

**ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ  
БЕОГРАД**

**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА  
БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ  
НА ХИРУРШКИМ ОДЕЉЕЊИМА  
У БОЛНИЦАМА У БЕОГРАДУ  
У 2015. ГОДИНИ**

**(СА ПОРЕЂЕЊЕМ ЗА ПЕРИОД 2013-2015. ГОДИНА)**

**Београд, март 2016. 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:**

*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 Зоран Дурлевић*

*Др Милена Јаковљевић*

*Др Анђелка Брковић*

*Др Верица Почуча*

*Др Катица Трипковић*

*Др Весна Маротић*

*Др Невенка Ковачевић*

*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*

*Рајко Терзић, програмер*

## САДРЖАЈ

Карактеристике испитаника .....	4
Задовољство услугама болничког пријема и отпуста.....	9
Задовољство сестринском негом током боравка пацијената у болници.....	14
Задовољство услугама лекара током боравка пацијената у болници.....	19
Задовољство пацијената дијагностичким и терапијским услугама.....	27
Задовољство услугама болничке исхране .....	32
Задовољство условима болничког смештаја.....	40
Задовољство организацијом посета болеснику.....	46
Права и дужности пацијената током болничког лечења.....	47
Задовољство пацијената болничким лечењем у целини.....	49
Степен повезаности карактеристика испитаника и задовољства.....	50
Коментари пацијената.....	52
Закључак.....	52

## КАРАКТЕРИСТИКЕ ИСПИТАНИКА

У 2015. години на хируршким одељењима (општа хирургија, грудна, кардиоваскуларна, максилофацијална, пластична и реконструктивна хирургија, ортопедија, неурохирургија, урологија, офталмологија, ОРЛ, оперативна онкологија) у 9 болница у Београду анкетирано је 1.524 пацијената, што је нешто више у односу на претходне године. У све три године посматрања највише испитаника било је, према очекивању у највећим болницама, у КЦС и ВМА (таб. 1).

**Табела 1: Дистрибуција испитаника према болницама**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013		2014		2015	
	Број испитаника	%	Број испитаника	%	Број испитаника	%
КЦС	482	33.0	473	31.2	462	30.3
КБЦ „Др Д. Мишовић“	91	6.2	92	6.1	95	6.2
КБЦ „Звездара“	136	9.3	154	10.2	145	9.5
КБЦ „Земун“	103	7.0	91	6.0	87	5.7
КБЦ „Бежанијска коса“	63	4.3	77	5.1	95	6.2
Институт за КВБ „Дедиње“	80	5.5	71	4.7	74	4.9
Институт за онкологију и рад. Србије	50	3.4	62	4.1	55	3.6
Институт за ОХБ „Бањица“	127	8.7	147	9.7	111	7.3
ВМА	329	22.5	349	23.0	400	26.2
<b>УКУПНО</b>	<b>1.461</b>	<b>100.0</b>	<b>1.516</b>	<b>100.0</b>	<b>1.524</b>	<b>100.0</b>

У односу на **пол пацијената**, мушкарци су били заступљени са 51.8% (или 767), а жене са 48.2% (или 715), док 42 пацијента нису одговорили на питање о полу. Највеће учешће мушкараца је у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (59.2%), а жена у Институту за онкологију и радиологију Србије (85.5%) (таб. 2). Постоји статистички високо значајна разлика у полу испитаника између анкетираних болница ( $\chi^2=41.257$ ,  $df=8$ ,  $p=0.000$ ).

**Табела 2: Дистрибуција испитаника према полу по болницама – 2015.**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Мушки пол		Женски пол		укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	243	54.1	206	45.9	449	100
КБЦ „Др Д. Мишовић“	43	52.1	45	47.9	94	100
КБЦ „Звездара“	80	56.3	62	43.7	142	100
КБЦ „Земун“	41	50.0	41	50.0	82	100
КБЦ „Бежанијска коса“	44	47.8	48	52.2	92	100
Институт за КВБ „Дедиње“	42	59.2	29	40.8	71	100
Институт за онкол. и рад. Србије	8	14.5	47	85.5	55	100
Институт за ОХБ „Бањица“	45	41.7	63	58.3	108	100
ВМА	215	55.3	174	44.7	389	100
<b>УКУПНО</b>	<b>767</b>	<b>51.8</b>	<b>715</b>	<b>48.2</b>	<b>1.482</b>	<b>100.0</b>

Структура испитаника према полу, на укупном нивоу, је скоро непромењена у односу на претходну годину (табела 2а). Посматрано по здравственим установама, и у 2013. и у 2014. години, највеће учешће мушкараца је било у Институту за КВБ „Дедиње“, а жена у Институту за онкологију и радиологију Србије, а разлика у полу испитаника између анкетираних болница била је статистички високо значајна.

**Табела 2а: Дистрибуција испитаника према полу по болницама – 2014.и 2013.**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014				2013			
	Мушки пол		Женски пол		Мушки пол		Женски пол	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	248	53.6	215	46.4	265	56.6	203	43.4
КБЦ „Др Д. Мишовић“	52	57.8	38	42.2	52	<b>59.1</b>	36	40.9
КБЦ „Звездара“	75	52.1	69	47.9	78	59.5	53	40.5
КБЦ „Земун“	38	46.9	43	53.1	55	57.9	40	42.1
КБЦ „Бежанијска коса“	35	45.5	42	54.5	34	56.7	26	43.3
Институт за КВБ „Дедиње“	44	<b>63.8</b>	25	36.2	46	<b>59.0</b>	32	41.0
Институт за онкол. и рад. Србије	5	8.2	56	<b>91.8</b>	9	18.0	41	<b>82.0</b>
Институт за ОХБ „Бањица“	71	49.7	72	50.3	51	40.5	75	59.5
ВМА	188	56.1	147	43.9	165	51.7	154	48.3
<b>УКУПНО</b>	<b>756</b>	<b>51.7</b>	<b>707</b>	<b>48.3</b>	<b>755</b>	<b>53.4</b>	<b>660</b>	<b>46.6</b>

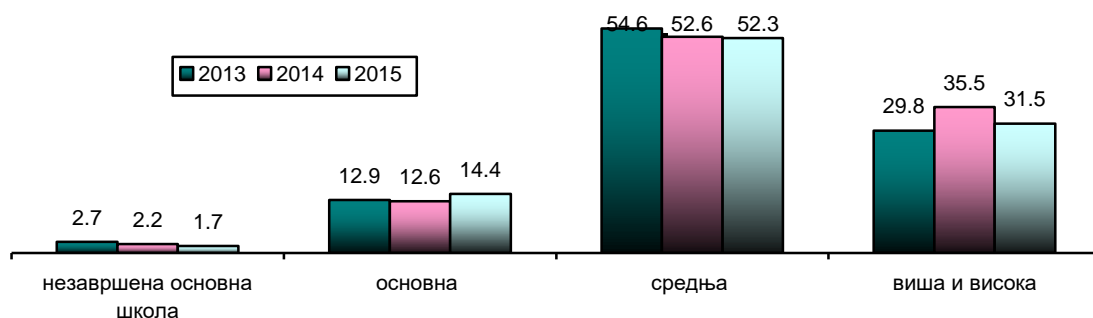
Укупна **просечна старост** испитаника у 2015. години је 55 година, што је слично резултатима у претходним годинама. Највећа просечна старост пацијената је у Институту за КВБ „Дедиње“ (63,3 године), као и у претходним годинама (таб. 3). Најмлађи пацијенти били су у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна старост 52,3 године). Као и ранијих година, постоји статистички високо значајна разлика у просечној старости испитаника између анкетираних болница ( $F=6.797$ ,  $df=8$ ,  $p=0.000$ );).

**Табела 3: Просечна старост испитаника по болницама**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	464	54,84	14,91	448	<b>52,66</b>	15,75	445	54,00	15,76
КБЦ „Др Д. Мишовић“	85	57,49	16,63	91	55,16	16,58	89	<b>52,30</b>	17,19
КБЦ „Звездара“	133	55,23	16,33	147	55,55	16,19	141	56,77	18,27
КБЦ „Земун“	93	55,16	17,43	83	59,51	14,63	84	53,10	17,28
КБЦ „Бежанијска коса“	62	59,02	17,62	74	57,46	16,04	92	62,82	14,35
Институт за КВБ „Дедиње“	80	<b>61,34</b>	11,14	68	<b>60,68</b>	12,37	73	<b>63,32</b>	10,66
Инст. за онкол. и рад. Србије	49	54,47	12,89	62	55,85	12,67	53	54,85	13,94
Институт за ОХБ „Бањица“	124	<b>45,46</b>	17,74	140	52,79	19,09	108	53,38	16,43
ВМА	294	54,90	16,80	283	54,58	16,58	378	53,41	15,77
<b>УКУПНО</b>	<b>1.384</b>	<b>54,78</b>	<b>16,21</b>	<b>1.396</b>	<b>54,72</b>	<b>16,20</b>	<b>1.463</b>	<b>54,96</b>	<b>16,15</b>

Посматрано према **школској спреми**, више од половине испитаника имало је средњу стручну спрему (52.3%), око 1/3 пацијената имало је вишу и високу стручну спрему, 14.4% основну школу, а свега 1.7% није имало завршено основно школско образовање. Слични подаци су добијени и у претходним годинама, уз смањење учешћа пацијената без завршене основне школе (граф. 1).

**Графикон 1: Школска спрема испитаника на хируршким одељењима (%)**



Највеће учешће пацијената са незавршеном основном школом је било у Институту за онкологију и радиологију Србије (5.5%), а са завршеном основном школом у Институту за ортопедско-хируршке болести „Бањица“ (21.3%). У КБЦ „Звездара“ је било највише пацијената са завршеном средњом школом (56.3%); а са вишом и високом школом у Институту за онкологију и радиологију Србије (36.4%), (таб. 4). Не постоји статистички значајна разлика у односу на школску спрему испитаника између анкетираних болница ( $\chi^2=32,623$ ,  $df=24$ ,  $p=0.112$ ).

**Табела 4: Дистрибуција испитаника по болницама према школској спреми – 2015.**

Школска спрема испитаника	Незавршена основна школа		Основна школа		Средња школа		Виша и висока школа		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
<b>ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА</b>										
КЦС	4	0.9	62	13.7	249	55.0	138	30.5	<b>453</b>	100
КБЦ „Др Д. Мишовић“	2	2.1	11	<b>11.7</b>	50	53.2	31	33.0	<b>94</b>	100
КБЦ „Звездара“	5	3.5	21	14.6	81	<b>56.3</b>	37	25.7	<b>144</b>	100
КБЦ „Земун“	/	/	14	16.1	43	49.4	30	34.5	<b>87</b>	100
КБЦ „Бежанијска коса“	1	1.1	17	18.1	49	52.1	27	28.7	<b>94</b>	100
Инс. за КВБ „Дедиње“	3	4.1	13	17.6	34	45.9	24	32.4	<b>74</b>	100
Инс. за онк. и рад. Србије	3	<b>5.5</b>	8	14.5	24	<b>43.6</b>	20	<b>36.4</b>	<b>55</b>	100
Инс. за ОХБ „Бањица“	4	3.7	23	<b>21.3</b>	54	50.0	27	<b>25.0</b>	<b>108</b>	100
ВМА	4	1.0	49	12.3	205	51.3	142	35.5	<b>400</b>	100
<b>УКУПНО</b>	<b>26</b>	<b>1.7</b>	<b>218</b>	<b>14.4</b>	<b>799</b>	<b>52.3</b>	<b>476</b>	<b>31.5</b>	<b>1.509</b>	<b>100.0</b>

У 2014. години највеће учешће пацијената са незавршеном основном школом је било у КБЦ „Бежанијска коса“ (6.6%), а са завршеном основном школом у КБЦ „Земун“ (18.6%); највише пацијената са завршеном средњом школом било је у Институту за КВБ „Дедиње“ (56.5%); а са вишом и високом школом у Институту за онкологију и радиологију Србије (41.9%), (таб. 4а). Разлика у односу на школску спрему испитаника између анкетираних болница је била статистички значајна ( $\chi^2=39.403$ ,  $df=24$ ,  $p=0.025$ ).

**Табела 4а: Дистрибуција испитаника по болницама према школској спреми – 2014.**

Школска спрема испитаника	Незавршена основна школа		Основна школа		Средња школа		Виша и висока школа		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
<b>ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА</b>										
КЦС	10	2.1	69	14.8	233	49.9	155	33.2	<b>467</b>	100
КБЦ „Др Д. Мишовић“	2	2.2	5	<b>5.4</b>	48	52.2	37	40.2	<b>92</b>	100
КБЦ „Звездара“	6	4.0	21	13.9	83	55.0	41	27.2	<b>151</b>	100
КБЦ „Земун“	4	4.7	16	<b>18.6</b>	45	52.3	21	<b>24.4</b>	<b>86</b>	100
КБЦ „Бежанијска коса“	5	<b>6.6</b>	7	9.2	44	57.9	20	26.3	<b>76</b>	100
Инс. за КВБ „Дедиње“	1	1.4	8	11.6	39	<b>56.5</b>	21	30.4	<b>69</b>	100
Инс. за онк. и рад. Србије	1	1.6	7	11.3	28	<b>45.2</b>	26	<b>41.9</b>	<b>62</b>	100
Инс. за ОХБ „Бањица“	2	1.4	21	14.8	79	55.6	40	28.2	<b>142</b>	100
ВМА	2	<b>0.6</b>	34	9.8	186	53.8	124	35.8	<b>346</b>	100
<b>УКУПНО</b>	<b>33</b>	<b>2.2</b>	<b>188</b>	<b>12.6</b>	<b>785</b>	<b>52.6</b>	<b>485</b>	<b>32.5</b>	<b>1.491</b>	<b>100.0</b>

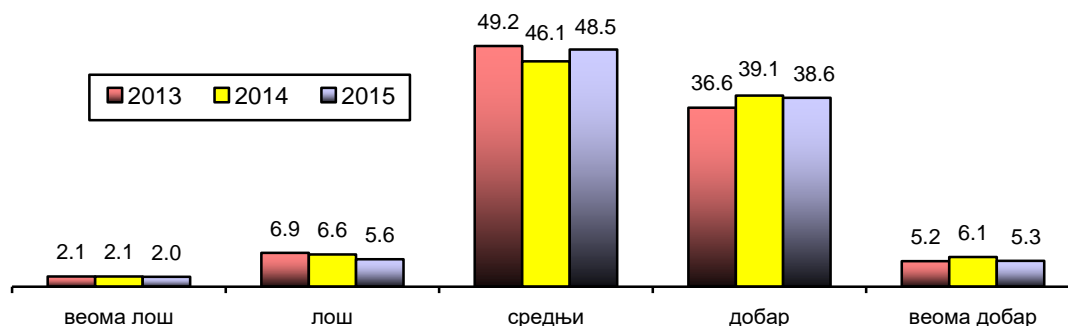
У 2013. години највеће учешће пацијената са незавршеном основном школом је било у КБЦ „Земун“ (7.1%), а са завршеном основном школом у Институту за онкологију и радиологију Србије (18%); највише пацијената са завршеном средњом школом било је у Институту за ОХБ „Бањица“ (64.3%); а са вишом и високом школом у Институту за КВБ „Дедиње“ (36.7%), (таб. 4б). Разлика у односу на школску спрему испитаника између анкетираних болница је била статистички значајна ( $\chi^2=40.582$ ,  $df=24$ ,  $p=0.019$ ).

Табела 46: Дистрибуција испитаника по болницама према школској спреми – 2013.

Школска спрема испитаника	Незавршена основна школа		Основна школа		Средња школа		Виша и висока школа		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	7	1.5	75	15.8	250	52.7	142	30.0	474	100
КБЦ „Др Д. Мишовић“	2	2.3	10	11.5	49	56.3	26	29.9	87	100
КБЦ „Звездара“	5	3.8	12	9.0	76	57.1	40	30.1	133	100
КБЦ „Земун“	7	7.1	10	10.2	62	63.3	19	19.4	98	100
КБЦ „Бежанијска коса“	3	4.8	9	14.5	32	51.6	18	29.0	62	100
Инс. за КВБ „Дедиње“	2	2.5	5	6.3	43	54.4	29	36.7	79	100
Инс. за онк. и рад. Србије	/	/	9	18.0	25	50.0	16	32.0	50	100
Инс. за ОХБ „Бањица“	4	3.2	17	13.5	81	64.3	24	19.0	126	100
ВМА	8	2.5	38	11.8	164	50.8	113	35.0	323	100
<b>УКУПНО</b>	<b>38</b>	<b>2.7</b>	<b>185</b>	<b>12.9</b>	<b>782</b>	<b>54.6</b>	<b>427</b>	<b>29.8</b>	<b>1.432</b>	<b>100.0</b>

Највећи број испитаника свој материјални положај оценио је као осредњи (48.5%), потом, као добар (38.6%), веома добар (5.3%), лош 5.6% и веома лош око 2%. Слични резултати су добијени и у претходне две године (граф. 2).

Графикон 2: Материјални статус испитаника (%)



Највише испитаника који су свој материјални положај оценили као веома лош било је у КЦС (2.9%), а са лошим материјалним положајем у Институту за ОХБ „Бањица“ (9.4%). Највише испитаника са осредњим материјалним положајем је било на ВМА (52%); са добрим материјалним положајем у Институту за КВБ „Дедиње“ (49.3%); а са веома добрим материјалним положајем у КБЦ „Бежанијска коса“ (13.7%), (таб. 5). Постоји статистички значајна разлика у дистрибуцији испитаника према материјалном положају по болницама ( $N=2.237$ ,  $df=8$ ,  $p=0.023$ ).

Табела 5: Дистрибуција испитаника према материјалном положају по болницама

Материјални положај испитаника	Веома лош		Лош		Средњи		Добар		Веома добар		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	13	2.9	28	6.1	221	48.5	178	39.0	16	3.5	456	100
КБЦ „Др Д. Мишовић“	1	1.1	3	3.2	46	48.9	40	42.6	4	4.3	94	100
КБЦ „Звездара“	4	2.8	13	9.0	71	49.3	51	35.4	5	3.5	144	100
КБЦ „Земун“	2	2.3	7	8.0	45	51.7	29	33.3	4	4.6	87	100
КБЦ „Бежанијска коса“	/	/	6	6.3	48	50.5	28	29.5	13	13.7	95	100
Инс. за КВБ „Дедиње“	1	1.4	/	/	32	43.8	36	49.3	4	5.5	73	100
Инс. за онк. и рад. Србије	1	1.9	2	3.7	25	46.3	24	44.4	2	3.7	54	100
Инс. за ОХБ „Бањица“	2	1.9	10	9.4	36	34.0	45	42.5	13	12.3	106	100
ВМА	6	1.5	16	4.0	208	52.0	151	37.8	19	4.8	400	100
<b>УКУПНО</b>	<b>30</b>	<b>2.0</b>	<b>85</b>	<b>5.6</b>	<b>732</b>	<b>48.5</b>	<b>582</b>	<b>38.6</b>	<b>80</b>	<b>5.3</b>	<b>1.509</b>	<b>100.0</b>

У 2014. години највише испитаника који су свој материјални положај оценили као веома лош било је у КБЦ „Бежанијска коса“ (3.9%), а са лошим материјалним положајем у КБЦ „Звездара“ (9.8%). Највише испитаника са осредњим материјалним положајем је било у КБЦ „Земун“ (51.7%); са добрим материјалним положајем у Институту за онкологију и радиологију Србије (54.8%), а са веома добрим материјалним положајем у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (11.1%), (таб. 5а). Не постоји статистички значајна разлика у дистрибуцији испитаника према материјалном положају по болницама ( $N=13.635$ ,  $df=8$ ,  $p=0.092$ ).

Табела 5а: Дистрибуција испитаника према материјалном положају по болницама–2014.

Материјални положај испитаника	Веома лош		Лош		Средњи		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 „Др Д. Мишовић“	/	/	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
Инс. за КВБ „Дедиње“	1	1.5	4	6.0	33	49.3	24	35.8	5	7.5	67	100
Инс. за онк. и рад. Србије	/	/	4	6.5	22	35.5	34	54.8	2	3.2	62	100
Инс. 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
<b>УКУПНО</b>	<b>32</b>	<b>2.1</b>	<b>99</b>	<b>6.6</b>	<b>687</b>	<b>46.1</b>	<b>586</b>	<b>39.1</b>	<b>89</b>	<b>6.1</b>	<b>1.493</b>	<b>100.0</b>

У 2013. години највише испитаника који су свој материјални положај оценили као веома лош било је у Институту за КВБ „Дедиње“ (7.6%), а са лошим материјалним положајем у КБЦ „Земун“ (11.1%). Највише испитаника са осредњим материјалним положајем је било у КБЦ „Звездара“ (53.7%); са добрим материјалним положајем у Институту за онкологију и радиологију Србије (46.9%); а са веома добрим материјалним положајем на ВМА (7.5%) (таб. 5). Не постоји статистички значајна разлика у дистрибуцији испитаника према материјалном положају по болницама ( $N=6.754$ ,  $df=8$ ,  $p=0.563$ ).

Табела 5б: Дистрибуција испитаника према материјалном положају по болницама – 2013

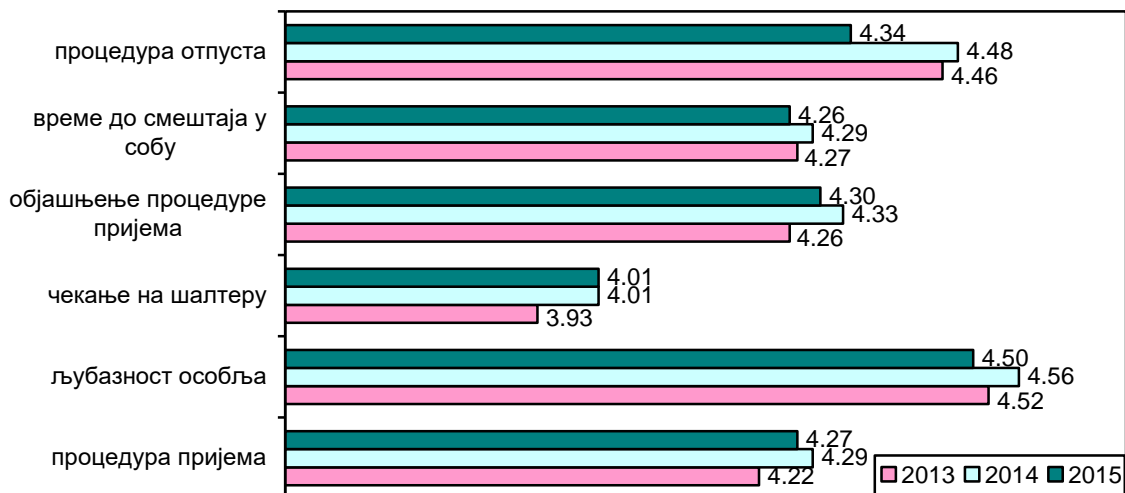
Материјални положај испитаника	Веома лош		Лош		Средњи		Добар		Веома добар		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА												
КЦС	11	2.3	35	7.3	237	49.4	179	37.3	18	3.8	480	100
КБЦ „Др Д. Мишовић“	/	/	6	6.7	45	50.6	35	39.3	3	3.4	89	100
КБЦ „Звездара“	1	0.7	11	8.2	72	53.7	44	32.8	6	4.5	134	100
КБЦ „Земун“	1	1.0	11	11.1	49	49.5	34	34.3	4	4.0	99	100
КБЦ „Бежанијска коса“	/	/	4	6.3	32	50.8	23	36.5	4	6.3	63	100
Инс. за КВБ „Дедиње“	6	7.6	4	5.1	32	40.5	32	40.5	5	6.3	79	100
Инс. за онк. и рад. Србије	/	/	1	2.0	22	44.9	23	46.9	3	6.1	49	100
Инс. за ОХБ „Бањица“	3	2.4	8	6.3	58	46.0	49	38.9	8	6.3	126	100
ВМА	8	2.5	19	6.0	160	50.2	108	33.9	24	7.5	319	100
<b>УКУПНО</b>	<b>30</b>	<b>2.1</b>	<b>99</b>	<b>6.9</b>	<b>707</b>	<b>49.2</b>	<b>527</b>	<b>36.6</b>	<b>75</b>	<b>5.2</b>	<b>1.438</b>	<b>100.0</b>



## ЗАДОВОЉСТВО УСЛУГАМА БОЛНИЧКОГ ПРИЈЕМА И ОТПУСТА

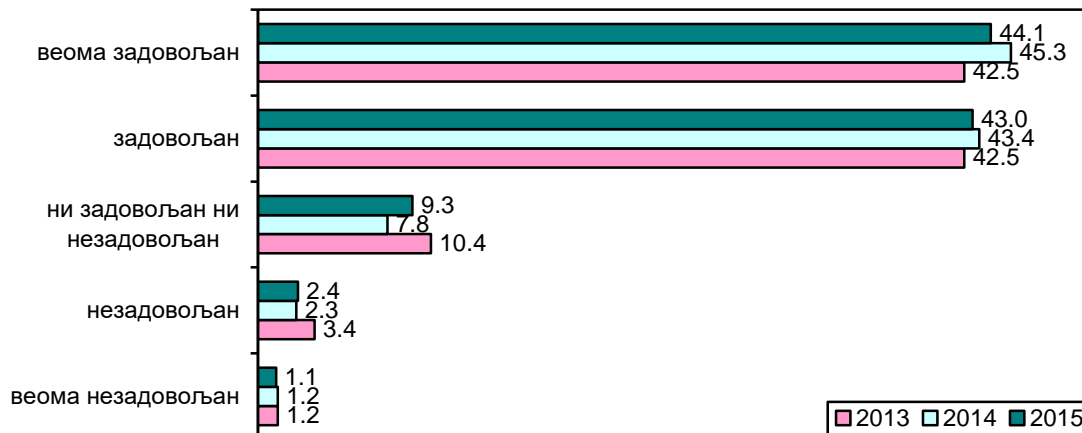
Оцењујући услуге током пријема и отпуста из болнице, пацијенти су најзадовољнији љубазношћу особља које пружа ове услуге ( $\bar{x}=4,50$ ), а најмање су задовољни временом чекања на шалтеру ( $\bar{x}=4,01$ ). У претходне две године добијене су сличне просечне оцене по наведеним модалитетима (граф. 3).

**Графикон 3: Задовољство услугама током болничког пријема и отпуста – просечна оцена ( $\bar{x}$ )**



**Болничким пријемом** на хируршким одељењима задовољно је 87.1% испитаника, 9.3% су се изјаснили да су ни задовољни ни незадовољни, док је 3.5% незадовољних пацијената. Што се тиче задовољства пацијената у претходне две године оно је у 88.7% у 2014. години, а у 2013. години је нешто ниже, 85% задовољних и веома задовољних (граф. 4).

**Графикон 4: Задовољство испитаника процедурама болничког пријема (%)**



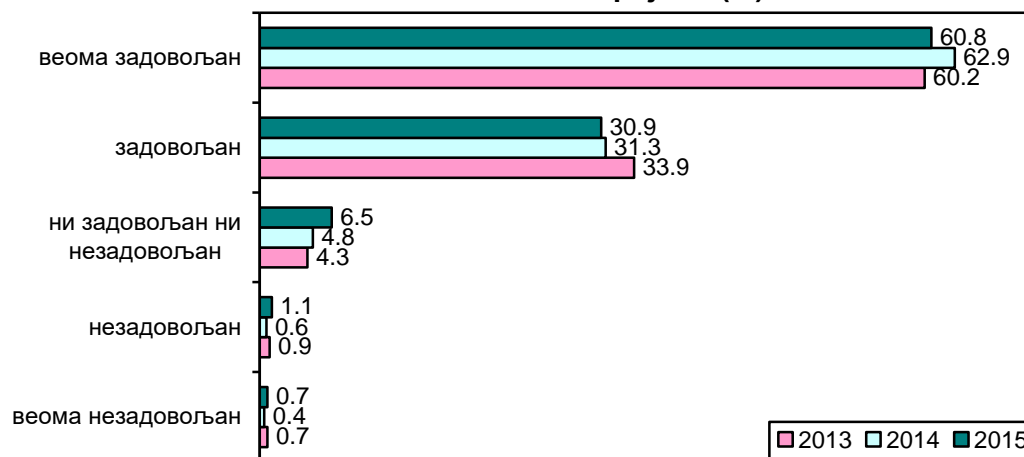
Посматрано по болницама, процедурама болничког пријема су најзадовољнији пацијенти у КБЦ „Бежанијска коса“ ( $\bar{x}=4,61$ ), као и у претходне две године посматрања. Пацијенти су најмање задовољни у КБЦ „Земун“ ( $\bar{x}=4,08$ ) и Клиничком центру Србије (таб. 6). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника процедурама болничког пријема на хируршким одељењима између анкетираних болница ( $F=8.053$ ,  $df=8$ ,  $p=0.000$ ).

Табела 6: Процедура болничког пријема - просечна оцена ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	467	4,24	0,87	454	4,22	0,84	446	4,09	0,89
КБЦ „Др Д. Мишовић“	86	4,41	0,80	91	4,44	0,74	92	4,22	0,95
КБЦ „Звездара“	133	4,09	0,92	147	<b>4,18</b>	0,91	144	4,27	0,85
КБЦ „Земун“	100	4,36	0,65	86	4,28	0,73	85	<b>4,08</b>	0,97
КБЦ „Бежанијска коса“	61	<b>4,46</b>	0,72	73	<b>4,52</b>	0,71	92	<b>4,61</b>	0,53
Инс. за КВБ „Дедиње“	76	4,30	0,78	67	4,49	0,70	73	4,60	0,68
Инс. за онк. и рад. Србије	48	4,38	0,67	57	4,40	0,53	55	4,45	0,63
Инс. за ОХБ „Бањица“	123	<b>3,95</b>	1,04	141	4,23	0,77	111	4,20	0,77
ВМА	327	4,15	0,81	340	4,32	0,81	400	4,36	0,68
<b>УКУПНО</b>	<b>1.421</b>	<b>4,22</b>	<b>0,85</b>	<b>1456</b>	<b>4,29</b>	<b>0,80</b>	<b>1.498</b>	<b>4,27</b>	<b>0,81</b>

Љубазношћу особља током болничког пријема на хируршким одељењима задовољно је 91.7% испитаника, 6.5% су се изјаснили да су ни задовољни ни незадовољни, док је незадовољних 1.8% пацијената. У претходним годинама задовољство је било нешто веће, око 94% задовољних и веома задовољних (граф. 5).

Графикон 5: Задовољство испитаника љубазношћу особља током болничког пријема (%)



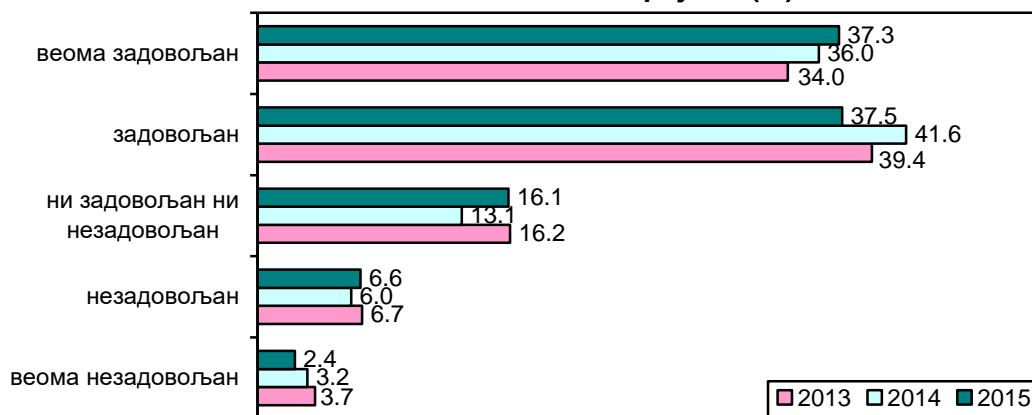
Љубазношћу особља приликом болничког пријема су најзадовољнији пацијенти у КБЦ „Бежанијска коса“ и Институту за онкологију и радиологију Србије ( $\bar{x}=4,73$ ), а најмање задовољни су у КБЦ „Земун“ ( $\bar{x}=4,29$ ), (таб. 7). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника љубазношћу особља приликом болничког пријема између анкетираних болница ( $F=4.904$ ,  $df=8$ ,  $p=0.000$ ), за разлику од претходне године.

Табела 7: Љубазност болничког особља на пријему - просечна оцена ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	459	4,54	0,65	453	<b>4,51</b>	0,66	449	4,39	0,83
КБЦ „Др Д. Мишовић“	80	4,69	0,61	92	4,66	0,60	92	4,42	0,90
КБЦ „Звездара“	128	4,45	0,75	146	4,58	0,61	144	4,51	0,74
КБЦ „Земун“	98	4,59	0,59	88	4,55	0,71	82	<b>4,29</b>	0,82
КБЦ „Бежанијска коса“	58	4,60	0,62	75	<b>4,67</b>	0,66	91	<b>4,73</b>	0,54
Инс. за КВБ „Дедиње“	77	4,45	0,79	65	4,62	0,80	73	4,60	0,62
Инс. за онк. и рад. Србије	50	<b>4,80</b>	0,40	61	4,61	0,69	55	<b>4,73</b>	0,49
Инс. за ОХБ „Бањица“	120	4,48	0,84	141	4,55	0,63	107	4,49	0,54
ВМА	327	<b>4,42</b>	0,71	343	4,54	0,64	400	4,58	0,65
<b>УКУПНО</b>	<b>1.397</b>	<b>4,52</b>	<b>0,69</b>	<b>1.464</b>	<b>4,56</b>	<b>0,65</b>	<b>1.493</b>	<b>4,50</b>	<b>0,73</b>

**Временом чекања** на шалтеру током болничког пријема на хируршким одељењима задовољно је 74.8% испитаника, 16.1% су се изјаснили да су ни задовољни ни незадовољни, док је незадовољних 9% пацијената (граф. 6). Процент задовољних и веома задовољних пацијената је незнатно већи у односу на 2013. годину (73.4%), а мањи у односу на 2014. годину (77.6%).

Графикон 6: Задовољство испитаника временом чекања на шалтеру током болничког пријема (%)



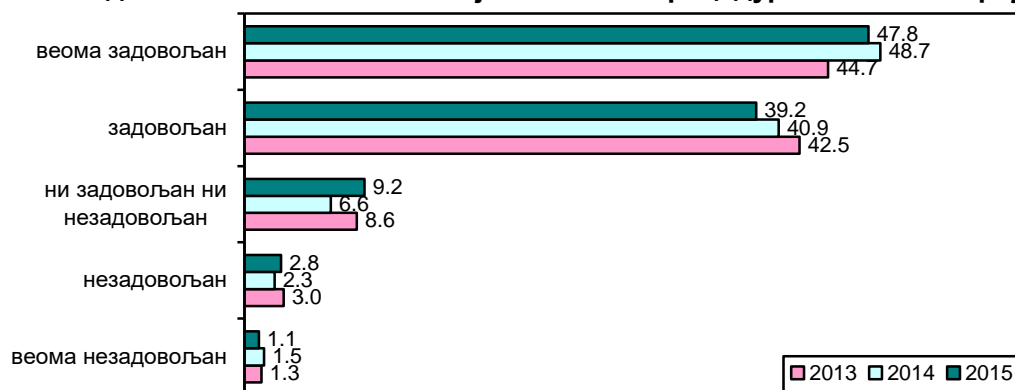
Чекањем на шалтеру приликом болничког пријема најзадовољнији су пацијенти у Институту за КВБ „Дедиње“ ( $\bar{x}=4,52$ ) и КБЦ „Бежанијска коса“ ( $\bar{x}=4,51$ ), а најмање су задовољни у КБЦ „Земун“ ( $\bar{x}=3,71$ ) и Клиничком центру Србије (таб. 8). Као и претходних година, установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника чекањем на шалтеру приликом болничког пријема између анкетираних болница ( $F=10.995$ ,  $df=8$ ,  $p=0.000$ ).

Табела 8: Чекање на шалтеру приликом болничког пријема - просечна оцена ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	446	3,95	1,11	N 451	3,94	1,07	438	3,78	1,10
КБЦ „Др Д. Мишовић“	79	<b>4,14</b>	0,94	91	4,05	1,03	88	4,00	1,08
КБЦ „Звездара“	129	3,77	1,11	143	<b>3,87</b>	1,10	143	3,98	1,00
КБЦ „Земун“	100	4,17	0,84	86	4,09	0,78	83	<b>3,71</b>	1,09
КБЦ „Бежанијска коса“	55	4,09	1,02	75	<b>4,29</b>	0,91	90	<b>4,51</b>	0,74
Инс. за КВБ „Дедиње“	74	4,00	1,01	63	<b>4,29</b>	0,94	73	<b>4,52</b>	0,75
Инс. за онк. и рад. Србије	48	4,06	0,86	59	4,25	0,71	53	4,36	0,68
Инс. за ОХБ „Бањица“	119	<b>3,70</b>	1,21	141	3,88	1,02	106	3,88	0,98
ВМА	317	3,87	0,96	339	4,04	0,98	400	4,11	0,91
<b>УКУПНО</b>	<b>1.367</b>	<b>3,93</b>	<b>1,05</b>	<b>1.448</b>	<b>4,01</b>	<b>1,01</b>	<b>1.474</b>	<b>4,01</b>	<b>1,01</b>

Објашњењима процедуре болничког пријема на хируршким одељењима задовољно је 87% испитаника, 9.2% су се изјаснили да су ни задовољни ни незадовољни, док је незадовољно 3.9% пацијената (граф. 7).

Графикон 7: Задовољство испитаника објашњењима процедуре болничког пријема (%)



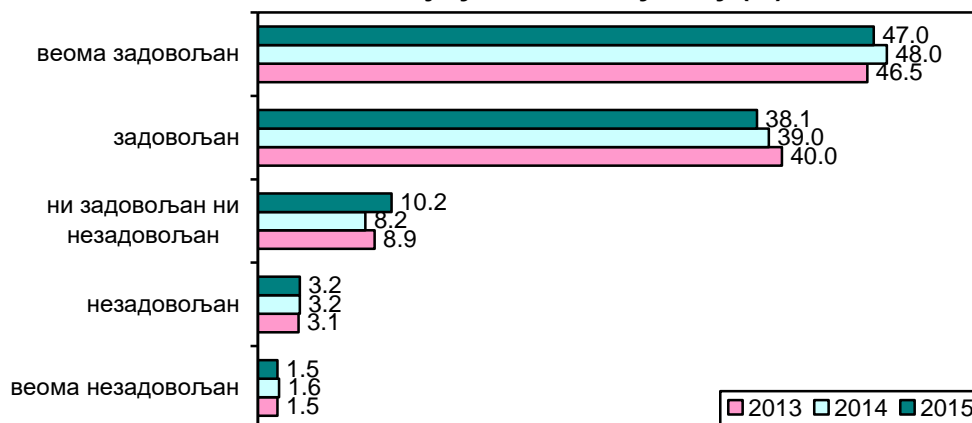
Објашњењима везаним за процедуру болничког пријема најзадовољнији су пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије ( $\bar{x}=4,70$ ), као и у претходне две године. Пацијенти су најмање задовољни у КБЦ „Земун“ ( $\bar{x}=4,02$ ) и Клиничком центру Србије (таб. 9). Као и претходних година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника објашњењима везаним за процедуру болничког пријема између анкетираних болница ( $F=8.652$ ,  $df=8$ ,  $p=0.000$ ).

Табела 9: Објашњења процедуре болничког пријема - просечна оцена ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	450	4,29	0,81	446	<b>4,23</b>	0,86	437	4,12	0,90
КБЦ „Др Д. Мишовић“	82	4,40	0,78	91	4,51	0,72	90	4,31	0,96
КБЦ „Звездара“	127	4,20	0,86	144	4,24	0,90	144	4,30	0,87
КБЦ „Земун“	99	4,34	0,72	86	<b>4,23</b>	0,82	83	<b>4,02</b>	0,96
КБЦ „Бежанијска коса“	58	4,34	0,81	73	4,49	0,77	89	4,63	0,61
Инс. за КВБ „Дедиње“	73	4,22	0,97	66	4,50	0,83	74	4,51	0,78
Инс. за онк. и рад. Србије	49	<b>4,41</b>	0,61	61	<b>4,52</b>	0,70	53	<b>4,70</b>	0,50
Инс. за ОХБ „Бањица“	121	<b>4,16</b>	0,97	141	4,39	0,74	105	4,22	0,77
ВМА	325	4,20	0,85	336	4,34	0,79	400	4,40	0,71
<b>УКУПНО</b>	<b>1.384</b>	<b>4,26</b>	<b>0,84</b>	<b>1.444</b>	<b>4,33</b>	<b>0,82</b>	<b>1.475</b>	<b>4,30</b>	<b>0,83</b>

Временом које протекне од болничког пријема до смештаја у болесничку собу на хируршким одељењима задовољно је 85.1% испитаника, 10.2% су се изјаснили да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 4.7% пацијената (граф. 8). У претходне две године испитаници су били нешто задовољнији (око 87% задовољних и веома задовољних)

Графикон 8: Задовољство испитаника временом од болничког пријема до смештаја у болесничку собу (%)



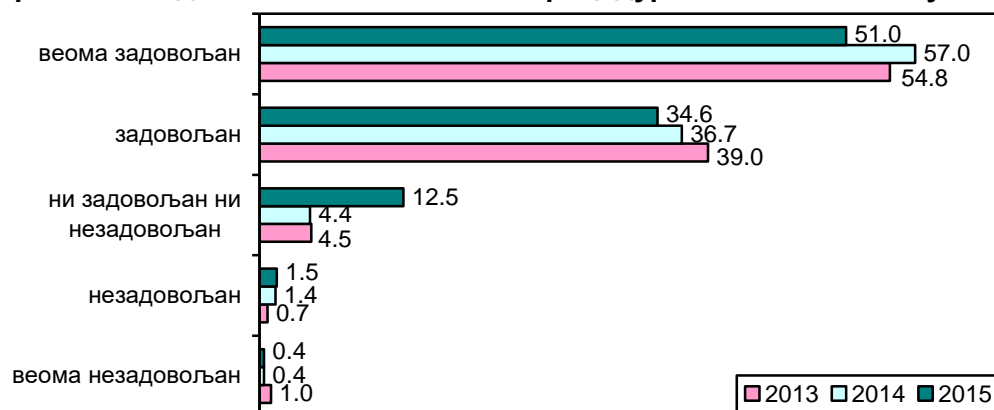
Временом које је протекло од болничког пријема до смештаја у болесничку собу најзадовољнији су пацијенти у КБЦ „Бежанијска коса“ ( $\bar{x}=4,65$ ), а најмање су задовољни у КБЦ „Земун“ ( $\bar{x}=4,06$ ) и Клиничком центру Србије (таб. 10). Као и претходних година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника временом које протекне од болничког пријема до смештаја у собу између анкетираних болница ( $F=7.606$ ,  $df=8$ ,  $p=0.000$ ).

Табела 10: Време од болничког пријема до смештаја у собу - просечна оцена ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	452	4,28	0,90	454	4,21	0,93	439	4,10	0,96
КБЦ „Др Д. Мишовић“	82	4,37	0,81	90	4,46	0,76	89	4,11	1,10
КБЦ „Звездара“	129	4,31	0,78	146	4,33	0,69	145	4,31	0,83
КБЦ „Земун“	99	4,38	0,75	85	4,39	0,74	84	<b>4,06</b>	0,97
КБЦ „Бежанијска коса“	59	<b>4,51</b>	0,70	73	4,47	0,85	92	<b>4,65</b>	0,54
Инс. за КВБ „Дедиње“	78	4,19	0,98	66	<b>4,53</b>	0,73	73	4,63	0,59
Инс. за онк. и рад. Србије	47	4,21	0,83	62	<b>4,11</b>	0,99	55	4,42	0,74
Инс. за ОХБ „Бањица“	119	<b>4,02</b>	1,06	142	4,18	0,99	107	4,20	0,86
ВМА	321	4,25	0,78	340	4,29	0,83	400	4,33	0,78
<b>УКУПНО</b>	<b>1.386</b>	<b>4,27</b>	<b>0,86</b>	<b>1.458</b>	<b>4,29</b>	<b>0,87</b>	<b>1.484</b>	<b>4,26</b>	<b>0,88</b>

Процедуром болничког отпуста на хируршким одељењима задовољно је 85.6% испитаника, 12.5% су се изјаснили да су ни задовољни ни незадовољни, док је незадовољно 1.9% пацијената (граф. 9). У претходне две године пацијенти су били задовољнији процедуром болничког пријема, што је исказано процентом од око 94%.

Графикон 9: Задовољство испитаника процедуром болничког отпуста (%)



Процедуром болничког отпуста пацијенти су најзадовољнији у КБЦ „Бежанијска коса“ ( $\bar{x}=4,73$ ), а најмање у КБЦ „Земун“ ( $\bar{x}=4,18$ ) и ВМА (таб. 11). У 2015. години постоји статистички високо значајна разлика ( $F=8.862$ ,  $df=8$ ,  $p=0.000$ ), за разлику од 2014. године, када је разлика у задовољству испитаника процедуром болничког отпуста између анкетираних болница била статистички значајна ( $F=2.326$ ,  $df=8$ ,  $p=0.018$ ).

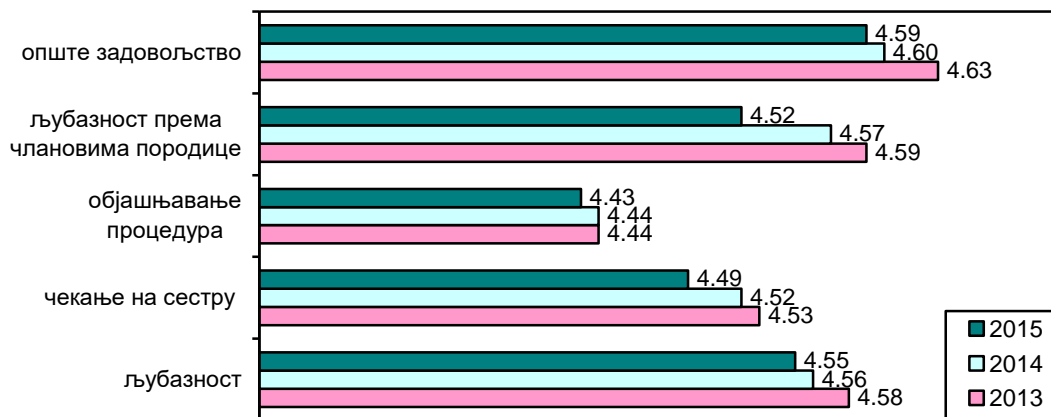
Табела 11: Задовољство процедуром болничког отпуста - просечна оцена ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	422	4,47	0,71	401	4,41	0,71	387	4,23	0,82
КБЦ „Др Д. Мишовић“	83	<b>4,64</b>	0,65	91	<b>4,63</b>	0,57	92	4,45	0,80
КБЦ „Звездара“	121	4,40	0,72	144	4,51	0,64	143	4,43	0,75
КБЦ „Земун“	99	4,52	0,66	83	4,46	0,79	78	<b>4,18</b>	0,86
КБЦ „Бежанијска коса“	58	4,53	0,71	71	4,62	0,68	88	<b>4,73</b>	0,56
Инс. за КВБ „Дедиње“	78	4,37	0,85	68	4,59	0,67	73	4,70	0,57
Инс. за онк. и рад. Србије	49	4,51	0,58	61	<b>4,33</b>	0,83	54	4,57	0,57
Инс. за ОХБ „Бањица“	116	4,53	0,69	135	4,56	0,63	98	4,47	0,54
ВМА	272	<b>4,36</b>	0,70	280	4,48	0,68	400	4,22	0,83
<b>УКУПНО</b>	<b>1.298</b>	<b>4,46</b>	<b>0,71</b>	<b>1.334</b>	<b>4,48</b>	<b>0,69</b>	<b>1.413</b>	<b>4,34</b>	<b>0,78</b>

## ЗАДОВОЉСТВО СЕСТРИНСКОМ НЕГОМ ТОКОМ БОРАВКА ПАЦИЈЕНАТА У БОЛНИЦИ

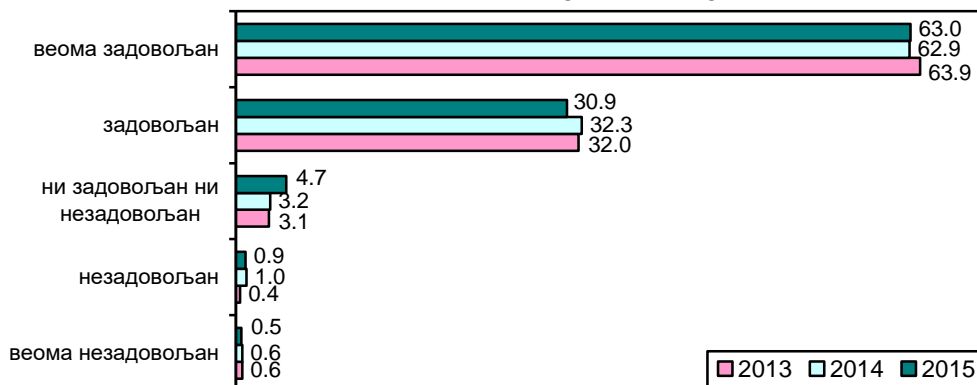
Опште задовољство пацијената сестринском негом на хируршким одељењима оцењено је високом просечном оценом ( $\bar{x}=4,59$ ), што је забележено и у претходне две године. Од посматраних аспеката сестринске неге најбоље је оцењена љубазност медицинских сестара према пацијенту ( $\bar{x}=4,55$ ) и према члановима породице пацијента ( $\bar{x}=4,52$ ), док су пацијенти нешто нижу оценоу дали сестринском објашњавању процедура, тестова и третмана ( $\bar{x}=4,43$ ). Сличне просечне оцене су и у претходним годинама (граф. 10).

Графикон 10: Задовољство сестринском негом - просечна оцена ( $\bar{x}$ )



Љубазношћу медицинских сестара на хируршким одељењима задовољни су испитаници у великом броју (93.9%), ни задовољних ни незадовољних је 4.7%, а незадовољних је 1.4% пацијената. И у претходним годинама пацијенти су у високим процентима задовољни љубазношћу медицинских сестара (граф. 11).

Графикон 11: Задовољство испитаника љубазношћу медицинских сестара (%)



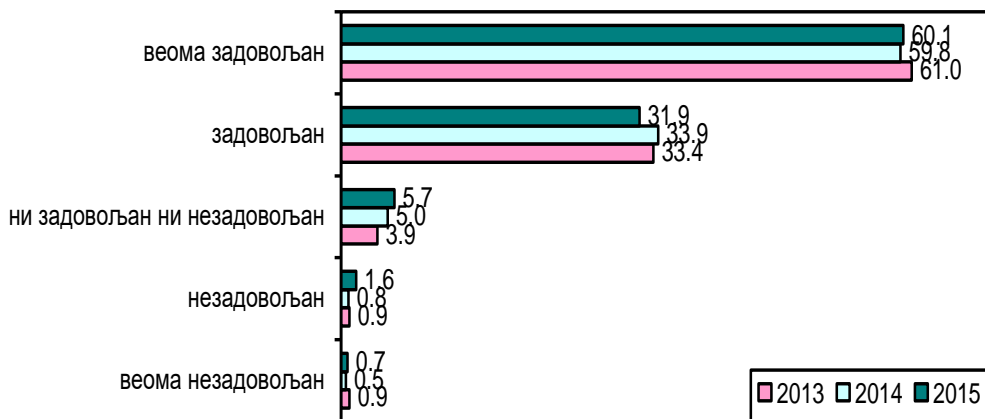
Посматрано по болницама љубазношћу медицинских сестара на хируршким одељењима. најзадовољнији су пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије ( $\bar{x}=4,71$ ), а најмање задовољни су у КБЦ „Земун“ ( $\bar{x}=4,34$ ). За разлику од претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника љубазношћу медицинских сестара између анкетираних болница ( $F=3.886$ ,  $df=8$ ,  $p=0.000$ ).

Табела 12: Љубазност медицинских сестара – просечна оцена ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	464	4,54	0,67	446	4,53	0,67	450	4,46	0,72
КБЦ „Др Д. Мишовић“	84	4,69	0,64	89	4,54	0,64	90	4,52	0,84
КБЦ „Звездара“	126	4,55	0,69	150	<b>4,64</b>	0,55	143	4,59	0,63
КБЦ „Земун“	97	4,70	0,48	86	<b>4,43</b>	0,66	85	<b>4,34</b>	0,87
КБЦ „Бежанијска коса“	57	4,60	0,65	76	4,59	0,79	92	4,62	0,68
Инс. за КВБ „Дедиње“	74	<b>4,53</b>	0,60	62	4,55	0,72	73	4,62	0,59
Инс. за онк. и рад. Србије	49	<b>4,73</b>	0,45	58	4,48	1,00	55	<b>4,71</b>	0,50
Инс. за ОХБ „Бањица“	125	4,60	0,71	141	4,54	0,66	109	4,50	0,59
ВМА	324	4,56	0,60	345	4,61	0,60	400	4,65	0,57
<b>УКУПНО</b>	<b>1.400</b>	<b>4,58</b>	<b>0,64</b>	<b>1.453</b>	<b>4,56</b>	<b>0,66</b>	<b>1.497</b>	<b>4,55</b>	<b>0,67</b>

Временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе на хируршким одељењима задовољно је 92% испитаника, ни задовољних ни незадовољних је 5.7%, док је незадовољних 2.3% пацијената. У претходне две године је било задовољно око 94% испитаника (граф. 12).

**Графикон 12: Задовољство испитаника временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе (%)**



Временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе најзадовољнији су пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије ( $\bar{x}=4,76$ ), а најмање су задовољни у КБЦ „Земун“ ( $\bar{x}=4,34$ ) и Клиничком центру Србије (таб. 13). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника временом чекања на медицинску сестру у ситуацији хитне потребе између анкетираних болница ( $F=5.017$ ,  $df=8$ ,  $p=0.000$ ).

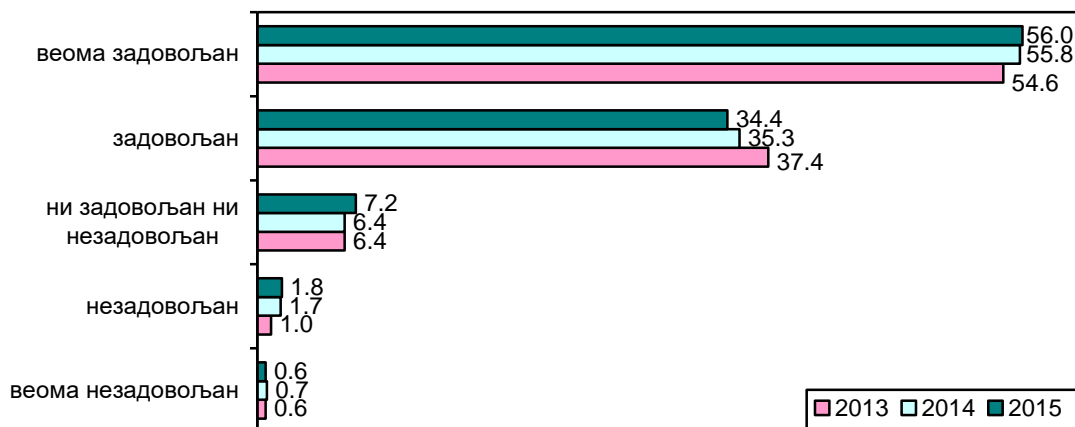
**Табела 13: Чекање на медицинску сестру код хитне потребе - просечна оцена ( $\bar{x}$ )**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	449	4,50	0,71	436	4,44	0,71	442	4,35	0,84
КБЦ „Др Д. Мишовић“	79	<b>4,66</b>	0,53	87	4,62	0,58	85	4,49	0,97
КБЦ „Звездара“	124	4,54	0,67	146	4,55	0,59	141	4,57	0,54
КБЦ „Земун“	95	4,45	0,81	83	<b>4,31</b>	0,62	83	<b>4,34</b>	0,79
КБЦ „Бежанијска коса“	53	<b>4,38</b>	1,04	76	4,61	0,69	91	4,53	0,72
Инс. за КВБ „Дедиње“	77	4,45	0,66	62	4,48	0,74	73	4,60	0,59
Инс. за онк. и рад. Србије	49	4,67	0,52	56	4,46	0,83	55	<b>4,76</b>	0,43
Инс. за ОХБ „Бањица“	120	4,50	0,80	135	4,45	0,73	106	4,43	0,70
ВМА	315	4,58	0,60	329	<b>4,65</b>	0,61	400	4,60	0,65
<b>УКУПНО</b>	<b>1.361</b>	<b>4,53</b>	<b>0,70</b>	<b>1.410</b>	<b>4,52</b>	<b>0,68</b>	<b>1.476</b>	<b>4,49</b>	<b>0,74</b>

Објашњењима која добијају од медицинских сестара о процедурама, тестовима и третманима којима су подвргнути на хируршким одељењима задовољно је 90.4% испитаника, 7.2% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, док је незадовољних 2.4% пацијената (граф. 13). У претходне две године пацијенти су били нешто задовољнији овим аспектом сестринског рада (до 92% задовољних и веома задовољних).



**Графикон 13: Задовољство испитаника објашњењима процедура која добијају од медицинских сестара (%)**



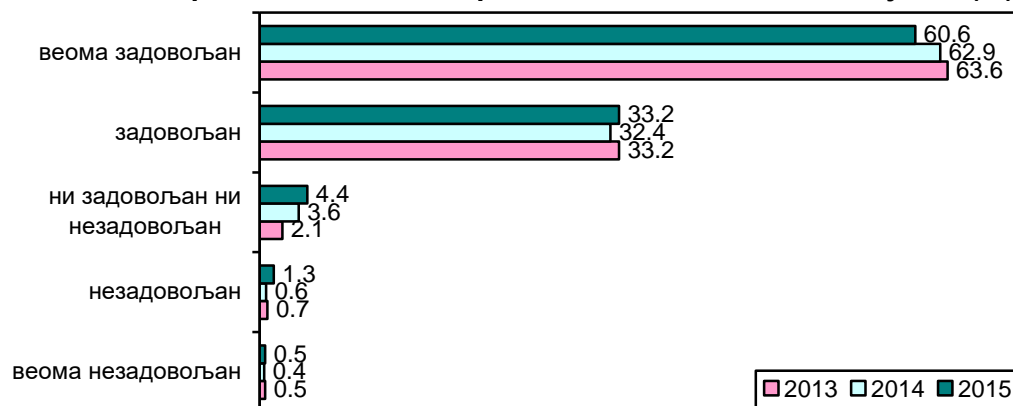
Сестринским објашњењима процедура, тестова и третмана најзадовољнији су пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије ( $\bar{x}=4,75$ ), а најмање задовољни су у КБЦ „Земун“ ( $\bar{x}=4,28$ ) и Клиничком центру Србије (таб. 14). У 2015. години постоји статистички високо значајна разлика ( $F=3.912$ ,  $df=8$ ,  $p=0.000$ ), док у 2014. години постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника сестринским објашњењима процедура између анкетираних болница ( $F=2.487$ ,  $df=8$ ,  $p=0.011$ ).

**Табела 14: Задовољство сестринским објашњавањем процедура-просечна оцена ( $\bar{x}$ )**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	449	4,45	0,68	434	<b>4,33</b>	0,85	440	4,33	0,81
КБЦ „Др Д. Мишовић“	80	4,58	0,55	88	4,50	0,73	87	4,39	0,88
КБЦ „Звездара“	123	<b>4,37</b>	0,81	144	4,48	0,58	141	4,50	0,67
КБЦ „Земун“	93	4,53	0,69	79	<b>4,33</b>	0,80	82	<b>4,28</b>	0,82
КБЦ „Бежанијска коса“	54	4,46	0,84	70	<b>4,63</b>	0,62	90	4,54	0,80
Инс. за КВБ „Дедиње“	73	4,42	0,62	59	4,59	0,65	72	4,58	0,67
Инс. за онк. и рад. Србије	49	<b>4,63</b>	0,53	57	4,46	0,87	55	<b>4,75</b>	0,48
Инс. за ОХБ „Бањица“	122	4,47	0,76	135	4,51	0,63	104	4,38	0,63
ВМА	319	<b>4,37</b>	0,75	332	4,46	0,73	400	4,49	0,73
<b>УКУПНО</b>	<b>1.362</b>	<b>4,44</b>	<b>0,71</b>	<b>1.398</b>	<b>4,44</b>	<b>0,75</b>	<b>1.471</b>	<b>4,43</b>	<b>0,75</b>

Љубазност медицинских сестара према члановима породице и посетиоцима пацијента је задовољавајућа за 93.8% испитаника, 4.4% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 1.8% пацијената, што је скоро истоветно резултатима љубазности медицинске сестре према пацијентима. У претходним годинама пацијенти су били нешто задовољнији, и до 97% задовољних и веома задовољних (граф. 14).

**Графикон 14: Задовољство испитаника љубазношћу медицинске сестре према члановима породице и посетиоцима пацијента (%)**



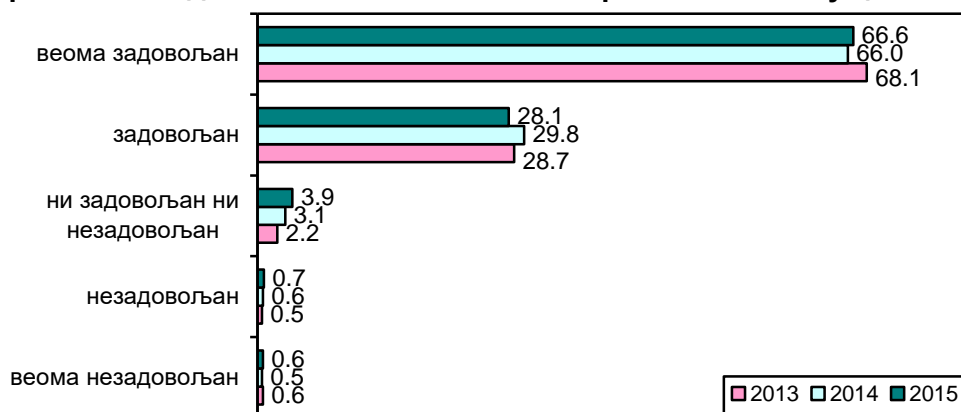
Љубазношћу медицинских сестара према члановима породице пацијента и посетиоцима најзадовољнији су пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије ( $\bar{x}=4,76$ ). Пацијенти су најмање задовољни (као и претходне године) у КБЦ „Земун“ ( $\bar{x}=4,32$ ), (таб. 15). У 2015. постоји статистички високо значајна разлика ( $F=4.150$ ,  $df=8$ ,  $p=0.000$ ), док у 2014. не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника љубазношћу медицинских сестара према члановима породице пацијента између анкетираних болница ( $F=1.241$ ,  $df=8$ ,  $p=0.271$ ).

**Табела 15: Сестринска љубазност према члановима породице пацијента ( $\bar{x}$ )**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	452	4,57	0,63	427	4,51	0,66	441	4,46	0,70
КБЦ „Др Д. Мишовић“	79	<b>4,71</b>	0,48	84	4,61	0,58	88	4,36	1,00
КБЦ „Звездара“	120	<b>4,53</b>	0,66	142	4,58	0,54	141	4,61	0,63
КБЦ „Земун“	92	4,58	0,63	83	<b>4,46</b>	0,69	84	<b>4,32</b>	0,84
КБЦ „Бежанијска коса“	54	4,63	0,65	75	4,64	0,69	91	4,60	0,65
Инс. за КВБ „Дедиње“	75	4,64	0,48	60	<b>4,65</b>	0,55	72	4,68	0,50
Инс. за онк. и рад. Србије	48	<b>4,71</b>	0,46	59	4,56	0,90	55	<b>4,76</b>	0,43
Инс. за ОХБ „Бањица“	121	4,55	0,80	135	4,60	0,61	106	4,45	0,62
ВМА	320	4,58	0,59	329	4,61	0,61	400	4,57	0,64
<b>УКУПНО</b>	<b>1.361</b>	<b>4,59</b>	<b>0,62</b>	<b>1.394</b>	<b>4,57</b>	<b>0,64</b>	<b>1.478</b>	<b>4,52</b>	<b>0,69</b>

**Сестринском негом у целини** задовољно је 94.7% испитаника, 3.9% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је само 1.3% пацијената (граф. 15). У претходне две године пацијенти су били незнатно задовољнији (око 96% задовољних и веома задовољних).

Графикон 15: Задовољство испитаника сестринском негом у целини (%)



Сестринском негом у целини најзадовољнији пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије ( $\bar{x}=4,78$ ). Испитаници су најмање задовољни у КБЦ „Земун“ ( $\bar{x}=4,36$ ), (таб. 16). У 2015. години постоји статистички високо значајна разлика ( $F=4.174$ ,  $df=8$ ,  $p=0.000$ ), а у 2014. години не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника сестринском негом у целини на хируршким одељењима између анкетираних болница ( $F=1.717$ ,  $df=8$ ,  $p=0.090$ ).

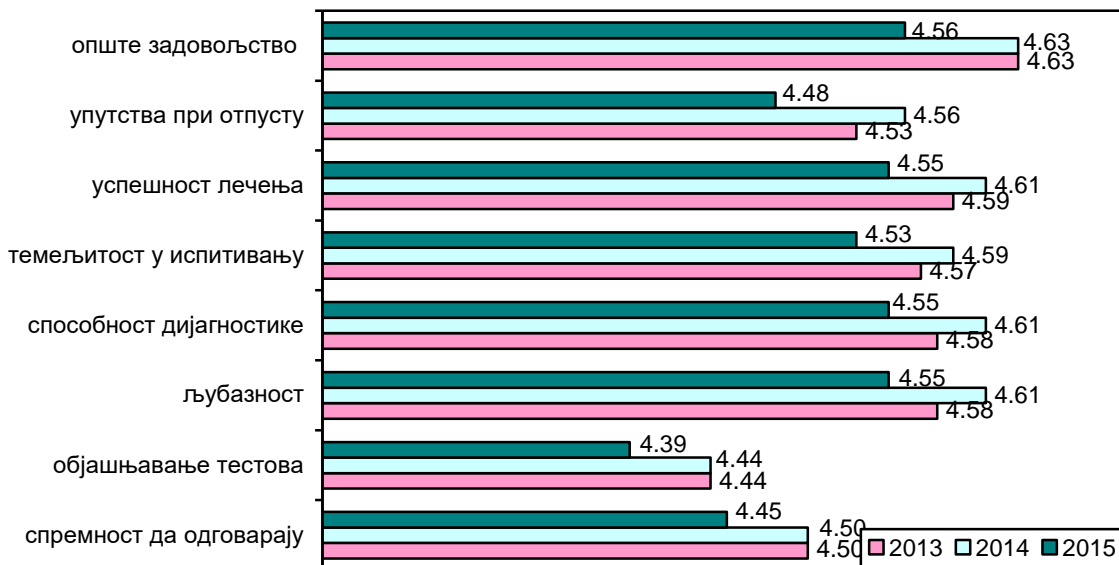
Табела 16: Задовољство сестринском негом у целини - просечна оцена ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	461	4,61	0,64	440	4,56	0,65	449	4,51	0,71
КБЦ „Др Д. Мишовић“	81	<b>4,84</b>	0,37	90	4,63	0,63	89	4,55	0,84
КБЦ „Звездара“	126	4,58	0,69	147	4,65	0,52	142	4,64	0,60
КБЦ „Земун“	95	4,66	0,54	86	<b>4,44</b>	0,81	85	<b>4,36</b>	0,80
КБЦ „Бежанијска коса“	55	<b>4,53</b>	0,86	75	4,64	0,71	93	4,66	0,63
Инс. за КВБ „Дедиње“	75	4,68	0,50	62	4,61	0,64	73	4,67	0,58
Инс. за онк. и рад. Србије	49	4,78	0,42	59	4,56	0,75	55	<b>4,78</b>	0,42
Инс. за ОХБ „Бањица“	123	4,67	0,63	139	4,59	0,62	110	4,58	0,53
ВМА	327	4,60	0,59	341	<b>4,67</b>	0,56	400	4,68	0,60
<b>УКУПНО</b>	<b>1.392</b>	<b>4,63</b>	<b>0,61</b>	<b>1.439</b>	<b>4,60</b>	<b>0,63</b>	<b>1.496</b>	<b>4,59</b>	<b>0,66</b>

### ЗАДОВОЉСТВО УСЛУГАМА ЛЕКАРА ТОКОМ БОРАВКА ПАЦИЈЕНАТА У БОЛНИЦИ

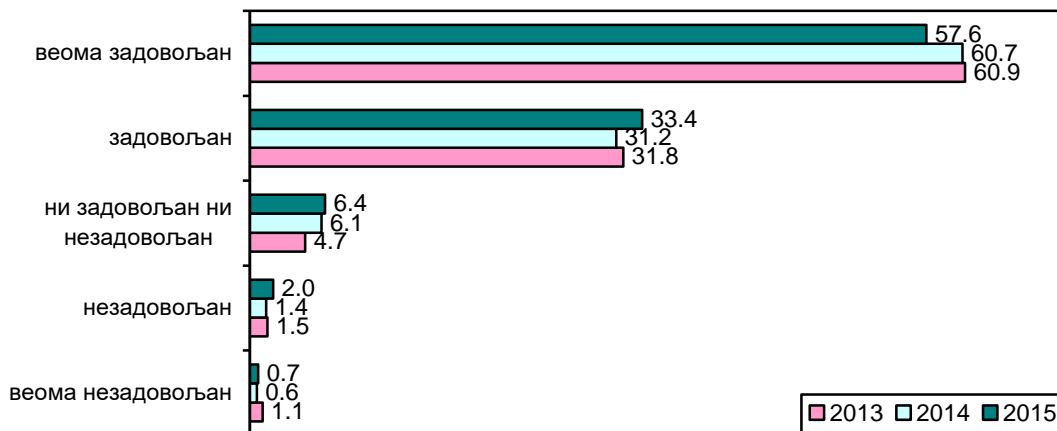
Опште задовољство радом лекара у целини на хируршким одељењима пацијенти су оценили високом просечном оценом ( $\bar{x}=4,56$ ), што се забележило и у претходне две године. Од лекарских услуга пацијенти су најзадовољнији успешношћу лекара у лечењу, способношћу дијагностике и љубазношћу ( $\bar{x}=4,55$ ), а најмање су задовољни објашњавањем тестова, процедура, третмана и резултата ( $\bar{x}=4,39$ ). Сличне просечне оцене се бележе и у претходне две године (граф. 16).

**Графикон 16: Задовољство лекарима на хируршким одељењима-просечна оцена**



**Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената** је задовољавајућа за 91% испитаника, 6.4% су навели да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 2.7% пацијената. У претходне две године испитаници су били задовољни у око 92% (граф. 17).

**Графикон 17: Задовољство испитаника спремношћу лекара да дају одговоре на питања пацијената (%)**



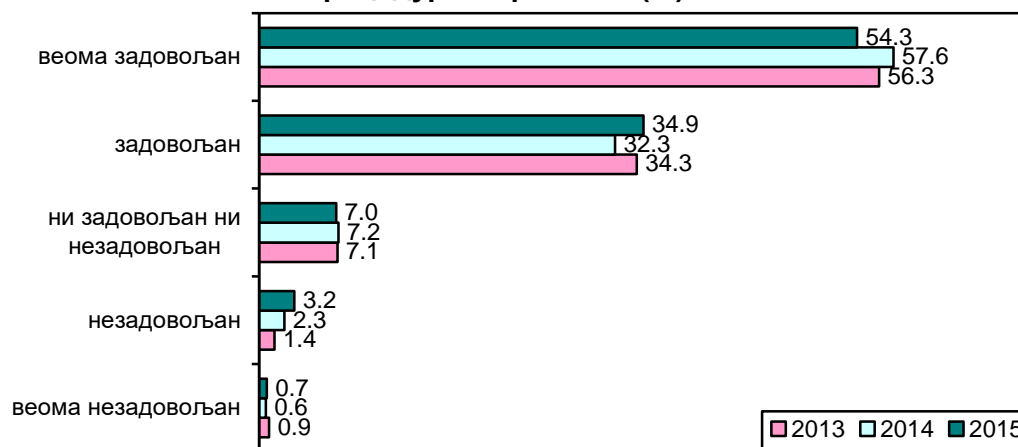
Спремност лекара да одговарају на питања пацијената посматрано по болницама пацијенти су најбоље оценили у Институту за КВБ „Дедиње“ ( $\bar{x}=4,73$ ), у све три године посматрања. Пацијенти су најмање задовољни у КЦС ( $\bar{x}=4,29$ ) и у КБЦ „Земун“ (таб. 17). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника спремношћу лекара да одговарају на питања на хируршким одељењима између анкетираних болница ( $F=6.346$ ,  $df=8$ ,  $p=0.000$ ).

Табела 17: Спремност лекара да одговарају на питања - просечна оцена ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	462	4,48	0,81	443	<b>4,39</b>	0,83	449	<b>4,29</b>	0,88
КБЦ „Др Д. Мишовић“	86	4,66	0,57	90	4,64	0,57	90	4,41	0,81
КБЦ „Звездара“	124	<b>4,32</b>	0,89	151	4,48	0,77	143	4,55	0,64
КБЦ „Земун“	93	4,55	0,56	85	4,60	0,49	86	4,35	0,92
КБЦ „Бежанијска коса“	55	4,69	0,47	77	4,52	0,81	92	4,57	0,54
Инс. за КВБ „Дедиње“	74	<b>4,70</b>	0,49	62	<b>4,77</b>	0,42	73	<b>4,73</b>	0,53
Инс. за онк. и рад. Србије	48	4,65	0,64	59	4,63	0,74	55	4,71	0,50
Инс. за ОХБ „Бањица“	124	4,52	0,72	140	4,51	0,73	108	4,38	0,69
ВМА	327	4,43	0,80	343	4,51	0,64	400	4,54	0,69
<b>УКУПНО</b>	<b>1.393</b>	<b>4,50</b>	<b>0,75</b>	<b>1.450</b>	<b>4,50</b>	<b>0,73</b>	<b>1.496</b>	<b>4,45</b>	<b>0,76</b>

Лекарска објашњења тестова, процедура, третмана и резултата којима се пацијент подвргава су задовољавајућа за 89.2% испитаника, 7% су навели да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 3.9% пацијената. И у претходне две године посматрања пацијенти су били задовољни у скоро истом проценту, око 90% (граф. 18).

Графикон 18: Задовољство испитаника лекарским објашњењима процедура и третмана (%)



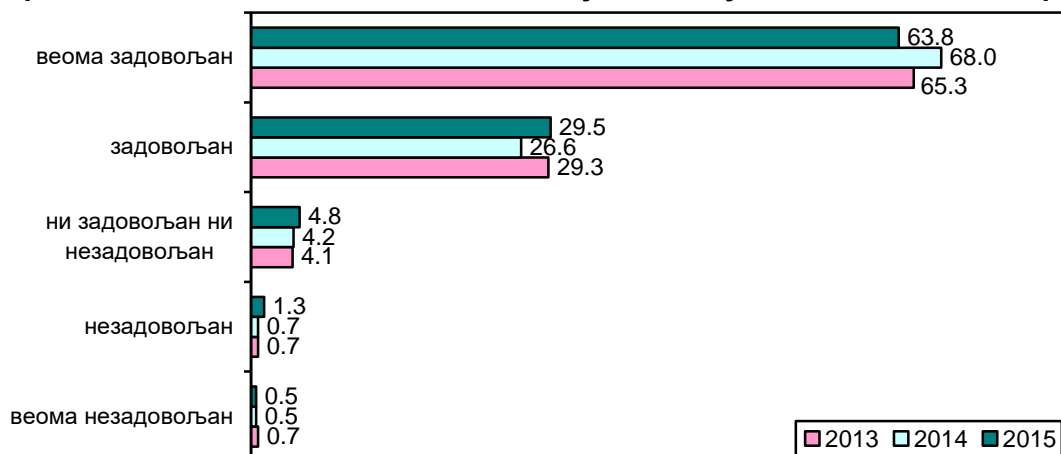
Лекарским објашњењима тестова, процедура, третмана и резултата пацијенти су најзадовољнији у све три године посматрања у Институту за онкологију и радиологију Србије и у Институту за КВБ „Дедиње“ (таб. 18). Најмање су задовољни пацијенти у КЦС ( $\bar{x}=4,23$ ) и КБЦ „Земун“. Као и ранијих година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника лекарским објашњењима тестова и процедура на хируршким одељењима између анкетираних болница у посматраним годинама ( $F=6.788$ ,  $df=8$ ,  $p=0.000$ ).

Табела 18: Лекарска објашњења тестова и процедура - просечна оцена ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	447	4,42	0,81	435	<b>4,30</b>	0,89	444	<b>4,23</b>	0,91
КБЦ „Др Д. Мишовић“	80	4,56	0,57	88	4,52	0,79	88	4,36	0,90
КБЦ „Звездара“	120	<b>4,32</b>	0,87	146	4,45	0,75	141	4,48	0,72
КБЦ „Земун“	90	4,52	0,58	82	4,60	0,59	84	4,25	0,96
КБЦ „Бежанијска коса“	53	4,55	0,64	77	4,52	0,74	89	4,56	0,56
Инс. за КВБ „Дедиње“	74	<b>4,61</b>	0,59	61	<b>4,70</b>	0,59	73	<b>4,74</b>	0,50
Инс. за онк. и рад. Србије	47	<b>4,60</b>	0,68	58	<b>4,71</b>	0,50	54	<b>4,74</b>	0,48
Инс. за ОХБ „Бањица“	121	4,49	0,73	137	4,42	0,72	104	4,31	0,74
ВМА	319	4,35	0,80	334	4,46	0,74	400	4,44	0,75
<b>УКУПНО</b>	<b>1.351</b>	<b>4,44</b>	<b>0,76</b>	<b>1.418</b>	<b>4,44</b>	<b>0,78</b>	<b>1.477</b>	<b>4,39</b>	<b>0,81</b>

Љубазност и поштовање лекара према пацијентима је задовољавајућа за 93.3% пацијената, 4.8% су навели да су ни задовољни ни незадовољни, док је само 1.8% незадовољних испитаника. И у претходним годинама бележе се слични проценти задовољства испитаника (граф. 19).

Графикон 19: Задовољство испитаника љубазношћу и поштовањем лекара (%)



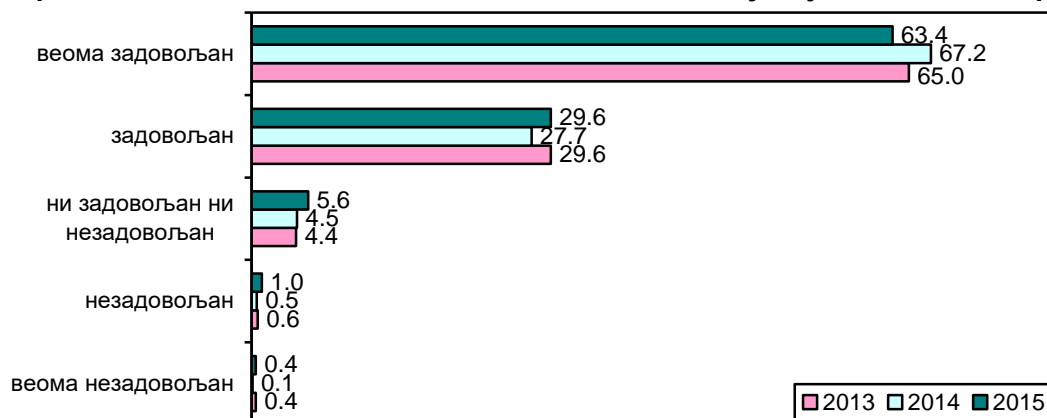
Љубазношћу и поштовањем лекара према пацијентим најзадовољнији су испитаници у Институту за КВБ „Дедиње“ ( $\bar{x}=4,81$ ). Пацијенти су најмање задовољни у КБЦ „Земун“ ( $\bar{x}=4,32$ ) и КЦС (таб. 19). Као и претходне године постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника љубазношћу лекара између анкетираних болница ( $F=7.191$ ,  $df=8$ ,  $p=0.000$ ).

Табела 19: Љубазност и поштовање лекара - просечна оцена ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	450	4,56	0,67	436	<b>4,51</b>	0,73	444	4,41	0,82
КБЦ „Др Д. Мишовић“	80	4,68	0,59	88	4,68	0,60	89	4,54	0,80
КБЦ „Звездара“	125	<b>4,42</b>	0,79	147	4,64	0,63	142	4,61	0,57
КБЦ „Земун“	91	4,69	0,51	83	4,66	0,61	85	<b>4,32</b>	0,89
КБЦ „Бежанијска коса“	52	4,69	0,54	77	4,65	0,66	90	4,64	0,48
Инс. за КВБ „Дедиње“	74	4,73	0,50	61	<b>4,82</b>	0,39	73	<b>4,81</b>	0,43
Инс. за онк. и рад. Србије	48	<b>4,75</b>	0,44	59	4,73	0,67	55	4,78	0,42
Инс. за ОХБ „Бањица“	121	4,64	0,68	137	4,58	0,67	107	4,46	0,63
ВМА	325	4,51	0,72	339	4,63	0,58	400	4,65	0,59
<b>УКУПНО</b>	<b>1.366</b>	<b>4,58</b>	<b>0,67</b>	<b>1.427</b>	<b>4,61</b>	<b>0,65</b>	<b>1.485</b>	<b>4,55</b>	<b>0,69</b>

**Способност дијагностике лекара** је задовољавајућа за 93% пацијената, 5.6% је ни задовољних ни незадовољних, док је незадовољних само 1.4% пацијената. У претходне две године пацијенти су своје задовољство исказали у нешто вишем проценту, око 95% задовољних и веома задовољних (граф. 20).

Графикон 20: Задовољство испитаника способношћу дијагностике лекара (%)



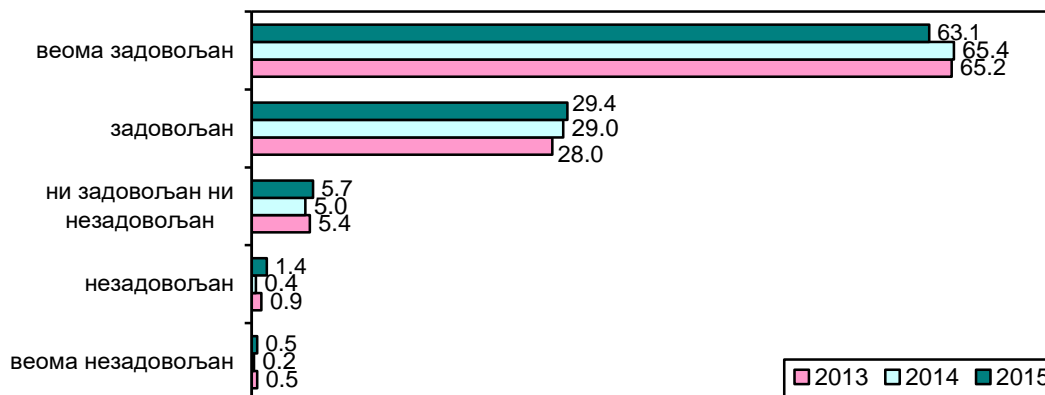
Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената је најбоље оцењена у Институту за КВБ „Дедиње“ ( $\bar{x}=4,86$ ), са изузетно високим оценама. Пацијенти су најмање задовољни у КБЦ „Земун“ ( $\bar{x}=4,32$ ), (таб. 20). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника лекарском способношћу дијагностиковања здравствених проблема пацијента на хируршким одељењима између анкетираних болница ( $F=5.493$ ,  $df=8$ ,  $p=0.000$ ).

Табела 20: Лекарска способност дијагностиковања - просечна оцена ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	445	4,58	0,66	430	<b>4,54</b>	0,71	442	4,47	0,73
КБЦ „Др Д. Мишовић“	80	4,68	0,50	86	4,65	0,59	86	4,48	0,79
КБЦ „Звездара“	125	<b>4,42</b>	0,75	145	4,58	0,62	141	4,65	0,49
КБЦ „Земун“	89	4,58	0,58	82	4,63	0,53	82	<b>4,32</b>	0,93
КБЦ „Бежанијска коса“	50	4,64	0,66	77	4,66	0,60	90	4,64	0,50
Инс. за КВБ „Дедиње“	74	4,70	0,49	60	<b>4,87</b>	0,34	72	<b>4,86</b>	0,35
Инс. за онк. и рад. Србије	46	<b>4,76</b>	0,48	57	4,74	0,58	53	4,77	0,42
Инс. за ОХБ „Бањица“	119	4,69	0,63	134	4,60	0,55	104	4,49	0,68
ВМА	322	4,53	0,65	337	4,64	0,54	400	4,57	0,68
<b>УКУПНО</b>	<b>1.350</b>	<b>4,58</b>	<b>0,64</b>	<b>1.408</b>	<b>4,61</b>	<b>0,61</b>	<b>1.470</b>	<b>4,55</b>	<b>0,69</b>

Темељитост лекара у испитивању је задовољавајућа за 92.5% пацијената, 5.7% су ни задовољни ни незадовољни, док је незадовољних само 1.9% испитаника. У претходним годинама задовољство пацијената је било нешто веће (око 94% задовољних и веома задовољних (граф. 21).

Графикон 21: Задовољство испитаника темељитошћу лекара у испитивању (%)



Темељитост лекара у испитивању је најбоље оцењена у Институту за КВБ „Дедиње“ ( $\bar{x}=4,78$ ). Пацијенти су најмање задовољни у КБЦ „Земун“ ( $\bar{x}=4,28$ ), (таб. 21). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника темељитошћу лекара у испитивању на хируршким одељењима између анкетираних болница ( $F=4.517$ ,  $df=8$ ,  $p=0.000$ ).

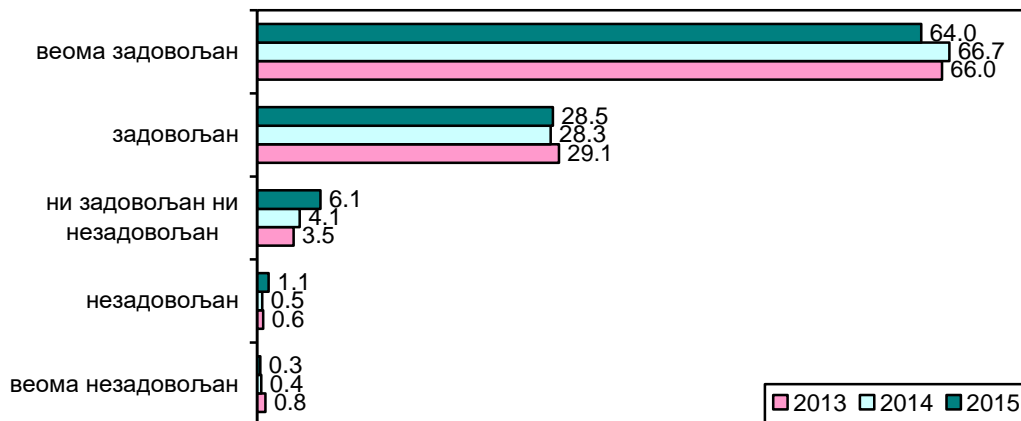
Табела 21: Темељитост лекара у испитивању - просечна оцена ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	446	4,55	0,69	437	<b>4,50</b>	0,70	441	4,48	0,74
КБЦ „Др Д. Мишовић“	80	4,61	0,63	87	4,63	0,61	85	4,44	0,88
КБЦ „Звездара“	120	<b>4,38</b>	0,80	143	4,64	0,55	141	4,61	0,50
КБЦ „Земун“	91	4,62	0,55	83	4,61	0,56	82	<b>4,28</b>	0,96
КБЦ „Бежанијска коса“	49	4,65	0,66	76	4,66	0,64	86	4,66	0,50
Инс. за КВБ „Дедиње“	74	4,70	0,52	60	<b>4,82</b>	0,43	73	<b>4,78</b>	0,58
Инс. за онк. и рад. Србије	45	<b>4,76</b>	0,43	58	4,74	0,58	55	4,75	0,52
Инс. за ОХБ „Бањица“	118	4,69	0,62	133	4,56	0,63	104	4,43	0,71
ВМА	318	4,51	0,75	335	4,60	0,58	400	4,56	0,69
<b>УКУПНО</b>	<b>1.341</b>	<b>4,57</b>	<b>0,69</b>	<b>1.412</b>	<b>4,59</b>	<b>0,62</b>	<b>1.467</b>	<b>4,53</b>	<b>0,71</b>



Успешност лекара у лечењу је задовољавајућа за 92.5% пацијената, 6.1% су ни задовољни ни незадовољни, док је незадовољних свега 1.4% испитаника. Задовољство пацијената у претходне две године је било нешто веће, око 95% задовољних и веома задовољних (граф. 22).

Графикон 22: Задовољство испитаника успешношћу лекара у лечењу (%)



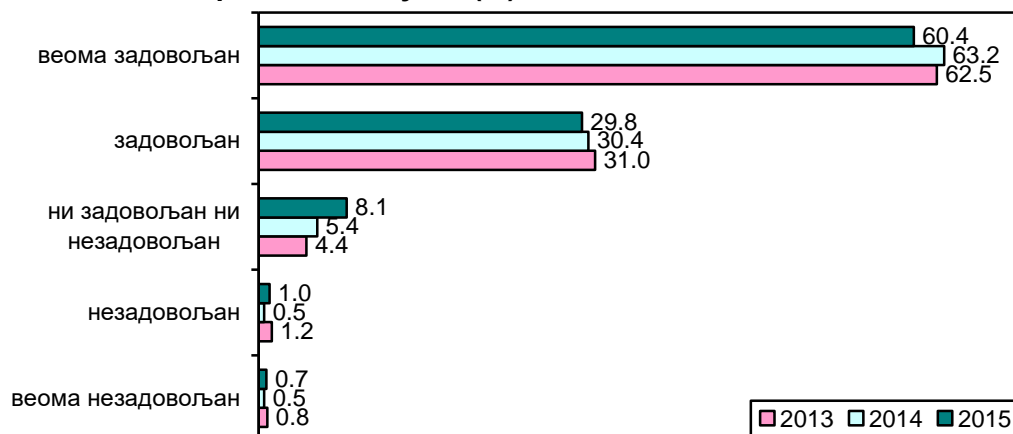
Успешност лечења лекара је најбоље оцењена у Институту за КВБ „Дедиње“ ( $\bar{x}=4,81$ ) и Институту за онкологију и радиологију Србије. Пацијенти су најмање задовољни у КБЦ „Земун“ ( $\bar{x}=4,33$ ) и Институту „Бањица“ (таб. 22). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника успешношћу лекара у лечењу на хируршким одељењима између анкетираних болница ( $F=4.157$ ,  $df=8$ ,  $p=0.000$ ).

Табела 22: Успешност лечења лекара - просечна оцена ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	438	4,57	0,67	422	<b>4,53</b>	0,72	424	4,49	0,73
КБЦ „Др Д. Мишовић“	80	4,75	0,46	88	4,72	0,45	87	4,54	0,80
КБЦ „Звездара“	121	<b>4,44</b>	0,74	144	4,65	0,55	141	4,57	0,60
КБЦ „Земун“	92	4,61	0,61	80	4,49	0,78	82	<b>4,33</b>	0,92
КБЦ „Бежанијска коса“	52	<b>4,77</b>	0,47	76	4,66	0,62	85	4,69	0,46
Инс. за КВБ „Дедиње“	72	4,71	0,57	59	<b>4,86</b>	0,35	73	<b>4,81</b>	0,43
Инс. за онк. и рад. Србије	46	4,74	0,49	57	4,75	0,66	54	4,74	0,48
Инс. за ОХБ „Бањица“	119	4,70	0,62	134	4,58	0,58	102	4,43	0,71
ВМА	306	4,51	0,74	320	4,61	0,57	400	4,56	0,68
<b>УКУПНО</b>	<b>1.326</b>	<b>4,59</b>	<b>0,66</b>	<b>1.380</b>	<b>4,61</b>	<b>0,63</b>	<b>1.448</b>	<b>4,55</b>	<b>0,69</b>

Упутства лекара приликом отпуста са болничког лечења су задовољавајућа за 90.2% пацијената, 8.1% су ни задовољни ни незадовољни, док је незадовољних 1.7% испитаника. У претходним годинама пацијенти су били нешто задовољнији, око 93% задовољних и веома задовољних (граф. 23).

**Графикон 23: Задовољство испитаника добијеним упутствима од лекара приликом отпуста (%)**



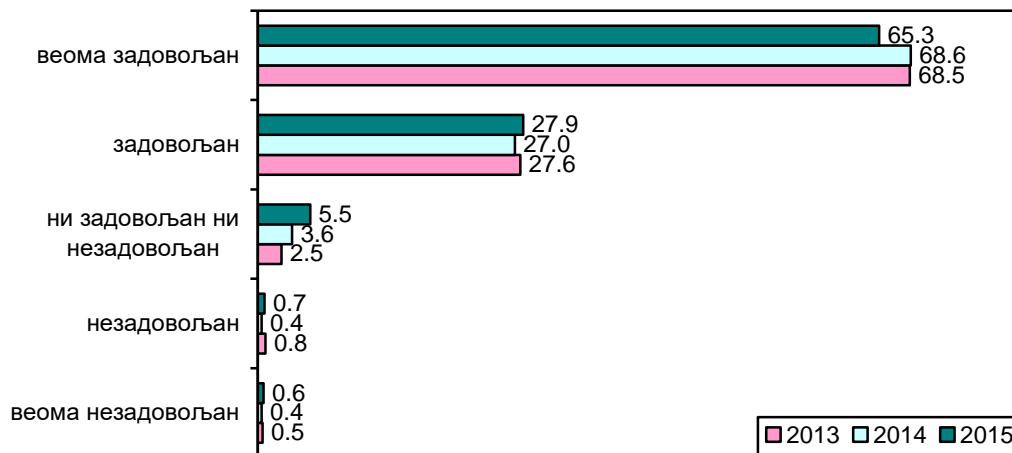
Упутства која лекар даје приликом отпуста пацијента са болничког лечења су најбоље оцењена у Институту за КВБ „Дедиње“ ( $\bar{x}=4,79$ ) и Институту за онкологију и радиологију Србије (таб. 23). Пацијенти су најмање задовољни у КБЦ „Земун“ ( $\bar{x}=4,35$ ). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника лекарским упутствима приликом отпуста са болничког лечења на хируршким одељењима између анкетираних болница ( $F=3.879$ ,  $df=8$ ,  $p=0.000$ ).

**Табела 23: Лекарска упутства при отпусту - просечна оцена ( $\bar{x}$ )**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	425	4,55	0,69	393	<b>4,44</b>	0,75	409	4,44	0,77
КБЦ „Др Д. Мишовић“	80	4,56	0,65	86	4,64	0,59	85	4,45	0,94
КБЦ „Звездара“	123	<b>4,37</b>	0,82	145	4,62	0,59	140	4,57	0,59
КБЦ „Земун“	91	4,53	0,67	81	4,57	0,59	79	<b>4,35</b>	0,89
КБЦ „Бежанијска коса“	51	<b>4,71</b>	0,58	75	4,61	0,66	84	4,65	0,48
Инс. за КВБ „Дедиње“	71	4,65	0,54	60	<b>4,83</b>	0,42	72	<b>4,79</b>	0,41
Инс. за онк. и рад. Србије	46	4,70	0,47	57	4,72	0,59	53	4,70	0,50
Инс. за ОХБ „Бањица“	113	4,63	0,67	130	4,49	0,66	99	4,43	0,61
ВМА	282	4,44	0,81	290	4,58	0,63	400	4,42	0,81
<b>УКУПНО</b>	<b>1.282</b>	<b>4,53</b>	<b>0,71</b>	<b>1.317</b>	<b>4,56</b>	<b>0,66</b>	<b>1.421</b>	<b>4,48</b>	<b>0,75</b>

Лекарским услугама у целини током болничког лечења задовољно је 93.2% испитаника, 5.5% су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 1.3% испитаника, што је слично добијеним резултатима за медицинске сестре. У претходне две године испитаници су били нешто задовољнији, око 96% задовољних и веома задовољних (граф. 24).

Графикон 24: Задовољство испитаника услугама лекара у целини (%)



Услугама лекара у целини су најзадовољнији пацијенти у Институту за КВБ „Дедиње“ ( $\bar{x}=4,81$ ), у све три године посматрања. Пацијенти су најмање задовољни у КБЦ „Земун“ ( $\bar{x}=4,37$ ) и у КЦС (таб. 24). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника услугама лекара у целини на хируршким одељењима између анкетираних болница ( $F=4.393$ ,  $df=8$ ,  $p=0.000$ ).

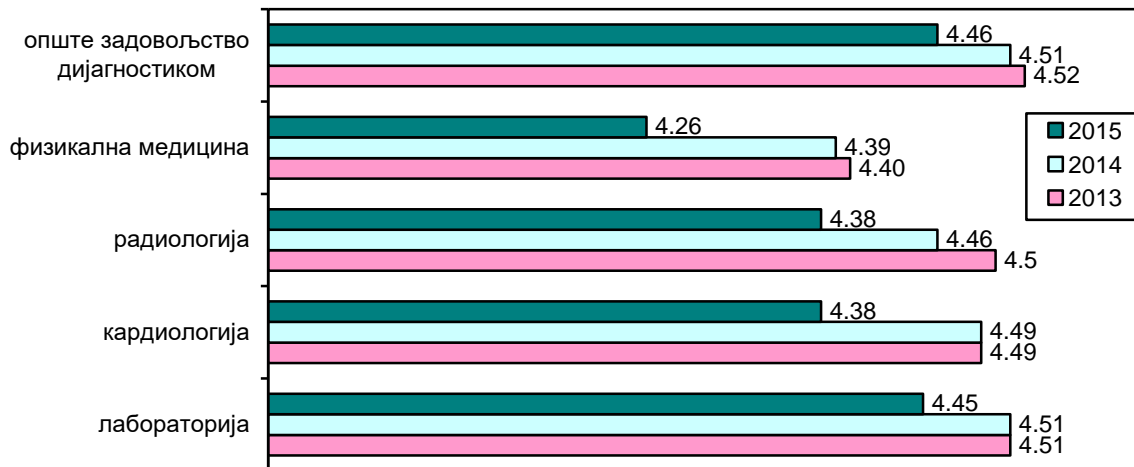
Табела 24: Опште задовољство услугама лекара - просечна оцена ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	450	4,62	0,65	428	<b>4,54</b>	0,69	436	4,46	0,77
КБЦ „Др Д. Мишовић“	80	<b>4,78</b>	0,48	89	4,72	0,45	87	4,56	0,79
КБЦ „Звездара“	125	<b>4,51</b>	0,66	145	4,71	0,49	143	4,62	0,59
КБЦ „Земун“	90	4,61	0,57	85	4,64	0,63	84	<b>4,37</b>	0,90
КБЦ „Бежанијска коса“	53	4,72	0,53	76	4,66	0,62	89	4,66	0,48
Инс. за КВБ „Дедиње“	74	<b>4,78</b>	0,41	61	<b>4,84</b>	0,37	73	<b>4,81</b>	0,43
Инс. за онк. и рад. Србије	48	4,77	0,42	60	4,77	0,67	54	4,72	0,49
Инс. за ОХБ „Бањица“	121	4,69	0,62	137	4,59	0,63	106	4,51	0,65
ВМА	319	4,56	0,70	335	4,65	0,57	400	4,63	0,64
<b>УКУПНО</b>	<b>1.360</b>	<b>4,63</b>	<b>0,63</b>	<b>1.416</b>	<b>4,63</b>	<b>0,61</b>	<b>1.472</b>	<b>4,56</b>	<b>0,69</b>

### ЗАДОВОЉСТВО ПАЦИЈЕНАТА ДИЈАГНОСТИЧКИМ И ТЕРАПИЈСКИМ УСЛУГАМА

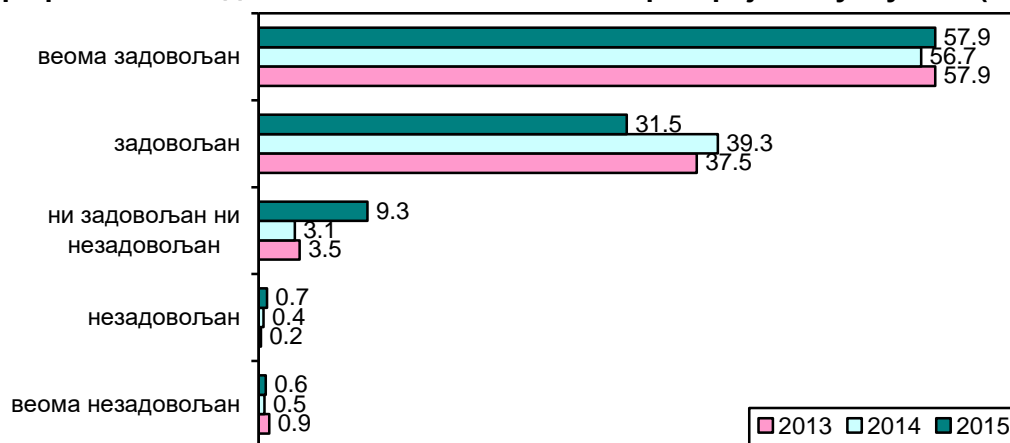
Опште задовољство пацијената на хируршким одељењима дијагностичким и терапијским услугама оцењено је просечном оценом 4,46. Пацијенти су најмање задовољни услугама физикалне терапије ( $\bar{x}=4,26$ ), а највише су задовољни лабораторијским услугама ( $\bar{x}=4,45$ ), као и претходних година. Просечне оцене за наведене здравствене услуге у посматраним годинама су највише у 2013. години, у 2014. су нешто ниже, а у 2015. су наставиле са падом (граф. 25).

**Графикон 25: Задовољство дијагностичким услугама на хируршким одељењима - просечна оцена ( $\bar{x}$ )**



**Лабораторијским услугама** задовољно је 89.4% пацијената, 9.3% су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је само 1.3% испитаника. Лабораторијске услуге није користио 241 испитаник, а још 109 није одговорило на ово питање (укупно 23%). Задовољство испитаника у претходне две године било је знатно веће, око 96% задовољних и веома задовољних (граф. 26).

**Графикон 26: Задовољство испитаника лабораторијским услугама (%)**



Лабораторијском дијагностиком су најзадовољнији пацијенти у КБЦ „Бежанијска коса“ ( $\bar{x}=4,86$ ) и Институту за онкологију и радиологију Србије. Пацијенти су најмање задовољни у КБЦ „Земун“ ( $\bar{x}=4,14$ ), са знатно нижом оценом у односу на претходне године (таб. 25). У 2015. години постоји високо статистички значајна разлика ( $F=8.523$ ,  $df=8$ ,  $p=0.000$ ), док у 2014. не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима лабораторијском дијагностиком између анкетираних болница ( $F=1.073$ ,  $df=8$ ,  $p=0.379$ ).

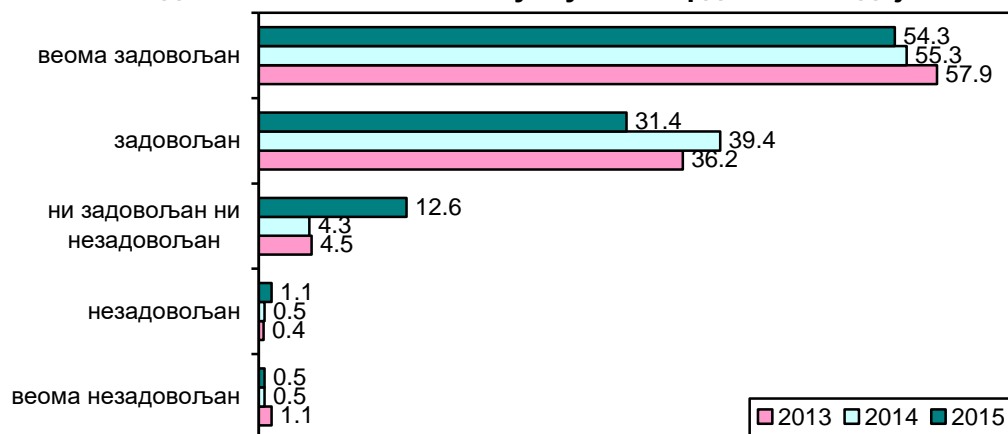
Табела 25: Задовољство лабораторијском дијагностиком - просечна оцена ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	372	4,49	0,66	350	4,47	0,64	369	4,43	0,72
КБЦ „Др Д. Мишовић“	61	4,52	0,57	53	4,58	0,50	56	4,46	0,87
КБЦ „Звездара“	86	4,42	0,80	95	4,45	0,58	100	4,63	0,63
КБЦ „Земун“	67	4,52	0,50	59	4,42	0,68	58	4,14	0,83
КБЦ „Бежанијска коса“	43	4,81	0,45	59	4,53	0,75	72	4,86	0,35
Инс. за КВБ „Дедиње“	54	4,57	0,72	50	4,68	0,51	65	4,64	0,67
Инс. за онк. и рад. Србије	39	4,62	0,49	30	4,53	0,82	43	4,77	0,43
Инс. за ОХБ „Бањица“	87	4,55	0,73	111	4,55	0,55	94	4,50	0,52
ВМА	225	4,48	0,68	213	4,54	0,65	317	4,30	0,84
<b>УКУПНО</b>	<b>1.034</b>	<b>4,51</b>	<b>0,66</b>	<b>1.020</b>	<b>4,51</b>	<b>0,63</b>	<b>1.174</b>	<b>4,45</b>	<b>0,74</b>

Услугама кардиолошке дијагностике (ЕКГ, тест оптерећења) задовољно је 85.7% пацијената, 12.6% су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је 1.6% испитаника. Кардиолошке услуге није користило 393 испитаника, а још 164 није одговорило на ово питање (укупно 36,6%).

У претходне две године пацијенти су услугама кардиолошке дијагностике били далеко више задовољнији, око 95% (граф. 27).

Графикон 27: Задовољство испитаника услугама кардиолошке дијагностике (%)



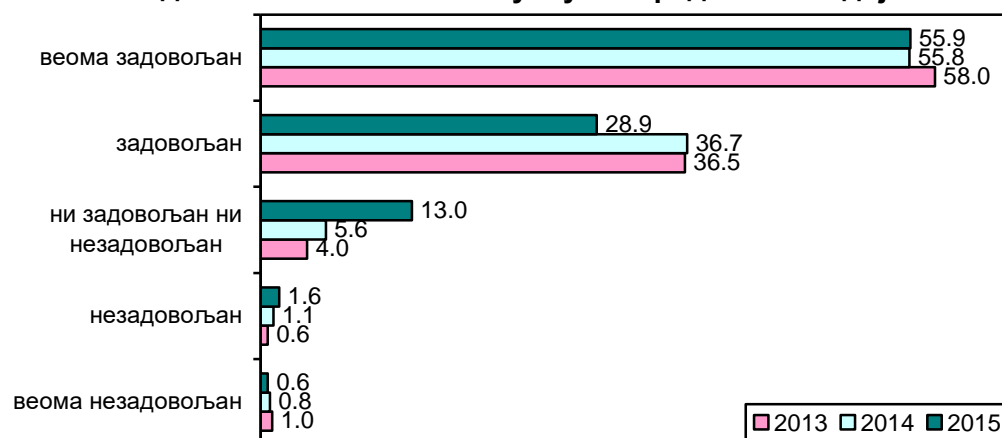
Кардиолошком дијагностиком најзадовољнији су пацијенти у КБЦ „Бежанијска коса“ ( $\bar{x}$ =4,80) и Институту за КВБ „Дедиње“. Пацијенти су најмање задовољни у КБЦ „Земун“ ( $\bar{x}$ =4,04) и ВМА (таб. 26). У 2015. години постоји статистички високо значајна разлика ( $F=10.300$ ,  $df=8$ ,  $p=0.000$ ), док у 2014. години не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима кардиолошком дијагностиком између анкетираних болница ( $F=0.901$ ,  $df=8$ ,  $p=0.515$ ).

Табела 26: Задовољство кардиолошком дијагностиком - просечна оцена ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	304	4,44	0,72	283	<b>4,45</b>	0,66	299	4,35	0,79
КБЦ „Др Д. Мишовић“	39	4,44	0,68	40	<b>4,45</b>	0,82	37	4,48	0,84
КБЦ „Звездара“	75	4,41	0,81	88	4,47	0,66	94	4,65	0,62
КБЦ „Земун“	34	<b>4,38</b>	0,78	45	4,51	0,51	44	<b>4,04</b>	0,91
КБЦ „Бежанијска коса“	34	<b>4,71</b>	0,52	47	4,49	0,80	62	<b>4,80</b>	0,40
Инс. за КВБ „Дедиње“	59	4,59	0,83	46	<b>4,72</b>	0,46	61	4,75	0,43
Инс. за онк. и рад. Србије	29	4,52	0,57	20	4,55	0,61	22	4,54	0,74
Инс. за ОХБ „Бањица“	60	4,57	0,70	85	4,48	0,61	67	4,41	0,52
ВМА	194	4,54	0,60	165	4,49	0,64	281	4,15	0,87
<b>УКУПНО</b>	<b>828</b>	<b>4,49</b>	<b>0,70</b>	<b>819</b>	<b>4,49</b>	<b>0,65</b>	<b>967</b>	<b>4,38</b>	<b>0,78</b>

Услугама радиолошке дијагностике задовољно је 84.8% пацијената, 13% су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је 2.2% испитаника. Радиолошке услуге није користило 348 испитаника, а још 145 није одговорило на ово питање (укупно 32,3%). У претходне две године испитаници су били задовољнији овом дијагностичком услугом, близу 95% задовољних и веома задовољних (граф. 28).

Графикон 28: Задовољство испитаника услугама радиолошке дијагностике (%)



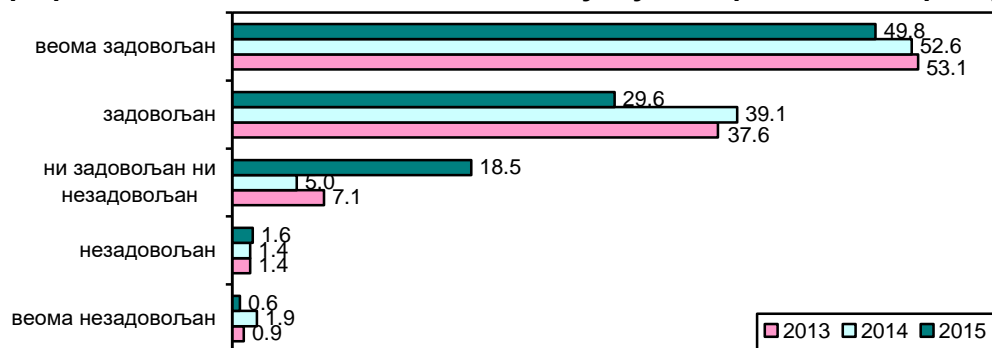
Пацијенти су најзадовољнији радиолошким услугама у КБЦ „Бежанијска коса“ ( $\bar{x}=4,87$ ) и Институту за КВБ „Дедиње“. Најмање су задовољни на ВМА ( $\bar{x}=4,08$ ) и у КБЦ „Земун“ (таб. 27). У 2015. години постоји статистички високо значајна разлика ( $F=12.518$ ,  $df=8$ ,  $p=0.000$ ), док у 2014. години не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима радиолошком дијагностиком између анкетираних болница ( $F=1.137$ ,  $df=8$ ,  $p=0.335$ ).

Табела 27: Задовољство радиолошком дијагностиком - просечна оцена ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	313	4,46	0,71	320	4,41	0,74	334	4,37	0,83
КБЦ „Др Д. Мишовић“	46	4,48	0,62	48	4,60	0,64	46	4,43	0,96
КБЦ „Звездара“	59	<b>4,32</b>	0,84	70	4,40	0,62	84	4,53	0,72
КБЦ „Земун“	52	4,56	0,50	44	4,57	0,50	53	4,15	0,91
КБЦ „Бежанијска коса“	35	<b>4,74</b>	0,51	46	4,48	0,81	64	<b>4,87</b>	0,34
Инс. за КВБ „Дедиње“	57	4,65	0,69	48	<b>4,63</b>	0,73	66	4,81	0,39
Инс. за онк. и рад. Србије	30	4,60	0,56	30	<b>4,33</b>	0,96	31	4,71	0,46
Инс. за ОХБ „Бањица“	66	4,59	0,68	97	4,51	0,58	81	4,47	0,57
ВМА	170	4,46	0,72	147	4,44	0,81	272	<b>4,08</b>	0,89
<b>УКУПНО</b>	<b>828</b>	<b>4,50</b>	<b>0,70</b>	<b>850</b>	<b>4,46</b>	<b>0,72</b>	<b>1.031</b>	<b>4,38</b>	<b>0,81</b>

На питање о задовољству услугама физикалне терапије одговорило је само 818 испитаника, а задовољно је 79.4% пацијената, 18.5% су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 2.2% испитаника. У претходне две године пацијенти су били задовољнији услугама физикалне терапије, чак око 92% задовољних и веома задовољних (граф. 29).

Графикон 29: Задовољство испитаника услугама физикалне терапије (%)



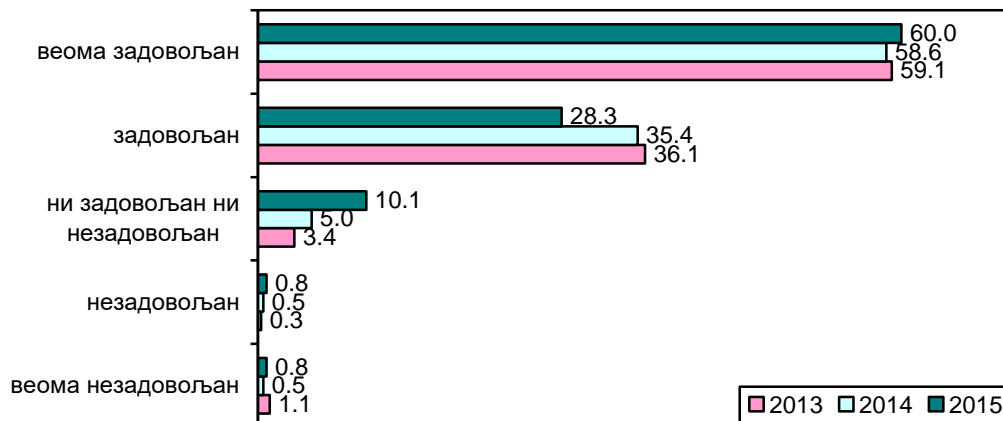
Пацијенти су најзадовољнији услугама физикалне терапије у КБЦ „Земун“ ( $\bar{x}=4,95$ ) и Институту за КВБ „Дедиње“. Испитаници су најмање задовољни у ВМА ( $\bar{x}=3,88$ ) и КЦС (таб. 28). У 2015. години постоји статистички високо значајна разлика ( $F=14,445$ ,  $df=8$ ,  $p=0,000$ ), док у 2014. постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника услугама физикалне терапије између анкетираних болница ( $F=2,079$ ,  $df=8$ ,  $p=0,036$ ).

Табела 28: Задовољство физикалном терапијом - просечна оцена ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	235	4,32	0,78	227	<b>4,24</b>	0,97	250	4,27	0,87
КБЦ „Др Д. Мишовић“	40	4,42	0,59	30	4,57	0,50	39	4,54	0,82
КБЦ „Звездара“	38	<b>4,18</b>	0,90	56	4,30	0,74	60	4,48	0,72
КБЦ „Земун“	39	4,51	0,64	31	4,52	0,51	45	<b>4,95</b>	0,88
КБЦ „Бежанијска коса“	28	<b>4,61</b>	0,63	42	4,40	0,86	39	4,77	0,43
Инс. за КВБ „Дедиње“	46	4,26	0,99	41	<b>4,59</b>	0,77	60	4,82	0,39
Инс. за онк. и рад. Србије	29	4,55	0,63	31	4,55	0,51	24	4,62	0,49
Инс. за ОХБ „Бањица“	67	4,58	0,76	87	4,47	0,70	81	4,38	0,73
ВМА	130	4,48	0,67	94	4,49	0,67	220	<b>3,88</b>	0,91
<b>УКУПНО</b>	<b>652</b>	<b>4,40</b>	<b>0,76</b>	<b>639</b>	<b>4,39</b>	<b>0,81</b>	<b>818</b>	<b>4,26</b>	<b>0,85</b>

**Дијагностичким услугама у целини** задовољно је 88.3% пацијената, 10.1% су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 1.6% испитаника. Дијагностичке услуге није користио 221 испитаник, а још 135 није одговорило на ово питање (укупно 23,4%). У претходне две године пацијенти су дијагностичким услугама у целини били задовољнији, око 95% задовољних и веома задовољних (граф. 30).

**Графикон 30: Задовољство испитаника дијагностичким услугама у целини (%)**



Дијагностичким услугама у целини најзадовољнији су пацијенти у Институту за КВБ „Дедиње“ ( $\bar{x}=4,84$ ) и КБЦ «Бежанијска коса». Испитаници су најмање задовољни у КБЦ „Земун“ ( $\bar{x}=4,22$ ) и ВМА (таб. 29). У 2015. години постоји статистички високо значајна разлика ( $F=8.296$ ,  $df=8$ ,  $p=0.000$ ), док у 2014. години не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника услугама дијагностике у целини на хируршким одељењима између анкетираних болница ( $F=0.744$ ,  $df=8$ ,  $p=0.653$ ).

**Табела 29: Опште задовољство услугама дијагностике - просечна оцена ( $\bar{x}$ )**

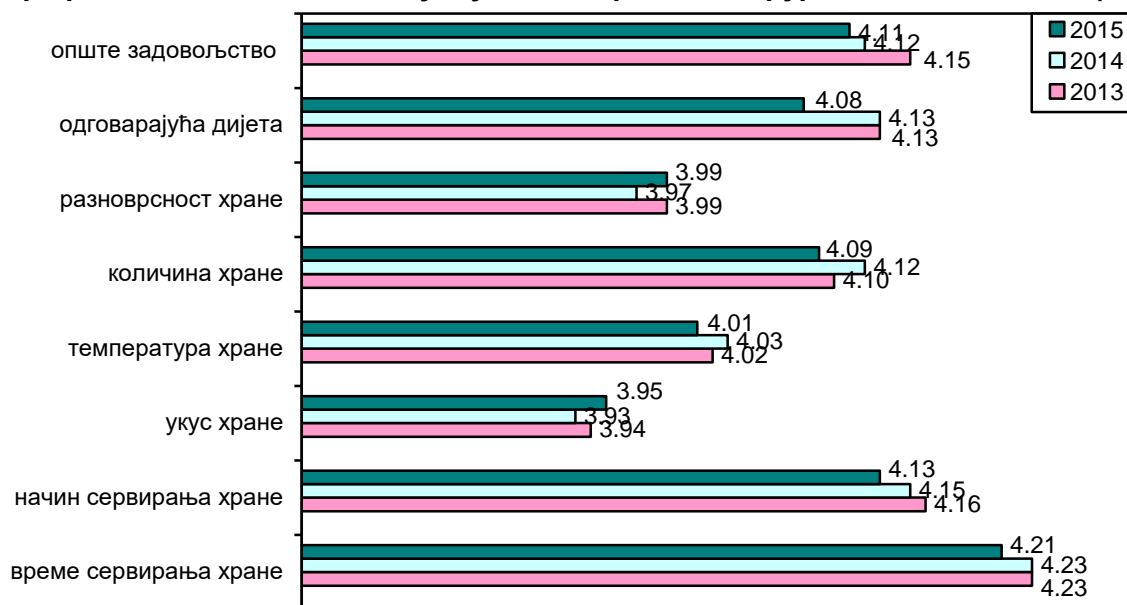
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	367	4,48	0,64	345	4,47	0,68	357	4,43	0,79
КБЦ „Др Д. Мишовић“	53	4,57	0,60	53	4,60	0,63	56	4,46	0,89
КБЦ „Звездара“	89	<b>4,42</b>	0,77	87	4,53	0,59	101	4,63	0,63
КБЦ „Земун“	61	4,59	0,53	55	<b>4,44</b>	0,63	62	<b>4,22</b>	0,82
КБЦ „Бежанијска коса“	41	4,76	0,54	59	4,58	0,75	70	4,80	0,44
Инс. за КВБ „Дедиње“	59	4,59	0,72	53	4,47	0,80	64	<b>4,84</b>	0,27
Инс. за онк. и рад. Србије	34	<b>4,65</b>	0,54	39	<b>4,64</b>	0,67	40	4,72	0,45
Инс. за ОХБ „Бањица“	87	4,64	0,65	115	4,55	0,58	95	4,51	0,54
ВМА	233	4,46	0,79	218	4,53	0,66	323	4,28	0,87
<b>УКУПНО</b>	<b>1.024</b>	<b>4,52</b>	<b>0,68</b>	<b>1.024</b>	<b>4,51</b>	<b>0,66</b>	<b>1.168</b>	<b>4,46</b>	<b>0,77</b>

### ЗАДОВОЉСТВО УСЛУГАМА БОЛНИЧКЕ ИСХРАНЕ

Када су у питању услуге болничке исхране, пацијенти су најзадовољнији временом ( $\bar{x}=4,21$ ) и начином сервирања хране ( $\bar{x}=4,13$ ), а најмање су задовољни укусом ( $\bar{x}=3,95$ ) и разноврсношћу хране ( $\bar{x}=3,99$ ), као и у претходним годинама (граф. 31).

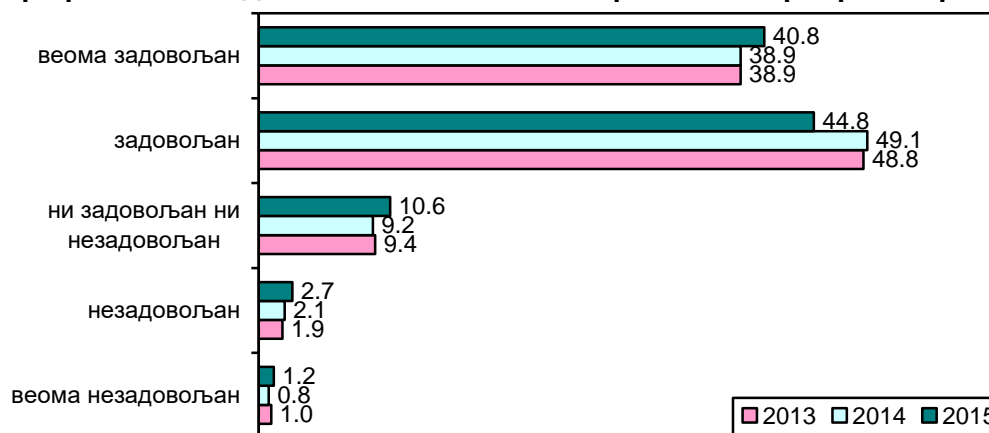


**Графикон 31: Задовољство услугама исхране на хируршким одељењима ( $\bar{x}$ )**



**Временом сервирања хране** у болници је задовољно 85.6% пацијената, 10.6% су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 3.9% испитаника, што је приближно као и у претходним годинама (граф. 32).

**Графикон 32: Задовољство испитаника временом сервирања хране (%)**



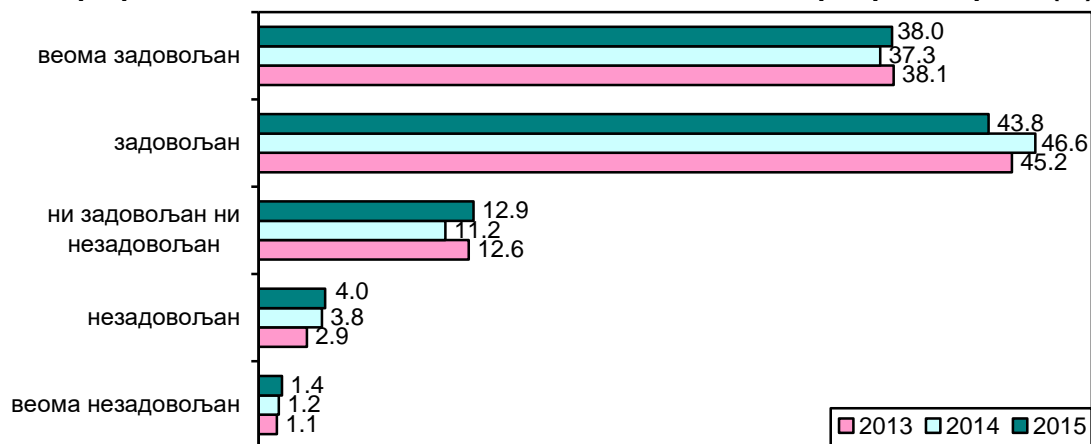
Посматрано по болницама, временом сервирања хране су најзадовољнији пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије ( $\bar{x}=4,41$ ) и у КБЦ „Бежанијска коса. Пацијенти су најмање задовољни у КБЦ „Земун“ ( $\bar{x}=3,94$ ) и КБЦ „Звездара“ (таб. 30). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима временом сервирања хране између анкетираних болница ( $F=7.751$ ,  $df=8$ ,  $p=0.000$ ).

Табела 30: Време сервирања хране - просечна оцена ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	444	4,16	0,82	416	<b>4,07</b>	0,81	440	4,06	0,84
КБЦ „Др Д. Мишовић“	77	4,34	0,70	79	4,41	0,59	79	4,22	0,87
КБЦ „Звездара“	119	<b>4,09</b>	0,84	144	4,14	0,83	140	4,02	0,97
КБЦ „Земун“	90	4,32	0,54	75	<b>4,07</b>	0,81	83	<b>3,94</b>	0,97
КБЦ „Бежанијска коса“	54	<b>4,41</b>	0,69	73	4,37	0,68	94	4,40	0,77
Инс. за КВБ „Дедиње“	69	4,23	0,57	65	4,34	0,76	73	4,32	0,76
Инс. за онк. и рад. Србије	49	4,37	0,60	57	4,23	0,80	54	<b>4,41</b>	0,66
Инс. за ОХБ „Бањица“	119	4,39	0,77	140	<b>4,43</b>	0,67	109	4,38	0,66
ВМА	325	4,19	0,82	347	4,33	0,71	400	4,37	0,74
<b>УКУПНО</b>	<b>1.346</b>	<b>4,23</b>	<b>0,78</b>	<b>1.396</b>	<b>4,23</b>	<b>0,76</b>	<b>1.472</b>	<b>4,21</b>	<b>0,83</b>

Начином сервирања хране на хируршким одељењима задовољно је 81.8% пацијената, 12.9% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 5.4% испитаника. У претходне две године пацијенти су били задовољни у око 83% (граф. 33).

Графикон 33: Задовољство испитаника начином сервирања хране (%)



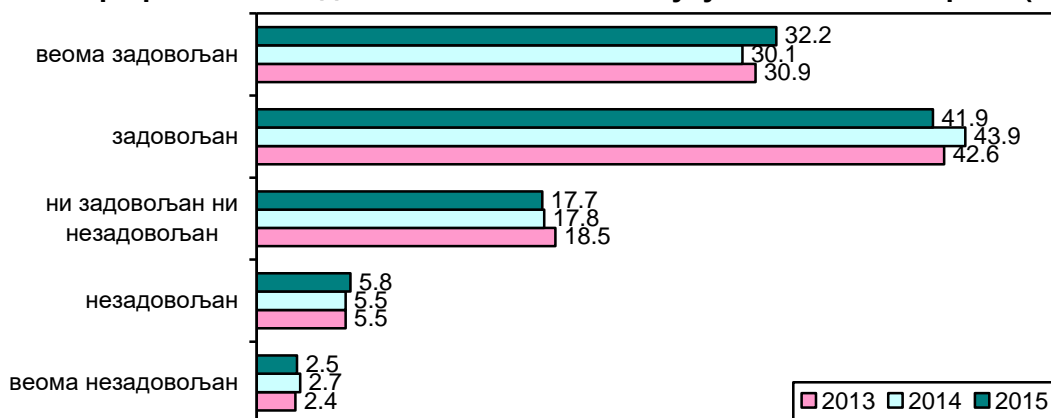
Начином сервирања хране, пацијенти су најзадовољнији у Институту за КВБ „Дедиње“ ( $\bar{x}=4,36$ ) и у КБЦ „Бежанијска коса“. Испитаници су најмање задовољни у КБЦ „Звездара“ и КБЦ „Земун“ ( $\bar{x}=3,89$ ), (таб. 31). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника начином сервирања хране између анкетираних болница ( $F=8.441$ ,  $df=8$ ,  $p=0.000$ ).

Табела 31: Начин сервирања хране - просечна оцена ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	438	4,08	0,91	409	3,94	0,90	432	3,95	0,93
КБЦ „Др Д. Мишовић“	72	4,32	0,75	75	<b>4,40</b>	0,70	77	4,25	0,86
КБЦ „Звездара“	117	<b>4,02</b>	0,85	144	4,07	0,90	140	<b>3,89</b>	0,92
КБЦ „Земун“	87	4,30	0,63	75	<b>3,91</b>	0,93	82	<b>3,89</b>	1,04
КБЦ „Бежанијска коса“	49	<b>4,37</b>	0,64	73	4,25	0,91	90	4,33	0,91
Инс. за КВБ „Дедиње“	69	4,29	0,64	63	4,25	0,86	72	<b>4,36</b>	0,76
Инс. за онк. и рад. Србије	48	4,13	0,87	58	3,95	1,10	52	4,29	0,70
Инс. за ОХБ „Бањица“	118	4,27	0,81	137	4,39	0,65	106	4,32	0,78
ВМА	326	4,17	0,83	343	4,32	0,69	400	4,28	0,77
<b>УКУПНО</b>	<b>1.324</b>	<b>4,16</b>	<b>0,84</b>	<b>1.377</b>	<b>4,15</b>	<b>0,85</b>	<b>1.451</b>	<b>4,13</b>	<b>0,88</b>

**Укусом хране** у болници задовољно је 74.1% пацијената, 17.7% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а 8.3% испитаника је незадовољно. И у претходне две године пацијенти су били задовољни укусом хране у 74% (граф. 34).

**Графикон 34: Задовољство испитаника укусом болничке хране (%)**



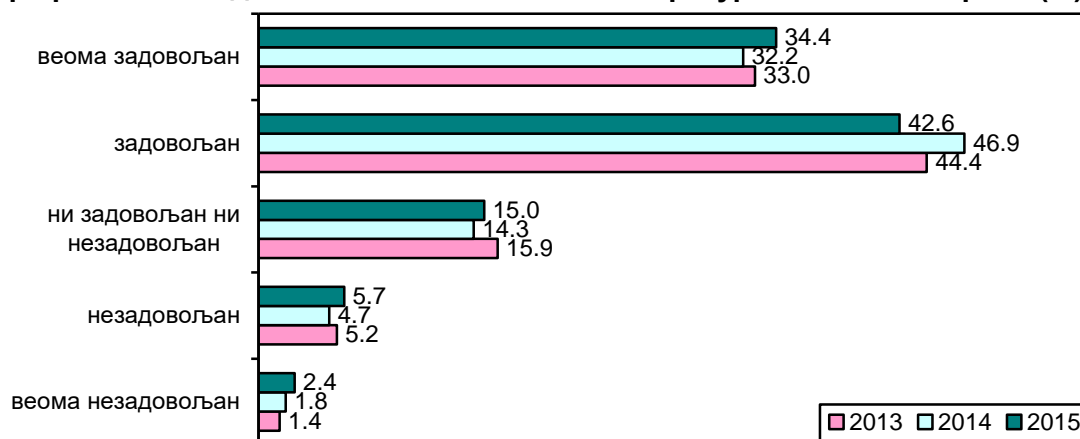
Укусом болничке хране најзадовољнији су пацијенти у Институту за ОХБ „Бањица“ ( $\bar{x}=4,33$ ) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“. Пацијенти су најмање задовољни у КБЦ „Звездара“ ( $\bar{x}=3,66$ ), КЦС и КБЦ „Земун“ (таб. 32). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима укусом болничке хране између анкетираних болница ( $F=10.636$ ,  $df=8$ ,  $p=0.000$ ).

**Табела 32: Укус болничке хране - просечна оцена ( $\bar{x}$ )**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	438	3,83	1,03	406	3,72	1,01	436	3,72	1,02
КБЦ „Др Д. Мишовић“	69	4,09	0,97	76	<b>4,20</b>	0,80	77	4,04	0,99
КБЦ „Звездара“	117	<b>3,62</b>	1,07	143	3,76	1,09	141	<b>3,66</b>	1,04
КБЦ „Земун“	90	3,96	0,82	76	<b>3,45</b>	1,11	83	3,75	1,08
КБЦ „Бежанијска коса“	50	4,16	0,84	74	4,08	0,96	91	4,19	0,99
Инс. за КВБ „Дедиње“	69	4,14	0,81	64	4,17	0,97	73	4,25	0,78
Инс. за онк. и рад. Србије	49	4,06	0,80	58	3,98	0,87	52	4,06	0,80
Инс. за ОХБ „Бањица“	117	<b>4,24</b>	0,83	140	4,19	0,85	108	<b>4,33</b>	0,70
ВМА	323	3,97	0,94	342	4,11	0,82	400	4,12	0,89
<b>УКУПНО</b>	<b>1.322</b>	<b>3,94</b>	<b>0,96</b>	<b>1.379</b>	<b>3,93</b>	<b>0,97</b>	<b>1.461</b>	<b>3,95</b>	<b>0,98</b>

**Температуром хране** на хируршким одељењима задовољно је 77% пацијената, 15% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 8.1% испитаника. Задовољство испитаника у претходним годинама исказано је у сличним процентима (граф. 35).

**Графикон 35: Задовољство испитаника температуром болничке хране (%)**



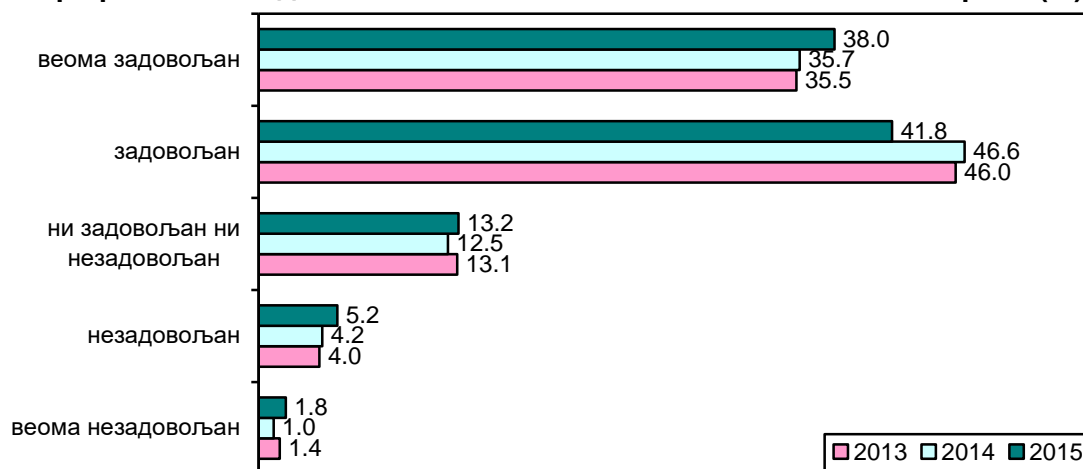
Температуром болничке хране су најзадовољнији пацијенти у Институту за ОХБ „Бањица“ ( $\bar{x}=4,39$ ) и у КБЦ „Бежанијска коса“ у све три године посматрања, док су најмање задовољни у КЦС ( $\bar{x}=3,77$ ), КБЦ «Земун» и КБЦ „Звездара“ (таб. 33). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима температуром болничке хране између анкетираних болница ( $F=8.473$ ,  $df=8$ ,  $p=0.000$ ).

**Табела 33: Температура болничке хране - просечна оцена ( $\bar{x}$ )**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	436	3,99	0,94	407	<b>3,81</b>	1,00	431	<b>3,77</b>	1,05
КБЦ „Др Д. Мишовић“	70	4,19	0,75	76	4,30	0,73	73	4,11	0,95
КБЦ „Звездара“	118	<b>3,85</b>	0,89	143	3,90	0,93	139	3,91	0,98
КБЦ „Земун“	87	4,08	0,84	74	3,93	0,80	82	3,82	1,02
КБЦ „Бежанијска коса“	49	<b>4,41</b>	0,57	74	4,28	0,90	92	4,29	0,96
Инс. за КВБ „Дедиње“	71	4,08	0,84	63	4,21	0,90	72	4,28	0,81
Инс. за онк. и рад. Србије	47	3,94	0,96	56	4,04	1,03	53	4,06	1,03
Инс. за ОХБ „Бањица“	115	<b>4,41</b>	0,76	137	<b>4,42</b>	0,58	107	<b>4,39</b>	0,58
ВМА	324	3,89	0,97	342	4,06	0,84	400	4,10	0,90
<b>УКУПНО</b>	<b>1.317</b>	<b>4,02</b>	<b>0,91</b>	<b>1.372</b>	<b>4,03</b>	<b>0,91</b>	<b>1.449</b>	<b>4,01</b>	<b>0,97</b>

**Количином хране** на хируршким одељењима задовољно је 79.8% пацијената, 13.2% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 7% испитаника. У претходне две године испитаници су били незнатно задовољнији, око 82% (граф. 36).

**Графикон 36: Задовољство испитаника количином болничке хране (%)**



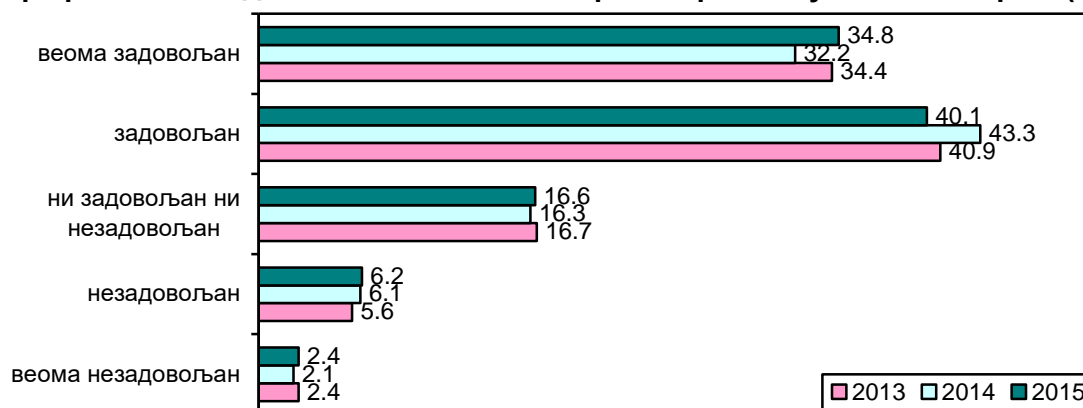
Количином болничке хране пацијенти су најзадовољнији у Институту за ОХБ „Бањица“ ( $\bar{x}=4,32$ ), а затим у ВМА, КБЦ „Бежанијска коса“ и Институту за КВБ „Дедиње“. Испитаници су најмање задовољни у КБЦ „Земун“ ( $\bar{x}=3,79$ ) и КБЦ „Звездара“ (таб. 34). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима количином болничке хране између анкетираних болница ( $F=8.918$ ,  $df=8$ ,  $p=0.000$ ).

**Табела 34: Количина болничке хране - просечна оцена ( $\bar{x}$ )**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	430	4,01	0,95	407	3,98	0,89	434	3,91	0,95
КБЦ „Др Д. Мишовић“	71	4,06	0,88	72	4,21	0,86	73	4,08	1,01
КБЦ „Звездара“	117	<b>3,94</b>	0,91	140	3,94	0,92	141	3,82	1,05
КБЦ „Земун“	88	4,10	0,77	74	3,95	0,84	81	<b>3,79</b>	1,07
КБЦ „Бежанијска коса“	49	<b>4,37</b>	0,60	74	4,24	0,84	91	4,29	0,96
Инс. за КВБ „Дедиње“	70	4,27	0,64	64	4,27	0,86	72	4,29	0,78
Инс. за онк. и рад. Србије	46	4,09	0,84	57	<b>3,91</b>	1,01	53	4,21	0,88
Инс. за ОХБ „Бањица“	117	4,21	0,89	137	4,23	0,78	105	<b>4,32</b>	0,67
ВМА	326	4,18	0,83	343	<b>4,32</b>	0,71	400	4,29	0,84
<b>УКУПНО</b>	<b>1.314</b>	<b>4,10</b>	<b>0,87</b>	<b>1.368</b>	<b>4,12</b>	<b>0,85</b>	<b>1.450</b>	<b>4,09</b>	<b>0,93</b>

**Разноврсношћу хране** на хируршким одељењима задовољно је 74.9% пацијената, 16.6% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а 8.6% испитаника је незадовољно. И у претходне две године пацијенти су били задовољни у истим процентима (граф. 37).

Графикон 37: Задовољство испитаника разноврсношћу болничке хране(%)



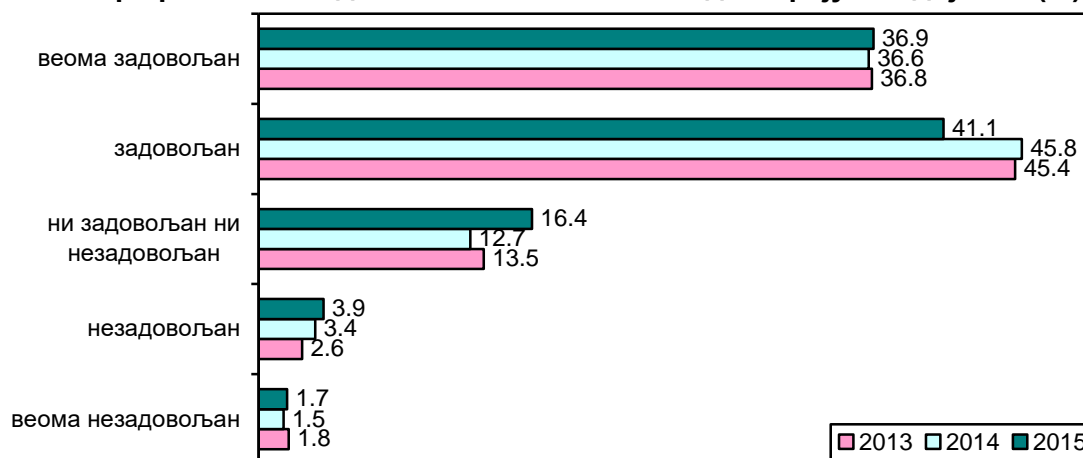
Разноврсношћу болничке хране најзадовољнији су пацијенти у Институту за КВБ „Дедиње“ ( $\bar{x}=4,26$ ) и ВМА. Пацијенти су најмање задовољни у КБЦ „Звездара“ ( $\bar{x}=3,74$ ), КЦС и у КБЦ „Земун“ (таб. 35). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима разноврсношћу болничке хране између анкетираних болница ( $F=7.514$ ,  $df=8$ ,  $p=0.000$ ).

Табела 35: Разноврсност болничке хране - просечна оцена ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	430	3,86	1,06	397	3,79	0,96	426	3,78	1,00
КБЦ „Др Д. Мишовић“	69	4,03	1,03	73	4,12	0,99	73	4,05	1,01
КБЦ „Звездара“	115	<b>3,75</b>	1,07	136	3,82	1,04	137	<b>3,74</b>	1,09
КБЦ „Земун“	82	4,11	0,74	72	<b>3,50</b>	1,13	82	3,80	1,05
КБЦ „Бежанијска коса“	50	<b>4,26</b>	0,72	73	4,05	0,98	91	4,14	1,15
Инс. за КВБ „Дедиње“	67	4,21	0,69	63	<b>4,22</b>	0,87	72	<b>4,26</b>	0,79
Инс. за онк. и рад. Србије	46	4,04	0,87	57	3,88	1,05	52	4,10	0,91
Инс. за ОХБ „Бањица“	117	4,17	0,92	138	4,08	0,95	107	4,01	0,98
ВМА	323	4,07	0,95	343	<b>4,22</b>	0,78	400	4,21	0,86
<b>УКУПНО</b>	<b>1.299</b>	<b>3,99</b>	<b>0,98</b>	<b>1.352</b>	<b>3,97</b>	<b>0,96</b>	<b>1.440</b>	<b>3,99</b>	<b>0,99</b>

**Одговарајућом дијетом** на хируршким одељењима задовољно је 78% пацијената, 16.4% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 5.6% испитаника. У претходним годинама пацијенти су били незнатно задовољнији, око 82% задовољних и веома задовољних (граф. 38).

**Графикон 38: Задовољство испитаника одговарајућом дијетом (%)**



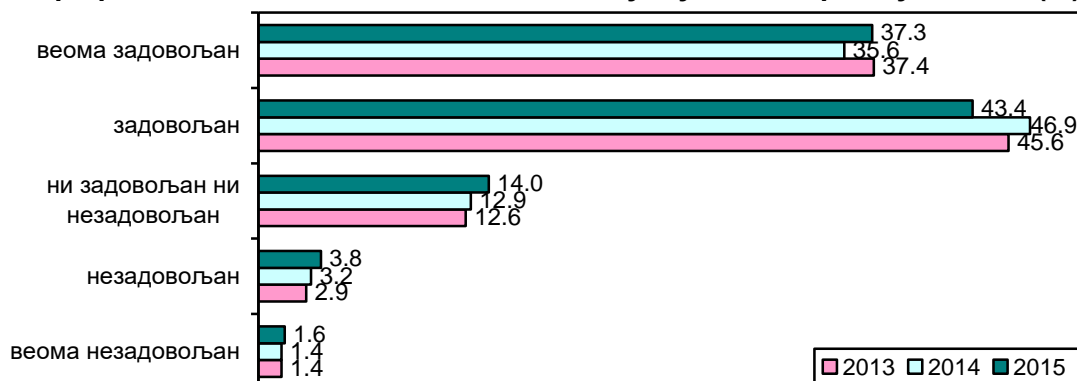
Одговарајућом дијетом током болничког боравка најзадовољнији су пацијенти у КБЦ „Бежанијска коса“ ( $\bar{x}=4,38$ ). Пацијенти су најмање задовољни у КБЦ „Звездара“ ( $\bar{x}=3,80$ ) и КБЦ „Земун“ (таб. 36). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника одговарајућом дијетом између анкетираних болница ( $F=5.188$ ,  $df=8$ ,  $p=0.000$ ).

**Табела 36: Одговарајућа дијета током болничког боравка - просечна оцена ( $\bar{x}$ )**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	402	4,06	0,90	368	4,00	0,86	405	3,98	0,90
КБЦ „Др Д. Мишовић“	67	4,18	0,90	73	4,30	0,86	74	4,12	0,98
КБЦ „Звездара“	115	<b>3,91</b>	1,00	135	3,96	0,91	134	<b>3,80</b>	1,04
КБЦ „Земун“	77	4,27	0,64	67	<b>3,82</b>	1,04	78	3,85	1,06
КБЦ „Бежанијска коса“	46	<b>4,37</b>	0,68	72	4,24	0,83	84	<b>4,38</b>	0,90
Инс. за КВБ „Дедиње“	67	4,15	0,68	60	4,18	0,98	70	4,20	0,91
Инс. за онк. и рад. Србије	40	4,15	0,83	48	4,10	0,91	43	4,28	0,91
Инс. за ОХБ „Бањица“	100	4,24	0,94	119	4,23	0,81	95	4,15	0,84
ВМА	283	4,17	0,83	304	<b>4,31</b>	0,76	400	4,18	0,81
<b>УКУПНО</b>	<b>1.197</b>	<b>4,13</b>	<b>0,87</b>	<b>1.246</b>	<b>4,13</b>	<b>0,87</b>	<b>1.383</b>	<b>4,08</b>	<b>0,91</b>

Услугама исхране у целини задовољно је 80.7% пацијената, 14% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 5.4% испитаника. Слично задовољство услугама исхране у целини бележи се и претходних година (граф. 39).

**Графикон 39: Задовољство испитаника услугама исхране у целини (%)**



Услугама исхране у целини током боравка у болници најзадовољнији су пацијенти у Институту за КВБ „Дедиње“ ( $\bar{x}=4,34$ ) и Институту за ОХБ „Бањица“ ( $\bar{x}=4,31$ ). Пацијенти су најмање задовољни у КБЦ „Звездара“ ( $\bar{x}=3,83$ ) и у КБЦ „Земун“ (таб. 37). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима услугама исхране у целини између анкетираних болница ( $F=8.347$ ,  $df=8$ ,  $p=0.000$ ).

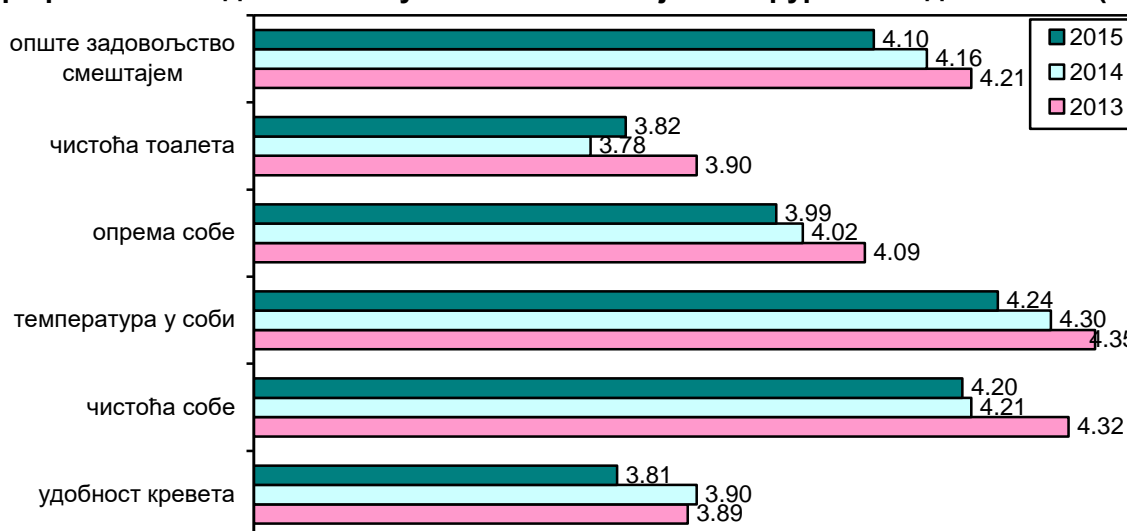
Табела 37: Задовољство услугама исхране у целини - просечна оцена ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	439	4,05	0,92	407	3,93	0,92	436	3,94	0,90
КБЦ „Др Д. Мишовић“	71	4,24	0,89	78	4,28	0,75	78	4,22	0,86
КБЦ „Звездара“	119	<b>4,03</b>	0,85	143	4,01	0,92	140	<b>3,83</b>	0,97
КБЦ „Земун“	90	4,29	0,66	78	<b>3,82</b>	0,89	84	3,90	1,06
КБЦ „Бежанијска коса“	52	4,27	0,89	74	4,23	0,87	91	4,30	0,98
Инс. за КВБ „Дедиње“	71	4,24	0,66	65	4,26	0,82	71	<b>4,34</b>	0,77
Инс. за онк. и рад. Србије	48	4,17	0,66	58	4,07	0,92	53	4,21	0,82
Инс. за ОХБ „Бањица“	117	<b>4,35</b>	0,80	137	<b>4,31</b>	0,71	107	4,31	0,69
ВМА	323	4,15	0,84	345	4,30	0,72	400	4,27	0,80
<b>УКУПНО</b>	<b>1.330</b>	<b>4,15</b>	<b>0,85</b>	<b>1.385</b>	<b>4,12</b>	<b>0,85</b>	<b>1.460</b>	<b>4,11</b>	<b>0,89</b>

### ЗАДОВОЉСТВО УСЛОВИМА БОЛНИЧКОГ СМЕШТАЈА

Оцењујући услове смештаја на хируршким одељењима пацијенти су најлошије оценили удобност болесничког кревета ( $\bar{x}=3,81$ ) и чистоћу тоалета ( $\bar{x}=3,82$ ), док су најбоље оцењени температура ( $\bar{x}=4,24$ ) и чистоћа болесничке собе ( $\bar{x}=4,20$ ). Сличне просечне оцене забележене су и претходних година (граф. 40).

Графикон 40: Задовољство условима смештаја на хируршким одељењима ( $\bar{x}$ )

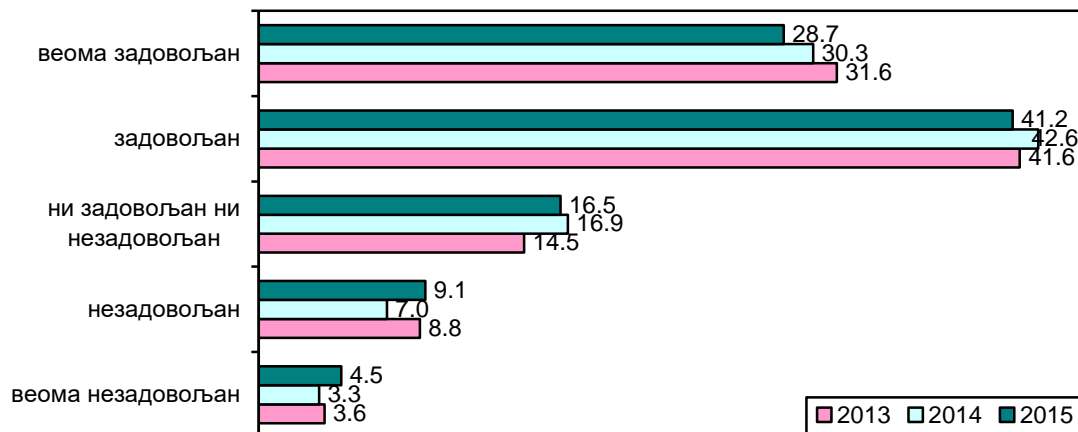


Удобност болничког кревета задовољавајућа је за 69.9% пацијената, 16.5% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 13.6% испитаника. У



претходне две године испитаници су били нешто задовољнији удобношћу болничког кревета, око 73% (граф. 41).

Графикон 41: Задовољство испитаника удобношћу болничког кревета (%)



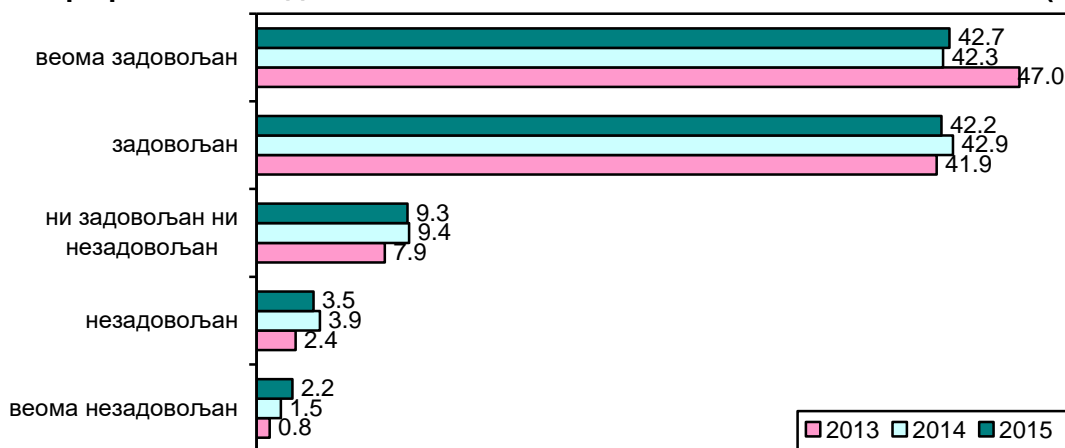
Удобност болничких кревета испитаници су најбоље оценили у Институту за КВБ „Дедиње“ ( $\bar{x}=4,36$ ) и у КБЦ „Др Д. Мишовић“. Болнички кревети су најнеудобнији у КБЦ „Бежанијска коса“ ( $\bar{x}=3,51$ ), КБЦ „Звездара“ и КЦС (таб. 38). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима удобношћу болничких кревета између анкетираних болница ( $F=11.483$ ,  $df=8$ ,  $p=0.000$ ).

Табела 38: Удобност кревета - просечна оцена ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	448	3,74	1,14	420	3,62	1,12	445	3,57	1,15
КБЦ „Др Д. Мишовић“	84	<b>4,42</b>	0,78	86	<b>4,55</b>	0,66	84	4,14	1,05
КБЦ „Звездара“	125	<b>3,62</b>	1,11	145	3,76	1,04	141	3,54	1,08
КБЦ „Земун“	91	3,75	1,02	79	3,91	0,79	84	3,74	1,03
КБЦ „Бежанијска коса“	57	3,96	1,10	75	4,04	0,97	92	<b>3,51</b>	1,24
Инс. за КВБ „Дедиње“	74	4,14	0,93	65	4,29	0,93	74	<b>4,36</b>	0,85
Инс. за онк. и рад. Србије	49	3,63	0,86	59	<b>3,58</b>	1,09	52	3,73	1,10
Инс. за ОХБ „Бањица“	118	4,07	0,98	141	4,03	0,84	108	3,83	1,02
ВМА	328	4,00	1,00	342	4,02	0,95	400	4,07	0,93
<b>УКУПНО</b>	<b>1.374</b>	<b>3,89</b>	<b>1,06</b>	<b>1.412</b>	<b>3,90</b>	<b>1,02</b>	<b>1.480</b>	<b>3,81</b>	<b>1,09</b>

Чистоћа болесничке собе задовољавајућа је за 84.9% пацијената, 9.3% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 5.7% испитаника. Слично задовољство пацијената бележи се и претходних година (граф. 42).

Графикон 42: Задовољство испитаника чистоћом болесничке собе (%)



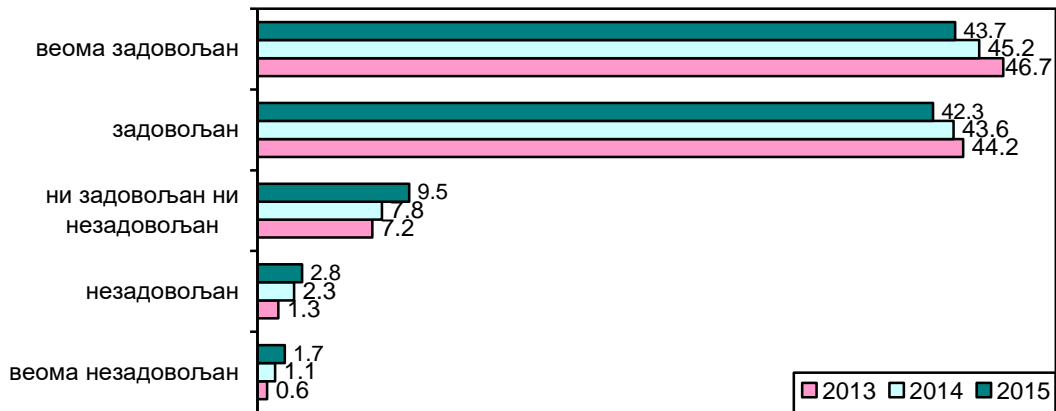
Чистоћа болесничке собе најбоље је оцењена у Институту за КВБ „Дедиње“ ( $\bar{x}=4,53$ ) и Институту „Бањица“. Пацијенти су најмање задовољни у све три године посматрања у КБЦ „Звездара“ ( $\bar{x}=3,85$ ) и КЦС (таб. 39). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима чистоћом болесничке собе између анкетираних болница ( $F=16.964$ ,  $df=8$ ,  $p=0.000$ ).

Табела 39: Чистоћа болесничке собе - просечна оцена ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	447	4,21	0,85	416	3,97	1,03	440	3,93	1,05
КБЦ „Др Д. Мишовић“	80	<b>4,59</b>	0,59	87	<b>4,60</b>	0,71	85	4,38	0,95
КБЦ „Звездара“	124	<b>4,09</b>	0,92	145	<b>3,96</b>	0,99	141	<b>3,85</b>	0,99
КБЦ „Земун“	90	4,28	0,69	79	4,24	0,72	85	4,13	0,90
КБЦ „Бежанијска коса“	55	4,38	0,80	75	4,43	0,62	92	4,02	0,94
Инс. за КВБ „Дедиње“	73	4,56	0,67	64	4,55	0,59	74	<b>4,53</b>	0,69
Инс. за онк. и рад. Србије	49	4,27	0,57	59	4,14	0,68	53	4,38	0,63
Инс. за ОХБ „Бањица“	116	4,52	0,73	139	4,38	0,68	108	4,52	0,59
ВМА	325	4,38	0,72	341	4,32	0,78	400	4,46	0,66
<b>УКУПНО</b>	<b>1.359</b>	<b>4,32</b>	<b>0,78</b>	<b>1.405</b>	<b>4,21</b>	<b>0,88</b>	<b>1.478</b>	<b>4,20</b>	<b>0,91</b>

Температура болесничке собе задовољавајућа је за 86% пацијената, 9.5% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 4.5% испитаника. У претходне две године пацијенти су били задовољнији температуром болесничке собе, око 90% задовољних и веома задовољних (граф. 43).

**Графикон 43: Задовољство испитаника температуром у соби (%)**



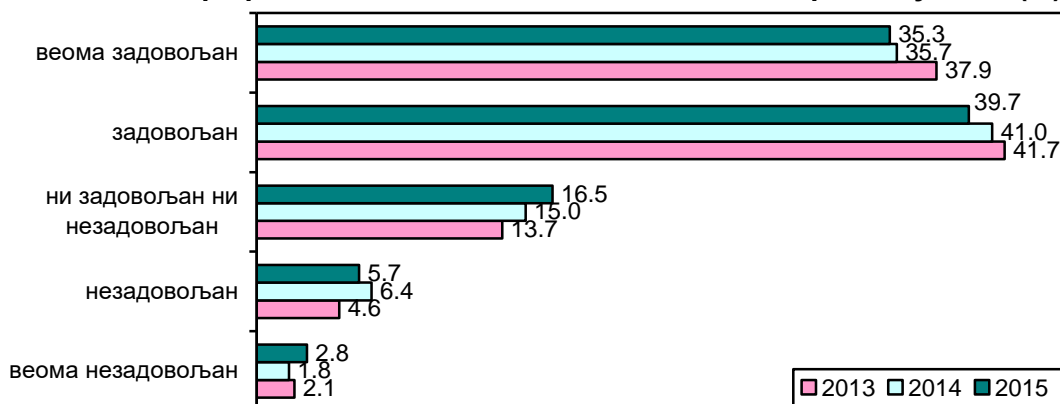
Температура у болесничкој соби најбоље је оцењена у Институту за онкологију и радиологију Србије ( $\bar{x}=4,48$ ) и Институту за КВБ „Дедиње“. Испитаници су најмање задовољни у КБЦ „Звездара“ ( $\bar{x}=4,03$ ) и КЦС (таб. 40). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника температуром у болесничкој соби између анкетираних болница ( $F=7.221$ ,  $df=8$ ,  $p=0.000$ ).

**Табела 40: Температура у болесничкој соби - просечна оцена ( $\bar{x}$ )**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	442	4,34	0,74	412	4,23	0,85	439	4,05	0,99
КБЦ „Др Д. Мишовић“	80	<b>4,59</b>	0,57	87	<b>4,63</b>	0,59	85	4,40	0,90
КБЦ „Звездара“	123	4,32	0,70	145	<b>4,00</b>	0,99	142	<b>4,03</b>	0,97
КБЦ „Земун“	88	4,28	0,69	78	4,37	0,58	85	4,24	0,83
КБЦ „Бежанијска коса“	54	4,52	0,57	76	4,13	1,10	91	4,20	0,87
Инс. за КВБ „Дедиње“	73	4,49	0,65	63	4,60	0,58	74	4,47	0,69
Инс. за онк. и рад. Србије	48	<b>4,27</b>	0,76	58	4,41	0,62	54	<b>4,48</b>	0,57
Инс. за ОХБ „Бањица“	118	4,31	0,79	136	4,41	0,61	106	4,39	0,71
ВМА	326	4,30	0,75	337	4,31	0,70	400	4,37	0,69
<b>УКУПНО</b>	<b>1.352</b>	<b>4,35</b>	<b>0,72</b>	<b>1.392</b>	<b>4,30</b>	<b>0,80</b>	<b>1.476</b>	<b>4,24</b>	<b>0,86</b>

**Опрема болесничке собе** задовољавајућа је за 75% пацијената, 16.5% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 8.5% испитаника. У претходним годинама пацијенти су били нешто задовољнији, и до 79% (граф. 44).

**Графикон 44: Задовољство испитаника опремом у соби (%)**



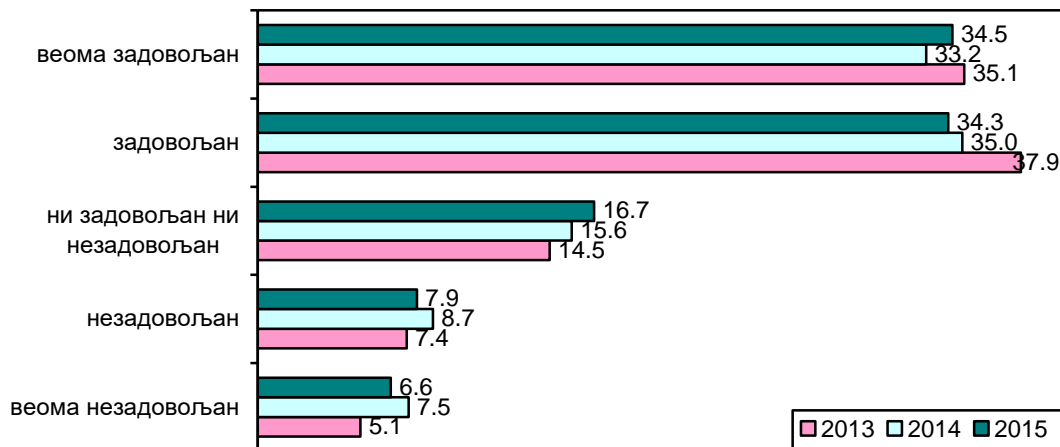
Опремом болесничке собе пацијенти су најзадовољнији у Институту за КВБ „Дедиње“ ( $\bar{x}=4,54$ ) и КБЦ „Др Д. Мишовић“. Испитаници су најмање задовољни у све три године посматрања у КБЦ „Звездара“ ( $\bar{x}=3,70$ ) и КЦС (таб. 41). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника опремом у болесничкој соби између анкетираних болница ( $F=16.401$ ,  $df=8$ ,  $p=0.000$ ).

Табела 41: Опрема болесничке собе - просечна оцена ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	441	3,97	1,06	406	3,81	1,10	439	3,72	1,10
КБЦ „Др Д. Мишовић“	80	<b>4,55</b>	0,57	86	<b>4,58</b>	0,62	81	4,37	0,84
КБЦ „Звездара“	121	<b>3,74</b>	1,02	144	<b>3,67</b>	1,07	140	<b>3,70</b>	1,06
КБЦ „Земун“	86	3,98	0,81	78	3,90	0,93	84	3,81	1,01
КБЦ „Бежанијска коса“	53	4,11	0,93	75	4,20	0,87	89	3,76	1,13
Инс. за КВБ „Дедиње“	74	4,38	0,61	63	4,40	0,79	74	<b>4,54</b>	0,65
Инс. за онк. и рад. Србије	47	4,09	0,83	57	4,04	0,73	52	4,08	0,86
Инс. за ОХБ „Бањица“	115	4,10	0,93	137	4,07	0,85	105	4,00	0,92
ВМА	322	4,22	0,83	339	4,19	0,82	400	4,29	0,78
<b>УКУПНО</b>	<b>1.339</b>	<b>4,09</b>	<b>0,94</b>	<b>1.385</b>	<b>4,02</b>	<b>0,96</b>	<b>1.464</b>	<b>3,99</b>	<b>1,00</b>

Чистоћа болничких тоалета је задовољавајућа за 68.8% пацијената, 16.7% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 14.5% испитаника. У претходним годинама пацијенти су слично оценили чистоћу болничких тоалета (граф. 45).

Графикон 45: Задовољство испитаника чистоћом болничких тоалета (%)



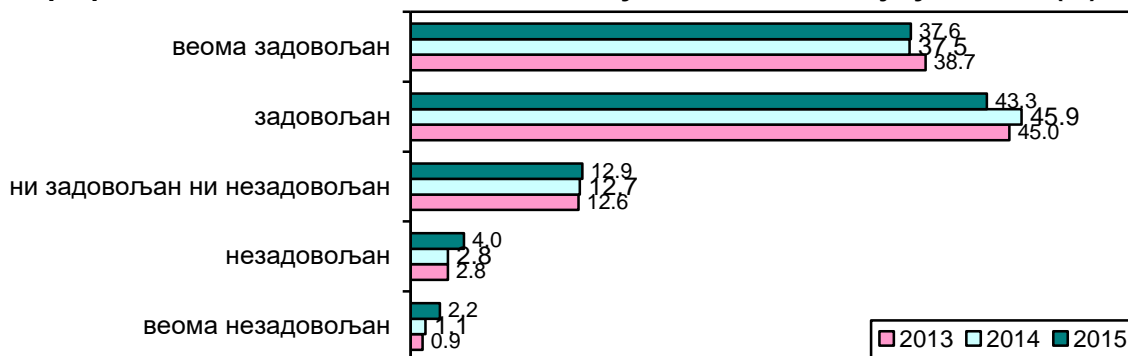
Чистоћом тоалета најзадовољнији су пацијенти у Институту за КВБ „Дедиње“ ( $\bar{x}=4,46$ ) и ВМА. Испитаници су најмање задовољни у КБЦ „Звездара“ ( $\bar{x}=3,24$ ) и Институту за онкологију и радиологију Србије (таб. 42). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима чистоћом тоалета између анкетираних болница ( $F=25.714$ ,  $df=8$ ,  $p=0.000$ ).

Табела 42: Чистоћа тоалета - просечна оцена ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	437	3,71	1,25	413	3,38	1,31	440	3,46	1,29
КБЦ „Др Д. Мишовић“	80	<b>4,39</b>	0,67	87	<b>4,47</b>	0,90	84	4,14	1,04
КБЦ „Звездара“	123	<b>3,48</b>	1,36	144	3,57	1,26	141	<b>3,24</b>	1,33
КБЦ „Земун“	90	3,99	0,91	79	3,75	1,03	85	3,95	1,06
КБЦ „Бежанијска коса“	53	3,85	1,25	76	3,86	1,22	92	3,57	1,22
Инс. за КВБ „Дедиње“	73	4,14	1,05	63	4,38	0,91	74	<b>4,46</b>	0,76
Инс. за онк. и рад. Србије	49	3,78	0,90	58	<b>2,88</b>	1,39	54	3,30	1,14
Инс. за ОХБ „Бањица“	117	4,05	1,01	135	3,99	0,96	106	4,05	0,93
ВМА	324	4,10	0,91	338	4,12	0,99	400	4,28	0,87
<b>УКУПНО</b>	<b>1.346</b>	<b>3,90</b>	<b>1,12</b>	<b>1.393</b>	<b>3,78</b>	<b>1,21</b>	<b>1.476</b>	<b>3,82</b>	<b>1,18</b>

Услови болничког смештаја у целини задовољавајући су за 80.9% пацијената, 12.9% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 6.2% испитаника. У претходне две године пацијенти су били незнатно задовољнији условима болничког смештаја у целини, око 83% задовољних и веома задовољних (граф. 46).

Графикон 46: Задовољство испитаника условима смештаја у целини (%)



Болничким смештајем у целини најзадовољнији су пацијенти у Институту за КВБ „Дедиње“ ( $\bar{x}=4,59$ ), а затим у ВМА и КБЦ „Др Д. Мишовић“, док су најмање задовољни у све три године посматрања у КБЦ „Звездара“ ( $\bar{x}=3,74$ ) и КЦС (таб. 43). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима болничким смештајем између анкетираних болница ( $F=17.315$ ,  $df=8$ ,  $p=0.000$ ).

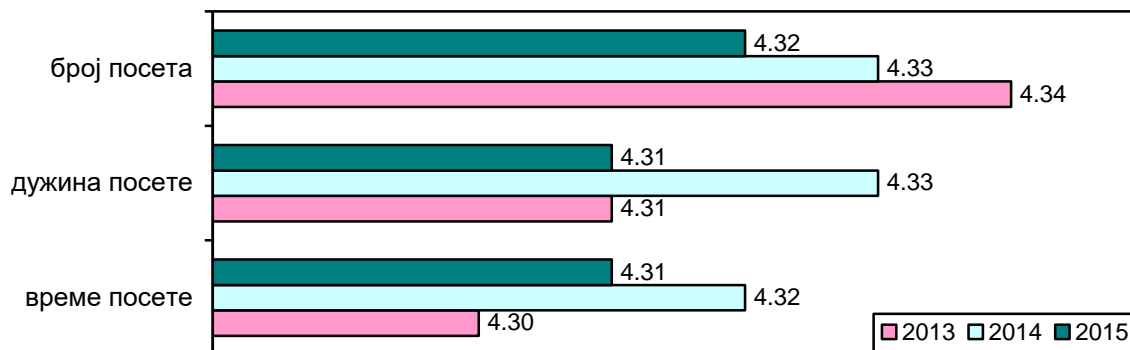
Табела 43: Опште задовољство смештајем - просечна оцена ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	448	4,08	0,89	417	3,95	0,95	443	3,86	1,01
КБЦ „Др Д. Мишовић“	81	<b>4,62</b>	0,54	87	<b>4,61</b>	0,60	83	4,35	0,90
КБЦ „Звездара“	124	<b>3,99</b>	0,84	145	<b>3,90</b>	0,95	142	<b>3,74</b>	1,00
КБЦ „Земун“	90	4,22	0,67	80	4,16	0,65	86	4,01	0,90
КБЦ „Бежанијска коса“	55	4,18	0,86	75	4,21	0,86	92	3,89	1,07
Инс. за КВБ „Дедиње“	73	4,42	0,69	64	4,45	0,64	74	<b>4,59</b>	0,57
Инс. за онк. и рад. Србије	49	4,14	0,65	57	3,91	0,79	51	4,12	0,74
Инс. за ОХБ „Бањица“	118	4,37	0,66	138	4,25	0,67	109	4,24	0,73
ВМА	327	4,28	0,72	341	4,34	0,67	400	4,39	0,72
<b>УКУПНО</b>	<b>1.365</b>	<b>4,21</b>	<b>0,79</b>	<b>1.404</b>	<b>4,16</b>	<b>0,83</b>	<b>1.480</b>	<b>4,10</b>	<b>0,92</b>

## ОРГАНИЗАЦИЈА ПОСЕТА БОЛЕСНИКУ

Број посета ( $\bar{x}=4,32$ ), дужина посета ( $\bar{x}=4,31$ ) и време за посете болеснику ( $\bar{x}=4,31$ ) су слично оцењене као у претходним годинама (граф. 47).

Графикон 47: Задовољство организацијом посета на хируршким одељењима ( $\bar{x}$ )



**Временом за посете** задовољно је 89.6% пацијената, 7.2% је ни задовољно ни незадовољно, док је незадовољних 3.3%. **Дужином посете** задовољно је 89% испитаника, 7.5% је ни задовољно ни незадовољно, док је незадовољних 3.5%. **Бројем посета** задовољно је 88.8% пацијената, 8.1% је ни задовољно ни незадовољно, док је незадовољних 3%.

**Временом за посете** болеснику најзадовољнији су пацијенти у Институту за КВБ „Дедиње“ ( $\bar{x}=4,64$ ) и Институту за онкологију и радиологију Србије. Испитаници су најмање задовољни у КБЦ „Земун“ ( $\bar{x}=4,12$ ), КЦС и Институту за ОХБ „Бањица“ (таб. 44). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника временом за посете између анкетираних болница ( $F=7.003$ ,  $df=8$ ,  $p=0.000$ ).

Табела 44: Време посета - просечна оцена ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	447	4,30	0,77	412	<b>4,23</b>	0,77	437	4,19	0,86
КБЦ „Др Д. Мишовић“	73	<b>4,59</b>	0,52	75	<b>4,56</b>	0,60	78	4,45	0,60
КБЦ „Звездара“	123	4,31	0,74	143	4,26	0,93	139	4,48	0,63
КБЦ „Земун“	85	4,26	0,71	80	4,41	0,52	82	<b>4,12</b>	0,81
КБЦ „Бежанијска коса“	57	4,56	0,68	74	4,55	0,67	92	4,50	0,79
Инс. за КВБ „Дедиње“	71	4,42	0,69	64	4,39	0,83	74	<b>4,64</b>	0,51
Инс. за онк. и рад. Србије	48	4,44	0,62	58	4,52	0,68	54	4,63	0,49
Инс. за ОХБ „Бањица“	116	<b>4,09</b>	0,89	139	4,30	0,6	109	4,24	0,83
ВМА	316	4,21	0,79	331	4,28	0,70	400	4,28	0,74
<b>УКУПНО</b>	<b>1.336</b>	<b>4,30</b>	<b>0,76</b>	<b>1.376</b>	<b>4,32</b>	<b>0,74</b>	<b>1.465</b>	<b>4,31</b>	<b>0,77</b>

**Дужином посета** најзадовољнији су пацијенти у Институту за КВБ „Дедиње“ ( $\bar{x}=4,63$ ) и Институту за онкологију и радиологију Србије. Пацијенти су најмање задовољни у КБЦ „Земун“ и КБЦ „Бежанијска коса“ (по  $\bar{x}=4,15$ ), као и у КЦС (таб. 45). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника на

хируршким одељењима дужином посета између анкетираних болница ( $F=6.190$ ,  $df=8$ ,  $p=0.000$ ).

Табела 45: Дужина посета - просечна оцена ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	442	4,31	0,76	407	<b>4,24</b>	0,75	433	4,17	4,17
КБЦ „Др Д. Мишовић“	65	<b>4,63</b>	0,52	74	4,57	0,55	77	4,43	4,43
КБЦ „Звездара“	120	4,33	0,69	142	4,30	0,89	139	4,44	4,44
КБЦ „Земун“	84	4,25	0,74	77	4,36	0,54	81	<b>4,15</b>	4,15
КБЦ „Бежанијска коса“	54	4,52	0,67	72	<b>4,60</b>	0,52	91	<b>4,15</b>	4,51
Инс. за КВБ „Дедиње“	71	4,46	0,61	62	4,53	0,54	73	<b>4,63</b>	4,63
Инс. за онк. и рад. Србије	47	4,45	0,62	56	4,50	0,69	53	4,60	4,60
Инс. за ОХБ „Бањица“	115	<b>4,04</b>	0,92	138	4,25	0,80	106	4,28	4,28
ВМА	315	4,26	0,75	330	4,30	0,71	400	4,29	4,29
<b>УКУПНО</b>	<b>1.313</b>	<b>4,31</b>	<b>0,75</b>	<b>1.358</b>	<b>4,33</b>	<b>0,73</b>	<b>1.453</b>	<b>4,31</b>	<b>4,31</b>

Бројем посета болеснику најзадовољнији су пацијенти у Институту за КВБ „Дедиње“ ( $\bar{x}=4,66$ ) и у Институту за онкологију и радиологију Србије. Пацијенти су најмање задовољни у КБЦ „Земун“ ( $\bar{x}=4,15$ ), КЦС и ВМА. Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима бројем посета између анкетираних болница ( $F=6.439$ ,  $df=8$ ,  $p=0.000$ ).

Табела 46: Број посета - просечна оцена ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	437	4,32	0,75	406	4,26	0,73	426	4,23	0,84
КБЦ „Др Д. Мишовић“	67	<b>4,58</b>	0,61	74	4,53	0,71	77	4,48	0,66
КБЦ „Звездара“	121	4,36	0,71	142	<b>4,27</b>	0,92	139	4,47	0,69
КБЦ „Земун“	84	4,30	0,69	78	4,36	0,53	82	<b>4,15</b>	0,80
КБЦ „Бежанијска коса“	55	4,56	0,66	72	4,57	0,60	92	4,54	0,75
Инс. за КВБ „Дедиње“	69	4,52	0,53	62	<b>4,58</b>	0,53	73	<b>4,66</b>	0,51
Инс. за онк. и рад. Србије	46	4,48	0,51	56	4,50	0,69	53	4,58	0,53
Инс. за ОХБ „Бањица“	115	4,27	0,73	136	4,32	0,72	107	4,28	0,77
ВМА	315	<b>4,24</b>	0,79	328	<b>4,27</b>	0,75	400	4,24	0,81
<b>УКУПНО</b>	<b>1.309</b>	<b>4,34</b>	<b>0,73</b>	<b>1.354</b>	<b>4,33</b>	<b>0,74</b>	<b>1.449</b>	<b>4,32</b>	<b>0,78</b>

## ПРАВА И ДУЖНОСТИ ПАЦИЈЕНАТА ТОКОМ БОЛНИЧКОГ ЛЕЧЕЊА

Са правом да дају сагласност на предложену процедуру упознато је 91.5% пацијената лечених на хируршким одељењима, а у 2014. години незнатно више 92.2% испитаника. Најмање пацијената је са овим правом упознато у КБЦ „Земун“ (88.8%), а највише у Институту за онкологију и радиологију Србије, сви анкетирани пацијенти (таб. 47). У 2015. години не постоји статистички значајна разлика ( $\chi^2=7.854$ ,  $df=8$ ,  $p=0.448$ ), за разлику од 2014. где постоји статистички значајна разлика између анкетираних болница ( $\chi^2=16.464$ ,  $df=8$ ,  $p=0.036$ ).



**Табела 47: Пацијент је упознат са правом на сагласност на предложену процедуру**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.					2015.				
	ДА		НЕ		укупно	ДА		НЕ		укупно
	број	%	број	%		број	%	број	%	
КЦС	376	91.3	36	8.7	412	389	90.3	42	9.7	431
КБЦ „Др Д. Мишовић“	82	94.3	5	5.7	87	77	92.8	6	7.2	83
КБЦ „Звездара“	132	94.3	8	5.7	140	127	92.7	10	7.3	137
КБЦ „Земун“	66	84.6	12	15.4	78	71	88.8	9	11.3	80
КБЦ „Бежанијска коса“	65	95.6	3	4.4	68	82	92.1	7	7.9	89
Инс. за КВБ „Дедиње“	50	90.9	5	9.1	55	61	92.4	5	7.6	66
Инс. за онк. и рад. Србије	49	100.0	/	/	49	51	100.0	/	/	51
Инс. за ОХБ „Бањица“	127	95.5	6	4.5	133	103	93.6	7	6.4	110
ВМА	292	90.7	30	9.3	322	363	90.8	37	9.3	400
<b>УКУПНО</b>	<b>1.239</b>	<b>92.2</b>	<b>105</b>	<b>7.8</b>	<b>1.344</b>	<b>1.324</b>	<b>91.5</b>	<b>123</b>	<b>8.5</b>	<b>1.447</b>

Са дужностима на одељењу у 2015. години упознато је 87.4% пацијената, а у 2014. скоро исто (88.7%) пацијената од укупног броја лечених на хируршким одељењима. Најмање пацијената упознато је са својим дужностима на одељењу у КЦС (83.4%) и у КБЦ „Звездара“. Сви пацијенти који су се лечили у Институту за онкологију и радиологију Србије, упознати са својим дужностима на одељењу (таб. 48). У 2015. години постоји статистички значајна разлика ( $\chi^2=18.058$ ,  $df=8$ ,  $p=0.021$ ), док у 2014. години постоји статистички високо значајна разлика између анкетираних болница ( $\chi^2=24.411$ ,  $df=8$ ,  $p=0.002$ ).

**Табела 48: Пацијент је упознат са дужностима на одељењу**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.					2015.				
	ДА		НЕ		укупно	ДА		НЕ		укупно
	број	%	број	%		број	%	број	%	
КЦС	354	84.9	63	15.1	417	352	83.4	70	16.6	422
КБЦ „Др Д. Мишовић“	76	90.5	8	9.5	84	74	87.1	11	12.9	85
КБЦ „Звездара“	119	87.5	17	12.5	136	117	86.0	19	14.0	136
КБЦ „Земун“	61	80.3	15	19.7	76	73	91.3	7	8.8	80
КБЦ „Бежанијска коса“	65	90.3	7	9.7	72	75	86.2	12	13.8	87
Инс. за КВБ „Дедиње“	43	89.6	5	10.4	48	59	92.2	5	7.8	64
Инс. за онк. и рад. Србије	55	98.2	1	1.8	56	52	100.0	/	/	52
Инс. за ОХБ „Бањица“	127	95.5	6	4.5	133	97	91.5	9	8.5	106
ВМА	290	90.6	30	9.4	320	352	88.0	48	12.0	400
<b>УКУПНО</b>	<b>1.190</b>	<b>88.7</b>	<b>152</b>	<b>11.3</b>	<b>1.342</b>	<b>1.251</b>	<b>87.4</b>	<b>181</b>	<b>12.6</b>	<b>1.432</b>

Са начином приговора или жалбе у случају незадовољства упознато је 76.1% пацијената, а у 2014. години упознато је 74.2% лечених испитаника на хируршким одељењима. О начину приговора највише знају пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије (90.2%) и у КБЦ „Бежанијска коса“ (83.8%). Са начином приговора или жалбе најмање су упознати пацијенти у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (67.5%) и КЦС (таб. 49). У 2015. постоји статистички високо значајна разлика ( $\chi^2=34.747$ ,  $df=8$ ,  $p=0.000$ ), док у 2014. не постоји статистички значајна разлика између анкетираних болница ( $\chi^2=11.930$ ,  $df=8$ ,  $p=0.154$ ).



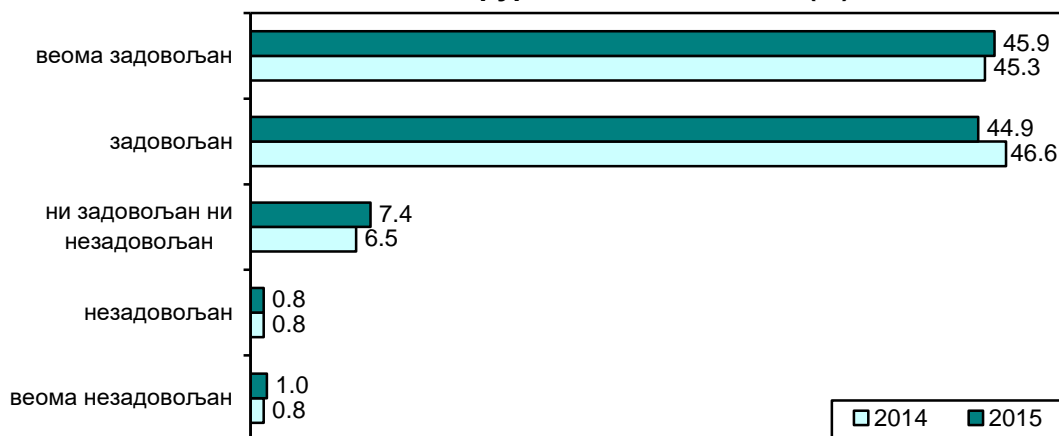
Табела 49: Пацијент је упознат са начином приговора у случају незадовољства

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.					2015.				
	ДА		НЕ		укупно број	ДА		НЕ		укупно број
	број	%	број	%		број	%	број	%	
КЦС	283	72.0	110	28.0	393	285	68.7	130	31.3	415
КБЦ „Др Д. Мишовић“	63	77.8	18	22.2	81	56	67.5	27	32.5	83
КБЦ „Звездара“	102	75.6	33	24.4	135	105	79.5	27	20.5	132
КБЦ „Земун“	50	67.6	24	32.4	74	61	81.3	14	18.7	75
КБЦ „Бежанијска коса“	53	76.8	16	23.2	69	72	86.7	11	13.3	83
Инс. за КВБ „Дедиње“	33	71.7	13	28.3	46	54	85.7	9	14.3	63
Инс. за онк. и рад. Србије	41	80.4	10	19.6	51	46	90.2	5	9.8	51
Инс. за ОХБ „Бањица“	109	83.8	21	16.2	130	88	83.0	18	17.0	106
ВМА	223	71.9	87	28.1	310	305	76.3	95	23.8	400
<b>УКУПНО</b>	<b>957</b>	<b>74.2</b>	<b>332</b>	<b>25.8</b>	<b>1.289</b>	<b>1.072</b>	<b>76.1</b>	<b>336</b>	<b>23.9</b>	<b>1.408</b>

### ЗАДОВОЉСТВО ПАЦИЈЕНАТА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ У ЦЕЛИНИ

Болничким лечењем у целини на хируршким одељењима задовољно је 90.8% пацијената, 7.4% су ни задовољни ни незадовољни, док је незадовољно 1.8% (12 незадовољних и 15 веома незадовољних пацијената). Слично је задовољство пацијената и у 2014. години, процентуално изражено (граф. 48). Просечна оцена задовољства болничким лечењем веома је висока, како у 2015. ( $\bar{x}=4,34$ ), у 2014. ( $\bar{x}=4,35$ ), тако и у 2013. ( $\bar{x}=4,36$ ).

Графикон 48: Задовољство испитаника болничким лечењем у целини на хируршким одељењима (%)



Болничким лечењем у целини на хируршким одељењима у све три године посматрања најзадовољнији су пацијенти у Институту за КВБ „Дедиње“ ( $\bar{x}=4,71$ ). Најмање су задовољни пацијенти у КБЦ „Земун“ ( $\bar{x}=4,14$ ) и КЦС (таб. 50). У 2015. постоји статистички високо значајна разлика ( $F=6.986$ ,  $df=8$ ,  $p=0.000$ ), док у 2014. постоји значајна статистичка разлика у задовољству испитаника болничким лечењем на хируршким одељењима између анкетираних болница ( $F=2.336$ ,  $df=8$ ,  $p=0.017$ ).

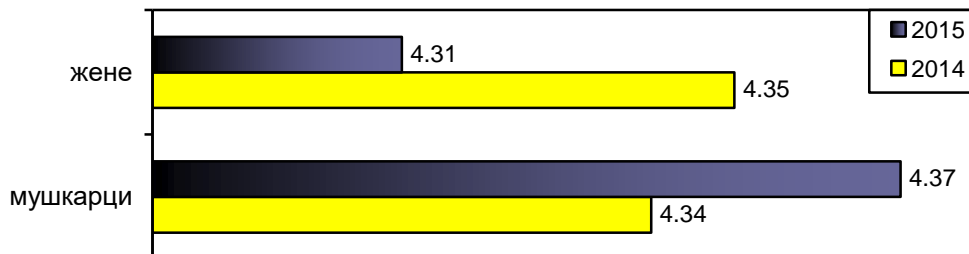
Табела 50: Просечна оцена задовољства болничким лечењем у целини на хируршким одељењима

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	453	4,31	0,75	446	4,25	0,71	440	4,19	0,82
КБЦ „Др Д. Мишовић“	89	4,57	0,75	90	4,51	0,75	86	4,46	0,70
КБЦ „Звездара“	128	4,26	0,70	149	4,36	0,58	140	4,34	0,61
КБЦ „Земун“	91	4,26	0,92	85	4,34	0,72	83	4,14	0,84
КБЦ „Бежанијска коса“	60	4,52	0,60	76	4,38	0,80	92	4,51	0,60
Инс. за КВБ „Дедиње“	75	4,59	0,66	65	4,51	0,53	72	4,71	0,49
Инс. за онк. и рад. Србије	49	4,47	0,50	59	4,44	0,60	55	4,56	0,57
Инс. за ОХБ „Бањица“	124	4,46	0,70	141	4,37	0,70	110	4,32	0,64
ВМА	320	4,28	0,79	340	4,37	0,75	400	4,37	0,73
<b>УКУПНО</b>	<b>1.389</b>	<b>4,36</b>	<b>0,75</b>	<b>1.451</b>	<b>4,35</b>	<b>0,71</b>	<b>1.478</b>	<b>4,34</b>	<b>0,74</b>

### СТЕПЕН ЗАВИСНОСТИ КАРАКТЕРИСТИКА ИСПИТАНИКА И ЗАДОВОЉСТВА

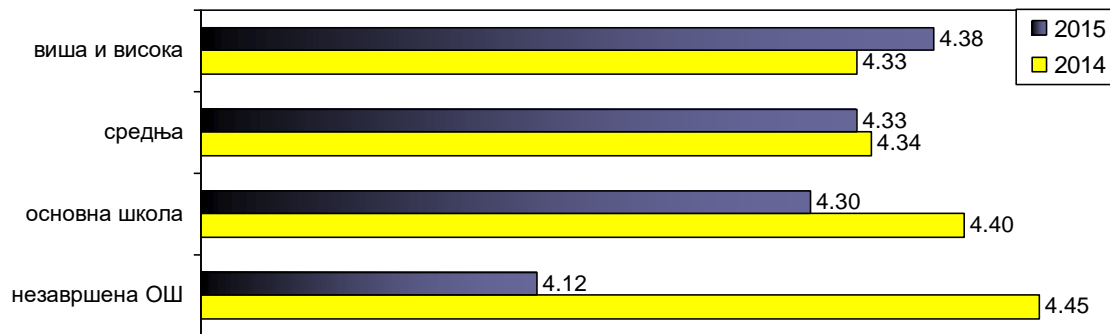
У односу на опште задовољство корисника болничком здравственом заштитом на хируршким одељењима не постоја разлика према **полу пацијената** ( $F=1.881$ ,  $df=1$ ,  $p=0.170$ ). У 2015. години и жене ( $\bar{x}=4,31$ ), и мушкарци ( $\bar{x}=4,34$ ), су своје задовољство болничким лечењем оценили скоро истим просечним оценама, што је исти случај и у 2014. години (граф. 49).

Графикон 49: Просечна оцена задовољства у односу на пол испитаника



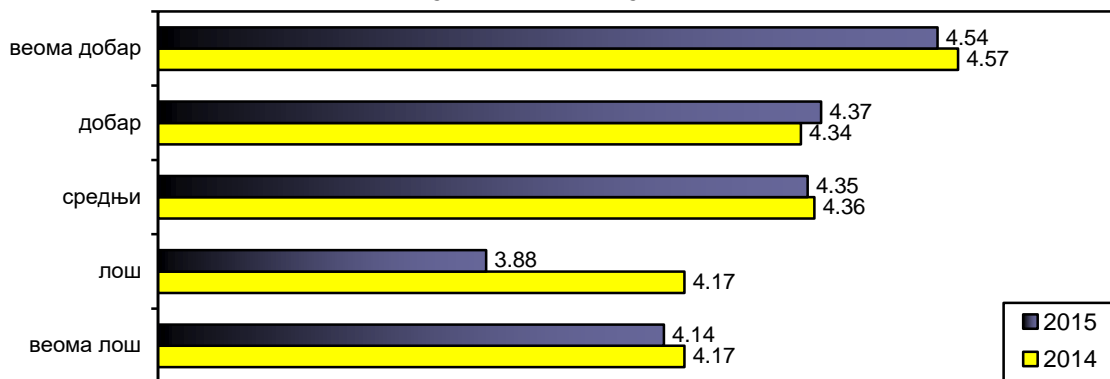
У односу на **школску спрему корисника** у 2015. години најмање су задовољни пацијенти са незавршеном основном школом ( $\bar{x}=4,12$ ), а највише су задовољни са вишом и високом стручном спремом ( $\bar{x}=4,38$ ), за разлику од претходне године када је степен задовољства опадао са порастом школске спреме (граф. 50). Као и у 2014. години, није установљена статистички значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом између испитаника различите школске спреме ( $F=1.327$ ,  $df=3$ ,  $p=0.264$ ).

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



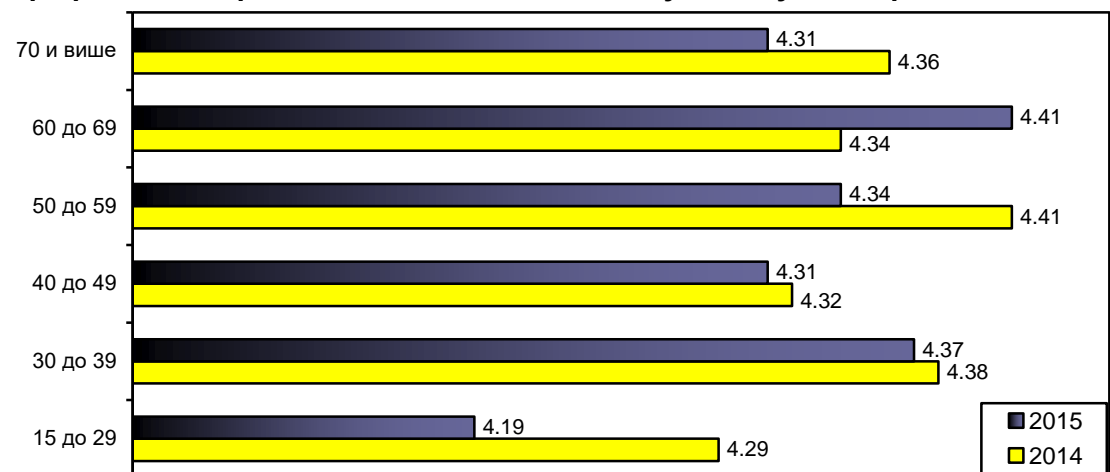
У односу на **материјално стање** корисника, постоји статистички високо значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом, као и претходне године ( $F=10.744$ ,  $df=4$ ,  $p=0.000$ ). У 2015. години, као и у 2014. години, болничким лечењем најзадовољнији су пацијенти са веома добрим материјалним положајем, а најмање задовољни су пацијенти са лошим и веома лошим материјалним положајем (граф. 51).

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



**Животна доб** нема статистички значајан утицај на задовољство пацијената болничким лечењем ( $F=2.094$ ,  $df=5$ ,  $p=0.064$ ). Најзадовољнији су испитаници у добној групи 60-69 година (у 2014. најзадовољнији су пацијенти старости 50-59 година), а најнезадовољнији су најмлађи у добној групи 15-29 година (граф. 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 хигијени.

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.

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. 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.

Коментари пацијената односе се и на то „да држава треба да више улаже у техничку опремљеност болница“ и „да адекватно плаћа запослене“, јер пацијенти препознају колико тежак и одговоран посао обављају здравствени радници.

## ЗАКЉУЧАК

Резултати истраживања задовољства корисника болничким лечењем у целини на хируршким одељењима су показали висок степен задовољства (веома задовољних и задовољних је 90.8% испитаника, а просечна оцена задовољства је 4,34). У 2014. години задовољних је било 91.9%, док је просечна оцена била 4,35, а у 2013. – 4,36.

Задовољство пацијената болничким лечењем на хируршким одељењима посматрано по болницама се разликује. Најзадовољнији пацијенти у све три године посматрања су у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, а најмање задовољни у КБЦ „Земун“ и КЦС, али са веома високим просечним оценама. У 2015. години просечне оцене задовољства пацијената болничким лечењем у целини биле су у распону 4,19 – 4,71 у различитим болницама; у 2014. години : 4,25 – 4,51; а у 2013. години: 4,26 – 4,59.

Оцењујући услуге током пријема и отпуста из болнице, пацијенти су најзадовољнији љубазношћу особља које пружа ове услуге ( $\bar{x}=4,50$ ), а најмање су задовољни временом чекања на шалтеру ( $\bar{x}=4,01$ ). Организација пријема у болницу је задовољавајућа за већину пацијената (87%). Пацијенти су током болничког пријема најзадовољнији љубазношћу особља (око 92%), а најмање задовољни чекањем на шалтеру (75%), а затим временом од пријема у болницу до смештаја у болесничку собу (око 87% је задовољних) и објашњењима у вези процедуре пријема (87%). Такође су веома

задовољни и процедуром отпуста из болнице (86%). Просечна оцена задовољства болничким пријемом је 4,27 (у 2014. години 4,29, а у 2013: 4,22), а отпустом из болнице је 4,34 (у 2014. години 4,48, а у 2013: 4,46).

Опште задовољство пацијената сестринском негом на хируршким одељењима оцењено је високом просечном оценом ( $\bar{x}=4,59$ ). Од посматраних аспеката сестринске неге најбоље је оцењена љубазност медицинских сестара ( $\bar{x}=4,55$ ) према пацијенту и према члановима породице пацијента ( $\bar{x}=4,52$ ), док су пацијенти нешто нижу оцену дали сестринском објашњавању процедура, тестова и третмана ( $\bar{x}=4,43$ ). Просечна оцена општег задовољства сестринском негом је незнатно нижа у односу на претходне године (4,60 у 2014. години, а 4,63 у 2013. години).

Опште задовољство радом лекара у целини на хируршким одељењима пацијенти су оценили високом просечном оценом ( $\bar{x}=4,56$ ), слично као и рад медицинских сестара. Од лекарских услуга пацијенти су најзадовољнији успешношћу лекара у лечењу ( $\bar{x}=4,55$ ), способношћу дијагностике ( $\bar{x}=4,55$ ) и љубазношћу ( $\bar{x}=4,55$ ), а најмање су задовољни лекарским објашњавањем тестова, процедура, третмана и резултата ( $\bar{x}=4,39$ ). Просечна оцена општег задовољства услугама лекара је незнатно нижа у односу на претходне године (4,63 у 2014. и у 2013. години).

Око 93% пацијената је задовољно радом лекара, а око 95% радом медицинских сестара на хируршким одељењима у болницама у Београду.

Опште задовољство пацијената на хируршким одељењима дијагностичким и терапијским услугама оцењено је просечном оценом 4,46 (у 2014. години: 4,51; а у 2013. години: 4,52). Пацијенти су најмање задовољни услугама физикалне терапије ( $\bar{x}=4,26$ ), а највише су задовољни лабораторијским услугама ( $\bar{x}=4,45$ ). Просечне оцене за наведене здравствене услуге у посматраним годинама су највише у 2013. години, у 2014. су нешто ниже, а у 2015. су наставиле са падом.

Када су у питању услуге болничке исхране, пацијенти су најзадовољнији временом ( $\bar{x}=4,21$ ) и начином сервирања хране ( $\bar{x}=4,13$ ), као и у претходним годинама, а најмање су задовољни укусом ( $\bar{x}=3,95$ ) и разноврсношћу хране ( $\bar{x}=3,99$ ). Временом сервирања болничке хране задовољно је 86% пацијената, начином сервирања хране 82%, укусом хране око 74% испитаника, температуром хране 77%, количином хране 80% пацијената, разноврсношћу хране око 75%, а одговарајућом дијетом 78% пацијената. Услугама исхране у целини задовољно је 81% пацијената. Добијени резултати су слични резултатима из претходних година. Просечна оцена општег задовољства услугама исхране је 4,11 у 2015. години (у 2014. години 4,12, а у 2013. години: 4,15).

Оцењујући услове смештаја на хируршким одељењима пацијенти су најлошије оценили удобност болесничког кревета ( $\bar{x}=3,81$ ) и чистоћу тоалета ( $\bar{x}=3,82$ ), док су најбоље оцењени температура ( $\bar{x}=4,24$ ) и чистоћа болесничке собе ( $\bar{x}=4,20$ ). Условима болничког смештаја у целини задовољно је 81% испитаника, с тим што су најнезадовољнији чистоћом тоалета (69% задовољних), удобношћу кревета (70%) и опремом собе (75%), док је највећи број задовољан температуром у соби (86%) и чистоћом болесничке собе (85%). Просечна оцена задовољства условима смештаја у болници је 4,10 (у 2014. години 4,16, а у 2013. години: 4,21).

Посматрано за период од 2013. до 2015. године, може се закључити да су пацијенти најмање задовољни исхраном и условима смештаја у болници, а најзадовољнији радом лекара и медицинских сестара на хируршким одељењима.

Просечне оцене за организацију посета: број посета ( $\bar{x}=4,32$ ), дужину посета ( $\bar{x}=4,31$ ) и време посета ( $\bar{x}=4,31$ ) су сличне оценама у претходним годинама. Просечна оцена задовољства пацијената за период 2013-2015. за време посете је у распону 4,30-4,32; за дужину посете 4,31-4,33 и за број посета 4,32-4,34.

Болничким лечењем у целини на хируршким одељењима задовољно је 90.8% пацијената, 7.4% су ни задовољни ни незадовољни, док је незадовољно 1.8%. Слично је задовољство пацијената и у 2014. години, процентуално изражено. Просечна оцена задовољства болничким лечењем веома је висока, како у 2015. години ( $\bar{x}=4,34$ ), у 2014. ( $\bar{x}=4,35$ ), тако и у 2013. години ( $\bar{x}=4,36$ ).

На степен задовољства болничким лечењем статистички значајно утиче материјални положај испитаника. У посматраним годинама болничким лечењем најзадовољнији су пацијенти са веома добрим материјалним положајем, а најмање задовољни су пацијенти са лошим и веома лошим материјалним положајем. Пол, старост и школска спрема испитаника не утичу на задовољство болничким лечењем.

Значајно неповољнији подаци се односе на познавање права и дужности пацијента на одељењу, а посебно на могућности за приговоре и жалбе у случају незадовољства. У 2015. и 2014. години око 8% пацијената се изјаснило да их болничко особље није упознало са правом да дају сагласност на предложену процедуру, око 12% пацијената није упознато са дужностима на болничком одељењу, а око 25% није упознато са начином приговора и жалби у случају незадовољства.

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