

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

**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА
ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ
НА ГИНЕКОЛОШКО-АКУШЕРСКИМ ОДЕЉЕЊИМА
У БОЛНИЦАМА У БЕОГРАДУ У 2018. ГОДИНИ**

Београд, март 2018. године

Наручилац задатка:

Министарство здравља Републике Србије

Обрађивач:

Градски завод за јавно здравље, Београд

Директор Завода:

Проф. др Душанка Матијевић, спец. социјалне медицине

Помоћник директора:

Прим. мр сц. мед. др Светлана Младеновић Јанковић

Носилац задатка:

Др Кристина Павлекић

Учесници у задатку:

Мр сц. мед. др Анђелија Нешковић

Др Катица Трипковић

Др Милена Јаковљевић

Др Младен Бабић

Др Верица Почуча

Др Катарина Војводић

Др Гордана Белапарић

Билана Будић, вмс

Данијела Куљанин, вмс

Гордана Бошковић, здравствени статистичар

Инга Мијаиловић, вмс

Гордана Лазић, вмс

Владимир Глишовић, втт

Милица Бабовић, вмс

Лидија Вуколић,мс

Весна Поштин, оператер

Рајко Терзић, програмер

Садржај

Карактеристике испитаника	4
Услуге болничког пријема и отпуста	6
Сестринска нега током боравка у болници.....	15
Услуге лекара током боравка у болници	21
Задовољство дијагностичким услугама	30
Услуге болничке исхране	36
Услови болничког смештаја.....	45
Организација посета болеснику	52
Познавање права и дужности пацијената на одељењу.....	55
Задовољство болничким лечењем у целини	58
Степен зависности посматраних варијабли	59
Коментари пацијената.....	60
Закључак.....	59

Карактеристике испитаника

На гинеколошко – акушерским одељењима у 5 болница у Београду у периоду спровођена анкете, од 26. до 30. новембра 2018. године, отпуштено је 605 пацијенткиња, а упитник о задовољству болничким лечењем је узело 579 пацијенткиња. Анкетни упитник је попунило 464 пацијенткиња, што је мање у односу на претходне године. Стопа одговора у односу на број отпуштених пацијенткиња била је 76,7%, а у односу на број подељених упитника 80,1%. Највише испитаница било је у највећим болницама КЦС, 43,3% и ГАК „Народни фронт“, 26,3%. У Клиничко-болничким центрима био је приближан број пацијенткиња (Табела 1).

Табела 1. Дистрибуција испитаница према болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014		2015		2016		2017		2018	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	172	35.2	186	35.2	178	38.7	181	29.9	201	43.3
КБЦ „Мишовић“	51	10.5	46	8.7	40	8.7	36	5.9	47	10.1
КБЦ „Звездара“	70	14.3	54	10.2	55	12.0	54	8.9	53	11.4
КБЦ „Земун“	59	12.1	53	10.0	41	8.9	15	2.5	41	8.8
ГАК „Народни фронт“	136	27.9	189	35.8	146	31.7	320	52.8	122	26.3
УКУПНО	488	100.0	528	100.0	460	100.0	606	100.0	464	100.0

Старост испитаница је била у распону од 16 до 87 година, а просечна старост је износила 34 године, нешто ниже у односу на претходне године (табела 2). Највећа старост испитаница је у ГАК „Народни фронт“, 36,2 године и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, 35,7 година. Најмања просечна старост је у КБЦ „Звездара“, 30 година. За разлику од претходне године, установљена је статистички значајна разлика у просечној старости испитаница између различитих болница ($F=3,834$, $DF=4$, $p=0,004$).

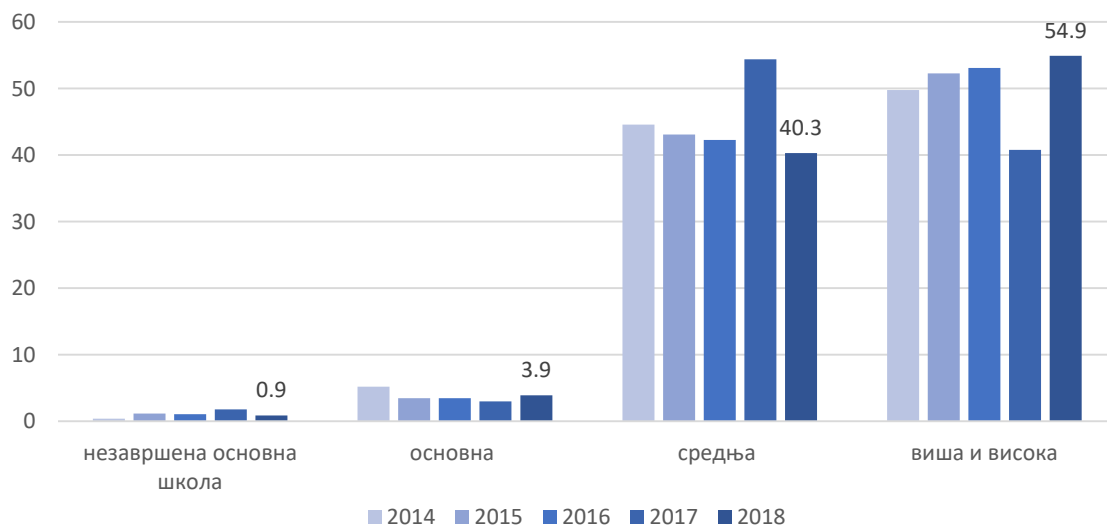
Табела 2. Просечна старост испитаница по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014		2015		2016		2017		2018		
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	SD
КЦС	169	33.28	179	36.19	174	35.16	177	33.77	197	33.67	10.35
КБЦ „Мишовић“	50	36.42	46	35.57	40	32.25	34	38.56	47	35.74	13.28
КБЦ „Звездара“	70	37.36	54	32.57	54	33.31	50	32.62	52	29.96	8.10
КБЦ „Земун“	58	32.91	53	33.53	39	31.18	14	34.57	41	32.63	10.74
ГАК „Народни фронт“	133	34.62	187	36.21	143	35.45	313	35.94	121	36.22	10.29
УКУПНО	480	34.53	519	35.49	450	34.43	588	35.12	458	34.04	10.62

Посматрано према школској спреми, за разлику од претходне година а у складу са целим посматраним периодом, највише је било испитаница са високом и вишом школом 54,9%, а затим са средњом школском спремом (40,3%). Мање од

5% (22 испитанице) је било са незавршеном или завршеном основном школом (графикон 1).

Графикон 1. Школска спрема испитаница на гинеколошко-акушерским одељењима (%)



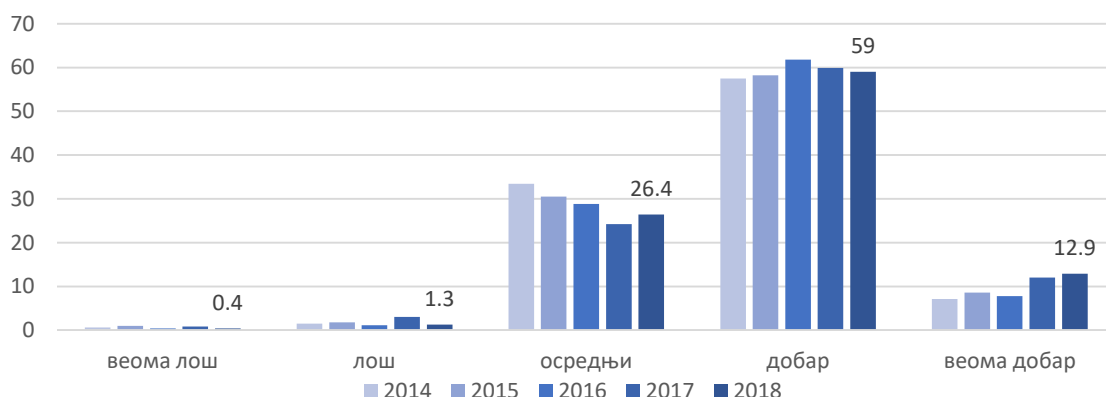
Највеће учешће пацијенткиња са незавршеном основном школом је било у КБЦ „Звездара“ (1,9%), а са завршеном основном школом у КЦС (6%). Највеће учешће пацијенткиња са вишом и високом школом је било у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (71,7%), а најмање у КБЦ „Земун“ (35,9%), где је било највише испитаница са средњом школом (64,1%). Установљена је статистички високо значајна разлика у односу на школску спрему испитаница између различитих болница (H=14,320, DF=4, p=0,006).

Табела 3. Дистрибуција испитаница по болницама према школској спреми

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Незавшена основна шк.		Основна школа		Средња школа		Виша и висока школа		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	1	0,5	12	6	87	43,5	100	50	200	100
КБЦ „Мишовић“					13	28,3	33	71,7	46	100
КБЦ „Звездара“	1	1,9	2	3,8	15	28,8	34	65,4	52	100
КБЦ „Земун“					25	64,1	14	35,9	39	100
ГАК „Народни фронт“	2	1,6	4	3,3	45	36,9	71	58,2	122	100
УКУПНО	4	0,9	18	3,9	185	40,3	252	54,9	459	100

Највећи број испитаница је свој материјални положај оценио као добар, око 59%, око 13% као веома добар, а још 26,4% као осредњи. Само 1,7% анкетираних (8 пацијенткиња) је оценило да је њихов материјални положај лош или веома лош (графикон 2).

Графикон 2. Материјални статус испитаница на гинеколошко-акушерским одељењима



Највеће учешће испитаница са лошим материјалним положајем било је у КБЦ „Звездара“ (5,7%), а са осредњим у ГАК „Народни фронт“ (31,1%), (табела 4). Највише испитаница са добрим материјалним положајем било је у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (76,1%), а пацијенткињи које су свој материјални положај оцениле као веома добар су највише биле заступљене у КБЦ „Звездара“ (30,2%). Само 2 пацијенткиње (0,4%) из КЦС су свој материјални положај оцениле као веома лош. Није установљена статистички значајна разлика у дистрибуцији испитаница према материјалном положају по болницама ($H=7,999$, $DF=4$, $p=0,092$).

Табела 4. Дистрибуција испитаница по болницама према материјалном положају

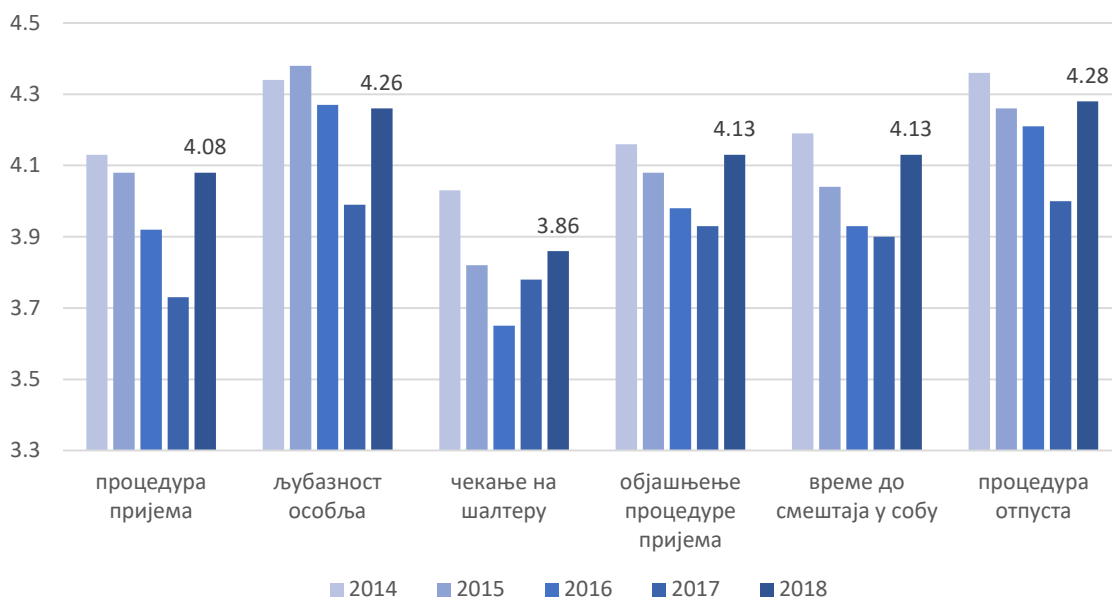
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лош		Лош		Осредњи		Добар		Веома добар		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	2	1			55	27,9	116	58,9	24	12,2	197	100
КБЦ „Мишовић“			1	2,2	10	21,7	35	76,1			46	100
КБЦ „Звездара“			3	5,7	8	15,1	26	49,1	16	30,2	53	100
КБЦ „Земун“					10	24,4	27	65,9	4	9,8	41	100
ГАК „Народни фронт“			2	1,6	38	31,1	67	54,9	15	12,3	122	100
УКУПНО	2	0,4	6	1,3	121	26,4	271	59	59	12,9	459	100

Услуге болничког пријема и отпуста

Оцењујући услуге током пријема и отпуста из болнице, пацијенткиње су најзадовољније љубазношћу особља које пружа ове услуге (просечна оцена 4,26) и процедуром отпуста (оцена 4,28), а најмање су задовољне временом чекања на шалтеру (3,86, што је уједно и једина просечна оцена овог аспекта болничке заштите мања од 4). Значајно је истаћи да су пацијенткиње више задовољне свим

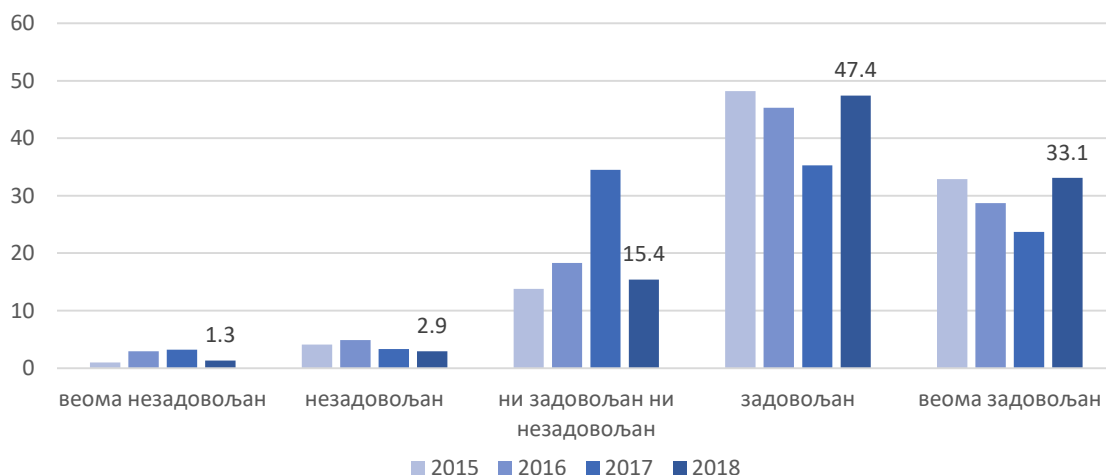
аспектима болничког пријема и отпуста у односу на претходну годину (графикон 3).

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



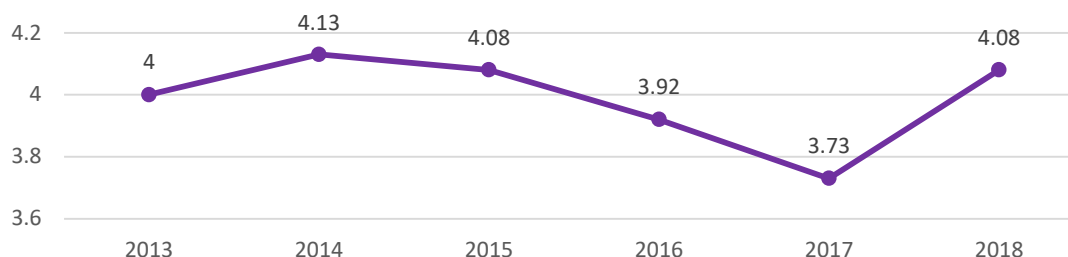
Услугама болничког пријема је задовољно и веома задовољно 80,5% испитаница, знатно више него претходне године. Око 15,4% су се изјасниле да нису ни задовољне ни незадовољне, док је 4,2% незадовољних и веома незадовољних (графикон 4).

Графикон 4. Задовољство испитаница процедуром болничког пријема (%)



Процедура болничког пријема оцењена је просечном оценом 4,08, што је више у односу на претходну годину, а у складу са просечном оценом током целог посматраног периода (графикон 5).

Графикон 5. Задовољство испитаница процедуром болничког пријема (просечна оцена)



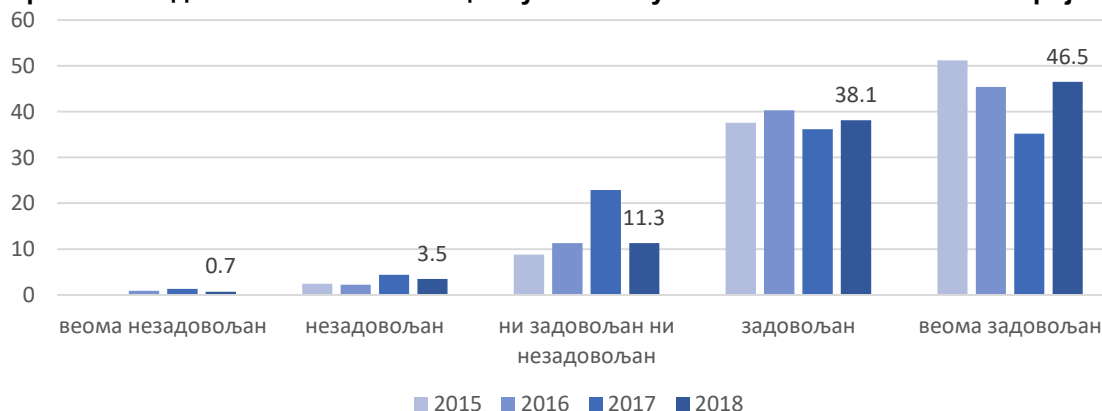
Процедуром болничког пријема, као и претходних година, најзадовољније су пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,55), док су најмање задовољне пацијенткиње у великим породициштима, КЦС (оцена 3,84) и ГАК „Народни фронт“ (оцена 4,14). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница процедуром болничког пријема између различитих болница ($F=10,318$, $DF=4$, $p=0,000$).

Табела 5. Задовољство испитаница процедуром болничког пријема (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014		2015		2016		2017		2018		
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	SD
КЦС	167	4.07	174	3.91	177	3.66	179	3.85	196	3.84	0.84
КБЦ „Мишовић“	51	4.55	46	4.52	39	4.51	36	4.56	47	4.55	0.54
КБЦ „Звездара“	70	4.29	54	4.30	53	4.23	54	4.37	53	4.19	1.02
КБЦ „Земун“	58	4.33	53	4.19	41	4.29	15	3.93	41	4.39	0.70
ГАК „Народни фронт“	134	3.90	187	4.04	143	3.87	316	3.45	119	4.14	0.77
УКУПНО	480	4.13	514	4.08	453	3.92	600	3.73	456	4.08	0.84

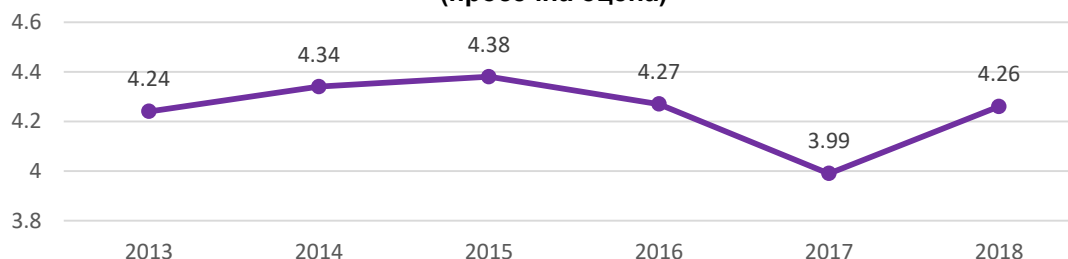
Љубазношћу особља током болничког пријема задовољно је 84,6% испитаница, око 11,3% се изјаснило да нису ни задовољне, ни незадовољне, док је 4,2% испитаница незадовољно. У односу на прошлу годину, ово је бољи резултат (графикон 6).

Графикон 6. Задовољство испитаница љубазношћу особља током болничког пријема (%)



Љубазност особља током болничког пријема оцењена је просечном оценом 4,26, што је више у односу на претходну годину (графикон 7).

Графикон 7. Задовољство испитаница љубазношћу особља током болничког пријема (просечна оцена)



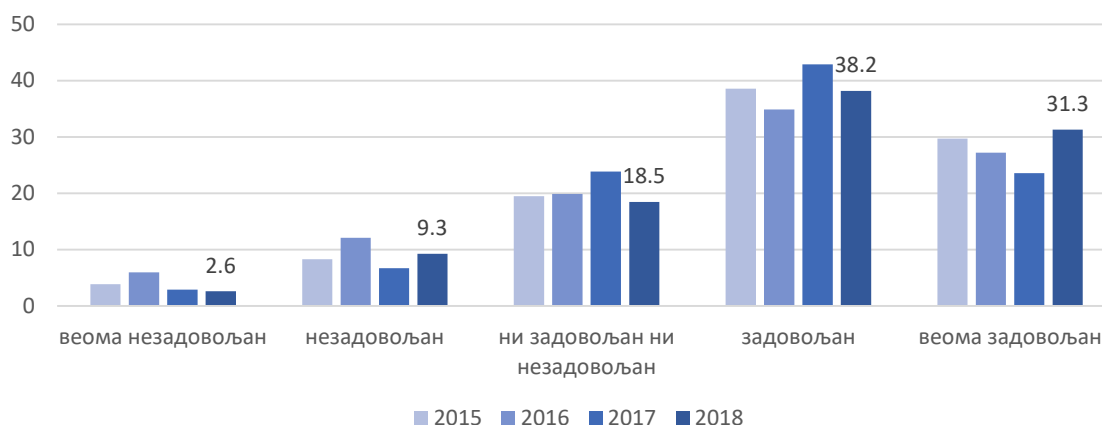
Љубазношћу особља приликом болничког пријема, као и претходних година, најзадовољније су пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,64), док су најмање задовољне пацијенткиње у КЦС (оцена 4,01). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница између различитих болница ($F=9,479$, $DF=4$, $p=0,000$).

Табела 6. Љубазност болничког особља на пријему (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014		2015		2016		2017		2018		
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	SD
КЦС	168	4.12	176	4.18	176	4.19	178	4.29	195	4.01	0.91
КБЦ „Мишовић“	49	4.69	45	4.69	40	4.60	35	4.60	47	4.64	0.49
КБЦ „Звездара“	70	4.53	54	4.61	53	4.38	53	4.38	52	4.44	0.87
КБЦ „Земун“	58	4.50	51	4.45	41	4.54	15	4.27	41	4.56	0.63
ГАК „Народни фронт“	134	4.33	184	4.40	142	4.16	313	3.68	117	4.34	0.77
УКУПНО	479	4.34	510	4.38	452	4.27	594	3.99	452	4.26	0.84

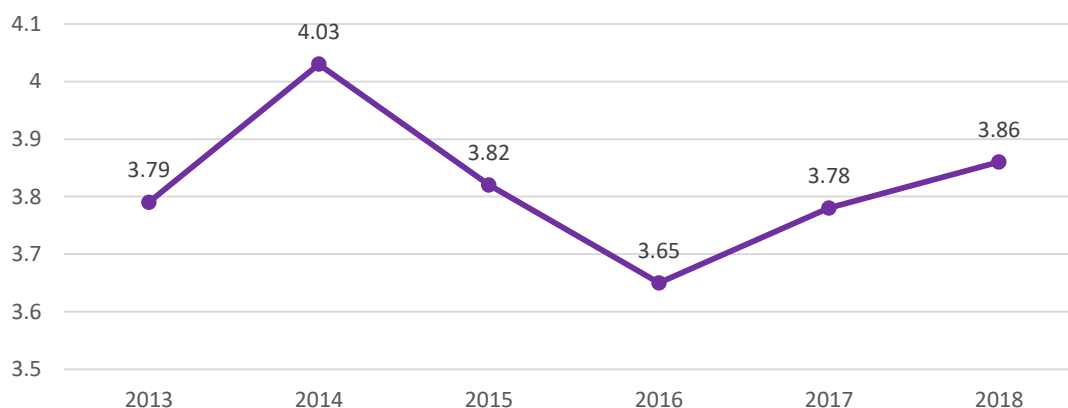
Временом чекања на шалтеру током болничког пријема је задовољно 69,5% испитаница, 18,5% су навеле да нису ни задовољне ни незадовољне, док је 11,9% незадовољних (графикон 8) У односу на претходну годину, повећано је учешће пацијената који су незадовољни за 2,3%, али и број оних који су задовољни и веома задовољни овим аспектом болничког пријема је порастао за 7,7%.

Графикон 8. Задовољство испитаница временом чекања на шалтеру током болничког пријема (%)



Време чекања на шалтеру током болничког пријема оцењено је просечном оценом 3,86 (графикон 9). Најнижа просечна оцена овим аспектком болничке услуге је забележена 2014. године (3,65) и од тада је у лаганом порасту. Тренутна просечна оцена времена чекања на шалтеру током болничког пријема је у складу са оценама у целом посматраном периоду.

Графикон 9. Задовољство испитаница временом чекања на шалтеру током болничког пријема (просечна оцена)



Чекањем на шалтеру приликом болничког пријема су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,55), док су најмање задовољне пацијенткиње у КЦС (оцена 3,48). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница чекањем на шалтеру приликом болничког пријема између различитих болница ($F=15,267$, $DF=4$, $p=0,000$).

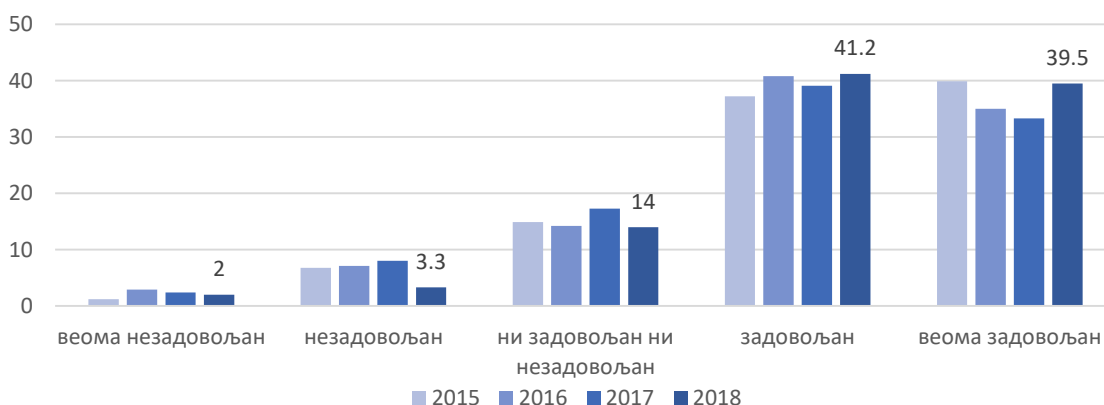
Табела 7. Задовољство испитаница временом чекања на шалтеру током болничког пријема (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014		2015		2016		2017		2018		
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	SD
КЦС	165	3.93	174	3.63	177	3.24	180	3.75	195	3.48	1.06
КБЦ „Мишовић“	50	4.56	45	4.27	40	4.50	35	4.37	47	4.55	0.54

КБЦ „Звездара“	69	4.03	54	4.06	52	4.19	53	4.32	53	4.11	1.09
КБЦ „Земун“	57	4.18	52	4.00	41	4.37	15	4.00	41	4.05	1.00
ГАК „Народни фронт“	134	3.88	183	3.77	143	3.52	311	3.62	117	4.04	0.94
УКУПНО	475	4.03	508	3.82	453	3.65	595	3.78	453	3.86	1.05

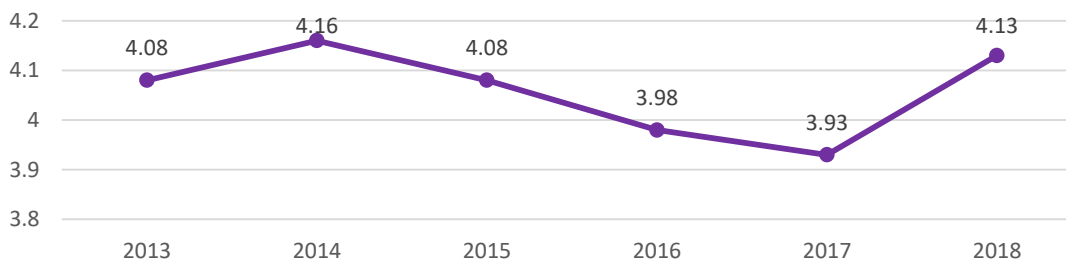
Објашњењима процедуре болничког пријема задовољно је 80,7% испитаница, 14% није ни задовољно ни незадовољно, док је 5,3% пацијенткиња незадовољно овим објашњењима (графикон 10). У односу на претходне године, смањено је учешће пацијенткиња које се изјашњавају као незадовољне, а повећано учешће оних које се изјашњавају као задовољне и веома задовољне овим аспектом болничког пријема.

Графикон 10. Задовољство испитаница објашњењима процедуре болничког пријема (%)



Објашњења везана за процедуру болничког пријема оцењена су просечном оценом 4,13, што је близу највише просечне оцено у посматраном периоду (графикон 11).

Графикон 11. Задовољство испитаница објашњењима процедуре болничког пријема (просечна оцена)



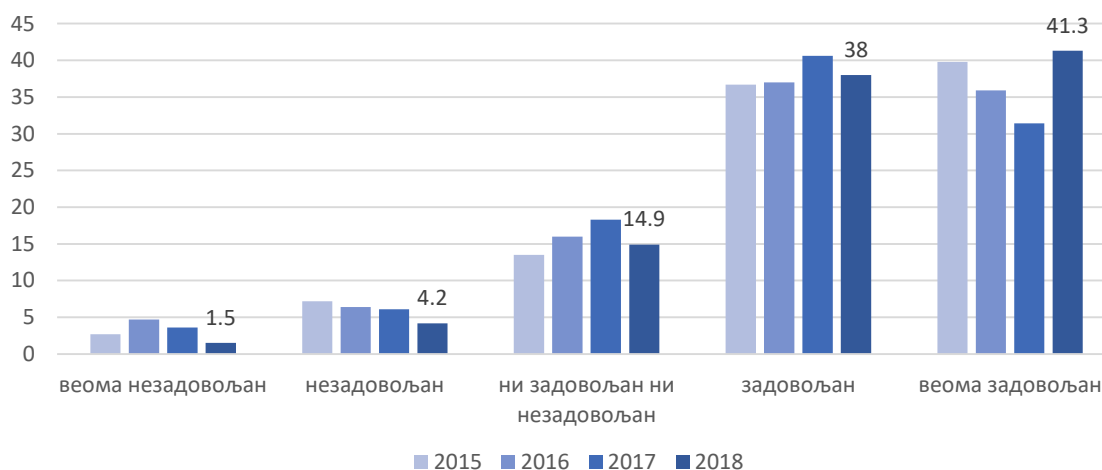
Објашњењима везаним за процедуру болничког пријема најзадовољније су, као и свих претходних година, пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,6), док су најмање задовољне пацијенткиње у КЦС (3,93) и ГАК „Народни фронт“ (4,11). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница објашњењима везаним за процедуру болничког пријема између различитих болница ($F=6,810$, $DF=4$, $p=0,000$).

Табела 8. Задовољство испитаница објашњењима процедуре болничког пријема (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014		2015		2016		2017		2018		
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	SD
КЦС	166	3.99	175	3.93	175	3.79	176	3.99	195	3.93	0.94
КБЦ „Мишовић“	50	4.58	45	4.44	40	4.52	35	4.57	47	4.60	0.50
КБЦ „Звездара“	70	4.27	54	4.26	53	4.28	53	4.43	52	4.27	0.93
КБЦ „Земун“	56	4.30	53	4.17	41	4.39	15	3.73	41	4.39	0.86
ГАК „Народни фронт“	135	4.09	184	4.05	142	3.83	312	3.75	116	4.11	0.91
УКУПНО	477	4.16	511	4.08	451	3.98	591	3.93	451	4.13	0.91

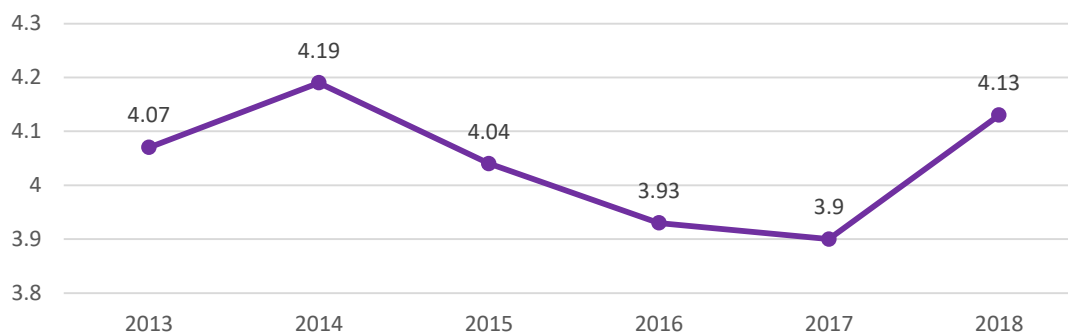
Временом које прође од пријема до смештаја у болесничку собу задовољно је 79,3% испитаница, 14,9% је ни задовољно ни незадовољно, а 5,7% је незадовољно (графикон 12). У односу на претходне године смањено је учешће незадовољних пацијената овим аспектом болничког пријема

Графикон 12. Задовољство испитаница временом од болничког пријема до смештаја у собу (%)



Време које је протекло од болничког пријема до смештаја у болесничку собу оцењено је просечном оценом 4,13, што је друга највиша оцена у посматраном периоду (графикон 13).

Графикон 13. Задовољство испитаница временом од болничког пријема до смештаја у собу (просечна оцена)



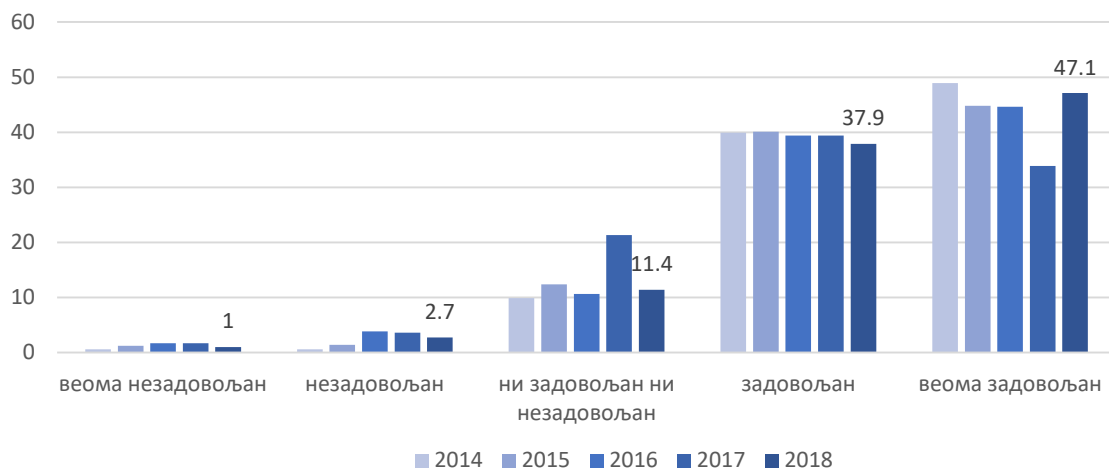
Временом које је протекло од болничког пријема до смештаја у болесничку собу су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,57) и КБЦ „Звездара“ (просечна оцена 4,54), док су најмање задовољне пацијенткиње у највећим породилиштима, КЦС (3,95) и ГАК „Народни фронт“ (3,98). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница временом које протекне од болничког пријема до смештаја у болесничку собу између различитих болница ($F=7,475$, $DF=4$, $p=0,000$).

Табела 9. Задовољство испитаница временом од болничког пријема до смештаја у собу (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014		2015		2016		2017		2018		
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	SD
КЦС	165	4.10	176	3.87	176	3.84	176	4.11	198	3.95	0.87
КБЦ „Мишовић“	50	4.66	45	4.51	40	4.60	35	4.46	47	4.57	0.65
КБЦ „Звездара“	70	4.41	54	4.44	52	4.23	53	4.49	52	4.54	0.80
КБЦ „Земун“	58	4.40	52	4.10	41	4.39	14	4.20	41	4.41	0.84
ГАК „Народни фронт“	134	3.93	185	3.95	142	3.62	310	3.61	117	3.98	1.04
УКУПНО	477	4.19	512	4.04	451	3.93	589	3.90	455	4.13	0.92

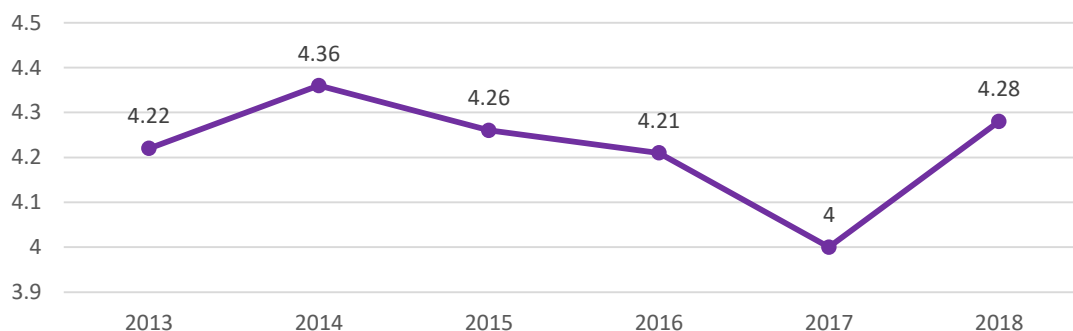
Процедуром болничког отпуста је задовољно 85% испитаница, 11,4% је ни задовољних ни незадовољних, док је 3,7% незадовољних (графикон 14).

Графикон 14. Задовољство испитаница процедуром болничког отпуста (просечна оцена)



Процедура болничког отпуста оцењена је просечном оценом 4,28, што је у рангу са просечним оценама у посматраном периоду (графикон 15).

Графикон 15. Задовољство испитаница процедуром болничког отпуста (просечна оцена)



Процедуром болничког отпуста су, као и у остатку посматраног периода, најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,63), док су најмање задовољне у КЦС (4,15) и ГАК „Народни фронт“ (4,25). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница процедуром болничког отпуста између различитих болница ($F=3,673$, $DF=4$, $p=0,006$).

Табела 10. Задовољство испитаница процедуром болничког отпуста (просечна оцена)

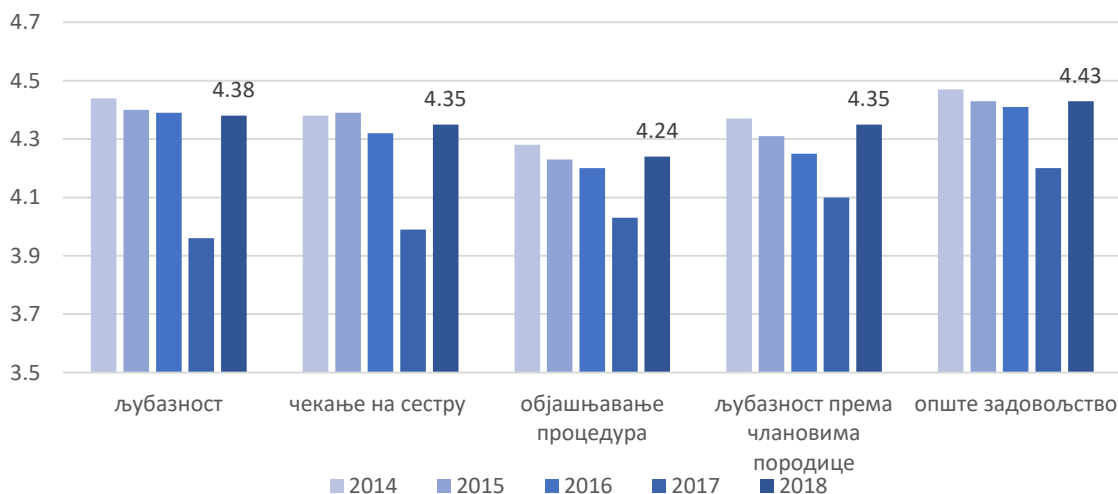
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014		2015		2016		2017		2018		
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	SD
КЦС	157	4.18	159	4.08	162	4.15	174	4.05	178	4.15	0.84
КБЦ „Мишовић“	50	4.78	44	4.64	40	4.62	35	4.66	35	4.63	0.49
КБЦ „Звездара“	65	4.49	50	4.44	52	4.25	50	4.44	47	4.36	0.92
КБЦ „Земун“	58	4.48	53	4.28	41	4.49	15	3.87	41	4.51	0.75
ГАК „Народни фронт“	134	4.28	178	4.27	129	4.06	307	3.84	113	4.25	0.87

УКУПНО	464	4.36	484	4.26	424	4.21	581	4.00	414	4.28	0.84
--------	-----	------	-----	------	-----	------	-----	------	-----	------	------

Сестринска нега током боравка у болници

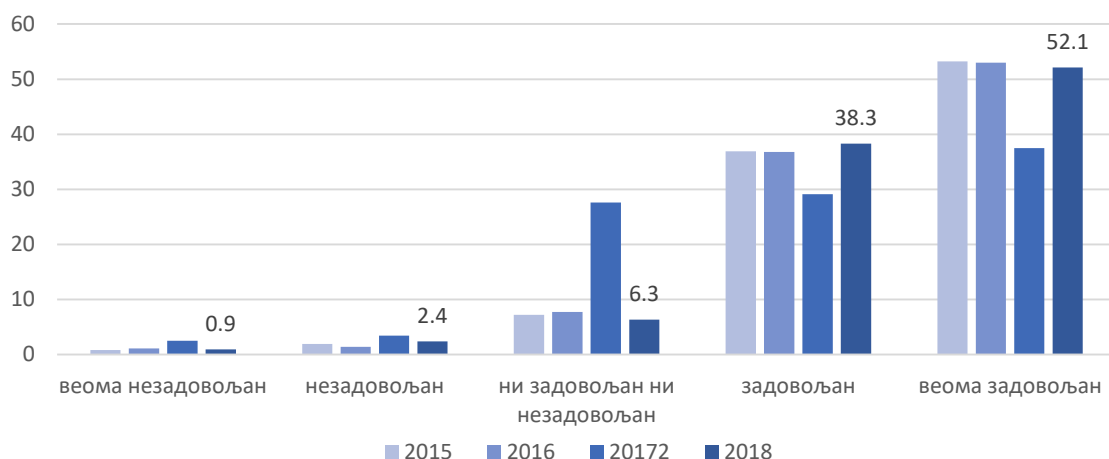
Пацијенти су оценили сестринску негу на гинеколошко-акушерским одељењима високим оценама (просечна оцена 4,43), за 0,23 више од вредности из претходне године, а за само 0,03 мање од просечне оцене из 2014. године, највише оцене из посматраног периода. Од посматраних аспеката сестринске неге, најбоље је оцењена љубазност медицинских сестара (4,38), а најлошије је оцењено сестринско објашњавање процедура, тестова и третмана (4,24), (графикон 16).

Графикон 16. Задовољство испитаница сестринском негом (просечна оцена)



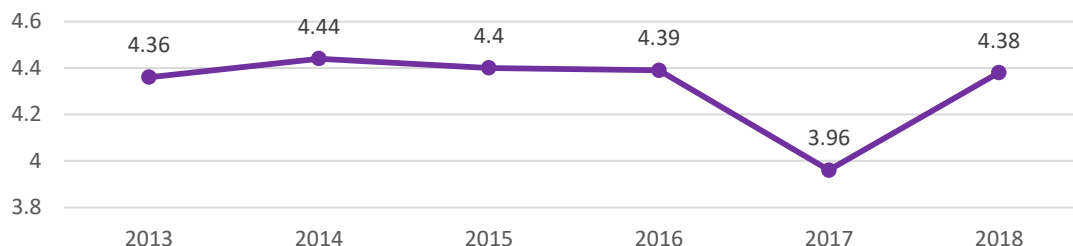
Љубазношћу медицинских сестара је задовољно 90,4% испитаница, док је 3,3% незадовољних. У односу на претходну годину, повећан је број задовољних, а смањен број незадовољних пацијенткиња (графикон 17).

Графикон 17. Задовољство испитаница љубазношћу медицинских сестара (%)



Љубазност медицинских сестара оцењена је просечном оценом 4,38, што је у рангу са просечном оценом из претходних година (графикон 18).

Графикон 18. Задовољство испитаница љубазношћу медицинских сестара (просечна оцена)



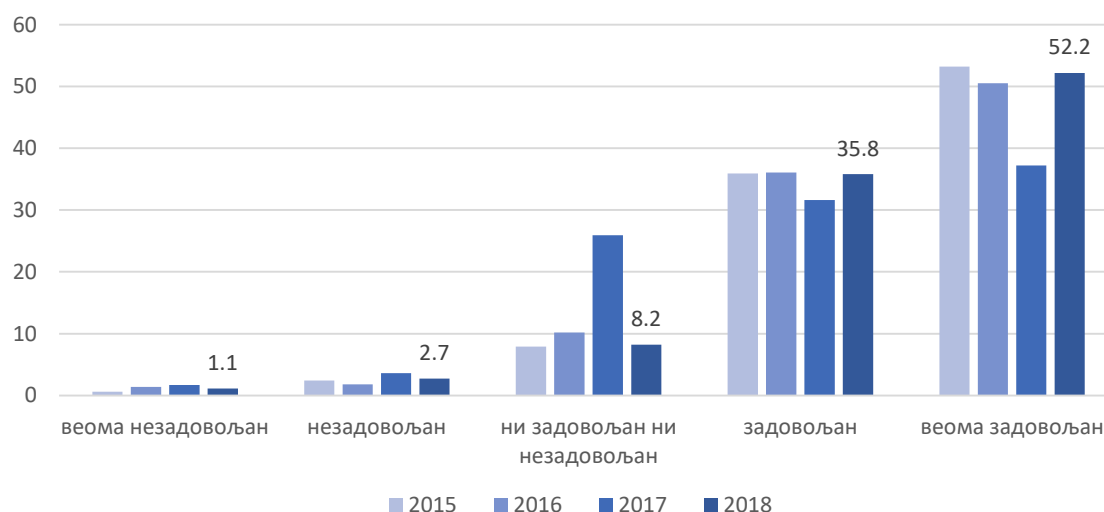
Посматрано по појединачним болницама, љубазношћу медицинских сестара су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Звездара“ и КБЦ „Земун“ (просечна оцена 4,63), док су најмање задовољне у КЦС (4,17). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница љубазношћу медицинских сестара између различитих болница ($F=7,679$, $DF=4$, $p=0,000$).

Табела 11. Љубазност испитаница љубазношћу медицинских сестара (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014		2015		2016		2017		2018		
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	SD
КЦС	168	4.27	175	4.22	172	4.33	180	4.34	198	4.17	0.89
КБЦ „Мишовић“	50	4.74	46	4.74	39	4.62	36	4.69	47	4.62	0.53
КБЦ „Звездара“	67	4.43	54	4.57	50	4.48	49	4.41	52	4.63	0.56
КБЦ „Земун“	59	4.51	52	4.33	40	4.80	15	4.33	41	4.63	0.49
ГАК „Народни фронт“	135	4.50	188	4.45	142	4.26	315	3.56	121	4.45	0.76
УКУПНО	479	4.44	515	4.40	443	4.39	585	3.96	459	4.38	0.78

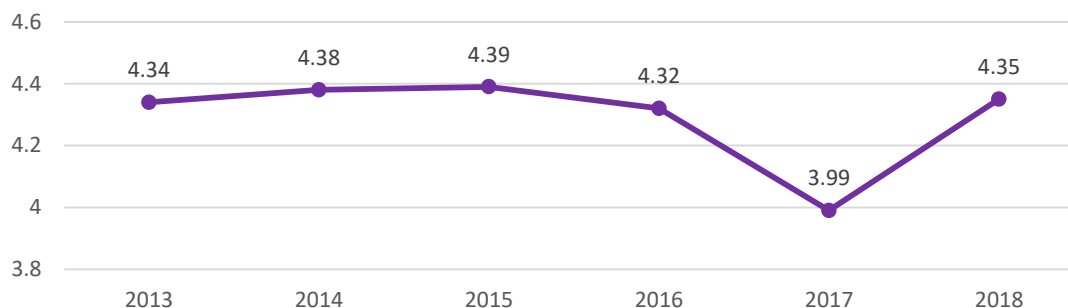
Временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе је задовољно око 88% испитаница, док је само 3,8 % незадовољних (графикон 19). Ови резултати су бољи од прошлогодишњих, а у складу са целим посматраним периодом.

Графикон 19. Задовољство испитаница временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе (%)



Задовољство пацијенткиња временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе у 2018. години оцењено је просечном оценом 4,35 (графикон 20).

Графикон 20. Задовољство испитаница временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе (просечна оцена)



Најзадовољније временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе су пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,67), док су најмање задовољне у КЦС (4,20) и ГАК „Народни фронт“ (просечна оцена 4,36), (Табела 12). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница временом чекања на медицинску сестру у ситуацији хитне потребе између различитих болница ($F=4,233$, $DF=4$, $p=0,002$).

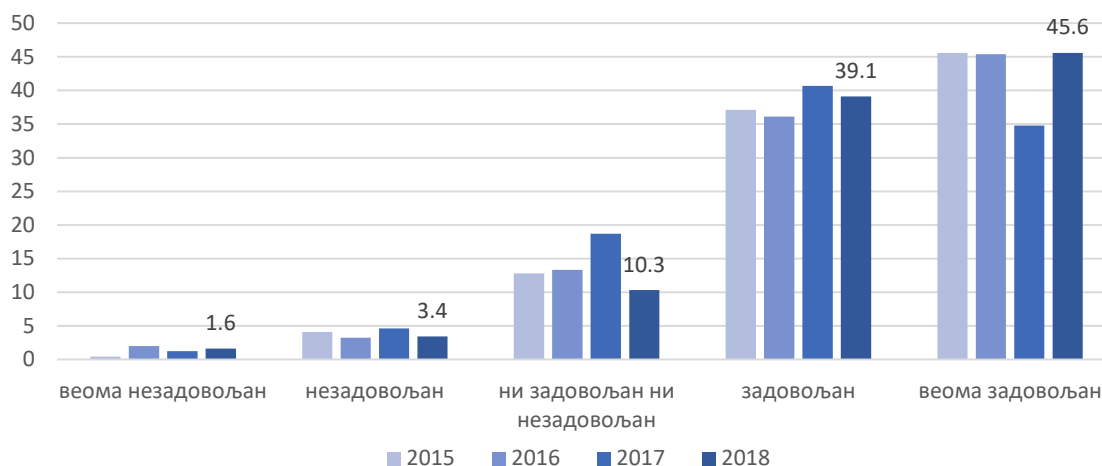
Табела 12. Задовољство испитаница временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА	2014	2015	2016	2017	2018
-------------	------	------	------	------	------

УСТАНОВА	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	SD
КЦС	166	4.23	173	4.20	172	4.26	177	4.31	194	4.20	0.88
КБЦ „Мишовић“	48	4.67	43	4.67	40	4.58	36	4.61	46	4.67	0.52
КБЦ „Звездара“	69	4.39	54	4.52	51	4.20	50	4.48	51	4.53	0.81
КБЦ „Земун“	58	4.36	50	4.38	39	4.64	15	4.33	41	4.46	0.71
ГАК „Народни фронт“	133	4.46	184	4.46	138	4.30	310	3.65	118	4.36	0.84
УКУПНО	474	4.38	504	4.39	440	4.32	588	3.99	450	4.35	0.83

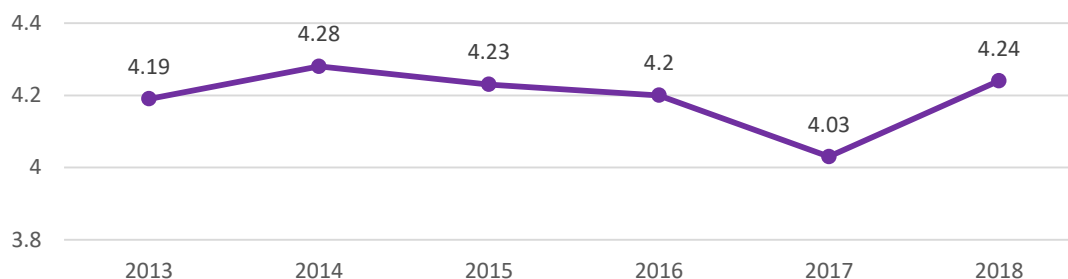
Објашњењима која добијају од медицинских сестара о процедурама, тестовима и третманима којима су подвргнуте је задовољно 84,7% испитаница, што је навиши резултат у посматраном периоду (за 2% више од броја задовољних пацијентиња из 2014. године), око 10,3% се изјаснило да нису ни задовољне ни незадовољне, док је 5% незадовољних (графикон 21).

Графикон 21. Задовољство испитаница објашњењима о процедурама, тестовима и третманима која добијају од медицинских сестара (%)



Сестринска објашњења процедура, тестова и третмана оцењена су просечном оценом 4,24 (графикон 22).

Графикон 22. Задовољство испитаница објашњењима о процедурама, тестовима и третманима која добијају од медицинских сестара (просечна оцена)



Сестринским објашњењима процедура, тестова и третмана су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Земун“ (просечна оцена 4,55), и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (4,53) док су најмање задовољне у КЦС (3,96), (Табела 13).

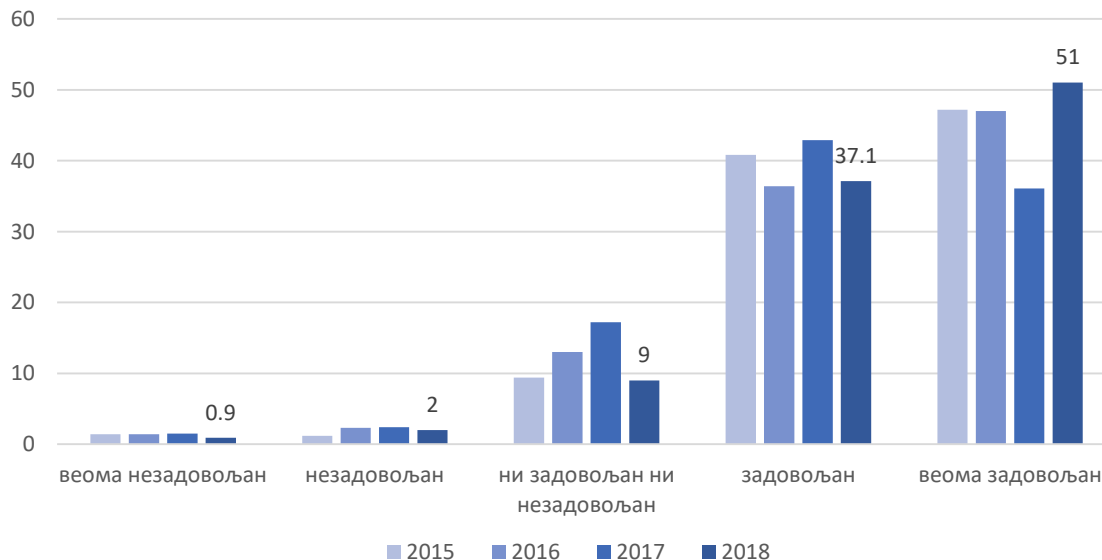
Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница сестринским објашњењима процедура између различитих болница ($F=9,737$, $DF=4$, $p=0,000$).

Табела 13. Задовољство испитаница објашњењима о процедурама, тестовима и третманима која добијају од медицинских сестара (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014		2015		2016		2017		2018		
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	SD
КЦС	164	4.05	173	3.99	173	4.11	177	4.25	196	3.96	0.99
КБЦ „Мишовић“	48	4.62	46	4.57	40	4.50	35	4.63	45	4.53	0.55
КБЦ „Звездара“	70	4.34	54	4.48	51	4.37	50	4.34	51	4.51	0.78
КБЦ „Земун“	58	4.40	50	4.22	39	4.54	15	4.20	40	4.55	0.55
ГАК „Народни фронт“	135	4.33	186	4.31	140	4.06	310	3.78	115	4.37	0.79
УКУПНО	475	4.28	509	4.23	443	4.20	587	4.03	447	4.24	0.88

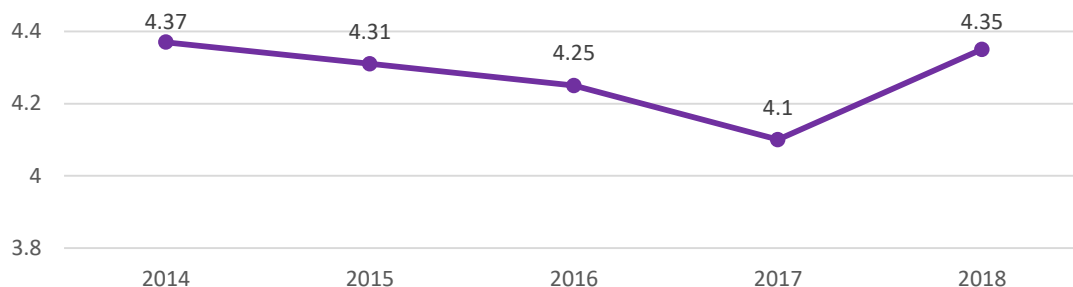
Љубазност медицинских сестара према члановима породице и посетиоцима пацијенткиња је задовољавајућа за око 88% испитаница, а незадовољавајућа за само око 3% пацијенткиња (графикон 23). То су најбољи резултати у посматраном периоду.

Графикон 23. Задовољство испитаница љубазношћу медицинске сестре према члановима породице и посетиоцима пацијента (%)



Љубазност медицинских сестара према члановима породице пацијента и посетиоцима оцењена је просечном оценом 4,35 (графикон 24).

Графикон 24. Задовољство испитаница љубазношћу медицинске сестре према члановима породице и посетиоцима пацијента (просечна оцена)



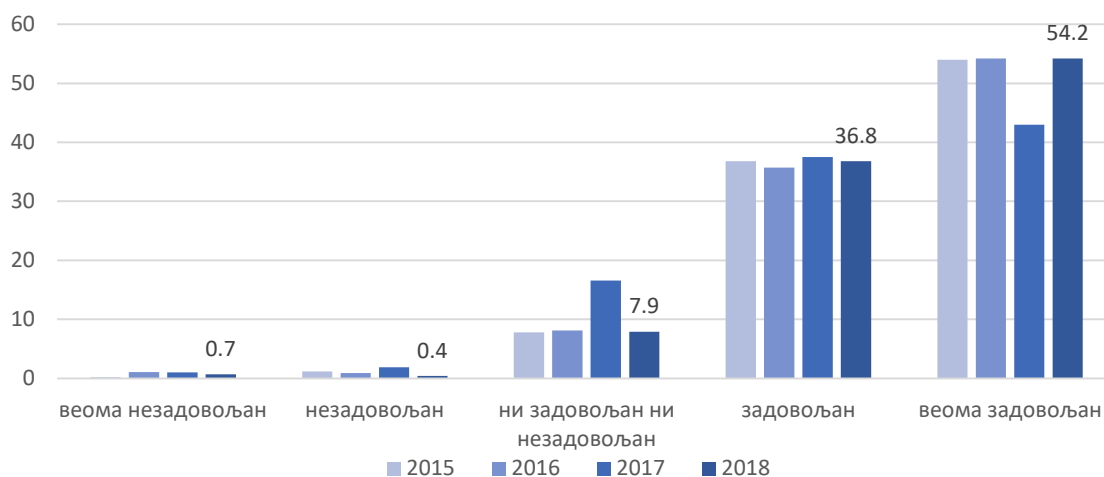
Љубазношћу медицинских сестара према члановима породице пацијента и посетиоцима су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,69), док су најмање задовољне у КЦС (4,17), (Табела 14). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница љубазношћу медицинских сестара према члановима породице пацијента између различитих болница ($F=5.650$, $DF=4$, $p=0,000$).

Табела 14. Задовољство испитаница љубазношћу медицинске сестре према члановима породице и посетиоцима пацијента (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014		2015		2016		2017		2018		
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	SD
КЦС	165	4.24	173	4.18	174	4.23	177	4.28	195	4.17	0.80
КБЦ „Мишовић“	48	4.73	45	4.71	40	4.40	36	4.61	45	4.69	0.51
КБЦ „Звездара“	70	4.46	54	4.50	51	4.29	50	4.42	49	4.55	0.71
КБЦ „Земун“	55	4.35	48	4.31	39	4.59	15	4.33	39	4.41	0.99
ГАК „Народни фронт“	131	4.37	178	4.28	136	4.13	310	3.86	117	4.42	0.79
УКУПНО	469	4.37	498	4.31	440	4.25	588	4.10	445	4.35	0.80

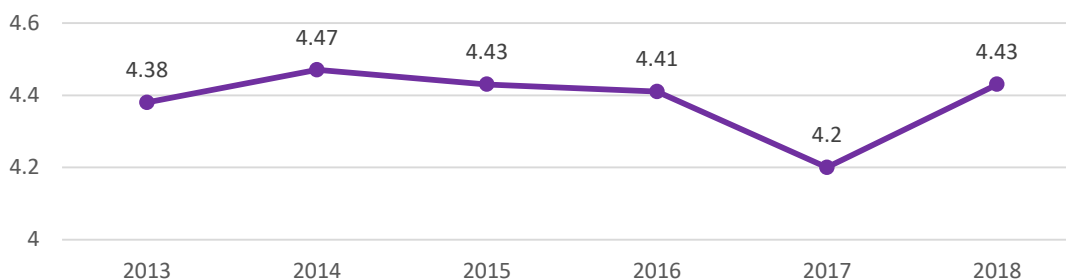
Сестринском негом у целини је задовољно 91% испитаница, а незадовољно 1,1% пацијенткиња (графикон 25). То је најбољи резултат у посматраном периоду.

Графикон 25. Задовољство испитаница сестринском негом у целини (%)



Сестринска нега у целини оцењена је високом просечном оценом 4,43 (графикон 26). Интересантно је да је ова просечна оцена виша од просечне оценом за сваки појединачни испитивани показатељ задовољства сестринском негом.

Графикон 26. Задовољство испитаница сестринском негом у целини (просечна оцена)



Сестринском негом у целини су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Земун“ (просечна оцена 4,66), док су одмах за њима пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ и КБЦ „Звездара“, са просечном оценом 4,65. Најмање задовољне су испитанице у КЦС (4,23), (Табела 15). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница сестринском негом у целини између различитих болница ($F=8,403$, $DF=4$, $p=0,000$).

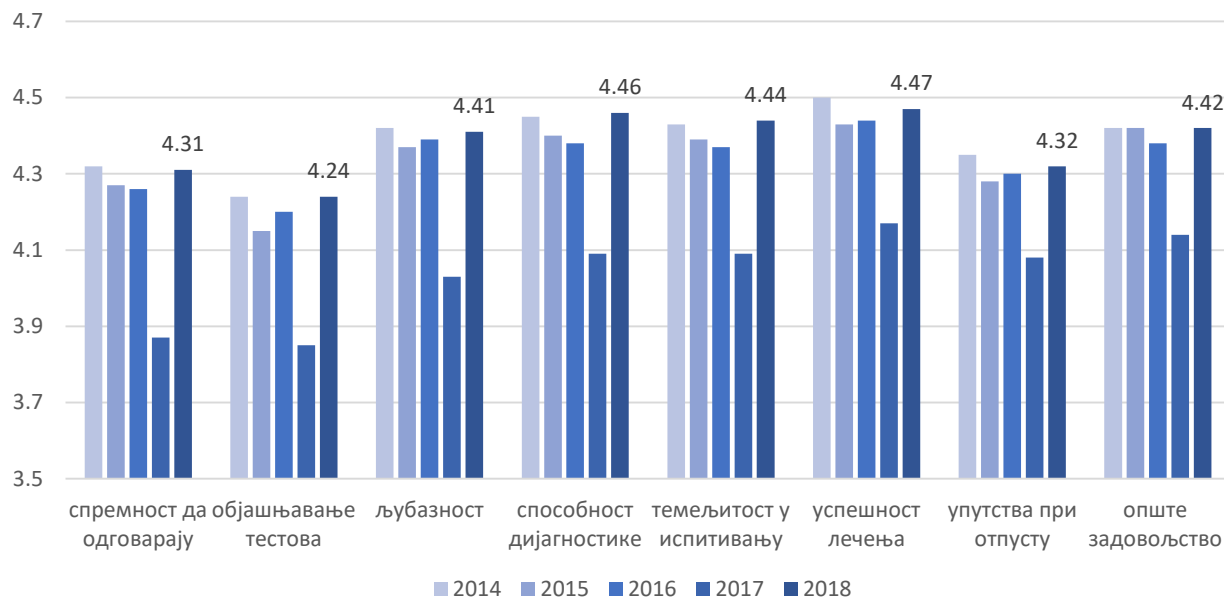
Табела 15. Опште задовољство сестринском негом (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014		2015		2016		2017		2018		
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	SD
КЦС	167	4.31	177	4.27	175	4.33	178	4.43	198	4.23	0.81
КБЦ „Мишовић“	48	4.75	46	4.72	40	4.65	36	4.67	46	4.65	0.48
КБЦ „Звездара“	70	4.51	54	4.63	51	4.47	50	4.48	52	4.65	0.59
КБЦ „Земун“	58	4.50	52	4.40	39	4.82	15	4.33	41	4.66	0.58
ГАК „Народни фронт“	134	4.55	184	4.47	140	4.30	310	3.95	117	4.52	0.62
УКУПНО	477	4.47	513	4.43	445	4.41	589	4.20	454	4.43	0.72

Услуге лекара током боравка у болници

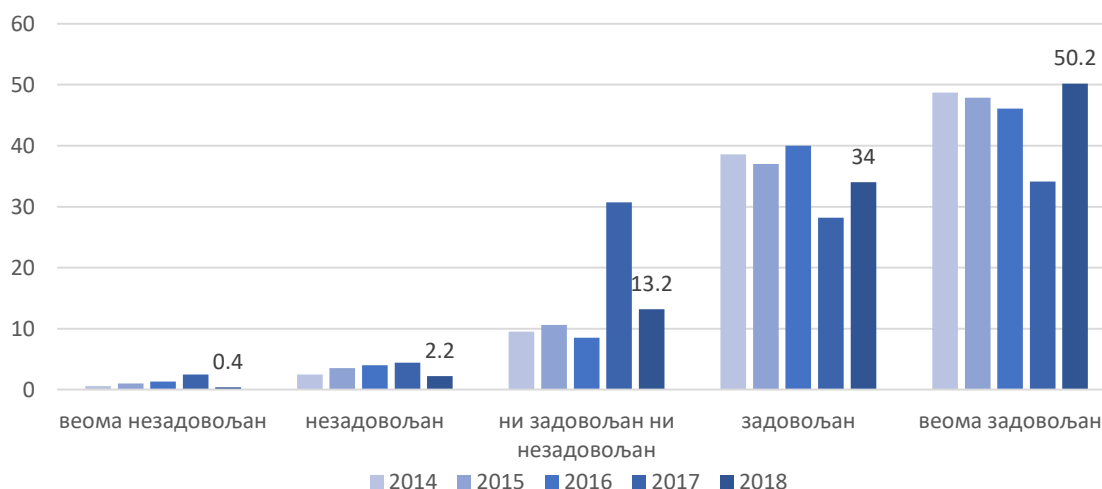
Задовољство радом лекара у целини на гинеколошко-акушерским одељењима оцењено је слично као задовољство сестринском негом (просечна оцена лекарске неге је 4,42, а просечна оцена сестринске 4,43). Од лекарских особина, пацијенткиње су најзадовољније успешношћу лекара у лечењу (4,47) и способношћу дијагностике (4,46), а најмање задовољне објашњавањем тестова, процедура, третмана и резултата (4,24), спремношћу лекара да одговарају на питања пацијената (4,31) и давањем упутства при отпусту (4,32), (графикон 27). Сви аспекти лекарског рада су оцењени вишим оценама у односу на претходну годину, а у рангу са остатком посматраног периода.

**Графикон 27. Задовољство лекарица на гинеколошко - акушерским одељењима
(просечна оцена)**



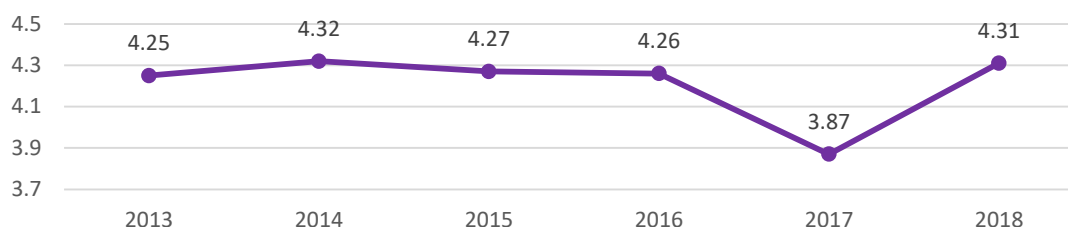
Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијента је задовољавајућа за 84,2% испитаница, 13,2% су навеле да нису ни задовољне ни незадовољне, а у групи незадовољних и веома незадовољних налази се 2,6% пацијенткиња (графикон 28).

**Графикон 28. Задовољство испитаница спремношћу лекара да дају одговоре
на питања пацијената (%)**



Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената оцењена је просечном оценом 4,31 (графикон 29).

Графикон 29. Задовољство испитаница спремношћу лекара да дају одговоре на питања пацијената (просечна оцена)



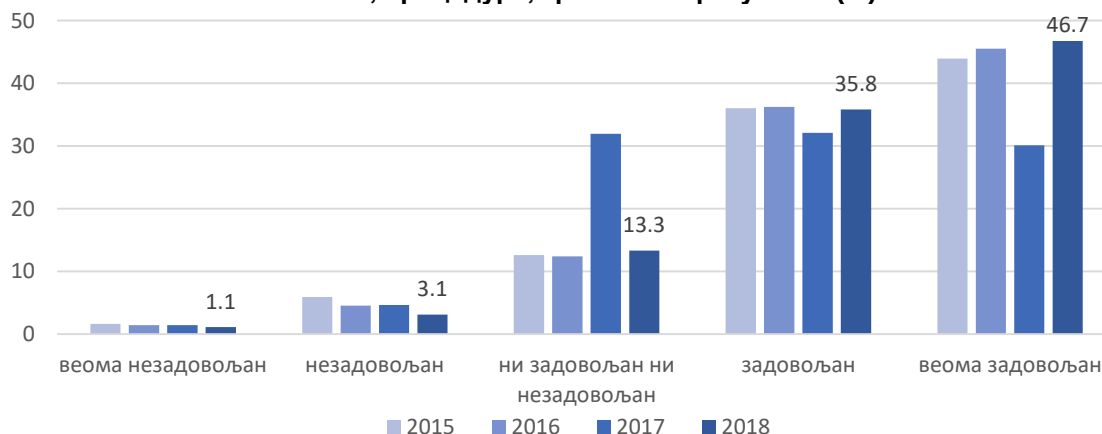
Спремношћу лекара да одговарају на питања пацијената су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Земун“ (просечна оцена 4,7, што је и највиша просечна оцена појединачне установе у посматраном периоду), док су најмање задовољне у КЦС (4,21), (Табела 16). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница спремношћу лекара да одговарају на питања између различитих болница ($F=4,629$, $DF=4$, $p=0,001$).

Табела 16. Задовољство испитаница спремношћу лекара да дају одговоре на питања пацијената (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014		2015		2016		2017		2018		
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	SD
КЦС	166	4.13	176	4.16	175	4.19	179	4.28	198	4,21	0,84
КБЦ „Мишовић“	49	4.63	45	4.62	40	4.62	35	4.60	46	4,59	0,54
КБЦ „Звездара“	66	4.39	53	4.45	50	4.38	50	4.50	52	4,23	0,85
КБЦ „Земун“	58	4.52	51	4.39	40	4.48	14	4.29	40	4,70	0,52
ГАК „Народни фронт“	135	4.33	186	4.22	142	4.13	314	3.44	120	4,28	0,87
УКУПНО	474	4.32	511	4.27	447	4.26	592	3.87	456	4,31	0,82

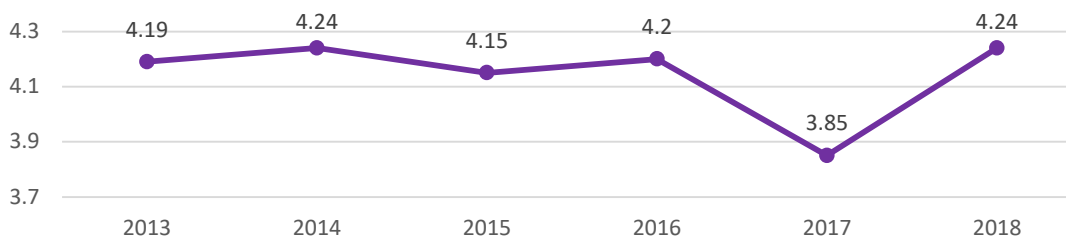
Лекарска објашњења процедура, тестова и третмана којима се пацијенткиња подвргава су задовољавајућа за око 82,5% испитаница, док је незадовољно 4,2% пацијената (графикон 30).

Графикон 30. Задовољство испитаница лекарским објашњењима тестова, процедура, третмана и резултата (%)



Лекарска објашњења тестова, процедура, третмана и резултата оцењена су просечном оценом 4,24 (графикон 31).

Графикон 31. Задовољство испитаница лекарским објашњењима тестова, процедура, третмана и резултата (просечна оцена)



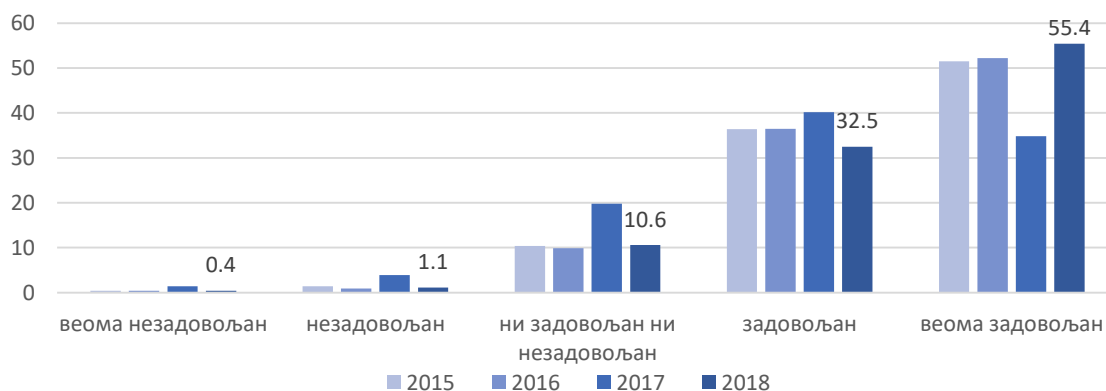
Лекарским објашњењима тестова, процедура, третмана и резултата су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Земун“ (просечна оцена 4,59), док су најмање задовољне у КЦС (4,15) и ГАК „Народни фронт“ (4,16), (Табела 17). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница лекарским објашњењима тестова и процедура између различитих болница ($F=3,588$, $DF=4$, $p=0,007$).

Табела 17. Задовољство испитаница лекарским објашњењима тестова, процедура, третмана и резултата (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014		2015		2016		2017		2018		
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	SD
КЦС	163	4.04	175	4.05	173	4.13	178	4.16	196	4.15	0.89
КБЦ „Мишовић“	48	4.54	45	4.62	40	4.45	33	4.48	46	4.52	0.55
КБЦ „Звездара“	69	4.32	53	4.34	51	4.33	50	4.38	52	4.21	0.92
КБЦ „Земун“	58	4.40	50	4.22	39	4.54	15	4.27	41	4.59	0.59
ГАК „Народни фронт“	134	4.28	185	4.05	139	4.06	313	3.50	117	4.16	0.97
УКУПНО	472	4.24	508	4.15	442	4.20	589	3.85	452	4.24	0.88

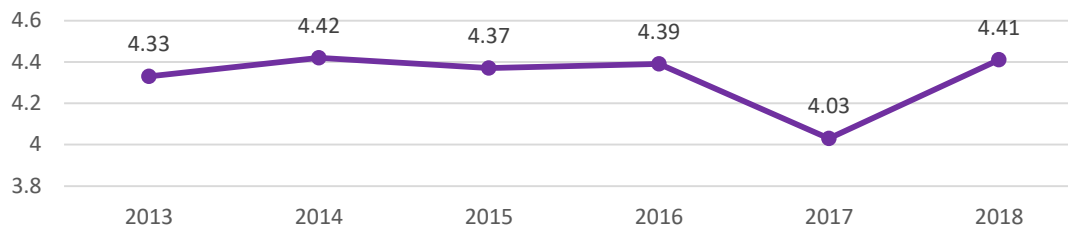
Љубазност лекара према пацијентима је задовољавајућа за 87,9% испитаница, док је само 1,5% незадовољних (графикон 32).

Графикон 32. Задовољство испитаница љубазношћу лекара према пацијентима (%)



Љубазност лекара оцењена је високом просечном оценом 4,41 (графикон 33).

Графикон 33. Задовољство испитаница љубазношћу лекара према пацијентима (просечна оцена)



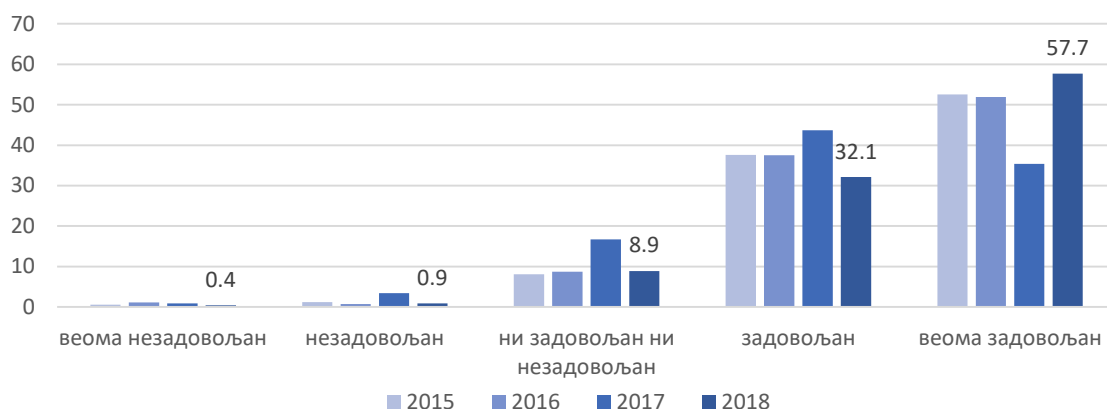
Љубазношћу лекара су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,72) и у КБЦ „Земун“ (4,71), док су најмање задовољне у КЦС и КБЦ „Звездара“ (просечне оцене 4,31), (Табела 18). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница љубазношћу лекара између различитих болница ($F=4,778$, $DF=4$, $p=0,001$).

Табела 18. Задовољство испитаница љубазношћу лекара према пацијентима (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014		2015		2016		2017		2018		
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	SD
КЦС	165	4.24	178	4.31	176	4.36	178	4.38	196	4.31	0.80
КБЦ „Мишовић“	48	4.62	43	4.70	40	4.68	35	4.63	46	4.72	0.50
КБЦ „Звездара“	69	4.49	53	4.49	49	4.57	50	4.48	52	4.31	0.85
КБЦ „Земун“	55	4.65	52	4.50	39	4.56	15	4.53	41	4.71	0.46
ГАК „Народни фронт“	134	4.43	185	4.28	142	4.25	309	3.67	118	4.42	0.76
УКУПНО	471	4.42	511	4.37	446	4.39	587	4.03	453	4.41	0.76

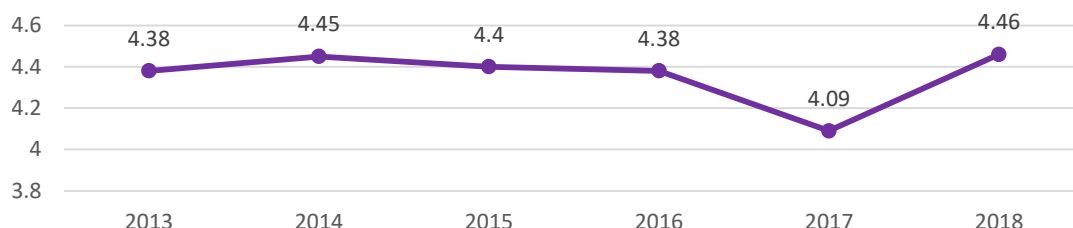
Способност дијагностике лекара је задовољавајућа за 89,8% пацијената, док је само 1,3% незадовољних (графикон 34). Оба процента указују на веће задовољство испитаница у односу на претходну годину.

Графикон 34. Задовољство испитаница способношћу дијагностике лекара (%)



Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената оцењена је просечном оценом 4,46, што је највиша просечна оцена у посматраном периоду (графикон 35).

Графикон 35. Задовољство испитаница способношћу дијагностике лекара (просечна оцена)



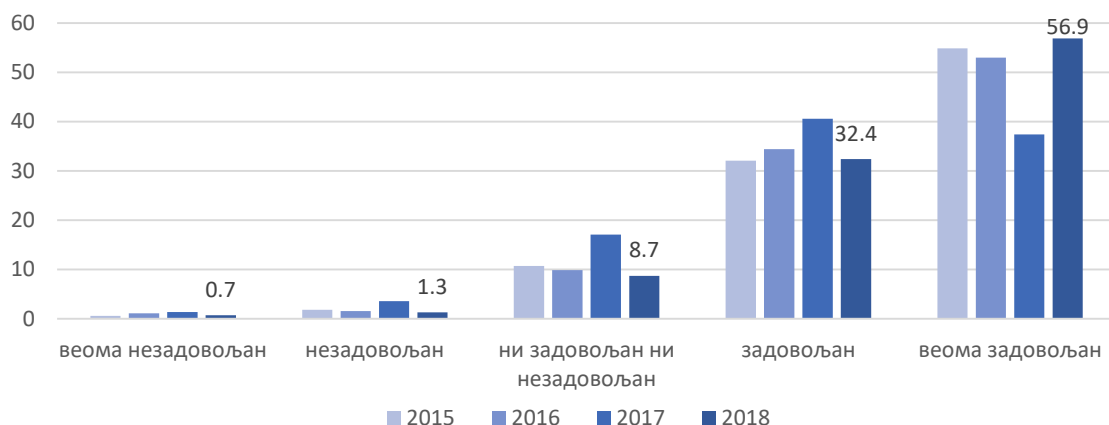
Лекарску способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената су најбоље оцениле пацијенткиње у КБЦ „Земун“ (просечна оцена 4,73), док су најмање задовољне у КЦС (4,35), (Табела 19). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница лекарском способношћу дијагностиковања здравствених проблема пацијента између различитих болница ($F=3,494$, $DF=4$, $p=0,008$).

Табела 19. Задовољство испитаница способношћу дијагностике лекара (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014		2015		2016		2017		2018		
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	SD
КЦС	162	4.35	176	4.34	172	4.33	178	4.35	196	4.35	0.79
КБЦ „Мишовић“	48	4.62	45	4.60	40	4.58	34	4.68	46	4.65	0.53
КБЦ „Звездара“	66	4.52	52	4.44	49	4.47	50	4.52	51	4.43	0.88
КБЦ „Земун“	56	4.41	49	4.53	39	4.54	15	4.40	41	4.73	0.45
ГАК „Народни фронт“	132	4.48	183	4.37	137	4.33	311	3.80	115	4.48	0.68
УКУПНО	464	4.45	505	4.40	437	4.38	588	4.09	449	4.46	0.73

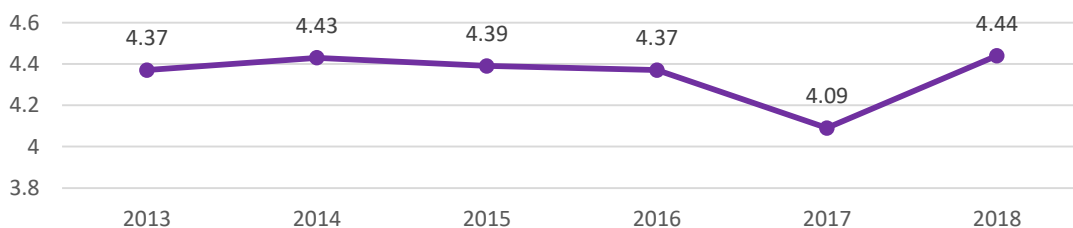
Темељитост лекара у испитивању је задовољавајућа за 89,3% пацијенткиња, 8,7% нису ни задовољне ни незадовољне, док је 2% незадовољних (графикон 36).

Графикон 36. Задовољство испитаница темељитошћу лекара у испитивању (%)



Темељитост лекара у испитивању оцењена је просечном оценом 4,44, што је највећа оцена у посматраном периоду (графикон 37).

Графикон 37. Задовољство испитаница темељитошћу лекара у испитивању (просечна оцена)



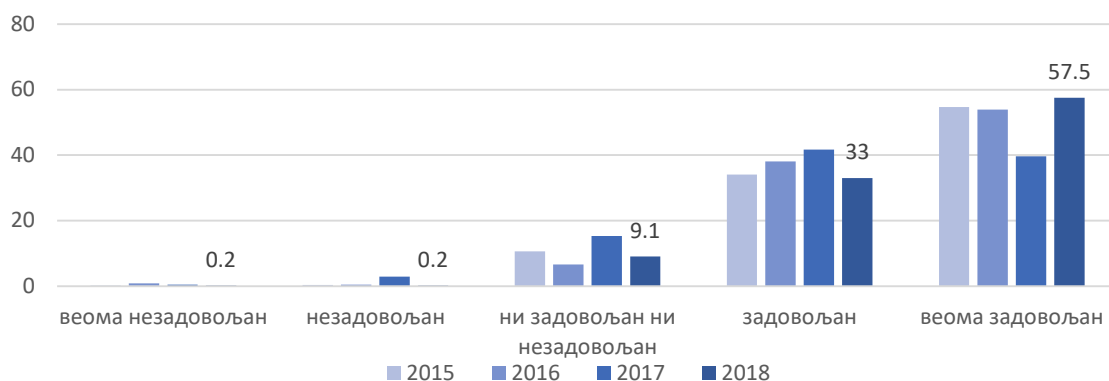
Темељитост лекара у испитивању је најбоље оцењена у КБЦ „Земун“ (просечна оцена 4,73), док су најмање задовољне као и у већини година посматраног периода, пацијенткиње у КЦС (4,35), (Табела 20). Установљена је статистички значајна разлика у задовољству испитаница темељитошћу лекара у испитивању између различитих болница ($F=3,320$, $DF=4$, $p=0,011$).

Табела 20. Задовољство испитаница темељитошћу лекара у испитивању (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014		2015		2016		2017		2018		
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	SD
КЦС	161	4.31	175	4.34	175	4.25	178	4.35	194	4.35	0.81
КБЦ „Мишовић“	47	4.62	45	4.53	40	4.58	35	4.57	46	4.65	0.53
КБЦ „Звездара“	66	4.55	51	4.47	50	4.50	50	4.54	51	4.37	0.85
КБЦ „Земун“	57	4.44	50	4.46	39	4.69	14	4.43	41	4.73	0.45
ГАК „Народни фронт“	134	4.46	184	4.35	141	4.31	309	3.80	118	4.42	0.77
УКУПНО	465	4.43	505	4.39	445	4.37	586	4.09	450	4.44	0.76

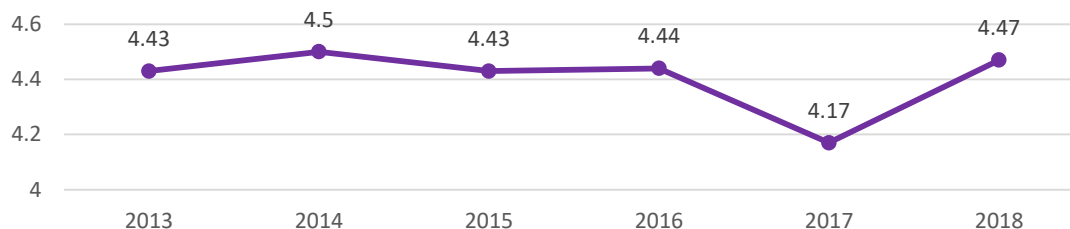
Успешност лекара у лечењу је задовољавајућа за 90,5% пацијената, док је само 0,4% незадовољних (графикон 38).

Графикон 38. Задовољство испитаница успешношћу лекара у лечењу (%)



Успешност лечења лекара оцењена је просечном оценом 4,47, што је виша оцена у односу на претходну годину, а у рангу са остатком посматраног периода (графикон 39).

Графикон 39. Задовољство испитаница успешношћу лекара у лечењу (просечна оцена)



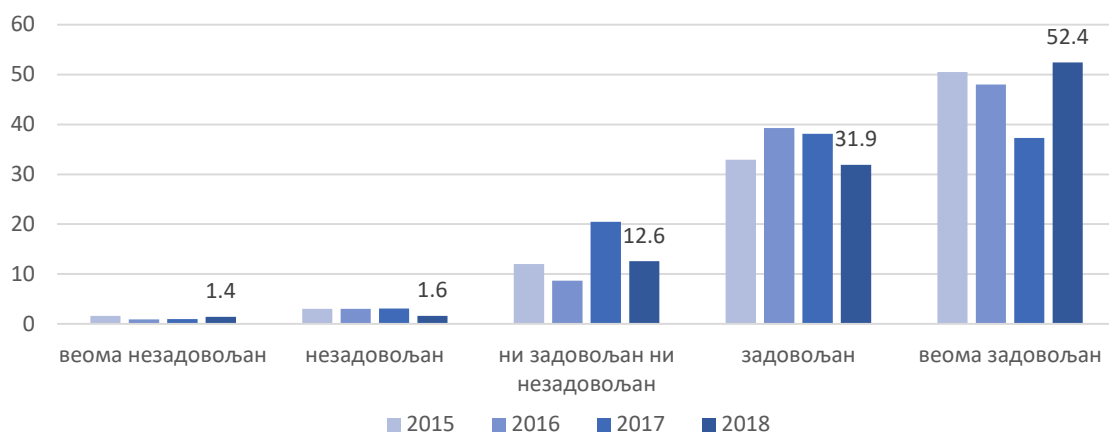
Успешност лечења лекара је најбоље оцењена у КБЦ „Земун“ (просечна оцена 4,73) док су по први пут пацијенткиње у „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,71), биле на другом месту. Најмање задовољне пацијенткиње биле су у КЦС (4,39), (Табела 21). Установљена је статистички значајна разлика у задовољству испитаница успешношћу лекара у лечењу између различитих болница ($F=2,550$, $DF=4$, $p=0,039$).

Табела 21. Задовољство испитаница успешношћу лекара у лечењу (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014		2015		2016		2017		2018		
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	SD
КЦС	161	4.38	178	4.40	172	4.37	177	4.43	194	4.39	0,70
КБЦ „Мишовић“	47	4.66	44	4.52	40	4.60	34	4.71	45	4,60	0,54
КБЦ „Звездара“	66	4.62	51	4.47	51	4.55	50	4.54	52	4,46	0,80
КБЦ „Земун“	56	4.45	51	4.49	39	4.56	14	4.36	41	4,73	0,50
ГАС „Народни фронт“	134	4.54	184	4.40	136	4.40	306	3.89	117	4,47	0,70
УКУПНО	464	4.50	508	4.43	438	4.44	581	4.17	449	4,47	0,69

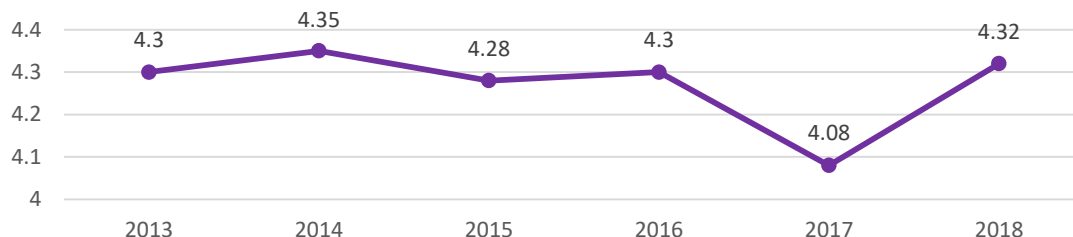
Упутства лекара приликом отпуста са болничког лечења су задовољавајућа за 84,3% пацијенткиња, док је 3% незадовољних (графикон 40).

Графикон 40. Задовољство испитаница упутствима лекара при отпусту (%)



Упутства која лекар даје приликом отпуста пацијента са болничког лечења оцењена су просечном оценом 4,32 (графикон 41).

Графикон 41. Задовољство испитаница упутствима лекара при отпуста (просечна оцена)



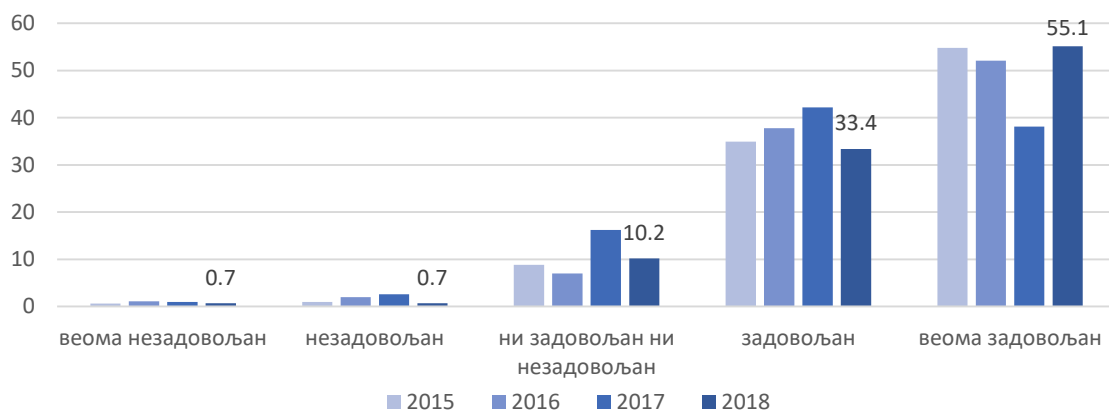
Задовољство пацијенткиња упутствима која лекар даје приликом отпуста са болничког лечења је, као и у остатку посматраног периода, највише у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,67), док је најниже оцењено у ГАК „Народни фронт“ и КБЦ „Звездара“ (4,25), (Табела 22). Установљена је статистички значајна разлика у задовољству испитаница лекарским упутствима приликом отпуста између различитих болница ($F=3,226$, $DF=4$, $p=0,013$).

Табела 22. Задовољство испитаница упутствима лекара при отпуста (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014		2015		2016		2017		2018		
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	SD
КЦС	154	4.19	170	4.18	166	4.26	177	4.29	186	4.26	0.79
КБЦ „Мишовић“	47	4.66	45	4.64	40	4.45	35	4.66	39	4.67	0.53
КБЦ „Звездара“	66	4.47	50	4.50	49	4.41	49	4.47	48	4.25	1.08
КБЦ „Земун“	57	4.42	50	4.38	39	4.36	15	4.33	40	4.60	0.63
ГАК „Народни фронт“	134	4.34	178	4.18	133	4.26	309	3.81	116	4.25	0.98
УКУПНО	458	4.35	493	4.28	427	4.30	585	4.08	429	4.32	0.86

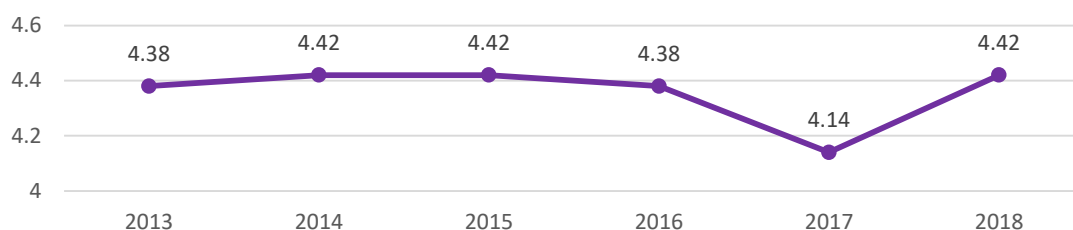
Лекарским услугама у целини током болничког лечења је задовољно око 88,5% испитаница, док је услугама незадовољно 1,4% испитаница (графикон 42).

Графикон 42. Задовољство испитаница услугама лекара у целини (%)



Услуге лекара у целини оцењене су високом просечном оценом 4,42, што је виша оцена у односу на претходну годину, а у рангу са остатком посматрног периода (графикон 43).

Графикон 43. Задовољство испитаница услугама лекара у целини (просечна оцена)



Услугама лекара у целини су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Земун“ (просечна оцена 4,71), док су најмање задовољне у КЦС (4,33), (Табела 23). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница услугама лекара у целини између различитих болница ($F=3,405$, $DF=4$, $p=0,009$).

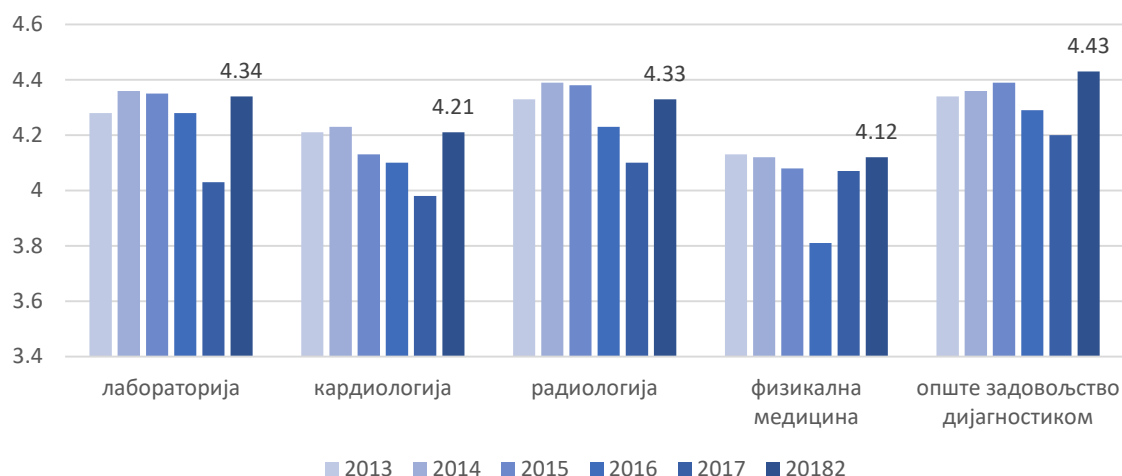
Табела 23. Задовољство испитаница услугама лекара у целини (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014		2015		2016		2017		2018		SD
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	
КЦС	165	4.30	178	4.34	173	4.26	179	4.37	197	4.33	0.75
КБЦ „Мишовић“	47	4.66	46	4.72	40	4.62	36	4.58	45	4.64	0.53
КБЦ „Звездара“	69	4.48	53	4.49	51	4.51	50	4.46	52	4.35	0.90
КБЦ „Земун“	57	4.46	51	4.47	39	4.64	14	4.43	41	4.71	0.51
ГАК „Народни фронт“	134	4.43	185	4.39	142	4.33	307	3.88	117	4.40	0.80
УКУПНО	472	4.42	513	4.42	445	4.38	586	4.14	452	4.42	0.75

Задовољство дијагностичким услугама

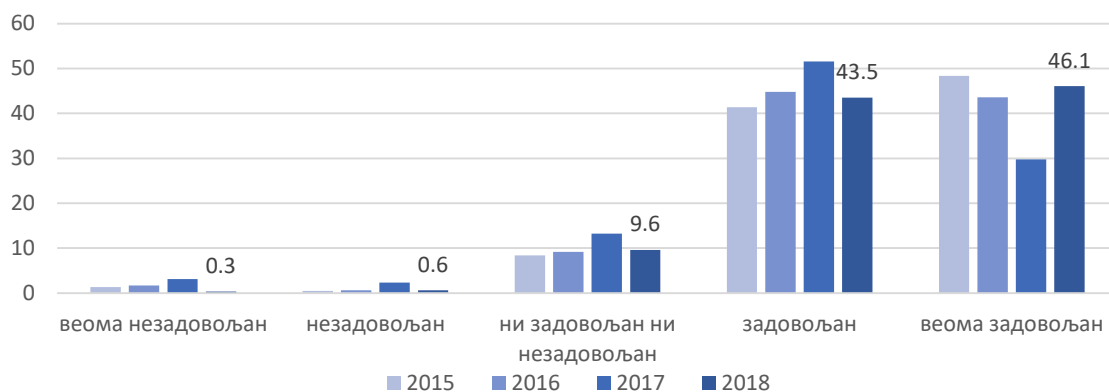
Пацијенткиње на гинеколошко - акушерским одељењима које су користиле дијагностичке услуге оцениле су их просечном оценом 4,43, (графикон 44). Најмањом оценом, условно речено с обзиром на висок степен задовољства, су оцењене услуге физикалне медицине (4,12), а највећом оценом услуге лабораторије (4,34) и радиологије (4,33). Просечна оцена на питање општег задовољства дијагностичким услугама је највиша у посматраном периоду.

Графикон 44. Задовољство дијагностичким услугама на гинеколошко-акушерским одељењима (просечна оцена)



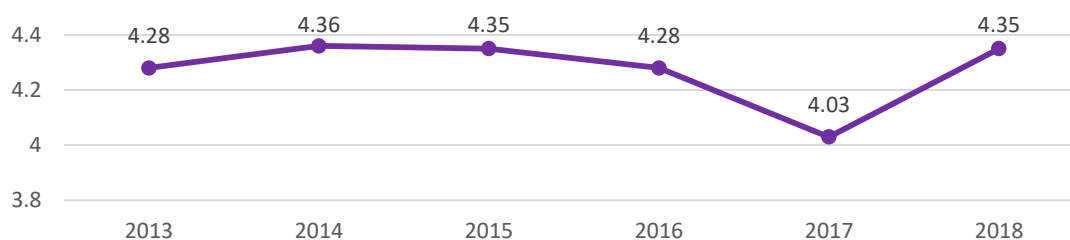
На питање о задовољству лабораторијском дијагностиком је одговорило 345 испитаница (74,3%), 78 (16,8%) су навеле да нису користиле ове услуге, а још 41 испитаница (8,8%) није одговорила на ово питање. Од пацијенткиња које су користиле ове услуге, задовољно је 89,6% пацијенткиња, а само 0,9% су незадовољне, што је значајно мањи степен незадовољства у односу на претходну годину (графикон 45).

Графикон 45. Задовољство испитаница лабораторијским услугама (%)



Лабораторијске услуге оцењене су просечном оценом 4,35 (графикон 46).

Графикон 46. Задовољство испитаница лабораторијским услугама (просечна оцена)



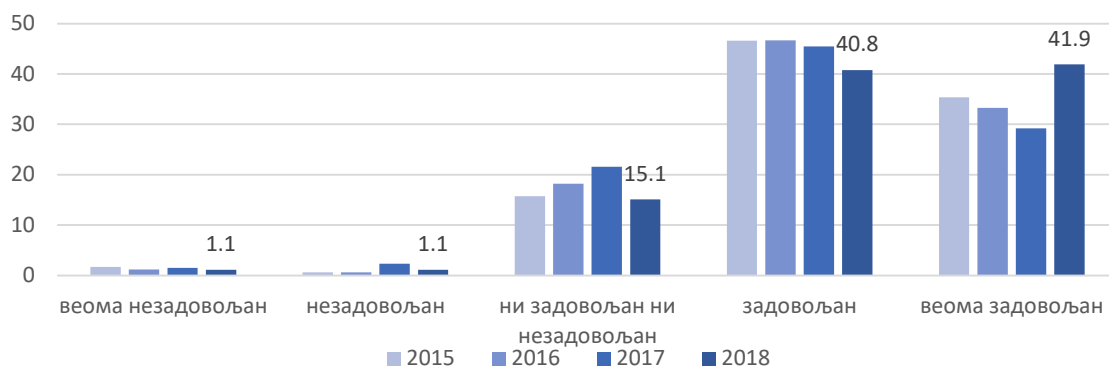
Лабораторијским услугама су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (4,7), и то је највиша просечна оцена појединачне установе у посматраном периоду (табела 24). За пола оцене мање, најмање задовољне, су испитанице у КЦС (4,18). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница лабораторијском дијагностиком између различитих болница ($F=5,094$, $DF=4$, $p=0,001$).

Табела 24. Задовољство испитаница лабораторијским услугама (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014		2015		2016		2017		2018		
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	SD
КЦС	135	4.27	141	4.26	143	4.30	147	4.31	151	4.18	0.72
КБЦ „Мишовић“	29	4.59	28	4.57	29	4.57	25	4.24	33	4.70	0.47
КБЦ „Звездара“	40	4.45	38	4.08	40	4.34	39	4.41	42	4.40	0.89
КБЦ „Земун“	45	4.33	34	4.44	35	4.24	14	4.14	29	4.55	0.57
ГАК „Народни фронт“	133	4.36	105	4.25	107	4.44	298	3.82	90	4.39	0.61
УКУПНО	382	4.35	346	4.28	354	4.36	523	4.03	345	4.35	0.70

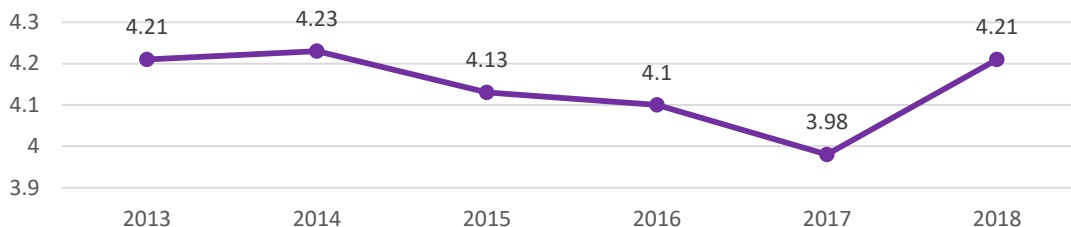
На питање о задовољству кардиолошком дијагностиком (ЕКГ, тест оптерећења) је одговорило 179 испитаница (38,6%), 226 (48,7%) су навеле да нису користиле ове услуге, а још 59 испитаница (12,7%) нису одговориле на питање. Од пацијенткиња које јесу одговориле, задовољно је 82,7%, а незадовољних је само 2,2% (графикон 47).

Графикон 47. Задовољство испитаница услугама кардиолошке дијагностике (%)



Кардиолошке услуге оцењене су просечном оценом 4,21, што је виша оцена у односу на претходне три године (графикон 48).

Графикон 48. Задовољство испитаница услугама кардиолошке дијагностике (просечна оцена)



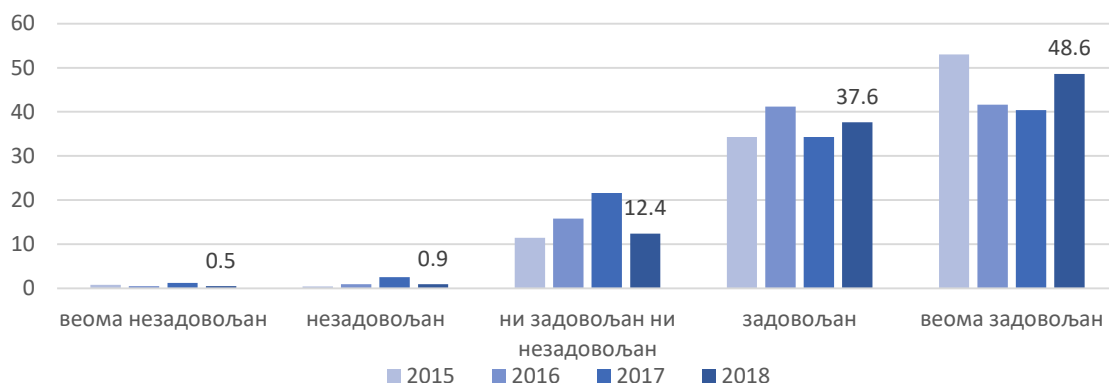
Најзадовољније пацијенткиње услугама кардиолошке дијагностике су у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,5), док су најмање задовољне у КЦС (4,06), (табела 25). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаница кардиолошким дијагностиком између различитих болница ($F=1,501$, $DF=4$, $p=0,204$).

Табела 25. Задовољство испитаница услугама кардиолошке дијагностике (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014		2015		2016		2017		2018		
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	SD
КЦС	66	4.10	65	4.05	64	4.05	66	4.20	79	4.06	0.82
КБЦ „Мишовић“	15	4.47	17	4.41	9	4.44	11	3.91	14	4.50	0.52
КБЦ „Звездара“	18	4.22	13	4.15	20	4.00	21	4.48	32	4.22	1.07
КБЦ „Земун“	12	4.08	16	4.19	11	4.00	5	3.80	7	4.29	0.76
ГАК „Народни фронт“	56	4.34	67	4.13	61	4.16	161	3.84	47	4.36	0.67
УКУПНО	167	4.23	178	4.13	165	4.10	264	3.98	179	4.21	0.82

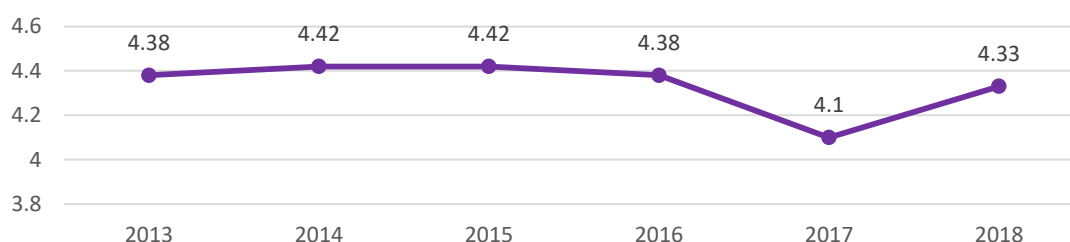
На питање о задовољству радиолошким дијагностиком је одговорило 218 испитаница (47%), 182 су навеле да нису користиле ове услуге, а још 64 пацијенткиње нису одговориле на ово питање. Задовољно је око 86% пацијенткиња, а незадовољно 1,4% (графикон 49).

Графикон 49. Задовољство испитаница услугама радиолошке дијагностике (%)



Радиолошке услуге оцењене су просечном оценом 4,33, што је виша оцена у односу на претходну годину, али мања у односу на остатак посматраног периода (графикон 50).

Графикон 50. Задовољство испитаница услугама радиолошке дијагностике (просечна оцена)



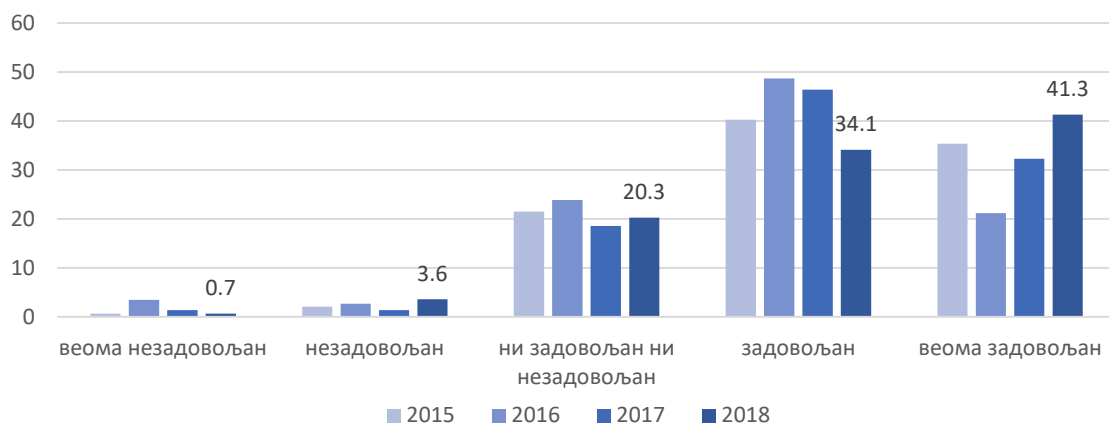
Најзадовољније су пацијенткиње у КБЦ „Земун“ (просечна оцена 4,71), док су најмање задовољне у КЦС (4,14), (табела 26). За разлику од претходне две године, установљена је статистички значајна разлика у задовољству испитаница радиолошком дијагностиком између различитих болница ($F=3,917$, $DF=4$, $p=0,004$).

Табела 26. Задовољство испитаница услугама радиолошке дијагностике (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014		2015		2016		2017		2018		
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	SD
КЦС	87	4.35	94	4.35	107	4.25	76	4.28	95	4.14	0.77
КБЦ „Мишовић“	20	4.55	19	4.58	18	4.61	17	4.24	20	4.65	0.49
КБЦ „Звездара“	23	4.39	21	4.62	15	3.87	23	4.39	30	4.30	1.06
КБЦ „Земун“	25	4.32	21	4.33	14	4.29	7	4.14	14	4.71	0.61
ГАК „Народни фронт“	73	4.44	81	4.32	67	4.15	201	3.99	59	4.46	0.60
УКУПНО	228	4.40	236	4.38	221	4.23	324	4.10	218	4.33	0.76

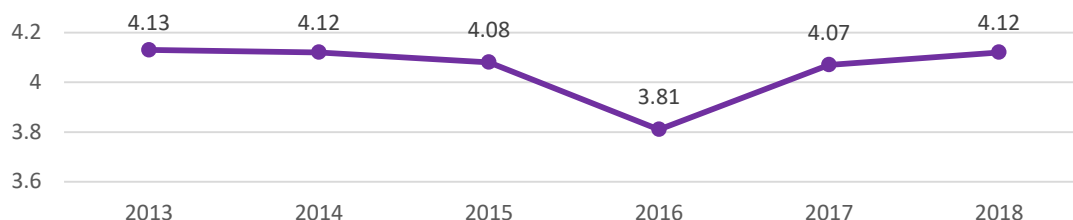
На питање о задовољству услугама физикалне терапије је одговорило само 138 испитаница (29,7%), јер их пацијенткиње на овим одељењима ретко користе. Ове услуге није користило 258 (55,6%) испитаница, а 68 (13,8%) није одговорило на питање. Задовољно је око 75% од пацијенткиња које су се изјасниле да су ове услуге користиле, а 4,3% су незадовољне (графикон 51).

Графикон 51. Задовољство испитаница услугама физикалне терапије (%)



Услуге физикалне медицине оцењене су просечном оценом 4,12, што је међу вишим оцена у односу на претходне године (графикон 52).

Графикон 52. Задовољство испитаница услугама физикалне терапије (просечна оцена)



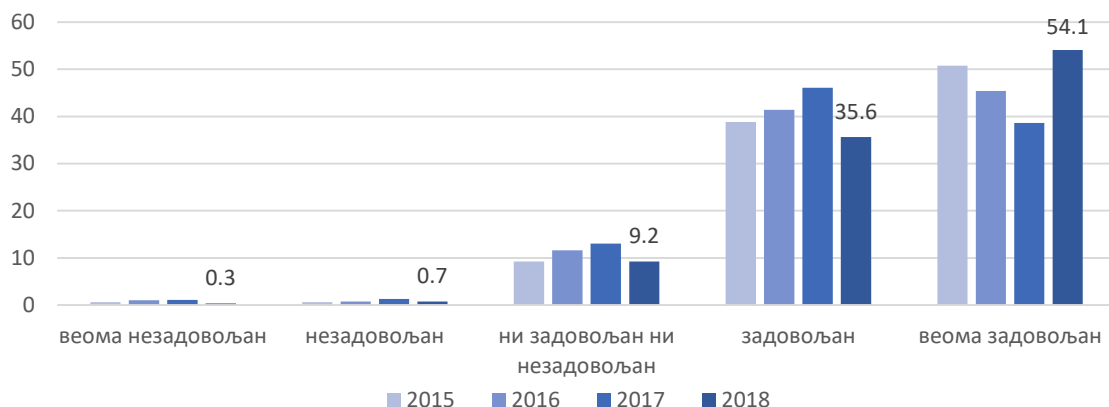
Најзадовољније су пацијенткиње „Др Драгиша Мишовић“ и КБЦ „Земун“ (с просечним оценама 4,57), док су најмање задовољне у КЦС (3,89), (табела 27). Као и претходне две године, није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаница услугама физикалне терапије између различитих болница ($F=2,328$, $DF=4$, $p=0,059$).

Табела 27. Задовољство испитаница услугама физикалне терапије (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014		2015		2016		2017		2018		
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	SD
КЦС	56	3.98	53	4.00	48	3.88	45	4.09	64	3.89	0.89
КБЦ „Мишовић“	15	4.47	14	4.29	6	4.17	9	3.67	7	4.57	0.53
КБЦ „Звездара“	12	4.33	11	4.27	11	3.64	8	4.50	25	4.20	1.15
КБЦ „Земун“	10	3.90	12	4.33	6	3.50	5	3.80	7	4.57	0.79
ГАК „Народни фронт“	35	4.17	54	4.00	42	3.79	153	4.07	35	4.29	0.71
УКУПНО	128	4.12	144	4.08	113	3.81	220	4.07	138	4.12	0.90

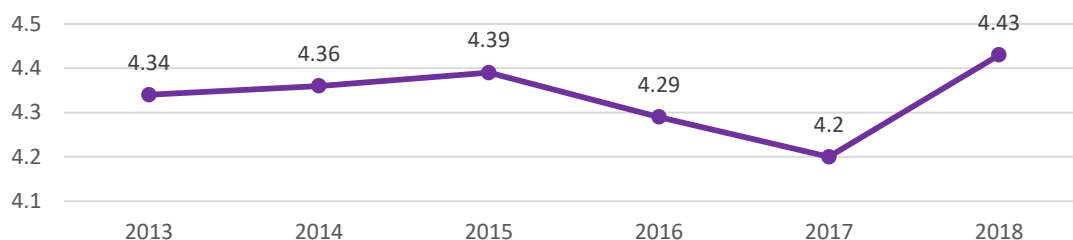
На питање о задовољству дијагностичким услугама у целини су одговориле 303 испитанице (65,3% од укупног броја), 97 није користило ове услуге, а 64 нису одговориле на питање. Задовољно је око 90% пацијенткиња које су користиле ове услуге, а само 1% су незадовољне (графикон 53).

Графикон 53. Задовољство испитаница дијагностичким услугама у целини (%)



Дијагностичке услуге у целини оцењене су просечном оценом 4,43, што је највиша просечна оцена у посматраном периоду (графикон 54).

Графикон 54. Задовољство испитаница дијагностичким услугама у целини (просечна оцена)



Најзадовољније су пацијенткиње у КБЦ „Земун“ (просечна оцена 4,68), док су најмање задовољне у КЦС (4,27), (табела 28). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница услугама дијагностике између различитих болница ($F=3,427$, $DF=4$, $p=0,009$).

Табела 28. Задовољство испитаница дијагностичким услугама у целини (просечна оцена)

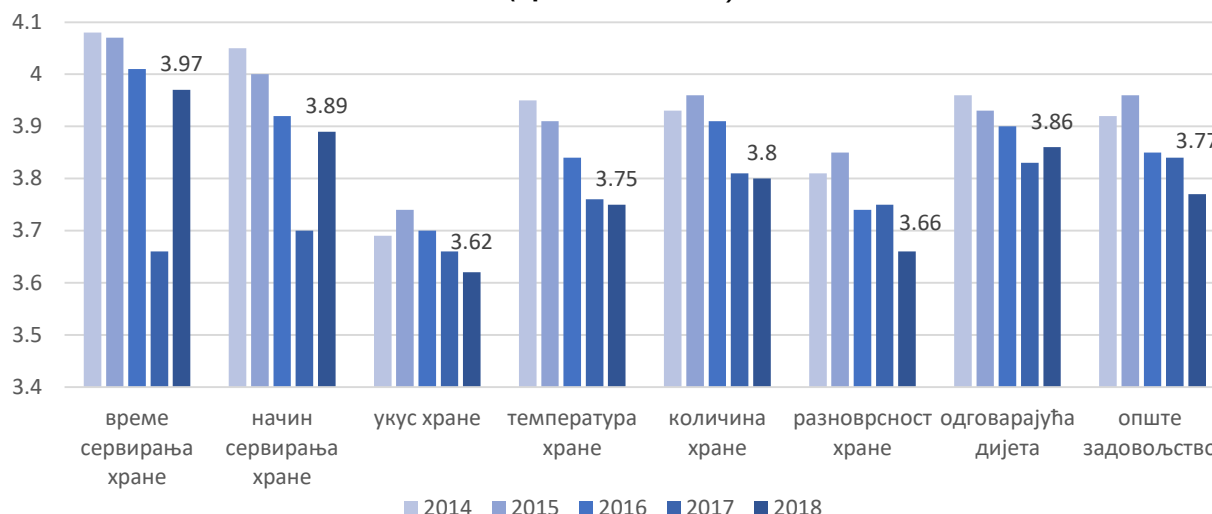
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014		2015		2016		2017		2018		
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	SD
КЦС	121	4.22	129	4.34	126	4.26	128	4.31	132	4.27	0.75
КБЦ „Мишовић“	29	4.66	30	4.40	21	4.57	23	4.35	29	4.62	0.49
КБЦ „Звездара“	36	4.44	36	4.53	36	4.22	38	4.53	37	4.41	0.96
КБЦ „Земун“	35	4.26	33	4.30	27	4.59	10	4.10	22	4.68	0.57
ГАК „Народни фронт“	94	4.46	130	4.42	92	4.22	270	4.09	83	4.54	0.57
УКУПНО	315	4.36	358	4.39	302	4.29	469	4.20	303	4.43	0.71

Услуге болничке исхране

Када су у питању услуге болничке исхране, пацијенткиње су је оцениле просечном оценом 3,8, која је, као и претходних година, знатно нижа од просечне

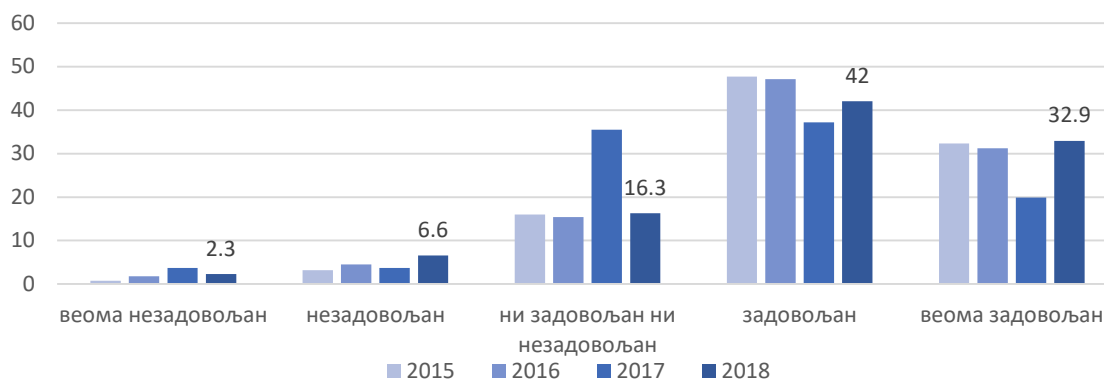
оцене задовољства услугама пријема и отпуста, сестринском и лекарском негом, као и условима смештаја и посета. Испитанице су се изјасниле као најзадовољније временом (3,97) и начином (3,89) сервирања хране, док су најмање задовољне укусом (3,62) и разноврсношћу (3,66) хране (графикон 55). У односу на претходну годину, осим одговарајуће дијете, времена и начина сервирања хране, сви аспекти болничке исхране су нешто лошије оцењени.

Графикон 55. Задовољство услугама исхране на гинеколошко-акушерским одељењима (просечна оцена)



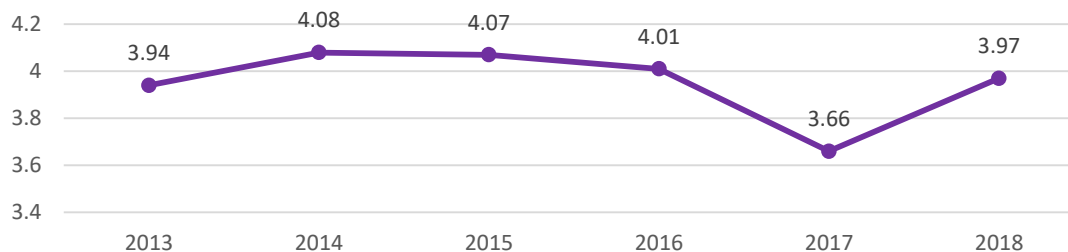
Временом сервирања хране у болници је задовољно око 75% пацијенткиња, док је око 9% незадовољних. У односу на претходну годину, виши је и проценат задовољних (за 17,8%) и проценат незадовољних (за 1,5%) (графикон 56).

Графикон 56. Задовољство испитаница временом сервирања хране (%)



Време сервирања хране у болници оцењено је просечном оценом 3,97, што је мања оцена у односу на претходну годину, а у рангу са остатком посматраног периода (графикон 57).

Графикон 57. Задовољство испитаница временом сервирања хране (просечна оцена)



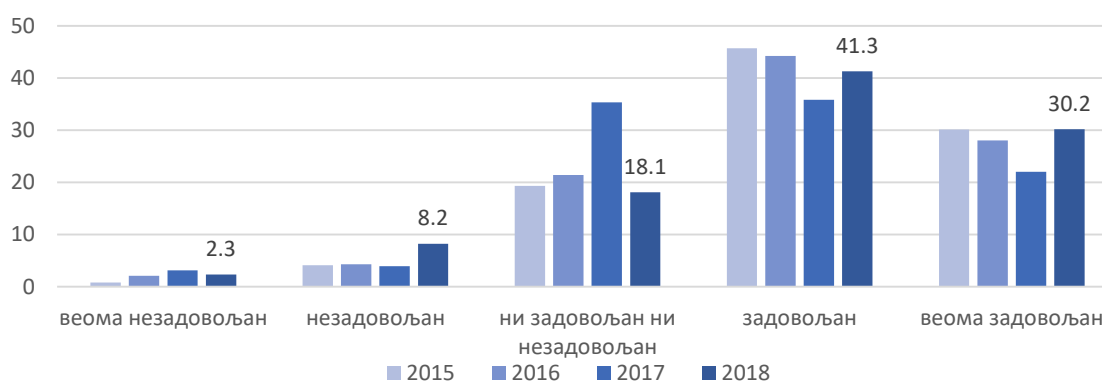
Посматрано по појединачним болницама, временом сервирања хране су најзадовољније пацијенткиње у ГАК „Народни фронт“ (4,29) и то је значајан помак у односу на прошлу годину, када су пацијенткиње ове установе биле најмање задовољне. Најмање задовољне ове године су испитанице у КЦС (3,72) и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (3,93), (табела 29). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница временом сервирања хране између различитих болница ($F=7.396$, $DF=4$, $p=0,000$).

Табела 29. Задовољство испитаница временом сервирања хране (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014		2015		2016		2017		2018		
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	SD
КЦС	159	3.94	172	4.03	173	3.93	179	3.79	193	3.72	0.98
КБЦ „Мишовић“	46	4.17	45	3.98	39	3.87	34	4.12	42	3.93	0.97
КБЦ „Звездара“	68	4.04	53	3.98	48	4.21	51	4.20	50	4.20	1.07
КБЦ „Земун“	59	4.19	52	4.13	41	4.17	14	4.43	41	4.00	1.03
ГАК „Народни фронт“	134	4.17	171	4.15	141	4.04	314	3.41	115	4.29	0.81
УКУПНО	466	4.08	493	4.07	442	4.01	592	3.66	441	3.97	0.98

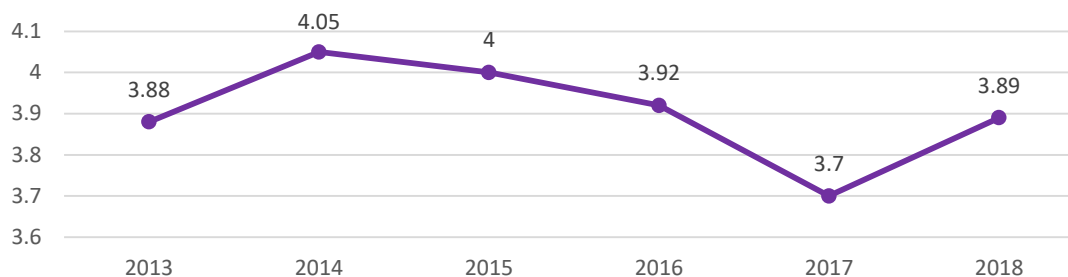
Начином сервирања хране у болници је задовољно 71,5% пацијенткиња, док се 10,5% изјаснило као незадовољно (графикон 58).

Графикон 58. Задовољство испитаница начином сервирања хране (%)



Начин сервирања хране у болници оцењен је просечном оценом 3,9.

Графикон 59. Задовољство испитаница начином сервирања хране (просечна оцена)



Начином сервирања хране су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Звездара“ (просечна оцена 4,18), а најмање задовољне су у КЦС (3,69), (табела 30). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница начином сервирања хране између различитих болница ($F= 3.933$, $DF=4$, $p=0,004$).

Табела 30. Задовољство испитаница начином сервирања хране (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014		2015		2016		2017		2018		
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	SD
КЦС	158	3.94	171	4.00	171	3.92	179	3.82	193	3.69	0.98
КБЦ „Мишовић“	45	3.98	45	4.22	39	3.64	33	4.06	42	3.86	1.00
КБЦ „Звездара“	68	4.06	52	3.92	48	4.13	51	4.16	51	4.18	1.05
КБЦ „Земун“	58	4.22	52	4.04	40	4.13	14	4.43	41	4.02	1.06
ГАК „Народни фронт“	132	4.11	172	3.96	141	3.87	310	3.48	114	4.05	0.95
УКУПНО	461	4.05	492	4.00	439	3.92	587	3.70	441	3.89	1.00

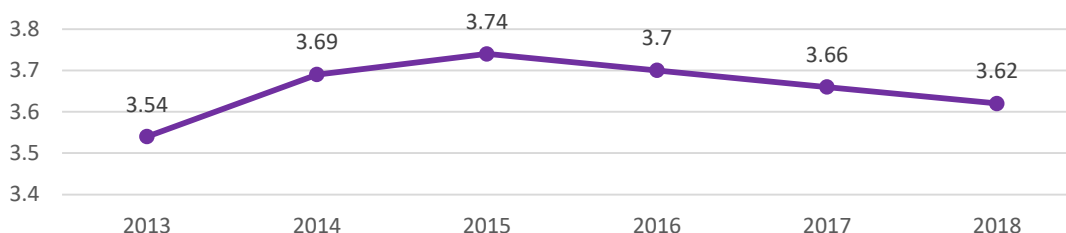
Укусом хране у болници је задовољно само 59,7% пацијената, што је слично резултатима од прошле године. Око 25% се изјаснило да нису ни задовољне ни незадовољне, док је 15,5% пацијенткиња незадовољно, што је највиши проценат у посматраном периоду (графикон 60).

Графикон 60. Задовољство испитаница укусом болничке хране (%)



Укус болничке хране оцењен је просечном оценом 3,62. У последње 4 године, задовољство укусом болничке хране показује опадајући тренд (графикон 61).

Графикон 61. Задовољство испитаница укусом болничке хране (просечна оцена)



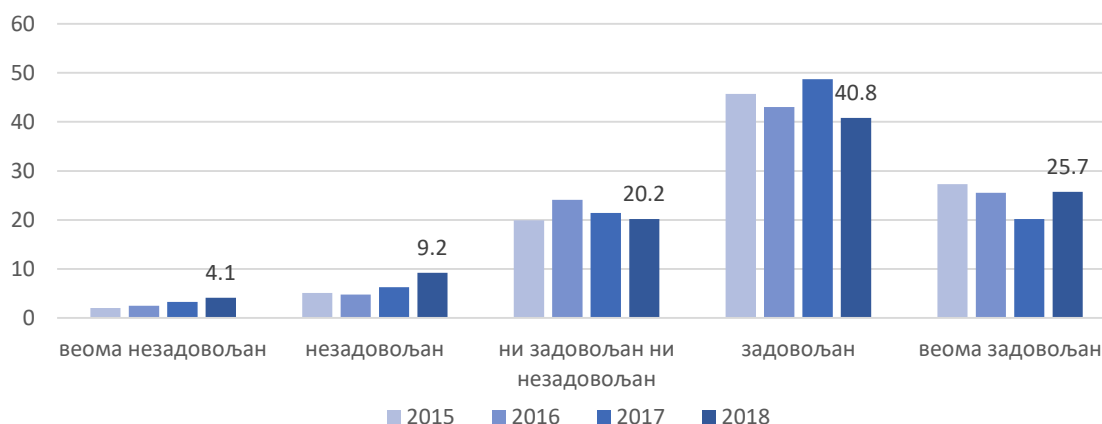
Укусом болничке хране су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Звездара“ (4,1), а најмање задовољне су у КЦС (3,3, што је најнижа просечна оцена у посматраном периоду) (табела 31). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница на гинеколошко-акушерским одељењима укусом болничке хране између различитих болница ($F=10.641$, $DF=4$, $p=0,000$).

Табела 31. Задовољство испитаница укусом болничке хране (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014		2015		2016		2017		2018		
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	SD
КЦС	158	3.64	170	3.75	171	3.67	178	3.50	190	3.30	1.11
КБЦ „Мишовић“	46	3.50	45	4.11	39	3.72	34	3.85	43	3.70	0.89
КБЦ „Звездара“	68	3.57	53	3.47	47	3.87	51	3.98	51	4.10	1.03
КБЦ „Земун“	57	3.86	52	3.83	40	3.35	13	4.46	41	3.49	1.03
ГАК „Народни фронт“	133	3.82	170	3.70	140	3.76	307	3.64	114	3.96	0.93
УКУПНО	462	3.69	490	3.74	437	3.70	583	3.66	439	3.62	1.07

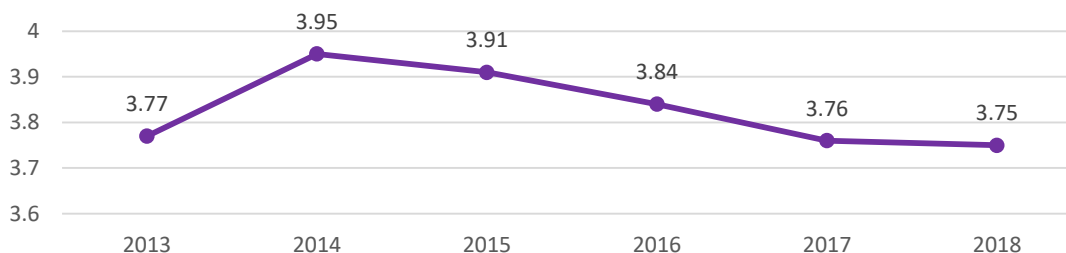
Температуром хране у болници је задовољно 66,5% пацијената, а 9,6% пацијената се изјаснило као незадовољни (што је највиши проценат незадовољних у посматраном периоду) (графикон 62).

Графикон 62. Задовољство испитаница температуром болничке хране (%)



Температура хране у болници оцењена је просечном оценом 3,75, што је најнижа оцена у посматраном периоду (графикон 63).

Графикон 63. Задовољство испитаница температуром хране (просечна оцена)



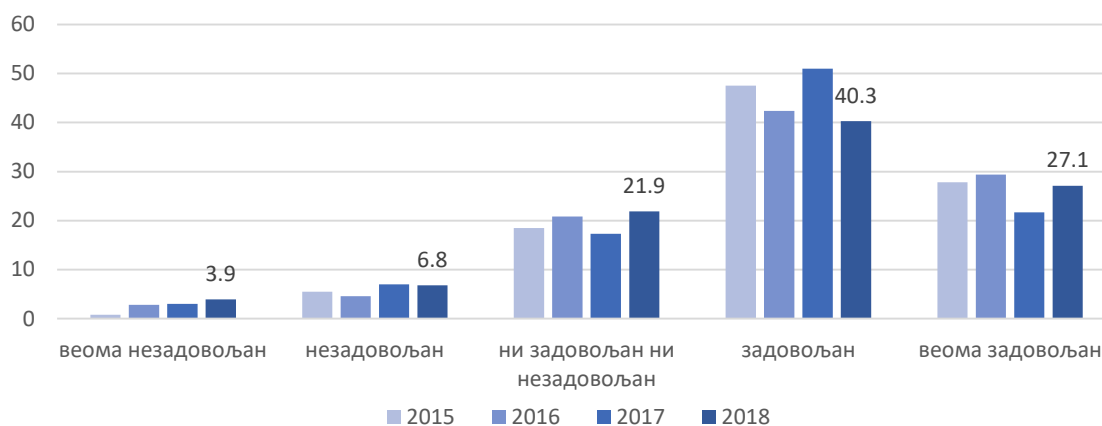
Температуром болничке хране су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Звездара“ (4,24), а најмање задовољне су у КЦС (3,42) и КБЦ „Др Драгиши Мишовић“ (3,55), (табела 32). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница температуром болничке хране између различитих болница ($F=12.582$, $DF=4$, $p=0,000$).

Табела 32. Задовољство испитаница температуром хране (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014		2015		2016		2017		2018		
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	SD
КЦС	156	3.85	169	3.90	170	3.82	178	3.60	192	3.42	1.10
КБЦ „Мишовић“	44	3.57	45	4.04	38	3.37	34	4.00	40	3.55	1.11
КБЦ „Звездара“	68	3.76	52	3.67	47	3.98	50	4.06	49	4.24	0.99
КБЦ „Земун“	56	4.16	52	4.10	39	3.87	14	4.43	41	3.78	1.11
ГАК „Народни фронт“	133	4.20	170	3.90	141	3.94	307	3.76	114	4.14	0.79
УКУПНО	457	3.95	488	3.91	435	3.84	583	3.76	436	3.75	1.07

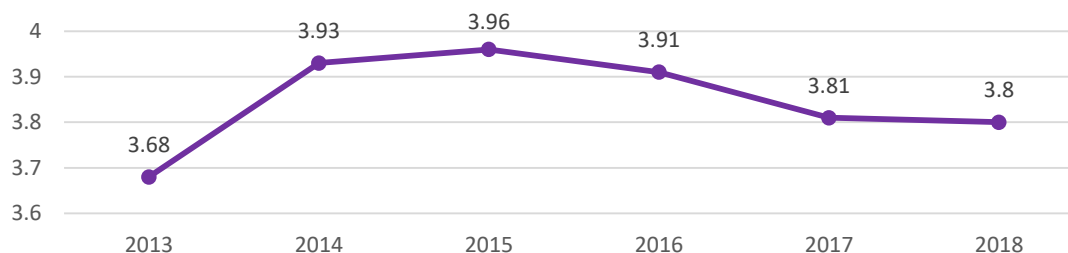
Количином хране у болници је задовољно 67,4% пацијената, а 10,7% пацијената су незадовољни (графикон 64).

Графикон 64. Задовољство испитаница количином болничке хране (%)



Количина хране у болничком оброку оцењена је просечном оценом 3,8 што је слично просечној оцени из претходне године (графикон 65).

Графикон 65. Задовољство испитаница количином болничке хране (просечна оцена)



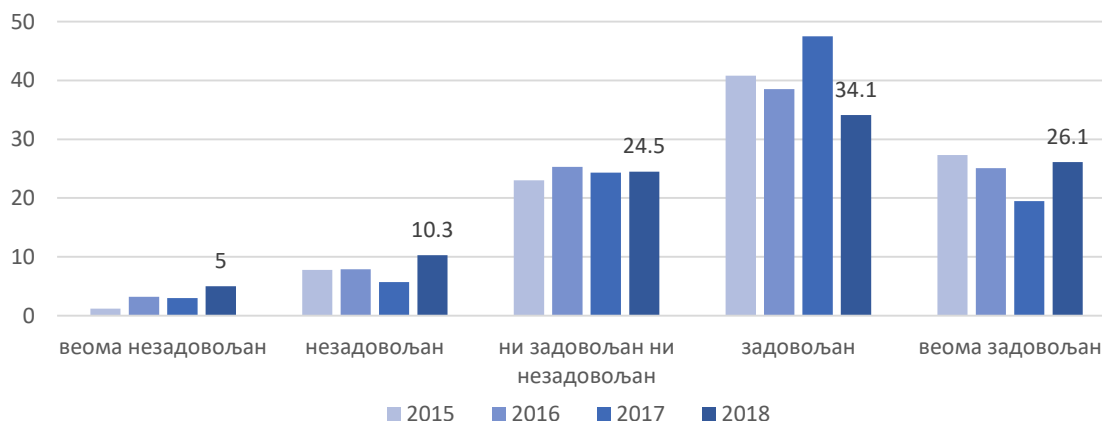
Количином болничке хране су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Звездара“ (просечна оцена 4,14) и ГАК „Народни Фронт“ (4,03), а најмање задовољне су у КЦС (3,57) и КБЦ „Земун“ (3,68), (табела 33). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница количином болничке хране између различитих болница ($F= 5.758$, $DF=4$, $p=0,000$).

Табела 33. Задовољство испитаница количином болничке хране (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014		2015		2016		2017		2018		
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	SD
КЦС	156	3.76	172	4.00	166	3.95	166	3.66	191	3.57	1.01
КБЦ „Мишовић“	45	4.09	45	4.16	39	3.95	35	4.29	43	3.95	0.84
КБЦ „Звездара“	67	3.82	53	3.64	47	3.94	51	4.02	50	4.14	1.09
КБЦ „Земун“	58	4.12	52	3.92	40	3.90	14	4.43	41	3.68	1.29
ГАК „Народни фронт“	131	4.03	171	3.98	140	3.85	306	3.78	114	4.03	0.93
УКУПНО	457	3.93	493	3.96	432	3.91	572	3.81	439	3.80	1.04

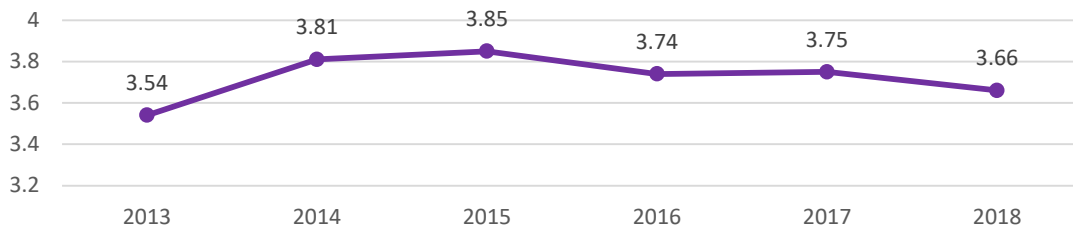
Разноврсношћу хране у болници је задовољно око 60% пацијенткиња, око 34% се изјаснило да нису ни задовољне ни незадовољне, а 15,3% испитаница су незадовољне (графикон 66).

Графикон 66. Задовољство испитаница разноврсношћу болничке хране (%)



Разноврсност болничке хране оцењена је просечном оценом 3,66, слично као и претходних година (графикон 67).

Графикон 67. Задовољство испитаница разноврсношћу болничке хране (просечна оцена)



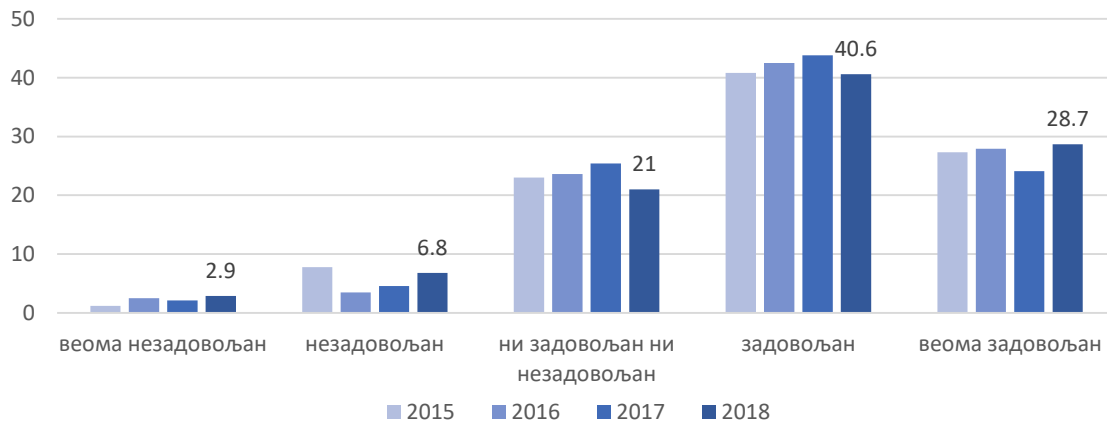
Разноврсношћу болничке хране су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Звездара“ (просечна оцена 4,15, знатно већа у односу на претходне године), а најмање задовољне су у КЦС (3,34) и КБЦ „Земун“ (3,38), (табела 34). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница разноврсношћу болничке хране између различитих болница ($F= 10.752$, $DF=4$, $p=0,000$).

Табела 34. Задовољство испитаница разноврсношћу болничке хране (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014		2015		2016		2017		2018		
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	SD
КЦС	155	3.56	169	3.83	168	3.68	178	3.46	193	3.34	1.14
КБЦ „Мишовић“	45	3.93	45	4.13	38	3.84	33	4.03	42	3.93	0.89
КБЦ „Звездара“	66	3.77	52	3.52	48	3.71	51	3.92	48	4.15	1.01
КБЦ „Земун“	57	3.96	52	3.92	39	3.56	13	4.38	40	3.38	1.25
ГАК „Народни фронт“	131	4.02	170	3.88	138	3.86	300	3.83	114	3.99	0.98
УКУПНО	454	3.81	488	3.85	431	3.74	575	3.75	437	3.66	1.12

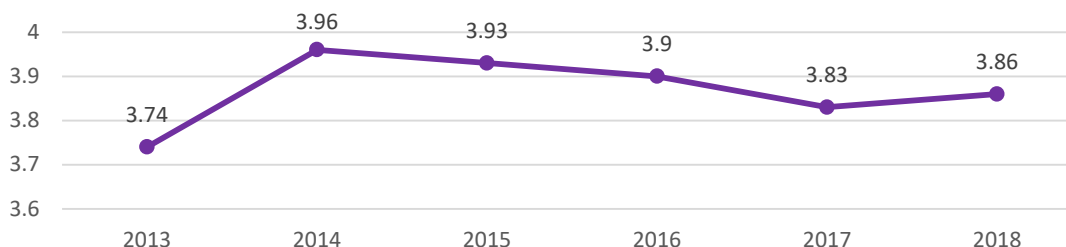
Одговарајућом дијетом у болници је задовољно 69,3% пацијенткиња, а 9% пацијенткиња су незадовољне (графикон 68).

Графикон 68. Задовољство испитаница одговарајућом дијетом (%)



Дијетална исхрана, која је пацијенткињама одређена током болничког боравка оцењена је просечном оценом 3,86 (графикон 69).

Графикон 69. Задовољство испитаница одговарајућом дијетом (просечна оцена)



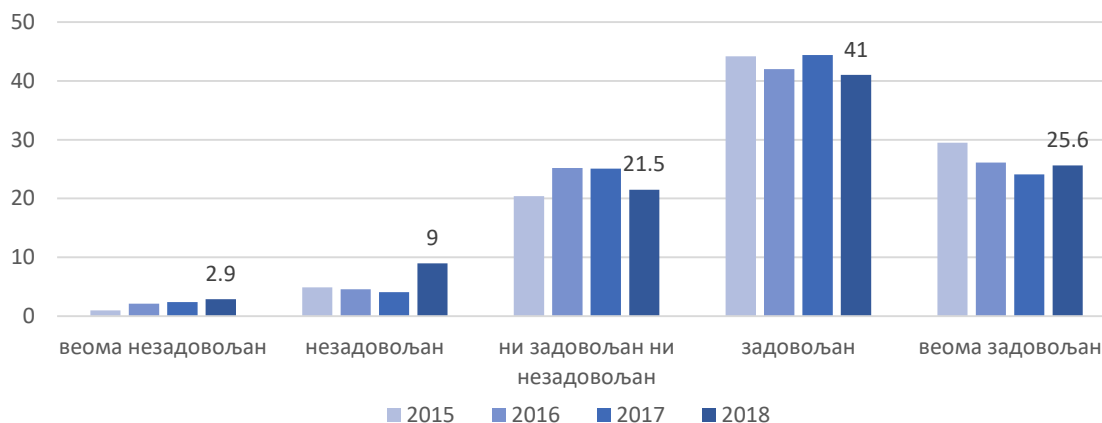
Одговарајућом дијетом током болничког боравка су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Звездара“ (просечна оцена 4,28), а најмање задовољне су, исто као и прошле године, испитанице из КЦС (3,55), (табела 35). Установљена је статистички значајна разлика у задовољству испитаница одговарајућом дијетом између различитих болница ($F= 8.941$, $DF=4$, $p=0,047$).

Табела 35. Задовољство испитаница одговарајућом дијетом (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014		2015		2016		2017		2018		
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	SD
КЦС	145	3.79	158	3.92	156	3.87	170	3.76	184	3.55	1.04
КБЦ „Мишовић“	43	4.07	42	4.24	34	3.85	32	4.09	36	4.19	0.71
КБЦ „Звездара“	62	3.97	48	3.71	48	3.85	51	3.94	47	4.28	0.88
КБЦ „Земун“	51	3.92	51	3.90	35	3.91	11	4.45	38	3.89	1.08
ГАК „Народни фронт“	128	4.12	160	3.94	129	3.95	304	3.80	109	4.06	0.90
УКУПНО	429	3.96	459	3.93	402	3.90	568	3.83	414	3.86	1.00

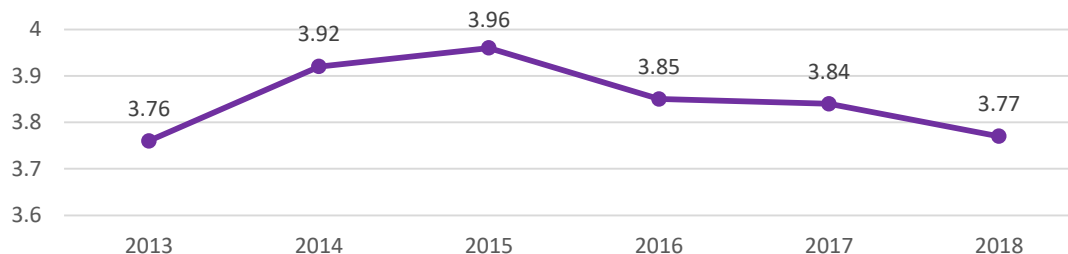
Услугама исхране у целини је задовољно око 66,6% пацијенткиња, а око 12% њих је незадовољно (графикон 70).

Графикон 70. Задовољство испитаника услугама исхране у целини (%)



Услуге исхране у целини у болници оцењене су просечном оценом 3,77, што је слична оцена као и претходних година (графикон 71).

Графикон 71. Задовољство испитаница услугама исхране у целини (просечна оцена)



Услугама исхране у целини током боравка у болници су најзадовољније пацијенткиње КБЦ „Звездара“ (просечна оцена 4,19), а најмање задовољне су у КЦС (3,47), (табела 36). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница услугама исхране у целини између различитих болница ($F=9.787$, $DF=4$, $p=0,001$).

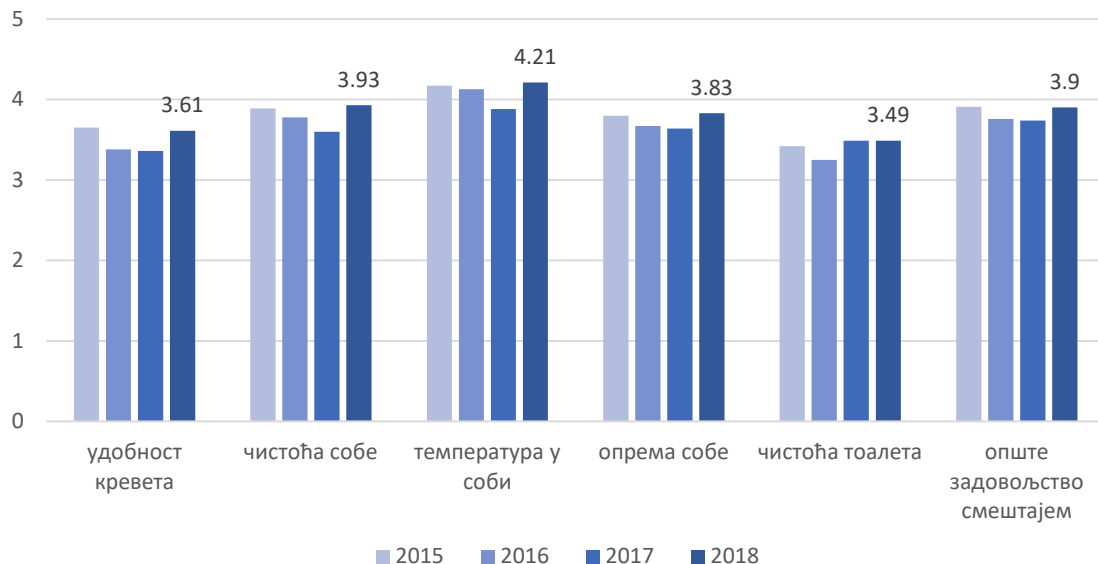
Табела 36. Задовољство испитаница услугама исхране у целини (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014		2015		2016		2017		2018		
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	SD
КЦС	158	3.77	170	3.96	170	3.82	179	3.65	194	3.47	1.05
КБЦ „Мишовић“	45	3.91	45	4.22	38	3.84	34	4.18	44	3.80	0.90
КБЦ „Звездара“	68	3.84	53	3.77	46	3.98	51	4.04	52	4.19	0.95
КБЦ „Земун“	57	4.11	53	4.00	40	3.75	14	4.36	41	3.80	1.12
ГАК „Народни фронт“	133	4.08	170	3.95	139	3.88	308	3.85	115	4.08	0.85
УКУПНО	461	3.92	491	3.96	433	3.85	586	3.84	446	3.77	1.02

Услови болничког смештаја

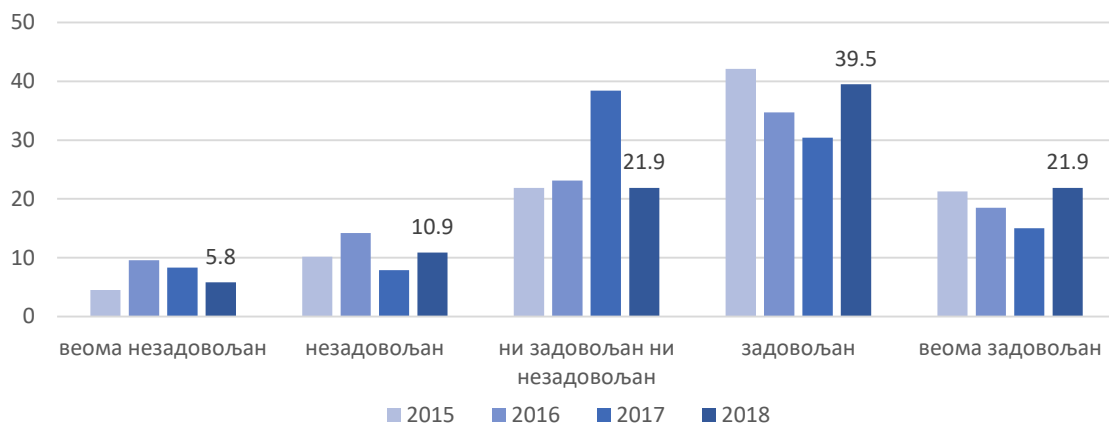
Оцењујући услове смештаја на гинеколошко - акушерским одељењима, пацијенткиње су најлошије оцениле чистоћу тоалета (3,49) и удобност болесничког кревета (3,61), исто као и прошлих година. Најбоље су оцењене температура (4,21) а затим чистоћа болесничке собе (3,93), (графикон 72). Сви аспекти болничког смештаја су оцењени незнатно вишим оценама у односу на посматрани период.

Графикон 72. Задовољство условима смештаја на гинеколошко-акушерским одељењима (просечна оцена)



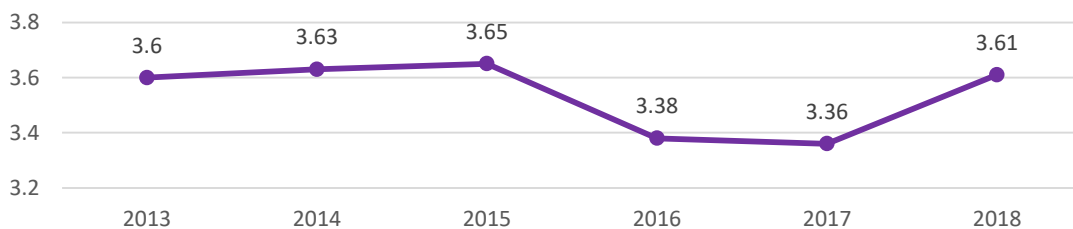
Удобност болничког кревета је задовољавајућа за 61,4% пацијенткиња, око 22% се изјаснило да нису ни задовољне ни незадовољне, а 16,7% пацијенткиња су незадовољне (графикон 73).

Графикон 73. Задовољство испитаница удобношћу болничког кревета (%)



Удобност болничког кревета оцењена је просечном оценом 3,61, што је већа оцена у односу на претходне године (графикон 74).

Графикон 74. Задовољство испитаница удобношћу болничког кревета (просечна оцена)



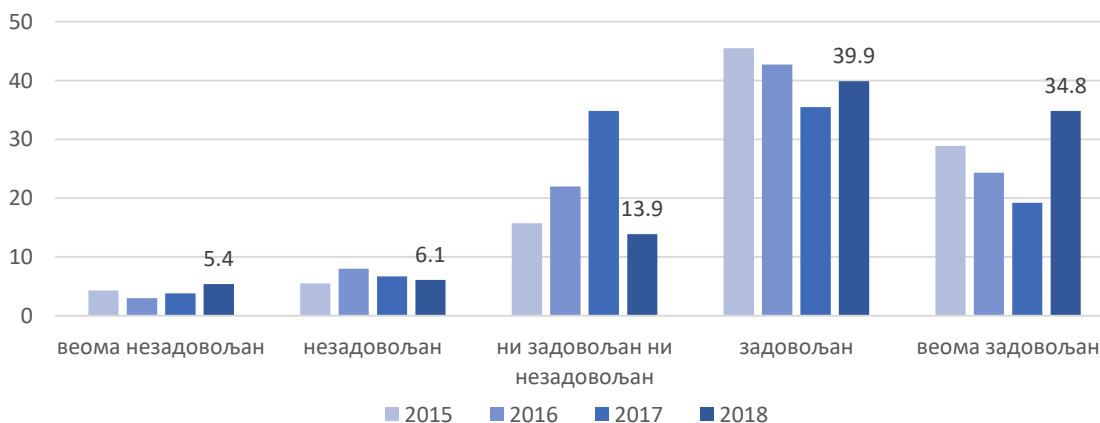
Посматрајући по појединачним болницама, удобност болничких кревета је, најбоље оцењена у КБЦ „Звездара“ (просечна оцена 4), док су најмање задовољне пацијенткиње у КЦС (3,27), (табела 37). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница удобношћу болничких кревета између различитих болница ($F=9.088$, $DF=4$, $p=0.000$).

Табела 37. Задовољство испитаница удобношћу болничког кревета (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014		2015		2016		2017		2018		
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	SD
КЦС	155	3.28	173	3.24	171	3.30	177	3.36	194	3.27	1.13
КБЦ „Мишовић“	49	4.39	45	4.11	39	3.92	36	4.22	46	3.91	1.05
КБЦ „Звездара“	67	3.52	54	3.65	47	2.43	51	3.29	51	4.00	1.15
КБЦ „Земун“	58	3.91	52	3.94	40	3.62	15	3.53	40	3.65	1.00
ГАК „Народни фронт“	132	3.67	184	3.85	141	3.58	314	3.26	117	3.86	1.00
УКУПНО	461	3.63	508	3.65	438	3.38	593	3.36	448	3.61	1.11

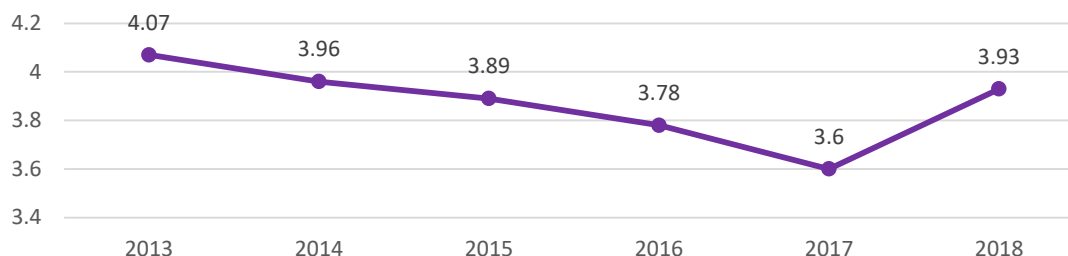
Чистоћа болесничке собе је задовољавајућа за око 75% испитаница, око 14% се изјаснило да нису ни задовољне ни незадовољне (најнижи проценат до сада), а 11,5% пацијенткиња су незадовољне, што је већи степен незадовољства у односу на претходну годину (графикон 75).

Графикон 75. Задовољство испитаница чистоћом болничке собе (%)



Чистоћа болесничке собе оцењена је просечном оценом 3,93, што је у рангу са остатком посматраног периода (графикон 76).

Графикон 76. Задовољство испитаница чистоћом болничке собе (просечна оцена)



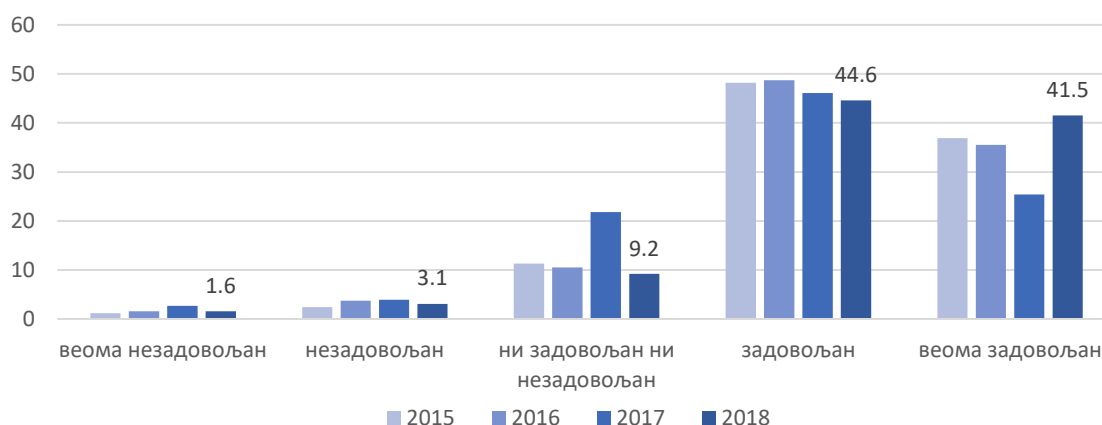
Чистоћа болесничке собе је најбоље оцењена у КБЦ „Земун“ (просечна оцена 4,59), док су најмање задовољне пацијенткиње у КЦС (3,38), (табела 38). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница чистоћом болесничке собе између различитих болница ($F= 26.287$, $DF=4$, $p=0,000$).

Табела 38. Задовољство испитаница чистоћом болничке собе (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014		2015		2016		2017		2018		
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	SD
КЦС	159	3.65	175	3.39	172	3.50	175	3.40	193	3.38	1.22
КБЦ „Мишовић“	47	4.51	45	4.22	39	4.13	35	4.46	46	4.37	0.77
КБЦ „Звездара“	67	3.73	54	3.72	49	3.37	51	3.86	51	4.22	0.88
КБЦ „Земун“	58	4.17	52	4.29	40	4.15	15	4.27	41	4.59	0.55
ГАК „Народни фронт“	131	4.15	182	4.23	140	4.05	307	3.53	115	4.30	0.78
УКУПНО	462	3.96	508	3.89	440	3.78	583	3.60	446	3.93	1.10

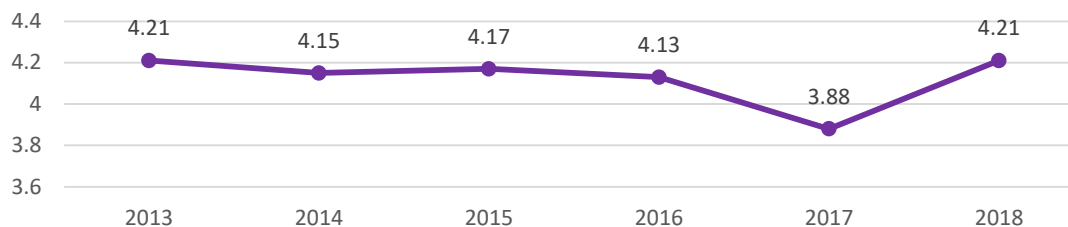
Температура болесничке собе је задовољавајућа за око 86% испитаница, а 4,7% пацијенткиња су незадовољне (графикон 77).

Графикон 77. Задовољство испитаница температуром у соби (%)



Температура у болесничкој соби оцењена је просечном оценом 4,21, што је идентична оцена претходној највишој просечној оцени, из 2014. године (графикон 78).

Графикон 78. Задовољство испитаница температуром у соби (просечна оцена)



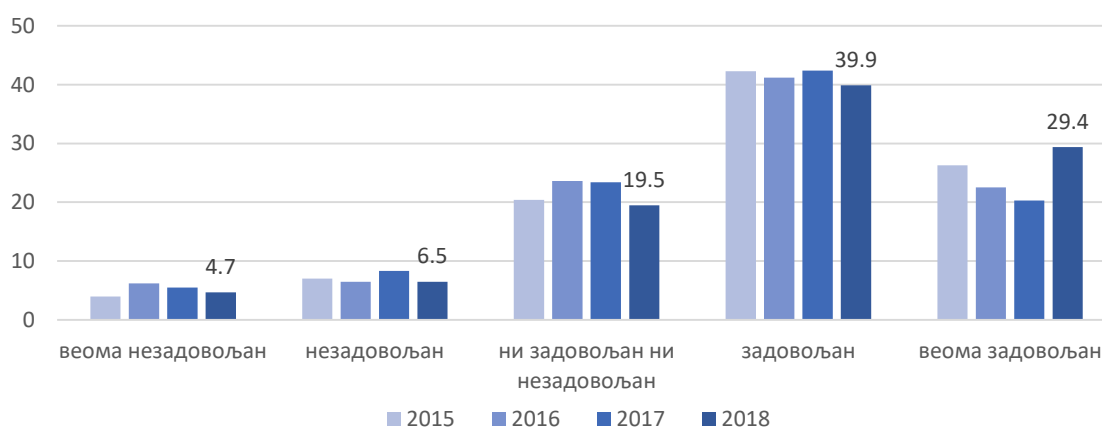
Температура у болесничкој соби је, као и претходних година, најбоље оцењена у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,52), док су најмање задовољне пацијенткиње у КЦС (3,99), (табела 39). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница температуром у болесничкој соби између различитих болница ($F=6.969$, $DF=4$, $p=0,000$).

Табела 39. Задовољство испитаница температуром у соби (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014		2015		2016		2017		2018		
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	SD
КЦС	158	4.12	173	4.13	169	4.17	177	4.12	196	3.99	0.95
КБЦ „Мишовић“	47	4.32	44	4.39	38	4.32	36	4.39	46	4.52	0.69
КБЦ „Звездара“	67	4.04	53	3.94	49	3.69	50	3.58	51	4.41	0.70
КБЦ „Земун“	57	4.28	53	4.32	40	4.30	15	4.13	41	4.44	0.71
ГАК „Народни фронт“	131	4.11	181	4.19	141	4.13	308	3.71	114	4.31	0.77
УКУПНО	460	4.15	504	4.17	437	4.13	586	3.88	448	4.21	0.85

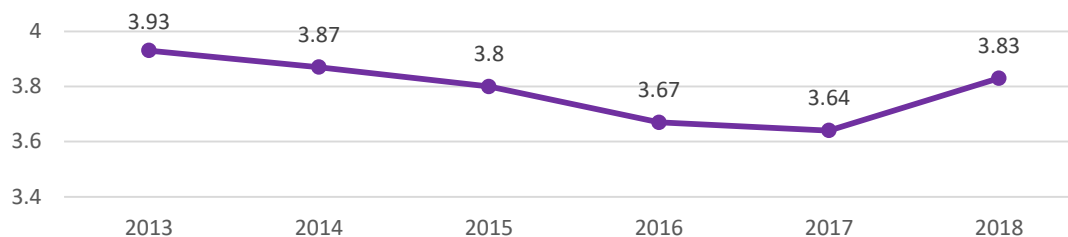
Опрема болесничке собе је задовољавајућа за 70% испитаница, а 11,2% се изјаснило да су незадовољне (графикон 79).

Графикон 79. Задовољство испитаница опремом у соби (%)



Опрема болесничке собе оцењена је просечном оценом 3,83, што је виша оцена у односу на претходне три године (графикон 80).

Графикон 80. Задовољство испитаница опремом у соби (просечна оцена)



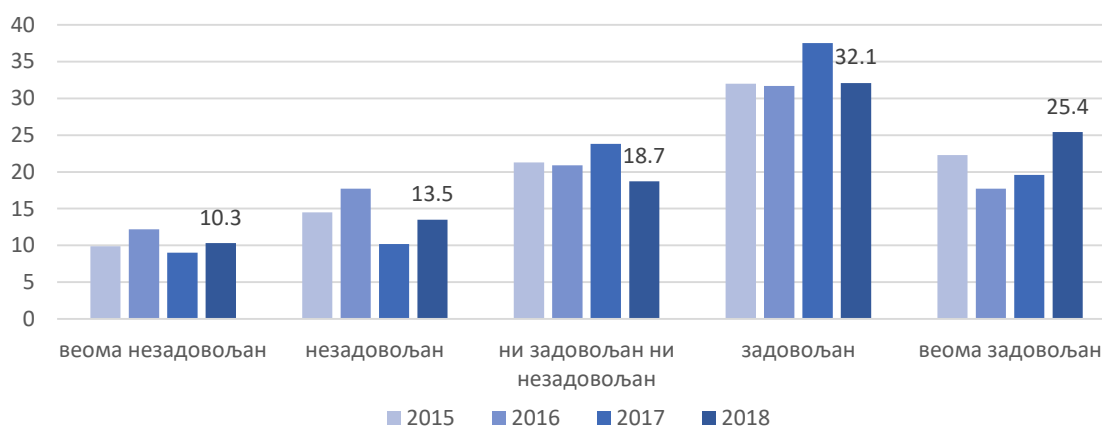
Опремом болесничке собе, као и претходних година, су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,41), док су најмање задовољне, са целом просечном оценом ниже, испитанице у КЦС (3,40) (табела 40). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница опремом у болесничкој соби између различитих болница ($F= 16.808$, $DF=4$, $p=0,000$).

Табела 40. Задовољство испитаница опремом у соби (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014		2015		2016		2017		2018		
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	SD
КЦС	159	3.68	171	3.54	171	3.61	173	3.40	194	3.40	1.14
КБЦ „Мишовић“	46	4.65	45	4.31	39	4.13	36	4.36	46	4.41	0.65
КБЦ „Звездара“	65	3.62	51	3.27	47	2.74	51	3.29	50	3.98	1.13
КБЦ „Земун“	58	4.05	50	4.06	39	3.87	15	4.20	41	4.24	0.77
ГАК „Народни фронт“	127	3.87	182	3.98	136	3.88	305	3.72	115	4.10	0.87
УКУПНО	455	3.87	499	3.80	432	3.67	580	3.64	446	3.83	1.07

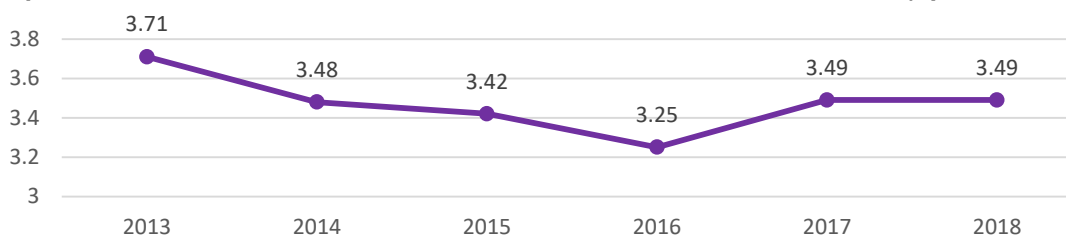
Чистоћа болничких тоалета је задовољавајућа за 57,5% испитаница, 18,7% се изјаснило да нису ни задовољне ни незадовољне, а 23,8% пацијенткиња су незадовољне, што је већи степен незадовољства у односу на претходну годину (графикон 81).

Графикон 81. Задовољство испитаница чистоћом болничких тоалета (%)



Чистоћа болничких тоалета оцењена је просечном оценом 3,49, што је иста оцена у односу на претходну годину (графикон 82).

Графикон 82. Задовољство испитаница чистоћом болничких тоалета (просечна оцена)



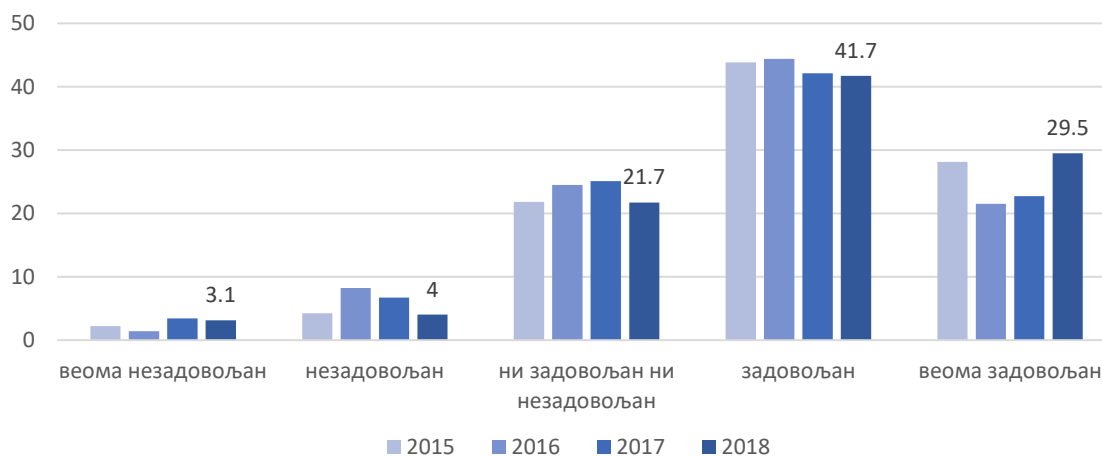
Чистоћом тоалета су, као и у остатку посматраног периода, најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,2), док су најмање задовољне у КЦС (2,89), (табела 41). То је уједно и једина просечна оцена задовољства корисника болничком заштитом из било које установе која је испод 3. Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница чистоћом тоалета између различитих болница ($F= 22.966$, $DF=4$, $p=0,000$).

Табела 41. Задовољство испитаница чистоћом болничких тоалета (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014		2015		2016		2017		2018		
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	SD
КЦС	158	3.32	171	2.94	171	3.19	177	3.02	195	2.89	1.31
КБЦ „Мишовић“	47	4.09	45	4.07	39	3.95	35	4.46	45	4.20	0.94
КБЦ „Звездара“	67	3.33	53	3.11	46	2.57	50	3.56	50	3.92	1.14
КБЦ „Земун“	58	3.41	52	3.42	40	3.35	14	3.43	41	3.83	1.18
ГАК „Народни фронт“	132	3.58	182	3.80	140	3.32	305	3.64	114	3.91	1.02
УКУПНО	462	3.48	503	3.42	436	3.25	581	3.49	445	3.49	1.29

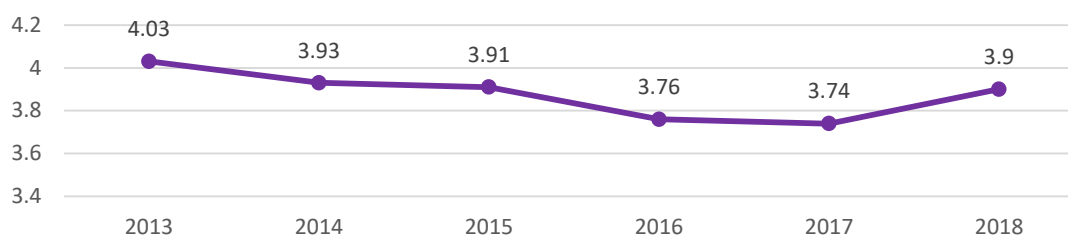
Услови болничког смештаја у целини су задовољавајући за око 71% пацијенткиња (што је више у односу на резултате из претходне године), а око 7% испитаница су незадовољне (графикон 83).

Графикон 83. Задовољство испитаница условима смештаја у целини (%)



Услови болничког смештаја у целини оцењени су просечном оценом 3,9, што је више од просечне оцене у последње две године (графикон 84).

Графикон 84. Задовољство испитаница условима смештаја у целини (просечна оцена)



Болничким смештајем у целини су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,49), док су најмање задовољне у КЦС (3,48), (табела 42). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница болничким смештајем између различитих болница ($F=21.248$, $DF=4$, $p=0,000$).

Табела 42. Задовољство испитаница условима смештаја у целини (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014		2015		2016		2017		2018		
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	SD
КЦС	160	3.73	174	3.64	170	3.66	179	3.56	196	3.48	1.05
КБЦ „Мишовић“	47	4.62	44	4.43	39	4.26	33	4.48	47	4.49	0.62
КБЦ „Звездара“	67	3.76	54	3.61	48	3.23	51	3.76	52	4.10	1.02
КБЦ „Земун“	57	4.00	53	4.13	39	3.97	17	4.18	41	4.34	0.66
ГАК „Народни фронт“	133	3.99	180	4.08	141	3.88	308	3.74	115	4.15	0.70
УКУПНО	464	3.93	505	3.91	437	3.76	588	3.74	451	3.90	0.97

Организација посета болеснику

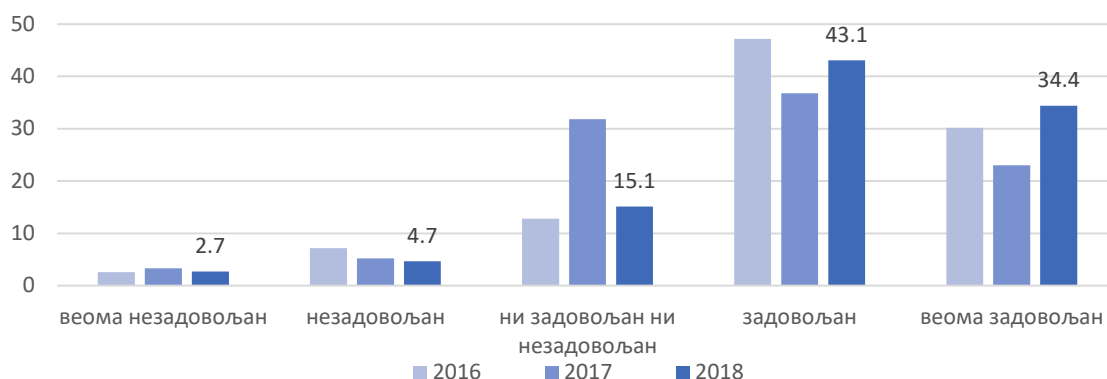
Организација посета (број посета, време и дужина посета) је оцењена просечном оценом око 4, исто као и прошле године (графикон 85).

Графикон 85. Задовољство пацијената организацијом посета на гинеколошко-акушерским одељењима (просечна оцена)



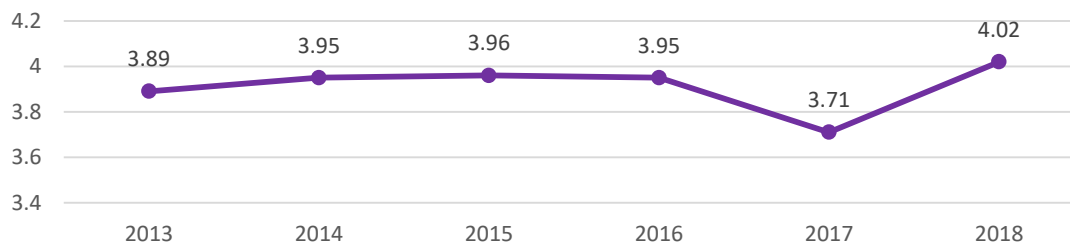
Временом за посете задовољно је 77,5% пацијенткиња, док је незадовољних 7,4% (графикон 86).

Графикон 86: Задовољство временом за посете (%)



Време за посете болеснику оцењено је просечном оценом 4,02, што је највиша оцена у посматраним годинама (графикон 87).

Графикон 87. Задовољство испитаница временом за посете (просечна оцена)



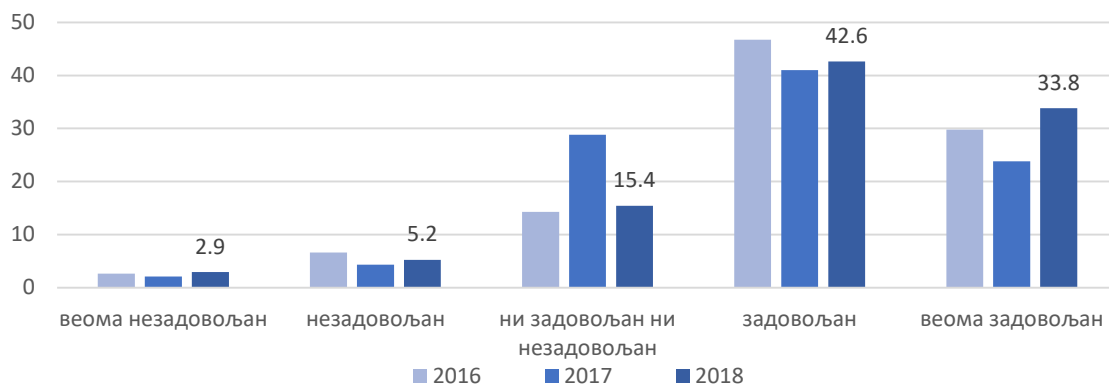
Посматрано по појединачним болницама, временом за посете болеснику су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (као и у остатку посматраног периода, с просечном оценом 4,41), док су, за разлику од претходних година, пацијенткиње у КЦС (3,83) биле најнезадовољније (табела 43). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница временом за посете између различитих болница ($F=4.886$, $DF=4$, $p=0,001$).

Табела 43. Задовољство испитаница временом за посете (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014		2015		2016		2017		2018		
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	SD
КЦС	158	4.02	178	4.02	170	3.98	177	3.81	196	3.83	0.90
КБЦ „Мишовић“	49	4.31	43	4.19	38	4.26	36	4.39	46	4.41	0.72
КБЦ „Звездара“	67	4.06	54	4.04	47	4.04	51	3.96	52	4.25	1.03
КБЦ „Земун“	49	4.02	48	4.10	36	3.97	15	4.27	34	4.06	1.23
ГАК „Народни фронт“	130	3.65	161	3.78	139	3.81	300	3.50	117	4.07	0.97
УКУПНО	453	3.95	484	3.96	430	3.95	579	3.71	445	4.02	0.96

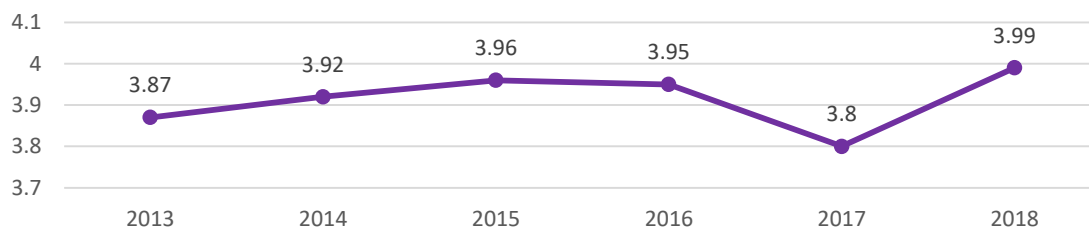
Дужином посета задовољно је 76,4% пацијената, 15,4% је ни задовољно ни незадовољно, док је незадовољних око 8% (графикон 88).

Графикон 88: Задовољство дужином посета (%)



Дужина посета оцењена је просечном оценом 3,99, што је највиша просечна оцена у посматраном периоду (графикон 89).

Графикон 89. Задовољство испитаница дужином посета (просечна оцена)



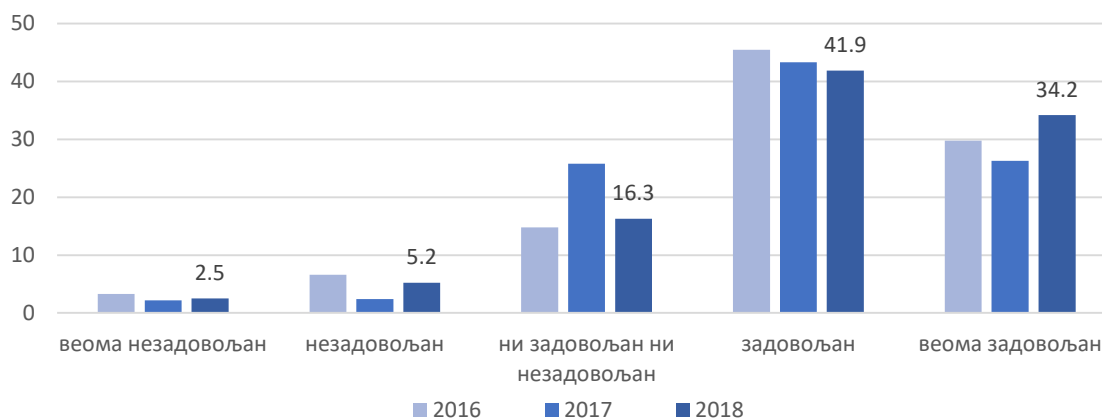
Дужином посета су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,43), док су најмање задовољне у КЦС (3,8) и КБЦ „Земун“ (3,97), (табела 44). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница дужином посета између различитих болница ($F=4,827$, $DF=4$, $p=0,001$).

Табела 44. Задовољство испитаница дужином посета (просечна оцена)

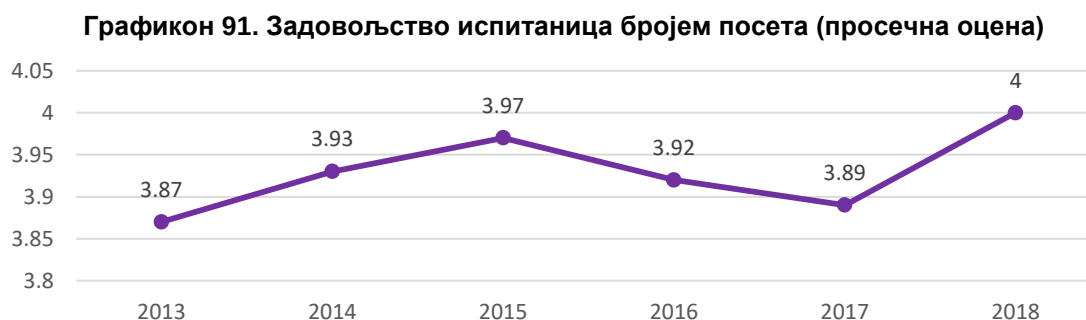
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014		2015		2016		2017		2018		
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	SD
КЦС	157	4.03	174	4.06	169	4.02	177	3.91	194	3.80	0.92
КБЦ „Мишовић“	48	4.19	42	4.31	39	4.23	35	4.46	46	4.43	0.65
КБЦ „Звездара“	67	4.03	54	3.87	47	4.02	51	3.90	52	4.10	1.18
КБЦ „Земун“	47	3.91	47	4.04	34	3.97	15	4.13	34	3.97	1.27
ГАК „Народни фронт“	129	3.65	161	3.76	137	3.74	298	3.62	115	4.10	0.95
УКУПНО	448	3.92	478	3.96	426	3.95	576	3.80	441	3.99	0.99

Бројем посета задовољно је око 76% пацијената, око 16% је ни задовољно ни незадовољно, док је незадовољних 7,7% (графикон 90).

Графикон 90: Задовољство бројем посета (%)



Број посета болеснику оцењен је просечном оценом 4, што је највиша оцена у посматраном периоду (графикон 91).



Бројем посета болеснику су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (4,41, што је уједно и највиша просечна оцена појединачне установе у посматраном периоду), док су најмање задовољне испитанице у КЦС (3,83), (табела 45). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница бројем посета између различитих болница ($F=4,096$, $DF=4$, $p=0,003$).

Табела 45. Задовољство испитаница бројем посета (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014		2015		2016		2017		2018		
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	SD
КЦС	156	4.10	176	4.09	169	3.99	177	3.99	194	3.83	0.86
КБЦ „Мишовић“	47	4.06	42	4.10	39	3.90	34	4.32	46	4.41	0.69
КБЦ „Звездара“	66	3.98	54	3.93	48	3.79	51	3.90	52	4.00	1.25
КБЦ „Земун“	47	3.91	47	4.02	34	3.94	15	4.20	35	4.03	1.25
ГАК „Народни фронт“	129	3.64	161	3.81	136	3.88	301	3.76	115	4.11	0.94
УКУПНО	445	3.93	480	3.97	426	3.92	578	3.89	442	4.00	0.97

Познавање права и дужности пацијената на одељењу

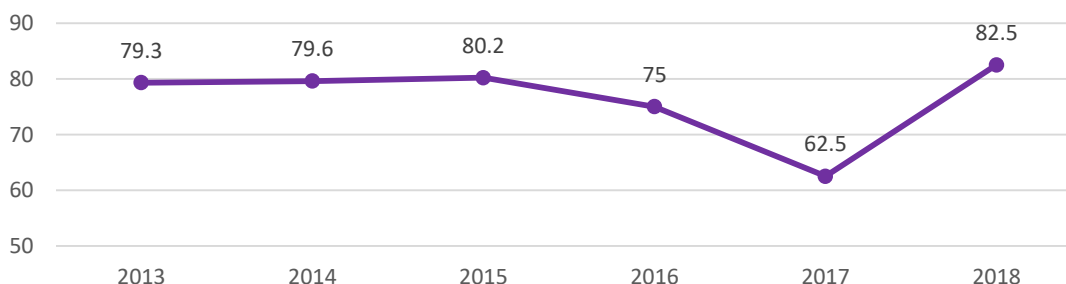
Са правом да дају сагласност на предложену процедуру, упознато је око 83% пацијенткиња лечених на гинеколошко-акушерским одељењима (што је за око 20% више у односу на претходну годину, око 63%). Најмање пацијената је са овим правом упознато у КЦС (80,5%), а највише у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (87%). За разлику од претходне године, није установљена статистички значајна разлика између болница ($\chi^2=1,345$, $DF=4$, $p=0,854$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		Укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	153	80,5	37	19,5	190	100
КБЦ „Мишовић“	40	87,0	6	13,0	46	100
КБЦ „Звездара“	42	82,4	9	17,6	51	100
КБЦ „Земун“	33	84,6	6	15,4	39	100
ГАК „Народни фронт“	96	83,5	19	16,5	115	100
УКУПНО	364	82,5	77	17,5	441	100

Проценат пацијената који су упознати са правом да дају сагласност на предложену процедуру се смањује у посматраном периоду и има најнижу вредност 2017. године, док у 2018. години има највишу вредност у посматраном периоду (графикон 92).

Графикон 92. Пацијент је упознат са правом на сагласност на предложену процедуру (%)



Са дужностима на одељењу је упознато око 81% пацијенткиња лечених на гинеколошко - акушерским одељењима. Најмање пацијенткиња је упознато у КБЦ „Земун“ (25,6% је одговорило на питање са „НЕ“), 74%, а највише у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, 89,1%. За разлику од претходне године, није установљена статистички значајна разлика између болница ($\chi^2=6,487$, $DF=4$, $p=0,166$).

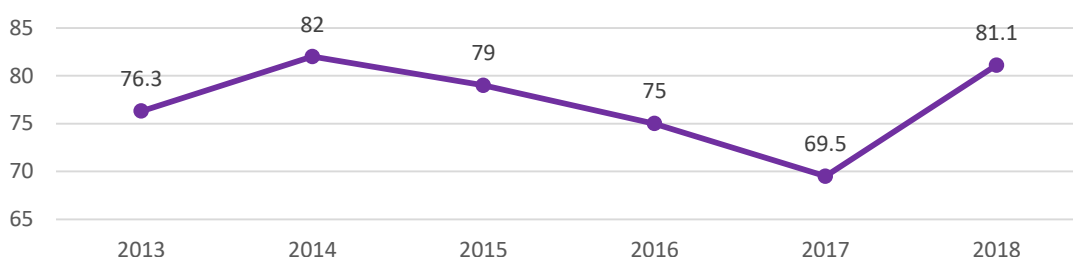
Табела 47. Пацијент је упознат са дужностима на одељењу

ЗДРАВСТВЕНА	ДА	НЕ	Укупно
-------------	----	----	--------

УСТАНОВА	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	149	77,6	43	22,4	192	100
КБЦ „Мишовић“	41	89,1	5	10,9	46	100
КБЦ „Звездара“	42	80,8	10	19,2	52	100
КБЦ „Земун“	29	74,4	10	25,6	39	100
ГАК „Народни фронт“	99	86,1	16	13,9	115	100
УКУПНО	360	81,1	84	18,9	444	100

Проценат пацијената који су упознати са дужностима на одељењу у 2018. години износи 81,1% (графикон 93).

Графикон 93. Пацијент је упознат са дужностима на одељењу (%)



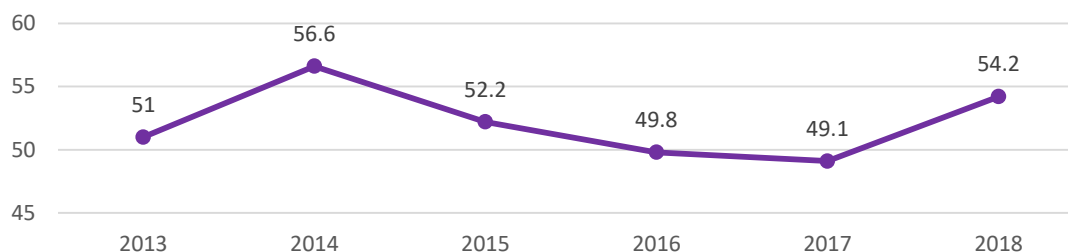
У оквиру познавања права и дужности пацијената на одељењу, најмање пацијенткиња је, као и претходних година упознато са начином приговора или жалбе у случају незадовољства (54,2%). О начину приговора највише знају пацијенткиње у КБЦ „Звездара“ (62,7%), а најмање у КБЦ „Земун“ (48,7%). За разлику од претходне године, није установљена статистички значајна разлика у познавању овог права пацијенткиња између болница ($\chi^2=3,042$, $DF=4$, $p=0,551$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		Укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	98	51,3	93	48,7	191	100
КБЦ „Мишовић“	27	58,7	19	41,3	46	100
КБЦ „Звездара“	32	62,7	19	37,3	51	100
КБЦ „Земун“	19	48,7	20	51,3	39	100
ГАК „Народни фронт“	63	55,3	51	44,7	114	100
УКУПНО	239	54,2	202	45,8	441	100

Проценат пацијената који су упознати са начином приговора у случају незадовољства је виши у односу на претходне три године (54,2%), (графикон 94).

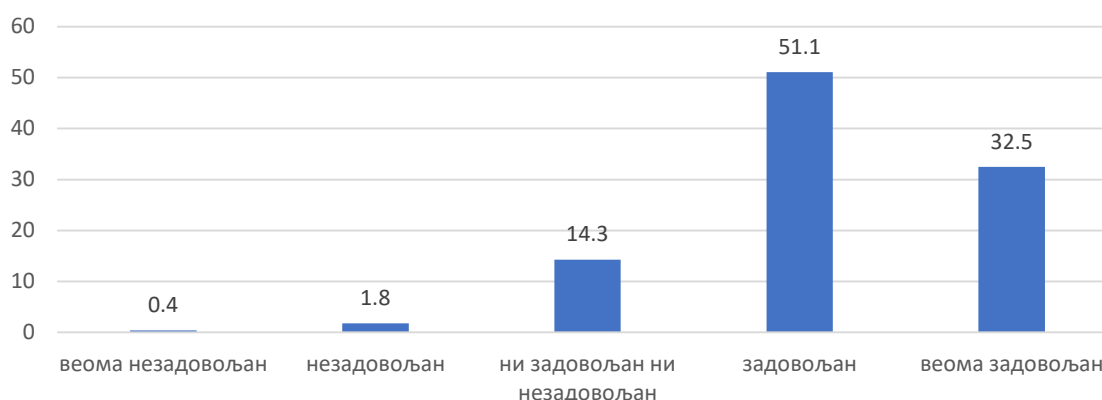
Графикон 94. Пацијент је упознат са начином приговора у случају незадовољства (%)



Задовољство болничким лечењем у целини

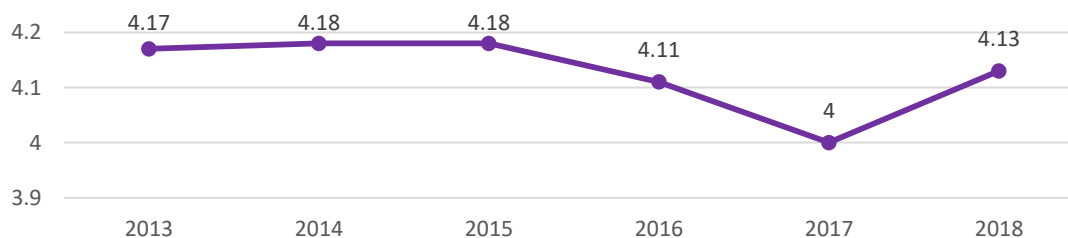
Болничким лечењем у целини на гинеколошко-акушерским одељењима задовољно је 83,6% пацијенткиња, 14,3% нису ни задовољне ни незадовољне, док је само 2,2% пацијенткиња изјавило да су незадовољне или веома незадовољне (графикон 95).

Графикон 95. Задовољство испитаника болничким лечењем у целини (%)



Просечна оцена задовољства болничким лечењем веома је висока (4,13), виша у односу на прошлу годину, а у рангу са остатком посматраног периода (графикон 96).

Графикон 96. Задовољство испитаника болничким лечењем у целини (просечна оцена)



Болничким лечењем у целини на гинеколошко-акушерским одељењима су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена

4,49), као и претходних година, док су најмање задовољне у КЦС (3,91), (табела 49). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница болничким лечењем на гинеколошко-акушерским одељењима између болница ($F=9,206$, $DF=4$, $p=0,000$).

Табела 49. Задовољство испитаника болничким лечењем у целини (просечна оцена)

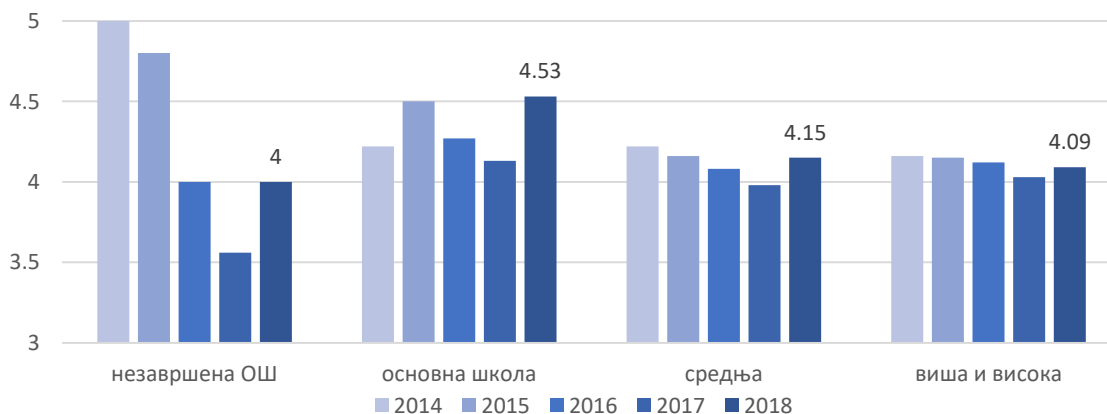
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014		2015		2016		2017		2018		
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	SD
КЦС	164	3.99	180	4.07	175	4.01	179	3.99	198	3.91	0.81
КБЦ „Мишовић“	51	4.65	46	4.50	40	4.40	35	4.31	47	4.49	0.55
КБЦ „Звездара“	67	4.13	54	4.17	51	3.86	52	4.15	51	4.25	0.77
КБЦ „Земун“	57	4.26	53	4.19	40	4.38	15	4.20	41	4.34	0.66
ГАК „Народни фронт“	134	4.22	184	4.20	143	4.17	313	3.94	119	4.24	0.62
УКУПНО	473	4.18	517	4.18	449	4.11	594	4.00	456	4.13	0.75

Степен зависности посматраних варијабли

Као и претходних година, опште задовољство корисника болничке заштите је анализирано у односу на њихову школску спрему, материјално стање и године старости.

У односу на опште задовољство корисника најзадовољније су пацијенткиње које имају завршену основну школу (просечна оцена 4,53), а најмање задовољне пацијенткиње са незавршеном основном школом (просечна оцена 4), (графикон 97). Није установљена статистички значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом у односу на школску спрему испитаница ($N=1,107$, $DF=3$, $p=0,116$).

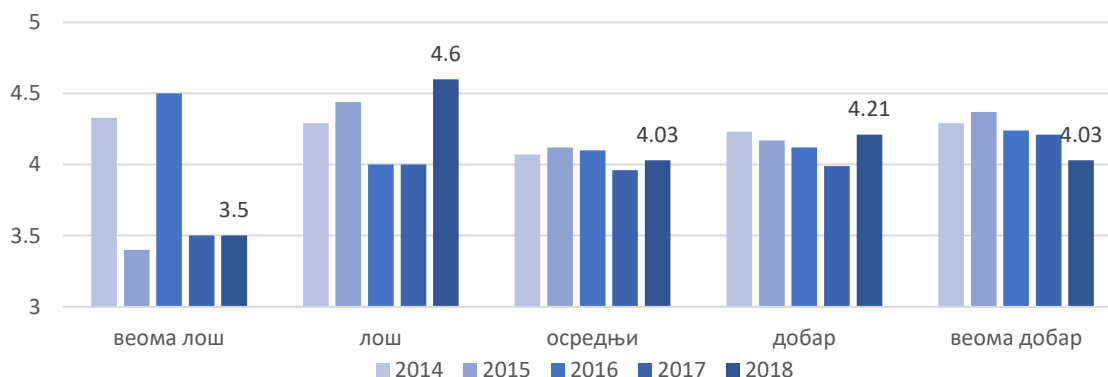
Графикон 97. Просечна оцена задовољства болничким лечењем у односу на школску спрему испитаника (просечна оцена)



За разлику од претходних година, болничким лечењем су најзадовољније пацијенткиње са лошим материјалним положајем (просечна оцена 4,6), а најмање

задовољне испитанице са веома лошим материјалним положајем (за целу оцену ниже, са просечном оценом 3,5). За разлику од прошле године, није установљена статистички значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом у односу на материјално стање испитаника ($F=2,378$, $DF=4$, $p=0,051$).

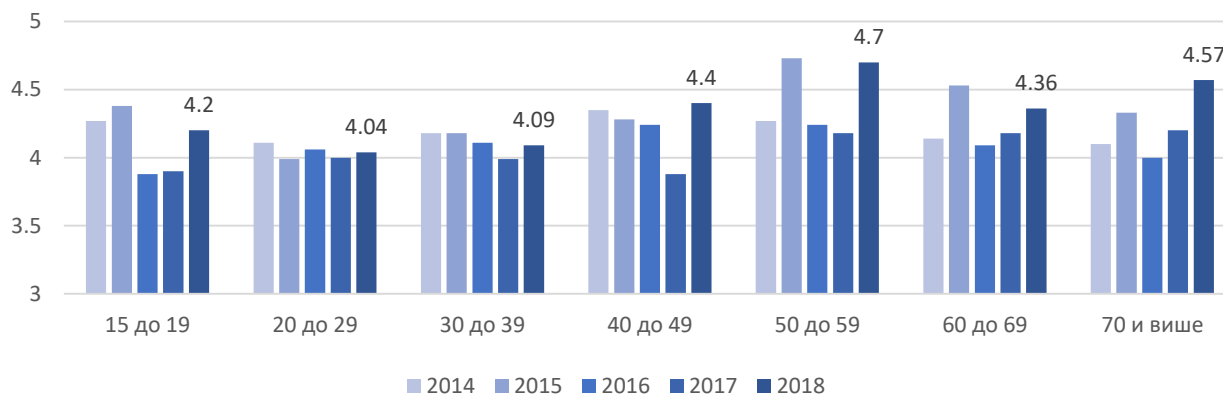
Графикон 98. Просечна оцена задовољства болничким лечењем у односу на материјални положај испитаника (просечна оцена)



На гинеколошко-акушерским одељењима је највише лечено пацијенткиња у добној групи од 30 до 39 година, половина од укупног броја (50,4%), а затим у добној групи од 20 до 29 година (око трећине свих испитаница, 31,7%). Још око 10% испитаница су у добној групи од 40 до 49 година, а 7% је старијих од 50 година. Најмање су заступљене пацијенткиње млађе од 20 година (1,1%).

Гледајући по добним групама, најзадовољније су пацијенткиње старости 50 до 59 година (просечна оцена 4,7) и 70 и више година (4,57), а најнезадовољније су пацијенткиње у добној групи од 20 до 29 година (4,04) и од 30 до 39 година (4,09), (графикон 99). За разлику од претходне године, утврђена је статистички значајна разлика задовољства испитаница болничким лечењем у односу на старосне групе ($F=3,080$, $DF=6$, $p=0,006$).

Графикон 99. Просечна оцена задовољства болничким лечењем у односу на старост испитаника (просечна оцена)



Коментари пацијената

Пацијенти су имали могућност да у упитник упишу своје примедбе, похвале на рад и предлоге за унапређење квалитета. Од 464 пацијената, 156 (33,6%) је написало коментаре везане за болнички боравак и лечење. Као и претходних година, највише је било похвала за рад појединих лекара и медицинских сестара који су их лечили, њихову стручност, пожртвованост, љубазност (106 или 67,9% свих коментара).

Највише примедби, као и ранијих година, било је на услове смештаја и исхрану (16% коменатара), с предлозима да треба боље опремити болесничке собе, првенствено новим душецима, постељинама и јастуцима, обезбедити телевизор у соби, као и поправити квалитет хране. Још 9% коментара се односило на санитарно-хигијенске услове у болницама и неадекватно одржавање тоалета, а 7% испитаница коментарисало је време чекања на пријем, отпуст, или лекаре, често са инсистирањем да је постојеће особље преоптерећено обимом посла.

Закључак

Резултати истраживања задовољства корисника болничким лечењем на гинеколошко-акушерским одељењима (464 испитанице у 5 болница) су показали висок степен задовољства (око 84% испитаница се изјаснило да су задовољне или веома задовољне болничким лечењем). Просечна оцена задовољства је 4,13, виша у односу на претходну годину (просечна оцена 4).

Као и ранијих година, пацијенткиње су најмање задовољне исхраном и условима смештаја у болници. Укусом болничке хране и разноврсношћу задовољно је око 60% испитаница, температуром хране 66,5%, количином хране 67,4%, одговарајућом дијетом 69,3%, начином сервирања хране 71,5%, а временом сервирања око 75% пацијенткиња. Просечна оцена општег задовољства услугама исхране је 3,77 (68% задовољних) и мања је него претходне године (просечна оцена 3,84, уз исти проценат задовољних, 68%). Већина аспеката болничке исхране су оцењени слично као и претходне године (мање од 0,05 просечне оцене разлике), а значајно виша просечна оцена је само код времена сервирања хране (просечна оцена 3,97, а у претходној години 3,66) и начина сервирања хране (просечна оцена 3,89, а у претходној години 3,7) док је значајно нижа код разноврсности болничке хране (просечна оцена 3,66, а у претходној години 3,75). Услугама болничке исхране у целини су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Звездара“, а најмање задовољне у КЦС (разлика између просечних оцена је око 0,7). Установљена је статистички значајна разлика у задовољству пацијената болничком исхраном у целини између различитих болница.

Болничким смештајем је укупно задовољно око 71% испитаница (65% у претходној години), с тим што су далеко најнезадовољније чистоћом тоалета

(57%), а онда удобношћу кревета (61,4% задовољних), опремом (70%) и чистоћом болесничке собе (75%) и док је највећи број задовољан температуром собе (86%). Просечна оцена задовољства условима смештаја у болници је 3,9 и виша је него прошле године (3,74). У односу на претходну годину, порасло је задовољство свим аспектима болничког смештаја, осим чистоћом тоалета (просечна оцена 3,49 је иста као прошлогодишња). Условима смештаја у целини су, као у остатку посматраног периода, најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, а најмање задовољне (са целом оценом разлике, 4,49 наспрам 3,48) у КЦС. Разлика у задовољству пацијената болничким смештајем између различитих болница је статистички значајна.

По мишљењу већине пацијенткиња (преко 80%), организација пријема у болницу је задовољавајућа. Пацијенти су током болничког пријема најзадовољнији љубазношћу особља (око 85%), а најмање задовољни чекањем на шалтеру (око 70% задовољних). Такође су задовољни и процедуром отпуста из болнице (85% задовољних). Сви аспекти болничког пријема и отпуста су боље оцењени у односу на претходну годину. Просечна оцена задовољства болничким пријемом је 4,08 (3,73 у претходној години), а отпустом из болнице 4,28 (4,0 у претходној години). Процедуром болничког пријема и отпуста су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, а најмање задовољне пацијенткиње у КЦС.

Преко 88% испитаница је задовољно радом лекара и медицинских сестара на гинеколошко-акушерским одељењима у болницама у Београду. Пацијенткиње су задовољне љубазношћу медицинских сестара, њиховим објашњењима везаним за процедуре, тестове и третмане, као и временом чекања на сестру код хитне потребе, па је просечна оцена задовољства сестринском негом у целини 4,43, виша него претходне године (4,2). 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 у целини висока, 4,42, такође виша него у претходној години (4,14). Радом медицинских сестара и лекара су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, а најмање задовољне у КЦС. Треба истаћи да су сви аспекти лекарског и сестринског рада оцењени вишим оценама у односу на претходну годину, али не значајно више у односу на остале просечне оцене из посматраног периода.

Дијагностичким процедурама у болници у области лабораторијске дијагностике задовољно је око 90% пацијенткиња, у области кардиолошке око 83%, радиолошке око 86%, а услугама физикалне терапије око 75% испитаница. Ови проценти су израчунати не у односу на све пацијенткиње, већ у односу на оне које су се изјасниле да су користиле наведене дијагностичке процедуре. Просечна оцена задовољства услугама дијагностике и терапије је 4,43 (4,2 у претходној години). У односу на претходну годину све услуге дијагностике су боље оцењене. Дијагностичким услугама у целини су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Земун“,

а најмање задовољне у КЦС. Установљена је статистички значајна разлика у задовољству пацијенткиња дијагностичким услугама у целини између различитих болница, као и у задовољству услугама лабораторијске и радиолошке дијагностике.

У односу на претходну годину, примећује се значајан напредак у односу на познавање права и дужности пацијента на одељењу, а посебно на упознатост са правом да дају сагласност на предложену процедуру (17,5% испитаница у 2018. години се изјаснило да их болничко особље са тиме није упознало, за разлику од 37% у 2017.) и упознатост са дужностима на болничком одељењу (19% у 2018. наспрам 30% у 2017. години). Са начином приговора и жалби у случају незадовољства није упознато чак 45,8% пацијената, што је мање у односу на претходну годину (51%), али и даље изузетно високо. Најмање пацијенткиња је са овим правима упознато у КБЦ „Земун“, док су најбоље обавештене пацијенткиње у КБЦ „Звездара“.

Око 76% пацијенткиња је задовољно организацијом посета, временом за посете, дужином трајања и бројем посета (просечна оцена 4,02 за време посета, 3,99 за дужину посета, а 4 за број посета). Организација посета је у 2018. години најбоље оцењена у односу на цео посматрани период. Најзадовољније пацијенткиње организацијом посета су у КБЦ „Др Д. Мишовић“, најмање задовољне су у КЦС, а разлика у задовољству јесте статистички значајна.

Примедбе, похвале и предлоге за унапређење квалитета је написало више пацијенткиња у односу на прошлу годину (33,6% наспрам 24%). Највише коментара везаних за болнички боравак и лечење је било похвалних, за стручност, пожртвованост и љубазност лекара и сестара који су их лечили (око 68%, више од прошлогодишњих 55%). Ове године, највећи број примедби је направљен на услове смештаја и исхрану, 16%, још 9% се односило на санитарно-хигијенске услове у болницама, а 7% испитаница је коментарисало време чекања на пријем, отпуст или лекаре, често са инсистирањем да је постојеће особље преоптерећено обимом посла.

Школска спрема и материјални положај испитаница немају статистички значајан утицај на задовољство болничким лечењем, док старост испитаница утиче на задовољство. Болничким лечењем су најзадовољније пацијенткиње у старосној групи 50 до 59 година (4,7) и 70 и више година (4,57), а најмање задовољне испитанице из добне групе 20 до 29 година (4,04) и 30 до 39 година (4,09).

Задовољство пацијенткиња се значајно разликује у различитим болницама (просечна оцена од 3,91 до 4,49, што је већи опсег просечних оцена у односу на прошлу годину, 3,94 до 4,31). Болничким лечењем у целини на гинеколошко-акушерским одељењима су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ и КБЦ „Земун“, као и претходне године, док су најмање задовољне у

ГАК „Народни фронт“ и КЦС. Треба истаћи да су све просечне оцене задовољства болничким лечењем у целини веће у односу на претходну годину, осим у КЦС.

Треба нагласити да се ових 5 гинеколошко-акушерских одељења разликује како по величини (број испитаница се креће од 41 до 201), тако и по нивоу здравствене заштите (КЦС и ГАК „Народни фронт“ су установе терцијарног нивоа, док су одељења у клиничко-болничким центрима секундарног нивоа). У 2018. години није постојала статистички значајна разлика између ових одељења у односу на старост испитаница, али јесте у односу на школску спрему и материјални положај. Виши степен школске спреме испитаница био је у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ и КБЦ „Звездара“ у односу на остале три болнице. Сви ови фактори су могли утицати на добијене резултате, односно степен задовољства корисника.

Добијени резултати и поред високог степена задовољства корисника, указују да постоје сегменти болничког смештаја и рада, које треба унапређивати, пре свега: чистоћа тоалета (3,49), удобност болничких кревета (3,61), укус (3,62) и разноврсност (3,66) болничке хране, као и спремност лекара и медицинских сестара (4,24) да дају пацијентима објашњења тестова, процедура, третмана и резултата.