

**ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ  
БЕОГРАД**

**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА  
ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ  
НА ОДЕЉЕЊИМА РЕХАБИЛИТАЦИЈЕ  
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 Помоћница 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*

*Биљана Будић, вмс*

*Инга Мијаиловић, вмс*

*Гордана Лазић, вмс*

*Владимир Глишовић, втт*

*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	35
Права и дужности пацијената током лечења	37
Задовољство болничким лечењем у целини	38
Степен повезаности карактеристика испитаника и задовољства	38
Коментари пацијената	40
Закључак	41

## Карактеристике испитаника

На болничким одељењима за рехабилитацију у 4 болнице анкетирано је 143 пацијента, слично као и претходне године. Највише испитаника, више од половине, било је у Институту за рехабилитацију (Табела 1).

Табела 1. Дистрибуција испитаника према болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013		2014	
	Број испитаника	%	Број испитаника	%
Институт за рехабилитацију	76	52.4	91	63.6
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	41	28.3	32	22.4
Спец. бол. за протетику	12	8.3	6	4.2
ВМА	16	11.0	14	9.8
<b>УКУПНО</b>	<b>145</b>	<b>100.0</b>	<b>143</b>	<b>100.0</b>

У односу на пол пацијената, мушкарци су били заступљени са 47%, а жене са 53% (Табела 2). Највеће учешће мушкараца је у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (100%), док су жене највише биле заступљене у Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ (77%). Установљена је статистички високо значајна разлика у полу испитаника између различитих болница ( $N=15,490$ ,  $DF=3$ ,  $p=0,001$ ).

Табела 2. Дистрибуција испитаника према полу по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Мушки пол		Женски пол		укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
Институт за рехабилитацију	44	50.0	44	50.0	88	100
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	7	22.6	24	77.4	31	100
Спец. бол. за протетику	6	100.0	0	0	6	100
ВМА	8	61.5	5	38.5	13	100
<b>УКУПНО</b>	<b>65</b>	<b>47.1</b>	<b>73</b>	<b>52.9</b>	<b>138</b>	<b>100</b>

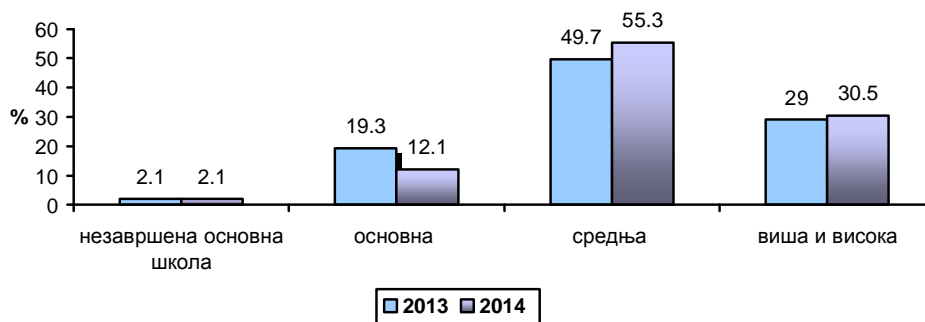
Просечна старост испитаника је 62 године (за 3 године више него у претходној години), а највећа је у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, 64,7 година. Најмања просечна старост је у Институту за рехабилитацију, 61 година. Није установљена статистички значајна разлика у просечној старости испитаника између различитих болница ( $F=0,313$ ,  $DF=3$ ,  $p=0,816$ ).

Табела 3. Просечна старост испитаника по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	75	61.08	13.43	89	61.22	12.16
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	40	51.85	18.58	30	62.90	16.96
Спец. бол. за протетику	12	66.25	10.81	6	64.67	4.68
ВМА	15	58.73	22.96	14	63.79	13.27
<b>УКУПНО</b>	<b>142</b>	<b>58.67</b>	<b>16.52</b>	<b>139</b>	<b>61.99</b>	<b>13.16</b>

Посматрано према школској спреми, више од половине испитаника/пацијената је имало средњу стручну спрему, 30,5% вишу и високу, 12% је завршило основну школу, а 2,1% није имало завршено основно школско образовање (графикон 1).

Графикон 1. Школска спрема испитаника на одељењима рехабилитације



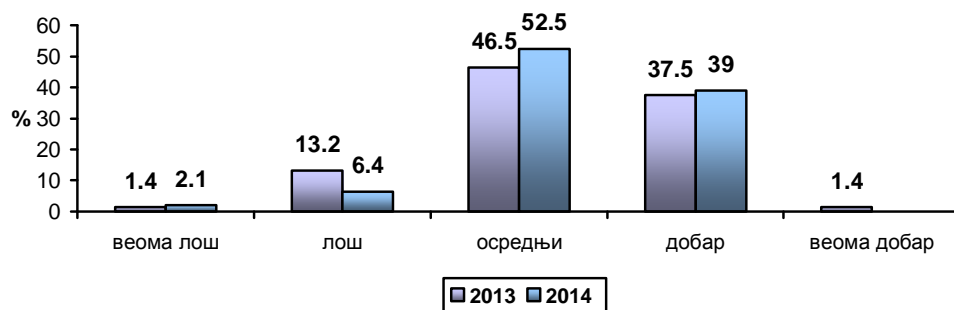
Највеће учешће пацијената без завршене основне школе је у ВМА (7%). У овој болници је и највећа заступљеност испитаника са вишом и високом школом (35,7%), али није установљена статистички значајна разлика у односу на школску спрему испитаника између различитих болница ( $H=0,763$ ,  $DF=3$ ,  $p=0,858$ ).

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										
Институт за рехабилитацију	2	2.2	11	12.4	48	53.9	28	31.5	89	100
Клин. за рехабил. „Зотовић“	0	0	5	15.6	19	59.4	8	25.0	32	100
Спец. бол. за протетику	0	0	0	0	4	66.7	2	33.3	6	100
ВМА	1	7.1	1	7.1	7	50.0	5	35.7	14	100
<b>УКУПНО</b>	<b>3</b>	<b>2.1</b>	<b>17</b>	<b>12.1</b>	<b>78</b>	<b>55.3</b>	<b>43</b>	<b>30.5</b>	<b>141</b>	<b>100</b>

Највећи број испитаника је свој материјални положај оценио као осредњи, 52,5%. Релативно велики број испитаника је оценио свој материјални положај као добар (39%). Укупно 8,5% анкетираних је оценило да је њихов материјални положај лош или веома лош, што је мање у односу на претходну годину (графикон 2).

Графикон 2. Материјални статус испитаника



Највеће учешће испитаника са веома лошим и лошим материјалним положајем, је у ВМА, 14%, а са добрим у Институту за рехабилитацију, 44,9% (табела 5). Није

установљена статистички значајна разлика у дистрибуцији испитаника према материјалном положају по болницама (N=3,478, DF=3, p=0,324).

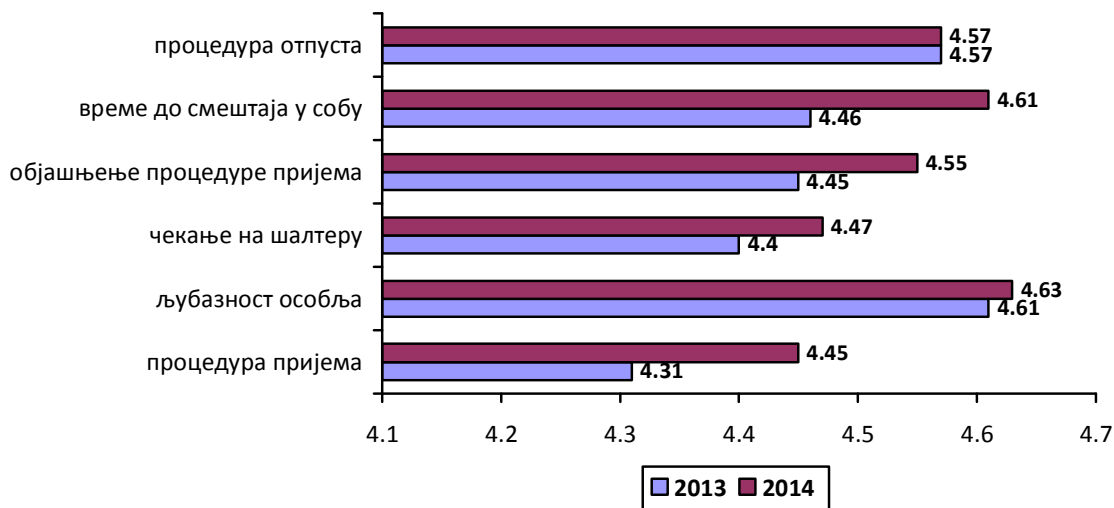
**Табела 5. Дистрибуција испитаника према материјалном положају по болницама**

Материјални положај испитаника	Веома лош		Лош		Осредњи		Добар		Веома добар		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА												
Институт за рехабилитацију	2	2.2	5	5.6	42	47.2	40	44.9			89	100
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	1	3.1	2	6.2	21	65.6	8	25.0			32	100
Спец. бол. за протетику	0		0		4	66.7	2	33.3			6	100
ВМА	0		2	14.3	7	50.0	5	35.7			14	100
<b>УКУПНО</b>	<b>3</b>	<b>2.1</b>	<b>6.4</b>	<b>6.4</b>	<b>74</b>	<b>52.5</b>	<b>55</b>	<b>39.0</b>			<b>141</b>	<b>100</b>

### Услуге болничког пријема и отпуста

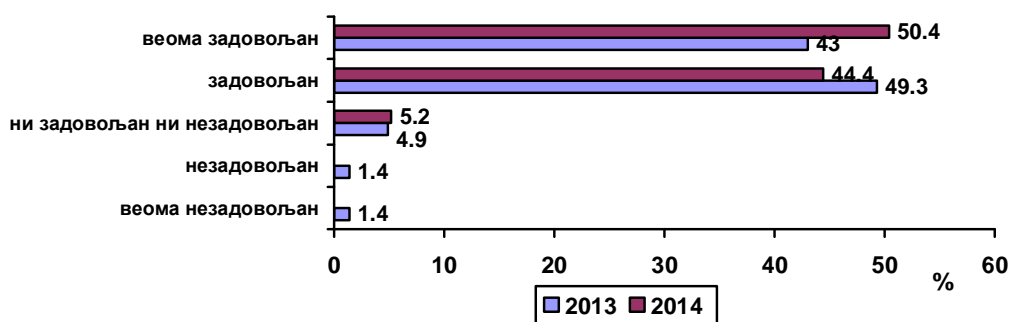
Оцењујући услуге током пријема и отпуста из болнице, пацијенти су најзадовољнији љубазношћу особља које пружа ове услуге (оцена 4,63), а најмање су задовољни процедуром болничког пријема у целини (4,45) и временом чекања на шалтеру приликом пријема (4,47), али су оцене нешто веће него претходне године(графикон 3).

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



Услугама болничког пријема је задовољно скоро 95% испитаника, 5% су се изјаснили да нису ни задовољни ни незадовољни, док није било незадовољних испитаника, што је бољи резултат у односу на претходну годину (графикон 4).

Графикон 4. Задовољство испитаника процедуром болничког пријема



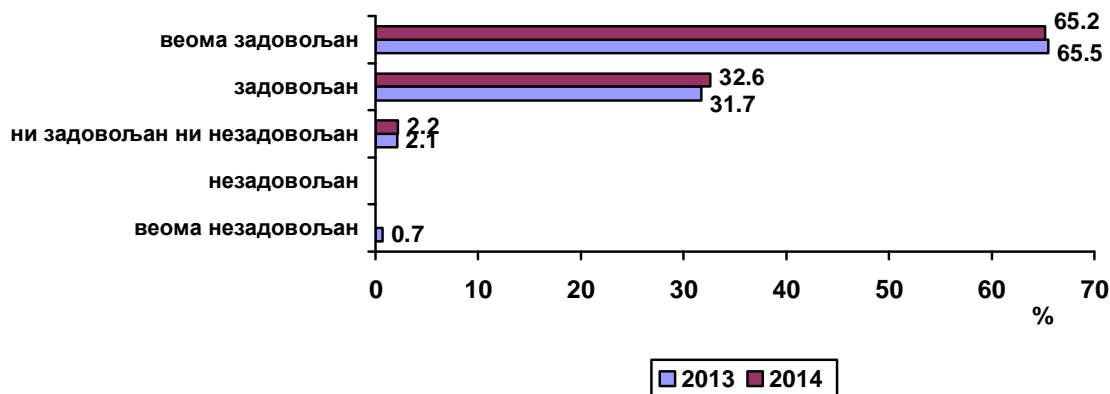
Процедуром болничког пријема су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 4,83), док су најмање задовољни пацијенти у Институту за рехабилитацију (4,36), али није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника процедуром болничког пријема између различитих болница ( $F=2,153$   $DF=3$ ,  $p=0,097$ ).

Табела 6. Задовољство испитаника процедуром пријема - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	73	4.22	0.77	85	4.36	0.61
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	41	4.51	0.64	30	4.53	0.57
Спец. бол. за протетику	12	4.08	1.08	6	4.83	0.41
ВМА	16	4.38	0.62	14	4.64	0.50
<b>УКУПНО</b>	<b>142</b>	<b>4.31</b>	<b>0.75</b>	<b>135</b>	<b>4.45</b>	<b>0.60</b>

Љубазношћу особља током болничког пријема задовољно је близу 98% испитаника, око 2% се изјаснило да нису ни задовољни, ни незадовољни, док незадовољних испитаника није било (графикон 5).

Графикон 5. Задовољство испитаника љубазношћу особља током болничког пријема



Љубазношћу особља приликом болничког пријема су најзадовољнији пацијенти у ВМА (просечна оцена 4,86), док су најмање задовољни пацијенти у Институту за рехабилитацију (4,54). Установљена је статистички значајна разлика у

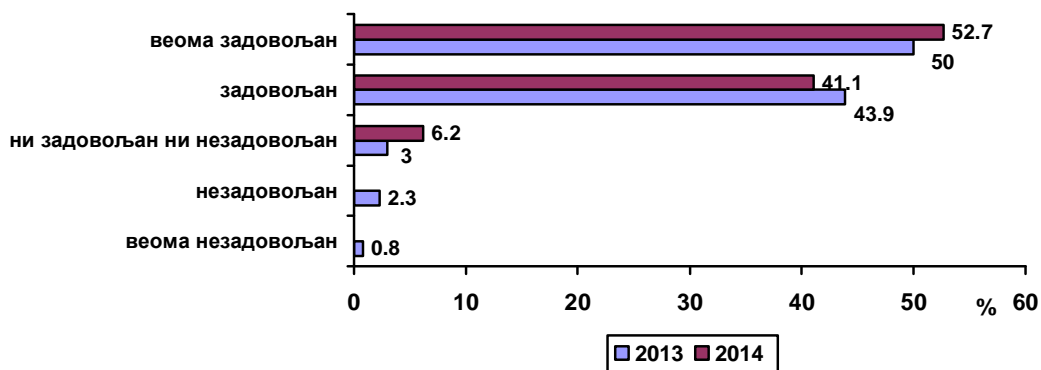
задовољству испитаника љубазношћу особља приликом болничког пријема између различитих болница ( $F=2,778$ ,  $DF=3$ ,  $p=0,044$ ).

Табела 7. Љубазност болничког особља на пријему - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	74	4.62	0.52	89	4.54	0.565
Клин. за рехабилитацију „Зоговић“	41	4.76	0.49	29	4.79	0.412
Спец. бол. за протетику	12	4.17	1.11	6	4.67	0.516
ВМА	15	4.53	0.64	14	4.86	0.363
<b>УКУПНО</b>	<b>142</b>	<b>4.61</b>	<b>0.61</b>	<b>138</b>	<b>4.63</b>	<b>0.528</b>

Временом чекања на шалтеру током болничког пријема је задовољно близу 94% испитаника, а 6% су навели да нису ни задовољни ни незадовољни. Није било незадовољних испитаника (графикон 6).

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



Чекањем на шалтеру приликом болничког пријема су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 4,50), док су најмање задовољни пацијенти у ВМА (4,38), али није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника чекањем на шалтеру приликом болничког пријема између различитих болница ( $F=0,149$ ,  $DF=3$ ,  $p=0,930$ ).

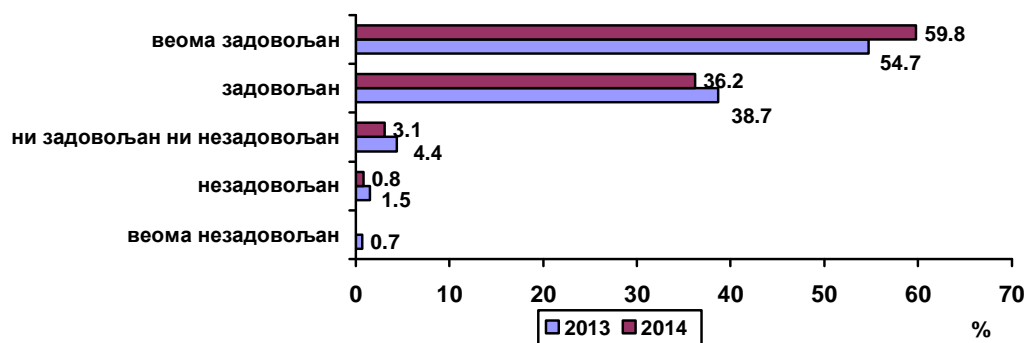
Табела 8. Чекање на шалтеру приликом болничког пријема - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	67	4.51	0.68	82	4.49	0.550
Клин. за рехабилитацију „Зоговић“	41	4.32	0.72	28	4.43	0.690
Спец. бол. за протетику	11	4.45	0.52	6	4.50	0.837
ВМА	13	4.08	1.04	13	4.38	0.768
<b>УКУПНО</b>	<b>132</b>	<b>4.40</b>	<b>0.73</b>	<b>129</b>	<b>4.47</b>	<b>0.613</b>

Објашњењима процедуре болничког пријема је задовољно 96% испитаника, 3% није ни задовољно ни незадовољно, док је 0,8% пацијената незадовољно овим објашњењима (графикон 7).



Графикон 7. Задовољство испитаника објашњењима процедуре болничког пријема



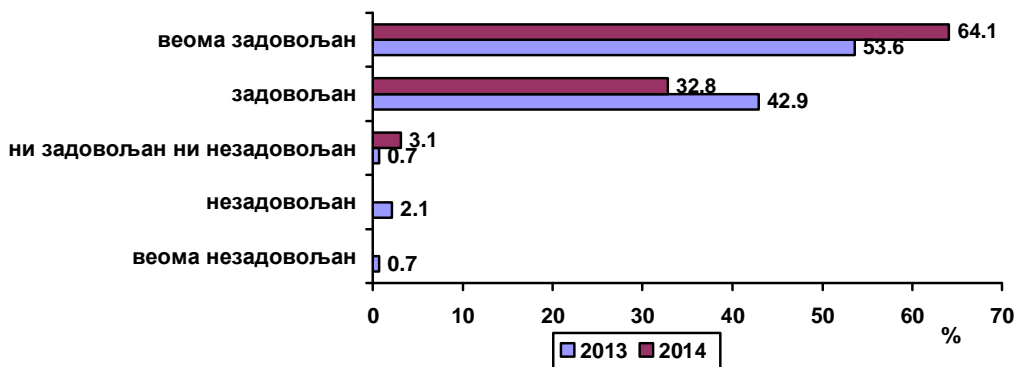
Објашњењима везаним за процедуру болничког пријема су најзадовољнији пацијенти у ВМА (просечна оцена 4,85), док су најмање задовољни пацијенти у Институту за рехабилитацију (4,47), али није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника објашњењима везаним за процедуру болничког пријема између различитих болница ( $F=2,073$ ,  $DF=3$ ,  $p=0,107$ ).

Табела 9. Објашњења процедуре болничког пријема- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	69	4.43	0.67	79	4.47	0.657
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	41	4.59	0.67	29	4.59	0.501
Спец. бол. за протетику	12	4.33	0.49	6	4.83	0.408
ВМА	15	4.27	1.10	13	4.85	0.376
<b>УКУПНО</b>	<b>137</b>	<b>4.45</b>	<b>0.72</b>	<b>127</b>	<b>4.55</b>	<b>0.600</b>

Временом које протекне од болничког пријема до смештаја у болесничку собу задовољно је чак 97% испитаника (графикон 8).

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 ВМА (просечна оцена 4,86), док су најмање

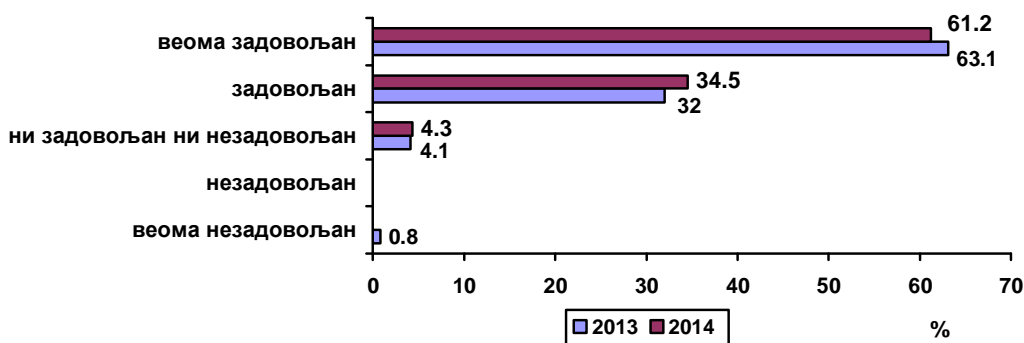
задовољни пацијенти у Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ (4,57), али није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника временом које протекне од болничког пријема до смештаја у собу, између различитих болница ( $F=1,112$ ,  $DF=3$ ,  $p=0,347$ ).

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
Институт за рехабилитацију	72	4.50	0.65	81	4.58	0.567
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	41	4.56	0.67	30	4.57	0.568
Спец. бол. за протетику	12	4.25	0.45	6	4.67	0.516
ВМА	15	4.20	1.01	14	4.86	0.363
<b>УКУПНО</b>	<b>140</b>	<b>4.46</b>	<b>0.69</b>	<b>131</b>	<b>4.61</b>	<b>0.549</b>

Процедуром болничког отпуста је задовољно 96% испитаника, 4% је ни задовољних ни незадовољних, а није било незадовољних пацијената (графикон 9).

Графикон 9. Задовољство испитаника процедуром болничког отпуста



Процедуром болничког отпуста су најзадовољнији пацијенти у ВМА (просечна оцена 4,79), док су, условно речено с обзиром на високе оцене, најмање задовољни пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,50). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника процедуром болничког отпуста између различитих болница ( $F=0,834$ ,  $DF=3$ ,  $p=0,478$ ).

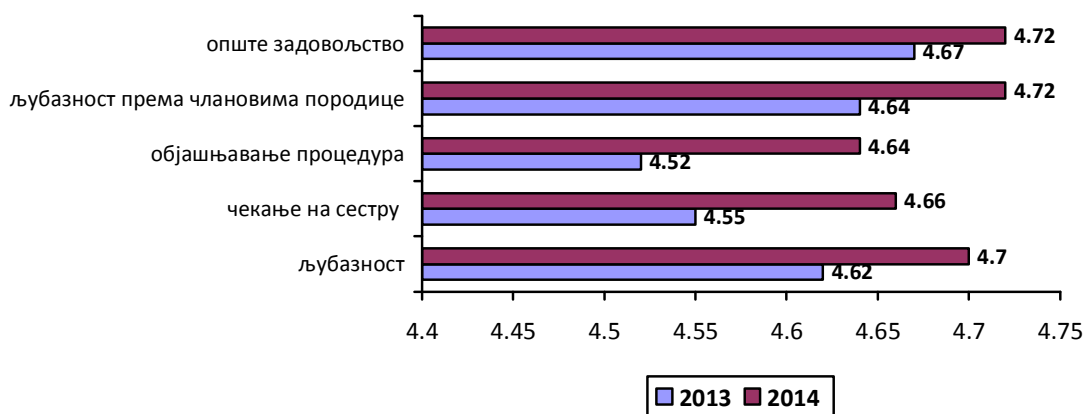
Табела 11. Задовољство процедуром болничког отпуста- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	68	4.56	0.58	67	4.52	0.587
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	35	4.57	0.81	29	4.59	0.568
Спец. бол. за протетику	12	4.58	0.67	6	4.50	0.837
ВМА	7	4.57	0.53	14	4.79	0.426
<b>УКУПНО</b>	<b>122</b>	<b>4.57</b>	<b>0.66</b>	<b>116</b>	<b>4.57</b>	<b>0.578</b>

### Услуге сестринске неге

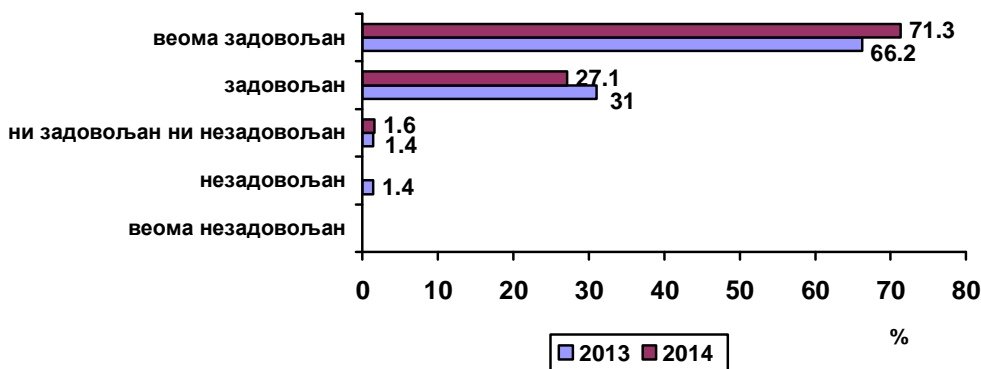
Пацијенти су високо оценили сестринску негу на одељењима рехабилитације (просечна оцена 4,72). Од посматраних аспеката сестринске неге најбоље је оцењена љубазност према пацијенту и према члановима породице пацијента, док су пацијенти нешто лошије оценили сестринско објашњавање процедура, тестова и третмана, али су сви аспекти сестринске неге оцењени боље него претходне године (графикон 10).

Графикон 10. Задовољство сестринском негом (просечна оцена)



Љубазношћу медицинских сестара на одељењима рехабилитације је задовољно преко 98% испитаника, док је само 1,6% ни задовољних ни незадовољних (графикон 11).

Графикон 11. Задовољство испитаника љубазношћу медицинских сестара



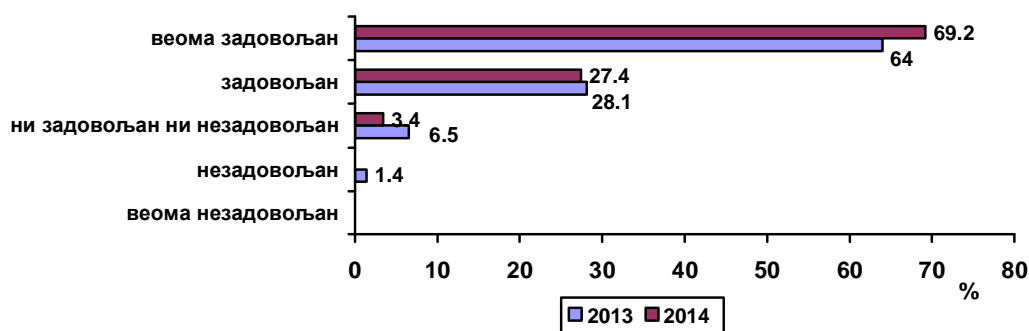
Посматрано по појединачним болницама, љубазношћу медицинских сестара су најзадовољнији пацијенти у ВМА (просечна оцена 5,00), док су, условно речено с обзиром на високе оцене, најмање задовољни пацијенти у Институту за рехабилитацију (4,64). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника љубазношћу медицинских сестара између различитих болница ( $F=2,163$ ,  $DF=3$ ,  $p=0,096$ ).

Табела 12. Љубазност медицинских сестара- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	73	4.67	0.53	78	4.64	0.534
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	41	4.56	0.63	31	4.71	0.461
Спец. бол. за протетику	12	4.58	0.51	6	4.67	0.516
ВМА	16	4.56	0.81	14	5.00	0.000
<b>УКУПНО</b>	<b>142</b>	<b>4.62</b>	<b>0.59</b>	<b>129</b>	<b>4.70</b>	<b>0.494</b>

Временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе је задовољно 96,6% испитаника, док је само 3,4% ни задовољних ни незадовољних (графикон 12).

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



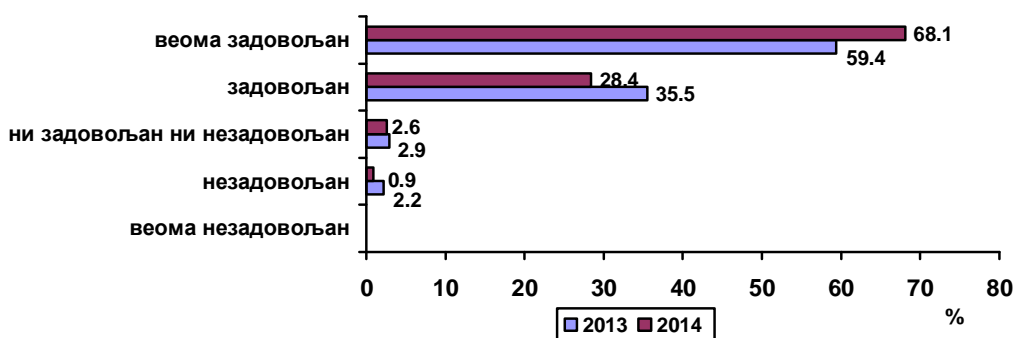
Временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе су најзадовољнији пацијенти у ВМА (просечна оцена 4,86), док су, условно речено, најмање задовољни пацијенти у Институту за рехабилитацију (4,56). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника временом чекања на медицинску сестру у ситуацији хитне потребе између различитих болница ( $F=1,959$ ,  $DF=3$ ,  $p=0,124$ ).

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
Институт за рехабилитацију	70	4.61	0.62	71	4.56	.603
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	41	4.51	0.75	26	4.77	.430
Спец. бол. за протетику	12	4.33	0.78	6	4.83	.408
ВМА	16	4.50	0.73	14	4.86	.363
<b>УКУПНО</b>	<b>139</b>	<b>4.55</b>	<b>0.68</b>	<b>117</b>	<b>4.66</b>	<b>.544</b>

Објашњењима која добијају од медицинских сестара о процедурама, тестовима и третманима којима су подвргнути је задовољно 96,5% испитаника, око 2,5% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, док је само 0,9% незадовољних (графикон 13).

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



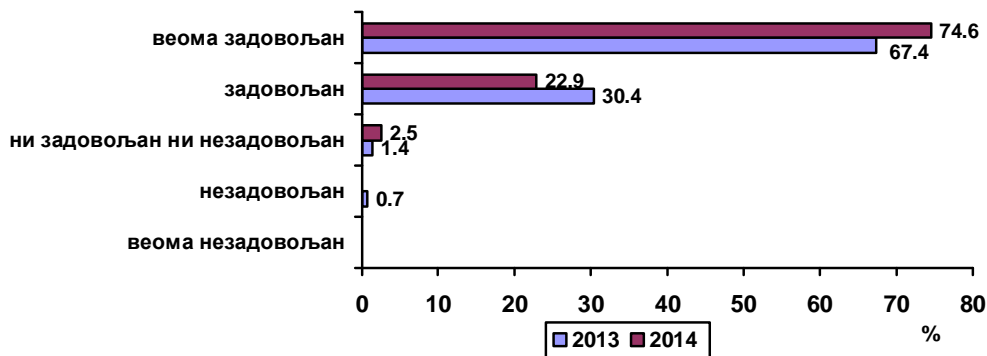
Сестринским објашњењима процедура, тестова и третмана су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 5,00), док су најмање задовољни пацијенти у Институту за рехабилитацију (4,56). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника сестринским објашњењима процедура између различитих болница ( $F=2,349$ ,  $DF=3$ ,  $p=0,076$ ).

**Табела 14. Задовољство сестринским објашњавањем процедура- просечна оцена**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	70	4.53	0.70	70	4.56	0.651
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	40	4.52	0.55	27	4.63	0.492
Спец. бол. за протетику	12	4.58	0.51	5	5.00	0.000
ВМА	16	4.44	0.89	14	4.93	0.267
<b>УКУПНО</b>	<b>138</b>	<b>4.52</b>	<b>0.66</b>	<b>116</b>	<b>4.64</b>	<b>0.581</b>

Љубазност медицинских сестара према члановима породице и посетиоцима пацијента је задовољавајућа за 97,5% испитаника, а само за 2,5% пацијената није ни задовољавајућа ни незадовољавајућа (графикон 14).

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



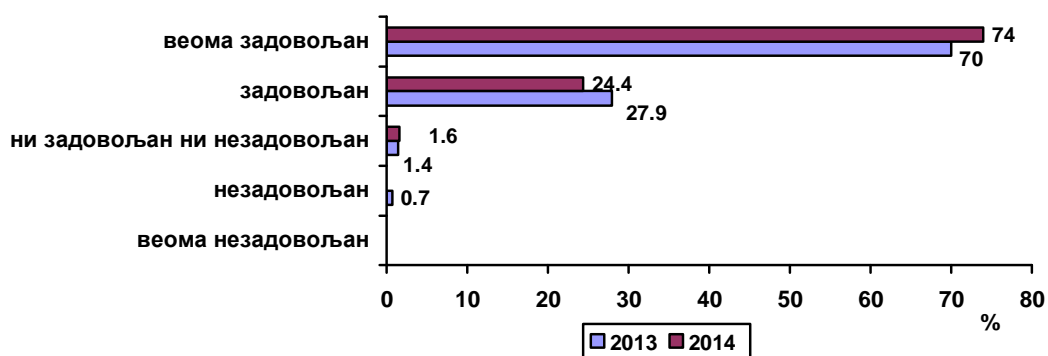
Љубазношћу медицинских сестара према члановима породице пацијента и посетиоцима су најзадовољнији пацијенти у ВМА (просечна оцена 5,00), док су најмање задовољни пацијенти у Институту за рехабилитацију (4,66). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника љубазношћу медицинских сестара према члановима породице пацијента између различитих болница ( $F=1,959$ ,  $DF=3$ ,  $p=0,124$ ).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	70	4.67	0.50	73	4.66	0.558
Клин. за рехабилитацију „Зоговић“	40	4.68	0.62	25	4.72	0.458
Спец. бол. за протетику	12	4.50	0.52	6	4.83	0.408
ВМА	16	4.56	0.63	14	5.00	0.000
<b>УКУПНО</b>	<b>138</b>	<b>4.64</b>	<b>0.55</b>	<b>118</b>	<b>4.72</b>	<b>0.504</b>

Сестринском негом у целини је задовољно чак 98,4% испитаника, а 1,6% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни (графикон 15).

Графикон 15. Задовољство испитаника сестринском негом у целини



Сестринском негом у целини су најзадовољнији пацијенти у ВМА (просечна оцена 4,93), док су најмање задовољни условно речено пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,67). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника сестринском негом у целини између различитих болница ( $F=0,974$ ,  $DF=3$ ,  $p=0,407$ ).

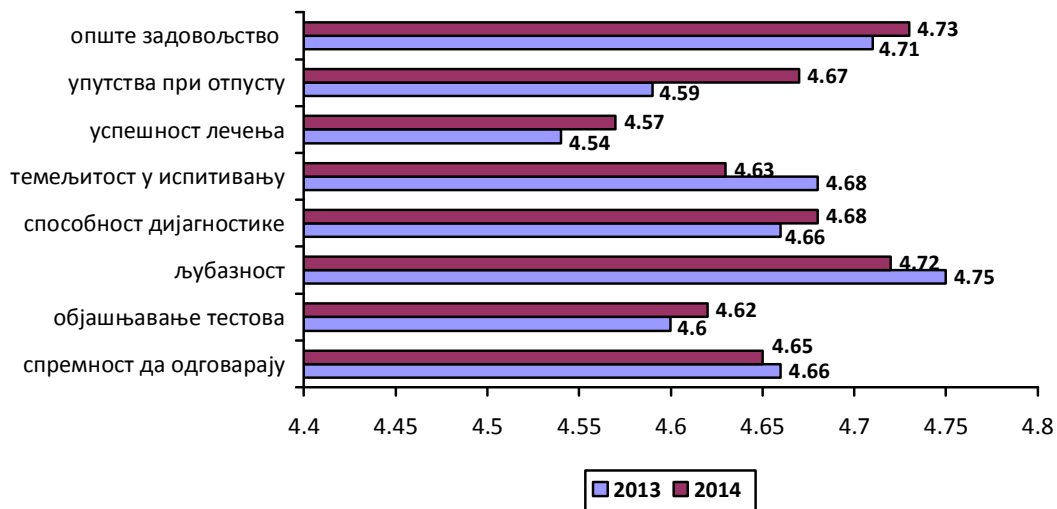
Табела 16. Задовољство сестринском негом у целини- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	71	4.68	0.50	79	4.71	0.510
Клин. за рехабилитацију „Зоговић“	41	4.71	0.60	28	4.68	0.476
Спец. бол. за протетику	12	4.58	0.51	6	4.67	0.516
ВМА	16	4.62	0.62	14	4.93	0.267
<b>УКУПНО</b>	<b>140</b>	<b>4.67</b>	<b>0.54</b>	<b>127</b>	<b>4.72</b>	<b>0.483</b>

### Услуге лекара у болници

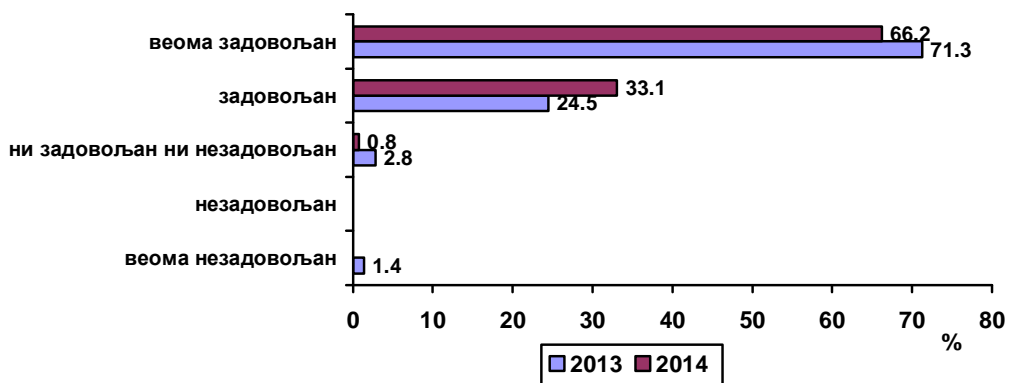
Задовољство радом лекара у целини на одељењима рехабилитације је оцењено нешто већом оценом (4,73) од задовољства сестринском негом (просечна оцена 4,72). Од лекарских особина, пацијенти су најзадовољнији љубазношћу (4,72), а најмање задовољни успешношћу у лечењу (4,57). У односу на претходну годину, сви аспекти лекарског рада су боље оцењени, изузев темељитости лекара у испитивању и спремности да одговарају на питања пацијената (графикон 16).

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



Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената је задовољавајућа за чак 99% испитаника, а само 0,8% су навели да нису ни задовољни ни незадовољни (графикон 17).

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



Посматрано по појединачним болницама, пацијенти су спремност лекара да одговарају на питања оценили најбоље у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 5,00), док су, условно речено најмање задовољни пацијенти у Институту за рехабилитацију (4,58). Није установљена

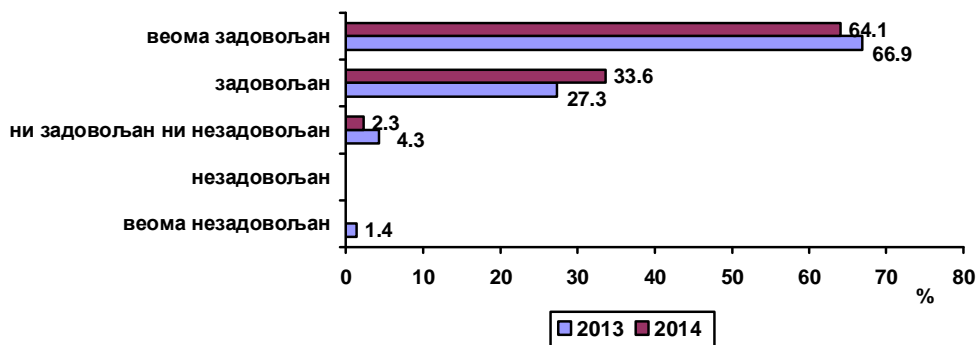
статистички значајна разлика у задовољству испитаника спремношћу лекара да одговарају на питања између различитих болница ( $F=2,641$ ,  $DF=3$ ,  $p=0,052$ ).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	74	4.65	0.63	80	4.58	0.522
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	41	4.66	0.66	30	4.70	0.466
Спец. бол. за протетику	12	4.67	0.49	6	5.00	0.000
ВМА	16	4.69	0.48	14	4.86	0.363
<b>УКУПНО</b>	<b>143</b>	<b>4.66</b>	<b>0.61</b>	<b>130</b>	<b>4.65</b>	<b>0.494</b>

Лекарска објашњења процедура, тестова и третмана којима се пацијент подвргава су задовољавајућа за близу 98% испитаника, а само 2,3% су навели да нису ни задовољни ни незадовољни (графикон 18).

Графикон 18. Задовољство испитаника лекарским објашњењима процедура и третмана



Лекарским објашњењима тестова, процедура, третмана и резултата су најзадовољнији пацијенти у ВМА (просечна оцена 4,86), док су, условно речено најмање задовољни пацијенти у Институту за рехабилитацију (4,57). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника лекарским објашњењима тестова и процедура између различитих болница ( $F=1,529$ ,  $DF=3$ ,  $p=0,210$ ).

Табела 18. Лекарска објашњења тестова и процедура- просечна оцена

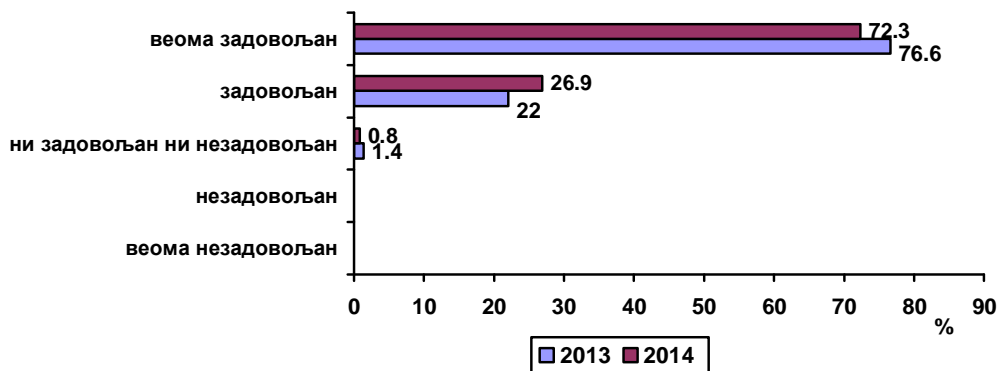
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	71	4.61	0.64	79	4.57	0.570
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	40	4.58	0.71	29	4.59	0.501
Спец. бол. за протетику	12	4.75	0.45	6	4.83	0.408
ВМА	16	4.50	0.63	14	4.86	0.363
<b>УКУПНО</b>	<b>139</b>	<b>4.60</b>	<b>0.65</b>	<b>128</b>	<b>4.62</b>	<b>0.534</b>

Љубазност лекара према пацијентима је задовољавајућа за чак око 99% пацијената, док је само 0,8% пацијената који су се изјаснили да нису ни



задовољни ни незадовољни, а није било пацијената који су незадовољни овом лекарском особином (графикон 19).

Графикон 19. Задовољство испитаника љубазношћу лекара



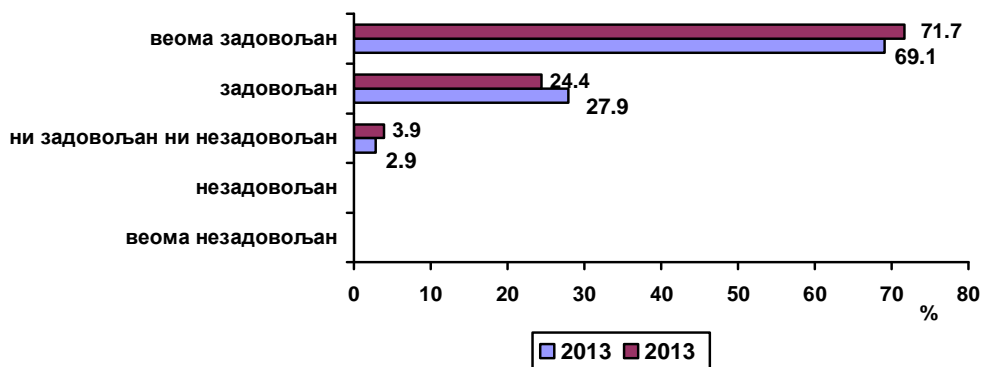
Љубазност лекара је најбоље оцењена у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 5,00), док су, условно речено најмање задовољни пацијенти у Институту за рехабилитацију (4,64). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника љубазношћу лекара између различитих болница ( $F=2,283$ ,  $DF=3$ ,  $p=0,082$ ).

Табела 19. Љубазност лекара- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	73	4.74	0.47	80	4.64	0.509
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	40	4.78	0.48	30	4.80	0.407
Спец. бол. за протетику	12	4.75	0.45	6	5.00	0.000
ВМА	16	4.75	0.45	14	4.86	0.363
<b>УКУПНО</b>	<b>141</b>	<b>4.75</b>	<b>0.47</b>	<b>130</b>	<b>4.72</b>	<b>0.470</b>

Способност дијагностике лекара је задовољавајућа за око 96% пацијената, док је само 3,9% у категорији оних који нису ни задовољни ни незадовољни. Није било пацијената који су незадовољни овом лекарском особином (графикон 20).

Графикон 20. Задовољство испитаника способношћу дијагностике лекара



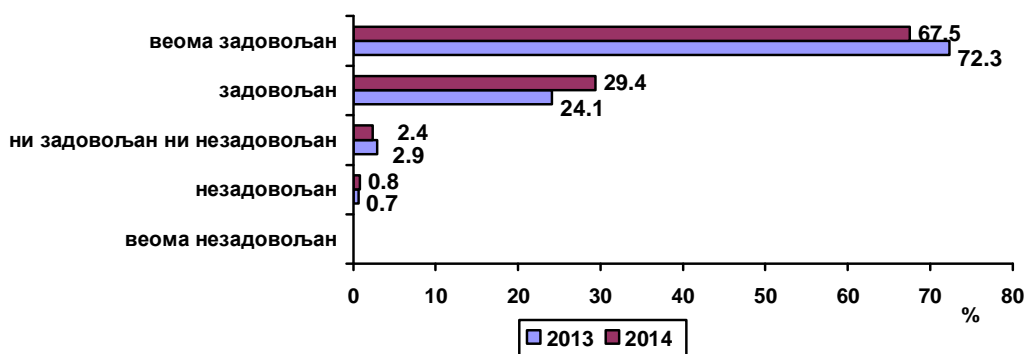
Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената је најбоље оцењена у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 5,00), док су, условно речено најмање задовољни пацијенти у Институту за рехабилитацију (4,61). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника лекарском способношћу дијагностиковања здравствених проблема пацијента између различитих болница ( $F=1,696$ ,  $DF=3$ ,  $p=0,171$ ).

Табела 20. Лекарска способност дијагностиковања- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	70	4.64	0.54	79	4.61	0.587
Клин. за рехабилитацију „Зоговић“	39	4.74	0.44	28	4.71	0.535
Спец. бол. за протетику	12	4.58	0.67	6	5.00	0.000
ВМА	15	4.60	0.63	14	4.86	0.363
<b>УКУПНО</b>	<b>136</b>	<b>4.66</b>	<b>0.53</b>	<b>127</b>	<b>4.68</b>	<b>0.547</b>

Темељитост лекара у испитивању је задовољавајућа за око 97% пацијената, око 2,4% нису ни задовољни ни незадовољни, док је само 0,8% незадовољних (графикон 21).

Графикон 21. Задовољство испитаника темељитошћу лекара у испитивању



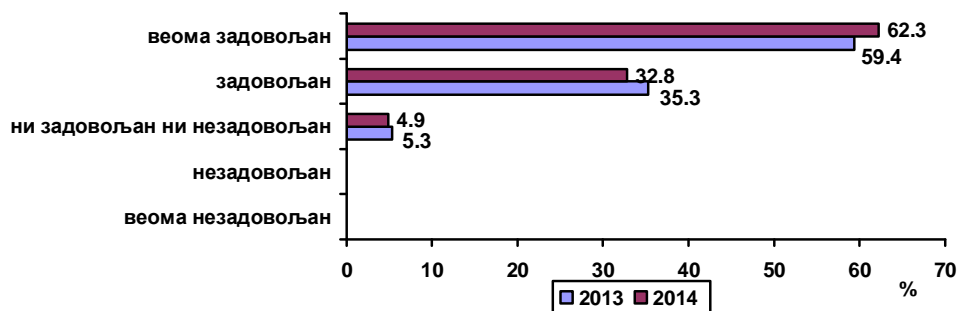
Темељитост лекара у испитивању је најбоље оцењена у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 4,83), док су, условно речено најмање задовољни пацијенти у Институту за рехабилитацију (4,57). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника темељитошћу лекара у испитивању између различитих болница ( $F=0,962$ ,  $DF=3$ ,  $p=0,413$ ).

Табела 21. Темељитост лекара у испитивању- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	70	4.69	0.50	77	4.57	0.616
Клин. за рехабилитацију „Зоговић“	39	4.72	0.65	29	4.69	0.471
Спец. бол. за протетику	12	4.75	0.45	6	4.83	0.408
ВМА	16	4.50	0.73	14	4.79	0.579
<b>УКУПНО</b>	<b>137</b>	<b>4.68</b>	<b>0.57</b>	<b>126</b>	<b>4.63</b>	<b>0.574</b>

Успешност лекара у лечењу је задовољавајућа за око 95% пацијената, док је још око 5% пацијената који су се изјаснили да нису ни задовољни ни незадовољни овом лекарском особином, што одговара резултатима из претходне године (графикон 22).

Графикон 22. Задовољство испитаника успешношћу лекара у лечењу



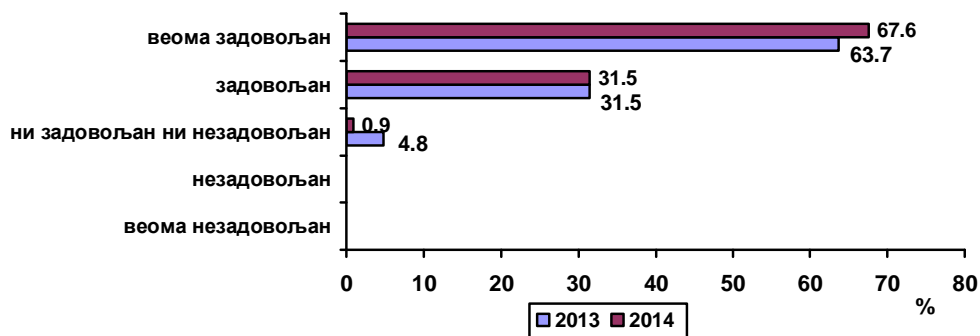
Успешност лечења лекара је најбоље оцењена у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 5,00), док су, условно речено најмање задовољни пацијенти у Институту за рехабилитацију (4,49). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника успешношћу лекара у лечењу између различитих болница ( $F=2,303$ ,  $DF=3$ ,  $p=0,081$ ).

Табела 22. Успешност лечења лекара- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	70	4.49	0.58	74	4.49	0.602
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	38	4.66	0.63	28	4.61	0.629
Спец. бол. за протетику	12	4.67	0.49	6	5.00	0.000
ВМА	13	4.38	0.65	14	4.79	0.426
<b>УКУПНО</b>	<b>133</b>	<b>4.54</b>	<b>0.60</b>	<b>122</b>	<b>4.57</b>	<b>0.588</b>

Упутства лекара приликом отпуста са болничког лечења су задовољавајућа за чак 99% пацијената, док је само 0,9% у категорији оних који нису ни задовољни ни незадовољни овом лекарском особином (графикон 23).

Графикон 23. Задовољство испитаника упутствима добијеним од лекара приликом отпуста



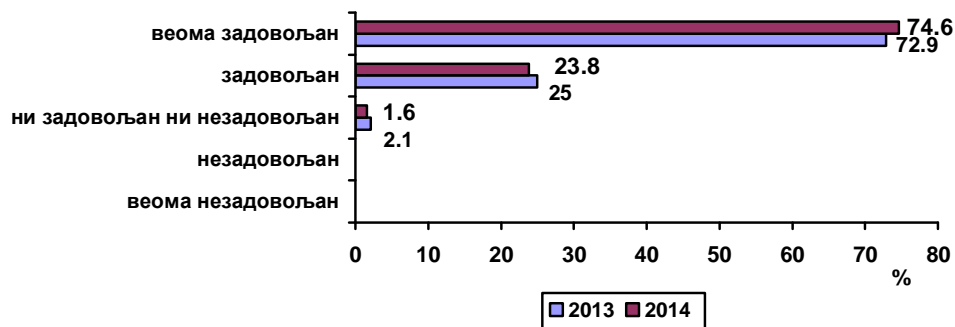
Упутства која лекар даје приликом отпуста пацијента са болничког лечења су најбоље оцењена у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 5,00), док су, условно речено најмање задовољни пацијенти у Институту за рехабилитацију (4,59). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника лекарским упутствима приликом отпуста са болничког лечења између различитих болница ( $F=1,699$ ,  $DF=3$ ,  $p=0,172$ ).

Табела 23. Лекарска упутства при отпусту- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	66	4.53	0.59	64	4.59	0.526
Клин. за рехабилитацију „Зоговић“	34	4.68	0.59	25	4.72	0.458
Спец. бол. за протетику	12	4.83	0.39	6	5.00	0.000
ВМА	12	4.42	0.67	13	4.77	0.439
<b>УКУПНО</b>	<b>124</b>	<b>4.59</b>	<b>0.58</b>	<b>108</b>	<b>4.67</b>	<b>0.493</b>

Лекарским услугама у целини током болничког лечења је задовољно преко 98% испитаника, а само 1,6% пацијената су се изјаснили да нису ни задовољни ни незадовољни (графикон 24).

Графикон 24. Задовољство испитаника услугама лекара у целини



Услугама лекара у целини су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 5,00), док су, условно речено најмање задовољни пацијенти у Институту за рехабилитацију (4,64). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника услугама лекара у целини на одељењима рехабилитације између различитих болница ( $F=2,603$ ,  $DF=3$ ,  $p=0,055$ ).

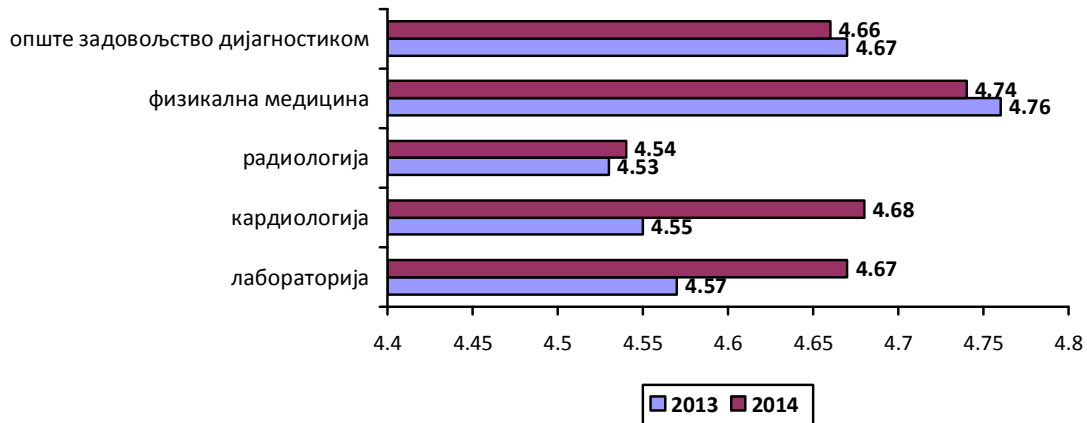
Табела 24. Опште задовољство услугама лекара- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	72	4.65	0.53	78	4.64	0.534
Клин. за рехабилитацију „Зоговић“	41	4.78	0.47	28	4.86	0.356
Спец. бол. за протетику	12	4.83	0.39	6	5.00	0.000
ВМА	15	4.67	0.49	14	4.86	0.363
<b>УКУПНО</b>	<b>140</b>	<b>4.71</b>	<b>0.50</b>	<b>126</b>	<b>4.73</b>	<b>0.480</b>

### Задовољство дијагностичким услугама

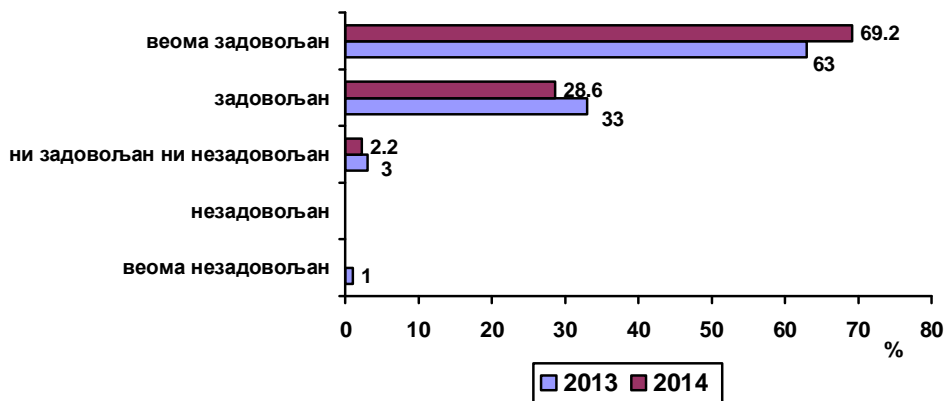
Пацијенти на одељењима рехабилитације су дијагностичке услуге оценили оценом 4,66 (графикон 25). Најмањом оценом, условно речено с обзиром на висок степен задовољства, су оцењене радиолошке услуге (4,54), а највећом оценом услуге физикалне терапије (4,74).

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



На питање о задовољству лабораторијским услугама је одговорио 91 испитаник (63,6%). Лабораторијским услугама је задовољно близу 98% пацијената, а само 2,2% су се изјаснили да нису ни задовољни ни незадовољни (графикон 26).

Графикон 26. Задовољство испитаника лабораторијским услугама



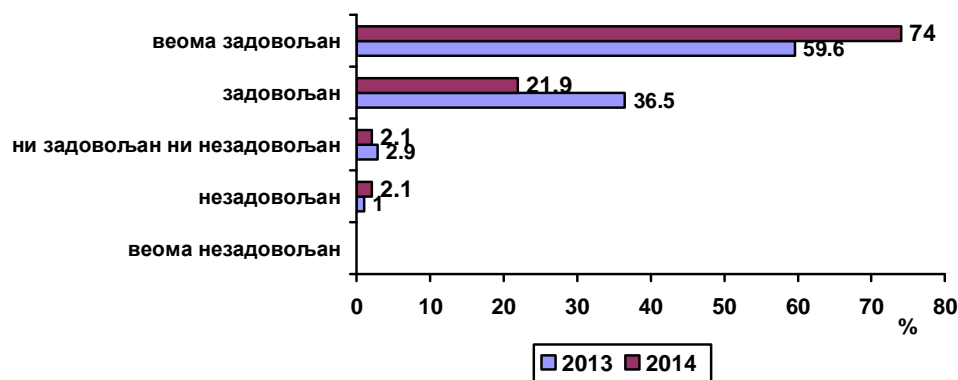
Лабораторијском дијагностиком су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 5,00), док су, условно речено најмање задовољни пацијенти у Институту за рехабилитацију (4,57). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника лабораторијском дијагностиком између различитих болница ( $F=2,085$ ,  $DF=3$ ,  $p=0,108$ ).

Табела 25. Задовољство лабораторијском дијагностиком- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	50	4.60	0.53	56	4.57	0.566
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	26	4.65	0.56	17	4.82	0.393
Спец. бол. за протетику	12	4.25	1.14	5	5.00	0.000
ВМА	12	4.58	0.67	13	4.77	0.439
<b>УКУПНО</b>	<b>100</b>	<b>4.57</b>	<b>0.66</b>	<b>91</b>	<b>4.67</b>	<b>0.518</b>

На питање о задовољству услугама кардиолошке дијагностике (ЕКГ, тест оптерећења) је одговорило 96 испитаника (67%). Задовољно је 96% пацијената, а само 2% су незадовољни (графикон 27).

Графикон 27. Задовољство испитаника услугама кардиолошке дијагностике



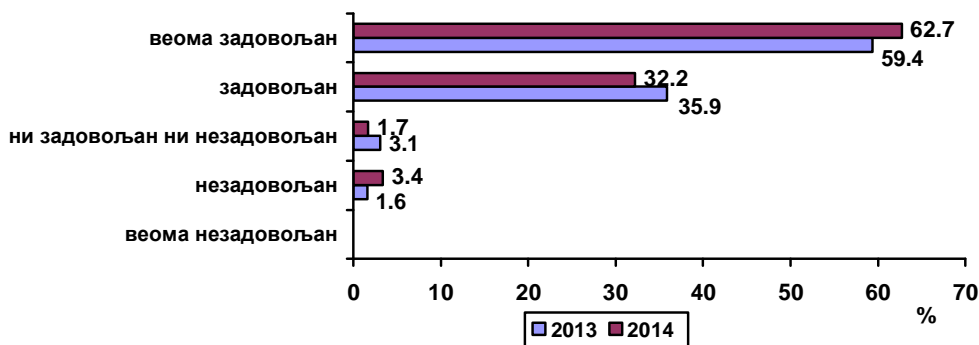
Услугама кардиолошке дијагностике су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 5,00), док су, условно речено најмање задовољни пацијенти у Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ (4,53). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника кардиолошком дијагностиком између различитих болница ( $F=0,831$ ,  $DF=3$ ,  $p=0,480$ ).

Табела 26. Задовољство кардиолошком дијагностиком- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	60	4.57	0.53	62	4.70	0.498
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	23	4.52	0.79	19	4.53	0.964
Спец. бол. за протетику	11	4.55	0.52	5	5.00	0.000
ВМА	10	4.50	0.71	10	4.70	0.675
<b>УКУПНО</b>	<b>104</b>	<b>4.55</b>	<b>0.61</b>	<b>96</b>	<b>4.68</b>	<b>0.624</b>

На питање о задовољству услугама радиолошке дијагностике је одговорило само 59 испитаника (41%), што је и очекивано с обзиром да су у питању пацијенти код којих је завршена дијагностика и који су на рехабилитацији. Задовољно је око 95% пацијената, а само 3,4% су незадовољни (графикон 28).

Графикон 28. Задовољство испитаника услугама радиолошке дијагностике



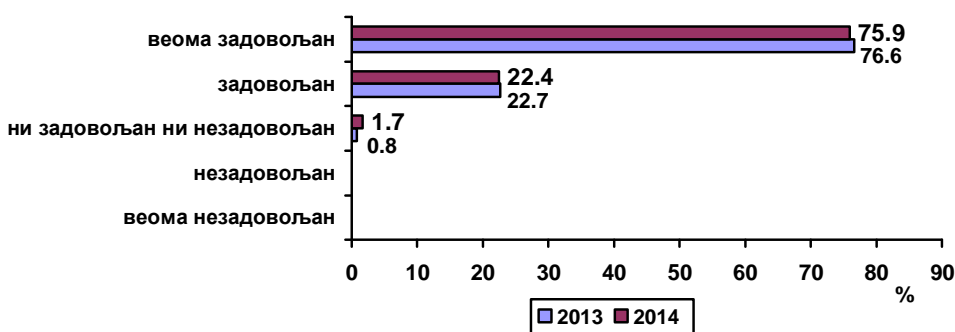
Услугама радиолошке дијагностике су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 4,75), док су, условно речено најмање задовољни пацијенти у Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ (4,50). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника радиолошком дијагностиком између различитих болница ( $F=0,126$ ,  $DF=3$ ,  $p=0,944$ ).

Табела 27. Задовољство радиолошком дијагностиком- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	29	4.38	0.73	34	4.53	0.707
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	19	4.68	0.58	10	4.50	0.972
Спец. бол. за протетику	9	4.56	0.53	4	4.75	0.500
ВМА	7	4.71	0.49	11	4.55	0.522
<b>УКУПНО</b>	<b>64</b>	<b>4.53</b>	<b>0.64</b>	<b>59</b>	<b>4.54</b>	<b>0.703</b>

На питање о задовољству услугама физикалне терапије је одговорило 116 пацијената или 81%. Задовољно је преко 98% пацијената, а само 1,7% су се изјаснили да нису ни задовољни ни незадовољни (графикон 29).

Графикон 29. Задовољство испитаника услугама физикалне терапије



Услугама физикалне терапије су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 5,00) и ВМА (5,00), док

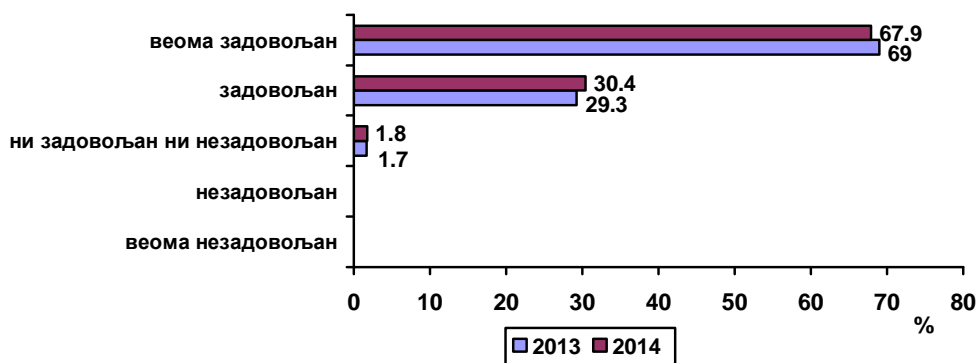
су, условно речено најмање задовољни пацијенти у Института за рехабилитацију (4,62). Установљена је високо статистички значајна разлика у задовољству испитаника услугама физикалне терапије између различитих болница ( $F=4,558$ ,  $DF=3$ ,  $p=0,005$ ).

Табела 28. Задовољство физикалном терапијом- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	67	4.75	0.47	71	4.62	0.544
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	34	4.82	0.39	26	4.89	0.326
Спец. бол. за протетику	12	4.58	0.51	5	5.00	0.000
ВМА	15	4.80	0.41	14	5.00	0.000
<b>УКУПНО</b>	<b>128</b>	<b>4.76</b>	<b>0.45</b>	<b>116</b>	<b>4.74</b>	<b>0.478</b>

На питање о задовољству дијагностичким услугама у целини је одговорило 112 анкетираних пацијената (78%). Задовољно је преко 98% пацијената, а само 1,8% су у категорији ни задовољних, ни незадовољних (графикон 30).

Графикон 30. Задовољство испитаника дијагностичким услугама у целини



Дијагностичким услугама у целини су најзадовољнији пацијенти Клинике за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ (просечна оцена 4,83), док су, условно речено, најмање задовољни пацијенти у Институту за рехабилитацију (4,57). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника услугама дијагностике између различитих болница ( $F=1,988$ ,  $DF=3$ ,  $p=0,120$ ).

Табела 29. Опште задовољство услугама дијагностике- просечна оцена

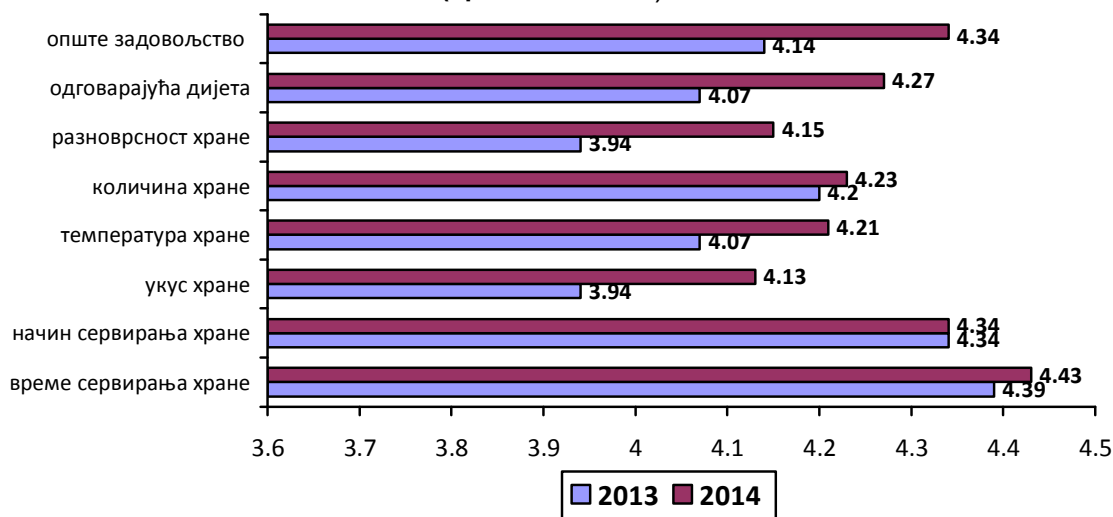
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	62	4.71	0.46	70	4.57	0.554
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	29	4.66	0.55	24	4.83	0.381
Спец. бол. за протетику	11	4.64	0.50	5	4.80	0.447
ВМА	14	4.57	0.65	13	4.77	0.439
<b>УКУПНО</b>	<b>116</b>	<b>4.67</b>	<b>0.51</b>	<b>112</b>	<b>4.66</b>	<b>0.512</b>



### Услуге болничке исхране

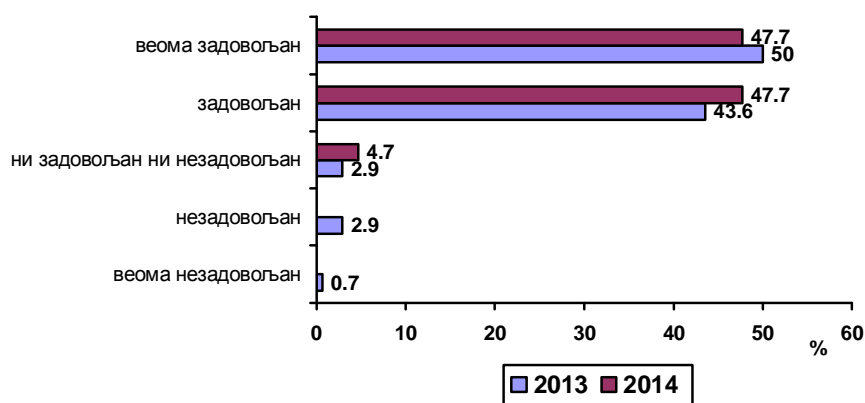
Када су у питању услуге болничке исхране, пацијенти су најзадовољнији временом и начином сервирања хране, а најмање задовољни укусом и разноврсношћу хране (графикон 31). У односу на претходну годину, сви аспекти болничке исхране су боље оцењени.

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



Временом сервирања хране у болници је задовољно око 95% пацијената, а 4,7% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни (графикон 32).

Графикон 32. Задовољство испитаника временом сервирања хране



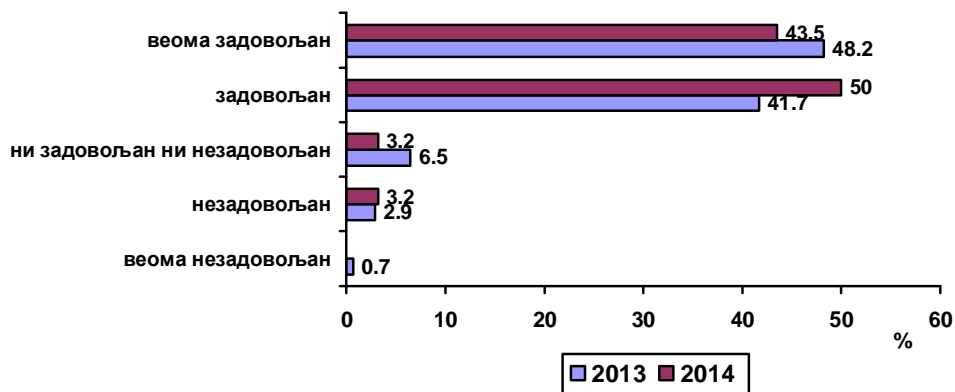
Посматрано по појединачним болницама, временом сервирања хране су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 4,83), док су, условно речено, најмање задовољни пацијенти у Институту за рехабилитацију (4,30). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника временом сервирања хране између различитих болница ( $F=4,017$ ,  $DF=3$ ,  $p=0,009$ ).

Табела 30. Време сервирања хране- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	74	4.42	0.66	80	4.30	0.604
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	39	4.38	0.78	28	4.61	0.497
Спец. бол. за протетику	12	4.17	1.19	6	4.83	0.408
ВМА	15	4.47	0.64	14	4.64	0.497
<b>УКУПНО</b>	<b>140</b>	<b>4.39</b>	<b>0.75</b>	<b>128</b>	<b>4.43</b>	<b>0.584</b>

Начином сервирања хране у болници је задовољно 93,5% пацијената, 3,2% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а такође 3,2% пацијената су незадовољни (графикон 33).

Графикон 33. Задовољство испитаника начином сервирања хране



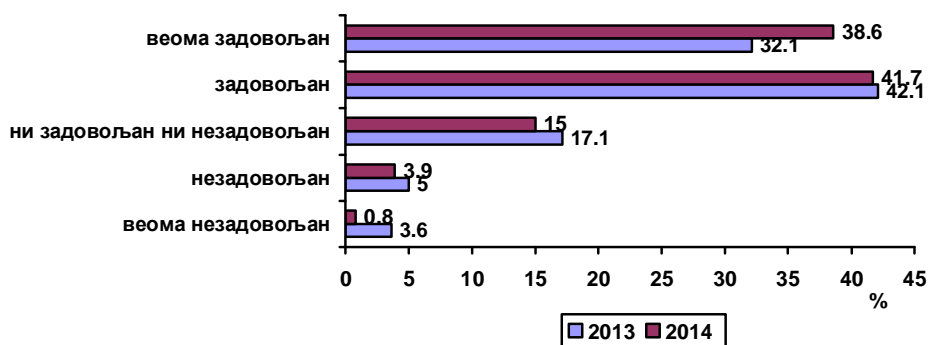
Начином сервирања хране су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 4,83), док су, условно речено, најмање задовољни пацијенти у Институту за рехабилитацију (4,21). Установљена је статистички значајна разлика у задовољству испитаника начином сервирања хране између различитих болница ( $F=3,293$ ,  $DF=3$ ,  $p=0,023$ ).

Табела 31. Начин сервирања хране- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	72	4.33	0.73	78	4.21	0.762
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	39	4.51	0.68	26	4.46	0.508
Спец. бол. за протетику	12	4.17	1.11	6	4.83	0.408
ВМА	16	4.06	0.93	14	4.64	0.497
<b>УКУПНО</b>	<b>139</b>	<b>4.34</b>	<b>0.79</b>	<b>124</b>	<b>4.34</b>	<b>0.697</b>

Укусом хране у болници је задовољно 80% пацијената, 15% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а 4,7% пацијената су незадовољни, што су бољи резултати у односу на претходну годину (графикон 34).

Графикон 34. Задовољство испитаника укусом болничке хране



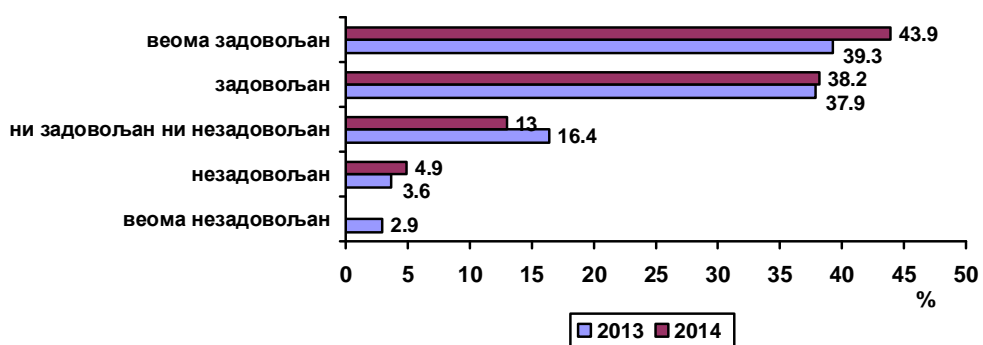
Укусом болничке хране су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 4,67), док су, условно речено, најмање задовољни пацијенти у Институту за рехабилитацију (4,00). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника укусом болничке хране између различитих болница ( $F=2,111$ ,  $DF=3$ ,  $p=0,102$ ).

Табела 32. Укус болничке хране- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	73	3.89	1.10	81	4.00	0.866
Клин. за рехабилитацију „Зоговић“	39	4.05	0.72	26	4.31	0.788
Спец. бол. за протетику	12	4.00	1.21	6	4.67	0.516
ВМА	16	3.88	1.09	14	4.36	1.008
<b>УКУПНО</b>	<b>140</b>	<b>3.94</b>	<b>1.01</b>	<b>127</b>	<b>4.13</b>	<b>0.867</b>

Температуром хране у болници је задовољно око 82% пацијената, 13% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а 5% пацијената су незадовољни (графикон 35).

Графикон 35. Задовољство испитаника температуром болничке хране



Температуром болничке хране су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 4,50) и ВМА (4,50), док су, условно речено, најмање задовољни пацијенти у Институту за

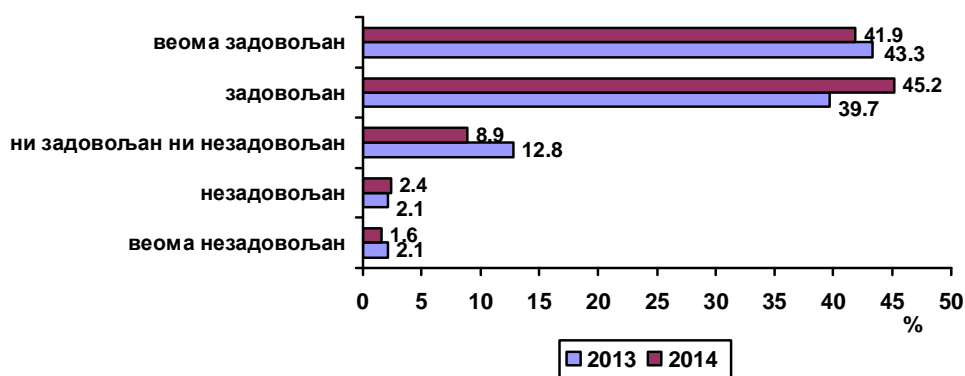
рехабилитацију (4,08). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника температуром болничке хране између различитих болница ( $F=1,778$ ,  $DF=3$ ,  $p=0,153$ ).

Табела 33. Температура болничке хране- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	73	3.95	1.05	77	4.08	0.885
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	39	4.38	0.63	26	4.38	0.752
Спец. бол. за протетику	12	4.17	1.11	6	4.50	0.837
ВМА	16	3.81	1.11	14	4.50	0.760
<b>УКУПНО</b>	<b>140</b>	<b>4.07</b>	<b>0.98</b>	<b>123</b>	<b>4.21</b>	<b>0.852</b>

Количином хране у болници је задовољно 87% пацијената, 9% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а 4% пацијената су незадовољни (графикон 36).

Графикон 36. Задовољство испитаника количином болничке хране



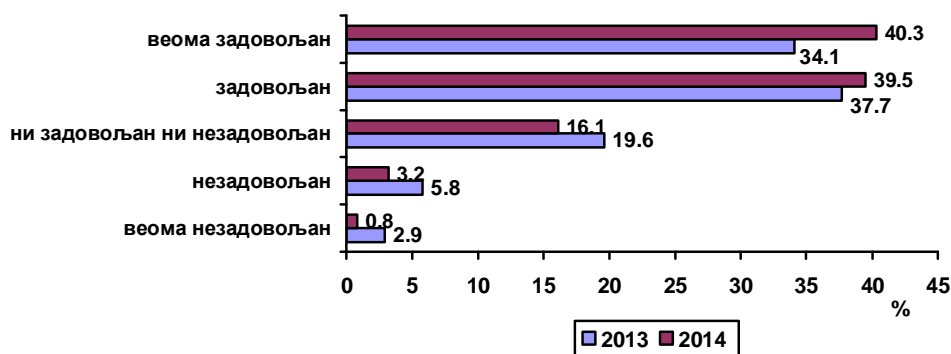
Количином болничке хране су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 4,67), док су, условно речено, најмање задовољни пацијенти у Институту за рехабилитацију (4,10). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника количином болничке хране између различитих болница ( $F=1,961$ ,  $DF=3$ ,  $p=0,124$ ).

Табела 34. Количина болничке хране- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	75	4.05	0.96	78	4.10	0.877
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	38	4.39	0.68	26	4.46	0.647
Спец. бол. за протетику	12	4.25	1.14	6	4.67	0.516
ВМА	16	4.38	0.81	14	4.36	0.929
<b>УКУПНО</b>	<b>141</b>	<b>4.20</b>	<b>0.90</b>	<b>124</b>	<b>4.23</b>	<b>0.837</b>

Разноврсношћу хране у болници је задовољно око 80% пацијената, 16% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а 4% пацијената су незадовољни (графикон 37).

Графикон 37. Задовољство испитаника разноврсношћу болничке хране



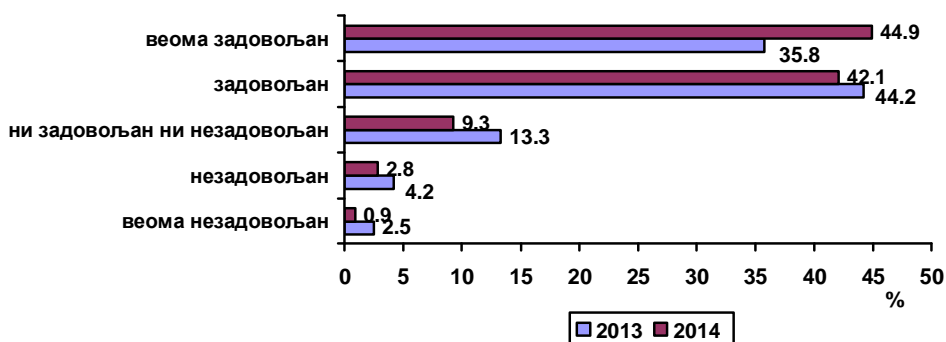
Разноврсношћу болничке хране су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 4,83), док су, условно речено, најмање задовољни пацијенти у Институту за рехабилитацију (3,99). Установљена је статистички значајна разлика у задовољству испитаника разноврсношћу болничке хране између различитих болница ( $F=3,419$ ,  $DF=3$ ,  $p=0,020$ ).

Табела 35. Разноврсност болничке хране- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	72	3.96	1.07	79	3.99	0.899
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	39	3.95	0.89	25	4.44	0.651
Спец. бол. за протетику	11	3.91	1.22	6	4.83	0.408
ВМА	16	3.88	1.02	14	4.29	0.914
<b>УКУПНО</b>	<b>138</b>	<b>3.94</b>	<b>1.02</b>	<b>124</b>	<b>4.15</b>	<b>0.865</b>

Одговарајућом дијетом у болници је задовољно 87% пацијената, 9% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а око 4% пацијената су незадовољни (графикон 38).

Графикон 38. Задовољство испитаника одговарајућом дијетом



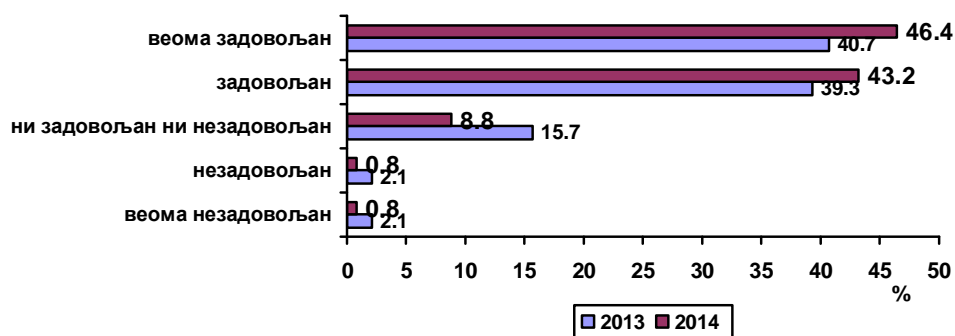
Одговарајућом дијетом током болничког боравка су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 4,83), док су, условно речено, најмање задовољни пацијенти у Институту за рехабилитацију (4,09). Постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника одговарајућом дијетом између различитих болница ( $F=2,951$   $DF=3$ ,  $p=0,036$ ).

Табела 36. Одговарајућа дијета током болничког боравка- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	64	4.03	0.91	64	4.09	0.868
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	34	4.21	0.84	23	4.48	0.730
Спец. бол. за протетику	11	3.82	1.33	6	4.83	0.408
ВМА	11	4.09	1.04	14	4.50	0.650
<b>УКУПНО</b>	<b>120</b>	<b>4.07</b>	<b>0.94</b>	<b>107</b>	<b>4.27</b>	<b>0.819</b>

Услугама исхране у целини је задовољно близу 90% пацијената, 8,8% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а 1,6% пацијената су незадовољни (графикон 39).

Графикон 39. Задовољство испитаника услугама исхране у целини



Услугама исхране у целини током боравка у болници су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 4,67), док су, условно речено, најмање задовољни пацијенти у Институту за рехабилитацију (4,20). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника услугама исхране у целини између различитих болница ( $F=2,668$ ,  $DF=3$ ,  $p=0,051$ ).

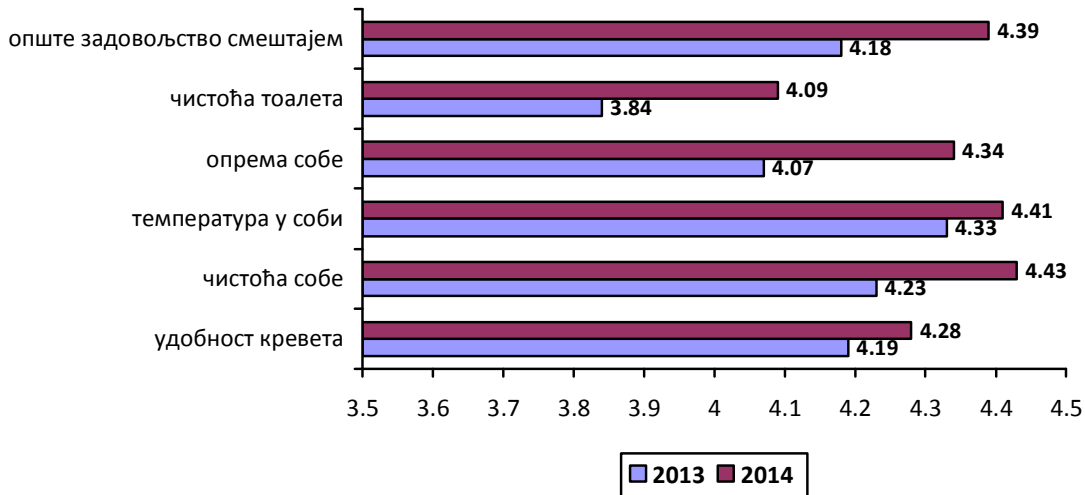
Табела 37. Задовољство услугама исхране у целини- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	75	4.15	0.94	79	4.20	0.791
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	38	4.16	0.79	26	4.62	0.496
Спец. бол. за протетику	11	4.18	1.25	6	4.67	0.516
ВМА	16	4.06	0.85	14	4.43	0.756
<b>УКУПНО</b>	<b>140</b>	<b>4.14</b>	<b>0.91</b>	<b>125</b>	<b>4.34</b>	<b>0.740</b>

### Услови болничког смештаја

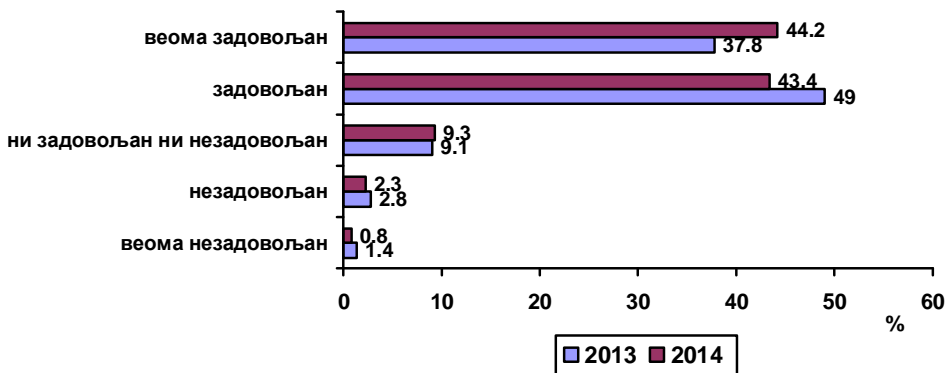
Оцењујући услове смештаја на одељењима рехабилитације, пацијенти су најлошије оценили чистоћу тоалета, док су најбоље оцењени температура и чистоћа болесничке собе (графикон 40). У односу на претходну годину, сви аспекти болничког смештаја су боље оцењени.

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



Удобност болничког кревета је задовољавајућа за око 88% пацијената, 9% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а око 3% пацијената су незадовољни (графикон 41).

Графикон 41. Задовољство испитаника удобношћу болничког кревета



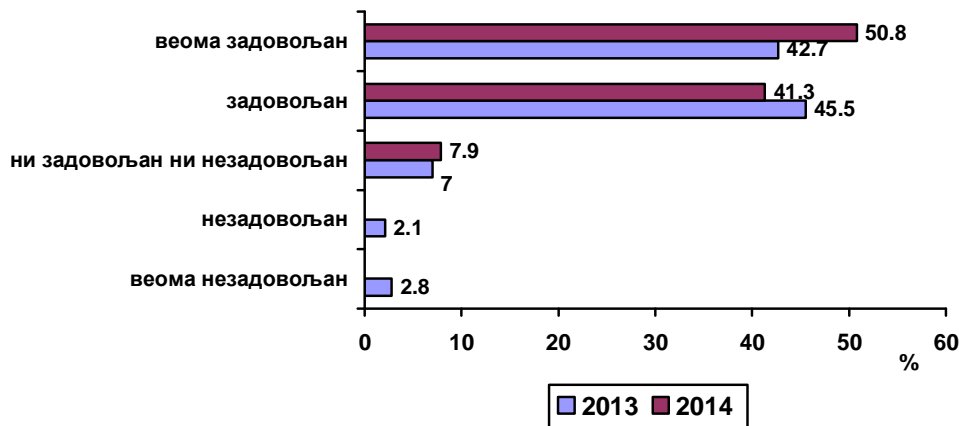
Удобност болничких кревета је најбоље оцењена у ВМА (просечна оцена 4,64), док су, условно речено, најмање задовољни пацијенти Института за рехабилитацију (4,19). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника удобношћу болничких кревета између различитих болница ( $F=1,487$ ,  $DF=3$ ,  $p=0,221$ ).

Табела 38. Удобност кревета- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	75	4.21	0.86	81	4.19	0.838
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	40	4.20	0.61	28	4.36	0.731
Спец. бол. за протетику	12	3.92	0.90	6	4.33	0.816
ВМА	16	4.25	1.06	14	4.64	0.497
<b>УКУПНО</b>	<b>143</b>	<b>4.19</b>	<b>0.82</b>	<b>129</b>	<b>4.28</b>	<b>0.790</b>

Чистоћа болесничке собе је задовољавајућа за око 92% пацијента, а 8% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни (графикон 42).

Графикон 42. Задовољство испитаника чистоћом болничке собе



Чистоћа болесничке собе је најбоље оцењена у ВМА (просечна оцена 4,64), док су, условно речено, најмање задовољни пацијенти у Институту за рехабилитацију (4,32). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника чистоћом болесничке собе између различитих болница ( $F=2,049$   $DF=3$ ,  $p=0,111$ ).

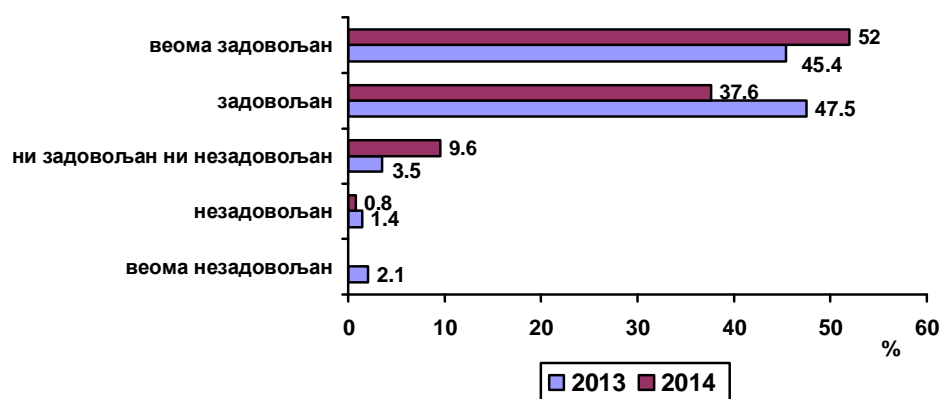
Табела 39. Чистоћа болесничке собе- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	75	4.16	0.99	80	4.32	0.689
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	40	4.45	0.64	26	4.62	0.496
Спец. бол. за протетику	12	4.08	0.29	6	4.50	0.548
ВМА	16	4.12	1.15	14	4.64	0.497
<b>УКУПНО</b>	<b>143</b>	<b>4.23</b>	<b>0.89</b>	<b>126</b>	<b>4.43</b>	<b>0.638</b>

Температура болесничке собе је задовољавајућа за око 90% пацијената, 9,6% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а 0,8% пацијената су незадовољни (графикон 43).



Графикон 43. Задовољство испитаника температуром у соби



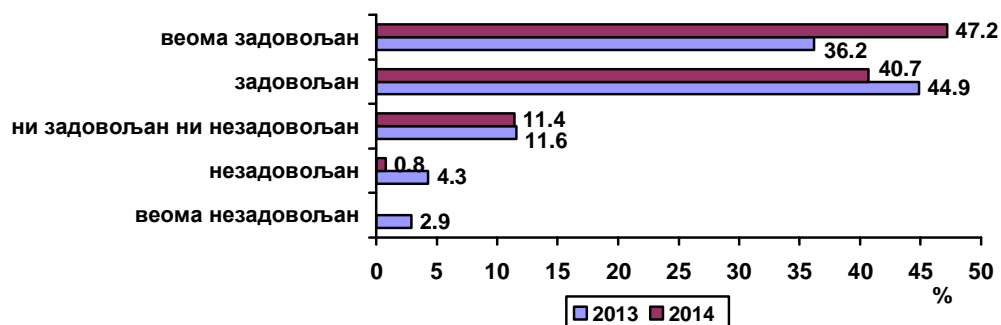
Температура у болесничкој соби је најбоље оцењена у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 4,67), док су, условно речено, најмање задовољни пацијенти у Институту за рехабилитацију (4,30). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника температуром у болесничкој соби између различитих болница ( $F=1,729$   $DF=3$ ,  $p=0,165$ ).

Табела 40. Температура у болесничкој соби- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	73	4.23	0.92	79	4.30	0.722
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	40	4.50	0.68	26	4.54	0.706
Спец. бол. за протетику	12	4.17	0.39	6	4.67	0.516
ВМА	16	4.44	0.63	14	4.64	0.497
<b>УКУПНО</b>	<b>141</b>	<b>4.33</b>	<b>0.80</b>	<b>125</b>	<b>4.41</b>	<b>0.697</b>

Опрема болесничке собе је задовољавајућа за око 88% пацијената, 11,4% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а 0,8% пацијената су незадовољни (графикон 44).

Графикон 44. Задовољство испитаника опремом у соби



Опремом болесничке собе су најзадовољнији пацијенти у ВМА (просечна оцена 4,64), док су, условно речено, најмање задовољни пацијенти у Специјалној

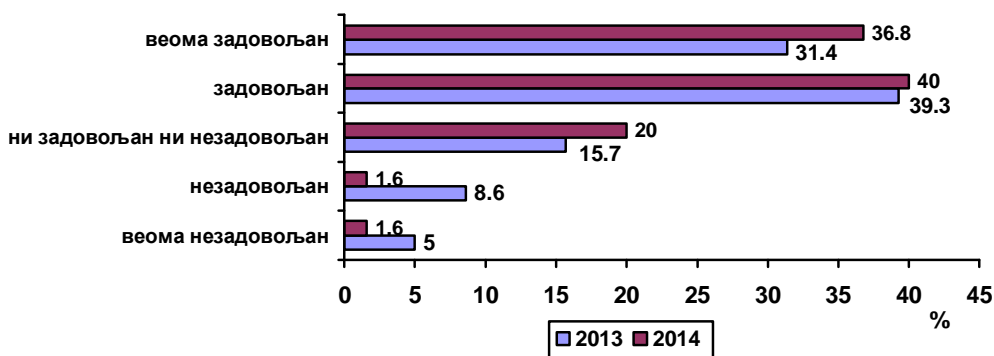
болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,17). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника опремом у болесничкој соби између различитих болница ( $F=1,324$   $DF=3$ ,  $p=0,270$ ).

Табела 41. Опрема болесничке собе- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	72	4.06	1.01	77	4.27	0.719
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	39	4.08	0.90	26	4.42	0.643
Спец. бол. за протетику	11	4.00	0.63	6	4.17	1.169
ВМА	16	4.19	1.11	14	4.64	0.497
<b>УКУПНО</b>	<b>138</b>	<b>4.07</b>	<b>0.96</b>	<b>123</b>	<b>4.34</b>	<b>0.711</b>

Чистоћа болничких тоалета је задовољавајућа за око 77% пацијената, 20% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а око 3% пацијената су незадовољни, што је бољи резултат у односу на претходну годину (графикон 45).

Графикон 45. Задовољство испитаника чистоћом болничких тоалета



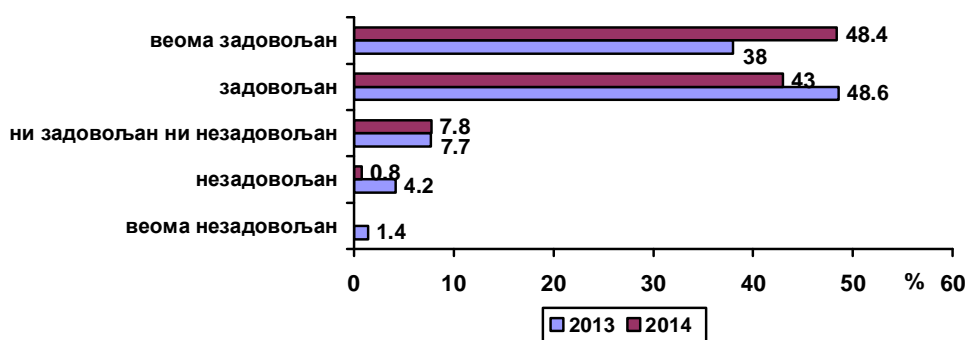
Чистоћом тоалета су најзадовољнији пацијенти у ВМА (просечна оцена 4,43), док су, условно речено, најмање задовољни пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,00). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника чистоћом тоалета између различитих болница ( $F=0,804$   $DF=3$ ,  $p=0,494$ ).

Табела 42. Чистоћа тоалета- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	73	3.96	1.10	80	4.04	0.892
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	40	3.75	1.08	25	4.08	0.909
Спец. бол. за протетику	12	3.50	0.67	6	4.00	0.894
ВМА	15	3.73	1.53	14	4.43	0.756
<b>УКУПНО</b>	<b>140</b>	<b>3.84</b>	<b>1.12</b>	<b>125</b>	<b>4.09</b>	<b>0.880</b>

Услови болничког смештаја у целини су задовољавајући за око 91% пацијената, 8% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а 0,8% пацијената су незадовољни (графикон 46).

Графикон 46. Задовољство испитаника условима смештаја у целини



Болничким смештајем у целини су најзадовољнији пацијенти у ВМА (просечна оцена 4,64), док су, условно речено, најмање задовољни пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,33) и у Институту за рехабилитацију (4,33). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника болничким смештајем између различитих болница ( $F=1,012$ ,  $DF=3$ ,  $p=0,390$ ).

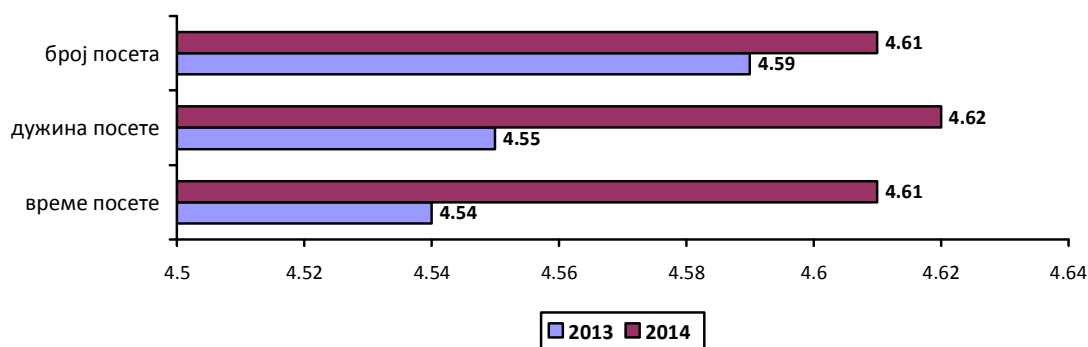
Табела 43. Опште задовољство смештајем- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	74	4.15	0.99	82	4.33	0.704
Клин. за рехабилитацију „Зоговић“	40	4.22	0.66	26	4.46	0.582
Спец. бол. за протетику	12	4.08	0.29	6	4.33	0.816
ВМА	16	4.25	0.93	14	4.64	0.497
<b>УКУПНО</b>	<b>142</b>	<b>4.18</b>	<b>0.85</b>	<b>128</b>	<b>4.39</b>	<b>0.667</b>

### Организација посета болеснику

Организација посета (број посета, време и дужина посета) је оцењена високом просечном оценом око 4,6 (графикон 47). Овим аспектом болничког боравка је задовољно око 98% пацијената, док је мање од 2% ни задовољних ни незадовољних пацијената. Степен задовољства организацијом посета је већи у односу на претходну годину.

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



Временом за посете болеснику су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 4,83), док су, условно речено, најмање задовољни пацијенти у Институту за рехабилитацију (4,56). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника временом за посете између различитих болница ( $F=1,006$ ,  $DF=3$ ,  $p=0,393$ ).

Табела 44. Време посета- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	71	4.56	0.53	77	4.56	0.550
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	37	4.57	0.80	25	4.72	0.458
Спец. бол. за протетику	12	4.33	0.49	6	4.83	0.408
ВМА	16	4.56	0.51	14	4.57	0.514
<b>УКУПНО</b>	<b>136</b>	<b>4.54</b>	<b>0.61</b>	<b>122</b>	<b>4.61</b>	<b>0.523</b>

Дужином посета су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 4,83), док су, условно речено, најмање задовољни пацијенти у Институту за рехабилитацију (4,57) и ВМА (4,57). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника дужином посета између различитих болница ( $F=1,236$ ,  $DF=3$ ,  $p=0,300$ ).

Табела 45. Дужина посета- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	69	4.58	0.53	74	4.57	0.551
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	36	4.58	0.81	25	4.76	0.436
Спец. бол. за протетику	12	4.25	0.62	6	4.83	0.408
ВМА	16	4.56	0.51	14	4.57	0.514
<b>УКУПНО</b>	<b>133</b>	<b>4.55</b>	<b>0.62</b>	<b>119</b>	<b>4.62</b>	<b>0.521</b>

Бројем посета болеснику су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,83), док су, условно речено, најмање задовољни пацијенти у Институту за рехабилитацију (4,57) и ВМА (4,57). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника бројем посета између различитих болница ( $F=0,919$ ,  $DF=3$ ,  $p=0,434$ ).

Табела 46. Број посета- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	69	4.61	0.49	74	4.57	0.551
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	36	4.58	0.81	25	4.72	0.458
Спец. бол. за протетику	12	4.50	0.52	6	4.83	0.408
ВМА	16	4.56	0.51	14	4.57	0.514
<b>УКУПНО</b>	<b>133</b>	<b>4.59</b>	<b>0.59</b>	<b>119</b>	<b>4.61</b>	<b>0.523</b>

### Познавање права и дужности пацијената на одељењу

Са правом да дају сагласност на предложену процедуру, упознато је 92% пацијената лечених на одељењима рехабилитације (88% у претходној години). Најмање пацијената је са овим правом упознато у Институту за рехабилитацију (88%), а највише у ВМА и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (100%), али није установљена статистички значајна разлика између болница ( $N=3,460$ ,  $DF=3$ ,  $p=0,326$ ).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
Институт за рехабилитацију	60	88.2	8	11.8	68	100
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	24	96.0	1	4.0	25	100
Спец. бол. за протетику	5	100.0	0	0	5	100
ВМА	14	100.0	0	0	14	100
<b>УКУПНО</b>	<b>103</b>	<b>92.0</b>	<b>9</b>	<b>8.0</b>	<b>112</b>	<b>100</b>

Са дужностима на одељењу је упознато 92,1% пацијената лечених на одељењима рехабилитације (90,6% у претходној години). Најмање пацијената је упознато у Институту за рехабилитацију, 89%, а највише у ВМА и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, 100%, али није установљена статистички значајна разлика између болница ( $N=3,195$ ,  $DF=3$ ,  $p=0,363$ ).

Табела 48. Пацијент је упознат са дужностима на одељењу

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
Институт за рехабилитацију	63	88.7	8	11.3	71	100
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	22	95.7	1	4.3	23	100
Спец. бол. за протетику	6	100.0	0	0	6	100
ВМА	14	100.0	0	0	14	100
<b>УКУПНО</b>	<b>105</b>	<b>92.1</b>	<b>9</b>	<b>7.9</b>	<b>114</b>	<b>100</b>

Најмање пацијената је упознато са начином приговора или жалбе у случају незадовољства, њих 83% (у претходној години 74%). О начину приговора највише знају пацијенти у ВМА (100%), а најмање у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, 75%, али није установљена статистички значајна разлика између болница ( $N=3,346$ ,  $DF=3$ ,  $p=0,341$ ).

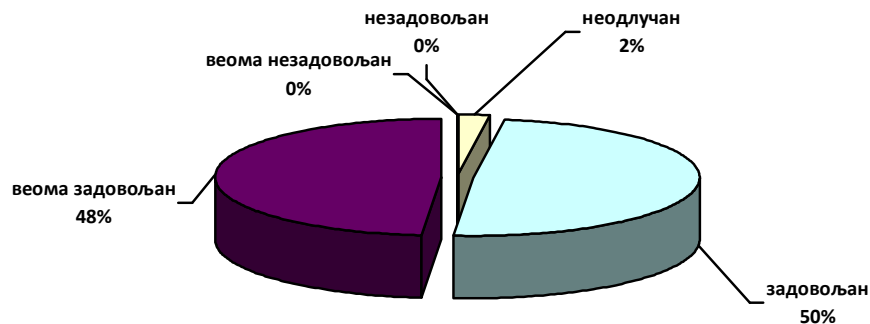
Табела 49. Пацијент је упознат са начином приговора у случају незадовољства

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
Институт за рехабилитацију	50	80.6	12	19.4	72	100
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	17	81.0	4	19.0	21	100
Спец. бол. за протетику	3	75.0	1	25.0	4	100
ВМА	14	100.0	0	0	14	100
<b>УКУПНО</b>	<b>84</b>	<b>83.2</b>	<b>17</b>	<b>16.8</b>	<b>101</b>	<b>100</b>

### Задовољство болничким лечењем у целини

Болничким лечењем у целини на одељењима рехабилитације задовољно је око 98% пацијената, само 3 пацијента (2%) нису ни задовољни ни незадовољни, а није било незадовољних пацијената (графикон 48). Због тога је и просечна оцена задовољства болничким лечењем веома висока, 4,46 (у претходној години 4,40).

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



Посматрано по појединачним болницама, болничким лечењем у целини на одељењима рехабилитације су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 4,83), док су, условно речено, најмање задовољни пацијенти у Институту за рехабилитацију (4,34). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника болничким лечењем на одељењима рехабилитације између болница ( $F=4,439$ ,  $DF=3$ ,  $p=0,005$ ).

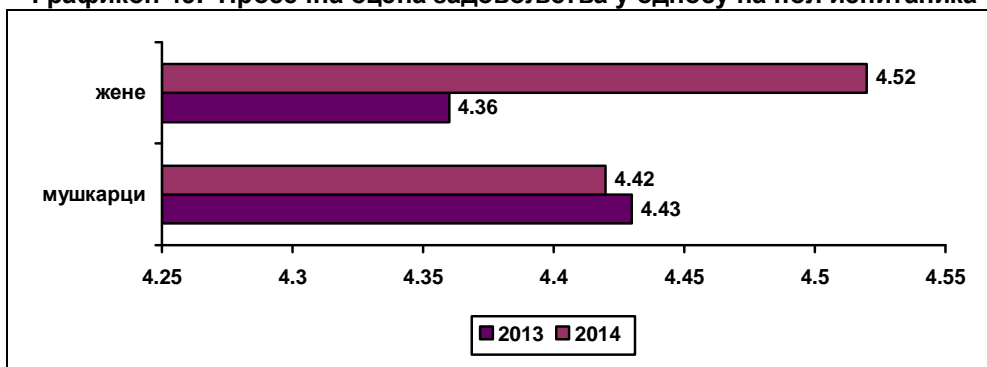
Табела 50. Задовољство у целини болничким лечењем на одељењима рехабилитације - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	72	4.39	0.68	83	4.34	0.547
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	41	4.46	0.78	29	4.66	0.484
Спец. бол. за протетику	12	4.17	1.11	6	4.83	0.408
ВМА	16	4.44	0.73	14	4.64	0.497
<b>УКУПНО</b>	<b>141</b>	<b>4.40</b>	<b>0.75</b>	<b>132</b>	<b>4.46</b>	<b>0.544</b>

- **Степен зависности посматраних варијабли**

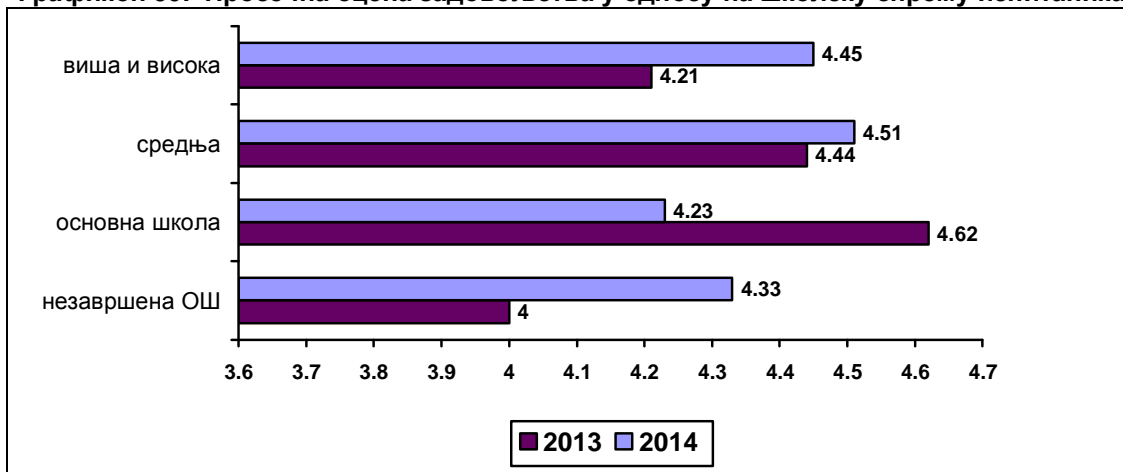
У односу на опште задовољство корисника болничком здравственом заштитом уочене су разлике по полу пацијената. На ово питање је одговорило 66 жена и 62 мушкарца. Жене су задовољније болничким лечењем (просечна оцена задовољства 4,52) од мушкараца (просечна оцена 4,42), али није установљено да постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника болничким лечењем у односу на пол испитаника ( $H=0,984$ ,  $DF=1$ ,  $p=0,323$ ).

**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 ( $H=1,005$ ,  $DF=3$ ,  $p=0,393$ ). Најмање су задовољни пацијенти са незавршеном основном школом (просечна оцена 4,33) и са завршеном основном школом (4,23), док су болничким лечењем најзадовољнији пацијенти који имају завршену средњу школу (графикон 50).

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

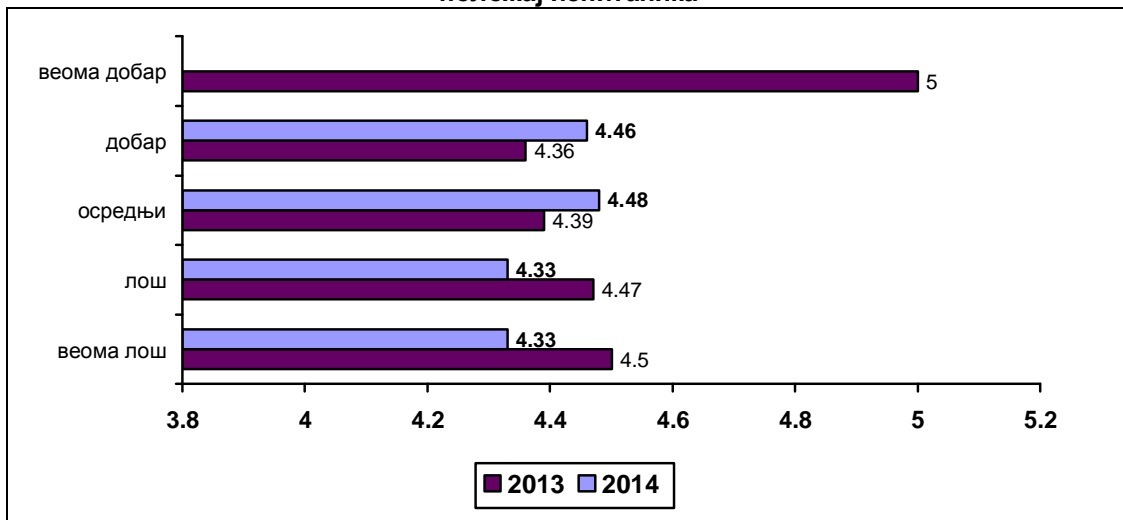


Болничким лечењем су најзадовољнији пацијенти са осредњим материјалним положајем (4,48), а најмање задовољни су пацијенти са веома лошим и лошим

материјалним положајем (4,33). Међу испитаницима није било пацијената који су свој материјални положај оценили као веома добар.

У односу на материјално стање корисника, не постоји статистички значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом ( $H=0,235$ ,  $DF=4$ ,  $p=0,832$ ).

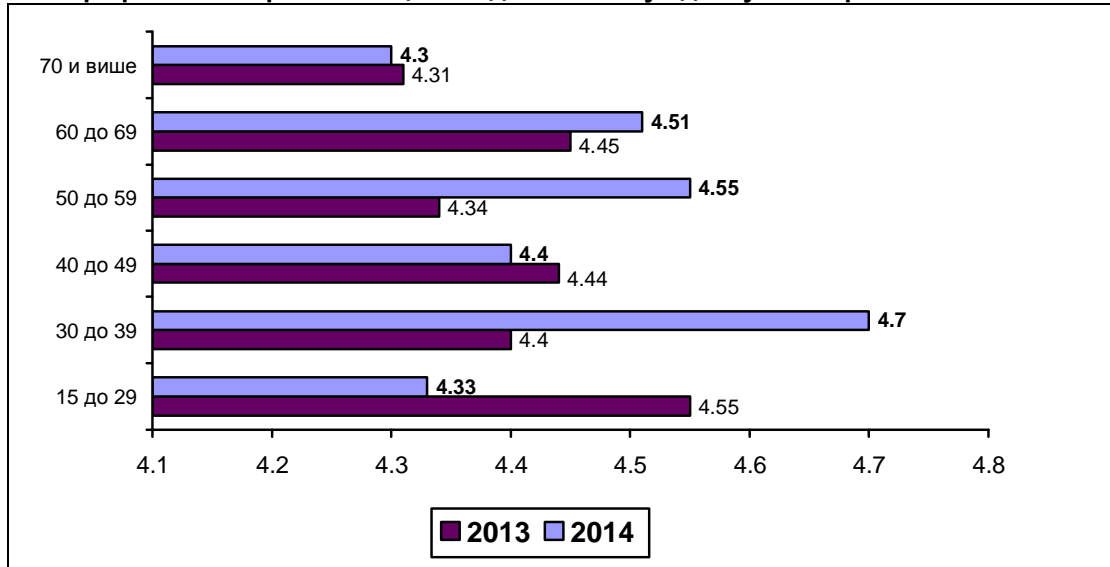
**Графикон 51. Просечна оцена задовољства болничким лечењем у односу на материјални положај испитаника**



Животна доб нема статистички значајан утицај на задовољство пацијената болничким лечењем ( $F=1,308$ ,  $DF=5$ ,  $p=0,265$ ). Најзадовољнији су пацијенти старости од 30 до 39 година као и 50 до 69 година (они су били заступљени са 53%), а најнезадовољнији пацијенти у доброј групи старијих од 70 година, који су били заступљени са 28%, као и најмлађи пацијенти, старости испод 30 година који су били заступљени са 2% (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, медицинских сестара и физиотерапеута који су их лечили, пацијенти су највише коментарисали услове смештаја. Пацијенти су незадовољни санитарно-хигијенским условима у болницама, недовољним бројем санитарних чворова и купатила. Такође, пацијенти указују на потребу реновирања и бољу опремљеност болесничких соба, као и на недовољан број медицинских сестара. Пацијенти предлажу да се боље усагласи време терапија, да се не чека предуго између терапија, а у базенима обезбедити топлу воду. Примедби има и на систем заказивања. Пацијенти предлажу да се обезбеди приступ интернету, као и телевизори у болесничким собама.

## **Закључак**

Резултати истраживања задовољства корисника болничким лечењем на одељењима рехабилитације у 4 болнице су показали висок степен задовољства. Скоро 98% испитаника се изјаснило да су задовољни или веома задовољни болничким лечењем, а просечна оцена задовољства је 4,46 и већа је него претходне године (4,40).

Пацијенти су најмање задовољни исхраном и условима смештаја у болници. Разноврсношћу и укусом болничке хране задовољно је око 80% пацијената, температуром хране око 82%, количином хране око 87%, начином сервирања хране 93,5%, а временом сервирања око 95% пацијената. Просечна оцена општег задовољства услугама исхране је 4,34 (90% задовољних) и већа је у односу на претходну годину (4,14). Статистички значајна разлика у задовољству

корисника појединим аспектима болничке исхране између различитих болница је установљена за начин и време сервирања хране и одговарајућу дијету. Најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (где је био мали број испитаника), а најмање задовољни у Институту за рехабилитацију.

Болничким смештајем је задовољно око 91% испитаника, с тим што су најнезадовољнији чистоћом тоалета (77% задовољних), а затим опремом собе (88% задовољних) и удобношћу кревета (88%), док је највећи број задовољан температуром (90%) и чистоћом болесничке собе (92%). Просечна оцена задовољства условима смештаја у болници је 4,39 и већа је у односу на претходну годину (4,18). Не постоји статистички значајна разлика у задовољству корисника појединим аспектима болничког смештаја између различитих болница.

По мишљењу већине пацијената (око 95%), организација пријема у болницу је задовољавајућа. Пацијенти су током болничког пријема најзадовољнији љубазношћу особља (чак 98% задовољних), а најмање задовољни чекањем на шалтеру (94%). Такође су веома задовољни и процедуром отпуста из болнице (око 96% задовољних). Просечна оцена задовољства болничким пријемом је 4,45 и већа је у односу на претходну годину (4,31), а отпустом из болнице 4,57 (као и претходне године). Статистички значајна разлика постоји само у љубазности особља које ради на болничком пријему у различитим болницама. Љубазношћу овог особља су најзадовољнији пацијенти у ВМА, а најмање задовољни у Институту за рехабилитацију.

Око 98% пацијената је задовољно радом лекара и медицинских сестара на одељењима рехабилитације 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 4,72 и већа је у односу на прошлу годину (4,67). 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 4,73 (у претходној години 4,71). Не постоји статистички значајна разлика у задовољству корисника радом медицинских сестара и лекара између различитих болница.

Дијагностичким процедурама у болници у области радиолошке дијагностике је задовољно 96% пацијената, а услугама лабораторијске и кардиолошке дијагностике, као и физикалне терапије, око 98% пацијената. Просечна оцена задовољства услугама дијагностике и терапије је 4,66 (у претходној години 4,67). Не постоји статистички значајна разлика у задовољству корисника дијагностичким услугама између различитих болница, изузев када су у питању услуге физикалне терапије. Овим услугама су најзадовољнији пацијенти у ВМА и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, а најмање задовољни у Институту за рехабилитацију.

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 и са дужностима на болничком одељењу, а 17% није упознато са начином приговора и жалби у случају незадовољства. Међутим, ови резултати су бољи у односу на претходну годину. И у овом аспекту болничког рада не постоји статистички значајна разлика између болница.

Близу 98% пацијената је задовољно организацијом посета, временом посете, дужином трајања и бројем посета (просечна оцена 4,61 за време и број посета, а 4,62 за дужину посета). Не постоји статистички значајна разлика у задовољству корисника организацијом посета између различитих болница.

Пол, старост, материјални положај и школска спрема испитаника не утичу статистички значајно на задовољство болничким лечењем на одељењима рехабилитације.

Болничким лечењем у целини су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 4,83), где је био мали број испитаника, а најмање задовољни пацијенти, условно речено, с обзиром на високу оцену, су у Институту за рехабилитацију (4,34).

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