

**ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ
Б Е О Г Р А Д**

**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА
ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ
НА ГИНЕКОЛОШКО-АКУШЕРСКИМ ОДЕЉЕЊИМА
У БОЛНИЦАМА У БЕОГРАДУ У 2014. ГОДИНИ**

Београд, фебруар 2015. године

Наручилац задатка:

Министарство здравља Републике Србије

Обрађивач:

Градски завод за јавно здравље, Београд

Директор Завода:

Проф. др Душанка Матијевић, спец. социјалне медицине

ВД Помоћника директора:

Прим. мр сц. мед. др Светлана Младеновић Јанковић

Носилац задатка:

Мр сц. мед. др Анђелија Нешковић

Учесници у задатку:

Мр сц.мед. др Милена Пауновић

Прим др Предраг Делибашић

Др Либија Димитријевић Танасковић

Др Катарина Војводић

Прим др Ненад Анђелић

Прим др Зоран Дурлевић

Др Весна Живановић

Др Милена Јаковљевић

Др Марија Марковић

Др Верица Почуча

Др Младен Бабић

Др Весна Маротић

Данијела Куљанин, вмс

Гордана Бошковић, здравствени статистичар

Инга Мијаиловић, вмс

Гордана Лазић, вмс

Владимир Глишовић, впт

Милица Бабовић, вмс

Весна Поштин, оператер

Наталија Звездић, оператер

САДРЖАЈ

Карактеристике испитаника	4
Услуге болничког пријема и отпуста	6
Рад медицинских сестара	11
Рад лекара	15
Дијагностичке и терапијске услуге	21
Услуге болничке исхране	25
Услови болничког смештаја	31
Организација посета	36
Права и дужности пацијената током лечења	37
Задовољство болничким лечењем у целини	38
Степен повезаности карактеристика испитаника и задовољства	39
Коментари пацијената	41
Закључак	41

Карактеристике испитаника

На гинеколошко – акушерским одељењима у 5 болница анкетирано је 488 пацијенткиња. Највише испитаница било је у највећим болницама, КЦС, 35% и ГАК „Народни фронт“, 28% (Табела 1).

Табела 1. Дистрибуција испитаница према болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013		2014	
	Број испитаница	%	Број испитаница	%
КЦС	193	36.8	172	35.2
КБЦ „Мишовић“	53	10.1	51	10.5
КБЦ „Звездара“	33	6.3	70	14.3
КБЦ „Земун“	50	9.5	59	12.1
ГАК „Народни фронт“	195	37.2	136	27.9
УКУПНО	524	100.0	488	100.0

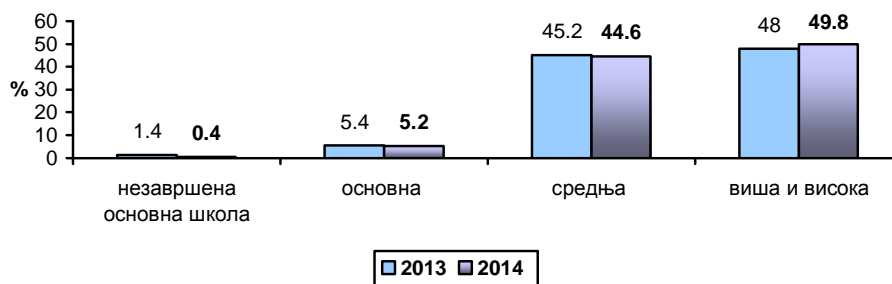
Просечна старост испитаница је 34,5 година, а највећа је у КБЦ „Звездара“, 37,4 година. Најмања просечна старост је у КЦС и КБЦ „Земун“, око 33 године. Није установљена статистички значајна разлика у просечној старости испитаница између различитих болница ($F=2,234$, $DF=4$, $p=0,064$).

Табела 2. Просечна старост испитаница по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаница	\bar{x}	SD	Број испитаница	\bar{x}	SD
КЦС	191	33.92	10.18	169	33.28	9.47
КБЦ „Мишовић“	53	34.77	10.21	50	36.42	12.33
КБЦ „Звездара“	32	35.22	11.14	70	37.36	16.05
КБЦ „Земун“	47	33.96	12.82	58	32.91	11.88
ГАК „Народни фронт“	194	36.57	11.99	133	34.62	9.96
УКУПНО	517	35.09	11.23	480	34.53	11.43

Посматрано према школској спреми, највише је било испитаница са вишом и високом школском спремом, чак 49%, још 45% са средњом школском спремом, 5,2% је завршило основну школу, а 0,4% није имало завршено основно школско образовање (графикон 1).

Графикон 1. Школска спрема испитаница на гинеколошко-акушерским одељењима



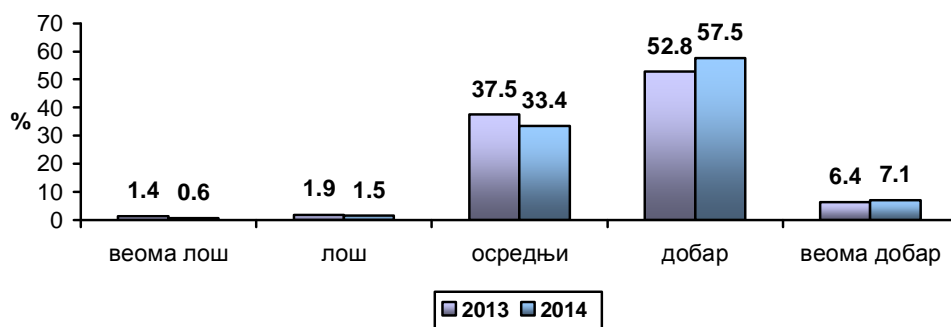
Највеће учешће пацијената са незавршеном основном школом је било у КБЦ „Земун“ (1,7%), као и са завршеном основном школом (8,6%). Највеће учешће пацијената са вишом и високом школом је било у КЦС (57%), а најмање у КБЦ „Земун“ (33%). Установљена је статистички значајна разлика у односу на школску спрему испитаница између различитих болница ($N=10,543$, $DF=4$, $p=0,032$). Пацијенткиње са највећом школском спремом су биле у КЦС и ГАК „Народни фронт“, а са најмањом у КБЦ „Земун“.

Табела 3. Дистрибуција испитаница по болницама према школској спреми

Школска спрема испитаника	Незавшена основна школа		Основна школа		Средња школа		Виша и висока школа		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА										
КЦС	1	0.6	8	4.8	63	37.7	95	56.9	167	100
КБЦ „Мишовић“	0	0	1	2.0	26	51.0	24	47.1	51	100
КБЦ „Звездара“	0	0	4	5.7	32	45.7	34	48.6	70	100
КБЦ „Земун“	1	1.7	5	8.6	33	56.9	19	32.8	58	100
ГАК „Народни фронт“	0	0	7	5.1	61	44.9	68	50.0	136	100
УКУПНО	2	0.4	25	5.2	215	44.6	240	49.8	482	100

Највећи број испитаница је свој материјални положај оценио као добар, скоро 58%, а још 33% као осредњи. Укупно 2% анкетираних је оценило да је њихов материјални положај лош или веома лош (графикон 2).

Графикон 2. Материјални статус испитаника



Највеће учешће испитаница које су свој материјални положај оцениле као веома лош било је у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (2%), док у ГАК „Народни фронт“, КБЦ „Земун“ и КБЦ „Звездара“ није било ових пацијенткиња. Највеће учешће испитаница са лошим материјалним положајем било је у ГАК „Народни фронт“ (2,2%), као и са осредњим материјалним положајем (41,5%), а са добрим материјалним положајем у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (69%). Пацијенти који су свој материјални положај оценили као веома добар су највише били заступљени у ГАК „Народни фронт“ (8,1%). Није установљена статистички значајна разлика у дистрибуцији испитаница према материјалном положају по болницама ($N=4,252$, $DF=4$, $p=0,373$).

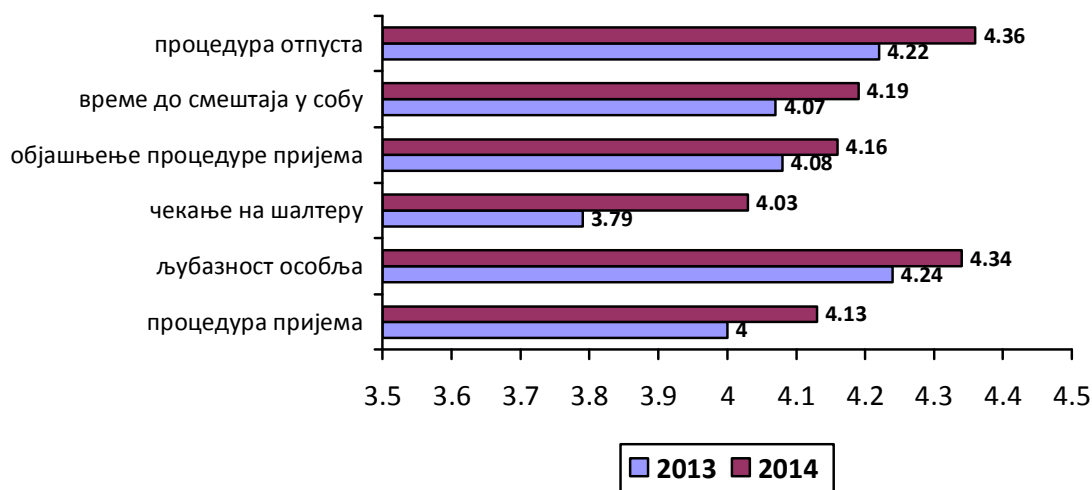
Табела 4. Дистрибуција испитаница према материјалном положају по болницама

Материјални положај испитаника	Веома лош		Лош		Осредњи		Добар		Веома добар		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	2	1.2	2	1.2	54	32.0	99	58.6	12	7.1	169	100
КБЦ „Мишовић“	1	2.0	0	0	12	23.5	35	68.6	3	5.9	51	100
КБЦ „Звездара“	0		1	1.4	21	30.4	42	60.9	5	7.2	69	100
КБЦ „Земун“	0		1	1.7	18	31.0	36	62.1	3	5.2	58	100
ГАК „Народни фронт“	0		3	2.2	56	41.5	65	48.1	11	8.1	135	100
УКУПНО	3	0.6	7	1.5	161	33.4	277	57.5	34	7.1	482	100

Услуге болничког пријема и отпуста

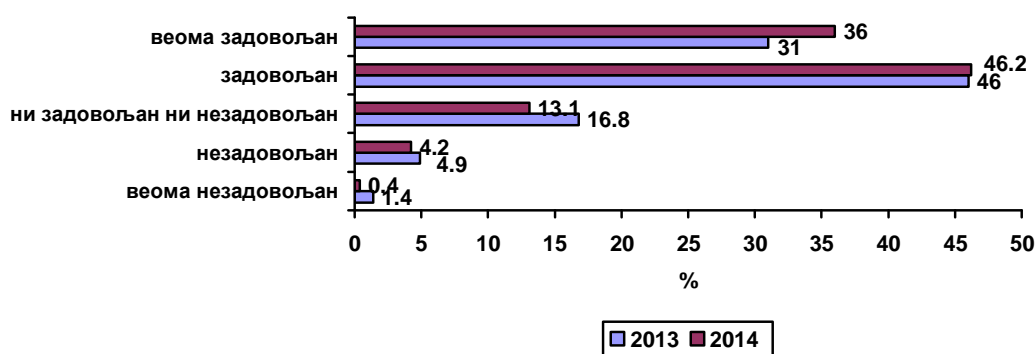
Оцењујући услуге током пријема и отпуста из болнице, пацијенткиње су најзадовољније љубазношћу особља које пружа ове услуге (просечна оцена 4,34) и процедуром отпуста (4,36), а најмање су задовољне временом чекања на шалтеру (4,03) (графикон 3). Значајно је истаћи да су пацијенткиње задовољније свим аспектима болничког пријема и отпуста у односу на претходну годину.

Графикон 3. Задовољство услугама током болничког пријема и отпуста – просечна оцена



Услугама болничког пријема је задовољно 82% испитаница, око 13% су се изјасниле да нису ни задовољне ни незадовољне, док је 4,6% незадовољних, што је бољи резултат у односу на претходну годину (графикон 4).

Графикон 4. Задовољство испитаница процедуром болничког пријема



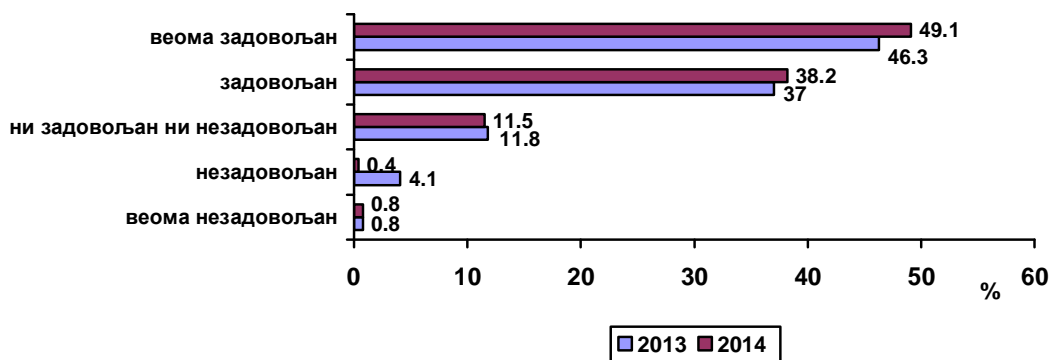
Процедуром болничког пријема су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,55), док су најмање задовољне пацијенткиње у великим породициштима, ГАК „Народни фронт“ (3,90) и КЦС (4,07). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница процедуром болничког пријема између различитих болница ($F=8,176$, $DF=4$, $p=0,000$).

Табела 5. Задовољство испитаница процедуром пријема - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	186	3.86	0.81	167	4.07	0.82
КБЦ „Мишовић“	53	4.64	0.48	51	4.55	0.50
КБЦ „Звездара“	32	4.50	0.51	70	4.29	0.72
КБЦ „Земун“	50	4.28	0.70	58	4.33	0.60
ГАК „Народни фронт“	192	3.81	1.02	134	3.90	0.96
УКУПНО	513	4.00	0.89	480	4.13	0.82

Љубазношћу особља током болничког пријема задовољно је преко 87% испитаница, 11,5% се изјаснило да нису ни задовољне, ни незадовољне, док је око 1% испитаница незадовољно, што је бољи резултат у односу на претходну годину (графикон 5).

Графикон 5. Задовољство испитаница љубазношћу особља током болничког пријема



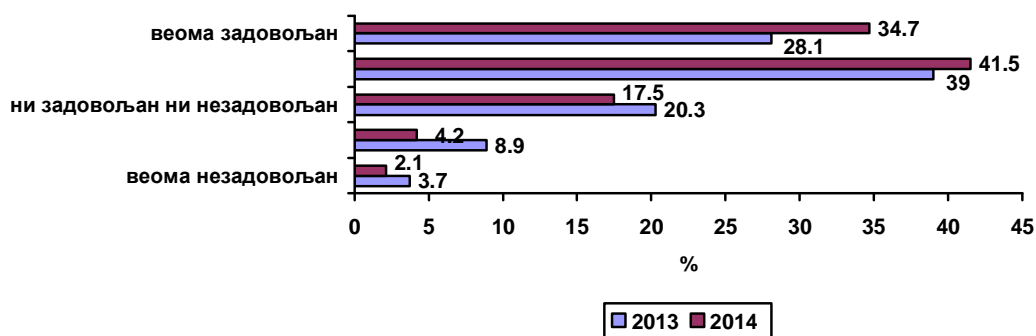
Љубазношћу особља приликом болничког пријема су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,69), док су најмање задовољне пацијенткиње у КЦС (4,12). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница љубазношћу особља приликом болничког пријема између различитих болница ($F=8,368$, $DF=4$, $p=0,000$).

Табела 6. Љубазност болничког особља на пријему - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	191	4.21	0.81	168	4.12	0.86
КБЦ „Мишовић“	50	4.76	0.43	49	4.69	0.47
КБЦ „Звездара“	32	4.44	0.62	70	4.53	0.63
КБЦ „Земун“	50	4.30	0.79	58	4.50	0.66
ГАК „Народни фронт“	193	4.08	1.01	134	4.33	0.74
УКУПНО	516	4.24	0.87	479	4.34	0.76

Временом чекања на шалтеру током болничког пријема је задовољно 76% испитаница, 17,5% су навеле да нису ни задовољне ни незадовољне, док је око 6% незадовољних, знатно мање него претходне године (графикон 6).

Графикон 6. Задовољство испитаница временом чекања на шалтеру током болничког пријема



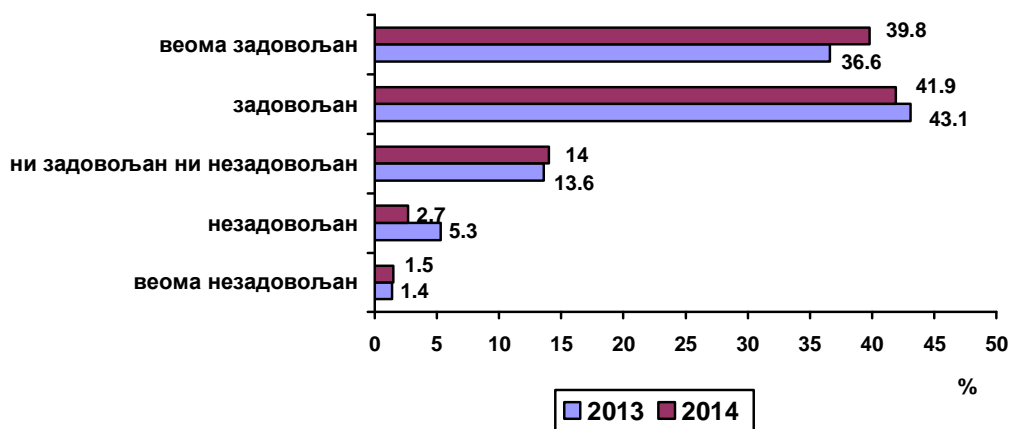
Чекањем на шалтеру приликом болничког пријема су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,56), док су најмање задовољне пацијенткиње у ГАК „Народни фронт“ (3,88). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница чекањем на шалтеру приликом болничког пријема између различитих болница ($F=5,900$, $DF=4$, $p=0,000$).

Табела 7. Чекање на шалтеру приликом болничког пријема - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	187	3.80	0.94	165	3.93	0.98
КБЦ „Мишовић“	51	4.43	0.64	50	4.56	0.54
КБЦ „Звездара“	31	4.06	1.15	69	4.03	0.84
КБЦ „Земун“	49	3.96	1.04	57	4.18	0.66
ГАК „Народни фронт“	190	3.52	1.17	134	3.88	1.08
УКУПНО	508	3.79	1.06	475	4.03	0.94

Објашњењима процедуре болничког пријема је задовољно око 82% испитаница, 14% није ни задовољно ни незадовољно, док је око 4% пацијената незадовољно овим објашњењима (графикон 7).

Графикон 7. Задовољство испитаница објашњењима процедуре болничког пријема



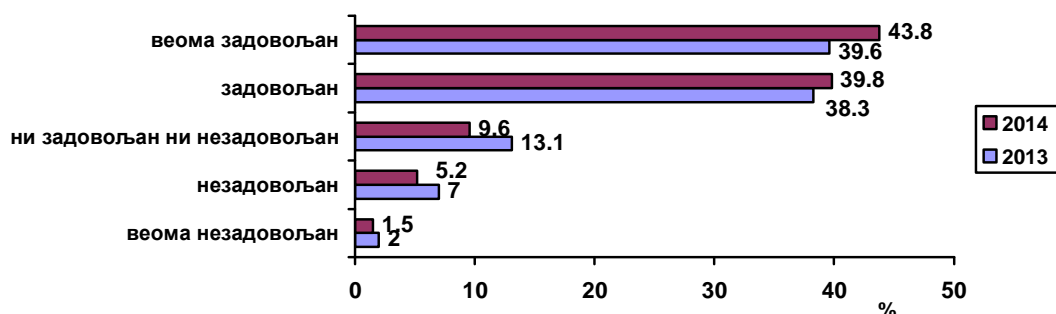
Објашњењима везаним за процедуру болничког пријема су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,58), док су најмање задовољне пацијенткиње у КЦС (3,99). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница објашњењима везаним за процедуру болничког пријема између различитих болница ($F=5,527$, $DF=4$, $p=0,000$).

Табела 8. Објашњења процедуре болничког пријема- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	186	4.08	0.78	166	3.99	0.94
КБЦ „Мишовић“	52	4.58	0.54	50	4.58	0.64
КБЦ „Звездара“	32	4.25	0.76	70	4.27	0.70
КБЦ „Земун“	50	4.26	0.80	56	4.30	0.74
ГАК „Народни фронт“	188	3.88	1.09	135	4.09	0.92
УКУПНО	508	4.08	0.91	477	4.16	0.87

Временом које прође од пријема до смештаја у болесничку собу задовољно је 84% испитаница, близу 10% је ни задовољно ни незадовољно, а 7% је незадовољно (графикон 8).

Графикон 8. Задовољство испитаница временом од болничког пријема до смештаја у собу



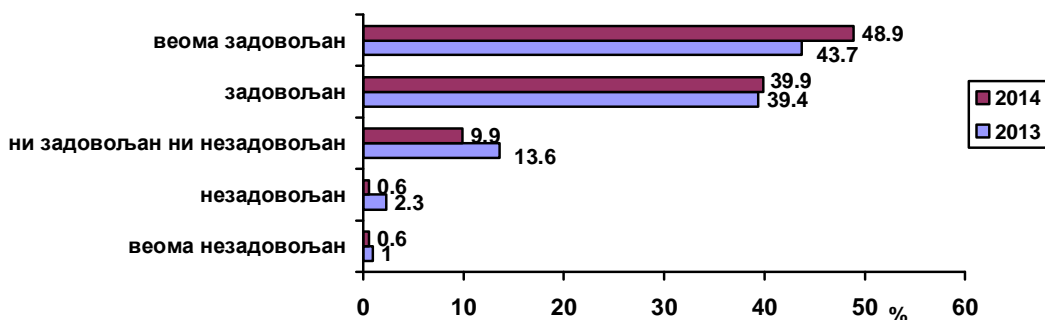
Временом које је протекло од болничког пријема до смештаја у болесничку собу су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,66), док су најмање задовољне пацијенткиње у ГАК „Народни фронт“ (3,93). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница временом које протекне од болничког пријема до смештаја у болесничку собу између различитих болница ($F=8,647$, $DF=4$, $p=0,000$).

Табела 9. Време од болничког пријема до смештаја у собу- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	188	4.04	0.87	165	4.10	0.93
КБЦ „Мишовић“	51	4.61	0.57	50	4.66	0.56
КБЦ „Звездара“	32	4.41	0.84	70	4.41	0.82
КБЦ „Земун“	50	4.48	0.58	58	4.40	0.79
ГАК „Народни фронт“	191	3.79	1.18	134	3.93	0.998
УКУПНО	512	4.07	0.99	477	4.19	0.92

Процедуром болничког отпуста је задовољно 89% испитаница, 10% је ни задовољних ни незадовољних, док је око 1% незадовољних (графикон 9).

Графикон 9. Задовољство испитаница процедуром болничког отпуста



Процедуром болничког отпуста су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,78), док су најмање задовољне у КЦС (4,18). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству

испитаница процедуром болничког отпуста између различитих болница ($F=7,986$, $DF=4$, $p=0,000$).

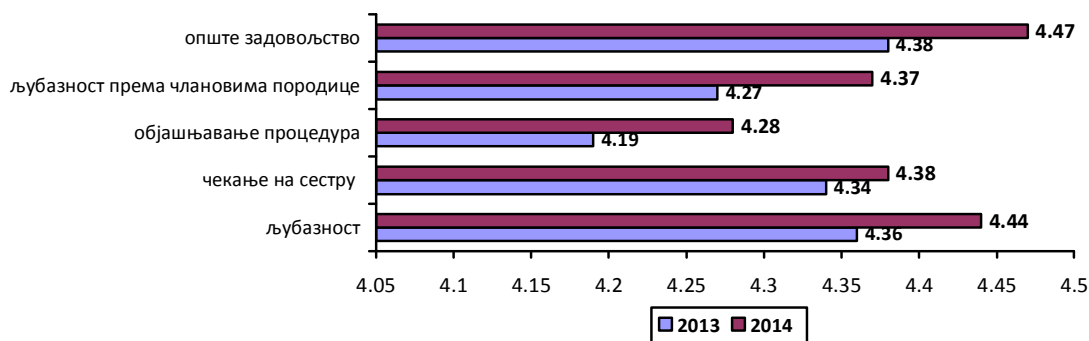
Табела 10. Задовољство процедуром болничког отпуста- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	166	4.17	0.75	157	4.18	0.81
КБЦ „Мишовић“	52	4.71	0.46	50	4.78	0.42
КБЦ „Звездара“	28	4.50	0.64	65	4.49	0.64
КБЦ „Земун“	49	4.27	0.86	58	4.48	0.60
ГАК „Народни фронт“	190	4.08	0.96	134	4.28	0.76
УКУПНО	485	4.22	0.84	464	4.36	0.74

Сестринска нега током боравка у болници

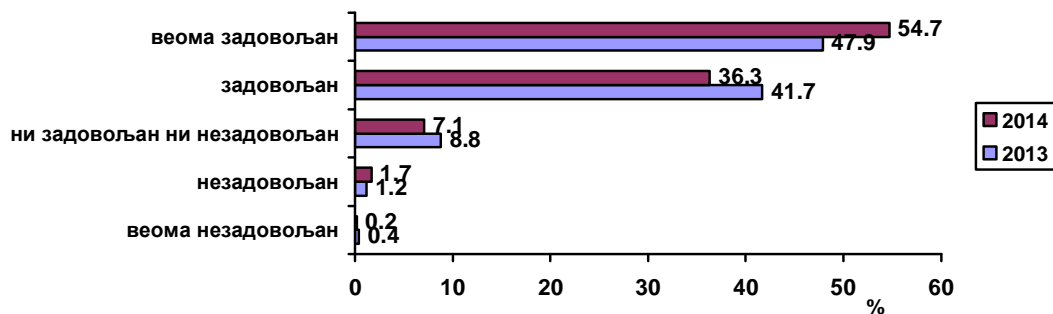
Пацијенти су високо оценили сестринску негу на гинеколошко-акушерским одељењима (просечна оцена 4,47). Од посматраних аспеката сестринске неге најбоље је оцењена љубазност према пацијенту и доступност сестре у условима хитне потребе, док су пацијенткиње нешто лошије оцениле сестринско објашњавање процедура, тестова и третмана (графикон 10). Сви аспекти сестринске неге су боље оцењени у односу на претходну годину.

Графикон 10. Задовољство сестринском негом (просечна оцена)



Љубазношћу медицинских сестара је задовољно 91% испитаница, док је само 1,9 % незадовољних (графикон 11).

Графикон 11. Задовољство испитаница љубазношћу медицинских сестара



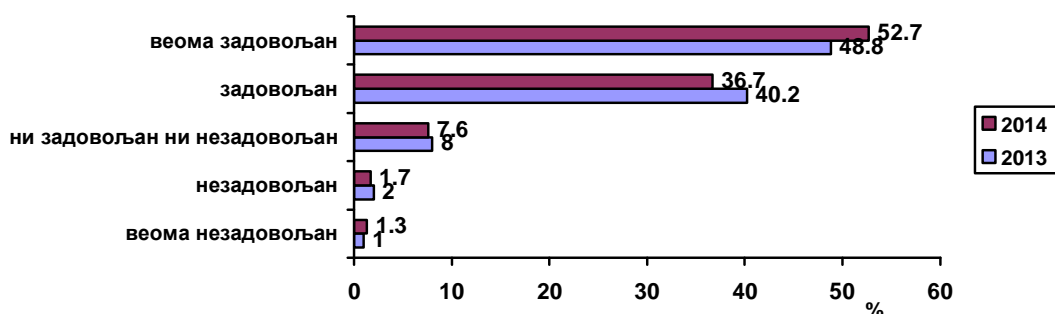
Посматрано по појединачним болницама, љубазношћу медицинских сестара су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,74), док су најмање задовољне у КЦС (4,27). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница љубазношћу медицинских сестара између различитих болница ($F=5,183$, $DF=4$, $p=0,002$).

Табела 11. Љубазност медицинских сестара- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	190	4.34	0.72	168	4.27	0.82
КБЦ „Мишовић“	52	4.71	0.46	50	4.74	0.49
КБЦ „Звездара“	33	4.45	0.75	67	4.43	0.66
КБЦ „Земун“	46	4.35	0.79	59	4.51	0.68
ГАК „Народни фронт“	190	4.26	0.74	135	4.50	0.64
УКУПНО	511	4.36	0.72	479	4.44	0.72

Временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе је задовољно 89% испитаница, док је само 3% незадовољних (графикон 12).

Графикон 12. Задовољство испитаница временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе



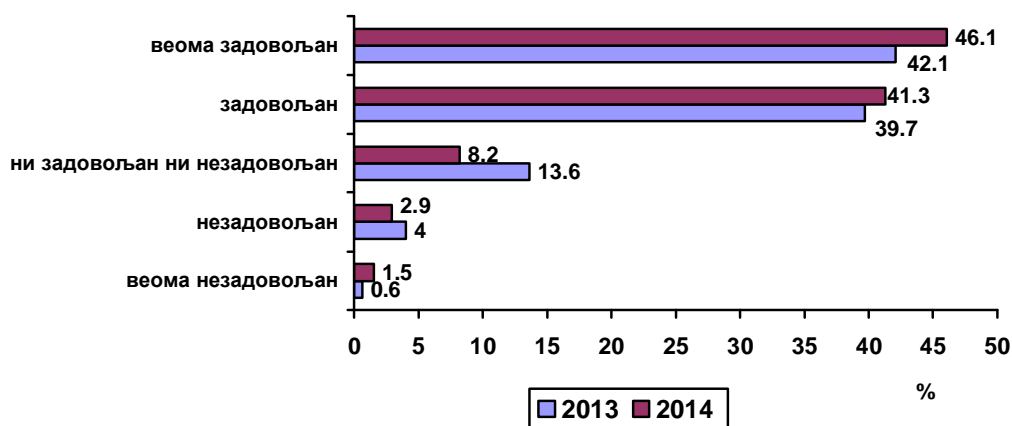
Временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,67), док су најмање задовољне у КЦС (4,23). Установљена је статистички значајна разлика у задовољству испитаница временом чекања на медицинску сестру у ситуацији хитне потребе између различитих болница ($F=3,290$, $DF=4$, $p=0,011$).

Табела 12. Чекање на медицинску сестру код хитне потребе- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	186	4.31	0.73	166	4.23	0.89
КБЦ „Мишовић“	51	4.71	0.50	48	4.67	0.52
КБЦ „Звездара“	33	4.33	0.82	69	4.39	0.83
КБЦ „Земун“	45	4.20	1.01	58	4.36	0.85
ГАК „Народни фронт“	185	4.30	0.82	133	4.46	0.69
УКУПНО	500	4.34	0.79	474	4.38	0.80

Објашњењима која добијају од медицинских сестара о процедурама, тестовима и третманима којима су подвргнуте је задовољно око 87% испитаница, што је више у односу на претходну годину, 8% се изјаснило да нису ни задовољне ни незадовољне, док је 4,4% незадовољних (графикон 13).

Графикон 13. Задовољство испитаница објашњењима процедура која добијају од медицинских сестара



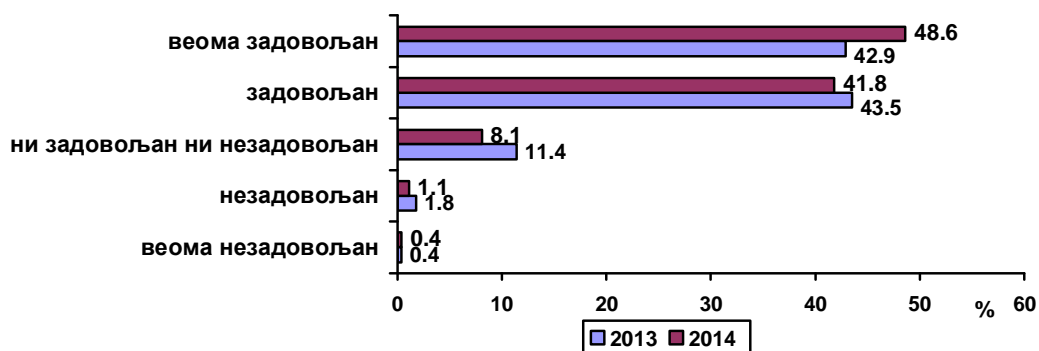
Сестринским објашњењима процедура, тестова и третмана су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,62), док су најмање задовољне у КЦС (4,05). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница сестринским објашњењима процедура између различитих болница ($F=5,584$, $DF=4$, $p=0,001$).

Табела 13. Задовољство сестринским објашњавањем процедура- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	188	4.09	0.83	164	4.05	1.03
КБЦ „Мишовић“	51	4.65	0.52	48	4.62	0.53
КБЦ „Звездара“	32	4.22	0.94	70	4.34	0.72
КБЦ „Земун“	46	4.24	0.95	58	4.40	0.77
ГАК „Народни фронт“	189	4.15	0.89	135	4.33	0.72
УКУПНО	506	4.19	0.86	475	4.28	0.85

Љубазност медицинских сестара према члановима породице и посетиоцима пацијента је задовољавајућа за око 90,5% испитаница, а незадовољавајућа само за 1,5% пацијената (графикон 14).

Графикон 14. Задовољство испитаница љубазношћу медицинске сестре према члановима породице и посетиоцима пацијента



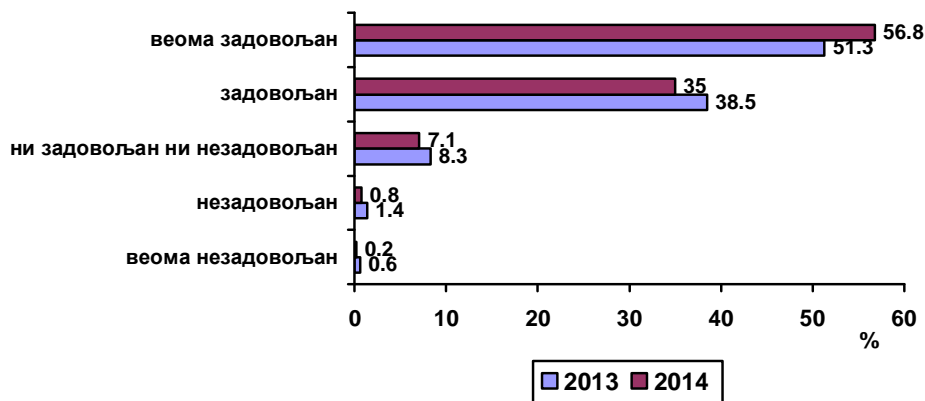
Љубазношћу медицинских сестара према члановима породице пацијента и посетиоцима су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,73), док су најмање задовољне у КЦС (4,24). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница љубазношћу медицинских сестара према члановима породице пацијента између различитих болница ($F=4,900$, $DF=4$, $p=0,001$).

Табела 14. Сестринска љубазност према члановима породице пацијента- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	185	4.23	0.72	165	4.24	0.79
КБЦ „Мишовић“	50	4.64	0.53	48	4.73	0.45
КБЦ „Звездара“	32	4.25	0.76	70	4.46	0.65
КБЦ „Земун“	44	4.34	0.75	55	4.35	0.67
ГАК „Народни фронт“	181	4.19	0.84	131	4.37	0.70
УКУПНО	492	4.27	0.76	469	4.37	0.72

Сестринском негом у целини је задовољно око 92% испитаница, а незадовољно само 1% пацијената (графикон 15).

Графикон 15. Задовољство испитаница сестринском негом у целини



Сестринском негом у целини су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,75), док су најмање задовољне у КЦС (4,31). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница сестринском негом у целини између различитих болница ($F=5,182$, $DF=4$, $p=0,000$).

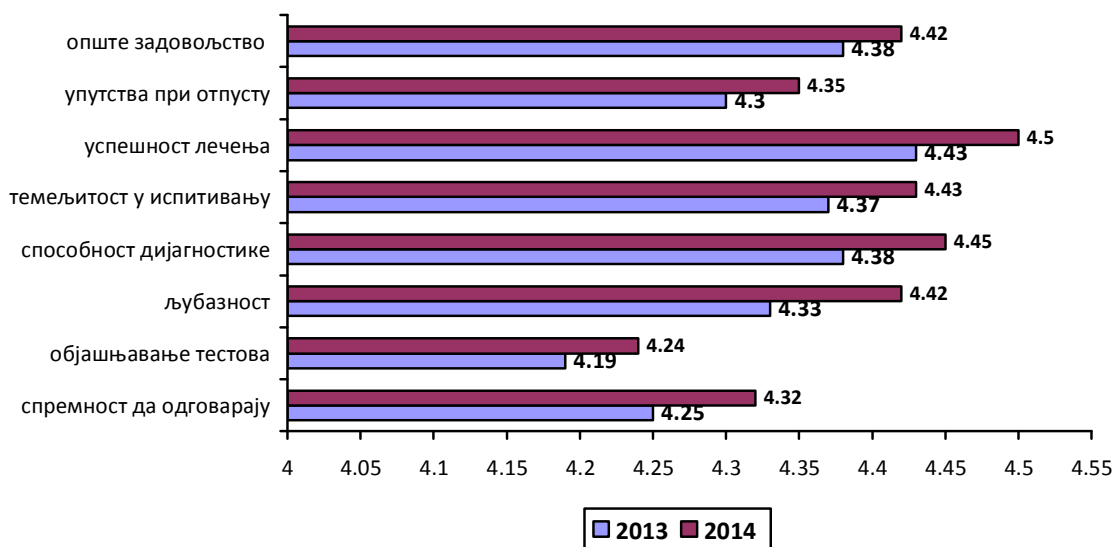
Табела 15. Опште задовољство сестринском негом- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	189	4.34	0.70	167	4.31	0.80
КБЦ „Мишовић“	51	4.69	0.47	48	4.75	0.44
КБЦ „Звездара“	32	4.44	0.88	70	4.51	0.61
КБЦ „Земун“	46	4.39	0.93	58	4.50	0.66
ГАК „Народни фронт“	189	4.33	0.76	134	4.55	0.61
УКУПНО	507	4.38	0.75	477	4.47	0.68

Услуге лекара током боравка у болници

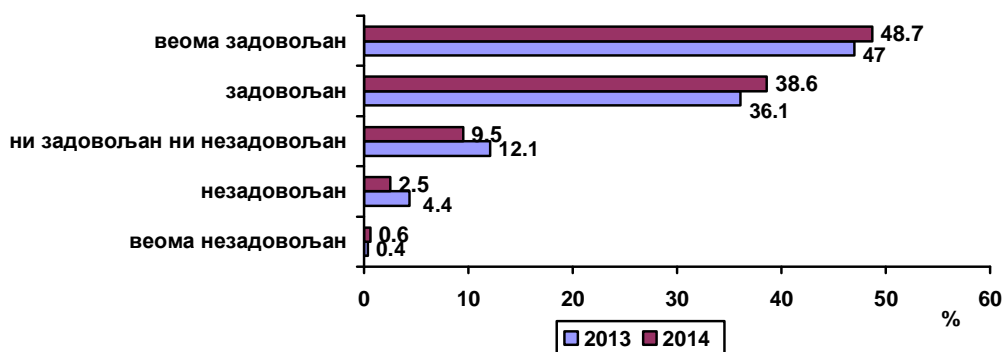
Задовољство радом лекара у целини на гинеколошко-акушерским одељењима је оцењено нешто нижом оценом него задовољство сестринском негом (просечна оцена 4,42). Од лекарских особина, пацијенти су најзадовољнији успешношћу лекара у лечењу (4,5), а најмање задовољни лекарским објашњавањем тестова, процедура, третмана и резултата (4,24) и спремношћу да одговарају на питања пацијената (4,32) (графикон 16). Сви аспекти лекарског рада су боље оцењени у односу на претходну годину.

Графикон 16. Задовољство лекарима на гинеколошко - акушерским одељењима (просечна оцена)



Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената је задовољавајућа за преко 87% испитаница, око 9,5% су навеле да нису ни задовољне ни незадовољне, а незадовољно је 3% пацијената (графикон 17).

Графикон 17. Задовољство испитаница спремношћу лекара да дају одговоре на питања пацијената



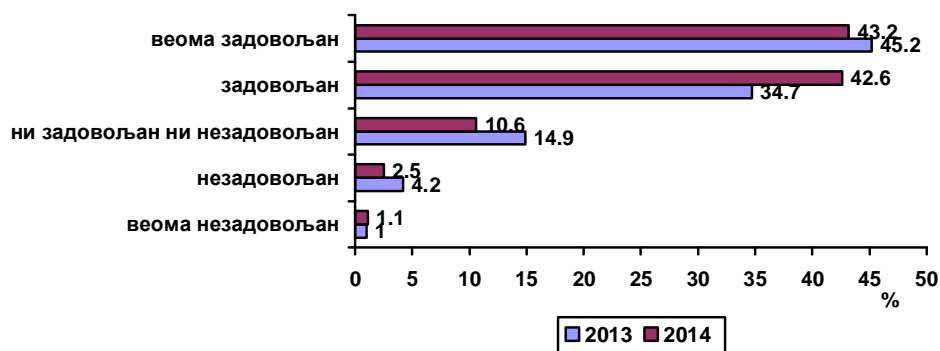
Посматрано по појединачним болницама, спремношћу лекара да одговарају на питања пацијената су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,63), док су најмање задовољне у КЦС (4,13). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница спремношћу лекара да одговарају на питања између различитих болница ($F=5,384$, $DF=4$, $p=0,000$).

Табела 16. Спремност лекара да одговарају на питања- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	186	4.27	0.77	166	4.13	0.92
КБЦ „Мишовић“	52	4.56	0.57	49	4.63	0.57
КБЦ „Звездара“	32	4.44	0.80	66	4.39	0.65
КБЦ „Земун“	46	4.24	1.02	58	4.52	0.63
ГАК „Народни фронт“	188	4.12	0.95	135	4.33	0.79
УКУПНО	504	4.25	0.86	474	4.32	0.80

Лекарска објашњења процедура, тестова и третмана којима се пацијенткиња подвргава су задовољавајућа за око 86% испитаница, око 11% су навеле да нису ни задовољне ни незадовољне, а незадовољно је око 3,5% пацијената (графикон 18).

Графикон 18. Задовољство испитаница лекарским објашњењима тестова и третмана



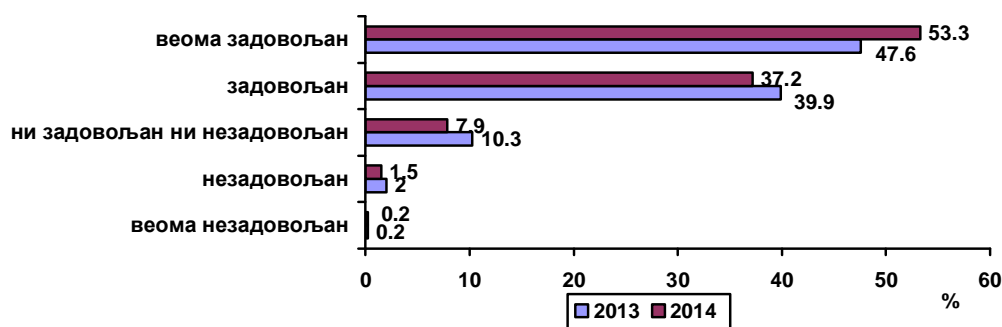
Лекарским објашњењима тестова, процедура, третмана и резултата су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,54), док су најмање задовољне у КЦС (4,04). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница лекарским објашњењима тестова и процедура између различитих болница ($F=5,038$, $DF=4$, $p=0,001$).

Табела 17. Лекарска објашњења тестова и процедура- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	184	4.16	0.88	163	4.04	0.96
КБЦ „Мишовић“	51	4.57	0.61	48	4.54	0.58
КБЦ „Звездара“	32	4.34	0.75	69	4.32	0.65
КБЦ „Земун“	46	4.26	0.95	58	4.40	0.70
ГАК „Народни фронт“	185	4.06	0.99	134	4.28	0.80
УКУПНО	498	4.19	0.91	472	4.24	0.82

Љубазност лекара према пацијентима је задовољавајућа за око 90,5% испитаница, док је само 1,7% незадовољних (графикон 19).

Графикон 19. Задовољство испитаница љубазношћу лекара



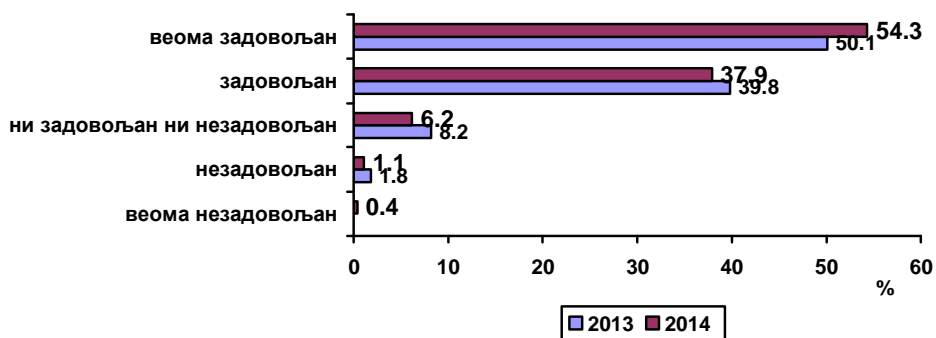
Љубазношћу лекара су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Земун“ (4,65) и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,62), док су најмање задовољне у КЦС (4,24). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница љубазношћу лекара између различитих болница ($F=5,330$, $DF=4$, $p=0,000$).

Табела 18. Љубазност лекара- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	188	4.30	0.69	165	4.24	0.84
КБЦ „Мишовић“	51	4.67	0.52	48	4.62	0.57
КБЦ „Звездара“	33	4.52	0.67	69	4.49	0.56
КБЦ „Земун“	46	4.39	0.91	55	4.65	0.52
ГАК „Народни фронт“	186	4.21	0.81	134	4.43	0.70
УКУПНО	504	4.33	0.76	471	4.42	0.72

Способност дијагностике лекара је задовољавајућа за 92% пацијената, док је само 1,5% незадовољних (графикон 20).

Графикон 20. Задовољство испитаница способношћу дијагностике лекара



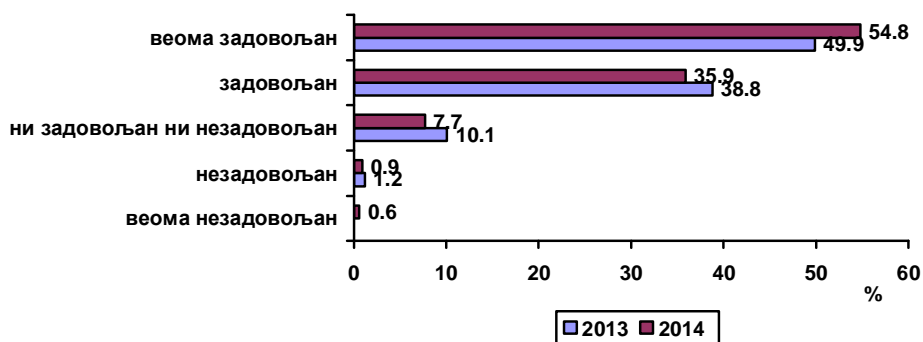
Лекарску способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената су најбоље оцениле пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,62), док су најмање задовољне у КЦС (4,35). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаница лекарском способношћу дијагностиковања здравствених проблема пацијента између различитих болница ($F=1,932$, $DF=4$, $p=0,104$).

Табела 19. Лекарска способност дијагностиковања- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	186	4.35	0.68	162	4.35	0.81
КБЦ „Мишовић“	51	4.69	0.51	48	4.62	0.49
КБЦ „Звездара“	32	4.47	0.67	66	4.52	0.53
КБЦ „Земун“	45	4.47	0.76	56	4.41	0.80
ГАК „Народни фронт“	183	4.29	0.78	132	4.48	0.64
УКУПНО	497	4.38	0.71	464	4.45	0.70

Темељитост лекара у испитивању је задовољавајућа за око 91% пацијената, око 8% нису ни задовољни ни незадовољни, док је само 1,5% незадовољних (графикон 21).

Графикон 21. Задовољство испитаница темељитошћу лекара у испитивању



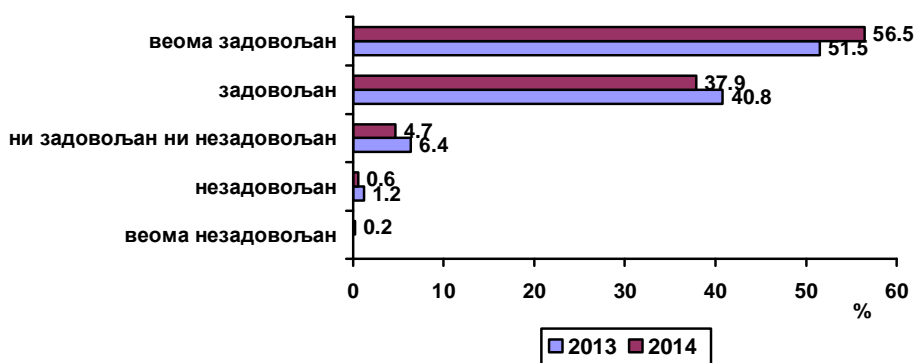
Темељитост лекара у испитивању је најбоље оцењена у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,62), док су најмање задовољне пацијенткиње у КЦС (4,31). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаница темељитошћу лекара у испитивању између различитих болница ($F=2,363$, $DF=4$, $p=0,052$).

Табела 20. Темељитост лекара у испитивању- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	183	4.34	0.70	161	4.31	0.85
КБЦ „Мишовић“	51	4.65	0.52	47	4.62	0.53
КБЦ „Звездара“	31	4.48	0.68	66	4.55	0.56
КБЦ „Земун“	46	4.43	0.78	57	4.44	0.80
ГАК „Народни фронт“	184	4.29	0.75	134	4.46	0.66
УКУПНО	495	4.37	0.71	465	4.43	0.73

Успешност лекара у лечењу је задовољавајућа за око 94% пацијената, док је само 0,8% незадовољних (графикон 22).

Графикон 22. Задовољство испитаница успешношћу лекара у лечењу



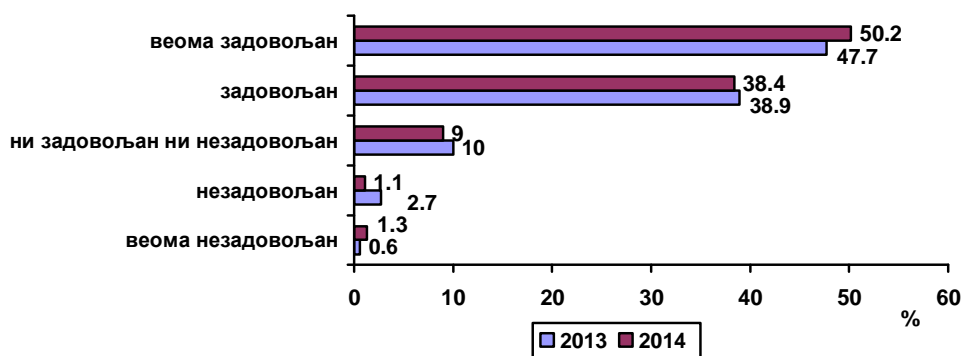
Успешност лечења лекара је најбоље оцењена у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,66), док су најмање задовољне пацијенткиње у КЦС (4,38). Установљена је статистички значајна разлика у задовољству испитаница успешношћу лекара у лечењу између различитих болница ($F=3,073$, $DF=4$, $p=0,016$).

Табела 21. Успешност лечења лекара- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	182	4.39	0.66	161	4.38	0.72
КБЦ „Мишовић“	51	4.67	0.48	47	4.66	0.48
КБЦ „Звездара“	32	4.56	0.72	66	4.62	0.52
КБЦ „Земун“	46	4.50	0.75	56	4.45	0.74
ГАК „Народни фронт“	186	4.35	0.68	134	4.54	0.58
УКУПНО	497	4.43	0.67	464	4.50	0.64

Упутства лекара приликом отпуста са болничког лечења су задовољавајућа за око 89% пацијената, док је само 2,6% незадовољних (графикон 23).

Графикон 23. Задовољство испитаница упутствима лекара при отпусту



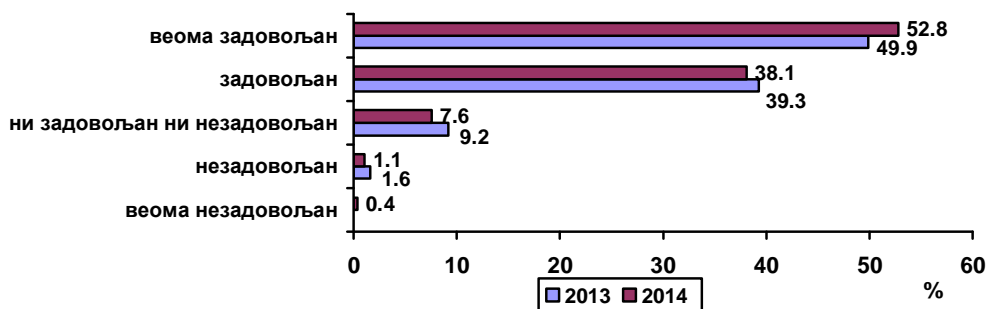
Упутства која лекар даје приликом отпуста пацијента са болничког лечења су најбоље оцењена у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,66), док су најмање задовољне пацијенткиње у КЦС (4,19). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница лекарским упутствима приликом отпуста са болничког лечења између различитих болница ($F=3,846$, $DF=4$, $p=0,004$).

Табела 22. Лекарска упутства при отпусту - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	167	4.25	0.80	154	4.19	0.93
КБЦ „Мишовић“	51	4.61	0.53	47	4.66	0.52
КБЦ „Звездара“	30	4.50	0.63	66	4.47	0.77
КБЦ „Земун“	46	4.41	0.83	57	4.42	0.68
ГАК „Народни фронт“	184	4.21	0.88	134	4.34	0.72
УКУПНО	478	4.30	0.81	458	4.35	0.79

Лекарским услугама у целини током болничког лечења је задовољно око 91% испитаница, што је слично резултатима за медицинске сестре. Лекарским услугама је незадовољно само 1,5% пацијената (графикон 24), што је незнатно већи степен незадовољства у односу на медицинске сестре.

Графикон 24. Задовољство испитаница услугама лекара у целини



Услугама лекара у целини су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,66), док су најмање задовољне у КЦС (4,30). Установљена је статистички значајна разлика у задовољству испитаница услугама лекара у целини између различитих болница ($F=2,741$, $DF=4$, $p=0,028$).

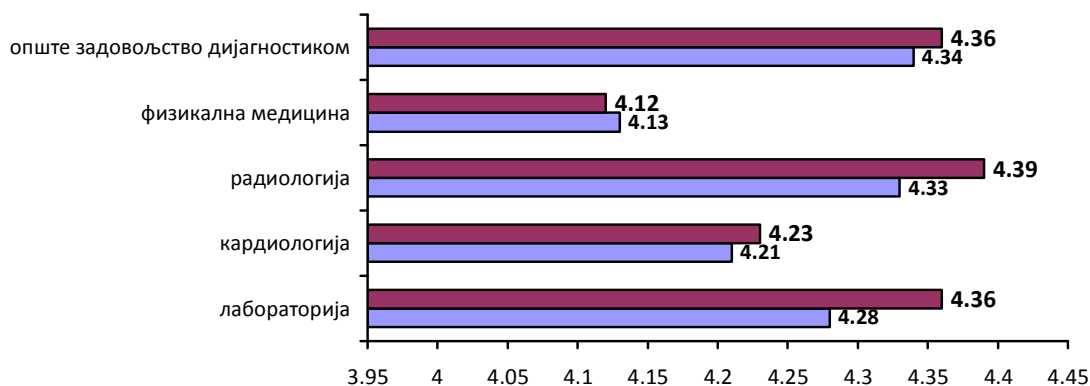
Табела 23. Опште задовољство услугама лекара- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	185	4.37	0.69	165	4.30	0.82
КБЦ „Мишовић“	51	4.69	0.47	47	4.66	0.48
КБЦ „Звездара“	33	4.48	0.76	69	4.48	0.58
КБЦ „Земун“	46	4.48	0.72	57	4.46	0.68
ГАК „Народни фронт“	186	4.25	0.77	134	4.43	0.70
УКУПНО	501	4.38	0.72	472	4.42	0.72

Задовољство дијагностичким услугама

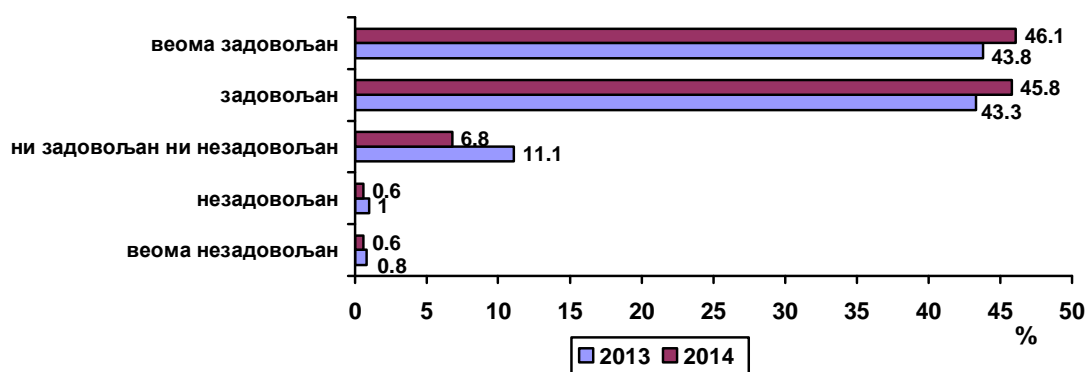
Пацијенткиње на гинеколошко - акушерским одељењима су дијагностичке услуге оцениле оценом 4,36 (графикон 25). Најмањом оценом, условно речено с обзиром на висок степен задовољства, су оцењене услуге физикалне терапије (4,12), а највећом оценом радиолошке услуге (4,39). Све дијагностичке услуге, изузев физикалне медицине, су оцењене нешто бољим оценама него претходне године.

Графикон 25. Задовољство дијагностичким услугама на гинеколошко-акушерским одељењима (просечна оцена)



На питање о задовољству лабораторијском дијагностиком је одговорила 321 испитаница (66%), а задовољно је 92% пацијената, а само 1,2% су незадовољни (графикон 26).

Графикон 26. Задовољство испитаница лабораторијским услугама



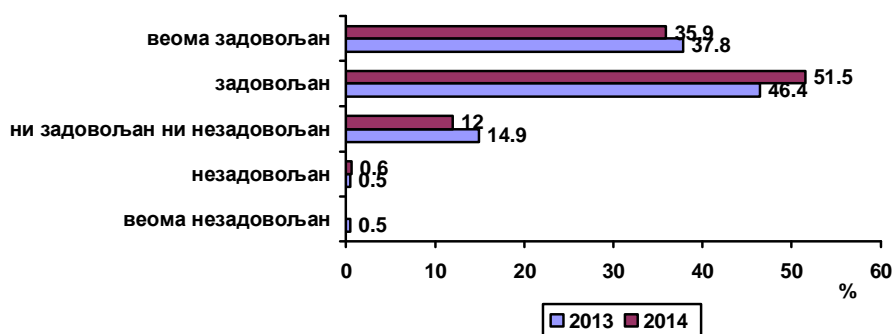
Лабораторијским услугама су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,57), док су најмање задовољне у КБЦ „Земун“ (4,24). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаница лабораторијском дијагностиком између различитих болница ($F=1,558$, $DF=4$, $p=0,185$).

Табела 24. Задовољство лабораторијском дијагностиком- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	154	4.24	0.71	127	4.30	0.72
КБЦ „Мишовић“	34	4.68	0.47	30	4.57	0.57
КБЦ „Звездара“	24	4.17	1.01	38	4.34	0.48
КБЦ „Земун“	34	4.06	0.98	41	4.24	0.86
ГАК „Народни фронт“	149	4.31	0.73	100	4.44	0.67
УКУПНО	395	4.28	0.76	336	4.36	0.69

На питање о задовољству кардиолошком дијагностиком (ЕКГ, тест оптерећења) је одговорила 321 испитаница (66%). Задовољно је 87,5% пацијената, а само 0,6% су незадовољни (графикон 27).

Графикон 27. Задовољство испитаница услугама кардиолошке дијагностике



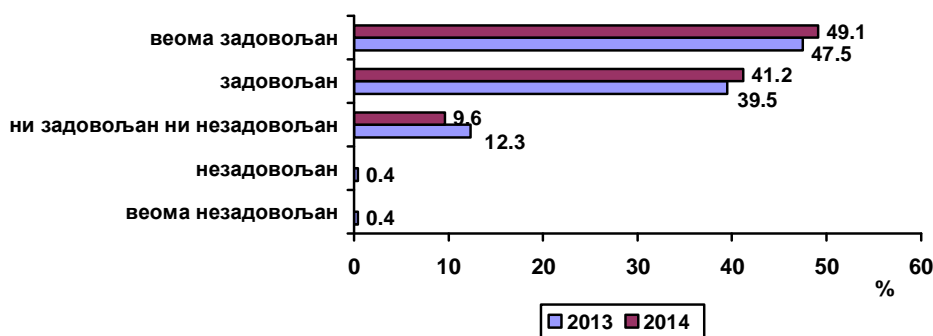
Најзадовољније пацијенткиње услугама кардиолошке дијагностике су у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,47), док су најмање задовољне у КБЦ „Земун“ (4,08). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаница кардиолошком дијагностиком између различитих болница ($F=1,552$, $DF=4$, $p=0,190$).

Табела 25. Задовољство кардиолошком дијагностиком- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	71	4.10	0.74	66	4.10	0.70
КБЦ „Мишовић“	22	4.68	0.48	15	4.47	0.52
КБЦ „Звездара“	9	3.89	1.17	18	4.22	0.43
КБЦ „Земун“	19	4.00	0.75	12	4.08	0.90
ГАК „Народни фронт“	101	4.25	0.70	56	4.34	0.67
УКУПНО	222	4.21	0.74	167	4.23	0.67

На питање о задовољству радиолошком дијагностиком је одговорила само 228 испитаница (47%). Задовољно је 90% пацијената, око 10% су се изјаснили да нису ни задовољни ни незадовољни, а нема незадовољних пацијената (графикон 28).

Графикон 28. Задовољство испитаница услугама радиолошке дијагностике



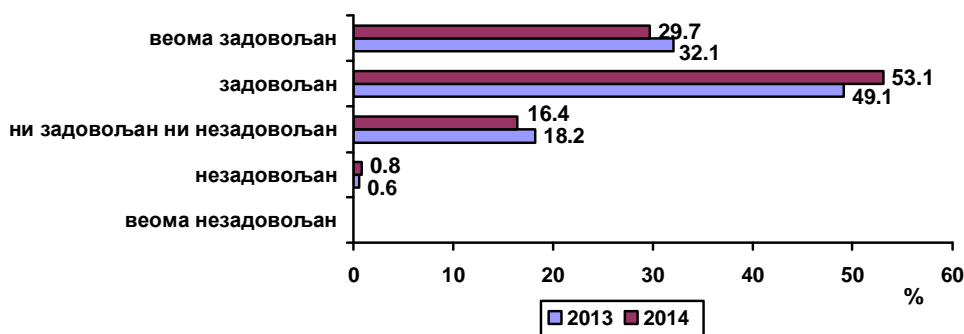
Најзадовољније су пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,55), док су најмање задовољне у КБЦ „Земун“ (4,32). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаница радиолошком дијагностиком између различитих болница ($F=0,559$, $DF=4$, $p=0,693$).

Табела 26. Задовољство радиолошком дијагностиком- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	101	4.29	0.75	87	4.35	0.68
КБЦ „Мишовић“	20	4.65	0.49	20	4.55	0.51
КБЦ „Звездара“	13	4.38	1.12	23	4.39	0.50
КБЦ „Земун“	24	4.17	0.70	25	4.32	0.75
ГАК „Народни фронт“	103	4.35	0.70	73	4.44	0.69
УКУПНО	261	4.33	0.73	228	4.40	0.66

На питање о задовољству услугама физикалне терапије је одговорило само 128 испитаница (26%), јер пацијенткиње на овим одељењима ретко користе услуге физикалне терапије. Задовољно је 83% пацијената, око 16% нису ни задовољне ни незадовољне, а само 0,8% су незадовољне (графикон 29).

Графикон 29. Задовољство испитаница услугама физикалне терапије



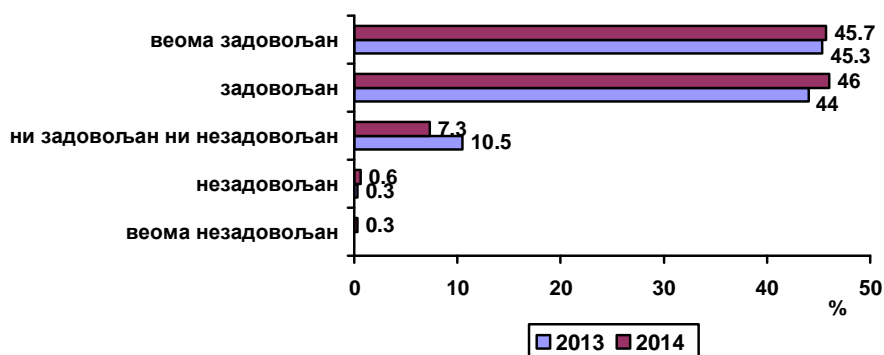
Најзадовољније су пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,47), док су најмање задовољне у КБЦ „Земун“ (3,90). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаница услугама физикалне терапије између различитих болница ($F=2,142$, $DF=4$, $p=0,080$).

Табела 27. Задовољство физикалном терапијом- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	64	4.17	0.75	56	3.98	0.70
КБЦ „Мишовић“	13	4.54	0.52	15	4.47	0.52
КБЦ „Звездара“	4	4.00	0.00	12	4.33	0.49
КБЦ „Земун“	16	4.06	0.77	10	3.90	0.88
ГАК „Народни фронт“	62	4.02	0.71	35	4.17	0.71
УКУПНО	159	4.13	0.72	128	4.12	0.69

На питање о задовољству дијагностичким услугама у целини је одговорило 315 испитаница (64,5%). Задовољно је 92% пацијената, око 7% нису ни задовољне ни незадовољне, а само 1% су незадовољне (графикон 30).

Графикон 30. Задовољство испитаница дијагностичким услугама у целини



Најзадовољније су пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,66), док су најмање задовољне у КЦС (4,22). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница услугама дијагностике између различитих болница ($F=3,585$, $DF=4$, $p=0,007$).

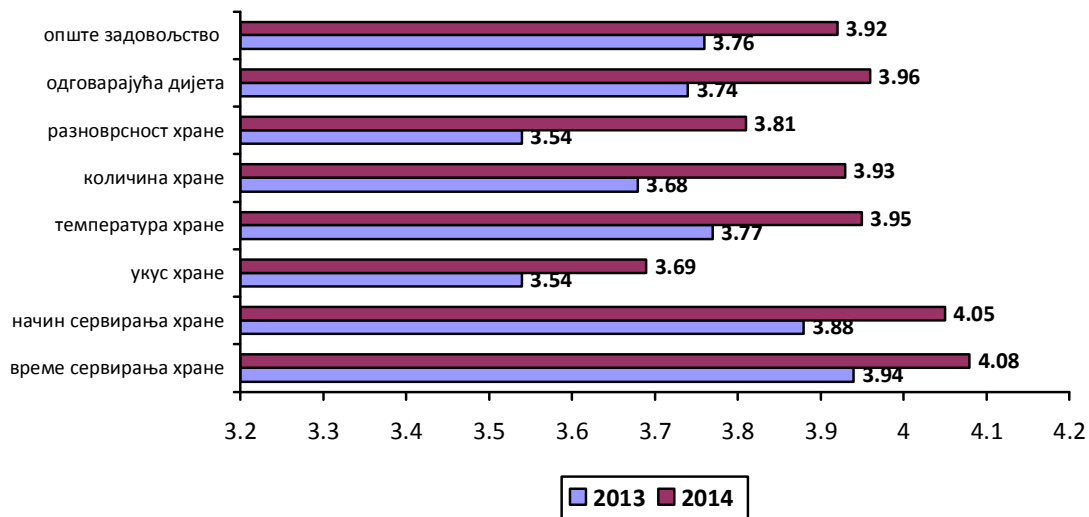
Табела 28. Опште задовољство услугама дијагностике- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	143	4.24	0.67	121	4.22	0.79
КБЦ „Мишовић“	32	4.69	0.47	29	4.66	0.48
КБЦ „Звездара“	22	4.64	0.58	36	4.44	0.50
КБЦ „Земун“	31	4.26	0.73	35	4.26	0.66
ГАК „Народни фронт“	145	4.34	0.68	94	4.46	0.58
УКУПНО	373	4.34	0.67	315	4.36	0.67

Услуге болничке исхране

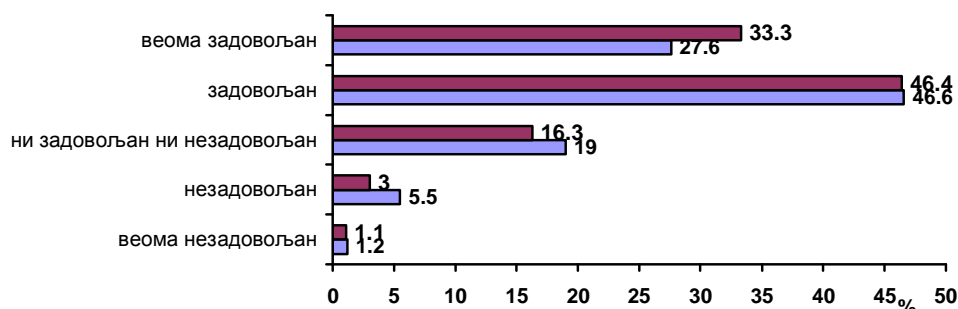
Када су у питању услуге болничке исхране, пацијенткиње су најзадовољније временом и начином сервирања хране, а најмање задовољне укусом и разноврсношћу хране (графикон 31). У односу на претходну годину, сви аспекти болничке исхране су боље оцењени.

Графикон 31. Задовољство услугама исхране на гинеколошко-акушерским одељењима (просечна оцена)



Временом сервирања хране у болници је задовољно 80% пацијената, 16% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а око 4% пацијената су незадовољни (графикон 32).

Графикон 32. Задовољство испитаница временом сервирања хране



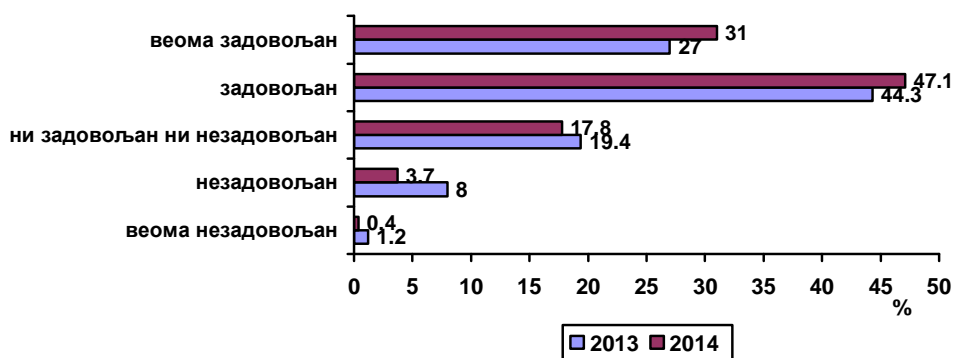
Посматрано по појединачним болницама, временом сервирања хране су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Земун“ (просечна оцена 4,19), а најмање задовољне су у КЦС (3,94). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаница временом сервирања хране између различитих болница ($F=1,868$, $DF=4$, $p=0,115$).

Табела 29. Време сервирања хране- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	185	3.79	0.91	159	3.94	0.87
КБЦ „Мишовић“	45	4.07	1.01	46	4.17	0.93
КБЦ „Звездара“	33	3.88	0.93	68	4.04	0.92
КБЦ „Земун“	44	4.09	0.77	59	4.19	0.73
ГАК „Народни фронт“	182	4.03	0.85	134	4.17	0.77
УКУПНО	489	3.94	0.89	466	4.08	0.84

Начином сервирања хране у болници је задовољно 78% пацијената, око 18% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а 4% пацијената су незадовољни (графикон 33).

Графикон 33. Задовољство испитаница начином сервирања хране



Начином сервирања хране су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Земун“ (просечна оцена 4,22), а најмање задовољне су у КЦС (3,94). Није установљена

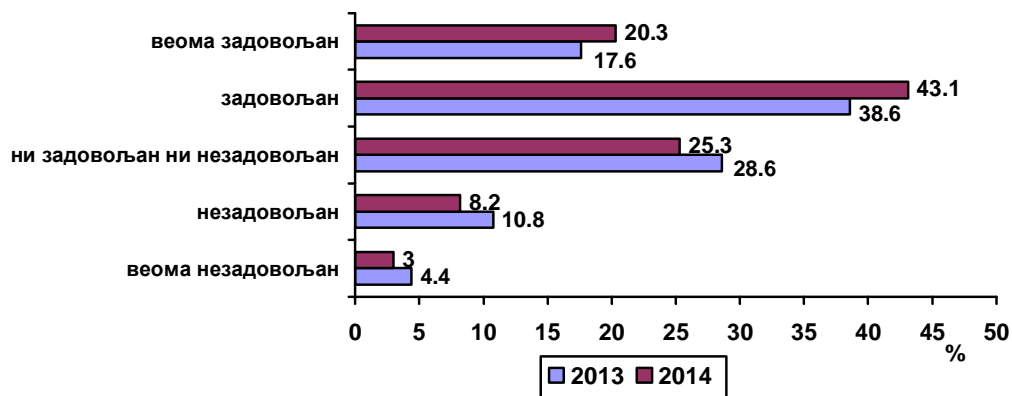
статистички значајна разлика у задовољству испитаница начином сервирања хране између различитих болница ($F=1,570$, $DF=4$, $p=0,181$).

Табела 30. Начин сервирања хране- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	182	3.77	0.95	158	3.94	.846
КБЦ „Мишовић“	44	4.18	0.87	45	3.98	.917
КБЦ „Звездара“	33	3.76	0.94	68	4.06	.826
КБЦ „Земун“	45	3.89	0.91	58	4.22	.773
ГАК „Народни фронт“	181	3.93	0.94	132	4.11	.764
УКУПНО	485	3.88	0.94	461	4.05	.821

Укусом хране у болници је задовољно само око 63,5% пацијената, 25% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а око 11% пацијената су незадовољни (графикон 34).

Графикон 34. Задовољство испитаница укусом болничке хране



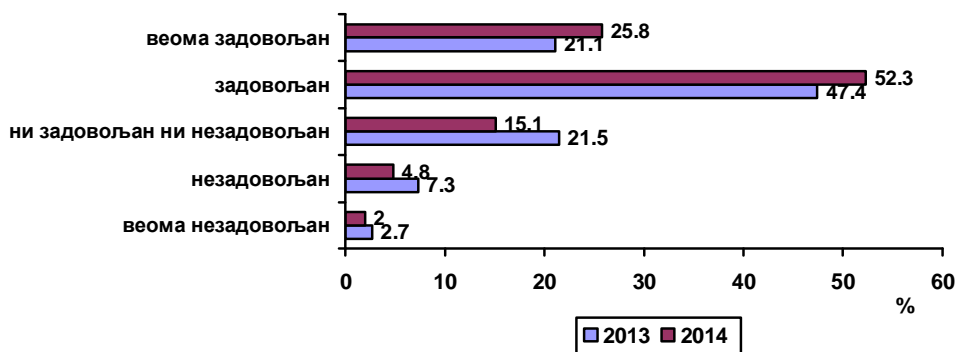
Укусом болничке хране су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Земун“ (просечна оцена 3,86), а најмање задовољне су у КБЦ „Мишовић“ (3,50). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаница на гинеколошко- акушерским одељењима укусом болничке хране између различитих болница ($F=1,783$, $DF=4$, $p=0,131$).

Табела 31. Укус болничке хране- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	179	3.43	1.03	158	3.64	0.98
КБЦ „Мишовић“	44	3.57	1.15	46	3.50	1.07
КБЦ „Звездара“	33	3.55	0.94	68	3.57	1.06
КБЦ „Земун“	45	3.49	0.99	57	3.86	1.02
ГАК „Народни фронт“	181	3.66	1.05	133	3.82	0.88
УКУПНО	482	3.54	1.04	462	3.69	0.98

Температуром хране у болници је задовољно 78% пацијената, 15% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а 7% пацијената су незадовољни (графикон 35).

Графикон 35. Задовољство испитаница температуром болничке хране



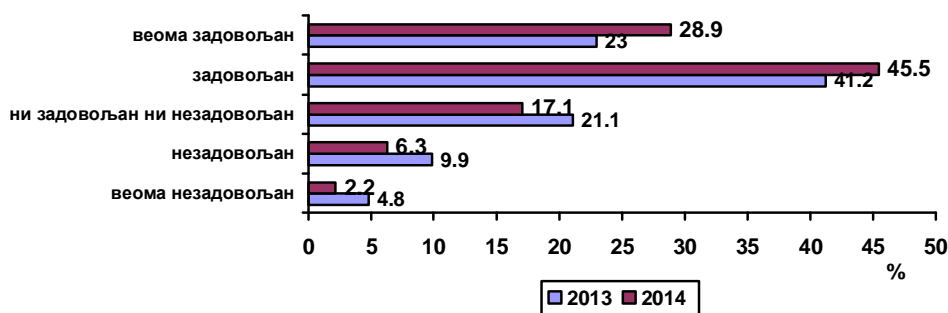
Температуром болничке хране су најзадовољније пацијенткиње у ГАК „Народни фронт“ (просечна оцена 4,20) и КБЦ „Земун“ (4,16), а најмање задовољне су у КБЦ „Мишовић“ (3,57). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница температуром болничке хране између различитих болница ($F=7,188$, $DF=4$, $p=0,000$).

Табела 32. Температура болничке хране- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	178	3.66	0.94	156	3.85	0.93
КБЦ „Мишовић“	44	3.77	1.14	44	3.57	1.09
КБЦ „Звездара“	32	3.72	0.92	68	3.76	0.85
КБЦ „Земун“	44	3.86	0.90	56	4.16	0.78
ГАК „Народни фронт“	181	3.86	0.94	133	4.20	0.72
УКУПНО	479	3.77	0.95	457	3.95	0.88

Количином хране у болници је задовољно преко 74% пацијената, 17% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а око 8,5% пацијената су незадовољни (графикон 36).

Графикон 36. Задовољство испитаница количином болничке хране



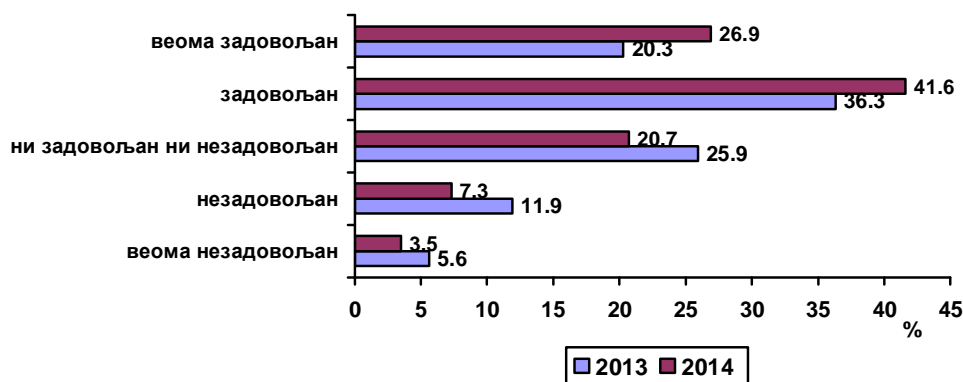
Количином болничке хране су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Земун“ (просечна оцена 4,12), а најмање задовољне су у КЦС (3,76). Установљена је статистички значајна разлика у задовољству испитаница количином болничке хране између различитих болница ($F=2,720$, $DF=4$, $p=0,029$).

Табела 33. Количина болничке хране- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	182	3.56	1.08	156	3.76	0.94
КБЦ „Мишовић“	44	3.93	1.09	45	4.09	0.90
КБЦ „Звездара“	33	3.55	1.03	67	3.82	1.10
КБЦ „Земун“	45	3.78	1.00	58	4.12	0.98
ГАК „Народни фронт“	179	3.73	1.09	131	4.03	0.87
УКУПНО	483	3.68	1.08	457	3.93	0.95

Разноврсношћу хране у болници је задовољно око 68,5% пацијената, 21% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а 11% пацијената су незадовољни (графикон 37).

Графикон 37. Задовољство испитаника разноврсношћу болничке хране



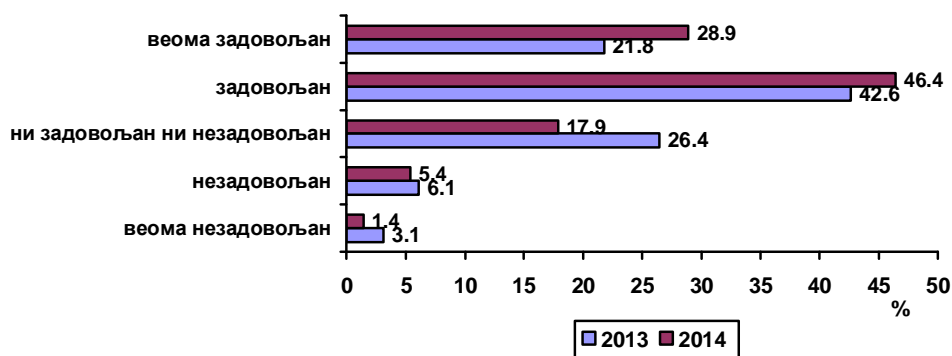
Разноврсношћу болничке хране су најзадовољније пацијенткиње у ГАК „Народни фронт“ (просечна оцена 4,02), а најмање задовољне су у КЦС (3,56). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница разноврсношћу болничке хране између различитих болница ($F=4,224$, $DF=4$, $p=0,002$).

Табела 34. Разноврсност болничке хране- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	178	3.39	1.11	155	3.56	1.10
КБЦ „Мишовић“	44	3.59	1.19	45	3.93	0.96
КБЦ „Звездара“	32	3.50	1.11	66	3.77	1.05
КБЦ „Земун“	44	3.45	1.09	57	3.96	0.94
ГАК „Народни фронт“	181	3.70	1.09	131	4.02	0.91
УКУПНО	479	3.54	1.11	454	3.81	1.02

Одговарајућом дијетом у болници је задовољно око 75% пацијената, 18% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а око 7% пацијената су незадовољни (графикон 38).

Графикон 38. Задовољство испитаница одговарајућом дијетом



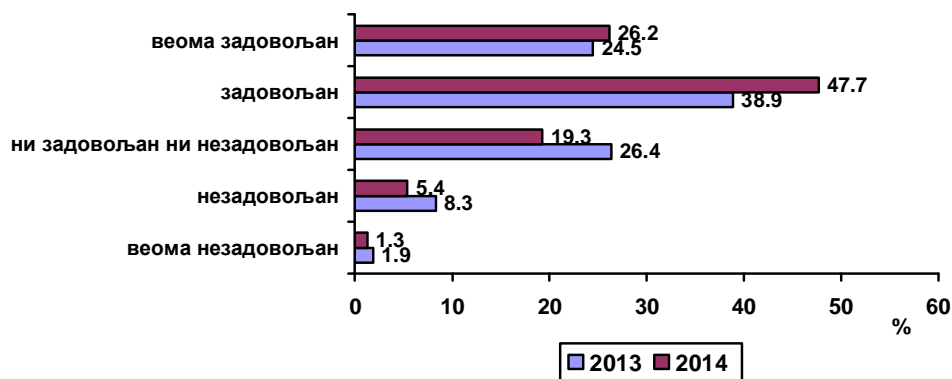
Одговарајућом дијетом током болничког боравка су најзадовољније пацијенткиње у ГАК „Народни фронт“ (просечна оцена 4,12), а најмање задовољне су у КЦС (3,79). Установљена је статистички значајна разлика у задовољству испитаница одговарајућом дијетом између различитих болница ($F=2,545$, $DF=4$, $p=0,039$).

Табела 35. Одговарајућа дијета током болничког боравка- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	170	3.63	0.94	145	3.79	0.95
КБЦ „Мишовић“	44	3.80	1.11	43	4.07	0.86
КБЦ „Звездара“	31	3.61	1.15	62	3.97	0.90
КБЦ „Земун“	43	3.67	0.89	51	3.92	0.89
ГАК „Народни фронт“	170	3.88	0.93	128	4.12	0.83
УКУПНО	458	3.74	0.97	429	3.96	0.90

Услугама исхране у целини је задовољно око 74% пацијената, 19% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а око 7% пацијената су незадовољни (графикон 39).

Графикон 39. Задовољство испитаника услугама исхране у целини



Услугама исхране у целини током боравка у болници су најзадовољније пацијенткиње КБЦ „Земун“ (просечна оцена 4,11), а најмање задовољне су у КЦС (3,77). Установљена је статистички значајна разлика у задовољству испитаница услугама исхране у целини између различитих болница ($F=3,037$, $DF=4$, $p=0,017$).

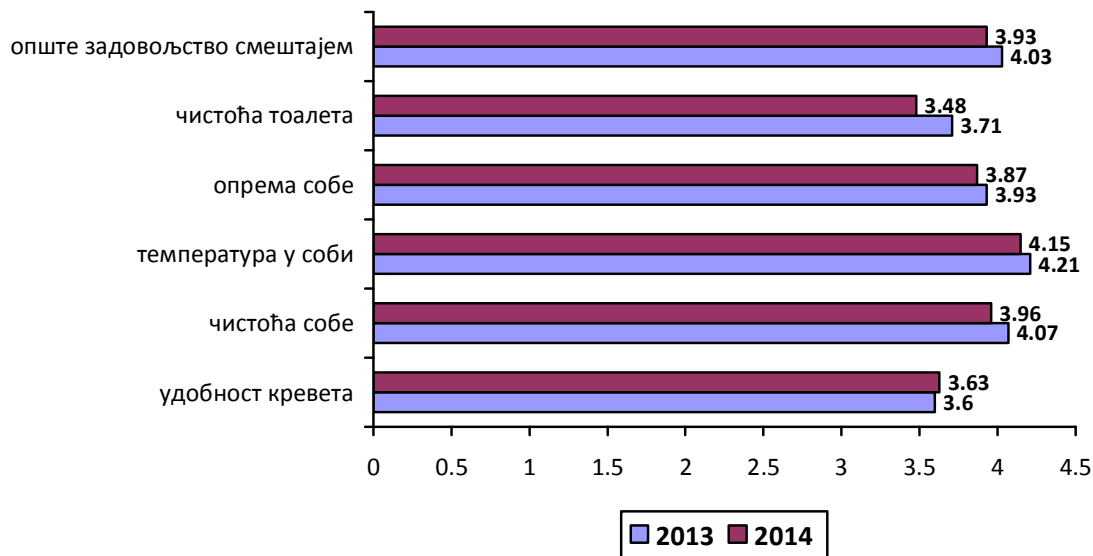
Табела 36. Задовољство услугама исхране у целини- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	181	3.61	1.01	158	3.77	.972
КБЦ „Мишовић“	42	3.83	1.06	45	3.91	.973
КБЦ „Звездара“	33	3.79	0.89	68	3.84	.874
КБЦ „Земун“	44	3.75	0.89	57	4.11	.795
ГАК „Народни фронт“	181	3.88	0.94	133	4.08	.755
УКУПНО	481	3.76	0.98	461	3.92	.886

Услови болничког смештаја

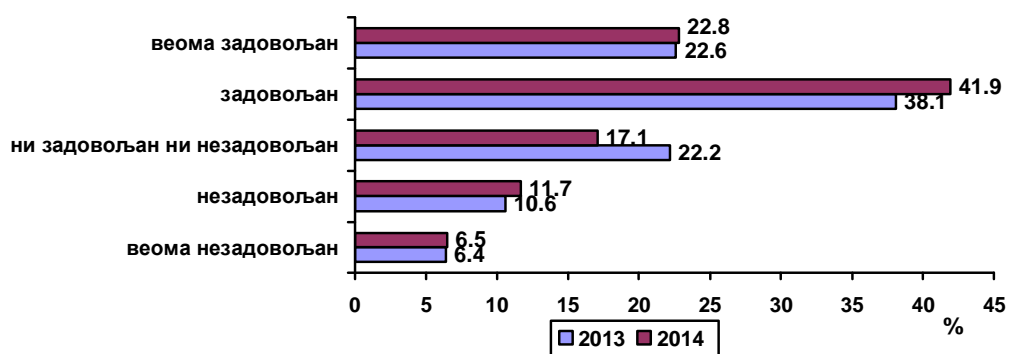
Оцењујући услове смештаја на гинеколошко - акушерским одељењима, пацијенткиње су најлошије оцениле чистоћу тоалета (3,48) и удобност болесничког кревета (3,63), док су најбоље оцењене температура (4,15) и чистоћа болесничке собе (3,96) (графикон 40). Интересантно је да су сви аспекти болничког смештаја, изузев удобности болесничког кревета, оцењени нешто нижим оценама у односу на претходну годину.

Графикон 40. Задовољство условима смештаја на гинеколошко-акушерским одељењима (просечна оцена)



Удобност болничког кревета је задовољавајућа за око 65% пацијенткиња, 17% се изјаснило да нису ни задовољне ни незадовољне, а 18% пацијенткиња су незадовољне (графикон 41).

Графикон 41. Задовољство испитаника удобношћу болничког кревета



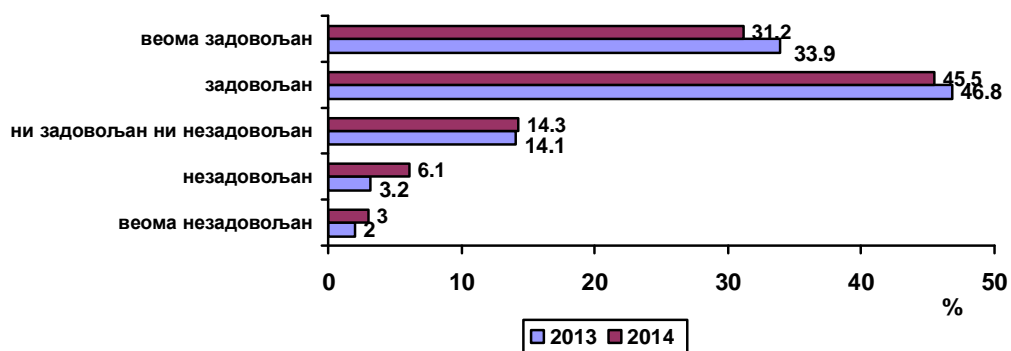
Посматрајући по појединачним болницама, удобност болничких кревета је најбоље оцењена у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,39), док су најмање задовољне пацијенткиње у КЦС (3,28). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница удобношћу болничких кревета између различитих болница ($F=10,795$, $DF=4$, $p=0,000$).

Табела 37. Удобност кревета- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	183	3.09	1.23	155	3.28	1.26
КБЦ „Мишовић“	52	4.27	0.74	49	4.39	0.67
КБЦ „Звездара“	32	3.94	0.67	67	3.52	1.17
КБЦ „Земун“	45	3.91	0.97	58	3.91	0.98
ГАК „Народни фронт“	187	3.78	1.04	132	3.67	1.04
УКУПНО	499	3.60	1.14	461	3.63	1.15

Чистоћа болесничке собе је задовољавајућа за око 77% испитаница, 14% се изјаснило да нису ни задовољне ни незадовољне, а око 9% пацијенткиња су незадовољне, што је већи степен незадовољства у односу на претходну годину (графикон 42).

Графикон 42. Задовољство испитаница чистоћом болничке собе



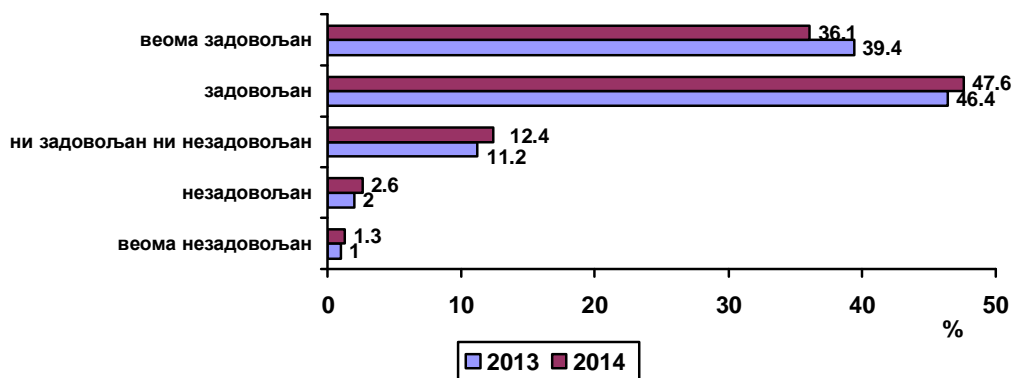
Чистоћа болесничке собе је најбоље оцењена у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,51), док су најмање задовољне пацијенткиње у КЦС (3,65). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница чистоћом болесничке собе између различитих болница ($F=11,142$ $DF=4$, $p=0,000$).

Табела 38. Чистоћа болесничке собе- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	185	3.84	0.98	159	3.65	1.16
КБЦ „Мишовић“	51	4.63	0.53	47	4.51	0.66
КБЦ „Звездара“	32	4.09	0.73	67	3.73	0.90
КБЦ „Земун“	45	4.27	0.81	58	4.17	0.90
ГАК „Народни фронт“	185	4.11	0.83	131	4.15	0.76
УКУПНО	498	4.07	0.89	462	3.96	0.98

Температура болесничке собе је задовољавајућа за око 84% испитаница, 12% се изјаснило да нису ни задовољне ни незадовољне, а 4% пацијенткиња су незадовољне (графикон 43).

Графикон 43. Задовољство испитаница температуром у соби



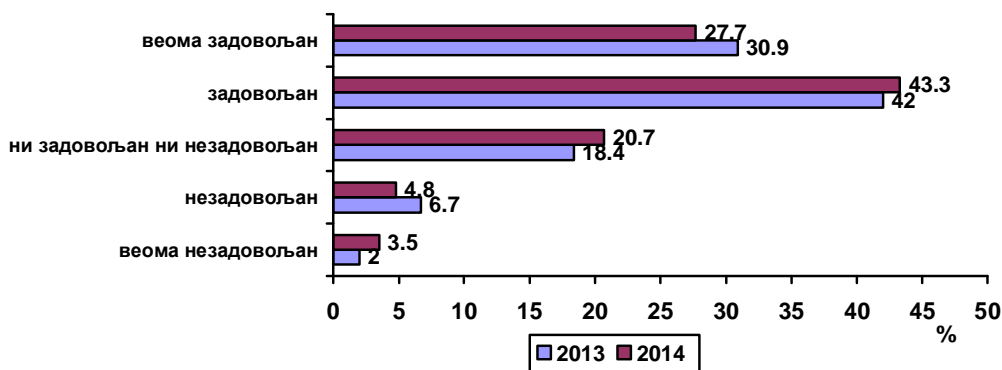
Температура у болесничкој соби је најбоље оцењена у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,32), док су, најмање задовољне пацијенткиње у КБЦ „Звездара“ (4,04). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаница температуром у болесничкој соби између различитих болница ($F=1,253$ $DF=4$, $p=0,288$).

Табела 39. Температура у болесничкој соби- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	184	4.21	0.76	158	4.12	0.89
КБЦ „Мишовић“	51	4.53	0.64	47	4.32	0.94
КБЦ „Звездара“	33	4.03	0.92	67	4.04	0.81
КБЦ „Земун“	45	4.27	0.72	57	4.28	0.73
ГАК „Народни фронт“	187	4.14	0.85	131	4.11	0.76
УКУПНО	500	4.21	0.80	460	4.15	0.83

Опрема болесничке собе је задовољавајућа за око 71% испитаница, 21% се изјаснило да нису ни задовољне ни незадовољне, а око 8% пацијенткиња су незадовољне (графикон 44).

Графикон 44. Задовољство испитаница опремом у соби



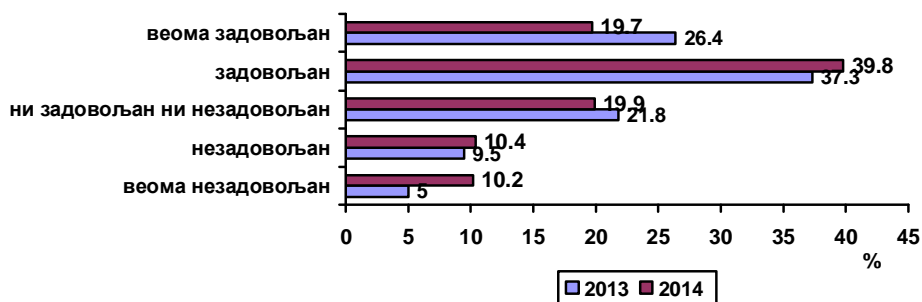
Опремом болесничке собе су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,65), док су најмање задовољне у КБЦ „Звездара“ (3,62) и КЦС (3,68). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница опремом у болесничкој соби између различитих болница ($F=11,154$ $DF=4$, $p=0,000$).

Табела 40. Опрема болесничке собе- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	182	3.70	1.07	159	3.68	1.03
КБЦ „Мишовић“	51	4.61	0.49	46	4.65	0.48
КБЦ „Звездара“	32	3.81	0.97	65	3.62	1.11
КБЦ „Земун“	43	4.30	0.60	58	4.05	0.78
ГАК „Народни фронт“	187	3.90	0.93	127	3.87	0.95
УКУПНО	495	3.93	0.97	455	3.87	0.99

Чистоћа болничких тоалета је задовољавајућа за око 60% испитаница, 20% се изјаснило да нису ни задовољне ни незадовољне, а 20,6% пацијенткиња су незадовољне, што је већи степен незадовољства у односу на претходну годину (графикон 45).

Графикон 45. Задовољство испитаница чистоћом болничких тоалета



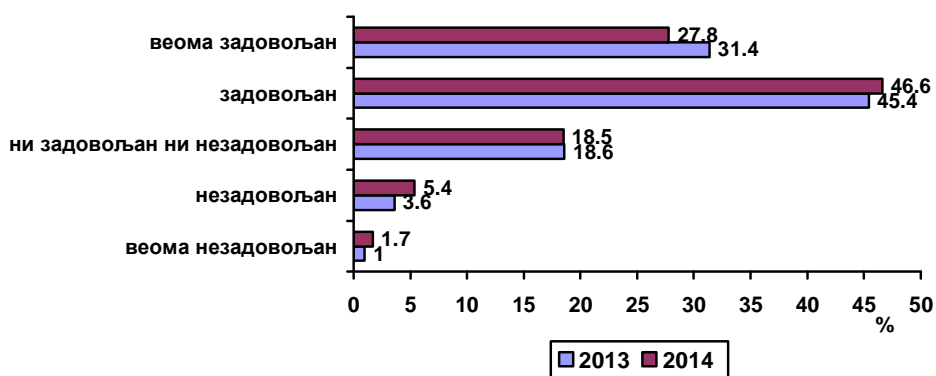
Чистоћом тоалета су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,09), док су најмање задовољне у КЦС (3,32) и КБЦ „Звездара“ (3,33). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница чистоћом тоалета између различитих болница ($F=4,229$ $DF=4$, $p=0,002$).

Табела 41. Чистоћа тоалета- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	183	3.66	1.09	158	3.32	1.36
КБЦ „Мишовић“	51	4.27	1.00	47	4.09	1.02
КБЦ „Звездара“	33	3.82	0.92	67	3.33	1.22
КБЦ „Земун“	44	3.59	1.15	58	3.41	1.03
ГАК „Народни фронт“	185	3.60	1.14	132	3.58	1.08
УКУПНО	496	3.71	1.11	462	3.48	1.21

Услови болничког смештаја у целини су задовољавајући за око 74% пацијенткиња, око 19% се изјаснило да нису ни задовољне ни незадовољне, а 7% испитаница су незадовољне (графикон 46).

Графикон 46. Задовољство испитаница условима смештаја у целини



Болничким смештајем у целини су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,62), док су најмање задовољне у КЦС (3,73) и КБЦ „Звездара“ (3,76). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница болничким смештајем између различитих болница ($F=10,124$, $DF=4$, $p=0,000$).

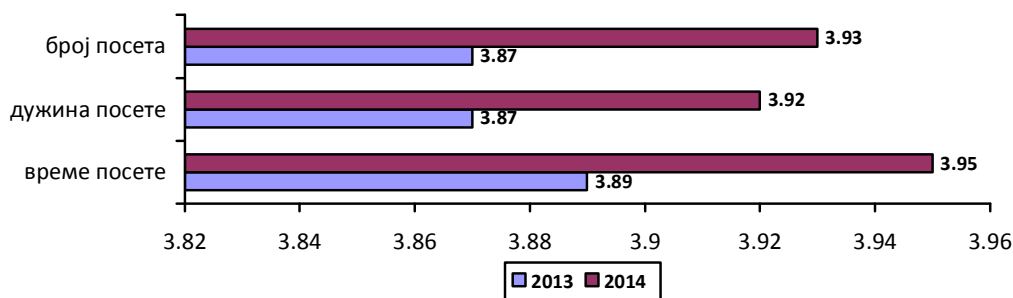
Табела 42. Опште задовољство смештајем- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	185	3.90	0.90	160	3.73	0.95
КБЦ „Мишовић“	51	4.59	0.50	47	4.62	0.49
КБЦ „Звездара“	33	4.12	0.74	67	3.76	1.00
КБЦ „Земун“	44	4.14	0.70	57	4.00	0.80
ГАК „Народни фронт“	187	3.95	0.88	133	3.99	0.86
УКУПНО	500	4.03	0.86	464	3.93	0.91

Организација посета болеснику

Организација посета (број посета, време и дужина посета) је оцењена просечном оценом око 3,9 (графикон 47). Овим аспектом болничког боравка је задовољно око 80% испитаница, док је око 10% незадовољних. У односу на претходну годину нешто је већи степен задовољства организацијом посета.

Графикон 47. Задовољство организацијом посета на гинеколошко-акушерским одељењима (просечна оцена)



Посматрано по појединачним болницама, временом за посете болеснику су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,31), док су, најмање задовољне у ГАК „Народни фронт“ (3,65). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница временом за посете између различитих болница ($F=5,111$, $DF=4$, $p=0,000$).

Табела 43. Време посета- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	184	3.85	0.95	158	4.02	0.86
КБЦ „Мишовић“	46	4.24	0.79	49	4.31	0.77
КБЦ „Звездара“	33	4.12	0.82	67	4.06	1.01
КБЦ „Земун“	39	3.77	1.18	49	4.02	0.85
ГАК „Народни фронт“	179	3.83	1.06	130	3.65	1.17
УКУПНО	481	3.89	1.00	453	3.95	0.99

Дужином посета су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,19), док су најмање задовољне у ГАК „Народни фронт“ (3,65). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница дужином посета између различитих болница ($F=4,154$, $DF=4$, $p=0,003$).

Табела 44. Дужина посета- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	181	3.85	0.98	157	4.03	0.82
КБЦ „Мишовић“	45	4.11	0.86	48	4.19	0.79
КБЦ „Звездара“	33	4.00	0.94	67	4.03	1.06
КБЦ „Земун“	38	3.79	1.19	47	3.91	0.93
ГАК „Народни фронт“	178	3.83	1.04	129	3.65	1.12
УКУПНО	475	3.87	1.01	448	3.92	0.97

Бројем посета болеснику су најзадовољније пацијенткиње у КЦС (просечна оцена 4,10), док су најмање задовољне у ГАК „Народни фронт“ (3,64). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница бројем посета између различитих болница ($F=4,441$, $DF=4$, $p=0,002$).

Табела 45. Број посета- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	182	3.86	0.98	156	4.10	0.76
КБЦ „Мишовић“	45	3.93	1.05	47	4.06	0.92
КБЦ „Звездара“	33	3.88	1.05	66	3.98	1.12
КБЦ „Земун“	38	3.82	1.14	47	3.91	0.93
ГАК „Народни фронт“	177	3.88	1.05	129	3.64	1.15
УКУПНО	475	3.87	1.03	445	3.93	0.99

Познавање права и дужности пацијената на одељењу

Са правом да дају сагласност на предложену процедуру, упознато је 79,6% пацијенткиња лечених на гинеколошко-акушерским одељењима (у претходној години 79%). Најмање пацијената је са овим правом упознато у КЦС (73%), а највише у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, око 87% и ГАК „Народни фронт“, 86%. Установљена је статистички значајна разлика између болница ($\chi^2=10,508$, $DF=4$, $p=0,033$).

Табела 46. Пацијент је упознат са правом на сагласност на предложену процедуру

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	119	72.6	45	27.4	164	100
КБЦ „Мишовић“	41	87.2	6	12.8	47	100
КБЦ „Звездара“	50	79.4	13	20.6	63	100
КБЦ „Земун“	42	77.8	12	22.2	54	100
ГАК „Народни фронт“	114	86.4	18	13.6	132	100
УКУПНО	366	79.6	94	20.4	460	100

Са дужностима на одељењу је упознато 82% пацијенткиња лечених на гинеколошко - акушерским одељењима (76% у претходној години). Најмање пацијената је упознато у КЦС, око 74%, а највише у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, 93%. Установљена је статистички високо значајна разлика између болница ($\chi^2=15,150$, $DF=4$, $p=0,004$).

Табела 47. Пацијент је упознат са дужностима на одељењу

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	122	73.9	43	26.1	165	100
КБЦ „Мишовић“	42	93.3	3	6.7	45	100
КБЦ „Звездара“	51	82.3	11	17.7	62	100
КБЦ „Земун“	45	81.8	10	18.2	55	100
ГАК „Народни фронт“	111	88.8	14	11.2	125	100
УКУПНО	371	82.1	81	17.9	452	100

Најмање пацијенткиња је упознато са начином приговора или жалбе у случају незадовољства, тек свака друга, као и претходне године. О начину приговора највише знају пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (70%), а најмање у КЦС, 46%. Установљена је статистички високо значајна разлика између болница ($\chi^2=16,251$, $DF=4$, $p=0,003$).

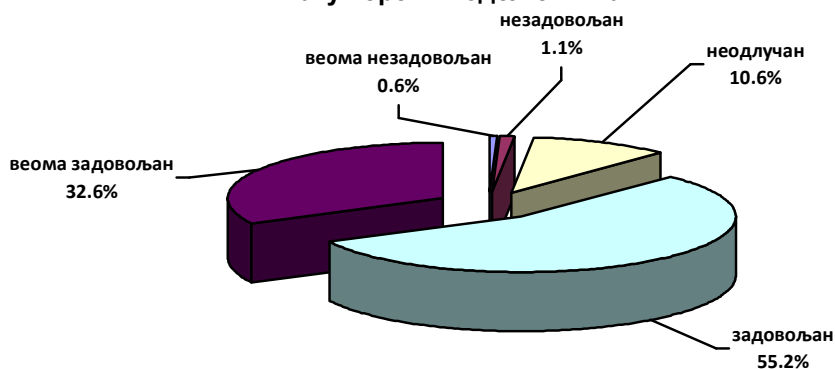
Табела 48. Пацијент је упознат са начином приговора у случају незадовољства

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	73	45.6	87	54.4	160	100
КБЦ „Мишовић“	31	70.5	13	29.5	44	100
КБЦ „Звездара“	35	58.3	25	41.7	60	100
КБЦ „Земун“	29	53.7	25	46.3	54	100
ГАК „Народни фронт“	84	66.1	43	33.9	127	100
УКУПНО	252	56.6	193	43.4	445	100

Задовољство болничким лечењем у целини

Болничким лечењем у целини на гинеколошко-акушерским одељењима задовољно је 88% пацијенткиња, 50 испитаница (11%) нису ни задовољне ни незадовољне, док су само 3 пацијенткиње изјавиле да су веома незадовољне и још 5 да су незадовољне (графикон 48). Због тога је и просечна оцена задовољства болничким лечењем веома висока, 4,18 (у претходној години 4,17).

Графикон 48. Задовољство испитаница болничким лечењем у целини на гинеколошко-акушерским одељењима



Болничким лечењем у целини на гинеколошко-акушерским одељењима су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,65), док су најмање задовољне у КЦС (3,99). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница болничким лечењем на гинеколошко-акушерским одељењима између болница ($F=9,392$, $DF=4$, $p=0,000$).

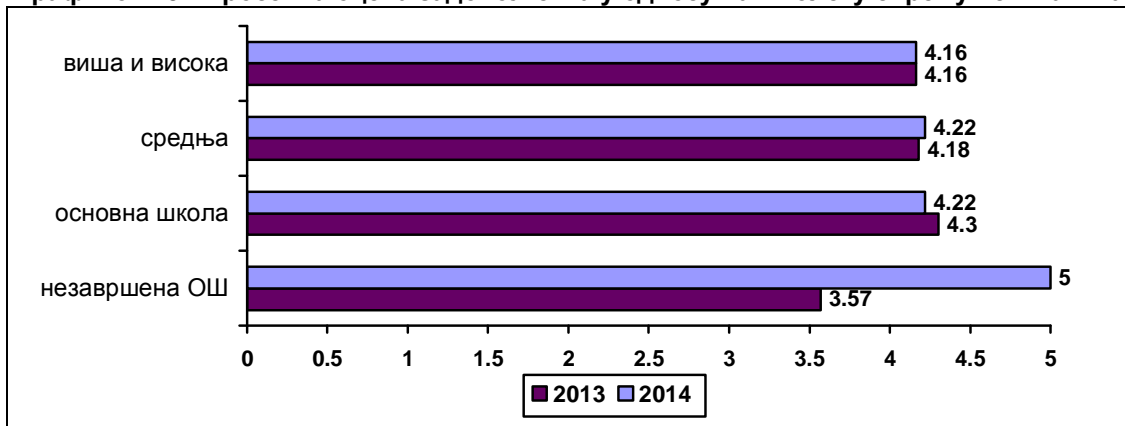
Табела 49. Задовољство у целини болничким лечењем на гинеколошко-акушерским одељењима-просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	190	4.14	0.69	164	3.99	0.82
КБЦ „Мишовић“	53	4.62	0.53	51	4.65	0.48
КБЦ „Звездара“	33	4.12	0.82	67	4.13	0.62
КБЦ „Земун“	45	4.22	0.67	57	4.26	0.64
ГАК „Народни фронт“	193	4.08	0.78	134	4.22	0.60
УКУПНО	514	4.17	0.73	473	4.18	0.71

• **Степен зависности посматраних варијабли**

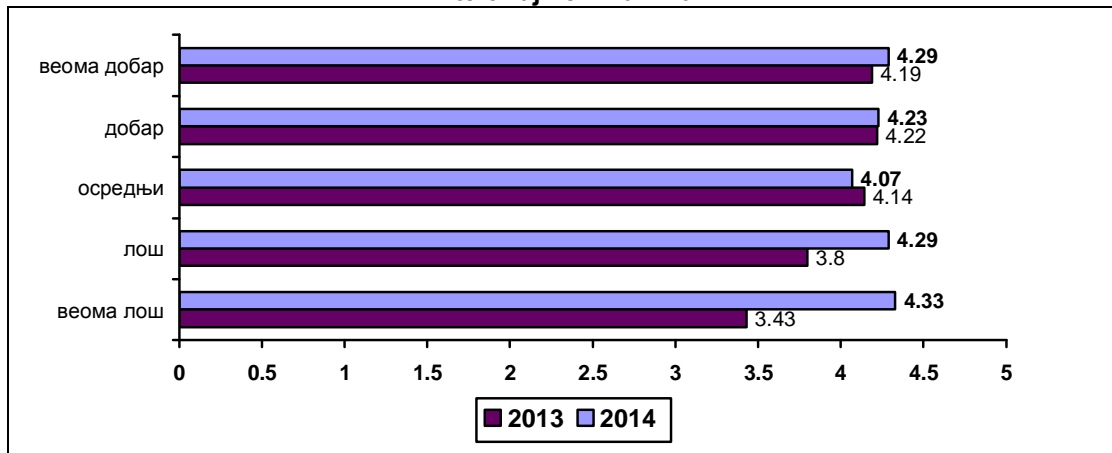
У односу на опште задовољство корисника болничком здравственом заштитом најзадовољније су пацијенткиње које немају завршену ни основну школу, а са порастом школске спреме ниво задовољства опада (графикон 49). Није установљена статистички значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом у односу на школску спрему испитаница ($F=1,231$, $DF=3$, $p=0,298$).

Графикон 49. Просечна оцена задовољства у односу на школску спрему испитаника



Болничким лечењем су најзадовољнији пацијенти са веома лошим материјалним положајем, а најмање задовољни пацијенти са осредњим материјалним положајем, али није установљена статистички значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом у односу на материјално стање испитаника ($F=1,510$, $DF=4$, $p=0,198$).

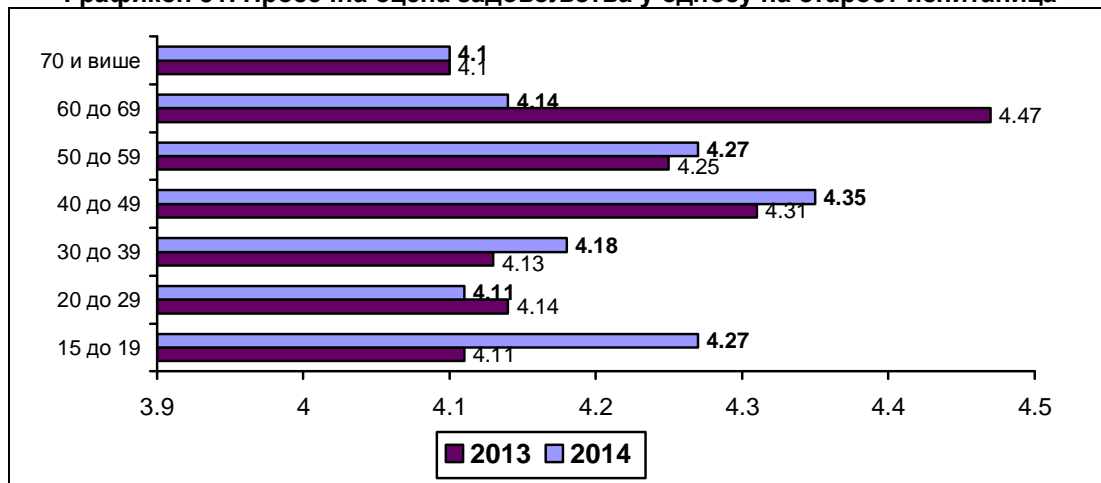
Графикон 50. Просечна оцена задовољства болничким лечењем у односу на материјални положај испитаника



На гинеколошко-акушерским одељењима је највише лечено пацијенткиња у добној групи од 30 до 39 година, скоро половина од укупног броја (47,5%), а затим у добној групи од 20 до 29 година (31%). Још 10% испитаница су у добној групи од 40 до 49 година, а око 9% је старијих од 50 година. Најмање су заступљене пацијенткиње млађе од 20 година (2,5%).

Идући према старијим добним групама, задовољство пацијената болничким лечењем расте, али до добне групе од 50 и више година, када задовољство поново опада. Најзадовољније су пацијенткиње старости 40 до 49 година, а најнезадовољније су најстарије пацијенткиње (графикон 51). Животна доб нема статистички значајан утицај на задовољство испитаница болничким лечењем ($F=0,748$, $DF=6$, $p=0,611$).

Графикон 51. Просечна оцена задовољства у односу на старост испитаница



- 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. Примедбе се односе на санитарно-хигијенске услове у болницама, недовољан број санитарних чворова, неадекватно одржавање тоалета, а предлози се односе на то да је потребно поставити држаче за сапун у туш кабинама. Такође, пацијенткиње сматрају да треба боље опремити болесничке собе, првенствено новим душецима, постељинама и јастуцима, као и да треба поправити квалитет хране, међутим знатно је мање примедби на квалитет хране у односу на претходну годину.

Према мишљењу пацијената, мали је број медицинских сестара на одељењима. Пацијенти указују и на недовољно обавештења о процедурама којима се подвргавају и недовољно информација које добијају од здравствених радника. Такође сматрају да здравствени радници треба да носе беџеве или плочице са именом, како би пацијенти знали с ким разговарају. Има мишљења да треба променити време за посете како би се повећала доступност члановима породице („у том периоду нико не може да дође јер раде“). Неопходне су и чешће дезинсекције због инсеката. Неким пацијенткињама недостаје лепа реч и љубазност особља, међутим оне препознају и да здравственим радницима треба омогућити боље услове за рад.

Закључак

Резултати истраживања задовољства корисника болничким лечењем на гинеколошко-акушерским одељењима су показали висок степен задовољства (око 88% испитаница се изјаснило да су задовољне или веома задовољне болничким лечењем). Просечна оцена задовољства је 4,18 (у претходној години 4,17).

Пацијенткиње су најмање задовољне исхраном и условима смештаја у болници. Укусом болничке хране задовољно је 63,5% испитаница (56% у претходној години), разноврсношћу 68,5% (57% у 2013. години), количином хране око 74% (64% у 2013.), температуром хране око 78% (68% у 2013.), начином сервирања хране 78% (71% у 2013.), а временом сервирања око 80% пацијената (74% у 2013.). Просечна оцена општег задовољства услугама исхране је 3,92 (74% задовољних) и боља је него претходне године (оцена 3,76, односно 63% задовољних). Установљена је статистички значајна разлика у задовољству пацијената болничком исхраном између различитих болница. Исхраном су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Земун“ (просечна оцена 4,11), а најмање су задовољне у Клиничком центру Србије (3,77).

Болничким смештајем је задовољно око 74% испитаница (77% у претходној години), с тим што су најнезадовољније чистоћом тоалета (60%) удобношћу кревета (65% задовољних), и опремом собе (71%), док је највећи број задовољан температуром (84%) и чистоћом болесничке собе (77%). Просечна оцена задовољства условима смештаја у болници је 3,93 и нижа је него прошле године

(4,03). Условима смештаја су најзадовољнији пацијенти у КБЦ „Др Д. Мишовић“, а најмање задовољни у Клиничком центру Србије и КБЦ „Звездара“.

По мишљењу већине пацијенткиња (преко 82%), организација пријема у болницу је задовољавајућа. Пацијенти су током болничког пријема најзадовољнији љубазношћу особља (87% задовољних), а најмање задовољни чекањем на шалтеру (76% задовољних), а затим објашњењима у вези процедуре пријема (82%) и временом од пријема у болницу до смештаја у болесничку собу (око 84% задовољних). Такође су веома задовољни и процедуром отпуста из болнице (преко 89% задовољних). Сви аспекти болничког пријема и отпуста су боље оцењени у односу на претходну годину. Просечна оцена задовољства болничким пријемом је 4,13 (4 у претходној години), а отпустом из болнице 4,36 (4,12 у претходној години). Процедуром болничког пријема и отпуста су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, а најмање задовољни су пацијенти у КЦС и ГАК „Народни фронт“.

Преко 90% испитаница је задовољно радом лекара и медицинских сестара на гинеколошко-акушерским одељењима у болницама у Београду. Пацијенткиње су задовољне 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 4,47 и већа је у односу на претходну годину (4,38). 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 4,42 (4,38 у претходној години). Радом медицинских сестара и лекара су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, а најмање задовољне у КЦС и ГАК „Народни фронт“.

Дијагностичким процедурама у болници у области лабораторијске и радиолошке дијагностике задовољно је преко 90% пацијената, у области кардиолошке дијагностике око 87%, а услугама физикалне терапије, око 83% пацијената. Просечна оцена задовољства услугама дијагностике и терапије је 4,36 (4,34 у претходној години). Дијагностичким услугама су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, а најмање задовољни у КЦС и КБЦ „Земун“.

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 21% пацијената се изјаснило да их болничко особље није упознало са правом да дају сагласност на предложену процедуру (што одговара резултатима из претходне године), 18% није упознато са дужностима на болничком одељењу (24% у претходној години), а чак 44% није упознато са начином приговора и жалби у случају незадовољства (49% у претходној години). Најмање пацијената је са овим правима упознато у КЦС.

Близу 80% пацијенткиња је задовољно организацијом посета, временом посете, дужином трајања и бројем посета (просечна оцена 3,95 за време, а 3,92 за дужину и број посета). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству организацијом посета између различитих болница.

Старост, школска спрема и материјални положај испитаница немају статистички значајан утицај за задовољство болничким лечењем.

Задовољство пацијената се значајно разликује у различитим болницама (просечна оцена од 3,99 до 4,65). Болничким лечењем у целини на гинеколошко-акушерским одељењима су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, док су најмање задовољне у КЦС и КБЦ „Звездара“. У односу на претходну годину, веће су просечне оцене задовољства болничким лечењем у целини у свим болницама, изузев КЦС.

Добијени резултати су бољи у односу на претходну годину за скоро све аспекте болничког боравка и лечења (изузев услова смештаја) и поред високог степена задовољства корисника, указују да постоје сегменти болничког смештаја и рада, које треба унапређивати.