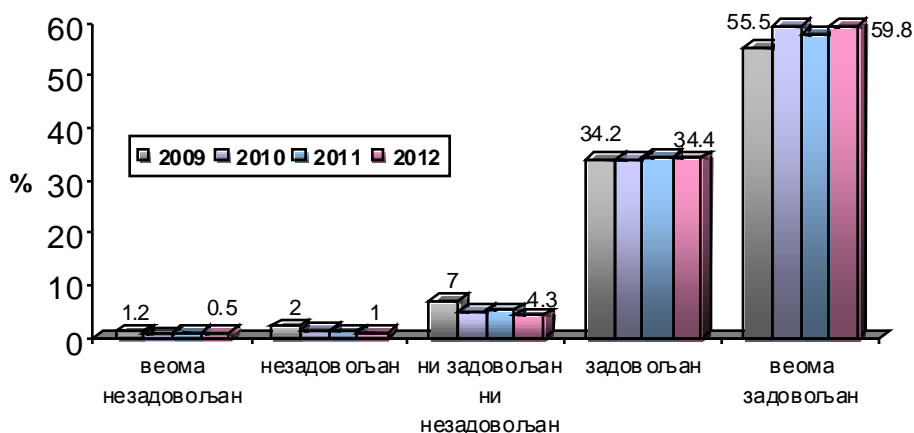
Табела 9. Сестринско објашњавање процедура - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	1012	4.37	0.800
КБЦ „Мишовић“	163	4.58	0.646
КБЦ „Звездара“	260	4.37	0.807
КБЦ „Земун“	195	4.41	0.722
КБЦ „Бежанијска коса“	116	4.57	0.563
Институт за КВБ „Дедиње“	108	4.57	0.583
ГАК „Народни фронт“	180	4.25	0.851
Институт за онкологију и рад. Србије	179	4.58	0.570
Инс. за реуматологију	33	4.52	0.755
Спец. бол. „Свети Сава“	41	4.59	0.805
Институт за ОХБ „Бањица“	111	4.37	0.750
Спец. бол. Младеновац	15	3.93	0.884
Инс. за рехабилитацију	117	4.56	0.516
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	19	4.74	0.452
Спец. бол. за орт. протетику	8	4.88	0.354
Спец. бол. Лазаревац	16	4.81	0.403
<b>УКУПНО</b>	<b>2573</b>	<b>4.43</b>	<b>0.747</b>

У односу на претходну годину смањен је број пацијената који су незадовољни љубазношћу медицинске сестре према породици која посећује пацијента на 1,5%, али је чак 94% пацијената који су задовољни и веома задовољни, уз повећање учешћа ове категорије испитаника (графикон 16).



Графикон 16. Љубазност медицинске сестре према члановима породице пацијента



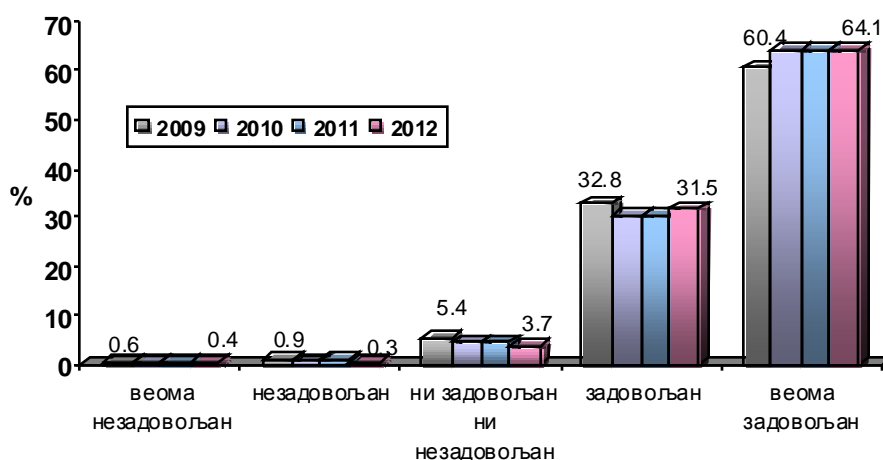
Љубазношћу медицинске сестре према члановима породице пацијента су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 5) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,88), а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (4,36) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,41).

Табела 10. Љубазност медицинске сестре према члановима породице пацијента - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	1022	4.48	0.701
КБЦ „Мишовић“	163	4.60	0.625
КБЦ „Звездара“	265	4.46	0.728
КБЦ „Земун“	193	4.46	0.707
КБЦ „Бежанијска коса“	120	4.62	0.522
Институт за КВБ „Дедиње“	100	4.66	0.536
ГАК „Народни фронт“	174	4.36	0.834
Институт за онкологију и рад. Србије	178	4.61	0.554
Инс. за реуматологију	35	4.57	0.655
Спец. бол. „Свети Сава“	42	4.62	0.731
Институт за ОХБ „Бањица“	112	4.53	0.710
Спец. бол. Младеновац	17	4.41	0.712
Инс. за рехабилитацију	111	4.66	0.495
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	18	4.67	0.485
Спец. бол. за орт. протетику	8	5.00	0.000
Спец. бол. Лазаревац	16	4.88	0.342
<b>УКУПНО</b>	<b>2574</b>	<b>4.52</b>	<b>0.680</b>

Опште задовољство сестринском негом је у истраживању оцењено као задовољавајуће (31,5%) и веома задовољавајуће (64%) код готово свих болнички лечених пацијената (95,6%), што одговара резултатима из прошле године, уз смањење учешћа веома незадовољних и незадовољних, као и пацијената који нису ни задовољни, ни незадовољни (графикон 17).

Графикон 17. Опште задовољство сестринском негом



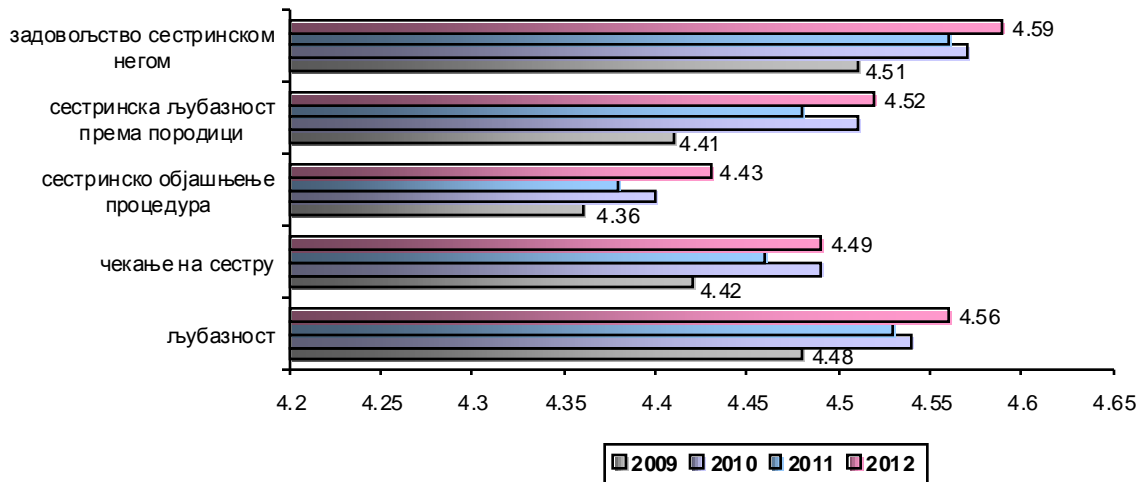
Сестринском негом у целини су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 4,88) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,88), а најмање задовољни су пацијенти Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,33) и Институту за ортопедско хируршке болести „Бањица“ (4,51).

Табела 11. Опште задовољство сестринском негом - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	1035	4.54	0.653
КБЦ „Мишовић“	166	4.69	0.491
КБЦ „Звездара“	276	4.54	0.673
КБЦ „Земун“	197	4.57	0.598
КБЦ „Бежанијска коса“	122	4.65	0.529
Институт за КВБ „Дедиње“	109	4.69	0.504
ГАК „Народни фронт“	176	4.52	0.701
Институт за онкологију и рад. Србије	185	4.68	0.503
Инс. за реуматологију	35	4.69	0.631
Спец. бол. „Свети Сава“	40	4.65	0.736
Институт за ОХБ „Бањица“	115	4.51	0.654
Спец. бол. Младеновац	18	4.33	0.594
Инс. за рехабилитацију	120	4.70	0.495
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	21	4.71	0.463
Спец. бол. за орт. протетику	8	4.88	0.354
Спец. бол. Лазаревац	16	4.88	0.342
<b>УКУПНО</b>	<b>2639</b>	<b>4.59</b>	<b>0.618</b>

Просечна оцена општег задовољства сестинском негом је веома висока и износи 4,59. Пацијенти су најзадовољнији љубазношћу медицинских сестара (4,56), а најмање задовољни сестринским објашњавањем процедура, тестова и третмана (4,43). Сви аспекти сестринске неге су оцењени незнатно боље у односу на претходне године (графикон 18).

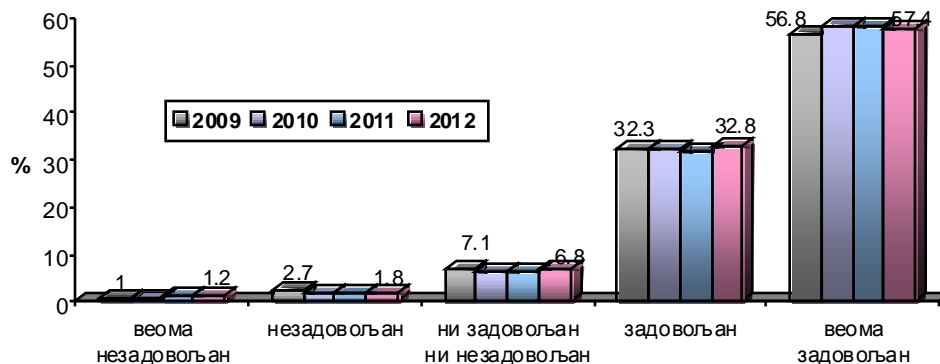
Графикон 18. Просечна оцена задовољства услуга ма сестринске неге



- Однос лекара према пацијенту

Када је реч о задовољству пацијената лекарским услугама, испитивани су бројни аспекти лекарског рада, од спремности да дају одговоре на питања пацијента, љубазности, до способности дијагностикована, успешности у лечењу, темељитости у испитивању, као и опште задовољство услугама лекара. Спремност лекара да дају одговоре на питања својих пацијената, 90,2% пацијената је оценило као задовољавајуће и веома задовољавајуће, док је само 3% било незадовољних, што је слично резултатима из прошле године (графикон 19).

Графикон 19. Спремност лекара да дају одговоре на питања



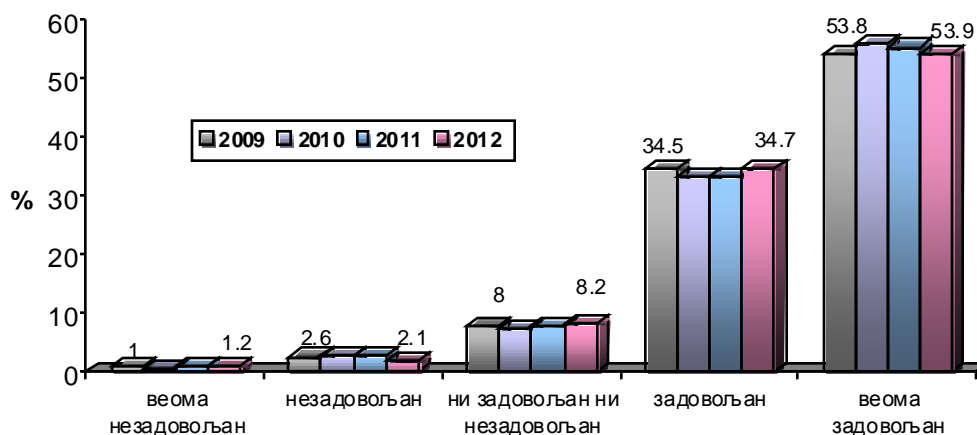
Спремношћу лекара да дају одговоре на питања су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 4,75) и Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ (4,71), а најмање задовољни су пацијенти Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,75) и Клиничком центру Србије (4,37).

Табела 12. Спремност лекара да одговарају на питања - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	1035	4.37	0.842
КБЦ „Мишовић“	165	4.48	0.746
КБЦ „Звездара“	278	4.40	0.834
КБЦ „Земун“	204	4.40	0.746
КБЦ „Бежанијска коса“	119	4.52	0.687
Институт за КВБ „Дедиње“	111	4.69	0.501
ГАК „Народни фронт“	179	4.53	0.795
Институт за онкологију и рад. Србије	188	4.44	0.754
Инс. за реуматологију	35	4.57	0.778
Спец. бол. „Свети Сава“	43	4.40	0.903
Институт за ОХБ „Бањица“	119	4.41	0.896
Спец. бол. Младеновац	20	3.75	1.020
Инс. за рехабилитацију	123	4.59	0.613
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	21	4.71	0.463
Спец. бол. за орт. протетику	8	4.75	0.707
Спец. бол. Лазаревац	16	4.69	0.602
<b>УКУПНО</b>	<b>2664</b>	<b>4.43</b>	<b>0.797</b>

Слично је и са објашњењима тестова, процедура, третмана и резултата датим пацијентима од стране лекара. Само 3,3% испитаника је незадовољно и веома незадовољно, док је 88,6% задовољно и веома задовољно објашњењима која је пружио ординирајући лекар (графикон 20).

Графикон 20. Задовољство лекарским објашњењем процедура, третмана и резултата



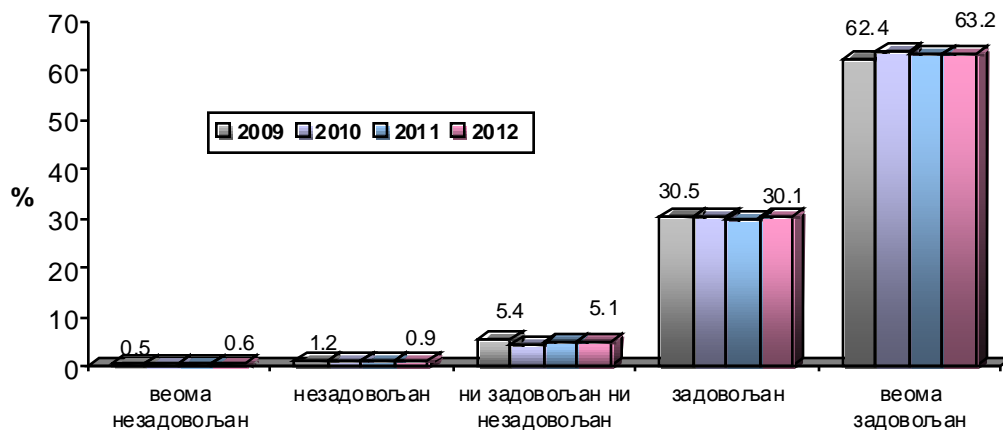
Лекарским објашњењима процедура, третмана и резултата су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 4,75), а најмање задовољни су пацијенти Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,74) и Клиничком центру Србије (4,32).

**Табела 13. Лекарска објашњења процедура и третмана - просечна оцена**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	1026	4.32	0.852
КБЦ „Мишовић“	165	4.48	0.704
КБЦ „Звездара“	274	4.37	0.830
КБЦ „Земун“	197	4.34	0.782
КБЦ „Бежанијска коса“	118	4.37	0.885
Институт за КВБ „Дедиње“	105	4.69	0.506
ГАК „Народни фронт“	180	4.40	0.850
Институт за онкологију и рад. Србије	176	4.41	0.735
Инс. за реуматологију	35	4.49	0.853
Спец. бол. „Свети Сава“	40	4.45	0.846
Институт за ОХБ „Бањица“	110	4.33	0.879
Спец. бол. Младеновац	19	3.74	0.933
Инс. за рехабилитацију	117	4.53	0.664
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	21	4.57	0.598
Спец. бол. за орт. протетику	8	4.75	0.707
Спец. бол. Лазаревац	16	4.69	0.704
<b>УКУПНО</b>	<b>2607</b>	<b>4.38</b>	<b>0.814</b>

Још боља ситуација је код оцене љубазности лекара, 93% пацијената је задовољно љубазношћу, а само 1,5% је незадовољних (графикон 21). У односу на задовољство љубазношћу медицинских сестара, може се констатовати да је сличан степен задовољства и љубазношћу лекара и љубазношћу сестара.

**Графикон 21. Задовољство љубазношћу лекара**



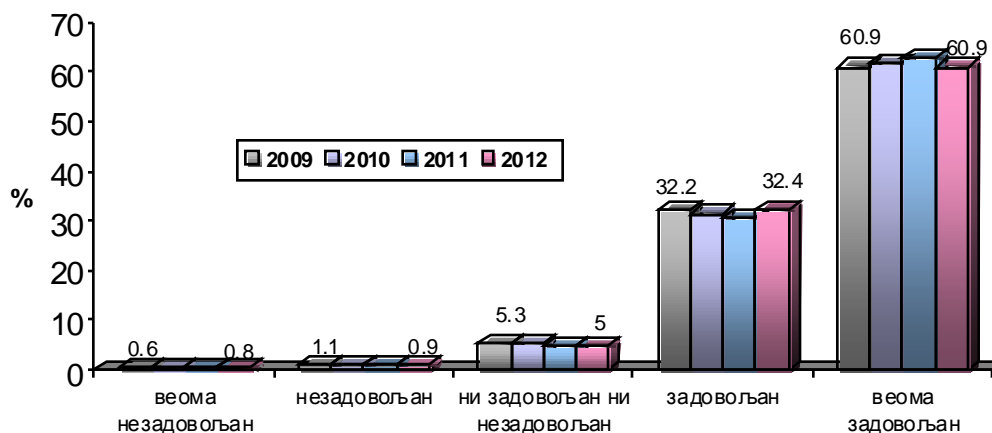
Љубазношћу лекара су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 4,88) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,74), а најмање задовољни су пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,74) и КБЦ „Бежанијска коса“ (4,48).

**Табела 14. Љубазност лекара - просечна оцена**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	1032	4.51	0.729
КБЦ „Мишовић“	166	4.64	0.541
КБЦ „Звездара“	275	4.53	0.721
КБЦ „Земун“	199	4.48	0.650
КБЦ „Бежанијска коса“	118	4.60	0.642
Институт за КВБ „Дедиње“	107	4.74	0.442
ГАК „Народни фронт“	179	4.55	0.720
Институт за онкологију и рад. Србије	186	4.52	0.715
Инс. за реуматологију	35	4.60	0.775
Спец. бол. „Свети Сава“	40	4.55	0.783
Институт за ОХБ „Бањица“	115	4.53	0.705
Спец. бол. Младеновац	19	3.74	1.046
Инс. за рехабилитацију	119	4.67	0.523
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	21	4.67	0.483
Спец. бол. за орт. протетику	8	4.88	0.354
Спец. бол. Лазаревац	17	4.71	0.588
<b>УКУПНО</b>	<b>2636</b>	<b>4.54</b>	<b>0.693</b>

Поверење у лекара је изражено и кроз оцену способности лекара да дијагностикује болест и његове успешности у лечењу пацијента. Само 2% пацијената има непожељно мишљење о дијагностици и 1% о успешности, док 93,3% оцењује дијагностичке способности лекара, а 92,7% успешност лечења пацијената, као задовољавајуће (графикони 22 и 23).

**Графикон 22. Задовољство лекарском способношћу дијагностиковања здравствених проблема пацијената**

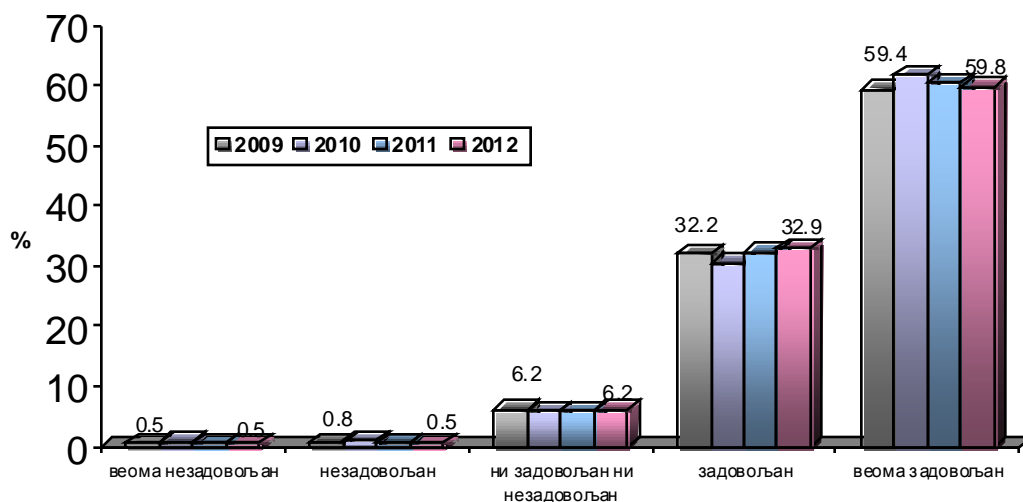


Лекарском способношћу дијагностиковања здравствених проблема пацијената су најзадовољнији пацијенти у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,79) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,75), а најмање задовољни су пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,61) и КБЦ „Земун“ (4,41).

**Табела 15. Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената - просечна оцена**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	1014	4.49	0.717
КБЦ „Мишовић“	165	4.63	0.617
КБЦ „Звездара“	269	4.53	0.741
КБЦ „Земун“	197	4.41	0.698
КБЦ „Бежанијска коса“	118	4.57	0.685
Институт за КВБ „Дедиње“	106	4.79	0.407
ГАК „Народни фронт“	179	4.51	0.673
Институт за онкологију и рад. Србије	178	4.48	0.715
Инс. за реуматологију	35	4.63	0.547
Спец. бол. „Свети Сава“	39	4.51	0.756
Институт за ОХБ „Бањица“	113	4.49	0.836
Спец. бол. Младеновац	18	3.61	0.979
Инс. за рехабилитацију	115	4.63	0.535
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	21	4.62	0.740
Спец. бол. за орт. протетику	7	4.57	1.134
Спец. бол. Лазаревац	16	4.75	0.577
<b>УКУПНО</b>	<b>2590</b>	<b>4.52</b>	<b>0.704</b>

**Графикон 23. Задовољство успешношћу лекара у лечењу**



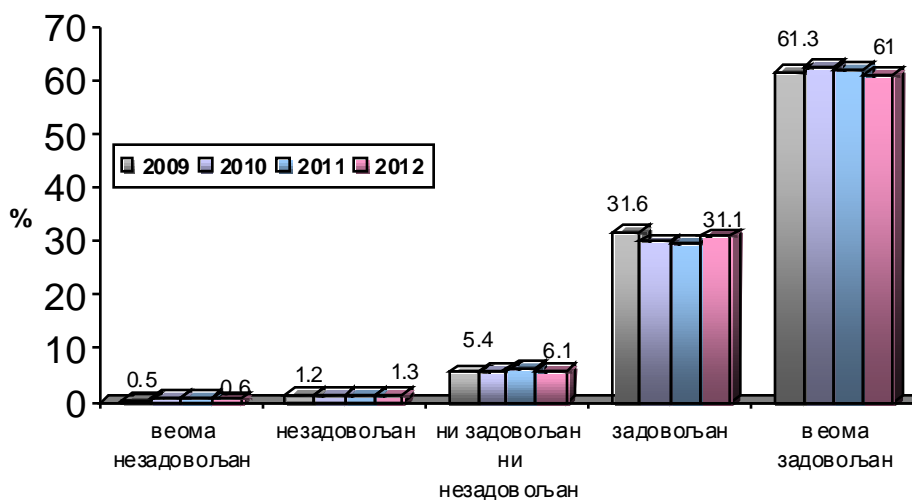
Успешношћу лекара у лечењу су најзадовољнији пацијенти у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,76) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,81), а најмање задовољни су пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,83) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,36).

**Табела 16. Успешност лекара у лечењу - просечна оцена**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	997	4.48	0.719
КБЦ „Мишовић“	164	4.61	0.602
КБЦ „Звездара“	264	4.54	0.633
КБЦ „Земун“	193	4.44	0.698
КБЦ „Бежанијска коса“	118	4.54	0.675
Институт за КВБ „Дедиње“	102	4.76	0.449
ГАК „Народни фронт“	176	4.59	0.636
Институт за онкологију и рад. Србије	176	4.36	0.728
Инс. за реуматологију	35	4.63	0.490
Спец. бол. „Свети Сава“	38	4.45	0.760
Институт за ОХБ „Бањица“	113	4.51	0.781
Спец. бол. Младеновац	18	3.83	0.924
Инс. за рехабилитацију	108	4.56	0.568
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	21	4.48	0.680
Спец. бол. за орт. протетику	8	4.50	1.069
Спец. бол. Лазаревац	16	4.81	0.544
<b>УКУПНО</b>	<b>2547</b>	<b>4.51</b>	<b>0.688</b>

Темељитост лекара у испитивању је задовољавајућа за 92% пацијената, док је само 2% незадовољно овом лекарском особином (графикон 24).

**Графикон 24. Задовољство темељитошћу лекара у испитивању**



Темељитост лекара је највећа у у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,78) и Институту за реуматологију (4,76), а најмање задовољни су пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,68) и КБЦ „Земун“ (4,44).

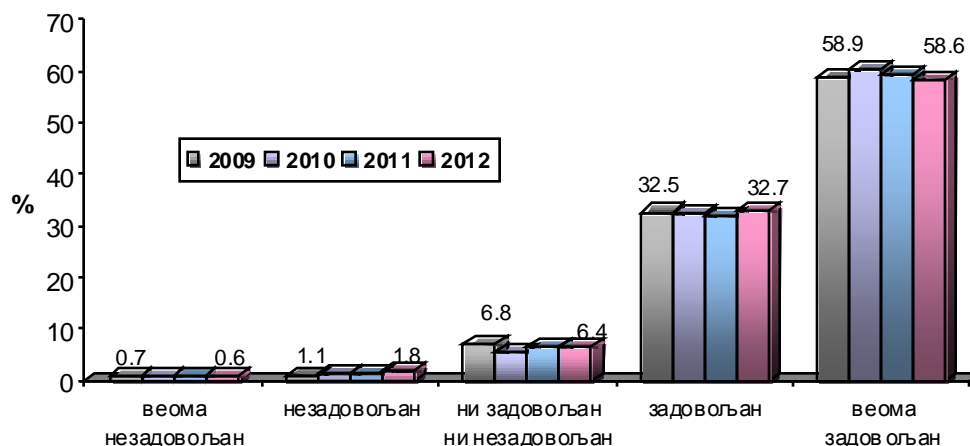


**Табела 17. Темељитост лекара у испитивању - просечна оцена**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	1019	4.48	0.743
КБЦ „Мишовић“	166	4.55	0.684
КБЦ „Звездара“	270	4.53	0.755
КБЦ „Земун“	196	4.44	0.703
КБЦ „Бежанијска коса“	118	4.52	0.713
Институт за КВБ „Дедиње“	104	4.78	0.417
ГАК „Народни фронт“	176	4.51	0.709
Институт за онкологију и рад. Србије	176	4.47	0.748
Инс. за реуматологију	34	4.76	0.431
Спец. бол. „Свети Сава“	40	4.50	0.751
Институт за ОХБ „Бањица“	113	4.47	0.768
Спец. бол. Младеновац	19	3.68	0.885
Инс. за рехабилитацију	117	4.60	0.558
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	20	4.65	0.587
Спец. бол. за орт. протетику	8	4.75	0.463
Спец. бол. Лазаревац	16	4.69	0.704
<b>УКУПНО</b>	<b>2592</b>	<b>4.51</b>	<b>0.719</b>

Упутства која даје лекар при отпусту су вреднована на сличан начин, 91% пацијената је изразило задовољство, а 2,5% је незадовољно овим аспектом болничког лечења (графикон 25).

**Графикон 25. Задовољство лекарским упутствима при отпусту**



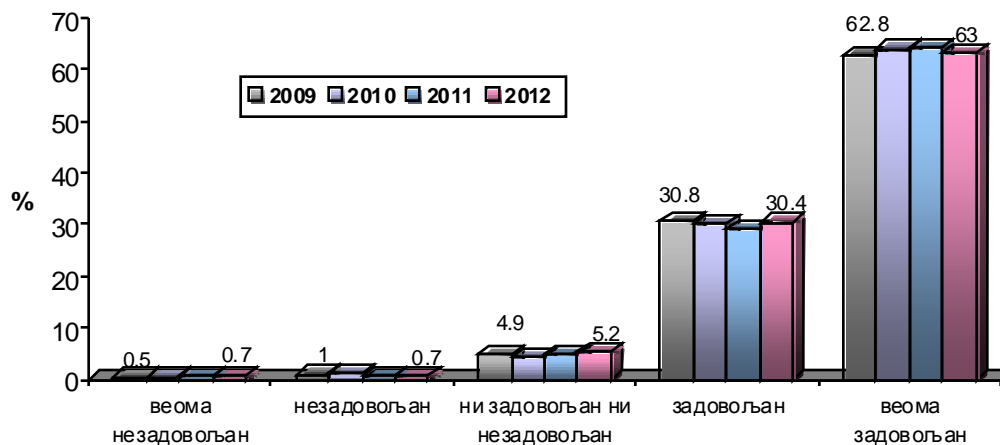
Лекарским упутствима приликом отпуста су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,81), Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,73) и Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ (4,71), а најмање задовољни су пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,75), ГАК „Народни фронт“ и КБЦ „Земун“ (4,42).

**Табела 18. Лекарска упутства при отпуста - просечна оцена**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	949	4.44	0.775
КБЦ „Мишовић“	161	4.51	0.743
КБЦ „Звездара“	266	4.46	0.752
КБЦ „Земун“	192	4.42	0.617
КБЦ „Божанијска коса“	106	4.44	0.769
Институт за КВБ „Дедиње“	102	4.73	0.548
ГАК „Народни фронт“	169	4.42	0.737
Институт за онкологију и рад. Србије	176	4.48	0.756
Инс. за реуматологију	35	4.60	0.553
Спец. бол. „Свети Сава“	42	4.50	0.773
Институт за ОХБ „Бањица“	109	4.48	0.834
Спец. бол. Младеновац	16	3.75	0.931
Инс. за рехабилитацију	86	4.56	0.566
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	21	4.71	0.463
Спец. бол. за орт. протетику	8	4.62	1.061
Спец. бол. Лазаревац	16	4.81	0.544
<b>УКУПНО</b>	<b>2454</b>	<b>4.47</b>	<b>0.743</b>

Када је реч о општем задовољству услугама лекара, нешто мањи број пацијената (30%) је заокружио „задовољан“ и веома задовољан (63%), него када се поставило исто питање за медицинске сестре (31,5% задовољан и 64,1% веома задовољан). Опште задовољство услугама лекара је скоро непромењено у односу на претходну годину (графикон 26).

**Графикон 26. Опште задовољство услугама лекара**



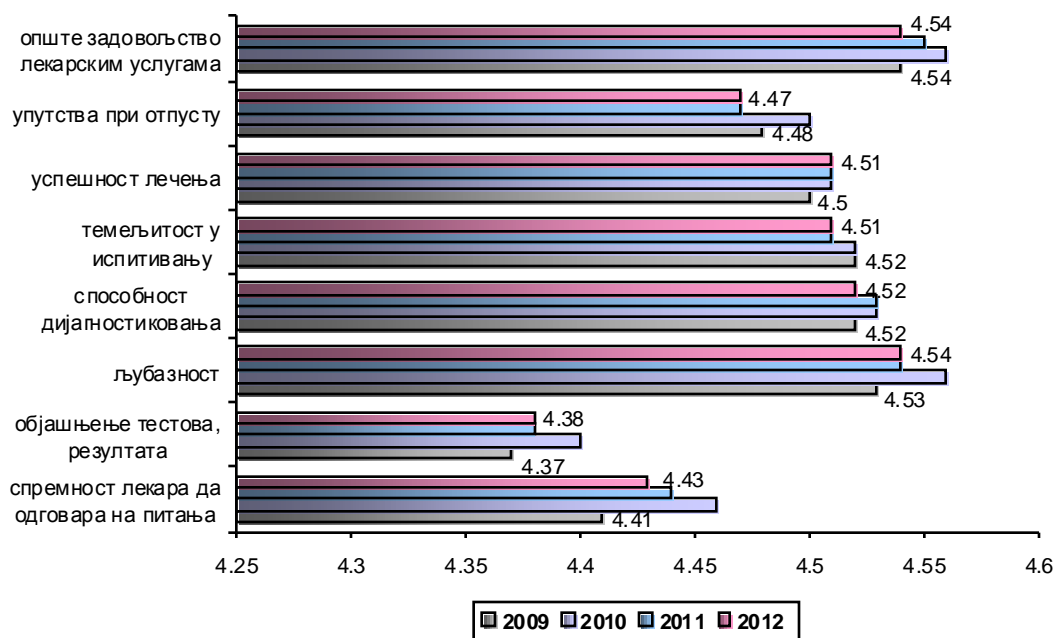
Лекарским радом и услугама у целини су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,88) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,81), а најмање задовољни су пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,88) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,47).

**Табела 19. Опште задовољство услугама лекара - просечна оцена**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	1020	4.51	0.720
КБЦ „Мишовић“	166	4.62	0.588
КБЦ „Звездара“	273	4.49	0.753
КБЦ „Земун“	199	4.52	0.626
КБЦ „Бежанијска коса“	119	4.61	0.678
Институт за КВБ „Дедиње“	108	4.81	0.390
ГАК „Народни фронт“	178	4.56	0.638
Институт за онкологију и рад. Србије	182	4.47	0.748
Инс. за реуматологију	35	4.66	0.539
Спец. бол. „Свети Сава“	41	4.54	0.778
Институт за ОХБ „Бањица“	115	4.54	0.753
Спец. бол. Младеновац	17	3.88	0.928
Инс. за рехабилитацију	117	4.63	0.519
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	21	4.71	0.561
Спец. бол. за орт. протетику	8	4.88	0.354
Спец. бол. Лазаревац	16	4.75	0.577
<b>УКУПНО</b>	<b>2615</b>	<b>4.54</b>	<b>0.689</b>

Просечна оцена задовољства услугама лекара током боравка у болници креће се од 4,38 за објашњење тестова, процедура, третмана и резултата, до 4,54 за љубазност. Просечна оцена општег задовољства услугама лекара износи 4,54 и скоро је идентична оцени из претходне године (графикон 27).

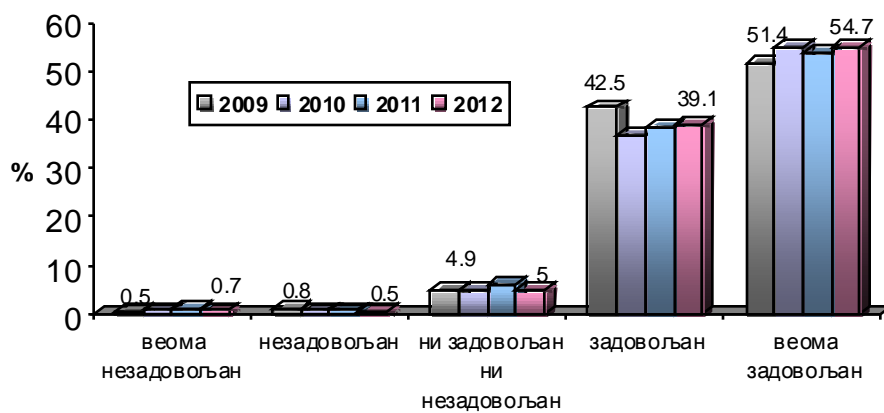
**Графикон 27. Просечна оцена задовољства услугама лекара**



- Дијагностика и терапија

Задовољство услугама дијагностике и терапије испитивано је за области лабораторијске и рентген дијагностике, специфичне кардиолошке дијагностике (ЕКГ, тест оптерећења и др.), физикалне медицине и опште задовољство овим услугама. Од укупног броја испитаника, 329 (11,8%) није користило лабораторијске услуге, а још 340 пацијента (12,2%) није одговорило на ово питање. Од 2124 пацијента који су користили лабораторијске услуге, само 1,2% није било задовољно, 5% пацијената нису били ни задовољни, ни незадовољни, а близу 94% су били задовољни овим услугама, што одговара резултатима из претходне године (графикон 28).

Графикон 28. Задовољство лабораторијским услугама



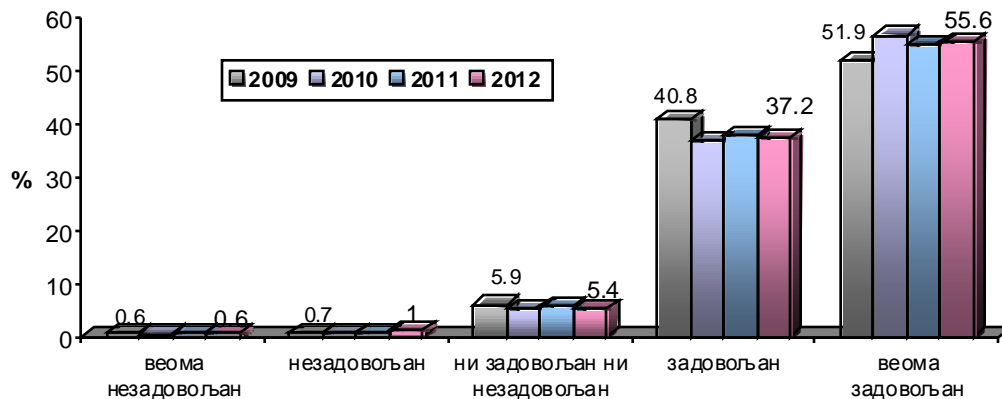
Лабораторијским услугама су најзадовољнији пацијенти у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,79) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,75), а најмање задовољни су пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,25) и КБЦ „Земун“ (4,36).

Табела 20. Лабораторијске услуге - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	846	4.41	0.723
КБЦ „Мишовић“	126	4.46	0.744
КБЦ „Звездара“	205	4.45	0.659
КБЦ „Земун“	160	4.36	0.666
КБЦ „Бежанијска коса“	99	4.59	0.685
Институт за КВБ „Дедиње“	87	4.79	0.407
ГАК „Народни фронт“	134	4.48	0.609
Институт за онкологију и рад. Србије	160	4.45	0.569
Инс. за реуматологију	32	4.50	0.842
Спец. бол. „Свети Сава“	39	4.54	0.755
Институт за ОХБ „Бањица“	99	4.56	0.658
Спец. бол. Младеновац	16	4.25	0.577
Инс. за рехабилитацију	87	4.59	0.601
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	13	4.69	0.630
Спец. бол. за орт. протетику	5	4.60	0.547
Спец. бол. Лазаревац	16	4.75	0.577
<b>УКУПНО</b>	<b>2124</b>	<b>4.47</b>	<b>0.681</b>

Кардиолошке дијагностичке услуге није користило 606 пацијената (21,7%), а 442 испитаника (15,8%) није одговорило на ово питање. Од 1745 пацијента који су користили ове услуге, 1,6% је било незадовољно, око 5% су се изјаснили да нису ни задовољни ни незадовољни, а 93% испитаника су били задовољни кардиолошким дијагностичким услугама.

Графикон 29. Задовољство кардиолошким дијагностичким услугама



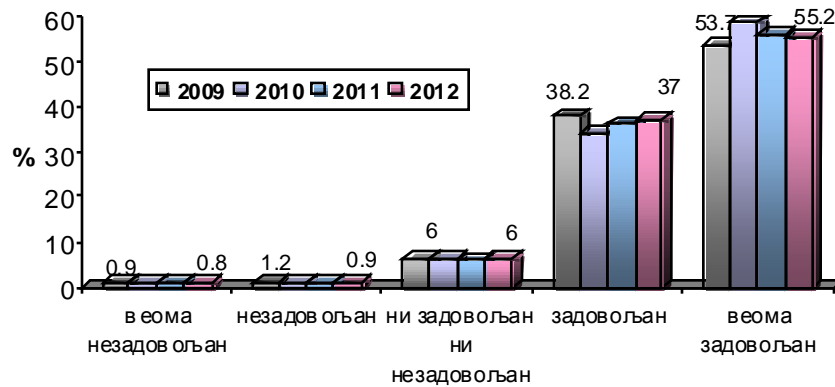
Кардиолошким услугама су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (5) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,83), а најмање задовољни су пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,92) и Институту за реуматологију (4,26).

Табела 21. Кардиолошке услуге - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	668	4.41	0.730
КБЦ „Мишовић“	94	4.40	0.737
КБЦ „Звездара“	179	4.44	0.703
КБЦ „Земун“	127	4.38	0.722
КБЦ „Бежанијска коса“	93	4.60	0.554
Институт за КВБ „Дедиње“	84	4.83	0.374
ГАК „Народни фронт“	77	4.32	0.751
Институт за онкологију и рад. Србије	136	4.42	0.672
Инс. за реуматологију	23	4.26	1.053
Спец. бол. „Свети Сава“	35	4.60	0.774
Институт за ОХБ „Бањица“	82	4.52	0.723
Спец. бол. Младеновац	13	3.92	0.640
Инс. за рехабилитацију	103	4.63	0.523
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	10	4.70	0.674
Спец. бол. за орт. протетику	5	5.00	0.000
Спец. бол. Лазаревац	16	4.75	0.577
<b>УКУПНО</b>	<b>1745</b>	<b>4.46</b>	<b>0.704</b>

Радиолошке услуге (услуге рентгена, ултразвука, скенера) није користио 591 пацијент (21,2%), а 480 (17,2%) нису одговорили на ово питање. Степен задовољства овим услугама, код 1722 пацијента који су одговорили на ово питање, је сличан задовољству код коришћења лабораторијске и кардиолошке дијагностике. Само 1,7% пацијената је било незадовољно, 6% нису ни задовољни ни незадовољни, а 92% је било задовољно.

Графикон 30. Задовољство услуга ма радиолошке дијагностике



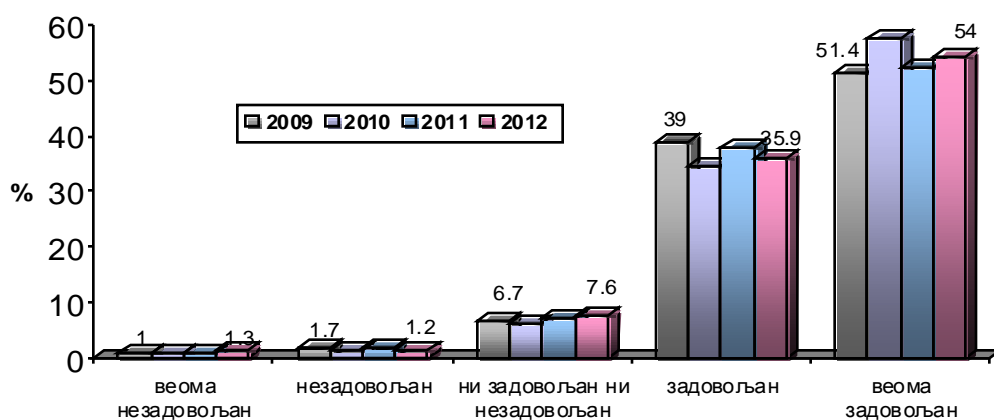
Радиолошким услугама су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (5) и Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (4,80), међутим, обе установе имају мали број испитаника. Висок степен задовољства је и у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,79), а најмање задовољни су пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,07) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,25).

Табела 22. Радиолошке услуге - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	704	4.41	0.72920
КБЦ „Мишовић“	106	4.44	0.793
КБЦ „Звездара“	156	4.45	0.729
КБЦ „Земун“	141	4.40	0.675
КБЦ „Бежанијска коса“	93	4.56	0.714
Институт за КВБ „Дедиње“	81	4.79	0.409
ГАК „Народни фронт“	93	4.48	0.618
Институт за онкологију и рад. Србије	118	4.25	0.783
Инс. за реуматологију	23	4.30	0.926
Спец. бол. „Свети Сава“	33	4.52	0.833
Институт за ОХБ „Бањица“	85	4.56	0.645
Спец. бол. Младеновац	14	4.07	0.916
Инс. за рехабилитацију	53	4.70	0.503
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	5	4.80	0.447
Спец. бол. за орт. протетику	1	5.00	.
Спец. бол. Лазаревац	16	4.75	0.577
<b>УКУПНО</b>	<b>1722</b>	<b>4.45</b>	<b>0.718</b>

Услуге физикалне медицине није користило 963 пацијента (34,5%), а 572 (20,5%) испитаника нису одговорили на ово питање. Пацијенти који су користили ове услуге (њих 1.258) су у великој мери били задовољни, јер се 90% пацијената изјаснило као задовољни или веома задовољни, 7,6% немају став, а 2,5% су незадовољни (графикон 30).

Графикон 31. Задовољство услуга ма физикалне медицине

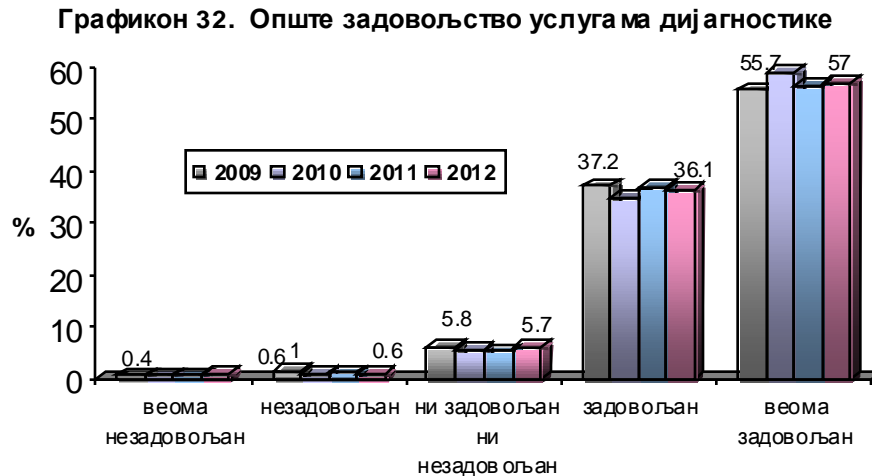


Услугама физикалне медицине и рехабилитације су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (5) и Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (4,89), међутим, обе установе имају мали број испитаника. Висок степен задовољства је и у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,76), а најмање задовољни су пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,0) и ГАК „Народни фронт“ (4,17).

Табела 23. Услуге физикалне медицине и рехабилитације - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	493	4.31	0.831
КБЦ „Мишовић“	67	4.48	0.745
КБЦ „Звездара“	93	4.31	0.793
КБЦ „Земун“	83	4.25	0.793
КБЦ „Бежанијска коса“	53	4.45	0.606
Институт за КВБ „Дедиње“	68	4.76	0.427
ГАК „Народни фронт“	41	4.17	0.771
Институт за онкологију и рад. Србије	69	4.19	0.844
Инс. за реуматологију	28	4.50	0.881
Спец. бол. „Свети Сава“	27	4.52	0.849
Институт за ОХБ „Бањица“	83	4.52	0.754
Спец. бол. Младеновац	5	4.00	1.000
Инс. за рехабилитацију	110	4.64	0.687
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	18	4.89	0.323
Спец. бол. за орт. протетику	5	5.00	0.000
Спец. бол. Лазаревац	15	4.73	0.593
<b>УКУПНО</b>	<b>1258</b>	<b>4.40</b>	<b>0.785</b>

И опште задовољство услугама дијагностике, ако се изузму испитаници који нису одговорили на ово питање и они који су навели да нису користили ове услуге (њих 25%), је следеће: 93% је веома задовољно или задовољно, 5,7% нису ни задовољни ни незадовољни, док је само 1,2% изразило незадовољство.



Услугама дијагностике у целини су најзадовољнији пацијенти у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,82), Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,71), а најмање задовољни су пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,09) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,40).

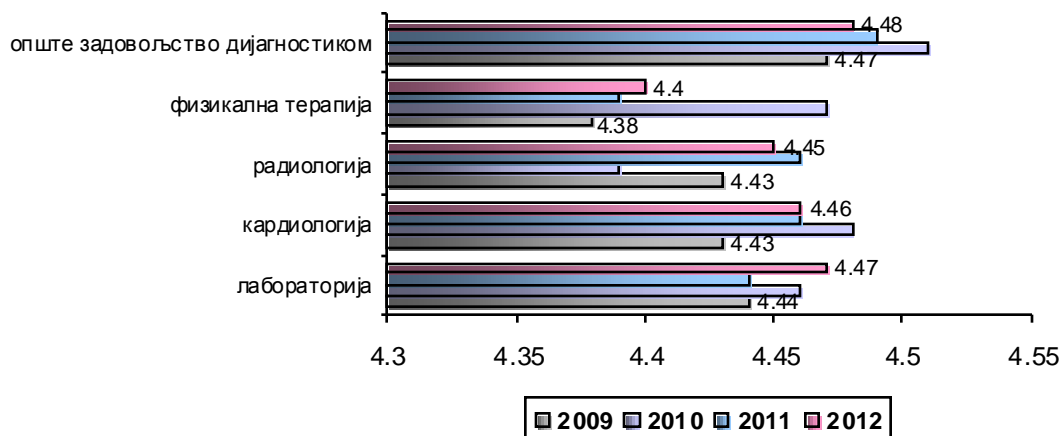
**Табела 24. Опште задовољство дијагностиком - просечна оцена**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	824	4.44	0.697
КБЦ „Мишовић“	125	4.46	0.788
КБЦ „Звездара“	196	4.49	0.652
КБЦ „Земун“	162	4.41	0.719
КБЦ „Бежанијска коса“	102	4.54	0.684
Институт за КВБ „Дедиње“	89	4.82	0.386
ГАК „Народни фронт“	135	4.49	0.656
Институт за онкологију и рад. Србије	140	4.40	0.676
Инс. за реуматологију	30	4.47	0.860
Спец. бол. „Свети Сава“	38	4.55	0.760
Институт за ОХБ „Бањица“	97	4.57	0.659
Спец. бол. Младеновац	11	4.09	0.831
Инс. за рехабилитацију	113	4.60	0.575
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	16	4.69	0.478
Спец. бол. за орт. протетику	7	4.71	0.755
Спец. бол. Лазаревац	17	4.71	0.587
<b>УКУПНО</b>	<b>2102</b>	<b>4.48</b>	<b>0.685</b>



Просечна оцена општег задовољства услугама дијагностике износи 4,48 и скоро је идентична оцени из претходне године. Пацијенти су најзадовољнији лабораторијским (4,47) и кардиолошким дијагностичким услугама (просечна оцена 4,46), а најмање задовољни услугама физикалне терапије (4,40).

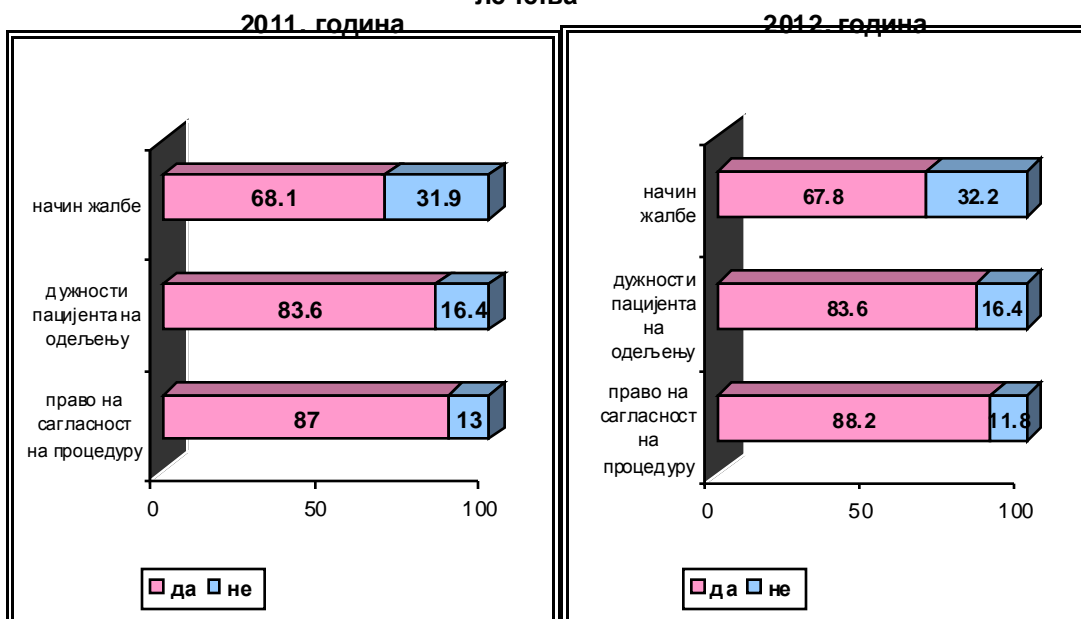
Графикон 33. Просечна оцена задовољства дијагностичким и терапијским услугама



- Права пацијента и сагласност за процедуре

Око 12% пацијената лечених у болници се изјаснило да није упознато са правом на давање сагласности на предложену процедуру, а 16% није упознато са дужностима пацијената на болничким одељењима. Значајно неповољнији су подаци који се односе на обавештеност пацијента о начину приговора и жалби у случају незадовољства, 32% њих није упознато са начином приговора и жалби. Добијени резултати веома су слични резултатима из претходне године (графикон 34).

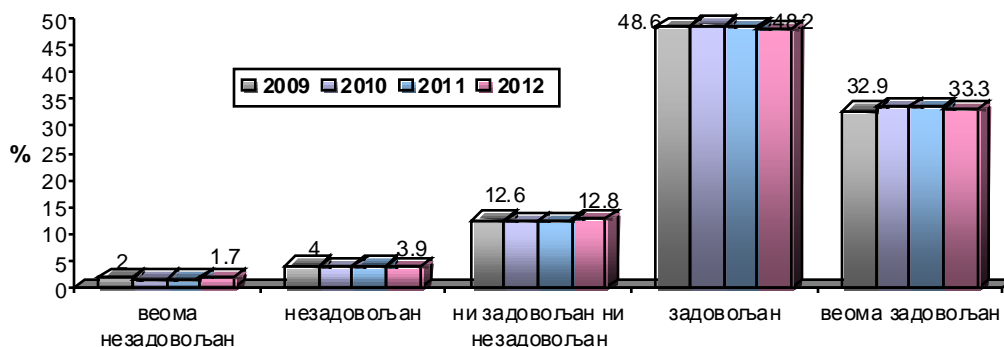
Графикон 34. Обавештеност пацијената о правима и дужностима током болничког лечења



- Исхрана

Задовољство услугама исхране испитивано је кроз неколико питања која су се односила како на време и начин сервирања хране, тако и на укус, разноврсност, температуру и количину хране, да ли је пацијент имао одговарајућу дијету, као и опште задовољство услугама исхране. Временом сервирања хране незадовољно је око 5% испитаника, 13% није имало став по овом питању, док је 82% задовољно или веома задовољно временом када добијају оброке.

Графикон 35. Време сервирања хране



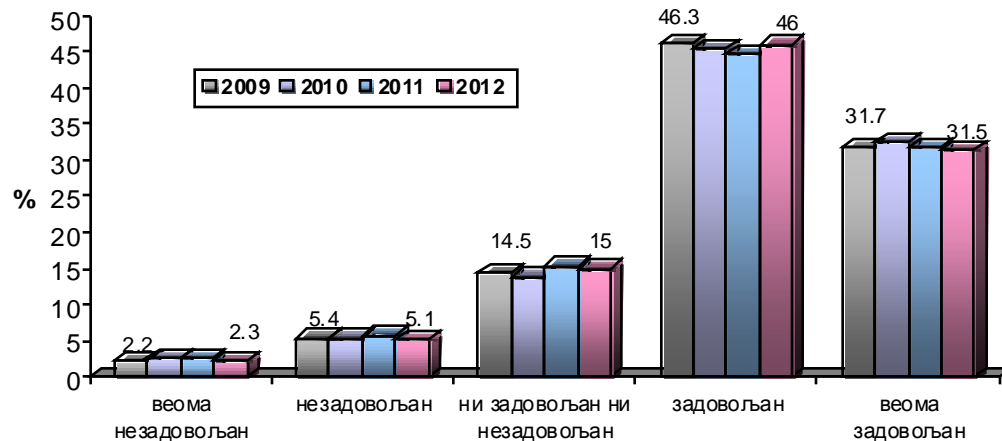
Временом сервирања хране најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,75) и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,53), а најмање задовољни су пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,47) и КЦС и КБЦ „Земун“ (3,96).

Табела 25. Време сервирања хране - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	997	3.96	0.924
КБЦ „Мишовић“	150	4.03	0.867
КБЦ „Звездара“	268	4.01	0.901
КБЦ „Земун“	197	3.96	0.906
КБЦ „Бежанијска коса“	117	4.27	0.727
Институт за КВБ „Дедиње“	109	4.42	0.613
ГАК „Народни фронт“	176	4.18	0.826
Институт за онкологију и рад. Србије	181	4.12	0.762
Инс. за реуматологију	35	4.34	0.684
Спец. бол. „Свети Сава“	38	4.53	0.797
Институт за ОХБ „Бањица“	119	4.25	0.815
Спец. бол. Младеновац	19	3.47	1.172
Инс. за рехабилитацију	123	4.26	0.766
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	21	4.48	0.680
Спец. бол. за орт. протетику	7	4.29	0.756
Спец. бол. Лазаревац	16	4.75	0.577
<b>УКУПНО</b>	<b>2573</b>	<b>4.08</b>	<b>0.876</b>

Када је у питању начин сервирања хране, незадовољно је 7,5% испитаника; 15% нема став по овом питању, док је 77,5% задовољно или веома задовољно начином на који им се сервира храна.

Графикон 36. Начин сервирања хране



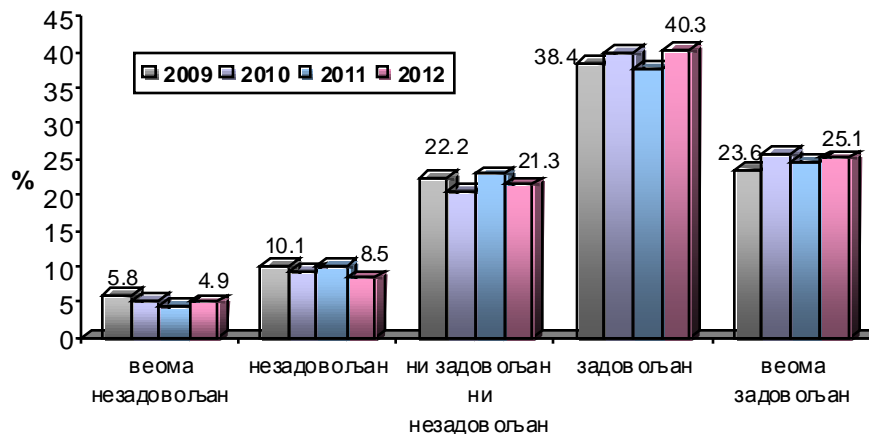
Начином сервирања хране најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,75) и Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ (4,48), а најмање задовољни су пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,35), КЦС (3,89) и КБЦ „Земун“ (3,76).

Табела 26. Начин сервирања хране - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	987	3.89	0.963
КБЦ „Мишовић“	149	3.98	0.818
КБЦ „Звездара“	263	3.95	0.948
КБЦ „Земун“	188	3.76	1.091
КБЦ „Бежанијска коса“	114	4.20	0.766
Институ т за КВБ „Дедиње“	105	4.37	0.624
ГАК „Народни фронт“	177	4.00	0.971
Институ т за онкологију и рад. Србије	175	4.01	0.861
Инс. за реуматологију	35	4.34	0.725
Спец. бол. „Свети Сав а“	38	4.45	0.795
Институ т за ОХБ „Бањица“	117	4.18	.906
Спец. бол. Младеновац	17	3.35	1.169
Инс. за рехабилитацију	119	4.25	0.784
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	21	4.48	0.680
Спец. бол. за орт. протетику	7	4.29	0.756
Спец. бол. Лазаревац	16	4.75	0.577
<b>УКУПНО</b>	<b>2528</b>	<b>3.99</b>	<b>0.935</b>

Око 13% испитаника није задовољно укусом хране, 21% се изјашњава да није ни задовољно ни незадовољно, док је само 65% задовољних или веома задовољних укусом хране коју добијају у болници. У односу на прошлу годину, више је пацијената који су задовољни укусом хране.

Графикон 37. Задовољство пацијента укусом хране у болници



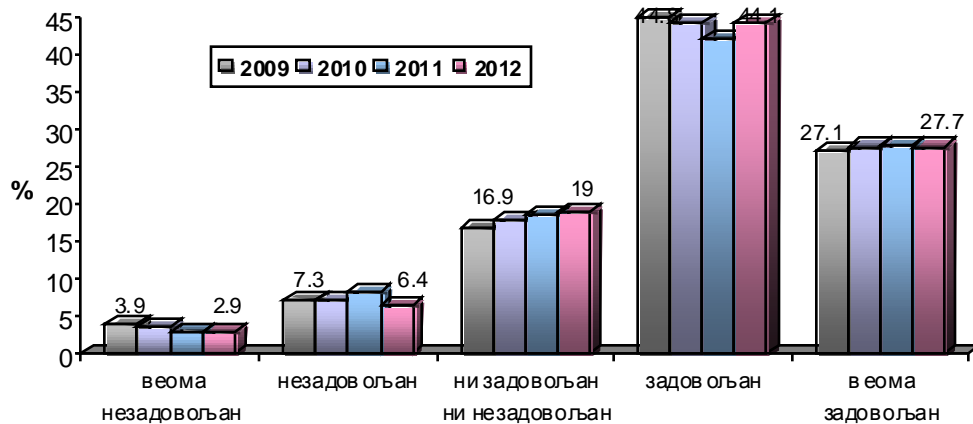
Укусом болничке хране најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,65) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,37), а најмање задовољни су пацијенти у КБЦ „Земун“ (3,29) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,35).

Табела 27. Укус хране у болници - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	981	3.53	1.116
КБЦ „Мишовић“	150	3.75	0.969
КБЦ „Звездара“	262	3.69	1.036
КБЦ „Земун“	189	3.29	1.243
КБЦ „Бежанијска коса“	114	3.88	1.032
Институт за КВБ „Дедиње“	105	4.37	0.683
ГАК „Народни фронт“	175	3.86	1.004
Институт за онкологију и рад. Србије	178	3.88	0.878
Инс. за реуматологију	36	4.00	0.926
Спец. бол. „Свети Сава“	37	4.35	0.824
Институт за ОХБ „Бањица“	119	4.11	0.919
Спец. бол. Младеновац	17	3.35	1.320
Инс. за рехабилитацију	118	4.04	0.982
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	21	4.14	1.062
Спец. бол. за орт. протетику	7	4.29	0.756
Спец. бол. Лазаревац	17	4.65	0.786
<b>УКУПНО</b>	<b>2526</b>	<b>3.72</b>	<b>1.079</b>

Око 9% испитаника сматра да храна није задовољавајуће температуре, чак 19% нема став по овом питању, док је само 72% задовољно или веома задовољно температуром хране која се сервира, али уз повећање учешћа ове категорије пацијената у односу на претходну годину.

**Графикон 38. Задовољство пацијената температуром хране у болници**



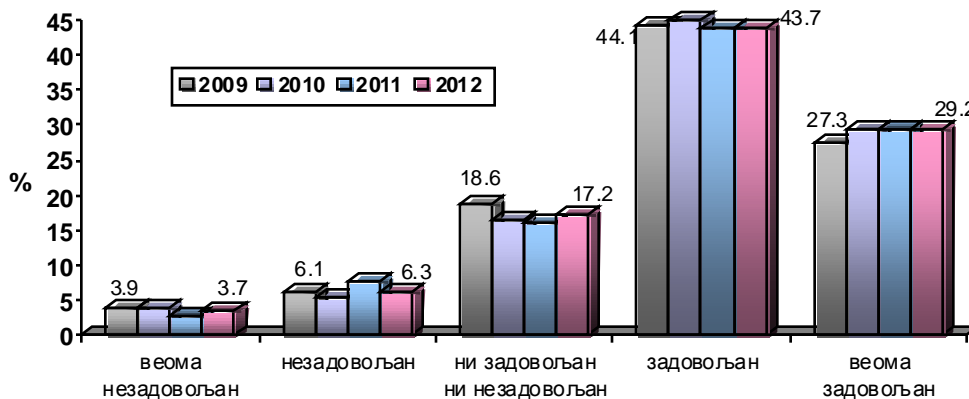
Температуром болничке хране најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,81) и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава (4,42), а најмање задовољни су пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,29) и КЦС (3,70).

**Табела 28. Температура хране у болници - просечна оцена**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	981	3.70	1.030
КБЦ „Мишовић“	146	3.90	0.885
КБЦ „Звездара“	263	3.79	0.963
КБЦ „Земун“	189	3.80	0.996
КБЦ „Бежанијска коса“	115	4.12	0.829
Институт за КВБ „Дедиње“	104	4.41	0.617
ГАК „Народни фронт“	175	4.07	0.881
Институт за онкологију и рад. Србије	175	3.76	1.056
Инс. за реуматологију	36	4.03	1.028
Спец. бол. „Свети Сава“	38	4.42	0.826
Институт за ОХБ „Бањица“	114	4.25	0.750
Спец. бол. Младеновац	17	3.29	1.160
Инс. за рехабилитацију	118	3.95	0.959
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	20	4.35	0.587
Спец. бол. за орт. протетику	7	4.43	0.535
Спец. бол. Лазаревац	16	4.81	0.403
<b>УКУПНО</b>	<b>2514</b>	<b>3.87</b>	<b>0.983</b>

Количину хране која се сервира пацијентима у болници, око 10% испитаника сматра недовољном, 17% нема став по овом питању, док је око 73% задовољно количином хране коју добијају. У односу на прошлу годину, смањен је број пацијената који су недовољни количином хране у болници.

Графикон 39. Задовољство пацијената количином хране у болници



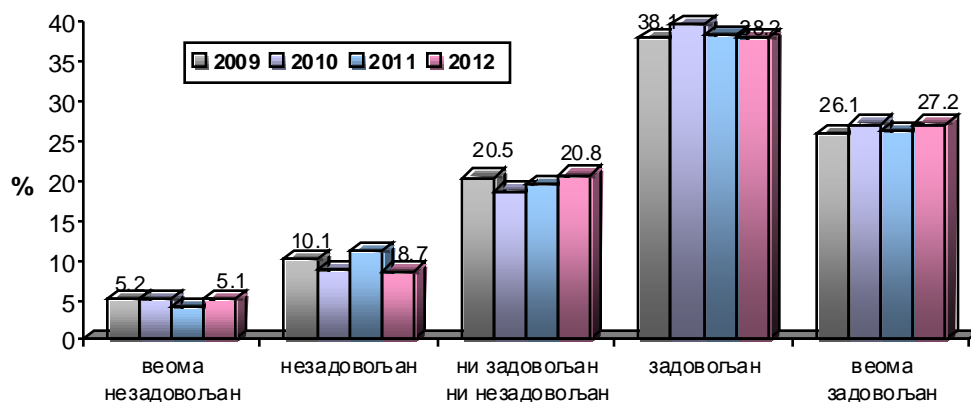
Количином болничке хране најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,81) и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,57), а најмање задовољни су пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,12) и КБЦ „Земун“ (3,68).

Табела 29. Количина хране у болници - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	974	3.73	1.058
КБЦ „Мишовић“	145	3.81	0.965
КБЦ „Звездара“	259	3.83	1.016
КБЦ „Земун“	186	3.68	1.081
КБЦ „Бежанијска коса“	115	4.16	0.875
Институт за КВБ „Дедиње“	106	4.42	0.632
ГАК „Народни фронт“	175	3.98	1.037
Институт за онкологију и рад. Србије	177	3.98	0.898
Инс. за реуматологију	33	4.18	0.882
Спец. бол. „Свети Сава“	36	4.44	0.809
Институт за ОХБ „Бањица“	118	4.06	0.936
Спец. бол. Младеновац	17	3.12	1.317
Инс. за рехабилитацију	118	4.07	0.940
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	21	4.43	0.676
Спец. бол. за орт. протетику	7	4.57	0.535
Спец. бол. Лазаревац	16	4.81	0.403
<b>УКУПНО</b>	<b>2503</b>	<b>3.88</b>	<b>1.018</b>

Разноврсност хране 14% оцењује неповољно, око 21% нема став по овом питању, док је само 65% задовољно или веома задовољно разноврсношћу исхране, што је слично резултатима из прошле године.

**Графикон 40. Задовољство пацијената разноврсношћу хране у болници**



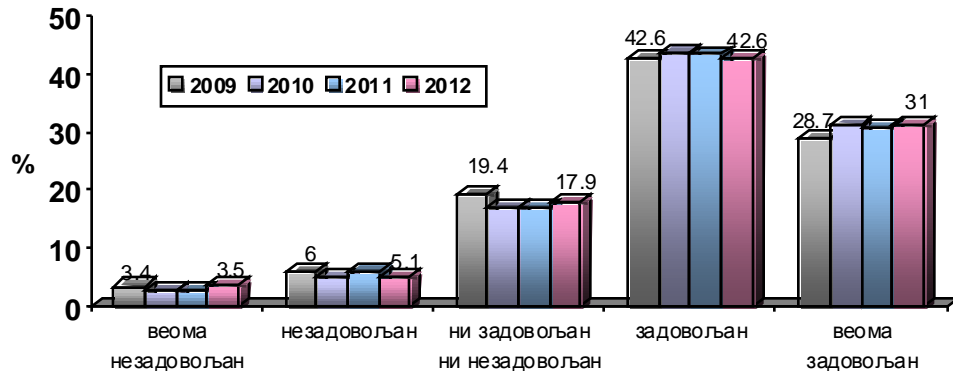
Разноврсношћу болничке хране најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,69) и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,43), а најмање задовољни су пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,0) и КБЦ „Земун“ (3,43).

**Табела 30. Разноврсност хране у болници - просечна оцена**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	967	3.56	1.126
КБЦ „Мишовић“	148	3.72	1.076
КБЦ „Звездара“	259	3.69	1.102
КБЦ „Земун“	191	3.43	1.242
КБЦ „Бежанијска коса“	111	3.90	1.018
Институ т за КВБ „Дедиње“	103	4.42	0.665
ГАК „Народни фронт“	175	3.97	1.053
Институ т за онкологију и рад. Србије	174	3.86	0.933
Инс. за реуматологију	33	4.00	0.901
Спец. бол. „Свети Сав а“	37	4.32	0.852
Институ т за ОХБ „Бањица“	114	3.86	1.104
Спец. бол. Младеновац	17	3.00	1.225
Инс. за рехабилитацију	117	3.97	1.042
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	20	4.10	0.968
Спец. бол. за орт. протетику	7	4.43	0.787
Спец. бол. Лазаревац	16	4.69	0.793
<b>УКУПНО</b>	<b>2489</b>	<b>3.74</b>	<b>1.105</b>

Око 9% испитаника сматра да није добило одговарајућу дијету, 18% нема став по овом питању, док 73% одговарајућу дијету оцењује као „задовољан“ или „веома задовољан“, што одговара резултатима из претходне године.

Графикон 41. Задовољство пацијената одговарајућом дијетом у болници



Дијетом коју су добили у болници најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,69) и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,67), а најмање задовољни су пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,27) и КБЦ „Земун“ (3,73).

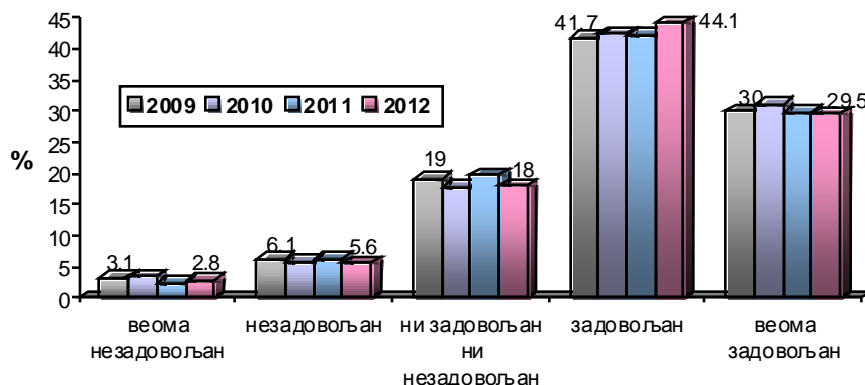
Табела 31. Одговарајућа дијета у болници - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	905	3.78	1.033
КБЦ „Мишовић“	138	3.93	0.953
КБЦ „Звездара“	244	3.89	0.977
КБЦ „Земун“	174	3.73	1.049
КБЦ „Бежанијска коса“	107	4.12	0.939
Институт за КВБ „Дедиње“	97	4.34	0.776
ГАК „Народни фронт“	157	4.10	1.005
Институт за онкологију и рад. Србије	159	4.01	0.882
Инс. за реуматологију	23	4.26	0.752
Спец. бол. „Свети Сава“	34	4.41	0.821
Институт за ОХБ „Бањица“	103	4.15	0.901
Спец. бол. Младеновац	15	3.27	1.335
Инс. за рехабилитацију	96	4.09	0.996
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	17	4.35	0.606
Спец. бол. за орт. протетику	6	4.67	0.516
Спец. бол. Лазаревац	16	4.69	0.793
<b>УКУПНО</b>	<b>2291</b>	<b>3.93</b>	<b>1.000</b>

Опште задовољство услугама исхране се оцењује на следећи начин: 8,4% испитаника је изразило незадовољство; 18% нема став по овом питању, док 73,6% су у категорији задовољних или веома задовољних. У односу на претходне године, повећан је број задовољних пацијената болничком исхраном (графикон 42).



Графикон 42. Опште задовољство услуга ма исхране



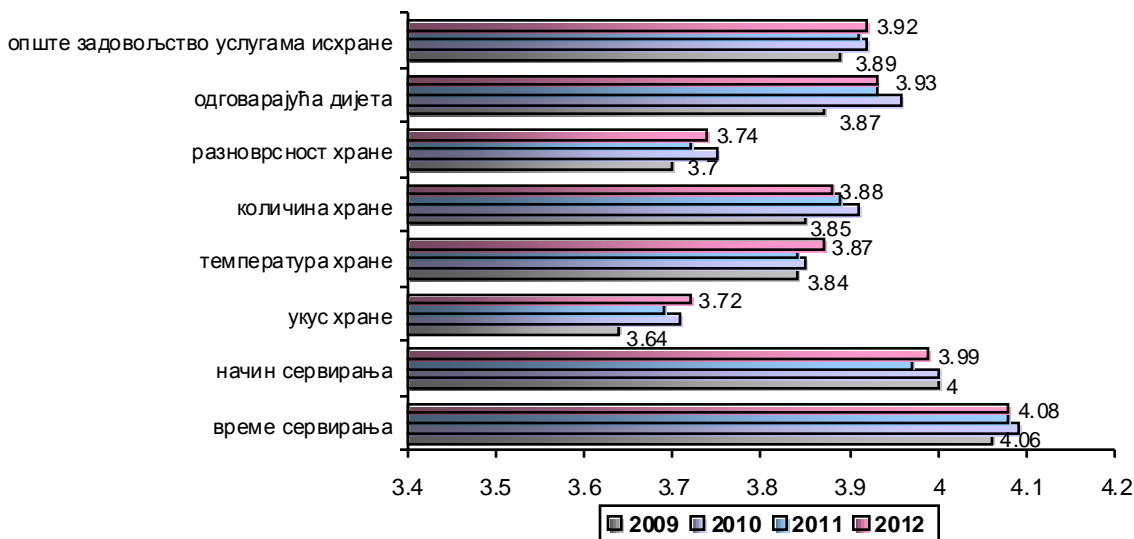
Болничком исхраном у целини најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,75) и Институту за кардиоваскуларне болести Дедиње (4,44), а најмање задовољни су пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,35), КБЦ „Земун“ (3,69) и КЦС (3,77).

Табела 32. Опште задовољство болничком исхраном - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	989	3.77	1.012
КБЦ „Мишовић“	151	3.89	0.960
КБЦ „Звездара“	264	3.87	0.936
КБЦ „Земун“	191	3.69	1.059
КБЦ „Бежанијска коса“	116	4.08	0.906
Институт за КВБ „Дедиње“	107	4.44	0.617
ГАК „Народни фронт“	170	4.08	0.979
Институт за онкологију и рад. Србије	176	3.94	0.860
Инс. за реуматологију	35	4.26	0.701
Спец. бол. „Свети Сава“	37	4.43	0.801
Институт за ОХБ „Бањица“	117	4.14	0.909
Спец. бол. Младеновац	17	3.35	1.169
Инс. за рехабилитацију	119	4.09	0.883
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	21	4.43	0.676
Спец. бол. за орт. протетику	7	4.43	0.787
Спец. бол. Лазаревац	16	4.75	0.577
<b>УКУПНО</b>	<b>2533</b>	<b>3.92</b>	<b>0.974</b>

Просечна оцена задовољства услугама исхране износи 3,92 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 3,72), а затим разноврсност и температура хране. Пацијенти су најзадовољнији временом сервирања хране (просечна оцена 4,08) и начином сервирања хране, што одговара резултатима из претходне године.

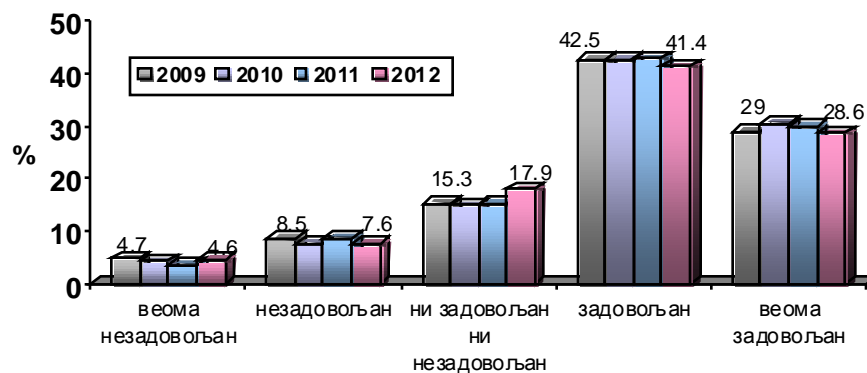
**Графикон 43. Просечна оцена задовољства услугама исхране током боравка у болници**



- 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 12% испитаника, 18% није имало став по овом питању, док је 70% задовољно (73% у претходној години).

**Графикон 44. Задовољство испитаника удобношћу болничких кревета**



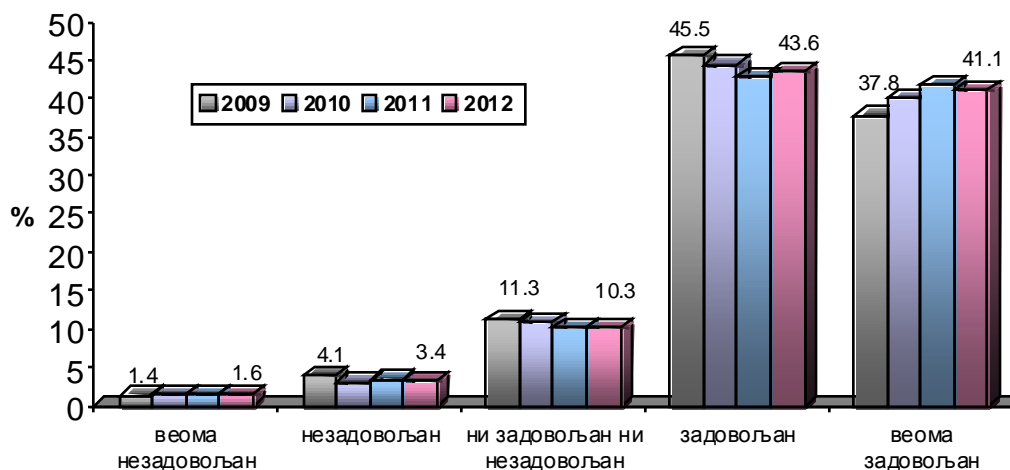
Удобношћу болничких кревета најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,88) и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протезу (4,57), а најмање задовољни су пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,0) и КЦС (3,63).

Табела 33. Удобност болничких кревета - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	1008	3.63	1.102
КБЦ „Мишовић“	165	4.25	0.786
КБЦ „Звездара“	270	3.71	1.103
КБЦ „Земун“	195	3.83	1.031
КБЦ „Бежанијска коса“	115	3.72	1.232
Институт за КВБ „Дедиње“	109	4.39	0.757
ГАК „Народни фронт“	182	3.81	1.131
Институт за онкологију и рад. Србије	186	3.75	1.043
Инс. за реуматологију	36	4.06	0.860
Спец. бол. „Свети Сава“	39	4.38	0.747
Институт за ОХБ „Бањица“	118	3.98	0.961
Спец. бол. Младеновац	19	3.00	1.202
Инс. за рехабилитацију	124	4.15	0.875
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	21	4.19	0.814
Спец. бол. за орт. протетику	7	4.57	0.535
Спец. бол. Лазаревац	16	4.88	0.342
<b>УКУПНО</b>	<b>2610</b>	<b>3.82</b>	<b>1.071</b>

Када је у питању чистоћа собе, незадовољно је 5% испитаника, око 10% нема став по овом питању, док је 85% задовољно чистоћом болесничке собе, што одговара резултатима из претходне године.

Графикон 45. Задовољство испитаника чистоћом болесничке собе



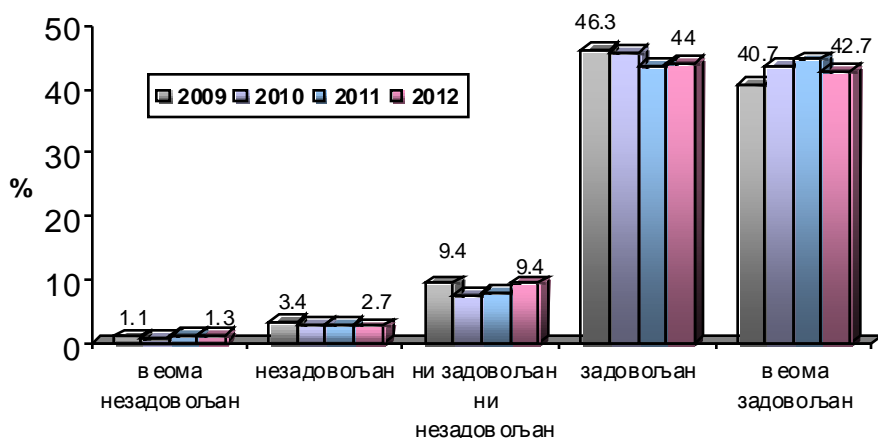
Чистоћом болесничке собе најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,82) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,69), а најмање задовољни су пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,83) и КБЦ „Звездара“ (3,99).

**Табела 34. Задовољство чистоћом болесничке собе - просечна оцена**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	1001	4.10	0.896
КБЦ „Мишовић“	164	4.56	0.588
КБЦ „Звездара“	269	3.99	0.966
КБЦ „Земун“	193	4.16	0.907
КБЦ „Бежанијска коса“	114	4.32	0.756
Институт за КВБ „Дедиње“	106	4.69	0.465
ГАК „Народни фронт“	182	4.15	0.980
Институт за онкологију и рад. Србије	183	4.10	0.868
Инс. за реуматологију	35	4.54	0.505
Спец. бол. „Свети Сава“	40	4.48	0.751
Институт за ОХБ „Бањица“	117	4.31	0.804
Спец. бол. Младеновац	18	3.83	0.707
Инс. за рехабилитацију	120	4.24	0.778
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	21	4.43	0.676
Спец. бол. за орт. протетику	7	4.00	0.816
Спец. бол. Лазаревац	17	4.82	0.393
<b>УКУПНО</b>	<b>2587</b>	<b>4.19</b>	<b>0.870</b>

Температуром у соби је незадовољно 4% испитаника, 9% се изјашњава да није ни задовољно ни незадовољно, док је 87% задовољних или веома задовољних (графикон 47).

**Графикон 46. Задовољство испитаника температуром у болесничкој соби**



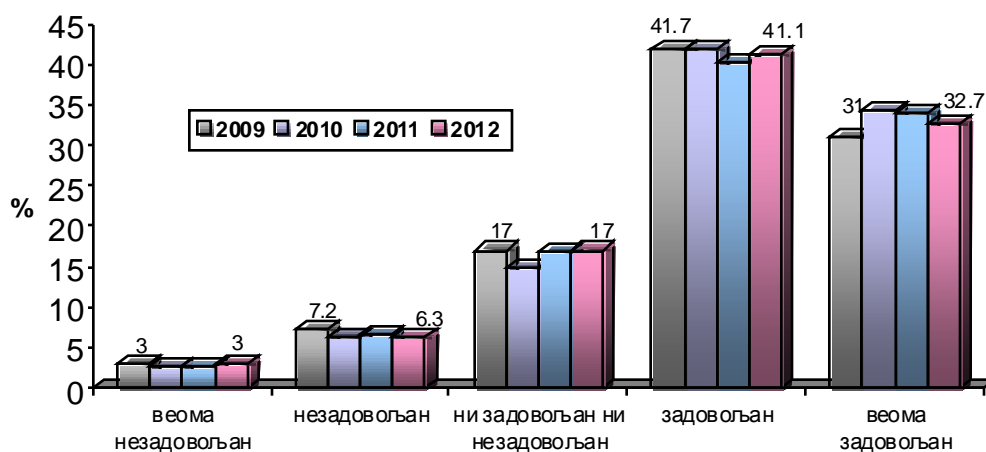
Температуром у болесничкој соби најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,88) и Институту за кардиоваскуларне болести Дедиње (4,71), а најмање задовољни су пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,72) и Институту за ортопедско хируршке болести „Бањица“ (3,84).

Табела 35. Задовољство температуром у болесничкој соби - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	1005	4.22	0.792
КБЦ „Мишовић“	163	4.44	0.802
КБЦ „Звездара“	272	4.14	0.878
КБЦ „Земун“	193	4.27	0.772
КБЦ „Бежанијска коса“	114	4.25	0.750
Институт за КВБ „Дедиње“	105	4.71	0.454
ГАК „Народни фронт“	180	4.27	0.869
Институт за онкологију и рад. Србије	182	4.24	0.756
Инс. за реуматологију	36	4.53	0.506
Спец. бол. „Свети Сава“	40	4.38	0.838
Институт за ОХБ „Бањица“	116	3.84	1.142
Спец. бол. Младеновац	18	3.72	0.752
Инс. за рехабилитацију	120	4.09	0.944
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	21	4.33	0.796
Спец. бол. за орт. протетику	7	4.43	0.535
Спец. бол. Лазаревац	16	4.88	0.342
<b>УКУПНО</b>	<b>2588</b>	<b>4.24</b>	<b>0.827</b>

Око 9% испитаника сматра да опрема собе није задовољавајућа, 17% нема став по овом питању, док је само 74% задовољно опремљеношћу простора, што одговара резултатима из претходне године.

Графикон 47. Задовољство испитаника опремљеношћу болесничке собе



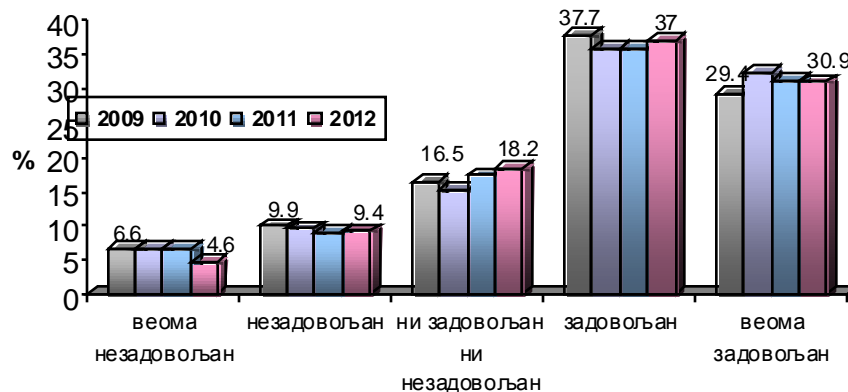
Опремљеношћу болесничке собе најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,88) и Институту за кардиоваскуларне болести Дедиње (4,49), а најмање задовољни су пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,12) и КБЦ „Звездара“ (3,56).

**Табела 36. Задовољство опремљеношћу болесничке собе - просечна оцена**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	990	3.88	0.998
КБЦ „Мишовић“	161	4.43	0.669
КБЦ „Звездара“	268	3.56	1.203
КБЦ „Земун“	192	3.96	0.948
КБЦ „Бежанијска коса“	111	3.97	0.986
Институт за КВБ „Дедиње“	105	4.49	0.709
ГАК „Народни фронт“	181	4.01	0.977
Институт за онкологију и рад. Србије	180	3.86	0.950
Инс. за реуматологију	34	4.41	0.609
Спец. бол. „Свети Сава“	39	4.28	0.857
Институт за ОХБ „Бањица“	117	3.76	1.088
Спец. бол. Младеновац	17	3.12	0.993
Инс. за рехабилитацију	121	4.03	1.008
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	21	4.10	0.768
Спец. бол. за орт. протетику	7	4.14	0.690
Спец. бол. Лазаревац	16	4.88	0.342
<b>УКУПНО</b>	<b>2560</b>	<b>3.94</b>	<b>1.008</b>

Чистоћу тоалета 14% пацијената оцењује као незадовољавајућу, 18% нема став по овом питању, док је само 68% задовољних или веома задовољних. У односу на претходне године, смањен је проценат веома незадовољних и незадовољних пацијената, а порастао проценат оних који нису ни задовољни ни незадовољни.

**Графикон 48. Задовољство испитаника чистоћом тоалета**



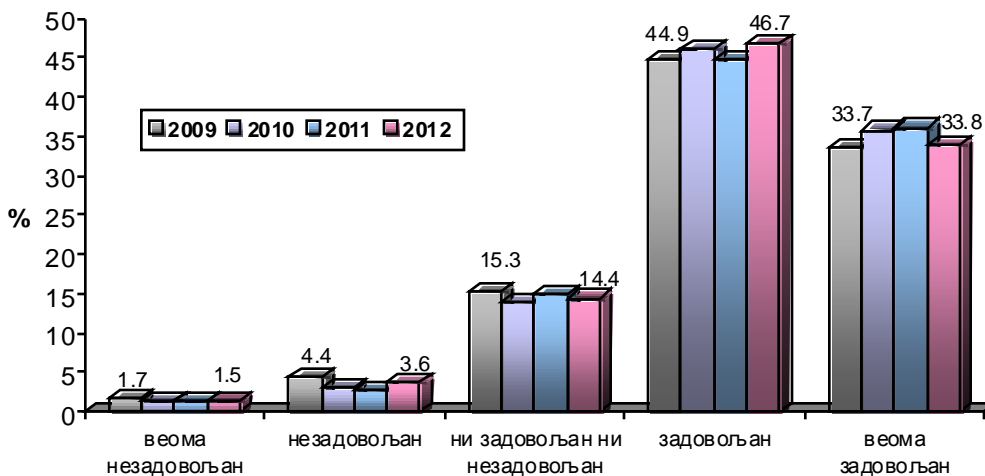
Чистоћом тоалета најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,88) и Институту за кардиоваскуларне болести Дедиње (4,48), а најмање задовољни су пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (2,88) и Институту за онкологију и радиологију Србије (3,34).

**Табела 37. Задовољство чистоћом тоалета - просечна оцена**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	994	3.74	1.085
КБЦ „Мишовић“	163	4.36	0.815
КБЦ „Звездара“	271	3.55	1.182
КБЦ „Земун“	194	3.78	1.045
КБЦ „Бежанијска коса“	109	3.50	1.358
Институт за КВБ „Дедиње“	106	4.48	0.707
ГАК „Народни фронт“	177	3.73	1.188
Институт за онкологију и рад. Србије	176	3.34	1.203
Инс. за реуматологију	34	4.41	0.657
Спец. бол. „Свети Сава“	40	4.25	0.899
Институт за ОХБ „Бањица“	118	3.94	1.048
Спец. бол. Младеновац	17	2.88	1.054
Инс. за рехабилитацију	118	4.03	0.969
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	20	4.30	0.571
Спец. бол. за орт. протетику	7	3.86	0.900
Спец. бол. Лазаревац	16	4.88	0.342
<b>УКУПНО</b>	<b>2560</b>	<b>3.80</b>	<b>1.113</b>

Опште задовољство смештајем је оцењено на следећи начин: 5,1% испитаника је изразило незадовољство, што је више у односу на прошлу годину, 14,4% нема став по овом питању, док је 80,5% у категорији задовољних или веома задовољних.

**Графикон 49. Опште задовољство с смештајем**



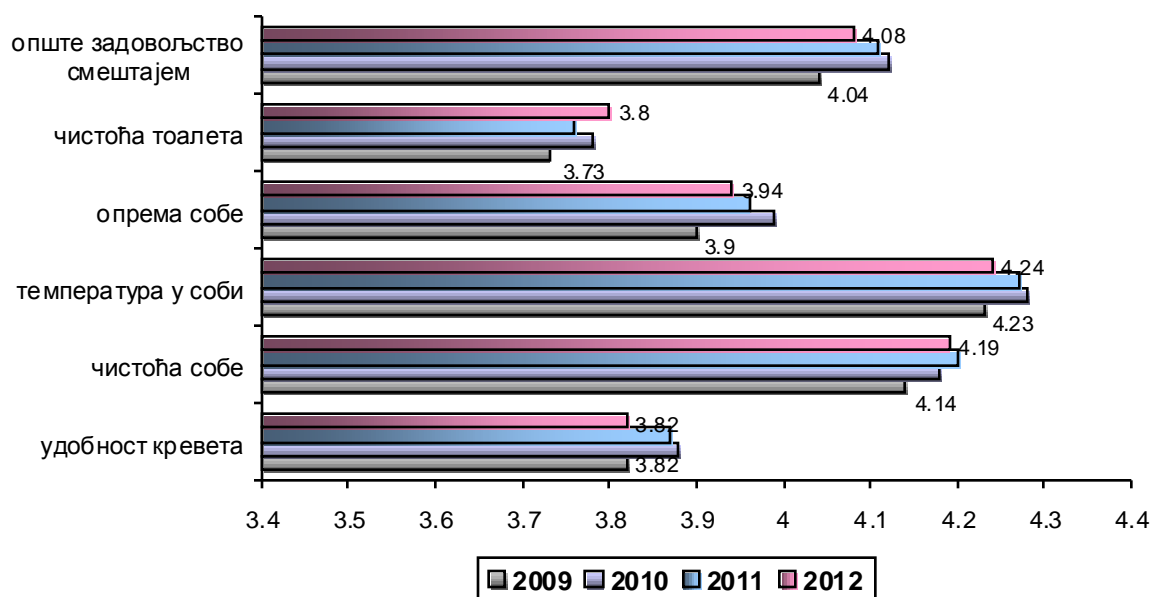
Болничким смештајем у целини најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,88) и Институту за кардиоваскуларне болести Дедиње (4,59), а најмање задовољни су пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,65) и КБЦ „Звездара“ (3,85).

**Табела 38. Задовољство болничким смештајем у целини - просечна оцена**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	1005	3.99	0.859
КБЦ „Мишовић“	162	4.49	0.582
КБЦ „Звездара“	274	3.85	0.981
КБЦ „Земун“	199	4.11	0.855
КБЦ „Бежанијска коса“	113	4.08	0.927
Институт за КВБ „Дедиње“	108	4.59	0.530
ГАК „Народни фронт“	181	4.04	0.909
Институт за онкологију и рад. Србије	180	3.97	0.909
Инс. за реуматологију	34	4.38	0.493
Спец. бол. „Свети Сава“	40	4.35	0.770
Институт за ОХБ „Бањица“	118	4.11	0.941
Спец. бол. Младеновац	17	3.65	0.931
Инс. за рехабилитацију	121	4.17	0.771
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	20	4.40	0.503
Спец. бол. за орт. протетику	7	4.29	0.488
Спец. бол. Лазаревац	16	4.88	0.342
<b>УКУПНО</b>	<b>2595</b>	<b>4.08</b>	<b>0.869</b>

Поред исхране, пацијентима у београдским болницама највише сметају услови смештаја (просечна оцена задовољства је 4,08) и то чистоћа тоалета и удобност кревета. Од смештајних услова, најзадовољнији су температуром у соби. Добијени резултати скоро су идентични резултатима из претходне године (графикон 50).

**Графикон 50. Просечна оцена задовољства условима смештаја у болници**



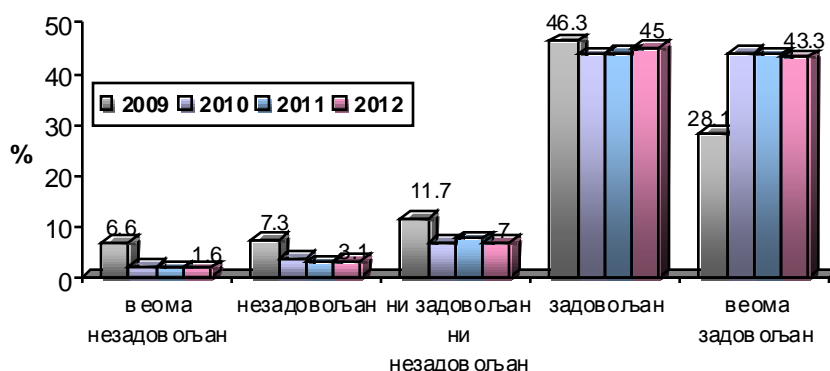


- Организација посета

Близу 90% пацијената је задовољно организацијом посета, временом за посете, дужином њиховог трајања и бројем посета. Тај број је сличан вредностима из претходне године, а знатно већи у односу на 2009. годину, када се око 75% пацијената изјаснило да је задовољно организацијом посета (у време спровођења испитивања задовољства, због епидемије грипа, посете су биле забрањене).

Временом када се организују посете болеснику незадовољно је око 5% испитаника, 7% није имало став по овом питању, док је 88% задовољно (графикон 51).

**Графикон 51. Задовољство испитаника временом посета**



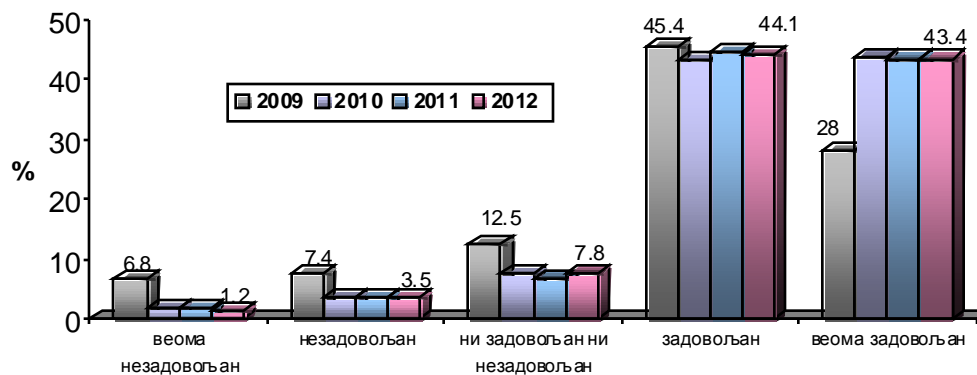
Временом за посете најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,88) и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,86), а најмање задовољни су пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,16), КЦС и КБЦ „Звездара“ (4,2).

**Табела 39. Задовољство временом за посете - просечна оцена**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	1001	4.20	0.886
КБЦ „Мишовић“	164	4.25	0.832
КБЦ „Звездара“	268	4.20	0.836
КБЦ „Земун“	190	4.23	0.871
КБЦ „Бежанијска коса“	114	4.23	0.863
Институт за КВБ „Дедиње“	100	4.61	0.510
ГАК „Народни фронт“	169	4.24	0.806
Институт за онкологију и рад. Србије	166	4.16	0.855
Инс. за реуматологију	33	4.39	0.788
Спец. бол. „Свети Сава“	37	4.41	0.798
Институт за ОХБ „Бањица“	119	4.29	0.847
Спец. бол. Младеновац	19	4.37	0.496
Инс. за рехабилитацију	113	4.42	0.638
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	20	4.55	0.945
Спец. бол. за орт. протетику	7	4.86	0.378
Спец. бол. Лазаревац	16	4.88	0.342
<b>УКУПНО</b>	<b>2536</b>	<b>4.25</b>	<b>0.842</b>

Када је у питању дужина посета, незадовољно је око 5% испитаника, 8% нема став по овом питању, док је око 88% задовољно (графикон 52).

Графикон 52. Задовољство испитаника дужином посета



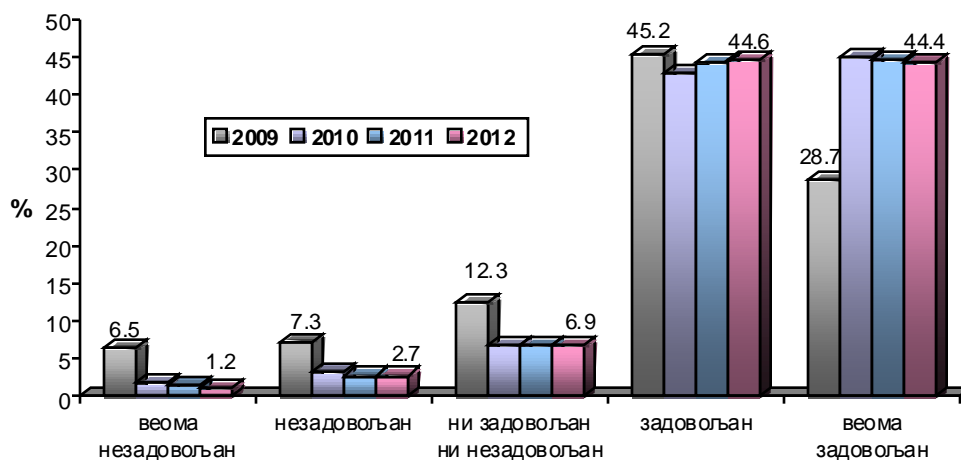
Дужином посета најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,88) и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,86), а најмање задовољни су пацијенти у КБЦ „Земун“ (4,18) и КБЦ „Звездара“ (4,17).

Табела 40. Задовољство дужином посета - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	991	4.20	0.877
КБЦ „Мишовић“	155	4.25	0.811
КБЦ „Звездара“	265	4.18	0.830
КБЦ „Земун“	185	4.17	0.874
КБЦ „Бежанијска коса“	112	4.24	0.830
Институ т за КВБ „Дедиње“	94	4.61	0.533
ГАК „Народни фронт“	167	4.26	0.752
Институ т за онкологију и рад. Србије	162	4.20	0.825
Инс. за реуматологију	33	4.42	0.792
Спец. бол. „Свети Сав а“	36	4.31	0.951
Институ т за ОХБ „Бањица“	116	4.29	0.904
Спец. бол. Младеновац	18	4.44	0.511
Инс. за рехабилитацију	113	4.45	0.641
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	18	4.50	0.985
Спец. бол. за орт. протетику	7	4.86	0.378
Спец. бол. Лазаревац	16	4.88	0.342
<b>УКУПНО</b>	<b>2488</b>	<b>4.25</b>	<b>0.837</b>

Бројем посета је незадовољно око 4% испитаника, око 7% се изјашњава да није ни задовољно ни незадовољно, док је 89% задовољних, што одговара резултатима из претходне године (графикон 53).

Графикон 53. Задовољство испитаника бројем посета



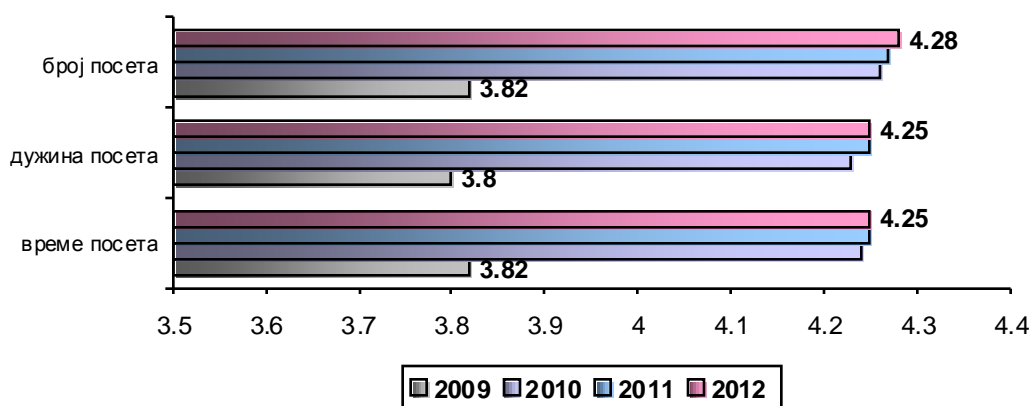
Бројем посета најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,88) и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,86), а најмање задовољни су пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,19).

Табела 41. Задовољство бројем посета - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	995	4.25	0.840
КБЦ „Мишовић“	156	4.21	0.840
КБЦ „Звездара“	266	4.28	0.731
КБЦ „Земун“	185	4.22	0.891
КБЦ „Бежанијска коса“	113	4.21	0.850
Институт за КВБ „Дедиње“	94	4.65	0.502
ГАК „Народни фронт“	166	4.27	0.756
Институт за онкологију и рад. Србије	161	4.19	0.825
Инс. за реуматологију	32	4.53	0.507
Спец. бол. „Свети Сава“	37	4.35	0.857
Институт за ОХБ „Бањица“	116	4.30	0.897
Спец. бол. Младеновац	18	4.39	0.502
Инс. за рехабилитацију	111	4.42	0.640
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	18	4.50	0.985
Спец. бол. за орт. протетику	7	4.86	0.378
Спец. бол. Лазаревац	16	4.88	0.342
<b>УКУПНО</b>	<b>2491</b>	<b>4.28</b>	<b>0.809</b>

Просечна оцена задовољства организацијом посета креће се од 4,25 за време и дужину посета до 4,28 за број посета и скоро је иста у односу на претходну годину.

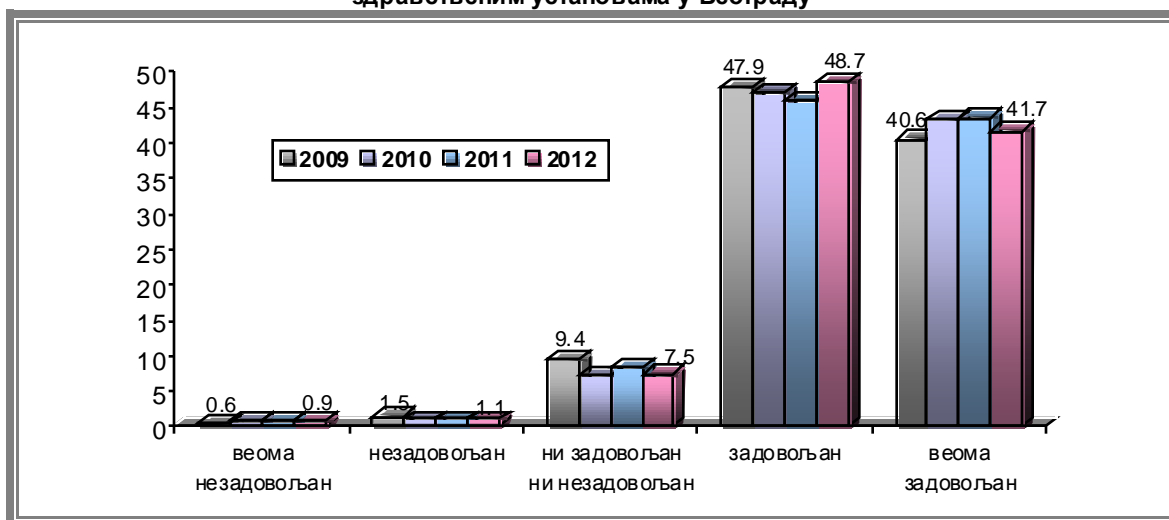
**Графикон 54. Просечна оцена задовољства организацијом посета**



- Опште задовољство болничким лечењем

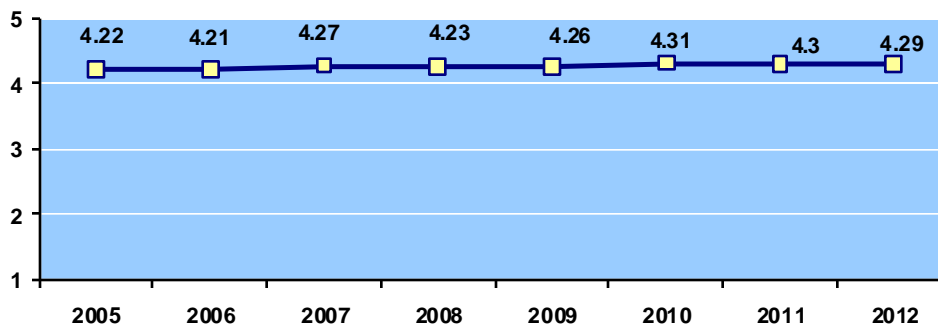
Од 2.793 пацијената који су учествовали у анкети, 158 пацијента (5,6%) нису дали одговор на питање какво је у целини њихово задовољство болничким лечењем, узимајући све напред наведене факторе који се тичу болничког лечења. Занемарљиво мали број њих је био незадовољан или веома незадовољан када је одговарао на ово питање (само 55 пацијената или 2%). Неопредељених (ни задовољни ни незадовољни) је било 7,5%, док је 90,4% пацијената било задовољно или веома задовољно болничким лечењем које им је пружено. У односу на претходну годину, повећан је проценат пацијената који су били задовољни болничким лечењем, а смањен проценат пацијената који су веома задовољни, као и оних који нису ни задовољни ни незадовољни.

**Графикон 55. Задовољство корисника болничким лечењем у целини у здравственим установама у Београду**



Просечна оцена задовољства укупним болничким лечењем износи 4,29, слично као и прошле године.

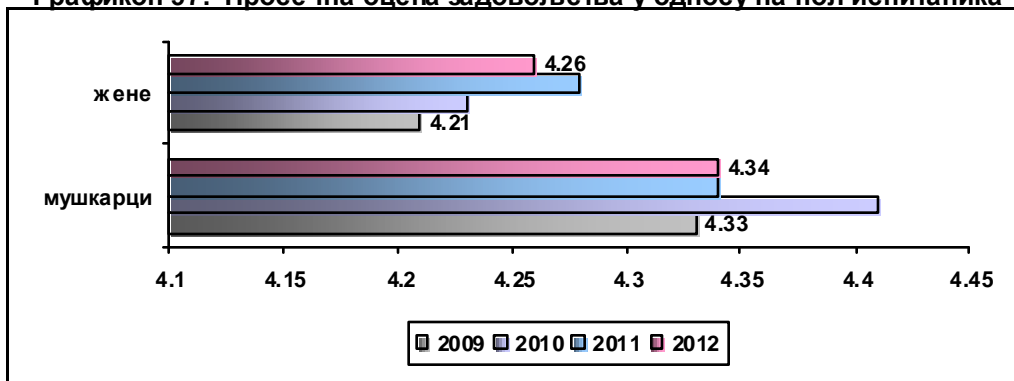
Графикон 56. Задовољство корисника болничким лечењем у целини у здравственим установама у Београду од 2005. до 2012. године (просечна оцена)



- **Степен зависности посматраних варијабли**

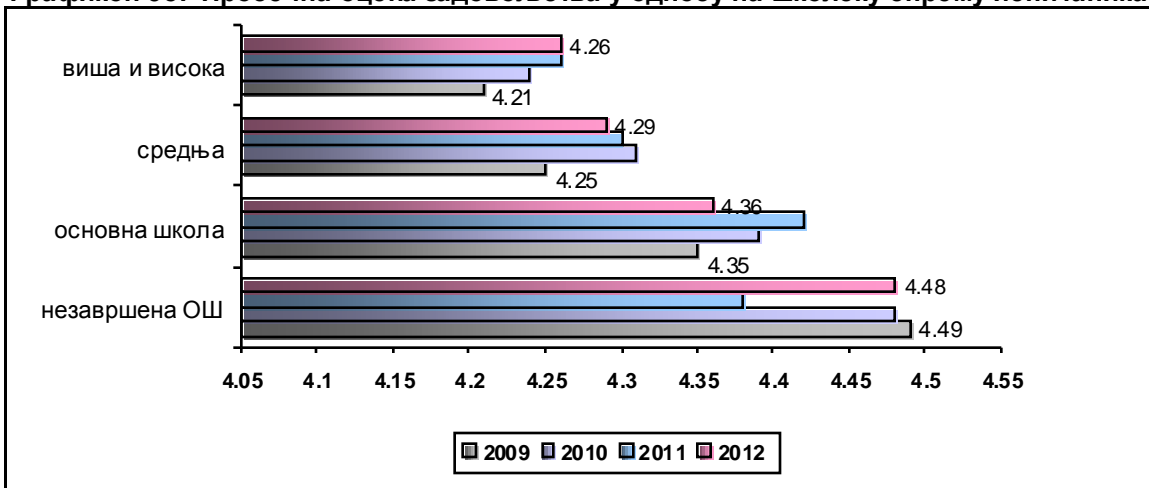
У односу на опште задовољство корисника болничком здравственом заштитом уочене су разлике по полу пацијената. На ово питање је одговорило 1.439 жена и 1132 мушкарца. Применом непараметарских статистичких тестова, установљено је да постоје статистички значајне разлике у задовољству испитаника болничким лечењем у односу на пол испитаника ( $\chi^2=16,766$ ,  $DF=4$ ,  $p=0,002$ ). Мушкарци су задовољнији болничким лечењем (просечна оцена задовољства 4,34) од жена (просечна оцена 4,26). То је и очекивано, с обзиром да су анкетирани 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 57. Просечна оцена задовољства у односу на пол испитаника



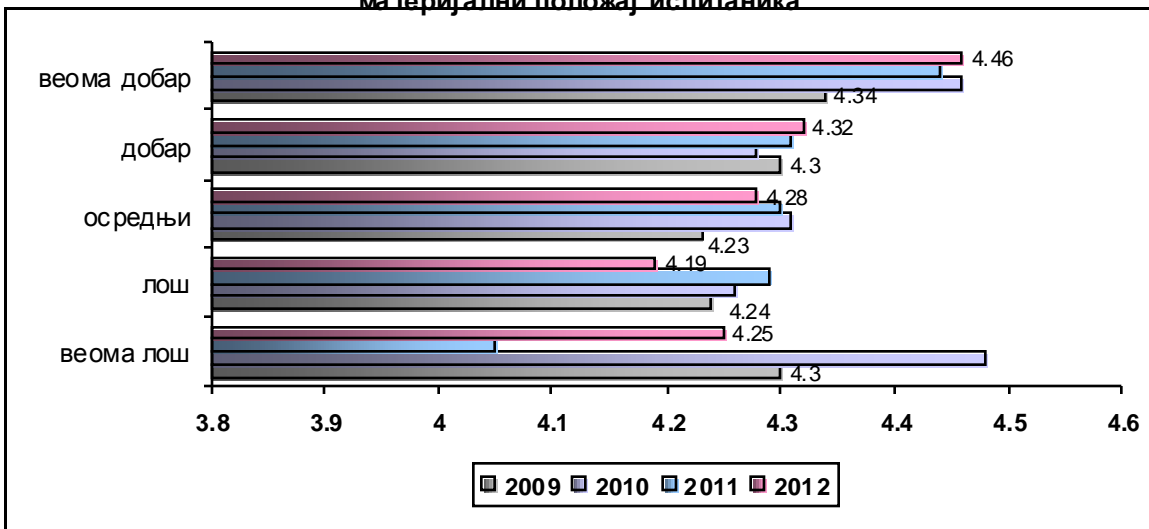
У односу на школску спрему корисника, постоје статистички значајне разлике у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом ( $\chi^2=21,057$ ,  $DF=12$ ,  $p=0,05$ ). Најзадовољнији су пацијенти са незавршеном основном школом (просечна оцена 4,48), а са порастом школске спреме опада ниво задовољства.

**Графикон 58. Просечна оцена задовољства у односу на школску спремност испитаника**



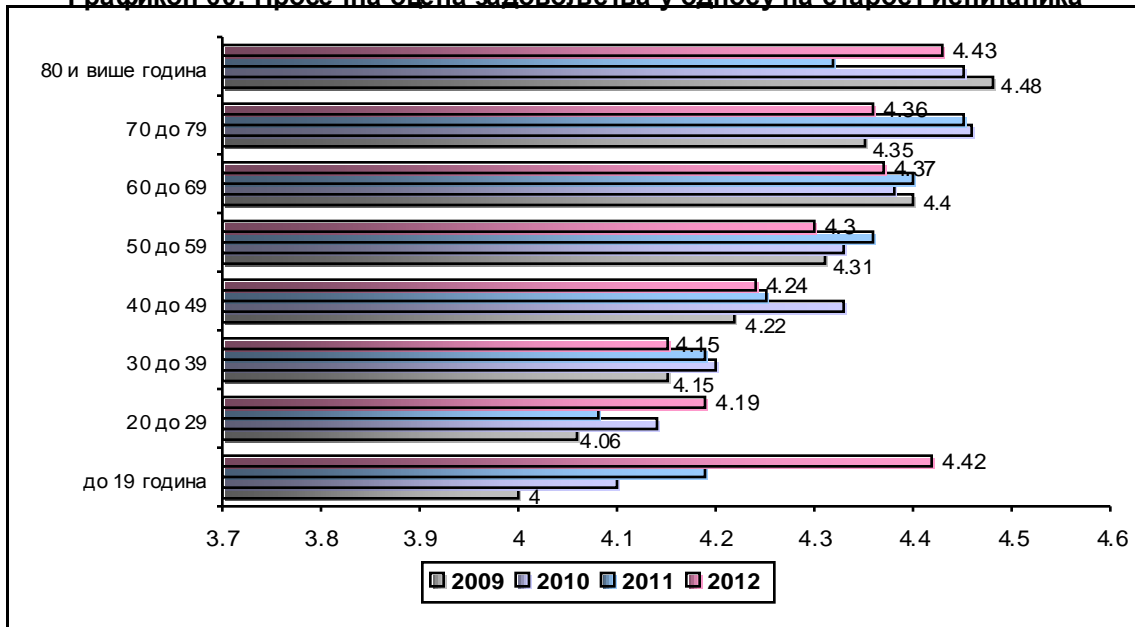
У односу на материјално стање корисника, постоје статистички значајне разлике у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом ( $N=19,944$ ,  $DF=4$ ,  $p=0,001$ ). Болничким лечењем су најзадовољнији пацијенти са веома добрим и добрим материјалним положајем, а најмање задовољни пацијенти са лошим и веома лошим материјалним положајем.

**Графикон 59. Просечна оцена задовољства болничким лечењем у односу на материјални положај испитаника**



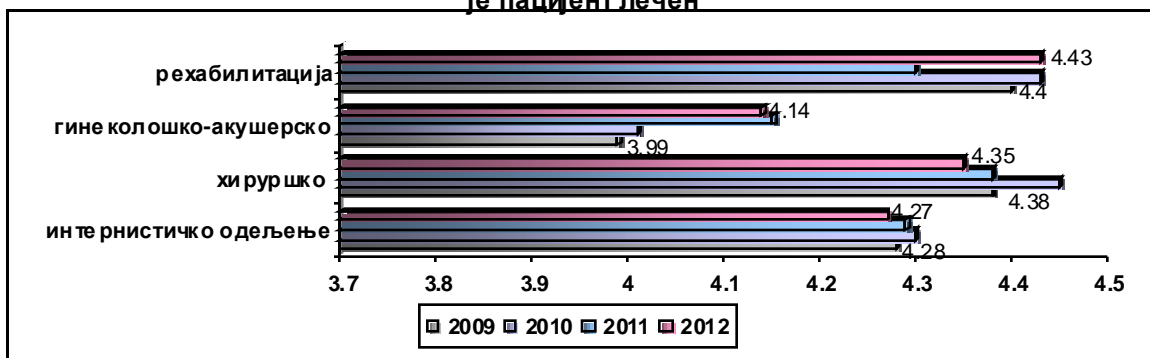
Животна доб високо статистички значајно има утицаја на задовољство пацијената болничким лечењем ( $N=44,919$ ,  $DF=7$ ,  $p=0,000$ ). Идући према старијим добним групама, задовољство пацијената болничким лечењем расте. Најзадовољнији су грађани старији од 80 година, а најнезадовољнији пацијенти у добној групи од 30 до 39 година. Просечна оцена задовољства болничким лечењем у свим добним групама је слична оценама из претходне године (графикон 60).

**Графикон 60. Просечна оцена задовољства у односу на старост испитаника**



Постоји значајна разлика у задовољству између пацијената лечених на различитим болничким одељењима ( $\chi^2=45,000$ ,  $DF=12$ ,  $p=0,000$ ). Болничким лечењем најзадовољнији су пацијенти лечени на одељењима рехабилитације, а најмање задовољни пацијенти са гинеколошко-акушерских одељења (графикон 61). У односу на претходну годину, повећана је просечна оцена задовољства на одељењима рехабилитације, док је на осталим одељењима незнатно смањена.

**Графикон 61. Просечна оцена задовољства у односу на болничко одељење на коме је пацијент лечен**



- Рангирање болница према задовољству пацијента

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, рангираних према задовољству лечењем унутар њих, на I месту у рангу је Специјална болница за ендемску нефропатију Лазаревац (просечна оцена 4,88), а затим Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,75), али

овај резултат треба узети са резервом због малог броја испитаника. Затим следе Институт за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ и Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“.

**Табела 42. Задовољство корисника болничким лечењем у Београду**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
1. Спец. бол. за енд. нефропатију	4,11	4,80	4,47	3,67	4,92	4,58	4,86	4,88
2. Спец. бол. за рех. и ортоп. прот.	4,17	4,50	4,40	4,33	4,50	4,33	3,80	4,75
3. Институт за КВБ „Дедиње“	4,10	4,21	4,07	4,37	4,45	4,53	4,45	4,67
4. Спец. болница за ЦВБ „С. Сава“	4,22	4,67	4,62	4,44	4,72	4,53	4,74	4,55
5. Инст. за реуматологију	4,16	4,36	4,41	4,50	4,65	4,51	4,59	4,47
6. Клиника за рехабил. „Зотовић“	4,46	4,15	4,42	4,38	4,66	4,62	4,17	4,45
7. КБЦ „Др Д. Мишовић“	4,32	4,35	4,37	4,18	4,44	4,52	4,60	4,45
8. Инст. за рехабилитацију	4,59	4,19	4,22	4,25	4,29	4,34	4,38	4,41
9. ИОХБ „Бањица“	4,02	4,06	4,28	4,20	4,26	4,34	4,43	4,40
10. КБЦ „Б. Коса“	4,53	4,54	4,48	4,44	4,43	4,39	4,30	4,36
11. КБЦ „Земун“	4,18	4,09	4,18	4,10	4,23	4,35	4,31	4,28
12. ГАК „Народни фронт“	3,72	3,80	4,07	4,05	4,17	4,12	4,14	4,25
13. КБЦ „Звездара“	4,28	4,09	4,33	4,26	4,21	4,23	4,23	4,22
14. КЦС	4,20	4,19	4,27	4,26	4,23	4,28	4,22	4,22
15. Инст. за онкологију Србије	4,23	4,17	4,24	4,27	4,06	4,22	4,17	4,19
16. Спец. болница Младеновац	4,45	4,05	4,14	4,05	4,17	4,12	4,47	3,95
Укупно	4,22	4,21	4,27	4,23	4,26	4,31	4,30	4,29

На последњем месту у рангу је Специјална болница за интерне болести Младеновац (просечна оцена 3,95). Нижи степен задовољства пацијената је и у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,17).

Између болница у Београду постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства болничким лечењем ( $F=6,071$   $df=15$ ,  $p=0,000$ ).

У односу на прошлу годину просечна оцена задовољства болничким лечењем је повећана у 7 болница, док је у преосталих 9 болница просечна оцена непромењена или смањена (табела 42). Укупно задовољство болничким лечењем у свим болницама у Београду које учествују у овом испитивању има тенденцију лаганог пораста до 2010. године (просечна оцена задовољства повећана је са 4,23 у 2008. години на 4,31 у 2010. години), а затим лагано опада на 4,29.

Посматрано по гранама медицине, постоје значајне разлике у степену задовољства између болница. У оквиру интернистичких одељења (табела 43), најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,88) и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,55), а најмање задовољни у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,95) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,07).



**Табела 43. Задовољство корисника лечењем на интернистичким одељењима у болницама у Београду**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	Просечна оцена	Стандардна девијација
1. Спец. бол. за енд. нефропатију	17	4,88	0,33
2. Институт за КВБ „Дедиње“	42	4,43	0,55
3. Спец. болница за ЦВБ „С. Сава“	38	4,55	0,80
4. Инст. за реуматологију	36	4,47	0,51
5. КБЦ „Др Д. Мишовић“	47	4,47	0,55
6. КБЦ „Б. Коса“	82	4,33	0,77
7. КБЦ „Земун“	105	4,20	0,86
8. КБЦ „Звездара“	109	4,26	0,67
9. КЦС	318	4,24	0,76
10. Инст. за онкологију Србије	134	4,07	0,89
11. Спец. болница Младеновац	21	3,95	0,80
Укупно	949	4,27	0,77

У оквиру хируршких одељења (табела 44), најзадовољнији су пацијенти у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (просечна оцена 4,82) и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (4,55), а најмање задовољни у КБЦ „Звездара“ (4,22) и КЦС (4,27).

**Табела 44. Задовољство корисника лечењем на хируршким одељењима у болницама у Београду**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	Просечна оцена	Стандардна девијација
1. Институт за ортопедско-хир. болести „Бањица“	121	4,40	0,63
2. КБЦ „Др Д. Мишовић“	73	4,55	0,58
3. КБЦ „Б. Коса“	38	4,42	0,50
4. КБЦ „Земун“	57	4,42	0,53
5. КБЦ „Звездара“	126	4,22	0,76
6. КЦС	572	4,27	0,77
7. Инст. за онкологију Србије	52	4,48	0,54
Укупно	1106	4,35	0,71

У оквиру гинеколошко-акушерских одељења (табела 45), најзадовољнији су пацијенти у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,29) и КБЦ Земун (4,28), а најмање задовољни у КЦС (3,91) и КБЦ „Звездара“ (4,10)..

**Табела 45. Задовољство корисника лечењем на гинеколошко-акушерским одељењима у болницама у Београду**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	Просечна оцена	Стандардна девијација
1. ГАК „Народни фронт“	165	4,25	0,71
3. КБЦ “Др Д. Мишовић”	52	4,29	0,96
5. КБЦ “Земун”	39	4,28	0,65
6. КБЦ “Звездара”	41	4,10	0,66
7. КЦС	135	3,91	0,73
Укупно	432	4,14	0,75

У оквиру одељења за рехабилитацију, пацијенти су најзадовољнији у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 4,75), али овај резултат треба посматрати са резервом због малог броја испитаника. У Институту за рехабилитацију и Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“, просечне оцене задовољства су скоро изједначене.

**Табела 46. Задовољство корисника лечењем на одељењима за рехабилитацију у болницама у Београду**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	Просечна оцена	Стандардна девијација
1. Институт за рехабилитацију	120	4,41	0,54
2. Клиника за рехабилитацију Др М. Зотовић“	20	4,45	0,60
3. Спец. болница за рехабилитацију и ортопедску протетику	8	4,75	0,46
Укупно	148	4,43	0,55

- Коментари пацијената

Пацијенти су имали могућност да у упитник упишу своје примедбе, похвале на рад и предлоге за унапређење квалитета. Поред бројних похвала за рад појединих лекара и медицинских сестара који су их лечили, пацијенти су највише коментарисали услове смештаја и исхрану. Пацијенти су незадовољни санитарно-хигијенским условима у болницама, недовољним бројем санитарних чворова, неадекватним одржавањем тоалета, недостатком топле воде. Такође, пацијенти указују на потребу кречења болничких просторија, бољу опремљеност болесничких соба, затим на превише пацијената у собама, лошу храну, лошу организацију пријема у болницу (предуго чекање, стајање, гужва), мали број медицинских сестара у ноћној смени, недостатак постелјине. Пацијенти предлажу да се обезбеди трпезарија за покретне болеснике, као и просторија за посете. Примедби има и на дувански дим, који се осећа у собама и ходницима, а посебно у тоалетима, јер пацијенти пуше. Пацијенти указују и на неадекватну комуникацију са здравственим радницима и недовољно

обавештења о процедурама којима се подвргавају. Има мишљења да треба променити време за посете и дужину трајања посета, како би се повећала доступност члановима породице.

## Закључак

Резултати истраживања задовољства корисника у Београду су показали висок степен задовољства болничким лечењем (око 90% испитаника се изјаснило да су задовољни или веома задовољни болничким лечењем, а просечна оцена задовољства је 4,29). Добијени резултати су скоро идентични резултатима из претходне године, када је просечна оцена задовољства била 4,30.

Пацијенти су најмање задовољни исхраном и условима смештаја у болници. Укусом и разноврсношћу болничке хране задовољно је мање од 65% пацијената, количином и температуром хране задовољно је око 70%, начином сервирања хране 78%, а временом сервирања преко 80% пацијената. Просечна оцена општег задовољства услугама исхране је 3,92 (у претходној години 3,91). Болничком исхраном су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију, Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“, а најмање задовољни су пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Младеновац, КБЦ „Земун“ и Клиничком центру Србије.

Болничким смештајем је задовољно око 80% испитаника, с тим што су најнезадовољнији чистоћом тоалета (68% задовољних), удобношћу кревета (70%) и опремом собе (74%), док је највећи број задовољан температуром (87%) и чистоћом болесничке собе (85%). Просечна оцена задовољства условима смештаја у болници је 4,08 (4,11 у претходној години). Условима смештаја су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију, Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ и КБЦ „Др Д: Мишовић“, а најмање задовољни у Специјалној болници за интерне болести Младеновац, КБЦ „Звездара“, Институту за онкологију и радиологију Србије и Клиничком центру Србије.

По мишљењу већине пацијената (преко 85%), организација пријема у болницу је задовољавајућа. Пацијенти су током болничког пријема најзадовољнији љубазношћу особља (93% задовољних), а најмање задовољни чекањем на шалтеру (76% задовољних), а затим објашњењима у вези процедуре пријема и временом од пријема у болницу до смештаја у болесничку собу (око 85% задовољних). Такође су веома задовољни и процедуром отпуста из болнице (преко 90% задовољних). Просечна оцена задовољства болничким пријемом је 4,23 (у претходној години 4,26), а отпустом из болнице 4,40 (у претходној години 4,42). Процедуром болничког пријема и отпуста су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију, Специјалној болници за рехабилитацију и

ортопедску протетику и Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“, а најмање задовољни су пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Младеновац, ГАК „Народни фронт“ и Институту за ортопедско-хируршке болести „Бањица“.

Преко 90% пацијената је задовољно радом лекара и медицинских сестара у болницама у Београду. 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 4,59 (у претходној години 4,56). И особине лекара, љубазност, спремност да дају одговоре на питања, способност дијагностиковања здравствених проблема, успешност у лечењу, давање упутства при отпусту са болничког лечења, као и објашњавање тестова и третмана, су задовољавајуће за већину пацијената, па је просечна оцена задовољства услугама лекара 4,54 (у претходној години 4,55). Радом медицинских сестара су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, а најмање задовољни пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Младеновац и Институту за ортопедско-хируршке болести „Бањица“, док су у КБЦ „Земун“ пацијенти имали највише примедби на љубазност медицинских сестара, а у ГАК „Народни фронт“ на љубазност према члановима породице пацијента. Радом лекара су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, а најмање задовољни у Специјалној болници за интерне болести Младеновац, Институту за онкологију и радиологију Србије и Киничком центру Србије, а доста примедби било је и у КБЦ „Земун“.

Дијагностичким процедурама у болници у области лабораторијске дијагностике задовољно је 94% пацијената, у области радиолошке и кардиолошке дијагностике око 93%, а услугама физикалне терапије, око 90% пацијената. Просечна оцена задовољства услугама дијагностике и терапије је 4,48 (у претходној години 4,49). Дијагностичким услугама су најзадовољнији пацијенти у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Специјалној болници за ендемску нефропатију, а најмање задовољни пацијенти из Специјалне болнице за интерне болести Младеновац, ГАК „Народни фронт“, док су радиолошким услугама незадовољни и пацијенти Института за онкологију и радиологију Србије, лабораторијским услугама у КБЦ „Земун“, а кардиолошким услугама и у Институту за реуматологију.

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 12% пацијената се изјаснило да их болничко особље није упознало са правом да дају сагласност на предложену процедуру, 16% није упознато са дужностима на болничком одељењу, а 32% није упознато са начином приговора и жалби у случају незадовољства, што је слично резултатима из претходне године.

Близу 90% пацијената је задовољно организацијом посета, временом посете, дужином трајања и бројем посета (просечна оцена 4,25 за време и дужину посета, а 4,28 за број посета), што одговара резултатима из претходне године. Најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, а најмање задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије, КБЦ „Звездара“, КБЦ „Земун“ и КЦС.

На степен задовољства болничким лечењем статистички значајно утичу: пол, старост, школска спрема и материјални положај испитаника. Мушкарци су задовољнији лечењем у болници од жена, старији пацијенти су задовољнији од млађих, а пацијенти са нижом школском спремом су задовољнији од оних са вишом школском спремом. Пацијенти који су свој материјални положај оценили као веома добар и добар су задовољнији од пацијената чији је материјални положај лош. Болничким лечењем су најзадовољнији пацијенти који су лечени на одељењима рехабилитације, а најмање задовољне пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења.

Задовољство пацијената се значајно разликује у различитим болницама (просечна оцена од 3,95 до 4,88). Најмање су задовољни пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Младеновац и Институту за онкологију и радиологију Србије. Најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, где је био мали број отпуштених и анкетираних пацијената, па добијени резултат треба разматрати са резервом. Висок степен задовољства је и у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“.

Добијени резултати, и поред високог степена задовољства корисника, указују да постоје сегменти болничког смештаја и рада, које треба унапређивати.

## **ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА РАДОМ СПЕЦИЈАЛИСТИЧКЕ СЛУЖБЕ У БОЛНИЦАМА У БЕОГРАДУ У 2012. ГОДИНИ**

Испитивање задовољства корисника радом специјалистичке службе у стационарним установама обављено је 7.12.2012. године, у специјалистичкој служби интерне медицине (обухваћене су субспецијалности интерне медицине: пулмологија, кардиологија, алергологија и имунологија, гастроентерологија, хематологија, ендокринологија, нефрологија, реуматологија) у 13 болница у Београду.

Анкетирањем корисника о задовољству специјалистичком службом обухваћена је једнодневна популација пацијената, који су на дан испитивања посетили специјалисту интерне медицине. Коришћен је стандардизовани анонимни упитник са 11 питања, уз могућност да пацијенти напишу и своје примедбе, похвале и предлоге за унапређење квалитета рада. Питања из упитника су обухватила основне социјално – економске детерминанте здавља (пол, старост, школска спрема, материјални положај испитаника), затим карактеристике заказивања и простора за чекање прегледа, дужину чекања на преглед, однос лекара према пацијенту (давање информација, време које лекар посвећује пацијенту, спремност да се саслуша пацијент), плаћање прегледа и укупно задовољство здравственом заштитом у специјалистичкој служби.

Спровођење испитивања организовала је Комисија за унапређење квалитета рада здравствене установе. Пацијенти су упитник попуњавали у здравственој установи, унос података је обављен у Градском заводу за јавно здравље, где је извршена и анализа података. Добијени резултати су упоређивани са резултатима из 2011. и 2010. године, а код појединих питања и са резултатима из 2009.

За описивање испитиване популације коришћене су методе дескриптивне статистике: просечна вредност (аритметичка средина), мере варијабилитета (стандардна девијација) и релативни бројеви. За утврђивање значајности разлике између обележја коришћен је  $\chi^2$  тест, Kruskal Wallis тест (H) и једнофакторска анализа варијансе (F).

Сви статистички тестови су прихватани ако је вероватноћа нулте хипотезе једнака или мања од 5 посто. Задовољство корисника исказано је просечном оценом на скали од 1 до 5, где је 1=веома незадовољан, а 5=веома задовољан.

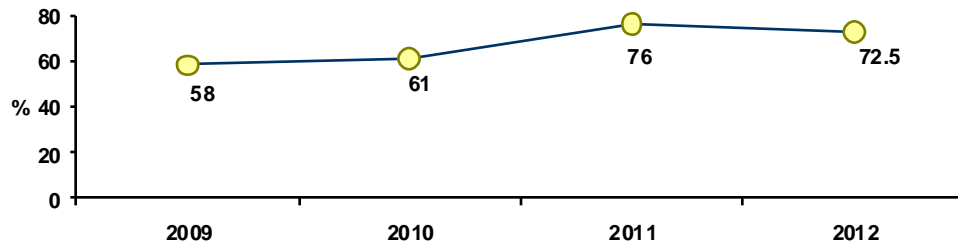
База података креирана је у компјутерском програму SPSS, верзија 10.0 (Statistical Package for Social Sciences), који је коришћен и за статистичку обраду података.

### **Резултати**

На дан испитивања задовољства корисника радом специјалистичке службе, био је 2.691 пацијент (за 446 или 20% више у односу на претходну годину), који су посетили специјалисту интерне медицине у 13 болница у Београду. Подељено је 1.940 упитника, јер су остали пацијенти одбили да

учествују у анкети. Попуњених (враћених) упитника је било 1.406, што је за 209 или 17,5% више у односу на претходну годину. Стопа одговора (у односу на број подељених упитника) је била 72,5% и мања је у односу на претходну годину када је износила 76,2% (графикон 1).

Графикон 1. Стопа одговора у испитивању задовољства радом специјалистичке службе у болницама у Београду



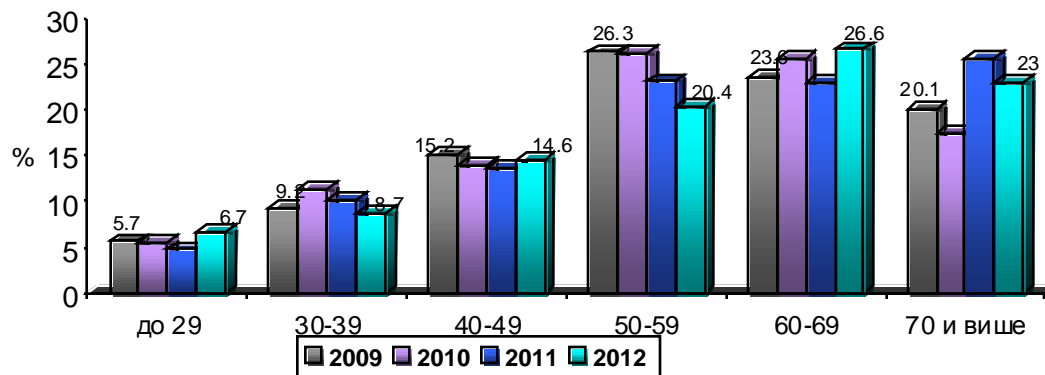
Највише анкетираних пацијената било је у Клиничком центру Србије, 278 или 19,8%, што је знатно мање у односу на претходну годину. Знатно више анкетираних пацијената у односу на претходну годину било је у КБЦ „Бежанијска коса“ и Специјалној болници за ендемску нефропатију, док је у Специјалној болници Младеновац, Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, као и у Институту за рехабилитацију било значајно мање анкетираних пацијената (табела 1).

Табела 1. Дистрибуција испитаника према здравственој установи

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2009		2010		2011		2012	
	N	%	N	%	N	%	N	%
КЦС	262	28,6	204	18	337	28,1	278	19,8
КБЦ „Др Д. Мишовић“	23	2,5	67	5,9	76	6,3	135	9,6
КБЦ „Звездара“	137	15,0	198	17,5	241	20,3	275	19,6
КБЦ „Земун“	148	16,2	127	11,2	166	13,8	215	15,3
КБЦ „Бежанијска коса“	97	10,6	102	9,0	35	2,9	154	11,0
Институт за кардиов. болести „Дедиње“	21	2,3	12	1,1	17	1,4	7	0,5
Институт за онкологију и радиологију	29	3,2	31	2,7	31	2,6	31	2,2
Институт за реуматологију	84	9,2	199	17,6	97	8,1	133	9,5
Специјална болница Младеновац	18	2,0	66	5,8	82	6,8	35	2,5
Институт за рехабилитацију	16	1,7	58	5,1	20	1,7	12	0,9
Специјална бол. за енд. нефропатију	37	4,0	43	3,8	45	3,8	85	6,0
Специјална болница „Свети Сава“	38	4,1	14	1,2	40	3,3	34	2,4
Спец. бол. за рехаб. и ортоп. протетику	6	0,7	10	0,9	10	0,8	12	0,9
<b>УКУПНО</b>	<b>916</b>	<b>100</b>	<b>1131</b>	<b>100</b>	<b>1197</b>	<b>100</b>	<b>1406</b>	<b>100</b>

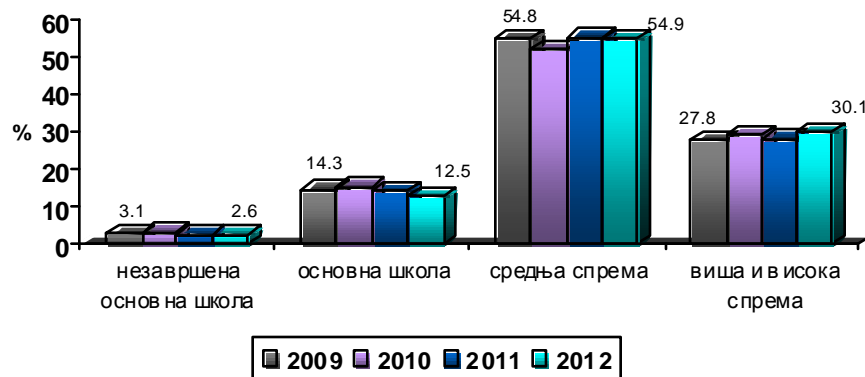
Добијени резултати су показали да су и ове године, пацијенти женског пола били више заступљени (59,4%) у односу на мушки пол. Старост анкетираних пацијената се кретала у распону од 15 до 91 године, а просечна старост била је  $55,41 \pm 15,16$  година и за 9 месеци је мања у односу на претходну годину, када је просечна старост испитаника била  $56,18 \pm 14,59$  године. Преко 70% испитаника било је старије од 50 година (графикон 2.).

**Графикон 2. Структура испитаника према добним групама**



И школска спрема испитаника била је скоро иста као у претходној години. Половина испитаника (54,9%) је имала средњу стручну спрему, 30,1% вишу и високу, док је 12,5% било са завршеном основном школом, а 2,6% са незавршеном основном школом (графикон 3.).

**Графикон 3. Школска спрема испитаника**



Само 17,5% испитаника је материјални положај свога домаћинства оценило као лош (4,5% веома лош и 13% лош), више од половине испитаника (51,1%) сматра да је осредњи, а 31,4% као добар (27,9% добар и 3,5% веома добар), што је слично резултатима из претходне године (графикон 4.).



Графикон 4. Структура испитаника према материјалном стању домаћинства



Анкетирани пацијенти су, у просеку, 4 пута посетили специјалисту у овој служби у последњих 12 месеци. Од 1223 пацијената који су одговорили на ово питање, већина је посетила специјалисту два пута (27%), затим једном (20%) и 3 пута (17%). Од 4 до 6 посета имао је сваки пети испитаник (21%), а преко 6 посета имало је око 13% испитаника, с тим да овај податак треба узети са резервом, јер се око 4% испитаника изјаснило да је специјалисту посетило 15 и више пута у последњих 12 месеци, што је мало вероватно. На питање о броју посета специјалисти у последњих 12 месеци у овој специјалистичкој служби није одговорило 13% испитаника (183 пацијента). Ниједном није посетило специјалисту у овој служби 31 пацијент или 2,5%. Ови резултати веома су слични резултатима из претходне године.

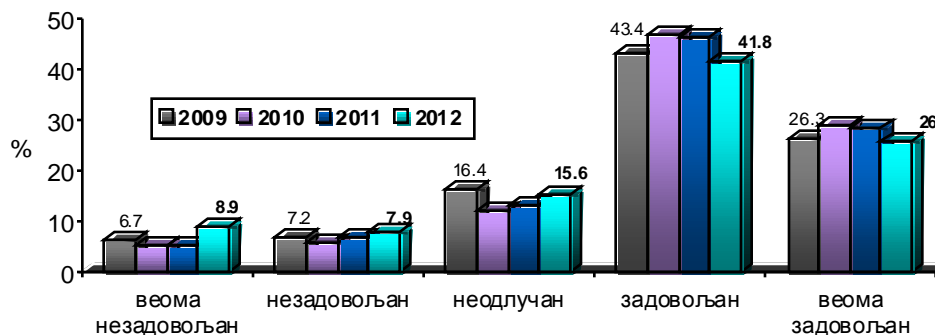
На питање о броју посета другој специјалистичкој служби у последњих 12 месеци није одговорила половина испитаника (47,7%). Од 736 пацијената који су одговорили на ово питање, већина је имала 2 посете (24,2%), 3 посете (16,3%) или 1 посету (15,9%). Од 4 до 6 посета је имало 20% пацијената, а преко 6 посета око 12%, с тим да и овај податак треба узети са резервом, јер се 2,6% испитаника изјаснило да је специјалисту посетило између 15 и 30 пута у последњих 12 месеци, што је мало вероватно. Приликом изјашњавања, 84 пацијента (11,4%) су навели да нису ниједном посетили специјалисту у другој служби. У просеку су анкетирани пацијенти посетили 3 до 4 пута специјалисту у другој служби у последњих 12 месеци.

На питање о броју посета приватном лекару специјалисти у последњих 12 месеци није одговорило 496 испитаника (35,3%). Од 910 пацијента који су одговорили на ово питање, 61,4% су навели да нису посећивали приватног лекара специјалисту, или су га посетили једном (14,4%), два (11,1%) или 3 пута (4,1%). У просеку је остварена једна посета приватном специјалисти у последњих 12 месеци по пацијенту.

За испитивање карактеристика заказивања специјалистичког прегледа и простора у коме пацијенти чекају на преглед, коришћено је 7 питања. Могућношћу телефонског заказивања посете специјалистичкој служби задовољна је већина испитаника (67,7%), незадовољно је само 16,7% испитаника, а још 15,6% се изјаснило да нису ни задовољни ни

незадовољни. Добијени резултати показују веће незадовољство овом могућношћу у односу на претходне године (графикон 5.).

Графикон 5. Задовољство испитаника могућношћу телефонског заказивања посете



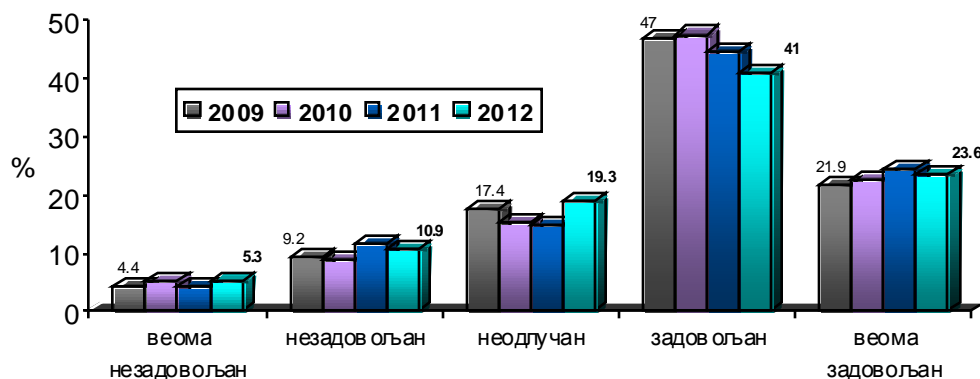
Могућношћу телефонског заказивања посете специјалистичкој служби су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 4,6), Институту за рехабилитацију (4,55) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,24), а најмање задовољни у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (просечна оцена само 2,50), КБЦ „Бежанијска коса“ (3,32) и КЦС (3,34).

Табела 2. Задовољство могућношћу телефонског заказивања посете – просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	255	3.34	1.287
КБЦ „Мишов ић“	132	4.02	0.833
КБЦ „Звездара“	249	3.67	1.169
КБЦ „Земун“	188	3.66	1.228
КБЦ „Б. коса“	150	3.32	1.377
Институт „Дедиње“	2	2.50	2.121
Инс. за онкологију	27	3.63	1.149
Инс. за реуматологију	129	3.78	1.077
Спец. бол „Свети Сава“	28	4.21	0.876
Спец. бол Младеновац	34	4.06	0.851
Инс. за рехабилитацију	11	4.55	0.688
Спец. бол за рех. и орт. протетику	10	4.60	0.699
Спец. бол за ендемску нефропатију	83	4.24	0.919
<b>УКУПНО</b>	<b>1298</b>	<b>3.68</b>	<b>1.194</b>

Већина испитаника (65%) је задовољна и временом чекања од момента заказивања посете до термина прегледа (графикон 6.).

Графикон 6. Задовољство испитаника временом чекања од момента заказивања до термина прегледа



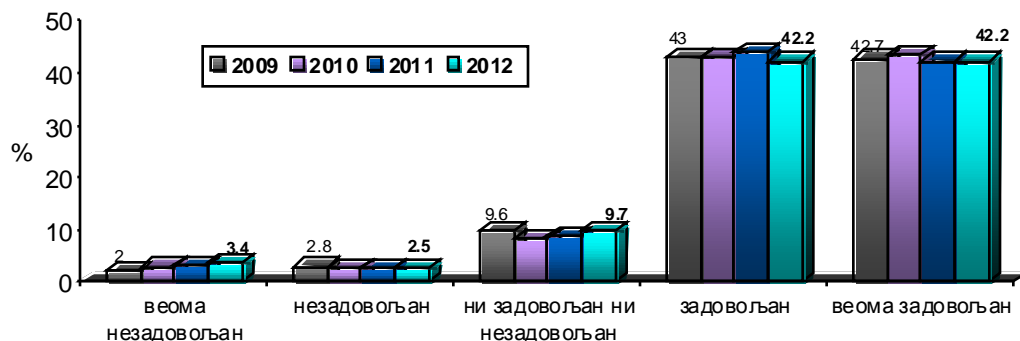
Временом чекања од момента заказивања до термина прегледа су најзадовољнији пацијенти у Институту за рехабилитацију (4,45), Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 4,42) и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,19), а најмање задовољни у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (просечна оцена само 2,33), Институту за реуматологију (3,16) и КЦС (3,44).

Табела 3. Задовољство временом чекања од момента заказивања до термина прегледа - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	261	3.44	1.100
КБЦ „Мишов ић“	132	3.99	0.869
КБЦ „Звездара“	244	3.69	1.140
КБЦ „Земун“	185	3.66	1.062
КБЦ „Б. коса“	146	3.83	1.059
Институт „Дедиње“	3	2.33	1.528
Инс. за онкологију	28	3.54	0.922
Инс. за реуматологију	129	3.16	1.292
Спец. бол. „Свети Сава“	27	4.19	0.736
Спец. бол. Младеновац	34	3.76	1.017
Инс. за рехабилитацију	11	4.45	0.522
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	12	4.42	0.669
Спец. бол. за ендемску нефропатију	81	3.99	1.066
<b>УКУПНО</b>	<b>1293</b>	<b>3.67</b>	<b>1.108</b>

Љубазношћу и професионалношћу особља које врши заказивање прегледа није задовољно само 5,9% испитаника, што је незнатно више у односу на претходну годину (графикон 7.).

**Графикон 7. Задовољство испитаника љубазношћу особља које врши заказивање**



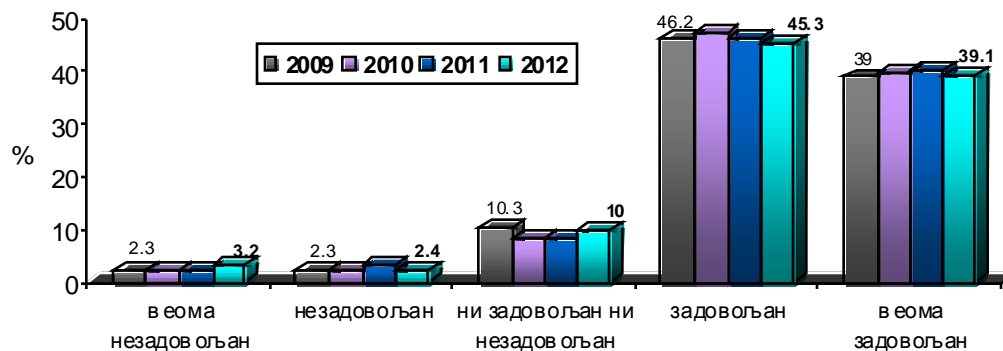
Љубазношћу особља које врши заказивање прегледа су најзадовољнији пацијенти у Институту за рехабилитацију (4,75), Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 4,58) и Специјалној болници цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,48), а најмање задовољни у КЦС (3,90), Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,0) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,06).

**Табела 4. Задовољство љубазношћу особља које врши заказивање - просечна оцена**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	261	3.90	1.093
КБЦ „Мишовић“	131	4.32	0.705
КБЦ „Звездара“	250	4.28	0.914
КБЦ „Земун“	194	4.22	0.937
КБЦ „Б. коса“	147	4.16	0.980
Институт „Дедиње“	2	4.00	0.000
Инс. за онкологију	28	4.46	0.508
Инс. за реуматологију	130	4.08	0.940
Спец. бол. „Свети Сава“	31	4.48	0.570
Спец. бол. Младеновац	33	4.06	0.966
Инс. за рехабилитацију	12	4.75	0.452
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	12	4.58	0.669
Спец. бол. за ендемску нефропатију	82	4.22	0.943
<b>УКУПНО</b>	<b>1313</b>	<b>4.17</b>	<b>0.944</b>

Добијањем инструкција о датуму, времену и месту прегледа није задовољно само 5,6% испитаника, што је једнако проценту незадовољних у претходној години (графикон 8.). Међутим, у односу на претходну годину, смањује се број оних који су задовољни добијеним инструкцијама, а повећава се број пацијената који се изјашњавају да нису ни задовољни ни незадовољни.

Графикон 8. Задовољство испитаника добијањем инструкција о датуму и месту прегледа



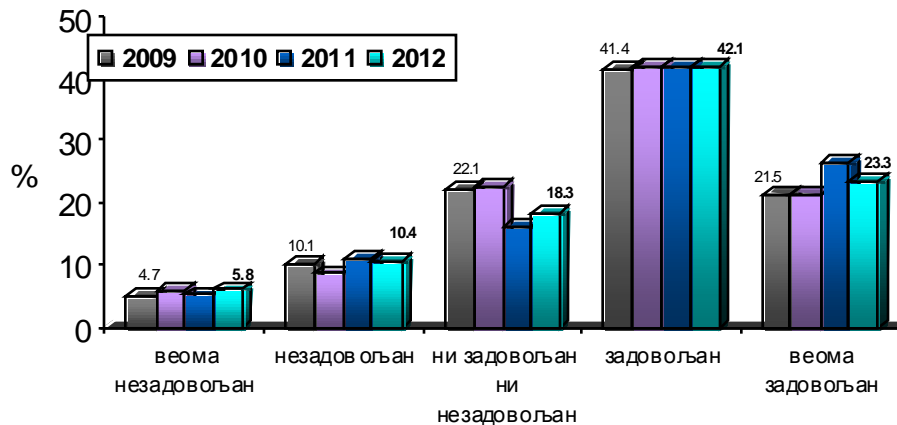
Добијеним инструкцијама о датуму и месту прегледа су најзадовољнији пацијенти у Институту за рехабилитацију (4,75), Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,48) и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 4,42), а најмање задовољни у КЦС (3,96), Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,0), где је само 1 испитаник одговорио на ово питање и Институту за реуматологију (4,04).

Табела 5. Задовољство добијеним инструкцијама о датуму и времену прегледа - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	255	3.96	1.011
КБЦ „Мишовић“	131	4.27	0.713
КБЦ „Звездара“	243	4.16	0.921
КБЦ „Земун“	188	4.19	0.885
КБЦ „Б. коса“	146	4.12	0.975
Институт „Дедиње“	1	4.00	.
Инс. за онкологију	28	4.32	0.723
Инс. за реуматологију	127	4.04	1.003
Спец. бол. „Свети Сава“	31	4.58	0.564
Спец. бол. Младеновац	33	4.15	0.906
Инс. за рехабилитацију	12	4.75	0.452
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	12	4.42	0.793
Спец. бол. за ендемску нефропатију	80	4.24	0.945
<b>УКУПНО</b>	<b>1287</b>	<b>4.15</b>	<b>0.924</b>

Дужином чекања на преглед у чекаоници специјалистичке службе незадовољно је 16,3% пацијената, 18,3% се изјаснило да нису ни задовољни, ни незадовољни, а задовољно је 65,4% испитаника (графикон 9.). У односу на претходну годину, број пацијената који су незадовољни дужином чекања је приближно исти, док је број пацијената који су веома задовољни мањи, а број пацијената који се изјашњавају да нису ни задовољни ни незадовољни већи.

Графикон 9. Задовољство испитаника дужином чекања у чекаоници



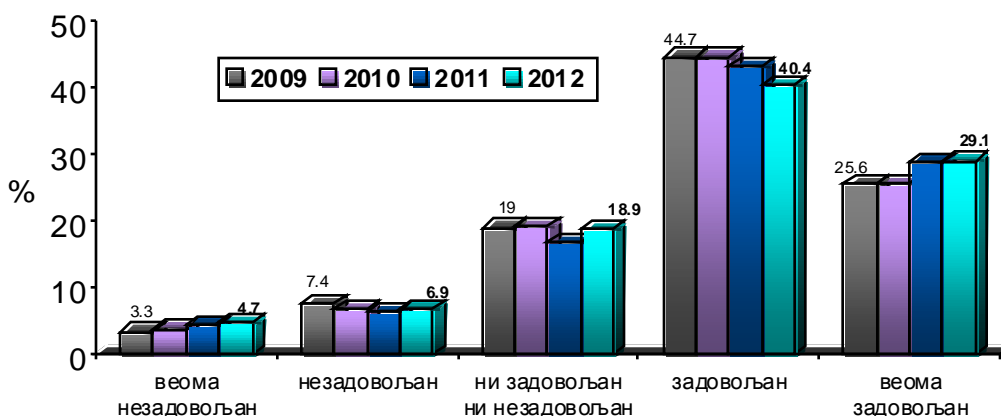
Дужином чекања на преглед у чекаоници су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 4,33), Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,21) и Институту за рехабилитацију (4,17), а најмање задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије (3,14), КЦС (3,32) и КБЦ „Звездара“ (3,58).

Табела 6. Задовољство дужином чекања у чекаоници- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	259	3.32	1.189
КБЦ „Мишовић“	131	4.10	0.840
КБЦ „Звездара“	237	3.58	1.138
КБЦ „Земун“	190	3.62	1.133
КБЦ „Б. коса“	149	3.85	1.044
Институт „Дедиње“	2	4.00	0.00
Инс. за онкологију	29	3.14	1.060
Инс. за реуматологију	128	3.62	1.080
Спец. бол. „Свети Сава“	29	4.21	0.861
Спец. бол. Младеновац	32	3.91	1.088
Инс. за рехабилитацију	12	4.17	0.718
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	12	4.33	0.985
Спец. бол. за ендемску нефропатију	82	3.89	1.089
<b>УКУПНО</b>	<b>1292</b>	<b>3.67</b>	<b>1.116</b>

Добијањем објашњења због евентуалног кашњења термина заказаног прегледа задовољно је око 70% испитаника, а још 19% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни (графикон 10). И код овог питања повећан је број пацијената који се изјашњавају да нису ни задовољни ни незадовољни, док је незнатно повећан број незадовољних, а број задовољних смањен.

**Графикон 10. Задовољство испитаника објашњењем кашњења термина заказаног прегледа**



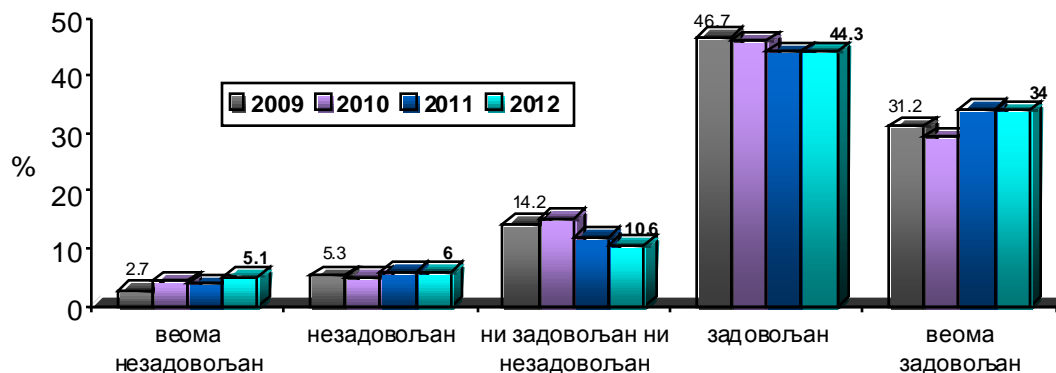
Добијањем објашњења због евентуалног кашњења термина заказаног прегледа су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 4,36), Институту за рехабилитацију (4,25) и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,22), а најмање задовољни у КЦС (3,51), Институту за онкологију и радиологију Србије (3,59) и КБЦ „Звездара“ (3,75).

**Табела 7. Задовољство добјеним објашњењем кашњења термина заказаног прегледа- просечна оцена**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	246	3.51	1.231
КБЦ „Мишовић“	127	4.13	0.903
КБЦ „Звездара“	232	3.75	1.065
КБЦ „Земун“	169	3.82	1.062
КБЦ „Б. коса“	141	3.94	1.030
Институт „Дедиње“	1	4.00	.
Инс. за онкологију	27	3.59	0.797
Инс. за реуматологију	124	3.77	1.011
Спец. бол. „Свети Сава“	23	4.22	0.902
Спец. бол. Младеновац	30	4.07	1.048
Инс. за рехабилитацију	12	4.25	0.622
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	11	4.36	0.674
Спец. бол. за ендемску нефропатију	80	4.14	0.951
<b>УКУПНО</b>	<b>1223</b>	<b>3.82</b>	<b>1.073</b>

Чекаоницама у специјалистичкој служби, њиховом чистоћом и подобношћу, није задовољно 11% испитаника, а још 10,6% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни. Повећан је број пацијената који су веома незадовољни простором и подобношћу чекаоница, а број неодлучних је смањен (графикон 11).

Графикон 11. Задовољство испитаника чекаоницама у специјалистичкој служби



Чекаоницама у специјалистичкој служби су најзадовољнији пацијенти у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (4,41), КБЦ „Бежанијска коса“ (4,40) и Институту за реуматологију (4,34), а најмање задовољни у КБЦ „Звездара“ (3,31), Институту за онкологију и радиологију Србије (3,62), КЦС и КБЦ „Земун“ (3,89).

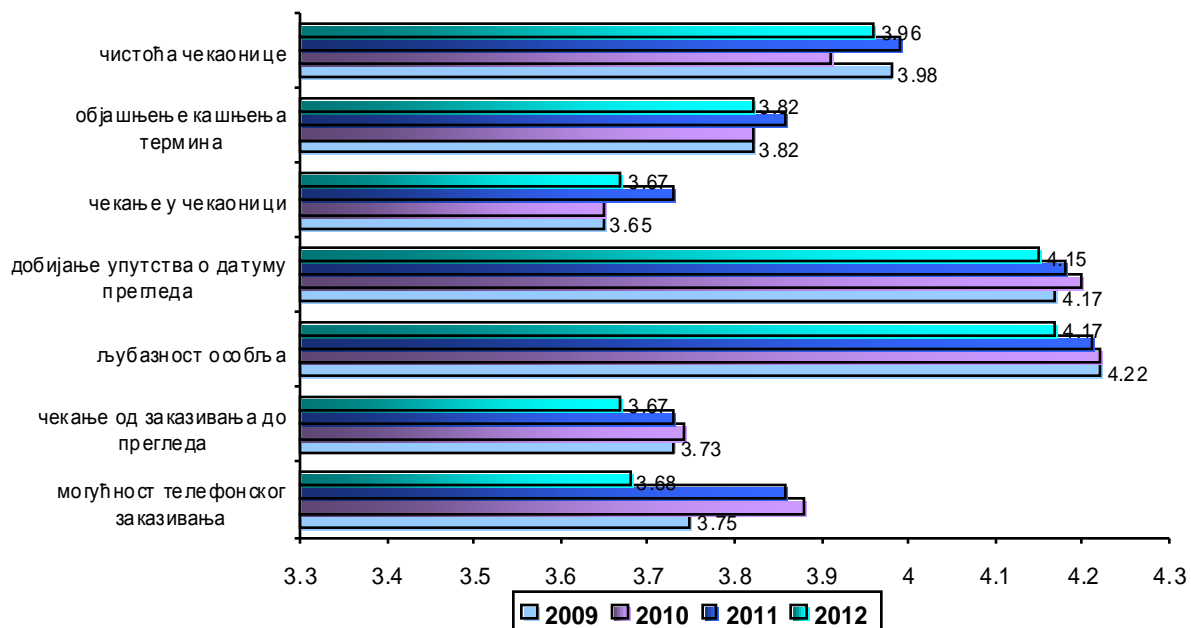
Табела 8. Задовољство чекаоницама у специјалистичкој служби - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	261	3.89	1.001
КБЦ „Мишовић“	133	4.41	0.789
КБЦ „Звездара“	245	3.31	1.328
КБЦ „Земун“	187	3.89	0.961
КБЦ „Б. коса“	148	4.40	0.871
Институт „Дедиње“	1	4.00	
Инс. за онкологију	29	3.62	1.015
Инс. за реуматологију	128	4.34	0.745
Спец. бол. „Свети Сава“	31	4.32	0.791
Спец. бол. Младеновац	32	3.97	0.822
Инс. за рехабилитацију	12	4.25	0.754
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	11	4.18	0.874
Спец. бол. за ендемску нефропатију	79	4.13	1.030
<b>УКУПНО</b>	<b>1297</b>	<b>3.96</b>	<b>1.070</b>

Аспекти здравствене заштите који се односе на заказивање и чекање на специјалистички преглед могу се исказати и просечном оценом на скали од 1 до 5 (1 = веома незадовољан, 5 = веома задовољан). На графикону 12. види се да су пацијенти највећом оценом оценили љубазност особља које врши заказивање (4,17) и добијање упутства о датуму, времену и месту прегледа (4,15), а најмањом оценом чекање на преглед у чекаоници (3,67) и чекање од момента заказивања до прегледа (3,67). Просечна оцена задовољства за све аспекте заказивања и чекања на специјалистички преглед је скоро идентична као у претходној години.

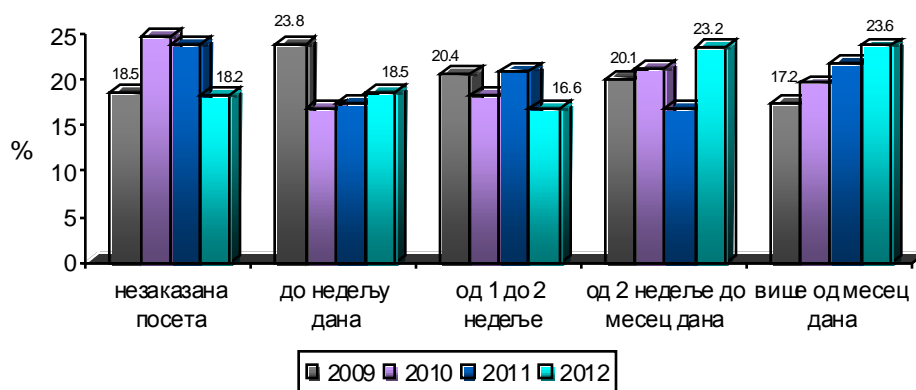


**Графикон 12. Задовољство испитаника заказивањем и чекањем на специјалистички преглед (просечна оцена)**



Истог дана када су се јавили лекару, без заказивања, примљено је 18,2% пацијената који су прегледани у специјалистичкој служби интерне медицине, што је значајно мање у односу на претходне две године. Незнатно је повећан број пацијената који су на заказани преглед чекали до 7 дана (18,5%). Од дана заказивања до дана када их је лекар специјалиста примио прошло је између две недеље и месец дана за 23,2% пацијента, што је значајно више у односу на претходну годину, а више од месец дана за 23,6% пацијената, што је такође више у односу на претходне године (Графикон 13.).

**Графикон 13. Време од момента заказивања до момента посете**



Највише прегледаних пацијената истог дана када су се јавили лекару, без заказивања, било је у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (75%) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (67%), док је у осталим болницама тај проценат знатно мањи (испод 30%). Најмање незаказаних посета било је у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (4%) и Институту за реуматологију (5%). Највише пацијената је чекало на специјалистички преглед више од месец дана у Институту за онкологију и радиологију Србије (52%) и Институту за реуматологију (41%). У Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ није било пацијената који су чекали дуже од недељу дана на преглед.

Табела 9. Чекање на преглед од момента заказивања (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Незаказана посета	До недељу дана	Од 1 до 2 недеље	Од 2 недеље до месец дана	Више од месец дана
КЦС	17	12	16	18	36
КБЦ „Мишовић“	4	3	28	39	25
КБЦ „Звездара“	25	20	13	22	19
КБЦ „Земун“	14	21	20	22	24
КБЦ „Б. коса“	18	21	21	27	12
Институт „Дедиње“	67	33	0	0	0
Инс. за онкологију	30	15	4	0	52
Инс. за реуматологију	5	13	5	35	41
Спец. бол. „Свети Сава“	19	27	12	31	12
Спец. бол. Младеновац	28	21	24	28	0
Инс. за рехабилитацију	20	30	20	0	30
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	75	25	0	0	0
Спец. бол. за ендемску нефропатију	30	46	16	7	0
<b>УКУПНО</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>17</b>	<b>23</b>	<b>24</b>

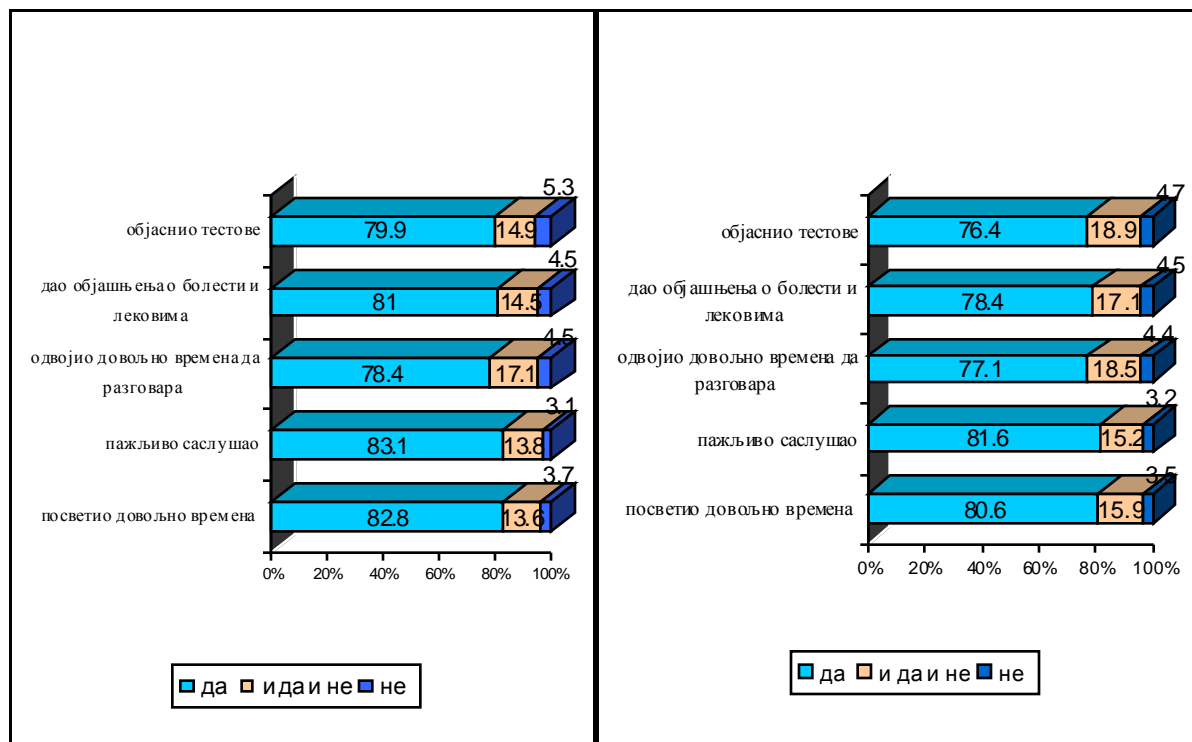
Око 76% испитаника сматра да им је лекар објаснио значај тестова на које их упућује, 78% да им је дао јасна објашњења о болестима и лековима које им прописује, 77% да је одвојио довољно времена да разговара са њима, 81% да их је пажљиво саслушао и 80% да им је посветио довољно времена током прегледа (графикон 14). Ови резултати су веома слични резултатима из претходне године, међутим, као што се види на графикону 14, смањен је број пацијената који су задовољни лекарима у специјалистичкој служби.

Постоји велика разлика између болница у задовољству пацијената појединим особинама лекара у специјалистичкој служби интерне медицине. Сви анкетирани пацијенти у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, Институту за рехабилитацију и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику мисле да им је лекар посветио довољно времена током прегледа. Најмање су задовољни пацијенти у Клиничком центру Србије и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, где око 70% пацијената мисли да им је лекар посветио довољно времена током прегледа (табела 10).

### Графикон 14. Особине лекара у специјалистичкој служби

2011. година

2012. година



Табела 10. лекар ми је посветио довољно времена током прегледа (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Да	И да и не	Не
КЦС	69.6	21.6	8.8
КБЦ „Мишовић“	71.3	24.8	3.9
КБЦ „Звездара“	84.1	13.4	2.4
КБЦ „Земун“	87.5	11.4	1.1
КБЦ „Б. коса“	83.3	15.3	1.4
Институт „Дедиње“	83.3	16.7	0
Инс. за онкологију	75.0	17.9	7.1
Инс. за реуматологију	76.6	19.4	4.0
Спец. бол. „Свети Сава“	100	0	0
Спец. бол. Младеновац	86.2	10.3	3.4
Инс. за рехабилитацију	100	0	0
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	100	0	0
Спец. бол. за ендемску нефропатију	91.5	8.5	0
<b>УКУПНО</b>	<b>80.6</b>	<b>15.9</b>	<b>3.5</b>

Сви анкетирани пацијенти у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, Институту за рехабилитацију и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, као и у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, где је само 1 пацијент одговорио на ово питање, мисле да их је лекар пажљиво саслушао током прегледа. Најмање су задовољни пацијенти у Клиничком центру Србије и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, где око 70% пацијената мисли да их је лекар пажљиво саслушао током прегледа (табела 11).

**Табела 11. Лекар ме је пажљиво саслушао током прегледа (%)**

<b>ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА</b>	<b>Да</b>	<b>И да и не</b>	<b>Не</b>
КЦС	70	22.6	7.4
КБЦ „Мишовић“	71.1	25.8	3.1
КБЦ „Звездара“	82.8	15.9	1.3
КБЦ „Земун“	91.2	6.6	2.2
КБЦ „Б. коса“	86	11.2	2.8
Институт „Дедиње“	100	0	0
Инс. за онкологију	81.5	11.1	7.4
Инс. за реуматологију	78.9	17.9	3.3
Спец. бол. „Свети Сава“	100	0	0
Спец. бол. Младеновац	80.6	16.1	3.2
Инс. за рехабилитацију	100	0	0
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	100	0	0
Спец. бол. за ендемску нефропатију	93.8	6.2	0
<b>УКУПНО</b>	<b>81.6</b>	<b>15.2</b>	<b>3.2</b>

Сви анкетирани пацијенти у Институту за рехабилитацију и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, као и у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, где је само 1 пацијент одговорио на ово питање, мисле да је лекар одвојио довољно времена да разговара са њима током прегледа. Најмање су задовољни пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије, Клиничком центру Србије и Институту за реуматологију, где око 65% пацијената мисли да је лекар одвојио довољно времена за разговор током прегледа (табела 12).

**Табела 12. Лекар је одвојио довољно времена да разговара са пацијентом (%)**

<b>ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА</b>	<b>Да</b>	<b>И да и не</b>	<b>Не</b>
КЦС	65.6	24.6	9.8
КБЦ „Мишовић“	70.9	25.2	3.9
КБЦ „Звездара“	82.6	15.7	1.7
КБЦ „Земун“	83.8	13.9	2.3
КБЦ „Б. коса“	81.6	14.2	4.3
Институт „Дедиње“	100	0	0
Инс. за онкологију	65.5	27.6	6.9
Инс. за реуматологију	65.6	27.9	6.6
Спец. бол. „Свети Сава“	87.5	12.5	0
Спец. бол. Младеновац	87.5	9.4	3.1
Инс. за рехабилитацију	100	0	0
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	100	0	0
Спец. бол. за ендемску нефропатију	91.1	8.9	0
<b>УКУПНО</b>	<b>77.1</b>	<b>18.5</b>	<b>4.4</b>

Сви анкетирани пацијенти у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, као и у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, где је само 1 пацијент одговорио на ово питање, мисле да им је лекар дао јасна објашњења о болести и лековима које прописује. Најмање су задовољни пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије (само 55%), Клиничком центру Србије (66%) и Институту за реуматологију, где око 70%

пацијената мисли да им је лекар дао јасна објашњења о болести и лековима које прописује прегледа (табела 13).

**Табела 13. Лекар ми је дао јасна објашњења о болести и лековима (%)**

<b>ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА</b>	<b>Да</b>	<b>И да и не</b>	<b>Не</b>
КЦС	66	24.2	9.8
КБЦ „Мишов ић“	70.5	26.4	3.1
КБЦ „Звездара“	84.8	12.7	2.5
КБЦ „Земун“	88.3	8.4	3.4
КБЦ „Б. коса“	79	18.9	2.1
Институт „Дедиње“	100	0	0
Инс. за онкологију	55.6	33.1	11.1
Инс. за реуматологију	68.9	23.8	7.4
Спец. бол. „Свети Сава“	100	0	0
Спец. бол. Младеновац	87.5	9.4	3.1
Инс. за рехабилитацију	91.7	8.3	0
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	100	0	0
Спец. бол. за ендемску нефропатију	93.7	6.3	0
<b>УКУПНО</b>	<b>78.4</b>	<b>17.1</b>	<b>4.5</b>

Сви анкетирани пацијенти у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, мисле да им је лекар дао јасна објашњења о тестовима на које их упућује. Најмање су задовољни пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије (64%), Клиничком центру Србије (66%) и Институту за реуматологију, где око 68% пацијената мисли да им је лекар дао јасна објашњења о тестовима на које их упућује (табела 14).

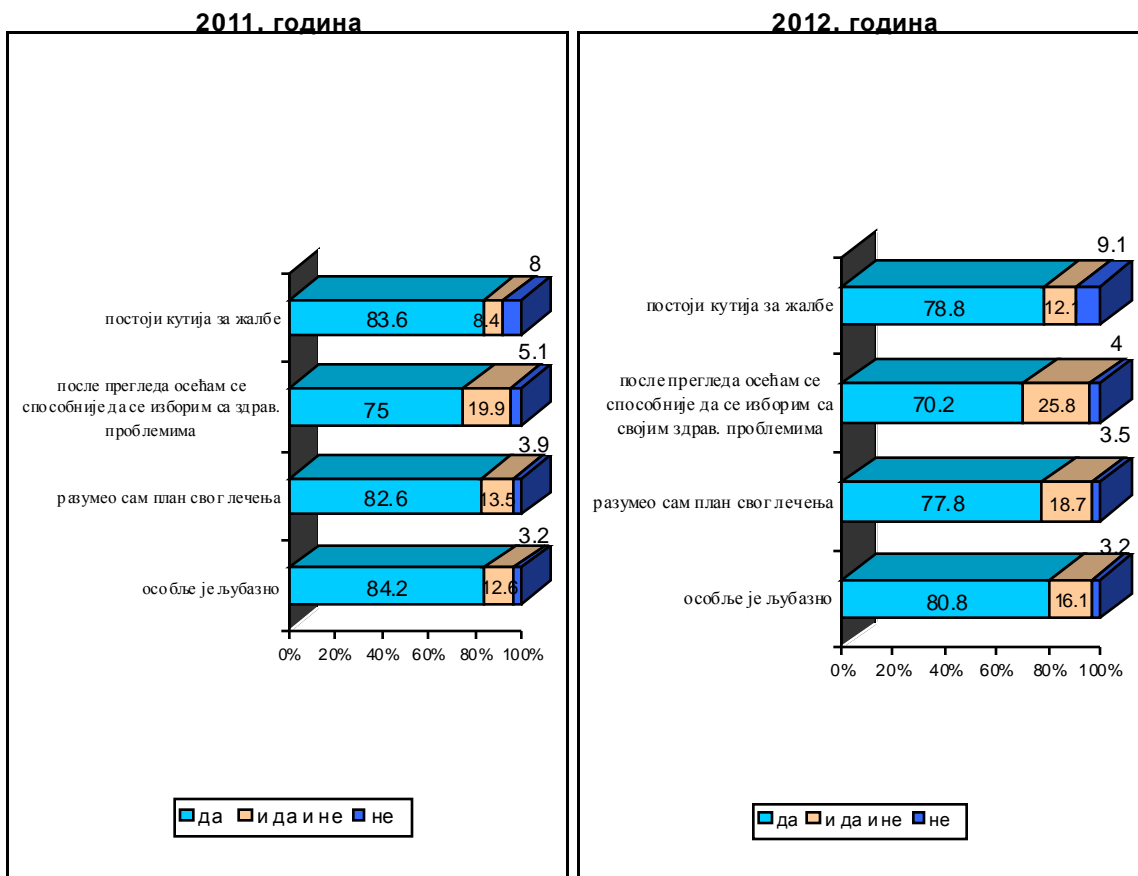
**Табела 14. Лекар ме је дао јасна објашњења о тестовима на које ме упућује (%)**

<b>ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА</b>	<b>Да</b>	<b>И да и не</b>	<b>Не</b>
КЦС	66.2	25	8.8
КБЦ „Мишов ић“	70.6	26.2	3.2
КБЦ „Звездара“	81	15.1	3.9
КБЦ „Земун“	87.4	10.2	2.4
КБЦ „Б. коса“	70.1	27.7	2.2
Институт „Дедиње“	0	100	0
Инс. за онкологију	64	16	20
Инс. за реуматологију	67.5	24.2	8.3
Спец. бол. „Свети Сава“	100	0	0
Спец. бол. Младеновац	86.2	10.3	3.4
Инс. за рехабилитацију	91.7	8.3	0
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	100	0	0
Спец. бол. за ендемску нефропатију	92.5	7.5	0
<b>УКУПНО</b>	<b>76.4</b>	<b>18.9</b>	<b>4.7</b>

Напомена: у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ је само 1 пацијент одговорио на ово питање.

Да постоји кутија или књига за примедбе и жалбе пацијената у специјалистичкој служби зна 78,8% испитаника, што је нешто мање у односу на претходну годину када је 83,6% испитаника знало, 12,1% није сигурно, а 9,1% сматра да не постоји (графикон 15).

Графикон 15. Изабране карактеристике специјалистичке службе



Сви анкетирани пацијенти у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, Специјалној болници за интерне болести Младеновац и Институту за рехабилитацију знају да постоји књига/кутија за жалбе, док у КБЦ „Звездара“ то зна мање од 70% пацијената (табела 15).

Табела 15. Постоји књига/кутија за приговоре и жалбе (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Да	И да и не	Не
КЦС	73.9	17.1	9
КБЦ „Мишовић“	72.8	21.9	5.3
КБЦ „Звездара“	68.5	11.1	20.4
КБЦ „Земун“	87.2	6.1	6.8
КБЦ „Б. коса“	80	12	8
Институт „Дедиње“			
Инс. за онкологију	85.7	7.1	7.1
Инс. за реуматологију	85.3	11.8	2.9
Спец. бол. „Свети Сава“	100	0	0
Спец. бол. Младеновац	100	0	0
Инс. за рехабилитацију	100	0	0
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	90	0	10
Спец. бол. за ендемску нефропатију	85.5	9.7	4.8
<b>УКУПНО</b>	<b>78.8</b>	<b>12.1</b>	<b>9.1</b>

Напомена: У Институту за КВБ „Дедиње“ ниједан пацијент није одговорио на ово питање.

План лечења добијен у специјалистичкој служби је разумело 77,8% испитаника, а 22,2% није разумело или није сигурно да је разумело. У односу на претходну годину смањен је број пацијената који су се изјаснили да су разумели план лечења (графикон 15). Сви анкетирани пацијенти у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ и Институту за рехабилитацију су разумели план свог лечења. Мање од 70% пацијената је разумело план свог лечења у Институту за онкологију и радиологију Србије и КЦС (табела 16).

**Табела 16. Јасно сам разумео план свог лечења (%)**

<b>ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА</b>	<b>Да</b>	<b>И да и не</b>	<b>Не</b>
КЦС	69.7	24.8	5.5
КБЦ „Мишовић“	71.1	25	3.9
КБЦ „Звездара“	79.2	18.6	2.2
КБЦ „Земун“	87.6	10	2.4
КБЦ „Б. коса“	70.5	26.5	3
Институт „Дедиње“	100	0	0
Инс. за онкологију	65.4	26.9	7.7
Инс. за реуматологију	74.2	19.2	6.7
Спец. бол. „Свети Сава“	100	0	0
Спец. бол. Младеновац	89.7	6.9	3.4
Инс. за рехабилитацију	100	0	0
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	91.7	8.3	0
Спец. бол. за ендемску нефропатију	92.5	7.5	0
<b>УКУПНО</b>	<b>77.8</b>	<b>18.7</b>	<b>3.5</b>

Напомена: У Институту за КВБ „Дедиње“ само један пацијент је одговорио на ово питање.

Да је особље у специјалистичкој служби љубазно и пуно поштовања мисли 80,8% испитаника, што је мање у односу на претходну годину. Сви анкетирани пацијенти у Институту за рехабилитацију и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику су оценили да је особље љубазно, док то мисли знатно мање пацијената у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (72%), КЦС, КБЦ „Бежанијска коса“ и Институту за реуматологију, око 75% (табела 17).

**Табела 17. Особље у специјалистичкој служби је љубазно и пуно поштовања (%)**

<b>ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА</b>	<b>Да</b>	<b>И да и не</b>	<b>Не</b>
КЦС	74.9	18.8	6.3
КБЦ „Мишовић“	71.8	23.7	4.6
КБЦ „Звездара“	85	13.7	1.3
КБЦ „Земун“	87.3	10.5	2.2
КБЦ „Б. коса“	76.8	20.4	2.8
Институт „Дедиње“	100	0	0
Инс. за онкологију	81.5	14.8	3.7
Инс. за реуматологију	75	21	4
Спец. бол. „Свети Сава“	91.7	8.3	0
Спец. бол. Младеновац	90.6	9.4	0
Инс. за рехабилитацију	100	0	0
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	100	0	0
Спец. бол. за ендемску нефропатију	88.8	10	1.2
<b>УКУПНО</b>	<b>80.8</b>	<b>16.1</b>	<b>3.2</b>

Напомена: У Институту за КВБ „Дедиње“ само један пацијент је одговорио на ово питање.

После прегледа 70,2% испитаника се изјаснило да се осећа способније да се избори са својим здравственим проблемима, уз велике разлике по болницама. Сви анкетирани пацијенти у Институту за рехабилитацију су навели да се после прегледа осећају способније да се изборе са својим здравственим проблемима, док се тако осећа тек сваки други пацијент у Институту за онкологију и радиологију Србије и Институту за реуматологију (табела 18).

**Табела 18. После прегледа осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима (%)**

<b>ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА</b>	<b>Да</b>	<b>И да и не</b>	<b>Не</b>
КЦС	67.2	29.9	7.5
КБЦ „Мишовић“	65.1	30.2	4.8
КБЦ „Звездара“	70.3	27.1	2.5
КБЦ „Земун“	77.8	19.3	2.8
КБЦ „Б. коса“	68.6	28.5	2.9
Институт „Дедиње“	100	0	0
Инс. за онкологију	51.9	44.4	3.7
Инс. за реуматологију	59.7	33.6	6.7
Спец. бол. „Свети Сава“	86.4	13.6	0
Спец. бол. Младеновац	83.9	12.9	3.2
Инс. за рехабилитацију	100	0	0
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	90.9	9.1	0
Спец. бол. за ендемску нефропатију	91	9	0
<b>УКУПНО</b>	<b>70.2</b>	<b>25.8</b>	<b>4</b>

Напомена: у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ је само 1 пацијент одговорио на ово питање.

У односу на претходну годину смањен је број пацијената који су позитивно окарактерисали специјалистичку службу (графикон 15).

Око 68% испитаника навело је да су преглед обавили бесплатно, око 31% је платило партиципацију, а 1,4% је платило пуну цену прегледа (табела 19.). У односу на претходну годину значајно је смањен број пацијената који су се изјаснили да су преглед обавили без плаћања, док је истовремено повећан број пацијената који су платили партиципацију и незнатно смањен број пацијената који су платили пуну цену.

**Табела 19. Плаћање за специјалистички преглед (%)**

<b>Цена специјалистичког прегледа</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
Бесплатно	66,2	68,4	75	67,8
Платио партиципацију	31,5	29,2	23,1	30,8
Платио пуну цену	2,3	2,5	1,9	1,4

Сви анкетирани пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику су навели да су преглед обавили бесплатно, док је таквих пацијената у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ било само 45%. Пуну цену прегледа платио је сваки други пацијент у Институту за рехабилитацију и 8% пацијената у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (табела 20).



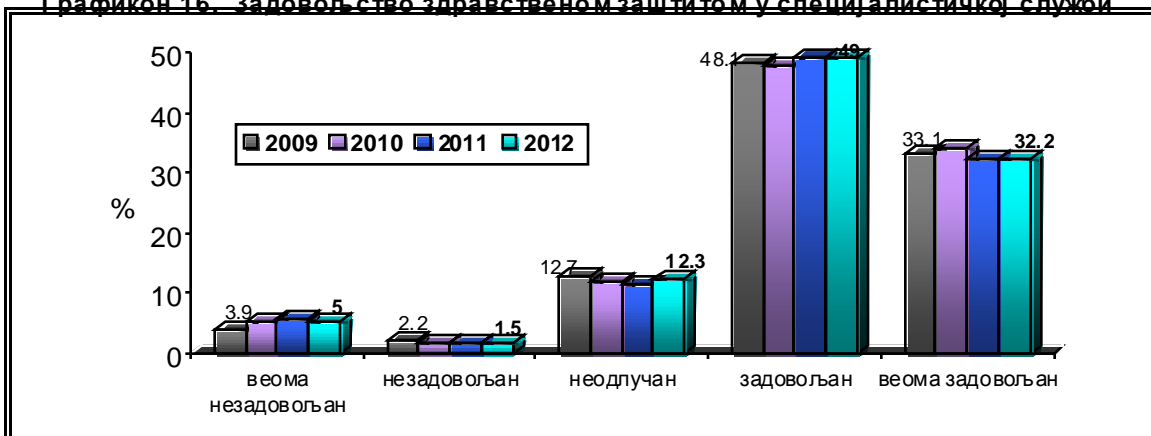
Табела 20. Плаћање за специјалистички преглед (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Бесплатно	Платио партиципацију	Платио пуну цену
КЦС	75.6	23.7	0.8
КБЦ „Мишовић“	45	55	0
КБЦ „Звездара“	70.9	29.1	0
КБЦ „Земун“	71.7	26.3	2
КБЦ „Б. коса“	61.2	37.4	1.4
Институт „Дедиње“	100	0	0
Инс. за онкологију	96.7	3.3	0
Инс. за реуматологију	63	34.6	2.4
Спец. бол. „Свети Сава“	69.2	23.1	7.7
Спец. бол. Младеновац	79.4	20.6	0
Инс. за рехабилитацију	0	44.4	55.6
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	100	0	0
Спец. бол. за ендемску нефропатију	64.3	34.5	1.2
<b>УКУПНО</b>	<b>67.8</b>	<b>30.8</b>	<b>1.4</b>

Напомена: у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ је само 1 пацијент одговорио на ово питање

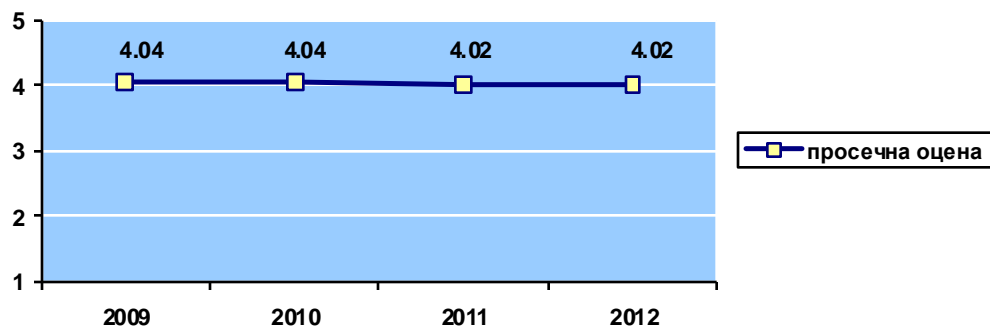
Узимајући у обзир све наведено, само 5% испитаника је веома незадовољно, 1,5% је незадовољно здравственом заштитом у специјалистичкој служби, 12,3% није ни задовољно ни незадовољно, 49% је задовољно, а 32,2% је веома задовољно. Ови резултати су веома слични резултатима из претходне године (графикон 16).

Графикон 16. Задовољство здравственом заштитом у специјалистичкој служби



Просечна оцена задовољства здравственом заштитом у специјалистичкој служби на нивоу града, на скали од 1 до 5 (1=веома незадовољан, 5=веома задовољан), била је  $4,02 \pm 0,98$ , скоро идентична као у претходним годинама (табела 21, графикон 17).

Графикон 17. Задовољство корисника радом специјалистичке службе у целини у здравственим установама у Београду од 2009. до 2012. године



Установљена је статистички значајна разлика у задовољству здравственом заштитом у специјалистичкој служби између различитих болница ( $F=2,148$ ,  $DF=12$ ,  $p=0,012$ ). Најзадовољнији пацијенти били су у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,50), где је анкетиран мали број пацијената, па ове резултате треба узети са резервом, затим у Специјалној болници Младеновац (просечна оцена 4,41) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,27). Најмање задовољни пацијенти су у Клиничком центру Србије (3,86), Институту за онкологију и радиологију (3,94), Институту за реуматологију (3,96).

Табела 21. Задовољство корисника радом специјалистичке службе (изражено просечном оценом)

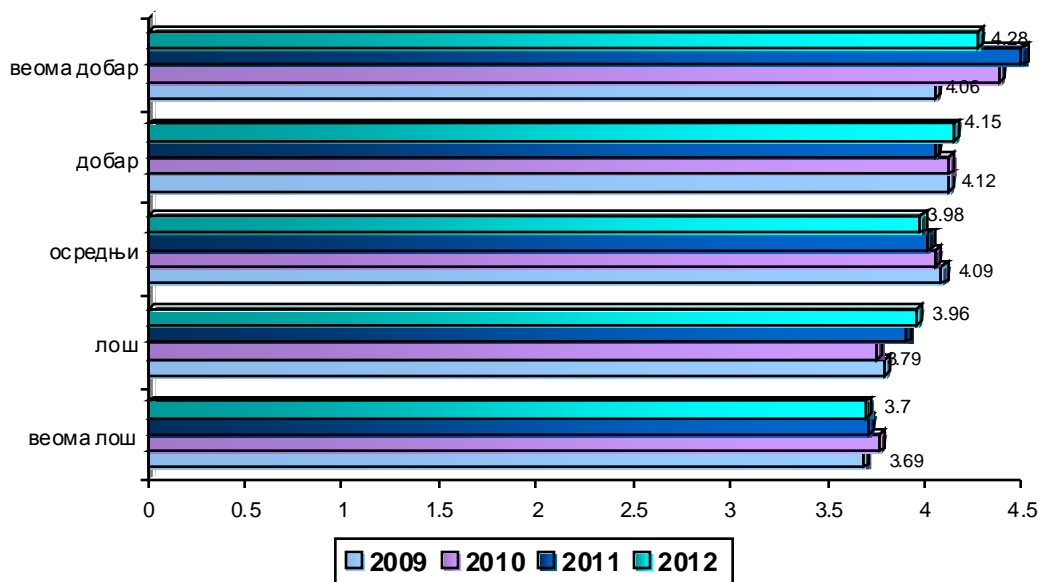
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2010			2011			2012			
	Ранг	N	$\bar{x}$	Ранг	N	$\bar{x}$	Ранг	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	11	189	3.88	12	318	3.84	13	263	3.86	1.03
КБЦ „Др Д. Мишовић“	2	64	4.34	4	74	4.36	8	132	4	1
КБЦ „Звездара“	10	192	3.92	9	217	4.06	7	255	4.03	1.03
КБЦ „Земун“	7	127	4.06	11	148	3.87	10	197	3.97	0.95
КБЦ „Б. коса“	4	98	4.16	13	32	3.56	5	145	4.13	0.96
Институт „Дедиње“	1	12	4.5	3	17	4.41	9	6	4	0.63
Инс. за онкологију	12	28	3.75	10	29	3.9	12	31	3.94	0.81
Спец. бол. «С. Сава»	13	14	3.64	7	39	4.1	4	27	4.19	1.04
Инст. за реуматол.	3	198	4.17	8	92	4.08	11	127	3.96	0.92
Спец. бол. Младеновац	5	66	4.12	6	78	4.21	2	34	4.41	0.56
Инст. за рехабилит.	8	54	4.02	5	19	4.26	6	11	4.09	1.14
Спец. бол. за протетику	6	10	4.1	1	10	4.7	1	12	4.5	0.67
Спец. бол. за енд. нефропатију	9	38	3.92	2	44	4.48	3	84	4.27	0.87
<b>УКУПНО</b>		1090	4.04		1117	4.02		1324	4.02	0.98

У односу на претходну годину, просечна оцена задовољства радом специјалистичке службе интерне медицине је повећана у 6 болница: КБЦ Бежанијска коса (за 0,57), Специјалној болници Младеновац (0,2), КБЦ „Земун“ (0,1), Специјалној болници „Свети Сава“ (0,09), Институту за онкологију и радиологију Србије (0,04) и КЦС (0,02) .

Задовољство радом специјалистичке службе има опадајући тренд у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ и Институту за реуматологију, а растући тренд у Институту за онкологију и радиологију Србије, Специјалној болници „Свети Сава“ и Специјалној болници за интерне болести Младеновац.

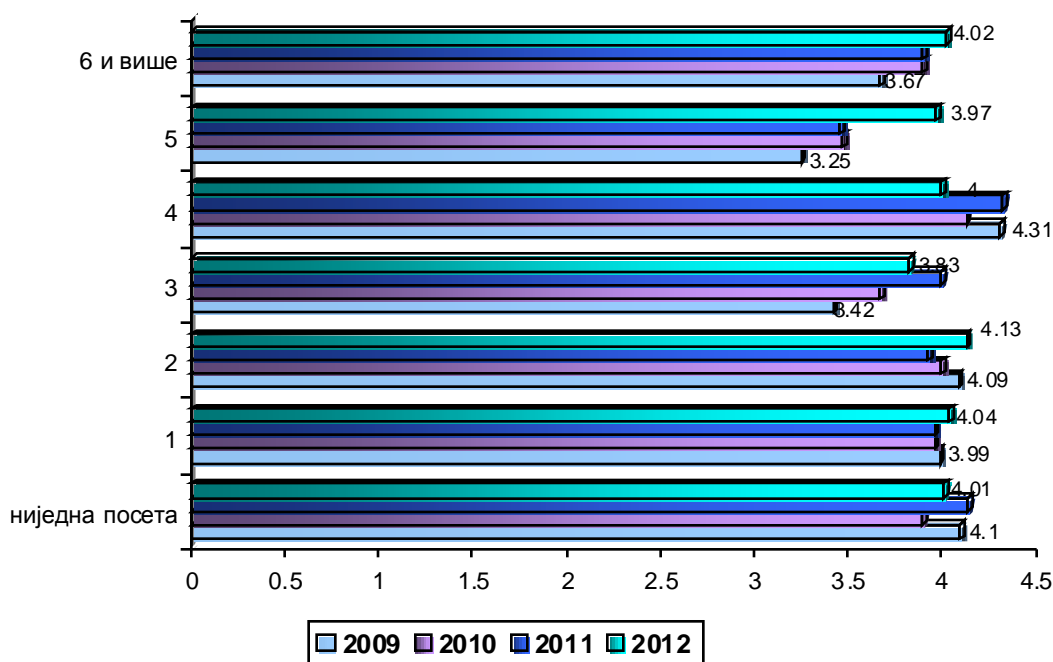
Применом непараметарских статистичких тестова установљено је да постоји високо значајна статистичка разлика у задовољству пацијената здравственом заштитом у специјалистичкој служби у односу на материјални положај испитаника (графикон 18.). Као и ранијих година, здравственом заштитом у специјалистичкој служби су значајно незадовољнији пацијенти веома лошег материјалног положаја ( $\chi^2=59,445$ ,  $DF=16$ ,  $p=0,000$ ).

**Графикон 18. Просечна оцена задовољства здравственом заштитом у специјалистичкој служби у односу на материјални положај испитаника**



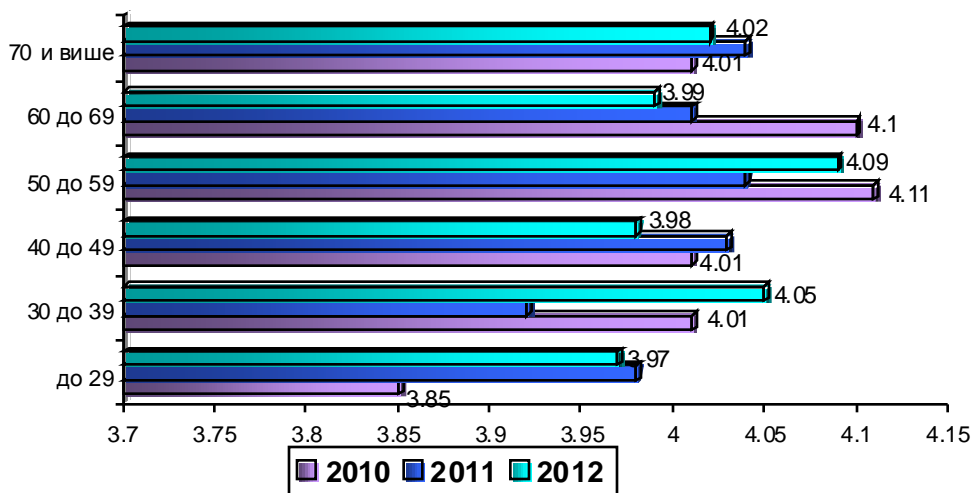
Пацијенти који су имали 3 посете приватном лекару специјалисти у последњих годину дана су такође најнезадовољнији, али овај податак није статистички значајан ( $N=4,491$ ,  $DF=6$ ,  $p=0,611$ ).

**Графикон 19. Просечна оцена задовољства здравственом заштитом у специјалистичкој служби у односу на број посета приватном лекару специјалисти у последњих 12 месеци**



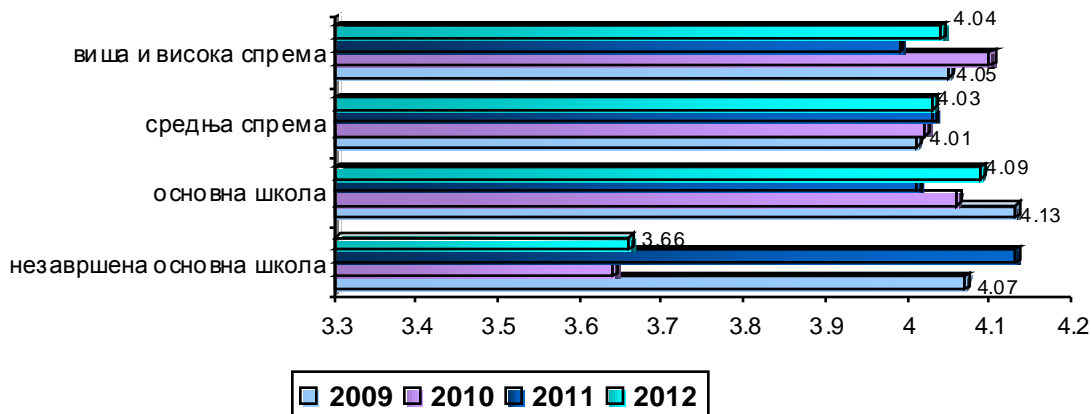
Као и претходне године, мушкарци су задовољнији здравственом заштитом у специјалистичкој служби од жена (просечна оцена задовољства је била 4,07 за мушкарце, а 4,00 за жене), али та разлика није статистички значајна ( $\chi^2=3,735$ ,  $DF=4$ ,  $p=0,443$ ). На ниво задовољства не утиче ни старост пацијената ( $\chi^2=23,513$ ,  $DF=20$ ,  $p=0,264$ ) (графикон 20.).

**Графикон 20. Просечна оцена задовољства здравственом заштитом у специјалистичкој служби у односу на старост испитаника**



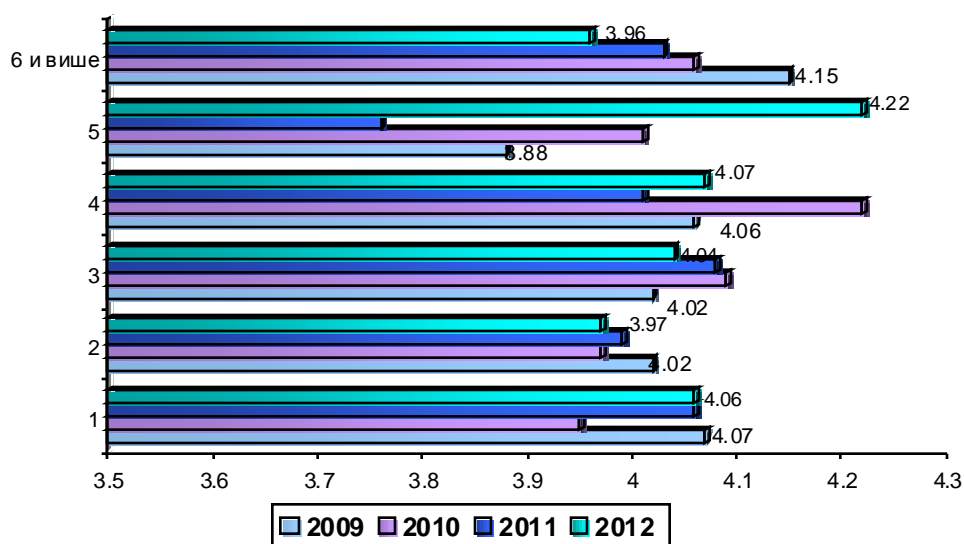
За разлику од претходних година, здравственом заштитом су најзадовољнији пацијенти са основном школом, а најмање су задовољни пацијенти са незавршеном основном школом (графикон 21.), али није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника у односу на школску спрему ( $\chi^2=20,498$ ,  $DF=12$ ,  $p=0,058$ ).

**Графикон 21. Просечна оцена задовољства здравственом заштитом у специјалистичкој служби према школској спреми испитаника**



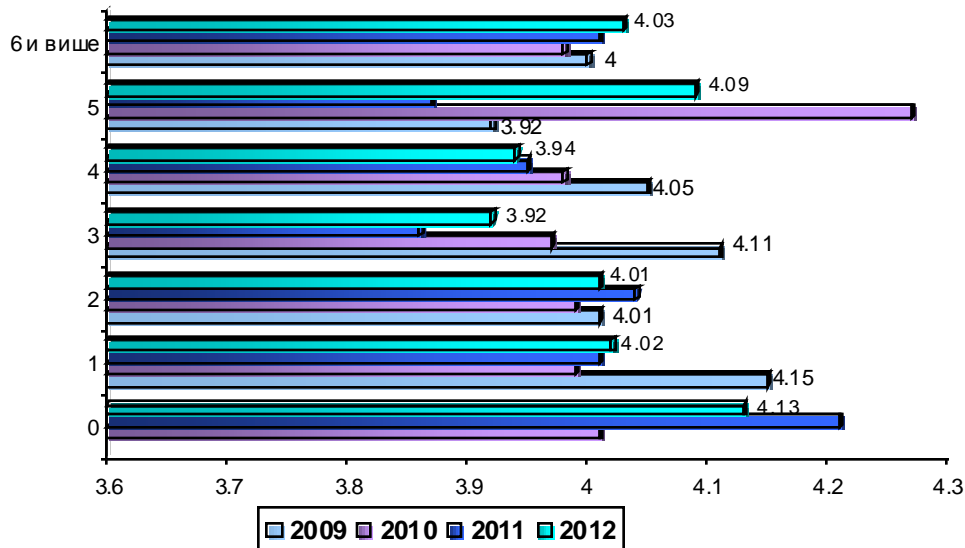
Најмање задовољни пацијенти су они који су посетили специјалисту у овој служби више од 6 пута у последњих 12 месеци (графикон 22.), али није установљена статистички значајна разлика у задовољству у односу на број посета ( $\chi^2=23,038$ ,  $DF=20$ ,  $p=0,287$ ).

**Графикон 22. Просечна оцена задовољства здравственом заштитом у специјалистичкој служби у односу на број посета лекару специјалисти у овој служби у последњих 12 месеци**



Здравственом заштитом у специјалистичкој служби највише су задовољни пацијенти који нису ниједном у последњих 12 месеци посетили специјалисту у другој специјалистичкој служби (графикон 23.), али разлика није статистички значајна ( $H=3,994$ ,  $DF=6$ ,  $p=0,678$ ).

**Графикон 23. Просечна оцена задовољства здравственом заштитом у специјалистичкој служби у односу на број посета лекару специјалисти у другој служби у последњих 12 месеци**



Пацијенти су имали могућност да у упитник упишу своје похвале, примедбе и предлоге за унапређење квалитета рада специјалистичке службе. Већина похвала односила се на рад појединих лекара и медицинских сестара, њихову стручност и љубазност. Највише примедби везано је за дуго чекање на заказани преглед, нефункционисање и непоштовање заказане сатнице, велике гужве. Пацијентима смета и недовољно време које им лекар посвећује, недовољно објашњења о болести, тестовима и лечењу које добијају од лекара, али и изглед чекаоница, лоша вентилација, недовољан број тоалета и лоша хигијена. Такође, пацијенти предлажу и запошљавање већег броја лекара, побољшање услова рада у специјалистичким службама болница, као и повећање плата.

## Закључак

Резултати истраживања сатисфакције корисника у Београду показали су висок степен задовољства амбулантном специјалистичко-консултативном службом (више од 80% испитаника се изјаснило као веома задовољно и задовољно, а просечна оцена задовољства је 4,02, што је идентично резултату из претходне године). При томе се мора имати у виду да је метод испитивања могао утицати на резултат и да се у већини других држава анкетирање пацијената врши изван здравствене установе, јер

анкетирање у здравственој установи даје прецењене резултате. Међутим, на овај начин се постиже већа стопа одговора.

Недостатак овог испитивања је и чињеница да нису истражене карактеристике оних који су одбили да учествују у истраживању. Према подацима из других држава, они који су одбили учешће у анкетирању имају лошији здравствени статус од просека популације и мање су задовољни. (1) Испитивањем су обухваћени само корисници здравствене заштите, они који долазе у здравствене установе. Пацијенти који користе приватне здравствене установе или се лече на други начин, нису обухваћени, тако да се резултати не могу применити на целу популацију.

И поред наведених недостатака, испитивање је омогућило да се сагледају социо-демографске карактеристике корисника здравствене заштите, континуитет и приступачност заштите, организациони и технички аспекте здравствене заштите, карактеристике лекара.

Међу амбулантним корисницима специјалистичке службе интерне медицине у болницама у Београду, више су заступљене жене, просечне старости 55 година, средње стручне спреме и осредњег материјалног положаја.

У сегменту заказивања и чекања на специјалистички преглед, пацијенти су најзадовољнији љубазношћу и професионалношћу особља које врши заказивање прегледа и добијањем инструкција о датуму и месту прегледа (84% задовољних пацијената). У односу на претходну годину смањен је број пацијената који нису имали заказан преглед, а повећан број пацијената који су на преглед чекали од 15 до 30 дана и више од 30 дана. Пацијенти су најмање задовољни временом чекања у чекаоници (65,4%) и временом чекања од тренутка заказивања до термина прегледа (65%). Дужина чекања, непоштовање заказане сатнице, гужве, недовољно времена посвећеног пацијенту водећи су узроци незадовољства пацијената радом специјалистичке службе у болницама у Београду. Дужина чекања водећи је разлог незадовољства и у развијеним и у земљама у развоју. (2) Највише пацијената је чекало на специјалистички преглед дуже од месец дана у Институту за онкологију и радиологију Србије (52%) и Институту за реуматологију (41%). У Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ није било пацијената који су чекали дуже од недељу дана на преглед.

Специјалистичка здравствена заштита је доступна пацијентима, јер је за већину бесплатна. Међутим, ове године је знатно смањен број пацијената којима је пружена бесплатна здравствена заштита, док је знатно повећан број оних који су платили партиципацију, а број оних који су платили пуну цену за преглед је смањен. Бесплатан специјалистички преглед су имали сви анкетирани пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, а само 45% пацијената у КБЦ «Др Д. Мишовић». Пуну цену прегледа платио је сваки други пацијент у Институту за рехабилитацију и 8% пацијената у Специјалној болници за цереброваскуларне болести «Свети Сава».

Међутим, сваки пети пацијент није у потпуности задовољан временом које му је посветио лекар, као ни објашњењима о болести и лековима које му прописује, док сваки четврти није у потпуности разумео објашњења о тестовима којима је подвргнут. Сваки пети пацијент није разумео план свог лечења, а сваки четврти се изјаснио да није сигуран да се после специјалистичког прегледа осећа способније да се избори са својим здравственим проблемима.

И поред обавезе свих здравствених установа да имају на видном месту кутију/књигу за примедбе и жалбе пацијената, око 21% испитаника није сигурно да таква кутија/књига постоји у специјалистичкој служби (16% у претходној години). Сви анкетирани пацијенти у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, Специјалној болници за интерне болести Младеновац и Институту за рехабилитацију знају да постоји књига/кутија за жалбе, док у КБЦ „Звездара“ то зна мање од 70% пацијената.

Специјалистичком службом су најмање задовољни пацијенти веома лошег материјалног положаја. Са осталим социо-демографским карактеристикама испитаника није установљена значајна повезаност, што одговара и резултатима из других земаља (3, 4, 5, 6, 7, 8). Показано је и да дужи континуитет заштите (стални лекар током више година) води већем задовољству корисника, а лекару омогућава да боље упозна пацијенте и да развије веће поверење (9).

Постоје значајне разлике у задовољству корисника у различитим здравственим установама. Пацијенти су најзадовољнији радом специјалистичке службе интерне медицине у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 4,5), али овај податак треба разматрати са резервом због малог броја анкетираних пацијената. Затим следе Специјална болница за интерне болести Младеновац (4,41) и Специјална болница за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,27). Најмање задовољни пацијенти су у Клиничком центру Србије (3,86), Институту за онкологију и радиологију (3,94) и Институту за реуматологију (3,96).

Посматрајући по појединим аспектима рада специјалистичке службе, могућношћу телефонског заказивања, дужином чекања на преглед и љубазношћу особља које врши заказивање су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, Институту за рехабилитацију и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“. Овим аспектима су најмање задовољни пацијенти у КЦС, Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, Институту за реуматологију и Институту за онкологију и радиологију Србије.

Чистоћом и подбношћу чекаонице су најзадовољнији пацијенти у КБЦ „Др Д. Мишовић“, КБЦ „Бежанијска коса“ и Институту за реуматологију. најмање су задовољни пацијенти у КБЦ „Звездара“, КЦС, Институту за онкологију и радиологију Србије и КБЦ „Земун“.

Особинама лекара који раде у специјалистичкој служби су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и



ортопедску протетику, Институту за рехабилитацију и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“. Најмање су задовољни пацијенти у КЦС и КБЦ „Др Д. Мишовић“, док највише пацијената у Институту за онкологију и радиологију Србије мисли да им лекар није дао јасна објашњења о болести, лековима, тестовима и третманима на које их упућује, и да није одвојио довољно времена за разговор са пацијентима. Они су најмање разумели план свог лечења и у најмањем проценту се после прегледа осећају способније да се изборе са својим здравственим проблемима.

Добијени резултати истраживања задовољства пацијената радом специјалистичке службе треба да послуже као путоказ за предузимање мера и активности за даље унапређење квалитета рада и подизање нивоа задовољства.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Sitzia J, Wood N. Response rate in patient satisfaction research: an analysis of 210 published studies. *Int J Qual Health Care*, 1998, 10 (4):311-317
2. Westaway MS, Rheeder P, Van Zyl DG, Seager JR. Interpersonal and organizational dimensions of patient satisfaction: the moderating effects of health status. *Int J Qual Health Care*, 2003, 15 (4):337-344.
3. Mastilica M, Chen M. Health care reform in Croatia: The consumers perspective. *CMJ*, 1998, 39, 3:
4. Hendriks AAJ, Smets EMA, Vrielink MR, Van Es SQ, De Haes JCJM. Is personality a determinant of patient satisfaction with hospital care? *Int J Qual Health Care*, 2006, 18 (2):152-158.
5. Perneger T. Adjustment for patient characteristics in satisfaction surveys (editorial). *Int J Qual Health Care*, 2004, 16 (4): 433-435
6. Rahmqvist M. Patient satisfaction in relation to age, health status and other background factors: a model for comparisons of care units. *Int J Qual Health Care*, 2001, 13 (5):385-390
7. Kaldenberg DO. Patient satisfaction and health status. *Health Mark Q*, 2001, 18 (3-4): 81-101.
8. Labarere J, Francois P, Auquier P, Robert C, Fourny M. Development of a French inpatient satisfaction questionnaire. *Int J Qual Health Care*, 2001, 13 (2):99-108.
9. Donahue KE, Ashkin E, Pathman DE. Length of patient-physician relationship and patients satisfaction and preventive service use in the rural south: a cross-sectional telephone study. *BMC Family practice*, 2005, 6:40.

## БРОЈ И ВРСТА ПО ДНЕТИХ ПРИГОВОРА ПАЦИЈЕНАТА ЗАШТИТНИКУ ПАЦИЈЕНТОВИХ ПРАВА У 2012. ГОДИНИ

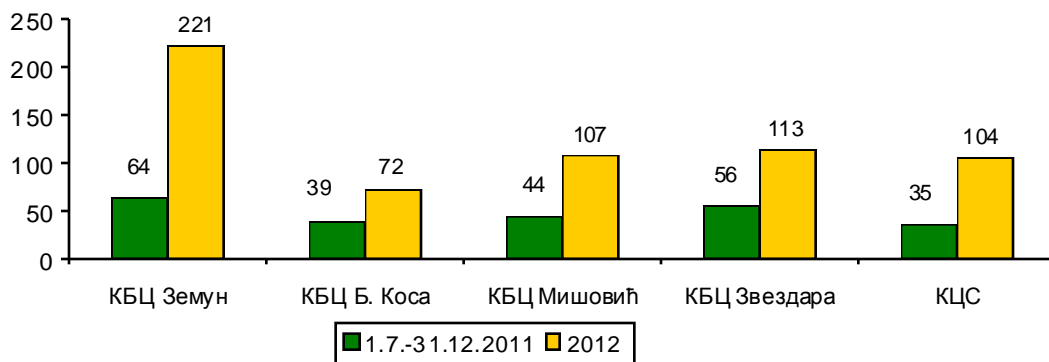
Пацијенти који нису задовољни пруженим услугама у здравственој установи имају право да се жале заштитнику пацијентових права. У свим болницама у Београду постоји заштитник пацијентових права, а на видна места у болницама су истакнута обавештења за пацијенте ко је заштитник и где га могу наћи у случају потребе.

Од 1. јула 2011. године, као показатељ квалитета здравствене заштите прати се и број поднетих приговора пацијената. Извештај о овом показатељу попуњавају заштитници права пацијента.

Укупан број **поднетих приговора пацијената** заштитнику пацијентових права у писаном и усменом облику (о чему је сачињена службена белешка) у болницама у Београду у току 2012. године био је 786. Највећи број поднетих приговора пацијената био је у болницама, које збрињавају највећи број пацијената, у: КБЦ „Земун“ (221), затим у КБЦ „Звездара“ (113), КБЦ „Др Драгиша Мишовић-Дедиње“ (107). Интересантно је да је, као и претходне године, у Клиничком центру Србије било мање приговора пацијената, него у клиничко-болничким центрима (графикон 1). Подаци о броју приговора за 2011 и 2012 годину се не могу директно поредити из разлога што су подаци у току 2011. године прикупљани од 01.07.2011., тј. представљају шестомесечне вредности.

### Број поднетих приговора пацијената у клиничко-болничким центрима и Клиничким центру Србије у периоду 2011.-2012. године

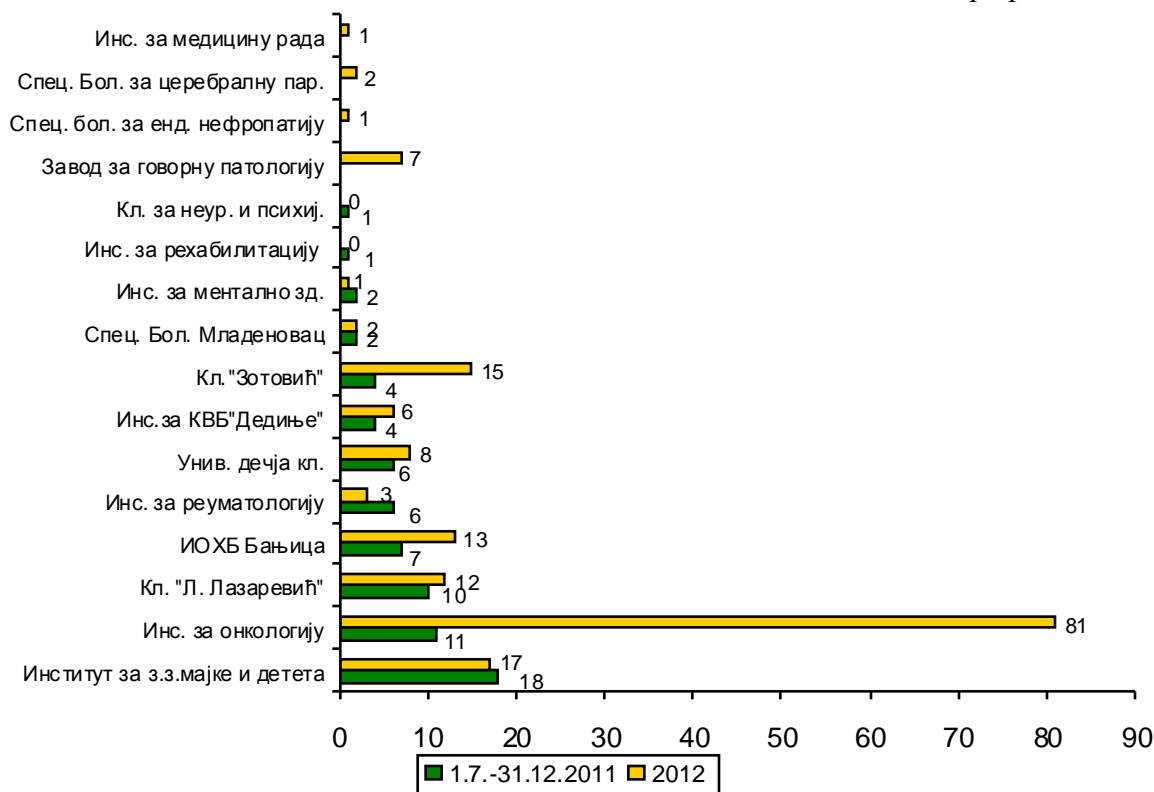
Графикон 1.



Од осталих болница, највише приговора пацијената је било у Институту за онкологију и радиологију Србије, 81 (графикон 2). У 8 болница није било евидентираних приговора: ГАК „Народни фронт“, Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, Институту за неонатологију, Специјалној болници за болести зависности, Институту за рехабилитацију и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику.

**Број поднетих приговора пацијената у болницама у Београду, изузев КБЦ и КЦС у периоду 2011.-2012. године**

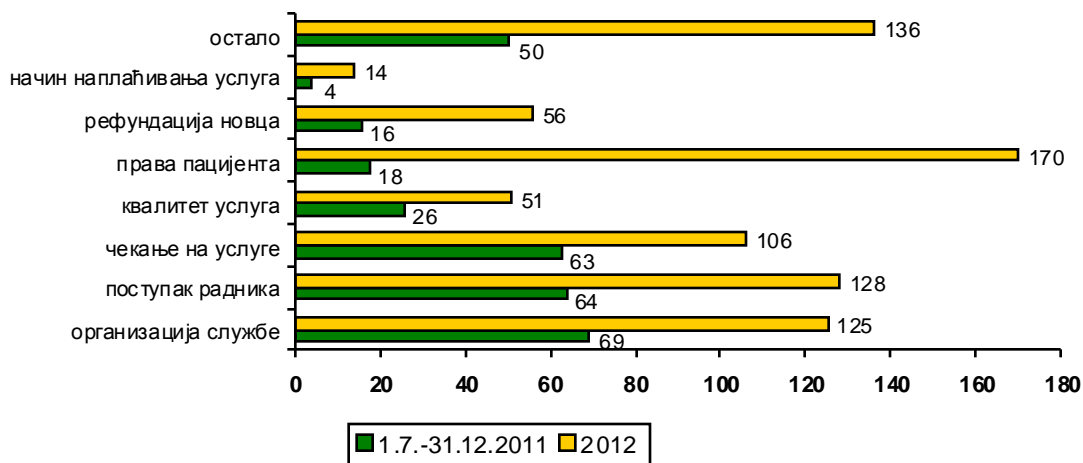
Графикон 2.



У току 2012. године, највише приговора се тичало права пацијента и у тој области је забележен највећи пораст приговора у односу на 2011 годину, а затим следи група „осталих приговора“, приговори на организацију службе и на поступке здравствених радника и сарадника, а најмање на начин наплаћивања здравствених услуга (графикон 3).

**Врсте поднетих приговора пацијената у болницама у Београду у периоду 2011.-2012.**

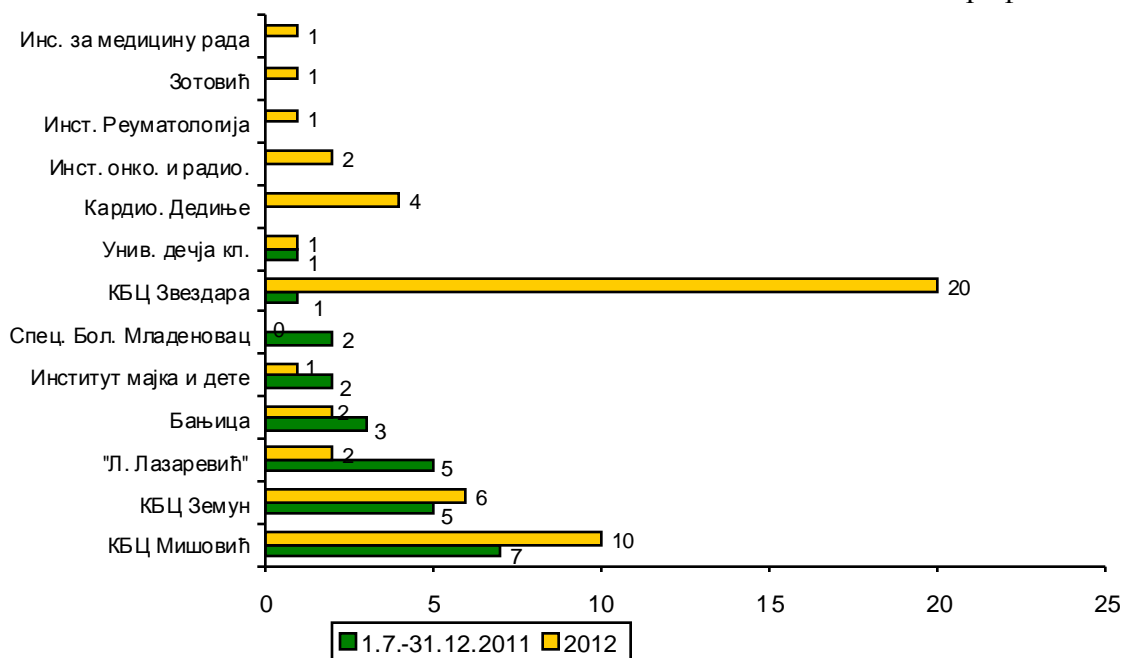
Графикон 3.



У 11 болница пацијенти су поднели 51 приговор на квалитет здравствених услуга. Највише приговора на квалитет здравствених услуга било је у КБЦ „Звездара“, 20 (графикон 4).

**Број поднетих приговора пацијената на квалитет здравствених услуга у болницама у Београду у периоду 2011.-2012.**

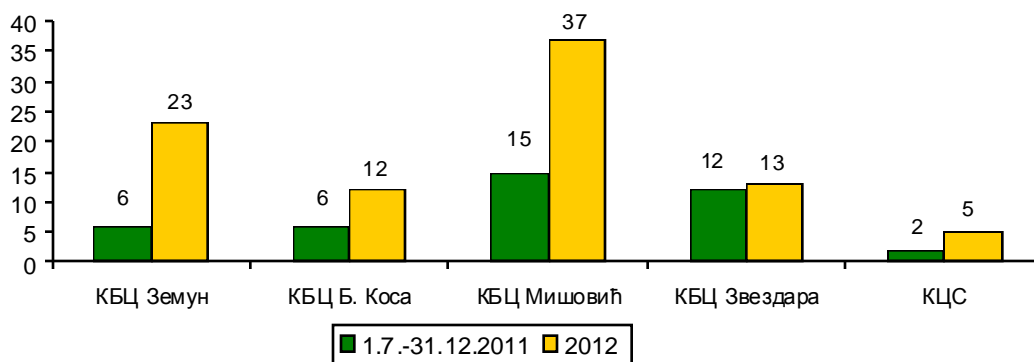
Графикон 4.



На поступак здравствених радника и сарадника, пацијенти су поднели 128 приговора у 13 болница. Највише их је било у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, 37 (графикон 5).

**Број поднетих приговора пацијената на поступак здравствених радника у КЦС и КБЦ у периоду 2011.-2012. године**

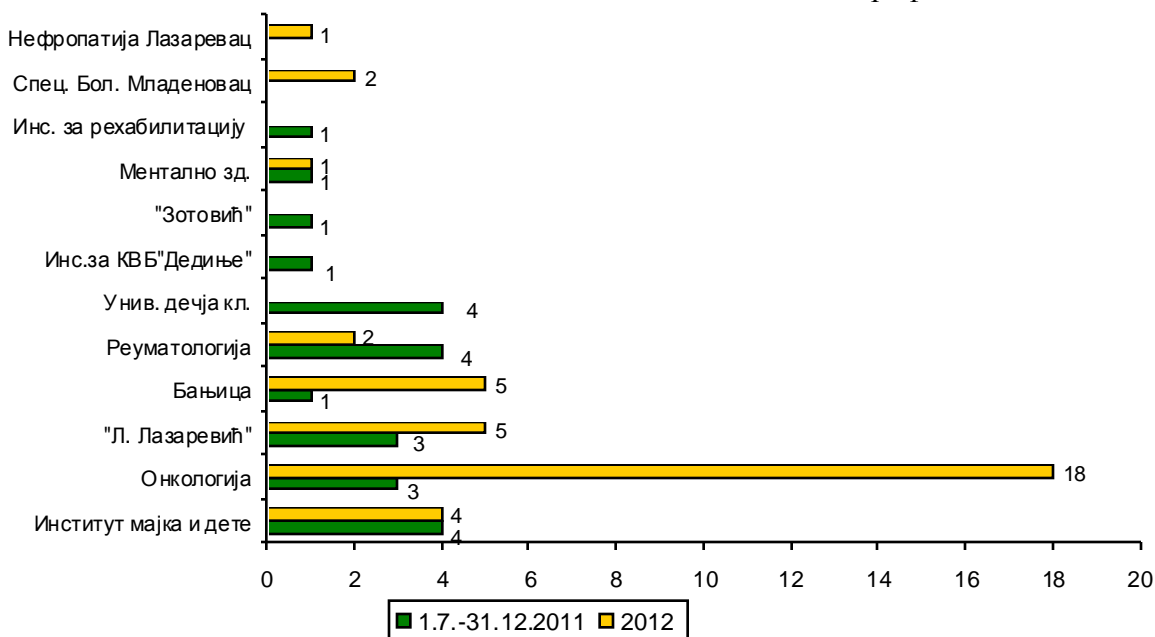
Графикон 5.



У осталим болницама је било знатно мање приговора на поступак здравствених радника и сарадника, са изузетком Института за онкологију и радиологију Србије где је број пријава износио 18, а у 9 болница није било ниједног приговора ове врсте (графикон 6).

**Број поднетих приговора пацијената на поступак здравствених радника у болницама у Београду, изузев КБЦ и КЦС у периоду 2011.-2012. године**

Графикон 6.

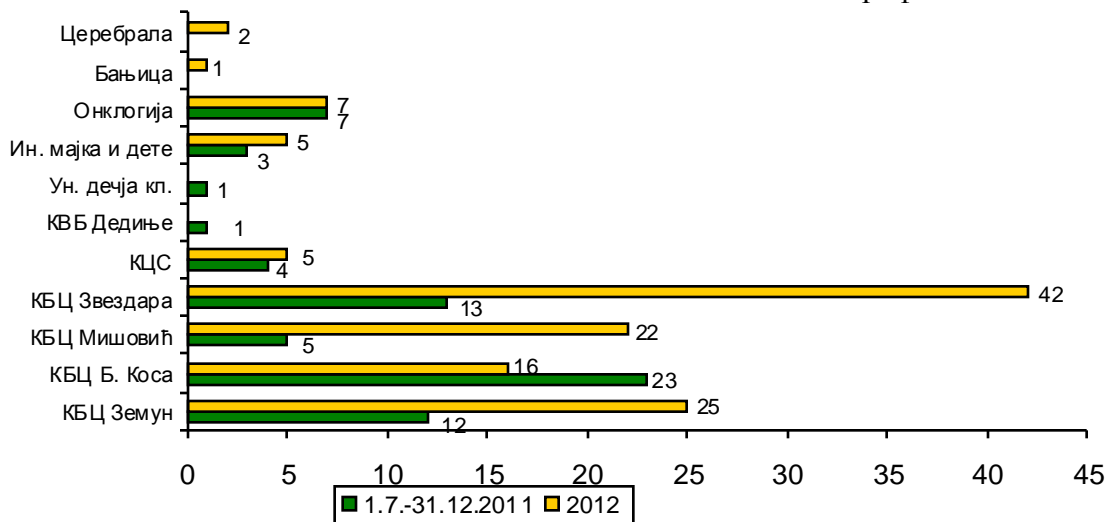


На начин наплаћивања здравствених услуга поднето је 14 приговора у 5 болница и то 7 у Универзитетској дечијој клиници, 4 у КБЦ „Земун“ по 1 у КБЦ „Др Драгиша Мишовић - Дедиње“, Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ и Институту за здравствену заштиту мајке и детета „Др В. Чупић“.

Укупно 125 приговора поднето је на организацију здравствене службе и то у 9 болница. Пацијенти су се највише жалили на организацију здравствене службе у КБЦ „Звездара“, где је забележено 42 приговора (графикон 7).

**Број поднетих приговора пацијената на организацију здравствене службе у болницама у Београду у периоду 2011.-2012. године**

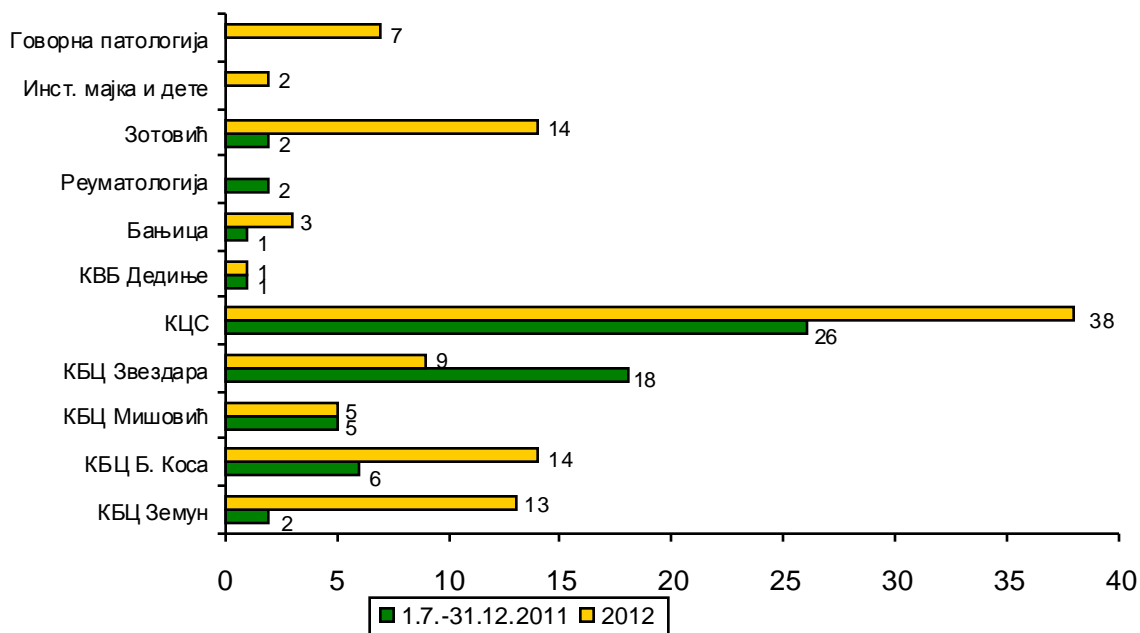
Графикон 7.



У 10 болница било је 106 приговора на време чекања на здравствене услуге. Пацијенти су се највише жалили на време чекања здравствених услуга у Клиничком центру Србије, где је забележено 38 приговора (графикон 8).

**Број поднетих приговора пацијената на време чекања здравствених услуга у болницама у Београду у периоду 2011.-2012. године**

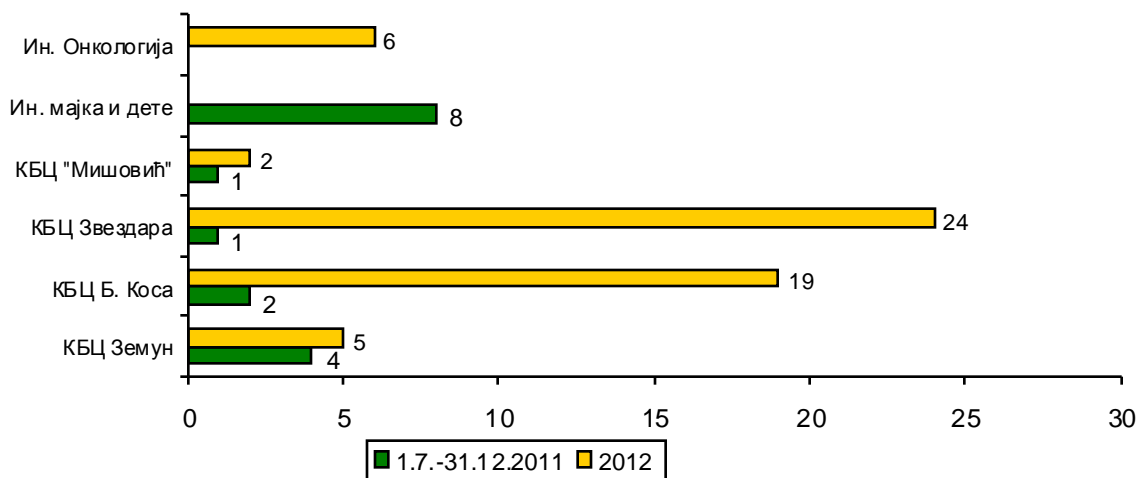
Графикон 8.



На рефундацију новчаних средстава пацијенти су поднели 56 приговора у 5 болница, а највише у КБЦ „Звездара“, 24 (графикон 9).

**Број поднетих приговора пацијената на рефундацију новчаних средстава у болницама у Београду у периоду 2011.-2012. године**

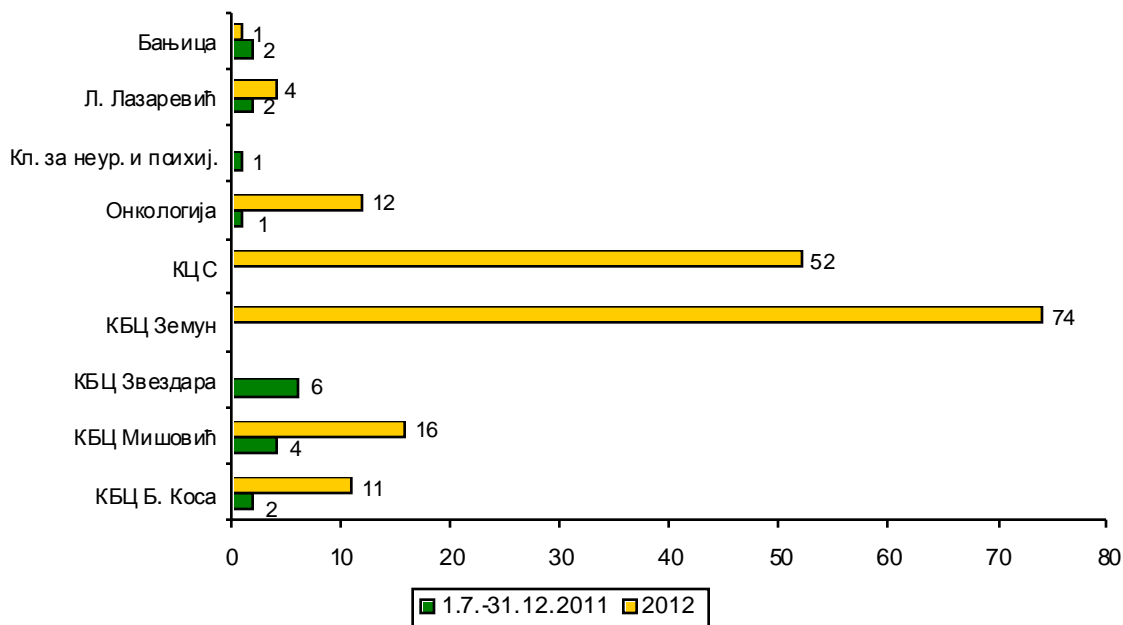
Графикон 9.



На права пацијента, поднето је 170 приговора у 7 болница, а највише у КБЦ „Земун“, 74 (графикон 10).

**Број поднетих приговора пацијената на нарушавање права пацијената у болницама у Београду у периоду 2011.-2012. године**

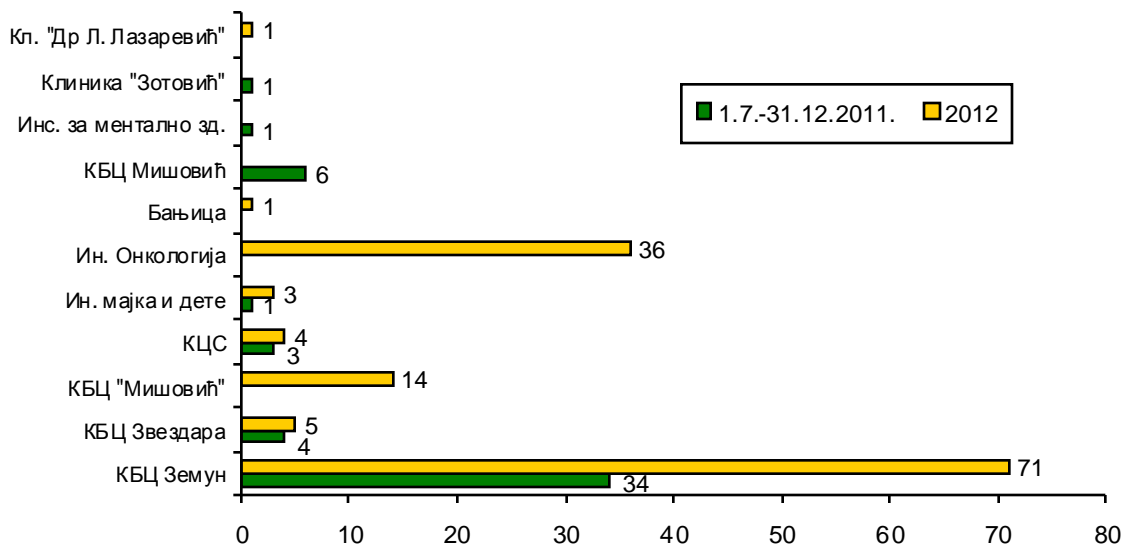
Графикон 10.



Највише приговора који се сврставају у групу „осталих“ је поднето у КБЦ „Земун“ и то 71. (Графикон 11.)

**Број осталих поднетих приговора пацијената у болницама у Београду у току 2012. године**

Графикон 11.





Анализирајући врсту поднетих приговора, уочавају се велике разлике између болница. Тако је у Клиничком центру Србије око 50% свих приговора било због сумње у непоштовање права пацијента, док је у току 2011 године највећи проценат приговора (75%) био на време чекања на здравствену услугу. У КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ највећи број приговора је, као и 2011. године, био на поступак здравствених радника и сарадника (35%). У КБЦ „Земун“ највише приговора пацијената сврстано је у област права пацијената (34%) и групу „осталих приговора“ (32%). У КБЦ „Звездара“ пацијенти су се најчешће жалили на организацију здравствене службе (37%), док у КБЦ „Бежанијска коса“ подједнак број приговора је забележен у чак 5 параметара.

У Институту за онкологију и радиологију Србије пацијенти су имали највише приговора који се могу сврстати у групу „осталих приговора“ (44%) и на поступак здравствених радника и сарадника (22%). У осталим болницама у Београду пацијенти су ретко подносили приговоре заштитнику пацијентових права.