

**ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ  
БЕОГРАД**

**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА  
БОЛНИЧКОМ ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ  
У БЕОГРАДУ У 2016. ГОДИНИ**

**Београд, март 2017. године**

**Наручилац задатка:**

Министарство здравља Републике Србије

**Обрађивач:**

Градски завод за јавно здравље, Београд

**Директор Завода:**

*Проф. др Душанка Матијевић*

**Помоћник директора:**

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

**Носилац задатка:**

*Др Марија Марковић*

**Учесници у задатку:**

*Др Катица Трипковић*

*Др Либија Димитријевић Танасковић*

*Др Катарина Војводић*

*Др Милена Јаковљевић*

*Др Верица Почуча*

*Др Весна Слијепчевић*

*др Невенка Ковачевић*

*Биљана Будић, вмс*

*Данијела Куљанин, вмс*

*Гордана Бошковић, здравствени статистичар*

*Инга Мијаиловић, вмс*

*Гордана Лазић, вмс*

*Владимир Глишовић, втт*

*Милица Бабовић, вмс*

*Весна Поштин, оператер*

*Рајко Терзић, програмер*

## САДРЖАЈ

Увод	4
Карактеристике испитаника и стопа одговора	5
Услуге болничког пријема и отпуста	12
Рад медицинских сестара	18
Рад лекара	24
Дијагностичке и терапијске услуге	32
Права и дужности пацијената током лечења	38
Услуге болничке исхране	40
Услови болничког смештаја	48
Организација посета	55
Задовољство болничким лечењем у целини	58
Степен повезаности карактеристика испитаника и задовољства	59
Рангирање болница према просечној оцени задовољства	62
Компарација болничких одељења	64
Коментари пацијената	68
Закључак	68
Литература	71

## Увод

Процена фактора који утичу на степен задовољства пацијента стационарним лечењем представља један од специфичних циљева везаних за квалитет болничке здравствене заштите. Сходно томе, у периоду од 28. новембра до 3. децембра 2016. године, спроведено је истраживање задовољства корисника болничком здравственом заштитом, у 16 стационарних здравствених установа у Београду: Клиничком центру Србије, КБЦ „Звездара“, КБЦ „Земун“, КБЦ „Бежанијска Коса“, КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“, Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац, Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, Специјалној болници за интерне болести Младеновац, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, ГАК „Народни фронт“, Институту за ортопедско хируршке болести „Бањица“, Институту за реуматологију, Институту за онкологију и радиологију Србије, Институту за рехабилитацију и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“.

За разлику од претходних година, Градски завод за јавно здравље Београд не располаже подацима Војномедицинске академије о испитивању задовољства корисника болничким лечењем у току 2016. године.

У наведеним установама анализирано је задовољство пацијената у оквиру четири медицинске делатности: интерна медицина (пулмологија, кардиологија, алергологија и имунологија, гастроентерологија, хематологија, ендокринологија, нефрологија, реуматологија, инфективне болести, неурологија, дерматовенерологија, пнеумофтизиологија и конзервативна онкологија); хирургија (општа хирургија, грудна хирургија, ортопедија, трауматологија, кардиоваскуларна хирургија, неурохирургија, урологија, офталмологија, ОРЛ, максилнофацијална хирургија, оперативна онкологија и пластична и реконструктивна хирургија); гинекологија и акушерство и рехабилитација. У истраживање нису укључене психијатријске и педијатријске болнице.

## Инструмент за процену задовољства

За испитивање задовољства корисника болничким лечењем коришћен је упитник Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“, који је исти за све болничке установе у Србији. Стандардизовани упитник састоји се од 13 основних питања и 44 подпитања и није мењан у односу на претходну годину. Упитник је анониман и добровољан, а пацијенти су одговоре давали приликом отпуста са болничког лечења, самостално, без присуства здравственог радника, изузев када се радило о пацијентима који због физичког хендикепа нису били у могућности да га попуне.

Структура упитника за процену задовољства корисника болничког лечења је обухватала неколико група питања; прва група питања се односила на основне социјално – економске одреднице здравља (пол, године старости, школска спрема и материјално стање); друга група питања обухватала је процедуре пријема у болницу, болничког отпуста и права и обавезе пацијента; трећа група питања била је везана за задовољство корисника услугама које пружа медицинско особље, као и услугама дијагностике, терапије и неге. Четврта група питања била је усмерена на услове смештаја, исхрану и организацију посета болеснику, док се пета група питања односила на процену укупног задовољства пацијента лечењем које му је пружено у болничким условима. Пацијентима је у посебној рубрици омогућено да укажу на предности или мане лечења, дају примедбе, савете или сугестије.

## Циљ процене задовољства

Циљ ове процене јесте утврђивање стручних и искуствених параметара за праћење квалитета рада болница кроз одговоре пацијената на питања садржана у стандардизованом упитнику, како би се обезбедила ефикасна, квалитетна и рационална здравствена заштита пацијента у оквиру одрживог развоја болничке здравствене заштите и у интересу корисника.

### Метод рада за процену задовољства

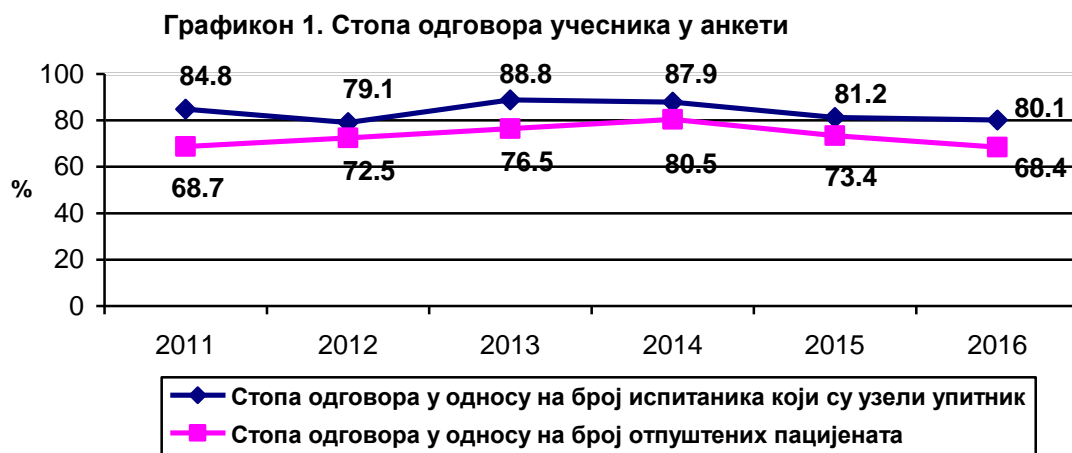
За анализу задовољства пацијената болничким лечењем коришћен је аналитичко-дескриптивни метод рада тумачењем резултата добијених на основу статистичке обраде података из анкете. Као и претходних година, унос и обраду података вршио је Градски завод за јавно здравље, Београд. Од статистичких параметара коришћени су: дистрибуција фреквенције, просечне вредности (аритметичка средина), мере варијабилитета (стандардна девијација) и релативни бројеви. За утврђивање значајности разлика између обележја, коришћен је  $\chi^2$  тест, Kruskal-Wallis тест (H) и једнофакторска анализа варијансе (F). За сва нумеричка обележја, тестирана је нормалност расподеле. Сви статистички тестови су прихваћени ако је вероватноћа нулте хипотезе била једнака или мања од 5 посто.

### РЕЗУЛТАТИ

Резултати испитивања задовољства корисника болничким лечењем обухватају дистрибуцију фреквенција и тестирање социјално-економских одредница здравља које су утицале на задовољство. Добијени резултати су упоређивани са резултатима из испитивања у последњих 5 година.

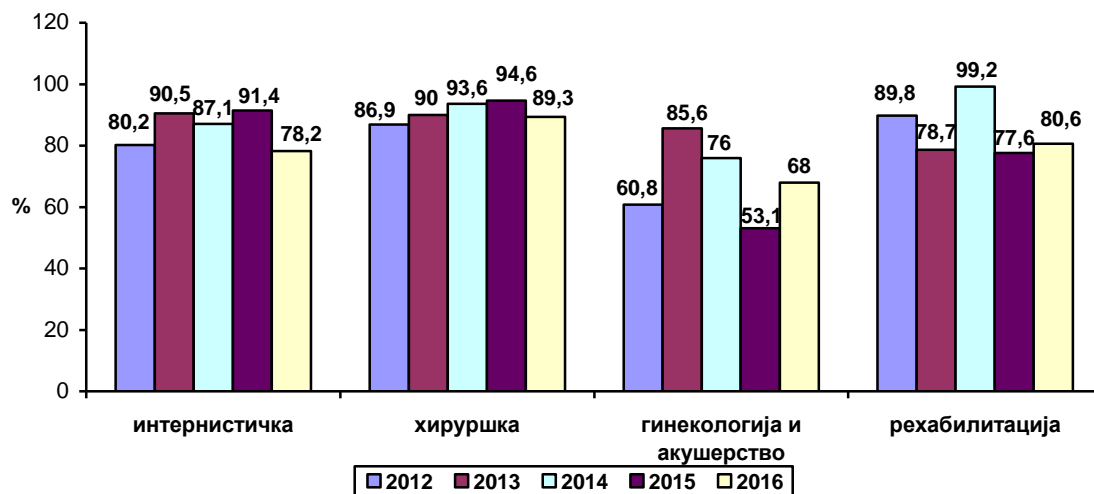
- **Испитаници – циљна група**

У периоду од 28.11. до 03.12.2016. године, у болницама у Београду које су учествовале у испитивању задовољства корисника, са болничког лечења отпуштено је 3.719 пацијената. Анкетни упитник је узело 3.177 пацијената, али је враћених попуњених упитника било 2.545 (68,4% у односу на број отпуштених пацијената), што је за 371 упитник мање у односу на претходну годину, с тим да треба имати у виду да је и број исписаних пацијената, као и пацијената који су учествовали у анкети, био мањи за 253, односно 413 учесника. Стопа одговора учесника у анкети (број анкетираних у односу на број пацијената којима су подељени упитници) била је 80,1% и мања је него претходних година (Графикон 1).



Највећа стопа одговора била је на хируршким (око 89%), а најмања на гинеколошко- акушерским одељењима, 68% (Графикон 2).

Графикон 2. Стопа одговора према болничким одељењима



Посматрано по болницама, стопа одговора је висока, а у 2 болнице износи чак 100% (Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику и Специјална болница за ендемску нефропатију). Најмања стопа одговора, око 41% била је у ГАК „Народни фронт“ (Табела 1).

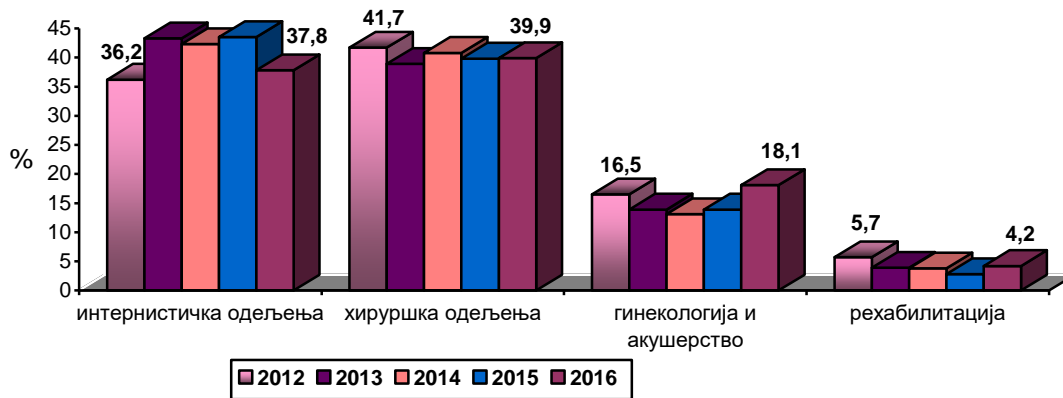
Према очекивањима, највећи број анкетираних пацијената је лечен у највећој болничкој установи, Клиничком центру Србије (33,9% од укупног броја испитаника), а затим у КБЦ „Звездара“ (12,8%), КБЦ „Земун“ (7,2%) и КБЦ „Др Д. Мишовић“ (6,4%).

Табела 1. Дистрибуција испитаника и стопа одговора по болницама у 2016. години

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Бр. отпуштених пацијената	Бр. подељених упитника	Бр. испитаника (попуњених упитника)	% испитаника од броја отпуштених пацијената	Стопа одговора у односу на број подељених упитника (%)
КЦС	1415	1030	862	60.9	83.7
КБЦ „Мишовић“	191	183	162	84.8	88.5
КБЦ „Звездара“	402	332	326	81.1	98.2
КБЦ „Земун“	245	216	183	74.7	84.7
КБЦ „Бежанијска коса“	213	206	154	72.3	74.8
Институт за КВБ „Дедиње“	157	157	132	84.1	84.1
ГАК „Народни фронт“	359	359	146	40.7	40.7
Инс. за онколо. и рад. Србије	206	206	159	77.2	77.2
Инс. за реуматологију	60	60	49	81.7	81.7
Спец. бол. „Свети Сава“	90	63	49	54.4	77.8
Институт за ОХБ „Бањица“	176	160	150	85.2	93.8
Спец. бол. Младеновац	53	53	47	88.7	88.7
Инс. за рехабилитацију	70	70	60	85.7	85.7
Кл. за рехаб. „Др М. Зотовић“	50	50	34	68.0	68.0
Спец. бол. за орт. протетику	14	14	14	100.0	100.0
Спец. бол. Лазаревац	18	18	18	100.0	100.0
<b>УКУПНО</b>	<b>3719</b>	<b>3177</b>	<b>2545</b>	<b>68.4</b>	<b>80.1</b>

У односу на област/грану медицине, међу испитаницима најзаступљенији су били пацијенти са хируршких (39,9%) и интернистичких одељења (37,8%), а најмање заступљени пацијенти са одељења рехабилитације (4,2%). У односу на претходне године, већа је заступљеност гинеколошких, хируршких и пацијената са рехабилитације, а мања интернистичких пацијената (Графикон 3).

**Графикон 3. Структура испитаника према болничком одељењу на коме су лечени**



Између различитих болница установљена је статистички високо значајна разлика у заступљености испитаника са различитих болничких одељења ( $H=955,022$ ,  $DF=15$ ,  $p=0,000$ )

**Табела 2. Дистрибуција испитаника према одељењима по болницама, 2016.**

Одељење	Интернистичко		Хируршко		Гинекологија и акушерство		Рехабилитација		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
<b>ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА</b>										
КЦС	297	34.5	387	44.9	178	20.6			862	100
КБЦ „Мишовић“	42	25.9	80	49.4	40	24.7			162	100
КБЦ „Звездара“	143	43.9	128	39.3	55	16.9			326	100
КБЦ „Земун“	80	43.7	62	33.9	41	22.4			183	100
КБЦ „Бежанијска коса“	84	54.5	70	45.5					154	100
Институт за КВБ „Дедиње“	64	48.5	68	51.5					132	100
ГАК „Народни фронт“					146	100.0			146	100
Институт за онк. и рад. Србије	89	56.0	70	44.0					159	100
Инс. за реуматологију	49	100							49	100
Спец. бол. „Свети Сава“	49	100							49	100
Институт за ОХ „Бањица“			150	100					150	100
Спец. бол. Младеновац	47	100							47	100
Инс. за рехабилитацију							60	100	60	100
Клиника за рех. „Др М.Зотовић“							34	100	34	100
Спец. бол. за орт. протетику							14	100	14	100
Спец. бол. Лазаревац	18	100							18	100
<b>УКУПНО</b>	<b>962</b>	<b>37.8</b>	<b>1015</b>	<b>39.9</b>	<b>460</b>	<b>18.1</b>	<b>108</b>	<b>4.2</b>	<b>2545</b>	<b>100</b>

Као и претходне године, у анкети је учествовало више пацијената женског (58,5%), него мушког пола (41,5%), што се објашњава обухватом пацијенткиња са гинеколошких и акушерских одељења. У односу на пол анкетираних пацијената установљена је статистички високо значајна разлика између болница ( $\chi^2=189,650$ ,  $DF=15$ ,  $p=0,000$ ). Највећа заступљеност жена, после ГАК „Народни фронт“, била је у Институту за реуматологију (87,8%), Институту за онкологију и радиологију Србије (69,9%) и на Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ (64,7%), док је највеће учешће мушкараца забележено у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (71,1%), Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (70,1%) и Специјалној болници за ортопедску протетику и рехабилитацију (57,1%).

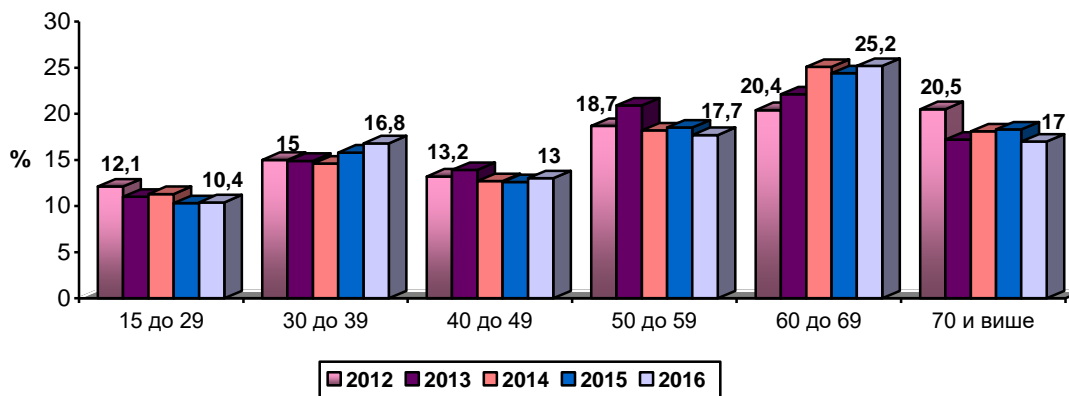
**Табела 3. Дистрибуција испитаника према полу по болницама, 2016.**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Мушки пол		Женски пол		Укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	378	44.8	465	55.2	843	100
КБЦ „Мишовић“	56	35.9	100	64.1	156	100
КБЦ „Звездара“	133	42.6	179	57.4	312	100
КБЦ „Земун“	71	42.5	96	57.5	167	100
КБЦ „Бежанијска коса“	69	45.1	84	54.9	153	100
Институт за КВБ „Дедиње“	89	70.1	38	29.9	127	100
ГАК „Народни фронт“			146	100.0	146	100
Институт за онкологију и рад. Србије	47	30.1	109	69.9	156	100
Инс. за реуматологију	6	12.2	43	87.8	49	100
Спец. бол. „Свети Сава“	32	71.1	13	28.9	45	100
Институт за ОХБ „Бањица“	60	42.0	83	58.0	143	100
Спец. бол. Младеновац	22	48.9	23	51.1	45	100
Инс. за рехабилитацију	28	48.3	30	51.7	58	100
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	12	35.3	22	64.7	34	100
Спец. бол. за орт. протетику	8	57.1	6	42.9	14	100
Спец. бол. Лазаревац	8	50.0	8	50.0	16	100
<b>УКУПНО</b>	<b>1022</b>	<b>41.5</b>	<b>1442</b>	<b>58.5</b>	<b>2464</b>	<b>100</b>

Просечна старост анкетираних пацијената била је око 53 године ( $52,9\pm 16,95$ ), незнатно мања у односу на претходну годину ( $53,3\pm 16,95$ ). Слично претходним годинама, највише лечених пацијената је било у добној групи од 60 до 69 година (25,2%), затим од 50 до 59 година (17,7%), док је око 17% било старијих од 70 година (графикон 4). У односу на претходне године повећан је број испитаника у узрасној категорији од 30 до 39 година, а смањен у узрасној категорији од 50 до 59 година.



Графикон 4. Структура испитаника према старости



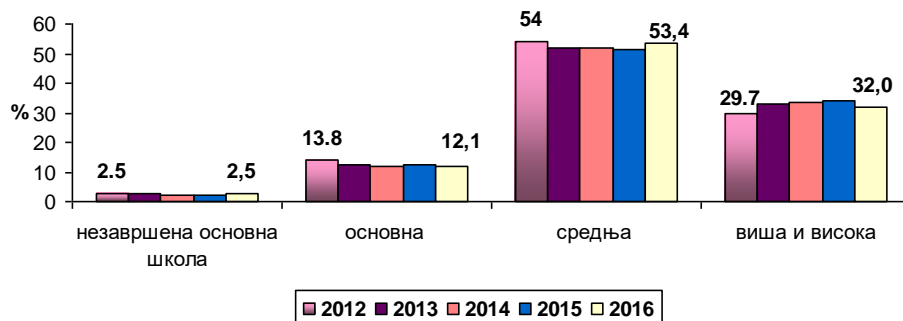
Установљена је статистички високо значајна разлика у просечној старости испитаника у различитим болницама ( $F=30,600$ ,  $DF=15$ ,  $p=0,000$ ). Најмлађи анкетирани пацијенти били су у ГАК „Народни фронт“ (просечна старост 35,5 година), а најстарији у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац, са просечном старашћу преко 75 година, као и у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (просечна старост око 69 година), (Табела 4).

Табела 4. Просечна старост испитаника по здравственим установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	964	50.85	16.57	836	49.19	16.19
КБЦ „Мишовић“	181	52.23	18.84	159	51.27	17.73
КБЦ „Звездара“	336	53.45	18.20	310	53.24	17.85
КБЦ „Земун“	244	52.89	18.26	168	53.92	18.80
КБЦ „Бежанијска коса“	225	61.17	13.85	152	61.18	14.79
Институт за КВБ „Дедиње“	117	62.68	10.88	123	62.41	10.74
ГАК „Народни фронт“	187	36.21	11.48	143	35.45	9.66
Инст. за онкологију и рад. Србије	190	56.08	12.13	159	56.74	13.06
Инс. за реуматологију	41	56.88	14.80	49	56.76	15.87
Спец. бол. „Свети Сава“	71	66.11	10.99	49	69.00	12.86
Институт за ОХБ „Бањица“	108	53.38	16.43	144	52.94	16.03
Спец. бол. Младеновац	58	66.71	11.46	44	60.86	12.06
Инс. за рехабилитацију	52	59.87	13.71	57	61.82	12.96
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	30	56.07	14.48	32	55.25	15.62
Спец. бол. за орт. протетику	11	69.82	11.52	14	66.57	9.51
Спец. бол. Лазаревац	14	72.57	12.27	18	75.33	10.69
ВМА	825	53.05	16.64	/	/	/
<b>УКУПНО</b>	<b>3654</b>	<b>53.33</b>	<b>16.95</b>	<b>2457</b>	<b>52.89</b>	<b>16.99</b>

Када је у питању образовање испитаника, нешто више од половине, 53,4%, је имало средњу стручну спрему, 32% вишу и високу, 12,1% је завршило основну школу, а 2,5% није имало завршено основно школско образовање (Графикон 5), што је слично резултатима из претходне године. У односу на петогодишњи период посматрања евидентно је благо повећање учешћа испитаника са незавршеном основном школом, као и оних са средње школским образовањем, а смањење учешћа испитаника са вишом и високом школом.

Графикон 5. Школска спрема испитаника



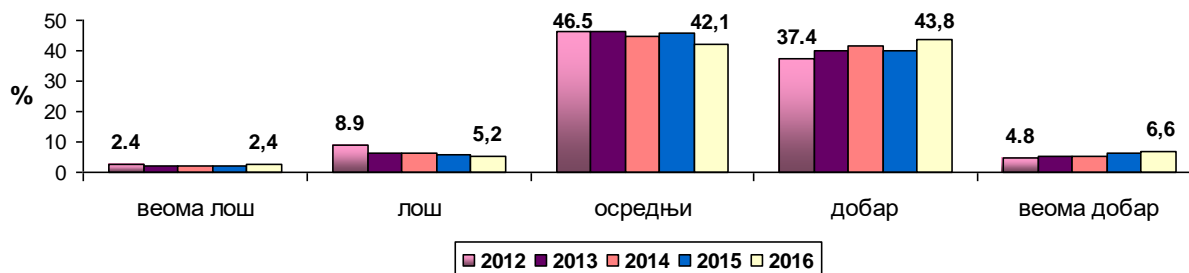
Установљена је статистички високо значајна разлика у односу на школску спрему испитаника између различитих болница ( $N=87,067$ ,  $DF=15$ ,  $p=0,000$ ). Највеће учешће пацијената са незавршеном основном школом је било у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (33,3%), док ових пацијената није било у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, Институту за реуматологију и Специјалној болници за ортопедску протетику. Највише пацијената са завршеном основном школом је било у Специјалној болници за ортопедску протетику, сваки трећи, (35,7%), у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (21,3%) и Институту за рехабилитацију (21,1%), скоро сваки четврти испитаник, док их је најмање било у ГАК „Народни фронт“ (4,2%). Пацијенти са средњим школским образовањем у скоро свим болницама представљају доминантну групу, а највише их је било у Институту за реуматологију (75%) и на Клиници за рехабилитацију „Др М.Зотовић“ (72,7%), док их је најмање било у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (33,3%). Највише пацијената са вишом и високом школом је било у ГАК „Народни фронт“ (52,4%), и КБЦ „Др Д. Мишовић“, а најмање у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (7,1%) и Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (11,1%).

Табела 5. Дистрибуција испитаника по болницама према школској спреми, 2016.

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Незавршена основна школа		Основна школа		Средња школа		Виша и висока школа		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	14	1.6	89	10.3	468	54.4	289	33.6	860	100
КБЦ „Мишовић“	1	0.6	12	7.6	80	51.0	64	40.8	157	100
КБЦ „Звездара“	17	5.5	38	12.3	165	53.6	88	28.6	308	100
КБЦ „Земун“	4	2.3	24	14.0	95	55.6	48	28.1	171	100
КБЦ „Бежанијска коса“	7	4.5	21	13.6	78	50.6	48	31.2	154	100
Институт за КВБ „Дедиње“	4	3.1	21	16.4	67	52.3	36	28.1	128	100
ГАК „Народни фронт“	1	0.7	6	4.2	61	42.7	75	52.4	143	100
Инс. за онкол. и рад. Србије	4	2.5	23	14.6	74	46.8	57	36.1	158	100
Инс. за реуматологију	0	0.0	6	12.5	36	75.0	6	12.5	48	100
Спец. бол. „Свети Сава“	0	0.0	10	20.4	29	59.2	10	20.4	49	100
Институт за ОХБ „Бањица“	1	0.7	18	12.6	88	61.5	36	25.2	143	100
Спец. бол. Младеновац	1	2.1	10	21.3	28	59.6	8	17.0	47	100
Инс. за рехабилитацију	1	1.8	12	21.1	22	38.6	22	38.6	57	100
Кл. за рех. „Др М. Зотовић“	1	3.0	2	6.1	24	72.7	6	18.2	33	100
Спец. бол. за орт. протетику	0	0.0	5	35.7	8	57.1	1	7.1	14	100
Спец. бол. Лазаревац	6	33.3	4	22.2	6	33.3	2	11.1	18	100
<b>УКУПНО</b>	<b>62</b>	<b>2.5</b>	<b>301</b>	<b>12.1</b>	<b>1329</b>	<b>53.4</b>	<b>796</b>	<b>32.0</b>	<b>2488</b>	<b>100</b>

Највећи број испитаника, је свој материјални положај оценио као добар, 43,8%, или осредњи, 42,1%, док га је веома добрим оценило 6% испитаника. Укупно 7,7% анкетираних је оценило да је њихов материјални положај лош или веома лош, што је слично резултатима из претходних година. Приметно је лагано смањење учешћа испитаника са лошим и осредњим материјалним стањем, а повећање заступљености испитаника са добрим и веома добрим материјалним стањем (Графикон 6).

Графикон 6. Материјални положај испитаника



Установљена је статистички високо значајна разлика у дистрибуцији испитаника према материјалном положају по болницама ( $N=47,533$ ,  $DF=15$ ,  $p=0,000$ ).

Табела 6. Дистрибуција испитаника према материјалном положају по болницама

Материјални положај испитаника	Веома лош		Лош		Осредњи		Добар		Веома добар		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
<b>ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА</b>												
КЦС	22	2.6	40	4.7	346	40.6	388	45.5	56	6.6	852	100
КБЦ „Мишовић“	3	1.9	4	2.5	56	35.4	82	51.9	13	8.2	158	100
КБЦ „Звездара“	11	3.5	19	6.1	122	39.4	135	43.5	23	7.4	310	100
КБЦ „Земун“	2	1.2	6	3.5	83	48.5	70	40.9	10	5.8	171	100
КБЦ „Бежанијска коса“	3	1.9	8	5.2	71	46.1	59	38.3	13	8.4	154	100
Инс. за КВБ „Дедиње“	4	3.1	10	7.8	56	43.8	49	38.3	9	7.0	128	100
ГАК „Народни фронт“	2	1.4	2	1.4	42	29.2	87	60.4	11	7.6	144	100
Институт за онкологију	4	2.5	11	7.0	71	45.2	64	40.8	7	4.5	157	100
Инс. за реуматологију	1	2.1	4	8.5	31	66.0	10	21.3	1	2.1	47	100
Спец. бол. „Свети Сава“	1	2.1	3	6.3	18	37.5	22	45.8	4	8.3	48	100
Инст. за ОХБ „Бањица“	2	1.4	10	6.9	69	47.9	54	37.5	9	6.3	144	100
Спец. бол. Младеновац	2	4.3	4	8.5	20	42.6	17	36.2	4	8.5	47	100
Инс. за рехабилитацију	2	3.6	3	5.5	25	45.5	23	41.8	2	3.6	55	100
Кл. за рех. „Зотовић“	1	3.0	2	6.1	17	51.5	13	39.4			33	100
Спец. бол. за протетику			1	7.1	8	57.1	5	35.7			14	100
Спец. бол. Лазаревац			1	5.6	9	50.0	7	38.9	1	5.6	18	100
<b>УКУПНО</b>	<b>60</b>	<b>2,4</b>	<b>128</b>	<b>5,2</b>	<b>1044</b>	<b>42,1</b>	<b>1085</b>	<b>43,8</b>	<b>163</b>	<b>6,6</b>	<b>2480</b>	<b>100</b>

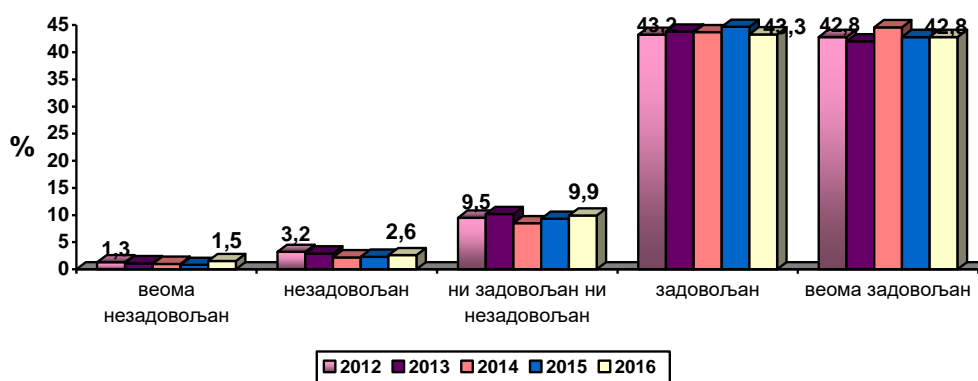
Највише испитаника који су свој материјални положај оценили као веома лош заступљено је у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (15%) и Институту за рехабилитацију (3,6%), док је највише испитаника са лошим материјалним положајем, поред Специјалне болнице за интерне болести Младеновац (8,5%), било у Институту за реуматологију (8,5%). Највећи проценат испитаника са осредњим материјалним стањем било је у Институту за реуматологију (66%), а са добрим у ГАК „Народни фронт“ (60,4%). Пацијенти који су свој материјални положај оценили као веома добар били су најзаступљенији у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (8,5%) и КБЦ „Бежанијска коса“ (8,4%), док ових пацијената није било у Клиници за рехабилитацију „Др М.Зотовић“ и у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику.

- **Услуге током пријема и отпуста из болнице**

Као и претходних година, пацијенти су имали прилику да изнесу своје ставове и задовољство различитим услугама током пријема и отпуста из болнице (време чекања на шалтеру, време до смештаја у собу, објашњење процедуре током пријема, љубазност особља на пријему и отпусту и опште задовољство наведеним услугама).

Међу анкетираним пацијентима, 4,6% је било незадовољно процедуром пријема у болницу (од тога, веома незадовољних је било 1,5%). Пацијената који су се изјаснили да нису ни задовољни ни незадовољни процедуром пријема било је 9,9%. Највећи број испитаника је био задовољан (43,3%) или веома задовољан (42,8%) пријемом. У односу на претходну годину повећан је број пацијената који су веома незадовољни и незадовољни процедуром пријема у болницу, као и оних који су индиферентни, док је проценат задовољних је нешто мањи, а проценат веома задовољних исти као претходне године (Графикон 7).

**Графикон 7. Општи утисак о процедури пријема у болницу**



Процедуром болничког пријема су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (просечна оцена 4,83) и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,69), а најмање задовољни пацијенти у ГАК „Народни фронт (3,87) и КЦС (4,08) (Табела 7).

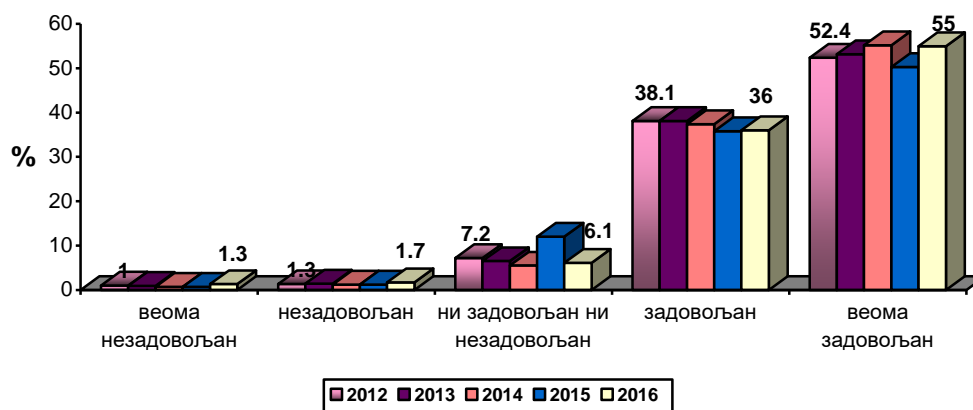
**Табела 7. Општи утисак о процедури пријема у болницу - просечна оцена**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014			2015			2016		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	963	4.23	0.84	952	4.11	0.84	836	4.08	0.93
КБЦ „Мишовић“	190	4.46	0.66	183	4.34	0.86	158	4.46	0.66
КБЦ „Звездара“	329	4.31	0.83	340	4.22	0.84	317	4.29	0.75
КБЦ „Земун“	239	4.31	0.74	245	4.15	0.82	171	4.18	0.91
КБЦ „Бежанијска коса“	174	4.31	0.81	225	4.54	0.65	148	4.47	0.64
Институт за КВБ „Дедиње“	119	4.39	0.78	118	4.32	0.77	123	4.30	0.72
ГАК „Народни фронт“	134	<b>3.90</b>	0.96	187	4.04	0.91	143	<b>3.87</b>	0.97
Институт за онколог. и рад. Србије	178	4.25	0.68	194	4.35	0.67	155	4.28	0.77
Инс. за реуматологију	33	4.45	0.67	43	4.28	0.80	48	4.48	0.77
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.49	0.62	76	4.61	0.52	48	4.67	0.52
Институт за ОХБ „Бањица“	141	4.23	0.77	111	4.20	0.77	147	4.23	0.74
Спец. бол. Младеновац	59	4.36	0.83	60	4.32	0.62	47	4.28	0.83
Инс. за рехабилитацију	85	4.36	0.61	52	4.65	0.48	57	4.58	0.65
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	30	4.53	0.57	30	<b>4.03</b>	0.56	33	4.55	0.56
Спец. бол. за орт. протетику	6	<b>4.83</b>	0.41	13	4.38	0.87	13	4.69	0.48
Спец. бол. Лазаревац	16	4.75	0.45	14	<b>4.79</b>	0.43	18	<b>4.83</b>	0.38
<b>ВМА</b>	837	4.30	0.77	881	4.37	0.69	/	/	/
<b>УКУПНО</b>	<b>3582</b>	<b>4.29</b>	<b>0.79</b>	<b>3724</b>	<b>4.26</b>	<b>0.78</b>	<b>2462</b>	<b>4.23</b>	<b>0.84</b>

Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника процедуром болничког пријема између различитих болница ( $F=8,660$ ,  $DF=15$ ,  $p=0,000$ ).

Када је реч о општем утиску приликом отпуста из болнице, 3% је незадовољних (од чега 1,3% веома), што је више него претходних година; 6,1% нема став, док је 91% је задовољно и веома задовољно процедуром отпуста из болнице (Графикон 8). У односу на претходну годину, повећано је учешће задовољних и веома задовољних испитаника, а готово двоструко смањено учешће пацијената са недефинисаним ставом.

Графикон 8. Општи утисак о процедури отпуста из болнице



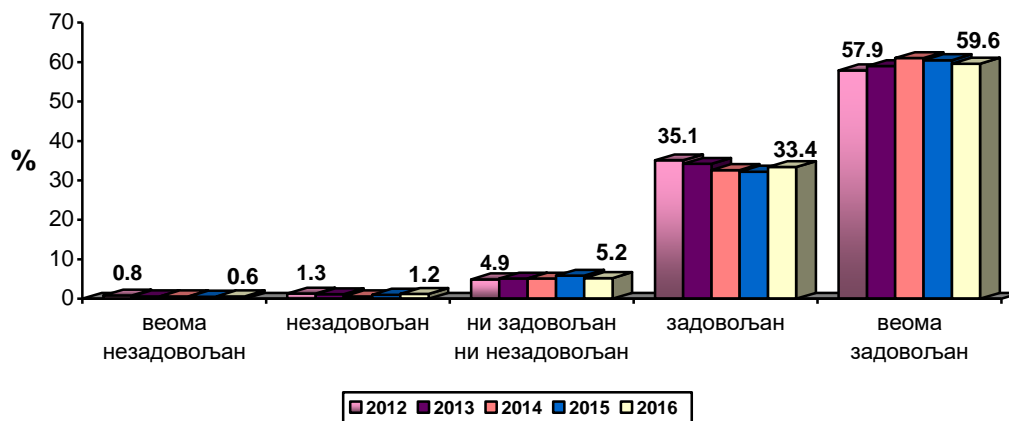
Процедуром отпуста су најзадовољнији били пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 4,71) и Клиници за рехабилитацију „Др М.Зотовић“ (просечна оцена 4,69), а најмање задовољни пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (4,06) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,22) Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника процедуром болничког отпуста између различитих болница ( $F=4,840$ ,  $DF=15$ ,  $p=0,000$ ).

Табела 8. Општи утисак о процедури отпуста из болнице - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014			2015			2016		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	870	4.38	0.75	845	4.25	0.81	759	4.33	0.81
КБЦ „Мишовић“	188	4.65	0.54	180	4.46	0.77	156	4.56	0.77
КБЦ „Звездара“	320	4.54	0.65	323	4.41	0.74	301	4.43	0.78
КБЦ „Земун“	235	4.46	0.74	231	4.29	0.75	166	4.39	0.83
КБЦ „Бежанијска коса“	163	4.33	0.84	212	4.66	0.66	152	4.50	0.75
Институт за КВБ „Дедиње“	119	4.50	0.76	117	4.61	0.57	119	4.46	0.71
ГАК „Народни фронт“	134	<b>4.28</b>	0.76	178	4.27	0.81	129	<b>4.06</b>	1.03
Институт за онколог. и рад. Србије	175	4.35	0.75	190	4.45	0.70	147	4.52	0.63
Инс. за реуматологију	34	4.62	0.49	45	4.62	0.58	46	4.63	0.53
Спец. бол. „Свети Сава“	49	<b>4.71</b>	0.50	76	4.74	0.50	49	4.59	0.73
Институт за ОХБ „Бањица“	135	4.56	0.63	98	4.47	0.54	130	4.57	0.60
Спец. бол. Младеновац	58	4.47	0.75	57	4.35	0.74	41	4.22	0.85
Инс. за рехабилитацију	67	4.52	0.59	52	4.73	0.49	55	4.65	0.55
Клиника за рех. „Др МЗотовић“	29	4.59	0.57	25	4.20	0.65	29	4.69	0.54
Спец. бол. за орт. протетику	6	4.50	0.84	12	4.25	0.75	14	<b>4.71</b>	0.47
Спец. бол. Лазаревац	16	4.56	1.03	14	<b>4.86</b>	0.36	18	4.50	1.15
ВМА	687	4.46	0.70	881	<b>4.17</b>	0.86	/	/	/
<b>УКУПНО</b>	<b>3285</b>	<b>4.45</b>	<b>0.72</b>	<b>3536</b>	<b>4.34</b>	<b>0.79</b>	<b>2311</b>	<b>4.42</b>	<b>0.79</b>

Слично као и код претходног питања, пацијенти су оценили и љубазност медицинског особља током болничког пријема и отпуста. Свега 1,8% пацијената је било веома незадовољно и незадовољно, нешто више од 5% је без става о овом питању, а 93% је задовољно и веома задовољно љубазношћу медицинског особља. У односу на претходне године повећава се учешће пацијената који су задовољни, али је и учешће незадовољних нешто веће, док се смањује учешће пацијената који се изјашњавају да су веома задовољни, као и пацијената са недефинисаним ставом (Графикон 9).

Графикон 9. Љубазност особља током пријема и отпуста из болнице



Љубазношћу болничког особља током пријема и отпуста из болнице су најзадовољнији пацијенти Клинике за рехабилитацију „Др. М. Зотовић“ (просечна оцена 4,80) и на Институту за реуматологију (4,79) а најмање задовољни пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (4,16) и у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,31). (Табела 9). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника љубазношћу особља на пријему, између различитих болница ( $F=6,113$ ,  $DF=15$ ,  $p=0,000$ ).

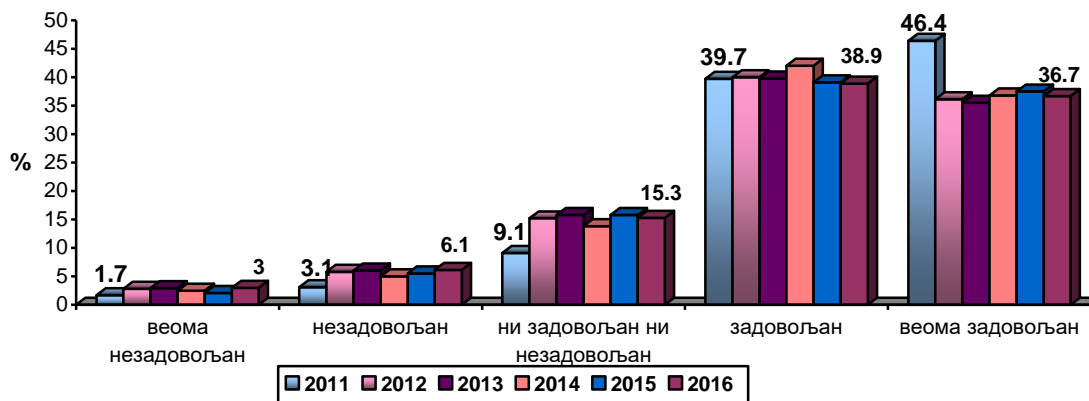
Табела 9. Љубазност особља током пријема и отпуста из болнице - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014			2015			2016		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	961	4.46	0.73	960	4.41	0.78	836	4.43	0.73
КБЦ „Мишовић“	189	4.63	0.61	179	4.50	0.78	158	4.66	0.58
КБЦ „Звездара“	330	4.61	0.60	340	4.56	0.66	310	4.51	0.71
КБЦ „Земун“	242	4.55	0.71	241	4.39	0.72	171	4.51	0.74
КБЦ „Бежанијска коса“	174	4.52	0.71	224	4.71	0.57	150	4.66	0.54
Институт за КВБ „Дедиње“	119	4.56	0.85	118	4.46	0.66	123	4.50	0.66
ГАК „Народни фронт“	134	<b>4.33</b>	0.74	184	4.40	0.73	142	<b>4.16</b>	0.88
Инс. за онкологију и рад Србије	179	4.57	0.64	193	4.56	0.65	151	4.56	0.66
Инс. за реуматологију	34	4.76	0.43	45	4.60	0.58	46	4.76	0.48
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.65	0.52	76	4.74	0.47	49	4.73	0.49
Институт за ОХБ „Бањица“	141	4.55	0.63	107	4.49	0.54	147	4.54	0.64
Спец. бол. Младеновац	58	4.41	0.90	58	4.31	0.86	45	4.31	0.87
Инс. за рехабилитацију	89	4.54	0.57	53	4.79	0.41	56	4.73	0.59
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	29	<b>4.79</b>	0.41	30	<b>4.27</b>	0.69	30	<b>4.80</b>	0.41
Спец. бол. за орт. протетику	6	4.67	0.52	12	4.67	0.65	13	4.69	0.48
Спец. бол. Лазаревац	16	4.75	0.45	14	<b>4.86</b>	0.36	18	4.72	0.57
<b>ВМА</b>	843	4.53	0.65	881	4.59	0.62	/	/	/
<b>УКУПНО</b>	<b>3593</b>	<b>4.53</b>	<b>0.68</b>	<b>3715</b>	<b>4.51</b>	<b>0.69</b>	<b>2445</b>	<b>4.50</b>	<b>0.70</b>

Чекање на шалтеру у процедури болничког пријема и отпуста је оцењено нешто лошијом оценом него предходне године. Више од 9% пацијената је незадовољно чекањем, око 15% нема став о овом питању, док је близу 76% је задовољно и веома задовољно дужином

обављања послова на шалтеру приликом пријема у болницу. У односу на претходну годину, повећан је број пацијената који су незадовољни и веома задовољни, а нешто је смањен број како индиферентних, тако и пацијената који су задовољни или веома задовољни временом чекања на шалтеру (Графикон 10).

Графикон 10. Време чекања на шалтеру приликом болничког пријема



Дужином чекања на шалтеру приликом болничког пријема су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,72), и Институту за рехабилитацију (4,67), а најмање задовољни пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (3,52), КЦС (3,80) и КБЦ „Земун“ (3,97). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника чекањем на шалтеру између различитих болница ( $F=11,125$ ,  $DF=15$ ,  $p=0,000$ ).

Табела 10. Време чекања на шалтеру приликом болничког пријема – просечна оцена

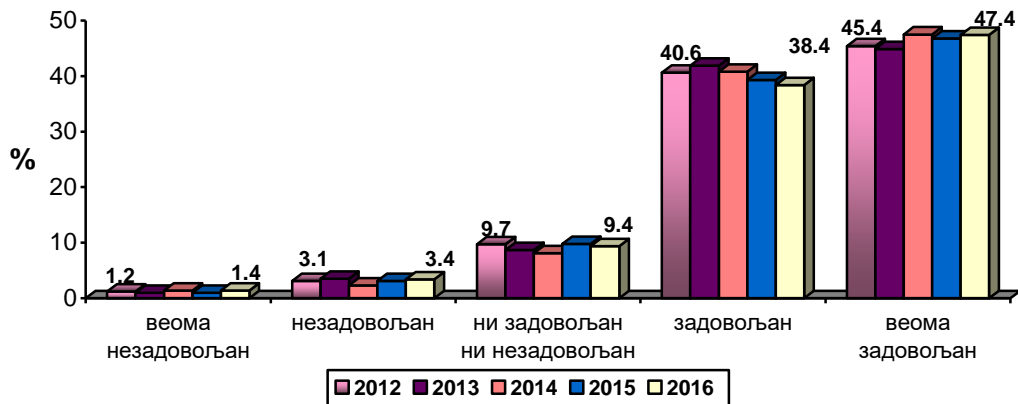
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014			2015			2016		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	955	3.96	1.04	936	3.83	1.04	819	3.80	1.11
КБЦ „Мишовић“	188	4.23	0.91	178	4.08	1.03	157	4.27	0.85
КБЦ „Звездара“	322	4.04	1.02	336	3.99	1.01	305	4.05	0.96
КБЦ „Земун“	238	4.12	0.79	238	3.87	0.94	167	3.97	1.07
КБЦ „Бежанијска коса“	170	4.07	0.97	222	4.46	0.78	150	4.37	0.72
Институт за КВБ „Дедиње“	115	4.18	0.92	118	4.21	0.94	123	4.08	0.88
ГАК „Народни фронт“	134	<b>3.88</b>	1.08	183	<b>3.77</b>	1.15	143	<b>3.52</b>	1.17
Инст. за онкологију и рад. Србије	171	4.09	0.81	185	4.21	0.82	149	4.03	0.85
Инс. за реуматологију	34	4.32	0.68	44	4.41	0.66	46	4.37	0.88
Спец. бол. „Свети Сава“	47	<b>4.57</b>	0.58	76	4.54	0.60	49	4.55	0.65
Институт за ОХБ „Бањица“	141	<b>3.88</b>	1.03	106	3.88	0.98	145	4.01	0.92
Спец. бол. Младеновац	58	4.40	0.79	58	4.40	0.65	45	4.20	0.97
Инс. за рехабилитацију	82	4.49	0.56	49	<b>4.76</b>	0.43	54	4.67	0.51
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	28	4.43	0.69	28	4.04	0.84	30	4.17	0.83
Спец. бол. за орт. протетику	6	4.50	0.84	12	4.25	0.75	13	4.62	0.51
Спец. бол. Лазаревац	16	4.56	0.51	14	4.71	0.47	18	<b>4.72</b>	0.57
ВМА	831	4.01	0.95	881	4.11	0.90	/	/	/
<b>УКУПНО</b>	<b>3536</b>	<b>4.06</b>	<b>0.96</b>	<b>3664</b>	<b>4.04</b>	<b>0.97</b>	<b>2413</b>	<b>4.00</b>	<b>1.02</b>

Током процедуре пријема у болницу, особље је у обавези да пацијентима пружи све потребне информације које се тичу његовог пријема на болничко лечење. Овим објашњењима није задовољно близу 5% пацијената, 9,5% нема став о овом питању, а скоро 86% је задовољно и веома задовољно објашњењима која су дата приликом њиховог



пријема. У односу на претходну годину, приметан је блажи пораст броја пацијената који се изјашњавају као веома незадовољни или незадовољни, али и пацијената који су веома задовољни објашњењем процедура, док је број пацијента без јасног става, као и број задовољних пацијената нешто нижи (Графикон 11).

Графикон 11. Објашњење процедуре током пријема у болницу



Објашњењем процедуре приликом болничког пријема су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,96) и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,69), а најмање задовољни пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (3,83). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника објашњењем процедуре болничког пријема између различитих болница ( $F=8,617$ ,  $DF=15$ ,  $p=0,000$ ).

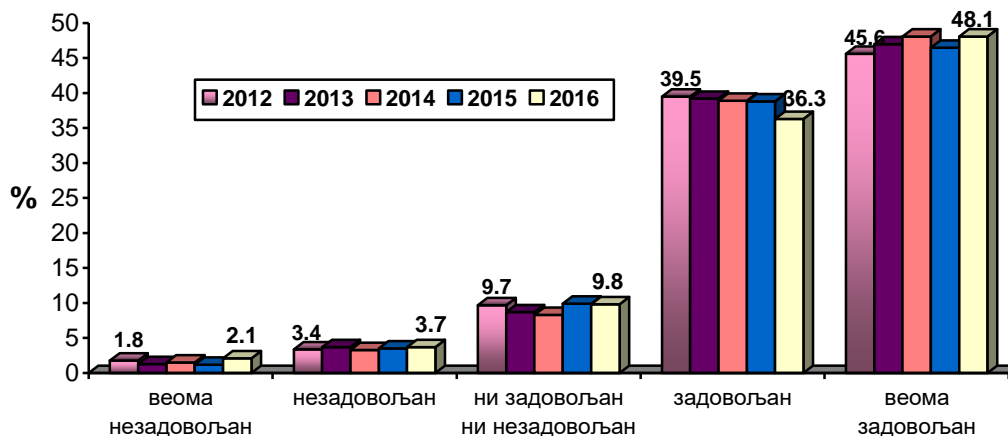
Табела 11. Објашњење процедуре током пријема у болницу - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014			2015			2016		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	952	4.20	0.89	939	4.10	0.92	829	4.12	0.96
КБЦ „Мишовић“	189	4.49	0.68	179	4.33	0.90	158	4.51	0.64
КБЦ „Звездара“	328	4.37	0.78	337	4.28	0.83	306	4.31	0.78
КБЦ „Земун“	237	4.32	0.80	237	4.16	0.80	165	4.26	0.86
КБЦ „Бежанијска коса“	167	4.30	0.79	223	4.60	0.66	150	4.47	0.70
Институт за КВБ „Дедиње“	117	4.41	0.83	119	4.34	0.80	119	4.37	0.78
ГАК „Народни фронт“	135	<b>4.09</b>	0.92	184	4.05	1.01	142	<b>3.83</b>	1.11
Инст. за онкологију и рад. Србије	175	4.36	0.80	188	4.45	0.73	148	4.39	0.73
Инс. за реуматологију	34	4.32	0.73	43	4.47	0.59	47	4.53	0.72
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.57	0.54	76	4.54	0.62	48	4.60	0.57
Институт за ОХБ „Бањица“	141	4.39	0.74	105	4.22	0.77	145	4.30	0.84
Спец. бол. Младеновац	58	4.40	0.79	57	4.32	.63	45	4.18	0.98
Инс. за рехабилитацију	79	4.47	0.66	50	4.74	0.44	55	4.67	0.55
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	29	4.59	0.50	29	4.07	0.65	29	4.52	0.57
Спец. бол. за орт. протетику	6	<b>4.83</b>	0.41	11	<b>3.91</b>	1.30	13	4.69	0.48
Спец. бол. Лазаревац	16	4.69	0.48	14	<b>4.86</b>	0.36	18	<b>4.89</b>	0.32
<b>ВМА</b>	822	4.30	0.82	881	4.36	0.77	/	/	/
<b>УКУПНО</b>	<b>3534</b>	<b>4.31</b>	<b>0.82</b>	<b>3672</b>	<b>4.28</b>	<b>0.84</b>	<b>2417</b>	<b>4.27</b>	<b>0.87</b>

Временом од пријема у болницу до смештаја у болесничку собу, веома незадовољан и незадовољан је мали број пацијената (5,8%), 9,8% је без става, а преко 84% је задовољних и веома задовољних (Графикон 12).



Графикон 12. Време од пријема до смештаја у болесничку собу



Као и претходне године, временом које протекне од болничког пријема до смештаја у болесничку собу су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,89) и Институту за рехабилитацију (4,80), а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (3,62). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства временом од болничког пријема до смештаја у собу између различитих болница ( $F=10,120$ ,  $DF=15$ ,  $p=0,000$ ).

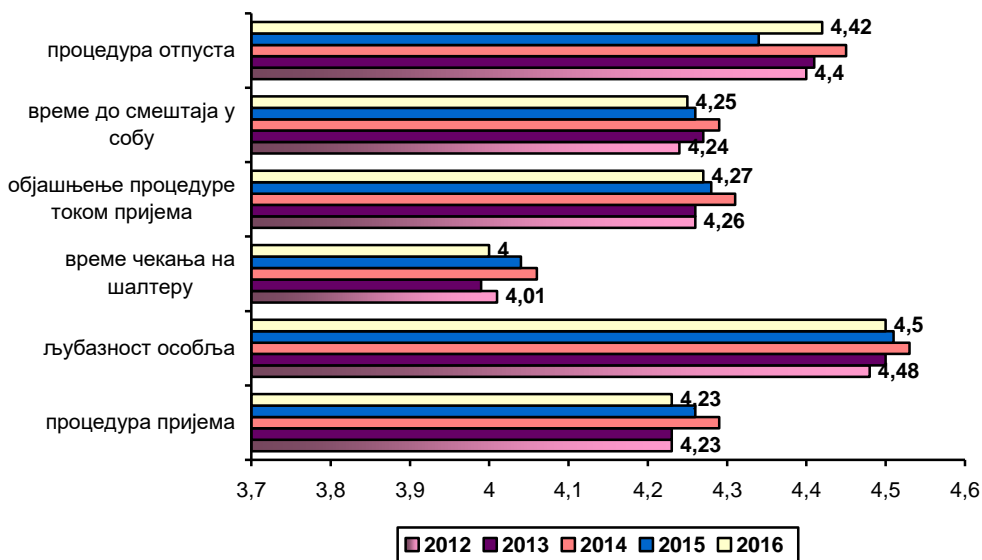
Табела 12. Време од пријема до смештаја у болесничку собу - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014			2015			2016		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	962	4.22	0.92	949	4.09	0.95	829	4.14	0.96
КБЦ „Мишовић“	186	4.53	0.67	177	4.27	0.92	158	4.45	0.78
КБЦ „Звездара“	327	4.43	0.70	337	4.31	0.80	309	4.32	0.82
КБЦ „Земун“	240	4.39	0.77	240	4.15	0.87	168	4.23	1.04
КБЦ „Бежанијска коса“	168	4.22	0.95	226	4.58	0.68	150	4.40	0.71
Институт за КВБ „Дедиње“	119	4.46	0.80	118	4.38	0.77	121	4.24	0.89
ГАК „Народни фронт“	134	<b>3.93</b>	1.00	185	<b>3.95</b>	1.15	142	<b>3.62</b>	1.29
Инст. за онкологију и рад. Србије	176	3.98	1.02	189	4.29	0.77	149	4.18	0.96
Инс. за реуматологију	34	4.41	0.74	45	4.44	0.69	47	4.60	0.68
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.71	0.50	76	4.57	0.60	48	4.60	0.54
Институт за ОХБ „Бањица“	142	4.18	0.99	107	4.20	0.86	146	4.29	0.85
Спец. бол. Младеновац	59	4.37	0.89	58	4.48	0.57	45	4.44	0.66
Инс. за рехабилитацију	81	4.58	0.57	51	4.71	0.50	56	4.80	0.44
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	30	4.57	0.57	28	4.21	0.69	30	4.60	0.62
Спец. бол. за орт. протетику	6	4.67	0.52	12	4.50	0.52	13	4.77	0.44
Спец. бол. Лазаревац	16	<b>4.81</b>	0.40	14	<b>4.79</b>	0.43	18	<b>4.89</b>	0.32
ВМА	832	4.27	0.83	881	4.32	0.80	/	/	/
<b>УКУПНО</b>	<b>3561</b>	<b>4.29</b>	<b>0.86</b>	<b>3693</b>	<b>4.26</b>	<b>0.87</b>	<b>2429</b>	<b>4.25</b>	<b>0.93</b>

Задовољство пацијената услугама током пријема и отпуста из болнице може се исказати и просечном оценом на скали од 1 до 5 (1= веома незадовољан, 5=веома задовољан). Добијени резултати показују да су пацијенти најзадовољнији љубазношћу особља (просечна оцена 4,5) и процедуром отпуста (4,42), а најмање задовољни дужином чекања на шалтеру (просечна оцена 4). У односу на претходну годину, просечне оцене задовољства су незнатно мање за све услуге током пријема и отпуста из болнице, изузев

процедуре отпуста где је просечна оцена нешто виша у односу на претходну годину (Графикон 13).

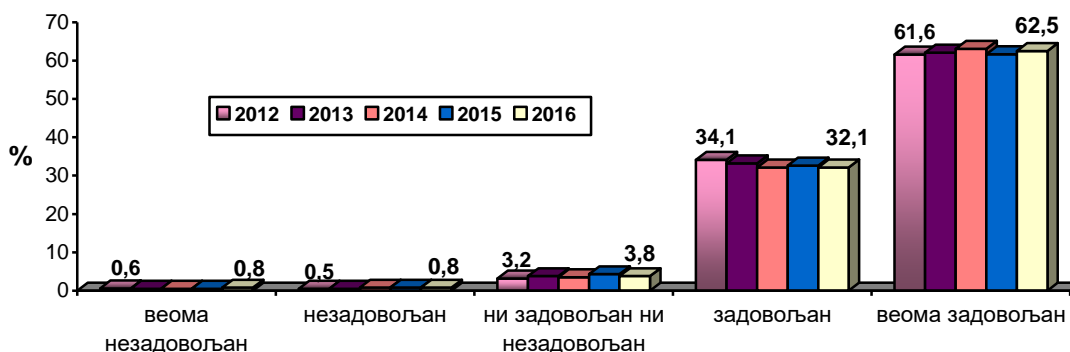
**Графикон 13. Просечна оцена задовољства услугама током пријема и отпуста из болнице**



- **Сестринска нега болесника**

Аспект сестринске неге је изузетно важан у процесу болничког лечења пацијента, и сходно томе је задовољство сестринском негом важан показатељ квалитета болничког лечења. Највећи број пацијената, готово 95% је задовољно (62,5% веома) љубазношћу медицинских сестара/техничара, незадовољно је само 1,6% пацијената, док око 4% нема став по овом питању, слично резултатима из претходне године (Графикон 14).

**Графикон 14. Љубазност медицинске сестре**



Љубазношћу медицинских сестара су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 4,86) и Институту за рехабилитацију (4,86), а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (4,26) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,44).

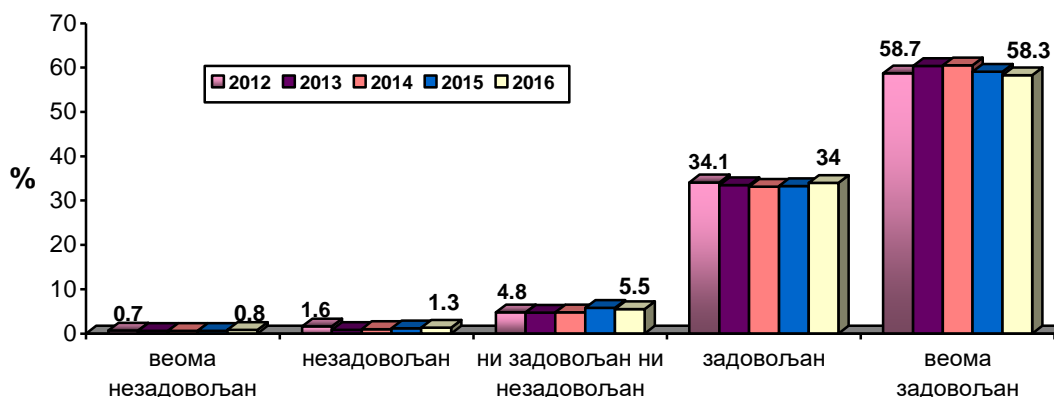
Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника љубазношћу медицинских сестара између различитих болница ( $F=5,861$ ,  $DF=15$ ,  $p=0,000$ ).

Табела 13. Љубазност медицинске сестре - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014			2015			2016		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	960	4.51	0.68	962	4.46	0.73	839	4.47	0.72
КБЦ „Мишовић“	186	4.60	0.62	180	4.59	0.68	159	4.67	0.59
КБЦ „Звездара“	330	4.63	0.56	337	4.61	0.62	304	4.58	0.72
КБЦ „Земун“	239	4.53	0.70	245	4.43	0.74	170	4.62	0.60
КБЦ „Бежанијска коса“	179	4.48	0.74	224	4.58	0.72	154	4.61	0.61
Институт за КВБ „Дедиње“	113	4.60	0.70	118	4.44	0.71	121	4.44	0.79
ГАК „Народни фронт“	135	4.50	0.64	188	4.45	0.73	142	4.26	0.86
Институт за онкологију и рад. Србије	181	4.59	0.77	192	4.53	0.69	154	4.63	0.59
Инс. за реуматологију	35	4.77	0.43	44	4.59	0.62	44	4.84	0.43
Спец. бол. „Свети Сава“	48	4.71	0.54	76	4.75	0.44	48	4.81	0.39
Институт за ОХБ „Бањица“	141	4.54	0.66	109	4.50	0.59	140	4.51	0.64
Спец. бол. Младеновац	59	4.39	0.96	58	4.34	0.69	46	4.50	0.69
Инс. за рехабилитацију	78	4.64	0.53	49	4.71	0.46	58	4.86	0.35
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	31	4.71	0.46	29	4.45	0.57	30	4.80	0.41
Спец. бол. за орт. протетику	6	4.67	0.51	13	4.77	0.44	14	4.86	0.36
Спец. бол. Лазаревац	16	4.81	0.40	14	4.57	1.09	17	4.71	0.69
<b>ВМА</b>	847	4.61	0.57	881	4.63	0.57			
<b>УКУПНО</b>	<b>3584</b>	<b>4.57</b>	<b>0.65</b>	<b>3719</b>	<b>4.54</b>	<b>0.67</b>	<b>2440</b>	<b>4.55</b>	<b>0.69</b>

Слично је и када је у питању чекање на интервенције медицинске сестре код хитне потребе - преко 92% пацијената је задовољно, 2,1% незадовољно, док 5,5% нема став по овом питању. У односу на претходне године, нешто је већи проценат задовољних пацијената, али и проценат незадовољних и веома незадовољних пацијената, док се проценат пацијената без става, као и удео веома задовољних пацијената незнатно смањио (Графикон 15).

Графикон 15. Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе



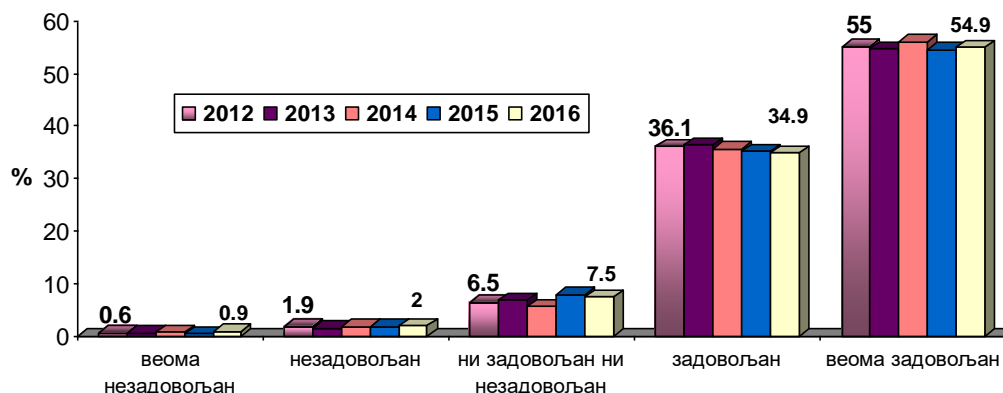
Временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (просечна оцена 4,82), Институту за реуматологију и Клиници за рехабилитацију „Др М.Зотовић“ (оба 4,79), а најмање задовољни у ГАК „Народни фронт“ (4,30) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“(4,32). Међу болницама постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника временом чекања на медицинску сестру у случају хитне потребе ( $F=4,664$ ,  $DF=15$ ,  $p=0,000$ ).

Табела 14. Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014			2015			2016		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	935	4.45	0.75	939	4.37	0.80	824	4.39	0.78
КБЦ „Мишовић“	181	4.61	0.59	172	4.56	0.79	159	4.64	0.62
КБЦ „Звездара“	325	4.54	0.66	333	4.57	0.59	296	4.48	0.79
КБЦ „Земун“	234	4.43	0.73	240	4.39	0.72	169	4.49	0.69
КБЦ „Бежанијска коса“	179	4.44	0.76	222	4.55	0.72	152	4.51	0.70
Институт за КВБ „Дедиње“	116	4.43	0.77	116	4.48	0.68	115	4.32	0.78
ГАК „Народни фронт“	133	4.46	0.69	184	4.46	0.75	138	<b>4.30</b>	0.85
Институт за онкологију и рад. Србије	170	4.45	0.77	186	4.48	0.68	147	4.52	0.63
Инс. за реуматологију	33	4.79	0.41	44	4.59	0.58	43	4.79	0.51
Спец. бол. „Свети Сава“	47	4.68	0.56	76	4.67	0.55	49	<b>4.82</b>	0.39
Институт за ОХБ „Бањица“	135	4.45	0.73	106	4.43	0.70	135	4.53	0.62
Спец. бол. Младеновац	57	<b>4.40</b>	0.94	57	4.35	0.67	46	4.46	0.72
Инс. за рехабилитацију	71	4.56	0.60	48	4.69	0.51	55	4.78	0.42
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	26	4.77	0.43	28	<b>4.25</b>	0.59	29	4.79	0.41
Спец. бол. за орт. протетику	6	4.83	0.41	12	4.75	0.45	13	4.69	0.48
Спец. бол. Лазаревац	15	<b>4.87</b>	0.35	14	<b>4.86</b>	0.36	17	4.65	0.86
ВМА	820	4.63	0.58	881	4.58	0.65	/	/	/
<b>УКУПНО</b>	<b>3483</b>	<b>4.52</b>	<b>0.69</b>	<b>3658</b>	<b>4.49</b>	<b>0.71</b>	<b>2387</b>	<b>4.48</b>	<b>0.74</b>

Велики број пацијената (89,6%) позитивно оцењује објашњење процедура, тестова и третмана које добијају од сестара, док је око 4% незадовољно (0.9% веома), (Графикон 16). У односу на претходне године нешто је већи удео незадовољних и веома незадовољних пацијената, док је заступљеност задовољних и веома задовољних пацијената незнатно мања, али је мањи и број пацијената индиферентних према овом питању.

Графикон 16. Сестринско објашњавање процедура



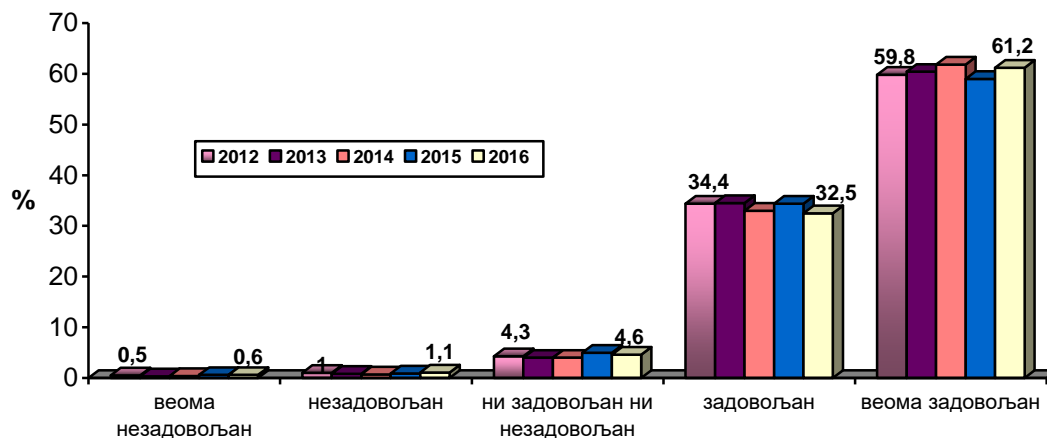
Сестринским објашњавањем процедура, тестова и третмана су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 4,86) и Институту за рехабилитацију (4,72), а најмање задовољни пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (4,06) и КЦС (4,30). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника сестринским објашњењем процедура између различитих болница ( $F=5,840$ ,  $DF=15$ ,  $p=0,000$ ).

Табела 15. Сестринско објашњавање процедура - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014			2015			2016		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	931	4.32	0.88	936	4.29	0.83	823	4.30	0.83
КБЦ „Мишовић“	181	4.53	0.69	175	4.46	0.76	159	4.57	0.66
КБЦ „Звездара“	321	4.52	0.63	333	4.51	0.65	292	4.42	0.82
КБЦ „Земун“	229	4.44	0.77	236	4.32	0.78	167	4.46	0.71
КБЦ „Бежанијска коса“	171	4.44	0.72	222	4.55	0.76	150	4.52	0.68
Институт за КВБ „Дедиње“	111	4.52	0.74	117	4.39	0.81	112	4.38	0.73
ГАК „Народни фронт“	135	4.33	0.72	186	4.31	0.79	140	4.06	1.05
Институт за онкологију и рад. Србије	167	4.50	0.74	182	4.50	0.69	145	4.53	0.62
Инс. за реуматологију	34	4.74	0.45	44	4.55	0.59	42	4.69	0.75
Спец. бол. „Свети Сава“	48	4.71	0.54	75	4.75	0.44	49	4.71	0.54
Институт за ОХБ „Бањица“	135	4.51	0.63	104	4.38	0.63	138	4.46	0.64
Спец. бол. Младеновац	56	4.43	0.78	57	4.30	0.76	46	4.41	0.80
Инс. за рехабилитацију	70	4.56	0.65	50	4.60	0.70	53	4.72	0.50
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	27	4.63	0.49	28	4.18	0.72	28	4.57	0.74
Спец. бол. за орт. протетику	5	5.00	0.00	12	4.33	0.78	14	4.86	0.53
Спец. бол. Лазаревац	16	4.81	0.40	14	4.43	1.09	17	4.65	0.70
ВМА	821	4.45	0.71	881	4.46	0.73	/	/	/
<b>УКУПНО</b>	<b>3458</b>	<b>4.44</b>	<b>0.75</b>	<b>3652</b>	<b>4.41</b>	<b>0.76</b>	<b>2375</b>	<b>4.41</b>	<b>0.79</b>

Скоро 94% пацијената задовољно је (две трећине, веома) љубазношћу медицинске сестре према њиховој породици, и удео задовољних и веома задовољних пацијената је нешто већи у односу на претходну годину, док је нешто мањи број пацијената без става, али и повећано и укупно учешће незадовољних и веома пацијената (графикон 17).

Графикон 17. Љубазност медицинске сестре према члановима породице пацијента



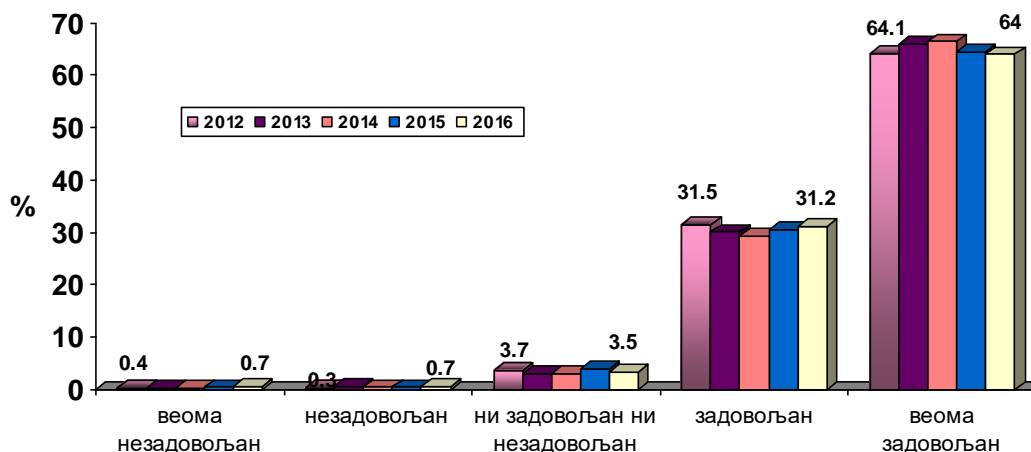
Љубазношћу медицинске сестре према члановима породице пацијента су најзадовољнији пацијенти у Институту за реуматологију, Клиници за рехабилитацију „Др М.Зотовић“ и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (сви просечна оцена 4,86), а најмање су задовољни пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (4,13) и КЦС (4,44). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника љубазношћу медицинске сестре према члановима породице пацијента између различитих болница ( $F=7,473$ ,  $DF=15$ ,  $p=0,000$ ).

Табела 16. Љубазност медицинске сестре према члановима породице пацијента – просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014			2015			2016		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	927	4.49	0.69	934	4.42	0.73	824	4.44	0.75
КБЦ „Мишовић“	178	4.64	0.56	177	4.50	0.79	159	4.59	0.63
КБЦ „Звездара“	319	4.60	0.56	334	4.58	0.61	290	4.51	0.76
КБЦ „Земун“	232	4.48	0.68	236	4.40	0.75	170	4.60	0.57
КБЦ „Бежанијска коса“	178	4.47	0.73	221	4.59	0.69	150	4.66	0.53
Институт за КВБ „Дедиње“	106	4.60	0.67	112	4.51	0.66	112	4.49	0.63
ГАК „Народни фронт“	131	4.37	0.70	178	4.28	0.84	136	4.13	0.90
Институт за онколог. и рад. Србије	168	4.53	0.75	180	4.52	0.66	142	4.63	0.51
Инс. за реуматологију	33	4.73	0.52	42	4.64	0.53	43	4.86	0.52
Спец. бол. „Свети Сава“	48	4.73	0.54	76	4.78	0.45	48	4.83	0.38
Институт за ОХБ „Бањица“	135	4.60	0.61	106	4.45	0.62	136	4.55	0.61
Спец. бол. Младеновац	57	4.49	0.76	57	4.30	0.89	45	4.62	0.61
Инс. за рехабилитацију	73	4.66	0.56	47	4.81	0.40	53	4.77	0.47
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	25	4.72	0.46	28	4.36	0.62	28	4.86	0.36
Спец. бол. за орт. протетику	6	4.83	0.41	12	4.67	0.49	14	4.86	0.36
Спец. бол. Лазаревац	16	4.81	0.40	14	4.64	1.08	16	4.81	0.54
<b>ВМА</b>	812	4.61	0.59	881	4.58	0.62	/	/	/
<b>УКУПНО</b>	<b>3444</b>	<b>4.55</b>	<b>0.65</b>	<b>3635</b>	<b>4.50</b>	<b>0.69</b>	<b>2366</b>	<b>4.52</b>	<b>0.69</b>

Опште задовољство сестринском негом је у истраживању оцењено као задовољавајуће (око 31%) и веома задовољавајуће (64%) код готово свих болнички лечених пацијената (95%), што одговара резултатима из прошле године, уз смањење учешћа индиферентних, али и благи пораст учешћа веома незадовољних и незадовољних (1,4%) (Графикон 18).

Графикон 18. Опште задовољство сестринском негом



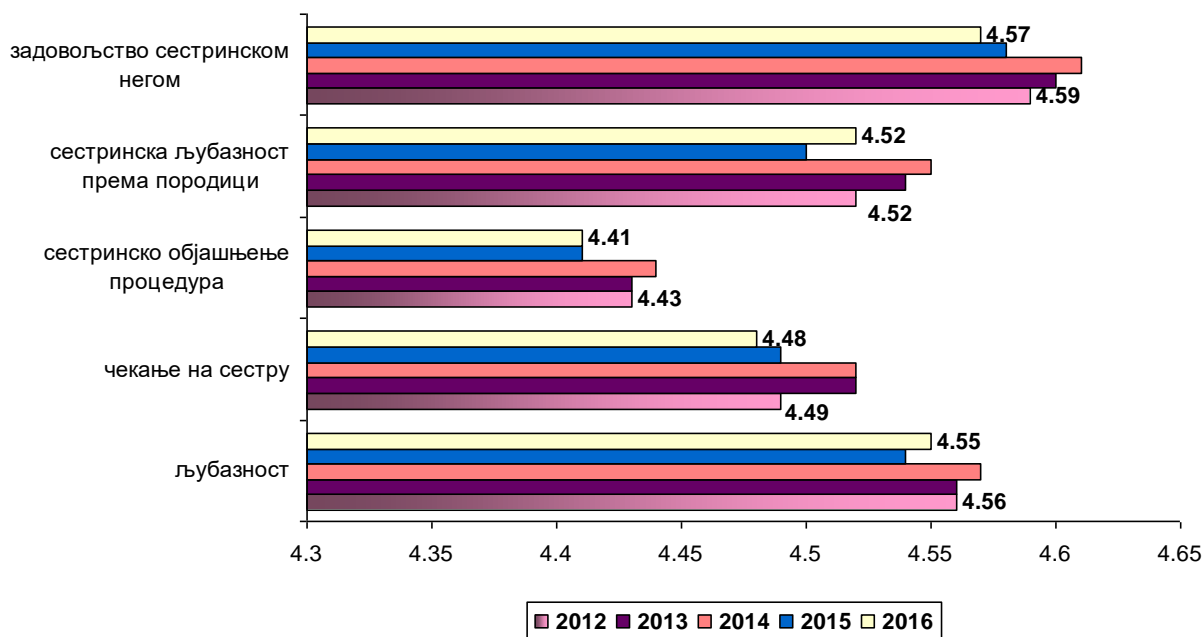
Сестринском негом у целини су најзадовољнији пацијенти Клинике за рехабилитацију „Др М.Зотовић“ (просечна оцена 4,86) и у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,82), а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (4,30) и КЦС (4,5). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства целокупном сестринском негом између различитих болница ( $F= 4,965$ ,  $DF=15$ ,  $p=0,000$ ).

Табела 17. Опште задовољство сестринском негом - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014			2015			2016		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	946	4.54	0.67	958	4.49	0.70	839	4.50	0.71
КБЦ „Мишовић“	185	4.68	0.56	180	4.61	0.70	160	4.66	0.59
КБЦ „Звездара“	325	4.67	0.52	334	4.65	0.57	298	4.59	0.71
КБЦ „Земун“	237	4.56	0.73	244	4.48	0.68	172	4.62	0.55
КБЦ „Бежанијска коса“	179	4.53	0.71	225	4.66	0.65	153	4.65	0.57
Институт за КВБ „Дедиње“	113	4.67	0.56	118	4.55	0.66	115	4.53	0.63
ГАК „Народни фронт“	134	4.55	0.61	184	4.47	0.67	140	4.30	0.83
Институт за онкол. и рад. Србије	172	4.58	0.68	186	4.59	0.64	148	4.66	0.47
Инс. за реуматологију	34	4.82	0.39	44	4.70	0.51	43	4.81	0.45
Спец. бол. „Свети Сава“	48	4.77	0.47	76	4.82	0.39	49	4.82	0.39
Институт за ОХБ „Бањица“	139	4.59	0.62	110	4.58	0.53	138	4.57	0.65
Спец. бол. Младеновац	56	4.54	0.74	58	4.38	0.67	46	4.57	0.65
Инс. за рехабилитацију	79	4.71	0.51	52	4.79	0.50	55	4.84	0.37
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	28	4.68	0.48	30	4.47	0.63	29	4.86	0.35
Спец. бол. за орт. протетику	6	4.67	0.52	12	4.50	0.52	14	4.79	0.58
Спец. бол. Лазаревац	16	4.88	0.34	14	4.64	1.08	17	4.71	0.69
<b>ВМА</b>	844	4.66	0.55	881	4.66	0.58	/	/	/
<b>УКУПНО</b>	<b>3541</b>	<b>4.61</b>	<b>0.62</b>	<b>3706</b>	<b>4.58</b>	<b>0.64</b>	<b>2416</b>	<b>4.57</b>	<b>0.66</b>

Као и претходних година, просечна оцена општег задовољства сестринском негом је веома висока и износи 4,57. Пацијенти су најзадовољнији љубазношћу медицинских сестара (4,55), а најмање задовољни сестринским објашњавањем процедура, тестова и третмана (4,41). Сви аспекти сестринске неге показују незнатне варијације у задовољству пацијената у односу на претходну годину (Графикон 19).

Графикон 19. Просечна оцена задовољства услугама сестринске неге

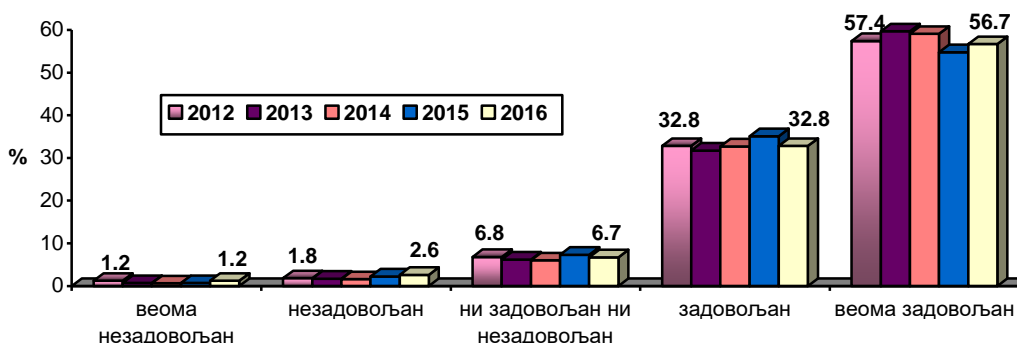


- Однос лекара према пацијенту

Код задовољства пацијената лекарским услугама, испитивани су бројни аспекти лекарског рада, од спремности да дају одговоре на питања пацијента, љубазности, до способности дијагностикована, успешности у лечењу, темељитости у испитивању, као и опште задовољство услугама лекара.

Спремност лекара да дају одговоре на питања својих пацијената, 89,5% пацијената је оценило као задовољавајуће или веома задовољавајуће, док је 3,8% било незадовољних (Графикон 20). У односу на претходну годину повећао се удео незадовољних и веома незадовољних пацијената овом услугом, али и број оних који су веома задовољни, док се број задовољних, као и пацијената без израженог става, смањило.

Графикон 20. Спремност лекара да дају одговоре на питања



Спремношћу лекара да дају одговоре на питања су најзадовољнији пацијенти у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (4,83) и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,80), а најмање задовољни у ГАК „Народни фронт“ (4,13) и Специјаланој болници за интерне болести Младеновац (4,24). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника спремношћу лекара да дају одговоре на питања између испитиваних болница ( $F=6,090$ ,  $DF=15$ ,  $p=0,000$ ).

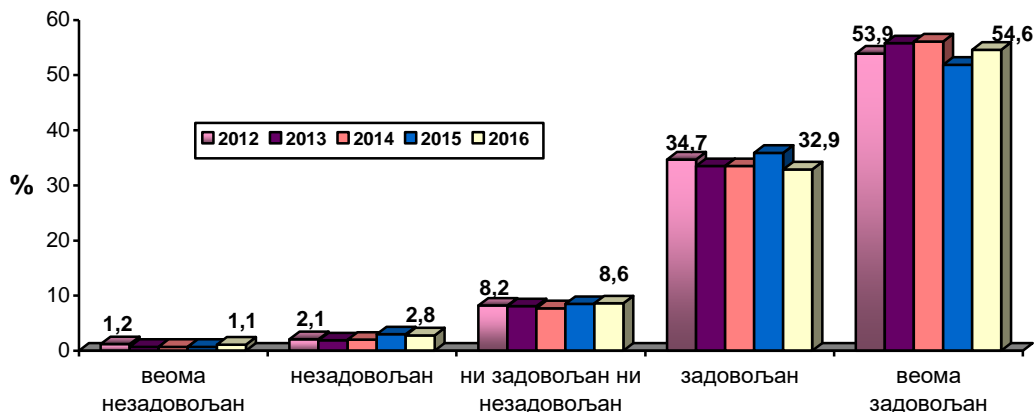
Табела 18. Спремност лекара да одговарају на питања - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014			2015			2016		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	951	4.38	0.84	957	4.30	0.87	842	4.31	0.87
КБЦ „Мишовић“	185	4.64	0.56	180	4.49	0.69	159	4.58	0.64
КБЦ „Звездара“	330	4.51	0.71	334	4.46	0.78	296	4.46	0.80
КБЦ „Земун“	238	4.53	0.64	247	4.42	0.77	169	4.33	0.86
КБЦ „Бежанијска коса“	177	4.44	0.77	222	4.47	0.68	154	4.56	0.69
Институт за КВБ „Дедиње“	113	4.66	0.68	117	4.51	0.66	116	4.53	0.69
ГАК „Народни фронт“	135	4.33	0.79	186	4.22	0.89	142	4.13	0.92
Институт за онколог. и рад. Србије	180	4.51	0.72	192	4.44	0.70	153	4.47	0.80
Инс. за реуматологију	35	4.80	0.41	42	4.48	0.71	46	4.72	0.62
Спец. бол. „Свети Сава“	48	4.48	0.68	76	4.66	0.48	49	4.80	0.41
Институт за ОХБ „Бањица“	140	4.51	0.73	108	4.38	0.69	140	4.37	0.87
Спец. бол. Младеновац	58	4.34	0.85	59	4.24	0.73	46	4.24	1.06
Инс. за рехабилитацију	80	4.58	0.52	49	4.71	0.50	59	4.73	0.49
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	30	4.70	0.47	30	4.20	0.76	29	4.83	0.38
Спец. бол. за орт. протетику	6	5.00	0.00	12	4.42	0.90	14	4.71	0.61
Спец. бол. Лазаревац	16	4.62	0.62	14	4.86	0.36	17	4.76	0.66
ВМА	845	4.51	0.68	881	4.47	0.74	/	/	/
<b>УКУПНО</b>	<b>3567</b>	<b>4.48</b>	<b>0.73</b>	<b>3706</b>	<b>4.41</b>	<b>0.77</b>	<b>2431</b>	<b>4.41</b>	<b>0.82</b>



Слично је и са објашњењима тестова, процедура, третмана и резултата датим пацијентима од стране лекара. Само 3,9% испитаника је незадовољно и веома незадовољно, док је 87,5% задовољно и веома задовољно објашњењима која је пружио ординирајући лекар. У односу на претходну годину опажа се нешто мањи удео задовољних пацијената, али је зато удео оних који су веома задовољни већи (Графикон 21).

**Графикон 21. Задовољство лекарским објашњењем процедура, третмана и резултата**



Лекарским објашњењима процедура, третмана и резултата су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,78), Специјалној болници за ендемску нефропатију и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (обе 4,76), док су најмање задовољни пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (4,06) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,20). Између испитиваних болница постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника лекарским објашњењима процедура, третмана и резултата ( $F=5,739$ ,  $DF=15$ ,  $p=0,000$ ).

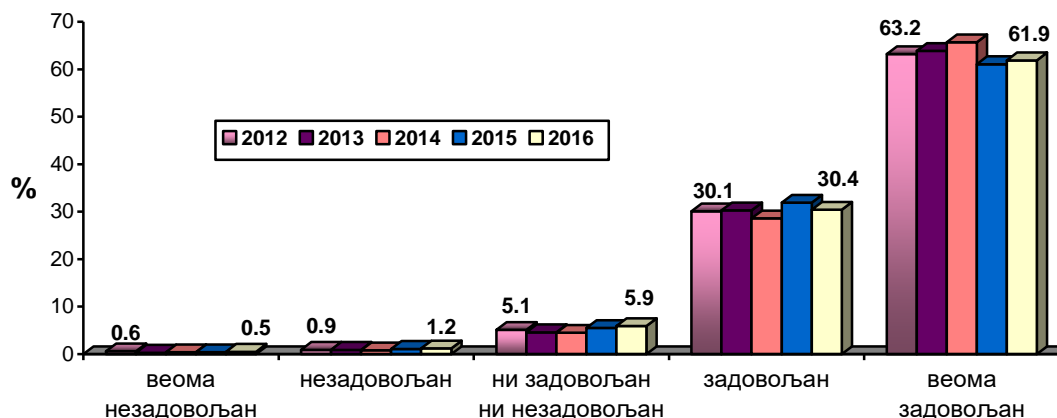
**Табела 19. Лекарска објашњења процедура и третмана - просечна оцена**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014			2015			2016		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	933	4.30	0.87	941	4.24	0.90	822	4.26	0.89
КБЦ „Мишовић“	182	4.55	0.69	178	4.47	0.75	159	4.49	0.75
КБЦ „Звездара“	322	4.47	0.74	331	4.42	0.76	285	4.43	0.82
КБЦ „Земун“	234	4.47	0.77	242	4.31	0.85	167	4.32	0.88
КБЦ „Бежанијска коса“	178	4.37	0.78	219	4.41	0.74	151	4.51	0.72
Институт за КВБ „Дедиње“	111	4.58	0.74	117	4.56	0.56	114	4.53	0.68
ГАК „Народни фронт“	134	<b>4.28</b>	0.80	185	4.05	1.04	139	<b>4.06</b>	0.97
Институт за онкол. и рад. Србије	171	4.51	0.70	181	4.43	0.70	148	4.46	0.76
Инс. за реуматологију	35	4.71	0.46	43	4.44	0.70	43	4.63	0.66
Спец. бол. „Свети Сава“	48	4.48	0.68	76	4.62	0.63	49	<b>4.78</b>	0.42
Институт за ОХБ „Бањица“	137	4.42	0.72	104	4.31	0.74	138	4.31	0.87
Спец. бол. Младеновац	56	4.39	0.78	56	4.25	0.69	46	4.20	1.05
Инс. за рехабилитацију	79	4.57	0.57	50	4.66	0.59	56	4.70	0.54
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	29	4.59	0.50	27	4.15	0.60	29	4.76	0.44
Спец. бол. за орт. протетику	6	<b>4.83</b>	0.41	12	<b>3.92</b>	1.31	14	4.50	0.65
Спец. бол. Лазаревац	16	4.69	0.48	14	<b>4.86</b>	0.36	17	4.76	0.56
<b>ВМА</b>	826	4.46	0.75	881	4.41	0.76	/	/	/
<b>УКУПНО</b>	<b>3497</b>	<b>4.42</b>	<b>0.78</b>	<b>3657</b>	<b>4.35</b>	<b>0.81</b>	<b>2377</b>	<b>4.37</b>	<b>0.84</b>

Још боља ситуација је код оцене љубазности лекара, преко 92% пацијената је задовољно љубазношћу, а само 1,7% је незадовољних, што је слично резултатима претходне године,

са незнатно већим уделом незадовољних и мањим уделом задовољних пацијената (Графикон 22).

Графикон 22. Задовољство љубазношћу лекара



Љубазношћу лекара су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,90) и на Клиници за рехабилитацију „Др М.Зотовић“ (4,86), а најмање задовољни пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (4,25) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,29). Између различитих болница остоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника љубазношћу лекара ( $F=6,773$ ,  $DF=15$ ,  $p=0,000$ ).

Табела 20. Љубазност лекара - просечна оцена

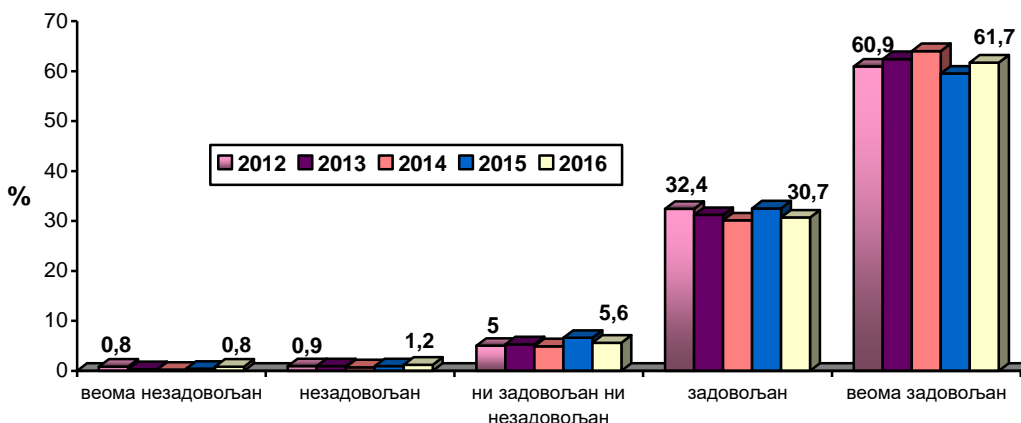
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014			2015			2016		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	940	4.51	0.73	948	4.45	0.77	837	4.43	0.77
КБЦ „Мишовић“	183	4.68	0.56	177	4.61	0.67	159	4.67	0.59
КБЦ „Звездара“	324	4.63	0.60	334	4.51	0.71	289	4.56	0.69
КБЦ „Земун“	231	4.64	0.66	244	4.46	0.71	167	4.43	0.69
КБЦ „Бежанијска коса“	180	4.51	0.71	222	4.53	0.65	152	4.66	0.59
Институт за КВБ „Дедиње“	113	4.71	0.59	118	4.61	0.59	116	4.59	0.59
ГАК „Народни фронт“	134	<b>4.43</b>	0.70	185	<b>4.28</b>	0.83	142	<b>4.25</b>	0.79
Институт за онкол. и рад. Србије	173	4.57	0.70	183	4.53	0.67	146	4.64	0.56
Инс. за реуматологију	34	4.79	0.41	43	4.58	0.59	43	4.79	0.51
Спец. бол. „Свети Сава“	48	4.58	0.61	76	4.72	0.48	49	<b>4.90</b>	0.31
Институт за ОХБ „Бањица“	137	4.58	0.67	107	4.46	0.63	139	4.50	0.75
Спец. бол. Младеновац	56	4.46	0.81	57	<b>4.28</b>	0.73	45	4.29	0.97
Инс. за рехабилитацију	80	4.64	0.51	51	4.75	0.44	57	4.74	0.52
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	30	4.80	0.41	30	4.37	0.61	29	4.86	0.35
Спец. бол. за орт. протетику	6	<b>5.00</b>	0.00	12	4.75	0.45	14	4.71	0.61
Спец. бол. Лазаревац	16	4.81	0.40	14	<b>4.86</b>	0.36	17	4.82	0.53
<b>ВМА</b>	839	4.62	0.59	881	4.62	0.60	/	/	/
<b>УКУПНО</b>	<b>3524</b>	<b>4.58</b>	<b>0.66</b>	<b>3682</b>	<b>4.52</b>	<b>0.69</b>	<b>2401</b>	<b>4.52</b>	<b>0.71</b>

У односу на задовољство љубазношћу медицинских сестара, може се констатовати да је сличан степен задовољства пацијената и љубазношћу лекара и љубазношћу сестара, с тим да је просечна оцена за сестре нешто већа (4,55 у односу на 4,52 за лекаре).

Поверење у лекара је испитивано и кроз оцену способности лекара да дијагностикује болест као и његове успешности у лечењу пацијента.

Само 2% пацијената има непожељно мишљење о дијагностици, што је нешто већи удео у односу на претходни период, док, слично претходној години, преко 92% оцењује дијагностичке способности лекара као задовољавајуће или веома задовољавајуће (Графикон 23).

**Графикон 23. Задовољство лекарском способношћу дијагностиковања здравствених проблема пацијената**



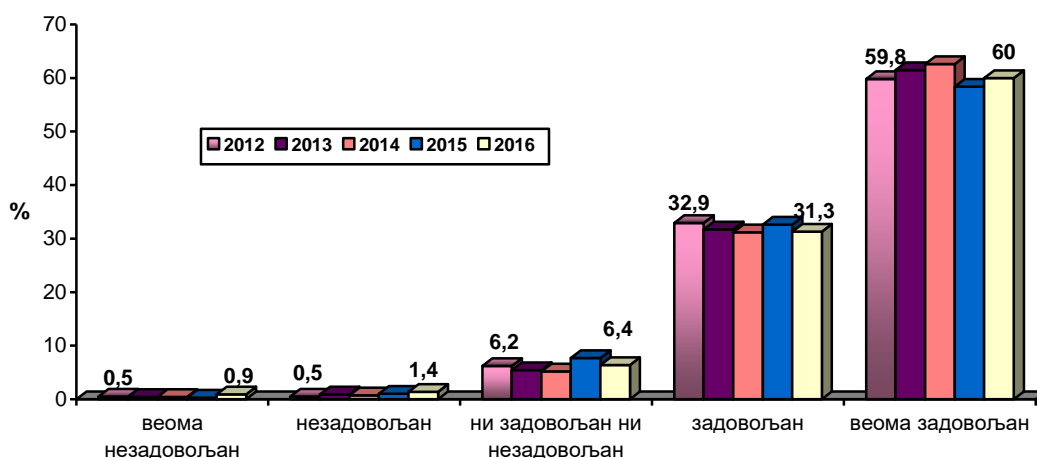
Као и претходне године, лекарском способношћу дијагностиковања здравствених проблема пацијената су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,88) и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,83), док су најмање задовољни су пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,24) и ГАК „Народни фронт“ (4,33). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника лекарском способношћу дијагностиковања здравствених проблема између различитих болница ( $F=4,593$ ,  $DF=15$ ,  $p=0,000$ ).

**Табела 21. Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената - просечна оцена**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014			2015			2016		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	927	4.51	0.71	939	4.46	0.72	820	4.43	0.82
КБЦ „Мишовић“	180	4.64	0.58	175	4.54	0.71	156	4.64	0.67
КБЦ „Звездара“	319	4.60	0.58	327	4.57	0.60	285	4.52	0.72
КБЦ „Земун“	231	4.55	0.68	236	4.45	0.73	164	4.43	0.72
КБЦ „Бежанијска коса“	179	4.49	0.71	220	4.55	0.68	151	4.64	0.58
Институт за КВБ „Дедиње“	113	4.73	0.64	115	4.66	0.51	112	4.65	0.53
ГАК „Народни фронт“	132	4.48	0.64	183	4.37	0.79	137	4.33	0.71
Институт за онкол. и рад. Србије	168	4.55	0.70	176	4.56	0.60	143	4.55	0.62
Инс. за реуматологију	35	4.80	0.41	43	4.49	0.74	41	4.73	0.63
Спец. бол. „Свети Сава“	48	4.54	0.62	75	4.72	0.48	48	4.83	0.38
Институт за ОХБ „Бањица“	134	4.60	0.55	104	4.49	0.68	139	4.57	0.63
Спец. бол. Младеновац	54	<b>4.43</b>	0.79	57	4.19	0.88	46	<b>4.24</b>	1.08
Инс. за рехабилитацију	79	4.61	0.59	51	4.65	0.52	56	4.70	0.54
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	28	4.71	0.54	29	<b>4.07</b>	0.80	29	4.76	0.51
Спец. бол. за орт. протетику	6	<b>5.00</b>	0.00	13	4.31	0.95	14	4.64	0.63
Спец. бол. Лазаревац	16	4.56	0.51	14	<b>4.79</b>	0.43	17	<b>4.88</b>	0.49
ВМА	822	4.61	0.59	881	4.51	0.72	/	/	/
<b>УКУПНО</b>	<b>3471</b>	<b>4.57</b>	<b>0.64</b>	<b>3638</b>	<b>4.50</b>	<b>0.70</b>	<b>2358</b>	<b>4.51</b>	<b>0.73</b>

Када је у питању успешност лекара у лечењу пацијената, само 2,3% пацијената има непожељно мишљење о успешности, док је 91,3% оцењује као задовољавајућу или веома задовољавајућу (Графикон 24).

Графикон 24. Задовољство пацијената успешношћу лекара у лечењу



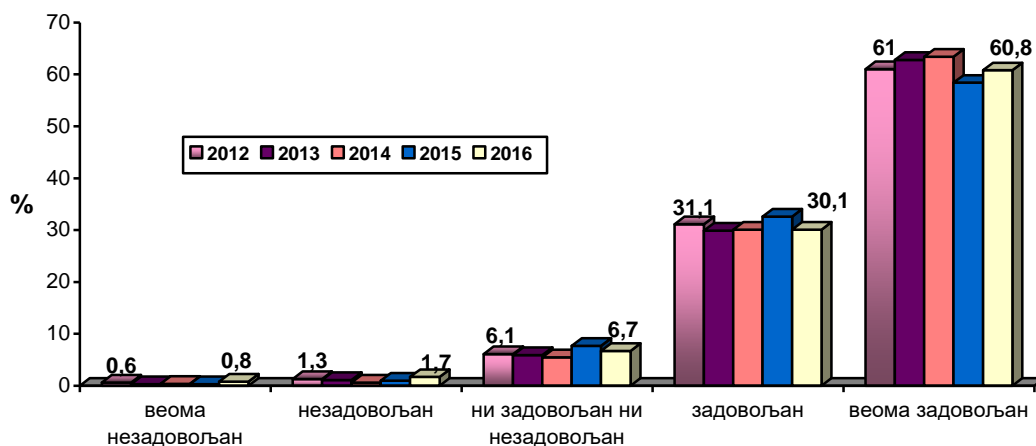
Успешношћу лекара у лечењу су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (просечна оцена 4,76) и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,73), а најмање задовољни пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,07). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника успешношћу лекара у лечењу између различитих болница ( $F=3,641$ ,  $DF=15$ ,  $p=0,000$ ).

Табела 22. Успешност лекара у лечењу - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014			2015			2016		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	899	4.49	0.72	912	4.46	0.71	809	4.40	0.82
КБЦ „Мишовић“	181	4.70	0.48	176	4.55	0.73	158	4.59	0.68
КБЦ „Звездара“	318	4.66	0.55	328	4.52	0.65	290	4.51	0.75
КБЦ „Земун“	228	4.47	0.79	239	4.41	0.74	167	4.41	0.69
КБЦ „Бежанијска коса“	173	4.49	0.72	211	4.52	0.68	151	4.60	0.62
Институт за КВБ „Дедиње“	111	4.67	0.70	116	4.65	0.52	111	4.66	0.64
ГАК „Народни фронт“	134	4.54	0.58	184	4.40	0.73	136	4.40	0.65
Институт за онкол. и рад. Србије	167	4.51	0.77	183	4.49	0.74	135	4.48	0.76
Инс. за реуматологију	35	4.57	0.61	45	4.47	0.76	43	4.58	0.79
Спец. бол. „Свети Сава“	48	4.60	0.61	75	<b>4.71</b>	0.56	49	4.73	0.49
Институт за ОХБ „Бањица“	134	4.58	0.58	102	4.43	0.71	135	4.59	0.63
Спец. бол. Младеновац	55	<b>4.36</b>	0.82	57	4.23	0.76	45	<b>4.07</b>	1.10
Инс. за рехабилитацију	74	4.49	0.60	49	4.63	0.60	57	4.60	0.65
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	28	4.61	0.63	29	4.21	0.62	29	4.55	0.74
Спец. бол. за орт. протетику	6	5.00	0.00	12	<b>3.92</b>	1.08	13	4.62	0.65
Спец. бол. Лазаревац	16	4.62	0.50	14	<b>4.71</b>	0.47	17	<b>4.76</b>	0.66
ВМА	776	4.56	0.62	881	4.47	0.72	/	/	/
<b>УКУПНО</b>	<b>3383</b>	<b>4.55</b>	<b>0.67</b>	<b>3613</b>	<b>4.48</b>	<b>0.71</b>	<b>2345</b>	<b>4.48</b>	<b>0.75</b>

Готово 91% пацијената сматра темељитост рада лека задовољавајућом или веома задовољавајућом, док је 1,9% незадовољно овом лекарском особином, што је незнатно више у односу на претходни период (Графикон 25).

Графикон 25. Задовољство пацијената темељитошћу лекара у испитивању



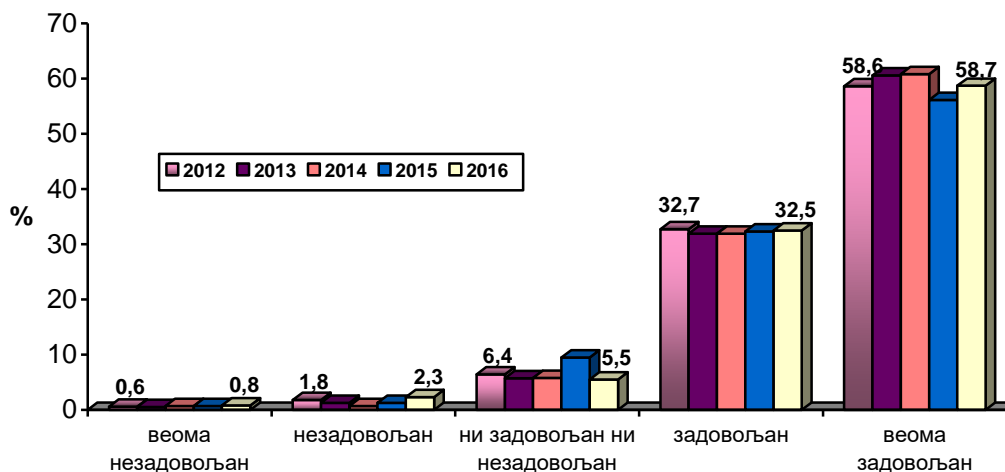
Према мишљењу пацијената, темељитост лекара је највећа у Специјалној болници „Свети Сава“ (4,83) и Специјалној болници Лазаревац (4,76), а најмање задовољни су пацијенти у Специјалној болници Младеновац (4,11) и ГАК „Народни фронт“ (4,31). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника темељитошћу лекара у испитивању између различитих болница ( $F=4,474$ ,  $DF=15$ ,  $p=0,000$ ).

Табела 23. Темељитост лекара у испитивању - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014			2015			2016		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	932	4.49	0.72	937	4.47	0.73	827	4.39	0.83
КБЦ „Мишовић“	180	4.63	0.59	172	4.50	0.77	158	4.59	0.71
КБЦ „Звездара“	316	4.65	0.54	329	4.54	0.64	288	4.52	0.75
КБЦ „Земун“	232	4.54	0.74	238	4.40	0.76	164	4.48	0.69
КБЦ „Бежанијска коса“	177	4.46	0.76	215	4.55	0.67	153	4.61	0.63
Институт за КВБ „Дедиње“	111	4.69	0.68	117	4.58	0.66	112	4.66	0.55
ГАК „Народни фронт“	134	4.46	0.66	184	4.35	0.85	141	4.31	0.78
Институт за онколог. и рад. Србије	166	4.54	0.72	181	4.50	0.70	141	4.49	0.68
Инс. за реуматологију	35	4.77	0.43	43	4.44	0.73	43	4.67	0.64
Спец. бол. „Свети Сава“	48	4.56	0.62	76	4.71	0.48	48	<b>4.83</b>	0.43
Институт за ОХБ „Бањица“	133	4.56	0.63	104	4.43	0.71	137	4.46	0.77
Спец. бол. Младеновац	56	<b>4.45</b>	0.78	58	4.26	0.76	46	<b>4.11</b>	1.22
Инс. за рехабилитацију	77	4.57	0.62	51	4.63	0.63	57	4.63	0.56
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	29	4.69	0.47	29	4.21	0.68	29	4.72	0.53
Спец. бол. за орт. протетику	6	<b>4.83</b>	0.41	12	<b>4.08</b>	0.90	14	4.71	0.61
Спец. бол. Лазаревац	16	4.75	0.45	14	<b>4.86</b>	0.36	17	4.76	0.66
<b>ВМА</b>	829	4.58	0.61	881	4.54	0.68	/	/	/
<b>УКУПНО</b>	<b>3477</b>	<b>4.55</b>	<b>0.67</b>	<b>3641</b>	<b>4.49</b>	<b>0.71</b>	<b>2375</b>	<b>4.48</b>	<b>0.76</b>

Упутства која даје лекар при отпусту су слично вреднована, односно 91,2% пацијената је изразило задовољство, док је 3,1% је незадовољно овим аспектом болничког лечења (Графикон 26). Уочен је већи удео и задовољних и незадовољних пацијената у односу на претходну годину, и он се може приписати смањеном броју пацијента са недефинисаним ставом по овом питању.

Графикон 26. Задовољство лекарским упутствима при отпуста



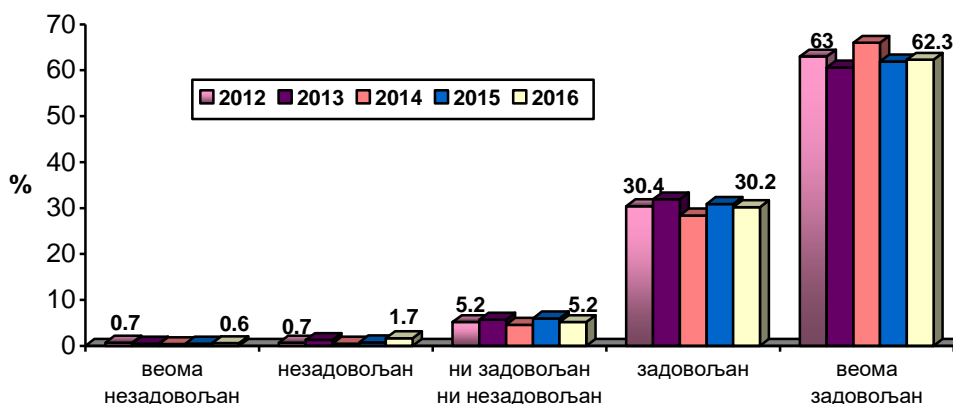
Лекарским упутствима приликом отпуста су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,82) и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,78), а најмање задовољни су пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,16) и ГАК „Народни фронт“ (4,26). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника лекарским упутствима приликом отпуста између различитих болница ( $F=4,747$ ,  $DF=15$ ,  $p=0,000$ ).

Табела 24. Лекарска упутства при отпуста - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014			2015			2016		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	851	4.41	0.79	878	4.39	0.80	776	4.37	0.83
КБЦ „Мишовић“	178	4.66	0.56	174	4.53	0.78	159	4.53	0.78
КБЦ „Звездара“	316	4.61	0.62	317	4.50	0.72	283	4.47	0.75
КБЦ „Земун“	231	4.46	0.75	230	4.39	0.77	165	4.35	0.79
КБЦ „Бежанијска коса“	169	4.46	0.75	208	4.54	0.67	149	4.62	0.64
Институт за КВБ „Дедиње“	108	4.69	0.62	113	4.67	0.49	111	4.61	0.57
ГАК „Народни фронт“	134	4.34	0.72	178	4.18	0.98	133	4.26	0.82
Институт за онколо. и рад. Србије	168	4.58	0.67	182	4.51	0.70	143	4.61	0.53
Инс. за реуматологију	35	4.63	0.55	44	4.50	0.66	43	4.63	0.66
Спец. бол. „Свети Сава“	47	4.60	0.61	76	4.70	0.49	49	4.78	0.59
Институт за ОХБ „Бањица“	130	4.49	0.66	99	4.43	0.61	128	4.53	0.71
Спец. бол. Младеновац	56	4.43	0.76	57	4.30	0.68	43	4.16	1.13
Инс. за рехабилитацију	64	4.59	0.53	51	4.63	0.53	53	4.62	0.66
Клиника за рех. „Зотовић“	25	4.72	0.46	25	4.20	0.65	28	4.75	0.44
Спец. бол. за орт. протетику	6	5.00	0.00	12	4.00	1.13	14	4.57	0.65
Спец. бол. Лазаревац	16	4.75	0.45	14	4.79	0.43	17	4.82	0.53
ВМА	698	4.56	0.67	881	4.34	0.82	/	/	/
<b>УКУПНО</b>	<b>3232</b>	<b>4.51</b>	<b>0.70</b>	<b>3539</b>	<b>4.42</b>	<b>0.78</b>	<b>2294</b>	<b>4.46</b>	<b>0.77</b>

Када је реч о општем задовољству услугама лекара, у односу на претходну годину повећано је учешће пацијената који су њима веома задовољни, али и учешће оних који су незадовољни истим, а смањено је учешће пацијената који се изјашњавају као задовољни, као и оних који немају јасан став по овом питању (Графикон 27). Слично претходној години, нешто мањи удео пацијената је задовољан радом лекара (30,2% је заокружио „задовољан“ а 62,3% веома задовољан), него радом медицинских сестара (31,2% задовољан и 64% веома задовољан).

Графикон 27. Опште задовољство услугама лекара



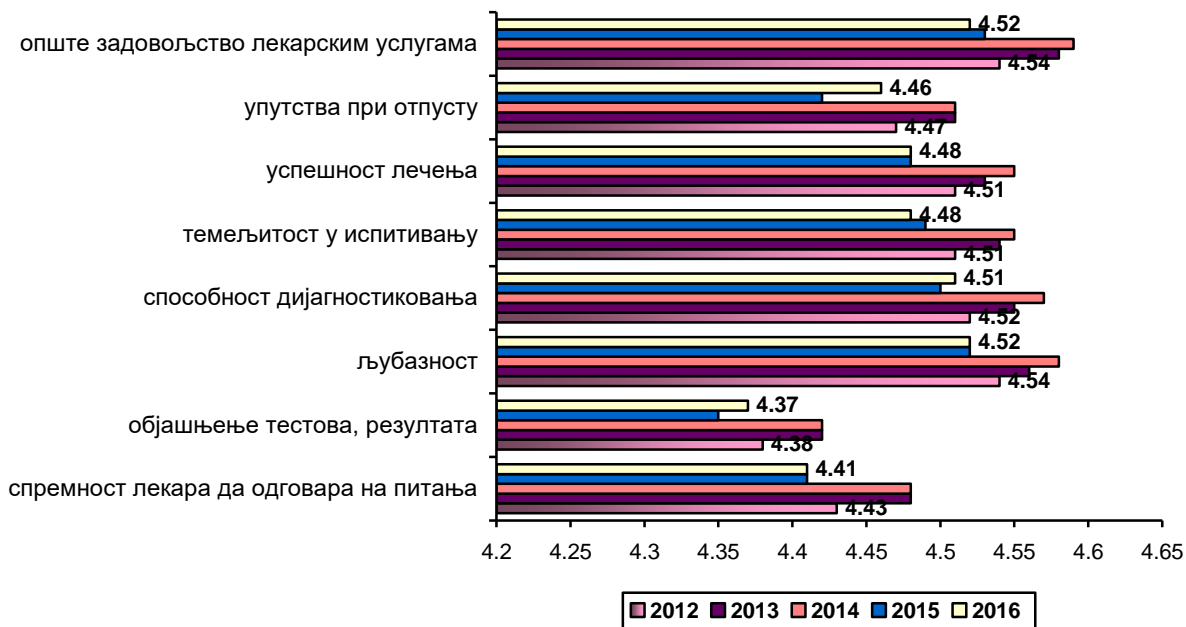
Лекарским радом и услугама у целини су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац и Специјалној болници „Свети Сава“ (за обе просечна оцена 4,88), Институту за реуматологију и Институту за рехабилитацију (оба 4,72), а најмање задовољни су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,20) и ГАК „Народни фронт“ (4,33). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника услугама лекара између различитих болница ( $F=5,083$ ,  $DF=15$ ,  $p=0,000$ ).

Табела 25. Опште задовољство услугама лекара - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014			2015			2016		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	933	4.51	0.72	938	4.46	0.75	830	4.42	0.81
КБЦ „Мишовић“	182	4.71	0.48	177	4.63	0.65	157	4.66	0.62
КБЦ „Звездара“	321	4.66	0.52	335	4.53	0.69	298	4.55	0.71
КБЦ „Земун“	235	4.56	0.71	240	4.48	0.73	169	4.48	0.67
КБЦ „Бежанијска коса“	177	4.49	0.74	216	4.56	0.67	152	4.63	0.60
Институт за КВБ „Дедиње“	115	4.73	0.63	117	4.73	0.48	110	4.66	0.51
ГАК „Народни фронт“	134	<b>4.43</b>	0.70	185	4.39	0.75	142	4.33	0.78
Институт за онкол. и рад. Србије	173	4.62	0.70	187	4.55	0.66	146	4.59	0.61
Инс. за реуматологију	35	4.80	0.41	44	4.61	0.62	43	4.72	0.63
Спец. бол. „Свети Сава“	48	4.58	0.61	76	4.74	0.44	49	<b>4.88</b>	0.33
Институт за ОХБ „Бањица“	137	4.59	0.62	106	4.51	0.65	136	4.55	0.72
Спец. бол. Младеновац	55	4.47	0.77	57	<b>4.33</b>	0.66	46	<b>4.20</b>	1.05
Инс. за рехабилитацију	78	4.64	0.53	52	4.71	0.46	58	4.72	0.56
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	28	4.86	0.36	28	4.43	0.63	29	4.66	0.61
Спец. бол. за орт. протетику	6	<b>5.00</b>	0.00	12	<b>4.33</b>	0.98	14	4.64	0.84
Спец. бол. Лазаревац	16	4.75	0.45	14	<b>4.79</b>	0.43	17	<b>4.88</b>	0.49
<b>ВМА</b>	823	4.64	0.59	881	4.57	0.66	/	/	/
<b>УКУПНО</b>	<b>3496</b>	<b>4.59</b>	<b>0.65</b>	<b>3665</b>	<b>4.53</b>	<b>0.69</b>	<b>2396</b>	<b>4.52</b>	<b>0.73</b>

Просечна оцена задовољства услугама лекара током боравка у болници је висока и креће се од 4,37 за објашњење тестова, процедура, третмана и резултата, до 4,52 за љубазност. Просечна оцена општег задовољства услугама лекара износи 4,52 и нешто је мања од оцена из претходних година (Графикон 28).

**Графикон 28. Просечна оцена задовољства услугама лекара**



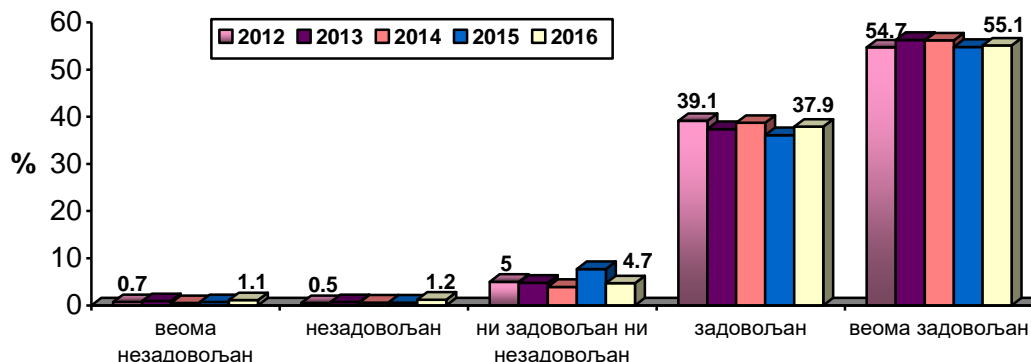
- **Дијагностика и терапија**

Задовољство услугама дијагностике и терапије испитивано је за области лабораторијске и рентген дијагностике, специфичне кардиолошке дијагностике (ЕКГ, тест оптерећења и др.) и физикалне медицине, а испитивано је и опште задовољство овим услугама.

Од укупног броја испитаника, њих 278 (10,9%) није користило лабораторијске услуге, а још 289 пацијената (11,4%) није одговорио на ово питање. Од 1.978 пацијента који су користили лабораторијске услуге, само 2,3% није било задовољно (1,1% веома), 4,7% пацијената је било без јасног става, а 93% је било задовољно овим услугама (око 55% веома) (Графикон 29).

Благи пораст удела и задовољних и незадовољних пацијената у односу на претходну годину објашњава се мањим бројем пацијената који су индиферентни по овом питању.

**Графикон 29. Задовољство лабораторијским услугама**



Лабораторијским услугама су најзадовољнији пацијенти у Институту за реуматологију (4,81) и Специјалној болници за ортопедску протетику (4,79), а најмање су задовољни пацијенти Клинике за рехабилитацију „Др М.Зотовић“ (4,17) и ГАК „Народни фронт“ (4,25). Међу испитиваним установама постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника лабораторијским услугама ( $F=3,287$ ,  $DF=15$ ,  $p=0,000$ ).

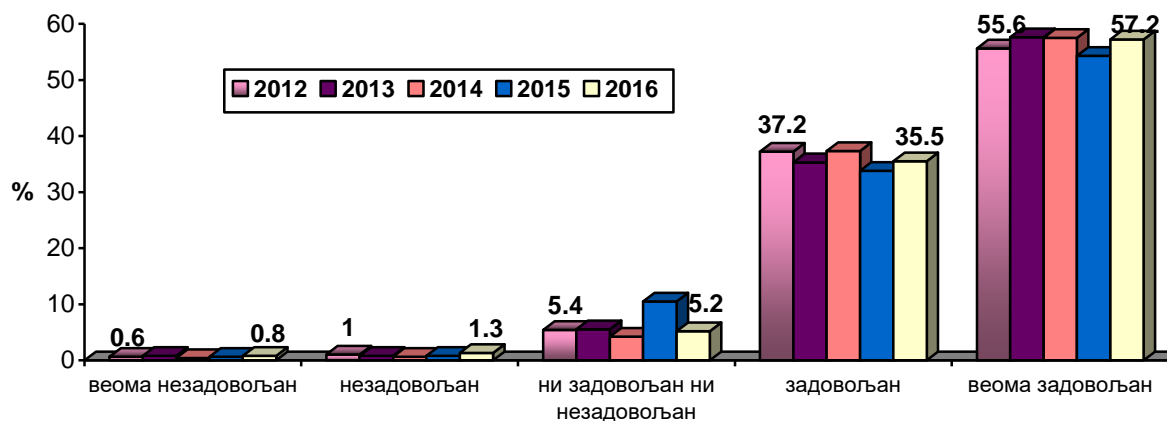


Табела 26. Лабораторијске услуге - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014			2015			2016		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	769	4.46	0.66	803	4.40	0.71	699	4.39	0.78
КБЦ „Мишовић“	124	4.60	0.52	129	4.50	0.72	113	4.52	0.76
КБЦ „Звездара“	220	4.46	0.62	259	4.48	0.70	228	4.42	0.84
КБЦ „Земун“	180	4.40	0.74	199	4.31	0.82	140	4.36	0.75
КБЦ „Бежанијска коса“	154	4.40	0.74	198	4.70	0.62	134	4.61	0.56
Институт за КВБ „Дедиње“	77	4.65	0.53	92	4.55	0.69	90	4.56	0.54
ГАК „Народни фронт“	100	4.44	0.67	133	4.36	0.68	105	4.25	0.79
Институт за онкол. и рад. Србије	140	4.43	0.87	174	4.43	0.83	130	4.40	0.70
Инс. за реуматологију	33	4.61	0.50	37	4.46	0.65	39	4.67	0.48
Спец. бол. „Свети Сава“	48	4.58	0.58	75	4.77	0.42	48	<b>4.81</b>	0.39
Институт за ОХБ „Бањица“	111	4.55	0.55	94	4.50	0.52	119	4.51	0.57
Спец. бол. Младеновац	44	<b>4.39</b>	0.89	57	4.28	0.67	47	4.43	0.71
Инс. за рехабилитацију	56	4.57	0.57	31	4.77	0.43	36	4.53	0.97
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	17	4.82	0.39	20	<b>4.25</b>	0.64	18	<b>4.17</b>	0.62
Спец. бол. за орт. протетику	5	<b>5.00</b>	0.00	10	4.30	0.67	14	4.79	0.43
Спец. бол. Лазаревац	13	4.77	0.44	14	<b>4.79</b>	0.43	18	4.72	0.83
<b>ВМА</b>	669	4.54	0.62	769	4.38	0.78	/	/	/
<b>УКУПНО</b>	<b>2760</b>	<b>4.50</b>	<b>0.66</b>	<b>3094</b>	<b>4.44</b>	<b>0.73</b>	<b>1978</b>	<b>4.45</b>	<b>0.74</b>

Кардиолошке дијагностичке услуге није користило 598 пацијената (23,5%), а 409 испитаника (16,1%) није одговорило на ово питање. Од 1.538 пацијената који су користили ове услуге, 2,1% је било незадовољно, 5,2% су се изјаснили да нису ни задовољни ни незадовољни, а готово 93% испитаника су били задовољни кардиолошким дијагностичким услугама, што је приметно већи степен задовољства у односу на претходну годину (Графикон 30).

Графикон 30. Задовољство кардиолошким дијагностичким услугама



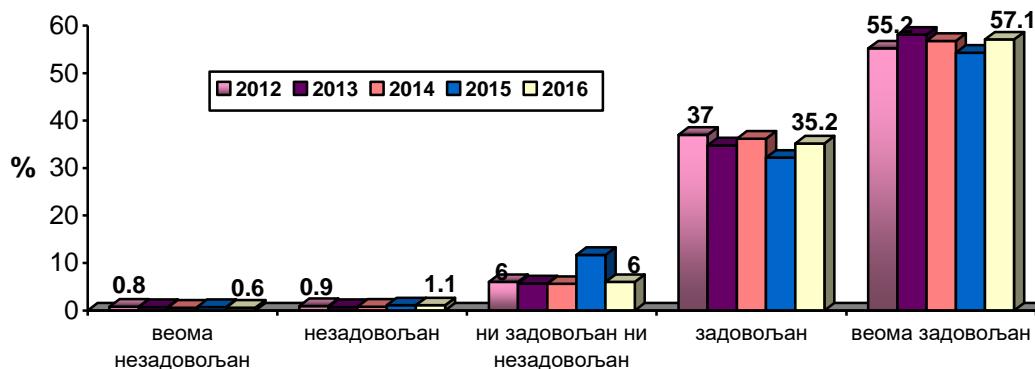
Кардиолошким услугама су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 4,92) и Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (4,89), а најмање задовољни пацијенти ГАК „Народни фронт“ (4,16) и КБЦ „Земун“ (4,34). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника кардиолошким услугама између различитих болница ( $F=3,737$ ,  $DF=15$ ,  $p=0,007$ ).

Табела 27. Кардиолошке услуге - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014			2015			2016		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	582	4.45	0.66	604	4.36	0.80	520	4.40	0.75
КБЦ „Мишовић“	91	4.53	0.67	91	4.46	0.69	76	4.45	0.91
КБЦ „Звездара“	185	4.54	0.59	216	4.54	0.64	172	4.44	0.80
КБЦ „Земун“	125	4.49	0.63	146	4.34	0.75	96	4.34	0.72
КБЦ „Бежанијска коса“	130	4.38	0.73	178	4.67	0.65	121	4.64	0.58
Институт за КВБ „Дедиње“	82	4.71	0.48	96	4.70	0.48	87	4.62	0.65
ГАК „Народни фронт“	56	<b>4.34</b>	0.67	67	<b>4.13</b>	0.72	61	<b>4.16</b>	0.73
Институт за онколог. и рад. Србије	115	4.45	0.76	146	4.34	0.87	94	4.50	0.54
Инс. за реуматологију	29	4.72	0.46	35	4.43	0.65	29	4.62	0.56
Спец. бол. „Свети Сава“	39	4.64	0.54	69	<b>4.80</b>	0.41	47	4.83	0.52
Институт за ОХБ „Бањица“	85	4.48	0.61	67	4.42	0.53	101	4.49	0.66
Спец. бол. Младеновац	44	4.59	0.73	56	4.27	0.67	43	4.40	0.69
Инс. за рехабилитацију	62	4.69	0.50	40	4.72	0.51	47	4.53	0.88
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	19	4.53	0.96	22	4.18	0.66	13	4.69	0.48
Спец. бол. за орт. протетику	5	<b>5.00</b>	0.00	10	4.50	0.53	12	<b>4.92</b>	0.29
Спец. бол. Лазаревац	11	4.73	0.47	14	4.71	0.47	18	4.89	0.32
<b>ВМА</b>	515	4.55	0.63	668	4.28	0.83	/	/	/
<b>УКУПНО</b>	<b>2175</b>	<b>4.51</b>	<b>0.65</b>	<b>2525</b>	<b>4.40</b>	<b>0.76</b>	<b>1537</b>	<b>4.47</b>	<b>0.72</b>

Радиолошке услуге (рентген, ултразвук, скенер) није користило 503 пацијента (19,8%), а 410 (16,1%) нису одговорили на ово питање. Степен задовољства овим услугама, код 1.632 пацијента који су одговорили на ово питање, је незнатно нижи од задовољства коришћењем лабораторијске и кардиолошке дијагностике, али је виши у односу на претходне године посматрања. Само 1,7% пацијената је било незадовољно, око 6% је било неутралног става, а 92,3% је било задовољно (више од половине, веома). Учешће пацијената без јасног става је готово двоструко мање у односу на претходну годину (Графикон 31).

Графикон 31. Задовољство услугама радиолошке дијагностике



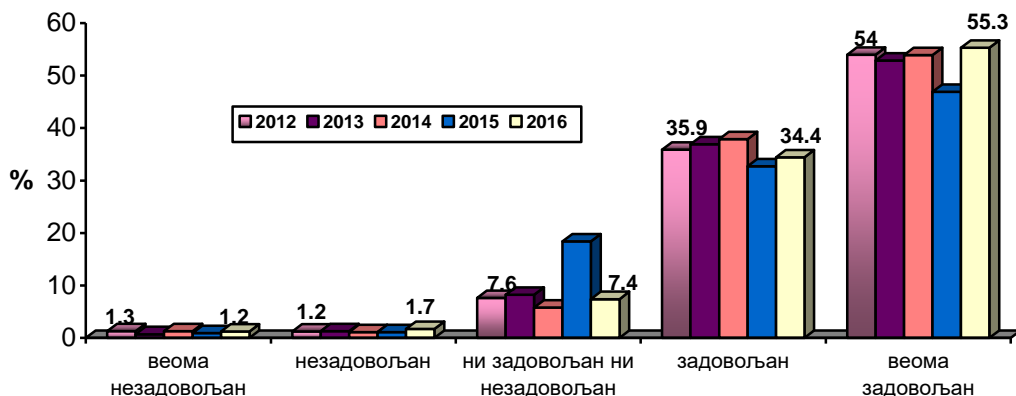
Радиолошким услугама су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (просечна оцена 4,84) и Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (4,83), а најмање задовољни пацијенти у ГАК "Народни фронт" (4,15). Установљена је статистички високо значајна разлика у степену задовољства услугама радиолошке дијагностике између различитих болница ( $F=3,973$ ,  $DF=15$ ,  $p=0,000$ ).

Табела 28. Радиолошке услуге - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014			2015			2016		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	652	4.44	0.60	673	4.41	0.77	601	4.41	0.73
КБЦ „Мишовић“	108	4.59	0.63	108	4.45	0.78	93	4.55	0.74
КБЦ „Звездара“	174	4.45	0.68	210	4.42	0.73	175	4.41	0.84
КБЦ „Земун“	135	4.53	0.61	162	4.37	0.80	110	4.40	0.74
КБЦ „Бежанијска коса“	120	4.42	0.75	189	4.71	0.61	123	4.61	0.60
Институт за КВБ „Дедиње“	78	4.68	0.65	99	4.68	0.57	81	4.65	0.53
ГАК „Народни фронт“	73	4.44	0.69	81	4.32	0.74	67	<b>4.15</b>	0.76
Институт за онколог. и рад. Србије	119	<b>4.37</b>	0.86	139	4.40	0.78	92	4.42	0.63
Инс. за реуматологију	32	4.59	0.56	35	4.43	0.65	38	4.68	0.53
Спец. бол. „Свети Сава“	47	4.68	0.56	71	<b>4.79</b>	0.44	49	<b>4.84</b>	0.37
Институт за ОХБ „Бањица“	97	4.51	0.58	81	4.47	0.57	105	4.59	0.53
Спец. бол. Младеновац	43	4.40	0.85	56	4.27	0.67	43	4.47	0.70
Инс. за рехабилитацију	34	4.53	0.71	16	4.38	1.02	25	4.44	0.92
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	10	4.50	0.97	14	<b>3.86</b>	0.53	5	4.60	0.55
Спец. бол. за орт. протетику	4	<b>4.75</b>	0.50	6	4.67	0.52	7	4.71	0.49
Спец. бол. Лазаревац	11	4.64	0.67	14	<b>4.79</b>	0.43	18	4.83	0.38
<b>ВМА</b>	452	4.48	0.71	645	4.15	0.90	/	/	/
<b>УКУПНО</b>	<b>2189</b>	<b>4.48</b>	<b>0.70</b>	<b>2599</b>	<b>4.38</b>	<b>0.79</b>	<b>1632</b>	<b>4.47</b>	<b>0.71</b>

Услуге физикалне медицине није користило 878 пацијента (34,5%), а 479 (18,8%) испитаника није одговорило на ово питање. Пацијенти који су користили ове услуге (њих 1.188) су у великој мери били задовољни, знатно више него претходне године, јер се скоро 90% пацијената изјаснило да су задовољни или веома задовољни, 7,4% немају став, а 2,9% је незадовољних (Графикон 32). У односу на претходну годину посматрања опажа се знатно смањење удела пацијената без става и повећање задовољних и веома задовољних пацијената.

Графикон 32. Задовољство услугама физикалне медицине



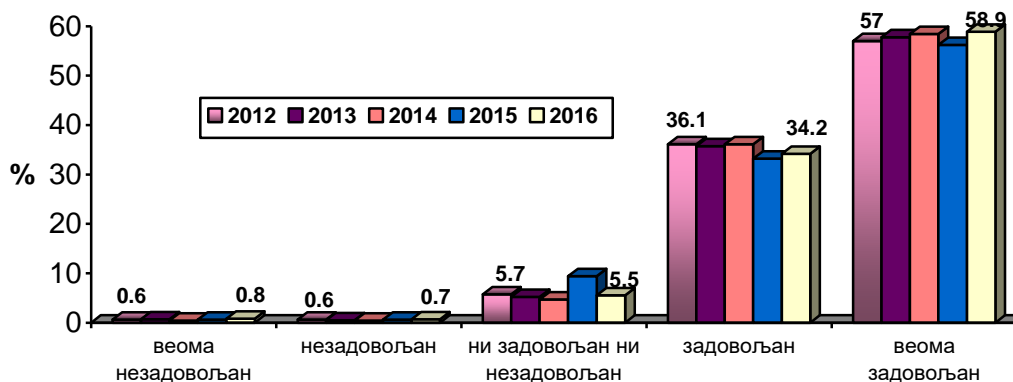
Услугама физикалне медицине и рехабилитације су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ортопедску протетику (просечна оцена 4,86) и Специјалној болници „Свети Сава“ (просечна оцена 4,82), а најмање задовољни пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (3,79) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,14). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника услугама физикалне медицине и рехабилитације између различитих болница ( $F=6,389$   $DF=15$ ,  $p=0,000$ ).

Табела 29. Услуге физикалне медицине и рехабилитације - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014			2015			2016		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	413	4.24	0.90	453	4.23	0.89	377	4.26	0.87
КБЦ „Мишовић“	66	4.48	0.56	79	4.48	0.73	64	4.59	0.66
КБЦ „Звездара“	115	4.46	0.64	127	4.39	0.70	126	4.39	0.87
КБЦ „Земун“	86	4.42	0.82	110	4.23	0.75	64	4.17	0.95
КБЦ „Бежанијска коса“	90	4.29	0.81	94	4.50	0.81	90	4.56	0.62
Институт за КВБ „Дедиње“	54	4.61	0.71	84	4.73	0.47	67	4.61	0.52
ГАК „Народни фронт“	35	4.17	0.71	54	4.00	0.80	42	3.79	0.81
Институт за онкологију и рад. Србије	88	4.40	0.70	93	4.37	0.76	63	4.41	0.78
Инс. за реуматологију	26	4.62	0.64	33	4.52	0.71	35	4.71	0.62
Спец. бол. „Свети Сава“	43	4.63	0.82	57	4.79	0.45	38	4.82	0.46
Институт за ОХБ „Бањица“	87	4.47	0.70	81	4.38	0.73	101	4.53	0.54
Спец. бол. Младеновац	32	4.34	0.86	49	4.22	0.87	21	4.14	0.85
Инс. за рехабилитацију	71	4.62	0.54	45	4.56	0.66	49	4.65	0.88
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	26	4.88	0.33	27	4.41	0.50	25	4.72	0.54
Спец. бол. за орт. протетику	5	5.00	0.00	9	4.78	0.44	14	4.86	0.36
Спец. бол. Лазаревац	8	4.75	0.46	8	4.50	0.53	12	4.67	0.65
<b>ВМА</b>	262	4.53	0.63	476	3.87	0.90	/	/	/
<b>УКУПНО</b>	<b>1507</b>	<b>4.42</b>	<b>0.76</b>	<b>1879</b>	<b>4.24</b>	<b>0.85</b>	<b>1188</b>	<b>4.41</b>	<b>0.80</b>

Опште задовољство испитаника услугама дијагностике, када се изузму они који нису одговорили на ово питање (374, односно 14,7%) и они који су навели да нису користили ове услуге (263, односно 10,3%) је следеће: највећи број испитаника, 93%, је задовољан или веома задовољан овим услугама, 5,5% је индиферентно, док је свега 1,5% изразило незадовољство истим (Графикон 33). У односу на претходну годину посматрања, приметно је повећан је удео задовољних, а изразито смањен број испитаника који немају јасан став по овом питању, док је учешће незадовољних незнатно веће у односу на претходни период.

Графикон 33. Опште задовољство услугама дијагностике



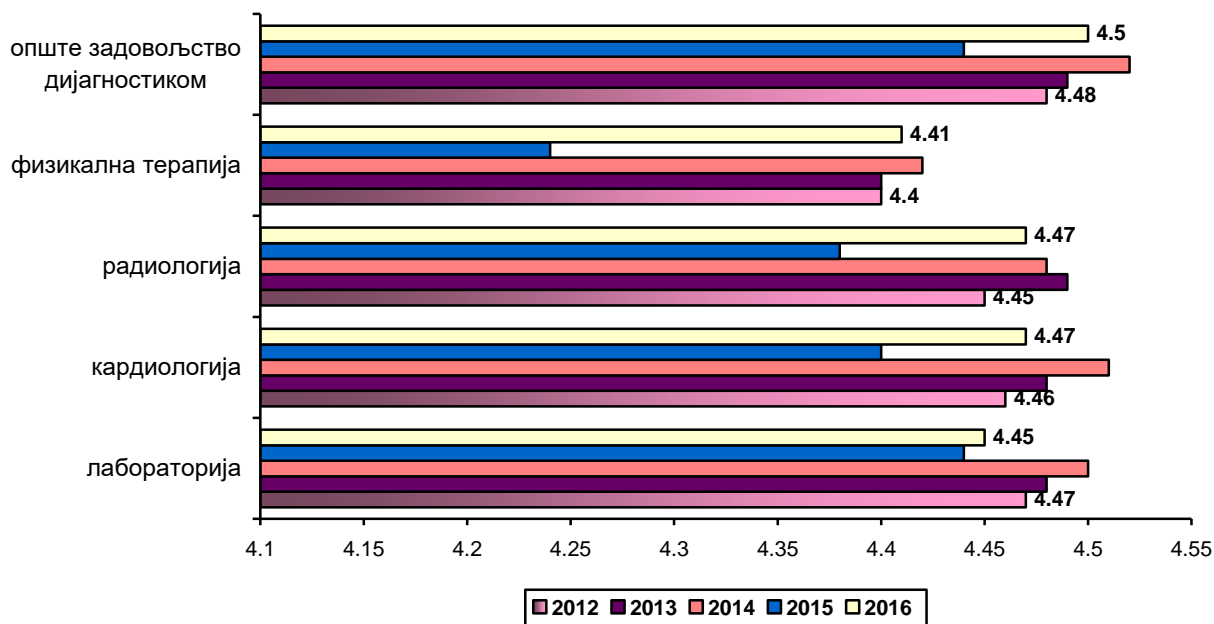
Услугама дијагностике у целини су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници „Свети Сава“ (просечна оцена 4,84) и Специјалној болници за отропедску протетику (4,79), а најмање задовољни пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (4,22) и КБЦ „Земун“ (4,40). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника дијагностичким услугама између различитих болница ( $F=3,698$ ,  $DF=15$ ,  $p=0,000$ ).

Табела 30. Опште задовољство дијагностиком - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014			2015			2016		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	731	4.46	0.67	758	4.41	0.77	670	4.44	0.72
КБЦ „Мишовић“	122	4.61	0.58	129	4.46	0.74	104	4.56	0.68
КБЦ „Звездара“	215	4.56	0.57	253	4.49	0.65	219	4.48	0.73
КБЦ „Земун“	168	4.48	0.63	186	4.35	0.72	129	4.40	0.82
КБЦ „Бежанијска коса“	149	4.48	0.70	197	4.69	0.62	131	4.63	0.59
Институт за КВБ „Дедиње“	92	4.58	0.70	100	4.73	0.51	87	4.69	0.49
ГАК „Народни фронт“	94	4.46	0.58	130	4.42	0.68	92	4.22	0.80
Институт за онкол. и рад. Србије	137	4.45	0.79	150	4.43	0.71	117	4.48	0.64
Инс. за реуматологију	32	4.53	0.72	40	4.55	0.68	39	4.69	0.52
Спец. бол. „Свети Сава“	48	4.75	0.43	75	4.80	0.40	49	4.84	0.37
Институт за ОХБ „Бањица“	115	4.54	0.58	95	4.52	0.54	124	4.53	0.64
Спец. бол. Младеновац	44	4.48	0.76	55	4.31	0.60	43	4.47	0.70
Инс. за рехабилитацију	70	4.57	0.55	41	4.63	0.58	49	4.59	0.89
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	24	4.83	0.38	26	4.23	0.65	22	4.64	0.49
Спец. бол. за орт. протетику	5	4.80	0.45	10	4.70	0.48	14	4.79	0.58
Спец. бол. Лазаревац	13	4.77	0.44	14	4.71	0.47	18	4.72	0.67
<b>ВМА</b>	634	4.54	0.65	773	4.32	0.83	/	/	/
<b>УКУПНО</b>	<b>2693</b>	<b>4.52</b>	<b>0.65</b>	<b>3032</b>	<b>4.44</b>	<b>0.74</b>	<b>1907</b>	<b>4.50</b>	<b>0.70</b>

Просечна оцена општег задовољства услугама дијагностике износи 4,5 и нешто је већа од оцене из претходне године. Пацијенти су најзадовољнији радиолошким и кардиолошким дијагностичким услугама (просечна оцена 4,47), а најмање задовољни услугама физикалне терапије (4,41). У односу на претходну годину задовољство корисника свим видовима дијагностичких услуга је порасло (Графикон 34).

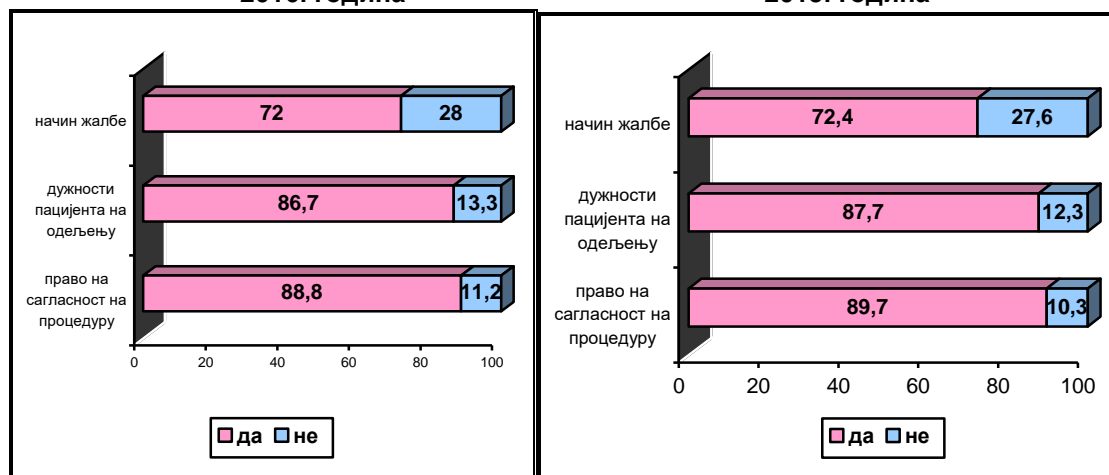
Графикон 34. Просечна оцена задовољства дијагностичким и терапијским услугама



- **Права и дужности пацијента током болничког лечења**

Око 11% пацијената лечених у болници се изјаснило да није упознато са правом на давање сагласности на предложену процедуру, а преко 13% није упознато са дужностима пацијената на болничким одељењима, док чак 28% пацијената није упознато са начином приговора и жалби. Добијени резултати указују да су у 2016. години пацијенти по свим ставкама били мање обавештени о својим правима и дужностима у односу на претходну годину посматрања (Графикон 35).

**Графикон 35. Обавештеност пацијената о правима и дужностима током болничког лечења 2016. година**



С правом да дају сагласност на предложену процедуру упознати су сви анкетирани пацијенти у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ и Специјалној болници за ортопедску протетику, а најмање пацијената са овим правом је упознато у ГАК „Народни фронт“, тек нешто више од 65%(Табела 31). Установљена је статистички високо значајна разлика између болница ( $\chi^2=93,947$ ,  $DF=15$ ,  $p=0,000$ ).

**Табела 31. Пацијент је упознат са правом на давање сагласности на процедуру**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КЦС	702	88.5	91	11.5	793	100
КБЦ „Мишовић“	140	93.3	10	6.7	150	100
КБЦ „Звездара“	251	89.3	30	10.7	281	100
КБЦ „Земун“	145	85.8	24	14.2	169	100
КБЦ „Бежанијска коса“	145	94.8	8	5.2	153	100
Институт за КВБ „Дедиње“	93	89.4	11	10.6	104	100
ГАК „Народни фронт“	85	65.4	45	34.6	130	100
Институт за онкологију и рад. Србије	130	94.2	8	5.8	138	100
Инс. за реуматологију	38	88.4	5	11.6	43	100
Спец. бол. „Свети Сава“	44	91.7	4	8.3	48	100
Институт за ОХБ „Бањица“	122	90.4	13	9.6	135	100
Спец. бол. Младеновац	39	88.6	5	11.4	44	100
Инс. за рехабилитацију	53	94.6	3	5.4	56	100
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	26	100.0			26	100
Спец. бол. за орт. протетику	13	100.0			13	100
Спец. бол. Лазаревац	16	94.1	1	5.9	17	100
ВМА	/	/	/	/	/	/
<b>УКУПНО</b>	<b>2042</b>	<b>88.8</b>	<b>258</b>	<b>11.2</b>	<b>2300</b>	<b>100</b>

Са дужностима на болничком одељењу током болничког лечења су најмање упознати пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (72%), док су сви пацијенти Специјалне болнице за ортопедску протетику и Специјалне болнице за ендемску нефропатију Лазаревац упознати са својим дужностима (Табела 32). У одговорима пацијената установљена је статистички високо значајна разлика између болница ( $\chi^2=117,593$ ,  $DF=15$ ,  $p=0,000$ ).

**Табела 32. Пацијент је упознат са дужностима на одељењу**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КЦС	664	84.9	118	15.1	782	100
КБЦ „Мишовић“	140	94.0	9	6.0	149	100
КБЦ „Звездара“	226	83.7	44	16.3	270	100
КБЦ „Земун“	142	85.5	24	14.5	166	100
КБЦ „Бежанијска коса“	141	93.4	10	6.6	151	100
Институт за КВБ „Дедиње“	84	86.6	13	13.4	97	100
ГАК „Народни фронт“	83	61.9	51	38.1	134	100
Институт за онкологију и рад. Србије	132	98.5	2	1.5	134	100
Инс. за реуматологију	40	90.9	4	9.1	44	100
Спец. бол. „Свети Сава“	42	91.3	4	8.7	46	100
Институт за ОХБ „Бањица“	125	91.2	12	8.8	137	100
Спец. бол. Младеновац	39	88.6	5	11.4	44	100
Инс. за рехабилитацију	53	93.0	4	7.0	57	100
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	26	96.3	1	3.7	27	100
Спец. бол. за орт. протетику	13	100.0			13	100
Спец. бол. Лазаревац	17	100.0			17	100
ВМА	/	/	/	/	/	/
<b>УКУПНО</b>	<b>1967</b>	<b>86,7</b>	<b>301</b>	<b>13,3</b>	<b>2268</b>	<b>100</b>

О начину приговора или жалбе у случају незадовољства пруженом услугом, односно болничким лечењем, упознати су сви анкетирани пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију, а далеко најмање пацијената је упознато са овом процедуром у ГАК „Народни фронт“, тек нешто више од трећине (35,7%) (Табела 33). Установљена је статистички високо значајна разлика у познавању начина жалбе пацијената између болница ( $\chi^2=131,583$ ,  $DF=15$ ,  $p=0,000$ )

**Табела 33. Пацијент је обавештен о начину приговора и жалбе**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КЦС	538	69.7	234	30.3	772	100
КБЦ „Мишовић“	113	80.1	28	19.9	141	100
КБЦ „Звездара“	184	70.2	78	29.8	262	100
КБЦ „Земун“	117	70.9	48	29.1	165	100
КБЦ „Бежанијска коса“	119	79.9	30	20.1	149	100
Институт за КВБ „Дедиње“	69	69.0	31	31.0	100	100
ГАК „Народни фронт“	46	35.7	83	64.3	129	100
Институт за онкологију и рад. Србије	108	84.4	20	15.6	128	100
Инс. за реуматологију	30	73.2	11	26.8	41	100
Спец. бол. „Свети Сава“	41	91.1	4	8.9	45	100
Институт за ОХБ „Бањица“	102	76.7	31	23.3	133	100
Спец. бол. Младеновац	35	81.4	8	18.6	43	100
Инс. за рехабилитацију	46	83.6	9	16.4	55	100
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	24	85.7	4	14.3	28	100
Спец. бол. за орт. протетику	11	84.6	2	15.4	13	100
Спец. бол. Лазаревац	16	100.0			16	100
ВМА	/	/	/	/	/	/
<b>УКУПНО</b>	<b>1599</b>	<b>72.0</b>	<b>621</b>	<b>28.0</b>	<b>2220</b>	<b>100</b>

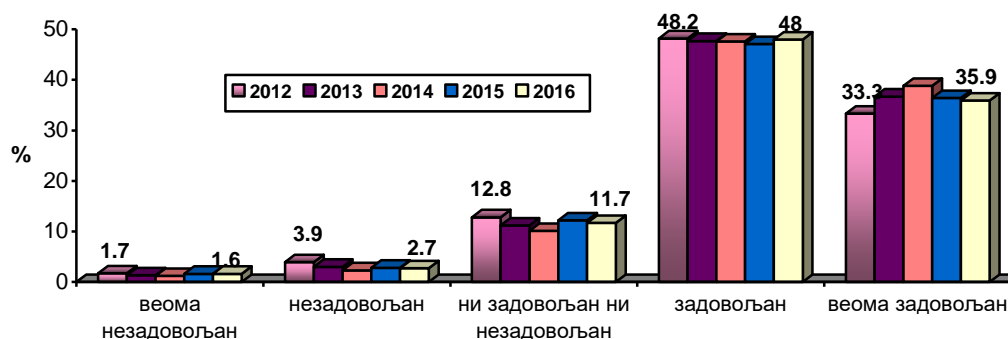


- **Исхрана**

Задовољство услугама исхране испитивано је кроз неколико питања која су се односила на време и начин сервирања хране, укус, разноврсност, температуру и количину хране, да ли је пацијент имао одговарајућу дијету, као и опште задовољство услугама исхране.

Временом сервирања хране незадовољно је 4,3% испитаника, 11,7% нема јасно изражен став по овом питању, док је око 84% задовољно или веома задовољно временом када добијају оброке (Графикон 36), што су резултати слични онима од претходне године.

**Графикон 36. Време сервирања хране**



Временом сервирања хране најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ортопедску протетику (просечна оцена 4,64) и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,60), а најмање задовољни су пацијенти у КБЦ „Земун“ (4,00). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената временом сервирања хране између различитих болница ( $F=5,335$ ,  $DF=15$ ,  $p=0,000$ ).

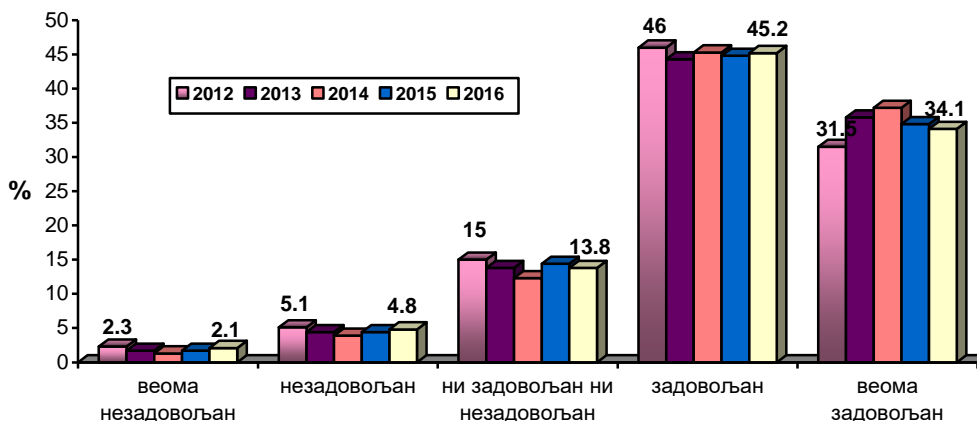
**Табела 34. Време сервирања хране - просечна оцена**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014			2015			2016		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	905	4.04	0.87	939	4.02	0.85	818	4.07	0.87
КБЦ „Мишовић“	170	4.33	0.72	169	4.03	1.02	145	4.06	0.86
КБЦ „Звездара“	316	4.17	0.87	329	<b>3.93</b>	1.00	282	4.04	0.91
КБЦ „Земун“	227	4.10	0.88	241	4.03	0.88	164	<b>4.00</b>	0.91
КБЦ „Бежанијска коса“	167	4.26	0.70	224	4.34	0.81	150	4.35	0.63
Институт за КВБ „Дедиње“	115	4.31	0.74	117	4.19	0.75	114	4.25	0.72
ГАК „Народни фронт“	134	4.17	0.77	171	4.15	0.70	141	4.04	0.97
Институт за онкол. и рад. Србије	175	<b>4.02</b>	0.90	188	4.12	0.81	150	4.09	0.89
Инс. за реуматологију	35	4.34	0.68	44	4.27	0.66	47	4.23	0.79
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.47	0.65	74	4.54	0.53	48	4.60	0.57
Институт за ОХБ „Бањица“	140	4.43	0.67	109	4.38	0.66	141	4.43	0.65
Спец. бол. Младеновац	52	4.31	0.85	57	4.14	0.61	46	4.04	0.79
Инс. за рехабилитацију	80	4.30	0.60	51	4.43	0.78	58	4.45	0.60
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	28	4.61	0.50	30	3.97	0.67	29	4.17	0.66
Спец. бол. за орт. протетику	6	<b>4.83</b>	0.41	11	4.18	0.60	14	<b>4.64</b>	0.50
Спец. бол. Лазаревац	16	4.62	0.50	14	<b>4.64</b>	0.63	18	4.56	0.86
<b>ВМА</b>	845	4.31	0.74	881	4.24	0.84	/	/	/
<b>УКУПНО</b>	<b>3460</b>	<b>4.20</b>	<b>0.81</b>	<b>3649</b>	<b>4.14</b>	<b>0.85</b>	<b>2365</b>	<b>4.14</b>	<b>0.85</b>



Када је у питању начин сервирања хране, незадовољно и веома незадовољно је 5,9% испитаника, 13,8% нема став по овом питању, док је 79,3% задовољно или веома задовољно начином на који им се сервира храна, нешто мање у односу на претхону годину (Графикон 37).

Графикон 37. Начин сервирања хране



Као и претходне године, начином сервирања хране најзадовољнији су били пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,72) и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,59). Најмање задовољни су пацијенти у КБЦ „Земун“ (3,86) и ГАК „Народни фронт“ (3,87). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената начином сервирања болничке хране између различитих болница ( $F=6,618$   $DF=15$ ,  $p=0,000$ ).

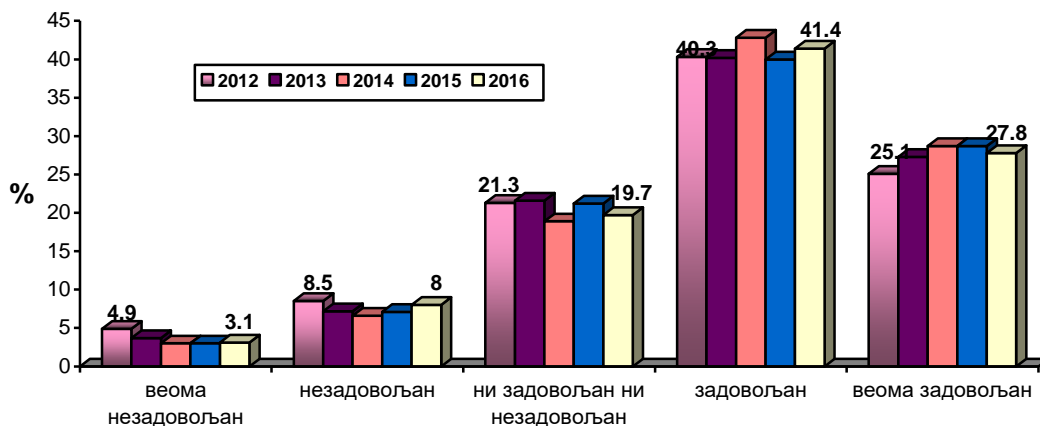
Табела 35. Начин сервирања хране - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014			2015			2016		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	891	3.95	0.929	923	3.93	0.93	805	3.97	0.93
КБЦ „Мишовић“	164	4.23	0.824	166	4.11	0.97	143	3.94	0.85
КБЦ „Звездара“	312	4.12	0.885	325	<b>3.85</b>	0.99	278	3.92	1.01
КБЦ „Земун“	226	4.00	0.964	236	3.94	0.94	164	<b>3.86</b>	1.06
КБЦ „Бежанијска коса“	167	4.15	0.903	217	4.27	0.91	150	4.15	0.89
Институт за КВБ „Дедиње“	114	4.26	0.799	116	4.25	0.68	109	4.26	0.82
ГАК „Народни фронт“	132	4.11	0.764	172	3.96	0.86	141	3.87	1.04
Институт за онкол. и рад. Србије	167	<b>3.85</b>	1.033	183	3.97	0.88	145	4.10	0.87
Инс. за реуматологију	35	4.26	0.701	43	4.26	0.76	45	4.24	0.80
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.47	0.680	75	4.47	0.58	49	4.59	0.64
Институт за ОХБ „Бањица“	137	4.39	0.646	106	4.32	0.78	140	4.36	0.71
Спец. бол. Младеновац	48	4.38	0.761	58	4.14	0.71	45	3.89	0.93
Инс. за рехабилитацију	78	4.21	0.762	49	4.43	0.84	58	4.48	0.60
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	26	4.46	0.508	30	3.87	0.73	28	4.14	0.65
Спец. бол. за орт. протетику	6	<b>4.83</b>	0.408	11	4.18	0.60	14	4.50	0.52
Спец. бол. Лазаревац	16	4.75	0.447	14	<b>4.71</b>	0.47	18	<b>4.72</b>	0.57
<b>ВМА</b>	841	4.27	0.774	881	4.18	0.86	/	/	/
<b>УКУПНО</b>	<b>3409</b>	<b>4.13</b>	<b>0.868</b>	<b>3605</b>	<b>4.07</b>	<b>0.90</b>	<b>2332</b>	<b>4.04</b>	<b>0.93</b>

Укусом хране није задовољно 11% испитаника, скоро 20% се изјашњава неутрално, док је само 69% задовољних или веома задовољних укусом хране коју добијају у болници. У

односу на претходну годину, више је пацијената незадовољних укусом хране (Графикон 38).

Графикон 38. Задовољство пацијента укусом хране у болници



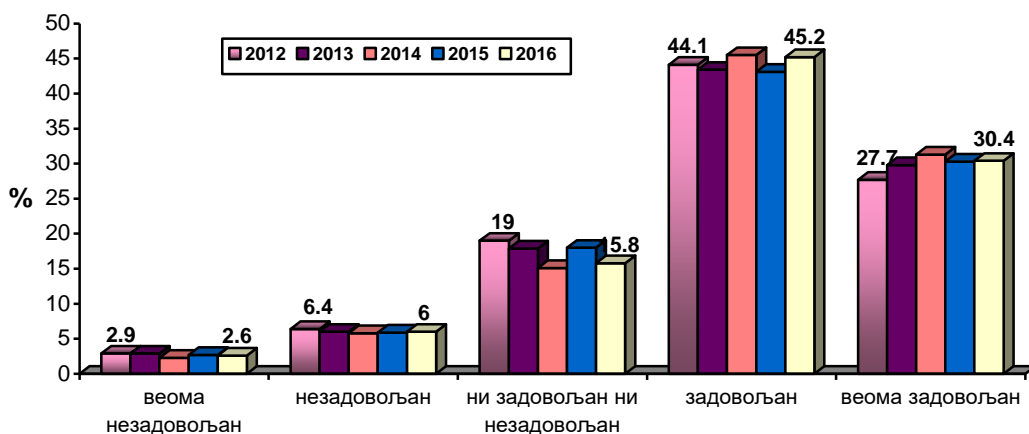
Укусом болничке хране најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ортопедску протетику (просечна оцена 4,57) и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,47), а најмање задовољни су пацијенти у КБЦ „Земун“ (3,34) (табела 36.) Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената укусом болничке хране између различитих болница ( $F=9,363$ ,  $DF=15$ ,  $p=0,000$ ).

Табела 36. Укус хране у болници - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014			2015			2016		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	883	3.68	1.03	922	3.69	1.02	803	3.74	1.01
КБЦ „Мишовић“	167	3.99	0.94	166	3.90	1.08	145	3.79	0.96
КБЦ „Звездара“	312	3.78	1.07	327	<b>3.52</b>	1.09	278	3.71	1.04
КБЦ „Земун“	225	3.60	1.16	240	3.69	1.07	163	<b>3.34</b>	1.15
КБЦ „Бежанијска коса“	170	3.85	0.99	220	4.10	1.00	149	4.14	0.84
Институт за КВБ „Дедиње“	113	4.12	0.94	117	4.20	.69	113	4.07	0.95
ГАК „Народни фронт“	133	3.82	0.88	170	3.70	1.03	140	3.76	1.06
Институт за онкол. и рад. Србије	165	<b>3.65</b>	1.06	183	3.70	1.01	146	3.76	1.10
Инс. за реуматологију	34	3.88	0.95	42	3.81	1.09	45	3.98	0.99
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.47	0.65	73	4.44	0.58	49	4.47	0.79
Институт за ОХБ „Бањица“	140	4.19	0.85	108	4.33	0.70	139	4.27	0.84
Спец. бол. Младеновац	47	4.45	0.72	58	3.93	0.92	46	3.76	0.99
Инс. за рехабилитацију	81	4.00	0.87	50	4.04	1.05	58	4.10	0.89
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	26	4.31	0.79	29	3.79	0.73	28	3.82	0.98
Спец. бол. за орт. протетику	6	<b>4.67</b>	0.52	11	4.00	0.89	14	<b>4.57</b>	0.65
Спец. бол. Лазаревац	16	4.44	0.81	14	<b>4.64</b>	0.50	18	4.44	0.86
<b>ВМА</b>	841	4.03	0.91	881	3.97	0.98	/	/	/
<b>УКУПНО</b>	<b>3408</b>	<b>3.88</b>	<b>1.00</b>	<b>3611</b>	<b>3.84</b>	<b>1.02</b>	<b>2334</b>	<b>3.83</b>	<b>1.02</b>

Око 8,6% испитаника сматра да храна није задовољавајуће температуре, 15,8% нема став по овом питању, док је само 75,6% задовољно или веома задовољно температуром хране која се сервира, уз повећање учешћа ове категорије пацијената у односу на претходну годину (Графикон 39).

Графикон 39. Задовољство пацијената температуром хране у болници



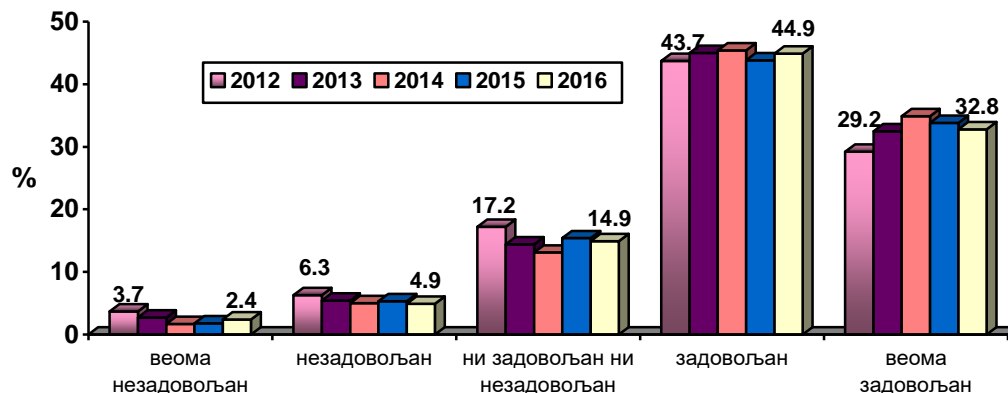
Температуром болничке хране најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,56) и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,55), а најмање задовољни су пацијенти у КБЦ „Земун“ (3,72), КБЦ „Др Д. Мишовић“ и Институту за онкологију и радиологију Србије (по 3,79). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства температуром болничке хране између различитих болница ( $F=9,400$ ,  $DF=15$ ,  $p=0,000$ ).

Табела 37. Температура хране у болници - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014			2015			2016		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	875	3.77	1.03	915	3.76	1.01	802	3.80	0.99
КБЦ „Мишовић“	164	4.07	0.91	162	3.97	1.06	142	3.79	1.02
КБЦ „Звездара“	312	3.93	0.91	322	3.75	1.03	277	3.87	0.94
КБЦ „Земун“	223	3.96	0.90	235	3.91	0.89	159	<b>3.72</b>	1.12
КБЦ „Бежанијска коса“	169	4.08	0.90	220	4.26	0.90	150	4.31	0.65
Институт за КВБ „Дедиње“	113	4.18	0.88	115	4.24	0.71	109	4.15	0.83
ГАК „Народни фронт“	133	4.20	0.71	170	3.90	0.96	141	3.94	1.01
Институт за онкологију и рад. Србије	166	<b>3.61</b>	1.14	182	<b>3.68</b>	1.14	145	3.79	1.12
Инс. за реуматологију	34	4.06	0.78	42	3.93	0.81	44	4.05	1.01
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.51	0.62	73	<b>4.51</b>	0.63	49	4.55	0.61
Институт за ОХБ „Бањица“	137	4.42	0.58	107	4.39	0.58	141	4.42	0.68
Спец. бол. Младеновац	46	4.41	0.72	58	4.05	0.71	46	3.87	0.91
Инс. за рехабилитацију	77	4.08	0.88	49	4.33	0.85	57	4.33	0.61
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	26	4.38	0.75	30	3.93	0.58	28	4.11	0.69
Спец. бол. за орт. протетику	6	4.50	0.84	11	4.18	0.60	14	4.36	0.74
Спец. бол. Лазаревац	16	<b>4.69</b>	0.60	14	4.50	0.85	18	<b>4.56</b>	0.86
<b>ВМА</b>	842	4.01	0.93	881	3.94	0.98	/	/	/
<b>УКУПНО</b>	<b>3388</b>	<b>3.98</b>	<b>0.95</b>	<b>3586</b>	<b>3.92</b>	<b>0.98</b>	<b>2322</b>	<b>3.95</b>	<b>0.97</b>

Количину хране која се сервира пацијентима у болници 7,3% испитаника сматра недовољном, скоро 15% нема став по овом питању, док је 77,7% задовољно и веома задовољно количином хране коју добијају. У односу на прошлу годину, смањен је удео пацијената који су веома задовољни, а повећан удео пацијената који су веома незадовољни количином хране у болници (Графикон 40)

Графикон 40. Задовољство пацијената количином хране у болници



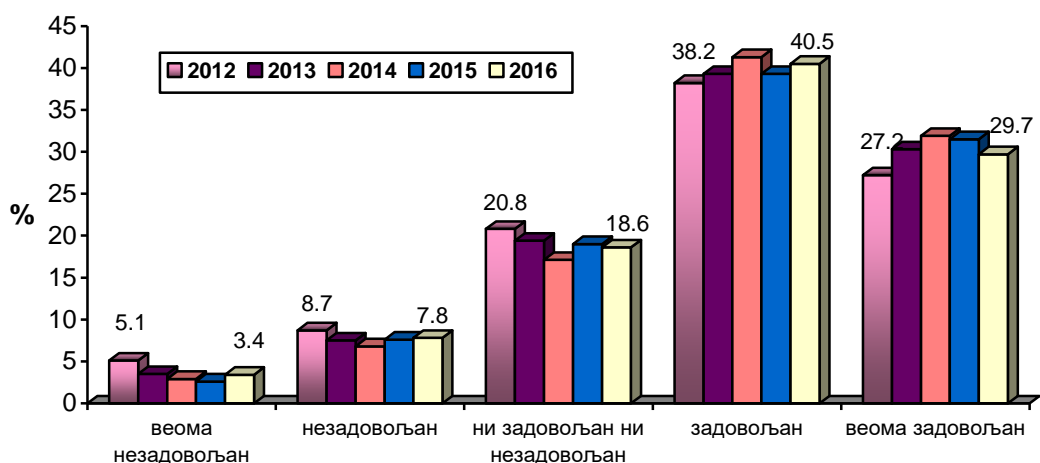
Количином болничке хране најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,67) и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,61), а најмање задовољни су пацијенти у КБЦ „Земун“ (3,71) и КБЦ „Звездара“ (3,83). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства количином болничке хране између различитих болница ( $F=7,283$ ,  $DF=15$ ,  $p=0,000$ ).

Табела 38. Количина хране у болници - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014			2015			2016		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	874	3.90	0.963	922	3.91	0.92	794	3,97	0,93
КБЦ „Мишовић“	162	4.17	0.838	162	3.98	1.09	143	4,01	0,85
КБЦ „Звездара“	305	3.99	0.953	325	<b>3.73</b>	1.04	275	3,83	1,01
КБЦ „Земун“	223	3.98	0.954	237	3.88	0.95	161	<b>3,71</b>	1,09
КБЦ „Бежанијска коса“	170	3.98	0.967	219	4.23	0.95	150	4,27	0,70
Институт за КВБ „Дедиње“	114	4.23	0.820	116	4.23	0.71	110	4,12	0,93
ГАК „Народни фронт“	131	4.03	0.868	171	3.98	0.85	140	3,85	1,14
Институт за онкол. и рад. Србије	164	3.80	0.952	181	3.81	1.02	147	3,88	1,01
Инс. за реуматологију	33	4.18	0.882	43	4.09	0.78	45	4,20	0,87
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.43	0.764	74	4.47	0.62	49	4,61	0,57
Институт за ОХБ „Бањица“	137	4.23	0.776	105	4.32	0.67	139	4,30	0,78
Спец. бол. Младеновац	49	4.41	0.734	59	4.00	0.89	44	3,91	0,86
Инс. за рехабилитацију	78	4.10	0.877	47	4.30	0.91	58	4,41	0,75
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	26	4.46	0.647	30	4.00	0.59	28	4,07	0,72
Спец. бол. за орт. протетику	6	<b>4.67</b>	0.516	11	4.18	0.75	14	4,43	0,51
Спец. бол. Лазаревац	16	4.56	0.629	14	<b>4.64</b>	0.50	18	<b>4,67</b>	0,59
<b>ВМА</b>	840	4.23	0.831	881	4.18	0.88			
<b>УКУПНО</b>	<b>3377</b>	<b>4.07</b>	<b>0.909</b>	<b>3597</b>	<b>4.02</b>	<b>0.93</b>	<b>2315</b>	<b>4,01</b>	<b>0,94</b>

Разноврсност хране 11% испитаника оцењује неповољно, 19% нема став по овом питању, док је око 70% задовољно или веома задовољно разноврсношћу исхране, што је на нивоу прошле године.

Графикон 41. Задовољство пацијената разноврсношћу хране у болници



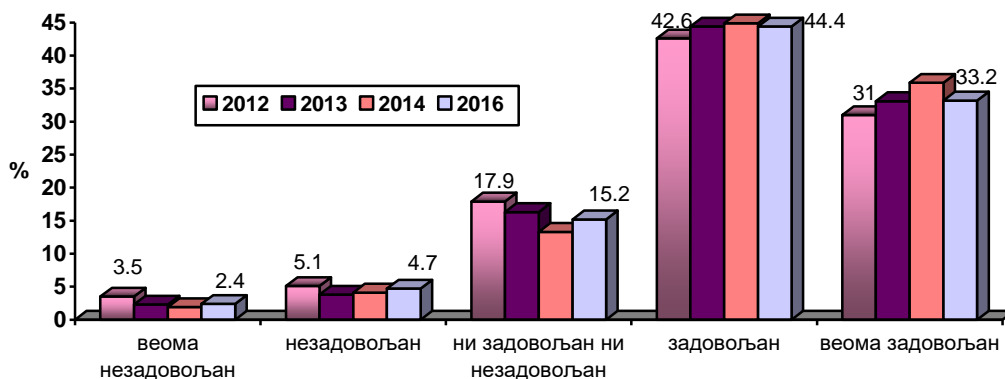
Разноврсношћу болничке хране најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,71) и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,55), а најмање задовољни су пацијенти у КБЦ „Земун“ (3,49) и КБЦ „Звездара“ (3,70). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства разноврсношћу болничке хране између различитих болница ( $F=6,825$ ,  $DF=15$ ,  $p=0,000$ ).

Табела 39. Разноврсност хране у болници - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014			2015			2016		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	868	3.71	1.055	905	3.73	1.01	792	3,77	1,05
КБЦ „Мишовић“	161	4.06	0.927	160	3.93	1.09	142	3,89	0,98
КБЦ „Звездара“	302	3.86	1.038	317	<b>3.55</b>	1.12	278	3,70	1,03
КБЦ „Земун“	221	3.69	1.123	235	3.80	1.03	161	<b>3,49</b>	1,18
КБЦ „Бежанијска коса“	166	3.80	1.074	221	4.06	1.11	149	4,11	0,94
Институт за КВБ „Дедиње“	111	4.18	0.811	115	4.23	0.70	106	4,14	0,89
ГАК „Народни фронт“	131	4.02	0.911	170	3.88	0.95	138	3,86	1,08
Институт за онкол. и рад. Србије	163	<b>3.67</b>	1.077	180	3.69	1.08	145	3,73	1,07
Инс. за реуматологију	32	3.97	0.897	42	4.00	0.96	45	4,00	1,04
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.43	0.764	73	4.44	0.73	49	4,55	0,65
Институт за ОХБ „Бањица“	138	4.08	0.952	107	4.01	0.98	138	4,11	0,98
Спец. бол. Младеновац	47	4.36	0.735	57	4.05	0.79	43	3,74	0,98
Инс. за рехабилитацију	79	3.99	0.899	48	4.17	0.97	57	4,09	0,97
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	25	4.44	0.651	28	3.79	0.74	28	3,96	0,74
Спец. бол. за орт. протетику	6	<b>4.83</b>	0.408	11	4.00	0.77	14	4,29	0,61
Спец. бол. Лазаревац	16	4.56	0.727	14	<b>4.64</b>	0.50	17	<b>4,71</b>	0,59
<b>ВМА</b>	842	4.12	0.917	881	4.07	0.96			
<b>УКУПНО</b>	<b>3357</b>	<b>3.93</b>	<b>1.008</b>	<b>3564</b>	<b>3.89</b>	<b>1.02</b>	<b>2302</b>	<b>3,85</b>	<b>1,04</b>

Око 7% испитаника сматра да није добило одговарајућу дијету, 15% нема став по овом питању, док 78% одговарајућу дијету оцењује као „задовољан“ или „веома задовољан“, слично као и претходних година.

Графикон 42. Задовољство пацијената одговарајућом дијетом у болници



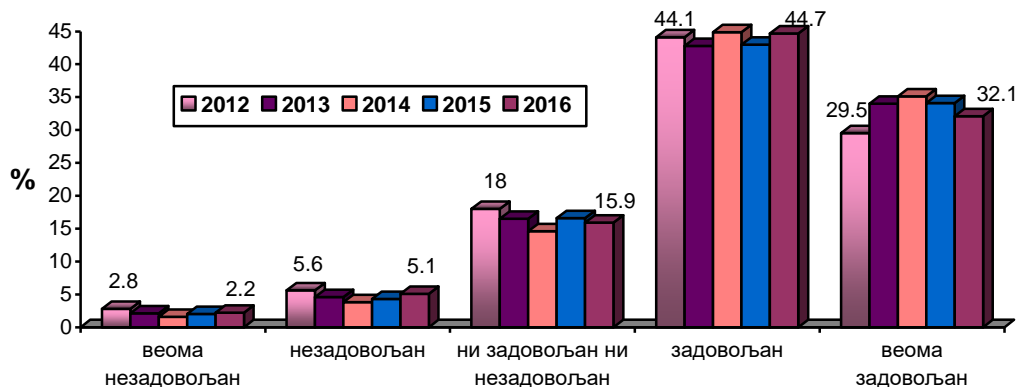
Дијетом коју су добили у болници најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,57) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,56), а најмање задовољни су пацијенти у КБЦ „Земун“ (3,71) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,83). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената дијетом коју су добили у болници између различитих болница ( $F=5,910$ ,  $DF=15$ ,  $p=0,000$ ).

Табела 40. Одговарајућа дијета у болници - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014			2015			2016		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	807	3.93	0.93	836	3.90	0.92	731	3,98	0,91
КБЦ „Мишовић“	156	4.21	0.83	159	4.05	1.02	137	3,98	0,89
КБЦ „Звездара“	291	4.03	0.92	308	3.75	1.04	271	3,84	1,03
КБЦ „Земун“	206	<b>3.90</b>	1.01	226	<b>3.85</b>	0.98	147	<b>3,71</b>	1,13
КБЦ „Бежанијска коса“	159	4.09	0.87	207	4.29	0.88	144	4,28	0,73
Институт за КВБ „Дедиње“	107	4.15	0.93	113	4.18	0.80	102	4,11	0,89
ГАК „Народни фронт“	128	4.12	0.83	160	3.94	0.90	129	3,95	1,01
Институт за онкол. и рад. Србије	136	3.93	0.98	153	3.95	0.98	127	3,93	1,01
Инс. за реуматологију	27	4.11	0.75	41	4.22	0.72	38	4,11	1,09
Спец. бол. „Свети Сава“	44	4.43	0.82	72	4.56	0.58	49	4,53	0,68
Институт за ОХБ „Бањица“	119	4.23	0.81	95	4.15	0.84	127	4,35	0,81
Спец. бол. Младеновац	46	4.37	0.74	55	4.05	0.76	41	3,83	0,89
Инс. за рехабилитацију	64	4.09	0.87	49	4.35	0.90	50	4,18	0,77
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	23	4.48	0.73	26	4.00	0.63	27	4,19	0,68
Спец. бол. за орт. протетику	6	<b>4.83</b>	0.41	10	4.20	0.63	14	<b>4,57</b>	0,51
Спец. бол. Лазаревац	16	4.62	0.62	14	<b>4.64</b>	0.50	18	4,56	0,86
<b>ВМА</b>	743	4.23	0.85	881	4.07	0.89			
<b>УКУПНО</b>	<b>3078</b>	<b>4.09</b>	<b>0.90</b>	<b>3405</b>	<b>4.01</b>	<b>0.93</b>	<b>2152</b>	<b>4,01</b>	<b>0,94</b>

Опште задовољство услугама исхране се оцењује на следећи начин: 7,3% испитаника је изразило незадовољство; 15,9% нема став по овом питању, док 76,8% су у категорији задовољних или веома задовољних. Опште задовољство услугама исхране се није значајно мењало у посматраном петогодишњем периоду (графикон 43).

Графикон 43. Опште задовољство услугама исхране



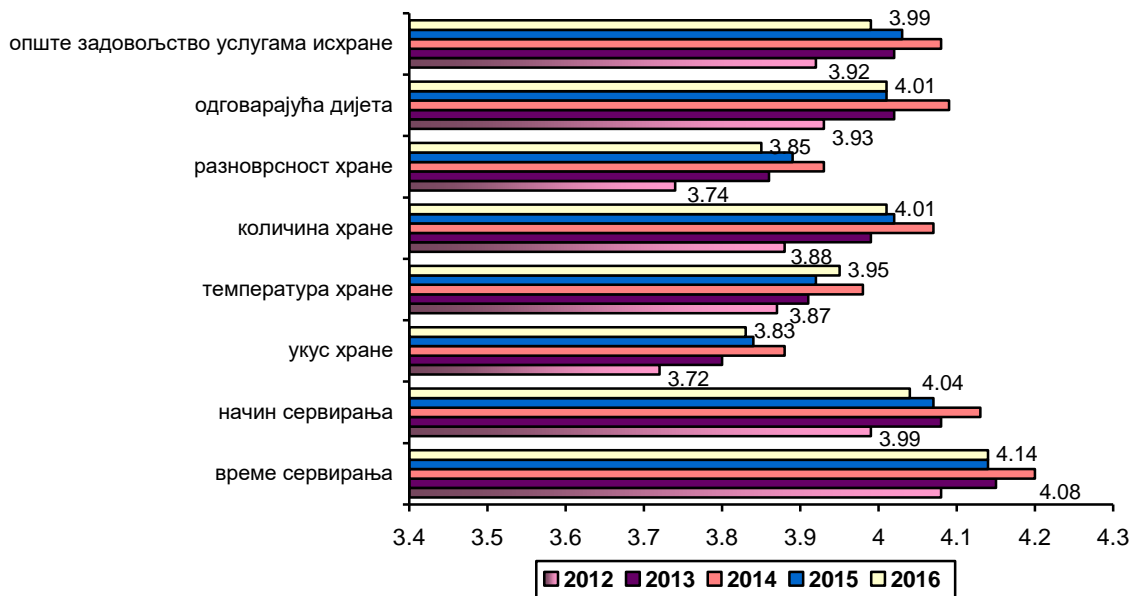
Болничком исхраном у целини најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,57) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,56), а најмање задовољни су пацијенти у КБЦ „Земун“ (3,61) и КБЦ „Звездара“ (3,87). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената болничком исхраном у целини између различитих болница ( $F=7,826$ ,  $DF=15$ ,  $p=0,000$ ).

Табела 41. Опште задовољство болничком исхраном - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014			2015			2016		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	889	3.89	0.959	927	3.90	.93	809	3,92	0,93
КБЦ „Мишовић“	170	4.18	0.812	167	4.03	1.04	144	3,97	0,90
КБЦ „Звездара“	314	4.01	0.903	323	<b>3.76</b>	1.03	278	3,87	0,99
КБЦ „Земун“	225	3.96	0.923	241	3.90	.98	166	<b>3,61</b>	1,12
КБЦ „Бежанијска коса“	168	4.12	0.874	222	4.23	.96	149	4,22	0,74
Институт за КВБ „Дедиње“	116	4.27	0.762	115	4.33	.68	107	4,23	0,78
ГАК „Народни фронт“	133	4.08	0.755	170	3.95	.90	139	3,88	1,04
Институт за онкол. и рад. Србије	163	<b>3.81</b>	0.985	183	3.87	.97	146	3,95	0,98
Инс. за реуматологију	34	4.00	0.816	45	4.09	.92	44	4,18	0,90
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.49	0.681	73	4.49	.56	49	4,55	0,61
Институт за ОХБ „Бањица“	137	4.31	0.713	107	4.31	.69	137	4,36	0,70
Спец. бол. Младеновац	49	4.47	0.710	57	4.05	.77	45	3,93	0,86
Инс. за рехабилитацију	79	4.20	0.791	51	4.29	.97	58	4,26	0,89
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	26	4.62	0.496	29	4.03	.73	29	4,17	0,85
Спец. бол. за орт. протетику	6	4.67	0.516	11	4.27	.65	14	<b>4,57</b>	0,65
Спец. бол. Лазаревац	16	<b>4.69</b>	0.602	14	<b>4.64</b>	.50	18	4,56	0,86
<b>ВМА</b>	841	4.22	0.820	881	4.15	.88			
<b>УКУПНО</b>	<b>3415</b>	<b>4.08</b>	<b>0.885</b>	<b>3616</b>	<b>4.03</b>	<b>.93</b>	<b>2332</b>	<b>3,99</b>	<b>0,94</b>

Просечна оцена задовољства услугама исхране износи 3,99 и показује да су пацијенти у болницама у Београду, од свих аспеката болничког смештаја и третмана, најмање задовољни исхраном. Пацијентима највише смета укус хране (просечна оцена 3,83), а затим разноврсност и температура хране. Пацијенти су најзадовољнији временом сервирања хране (просечна оцена 4,14) и начином сервирања хране, што одговара резултатима из претходне године.

**Графикон 44. Просечна оцена задовољства услугама исхране током боравка у болници**

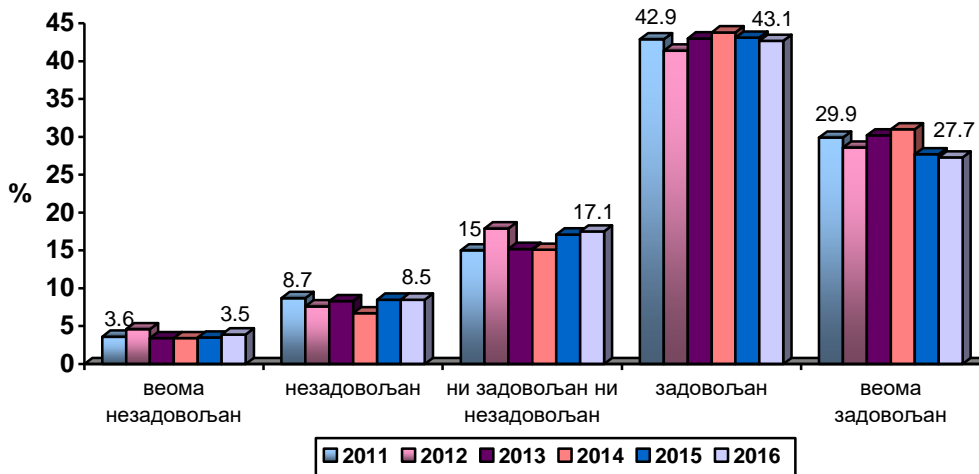


• **Смештај**

Задовољство пацијената условима болничког смештаја испитивано је кроз питања која се односе на удобност кревета, чистоћу собе и тоалета, температуру и опрему собе и опште задовољство болничким смештајем.

Удобношћу кревета је незадовољно 12% испитаника, 17% није имало став по овом питању, док је око 71% задовољно.

**Графикон 45. Задовољство испитаника удобношћу болничких кревета**



Удобношћу болничких кревета најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,89) и Институту за рехабилитацију (4,61), а најмање задовољни су пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,51) и ГАК „Народни фронт“ (3,58). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената удобношћу болничких кревета између различитих болница ( $F=11,577$ ,  $DF=15$ ,  $p=0,000$ ).

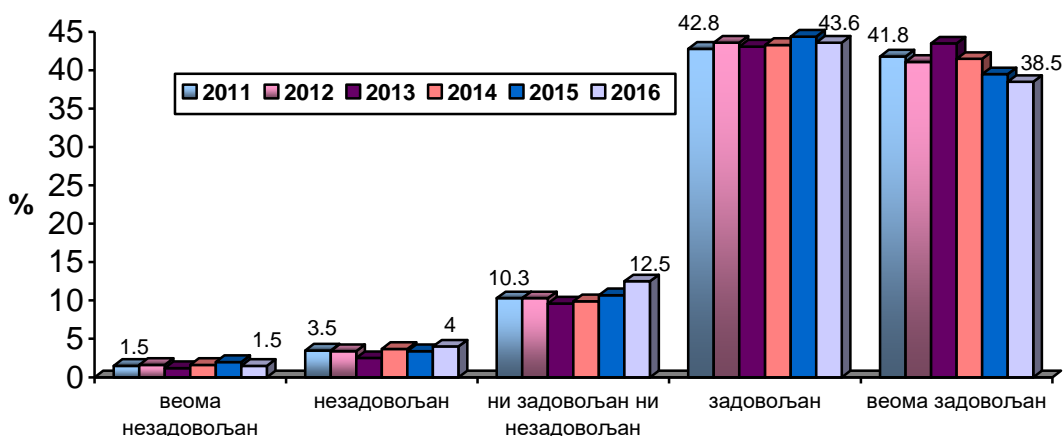


Табела 42. Удобност болничких кревета - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014			2015			2016		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	953	3.60	1.12	903	<b>3.66</b>	1.13	822	3.65	1.055
КБЦ „Мишовић“	172	3.99	1.02	180	4.38	0.80	154	4.21	0.845
КБЦ „Звездара“	332	3.63	1.05	317	3.75	1.09	285	3.71	1.115
КБЦ „Земун“	244	3.77	1.00	229	3.97	0.88	164	3.71	1.095
КБЦ „Бежанијска коса“	220	3.61	1.10	175	3.85	1.00	153	3.74	1.050
Институт за КВБ „Дедиње“	119	4.22	0.85	119	4.26	0.92	114	4.12	0.811
ГАК „Народни фронт“	184	3.85	1.03	132	3.67	1.04	141	3.58	1.122
Институт за онколог. и рад. Србије	189	3.66	1.10	179	<b>3.66</b>	1.10	151	3.74	1.005
Инс. за реуматологију	43	3.86	1.17	35	3.97	0.98	48	4.56	0.712
Спец. бол. „Свети Сава“	75	4.47	0.68	49	4.37	0.76	49	4.39	0.759
Институт за ОХБ „Бањица“	108	3.83	1.02	141	4.03	0.84	138	3.80	1.139
Спец. бол. Младеновац	57	3.96	0.87	52	4.23	0.85	45	<b>3.51</b>	1.014
Инс. за рехабилитацију	50	4.62	0.57	81	4.19	0.84	59	4.61	0.526
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	30	<b>3.57</b>	0.94	28	4.36	0.73	29	4.03	0.778
Спец. бол. за орт. протетику	11	3.64	0.81	6	4.33	0.82	14	4.29	0.825
Спец. бол. Лазаревац	14	<b>4.64</b>	0.63	16	<b>4.44</b>	0.73	18	<b>4.89</b>	0.323
<b>ВМА</b>	881	4.06	0.89	841	4.11	0.87			
<b>УКУПНО</b>	<b>3682</b>	<b>3.83</b>	<b>1.04</b>	<b>3483</b>	<b>3.92</b>	<b>1.01</b>	<b>2384</b>	<b>3.81</b>	<b>1.053</b>

Када је у питању чистоћа собе, незадовољно је 5,5% испитаника, 12,5% нема став по овом питању, док је 82% задовољно чистоћом болесничке собе, што је нешто мање задовољних него претходне године.

Графикон 46. Задовољство испитаника чистоћом болесничке собе



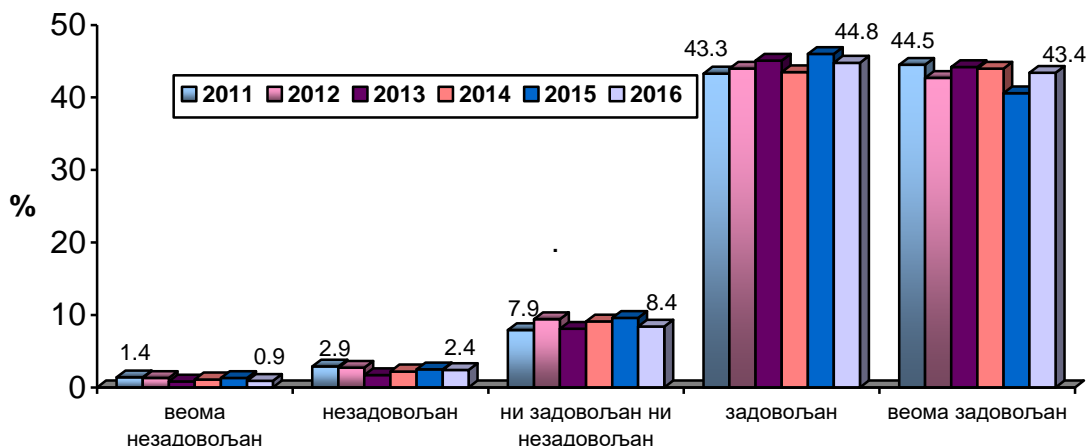
Чистоћом болесничке собе најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,94) и Институту за рехабилитацију (4,65), а најмање задовољни су пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,68) и КЦС (3,94). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената чистоћом болесничке собе између различитих болница ( $F=11,323$ ,  $DF=15$ ,  $p=0,000$ ).

Табела 43. Задовољство чистоћом болесничке собе - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014			2015			2016		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	947	3.86	1.06	897	<b>3.93</b>	1.04	819	3.94	0.946
КБЦ „Мишовић“	173	4.32	0.91	178	4.49	0.78	157	4.37	0.710
КБЦ „Звездара“	331	3.87	0.97	315	3.96	0.97	288	4.02	0.957
КБЦ „Земун“	245	4.20	0.78	229	4.22	0.81	165	4.16	0.926
КБЦ „Бежанијска коса“	220	4.05	0.88	174	4.13	0.89	152	4.14	0.899
Институт за КВБ „Дедиње“	119	4.48	0.64	118	4.59	0.54	112	4.44	0.612
ГАК „Народни фронт“	182	4.23	0.70	131	4.15	0.76	140	4.05	0.884
Институт за онкол. и рад. Србије	187	4.05	0.90	168	4.03	0.84	147	4.24	0.746
Инс. за реуматологију	42	4.55	0.63	34	4.47	0.51	46	4.59	0.580
Спец. бол. „Свети Сава“	75	<b>4.65</b>	0.48	49	4.59	0.57	49	4.61	0.533
Институт за ОХБ „Бањица“	108	4.52	0.59	139	4.38	0.68	140	4.41	0.623
Спец. бол. Младеновац	58	4.00	0.88	47	4.34	0.79	44	<b>3.68</b>	1.052
Инс. за рехабилитацију	50	4.64	0.56	80	4.32	0.69	57	4.65	0.551
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	30	4.03	0.67	26	4.62	0.50	29	4.31	0.604
Спец. бол. за орт. протетику	11	<b>3.73</b>	1.01	6	4.50	0.55	14	4.29	0.726
Спец. бол. Лазаревац	14	4.64	0.50	16	<b>4.69</b>	0.48	18	<b>4.94</b>	0.236
ВМА	881	4.42	0.68	839	4.38	0.72			
<b>УКУПНО</b>	<b>3673</b>	<b>4.16</b>	<b>0.89</b>	<b>3446</b>	<b>4.19</b>	<b>0.88</b>	<b>2377</b>	<b>4.14</b>	<b>0.884</b>

Температуром у соби је незадовољно 3,3% испитаника, 8,4% се изјашњава да није ни задовољно ни незадовољно, док је 88,2% задовољних или веома задовољних, што је више него претходне године (графикон 47).

Графикон 47. Задовољство испитаника температуром у болесничкој соби



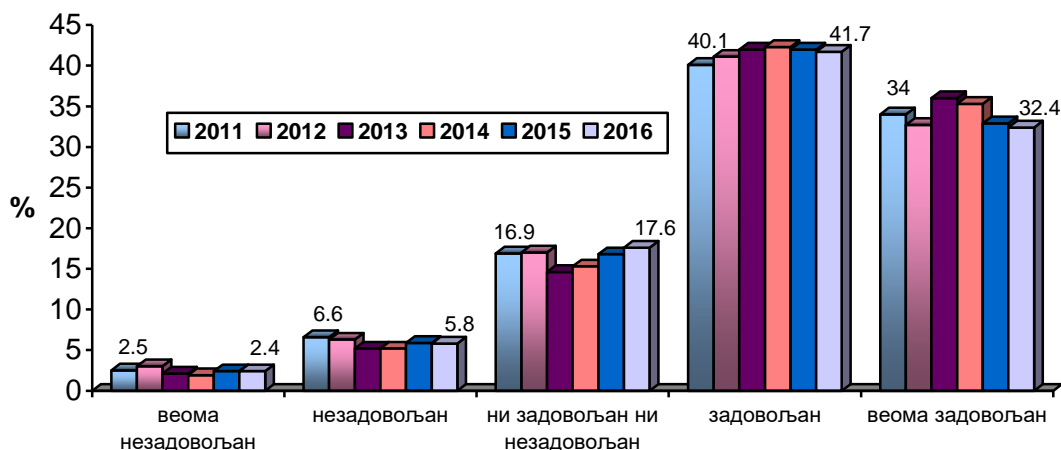
Температуром у болесничкој соби најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,89) и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,64), а најмање задовољни су пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,05) и ГАК „Народни фронт“ (4,13). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената температуром у болесничкој соби између различитих болница ( $F=4,420$ ,  $DF=15$ ,  $p=0,000$ ).

Табела 44. Задовољство температуром у болесничкој соби - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014			2015			2016		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	942	4.14	0.87	892	4.22	0.846	814	4.20	0.799
КБЦ „Мишовић“	173	4.32	0.83	179	4.50	0.745	156	4.47	0.657
КБЦ „Звездара“	330	4.08	0.91	313	4.10	0.911	285	4.24	0.823
КБЦ „Земун“	242	4.25	0.76	227	4.34	0.700	165	4.25	0.879
КБЦ „Бежанијска коса“	218	4.15	0.85	175	<b>4.03</b>	1.064	151	4.26	0.814
Институт за КВБ „Дедиње“	119	4.40	0.64	117	4.62	0.537	114	4.31	0.742
ГАК „Народни фронт“	181	4.19	0.79	131	4.11	0.757	141	4.13	0.852
Институт за онко. и рад. Србије	186	4.17	0.84	166	4.16	0.845	146	4.21	0.886
Инс. за реуматологију	43	4.49	0.70	35	4.43	0.778	46	4.59	0.617
Спец. бол. „Свети Сава“	75	4.40	0.92	49	4.51	0.649	49	4.47	0.616
Институт за ОХБ „Бањица“	106	4.39	0.71	136	4.41	0.614	141	4.43	0.646
Спец. бол. Младеновац	58	4.16	0.74	48	4.33	0.883	44	<b>4.05</b>	0.861
Инс. за рехабилитацију	51	4.47	0.78	79	4.30	0.722	56	4.59	0.532
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	29	4.00	0.65	26	4.54	0.706	29	4.28	0.649
Спец. бол. за орт. протетику	11	<b>3.36</b>	1.21	6	4.67	0.516	14	4.64	0.497
Спец. бол. Лазаревац	14	<b>4.64</b>	0.50	16	<b>4.69</b>	0.602	18	<b>4.89</b>	0.323
<b>ВМА</b>	881	4.29	0.74	832	4.31	0.723			
<b>УКУПНО</b>	<b>3659</b>	<b>4.22</b>	<b>0.82</b>	<b>3427</b>	<b>4.27</b>	<b>0.805</b>	<b>2369</b>	<b>4.27</b>	<b>0.791</b>

Око 8% испитаника сматра да опрема собе није задовољавајућа, 18% нема став по овом питању, док је 74% задовољно опремљеношћу простора, што су слични резултати у односу на претходне године.

Графикон 48. Задовољство испитаника опремљеношћу болесничке собе



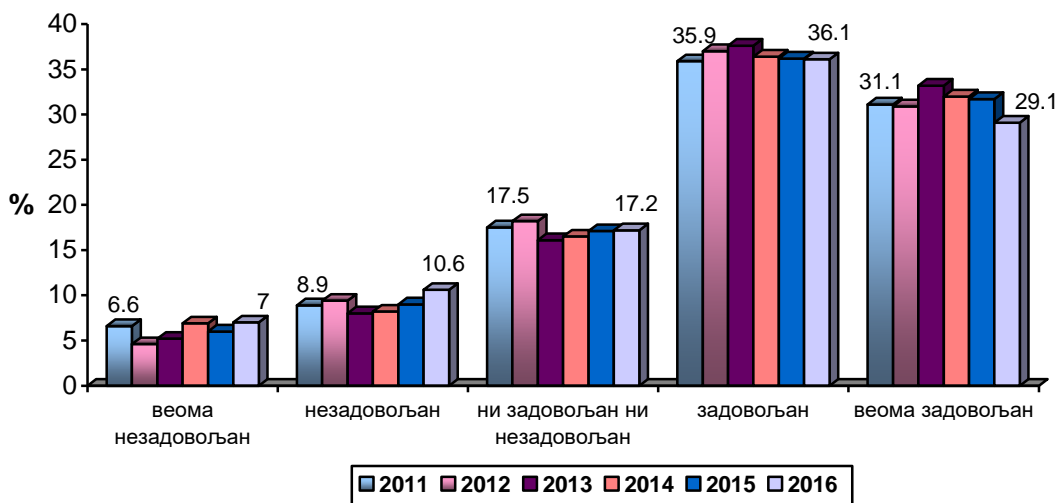
Опремљеношћу болесничке собе најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,83) и Институту за реуматологију (4,53), а најмање задовољни су пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,39) и КБЦ „Звездара“ (3,74). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената опремљеношћу болесничке собе између различитих болница ( $F=9,446$ ,  $DF=15$ ,  $p=0,000$ ).

Табела 45. Задовољство опремљеношћу болесничке собе - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014			2015			2016		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	940	3.75	1.06	881	3.84	1.04	810	3.85	0.980
КБЦ „Мишовић“	168	4.26	0.80	176	4.49	0.75	158	4.32	0.800
КБЦ „Звездара“	326	3.56	1.15	309	3.72	1.08	282	3.74	1.141
КБЦ „Земун“	239	3.92	0.96	228	4.01	0.85	161	3.86	1.022
КБЦ „Бежанијска коса“	215	3.73	1.07	170	3.91	0.98	153	3.95	0.913
Институт за КВБ „Дедиње“	119	4.42	0.67	117	4.39	0.73	112	4.32	0.726
ГАК „Народни фронт“	182	3.98	0.93	127	3.87	0.95	136	3.88	0.943
Институт за онкол. и рад. Србије	181	3.91	0.94	163	3.82	0.95	142	3.95	0.902
Инс. за реуматологију	42	4.31	0.81	34	4.32	0.77	45	4.53	0.625
Спец. бол. „Свети Сава“	75	4.49	0.60	49	4.51	0.65	49	4.39	0.759
Институт за ОХБ „Бањица“	105	4.00	0.92	137	4.07	0.85	140	4.04	0.948
Спец. бол. Младеновац	58	3.88	0.97	49	4.12	0.93	44	3.39	1.017
Инс. за рехабилитацију	50	4.52	0.65	77	4.27	0.72	57	4.44	0.732
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	30	3.80	0.85	26	4.42	0.64	29	4.00	0.802
Спец. бол. за орт. протетику	11	3.55	0.93	6	4.17	1.17	14	4.21	0.802
Спец. бол. Лазаревац	14	4.50	0.85	16	4.50	0.63	18	4.83	0.514
ВМА	881	4.24	0.76	832	4.24	0.78			
<b>УКУПНО</b>	<b>3636</b>	<b>3.97</b>	<b>0.97</b>	<b>3397</b>	<b>4.04</b>	<b>0.94</b>	<b>2350</b>	<b>3.96</b>	<b>0.975</b>

Чистоћу тоалета 17,6% пацијената оцењује као незадовољавајућу, 17,2% нема став по овом питању, док је 65,2% задовољних или веома задовољних, што је мање задовољних него претходне године.

Графикон 49. Задовољство испитаника чистоћом тоалета



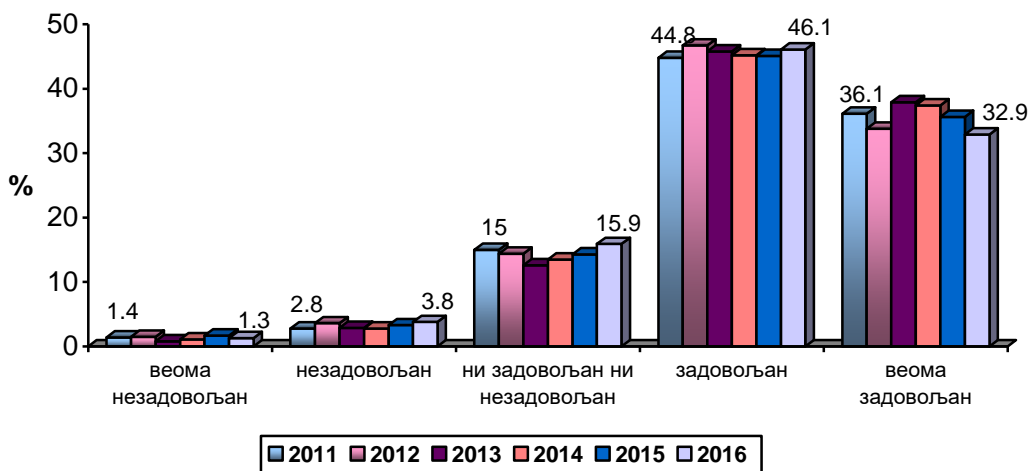
Чистоћом тоалета најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,83), а затим у Институту за реуматологију (4,47), а најмање задовољни су пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,22), Институту за онкологију и радиологију Србије и ГАК „Народни фронт“ (3,32). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената чистоћом тоалета између различитих болница ( $F=14,492$ ,  $DF=15$ ,  $p=0,000$ ).

Табела 46. Задовољство чистоћом тоалета - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014			2015			2016		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	941	3.39	1.29	891	3.44	1.289	810	3.49	1.237
КБЦ „Мишовић“	171	4.11	1.04	178	4.30	0.956	158	4.23	0.868
КБЦ „Звездара“	327	<b>3.33</b>	1.23	312	3.57	1.238	283	3.55	1.258
КБЦ „Земун“	244	3.73	1.12	228	3.74	1.029	164	3.75	1.169
КБЦ „Бежанијска коса“	219	3.54	1.23	174	3.41	1.290	153	3.75	1.109
Институт за КВБ „Дедиње“	119	4.39	0.71	117	4.48	0.750	113	4.27	0.826
ГАК „Народни фронт“	182	3.80	1.01	132	3.58	1.078	140	3.32	1.260
Институт за онкол. и рад. Србије	185	3.41	1.25	166	<b>2.98</b>	1.342	145	3.32	1.285
Инс. за реуматологију	42	<b>4.48</b>	0.67	35	<b>4.51</b>	0.562	45	4.47	0.815
Спец. бол. „Свети Сава“	75	4.36	0.73	48	4.38	0.890	48	4.27	0.844
Институт за ОХБ „Бањица“	106	4.05	0.93	135	3.99	0.962	139	3.98	1.025
Спец. бол. Младеновац	58	3.76	1.05	49	3.98	1.108	46	<b>3.22</b>	1.172
Инс. за рехабилитацију	51	4.47	0.76	80	4.04	0.892	57	4.37	0.794
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	29	3.86	0.58	25	4.08	0.909	29	4.14	0.743
Спец. бол. за орт. протетику	11	3.45	1.13	6	4.00	0.894	14	3.93	0.829
Спец. бол. Лазаревац	14	4.43	0.85	16	4.50	0.730	18	<b>4.83</b>	0.383
<b>ВМА</b>	881	4.22	0.88	835	4.15	0.950	810	3.49	1.237
<b>УКУПНО</b>	<b>3655</b>	<b>3.78</b>	<b>1.16</b>	<b>3427</b>	<b>3.78</b>	<b>1.179</b>	<b>2362</b>	<b>3.70</b>	<b>1.194</b>

Опште задовољство смештајем је оцењено на следећи начин: 5% испитаника је изразило незадовољство, 16% нема став по овом питању, док је 79% у категорији задовољних или веома задовољних.

Графикон 50. Опште задовољство смештајем



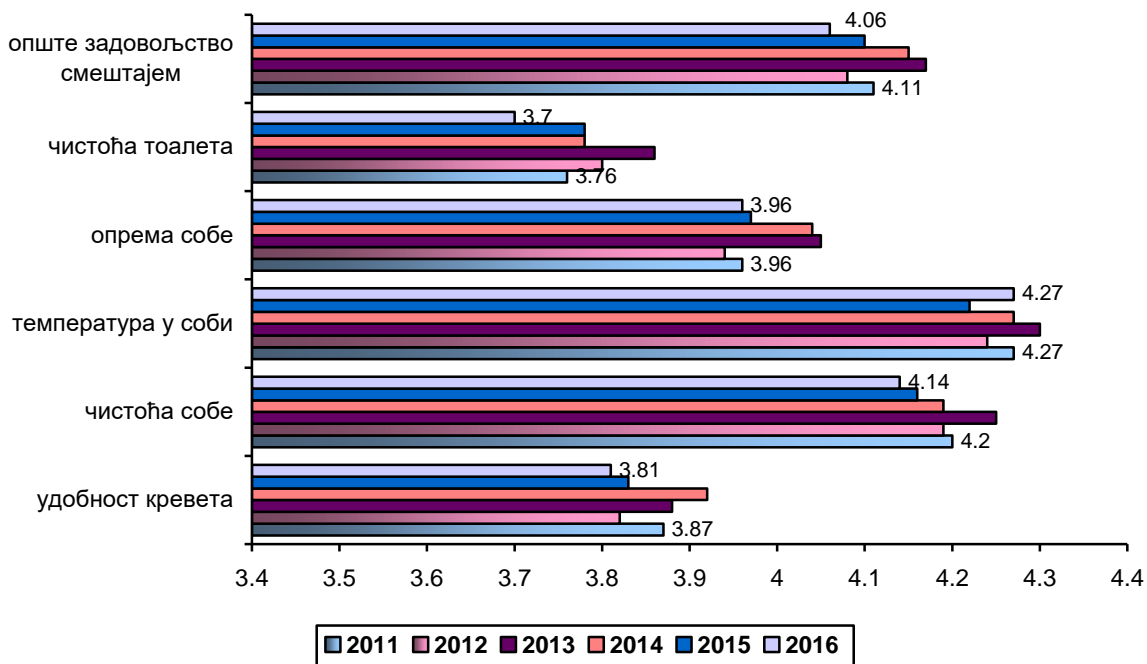
Болничким смештајем у целини најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,94) и Институту за реуматологију (4,61), а најмање задовољни су пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,71) и ГАК „Народни фронт“ (3,88). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената болничким смештајем у целини између различитих болница ( $F=11,027$ ,  $DF=15$ ,  $p=0,000$ ).

Табела 47. Задовољство болничким смештајем у целини - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014			2015			2016		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	946	3.87	0.98	899	3.95	0.939	818	3.90	0.904
КБЦ „Мишовић“	170	4.31	0.84	181	4.54	0.671	157	4.43	0.652
КБЦ „Звездара“	329	3.77	0.97	317	3.94	0.940	285	3.98	0.845
КБЦ „Земун“	243	4.07	0.81	229	4.15	0.728	166	4.00	0.941
КБЦ „Бежанијска коса“	217	3.91	0.98	174	3.98	0.870	153	4.09	0.846
Институт за КВБ „Дедиње“	119	4.51	0.57	118	4.45	0.648	115	4.33	0.734
ГАК „Народни фронт“	180	4.08	0.80	133	3.99	0.857	141	3.88	0.898
Институт за онкол. и рад. Србије	182	3.98	0.92	164	3.84	0.879	149	3.98	0.818
Инс. за реуматологију	44	4.48	0.70	35	4.43	0.608	46	4.61	0.577
Спец. бол. „Свети Сава“	75	4.56	0.53	48	4.58	0.613	48	4.46	0.617
Институт за ОХБ „Бањица“	109	4.24	0.73	138	4.25	0.671	140	4.16	0.819
Спец. бол. Младеновац	57	4.04	0.91	49	4.27	0.861	45	3.71	0.968
Инс. за рехабилитацију	51	4.59	0.57	82	4.33	0.704	57	4.56	0.598
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	29	3.90	0.56	26	4.46	0.582	30	4.30	0.794
Спец. бол. за орт. протетику	12	3.75	0.87	6	4.33	0.816	14	4.29	0.611
Спец. бол. Лазаревац	14	4.57	0.65	16	4.69	0.602	17	4.94	0.243
<b>ВМА</b>	881	4.35	0.70	837	4.34	0.682			
<b>УКУПНО</b>	<b>3658</b>	<b>4.10</b>	<b>0.88</b>	<b>3452</b>	<b>4.15</b>	<b>0.837</b>	<b>2381</b>	<b>4.06</b>	<b>0.868</b>

Поред исхране, пацијентима у београдским болницама највише сметају услови смештаја (просечна оцена задовољства је 4,06) и то чистоћа тоалета (3,70) и удобност кревета (3,81). Од смештајних услова, најзадовољнији су температуром у соби (4,27). Добијени резултати указују на нешто ниже задовољство него претходне године (графикон 51).

Графикон 51. Просечна оцена задовољства условима смештаја у болници

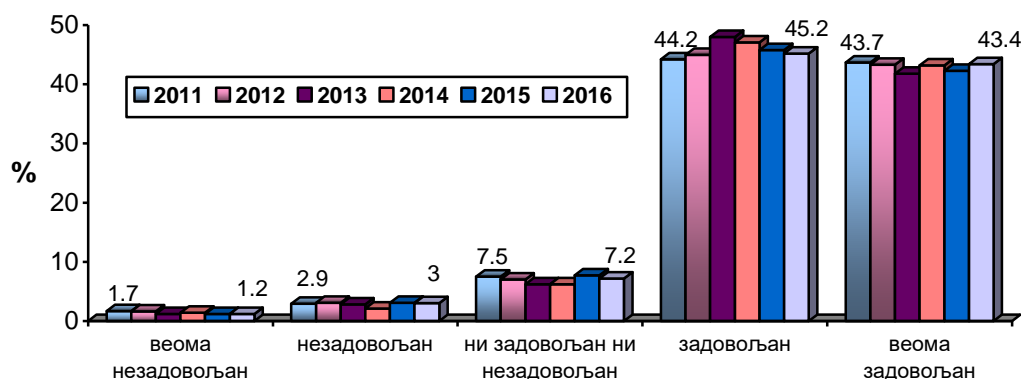


- **Организација посета**

Близу 90% пацијената је задовољно организацијом посета, временом за посете, дужином њиховог трајања и бројем посета. Тај број је сличан вредностима из претходне године.

Временом када се организују посете болеснику незадовољно је 4,2% испитаника, око 7% није имало став по овом питању, док је 88,6% задовољно (графикон 52).

**Графикон 52. Задовољство испитаника временом посета**



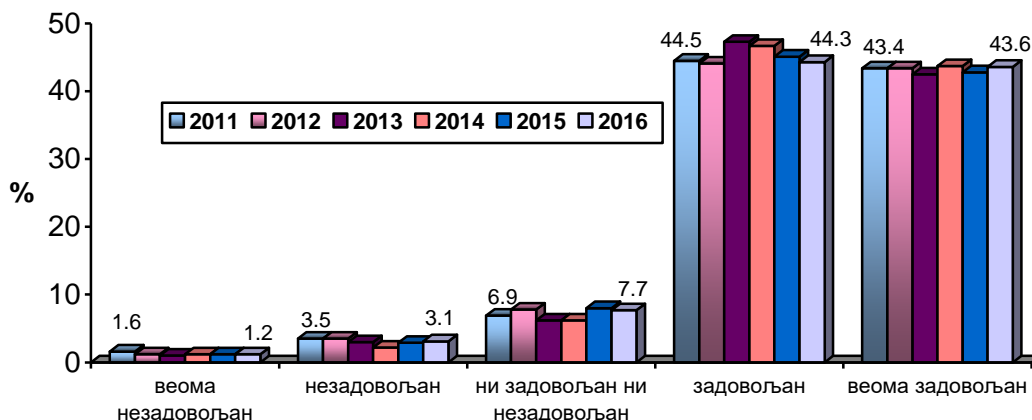
Временом за посете најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 4,86) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,83), а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (3,81), КБЦ „Земун“ (4,19) и КЦС (4,20), као и претходне године. Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената временом за посете између различитих болница ( $F=7,462$ ,  $DF=15$ ,  $p=0,000$ ).

**Табела 48. Задовољство временом за посете - просечна оцена**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014			2015			2016		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	946	4.18	0.85	895	4.25	0.802	817	4.20	0.867
КБЦ „Мишовић“	164	4.33	0.71	170	4.48	0.655	149	4.41	0.647
КБЦ „Звездара“	330	4.32	0.79	311	4.24	0.917	280	4.31	0.739
КБЦ „Земун“	237	4.17	0.77	221	4.26	0.733	161	4.19	0.846
КБЦ „Бежанијска коса“	220	4.43	0.82	172	4.37	0.717	152	4.45	0.585
Институт за КВБ „Дедиње“	116	4.50	0.60	114	4.43	0.752	112	4.32	0.738
ГАК „Народни фронт“	161	<b>3.78</b>	1.11	130	<b>3.65</b>	1.173	139	<b>3.81</b>	1.076
Институт за онкол. и рад. Србије	181	4.22	0.96	159	4.29	0.790	149	4.25	0.788
Инс. за реуматологију	40	4.35	0.66	35	4.26	0.780	45	4.56	0.503
Спец. бол. „Свети Сава“	74	4.50	0.53	49	4.53	0.616	49	4.29	0.764
Институт за ОХБ „Бањица“	109	4.24	0.83	139	4.30	0.677	141	4.24	0.764
Спец. бол. Младеновац	58	4.33	0.57	53	4.49	0.724	46	4.28	0.834
Инс. за рехабилитацију	43	4.63	0.62	77	4.56	0.550	56	4.71	0.494
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	29	4.41	0.57	25	4.72	0.458	28	4.54	0.744
Спец. бол. за орт. протетику	11	<b>4.91</b>	0.30	6	<b>4.83</b>	0.408	14	<b>4.86</b>	0.363
Спец. бол. Лазаревац	14	4.71	0.47	16	4.81	0.403	18	4.83	0.383
<b>ВМА</b>	881	4.25	0.75	809	4.30	0.701			
<b>УКУПНО</b>	<b>3614</b>	<b>4.25</b>	<b>0.82</b>	<b>3381</b>	<b>4.29</b>	<b>0.788</b>	<b>2356</b>	<b>4.27</b>	<b>0.814</b>

Када је у питању дужина посета, незадовољно је 4,3% испитаника, 7,7% нема став по овом питању, док је 87,9% задовољно (графикон 53).

Графикон 53. Задовољство испитаника дужином посета



Дужином посета најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ортопедску протетику (просечна оцена 4,86) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,83), а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (3,74), КЦС и КБЦ „Земун“ (4,19). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената дужином посета између различитих болница ( $F=8,244$ ,  $DF=15$ ,  $p=0,000$ ).

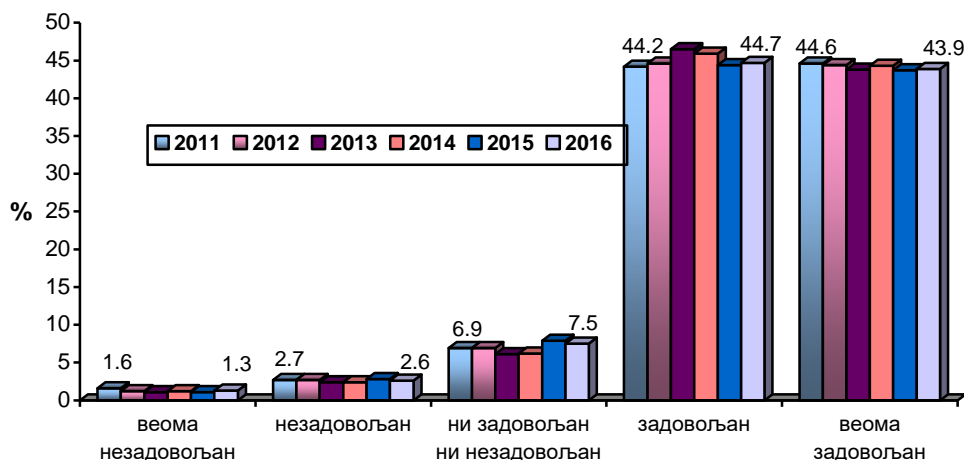
Табела 49. Задовољство дужином посета - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014			2015			2016		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	928	4.19	0.83	881	4.26	0.785	808	4.19	0.878
КБЦ „Мишовић“	162	4.35	0.74	168	4.45	0.655	149	4.42	0.689
КБЦ „Звездара“	328	4.27	0.86	307	4.28	0.883	274	4.30	0.765
КБЦ „Земун“	232	4.19	0.81	215	4.23	0.767	158	4.19	0.846
КБЦ „Бежанијска коса“	219	4.43	0.81	170	4.36	0.684	150	4.45	0.597
Институт за КВБ „Дедиње“	115	4.53	0.58	112	4.49	0.630	108	4.35	0.688
ГАК „Народни фронт“	161	<b>3.76</b>	1.10	129	<b>3.65</b>	1.123	137	<b>3.74</b>	1.112
Институт за онкол. и рад. Србије	171	4.18	0.98	147	4.29	0.785	141	4.25	0.785
Инс. за реуматологију	41	4.34	0.66	34	4.35	0.691	43	4.51	0.631
Спец. бол. „Свети Сава“	74	4.38	0.72	49	4.45	0.647	49	4.39	0.702
Институт за ОХБ „Бањица“	106	4.28	0.74	138	4.25	0.802	141	4.26	0.724
Спец. бол. Младеновац	59	4.31	0.56	51	4.51	0.731	45	4.31	0.763
Инс. за рехабилитацију	43	4.65	0.61	74	4.57	0.551	54	4.72	0.452
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	28	4.39	0.57	25	4.76	0.436	27	4.52	0.753
Спец. бол. за орт. протетику	11	<b>4.91</b>	0.30	6	<b>4.83</b>	0.408	14	<b>4.86</b>	0.363
Спец. бол. Лазаревац	14	4.79	0.43	16	4.81	0.403	18	4.83	0.383
<b>ВМА</b>	881	4.27	0.74	807	4.31	0.713			
<b>УКУПНО</b>	<b>3573</b>	<b>4.25</b>	<b>0.82</b>	<b>3329</b>	<b>4.29</b>	<b>0.781</b>	<b>2316</b>	<b>4.26</b>	<b>0.824</b>

Бројем посета је незадовољно око 4% испитаника, око 8% се изјашњава да није ни задовољно ни незадовољно, док је 88% задовољних, што одговара резултатима из претходне године (графикон 54).



Графикон 54. Задовољство испитаника бројем посета



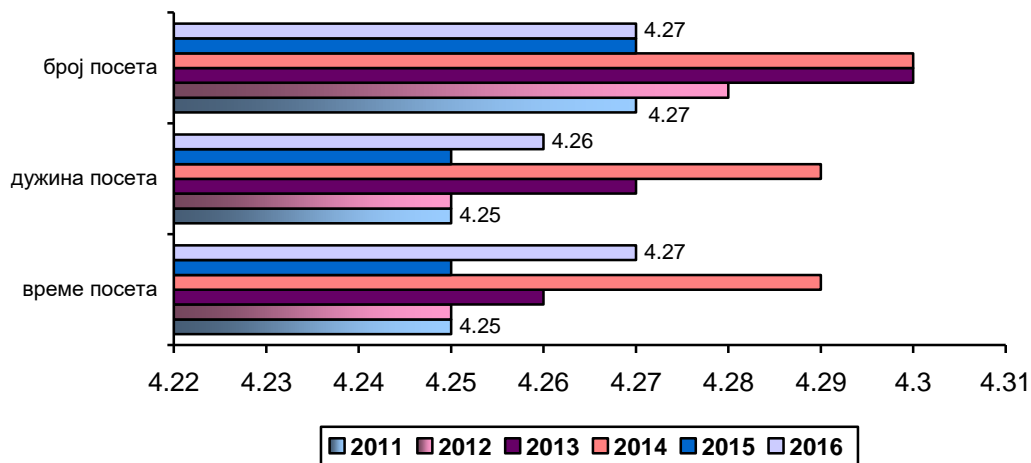
Бројем посета најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ортопедску протетику (просечна оцена 4,86) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,83), а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (3,88) и КБЦ „Земун“ (4,19). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената бројем посета између различитих болница ( $F=6,384$ ,  $DF=15$ ,  $p=0,000$ ).

Табела 50. Задовољство бројем посета - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014			2015			2016		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	923	4.24	0.79	879	4.28	0.774	807	4.21	0.852
КБЦ „Мишовић“	162	4.33	0.81	166	4.40	0.770	149	4.33	0.826
КБЦ „Звездара“	328	4.32	0.80	305	4.26	0.922	277	4.27	0.823
КБЦ „Земун“	234	4.17	0.83	216	4.25	0.728	158	4.19	0.868
КБЦ „Бежанијска коса“	220	4.45	0.80	170	4.37	0.695	149	4.46	0.587
Институт за КВБ „Дедиње“	115	4.56	0.56	112	4.55	0.567	107	4.37	0.652
ГАК „Народни фронт“	161	<b>3.81</b>	1.10	129	<b>3.64</b>	1.152	136	<b>3.88</b>	1.029
Институт за онкол. и рад. Србије	171	4.18	0.98	147	4.30	0.780	140	4.26	0.781
Инс. за реуматологију	40	4.35	0.66	34	4.32	0.589	43	4.49	0.631
Спец. бол. „Свети Сава“	74	4.54	0.53	48	4.58	0.498	49	4.47	0.616
Институт за ОХБ „Бањица“	107	4.28	0.77	136	4.32	0.717	141	4.28	0.708
Спец. бол. Младеновац	58	4.33	0.57	51	4.53	0.784	45	4.27	0.780
Инс. за рехабилитацију	43	4.67	0.47	74	4.57	0.551	53	4.74	0.445
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	28	4.39	0.57	25	4.72	0.458	28	4.61	0.567
Спец. бол. за орт. протетику	12	<b>4.83</b>	0.39	6	<b>4.83</b>	0.408	14	<b>4.86</b>	0.363
Спец. бол. Лазаревац	14	4.79	0.43	16	4.81	0.403	18	4.83	0.383
ВМА	881	4.23	0.79	802	4.28	0.755			
<b>УКУПНО</b>	<b>3571</b>	<b>4.27</b>	<b>0.81</b>	<b>3316</b>	<b>4.30</b>	<b>0.791</b>	<b>2314</b>	<b>4.27</b>	<b>0.814</b>

Просечна оцена задовољства организацијом посета је 4,26 за дужину посета и 4,27 за број и време посета слично као и претходних година (графикон 55).

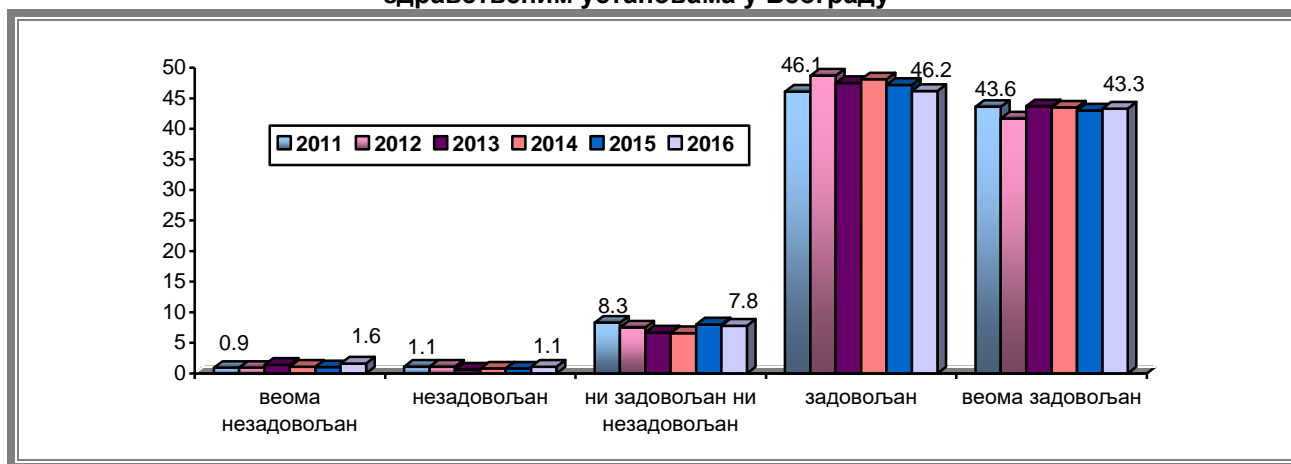
**Графикон 55. Просечна оцена задовољства организацијом посета**



- Опште задовољство болничким лечењем**

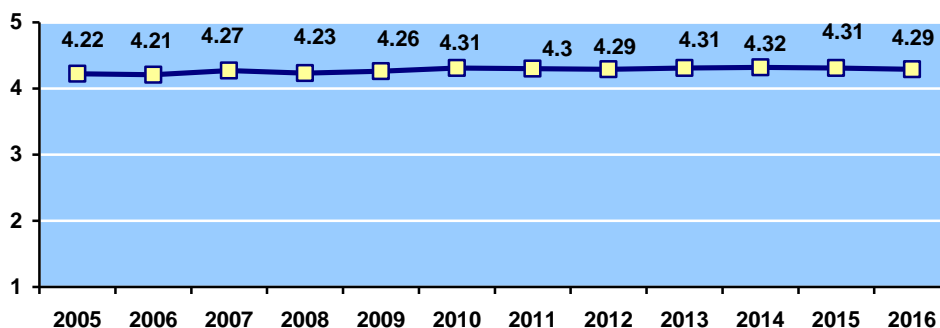
Од 2.545 пацијената који су учествовали у анкети, 118 пацијента (4,6%) нису дали одговор на питање какво је у целини њихово задовољство болничким лечењем, узимајући све напред наведене факторе који се тичу болничког лечења. Занемарљиво мали број је био незадовољан или веома незадовољан када је одговарао на ово питање (само 65 пацијената или 2,7%). Неопредељених (ни задовољни ни незадовољни) је било 7,8%, док је 89,5% пацијената било задовољно или веома задовољно болничким лечењем које им је пружено.

**Графикон 56. Задовољство корисника болничким лечењем у целини у здравственим установама у Београду**



Просечна оцена задовољства укупним болничким лечењем износи 4,29, слично као и прошле године (графикон 57). Међутим, у периоду од 2005. до 2016. године, просечна оцена задовољства укупним болничким лечењем има лагано растући тренд.

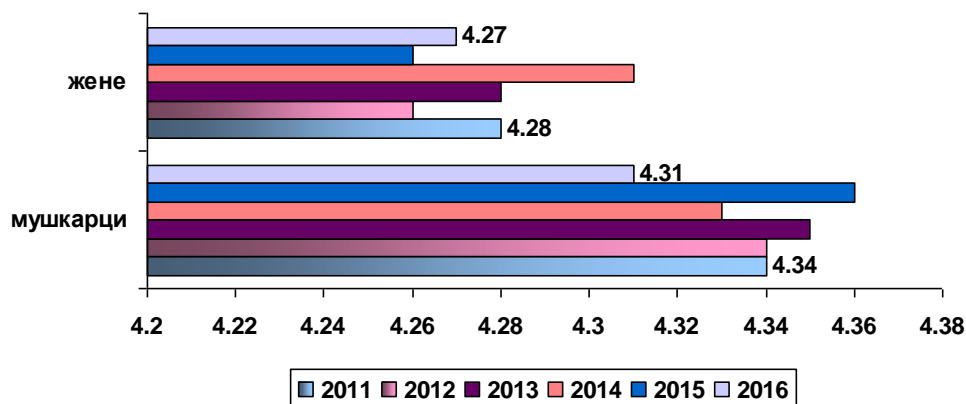
**Графикон 57. Задовољство корисника болничким лечењем у целини у здравственим установама у Београду од 2005. до 2016. године (просечна оцена)**



- **Степен зависности посматраних варијабли**

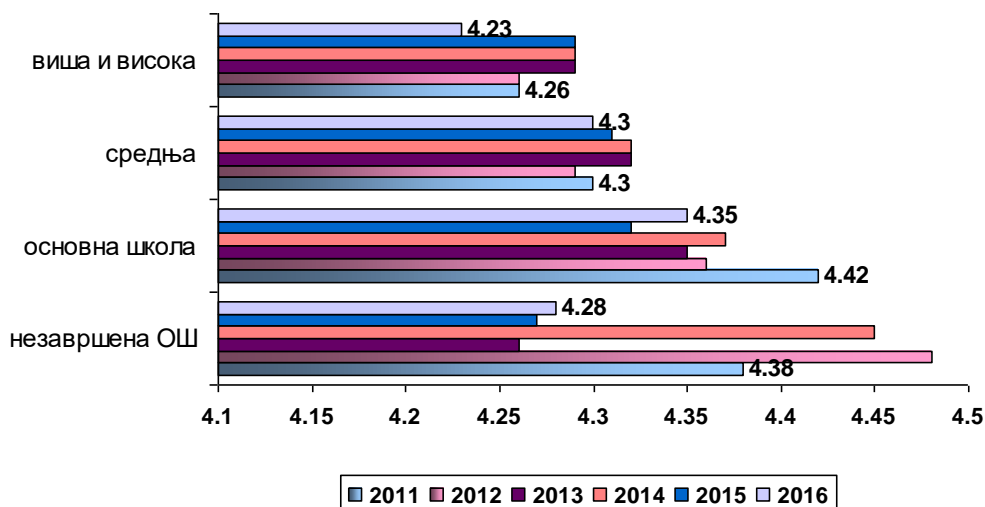
У односу на опште задовољство корисника болничком здравственом заштитом уочене су разлике по полу пацијената. На ово питање је одговорило 1.393 жена и 974 мушкарца. Применом непараметарских статистичких тестова, установљено је да постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника болничким лечењем у односу на пол испитаника ( $\chi^2=19,552$ ,  $DF=4$ ,  $p=0,001$ ). Мушкарци су задовољнији болничким лечењем (просечна оцена задовољства 4,31) од жена (просечна оцена 4,27). То је и очекивано, с обзиром да су анкетиране и пацијенткиње са акушерских одељења (младе, здраве жене), које имају другачије ставове и већа очекивања од болничког лечења у односу на остале болнички лечене пацијенте.

**Графикон 58. Просечна оцена задовољства у односу на пол испитаника**



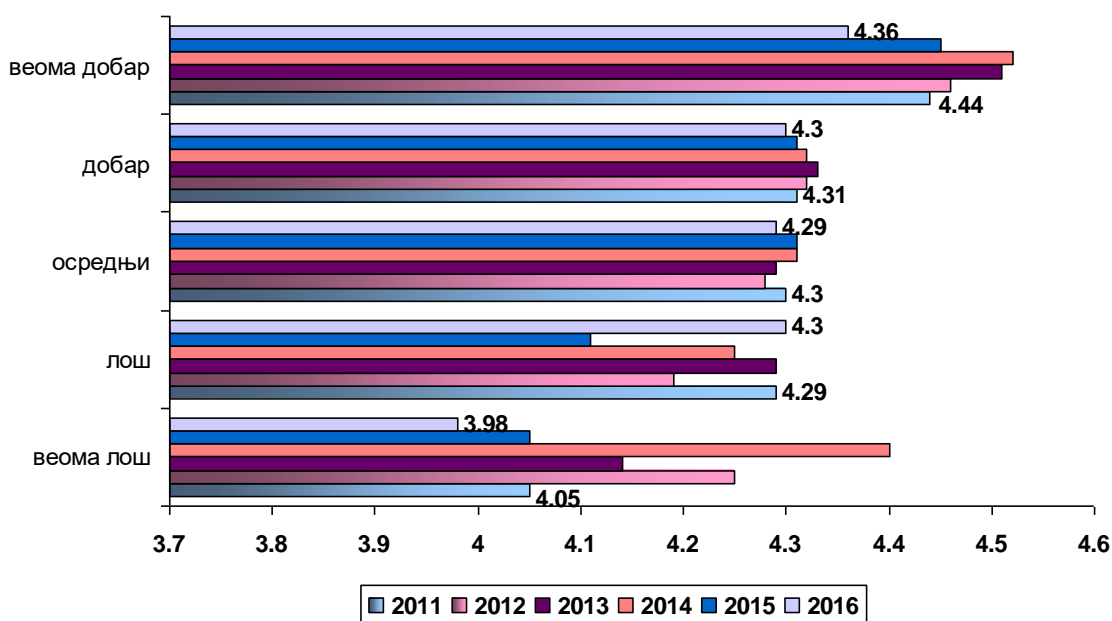
У односу на школску спрему корисника, установљена је статистички високо значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом ( $\chi^2=28,553$ ,  $DF=12$ ,  $p=0,005$ ). Најзадовољнији су пацијенти са завршеном основном школом (просечна оцена 4,35), а са порастом школске спреме опада ниво задовољства.

**Графикон 59. Просечна оцена задовољства у односу на школску спрему испитаника**



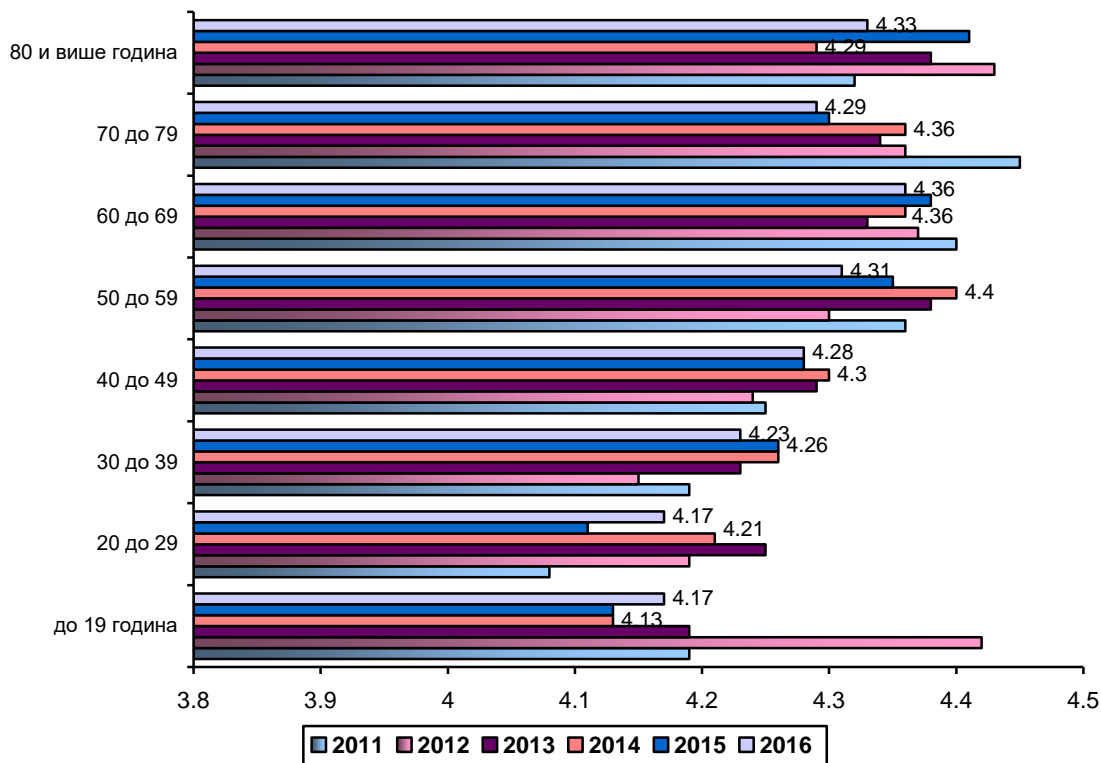
У односу на материјално стање корисника, постоји статистички значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом ( $N=9,939$ ,  $DF=4$ ,  $p=0,041$ ). Болничким лечењем су најзадовољнији пацијенти са веома добрим материјалним положајем, а најмање задовољни пацијенти са веома лошим материјалним положајем.

**Графикон 60. Просечна оцена задовољства болничким лечењем у односу на материјални положај испитаника**



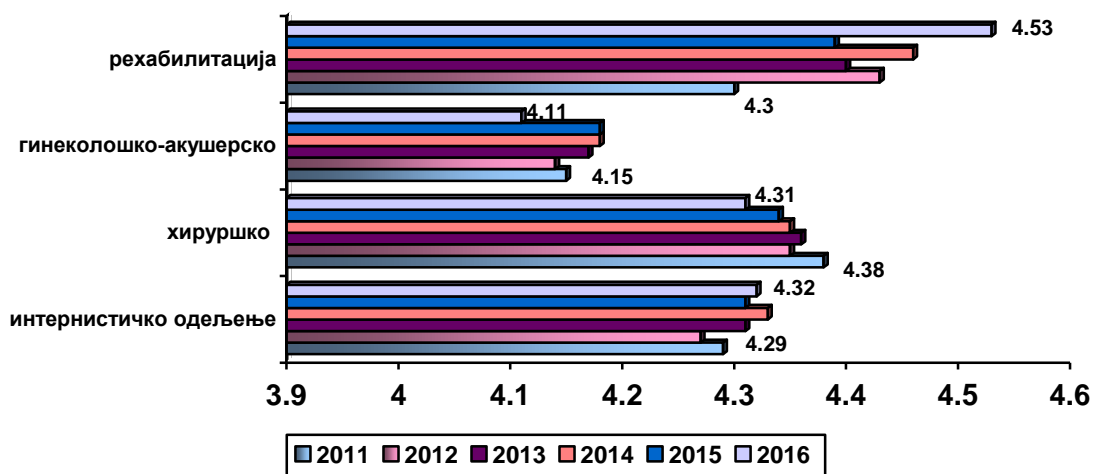
Животна доб статистички значајно има утицаја на задовољство пацијената болничким лечењем ( $F=2,038$ ,  $DF=7$ ,  $p=0,047$ ). Идући према старијим добним групама, задовољство пацијената болничким лечењем расте. Најзадовољнији су грађани у добној групи од 60 до 69 година, а најнезадовољнији пацијенти у добној групи до 30 година (графикон 61).

**Графикон 61. Просечна оцена задовољства у односу на старост испитаника**



Постоји значајна разлика у задовољству између пацијената лечених на различитим болничким одељењима ( $\chi^2=71,048$ ,  $DF=12$ ,  $p=0,000$ ). Болничким лечењем су најзадовољнији пацијенти лечени на одељењима рехабилитације, а најмање задовољни пацијенти са гинеколошко-акушерских одељења (графикон 62). У односу на претходну годину, смањена је просечна оцена задовољства на гинеколошко-акушерским и хируршким одељењима, а повећана на рехабилитацији и интернистичким одељењима.

**Графикон 62. Просечна оцена задовољства у односу на болничко одељење на коме је пацијент лечен**



- Рангирање болница према задовољству пацијената

Од укупно 16 болница које би се најгрубље могле разврстати на 5 клиничких и клиничко-болничких центара, 5 института и клиника, 3 специјалне болнице и 3 установе рехабилитације, ранжираних према задовољству лечењем унутар њих, на I месту у рангу је Специјална болница за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,88), где је одговор дало само 17 испитаника, а затим следе Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,61) и Институт за реуматологију (4,60).

Табела 51. Задовољство корисника болничким лечењем у Београду

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
1. Спец. бол. за енд. нефропатију	4,80	4,47	3,67	4,92	4,58	4,86	4,88	5	4,67	4,86	4,88
2. Спец. болница за ЦВБ „С. Сава“	4,67	4,62	4,44	4,72	4,53	4,74	4,55	4,38	4,68	4,71	4,61
3. Инст. за реуматологију	4,36	4,41	4,50	4,65	4,51	4,59	4,47	4,6	4,51	4,31	4,60
4. Инст. за рехабилитацију	4,19	4,22	4,25	4,29	4,34	4,38	4,41	4,39	4,34	4,57	4,54
5. Клиника за рехабил. „Зотовић“	4,15	4,42	4,38	4,66	4,62	4,17	4,45	4,46	4,66	3,83	4,53
6. Спец. бол. за рех. и ортоп. прот.	4,50	4,40	4,33	4,50	4,33	3,80	4,75	4,17	4,83	4,42	4,50
7. КБЦ „Др Д. Мишовић“	4,35	4,37	4,18	4,44	4,52	4,60	4,45	4,57	4,54	4,45	4,49
8. Инст. за онкологију Србије	4,17	4,24	4,27	4,06	4,22	4,17	4,19	4,19	4,26	4,31	4,37
9. КБЦ „Б. Коса“	4,54	4,48	4,44	4,43	4,39	4,30	4,36	4,37	4,26	4,45	4,36
10. КБЦ „Звездара“	4,09	4,33	4,26	4,21	4,23	4,23	4,22	4,26	4,37	4,26	4,31
11. Институт за КВБ „Дедиње“	4,21	4,07	4,37	4,45	4,53	4,45	4,67	4,52	4,55	4,62	4,30
12. ИОХБ „Бањица“	4,06	4,28	4,20	4,26	4,34	4,43	4,40	4,46	4,37	4,33	4,30
13. КБЦ „Земун“	4,09	4,18	4,10	4,23	4,35	4,31	4,28	4,26	4,37	4,2	4,20
14. КЦС	4,19	4,27	4,26	4,23	4,28	4,22	4,22	4,27	4,21	4,19	4,18
15. ГАК „Народни фронт“	3,80	4,07	4,05	4,17	4,12	4,14	4,25	4,08	4,22	4,2	4,17
16. Спец. болница Младеновац	4,05	4,14	4,05	4,17	4,12	4,47	3,95	4,45	4,51	4,34	3,89
17. ВМА								4,3	4,31	4,34	
Укупно	4,21	4,27	4,23	4,26	4,31	4,30	4,29	4,31	4,32	4,31	4,29

На последњем месту у рангу је Специјална болница за интерне болести Младеновац, али са високом просечном оценом (3,89). Нижи степен задовољства пацијената, условно речено, имајући у виду високе оцене, је и у ГАК „Народни фронт“ (4,17), КЦС (4,18) и КБЦ „Земун“ (4,20).

Између болница у Београду постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника болничким лечењем ( $F=5,625$ ,  $df=15$ ,  $p=0,000$ ).

У односу на прошлу годину просечна оцена задовољства болничким лечењем је повећана у 7 болница, а у 9 болница просечна оцена је непромењена или смањена (табела 51). Укупно задовољство болничким лечењем у свим болницама у Београду које учествују у овом испитивању има тенденцију лаганог пораста до 2010. године (просечна оцена задовољства повећана је са 4,23 у 2008. години на 4,31 у 2010. години), а од 2010. године се одржава са скоро истом оценом.

Посматрано по гранама медицине, постоје значајне разлике у степену задовољства између болница. У оквиру интернистичких одељења (табела 52), најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,88), Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (просечна оцена 4,61) и Институту за реуматологију (4,60), а најмање задовољни, али са високом просечном оценом, су у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,89) и КБЦ „Земун“ (3,96). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената болничким лечењем између интернистичких одељења различитих болница ( $F=5,296$ ,  $DF=10$ ,  $p=0,000$ ).

Табела 52. Задовољство корисника лечењем на интернистичким одељењима у болницама у Београду

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014			2015			2016		
	N	Просечна оцена	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
1. Спец. бол. за енд. нефропатију	15	4,67	0,49	14	4.86	0.36	17	4.88	0.332
2. Спец. болница за ЦВБ "С. Сава"	47	4,68	0,52	76	4.71	0.46	49	4.61	0.731
3. Инст. за реуматологију	35	4,51	0,56	45	4.31	0.95	48	4.60	0.536
4. КБЦ "Др Д. Мишовић"	49	4,49	0,62	44	4.36	0.53	41	4.49	0.675
5. КБЦ "Звездара"	109	4,52	0,55	141	4.21	0.82	127	4.39	0.655
6. КБЦ "Б. Коса"	105	4,17	0,70	121	4.40	0.82	81	4.32	0.739
7. КЦС	348	4,25	0,78	333	4.25	0.71	293	4.31	0.807
8. Инст. за онкологију Србије	121	4,17	0,87	130	4.20	0.78	84	4.30	0.690
9. Институт за КВБ "Дедиње"	54	4,59	0,79	43	4.47	0.55	54	4.26	0.873
10. КБЦ "Земун"	90	4,46	0,69	109	4.24	0.72	72	3.96	1.067
11. Спец. болница Младеновац	57	4,51	0,54	58	4.34	0.58	46	3.89	1.140
12. ВМА	481	4,26	0,80	471	4.30	0.69			
Укупно	1511	4,33	0,75	1585	4.31	0.72	912	4.32	0.811

У односу на претходну годину, у 6 болница је повећана просечна оцена задовољства болничким лечењем у целини на интернистичким одељењима (Специјална болница за ендемску нефропатију, Институт за реуматологију, КБЦ „Др Драгиша Мишовић-Дедиње“, КБЦ „Звездара“, КЦС и Институт за онкологију и радиологију Србије), а у 5 болница је смањена (Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, КБЦ „Божанијска коса“, Институт за КВБ „Дедиње“, КБЦ „Земун“ и Специјална болница Младеновац).

У оквиру хируршких одељења (табела 53) најзадовољнији су пацијенти у КБЦ „Др Драгиша Мишовић-Дедиње“ (просечна оцена 4,54), а затим у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,46), а најмање задовољни, али са високом просечном оценом, су у КЦС (4,17) и Институту за ортопедско-хируршке болести „Бањица“ (4,30). Постоји статистички значајна разлика у задовољству пацијената болничким лечењем између хируршких одељења различитих болница ( $F=3,819$ ,  $DF=7$ ,  $p=0,000$ ).

У односу на претходну годину, у 3 болнице је повећана просечна оцена задовољства болничким лечењем у целини на хируршким одељењима (КБЦ „Др Драгиша Мишовић-Дедиње“, КБЦ „Звездара“ и КБЦ „Земун“).

Табела 53. Задовољство корисника лечењем на хируршким одељењима у болницама у Београду

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014			2015			2016		
	N	Просечна оцена	SD	N	Просечна оцена	SD	N	Просечна оцена	SD
1. КБЦ "Др Д. Мишовић"	90	4,51	0,75	86	4.47	0.70	79	4.54	0.694
2. Инст. за онкологију Србије	59	4,44	0,60	55	4.56	0.57	67	4.46	0.745
3. КБЦ „Звездара“	149	4,36	0,58	140	4.34	0.61	118	4.42	0.696
4. КБЦ "Б. Коса"	76	4,38	0,80	92	4.51	0.60	69	4.41	0.792
5. КБЦ "Земун"	85	4,34	0,72	83	4.14	0.84	54	4.39	0.492
6. Инст. за КВБ Дедиње	65	4,51	0,53	72	4.71	0.49	62	4.34	0.848
7. Инст. за ОХБ „Бањица“	141	4,37	0,70	110	4.33	0.64	144	4.30	0.720
8. КЦС	446	4,25	0,71	440	4.20	0.82	368	4.17	0.812
9. ВМА	340	4,37	0,75	400	4.37	0.73			
Укупно	1451	4,35	0,71	1478	4.34	0.74	961	4.31	0.765

У оквиру гинеколошко-акушерских одељења (табела 54), као и прошле године, најзадовољнији су пацијенти у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,40). Најмање су задовољни, али са високим просечним оценама, у КБЦ „Звездара“ (3,86) и КЦС (4,01).

**Табела 54. Задовољство корисника лечењем на гинеколошко-акушерским одељењима у болницама у Београду**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014			2015			2016		
	N	Просечна оцена	SD	N	Просечна оцена	SD	N	Просечна оцена	SD
1. КБЦ „Др Д. Мишовић“	51	4.65	0.48	46	4.50	0.59	40	4.40	0.744
2. КБЦ „Земун“	57	4.26	0.64	53	4.19	0.68	40	4.38	0.586
3. ГАК „Народни фронт“	134	4.22	0.60	184	4.20	0.77	143	4.17	0.750
4. КЦС	164	3.99	0.82	180	4.07	0.67	175	4.01	0.719
5. КБЦ „Звездара“	67	4.13	0.62	54	4.17	0.61	51	3.86	0.872
Укупно	473	4.18	0.71	517	4.18	0.70	449	4.11	0.754

Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената болничким лечењем између гинеколошко-акушерских одељења различитих болница ( $F=5,240$ ,  $DF=4$ ,  $p=0,007$ ).

У односу на претходну годину, само у КБЦ „Земун“ је повећана просечна оцена задовољства болничким лечењем у целини на гинеколошко-акушерским одељењима.

У оквиру одељења за рехабилитацију, пацијенти су најзадовољнији у Институту за рехабилитацију (4,54), а најмање задовољни у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,50). За разлику од претходне године, није установљена статистички значајна разлика у задовољству пацијената између одељења рехабилитације у различитим болницама ( $F=0,019$ ,  $DF=2$ ,  $p=0,981$ ).

У односу на 2015. годину, у Институту за рехабилитацију је смањена просечна оцена задовољства болничким лечењем у целини на одељењима рехабилитације, а у друге две болнице је повећана.

**Табела 55. Задовољство корисника лечењем на одељењима за рехабилитацију у болницама у Београду**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014			2015			2016		
	N	Просечна оцена	SD	N	Просечна оцена	SD	N	Просечна оцена	SD
1. Институт за рехабилитацију	83	4.34	0.55	52	4.67	0.51	59	4.54	0.816
2. Клиника за рехаб. Др М. Зотовић“	29	4.66	0.48	30	3.83	1.21	32	4.53	0.567
3. Спец. бол. за и орт. протетику	6	4.83	0.41	12	4.42	0.67	14	4.50	0.65
4. ВМА	14	4.64	0.5	10	4.6	0.52			
Укупно	132	4.46	0.54	104	4.39	0.86	105	4.53	0.721



- **Компарација болничких одељења**

Процедуром болничког пријема и отпуста су најзадовољнији пацијенти на одељењима рехабилитације, а најмање задовољне су пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења, што одговара резултатима из претходне године. На свим одељењима, пацијенти су најзадовољнији љубазношћу особља које обавља пријем и отпуст са лечења, а најмање задовољни чекањем на шалтеру (табела 56).

**Табела 56. Просечна оцена задовољства процедуром болничког пријема и отпуста по болничким одељењима**

Процедура пријема у болницу	Интерна		Хирургија		Гинекологија		Рехабилитација		УКУПНО	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Процедура пријема	4.31	4.29	4.27	4.29	4.08	3.92	4.38	4.58	4.26	4.23
Љубазност особља	4.57	4.55	4.50	4.54	4.38	4.27	4.56	4.75	4.51	4.50
Чекање на шалтеру	4.12	4.13	4.01	4.00	3.82	3.65	4.44	4.51	4.04	4.00
Објашњење процедуре пријема	4.32	4.32	4.30	4.32	4.08	3.98	4.42	4.63	4.28	4.27
Време од пријема до смештаја у собу	4.31	4.35	4.26	4.25	4.04	3.93	4.52	4.74	4.26	4.25
Процедура отпуста	4.35	4.44	4.34	4.46	4.26	4.21	4.53	4.67	4.34	4.42

Радам медицинских сестара су најзадовољнији пацијенти на одељењима рехабилитације, а најмање задовољне су пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења. На свим одељењима, пацијенти су најзадовољнији љубазношћу медицинских сестара, осим на хирургији где су најзадовољнији љубазношћу према члановима породице, а најмање задовољни објашњењима сестара о тестовима и третманима, што одговара резултатима из претходне године. Просечне оцене за укупан рад медицинских сестара су незнатно мање у односу на претходну годину у свим болничким одељењима, сем рехабилитације (табела 57).

**Табела 57. Просечна оцена задовољства радом медицинских сестара по болничким одељењима**

Рад медицинских сестара	Интерна		Хирургија		Гинекологија		Рехабилитација		УКУПНО	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Љубазност према пацијенту	4.57	4.57	4.55	4.57	4.40	4.39	4.64	4.84	4.54	4.55
Чекање на сестру код хитне потребе	4.52	4.50	4.49	4.50	4.39	4.33	4.58	4.77	4.49	4.48
Објашњење тестова и третмана	4.44	4.44	4.43	4.45	4.23	4.20	4.46	4.69	4.41	4.41
Љубазност према члановима породице	4.54	4.57	4.52	4.58	4.31	4.25	4.66	4.81	4.50	4.52
<b>ОПШТЕ ЗАДОВОЉСТВО</b>	4.61	4.59	4.59	4.61	4.43	4.41	4.65	4.84	4.58	4.57

Радам лекара су најзадовољнији пацијенти на одељењима рехабилитације, а најмање задовољне су пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења. Пацијенти су најзадовољнији љубазношћу лекара, а на хируршким и гинеколошким одељењима успешношћу лекара у лечењу. На свим одељењима пацијенти су најмање задовољни објашњењима лекара о тестовима и третманима којима су подвргнути, а на одељењу рехабилитације, и успешношћу лекара у лечењу, што одговара резултатима из претходне године. Просечне оцене за укупан рад лекара су незнатно мање у односу на претходну годину само на гинеколошко-акушерским одељењима (табела 58).

Табела 58. Просечна оцена задовољства лекарским услугама по болничким одељењима

Лекарске услуге	Интерна		Хирургија		Гинекологија		Рехабилитација		УКУПНО	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Спремност да одговарају на питања пацијената	4.41	4.43	4.45	4.44	4.27	4.26	4.52	4.75	4.41	4.41
Објашњење тестова и третмана	<b>4.38</b>	<b>4.40</b>	<b>4.39</b>	<b>4.39</b>	<b>4.15</b>	<b>4.20</b>	<b>4.42</b>	4.69	<b>4.35</b>	<b>4.37</b>
Љубазност	<b>4.54</b>	<b>4.56</b>	<b>4.55</b>	4.52	4.37	4.39	<b>4.64</b>	<b>4.77</b>	<b>4.52</b>	<b>4.52</b>
Способност дијагностике	4.49	4.52	<b>4.55</b>	<b>4.54</b>	4.40	4.38	4.46	4.71	4.50	4.51
Темељитост у испитивању	4.50	4.50	4.53	4.50	4.39	3.37	4.45	4.67	4.49	4.48
Успешност у лечењу	4.43	4.44	<b>4.55</b>	4.53	<b>4.43</b>	<b>4.44</b>	<b>4.42</b>	<b>4.59</b>	4.48	4.48
Упутства пацијенту при отпусту	4.40	4.47	4.48	4.51	4.28	4.30	4.43	4.65	4.42	4.46
<b>ОПШТЕ ЗАДОВОЉСТВО</b>	4.53	4.53	4.56	4.56	4.42	4.38	4.60	4.69	4.53	4.52

Дијагностичким услугама су најзадовољнији пацијенти на одељењима рехабилитације, а најмање задовољне су пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења. На свим одељењима, пацијенти су најмање задовољни услугама физикалне терапије, изузев одељења рехабилитације, где су најзадовољнији овим услугама, што одговара резултатима из претходне године (табела 59). Просечне оцене за дијагностичке услуге у целини су незнатно веће у односу на претходну годину у свим болничким одељењима изузев гинеколошко-акушерских.

Табела 59. Просечна оцена задовољства дијагностичким услугама по болничким одељењима

Дијагностичке услуге	Интерна		Хирургија		Гинекологија		Рехабилитација		УКУПНО	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Лабораторија	4.44	4.48	<b>4.45</b>	<b>4.48</b>	4.35	<b>4.28</b>	4.51	<b>4.49</b>	<b>4.44</b>	4.45
Кардиолошка дијагностика	<b>4.45</b>	<b>4.53</b>	4.38	4.49	4.13	4.10	4.49	4.63	4.40	<b>4.47</b>
Радиологија	4.39	4.50	4.38	4.52	<b>4.38</b>	4.23	<b>4.21</b>	4.51	4.38	<b>4.47</b>
Физикална терапија	<b>4.20</b>	<b>4.43</b>	<b>4.26</b>	<b>4.48</b>	<b>4.08</b>	<b>3.81</b>	<b>4.57</b>	<b>4.70</b>	<b>4.24</b>	<b>4.41</b>
<b>ОПШТЕ ЗАДОВОЉСТВО</b>	4.43	4.54	4.46	4.52	4.39	4.29	4.53	4.64	4.44	4.50

Болничком исхраном су најзадовољнији пацијенти на одељењима за рехабилитацију, а најмање задовољни су пацијенти са гинеколошко-акушерских одељења. На свим одељењима, пацијенти су најзадовољнији временом сервирања хране, а најмање задовољни укусом и разноврсношћу хране, што одговара резултатима из претходне године (табела 60). У односу на претходну годину, само је на одељењима рехабилитације нешто веће опште задовољство услугама болничке исхране.

Табела 60. Просечна оцена задовољства услугама исхране по болничким одељењима

Услуге исхране	Интерна		Хирургија		Гинекологија		Рехабилитација		УКУПНО	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Време сервирања хране	<b>4.08</b>	<b>4.09</b>	<b>4.21</b>	<b>4.21</b>	<b>4.07</b>	<b>4.01</b>	<b>4.25</b>	<b>4.40</b>	<b>4.14</b>	<b>4.14</b>
Начин сервирања хране	4.02	4.00	4.13	4.11	4.00	3.92	4.24	4.39	4.07	4.04
Укус хране	<b>3.76</b>	<b>3.72</b>	<b>3.95</b>	3.97	<b>3.74</b>	<b>3.70</b>	<b>3.98</b>	4.09	<b>3.84</b>	<b>3.83</b>
Температура хране	3.84	3.84	4.01	4.06	3.91	3.84	4.14	4.27	3.92	3.95
Количина хране	3.97	3.96	4.09	4.07	3.96	3.91	4.21	4.32	4.02	4.01
Разноврсност хране	3.81	3.78	3.99	<b>3.95</b>	3.85	3.74	4.06	<b>4.08</b>	3.89	3.85
Одговарајућа дијета	3.96	3.95	4.08	4.11	3.93	3.90	<b>4.25</b>	4.24	4.01	4.01
<b>ОПШТЕ ЗАДОВОЉСТВО</b>	3.96	3.93	4.11	4.09	3.96	3.85	4.23	4.28	4.03	3.99

Условима болничког смештаја су најзадовољнији пацијенти на одељењима рехабилитације, а најмање задовољне су пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења, као и претходних година. На свим одељењима, пацијенти су најзадовољнији температуром, а затим чистоћом болесничке собе, а најмање су задовољни чистоћом тоалета и удобношћу болничких кревета. Просечне оцене за услове болничког смештаја у целини су незнатно мање у односу на претходну годину на свим болничким одељењима, осим на рехабилитацији.

Табела 61. Просечна оцена задовољства условима смештаја по болничким одељењима

Услови смештаја	Интерна		Хирургија		Гинекологија		Рехабилитација		УКУПНО	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Удобност кревета	3.89	3.96	3.81	3.80	3.65	3.38	4.15	4.40	3.83	3.81
Чистоћа собе	4.20	4.20	4.20	4.21	3.89	3.78	4.35	4.50	4.16	4.14
Температура собе	4.22	4.28	4.24	4.31	4.17	4.13	4.20	4.51	4.22	4.27
Опрема собе	4.00	4.03	3.99	3.99	3.80	3.67	4.19	4.28	3.97	3.96
Чистоћа тоалета	3.84	3.81	3.82	3.74	3.42	3.25	4.18	4.24	3.78	3.70
<b>ОПШТЕ ЗАДОВОЉСТВО</b>	4.13	4.12	4.10	4.09	3.91	3.76	4.29	4.45	4.10	4.06

Организацијом посета болеснику су најзадовољнији пацијенти на одељењима рехабилитације, а најмање задовољне су пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења, као и претходне године. Пацијенти су најзадовољнији бројем посета. Просечне оцене за задовољство организацијом посета су сличне оценама из претходне године у свим болничким одељењима.

Табела 62. Просечна оцена задовољства организацијом посета по болничким одељењима

Организација посета болеснику	Интерна		Хирургија		Гинекологија		Рехабилитација		УКУПНО	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Време за посете	4.26	4.30	4.31	4.33	3.96	3.95	4.59	4.68	4.25	4.27
Дужина посета	4.27	4.32	4.31	4.30	3.96	3.95	4.61	4.68	4.25	4.26
Број посета	4.29	4.33	4.32	4.33	3.97	3.92	4.61	4.72	4.27	4.27

Да имају право да дају сагласност, односно да одбију предложену процедуру највише су упознати пацијенти на рехабилитацији, њих око 97%, а најмање пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења, око 75%, слично резултатима из прошле године.

Са дужностима на болничком одељењу током болничког боравка су највише упознати пацијенти са одељења рехабилитације, око 88% а најмање пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења, око 75%.

Са начином приговора или жалбе у случају незадовољства болничким лечењем, највише су упознати пацијенти са одељења рехабилитације, њих око 74%, а најмање пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења, тек свака друга, као и прошле године. У односу на претходну годину, на интерним и одељењима рехабилитације је повећан проценат пацијената који су упознати са начином приговора и жалбе у случају незадовољства болничким лечењем.

Табела 63. Процент пацијената који није упознат са својим правима и дужностима током болничког лечења по болничким одељењима

Права и дужности пацијента	Интерна		Хирургија		Гинекологија		Рехабилитација		УКУПНО	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Право на давање сагласности на процедуру	8.4	9.0	8.5	7.7	19.8	24.9	15.5	3.2	10.2	11.2
Дужности пацијената на одељењу	9.3	10.7	12.6	11.0	20.8	24.8	10.5	5.2	12.3	13.3
Начин приговора и жалбе	22.3	21.4	23.9	24.7	47.8	50.2	22.0	15.6	26.5	28.0

Оцењујући болничко лечење у целини, као и претходне године, најзадовољнији су пацијенти лечени на одељењима за рехабилитацију, а најмање су задовољне пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења. Просечне оцене задовољства су веома сличне оценама из претходне године на свим болничким одељењима.

Табела 64. Просечна оцена задовољства болничким лечењем у целини по болничким одељењима

Болничко лечење у целини	Интерна		Хирургија		Гинекологија		Рехабилитација		УКУПНО	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Оцена	4.31	4.32	4.34	4.31	4.18	4.11	4.39	4.53	4.31	4.29

### Коментари пацијената

Пацијенти су имали могућност да у упитник упишу своје примедбе, похвале на рад и предлоге за унапређење квалитета. Нешто више од трећине пацијената дало је свој коментар (36,3%). Највећи број коментара односио се на похвале на рад особља (60,1%). Затим доминирају примедбе на хигијену (9,8%), опрему соба (7,8%), особље (6,1%) и храну (3,7%). Осталих коментара било је око 12%, а они су се махом односили на проширење кадровских и просторних капацитета. Замерки има и на дувански дим, који се осећа у собама и ходницима, а посебно у тоалетима, јер пацијенти пуше. Пацијенти указују и на недовољно обавештења о процедурама којима се подвргавају. Има мишљења да треба променити време за посете и дужину трајања посета, како би се повећала доступност члановима породице. Пацијенти сматрају да треба омогућити боље услове за рад и већу плату здравственим радницима у болницама јер раде тежак и одговоран посао.

На свим одељењима пацијенти су у највећој мери давали похвале на рад особља, а примедбе на хигијену, осим на одељењима за рехабилитацију где су се пацијенти највише жалили на опремљеност собе и исхрану.

### Закључак

Испитивање задовољства корисника болничким лечењем у Београду у 2016. години је спроведено у 16 болница. Градски завод за јавно здравље Београд не располаже подацима Војномедицинске академије о испитивању задовољства корисника болничким лечењем у току 2016. године.

Резултати су показали висок степен задовољства болничким лечењем (око 90% испитаника се изјаснило да су задовољни или веома задовољни болничким лечењем, а

просечна оцена задовољства је 4,29). Добијени резултати су скоро идентични резултатима из претходне године, када је просечна оцена задовољства била 4,31.

Пацијенти су најмање задовољни исхраном и условима смештаја у болници. Укусом болничке хране задовољно је око 69% пацијената, разноврсношћу хране 70,2%, а температуром хране око 75,6% пацијената. Количином хране је задовољно 77,7%, временом сервирања 84%, а начином сервирања 79,3% пацијената. Просечна оцена општег задовољства услугама исхране је 3,99 и нешто је мања у односу на претходну годину (4,03). Болничком исхраном су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Специјалној болници за ендемску нефропатију, а најмање задовољни су пацијенти у КБЦ „Земун“ и КБЦ „Звездара“.

Болничким смештајем је задовољно око 79% испитаника, с тим што су најнезадовољнији чистоћом тоалета (65,2% задовољних), удобношћу кревета (71%) и опремом собе (74%), док је највећи број задовољан температуром (88,2%) и чистоћом болесничке собе (82%). Просечна оцена задовољства условима смештаја у болници је 4,06 (4,10 у претходној години). Условима смештаја су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију и Институту за реуматологију, а најмање задовољни у Специјалној болници за интерне болести Младеновац и ГАК „Народни фронт“.

По мишљењу већине пацијената (око 86%), организација пријема у болницу је задовољавајућа. Пацијенти су током болничког пријема најзадовољнији љубазношћу особља (93% задовољних), а најмање задовољни чекањем на шалтеру (76% задовољних), а затим временом од пријема у болницу до смештаја у болесничку собу (око 84% задовољних). Такође су веома задовољни и процедуром отпуста из болнице (око 91% задовољних). Просечна оцена задовољства болничким пријемом је 4,23 (претходне године, 4,26), а отпустом из болнице 4,42 (у претходној години 4,34). Процедуром болничког пријема су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“. Процедуром болничког отпуста најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“, а најмање задовољни пацијенти у ГАК „Народни фронт“ и Специјалној болници за интерне болести Младеновац.

Близу 95% пацијената је задовољно радом лекара и медицинских сестара у болницама у Београду. Пацијенти су задовољни љубазношћу медицинских сестара, њиховим објашњењима везаним за процедуре, тестове и третмане, као и временом чекања на сестру код хитне потребе, па је просечна оцена задовољства сестринском негом 4,57 (у претходној години 4,58). И особине лекара, љубазност, спремност да дају одговоре на питања, способност дијагностиковања здравствених проблема, успешност у лечењу, давање упутства при отпусту са болничког лечења, као и објашњавање тестова и третмана, су задовољавајуће за већину пацијената, па је просечна оцена задовољства услугама лекара 4,52 (у претходној години 4,53). Радом медицинских сестара су најзадовољнији пацијенти у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ и Специјалној болници „Свети Сава“, а најмање задовољни пацијенти у ГАК „Народни фронт“ и КЦС. Радом лекара су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију и Специјалној болници „Свети Сава“, а најмање задовољни у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Специјалној болници за интерне болести Младеновац.

Дијагностичким процедурама у болници у области лабораторијске и кардиолошке дијагностике задовољно је 93% пацијената, у области радиолошке 92%, а услугама

физикалне терапије, око 90% пацијената. Просечна оцена задовољства услугама дијагностике и терапије је 4,50 (у претходној години 4,44). Дијагностичким услугама су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ и у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, а најмање су задовољни пацијенти из ГАК „Народни фронт“ и КБЦ „Земун“.

Значајно неповољнији подаци се односе на познавање права и дужности пацијента на одељењу, а посебно на могућности за приговоре и жалбе у случају незадовољства. Око 11% пацијената се изјаснило да их болничко особље није упознало са правом да дају сагласност на предложену процедуру, око 13% није упознато са дужностима на болничком одељењу, а 28% није упознато са начином приговора и жалби у случају незадовољства, што је слично резултатима из претходне године.

Око 88% пацијената је задовољно организацијом посета, временом посете, дужином трајања и бројем посета (просечна оцена 4,27 за време и за број посета, а 4,26 за дужину посета), што одговара резултатима из претходне године. Најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију и Специјалној болници за ортопедску протетику, а најмање задовољни у ГАК „Народни фронт“ и КБЦ „Земун“.

На степен задовољства болничким лечењем статистички значајно утичу: пол, старост, школска спрема и материјални положај испитаника. Мушкарци су задовољнији лечењем у болници од жена, а старији пацијенти су задовољнији од млађих. Пацијенти који су свој материјални положај оценили као веома добар и добар су задовољнији од пацијената чији је материјални положај лош. Најзадовољнији су пацијенти са завршеном основном школом, а са порастом школске спреме испитаника, задовољство опада.

Болничким лечењем су најзадовољнији пацијенти који су лечени на одељењима рехабилитације, а најмање задовољне пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења.

Задовољство пацијената се значајно разликује у различитим болницама (просечна оцена од 3,89 до 4,88). Најмање су задовољни пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Младеновац, ГАК „Народни фронт“ и КЦС. Најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију, Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ и Институту за реуматологију.

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

## ЛИТЕРАТУРА

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