

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

**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА
ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ
НА ХИРУРШКИМ 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, специјалиста социјалне медицине

Помоћница директора:

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

Носилац задатка:

Др Весна Живановић

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

Мр сц. мед. др Анђелија Нешковић

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	7
Рад медицинских сестара	13
Рад лекара	18
Дијагностичке и терапијске услуге	27
Услуге болничке исхране	33
Услови болничког смештаја	41
Организација посета	47
Права и дужности пацијената током лечења	50
Задовољство болничким лечењем у целини	51
Степен повезаности карактеристика испитаника и задовољства	52
Коментари пацијената	54
Закључак	55

Карактеристике испитаника

На хируршким одељењима (општа хирургија, грудна, кардиоваскуларна, максилофацијална, пластична и реконструктивна хирургија, ортопедија, неурохирургија, урологија, офталмологија, ОРЛ, оперативна онкологија) у 9 болница анкетирано је 1516 пацијента. Највише испитаника било је у КЦС, 31,2% и ВМА, 23% (Табела 1).

Табела 1. Дистрибуција испитаника према болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	%
КЦС	473	31,2
КБЦ „Мишовић“	92	6,1
КБЦ „Звездара“	154	10,2
КБЦ „Земун“	91	6,0
КБЦ „Бежанијска коса“	77	5,1
Институт за КВБ „Дедиње“	71	4,7
Институт за онкологију и рад. Србије	62	4,1
Институт за ОХБ „Бањица“	147	9,7
ВМА	349	23,0
УКУПНО	1516	100,0

У односу на пол пацијената, мушкарци су били заступљени са 51,7%, а жене са 48,3%. Највеће учешће мушкараца је у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, 63,8%, КБЦ „Др Драгиша Мишовић Дедиње“, 57,8% и ВМА, 56,1%, а највеће учешће жена је у Институту за онкологију и радиологију Србије, 91,8% и КБЦ „Бежанијска Коса“ 54,5% (Табела 2). Установљена је статистички високо значајна разлика у полу испитаника између различитих болница ($\chi^2=57,044$, $DF=8$, $p=0,000$).

Табела 2. Дистрибуција испитаника према полу по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Мушки пол		Женски пол		укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	248	53,6%	215	46,4%	463	100
КБЦ „Мишовић“	52	57,8%	38	42,2%	90	100
КБЦ „Звездара“	75	52,1%	69	47,9%	144	100
КБЦ „Земун“	38	46,9%	43	53,1%	81	100
КБЦ „Бежанијска коса“	35	45,5%	42	54,5%	77	100
Институт за КВБ „Дедиње“	44	63,8%	25	36,2%	69	100
Институт за онкологију и рад. Србије	5	8,2%	56	91,8%	61	100
Институт за ОХБ „Бањица“	71	49,7%	72	50,3%	143	100
ВМА	188	56,1%	147	43,9%	335	100
УКУПНО	756	51,7%	707	48,3%	1463	100

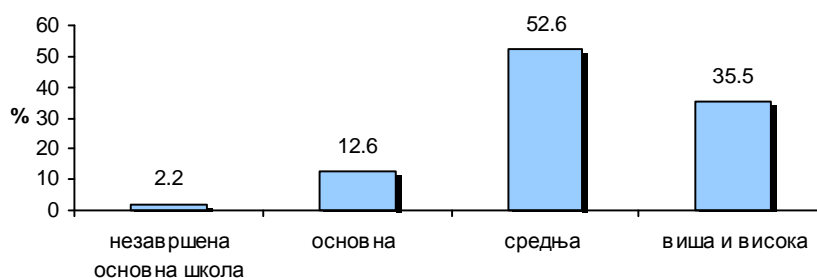
Просечна старост испитаника је 54,7 година, а највећа је у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, 60,7 година. Најмања просечна старост је у Клиничком центру Србија, 52,7 година. Установљена је статистички високо значајна разлика у просечној старости испитаника између различитих болница ($F=3,627$, $DF=8$, $p=0,000$).

Табела 3. Просечна старост испитаника по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	448	52,66	15,75
КБЦ „Мишовић“	91	55,16	16,58
КБЦ „Звездара“	147	55,55	16,19
КБЦ „Земун“	83	59,51	14,63
КБЦ „Бежанијска коса“	74	57,46	16,04
Институт за КВБ „Дедиње“	68	60,68	12,37
Институт за онкологију и рад. Србије	62	55,85	12,67
Институт за ОХБ „Бањица“	140	52,79	19,09
ВМА	283	54,58	16,58
УКУПНО	1396	54,72	16,20

Посматрано према школској спреми, нешто више од половине испитаника/пацијената, око 53%, је имало средњу стручну спрему, око 36% вишу и високу, 12,6% је завршило основну школу, а 2,2% није имало завршено основно школско образовање (графикон 1).

Графикон 1. Школска спрема испитаника на хируршким одељењима



Установљена је статистички значајна разлика у односу на школску спрему испитаника између различитих болница ($\chi^2=39,403$, $DF=24$, $p=0,025$).

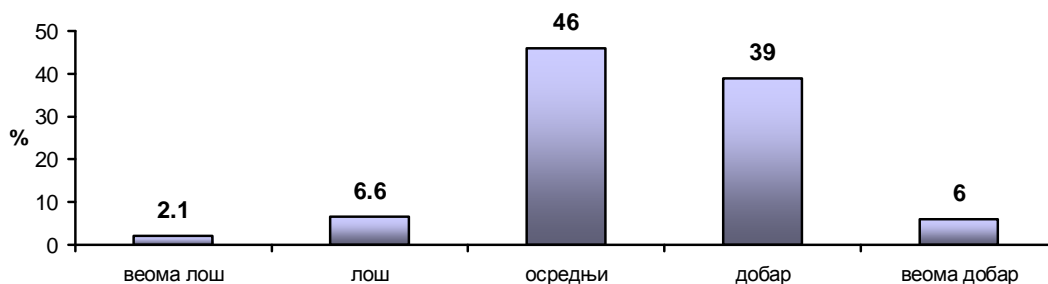
Табела 4. Дистрибуција испитаника по болницама према школској спреми

Школска спрема испитаника	Незавршена основна школа		Основна школа		Средња школа		Виша и висока школа		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА										
КЦС	10	2,1	69	14,8	233	49,9	233	33,2	467	100
КБЦ „Мишовић“	2	2,2	5	5,4	48	52,2	48	40,2	92	100
КБЦ „Звездара“	6	4,0	21	13,9	83	55,0	83	27,2	151	100
КБЦ „Земун“	4	4,7	16	18,6	45	52,3	45	24,4	86	100
КБЦ „Бежанијска коса“	5	6,6	7	9,2	44	57,9	44	26,3	76	100
Институт за КВБ „Дедиње“	1	1,4	8	11,6	39	56,5	39	30,4	69	100
Инс. за онкол. и рад. Србије	1	1,6	7	11,3	28	45,2	28	41,9	62	100
Институт за ОХБ „Бањица“	2	1,4	21	14,8	79	55,6	79	28,2	142	100
ВМА	2	0,6	34	9,8	186	53,8	186	35,8	346	100
УКУПНО	33	2,2	188	12,6	785	52,6	785	32,5	1491	100

Највеће учешће пацијената са незавршеном основном школом је било у КБЦ „Бежанијска коса“ (6,6%), док у је на ВМА било најмање пацијената са незавршеном основном школом (0,6%). Највише пацијената са завршеном основном школом је било у КБЦ „Земун“ (18,6%), а најмање у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (5,4%). Највише пацијената са вишом и високом школом је било у Институту за онкологију и радиологију Србије (41,9%) и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (40,2%), а најмање у КБЦ „Земун“ (24,4%) и КБЦ „Бежанијска коса“ (26,3%).

Највећи број испитаника је свој материјални положај оценио као осредњи, 46%. Релативно велики број испитаника је оценио свој материјални положај као добар (39%) и веома добар (6%). Укупно 8,7% анкетираних је оценило да је њихов материјални положај лош или веома лош (графикон 2).

Графикон 2. Материјални статус испитаника



Није установљена статистички значајна разлика у дистрибуцији испитаника према материјалном положају по болницама ($N=13,635$, $DF=8$, $p=0,092$).

Табела 5. Дистрибуција испитаника према материјалном положају по болницама

Материјални положај испитаника	Веома лош		Лош		Осредњи		Добар		Веома добар		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА												
КЦС	10	2,1	41	8,8	218	46,8	162	34,8	35	7,5	466	100
КБЦ „Мишовић“	0		1	1,1	39	43,3	40	44,4	10	11,1	90	100
КБЦ „Звездара“	3	2,0	15	9,8	56	36,6	73	47,7	6	3,9	153	100
КБЦ „Земун“	2	2,2	3	3,4	46	51,7	35	39,3	3	3,4	89	100
КБЦ „Бежанијска коса“	3	3,9	4	5,2	39	50,6	27	35,1	4	5,2	77	100
Институт за КВБ „Дедиње“	1	1,5	4	6,0	33	49,3	24	35,8	5	7,5	67	100
Инс. за онкол. и рад. Србије	0		4	6,5	22	35,5	34	54,8	2	3,2	62	100
Институт за ОХБ „Бањица“	2	1,4	8	5,4	72	49,0	54	36,7	11	7,5	147	100
ВМА	11	3,2	19	5,6	162	47,4	137	40,1	13	3,8	342	100
УКУПНО	32	2,1	99	6,6	687	46,0	586	39,2	89	6,0	1493	100

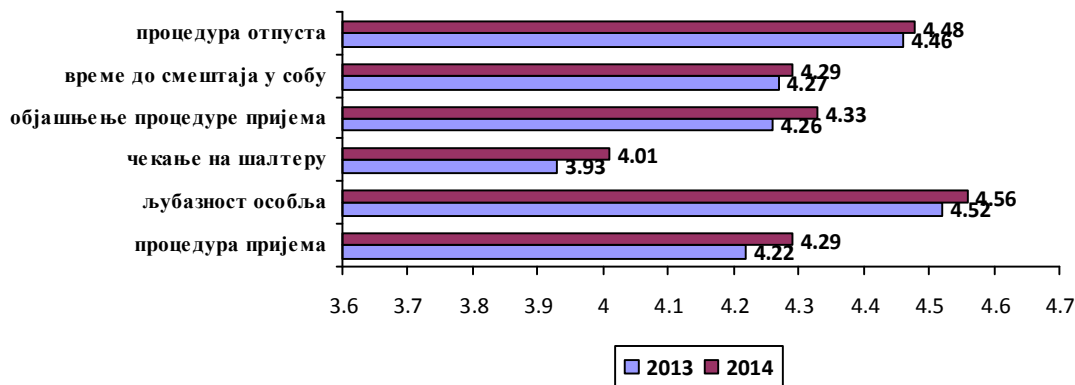
Највише испитаника који су свој материјални положај оценили као веома лош било је у КБЦ „Бежанијска коса“ (3,9%), док пацијената са веома лошим материјалним положајем није било у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ и Институту за онкологију и

радиологију Србије. Највише испитаника са лошим материјалним положајем било је у КБЦ „Звездара“ (9,8%). Највише испитаника са осредњим материјалним положајем је било у КБЦ „Земун“ (51,7%), а са добрим материјалним положајем у Институту за онкологију и радиологију Србије (54,8%). Пацијенти који су свој материјални положај оценили као веома добар су највише били заступљени у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (11,1%), а најмање у Институту за онкологију и радиологију Србије (3,2%).

Услуге болничког пријема и отпуста

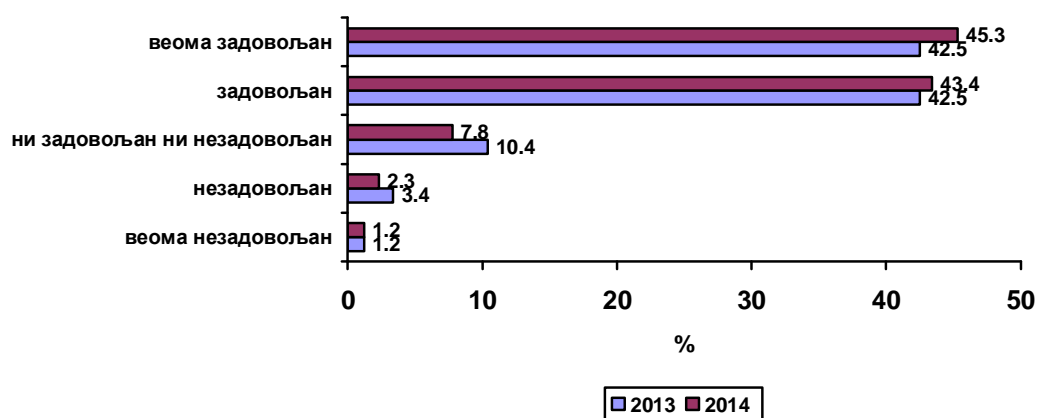
Оцењујући услуге током пријема и отпуста из болнице, пацијенти су најзадовољнији љубазношћу особља које пружа ове услуге, (оцена 4,56) и процедуром отпуста, а најмање су задовољни временом чекања на шалтеру, слично као и прошле године (графикон 3).

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



Услугама болничког пријема је задовољно 88,7% испитаника, 7,8% су се изјаснили да нису ни задовољни ни незадовољни, док је 3,5% незадовољних (графикон 4). Неодлучних и незадовољних процедурама болничког пријема је мање него прошле године (11,3% у поређењу са 14,2% у прошлој години).

Графикон 4. Задовољство испитаника процедурама болничког пријема



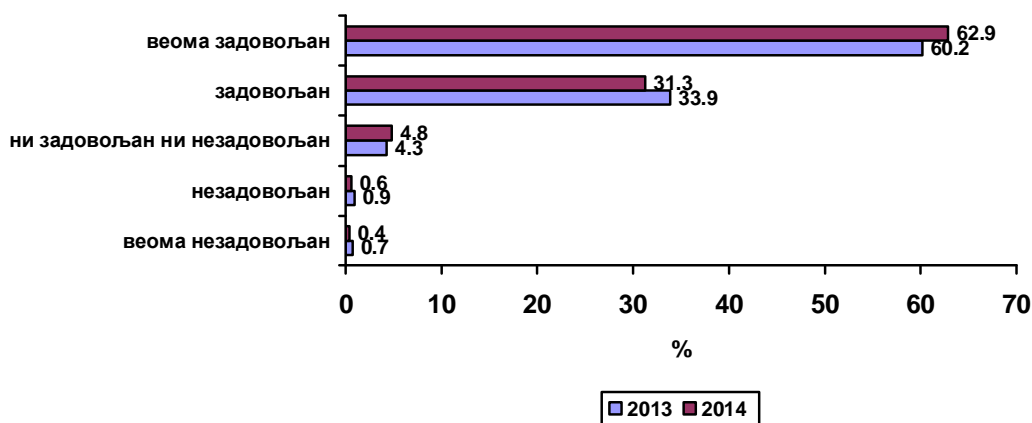
Процедуром болничког пријема су најзадовољнији пацијенти у КБЦ „Бежанијска коса“ (просечна оцена 4,52), као и прошле године, док су најмање задовољни, условно речено обзиром на високу просечну оцену, пацијенти у КБЦ „Звездара“ (4,18). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника процедуром болничког пријема између различитих болница ($F=2,741$, $DF=8$, $p=0,005$).

Табела 6. Задовољство испитаника процедуром пријема - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	467	4.24	0.869	454	4,22	0,837
КБЦ „Мишовић“	86	4.41	0.803	91	4,44	0,733
КБЦ „Звездара“	133	4.09	0.917	147	4,18	0,907
КБЦ „Земун“	100	4.36	0.659	86	4,28	0,730
КБЦ „Бежанијска коса“	61	4.46	0.721	73	4,52	0,709
Институт за КВБ „Дедиње“	76	4.30	0.783	67	4,49	0,704
Институт за онкологију и рад. Србије	48	4.38	0.672	57	4,40	0,530
Институт за ОХБ „Бањица“	123	3.95	1.039	141	4,23	0,769
ВМА	327	4.15	0.815	340	4,32	0,806
УКУПНО	1421	4.22	0.852	1456	4,29	0,801

Љубазношћу особља током болничког пријема задовољно је преко 94% испитаника, 4,8% се изјаснило да нису ни задовољни, ни незадовољни, док је само 1% испитаника незадовољан (графикон 5).

Графикон 5. Задовољство испитаника љубазношћу особља током болничког пријема



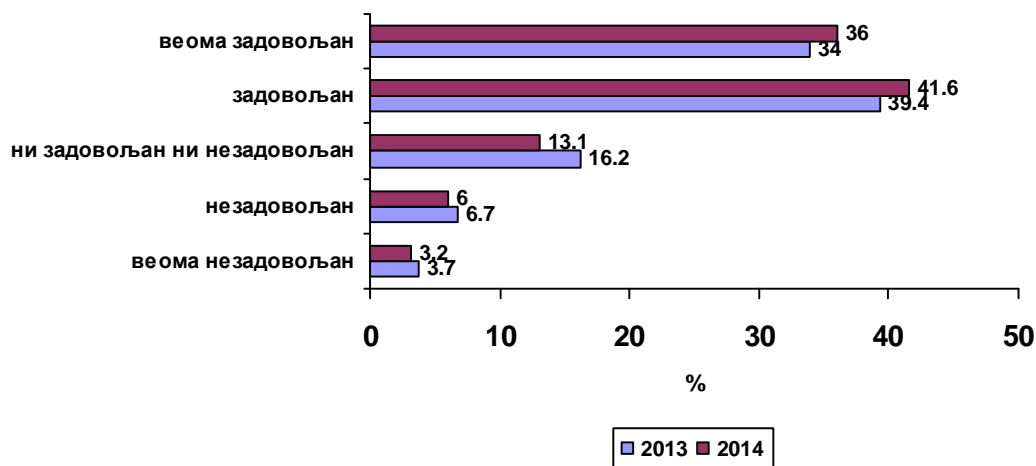
Љубазношћу особља приликом болничког пријема су најзадовољнији пацијенти у КБЦ „Бежанијска коса“ (просечна оцена 4,67), док су најмање задовољни, условно речено обзиром на високу просечну оцену, пацијенти у КЦС (4,51). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника љубазношћу особља приликом болничког пријема између различитих болница ($F=1,005$, $DF=8$, $p=0,430$).

Табела 7. Љубазност болничког особља на пријему - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	459	4.54	0.651	453	4,51	0,660
КБЦ „Мишовић“	80	4.69	0.608	92	4,66	0,598
КБЦ „Звездара“	128	4.45	0.751	146	4,58	0,608
КБЦ „Земун“	98	4.59	0.589	88	4,55	0,710
КБЦ „Бежанијска коса“	58	4.60	0.620	75	4,67	0,664
Институт за КВБ „Дедиње“	77	4.45	0.787	65	4,62	0,804
Институт за онкологију и рад. Србије	50	4.80	0.404	61	4,61	0,690
Институт за ОХБ „Бањица“	120	4.48	0.840	141	4,55	0,627
ВМА	327	4.42	0.713	343	4,54	0,638
УКУПНО	1397	4.52	0.691	1464	4,56	0,655

Временом чекања на шалтеру током болничког пријема је задовољно око 78%, испитаника, више него прошле године, 13% су навели да нису ни задовољни ни незадовољни, док је око 9% незадовољних (графикон 6).

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



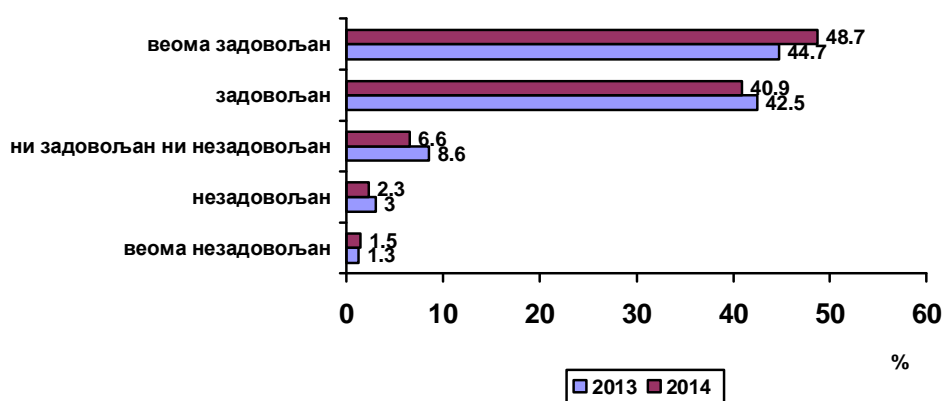
Чекањем на шалтеру приликом болничког пријема су најзадовољнији пацијенти у КБЦ „Бежанијска коса“ и Институту за КВБ „Дедиње“ (просечна оцена 4,29), док су најмање задовољни пацијенти у КБЦ „Звездара“ (3,87). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника чекањем на шалтеру приликом болничког пријема између различитих болница ($F=2,761$, $DF=8$, $p=0,005$).

Табела 8. Чекање на шалтеру приликом болничког пријема - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	446	3.95	1.110	451	3,94	1,070
КБЦ „Мишовић“	79	4.14	0.944	91	4,05	1,026
КБЦ „Звездара“	129	3.77	1.115	143	3,87	1,100
КБЦ „Земун“	100	4.17	0.842	86	4,09	0,777
КБЦ „Бежанијска коса“	55	4.09	1.023	75	4,29	0,912
Институт за КВБ „Дедиње“	74	4.00	1.007	63	4,29	0,941
Институт за онкологију и рад. Србије	48	4.06	0.861	59	4,25	0,709
Институт за ОХБ „Бањица“	119	3.70	1.218	141	3,88	1,025
ВМА	317	3.87	0.964	339	4,04	0,981
УКУПНО	1367	3.93	1.049	1448	4,01	1,009

Објашњењима процедуре болничког пријема је задовољно око 89,6% испитаника, више него прошле године, 6,6% није ни задовољно ни незадовољно, док је око 4% пацијената незадовољно овим објашњењима (графикон 7).

Графикон 7. Задовољство испитаника објашњењима процедуре болничког пријема



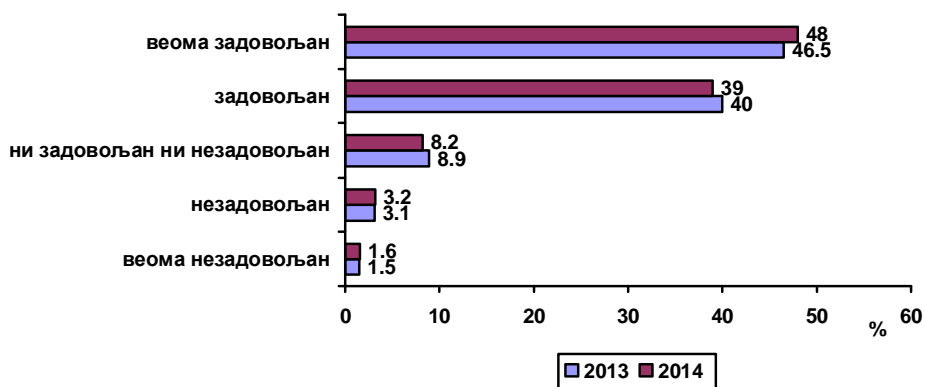
Објашњењима везаним за процедуру болничког пријема су најзадовољнији пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије (просечна оцена 4,52), док су најмање задовољни пацијенти у КЦС и КБЦ „Земун“ (4,23). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника објашњењима везаним за процедуру болничког пријема између различитих болница ($F=2,959$, $DF=8$, $p=0,003$).

Табела 9. Објашњења процедуре болничког пријема- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	450	4.29	0.812	446	4,23	0,863
КБЦ „Мишовић“	82	4.40	0.783	91	4,51	0,721
КБЦ „Звездара“	127	4.20	0.858	144	4,24	0,901
КБЦ „Земун“	99	4.34	0.717	86	4,23	0,821
КБЦ „Бежанијска коса“	58	4.34	0.807	73	4,49	0,766
Институт за КВБ „Дедиње“	73	4.22	0.975	66	4,50	0,827
Институт за онкологију и рад. Србије	49	4.41	0.610	61	4,52	0,698
Институт за ОХБ „Бањица“	121	4.16	0.966	141	4,39	0,744
ВМА	325	4.20	0.855	336	4,34	0,795
УКУПНО	1384	4.26	0.837	1444	4,33	0,821

Временом које протекне од болничког пријема до смештаја у болесничку собу задовољно је 87% испитаника (графикон 8). Ни задовољно ни незадовољно је 8,2% испитаника, а незадовољно 4,8% испитаника. Добијени резултати су слични прошлогодишњим.

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



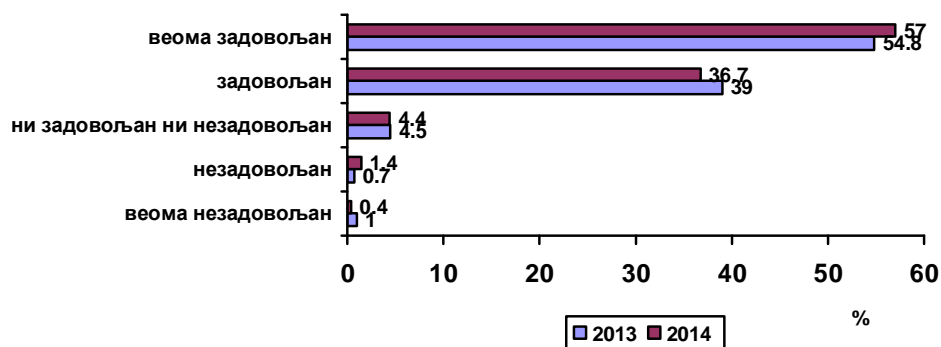
Временом које је протекло од болничког пријема до смештаја у болесничку собу су најзадовољнији пацијенти у Институту за КВБ „Дедиње“ (просечна оцена 4,53), док су најмање задовољни пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,11) и Институту за ОХБ „Бањица“ (4,18). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника временом које протекне од болничког пријема до смештаја у собу, између различитих болница ($F=2,671$, $DF=8$, $p=0,005$).

Табела 10. 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	452	4.28	0.900	454	4,21	0,932
КБЦ „Мишовић“	82	4.37	0.809	90	4,46	0,767
КБЦ „Звездара“	129	4.31	0.779	146	4,33	0,696
КБЦ „Земун“	99	4.38	0.752	85	4,39	0,742
КБЦ „Бежанијска коса“	59	4.51	0.704	73	4,47	0,851
Институт за КВБ „Дедиње“	78	4.19	0.981	66	4,53	0,728
Институт за онкологију и рад. Србије	47	4.21	0.832	62	4,11	0,994
Институт за ОХБ „Бањица“	119	4.02	1.058	142	4,18	0,994
ВМА	321	4.25	0.786	340	4,29	0,826
УКУПНО	1386	4.27	0.862	1458	4,29	0,867

Процедуром болничког отпуста је задовољно око 94% испитаника, 4,4% је ни задовољних ни незадовољних, док је 1,8% незадовољних (графикон 9). Добијени резултати су слични прошлогодишњим.

Графикон 9. Задовољство испитаника процедуром болничког отпуста



Процедуром болничког отпуста су најзадовољнији пацијенти у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,63), док су најмање задовољни пацијенти, условно речено обзиром на високе просечне оцене, у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,33) и КЦС (4,41). Установљена је статистички значајна разлика у задовољству испитаника процедуром болничког отпуста између различитих болница ($F=2,326$, $DF=8$, $p=0,018$).

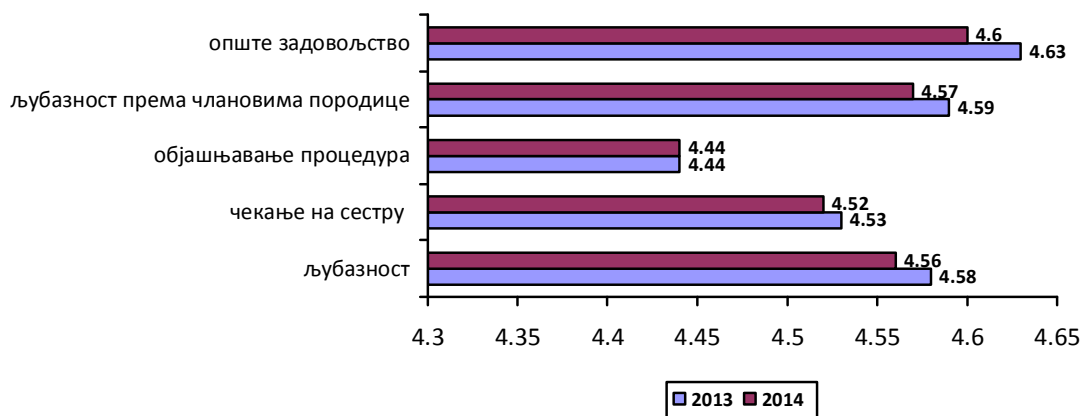
Табела 11. Задовољство процедуром болничког отпуста- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	422	4.47	0.708	401	4,41	0,712
КБЦ „Мишовић“	83	4.64	0.655	91	4,63	0,571
КБЦ „Звездара“	121	4.40	0.724	144	4,51	0,637
КБЦ „Земун“	99	4.52	0.660	83	4,46	0,786
КБЦ „Бежанијска коса“	58	4.53	0.706	71	4,62	0,684
Институт за КВБ „Дедиње“	78	4.37	0.854	68	4,59	0,674
Институт за онкологију и рад. Србије	49	4.51	0.582	61	4,33	0,831
Институт за ОХБ „Бањица“	116	4.53	0.691	135	4,56	0,630
ВМА	272	4.36	0.705	280	4,48	0,682
УКУПНО	1298	4.46	0.708	1334	4,48	0,691

Услуге сестринске неге

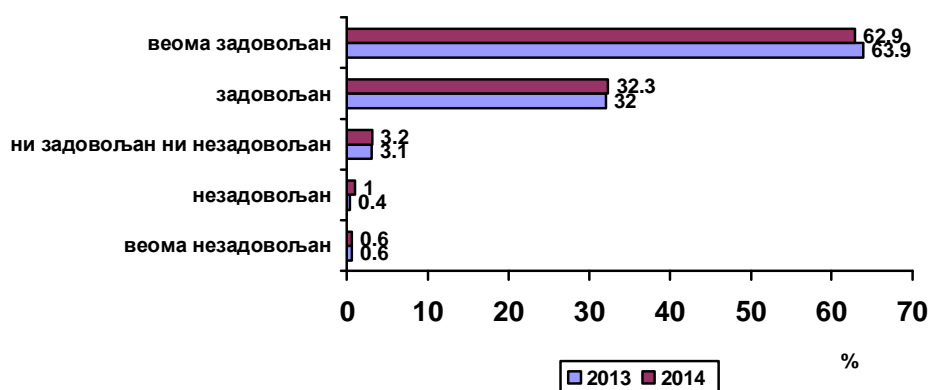
Пацијенти су високо оценили сестринску негу на хируршким одељењима (просечна оцена 4,6), слично као и прошле године. Од посматраних аспеката сестринске неге најбоље је оцењена љубазност према пацијенту и према члановима породице пацијента, док су пацијенти нешто лошије оценили сестринско објашњавање процедура, тестова и третмана (графикон 10). Добијени резултати су слични прошлогодишњим.

Графикон 10. Задовољство сестринском негом (просечна оцена)



Љубазношћу медицинских сестара на хируршким одељењима је задовољно преко 95% испитаника, док је само 1,6% незадовољних (графикон 11), слично као и прошле године.

Графикон 11. Задовољство испитаника љубазношћу медицинских сестара



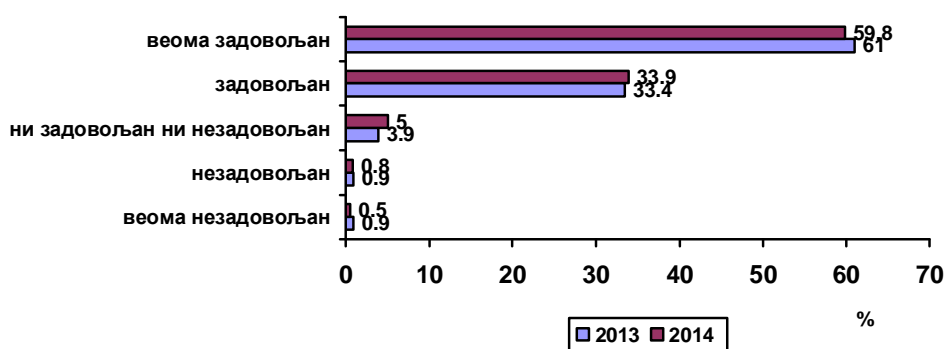
Посматрано по појединачним болницама, љубазношћу медицинских сестара су најзадовољнији пацијенти у КБЦ „Звездара“ (4,64) и ВМА (4,61), док су, условно речено с обзиром на високе оцене, најмање задовољни пацијенти у КБЦ „Земун“ (4,43) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,48). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника љубазношћу медицинских сестара на хируршким одељењима између различитих болница ($F=1,222$, $DF=8$, $p=0,282$).

Табела 12. Љубазност медицинских сестара- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	464	4.54	0.67	446	4.53	0,67
КБЦ „Мишовић“	84	4.69	0.64	89	4,54	0,64
КБЦ „Звездара“	126	4.55	0.69	150	4,64	0,55
КБЦ „Земун“	97	4.70	0.48	86	4,43	0,66
КБЦ „Бежанијска коса“	57	4.60	0.65	76	4,59	0,79
Институт за КВБ „Дедиње“	74	4.53	0.60	62	4,55	0,72
Институт за онкологију и рад. Србије	49	4.73	0.45	58	4,48	1,00
Институт за ОХБ „Бањица“	125	4.60	0.71	141	4,54	0,66
ВМА	324	4.56	0.60	345	4,61	0,60
УКУПНО	1400	4.58	0.64	1453	4,56	0,66

Временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе је задовољно око 94% испитаника, док је само 1,3% незадовољних (графикон 12). Добијени резултати су слични прошлогодишњим.

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



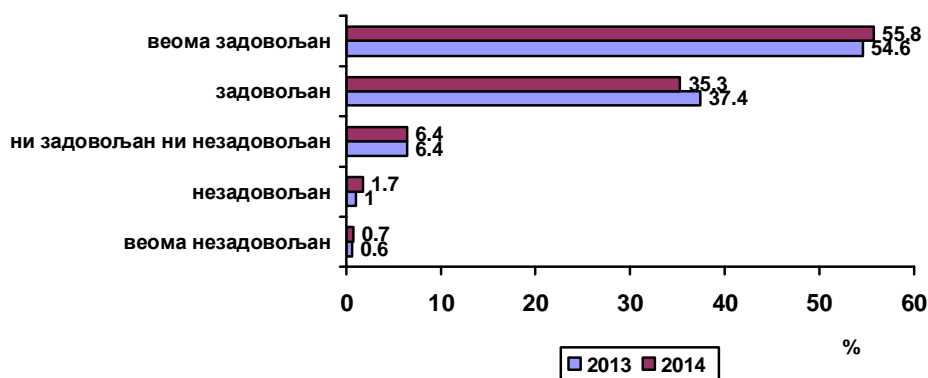
Временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе су најзадовољнији пацијенти на ВМА (просечна оцена 4,65) и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (4,62), док су, условно речено, најмање задовољни пацијенти у КБЦ „Земун“ (4,31). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника временом чекања на медицинску сестру у ситуацији хитне потребе између различитих болница ($F=3,929$, $DF=8$, $p=0,000$).

Табела 13. Чекање на медицинску сестру код хитне потребе- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	449	4.50	0.71	436	4,44	0,71
КБЦ „Мишовић“	79	4.66	0.53	87	4,62	0,58
КБЦ „Звездара“	124	4.54	0.67	146	4,55	0,59
КБЦ „Земун“	95	4.45	0.81	83	4,31	0,62
КБЦ „Бежанијска коса“	53	4.38	1.04	76	4,61	0,69
Институт за КВБ „Дедиње“	77	4.45	0.66	62	4,48	0,74
Институт за онкологију и рад. Србије	49	4.67	0.52	56	4,46	0,83
Институт за ОХБ „Бањица“	120	4.50	0.80	135	4,45	0,73
ВМА	315	4.58	0.60	329	4,65	0,61
УКУПНО	1361	4.53	0.70	1410	4,52	0,68

Објашњењима која добијају од медицинских сестара о процедурама, тестовима и третманима којима су подвргнути је задовољно око 91% испитаника, око 6,5% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, док је само 1,4% незадовољних (графикон 13). Добијени резултати су слични прошлогодишњим.

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



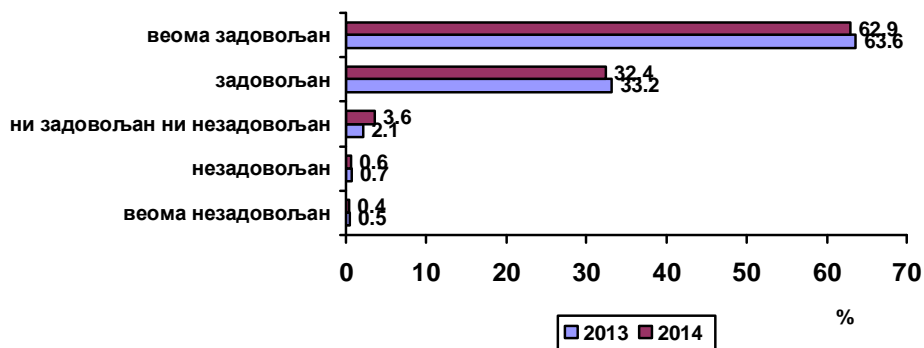
Сестринским објашњењима процедура, тестова и третмана су најзадовољнији пацијенти у КБЦ „Бежанијска Коса“ (просечна оцена 4,63), док су најмање задовољни пацијенти у КЦС и КБЦ „Земун“ (4,33). Установљена је статистички значајна разлика у задовољству испитаника сестринским објашњењима процедура између различитих болница ($F=2,487$, $DF=8$, $p=0,011$).

Табела 14. Задовољство сестринским објашњавањем процедура- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	449	4.45	0.68	434	4,33	0,85
КБЦ „Мишовић“	80	4.58	0.55	88	4,50	0,73
КБЦ „Звездара“	123	4.37	0.81	144	4,48	0,58
КБЦ „Земун“	93	4.53	0.69	79	4,33	0,80
КБЦ „Бежанијска коса“	54	4.46	0.84	70	4,63	0,62
Институт за КВБ „Дедиње“	73	4.42	0.62	59	4,59	0,65
Институт за онкологију и рад. Србије	49	4.63	0.53	57	4,46	0,87
Институт за ОХБ „Бањица“	122	4.47	0.76	135	4,51	0,63
ВМА	319	4.37	0.75	332	4,46	0,73
УКУПНО	1362	4.44	0.71	1398	4,44	0,75

Љубазност медицинских сестара према члановима породице и посетиоцима пацијента је задовољавајућа за 95.3% испитаника, а незадовољавајућа само за 1,0% пацијената, што је скоро истоветно резултатима љубазности медицинске сестре према пацијентима, и прошлогодишњим резултатима (графикон 14).

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



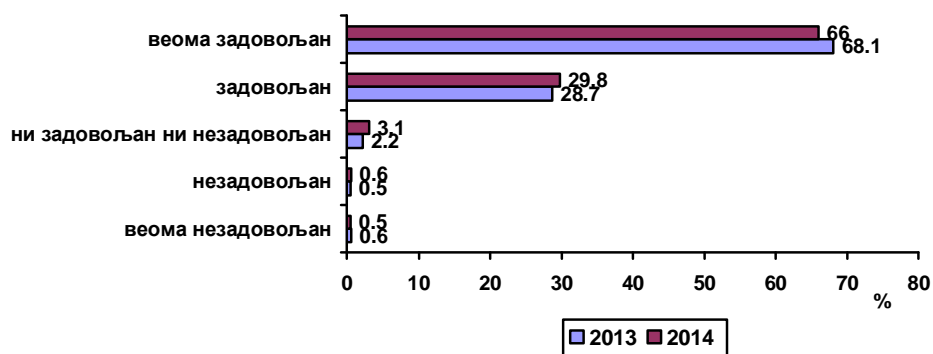
Љубазношћу медицинских сестара према члановима породице пацијента и посетиоцима су најзадовољнији пацијенти у Институту за КВБ „Дедиње“ (просечна оцена 4,65), док су најмање задовољни, условно речено, пацијенти у КБЦ „Земун“ (4,46). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника љубазношћу медицинских сестара према члановима породице пацијента између различитих болница ($F=1,241$, $DF=8$, $p=0,271$).

Табела 15. Сестринска љубазност према члановима породице пацијента- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	452	4.57	0.63	427	4,51	0,66
КБЦ „Мишовић“	79	4.71	0.48	84	4,61	0,58
КБЦ „Звездара“	120	4.53	0.66	142	4,58	0,54
КБЦ „Земун“	92	4.58	0.63	83	4,46	0,69
КБЦ „Бежанијска коса“	54	4.63	0.65	75	4,64	0,69
Институт за КВБ „Дедиње“	75	4.64	0.48	60	4,65	0,55
Институт за онкологију и рад. Србије	48	4.71	0.46	59	4,56	0,90
Институт за ОХБ „Бањица“	121	4.55	0.80	135	4,60	0,61
ВМА	320	4.58	0.59	329	4,61	0,61
УКУПНО	1361	4.59	0.62	1394	4,57	0,64

Сестринском негом у целини је задовољно око 96% испитаника, а незадовољно само 1,1% пацијената (графикон 15). Добијени резултати су слични прошлгодишњим.

Графикон 15. Задовољство испитаника сестринском негом у целини



Сестринском негом у целини су најзадовољнији пацијенти у ВМА (просечна оцена 4,67) и КБЦ „Звездара“ (4,65), док су, условно речено најмање задовољни пацијенти у КБЦ „Земун“ (4,44). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника сестринском негом у целини на хируршким одељењима између различитих болница ($F=1,7167$, $DF=8$, $p=0,090$).

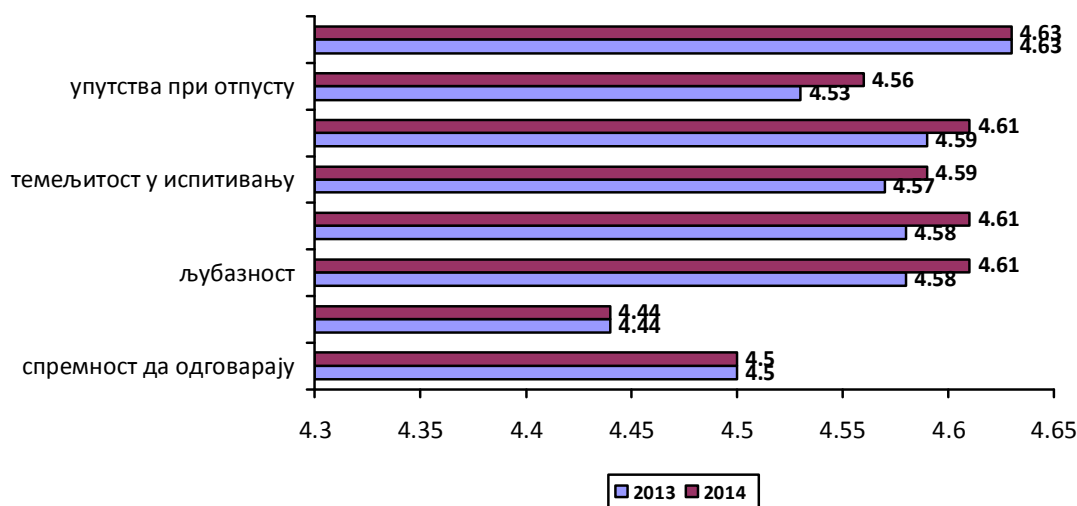
Табела 16. Задовољство сестринском негом у целини- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	461	4.61	0.64	440	4,56	0,65
КБЦ „Мишовић“	81	4.84	0.37	90	4,63	0,63
КБЦ „Звездара“	126	4.58	0.69	147	4,65	0,52
КБЦ „Земун“	95	4.66	0.54	86	4,44	0,81
КБЦ „Бежанијска коса“	55	4.53	0.86	75	4,64	0,71
Институт за КВБ „Дедиње“	75	4.68	0.50	62	4,61	0,64
Институт за онкологију и рад. Србије	49	4.78	0.42	59	4,56	0,75
Институт за ОХБ „Бањица“	123	4.67	0.63	139	4,59	0,62
ВМА	327	4.60	0.59	341	4,67	0,56
УКУПНО	1392	4.63	0.61	1439	4,60	0,63

Услуге лекара током боравка у болници

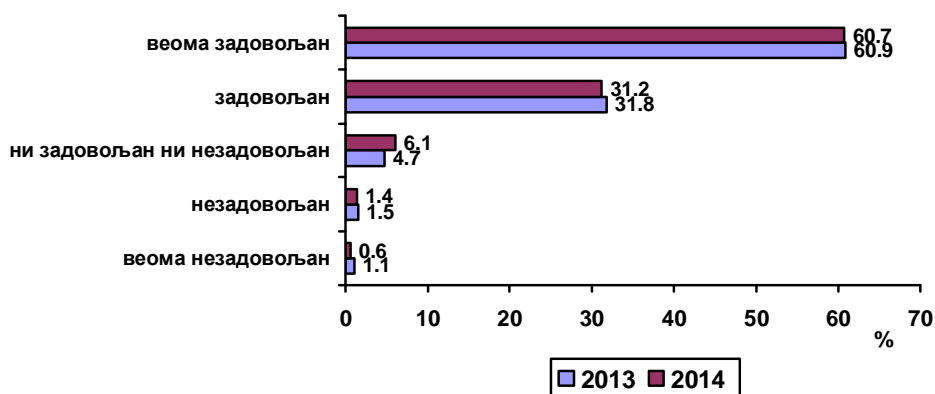
Задовољство радом лекара у целини на хируршким одељењима је оцењено истом оценом као и задовољство сестринском негом (просечна оцена 4,63). Просечна оцена општег задовољста услугама лекара је идентична прошлгодишњој. Од лекарских особина, пацијенти су најзадовољнији успешношћу лекара у лечењу, способношћу дијагностике и љубазношћу (4,61), а најмање задовољни лекарским објашњавањем тестова, процедура, третмана и резултата (4,44) и спремношћу лекара да одговарају на питања (4,5) (графикон 16).

Графикон 16. Задовољство лекарима на хируршким одељењима (просечна оцена)



Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената је задовољавајућа за близу 92% испитаника, око 6% су навели да нису ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 2,0% пацијената (графикон 17). Добијени резултати су слични прошлогодишњим.

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



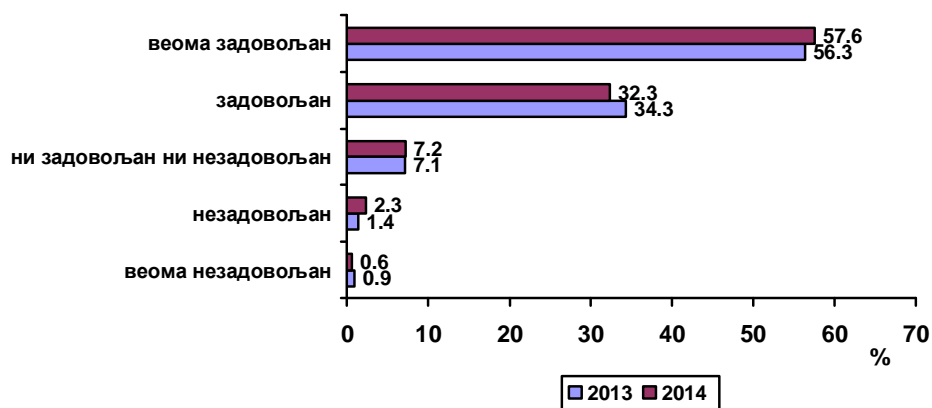
Посматрано по појединачним болницама, спремношћу лекара да одговарају на питања пацијената су најзадовољнији пацијенти у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, као и прошле године, (просечна оцена 4,77), док су, условно речено најмање задовољни пацијенти у КЦС (4,39) и КБЦ „Звездара“ (4,48). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника спремношћу лекара да одговарају на питања на хируршким одељењима између различитих болница ($F=3,304$, $DF=8$, $p=0,001$).

Табела 17. Спремност лекара да одговарају на питања- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	462	4.48	0.81	443	4,39	0,83
КБЦ „Мишовић“	86	4.66	0.57	90	4,64	0,57
КБЦ „Звездара“	124	4.32	0.89	151	4,48	0,77
КБЦ „Земун“	93	4.55	0.56	85	4,60	0,49
КБЦ „Бежанијска коса“	55	4.69	0.47	77	4,52	0,81
Институт за КВБ „Дедиње“	74	4.70	0.49	62	4,77	0,42
Институт за онкологију и рад. Србије	48	4.65	0.64	59	4,63	0,74
Институт за ОХБ „Бањица“	124	4.52	0.72	140	4,51	0,73
ВМА	327	4.43	0.80	343	4,51	0,64
УКУПНО	1393	4.50	0.75	1450	4,50	0,73

Лекарска објашњења процедура, тестова и третмана којима се пацијент подвргава су задовољавајућа за око 90% испитаника, око 7% су навели да нису ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 2,9% пацијената (графикон 18). Добијени резултати су слични прошлогодишњим.

Графикон 18. Задовољство испитаника лекарским објашњењима процедура и третмана



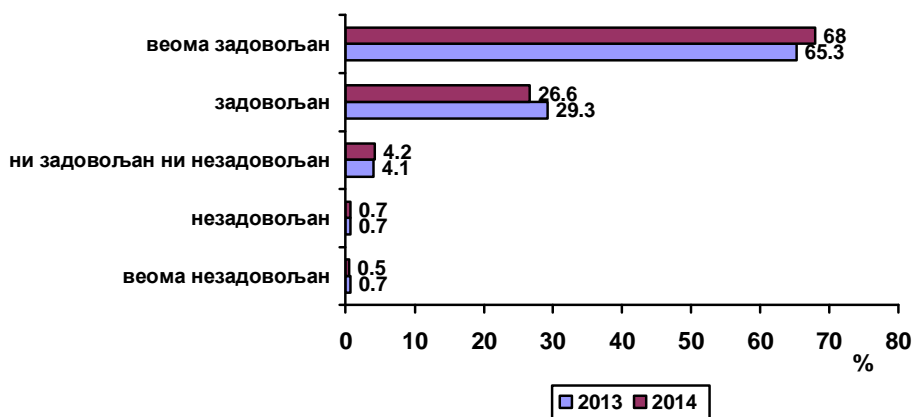
Лекарским објашњењима тестова, процедура, третмана и резултата су најзадовољнији пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије (просечна оцена 4,71) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,70) док су, условно речено најмање задовољни пацијенти у Клиничком центру Србије (4,30). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника лекарским објашњењима тестова и процедура на хируршким одељењима између различитих болница ($F=4,296$, $DF=8$, $p=0,000$).

Табела 18. Лекарска објашњења тестова и процедура- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	447	4.42	0.81	435	4,30	0,89
КБЦ „Мишовић“	80	4.56	0.57	88	4,52	0,79
КБЦ „Звездара“	120	4.32	0.87	146	4,45	0,75
КБЦ „Земун“	90	4.52	0.58	82	4,60	0,59
КБЦ „Бежанијска коса“	53	4.55	0.64	77	4,52	0,74
Институт за КВБ „Дедиње“	74	4.61	0.59	61	4,70	0,59
Институт за онкологију и рад. Србије	47	4.60	0.68	58	4,71	0,50
Институт за ОХБ „Бањица“	121	4.49	0.73	137	4,42	0,72
ВМА	319	4.35	0.80	334	4,46	0,74
УКУПНО	1351	4.44	0.76	1418	4,44	0,78

Љубазност лекара према пацијентима је задовољавајућа за око 95% пацијената, док је само 1,2% незадовољних, а добијени резултати су слични прошлогодишњим (графикон 19).

Графикон 19. Задовољство испитаника љубазношћу лекара



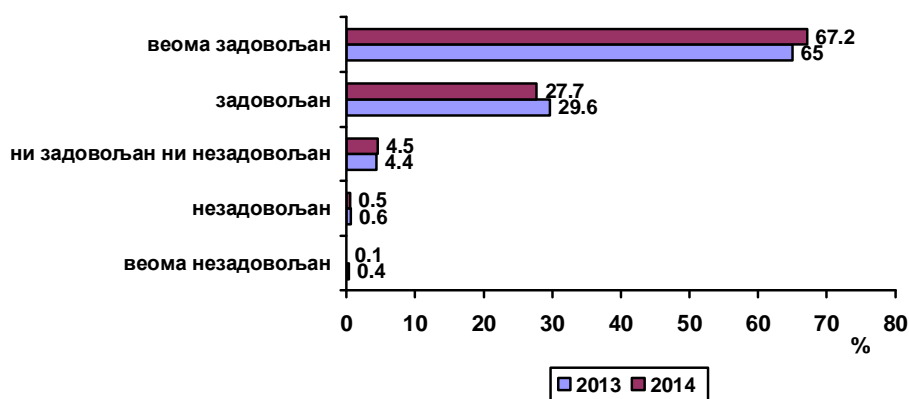
Љубазношћу лекара су најзадовољнији пацијенти у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (просечна оцена 4,82) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,73), док су, условно речено најмање задовољни пацијенти у КЦС (4,51) и Институту за ОХБ „Бањица“ (4,58). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника љубазношћу лекара између различитих болница ($F=2,733$, $DF=8$, $p=0,005$).

Табела 19. Љубазност лекара- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	450	4.56	0.67	436	4,51	0,73
КБЦ „Мишовић“	80	4.68	0.59	88	4,68	0,60
КБЦ „Звездара“	125	4.42	0.79	147	4,64	0,63
КБЦ „Земун“	91	4.69	0.51	83	4,66	0,61
КБЦ „Бежанијска коса“	52	4.69	0.54	77	4,65	0,66
Институт за КВБ „Дедиње“	74	4.73	0.50	61	4,82	0,39
Институт за онкологију и рад. Србије	48	4.75	0.44	59	4,73	0,67
Институт за ОХБ „Бањица“	121	4.64	0.68	137	4,58	0,67
ВМА	325	4.51	0.72	339	4,63	0,58
УКУПНО	1366	4.58	0.67	1427	4,61	0,65

Способност дијагностике лекара је задовољавајућа за близу 95% пацијената, ни задовољних ни незадовољних је 4,5%, док је само 0,6% незадовољних (графикон 20). Добијени резултати су приближних вредности као из прошле године.

Графикон 20. Задовољство испитаника способношћу дијагностике лекара



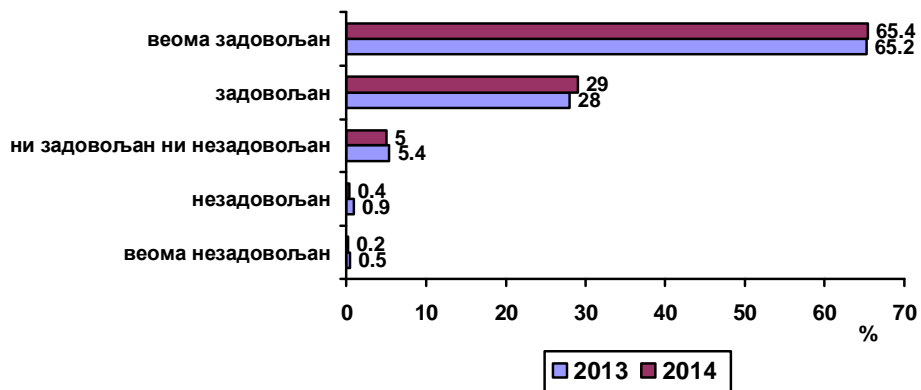
Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената је најбоље оцењена у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (просечна оцена 4,87) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,74), док су, условно речено обзиром на високе просечне оцене, најмање задовољни пацијенти у КЦС (4,54) и КБЦ „Звездара“ (4,58). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника лекарском способношћу дијагностиковања здравствених проблема пацијента на хируршким одељењима између различитих болница ($F=2,621$ $DF=8$, $p=0,008$).

Табела 20. Лекарска способност дијагностиковања- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	445	4.58	0.66	430	4,54	0,71
КБЦ „Мишовић“	80	4.68	0.50	86	4,65	0,59
КБЦ „Звездара“	125	4.42	0.75	145	4,58	0,62
КБЦ „Земун“	89	4.58	0.58	82	4,63	0,53
КБЦ „Бежанијска коса“	50	4.64	0.66	77	4,66	0,60
Институт за КВБ „Дедиње“	74	4.70	0.49	60	4,87	0,34
Институт за онкологију и рад. Србије	46	4.76	0.48	57	4,74	0,58
Институт за ОХБ „Бањица“	119	4.69	0.63	134	4,60	0,55
ВМА	322	4.53	0.65	337	4,64	0,54
УКУПНО	1350	4.58	0.64	1408	4,61	0,61

Темељитост лекара у испитивању је задовољавајућа за 94,4% пацијената, 5% нису ни задовољни ни незадовољни, док је само 0,6% незадовољних, што представљају мало боље резултате од прошлогодишњих (графикон 21).

Графикон 21. Задовољство испитаника темељитошћу лекара у испитивању



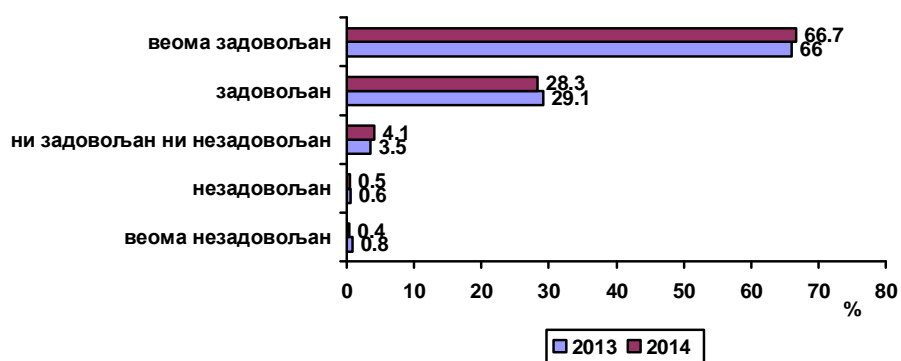
Темељитост лекара у испитивању је најбоље оцењена у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (просечна оцена 4,82) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,74), док су, условно речено најмање задовољни пацијенти у КЦС (4,5). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника темељитошћу лекара у испитивању на хируршким одељењима између различитих болница ($F=2,807$, $DF=8$, $p=0,004$).

Табела 21. Темељитост лекара у испитивању- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	446	4.55	0.69	437	4,50	0,70
КБЦ „Мишовић“	80	4.61	0.63	87	4,63	0,61
КБЦ „Звездара“	120	4.38	0.80	143	4,64	0,55
КБЦ „Земун“	91	4.62	0.55	83	4,61	0,56
КБЦ „Бежанијска коса“	49	4.65	0.66	76	4,66	0,64
Институт за КВБ „Дедиње“	74	4.70	0.52	60	4,82	0,43
Институт за онкологију и рад. Србије	45	4.76	0.43	58	4,74	0,58
Институт за ОХБ „Бањица“	118	4.69	0.62	133	4,56	0,63
ВМА	318	4.51	0.75	335	4,60	0,58
УКУПНО	1341	4.57	0.69	1412	4,59	0,62

Успешност лекара у лечењу је задовољавајућа за 95% пацијената, док је само 0,9% незадовољних (графикон 22). Добијени резултати су приближно исти као и прошле године.

Графикон 22. Задовољство испитаника успешношћу лекара у лечењу



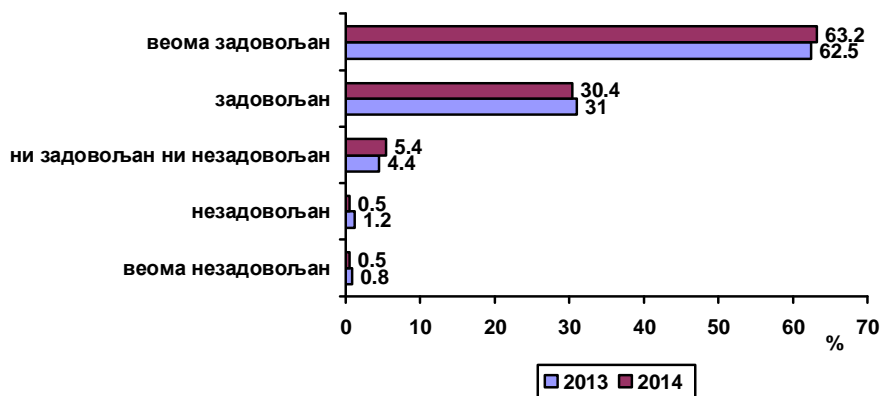
Успешност лечења лекара је најбоље оцењена у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (просечна оцена 4,86), Институту за онкологију и радиологију Србије (4,75) и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (4,72), док су, условно речено најмање задовољни пацијенти у КЦС (4,53) и Институт за ортопедско-хируршке болести „Бањица“ (4,58). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника успешношћу лекара у лечењу на хируршким одељењима између различитих болница ($F=3,382$, $DF=8$, $p=0,001$).

Табела 22. Успешност лечења лекара- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	438	4.57	0.67	422	4,53	0,72
КБЦ „Мишовић“	80	4.75	0.46	88	4,72	0,45
КБЦ „Звездара“	121	4.44	0.74	144	4,65	0,55
КБЦ „Земун“	92	4.61	0.61	80	4,49	0,78
КБЦ „Бежанијска коса“	52	4.77	0.47	76	4,66	0,62
Институт за КВБ „Дедиње“	72	4.71	0.57	59	4,86	0,35
Институт за онкологију и рад. Србије	46	4.74	0.49	57	4,75	0,66
Институт за ОХБ „Бањица“	119	4.70	0.62	134	4,58	0,58
ВМА	306	4.51	0.74	320	4,61	0,57
УКУПНО	1326	4.59	0.66	1380	4,61	0,63

Упутства лекара приликом отпуста са болничког лечења су задовољавајућа за око 94% пацијената, док је само 1% незадовољних (графикон 23). Добијени резултати су слични прошлогодишњим.

Графикон 23. Задовољство испитаника добијеним упутствима од лекара приликом отпуста



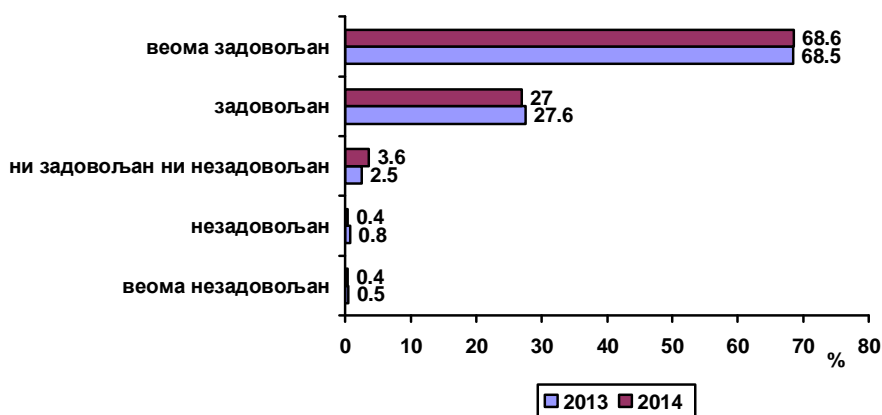
Упутства која лекар даје приликом отпуста пацијента са болничког лечења су најбоље оцењена у Институту за КВБ „Дедиње“ (просечна оцена 4,83) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,72), док су, условно речено најмање задовољни пацијенти у КЦС (4,44) и Институту за ортопедско-хирушке болести „Бањица“ (4,49). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника лекарским упутствима приликом отпуста са болничког лечења на хируршким одељењима између различитих болница ($F=3,933$, $DF=8$, $p=0,000$).

Табела 23. Лекарска упутства при отпугу- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	425	4.55	0.69	393	4,44	0,75
КБЦ „Мишовић“	80	4.56	0.65	86	4,64	0,59
КБЦ „Звездара“	123	4.37	0.82	145	4,62	0,59
КБЦ „Земун“	91	4.53	0.67	81	4,57	0,59
КБЦ „Бежанијска коса“	51	4.71	0.58	75	4,61	0,66
Институт за КВБ „Дедиње“	71	4.65	0.54	60	4,83	0,42
Институт за онкологију и рад. Србије	46	4.70	0.47	57	4,72	0,59
Институт за ОХБ „Бањица“	113	4.63	0.67	130	4,49	0,66
ВМА	282	4.44	0.81	290	4,58	0,63
УКУПНО	1282	4.53	0.71	1317	4,56	0,66

Лекарским услугама у целини током болничког лечења је задовољно око 96% испитаника, а незадовољно је само 0,8% пацијената (графикон 24), што је слично резултатима за медицинске сестре и слично резултатима из прошле године.

Графикон 24. Задовољство испитаника услугама лекара у целини



Услугама лекара у целини су најзадовољнији пацијенти у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (просечна оцена 4,84) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,77), док су, условно речено најмање задовољни пацијенти у КЦС (4,54) и Институту за ортопедско-хирушке болести „Бањица“ (4,59). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника услугама лекара у целини на хируршким одељењима између различитих болница ($F=3,227$, $DF=8$, $p=0,001$).

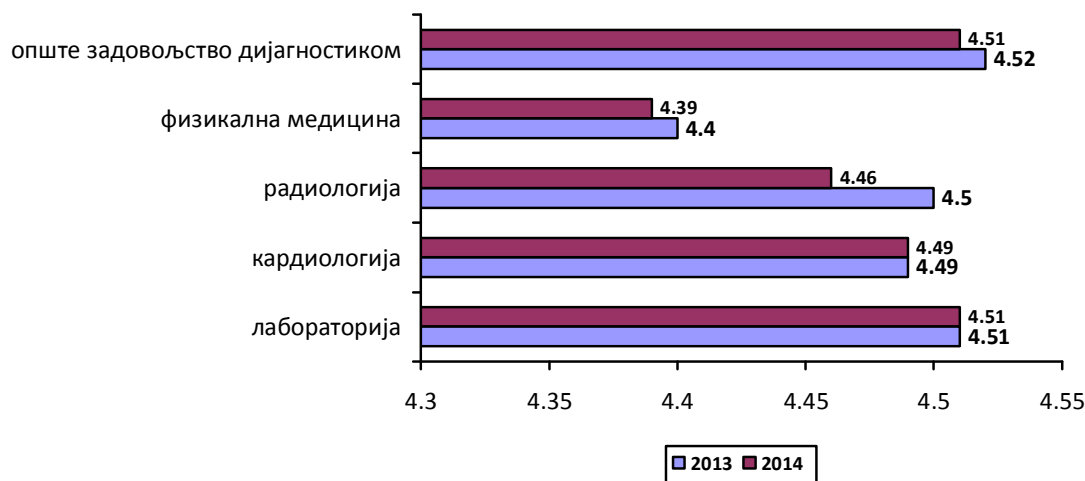
Табела 24. Опште задовољство услугама лекара- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	450	4.62	0.65	428	4,54	0,69
КБЦ „Мишовић“	80	4.78	0.48	89	4,72	0,45
КБЦ „Звездара“	125	4.51	0.66	145	4,71	0,49
КБЦ „Земун“	90	4.61	0.57	85	4,64	0,63
КБЦ „Бежанијска коса“	53	4.72	0.53	76	4,66	0,62
Институт за КВБ „Дедиње“	74	4.78	0.41	61	4,84	0,37
Институт за онкологију и рад. Србије	48	4.77	0.42	60	4,77	0,67
Институт за ОХБ „Бањица“	121	4.69	0.62	137	4,59	0,63
ВМА	319	4.56	0.70	335	4,65	0,57
УКУПНО	1360	4.63	0.63	1416	4,63	0,61

Задовољство дијагностичким услугама

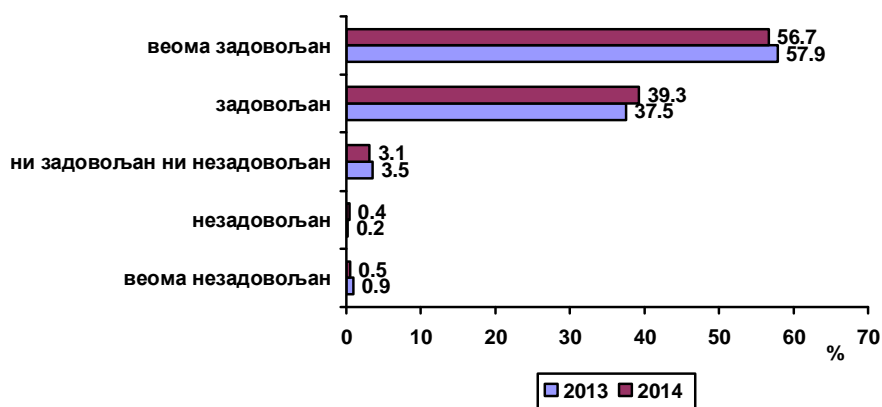
Пацијенти на хируршким одељењима су дијагностичке услуге оценили оценом 4,51. Најмањом оценом, условно речено с обзиром на висок степен задовољства, су оцењене услуге физикалне терапије (4,39), а највећом оценом лабораторијске услуге (4,51). Добијени резултати су слични резултатима из прошле године (графикон 25).

Графикон 25. Задовољство дијагностичким услугама на хируршким одељењима (просечна оцена)



На питање о задовољству лабораторијским услугама је одговорило 1020 испитаника (67,3%). Лабораторијским услугама је задовољно 96% пацијената, а само 0.9% су незадовољни (графикон 26). Добијени резултати су слични резултатима из прошле године.

Графикон 26. Задовољство испитаника лабораторијским услугама



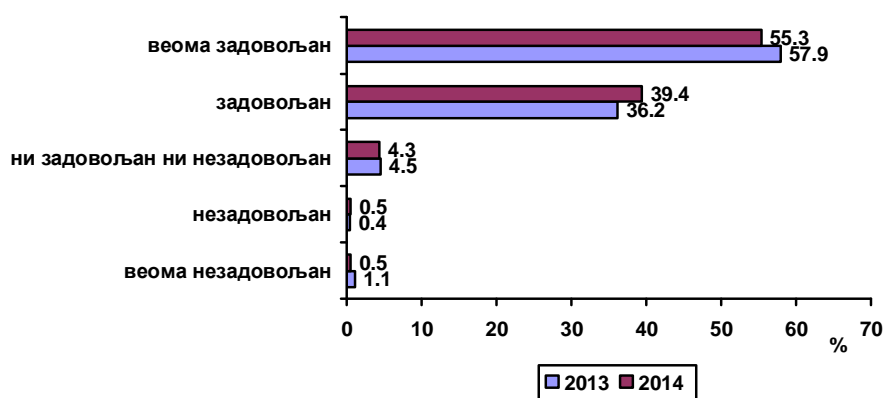
Лабораторијском дијагностиком су најзадовољнији пацијенти у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (просечна оцена 4,68), док су, условно речено најмање задовољни пацијенти у КБЦ „Земун“ (4,42) и КБЦ „Звездара“ (4,45). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима лабораторијском дијагностиком између различитих болница ($F=1,073$, $DF=8$, $p=0,379$).

Табела 25. Задовољство лабораторијском дијагностиком- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	372	4.49	0.66	350	4,47	0,64
КБЦ „Мишовић“	61	4.52	0.57	53	4,58	0,50
КБЦ „Звездара“	86	4.42	0.80	95	4,45	0,58
КБЦ „Земун“	67	4.52	0.50	59	4,42	0,68
КБЦ „Бежанијска коса“	43	4.81	0.45	59	4,53	0,75
Институт за КВБ „Дедиње“	54	4.57	0.72	50	4,68	0,51
Институт за онкологију и рад. Србије	39	4.62	0.49	30	4,53	0,82
Институт за ОХБ „Бањица“	87	4.55	0.73	111	4,55	0,55
ВМА	225	4.48	0.68	213	4,54	0,65
УКУПНО	1034	4.51	0.66	1020	4,51	0,63

На питање о задовољству услугама кардиолошке дијагностике (ЕКГ, тест оптерећења) је одговорило 819 испитаника (54%). Задовољно је 94.7% пацијената, а само 1% су незадовољни (графикон 27). Добијени резултати су слични резултатима из прошле године.

Графикон 27. Задовољство испитаника услугама кардиолошке дијагностике



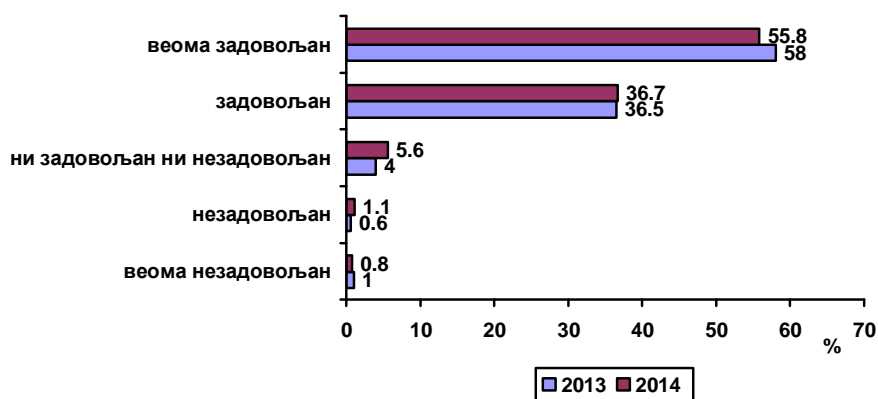
Кардиолошком дијагностиком најзадовољнији су пацијенти у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (просечна оцена 4,72), док су, условно речено најмање задовољни пацијенти у КЦС и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,45). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима кардиолошком дијагностиком између различитих болница ($F=0,901$, $DF=8$, $p=0,515$).

Табела 26. Задовољство кардиолошком дијагностиком- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	304	4.44	0.72	283	4,45	0,66
КБЦ „Мишовић“	39	4.44	0.68	40	4,45	0,82
КБЦ „Звездара“	75	4.41	0.81	88	4,47	0,66
КБЦ „Земун“	34	4.38	0.78	45	4,51	0,51
КБЦ „Бежанијска коса“	34	4.71	0.52	47	4,49	0,80
Институт за КВБ „Дедиње“	59	4.59	0.83	46	4,72	0,46
Институт за онкологију и рад. Србије	29	4.52	0.57	20	4,55	0,61
Институт за ОХБ „Бањица“	60	4.57	0.70	85	4,48	0,61
ВМА	194	4.54	0.60	165	4,49	0,64
УКУПНО	828	4.49	0.70	819	4,49	0,65

На питање о задовољству услугама радиолошке дијагностике је одговорило 850 испитаника (56,1%). Задовољно је 92,5% пацијената, а само 1,9% су незадовољни (графикон 28). Добијени резултати су мало неповољнији од резултата из прошле године.

Графикон 28. Задовољство испитаника услугама радиолошке дијагностике



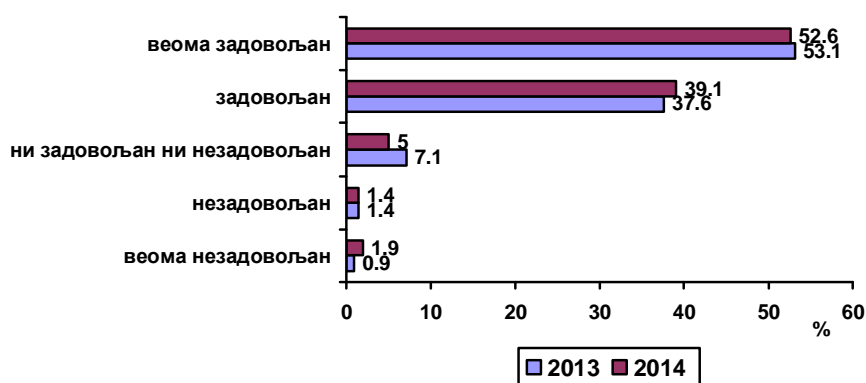
Најзадовољнији су пацијенти у Институту за КВБ „Дедиње“ (просечна оцена 4,63), док су, условно речено најмање задовољни пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,33). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима радиолошком дијагностиком између различитих болница ($F=1,137$, $DF=8$, $p=0,335$).

Табела 27. Задовољство радиолошком дијагностиком- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	313	4.46	0.71	320	4,41	0,74
КБЦ „Мишовић“	46	4.48	0.62	48	4,60	0,64
КБЦ „Звездара“	59	4.32	0.84	70	4,40	0,62
КБЦ „Земун“	52	4.56	0.50	44	4,57	0,50
КБЦ „Бежанијска коса“	35	4.74	0.51	46	4,48	0,81
Институт за КВБ „Дедиње“	57	4.65	0.69	48	4,63	0,73
Институт за онкологију и рад. Србије	30	4.60	0.56	30	4,33	0,96
Институт за ОХБ „Бањица“	66	4.59	0.68	97	4,51	0,58
ВМА	170	4.46	0.72	147	4,44	0,81
УКУПНО	828	4.50	0.70	850	4,46	0,72

На питање о задовољству услугама физикалне терапије је одговорило мање од половине анкетираних пацијената, 639 или 42,2%. Задовољно је око 92% пацијената, а само 3,3% су незадовољни (графикон 29). Добијени резултати су слични резултатима из прошле године.

Графикон 29. Задовољство испитаника услугама физикалне терапије



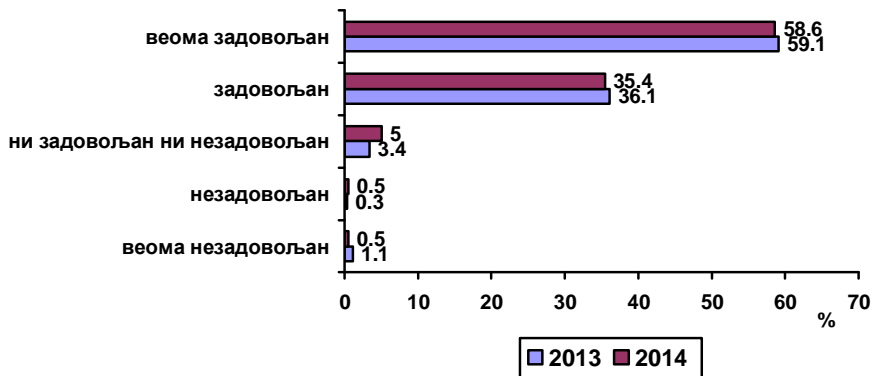
Најзадовољнији су пацијенти у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (просечна оцена 4,59), док су, условно речено најмање задовољни пацијенти у КЦС (4,24) и КБЦ „Звездара“ (4,30). Установљена је статистички значајна разлика у задовољству испитаника услугама физикалне терапије између различитих болница ($F=2,079$, $DF=8$, $p=0,036$).

Табела 28. Задовољство физикалном терапијом- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	235	4.32	0.78	227	4,24	0,97
КБЦ „Мишовић“	40	4.42	0.59	30	4,57	0,50
КБЦ „Звездара“	38	4.18	0.90	56	4,30	0,74
КБЦ „Земун“	39	4.51	0.64	31	4,52	0,51
КБЦ „Бежанијска коса“	28	4.61	0.63	42	4,40	0,86
Институт за КВБ „Дедиње“	46	4.26	0.998	41	4,59	0,77
Институт за онкологију и рад. Србије	29	4.55	0.63	31	4,55	0,51
Институт за ОХБ „Бањица“	67	4.58	0.76	87	4,47	0,70
ВМА	130	4.48	0.67	94	4,49	0,67
УКУПНО	652	4.40	0.76	639	4,39	0,81

На питање о задовољству дијагностичким услугама у целини је одговорило 1024 анкетираних пацијената (67,5%). Задовољно је 94% пацијената, а само 1% је незадовољно (графикон 30). Добијени резултати су слични резултатима из прошле године.

Графикон 30. Задовољство испитаника дијагностичким услугама у целини



Дијагностичким услугама у целини су најзадовољнији пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије (просечна оцена 4,64), док су, условно речено, најмање задовољни пацијенти у КБЦ „Земун“ (4,44). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима услугама дијагностике између различитих болница ($F=0,744$, $DF=8$, $p=0,653$).

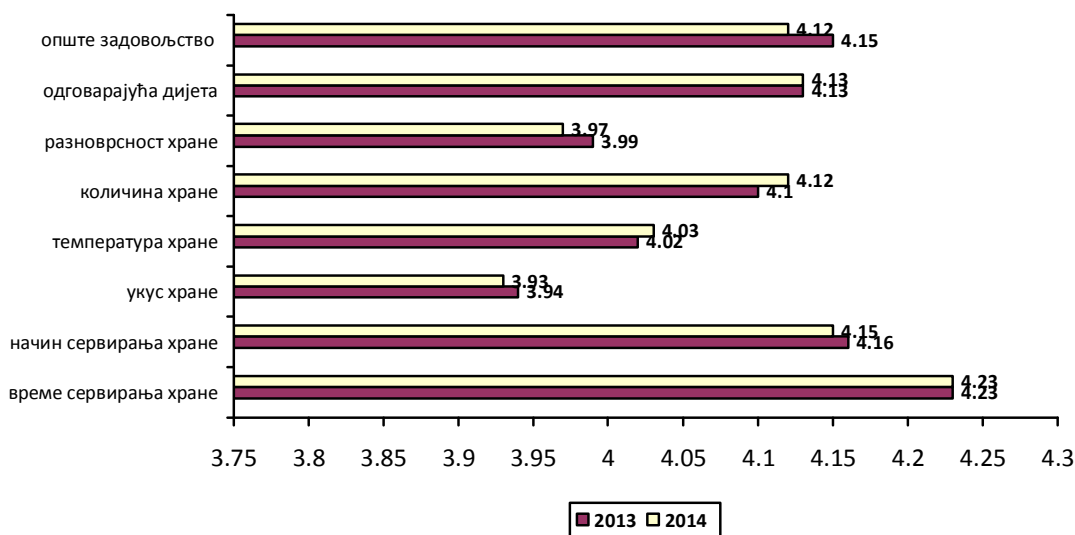
Табела 29. Опште задовољство услугама дијагностике- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	367	4.48	0.64	345	4.47	0.68
КБЦ „Мишовић“	53	4.57	0.60	53	4.60	0.63
КБЦ „Звездара“	89	4.42	0.77	87	4.53	0.59
КБЦ „Земун“	61	4.59	0.53	55	4.44	0.63
КБЦ „Бежанијска коса“	41	4.76	0.54	59	4.58	0.75
Институт за КВБ „Дедиње“	59	4.59	0.72	53	4.47	0.80
Институт за онкологију и рад. Србије	34	4.65	0.54	39	4.64	0.67
Институт за ОХБ „Бањица“	87	4.64	0.65	115	4.55	0.58
ВМА	233	4.46	0.79	218	4.53	0.66
УКУПНО	1024	4.52	0.68	1024	4.51	0.66

Услуге болничке исхране

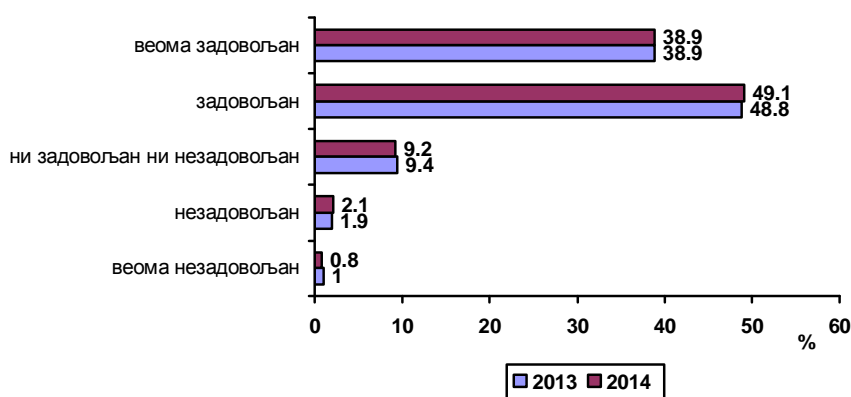
Када су у питању услуге болничке исхране, пацијенти су најзадовољнији временом и начином сервирања хране, а најмање задовољни укусом и разноврсношћу хране, као и прошле године (графикон 31).

Графикон 31. Задовољство услугама исхране на хируршким одељењима (просечна оцена)



Временом сервирања хране у болници је задовољно 88% пацијената, око 9% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а око 3% пацијената су незадовољни (графикон 32). Добијени резултати су приближно једнаки резултатима из прошле године.

Графикон 32. Задовољство испитаника временом сервирања хране



Посматрано по појединачним болницама, временом сервирања хране су најзадовољнији пацијенти у Институту за ОХБ „Бањица“ (просечна оцена 4,43), док су, условно речено, најмање задовољни пацијенти у КЦС и КБЦ „Земун“

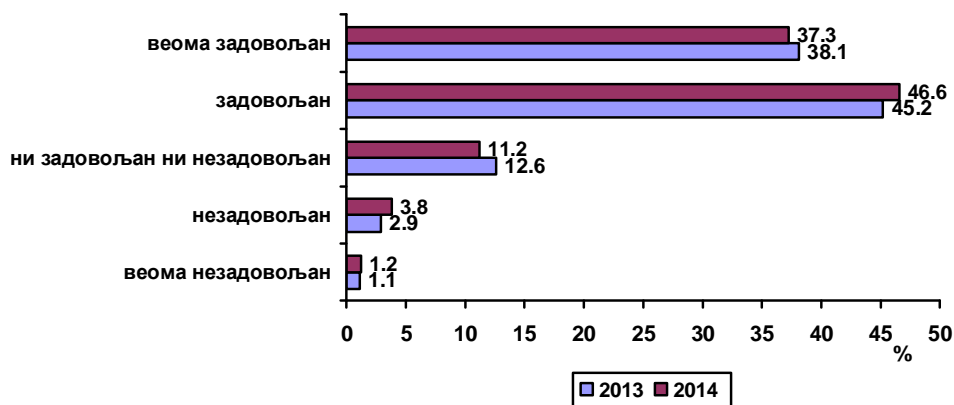
(просечна оцена 4,07). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима временом сервирања хране између различитих болница ($F=5,915$, $DF=8$, $p=0,000$).

Табела 30. Време сервирања хране- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	444	4.16	0.82	416	4,07	0,81
КБЦ „Мишовић“	77	4.34	0.70	79	4,41	0,59
КБЦ „Звездара“	119	4.09	0.84	144	4,14	0,83
КБЦ „Земун“	90	4.32	0.54	75	4,07	0,81
КБЦ „Бежанијска коса“	54	4.41	0.69	73	4,37	0,68
Институт за КВБ „Дедиње“	69	4.23	0.57	65	4,34	0,76
Институт за онкологију и рад. Србије	49	4.37	0.60	57	4,23	0,80
Институт за ОХБ „Бањица“	119	4.39	0.77	140	4,43	0,67
ВМА	325	4.19	0.82	347	4,33	0,71
УКУПНО	1346	4.23	0.78	1396	4,23	0,76

Начином сервирања хране у болници је задовољно око 84% пацијената, око 11% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а 5% пацијената су незадовољни (графикон 33).

Графикон 33. Задовољство испитаника начином сервирања хране



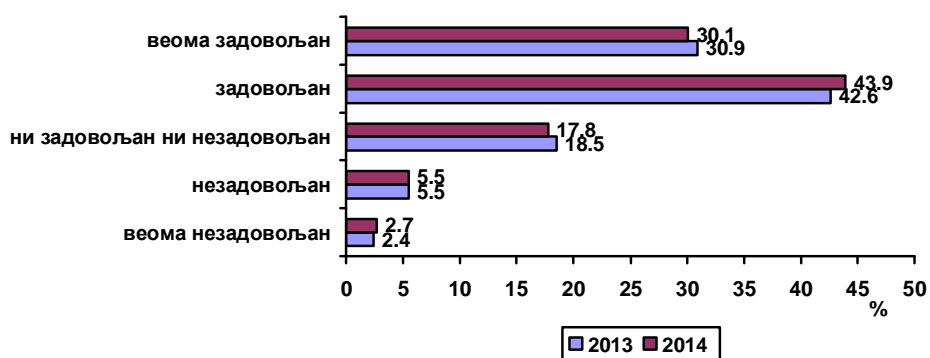
Начином сервирања хране су најзадовољнији пацијенти у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,40) и Институту за ОХБ „Бањица“ (4,39), док су, условно речено, најмање задовољни пацијенти у КБЦ „Земун“ (3,91), КЦС (3,94) и Институту за онкологију и радиологију Србије (3,95). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника начином сервирања хране између различитих болница ($F=8,946$, $DF=8$, $p=0,000$).

Табела 31. Начин сервирања хране- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	438	4.08	0.91	409	3,94	0,90
КБЦ „Мишовић“	72	4.32	0.75	75	4,40	0,70
КБЦ „Звездара“	117	4.02	0.85	144	4,07	0,90
КБЦ „Земун“	87	4.30	0.63	75	3,91	0,93
КБЦ „Бежанијска коса“	49	4.37	0.64	73	4,25	0,91
Институт за КВБ „Дедиње“	69	4.29	0.64	63	4,25	0,86
Институт за онкологију и рад. Србије	48	4.13	0.87	58	3,95	1,10
Институт за ОХБ „Бањица“	118	4.27	0.81	137	4,39	0,65
ВМА	326	4.17	0.83	343	4,32	0,69
УКУПНО	1324	4.16	0.84	1377	4,15	0,85

Укусом хране у болници је задовољно 74% пацијената, 17,8% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а око 8% пацијената су незадовољни (графикон 34). Добијени резултати су слични резултатима из прошле године.

Графикон 34. Задовољство испитаника укусом болничке хране



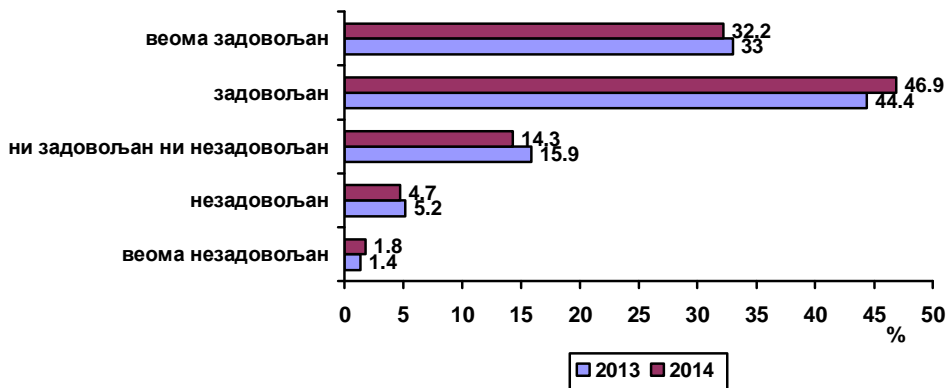
Укусом болничке хране су најзадовољнији пацијенти у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,20) и Институту за ортопедско-хируршке болести „Бањица“ (просечна оцена 4,19), док су, условно речено, најмање задовољни пацијенти у КБЦ „Земун“ (3,45) и КЦС (3,72). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима укусом болничке хране између различитих болница ($F=9,892$, $DF=8$, $p=0,000$).

Табела 32. Укуп болничке хране- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	438	3.83	1.03	406	3,72	1,01
КБЦ „Мишовић“	69	4.09	0.97	76	4,20	0,80
КБЦ „Звездара“	117	3.62	1.07	143	3,76	1,09
КБЦ „Земун“	90	3.96	0.82	76	3,45	1,11
КБЦ „Бежанијска коса“	50	4.16	0.84	74	4,08	0,96
Институт за КВБ „Дедиње“	69	4.14	0.81	64	4,17	0,97
Институт за онкологију и рад. Србије	49	4.06	0.80	58	3,98	0,87
Институт за ОХБ „Бањица“	117	4.24	0.83	140	4,19	0,85
ВМА	323	3.97	0.94	342	4,11	0,82
УКУПНО	1322	3.94	0.96	1379	3,93	0,97

Температуром хране у болници је задовољно око 79% пацијената, око 14% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а око 7% пацијената су незадовољни (графикон 35). Добијени резултати су слични резултатима из прошле године.

Графикон 35. Задовољство испитаника температуром болничке хране



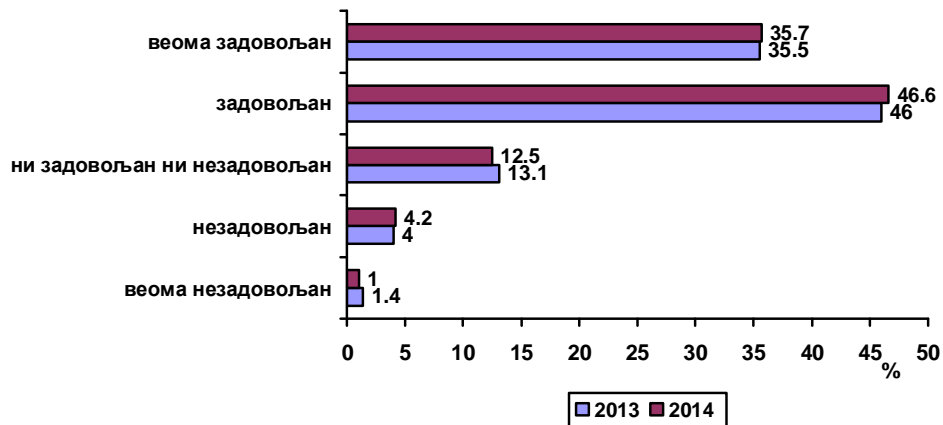
Температуром болничке хране су најзадовољнији пацијенти у Институту за ортопедско-хируршке болести „Бањица“, као и прошле године (просечна оцена 4,42), док су, условно речено, најмање задовољни пацијенти у Клиничком центру Србије (3,81) и КБЦ „Звездара“ (3,90). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима температуром болничке хране између различитих болница ($F=8,962$, $DF=8$, $p=0,000$).

Табела 33. Температура болничке хране- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	436	3.99	0.94	407	3,81	1,00
КБЦ „Мишовић“	70	4.19	0.75	76	4,30	0,73
КБЦ „Звездара“	118	3.85	0.89	143	3,90	0,93
КБЦ „Земун“	87	4.08	0.84	74	3,93	0,80
КБЦ „Бежанијска коса“	49	4.41	0.57	74	4,28	0,90
Институт за КВБ „Дедиње“	71	4.08	0.84	63	4,21	0,90
Институт за онкологију и рад. Србије	47	3.94	0.96	56	4,04	1,03
Институт за ОХБ „Бањица“	115	4.41	0.76	137	4,42	0,58
ВМА	324	3.89	0.97	342	4,06	0,84
УКУПНО	1317	4.02	0.91	1372	4,03	0,91

Количином хране у болници је задовољно 82,3% пацијената, око 13% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а око 5% пацијената су незадовољни, (графикон 36). Добијени резултати су приближни резултатима из прошле године.

Графикон 36. Задовољство испитаника количином болничке хране



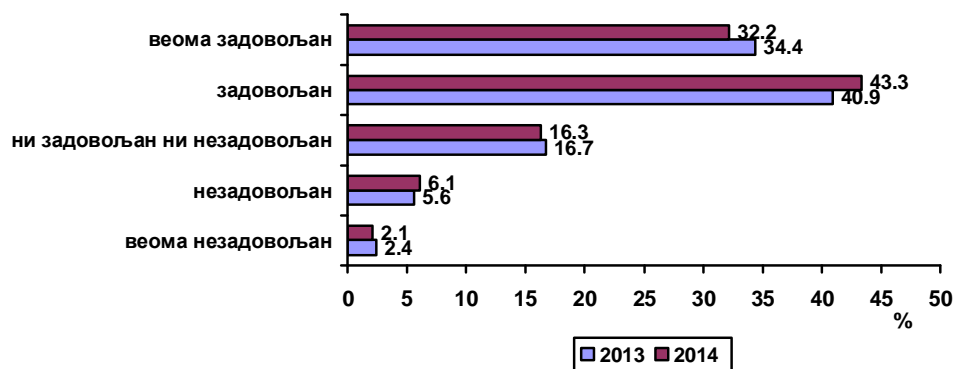
Количином болничке хране су најзадовољнији пацијенти у Војно-медицинској академији (просечна оцена 4,32) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,27), док су, условно речено, најмање задовољни пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије (3,91). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима количином болничке хране између различитих болница ($F=6,355$, $DF=8$, $p=0,000$).

Табела 34. Количина болничке хране- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	430	4.01	0.95	407	3,98	0,89
КБЦ „Мишовић“	71	4.06	0.88	72	4,21	0,86
КБЦ „Звездара“	117	3.94	0.91	140	3,94	0,92
КБЦ „Земун“	88	4.10	0.77	74	3,95	0,84
КБЦ „Бежанијска коса“	49	4.37	0.60	74	4,24	0,84
Институт за КВБ „Дедиње“	70	4.27	0.64	64	4,27	0,86
Институт за онкологију и рад. Србије	46	4.09	0.84	57	3,91	1,01
Институт за ОХБ „Бањица“	117	4.21	0.89	137	4,23	0,78
ВМА	326	4.18	0.83	343	4,32	0,71
УКУПНО	1314	4.10	0.87	1368	4,12	0,85

Разноврсношћу хране у болници је задовољно 75,5% пацијената, 16,3% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а 8,2% пацијената су незадовољни (графикон 37). Добијени резултати су слични резултатима из прошле године.

Графикон 37. Задовољство испитаника разноврсношћу болничке хране



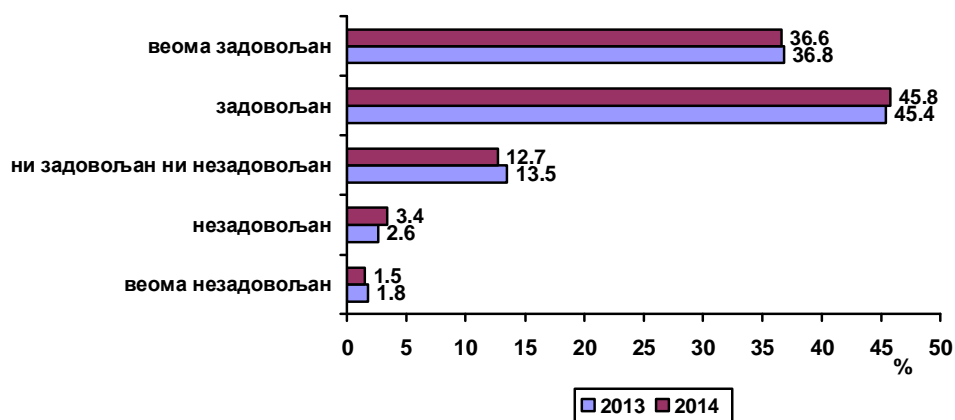
Разноврсношћу болничке хране су најзадовољнији пацијенти у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ и ВМА (просечна оцена 4,22), док су, условно речено, најмање задовољни пацијенти у КБЦ „Земун“ (3,50) и КЦС (3,79). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима разноврсношћу болничке хране између различитих болница ($F=8,760$, $DF=8$, $p=0,000$).

Табела 35. Разноврсност болничке хране- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	430	3.86	1.06	397	3,79	0,96
КБЦ „Мишовић“	69	4.03	1.03	73	4,12	0,99
КБЦ „Звездара“	115	3.75	1.07	136	3,82	1,04
КБЦ „Земун“	82	4.11	0.74	72	3,50	1,13
КБЦ „Бежанијска коса“	50	4.26	0.72	73	4,05	0,98
Институт за КВБ „Дедиње“	67	4.21	0.69	63	4,22	0,87
Институт за онкологију и рад. Србије	46	4.04	0.87	57	3,88	1,05
Институт за ОХБ „Бањица“	117	4.17	0.92	138	4,08	0,95
ВМА	323	4.07	0.95	343	4,22	0,78
УКУПНО	1299	3.99	0.98	1352	3,97	0,96

Одговарајућом дијетом у болници је задовољно 82,4% пацијената, 12,7% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а око 5% пацијената су незадовољни (графикон 38). Добијени резултати су приближни резултатима из прошле године.

Графикон 38. Задовољство испитаника одговарајућом дијетом



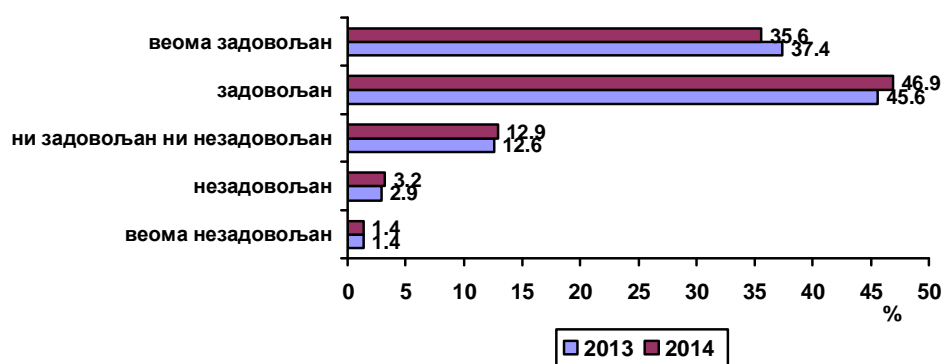
Одговарајућом дијетом током болничког боравка су најзадовољнији пацијенти у ВМА (просечна оцена 4,31) и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (4,30), док су, условно речено, најмање задовољни пацијенти у КБЦ „Земун“ (3,82) и КБЦ „Звездара“ (3,96). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника одговарајућом дијетом између различитих болница ($F=5,191$, $DF=8$, $p=0,000$).

Табела 36. Одговарајућа дијета током болничког боравка- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	402	4.06	0.90	368	4,00	0,86
КБЦ „Мишовић“	67	4.18	0.90	73	4,30	0,86
КБЦ „Звездара“	115	3.91	1.00	135	3,96	0,91
КБЦ „Земун“	77	4.27	0.64	67	3,82	1,04
КБЦ „Бежанијска коса“	46	4.37	0.68	72	4,24	0,83
Институт за КВБ „Дедиње“	67	4.15	0.68	60	4,18	0,98
Институт за онкологију и рад. Србије	40	4.15	0.83	48	4,10	0,91
Институт за ОХБ „Бањица“	100	4.24	0.94	119	4,23	0,81
ВМА	283	4.17	0.83	304	4,31	0,76
УКУПНО	1197	4.13	0.87	1246	4,13	0,87

Услугама исхране у целини је задовољно око 83% пацијената, 12,9% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а 4,6% пацијената су незадовољни (графикон 39). Добијени резултати су слични резултатима из прошле године.

Графикон 39. Задовољство испитаника услугама исхране у целини



Услугама исхране у целини током боравка у болници су најзадовољнији пацијенти у Институту за ортопедско-хируршке болести „Бањица“ (просечна оцена 4,31) и ВМА (4,30), док су, условно речено, најмање задовољни пацијенти у КБЦ „Земун“ (3,82) и КЦС (3,93). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима услугама исхране у целини између различитих болница ($F=7,890$, $DF=8$, $p=0,000$).

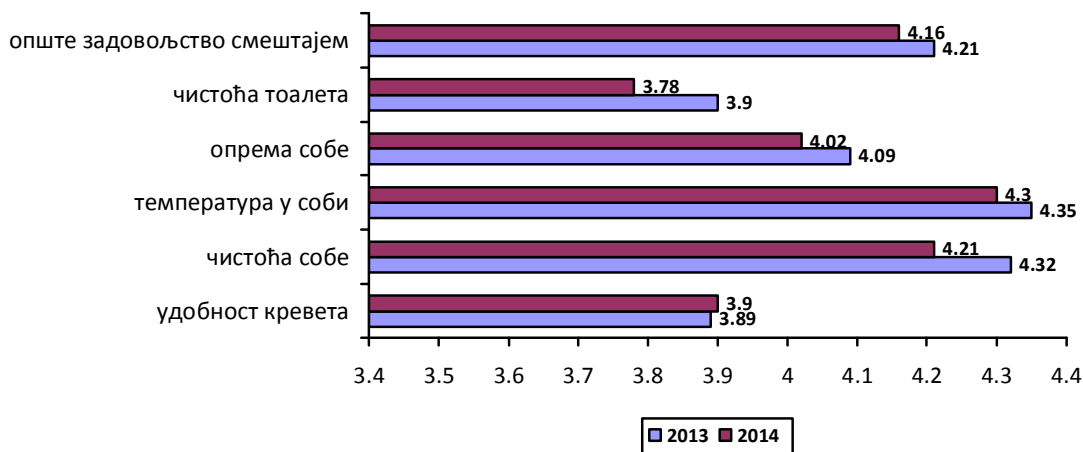
Табела 37. Задовољство услугама исхране у целини- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	439	4.05	0.92	407	3,93	0,92
КБЦ „Мишовић“	71	4.24	0.89	78	4,28	0,75
КБЦ „Звездара“	119	4.03	0.85	143	4,01	0,92
КБЦ „Земун“	90	4.29	0.66	78	3,82	0,89
КБЦ „Бежанијска коса“	52	4.27	0.89	74	4,23	0,87
Институт за КВБ „Дедиње“	71	4.24	0.66	65	4,26	0,82
Институт за онкологију и рад. Србије	48	4.17	0.66	58	4,07	0,92
Институт за ОХБ „Бањица“	117	4.35	0.80	137	4,31	0,71
ВМА	323	4.15	0.84	345	4,30	0,72
УКУПНО	1330	4.15	0.85	1385	4,12	0,85

Услови болничког смештаја

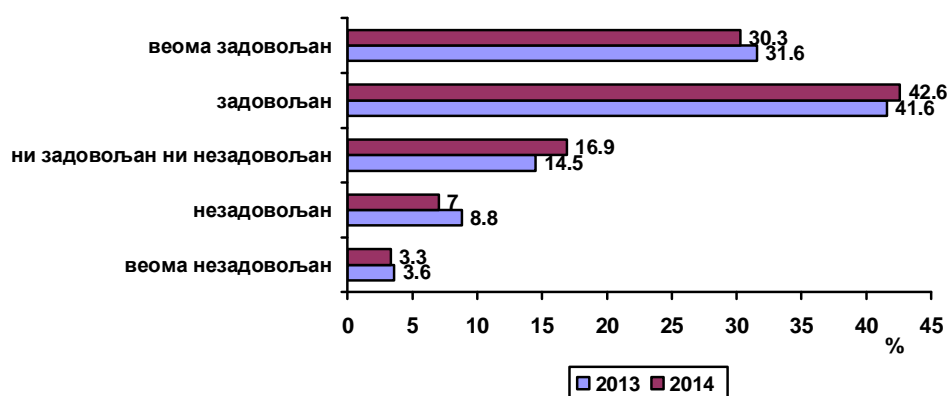
Оцењујући услове смештаја на хируршким одељењима, пацијенти су најлошије оценили удобност болесничког кревета и чистоћу тоалета, док су најбоље оцењени температура и чистоћа болесничке собе, као и прошле године (графикон 40).

Графикон 40. Задовољство условима смештаја на хируршким одељењима (просечна оцена)



Удобност болничког кревета је задовољавајућа за око 73% пацијената, 16,9% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а 10,3% пацијената су незадовољни (графикон 41). Добијени резултати су слични резултатима из прошле године.

Графикон 41. Задовољство испитаника удобношћу болничког кревета



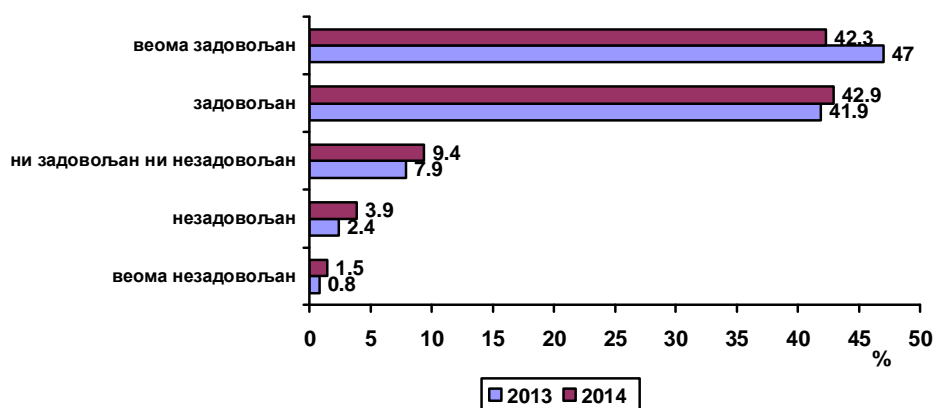
Удобност болничких кревета је најбоље оцењена у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,55), док су, условно речено, најмање задовољни пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије (3,58) и КЦС (3,62). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима удобношћу болничких кревета између различитих болница ($F=12,387$, $DF=8$, $p=0,000$).

Табела 38. Удобност кревета- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	448	3.74	1.14	420	3,62	1,12
КБЦ „Мишовић“	84	4.42	0.78	86	4,55	0,66
КБЦ „Звездара“	125	3.62	1.11	145	3,76	1,04
КБЦ „Земун“	91	3.75	1.02	79	3,91	0,79
КБЦ „Бежанијска коса“	57	3.96	1.10	75	4,04	0,97
Институт за КВБ „Дедиње“	74	4.14	0.93	65	4,29	0,93
Институт за онкологију и рад. Србије	49	3.63	0.86	59	3,58	1,09
Институт за ОХБ „Бањица“	118	4.07	0.98	141	4,03	0,84
ВМА	328	4.00	1.00	342	4,02	0,95
УКУПНО	1374	3.89	1.06	1412	3,90	1,02

Чистоћа болесничке собе је задовољавајућа за око 85% пацијената, 9,4% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а 5,4% пацијената су незадовољни (графикон 42). Добијени резултати су мало лошији од резултата из прошле године.

Графикон 42. Задовољство испитаника чистоћом болничке собе



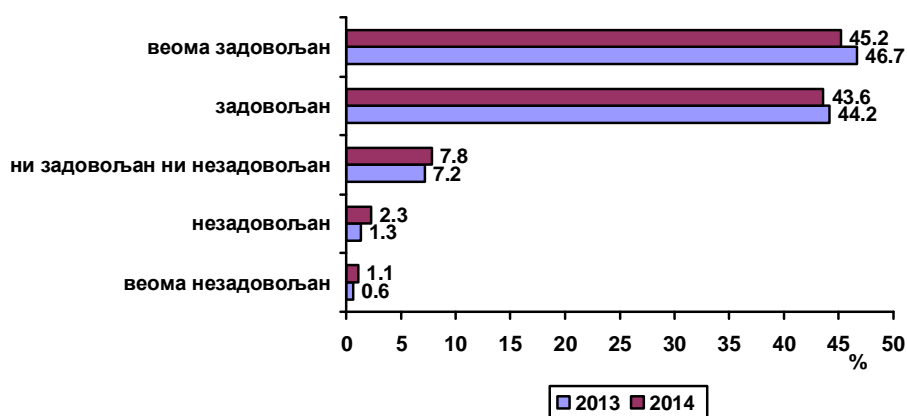
Чистоћа болесничке собе је најбоље оцењена у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,60), и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,55), док су, условно речено, најмање задовољни пацијенти у КБЦ „Звездара“ (3,96) и КЦС (3,97). Ранг првих и установа на зачељу је идентичан прошлогодишњем. Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима чистоћом болесничке собе између различитих болница ($F=11,499$, $DF=8$, $p=0,000$).

Табела 39. Чистоћа болесничке собе- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	447	4.21	0.85	416	3,97	1,03
КБЦ „Мишовић“	80	4.59	0.59	87	4,60	0,71
КБЦ „Звездара“	124	4.09	0.92	145	3,96	0,99
КБЦ „Земун“	90	4.28	0.69	79	4,24	0,72
КБЦ „Бежанијска коса“	55	4.38	0.80	75	4,43	0,62
Институт за КВБ „Дедиње“	73	4.56	0.67	64	4,55	0,59
Институт за онкологију и рад. Србије	49	4.27	0.57	59	4,14	0,68
Институт за ОХБ „Бањица“	116	4.52	0.73	139	4,38	0,68
ВМА	325	4.38	0.72	341	4,32	0,78
УКУПНО	1359	4.32	0.78	1405	4,21	0,88

Температура болесничке собе је задовољавајућа за око 89% пацијената, 7,8% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а 3,4% пацијената су незадовољни (графикон 43). Добијени резултати имају мало мање вредности од резултата из прошле године.

Графикон 43. Задовољство испитаника температуром у соби



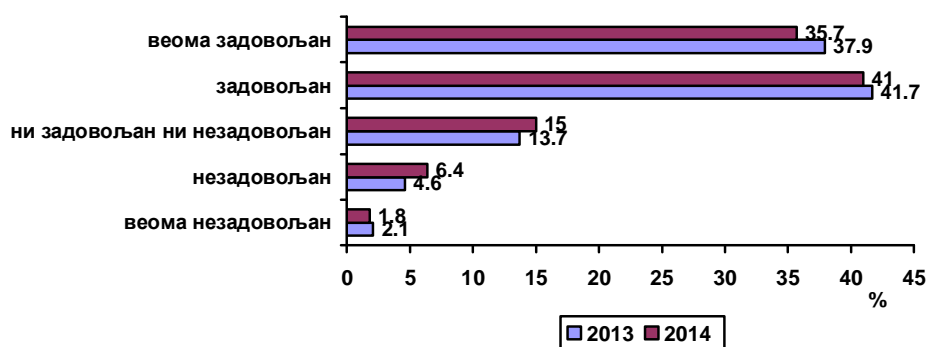
Температура у болесничкој соби је најбоље оцењена у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,63) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,60), док су, условно речено, најмање задовољни пацијенти у КБЦ „Звездара“ (4,00) и КБЦ „Бежанијска коса“ (4,13). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника температуром у болесничкој соби између различитих болница ($F=7,255$, $DF=8$, $p=0,000$).

Табела 40. Температура у болесничкој соби- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	442	4.34	0.74	412	4.23	0,85
КБЦ „Мишовић“	80	4.59	0.57	87	4,63	0,59
КБЦ „Звездара“	123	4.32	0.70	145	4,00	0,99
КБЦ „Земун“	88	4.28	0.69	78	4,37	0,58
КБЦ „Бежанијска коса“	54	4.52	0.57	76	4,13	1,10
Институт за КВБ „Дедиње“	73	4.49	0.65	63	4,60	0,58
Институт за онкологију и рад. Србије	48	4.27	0.76	58	4,41	0,62
Институт за ОХБ „Бањица“	118	4.31	0.79	136	4,41	0,61
ВМА	326	4.30	0.75	337	4,31	0,70
УКУПНО	1352	4.35	0.72	1392	4,30	0,80

Опрема болесничке собе је задовољавајућа за око 77% пацијената, 15% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а око 8% пацијената су незадовољни (графикон 44). И резултати задовољством опремљености болесничке собе су мало лошији од прошлогодишњих.

Графикон 44. Задовољство испитаника опремом у соби



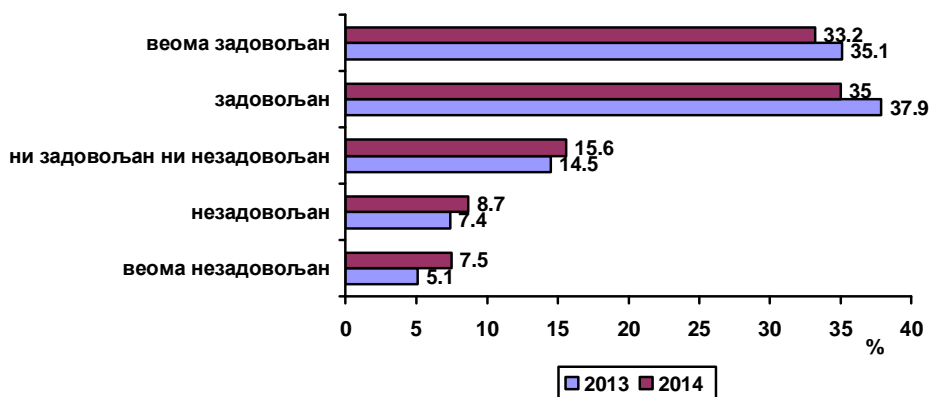
Опремом болесничке собе су најзадовољнији пацијенти у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,58) и Институту за КВБ „Дедиње“ (4,40), док су, условно речено, најмање задовољни пацијенти у КБЦ „Звездара“ (3,67) и КЦС (3,81). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника опремом у болесничкој соби између различитих болница ($F=12,289$, $DF=8$, $p=0,000$).

Табела 41. Опрема болесничке собе- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	441	3.97	1.06	406	3,81	1,10
КБЦ „Мишовић“	80	4.55	0.57	86	4,58	0,62
КБЦ „Звездара“	121	3.74	1.02	144	3,67	1,07
КБЦ „Земун“	86	3.98	0.81	78	3,90	0,93
КБЦ „Бежанијска коса“	53	4.11	0.93	75	4,20	0,87
Институт за КВБ „Дедиње“	74	4.38	0.61	63	4,40	0,79
Институт за онкологију и рад. Србије	47	4.09	0.83	57	4,04	0,73
Институт за ОХБ „Бањица“	115	4.10	0.93	137	4,07	0,85
ВМА	322	4.22	0.83	339	4,19	0,82
УКУПНО	1339	4.09	0.94	1385	4,02	0,96

Чистоћа болничких тоалета је задовољавајућа за 68,2% пацијената, 15,6% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а 16,2% пацијента су незадовољни (графикон 45). Добијени резултати су лошији него резултати из прошле године.

Графикон 45. Задовољство испитаника чистоћом болничких тоалета



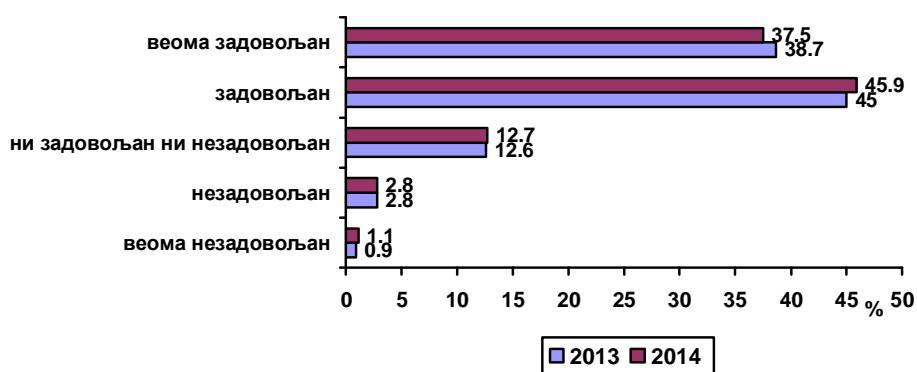
Чистоћом тоалета су најзадовољнији пацијенти у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,47) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,38), док су, најмање задовољни пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије (2,88) и КЦС (3,38). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима чистоћом тоалета између различитих болница ($F=21,920$, $DF=8$, $p=0,000$).

Табела 42. Чистоћа тоалета- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	437	3.71	1.25	413	3,38	1,31
КБЦ „Мишовић“	80	4.39	0.67	87	4,47	0,90
КБЦ „Звездара“	123	3.48	1.36	144	3,57	1,26
КБЦ „Земун“	90	3.99	0.91	79	3,75	1,03
КБЦ „Бежанијска коса“	53	3.85	1.25	76	3,86	1,22
Институт за КВБ „Дедиње“	73	4.14	1.05	63	4,38	0,91
Институт за онкологију и рад. Србије	49	3.78	0.90	58	2,88	1,39
Институт за ОХБ „Бањица“	117	4.05	1.01	135	3,99	0,96
ВМА	324	4.10	0.91	338	4,12	0,99
УКУПНО	1346	3.90	1.12	1393	3,78	1,21

Услови болничког смештаја у целини су задовољавајући за 83,4% пацијената, 12,7% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а око 4% пацијената су незадовољни (графикон 46). Добијени резултати су слични резултатима из прошле године.

Графикон 46. Задовољство испитаника условима смештаја у целини



Болничким смештајем у целини су најзадовољнији пацијенти у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,61) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,45), док су, условно речено, најмање задовољни пацијенти у КБЦ „Звездара“ (3,90), Институту за радиологију и онкологију Србије (3,91) и КЦС (3,95). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима болничким смештајем између различитих болница ($F=12,990$, $DF=8$, $p=0,000$).

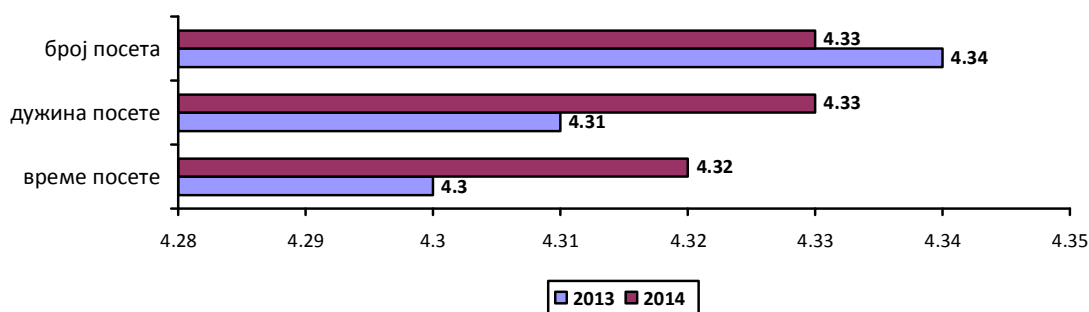
Табела 43. Опште задовољство смештајем- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	448	4.08	0.89	417	3,95	0,95
КБЦ „Мишовић“	81	4.62	0.54	87	4,61	0,60
КБЦ „Звездара“	124	3.99	0.84	145	3,90	0,95
КБЦ „Земун“	90	4.22	0.67	80	4,16	0,65
КБЦ „Бежанијска коса“	55	4.18	0.86	75	4,21	0,86
Институт за КВБ „Дедиње“	73	4.42	0.69	64	4,45	0,64
Институт за онкологију и рад. Србије	49	4.14	0.65	57	3,91	0,79
Институт за ОХБ „Бањица“	118	4.37	0.66	138	4,25	0,67
ВМА	327	4.28	0.72	341	4,34	0,67
УКУПНО	1365	4.21	0.79	1404	4,16	0,83

Организација посета болеснику

Организација посета (број посета, време и дужина посета) је оцењена просечном оценом око 4,3 (графикон 47). Овим аспектом болничког боравка је задовољно око 92% пацијената, док је око 3% незадовољних. Добијени резултати су слични резултатима из прошле године.

Графикон 47. Задовољство организацијом посета на хируршким одељењима (просечна оцена)



Временом за посете болеснику су најзадовољнији пацијенти у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,56) и КБЦ „Бежанијска коса“ (4,55), док су, условно речено, најмање задовољни пацијенти у КЦС (4,23), КБЦ „Звездара“ (4,26) и ВМА (4,28). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника временом за посете између различитих болница ($F=3,719$, $DF=8$, $p=0,000$).

Табела 44. Време посета- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	447	4.30	0.77	412	4,23	0,77
КБЦ „Мишовић“	73	4.59	0.52	75	4,56	0,60
КБЦ „Звездара“	123	4.31	0.74	143	4,26	0,93
КБЦ „Земун“	85	4.26	0.71	80	4,41	0,52
КБЦ „Бежанијска коса“	57	4.56	0.68	74	4,55	0,67
Институт за КВБ „Дедиње“	71	4.42	0.69	64	4,39	0,83
Институт за онкологију и рад. Србије	48	4.44	0.62	58	4,52	0,68
Институт за ОХБ „Бањица“	116	4.09	0.89	139	4,30	0,6
ВМА	316	4.21	0.79	331	4,28	0,70
УКУПНО	1336	4.30	0.76	1376	4,32	0,74

Дужином посета су најзадовољнији пацијенти у КБЦ „Бежанијска коса“ (просечна оцена 4,60) и КБЦ „Драгиша Мишовић“, док су, условно речено, најмање задовољни пацијенти у КЦС (4,24) и Институту за ОХБ „Бањица“ (4,25). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима дужином посета између различитих болница ($F=4,281$, $DF=8$, $p=0,000$).

Табела 45. Дужина посета- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	442	4.31	0.76	407	4,24	0,75
КБЦ „Мишовић“	65	4.63	0.52	74	4,57	0,55
КБЦ „Звездара“	120	4.33	0.69	142	4,30	0,89
КБЦ „Земун“	84	4.25	0.74	77	4,36	0,54
КБЦ „Бежанијска коса“	54	4.52	0.67	72	4,60	0,52
Институт за КВБ „Дедиње“	71	4.46	0.61	62	4,53	0,54
Институт за онкологију и рад. Србије	47	4.45	0.62	56	4,50	0,69
Институт за ОХБ „Бањица“	115	4.04	0.92	138	4,25	0,80
ВМА	315	4.26	0.75	330	4,30	0,71
УКУПНО	1313	4.31	0.75	1358	4,33	0,73

Бројем посета болеснику су најзадовољнији пацијенти у Институту за КВБ „Дедиње“ (просечна оцена 4,58) и КБЦ „Бежанијска коса“ (4,57), док су, условно речено, најмање задовољни пацијенти у КЦС (4,26), ВМА и КБЦ „Звездара“ (4,27). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима бројем посета између различитих болница ($F=3,845$, $DF=8$, $p=0,000$).

Табела 46. Број посета- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	437	4.32	0.75	406	4,26	0,73
КБЦ „Мишовић“	67	4.58	0.61	74	4,53	0,71
КБЦ „Звездара“	121	4.36	0.71	142	4,27	0,92
КБЦ „Земун“	84	4.30	0.69	78	4,36	0,53
КБЦ „Бежанијска коса“	55	4.56	0.66	72	4,57	0,60
Институт за КВБ „Дедиње“	69	4.52	0.53	62	4,58	0,53
Институт за онкологију и рад. Србије	46	4.48	0.51	56	4,50	0,69
Институт за ОХБ „Бањица“	115	4.27	0.73	136	4,32	0,72
ВМА	315	4.24	0.79	328	4,27	0,75
УКУПНО	1309	4.34	0.73	1354	4,33	0,74

Познавање права и дужности пацијената на одељењу

Са правом да дају сагласност на предложену процедуру, упознато је 92,2% пацијената лечених на хируршким одељењима. Најмање пацијената је са овим правом упознато у КБЦ „Земун“ (84,6%), ВМА (90,7%) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, 90,9%, а највише у КБЦ „Бежанијска коса“, 95,6% и Институту за ОХБ „Бањица“ (95,5%). Установљена је статистички значајна разлика између болница ($\chi^2=16,464$, $DF=8$, $p=0,036$).

Табела 47. Пацијент је упознат са правом на сагласност на предложену процедуру

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	376	91,3	36	8,7	412	100
КБЦ „Мишовић“	82	94,3	5	5,7	87	100
КБЦ „Звездара“	132	94,3	8	5,7	140	100
КБЦ „Земун“	66	84,6	12	15,4	78	100
КБЦ „Бежанијска коса“	65	95,6	3	4,4	68	100
Институт за КВБ „Дедиње“	50	90,9	5	9,1	55	100
Институт за онкологију и рад. Србије	49	100,0	0		49	100
Институт за ОХБ „Бањица“	127	95,5	6	4,5	133	100
ВМА	292	90,7	30	9,3	322	100
УКУПНО	1239	92,2	105	7,8	1344	100

Са дужностима на одељењу је упознато око 89% пацијената лечених на хируршким одељењима. Најмање пацијената је упознато у КБЦ „Земун“, 80,3%, а највише у Институту за онкологију и радиологију Србије, 98,2%, и установљена је статистички високо значајна разлика између болница ($\chi^2=24,411$, $DF=8$, $p=0,002$).

Табела 48. Пацијент је упознат са дужностима на одељењу

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	354	84,9	63	15,1	417	100
КБЦ „Мишовић“	76	90,5	8	9,5	84	100
КБЦ „Звездара“	119	87,5	17	12,5	136	100
КБЦ „Земун“	61	80,3	15	19,7	76	100
КБЦ „Бежанијска коса“	65	90,3	7	9,7	72	100
Институт за КВБ „Дедиње“	43	89,6	5	10,4	48	100
Институт за онкологију и рад. Србије	55	98,2	1	1,8	56	100
Институт за ОХБ „Бањица“	127	95,5	6	4,5	133	100
ВМА	290	90,6	30	9,4	320	100
УКУПНО	1190	88,7	152	11,3	1342	100

Најмање пацијената је упознато са начином приговора или жалбе у случају незадовољства, њих 74,2%. О начину приговора највише знају пацијенти у Институту за ОХБ „Бањица“ (83,8%), а најмање у КБЦ „Земун“ (67,6%), али није установљена статистички значајна разлика између болница ($\chi^2=11,930$, $DF=8$, $p=0,154$).

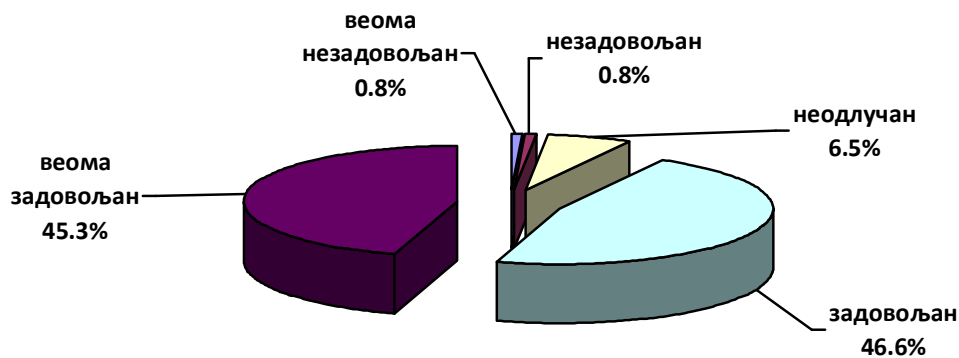
Табела 49. Пацијент је упознат са начином приговора у случају незадовољства

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	283	72,0	110	28,0	393	100
КБЦ „Мишовић“	63	77,8	18	22,2	81	100
КБЦ „Звездара“	102	75,6	33	24,4	135	100
КБЦ „Земун“	50	67,6	24	32,4	74	100
КБЦ „Бежанијска коса“	53	76,8	16	23,2	69	100
Институт за КВБ „Дедиње“	33	71,7	13	28,3	46	100
Институт за онкологију и рад. Србије	41	80,4	10	19,6	51	100
Институт за ОХБ „Бањица“	109	83,8	21	16,2	130	100
ВМА	223	71,9	87	28,1	310	100
УКУПНО	957	74,2	332	25,8	1289	100

Задовољство болничким лечењем у целини

Болничким лечењем у целини на хируршким одељењима задовољно је близу 92% (1333) пацијената, 95 пацијената (6,5%) нису ни задовољни ни незадовољни, док је само 11 пацијента изјавило да су веома незадовољни (0,8%) и још 12 да су незадовољни (0,8%) (графикон 48). Због тога је и просечна оцена задовољства болничким лечењем веома висока, 4,35.

Графикон 48. Задовољство испитаника болничким лечењем у целини на хируршким одељењима



Болничким лечењем у целини на хируршким одељењима су најзадовољнији пацијенти у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,51), Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,51) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,44), док су, условно речено, најмање задовољни пацијенти у Клиничком центру Србије (4,25) и КБЦ „Земун“ (4,34). Установљена је статистички значајна разлика у задовољству испитаника болничким лечењем на хируршким одељењима између болница ($F=2,336$, $DF=8$, $p=0,017$).

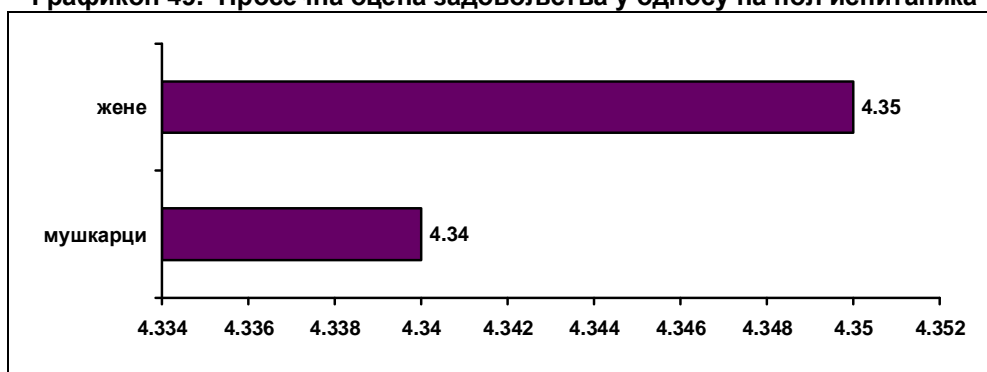
Табела 50. Задовољство у целини болничким лечењем на хируршким одељењима
- просечна оцена -

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	453	4.31	0.75	446	4,25	0,71
КБЦ „Мишовић“	89	4.57	0.75	90	4,51	0,75
КБЦ „Звездара“	128	4.26	0.70	149	4,36	0,58
КБЦ „Земун“	91	4.26	0.92	85	4,34	0,72
КБЦ „Бежанијска коса“	60	4.52	0.60	76	4,38	0,80
Институт за КВБ „Дедиње“	75	4.59	0.66	65	4,51	0,53
Институт за онкологију и рад. Србије	49	4.47	0.50	59	4,44	0,60
Институт за ОХБ „Бањица“	124	4.46	0.70	141	4,37	0,70
ВМА	320	4.28	0.79	340	4,37	0,75
УКУПНО	1389	4.36	0.75	1451	4,35	0,71

- **Степен зависности посматраних варијабли**

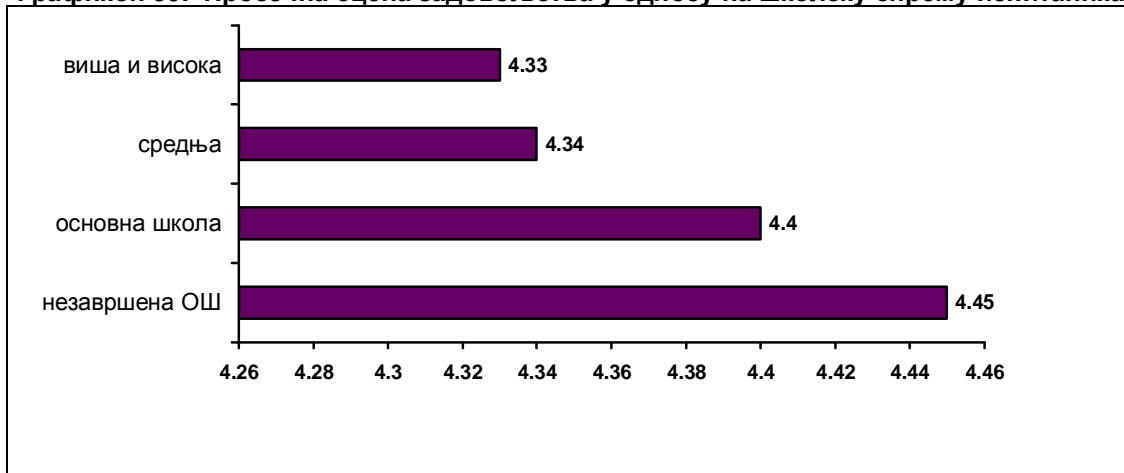
У односу на опште задовољство корисника болничком здравственом заштитом уочене су разлике по полу пацијената (графикон 49). На ово питање је одговорило 679 жена и 726 мушкараца. Жене су задовољније болничким лечењем (просечна оцена задовољства 4,35) од мушкараца (просечна оцена 4,34), али није установљено да постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника болничким лечењем у односу на пол испитаника ($\chi^2 = 3,632$, $DF=4$, $p=0,458$).

Графикон 49. Просечна оцена задовољства у односу на пол испитаника



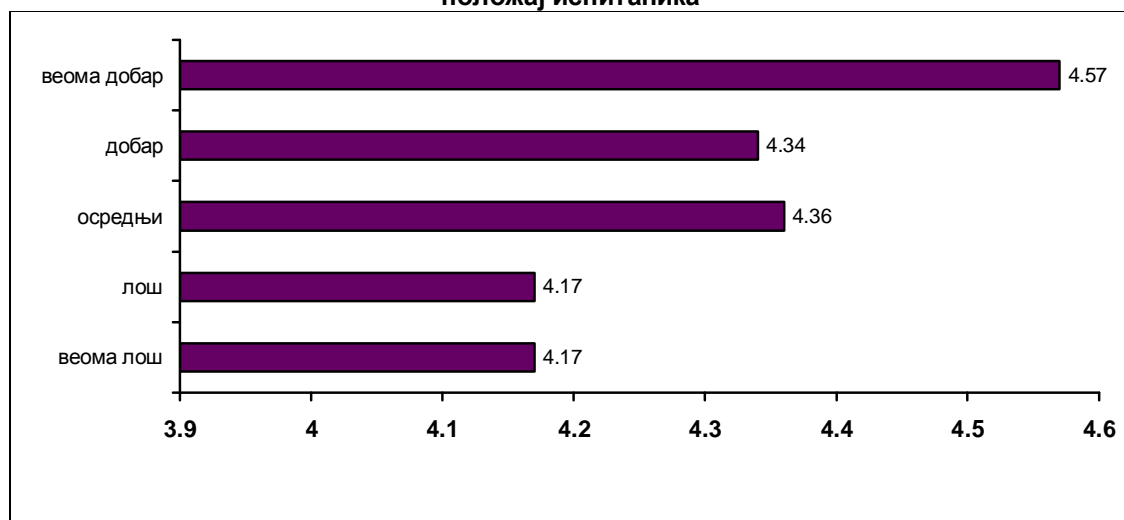
У односу на школску спрему корисника, није установљена статистички значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом ($N=1,906$, $DF=3$, $p=0,592$). Најмање су задовољни пацијенти са вишом и високом школском спремом (просечна оцена 4,33), док пацијенти са незавршеном основном школом показују највећи степен задовољства болничким лечењем (просечна оцена 4,45) (графикон 50).

Графикон 50. Просечна оцена задовољства у односу на школску спрему испитаника



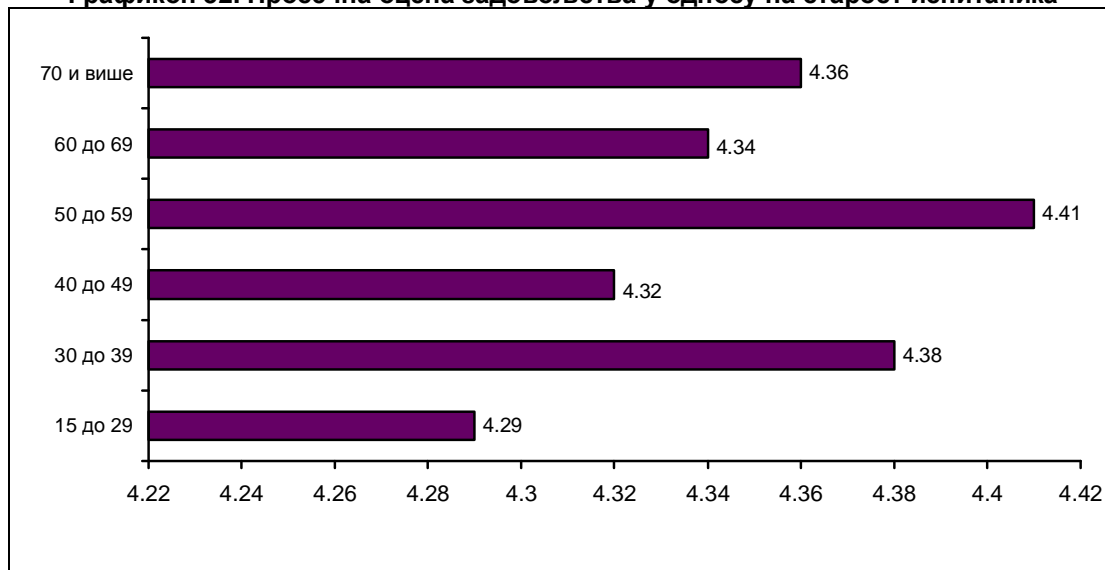
У односу на материјално стање корисника, постоји статистички високо значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом ($N=13,860$, $DF=4$, $p=0,008$). Болничким лечењем су најзадовољнији пацијенти са веома добрим материјалним положајем, а најмање задовољни су пацијенти са лошим и веома лошим материјалним положајем.

Графикон 51. Просечна оцена задовољства болничким лечењем у односу на материјални положај испитаника



Животна доб нема статистички значајан утицај на задовољство пацијената болничким лечењем ($F=0,746$, $DF=5$, $p=0,589$). Најзадовољнији су пацијенти старости од 50 до 59 година, а најнезадовољнији пацијенти у добној групи најмлађих, од 15 до 29 година (графикон 52).

Графикон 52. Просечна оцена задовољства у односу на старост испитаника



- 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. Пацијенти су незадовољни санитарно-хигијенским условима у болницама, недовољним бројем санитарних чворова („раздвојити мушке и женске тоалете“; „направите још један WC, имате места где је купатило за болеснике“; „купити и монтирати даску за WC шољу“; „нема рукохвата на зиду поред WC шоље“, „WC се затвара помоћу ексера и канапа“), неадекватним одржавањем и чистоћом тоалета, али такође препознају да и они сами морају да поведу више рачуна о својој хигијени.

Такође, пацијенти указују да је потребна боља опремљеност болесничких соба, квалитетнији намештај и наткасне, углавном нема огледала изнад умиваоника, удобнији кревети, новији душеци, јастуци и постељине, као и телевизори у собама (тамо где их има често су неисправни). Прозори и врата не дихтују, не раде звона за позивање медицинских сестара („ставити у функцију тастер за позивање сестара“), а примедбе се односе и на квалитет хране („убацити воћну ужину“). Замерки има и на лошу организацију пријема у болницу (предуго чекање, стајање, гужва), мали број медицинских сестара у ноћној смени. Пацијенти указују и на неадекватну комуникацију са здравственим радницима и недовољно обавештења о процедурама којима се подвргавају („лекар који је оперисао болесника треба да га бар једном посети“, „лекар треба више да сарађује са пацијентом, а ми се такође не срећемо“).

Има мишљења да треба променити време за посете, како би се повећала доступност члановима породице, да у болесничким собама треба раздвојити

тешке и лаке болеснике, а такође и да треба чешће обављати дезинсекцију због инсеката. Такође, треба увести мало више реда и дисциплине самим пацијентима („треба забранити пушење пацијентима у тоалету“), не дозвољавати шетање и гласан разговор у ходницима који узнемирава остале („треба увести кућни ред за болеснике“). Примедбе се односе и на недостатак терапије за споредне болести, јер нису сви пацијенти понели своју терапију од куће.

Коментари пацијената односе се и на то „да држава треба да више улаже у техничку опремљеност болница“, „да адекватно плаћа запослене“; „да треба направити једну нову болницу у Београду за 50 година“.

Закључак

Резултати истраживања задовољства корисника болничким лечењем на хируршким одељењима су показали висок степен задовољства (92% испитаника се изјаснило да су задовољни или веома задовољни болничким лечењем, а просечна оцена задовољства је 4,35). Добијени резултати су слични резултатима из прошле године када је опште задовољство износило око 93%, а просечна оцена задовољства је била 4,36.

Пацијенти су најмање задовољни исхраном и условима смештаја у болници, као и предходне године. Укусом болничке хране задовољно је 74% пацијената, разноврсношћу 75,5%, температуром хране око 79%, количином хране око 82,3%, начином сервирања хране 83%, а временом сервирања 88% пацијената. Просечна оцена општег задовољства услугама исхране је 4,12 (83% задовољних) и врло је слична прошлогодишњој (просечна оцена 4,15 и такође 83% задовољних). Болничком исхраном су најзадовољнији пацијенти у Институту за ортопедско-хируршке болести „Бањица“ и ВМА, а најмање задовољни су пацијенти у КБЦ „Земун“ и Клиничком центру Србије.

Болничким смештајем је задовољно око 83,4% испитаника, с тим што су најнезадовољнији чистоћом тоалета (68,2%), удобношћу кревета (73% задовољних) и опремом собе (77%), док је највећи број задовољан температуром (89%) и чистоћом болесничке собе (85%). Просечна оцена задовољства условима смештаја у болници је 4,16. Резултати задовољства болничким смештајем како у целини, тако и појединим сегментима, су нешто лошији од резултата из прошле године (просечна оцена у прошлој години је износила 4,21, 86% задовољних). Условима смештаја су најзадовољнији пацијенти у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, као и прошле године, а најмање задовољни у КБЦ „Звездара“, Институту за радиологију и онкологију Србије и Клиничком центру Србије.

По мишљењу већине пацијената (88,7%), организација пријема у болницу је задовољавајућа. Пацијенти су током болничког пријема најзадовољнији љубазношћу особља (94% задовољних), а најмање задовољни чекањем на шалтеру (78% задовољних), а затим објашњењима у вези процедуре пријема и

временом од пријема у болницу до смештаја у болесничку собу (око 89,6% задовољних). Такође су веома задовољни и процедуром отпуста из болнице (94% задовољних). Просечна оцена задовољства болничким пријемом је 4,29, а отпустом из болнице 4,48, што представља резултате сличне прошлостишњим. Неодлучних и незадовољних процедуром болничког пријема је мање него прошле године (11,3% у поређењу са 14,2% у прошлој години). Процедуром болничког пријема су најзадовољнији пацијенти у КБЦ „Бежанијска коса“, док су најнезадовољнији у КБЦ „Звездара“. Процедуром болничког отпуста су најзадовољнији пацијенти у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, а најнезадовољнији у Институту за радиологију и онкологију Србије.

Према резултатима испитивања око 96% 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 4,6, слично као прошле године. 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 4,63, иста као прошле године и врло слична оној за медицинске сестре. Радом медицинских сестара су најзадовољнији пацијенти у ВМА и КБЦ „Звездара“, а најмање задовољни су (условно речено с обзиром на високу оцену, преко 4,4) у КБЦ „Земун“. Радом лекара су најзадовољнији пацијенти у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ и Институту за онкологију и радиологију Србије, а најмање задовољни у КЦС и Институту за ортопедско-хирушке болести „Бањица“ (просечна оцена и у овим болницама је преко 4,5).

Дијагностичким процедурама у болници у области лабораторијске дијагностике задовољно је 96% пацијената, радиолошке дијагностике 92,5% при чему су добијени резултати мало лошији од прошлостишњих који су износили 94,5%, кардиолошком дијагностиком задовољно је око 95% пацијената, а услугама физикалне терапије, 92% пацијента. Просечна оцена задовољства услугама дијагностике и терапије је 4,51, слично прошлостишњој која је износила 4,52. Дијагностичким услугама су најзадовољнији пацијенти Института за онкологију и радиологију Србије, а најмање задовољни у 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 8% пацијената се изјаснило да их болничко особље није упознало са правом да дају сагласност на предложену процедуру, око 11% није упознато са дужностима на болничком одељењу, а око 26% није упознато са начином приговора и жалби у случају незадовољства.

Близу 92% пацијената је задовољно организацијом посета, временом посете, дужином трајања и бројем посета, као и прошле године (просечна оцена

4,32 за време, 4,33 за дужину посета и 4,33 за број посета). Најзадовољнији су пацијенти у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, КБЦ „Бежанијска коса“ и Институту за КВБ „Дедиње“, а најмање задовољни у КЦС, ВМА, Институту за ортопедско-хируршке болести „Бањица“ и КБЦ „Звездара“.

На степен задовољства болничким лечењем статистички значајно утиче материјални положај испитаника. Пацијенти који су свој материјални положај оценили као веома добар и добар су задовољнији од пацијената чији је материјални положај лош. Пол, старост и школска спрема испитаника не утичу на задовољство болничким лечењем.

Задовољство пацијената се значајно разликује у различитим болницама (просечна оцена од 4,25 до 4,51). Најмање су задовољни пацијенти у Клиничком центру Србије и КБЦ „Земун“. Најзадовољнији су пацијенти у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ и Институту за онкологију и радиологију Србије.

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