

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

**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА
БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ
НА ХИРУРШКИМ ОДЕЉЕЊИМА
У БОЛНИЦАМА У БЕОГРАДУ
У 2018. ГОДИНИ**

(СА ПОРЕЂЕЊЕМ ЗА ПЕРИОД 2016-2018. ГОДИНА)

Београд, јануар 2019. године

Наручилац задатка:

Министарство здравља Републике Србије

Обрађивач:

Градски завод за јавно здравље, Београд

Директор Завода:

Проф. др Душанка Матијевић

Помоћница директора:

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

Носилац задатка:

Мр сц. мед. др Анђелија Нешковић

Учесници у задатку:

Др Катарина Војводић

Др Милена Јаковљевић

Др Верица Почуча

Др Катица Трипковић

Др Младен Бабић

Др Гордана Белапарић

Др Кристина Павлекић

Билјана Будић, вмс

Данијела Куљанин, вмс

Гордана Бошковић, здравствени статистичар

Инга Мијаиловић, вмс

Гордана Лазић, вмс

Владимир Глишовић, втт

Милица Бабовић, вмс

Весна Поштин, оператер

Лидија Вуколић, мс

Рајко Терзић, програмер

САДРЖАЈ

Карактеристике испитаника	4
Задовољство услугама болничког пријема и отпуста.....	9
Задовољство сестринском негом током боравка пацијената у болници.....	15
Задовољство услугама лекара током боравка пацијената у болници.....	21
Задовољство пацијената дијагностичким и терапијским услугама.....	29
Задовољство услугама болничке исхране	35
Задовољство условима болничког смештаја.....	43
Задовољство организацијом посета болеснику.....	50
Права и дужности пацијената током болничког лечења.....	53
Задовољство пацијената болничким лечењем у целини.....	55
Степен повезаности карактеристика испитаника и задовољства.....	57
Коментари пацијената.....	59
Закључак.....	59

КАРАКТЕРИСТИКЕ ИСПИТАНИКА

У 2018. години на хируршким одељењима (општа хирургија, грудна, кардиоваскуларна, максиларнофацијална, пластична и реконструктивна хирургија, ортопедија, неурохирургија, урологија, офталмологија, ОРЛ, оперативна онкологија) у 8 болница отпуштено је 1629 пацијента у периоду спровођења анкете, од 26. до 30. новембра. Анкетни упитник је узело 1296 пацијената, а попунило 1184 (за 4 више у односу на претходну годину). Стопа одговора у односу на број подељених упитника била је 91,4%, а у односу на број отпуштених пацијената 72,7% (80,1% у претходној години).

У 2018. години, за разлику од претходне 2 године, добијени су подаци о задовољству корисника болничким лечењем на ВМА, који су укључени у ову анализу (међутим, без података о стопи одговора пацијената на анкетни упитник). Због тога је анализирано 1545 упитника, знатно више него претходних година. У све три године посматрања највише испитаника било је, према очекивању у највећој болници, у КЦС (таб. 1).

Табела 1: Дистрибуција испитаника према болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016		2017		2018	
	Број испитаника	%	Број испитаника	%	Број испитаника	%
КЦС	387	38.1	500	42.4	551	35.7
КБЦ „Др Д. Мишовић“	80	7.9	99	8.4	79	5.1
КБЦ „Звездара“	128	12.6	128	10.8	126	8.2
КБЦ „Земун“	62	6.1	90	7.6	71	4.6
КБЦ „Бежанијска коса“	70	6.9	65	5.5	59	3.8
Институт за КВБ „Дедиње“	68	6.7	85	7.2	80	5.2
Институт за онкологију и рад. Србије	70	6.9	72	6.1	57	3.7
Институт за ОХБ „Бањица“	150	14.8	141	11.9	161	10.4
ВМА					361	23.4
УКУПНО	1015	100.0	1180	100.0	1545	100.0

У односу на **пол пацијената**, као и претходне године, мушкарци су били заступљени са 53,3% (или 797), а жене са 46,7% (или 699), док 49 пацијента није одговорило на питање о полу. Само у 3 болнице (Институт за онкологију и радиологију Србије, Институт „Бањица“ и КБЦ „Бежанијска коса“) жене су биле бројније од мушкараца. Највеће учешће мушкараца је у КБЦ „Земун“ (63%), а жена у Институту за онкологију и радиологију Србије (82%) (таб. 2). Постоји статистички високо значајна разлика у полу испитаника између анкетираних болница ($\chi^2=50,756$, $df=8$, $p=0.000$).

Табела 2: Дистрибуција испитаника према полу по болницама – 2018.

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Мушки пол		Женски пол		укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	296	55.3	239	44.7	535	100
КБЦ „Др Д. Мишовић“	46	58.2	33	41.8	79	100
КБЦ „Звездара“	69	55.2	56	44.8	125	100
КБЦ „Земун“	44	62.9	26	37.1	70	100
КБЦ „Бежанијска коса“	24	42.1	33	57.9	57	100
Институт за КВБ „Дедиње“	47	59.5	32	40.5	79	100
Институт за онкол. и рад. Србије	10	17.9	46	82.1	56	100
Институт за ОХБ „Бањица“	63	40.4	93	59.6	156	100
ВМА	198	58.4	141	41.6	339	100
УКУПНО	797	53.3	699	46.7	1496	100

Структура испитаника према полу, на укупном нивоу, је скоро непромењена у односу на претходну годину (табела 2а). Посматрано по здравственим установама, и у 2017. и у 2016. години, највеће учешће мушкараца је било у Институту за КВБ „Дедиње“, а жена у Институту за

онкологију и радиологију Србије, а разлика у полу испитаника између анкетираних болница била је статистички високо значајна.

Табела 2а: Дистрибуција испитаника према полу по болницама – 2016.и 2017.

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016				2017			
	Мушки пол		Женски пол		Мушки пол		Женски пол	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	220	58.4	157	41.6	262	53,8	225	46,2
КБЦ „Др Д. Мишовић“	38	50.0	38	50.0	55	59,8	37	40,2
КБЦ „Звездара“	61	49.6	62	50.4	70	56	55	44
КБЦ „Земун“	36	63.2	21	36.8	49	55,7	39	44,3
КБЦ „Бежанијска коса“	35	50.0	35	50.0	35	53,8	30	46,2
Институт за КВБ „Дедиње“	46	71.9	18	28.1	61	74,4	21	25,6
Институт за онкол. и рад. Србије	13	18.6	57	81.4	18	25	54	75
Институт за ОХБ „Бањица“	60	42.0	83	58.0	61	44,5	76	55,5
ВМА								
УКУПНО	509	51.9%	471	48.1	611	53,2	537	46,8

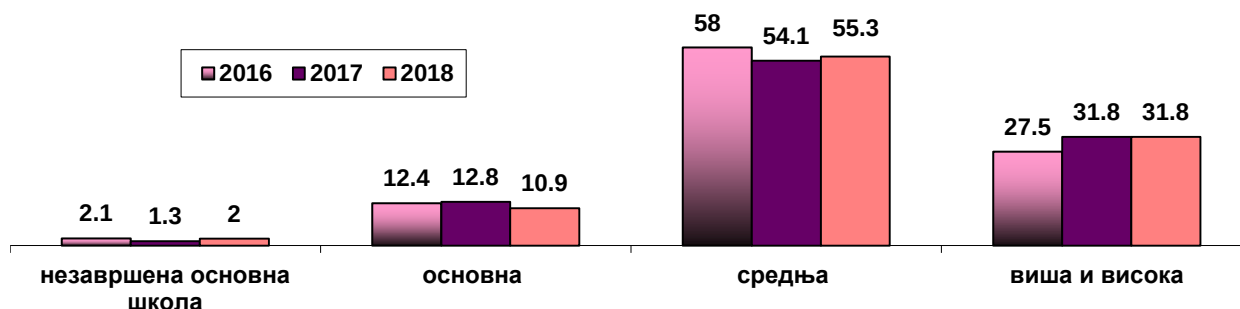
Укупна **просечна старост** испитаника у 2018. години је 56,6 година, што је слично резултатима у претходним годинама. Највећа просечна старост пацијената је у Институту за КВБ „Дедиње“ (64,6 године), као и у претходним годинама (таб. 3). Најмлађи пацијенти били су у КЦС (просечна старост 55 година). Као и ранијих година, постоји статистички високо значајна разлика у просечној старости испитаника између анкетираних болница ($F=3,791$, $df=8$, $p=0.000$);).

Табела 3: Просечна старост испитаника по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	370	52.3	15.86	474	54.5	15.94	535	54.98	16.08
КБЦ „Др Д. Мишовић“	80	53.3	14.96	94	57.99	16.21	72	59.03	13.98
КБЦ „Звездара“	121	56.8	17.57	122	56.9	16.91	122	57.27	15.80
КБЦ „Земун“	56	57.2	15.96	74	53.05	15.60	70	55.91	15.29
КБЦ „Бежанијска коса“	70	63.1	15.63	64	54.97	14.84	59	58.76	13.73
Институт за КВБ „Дедиње“	64	65.3	8.73	77	63.2	10.93	75	64.60	9.57
Инст. за онкол. и рад. Србије	70	53.6	14.36	71	51.2	14.97	56	55.89	13.09
Институт за ОХБ „Бањица“	144	52.9	16.03	138	54.0	17.77	153	57.07	16.13
ВМА							351	56.16	15.43
УКУПНО	975	55.0	16.02	1114	55.3	16.05	1493	56.57	15.43

Посматрано према **школској спреми**, више од половине испитаника имало је средњу стручну спрему (55%), 31,8% пацијената имало је вишу и високу стручну спрему, 10,9% основну школу, а свега 2% није имало завршено основно школско образовање. Слични подаци су добијени и у претходним годинама, уз смањење учешћа пацијената са основном школом (граф. 1).

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



У 2018. години највеће учешће пацијената са незавршеном основном школом је било у КБЦ „Бежанијска коса“ (5%) и у Институту „Бањица“, а са завршеном основном школом у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (19%); највише пацијената са завршеном средњом школом било је у КБЦ „Звездара“ (64%); а са вишом и високом школом КБЦ „Земун“ (47%), (таб. 4). Разлика у односу на школску спрему испитаника између анкетираних болница, за разлику од ранијих година, је статистички значајна ($H=30,883$, $df=8$, $p=0.000$). Највећи степен школске спреме био је код пацијената у КБЦ „Земун“ и КБЦ „Др Д. Мишовић“, а најнижи у Институту „Бањица“ и Институту за КВБ „Дедиње“.

Табела 4: Дистрибуција испитаника по болницама према школској спреми – 2018.

Школска спрема испитаника	Незавршена основна школа		Основна школа		Средња школа		Виша и висока школа		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА										
КЦС	13	2.4	62	11.3	300	54.7	173	31.6	548	100
КБЦ „Др Д. Мишовић“	0	0	4	5.1	48	61.5	26	33.3	78	100
КБЦ „Звездара“	3	2.5	10	8.2	78	63.9	31	25.4	122	100
КБЦ „Земун“	0	0	1	1.4	36	51.4	33	47.1	70	100
КБЦ „Бежанијска коса“	3	5.3	7	12.3	31	54.4	16	28.1	57	100
Инс. за КВБ „Дедиње“	2	2.5	15	18.8	40	50.0	23	28.8	80	100
Инс. за онк. и рад. Србије	1	1.8	7	12.3	32	56.1	17	29.8	57	100
Инс. за ОХБ „Бањица“	8	5.1	23	14.7	89	57.1	36	23.1	156	100
ВМА	1	0.3	37	10.3	190	53.1	130	36.3	358	
УКУПНО	31	2.4	166	10.9	844	55.3	485	31.8	1526	100

У 2017. години највеће учешће пацијената са незавршеном основном школом је било у КБЦ „Бежанијска коса“ (3%), а са завршеном основном школом у Институту „Бањица“ (18%); највише пацијената са завршеном средњом школом било је у Институту за КВБ „Дедиње“ (59,5%); а са вишом и високом школом у Институту за онкологију и радиологију Србије (41%), (таб. 4). Разлика у односу на школску спрему испитаника између анкетираних болница, као и ранијих година, није била статистички значајна ($H=5,072$, $df=7$, $p=0.651$).

Табела 4а: Дистрибуција испитаника по болницама према школској спреми – 2017.

Школска спрема испитаника	Незавршена основна школа		Основна школа		Средња школа		Виша и висока школа		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА										
КЦС	8	1,6	67	13,5	263	53,1	157	31,7	495	100
КБЦ „Др Д. Мишовић“	0		11	11,7	50	53,2	33	35,1	94	100
КБЦ „Звездара“	2	1,6	14	11,4	71	57,7	36	29,3	123	100
КБЦ „Земун“	2	2,3	7	8,1	50	58,1	27	31,4	86	100
КБЦ „Бежанијска коса“	2	3,1	6	9,2	36	55,4	21	32,3	65	100
Инс. за КВБ „Дедиње“	0		8	9,5	50	59,5	26	31	84	100

Инс. за онк. и рад. Србије	0		10	14,1	32	45,1	29	40,8	71	100
Инс. за ОХБ „Бањица“	1	0,7	25	17,9	75	53,6	39	27,9	140	100
ВМА										
УКУПНО	15	1,3	148	12,8	627	54,1	368	31,8	1158	100

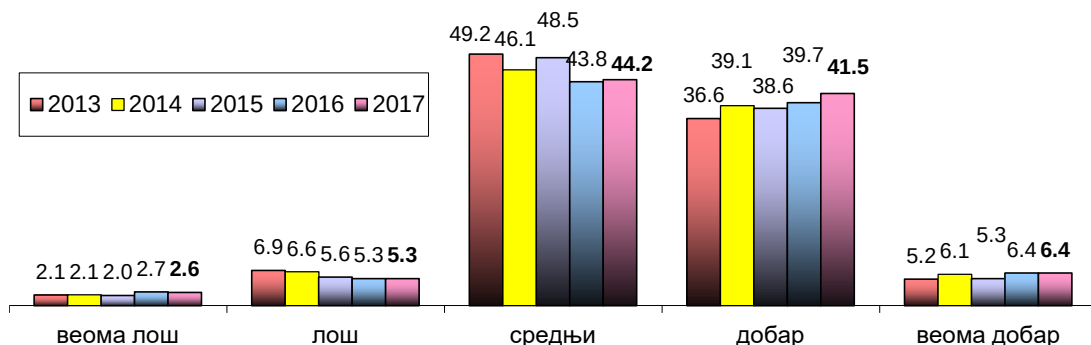
У 2016. години највеће учешће пацијената са незавршеном основном школом је било у Институту за КВБ „Дедиње“ (6%), а са завршеном основном школом у КБЦ „Бежанијска коса“ (18,6%); највише пацијената са завршеном средњом школом било је у КБЦ „Земун“ (64,3%); а са вишом и високом школом у Институту за онкологију и радиологију Србије (44%), (таб. 4). Разлика у односу на школску спрему испитаника између анкетираних болница није била статистички значајна ($H=10.272$, $df=7$, $p=0.174$).

Табела 46: Дистрибуција испитаника по болницама према школској спреми – 2016.

Школска спрема испитаника	Незавршена основна школа		Основна школа		Средња школа		Виша и висока школа		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА										
КЦС	4	1.0	45	11.7	233	60.5	103	26.8	385	100
КБЦ „Др Д. Мишовић“	1	1.3	7	8.8	49	61.3	23	28.8	80	100
КБЦ „Звездара“	5	4.0	16	12.9	70	56.5	33	26.6	124	100
КБЦ „Земун“	2	3.6	6	10.7	36	64.3	12	21.4	56	100
КБЦ „Бежанијска коса“	2	2.9	13	18.6	34	48.6	21	30.0	70	100
Инс. за КВБ „Дедиње“	4	6.2	10	15.4	37	56.9	14	21.5	65	100
Инс. за онк. и рад. Србије	2	2.9	8	11.4	29	41.4	31	44.3	70	100
Инс. за ОХБ „Бањица“	1	0.7	18	12.6	88	61.5	36	25.2	143	100
ВМА										
УКУПНО	21	2.1	123	12.4	576	58.0	273	27.5	993	100

Највећи број испитаника свој материјални положај оценио је као осредњи (око 44%), потом, као добар (41,5%), веома добар (6,4%), лош 5,3% и веома лош 2,6%. Слични резултати су добијени и у претходне две године (граф. 2).

Графикон 2: Материјални статус испитаника (%)



У 2018. години највише испитаника који су свој материјални положај оценили као веома лош било је у КБЦ „Др Д. Мишовић“ и Институту „Бањица“ (по 2,6%), а са лошим материјалним положајем у КЦС (8,5%). Највише испитаника са осредњим материјалним положајем је било у Институту „Бањица“ (52%); са добрим материјалним положајем у ВМА (55%), а са веома добрим материјалним положајем у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (9%), (таб. 5).

Табела 5: Дистрибуција испитаника према материјалном положају по болницама–2018.

Материјални положај испитаника	Веома лош		Лош		Средњи		Добар		Веома добар		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА												

КЦС	11	2.0	46	8.5	217	39.9	235	43.2	35	6.4	544	100
КБЦ „Др Д. Мишовић“	2	2.6	1	1.3	38	48.7	30	38.5	7	9.0	78	100
КБЦ „Звездара“	1	0.8	7	5.7	56	45.5	51	41.5	8	6.5	123	100
КБЦ „Земун“	0	0	3	4.2	34	47.9	30	42.3	4	5.6	71	100
КБЦ „Бежанијска коса“	0	0	2	3.4	25	42.4	27	45.8	5	8.5	59	100
Инс. за КВБ „Дедиње“	1	1.3	6	7.6	37	46.8	30	38.0	5	6.3	79	100
Инс. за онк. и рад. Србије	0	0	3	5.4	20	35.7	30	53.6	3	5.4	56	100
Инс. за ОХБ „Бањица“	4	2.6	10	6.5	80	52.3	53	34.6	6	3.9	153	100
ВМА	7	2.0	16	4.5	108	30.2	196	54.7	31	8.7	358	
УКУПНО	26	1.7	94	6.2	615	40.4	682	44.8	104	6.8	1521	100

За разлику од претходне године, постоји статистички значајна разлика у дистрибуцији испитаника према материјалном положају по болницама ($H=32,070$, $df=8$, $p=0.000$). Пацијенти са најбољим материјалним положајем су били у ВМА, Институту за онкологију и радиологију Србије и у КБЦ „Др Д. Мишовић“, док су пацијенти са најлошијим материјалним положајем били у Институту „Бањица“, а затим у КЦС.

У 2017. години највише испитаника који су свој материјални положај оценили као веома лош било је у Институту за КВБ „Дедиње“ (3,5%), а са лошим материјалним положајем у КБЦ „Земун“ (8,3%). Највише испитаника са осредњим материјалним положајем је било у КЦС (47,8%); са добрим материјалним положајем у Институту за онкологију и радиологију Србије (52,2%), а са веома добрим материјалним положајем у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (10,4%), (таб. 5). Не постоји статистички значајна разлика у дистрибуцији испитаника према материјалном положају по болницама ($H=13.110$, $df=7$, $p=0.069$).

Табела 5а: Дистрибуција испитаника према материјалном положају по болницама – 2017

Материјални положај испитаника	Веома лош		Лош		Средњи		Добар		Веома добар		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА												
КЦС	14	2,9	28	5,8	232	47,8	179	36,9	32	6,6	485	100
КБЦ „Др Д. Мишовић“	1	1,0	3	3,1	39	40,6	43	44,8	10	10,4	96	100
КБЦ „Звездара“	4	3,1	8	6,2	48	37,5	63	49,2	5	3,9	128	100
КБЦ „Земун“	2	2,4	7	8,3	35	41,7	39	46,2	1	1,2	84	100
КБЦ „Бежанијска коса“	2	3,1	2	3,1	30	46,2	26	40,0	5	7,7	65	100
Инс. за КВБ „Дедиње“	3	3,5	3	3,5	40	47,1	35	41,2	4	4,7	85	100
Инс. за онк. и рад. Србије	1	1,4	3	4,3	22	31,9	36	52,2	7	10,1	69	100
Инс. за ОХБ „Бањица“	3	2,1	7	5	64	45,4	57	40,4	10	7,1	141	100
ВМА	30	2,6	61	5,3	510	44,2	478	41,5	74	6,4	1153	100
УКУПНО	14	2,9	28	5,8	232	47,8	179	36,9	32	6,6	485	100

У 2016. години највише испитаника који су свој материјални положај оценили као веома лош било је у КЦС и КБЦ „Звездара“ (по 3,6%), а са лошим материјалним положајем у Институту „Бањица“ (7,6%). Највише испитаника са осредњим материјалним положајем је било у Институту за КВБ „Дедиње“ (49%); са добрим материјалним положајем у КБЦ „Земун“ и КБЦ „Др Д. Мишовић“ (45,6%); а са веома добрим материјалним положајем у Институту „Бањица“ (9%) (таб. 5а). Не постоји статистички значајна разлика у дистрибуцији испитаника према материјалном положају по болницама ($H=5,343$, $df=7$, $p=0.618$).

Табела 5б: Дистрибуција испитаника према материјалном положају по болницама – 2016

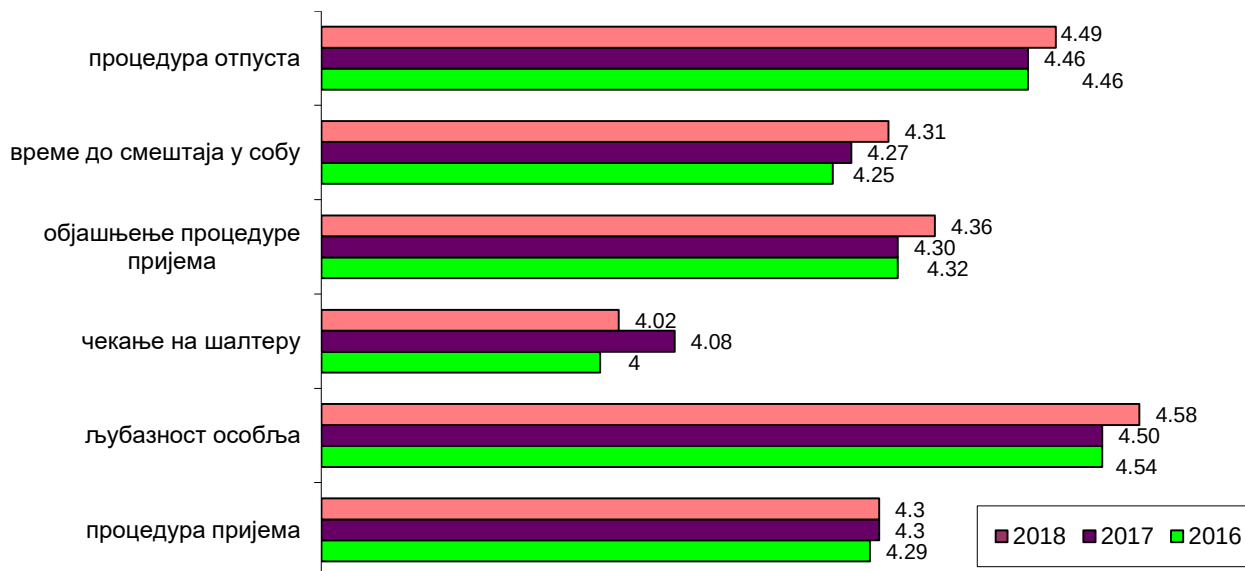
Материјални положај испитаника	Веома лош		Лош		Средњи		Добар		Веома добар		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА												
КЦС	14	3,6	19	4,9	174	45,2	154	40,0	24	6,2	385	100

КБЦ „Др Д. Мишовић“	2	2.5	1	1.3	33	41.8	36	45.6	7	8.9	79	100
КБЦ „Звездара“	2	3.6	8	4.9	51	45.2	56	40.0	6	6.2	123	100
КБЦ „Земун“	1	2.5	4	1.3	28	41.8	19	45.6	5	8.9	57	100
КБЦ „Бежанијска коса“	2	1.6	4	6.5	33	41.5	28	45.5	3	4.9	70	100
Инс. за КВБ „Дедиње“	2	1.8	5	7.0	30	49.1	23	33.3	6	8.8	66	100
Инс. за онк. и рад. Србије	2	2.9	3	5.7	27	47.1	33	40.0	5	4.3	70	100
Инс. за ОХБ „Бањица“	2	3.0	10	7.6	69	45.5	54	34.8	9	9.1	144	100
ВМА												
УКУПНО	27	2.9	54	4.3	445	38.6	403	47.1	65	7.1	994	100.0

ЗАДОВОЉСТВО УСЛУГАМА БОЛНИЧКОГ ПРИЈЕМА И ОТПУСТА

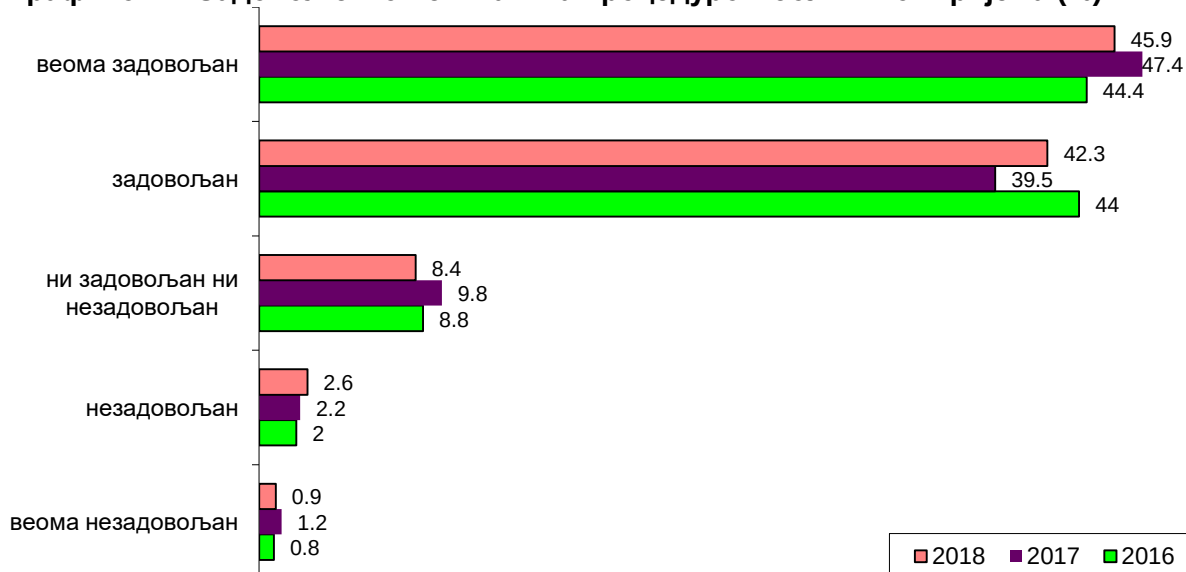
Оцењујући услуге током пријема и отпуста из болнице, пацијенти су најзадовољнији љубазношћу особља које пружа ове услуге ($\bar{x}=4,58$), а најмање су задовољни временом чекања на шалтеру ($\bar{x}=4,02$). У претходне две године добијене су веома сличне просечне оцене по наведеним модалитетима (граф. 3).

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



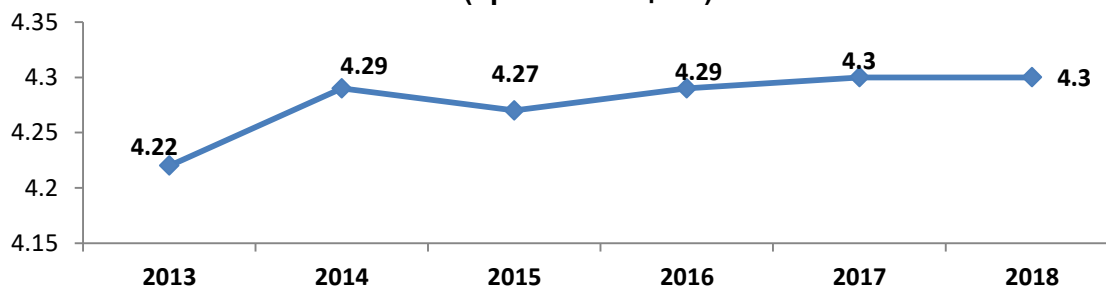
Болничким пријемом на хируршким одељењима задовољно је 88% испитаника, око 8% су се изјаснили да су ни задовољни ни незадовољни, док је 3,5% незадовољних пацијената (граф. 4).

Графикон 4: Задовољство испитаника процедуром болничког пријема (%)



Процедура болничког пријема је оцењена са просечном оценом 4,3, исто као и претходне године (графикон 5).

Графикон 5: Задовољство испитаника процедуром болничког пријема (просечна оцена)



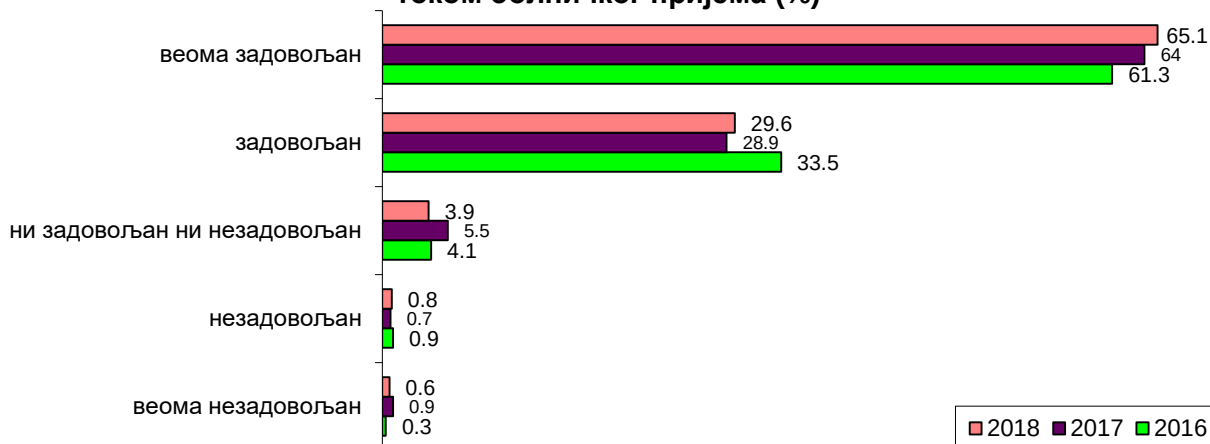
Посматрано по болницама, процедуром болничког пријема, као и претходне године, су најзадовољнији пацијенти у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ ($\bar{x}=4,7$), а најмање задовољни у КБЦ „Земун“ (таб. 6). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника процедуром болничког пријема на хируршким одељењима између анкетираних болница ($F=4,506$, $df=8$, $p=0.000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	375	4.15	0.89	493	4.21	0.91	541	4.26	0.78
КБЦ „Др Д. Мишовић“	77	4.43	0.70	96	4.48	0.62	78	4.44	0.64
КБЦ „Звездара“	128	4.31	0.73	125	4.43	0.73	124	4.17	1.01
КБЦ „Земун“	57	4.33	0.64	88	4.14	0.82	69	4.13	0.97
КБЦ „Бежанијска коса“	69	4.55	0.56	65	4.46	0.69	59	4.44	0.65
Инс. за КВБ „Дедиње“	66	4.50	0.59	81	4.58	0.63	80	4.70	0.49
Ин. за онк. и рад. Србије	70	4.47	0.63	71	4.46	0.73	54	4.41	0.63
Инс. за ОХБ „Бањица“	147	4.23	0.74	136	4.11	0.80	155	4.35	0.79
ВМА							359	4.25	0.80
УКУПНО	989	4.29	0.78	1155	4.30	0.82	1519	4.30	0.80

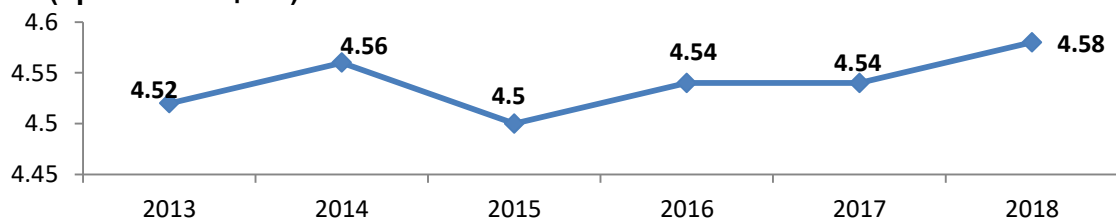
Љубазношћу особља током болничког пријема на хируршким одељењима задовољно је око 95% испитаника, 3,9% су се изјаснили да су ни задовољни ни незадовољни, док је незадовољних 1,4% пацијената. (граф. 6).

Графикон 6: Задовољство испитаника љубазношћу особља током болничког пријема (%)



Љубазност особља приликом болничког пријема је оцењена са просечном оценом 4,58, што је незнатно већа оцена у односу на претходне године (графикон 7).

Графикон 7: Задовољство испитаника љубазношћу особља приликом болничког пријема (просечна оцена)



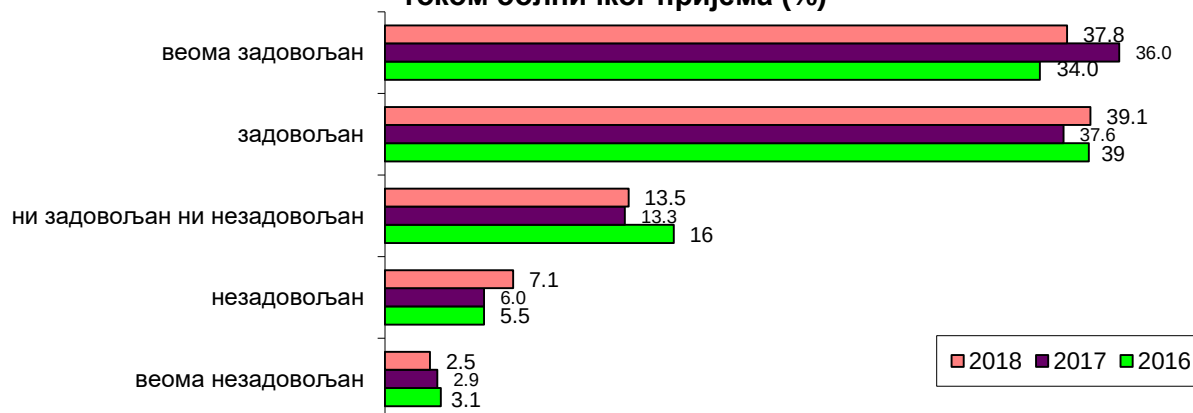
Љубазношћу особља приликом болничког пријема су најзадовољнији пацијенти у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,87) и Институту за онкологију и радиологију Србије ($\bar{x}$ =4,74), а најмање задовољни су у КБЦ „Земун“ ($\bar{x}$ =4,5), КБЦ „Звездара“ и ВМА (таб. 7). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника љубазношћу особља приликом болничког пријема између анкетираних болница ($F=3.478$, $df=8$, $p=0.001$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	375	4.41	0.71	480	4.46	0.78	531	4.57	0.66
КБЦ „Др Д. Мишовић“	77	4.71	0.60	95	4.62	0.55	77	4.66	0.50
КБЦ „Звездара“	128	4.60	0.62	126	4.67	0.67	124	4.51	0.84
КБЦ „Земун“	56	4.63	0.52	87	4.52	0.63	68	4.50	0.86
КБЦ „Бежанијска коса“	70	4.67	0.56	64	4.66	0.65	58	4.67	0.57
Инс. за КВБ „Дедиње“	64	4.61	0.61	82	4.68	0.66	79	4.87	0.34
Инс. за онк. и рад. Србије	69	4.71	0.49	72	4.75	0.58	54	4.74	0.48
Инс. за ОХБ „Бањица“	147	4.54	0.64	135	4.43	0.73	157	4.57	0.67
ВМА							361	4.51	0.67
УКУПНО	986	4.54	0.65	1141	4.54	0.71	1509	4.58	0.66

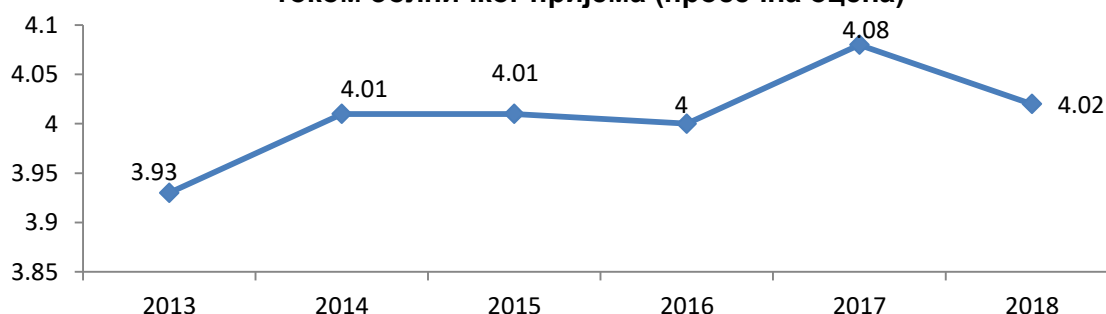
Временом чекања на шалтеру током болничког пријема на хируршким одељењима задовољно је 77% испитаника, 13,5% су се изјаснили да су ни задовољни ни незадовољни, док је незадовољних 9,6% пацијената, што је слично резултатима из претходних година (граф. 8).

Графикон 8: Задовољство испитаника временом чекања на шалтеру током болничког пријема (%)



Чекање на шалтеру приликом болничког пријема је оцењено са просечном оценом 4,02, што је нешто мања оцена у односу на претходну годину (графикон 9).

Графикон 9: Задовољство испитаника временом чекања на шалтеру током болничког пријема (просечна оцена)



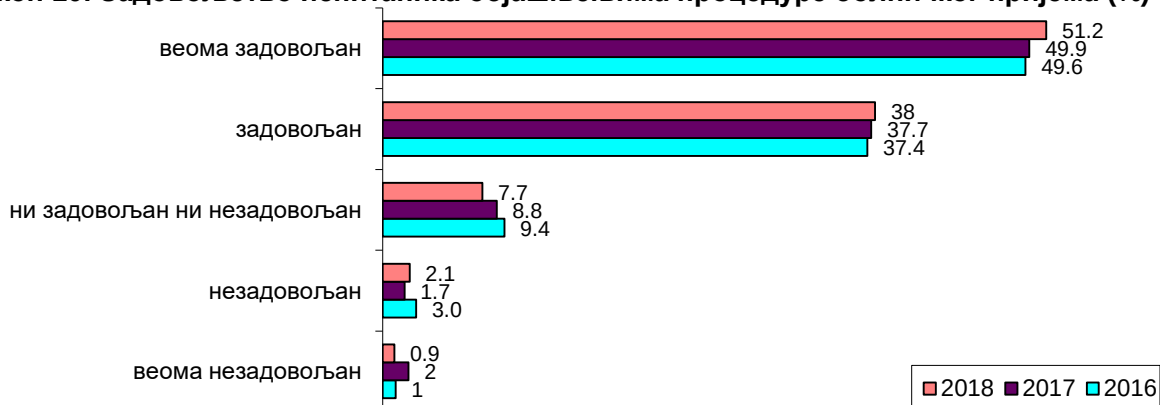
Чекањем на шалтеру приликом болничког пријема најзадовољнији су пацијенти у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ ($\bar{x}=4,71$), а најмање су задовољни у КБЦ „Земун“ (3,62) и КБЦ „Звездара“ (таб. 8). Као и претходних година, установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника чекањем на шалтеру приликом болничког пријема између анкетираних болница ($F=9,771$, $df=8$, $p=0.000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	362	3.85	1.09	469	3.97	1.09	525	3.98	0.98
КБЦ „Др Д. Мишовић“	76	4.07	0.98	95	4.14	0.94	76	4.13	0.93
КБЦ „Звездара“	127	3.94	1.08	123	4.15	1.01	120	3.77	1.28
КБЦ „Земун“	54	3.93	1.10	87	3.91	0.98	68	3.62	1.30
КБЦ „Бежанијска коса“	69	4.45	0.68	63	4.27	0.88	57	4.39	0.77
Инс. за КВБ „Дедиње“	61	4.23	0.84	81	4.44	0.74	79	4.71	0.51
Инс. за онк. и рад. Србије	69	4.19	0.84	70	4.33	0.85	51	4.33	0.77
Инс. за ОХБ „Бањица“	145	4.01	0.92	131	4.01	0.98	153	4.15	0.93
ВМА							357	3.93	0.97
УКУПНО	963	4.00	1.01	1119	4.08	1.01	1486	4.02	1.01

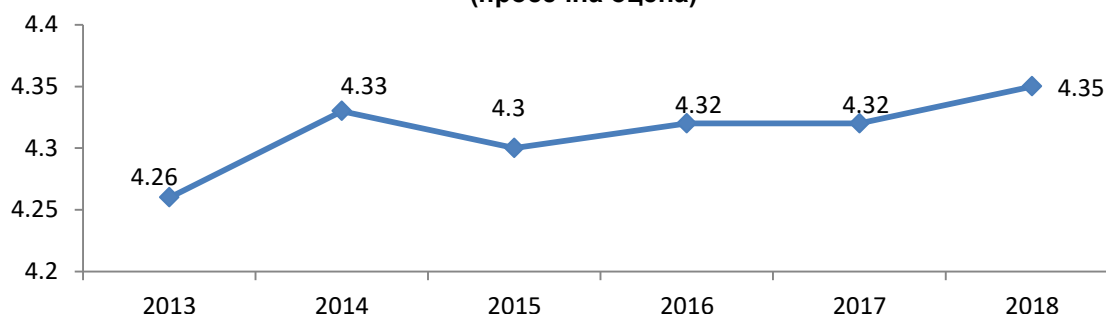
Објашњењима процедуре болничког пријема на хируршким одељењима задовољно је 89% испитаника, око 8% су се изјаснили да су ни задовољни ни незадовољни, док је незадовољно 3% пацијената (граф. 10).

Графикон 10: Задовољство испитаника објашњењима процедуре болничког пријема (%)



Објашњења везана за процедуру болничког пријема су оцењена са просечном оценом 4,35, што је незнатно већа оцена у односу на претходне године (графикон 11).

Графикон 11: Задовољство испитаника објашњењима процедуре болничког пријема (просечна оцена)



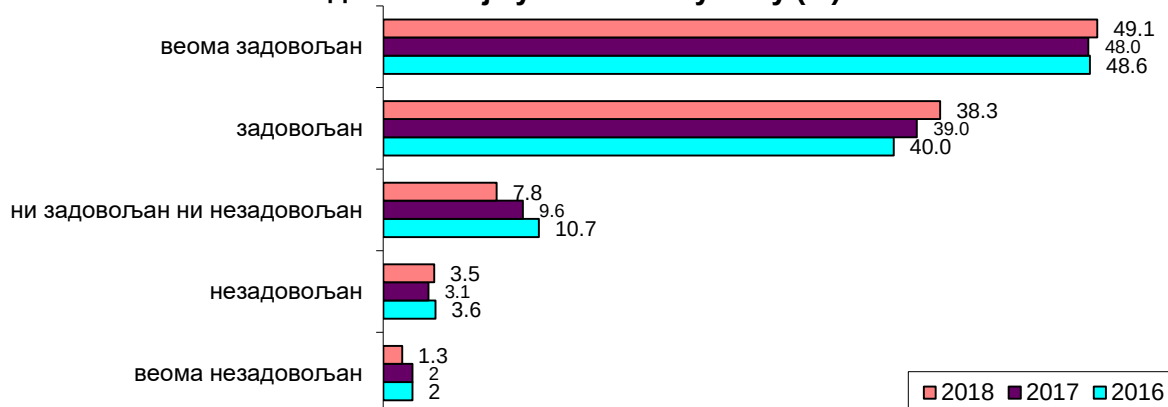
Објашњењима везаним за процедуру болничког пријема најзадовољнији су пацијенти у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ ($\bar{x}=4,81$), а најмање задовољни су у КБЦ „Звездара“ (4,18) и КБЦ „Земун“ (таб. 9). Као и претходних година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника објашњењима везаним за процедуру болничког пријема између анкетираних болница ($F=6.024$, $df=8$, $p=0.000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016.			2017.			2018		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	371	4.15	0.95	471	4.21	0.96	529	4.32	0.77
КБЦ „Др Д. Мишовић“	77	4.48	0.70	96	4.44	0.66	77	4.39	0.76
КБЦ „Звездара“	126	4.30	0.77	124	4.48	0.75	123	4.18	1.03
КБЦ „Земун“	54	4.48	0.61	87	4.18	0.86	67	4.21	0.83
КБЦ „Бежанијска коса“	69	4.58	0.58	64	4.48	0.69	58	4.59	0.70
Инс. за КВБ „Дедиње“	60	4.55	0.59	78	4.58	0.71	80	4.81	0.48
Инс. за онк. и рад. Србије	69	4.52	0.68	71	4.68	0.50	52	4.62	0.56
Инс. за ОХБ „Бањица“	145	4.30	0.84	132	4.14	0.83	154	4.36	0.83
ВМА							356	4.35	0.76
УКУПНО	971	4.32	0.83	1123	4.32	0.85	1496	4.36	0.79

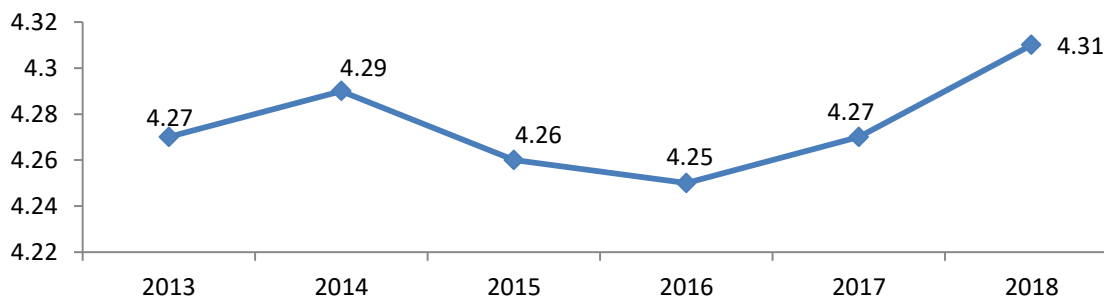
Временом које протекне од болничког пријема до смештаја у болесничку собу на хируршким одељењима задовољно је 87% испитаника, 8% су се изјаснили да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је око 5% пацијената (граф. 12).

Графикон 12: Задовољство испитаника временом од болничког пријема до смештаја у болесничку собу (%)



Време које је протекло од болничког пријема до смештаја у болесничку собу је оцењено са просечном оценом 4,31, незнатно већом у односу на претходне године (графикон 13).

Графикон 13: Задовољство испитаника временом од болничког пријема до смештаја у болесничку собу (просечна оцена)



Временом које је протекло од болничког пријема до смештаја у болесничку собу најзадовољнији су пацијенти у Институту „Дедиње“ ($\bar{x}=4,76$), а најмање су задовољни у КБЦ „Звездара“ (4,1) и КБЦ „Земун“ (таб. 10). Као и претходних година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника временом које протекне од болничког пријема до смештаја у собу између анкетираних болница ($F=5,631$, $df=8$, $p=0.000$).

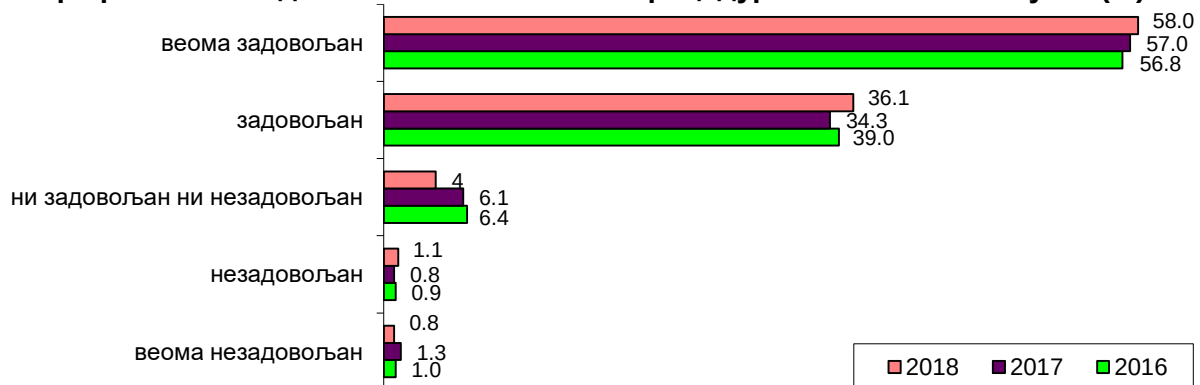
Табела 10: Време од болничког пријема до смештаја у собу - просечна оцена ($\bar{x}$)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016.			2017.			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	367	4.09	1.03	479	4.17	0.97	534	4.24	0.90
КБЦ „Др Д. Мишовић“	78	4.37	0.87	94	4.23	0.90	77	4.44	0.75
КБЦ „Звездара“	127	4.33	0.75	127	4.41	0.83	122	4.10	1.05
КБЦ „Земун“	54	4.41	0.90	87	4.14	0.93	66	4.18	0.91
КБЦ „Бежанијска коса“	69	4.51	0.66	63	4.52	0.69	59	4.42	0.75
Инс. за КВБ „Дедиње“	61	4.39	0.84	80	4.56	0.69	80	4.76	0.53
Инс. за онк. и рад. Србије	69	4.22	1.06	71	4.39	0.85	53	4.43	0.64
Инс. за ОХБ „Бањица“	146	4.29	0.85	134	4.22	0.86	156	4.45	0.74
ВМА							359	4.26	0.82

УКУПНО	971	4.25	0.92	1135	4.27	0.90	1506	4.31	0.85
--------	-----	------	------	------	------	------	------	------	------

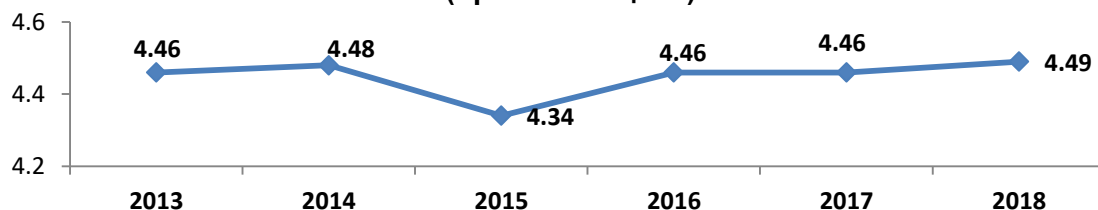
Процедуром болничког отпуста на хируршким одељењима задовољно је 94% испитаника, 4% су се изјаснили да су ни задовољни ни незадовољни, док је незадовољно 2% пацијената (граф. 14).

Графикон 14: Задовољство испитаника процедуром болничког отпуста (%)



Процедура болничког отпуста је оцењена са просечном оценом 4,49, незнатно већом у односу на претходне године (графикон 15).

Графикон 15: Задовољство испитаника процедуром болничког отпуста (просечна оцена)



Процедуром болничког отпуста пацијенти су најзадовољнији у Институту «Дедиње» (4,85) и Институту за онкологију и радиологију Србије ($\bar{x}=4,72$), а најмање задовољни у КБЦ „Звездара“ (таб. 11). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника процедуром болничког отпуста између различитих болница ($F=7,118$, $df=8$, $p=0.000$).

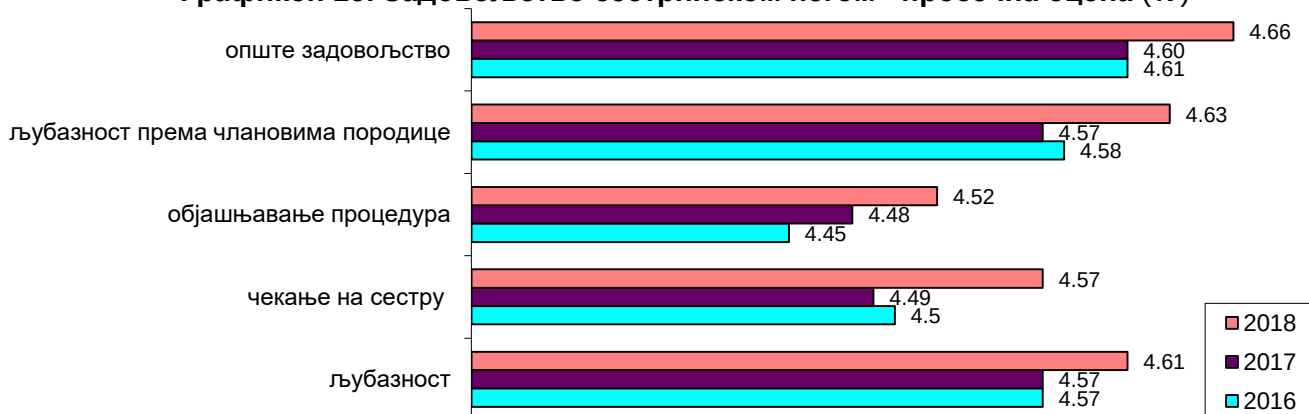
Табела 11: Задовољство процедуром болничког отпуста - просечна оцена ($\bar{x}$)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	329	4.30	0.82	457	4.38	0.82	478	4.48	0.67
КБЦ „Др Д. Мишовић“	77	4.58	0.78	87	4.52	0.63	73	4.60	0.55
КБЦ „Звездара“	123	4.40	0.77	120	4.48	0.74	116	4.23	0.99
КБЦ „Земун“	52	4.60	0.53	74	4.41	0.68	60	4.37	0.82
КБЦ „Бежанијска коса“	69	4.58	0.58	64	4.45	0.91	58	4.69	0.47
Инс. за КВБ „Дедиње“	61	4.57	0.62	81	4.69	0.56	80	4.85	0.39
Инс. за онк. и рад. Србије	67	4.67	0.61	66	4.68	0.61	53	4.72	0.46
Инс. за ОХБ „Бањица“	130	4.57	0.60	129	4.43	0.72	154	4.55	0.68
ВМА							311	4.42	0.71
УКУПНО	908	4.46	0.73	1078	4.46	0.76	1383	4.49	0.70

ЗАДОВОЉСТВО СЕСТРИНСКОМ НЕГОМ ТОКОМ БОРАВКА ПАЦИЈЕНАТА У БОЛНИЦИ

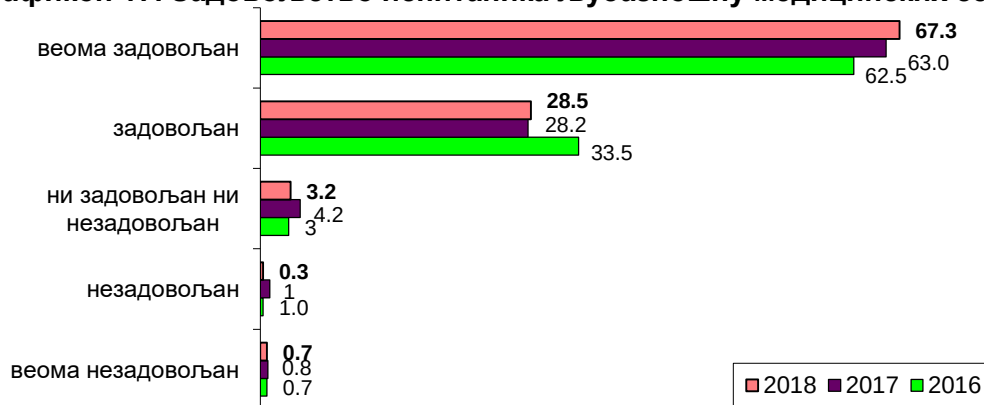
Опште задовољство пацијената сестринском негом на хируршким одељењима оцењено је високом просечном оценом ($\bar{x}=4,66$), што је забележено и у претходне две године. Од посматраних аспеката сестринске неге најбоље је оцењена љубазност медицинских сестара према члановима породице пацијента ($\bar{x}=4,63$) и према пацијенту, док су пацијенти нешто нижу оценоу дали сестринском објашњавању процедура, тестова и третмана ($\bar{x}=4,52$). Сличне просечне оцене су и у претходним годинама (граф. 16).

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



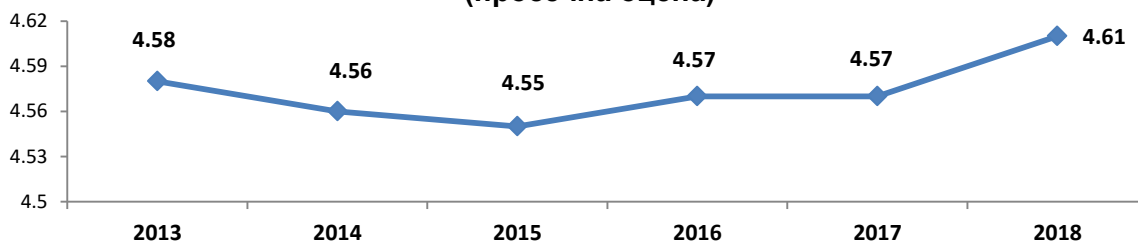
Љубазношћу медицинских сестара на хируршким одељењима задовољни су испитаници у великом броју (96%), ни задовољних ни незадовољних је 3%, а незадовољних је 1% пацијената. И у претходним годинама пацијенти су у високим процентима били задовољни љубазношћу медицинских сестара (граф. 17).

Графикон 17: Задовољство испитаника љубазношћу медицинских сестара (%)



Љубазност медицинских сестара је оцењена са просечном оценом 4,61, нешто већом него претходних година (графикон 18).

Графикон 18: Задовољство испитаника љубазношћу медицинских сестара (просечна оцена)



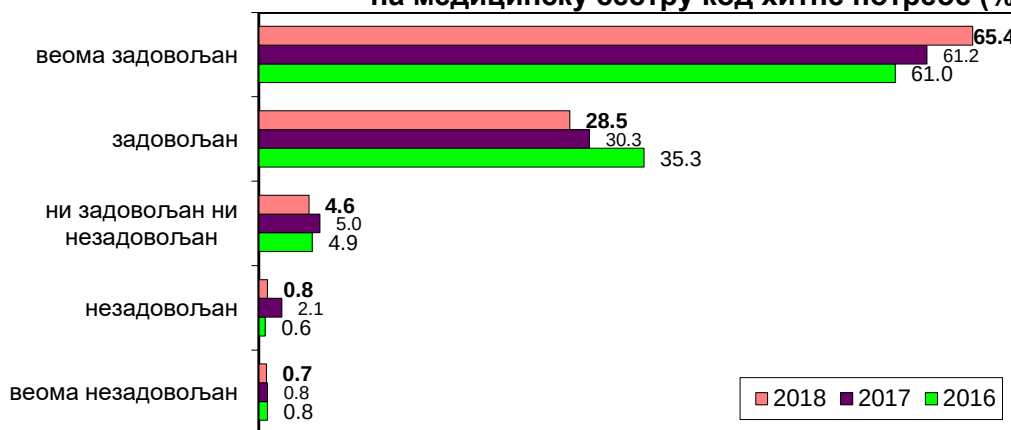
Посматрано по болницама љубазношћу медицинских сестара на хируршким одељењима. најзадовољнији су пацијенти у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ ($\bar{x}=4,87$) и Институту за онкологију и радиологију Србије ($\bar{x}=4,79$), а најмање задовољни су у ВМА, ($\bar{x}=4,57$), КЦС и КБЦ „Земун“, али са веома високим оценама. Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника љубазношћу медицинских сестара између анкетираних болница ($F=2,733$, $df=8$, $p=0.005$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	375	4.49	0.65	487	4.55	0.73	539	4.58	0.67
КБЦ „Др Д. Мишовић“	80	4.70	0.66	97	4.55	0.74	78	4.65	0.64
КБЦ „Звездара“	121	4.64	0.59	121	4.69	0.61	121	4.64	0.55
КБЦ „Земун“	58	4.66	0.51	86	4.47	0.76	66	4.58	0.58
КБЦ „Бежанијска коса“	70	4.69	0.50	64	4.69	0.47	57	4.67	0.72
Инс. за КВБ „Дедиње“	65	4.46	0.90	83	4.66	0.69	78	4.87	0.34
Инс. за онк. и рад. Србије	69	4.74	0.44	71	4.69	0.60	56	4.79	0.41
Инс. за ОХБ „Бањица“	140	4.51	0.64	136	4.46	0.68	160	4.59	0.62
ВМА							360	4.57	0.68
УКУПНО	978	4.57	0.64	1145	4.57	0.69	1515	4.61	0.64

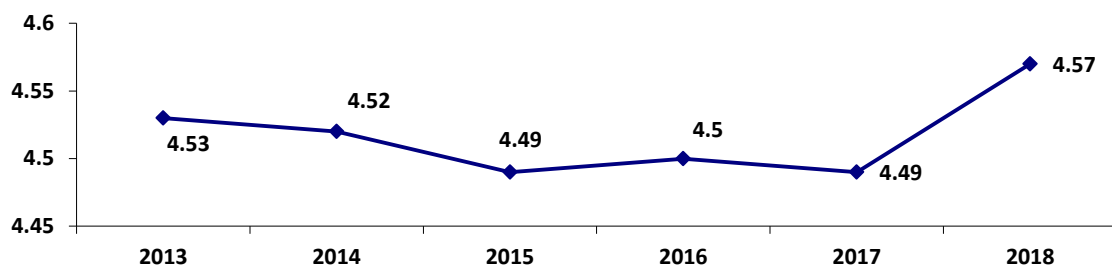
Временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе на хируршким одељењима задовољно је 94% испитаника, ни задовољних ни незадовољних је 4,6%, док је незадовољних 1,5% пацијената (граф. 19).

Графикон 19: Задовољство испитаника временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе (%)



Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе је оцењено са просечном оценом 4,57, нешто већом него у претходним годинама (графикон 20).

Графикон 20: Задовољство испитаника временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе (просечна оцена)



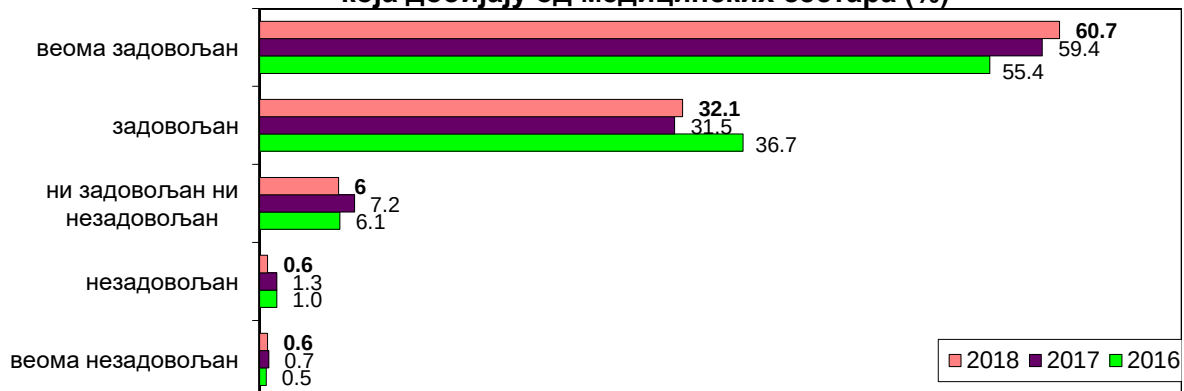
Временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе најзадовољнији су пацијенти у Институту за КВБ «Дедиње» ($\bar{x}=4,84$), а најмање су задовољни у Институту „Бањица“ ($\bar{x}=4,5$), (таб. 13). За разлику од претходне године, постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника временом чекања на медицинску сестру у ситуацији хитне потребе између анкетираних болница ($F=2,359$, $df=8$, $p=0.016$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	367	4.37	0.77	476	4.45	0.83	523	4.53	0.73
КБЦ „Др Д. Мишовић“	79	4.72	0.53	95	4.58	0.56	78	4.55	0.71
КБЦ „Звездара“	120	4.64	0.59	118	4.59	0.69	120	4.52	0.63
КБЦ „Земун“	57	4.49	0.68	84	4.33	0.88	63	4.56	0.82
КБЦ „Бежанијска коса“	69	4.57	0.70	64	4.53	0.56	58	4.60	0.77
Инс. за КВБ „Дедиње“	61	4.38	0.84	78	4.65	0.64	77	4.84	0.40
Инс. за онк. и рад. Србије	67	4.64	0.51	71	4.48	0.86	51	4.65	0.48
Инс. за ОХБ „Бањица“	135	4.53	0.62	132	4.47	0.68	154	4.50	0.69
ВМА							351	4.61	0.64
УКУПНО	955	4.50	0.70	1118	4.49	0.76	1475	4.57	0.68

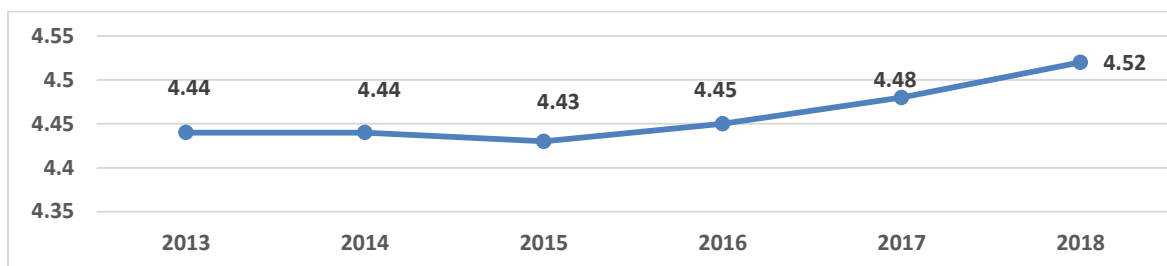
Објашњењима која добијају од медицинских сестара о процедурама, тестовима и третманима којима су подвргнути на хируршким одељењима задовољно је 93% испитаника, 6% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, док је незадовољних 1,2% пацијената (граф. 21).

Графикон 21: Задовољство испитаника објашњењима процедура која добијају од медицинских сестара (%)



Сестринска објашњења процедура, тестова и третмана су оцењена са просечном оценом 4,52, највећом оценом у односу на претходне године (графикон 22).

Графикон 22: Задовољство испитаника објашњењима процедура која добијају од медицинских сестара (просечна оцена)



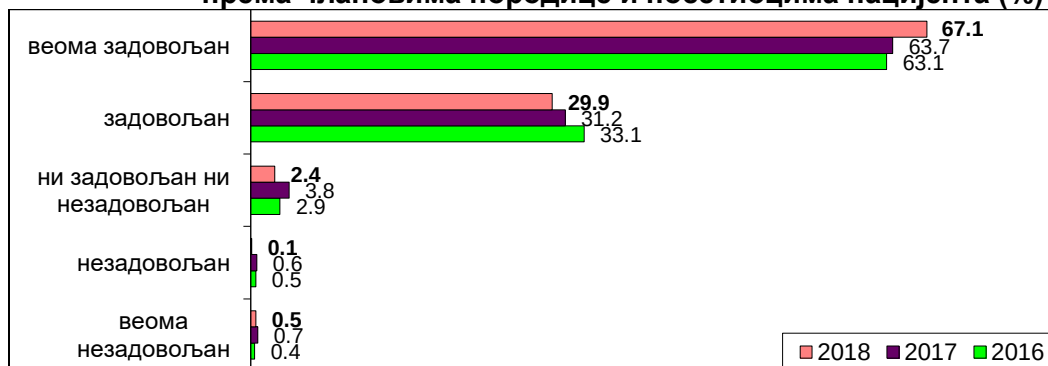
Сестринским објашњењима процедура, тестова и третмана најзадовољнији су пацијенти у Институту за КВБ „Дедиње“ (4,79) и Институту за онкологију и радиологију Србије ($\bar{x}$ =4,68), а најмање задовољни су у ВМА, КЦС и Институту «Бањица» ($\bar{x}$ =4,48), (таб. 14). Постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника сестринским објашњењима процедура између анкетираних болница ($F=2,077$, $df=8$, $p=0.035$).

Табела 14: Задовољство сестринским објашњавањем процедура - просечна оцена (

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	367	4.32	0.77	477	4.41	0.82	527	4.48	0.74
КБЦ „Др Д. Мишовић“	79	4.62	0.61	95	4.56	0.56	76	4.57	0.68
КБЦ „Звездара“	120	4.51	0.67	119	4.61	0.73	119	4.51	0.59
КБЦ „Земун“	57	4.51	0.71	83	4.23	0.83	65	4.52	0.59
КБЦ „Бежанијска коса“	67	4.63	0.57	64	4.56	0.56	56	4.57	0.83
Инс. за КВБ „Дедиње“	59	4.49	0.80	76	4.68	0.57	75	4.79	0.41
Инс. за онк. и рад. Србије	66	4.59	0.70	72	4.68	0.55	54	4.65	0.52
Инс. за ОХБ „Бањица“	138	4.46	0.64	132	4.43	0.73	153	4.48	0.65
ВМА							353	4.48	0.73
УКУПНО	953	4.45	0.71	1118	4.48	0.74	1478	4.52	0.69

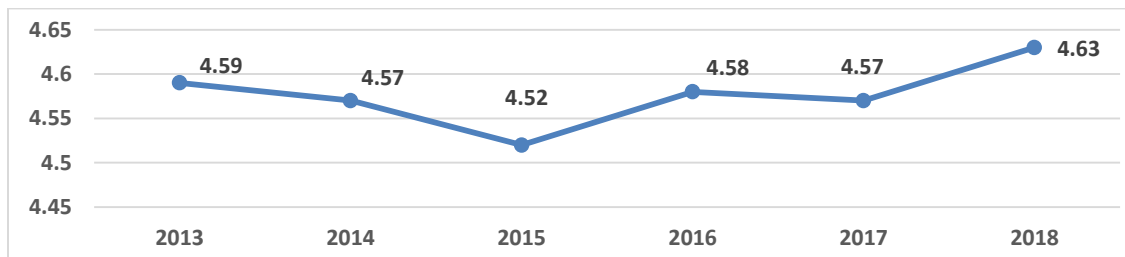
Љубазност медицинских сестара према члановима породице и посетиоцима пацијента је задовољавајућа за чак 97% испитаника, 2,4% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 0,6% пацијената, што је скоро истоветно резултатима љубазности медицинске сестре према пацијентима (граф. 23).

Графикон 23: Задовољство испитаника љубазношћу медицинске сестре према члановима породице и посетиоцима пацијента (%)



Љубазност медицинских сестара према члановима породице пацијента и посетиоцима је оцењена са просечном оценом 4,63, највећом у посматраном периоду (графикон 24).

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



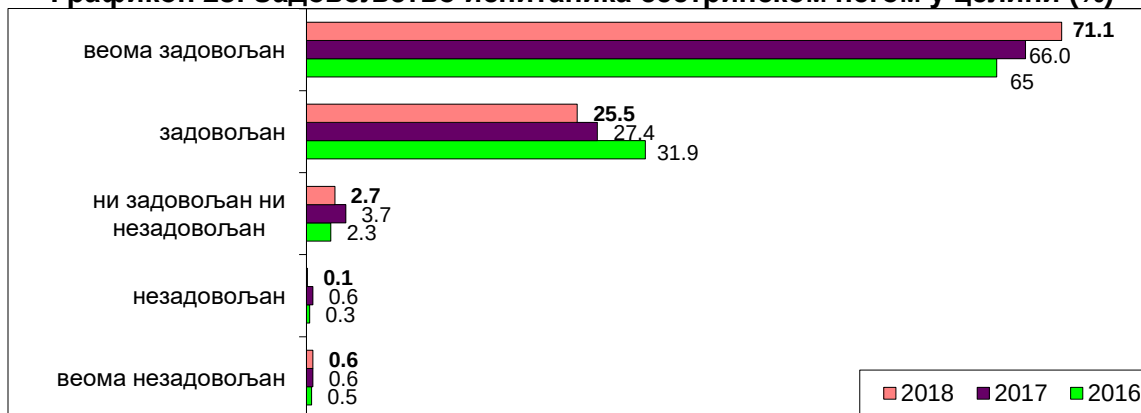
Љубазношћу медицинских сестара према члановима породице пацијента и посетиоцима најзадовољнији су пацијенти у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ ($\bar{x}=4,88$). Пацијенти су најмање задовољни у КЦС и ВМА, али са веома високом оценом ($\bar{x}=4,60$), (таб. 15). Постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника љубазношћу медицинских сестара према члановима породице пацијента између анкетираних болница ($F=2,440$, $df=8$, $p=0.013$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	365	4.48	0.68	479	4.50	0.74	525	4.60	0.61
КБЦ „Др Д. Мишовић“	79	4.68	0.57	92	4.60	0.56	76	4.66	0.62
КБЦ „Звездара“	119	4.61	0.59	118	4.68	0.61	119	4.64	0.55
КБЦ „Земун“	58	4.66	0.55	81	4.41	0.80	64	4.62	0.55
КБЦ „Бежанијска коса“	69	4.75	0.47	63	4.68	0.47	57	4.68	0.69
Инс. за КВБ „Дедиње“	61	4.64	0.63	78	4.72	0.45	76	4.88	0.33
Инс. за онк. и рад. Србије	66	4.70	0.53	71	4.73	0.48	51	4.75	0.48
Инс. за ОХБ „Бањица“	136	4.55	0.61	133	4.53	0.65	155	4.62	0.57
ВМА							348	4.60	0.60
УКУПНО	953	4.58	0.62	1115	4.57	0.67	1471	4.63	0.59

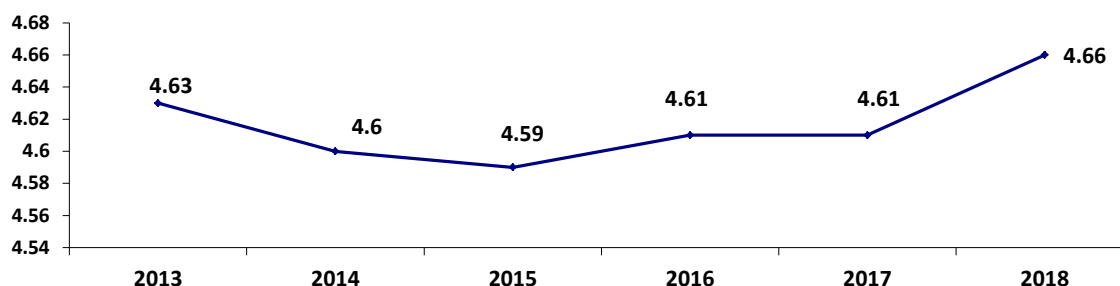
Сестринском негом у целини задовољно је чак 96,6% испитаника, 2,7% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 0,7% пацијената (граф. 25).

Графикон 25: Задовољство испитаника сестринском негом у целини (%)



Сестринска нега у целини је оцењена са просечном оценом 4,66, највећом у посматраном периоду (графикон 26).

Графикон 26: Задовољство испитаника сестринском негом у целини (просечна оцена)



Сестринском негом у целини најзадовољнији пацијенти у Институту за КВБ „Дедиње“ ($\bar{x}=4,9$). Испитаници су најмање задовољни у ВМА, али са веома високом оценом ($\bar{x}=4,63$), (таб. 16). Постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника сестринском негом у целини на хируршким одељењима између анкетираних болница ($F=2,223$, $df=8$, $p=0.023$).

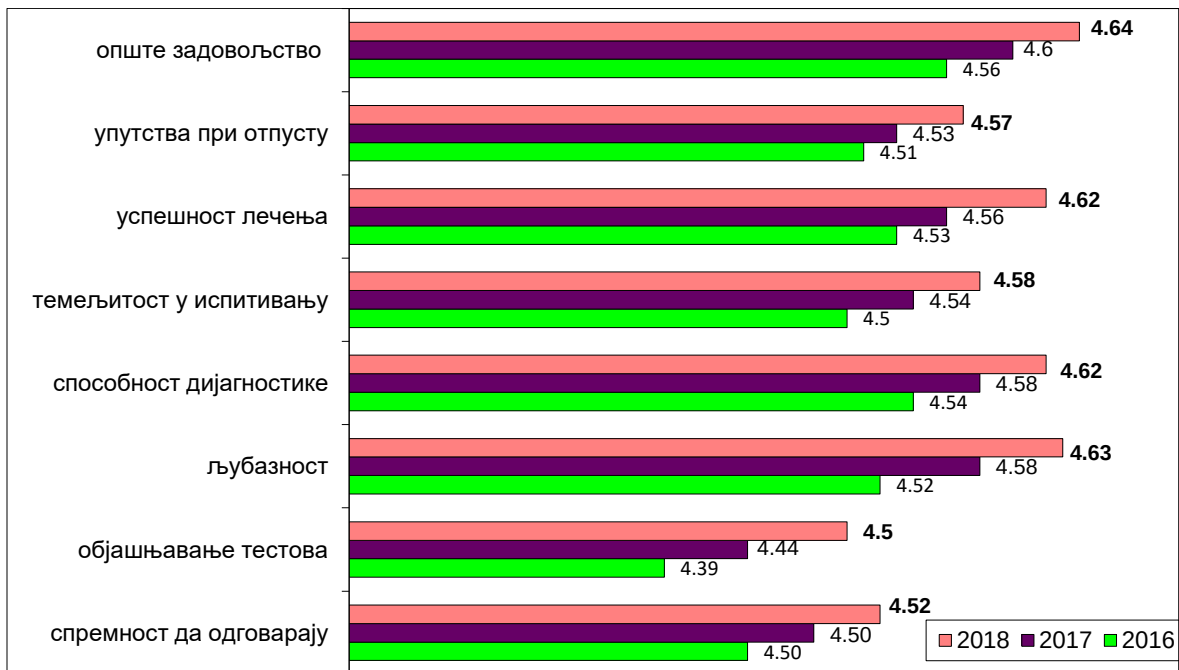
Табела 16: Задовољство сестринском негом у целини - просечна оцена ($\bar{x}$)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	373	4.53	0.64	481	4.58	0.71	531	4.64	0.63
КБЦ „Др Д. Мишовић“	79	4.71	0.53	97	4.66	0.50	78	4.64	0.68
КБЦ „Звездара“	120	4.67	0.58	120	4.69	0.68	120	4.68	0.54
КБЦ „Земун“	59	4.66	0.51	86	4.42	0.80	66	4.76	0.47
КБЦ „Бежанијска коса“	69	4.72	0.48	64	4.66	0.48	58	4.64	0.72
Инс. за КВБ „Дедиње“	63	4.62	0.68	80	4.79	0.41	78	4.90	0.31
Инс. за онк. и рад. Србије	68	4.72	0.45	72	4.69	0.52	55	4.76	0.43
Инс. за ОХБ „Бањица“	138	4.57	0.65	133	4.56	0.62	158	4.65	0.59
ВМА							358	4.63	0.61
УКУПНО	969	4.61	0.60	1133	4.61	0.65	1502	4.66	0.60

ЗАДОВОЉСТВО УСЛУГАМА ЛЕКАРА ТОКОМ БОРАВКА ПАЦИЈЕНАТА У БОЛНИЦИ

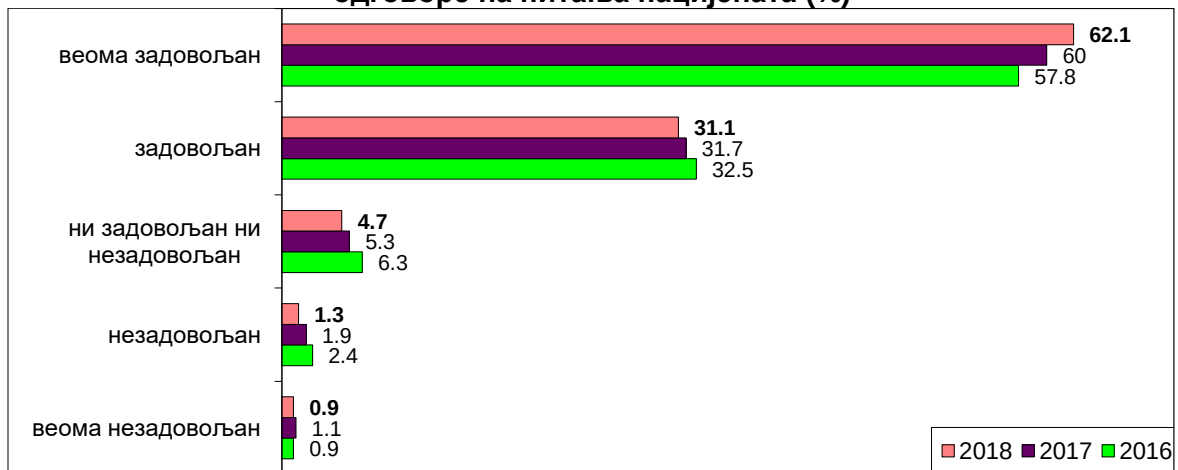
Опште задовољство радом лекара у целини на хируршким одељењима пацијенти су оценили високом просечном оценом ($\bar{x}=4,64$), што се забележило и у претходне две године. Од лекарских услуга пацијенти су најзадовољнији љубазношћу ($\bar{x}=4,63$), а најмање су задовољни објашњавањем тестова, процедура, третмана и резултата ($\bar{x}=4,5$), као и у 2017. години. Сличне просечне оцене, незнатно ниже, се бележе и у претходне две године (граф. 27).

Графикон 27: Задовољство лекараима на хируршким одељењима-просечна оцена



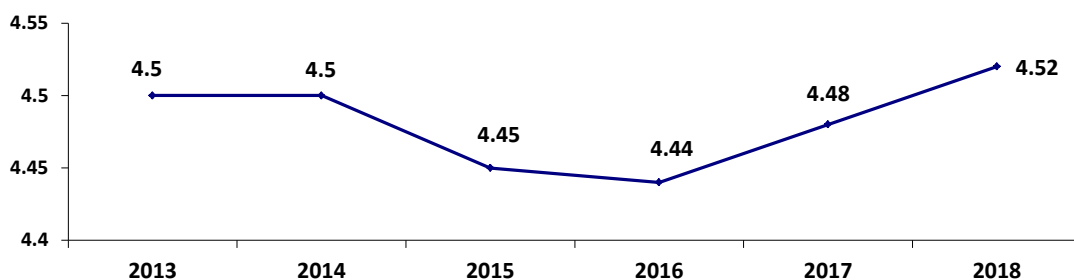
Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената је задовољавајућа за око 93% испитаника, 4,7% су навели да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 2,2% пацијената (граф. 28).

Графикон 28: Задовољство испитаника спремношћу лекара да дају одговоре на питања пацијената (%)



Спремност лекара да одговарају на питања пацијената је оцењена са просечном оценом 4,52, највећом у посматраном периоду (графикон 29).

Графикон 29: Задовољство испитаника спремношћу лекара да дају одговоре на питања пацијената (просечна оцена)



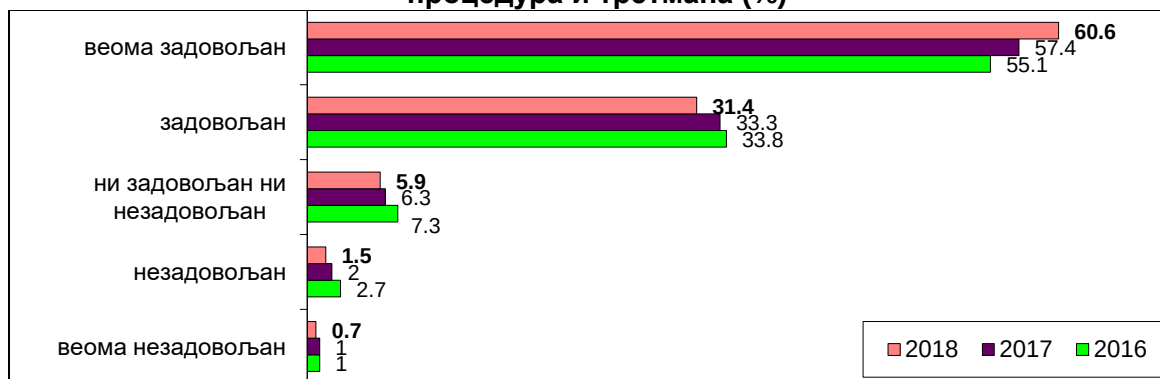
Спремност лекара да одговарају на питања пацијената посматрано по болницама пацијенти су најбоље оценили у Институту за КВБ „Дедиње“ ($\bar{x}=4,82$). Пацијенти су најмање задовољни у КБЦ „Звездара“ ($\bar{x}=4,44$) и ВМА (таб. 17). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника спремношћу лекара да одговарају на питања на хируршким одељењима између анкетираних болница ($F=3,815$, $df=8$, $p=0.000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	375	4.31	0.86	477	4.35	0.87	535	4.48	0.75
КБЦ „Др Д. Мишовић“	80	4.56	0.67	95	4.54	0.68	78	4.54	0.85
КБЦ „Звездара“	121	4.51	0.68	119	4.59	0.71	121	4.44	0.75
КБЦ „Земун“	58	4.55	0.63	85	4.41	0.79	65	4.65	0.54
КБЦ „Бежанијска коса“	70	4.74	0.50	65	4.58	0.68	58	4.66	0.61
Инс. за КВБ „Дедиње“	64	4.59	0.73	81	4.81	0.39	77	4.82	0.39
Инс. за онк. и рад. Србије	69	4.49	0.80	72	4.76	0.46	55	4.76	0.43
Инс. за ОХБ „Бањица“	140	4.37	0.87	135	4.40	0.76	156	4.56	0.73
ВМА							359	4.45	0.77
УКУПНО	977	4.44	0.79	1129	4.48	0.78	1504	4.52	0.73

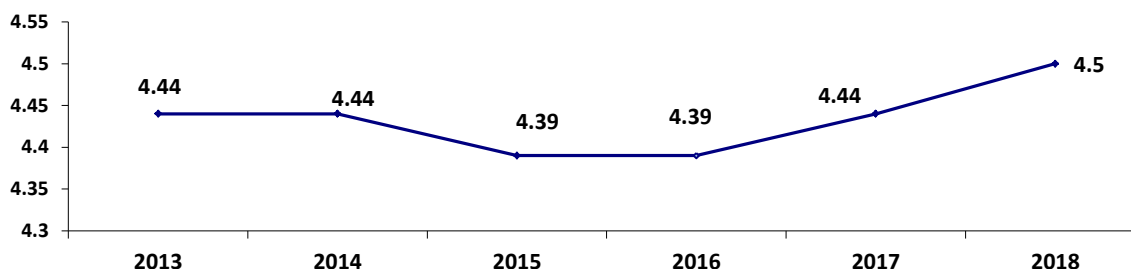
Лекарска објашњења тестова, процедура, третмана и резултата којима се пацијент подвргава су задовољавајућа за 92% испитаника, 6% су навели да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 2% пацијената (граф. 30).

Графикон 30: Задовољство испитаника лекарским објашњењима процедура и третмана (%)



Лекарска објашњења тестова, процедура, третмана и резултата су оцењена са просечном оценом 4,5, највећом у посматраном периоду (графикон 31).

Графикон 31: Задовољство испитаника лекарским објашњењима процедура и третмана (просечна оцена)



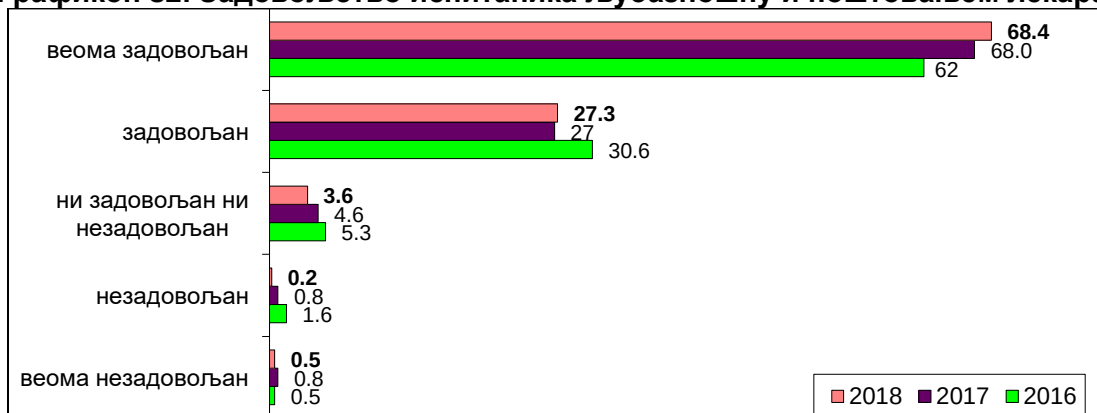
Лекарским објашњењима тестова, процедура, третмана и резултата пацијенти су најзадовољнији у Институту за КВБ „Дедиње“ ($\bar{x}=4,86$). Најмање су задовољни пацијенти у КБЦ „Звездара“ ($\bar{x}=4,42$) и КЦС (таб. 18). Као и ранијих година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника лекарским објашњењима тестова и процедура на хируршким одељењима између анкетираних болница ($F=3,708$, $df=8$, $p=0.000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	365	4.24	0.90	474	4.34	0.87	530	4.45	0.74
КБЦ „Др Д. Мишовић“	78	4.50	0.77	96	4.50	0.70	78	4.49	0.83
КБЦ „Звездара“	119	4.54	0.66	118	4.58	0.72	118	4.42	0.76
КБЦ „Земун“	57	4.42	0.82	79	4.33	0.78	63	4.63	0.52
КБЦ „Бежанијска коса“	68	4.68	0.58	65	4.57	0.71	57	4.61	0.65
Инс. за КВБ „Дедиње“	62	4.60	0.69	79	4.77	0.42	77	4.86	0.42
Ин. за онк. и рад. Србије	67	4.49	0.77	71	4.63	0.57	55	4.65	0.48
Инс. за ОХБ „Бањица“	138	4.31	0.87	134	4.37	0.75	152	4.47	0.80
ВМА							350	4.46	0.77
УКУПНО	954	4.39	0.82	1116	4.44	0.78	1480	4.50	0.73

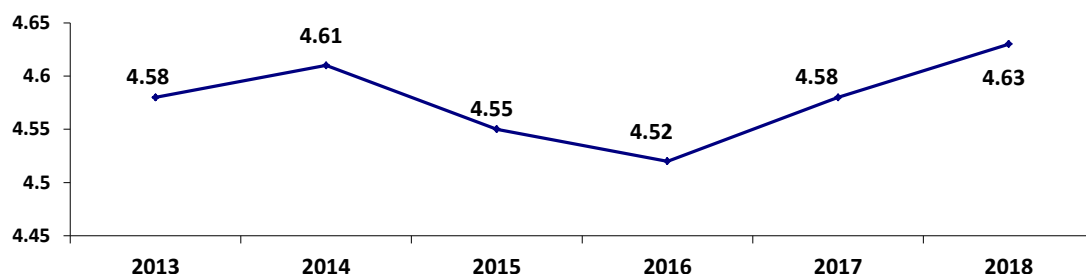
Љубазност и поштовање лекара према пацијентима је задовољавајуће за око 96% пацијената, 3,6% су навели да су ни задовољни ни незадовољни, док је само 0,7% незадовољних испитаника. И у претходним годинама бележе се слични проценти задовољства испитаника (граф. 32).

Графикон 32: Задовољство испитаника љубазношћу и поштовањем лекара (%)



Љубазност и поштовање лекара према пацијентима су оцењени са просечном оценом 4,63, највећом у посматраном периоду (графикон 33).

Графикон 33: Задовољство испитаника љубазношћу и поштовањем лекара (просечна оцена)



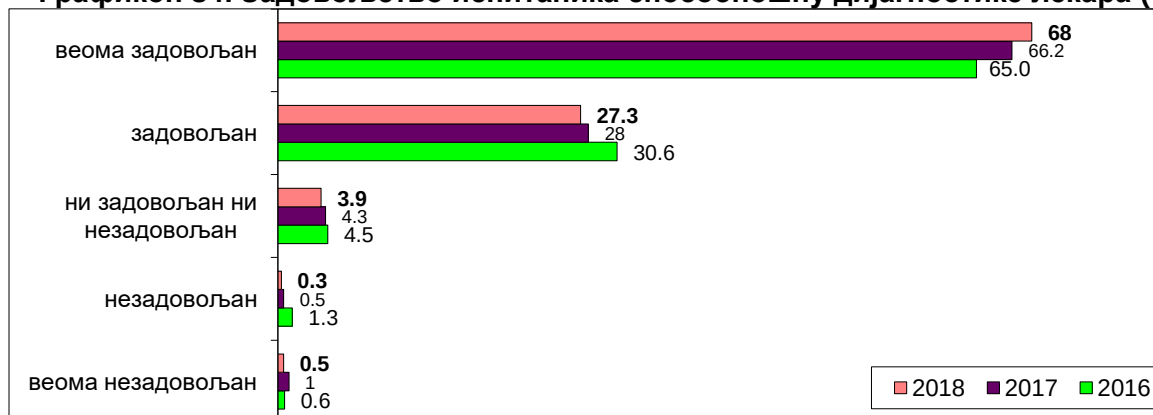
Љубазношћу и поштовањем лекара према пацијентима најзадовољнији су испитаници у Институту за КВБ „Дедиње“ ($\bar{x}=4,95$). Пацијенти су најмање задовољни у КЦС ($\bar{x}=4,56$), (таб. 19). Као и претходне године постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника љубазношћу лекара између анкетираних болница ($F=4,170$, $df=8$, $p=0.000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	375	4.38	0.79	476	4.49	0.78	529	4.56	0.65
КБЦ „Др Д. Мишовић“	78	4.71	0.58	96	4.62	0.62	78	4.63	0.79
КБЦ „Звездара“	119	4.59	0.60	119	4.65	0.70	120	4.63	0.53
КБЦ „Земун“	57	4.47	0.76	83	4.51	0.65	64	4.73	0.45
КБЦ „Бежанијска коса“	68	4.78	0.48	65	4.69	0.56	57	4.72	0.49
Инс. за КВБ „Дедиње“	63	4.65	0.57	81	4.84	0.37	77	4.95	0.22
Инс. за онк. и рад. Србије	67	4.67	0.61	72	4.85	0.36	54	4.76	0.43
Инс. за ОХБ „Бањица“	139	4.50	0.75	134	4.51	0.69	155	4.59	0.70
ВМА							358	4.61	0.62
УКУПНО	966	4.52	0.71	1126	4.58	0.69	1492	4.63	0.62

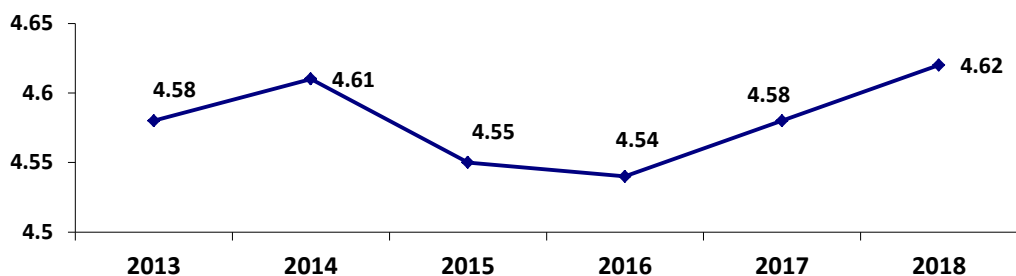
Способност дијагностике лекара је задовољавајућа за око 95% пацијената, 3,9% је ни задовољних ни незадовољних, док је незадовољних само 0,8% пацијената, што је слично резултатима из претходних година (граф. 34).

Графикон 34: Задовољство испитаника способношћу дијагностике лекара (%)



Способност дијагностике лекара је оцењена са просечном оценом 4,62, највећом у посматраном периоду (графикон 35).

Графикон 35: Задовољство испитаника способношћу дијагностике лекара (просечна оцена)



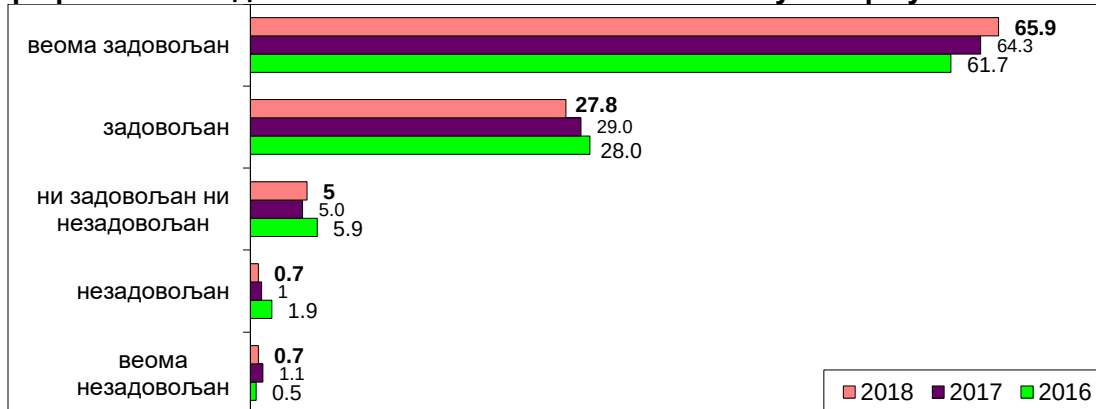
Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената је најбоље оцењена у све три године у Институту за КВБ „Дедиње“, а у 2018. години са највећом оценом ($\bar{x}=4,92$). Пацијенти су најмање задовољни у КЦС ($\bar{x}=4,55$), (таб. 20). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника лекарском способношћу дијагностиковања здравствених проблема пацијента на хируршким одељењима између анкетираних болница ($F=3,573$, $df=8$, $p=0.000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	364	4.38	0.83	469	4.48	0.80	521	4.55	0.68
КБЦ „Др Д. Мишовић“	75	4.71	0.56	94	4.61	0.63	78	4.62	0.69
КБЦ „Звездара“	117	4.59	0.65	115	4.73	0.48	118	4.61	0.57
КБЦ „Земун“	54	4.57	0.54	81	4.53	0.65	64	4.72	0.49
КБЦ „Бежанијска коса“	68	4.76	0.43	64	4.66	0.65	57	4.70	0.50
Инс. за КВБ „Дедиње“	61	4.77	0.46	79	4.80	0.46	77	4.92	0.27
Ин. за онк. и рад. Србије	65	4.65	0.62	70	4.80	0.50	55	4.73	0.45
Инс. за ОХБ „Бањица“	139	4.57	0.63	134	4.53	0.63	152	4.62	0.66
ВМА							354	4.60	0.65
УКУПНО	943	4.54	0.70	1106	4.58	0.69	1476	4.62	0.63

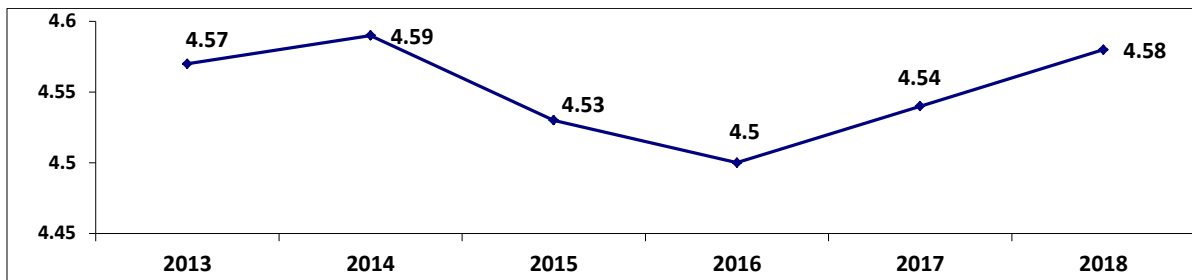
Темељитост лекара у испитивању је задовољавајућа за око 94% пацијената, 5% су ни задовољни ни незадовољни, док је незадовољних само 1,4% испитаника. У претходним годинама задовољство пацијената је било слично (граф. 36).

Графикон 36: Задовољство испитаника темељитошћу лекара у испитивању (%)



Темељитост лекара у испитивању је оцењена са просечном оценом 4,58, слично као и претходних година.

Графикон 37: Задовољство испитаника темељитошћу лекара у испитивању (просечна оцена)



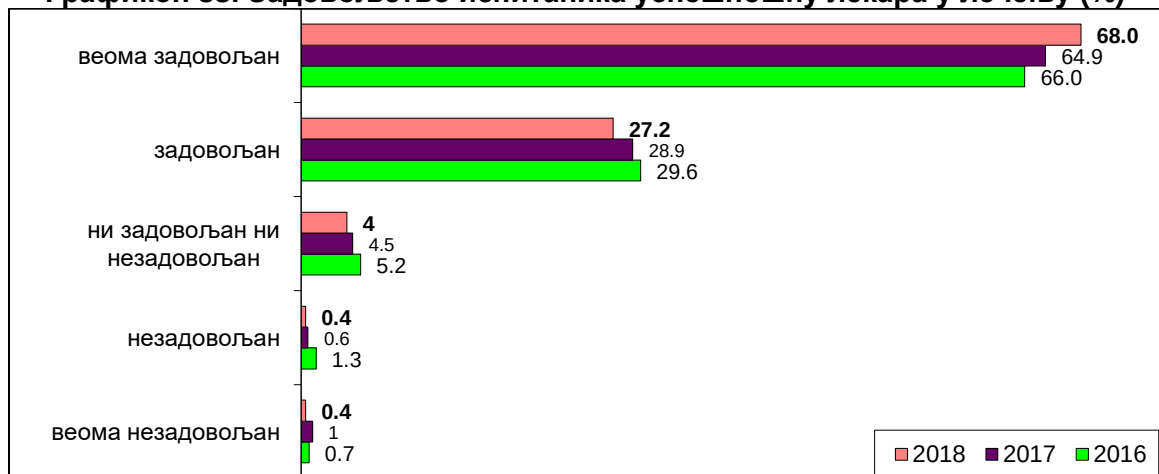
Темељитост лекара у испитивању је најбоље оцењена у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ ($\bar{x}=4,91$). Пацијенти су најмање задовољни у ВМА и КБЦ „Др Д. Мишовић“ ($\bar{x}=4,53$), (таб. 21). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника темељитошћу лекара у испитивању на хируршким одељењима између анкетираних болница ($F=3,497$, $df=8$, $p=0.001$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	364	4.35	0.83	470	4.45	0.83	524	4.54	0.71
КБЦ „Др Д. Мишовић“	78	4.65	0.62	94	4.62	0.62	77	4.53	0.82
КБЦ „Звездара“	119	4.56	0.67	117	4.60	0.67	117	4.56	0.64
КБЦ „Земун“	55	4.58	0.57	81	4.43	0.74	64	4.62	0.55
КБЦ „Бежанијска коса“	69	4.80	0.44	65	4.65	0.65	57	4.70	0.50
Инс. за КВБ „Дедиње“	61	4.77	0.46	79	4.77	0.45	77	4.91	0.29
Ин. за онк. и рад. Србије	66	4.55	0.75	71	4.85	0.40	54	4.74	0.44
Инс. за ОХБ „Бањица“	137	4.46	0.77	134	4.50	0.67	151	4.54	0.72
ВМА							352	4.53	0.73
УКУПНО	949	4.50	0.74	1111	4.54	0.73	1473	4.58	0.68

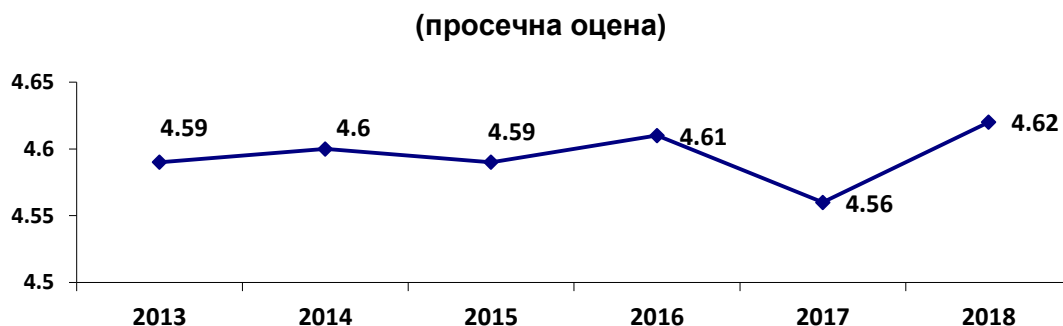
Успешност лекара у лечењу је задовољавајућа за 95% пацијената, 4% су ни задовољни ни незадовољни, док је незадовољних свега 0,8% испитаника. Задовољство пацијената у претходне две године је било слично (граф. 38).

Графикон 38: Задовољство испитаника успешношћу лекара у лечењу (%)



Успешност лекара у лечењу је оцењена са просечном оценом 4,62, незнатно већом у односу на претходне године (графикон 39).

Графикон 39: Задовољство испитаника успешношћу лекара у лечењу



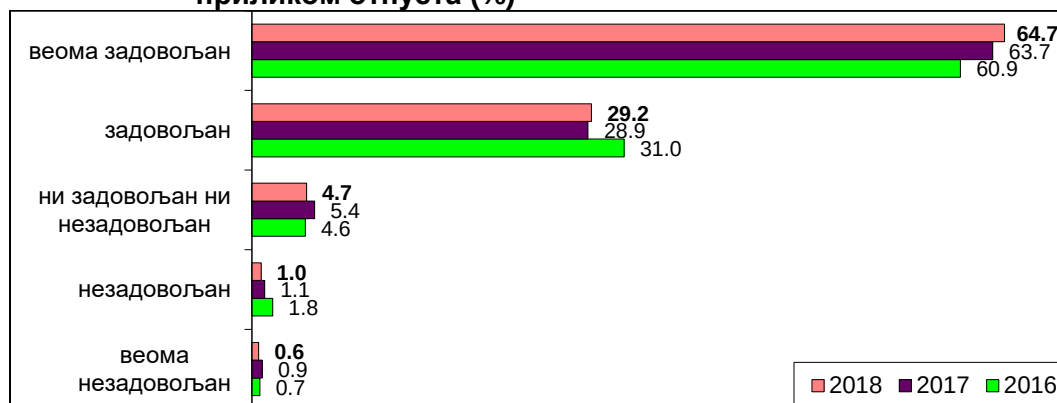
Успешност лечења лекара је најбоље оцењена у Институту за КВБ „Дедиње“ ($\bar{x}=4,94$) и Институту за онкологију и радиологију Србије. Пацијенти су најмање задовољни у КЦС и ВМА ($\bar{x}=4,57$), (таб. 22). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника успешношћу лекара у лечењу на хируршким одељењима између анкетираних болница ($F=3,661$, $df=8$, $p=0.000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	355	4.35	0.83	467	4.47	0.79	507	4.57	0.66
КБЦ „Др Д. Мишовић“	78	4.65	0.60	94	4.62	0.66	78	4.64	0.68
КБЦ „Звездара“	119	4.56	0.65	117	4.68	0.60	119	4.64	0.55
КБЦ „Земун“	56	4.59	0.63	79	4.47	0.69	59	4.71	0.46
КБЦ „Бежанијска коса“	69	4.78	0.45	65	4.63	0.70	57	4.68	0.54
Инс. за КВБ „Дедиње“	61	4.70	0.67	81	4.79	0.44	78	4.94	0.25
Ин. за онк. и рад. Србије	62	4.71	0.66	69	4.77	0.52	53	4.72	0.45
Инс. за ОХБ „Бањица“	135	4.59	0.63	128	4.51	0.66	150	4.62	0.56
ВМА							341	4.57	0.70
УКУПНО	935	4.53	0.72	1100	4.56	0.70	1442	4.62	0.62

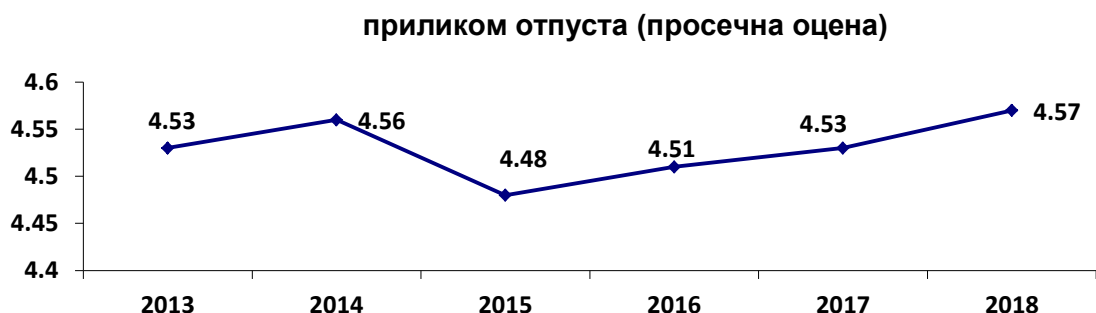
Упутства лекара приликом отпуста са болничког лечења су задовољавајућа за 93,9% пацијената, 4,7% су ни задовољни ни незадовољни, док је незадовољних 1,4% испитаника (граф. 40).

Графикон 40: Задовољство испитаника добијеним упутствима од лекара приликом отпуста (%)



Упутства лекара приликом отпуста су оцењена са просечном оценом 4,57, незнатно већом у односу на претходне године (графикон 41).

Графикон 41: Задовољство испитаника добијеним упутствима од лекара



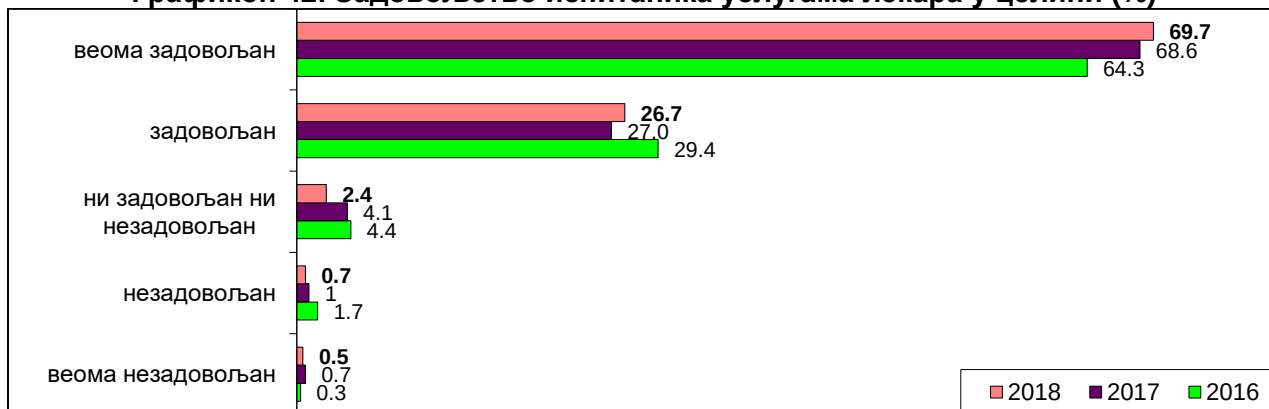
Упутства која лекар даје приликом отпуста пацијента са болничког лечења су најбоље оцењена у Институту за КВБ „Дедиње“ ($\bar{x}=4,93$). Пацијенти су најмање задовољни у КБЦ „Др Д. Мишовић“ ($\bar{x}=4,49$) и КЦС (таб. 23). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника лекарским упутствима приликом отпуста са болничког лечења на хируршким одељењима између анкетираних болница ($F=4,342$, $df=8$, $p=0.000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	338	4.32	0.86	459	4.44	0.81	487	4.51	0.70
КБЦ „Др Д. Мишовић“	78	4.58	0.69	91	4.65	0.57	77	4.49	0.94
КБЦ „Звездара“	118	4.53	0.65	113	4.57	0.80	118	4.54	0.62
КБЦ „Земун“	54	4.61	0.53	75	4.37	0.77	60	4.65	0.48
КБЦ „Бежанијска коса“	68	4.81	0.40	64	4.62	0.65	57	4.70	0.50
Инс. за КВБ „Дедиње“	60	4.72	0.52	79	4.80	0.43	76	4.93	0.25
Ин. за онк. и рад. Србије	64	4.70	0.49	68	4.76	0.43	53	4.72	0.45
Инс. за ОХБ „Бањица“	128	4.53	0.71	127	4.51	0.69	148	4.57	0.60
ВМА							323	4.53	0.74
УКУПНО	908	4.51	0.73	1076	4.53	0.73	1399	4.57	0.68

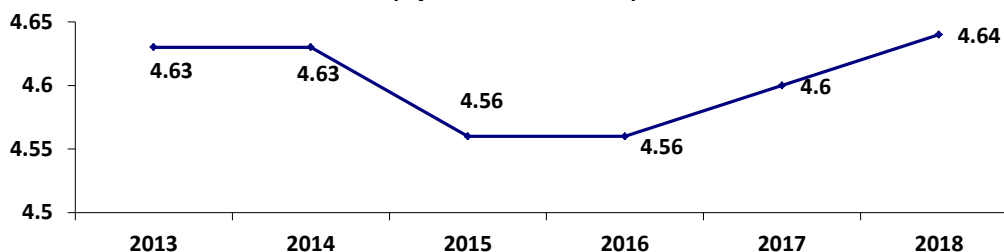
Лекарским услугама у целини током болничког лечења задовољно је 96,4% испитаника, 2,4% су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 1,2% испитаника, што је слично добијеним резултатима за медицинске сестре. У претходне две године резултати су били слични (граф. 42).

Графикон 42: Задовољство испитаника услугама лекара у целини (%)



Лекарске услуге у целини током болничког лечења су оцењене са просечном оценом 4,64, највећом у посматраном периоду (графикон 43).

Графикон 43: Задовољство испитаника услугама лекара у целини (просечна оцена)



Услугама лекара у целини су најзадовољнији пацијенти у Институту за КВБ „Дедиње“ ($\bar{x}=4,97$), у све три године посматрања. Пацијенти су најмање задовољни у КБЦ „Др Д. Мишовић“, али са високом оценом ($\bar{x}=4,59$), а затим у КЦС (таб. 24). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника услугама лекара у целини на хируршким одељењима између анкетираних болница ($F=3,967$, $df=8$, $p=0.000$).

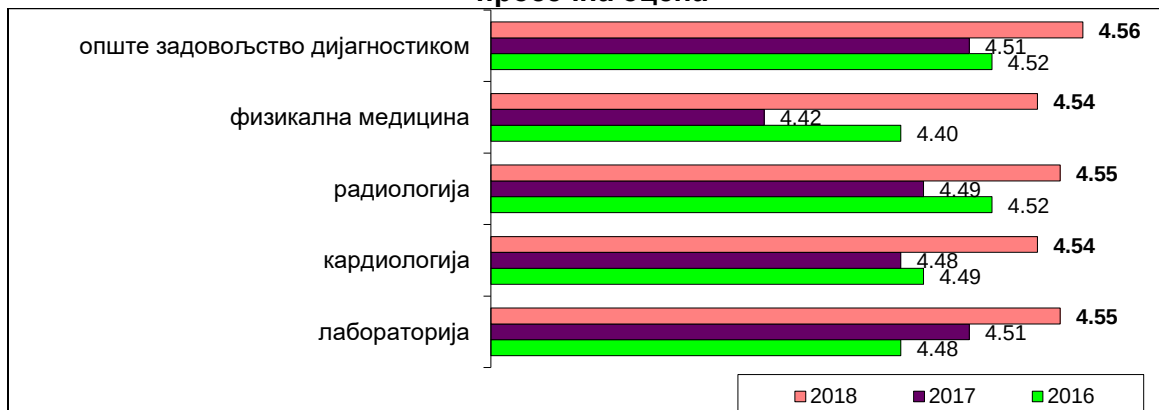
Табела 24: Опште задовољство услугама лекара - просечна оцена ($\bar{x}$)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	369	4.41	0.78	473	4.51	0.78	524	4.60	0.65
КБЦ „Др Д. Мишовић“	77	4.70	0.59	93	4.73	0.45	78	4.59	0.90
КБЦ „Звездара“	119	4.60	0.62	115	4.68	0.68	120	4.61	0.55
КБЦ „Земун“	58	4.66	0.51	81	4.52	0.67	66	4.71	0.46
КБЦ „Бежанијска коса“	68	4.76	0.46	65	4.68	0.64	57	4.72	0.49
Инс. за КВБ „Дедиње“	61	4.77	0.46	80	4.86	0.35	77	4.97	0.16
Ин. за онк. и рад. Србије	66	4.64	0.67	72	4.81	0.40	56	4.79	0.41
Инс. за ОХБ „Бањица“	136	4.55	0.72	132	4.54	0.69	154	4.64	0.63
ВМА							356	4.62	0.62
УКУПНО	954	4.56	0.69	1111	4.60	0.68	1488	4.64	0.62

ЗАДОВОЉСТВО ПАЦИЈЕНАТА ДИЈАГНОСТИЧКИМ И ТЕРАПИЈСКИМ УСЛУГАМА

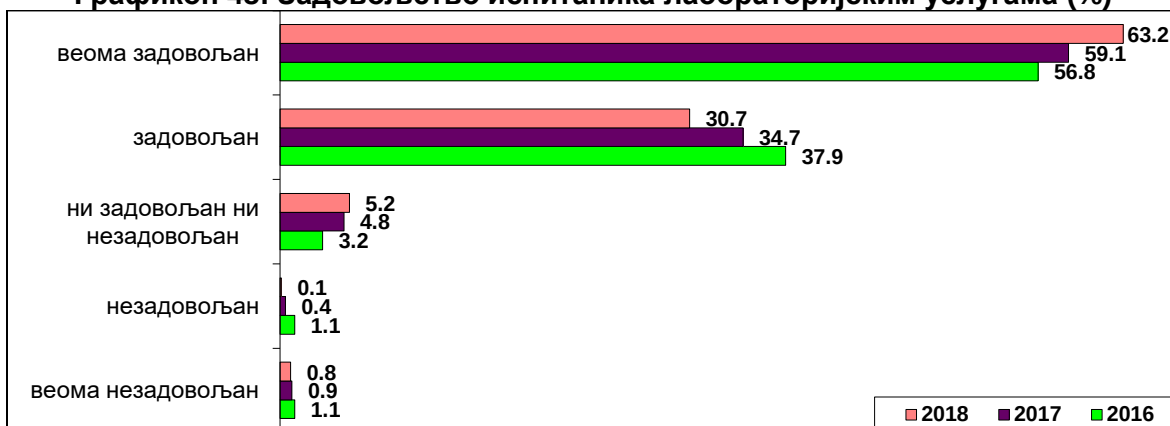
Опште задовољство пацијената на хируршким одељењима дијагностичким и терапијским услугама оцењено је просечном оценом 4,56 (граф. 44). Пацијенти су најмање задовољни услугама физикалне терапије и кардиологије ($\bar{x}=4,54$), а највише су задовољни лабораторијским и радиолошким услугама ($\bar{x}=4,55$). Све услуге су боље оцењене у односу на претходну годину.

Графикон 44: Задовољство дијагностичким услугама на хируршким одељењима - просечна оцена



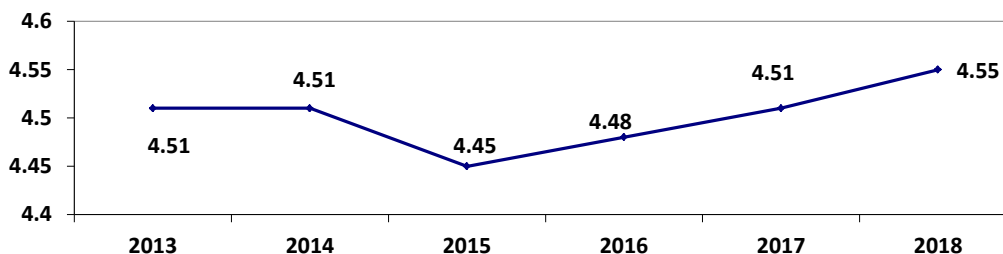
Лабораторијским услугама задовољно је 94% пацијената, 5,2% су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је само 0,9% испитаника. Лабораторијске услуге није користило 254 испитаника, а још 166 није одговорило на ово питање (укупно 27%). Задовољство испитаника у претходне две године било је слично (граф. 45).

Графикон 45: Задовољство испитаника лабораторијским услугама (%)



Услуге лабораторијске дијагностике су оцењене са високом просечном оценом 4,55, највећом у посматраном периоду (графикон 46).

Графикон 46: Задовољство испитаника лабораторијским услугама (просечна оцена)



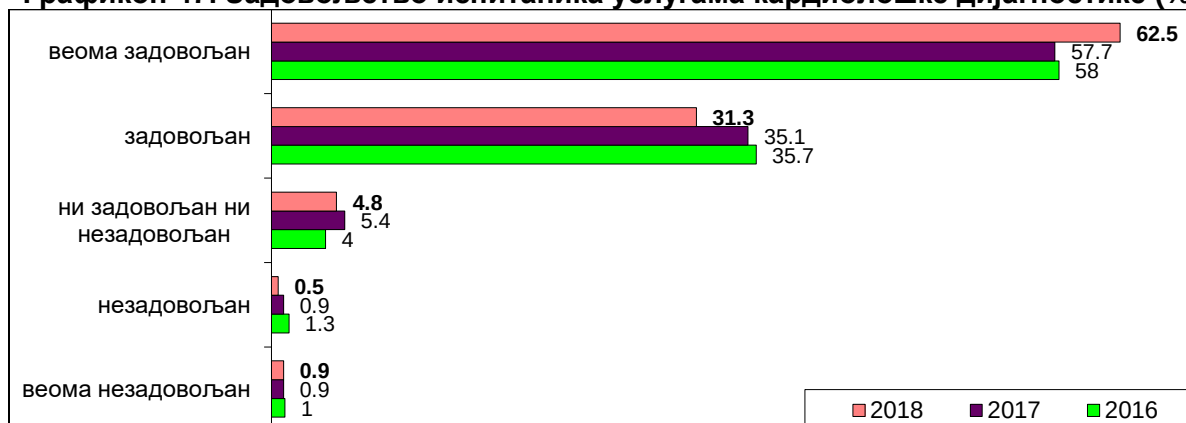
Лабораторијском дијагностиком су најзадовољнији пацијенти у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ ($\bar{x}=4,89$) и КБЦ „Бежанијска коса“, као и претходних година. Пацијенти су најмање задовољни у КБЦ „Др Д. Мишовић“ ($\bar{x}=4,47$) и КЦС (таб. 25). У 2018. години, као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика ($F=3,286$, $df=8$, $p=0.001$), у задовољству испитаника на хируршким одељењима лабораторијском дијагностиком између анкетираних болница

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	298	4.37	0.84	388	4.42	0.79	429	4.50	0.70
КБЦ „Др Д. Мишовић“	49	4.35	0.90	67	4.63	0.52	51	4.47	0.81
КБЦ „Звездара“	80	4.56	0.65	85	4.49	0.73	91	4.51	0.64
КБЦ „Земун“	41	4.46	0.50	64	4.47	0.62	43	4.65	0.53
КБЦ „Бежанијска коса“	61	4.70	0.46	58	4.71	0.46	42	4.74	0.50
Инс. за КВБ „Дедиње“	50	4.66	0.52	64	4.69	0.64	70	4.89	0.32
Ин. за онк. и рад. Србије	49	4.63	0.53	50	4.62	0.49	43	4.63	0.58
Инс. за ОХБ „Бањица“	119	4.51	0.57	117	4.52	0.60	126	4.56	0.71
ВМА							230	4.52	0.70
УКУПНО	747	4.48	0.71	893	4.51	0.69	1125	4.55	0.67

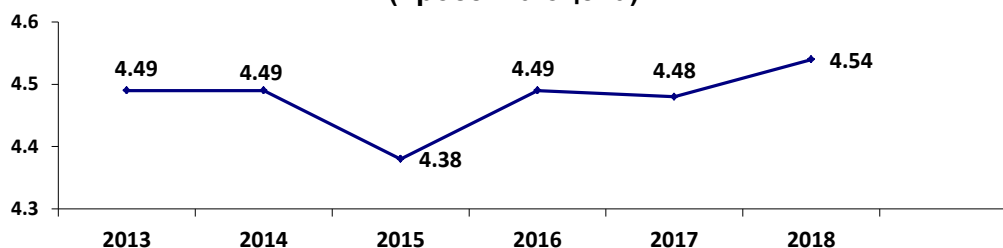
Услугама кардиолошке дијагностике (ЕКГ, тест оптерећења) задовољно је 94% пацијената, 4,8% су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је 1,4% испитаника. Кардиолошке услуге није користило 415 испитаника, а још 215 није одговорило на ово питање (укупно 40,8%). У претходне две године пацијенти су услугама кардиолошке дијагностике били задовољни у сличном степену (граф. 47).

Графикон 47: Задовољство испитаника услугама кардиолошке дијагностике (%)



Услуге кардиолошке дијагностике су оцењене са просечном оценом 4,54, највећом у посматраном периоду (графикон 48).

Графикон 48: Задовољство испитаника услугама кардиолошке дијагностике (просечна оцена)



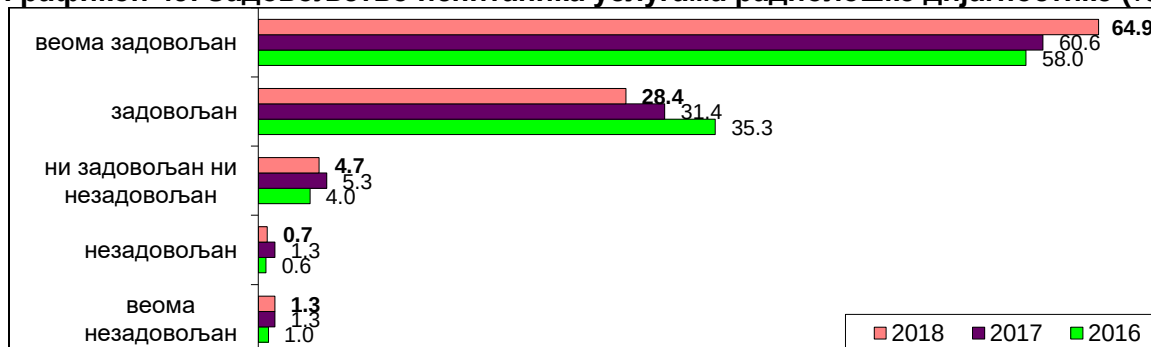
Кардиолошком дијагностиком најзадовољнији су пацијенти у Институту за КВБ „Дедиње“ ($\bar{x}=4,9$) и КБЦ „Бежанијска коса“, као и претходне године. Пацијенти су најмање задовољни у КБЦ „Др Д. Мишовић“ ($\bar{x}=4,37$), (таб. 26). У 2018. години, као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима кардиолошком дијагностиком између анкетираних болница ($F=4,243$, $df=8$, $p=0.000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	254	4.39	0.76	325	4.39	0.81	353	4.47	0.72
КБЦ „Др Д. Мишовић“	39	4.26	0.99	40	4.55	0.64	35	4.37	0.91
КБЦ „Звездара“	60	4.58	0.70	66	4.53	0.75	73	4.47	0.63
КБЦ „Земун“	36	4.44	0.65	42	4.24	0.66	31	4.61	0.56
КБЦ „Бежанијска коса“	58	4.74	0.44	54	4.67	0.48	37	4.78	0.42
Инс. за КВБ „Дедиње“	50	4.70	0.71	60	4.82	0.39	68	4.90	0.31
Инс. за онк. и рад. Србије	24	4.58	0.58	25	4.52	0.59	21	4.57	0.51
Инс. за ОХБ „Бањица“	101	4.49	0.66	86	4.51	0.59	97	4.65	0.56
ВМА							200	4.48	0.80
УКУПНО	622	4.49	0.72	698	4.48	0.72	915	4.54	0.69

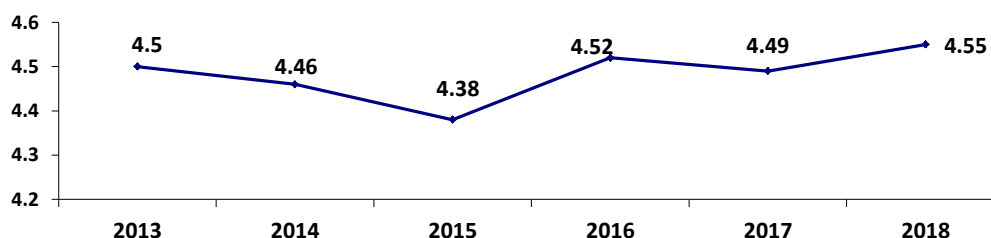
Услугама радиолошке дијагностике задовољно је око 93% пацијената, 4,7% су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је 2% испитаника. Радиолошке услуге није користило 360 испитаника, а још 209 није одговорило на ово питање (укупно 36,8%). У претходне две године испитаници су били нешто незадовољнији овом дијагностичком услугом (граф. 49).

Графикон 49: Задовољство испитаника услугама радиолошке дијагностике (%)



Услуге радиолошке дијагностике су оцењене са просечном оценом 4,55, највећом у посматраном периоду (графикон 50).

Графикон 50: Задовољство испитаника услугама радиолошке дијагностике (просечна оцена)



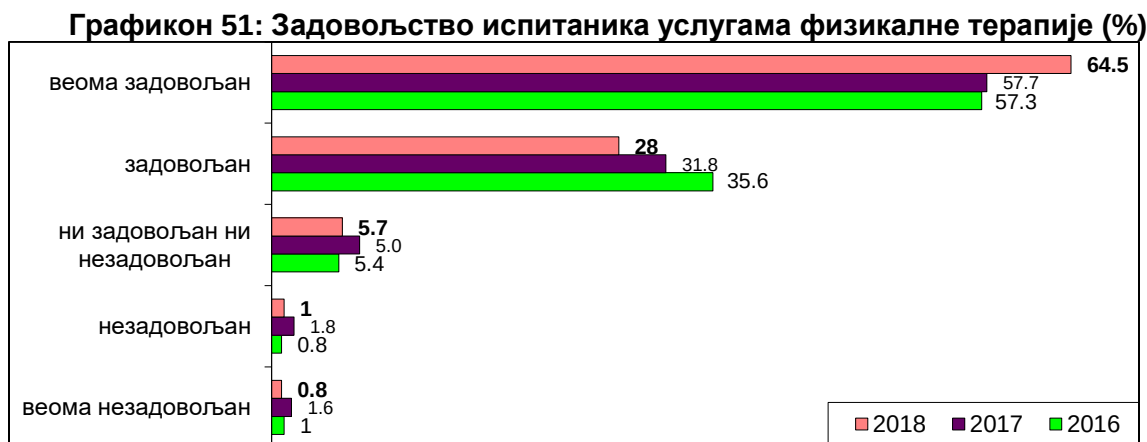
Пацијенти су најзадовољнији радиолошким услугама у Институту за КВБ „Дедиње“ ($\bar{x}=4,91$), као и претходне године и у КБЦ „Бежанијска коса“. Најмање су задовољни у ВМА ($\bar{x}=4,4$), КБЦ „Звездара“ и КБЦ „Др Д. Мишовић“ (таб. 27). У 2018. години, као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима радиолошком дијагностиком између анкетираних болница ($F=3,373$, $df=8$, $p=0.001$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	266	4.40	0.73	353	4.39	0.86	386	4.54	0.70
КБЦ „Др Д. Мишовић“	44	4.39	0.89	46	4.70	0.51	43	4.49	0.88
КБЦ „Звездара“	64	4.61	0.68	63	4.48	0.82	75	4.48	0.64
КБЦ „Земун“	38	4.61	0.64	47	4.38	0.82	41	4.59	0.67
КБЦ „Бежанијска коса“	58	4.69	0.47	48	4.65	0.48	35	4.69	0.63
Инс. за КВБ „Дедиње“	47	4.72	0.54	61	4.72	0.64	66	4.91	0.29
Инс. за онк. и рад. Србије	29	4.55	0.69	36	4.61	0.77	27	4.67	0.48
Инс. за ОХБ „Бањица“	105	4.59	0.53	97	4.52	0.63	112	4.59	0.65
ВМА							191	4.40	0.96
УКУПНО	651	4.52	0.68	751	4.49	0.77	976	4.55	0.74

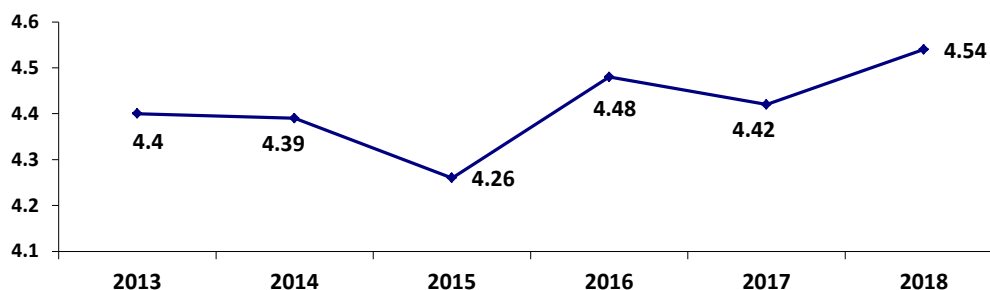
На питање о задовољству услугама физикалне терапије одговорио је само 721 испитаник (46,7%, 546 није користило, а 278 није одговорило на питање), а задовољно је 92,5%

пацијената, 5,7% су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 1,8% испитаника. У претходне две године пацијенти су били нешто незадовољнији услугама физикалне терапије (граф. 51).



Услуге физикалне терапије су оцењене са просечном оценом 4,54, највећом у посматраном периоду (графикон 52).

Графикон 52: Задовољство испитаника услугама физикалне терапије (просечна оцена)

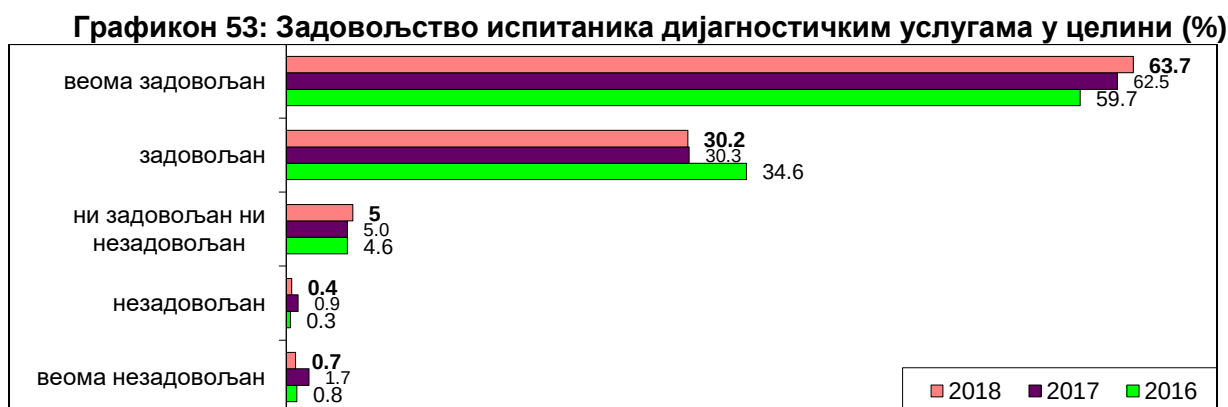


Пацијенти су најзадовољнији услугама физикалне терапије у Институту за КВБ „Дедиње“ ($\bar{x}=4,9$), као и претходне године и у Институту за онкологију и радиологију Србије. Најмање су задовољни у КБЦ „Звездара“ ($\bar{x}=4,41$), КБЦ „Земун“ и КЦС (таб. 28). У 2018. години, као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима услугама физикалне терапије између анкетираних болница ($F=3,473$, $df=8$, $p=0.001$).

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

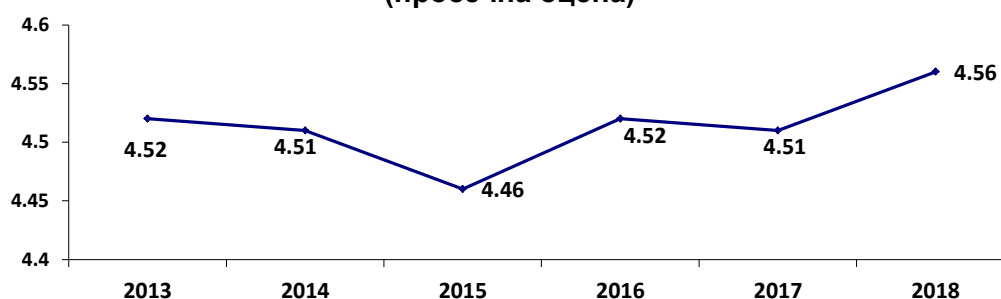
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	208	4.30	0.85	287	4.31	0.94	275	4.45	0.80
КБЦ „Др Д. Мишовић“	33	4.45	0.75	33	4.64	0.55	35	4.63	0.77
КБЦ „Звездара“	41	4.51	0.81	41	4.27	1.00	49	4.41	0.67
КБЦ „Земун“	21	4.62	0.50	44	4.41	0.69	25	4.44	0.77
КБЦ „Бежанијска коса“	48	4.73	0.45	51	4.63	0.60	34	4.74	0.45
Инс. за КВБ „Дедиње“	41	4.71	0.51	56	4.66	0.75	62	4.90	0.30
Инс. за онк. и рад. Србије	29	4.66	0.55	19	4.58	0.51	17	4.76	0.44
Инс. за ОХБ „Бањица“	101	4.53	0.54	91	4.48	0.64	95	4.54	0.67
ВМА							129	4.55	0.76
УКУПНО	522	4.48	0.72	622	4.42	0.83	721	4.54	0.72

Дијагностичким услугама у целини задовољно је 94% пацијената, 5% су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 1,1% испитаника. На ово питање је одговорило 1116 пацијената. Дијагностичке услуге није користило 230 испитаника, а још 199 није одговорило на ово питање (укупно 27,8%). У претходне две године пацијенти су дијагностичким услугама у целини били слично задовољни (граф. 53).



Дијагностичке услуге у целини су оцењене са високом просечном оценом 4,56, највећом у посматраном периоду (графикон 54).

Графикон 54: Задовољство испитаника дијагностичким услугама у целини (просечна оцена)



Дијагностичким услугама у целини најзадовољнији су пацијенти у Институту за КВБ „Дедиње“ ($\bar{x}=4,9$) и КБЦ «Бежанијска коса». Испитаници су најмање задовољни у ВМА ($\bar{x}=4,49$), али са високом оценом, КБЦ „Земун“ и КЦС (таб. 29). У 2018. години, као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника услугама дијагностике у целини на хируршким одељењима између анкетираних болница ($F=3,370$, $df=8$, $p=0,001$).

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

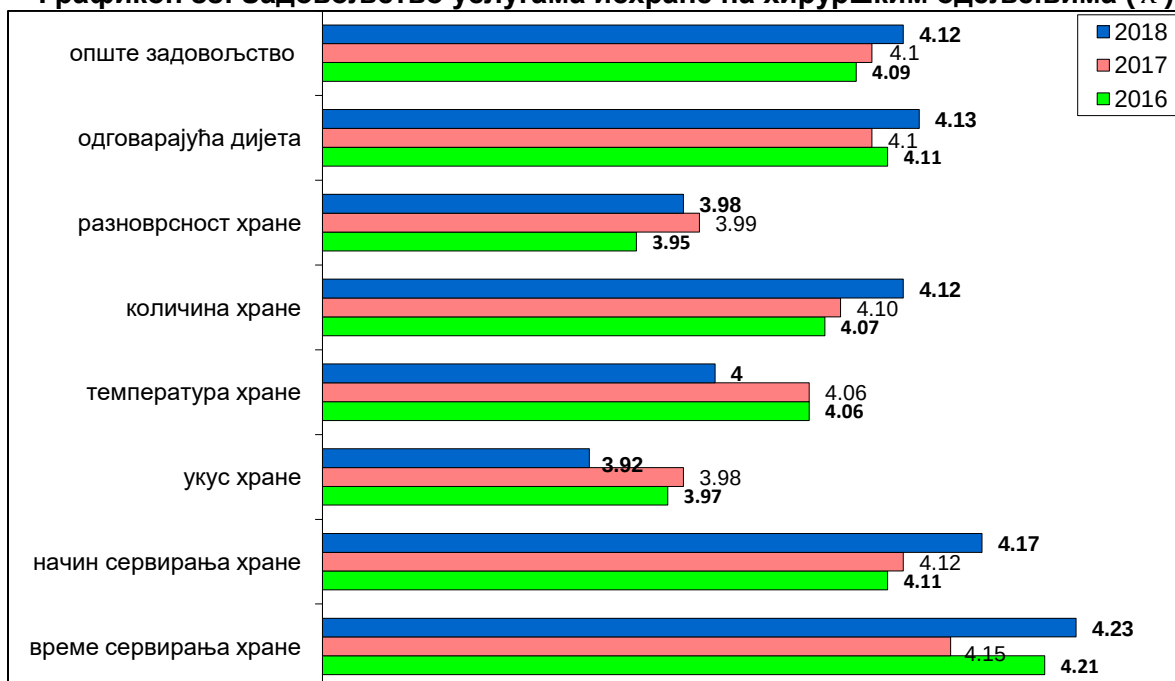
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	297	4.41	0.73	387	4.42	0.82	425	4.51	0.68
КБЦ „Др Д. Мишовић“	48	4.46	0.74	56	4.71	0.49	47	4.60	0.74
КБЦ „Звездара“	77	4.55	0.66	91	4.40	1.06	83	4.53	0.63
КБЦ „Земун“	42	4.48	0.83	58	4.45	0.68	44	4.50	0.73
КБЦ „Бежанијска коса“	62	4.73	0.45	59	4.69	0.56	43	4.72	0.50
Инс. за КВБ „Дедиње“	48	4.75	0.48	64	4.70	0.71	70	4.90	0.30
Инс. за онк. и рад. Србије	47	4.74	0.44	42	4.57	0.74	38	4.61	0.68
Инс. за ОХБ „Бањица“	124	4.53	0.64	112	4.60	0.59	126	4.61	0.57
ВМА							240	4.49	0.77

УКУПНО	745	4.52	0.67	869	4.51	0.78	1116	4.56	0.67
--------	-----	------	------	-----	------	------	------	------	------

ЗАДОВОЉСТВО УСЛУГАМА БОЛНИЧКЕ ИСХРАНЕ

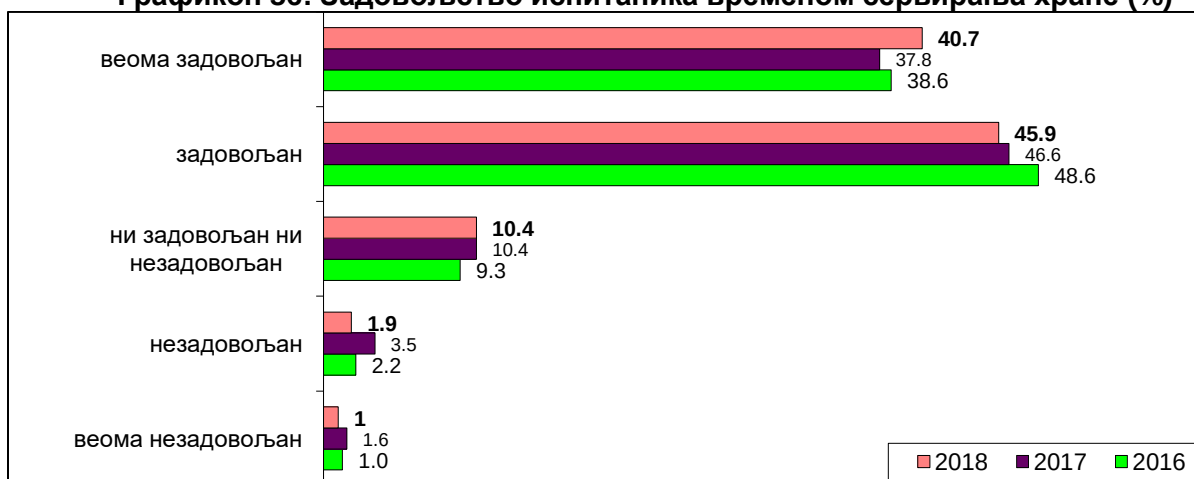
Када су у питању услуге болничке исхране, пацијенти су најзадовољнији временом ($\bar{x}=4,23$) и начином сервирања хране ($\bar{x}=4,17$), а најмање су задовољни укусом ($\bar{x}=3,92$) и разноврсношћу хране ($\bar{x}=3,98$), као и у претходним годинама (граф. 55). У односу на претходну годину сви аспекти болничке исхране су нешто боље оцењени, изузев укуса, температуре и разноврсности хране.

Графикон 55: Задовољство услугама исхране на хируршким одељењима ($\bar{x}$)



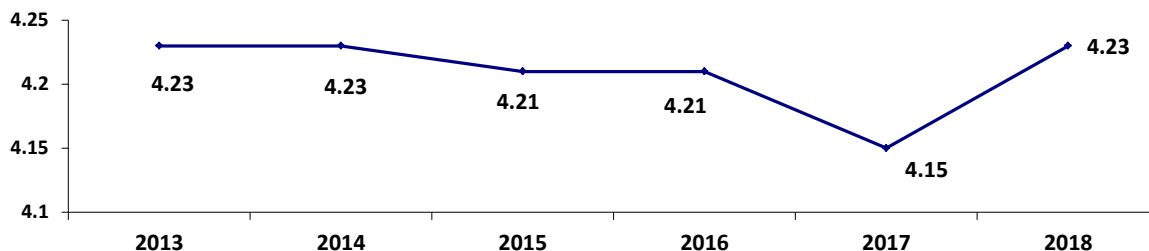
Временом сервирања хране у болници је задовољно 86,6% пацијената, 10,4% су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 2,9% испитаника, нешто више него у претходним годинама (граф. 56).

Графикон 56: Задовољство испитаника временом сервирања хране (%)



Време сервирања хране је оцењено са просечном оценом 4,23, боље него претходне године (графикон 57).

Графикон 57: Задовољство испитаника временом сервирања хране (просечна оцена)



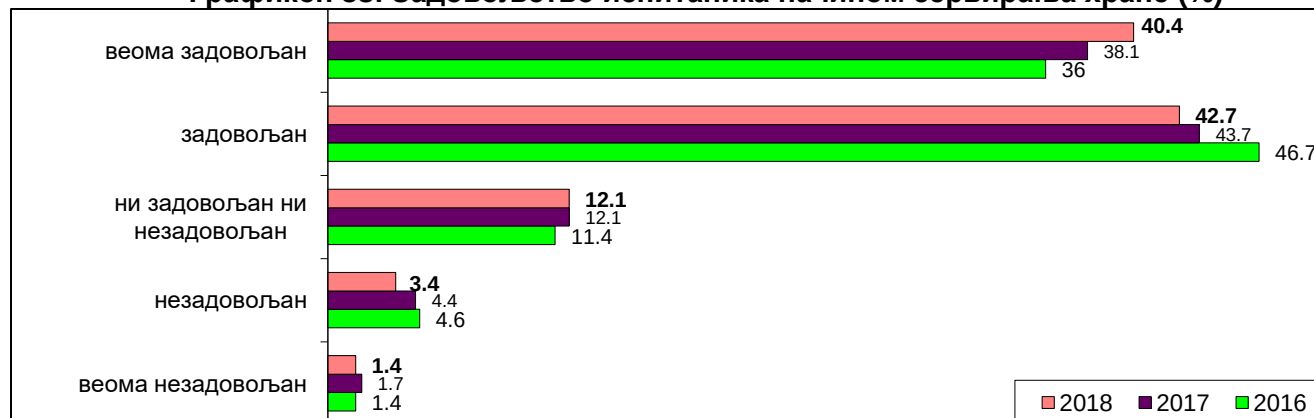
Посматрано по болницама, временом сервирања хране су најзадовољнији пацијенти у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ ($\bar{x}=4,71$) и Институту за онкологију и радиологију Србије. Пацијенти су најмање задовољни у КБЦ „Бежанијска коса“ ($\bar{x}=4,12$) и КБЦ „Земун“ (таб. 30). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима временом сервирања хране између анкетираних болница ($F=5,573$, $df=8$, $p=0.000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	358	4.11	0.85	480	4.01	0.98	500	4.16	0.80
КБЦ „Др Д. Мишовић“	64	4.08	0.86	83	4.29	0.69	59	4.14	0.94
КБЦ „Звездара“	113	4.04	0.87	115	4.15	0.78	115	4.23	0.73
КБЦ „Земун“	53	4.19	0.71	82	4.17	0.81	68	4.13	0.81
КБЦ „Бежанијска коса“	68	4.40	0.60	64	4.31	0.61	57	4.12	0.87
Инс. за КВБ „Дедиње“	61	4.26	0.79	79	4.30	0.77	77	4.71	0.48
Инс. за онк. и рад. Србије	66	4.47	0.73	70	4.41	0.73	51	4.43	0.61
Инс. за ОХБ „Бањица“	141	4.43	0.65	132	4.28	0.76	156	4.35	0.74
ВМА							354	4.22	0.80
УКУПНО	924	4.21	0.80	1105	4.15	0.86	1437	4.23	0.79

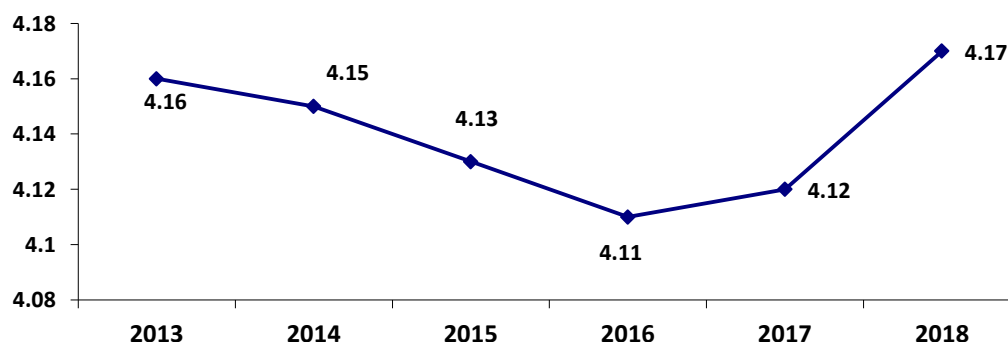
Начином сервирања хране на хируршким одељењима задовољно је 83% пацијената, 12% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 5% испитаника, слично као и претходне године (граф. 58).

Графикон 58: Задовољство испитаника начином сервирања хране (%)



Начин сервирања хране је оцењен са просечном оценом 4,17, што је незнатно боља оцена него претходних година (графикон 59).

Графикон 59: Задовољство испитаника начином сервирања хране (просечна оцена)



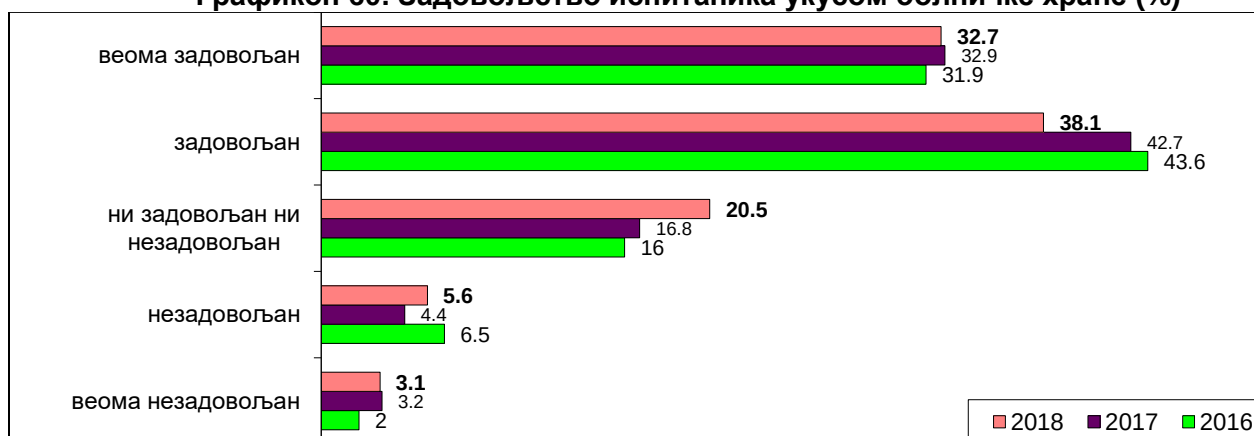
Начином сервирања хране пацијенти су најзадовољнији у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ ($\bar{x}=4,82$). Испитаници су најмање задовољни у КБЦ „Земун“ ($\bar{x}=4,06$) и ВМА (таб. 31). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника начином сервирања хране између анкетираних болница ($F=6,772$, $df=8$, $p=0.006$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	350	4.00	0.92	473	4.00	0.99	492	4.13	0.84
КБЦ „Др Д. Мишовић“	63	3.94	0.82	79	4.27	0.75	60	4.17	0.98
КБЦ „Звездара“	113	3.84	1.03	113	4.12	0.85	118	4.10	0.76
КБЦ „Земун“	54	4.09	0.92	82	4.07	0.97	67	4.06	0.90
КБЦ „Бежанијска коса“	68	4.31	0.60	64	4.25	0.69	57	4.18	0.85
Инс. за КВБ „Дедиње“	60	4.25	0.91	77	4.30	0.76	77	4.82	0.42
Инс. за онк. и рад. Србије	67	4.46	0.66	69	4.35	0.80	49	4.33	0.80
Инс. за ОХБ „Бањица“	140	4.36	0.71	131	4.19	0.84	151	4.26	0.88
ВМА							353	4.08	0.95
УКУПНО	915	4.11	0.88	1088	4.12	0.91	1424	4.17	0.87

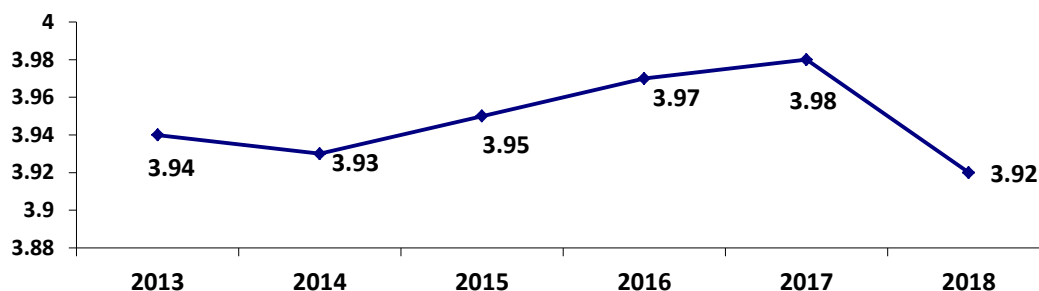
Укусом хране у болници задовољно је око 71% пацијената, 20,5% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а 8,7% испитаника је незадовољно (граф. 60).

Графикон 60: Задовољство испитаника укусом болничке хране (%)



Укус болничке хране је оцењен са просечном оценом 3,92, што је најмања оцена у посматраном периоду (графикон 61).

Графикон 61: Задовољство испитаника укусом болничке хране (просечна оцена)



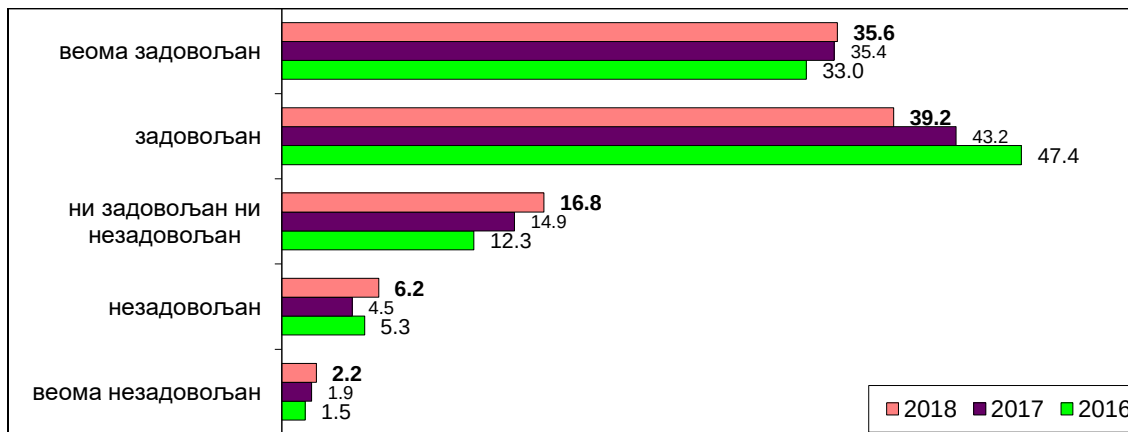
Укусом болничке хране најзадовољнији су пацијенти у Институту за КВБ „Дедиње“ ($\bar{x}=4,79$). Пацијенти су најмање задовољни у КБЦ „Земун“ (3,66), а затим у ВМА (таб. 32). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима укусом болничке хране између анкетираних болница ($F=10,513$, $df=8$, $p=0.000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	345	3.84	.978	466	3.85	1.06	489	3.86	0.93
КБЦ „Др Д. Мишовић“	65	3.83	0.93	80	4.20	0.80	61	3.84	1.16
КБЦ „Звездара“	113	3.77	1.00	112	3.88	0.97	119	3.90	0.91
КБЦ „Земун“	55	3.65	1.11	81	3.88	1.05	67	3.66	1.20
КБЦ „Бежанијска коса“	68	4.26	0.66	64	4.11	0.76	57	4.09	0.89
Инс. за КВБ „Дедиње“	61	4.15	0.96	76	4.17	0.89	77	4.79	0.44
Ин. за онк. и рад. Србије	66	4.32	0.83	69	4.16	0.92	49	4.22	0.77
Инс. за ОХБ „Бањица“	139	4.27	0.84	130	4.16	0.85	152	4.03	1.12
ВМА							356	3.76	1.07
УКУПНО	912	3.97	0.96	1078	3.98	0.98	1427	3.92	1.01

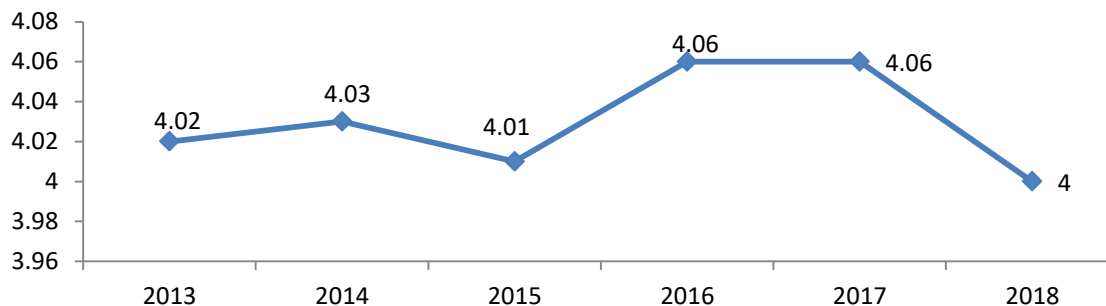
Температуром хране на хируршким одељењима задовољно је 75% пацијената, 16,8% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 8,4% испитаника. Задовољство испитаника у претходним годинама исказано је у сличним процентима (граф. 62).

Графикон 62: Задовољство испитаника температуром болничке хране (%)



Температура болничке хране је оцењена са просечном оценом 4,0, нешто мањом него претходних година (графикон 63).

Графикон 63: Задовољство испитаника температуром болничке хране (просечна оцена)



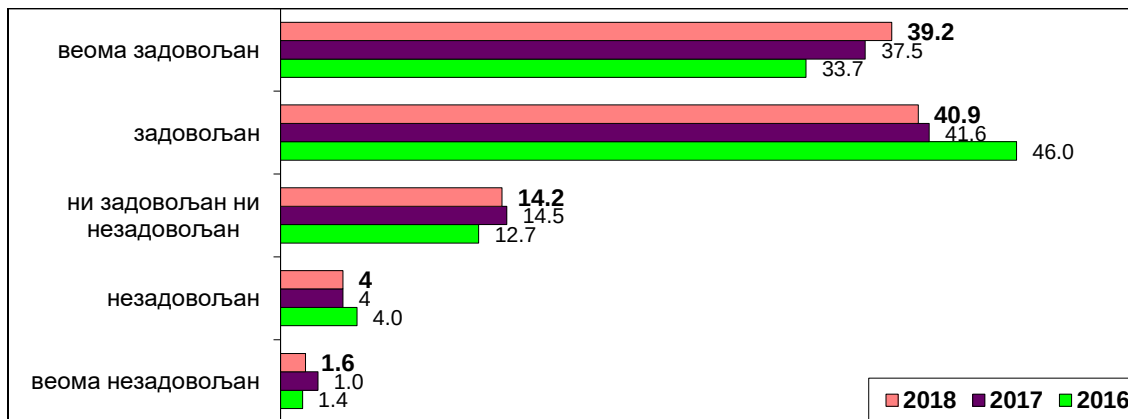
Температуром болничке хране су најзадовољнији пацијенти у Институту за КВБ „Дедиње“ ($\bar{x}=4,79$), док су најмање задовољни у ВМА ($\bar{x}=3,78$) и КЦС (таб. 33). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима температуром болничке хране између анкетираних болница ($F=11,242$, $df=8$, $p=0.000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	350	3.85	0.98	474	3.87	1.05	489	3.91	0.96
КБЦ „Др Д. Мишовић“	63	4.00	0.76	78	4.28	0.75	60	3.98	1.08
КБЦ „Звездара“	112	3.87	0.92	110	4.04	0.80	119	4.08	0.86
КБЦ „Земун“	53	4.04	0.94	80	4.09	0.86	66	3.98	0.98
КБЦ „Бежанијска коса“	68	4.35	0.57	63	4.29	0.66	56	4.20	0.84
Инс. за КВБ „Дедиње“	59	4.20	0.87	78	4.19	0.87	77	4.79	0.44
Ин. за онк. и рад. Србије	66	4.38	0.82	69	4.25	0.83	51	4.00	1.04
Инс. за ОХБ „Бањица“	141	4.42	0.68	129	4.31	0.72	150	4.26	0.89
ВМА							352	3.78	1.07
УКУПНО	912	4.06	0.90	1081	4.06	0.93	1420	4.00	0.98

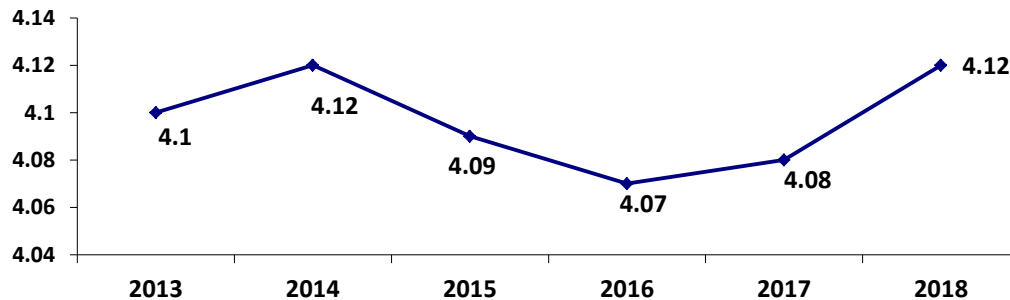
Количином хране на хируршким одељењима задовољно је 80% пацијената, 14,2% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 5,6% испитаника (граф. 64).

Графикон 64: Задовољство испитаника количином болничке хране (%)



Количина болничке хране је оцењена са просечном оценом 4,12, већом него претходних година (графикон 65).

Графикон 65: Задовољство испитаника количином болничке хране (просечна оцена)



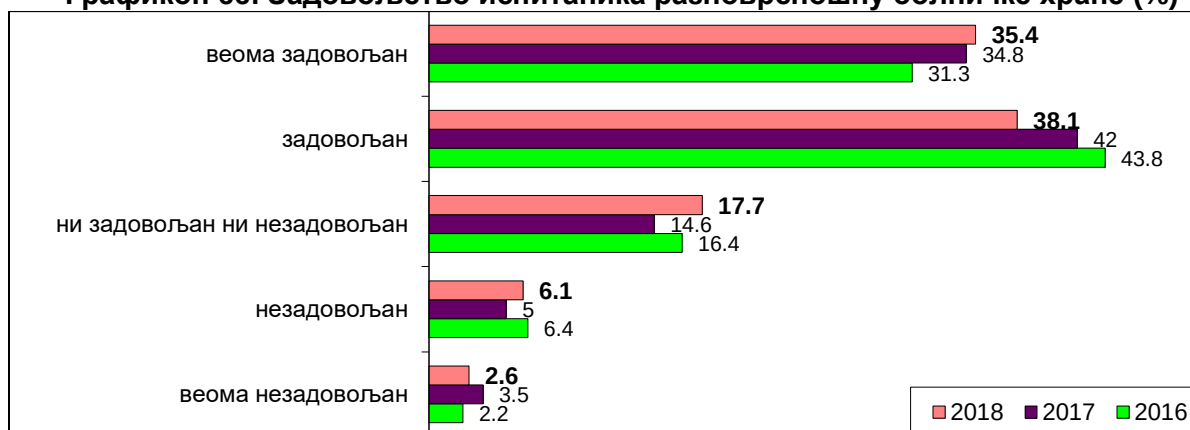
Количином болничке хране пацијенти су најзадовољнији у Институту за КВБ „Дедиње“ ($\bar{x} = 4,83$). Испитаници су најмање задовољни у КБЦ „Земун“ ($\bar{x} = 4,0$), КЦС и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (таб. 34). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима количином болничке хране између анкетираних болница ($F=7,531$, $df=8$, $p=0.000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	345	3.96	0.92	474	3.98	1.03	487	4.02	0.90
КБЦ „Др Д. Мишовић“	63	3.98	0.83	78	4.23	0.90	61	4.03	1.02
КБЦ „Звездара“	110	3.87	0.92	112	4.00	0.91	117	4.15	0.83
КБЦ „Земун“	52	3.92	0.95	78	4.03	0.90	66	4.00	1.01
КБЦ „Бежанијска коса“	68	4.31	0.60	63	4.19	0.74	56	4.09	0.84
Инс. за КВБ „Дедиње“	60	4.18	1.00	76	4.32	0.77	77	4.83	0.41
Ин. за онк. и рад. Србије	67	4.34	0.79	70	4.21	0.88	50	4.30	0.71
Инс. за ОХБ „Бањица“	139	4.30	0.78	131	4.18	0.85	152	4.18	0.92
ВМА							352	4.09	0.95
УКУПНО	904	4.07	0.89	1082	4.08	0.94	1418	4.12	0.91

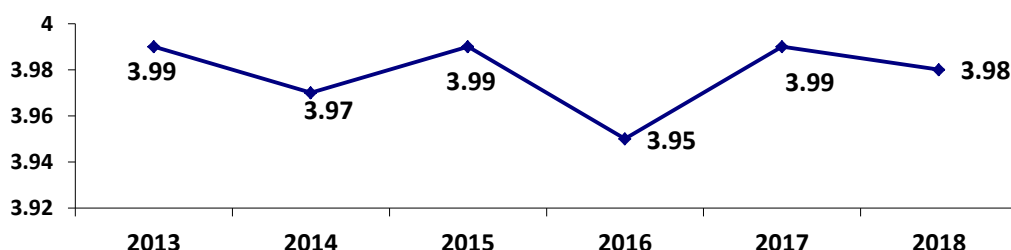
Разноврсношћу хране на хируршким одељењима задовољно је 73,5% пацијената, 17,7% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а 8,7% испитаника је незадовољно. И у претходне две године пацијенти су били задовољни у сличним процентима (граф. 37).

Графикон 66: Задовољство испитаника разноврсношћу болничке хране (%)



Разноврсност болничке хране је оцењена са просечном оценом 3,98, слично као и претходних година.

Графикон 67: Задовољство испитаника разноврсношћу болничке хране (просечна оцена)



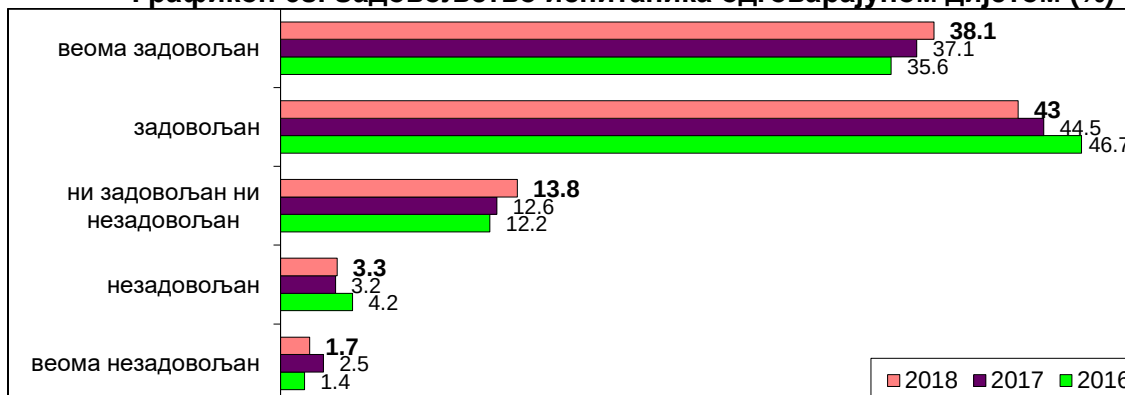
Разноврсношћу болничке хране најзадовољнији су пацијенти у Институту за КВБ „Дедиње“ ($\bar{x}=4,78$) и Институту за онкологију и радиологију Србије. Пацијенти су најмање задовољни у КБЦ „Земун“ ($\bar{x}=3,64$), а затим у КЦС и КБЦ „Звездара“, (таб. 35). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима разноврсношћу болничке хране између анкетираних болница ($F=8,765$, $df=8$, $p=0.000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	346	3.84	0.99	472	3.89	1.09	480	3.86	0.99
КБЦ „Др Д. Мишовић“	64	3.86	0.97	77	4.09	0.98	60	4.00	1.07
КБЦ „Звездара“	112	3.73	1.00	109	3.97	0.97	117	3.92	0.98
КБЦ „Земун“	53	3.85	0.97	78	3.94	1.01	66	3.64	1.26
КБЦ „Бежанијска коса“	67	4.30	0.67	62	4.08	0.82	56	4.09	0.90
Инс. за КВБ „Дедиње“	59	4.19	0.92	77	4.25	0.85	77	4.78	0.48
Ин. за онк. и рад. Србије	66	4.24	0.77	67	4.24	0.89	49	4.20	0.76
Инс. за ОХБ „Бањица“	138	4.11	0.98	130	4.07	0.93	148	4.01	1.04
ВМА							352	3.97	1.01
УКУПНО	905	3.95	0.96	1072	3.99	1.01	1405	3.98	1.01

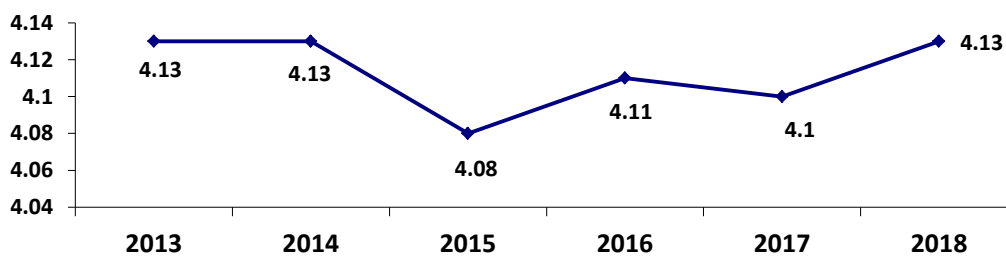
Одговарајућом дијетом на хируршким одељењима задовољно је око 81% пацијената, 13,8% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 5% испитаника (граф. 68).

Графикон 68: Задовољство испитаника одговарајућом дијетом (%)



Дијета коју су пацијенти добијали у болници је оцењена са просечном оценом 4,13, слично као и претходних година.

Графикон 69: Задовољство испитаника одговарајућом дијетом (просечна оцена)



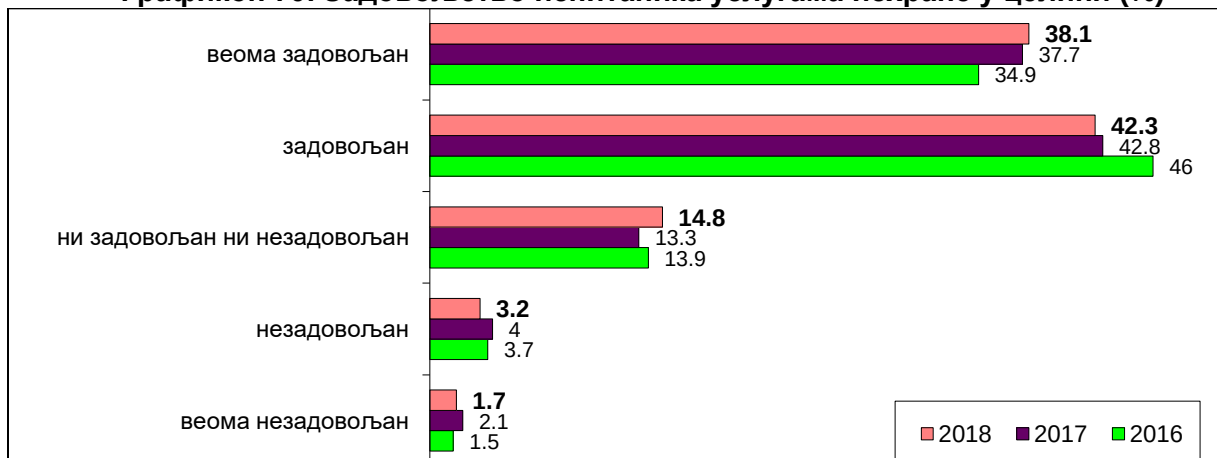
Одговарајућом дијетом током болничког боравка најзадовољнији су пацијенти у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ ($\bar{x}=4,67$). Пацијенти су најмање задовољни у КБЦ „Земун“ ($\bar{x}=4,0$), а затим у КЦС и КБЦ „Звездара“ (таб. 36). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника одговарајућом дијетом између анкетираних болница ($F=4,623$, $df=8$, $p=0.000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	321	4.02	0.86	453	3.98	1.03	461	4.05	0.88
КБЦ „Др Д. Мишовић“	63	3.95	0.91	78	4.23	0.80	56	4.11	0.97
КБЦ „Звездара“	111	3.89	0.98	106	4.10	0.86	113	4.06	0.83
КБЦ „Земун“	51	3.98	0.95	75	4.05	0.87	61	4.00	1.05
КБЦ „Бежанијска коса“	66	4.36	0.69	61	4.23	0.69	56	4.18	0.81
Инс. за КВБ „Дедиње“	56	4.18	0.86	73	4.27	0.84	75	4.67	0.53
Ин. за онк. и рад. Србије	60	4.42	0.70	61	4.38	0.71	44	4.23	0.74
Инс. за ОХБ „Бањица“	127	4.35	0.81	116	4.24	0.78	137	4.23	0.87
ВМА							319	4.08	0.95
УКУПНО	855	4.11	0.87	1023	4.10	0.92	1322	4.13	0.89

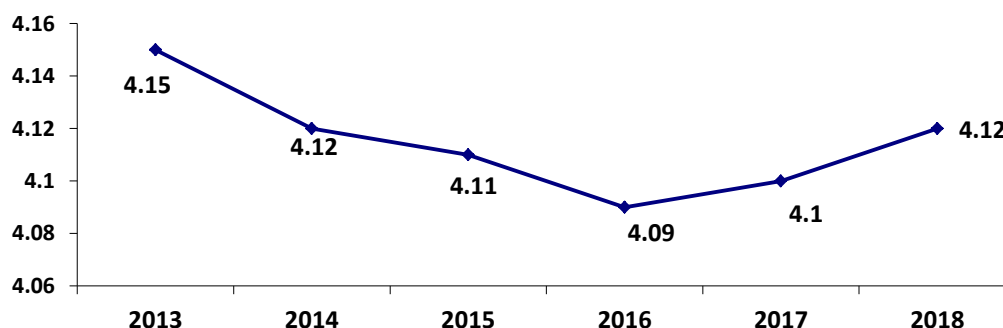
Услугама исхране у целини задовољно је 80,4% пацијената, 14,8% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 5% испитаника. Слично задовољство услугама исхране у целини бележи се и претходних година (граф. 70).

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



Болничка исхрана у целини је оцењена са просечном оценом 4,12, слично као и претходних година (графикон 71).

Графикон 71: Задовољство испитаника услугама исхране у целини (просечна оцена)



Услугама исхране у целини током боравка у болници најзадовољнији су пацијенти у Институту за КВБ „Дедиње“ ($\bar{x}=4,84$), Институту за онкологију и радиологију Србије и КБЦ „Бежанијска коса“. Пацијенти су најмање задовољни у КБЦ «Земун» ($\bar{x}=3,93$), а затим у ВМА и КБЦ „Звездара“ (таб. 37). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима услугама исхране у целини између анкетираних болница ($F=8,097$, $df=8$, $p=0.000$).

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

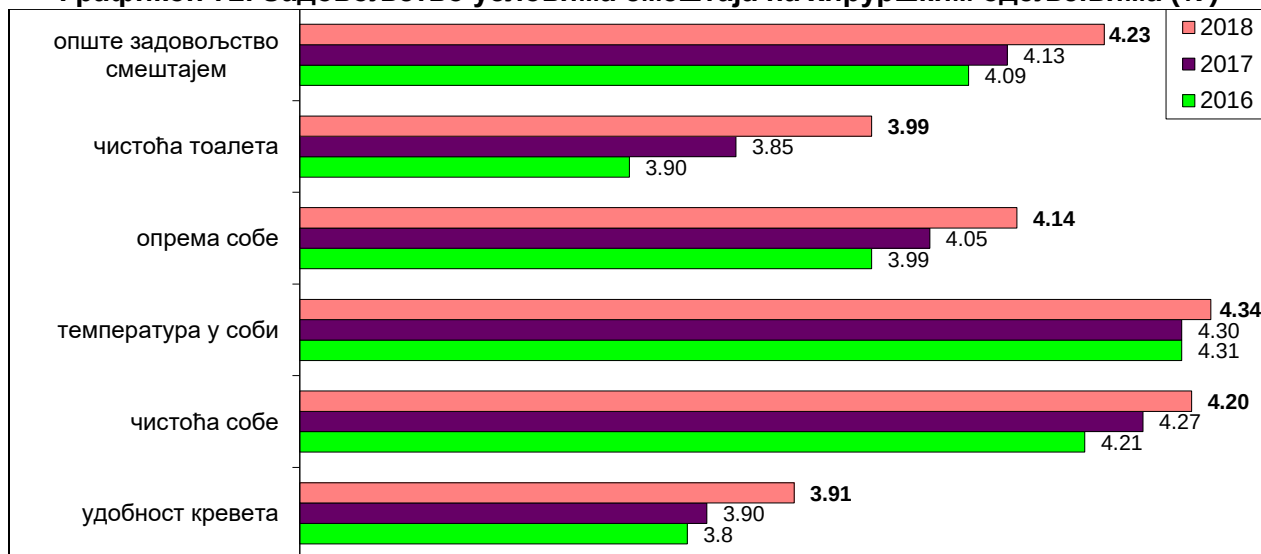
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	352	3.95	0.93	471	3.98	1.02	495	4.06	0.85
КБЦ „Др Д. Мишовић“	65	3.95	0.86	82	4.27	0.85	63	4.11	0.95
КБЦ „Звездара“	113	3.89	0.95	114	4.11	0.86	119	4.04	0.79
КБЦ „Земун“	55	3.98	0.93	82	4.05	0.97	68	3.93	1.08
КБЦ „Бежанијска коса“	68	4.29	0.60	63	4.21	0.70	55	4.20	0.83
Инс. за КВБ „Дедиње“	59	4.25	0.84	77	4.32	0.79	77	4.84	0.40

Ин. за онк. и рад. Србије	66	4.45	0.73	70	4.26	0.81	52	4.23	0.83
Инс. за ОХБ „Бањица“	137	4.36	0.70	130	4.18	0.82	153	4.20	0.90
ВМА							352	4.04	0.95
УКУПНО	915	4.09	0.88	1089	4.10	0.92	1434	4.12	0.89

ЗАДОВОЉСТВО УСЛОВИМА БОЛНИЧКОГ СМЕШТАЈА

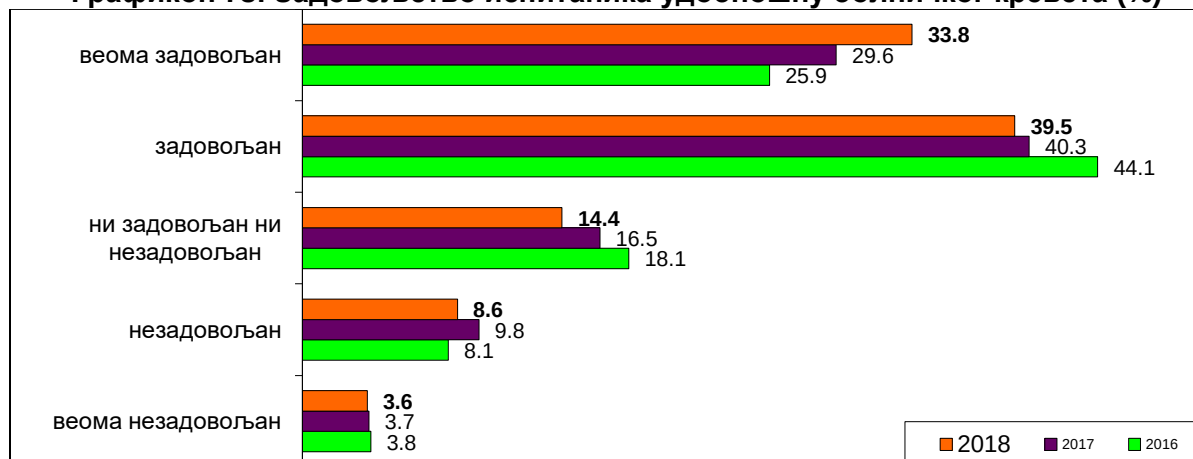
Оцењујући услове смештаја на хируршким одељењима пацијенти су најлошије оценили удобност болесничког кревета ($\bar{x}=3,91$) и чистоћу тоалета ($\bar{x}=3,99$), док су најбоље оцењени температура ($\bar{x}=4,34$) и чистоћа болесничке собе ($\bar{x}=4,32$). Сви аспекти болничког смештаја су оцењени нешто већим оценама у односу на претходну годину (граф. 72).

Графикон 72: Задовољство условима смештаја на хируршким одељењима ($\bar{x}$)



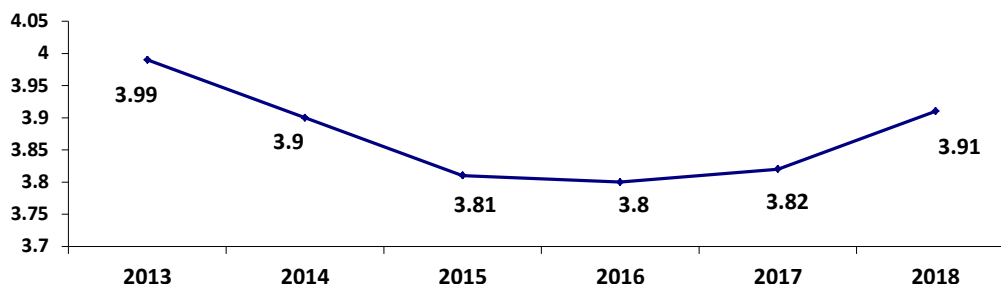
Удобност болничког кревета задовољавајућа је за 73,3% пацијената, 14,4% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 12,2% испитаника. У претходне две године испитаници су били незнатно незадовољнији удобношћу болничког кревета (граф. 73).

Графикон 73: Задовољство испитаника удобношћу болничког кревета (%)



Удобност болничких кревета је оцењена са просечном оценом 3,91, боље него претходне године (графикон 74).

Графикон 74: Задовољство испитаника удобношћу болничког кревета (просечна оцена)



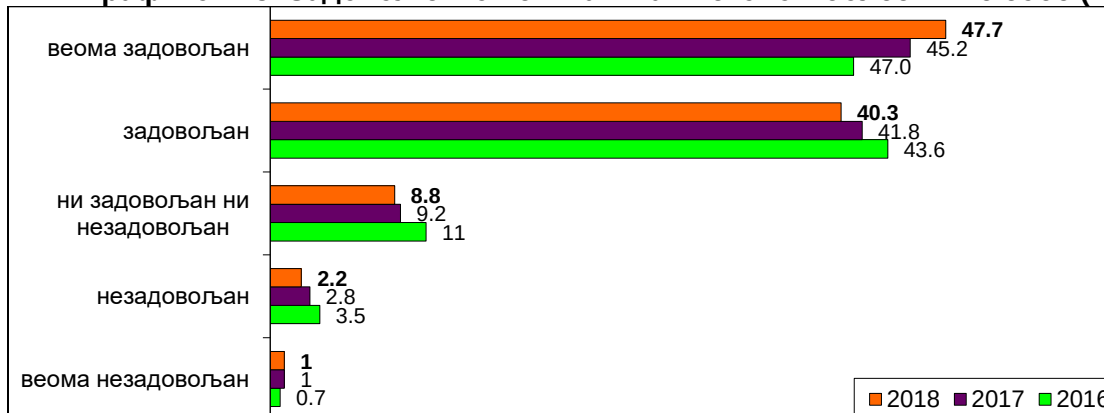
Удобност болничких кревета испитаници су најбоље оценили у Институту за КВБ „Дедиње“ ($\bar{x}=4,6$), као и прошле године. Болнички кревети су најнеудобнији у ВМА ($\bar{x}=3,77$) и КБЦ „Звездара“ (таб. 38). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима удобношћу болничких кревета између анкетираних болница ($F=9,062$, $df=8$, $p=0.000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	362	3.63	1.07	479	3.74	1.14	516	3.83	1.07
КБЦ „Др Д. Мишовић“	74	4.34	0.75	97	4.30	0.79	78	4.37	0.94
КБЦ „Звездара“	117	3.86	0.81	121	3.79	1.02	120	3.78	1.10
КБЦ „Земун“	54	4.04	0.80	84	3.81	1.06	66	3.88	1.13
КБЦ „Бежанијска коса“	69	3.45	1.14	65	3.92	0.92	58	4.10	0.81
Инс. за КВБ „Дедиње“	61	4.23	0.82	80	4.30	0.79	75	4.60	0.52
Ин. за онк. и рад. Србије	66	3.83	1.08	71	3.51	1.25	53	4.38	0.60
Инс. за ОХБ „Бањица“	138	3.80	1.14	131	3.64	1.05	155	3.85	1.14
ВМА							359	3.77	1.13
УКУПНО	941	3.80	1.03	1128	3.82	1.08	1480	3.91	1.07

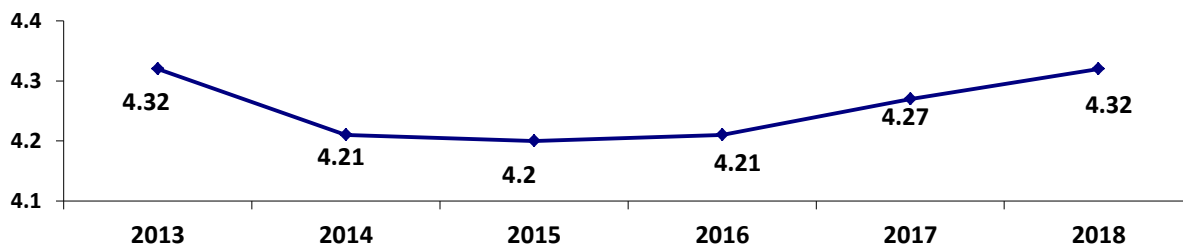
Чистоћа болесничке собе задовољавајућа је за 88% пацијената, 8,8% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 3,2% испитаника. Слично задовољство пацијената бележи се и претходних година (граф. 75).

Графикон 75: Задовољство испитаника чистоћом болесничке собе (%)



Чистоћа болесничке собе је оцењена са просечном оценом 4,32, незнатно боље у односу на претходне године (графикон 76).

Графикон 76: Задовољство испитаника чистоћом болесничке собе (просечна оцена)



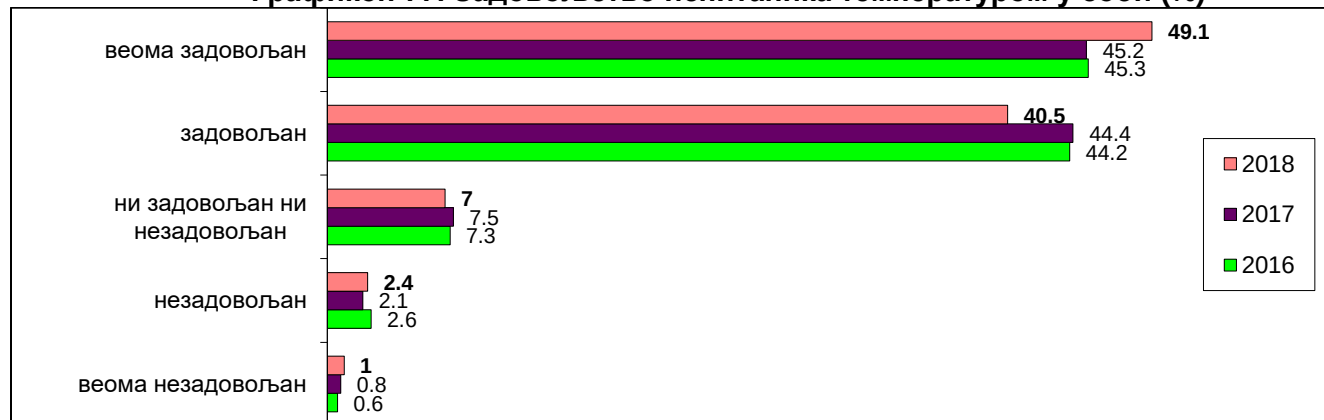
Чистоћа болесничке собе најбоље је оцењена у Институту за КВБ „Дедиње“ ($\bar{x}=4,86$) и Институту за онкологију и радиологију Србије. Пацијенти су најмање задовољни у КЦС ($\bar{x}=4,18$) и ВМА (таб. 39). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима чистоћом болесничке собе између анкетираних болница ($F=9,816$, $df=8$, $p=0.000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	359	4.03	0.91	480	4.13	0.93	509	4.18	0.87
КБЦ „Др Д. Мишовић“	76	4.50	0.66	97	4.43	0.69	78	4.53	0.88
КБЦ „Звездара“	116	4.03	0.88	121	4.29	0.75	122	4.28	0.78
КБЦ „Земун“	55	4.44	0.60	82	4.15	0.85	68	4.34	0.77
КБЦ „Бежанијска коса“	68	3.99	0.98	65	4.26	0.71	57	4.42	0.57
Инс. за КВБ „Дедиње“	58	4.48	0.66	80	4.54	0.64	76	4.86	0.35
Инс за онк. и рад. Србије	66	4.53	0.50	70	4.53	0.61	52	4.63	0.49
Инс. за ОХБ „Бањица“	140	4.41	0.62	130	4.46	0.60	153	4.48	0.74
ВМА							358	4.23	0.79
УКУПНО	938	4.21	0.83	1125	4.27	0.82	1473	4.32	0.80

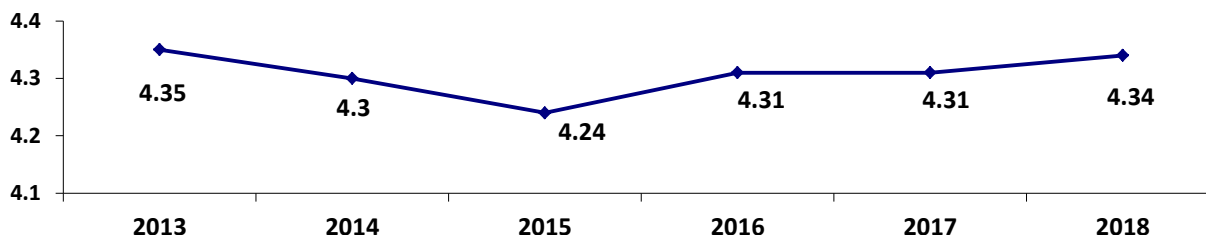
Температура болесничке собе задовољавајућа је за 89,6% пацијената, 7% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 3,4% испитаника. У претходне две године пацијенти су били незнатно незадовољнији температуром болесничке собе (граф. 77).

Графикон 77: Задовољство испитаника температуром у соби (%)



Температура у болесничкој соби је оцењена слично као и претходне године, са просечном оценом 4,34 (графикон 78).

Графикон 78: Задовољство испитаника температуром у соби (просечна оцена)



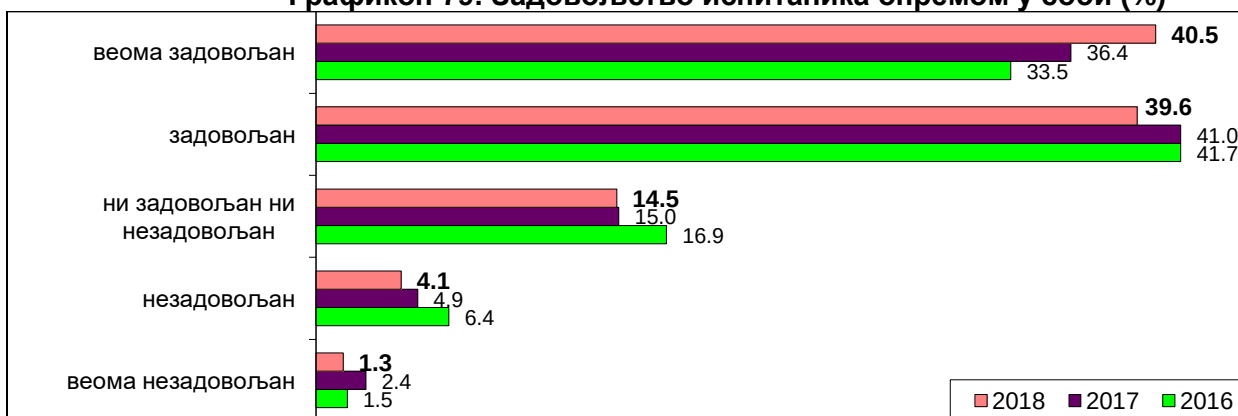
Температура у болесничкој соби најбоље је оцењена у Институту за КВБ „Дедиње“ ($\bar{x}=4,87$). Испитаници су најмање задовољни у ВМА ($\bar{x}=4,16$) и КЦС (таб. 40). За разлику од претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника температуром у болесничкој соби између анкетираних болница ($F=8,139$, $df=8$, $p=0.000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	362	4.17	0.83	473	4.22	0.87	507	4.31	0.76
КБЦ „Др Д. Мишовић“	76	4.57	0.62	97	4.40	0.66	78	4.55	0.75
КБЦ „Звездара“	117	4.34	0.67	121	4.36	0.63	118	4.36	0.71
КБЦ „Земун“	56	4.48	0.54	82	4.28	0.72	69	4.41	0.69
КБЦ „Бежанијска коса“	68	4.13	0.96	64	4.38	0.63	57	4.40	0.56
Инс. за КВБ „Дедиње“	62	4.39	0.75	80	4.46	0.69	76	4.87	0.34
Инс. за онк. и рад. Србије	66	4.42	0.79	70	4.41	0.65	52	4.56	0.54
Инс. за ОХБ „Бањица“	141	4.43	0.65	128	4.36	0.70	154	4.36	0.88
ВМА							359	4.16	0.91
УКУПНО	948	4.31	0.77	1115	4.31	0.77	1470	4.34	0.79

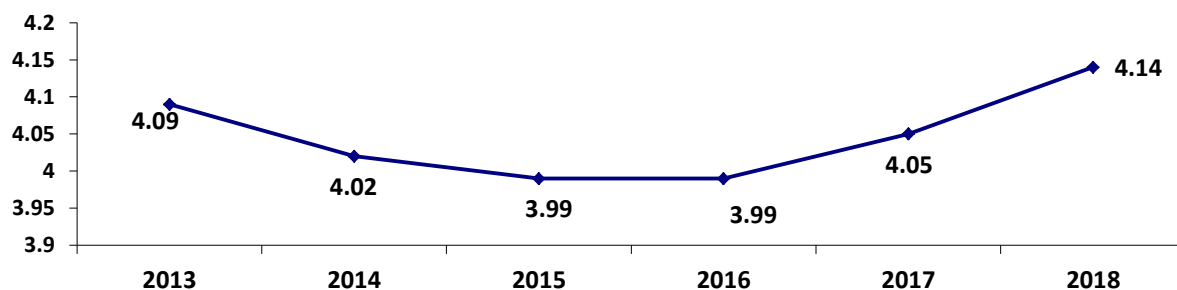
Опрема болесничке собе задовољавајућа је за 80% пацијената, 14,5% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 5,4% испитаника. У претходним годинама пацијенти су били слично задовољни опремом болесничких соба (граф. 79).

Графикон 79: Задовољство испитаника опремом у соби (%)



Опрема болесничке собе је оцењена са просечном оценом 4,14, што је највећа оцена у посматраном периоду (графикон 80).

Графикон 80: Задовољство испитаника опремом у соби (просечна оцена)



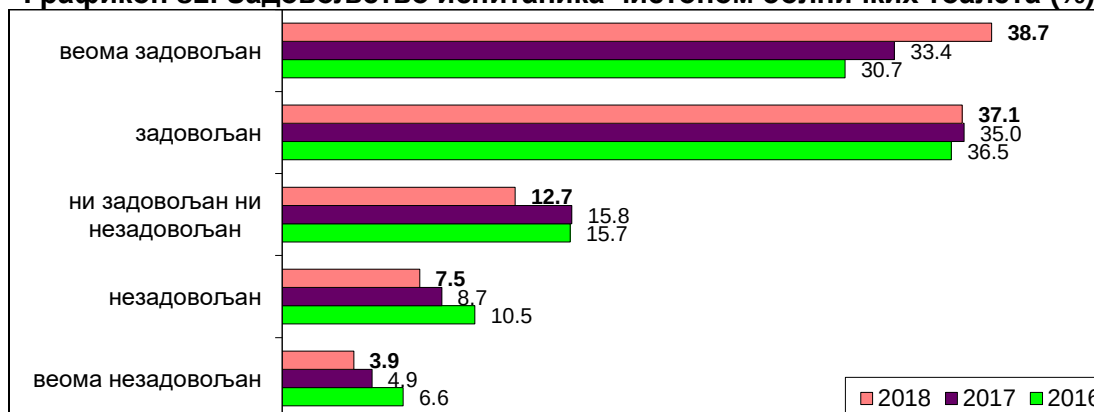
Опремом болесничке собе пацијенти су најзадовољнији у Институту за КВБ „Дедиње“ ($\bar{x}=4,89$) и КБЦ „Др Д. Мишовић“. Испитаници су најмање задовољни у КБЦ „Звездара“ ($\bar{x}=3,88$) и КЦС (таб. 41). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника опремом у болесничкој соби између анкетираних болница ($F=11,923$, $df=8$, $p=0.000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	360	3.85	0.99	468	3.93	1.07	500	4.01	0.93
КБЦ „Др Д. Мишовић“	77	4.40	0.77	94	4.39	0.68	78	4.45	0.83
КБЦ „Звездара“	117	3.92	0.90	115	4.04	0.84	119	3.88	1.05
КБЦ „Земун“	53	4.04	0.88	81	3.77	1.08	66	4.09	1.06
КБЦ „Бежанијска коса“	69	3.87	0.92	63	4.11	0.81	56	4.29	0.62
Инс. за КВБ „Дедиње“	60	4.38	0.83	80	4.40	0.69	76	4.89	0.31
Ин. за онк. и рад. Србије	64	4.09	0.90	70	4.27	0.74	50	4.44	0.64
Инс. за ОХБ „Бањица“	140	4.04	0.95	131	4.04	0.92	149	4.09	1.00
ВМА							359	4.14	0.78
УКУПНО	940	3.99	0.95	1102	4.05	0.96	1453	4.14	0.90

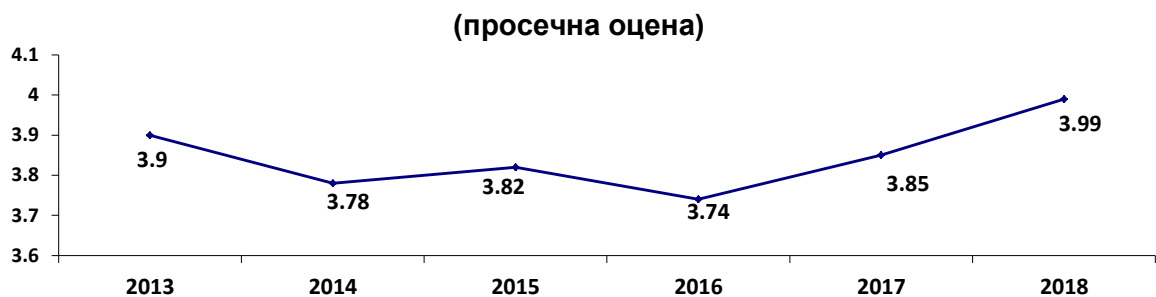
Чистоћа болничких тоалета је задовољавајућа за 76% пацијената, око 13% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 11,4% испитаника. У претходним годинама пацијенти су слично оценили чистоћу болничких тоалета (граф. 81).

Графикон 81: Задовољство испитаника чистоћом болничких тоалета (%)



Чистоћа болничких тоалета је оцењена са просечном оценом 3,99, што је највећа оцена у посматраном периоду (графикон 82).

Графикон 82: Задовољство испитаника чистоћом болничких тоалета



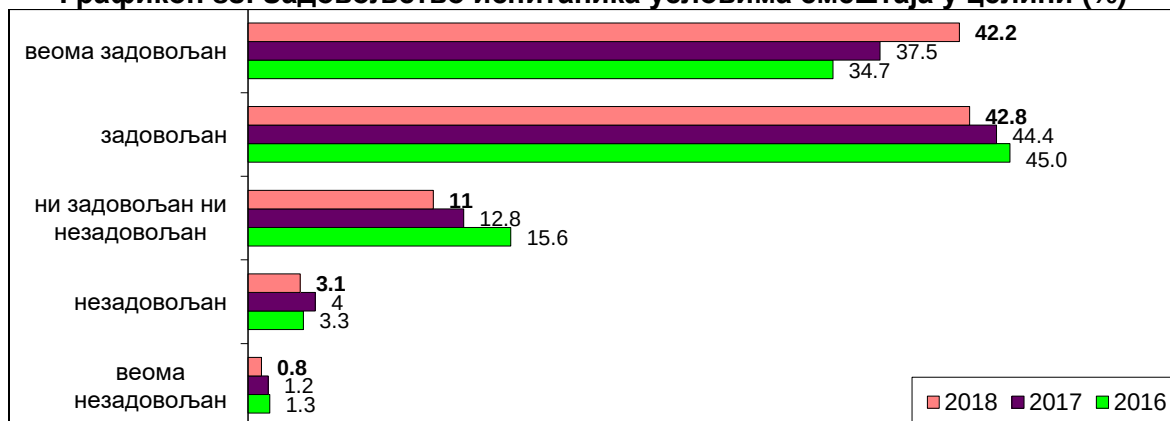
Чистоћом тоалета најзадовољнији су пацијенти у Институту за КВБ „Дедиње“ ($\bar{x}=4,8$) и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ ($\bar{x}=4,45$). Испитаници су најмање задовољни у КЦС ($\bar{x}=3,69$) и КБЦ „Земун“ (таб. 42). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима чистоћом тоалета између анкетираних болница ($F=13,925$, $df=8$, $p=0.000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	358	3.48	1.28	473	3.71	1.23	508	3.69	1.22
КБЦ „Др Д. Мишовић“	77	4.34	0.85	97	4.33	0.80	77	4.45	0.85
КБЦ „Звездара“	118	3.60	1.24	119	3.86	1.04	120	4.03	1.00
КБЦ „Земун“	54	4.07	0.93	81	3.68	1.06	68	3.96	1.07
КБЦ „Бежанијска коса“	69	3.77	1.06	64	3.84	1.00	56	4.14	0.86
Инс. за КВБ „Дедиње“	60	4.23	0.93	80	4.34	0.76	76	4.80	0.46
Ин. за онк. и рад. Србије	66	3.47	1.28	70	3.51	1.28	52	4.08	0.93
Инс. за ОХБ „Бањица“	139	3.98	1.02	130	4.00	1.01	149	4.18	1.01
ВМА							354	4.03	0.97
УКУПНО	941	3.74	1.19	1114	3.85	1.12	1460	3.99	1.08

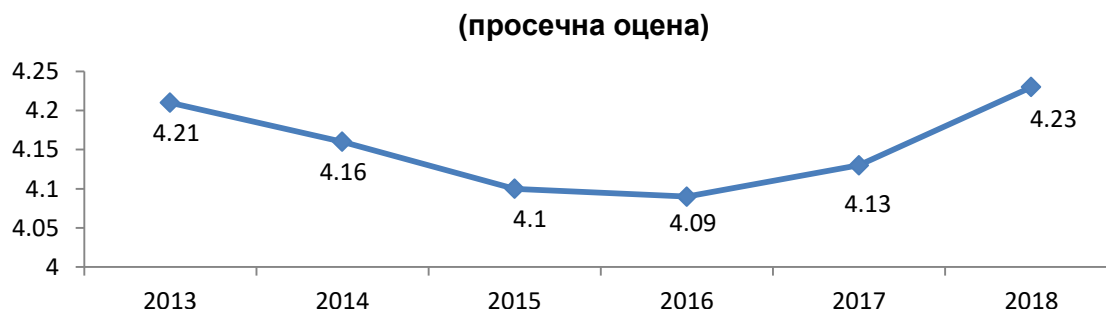
Услови болничког смештаја у целини задовољавајући су за 85% пацијената, 11% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 4% испитаника. У претходне две године пацијенти су били слично задовољни условима болничког смештаја у целини (граф. 83).

Графикон 83: Задовољство испитаника условима смештаја у целини (%)



Услови болничког смештаја у целини су оцењени са просечном оценом 4,23, што је највећа оцена у посматраном периоду (графикон 84).

Графикон 84: Задовољство испитаника условима смештаја у целини



Болничким смештајем у целини најзадовољнији су пацијенти у Институту за КВБ „Дедиње“ ($\bar{x}=4,86$) и КБЦ „Др Д. Мишовић“, ($\bar{x}=4,55$), док су најмање задовољни у КБЦ „Звездара“ ($\bar{x}=4,07$) и КЦС (таб. 43). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима болничким смештајем између анкетираних болница ($F=11,220$, $df=8$, $p=0.000$).

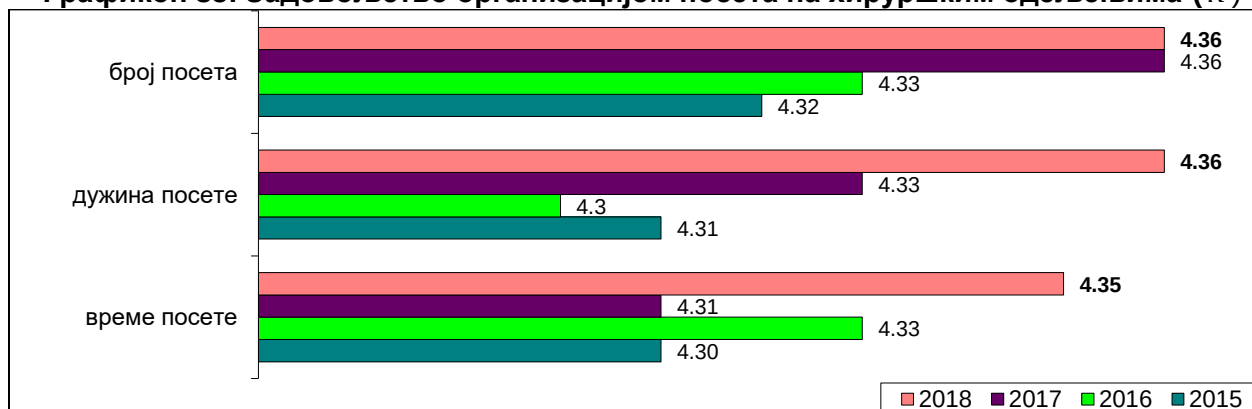
Табела 43: Опште задовољство смештајем - просечна оцена ($\bar{x}$)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	363	3.87	0.94	478	4.01	0.97	511	4.09	0.86
КБЦ „Др Д. Мишовић“	76	4.55	0.64	97	4.42	0.59	78	4.55	0.71
КБЦ „Звездара“	116	4.14	0.70	121	4.16	0.83	121	4.07	0.85
КБЦ „Земун“	56	4.29	0.65	84	3.93	0.99	70	4.16	0.90
КБЦ „Бежанијска коса“	70	4.00	0.93	64	4.16	0.84	57	4.39	0.56
Инс. за КВБ „Дедиње“	62	4.37	0.81	79	4.44	0.61	76	4.86	0.39
Инс. за онк. и рад. Србије	67	4.15	0.74	71	4.14	0.83	52	4.50	0.58
Инс. за ОХБ „Бањица“	140	4.16	0.82	131	4.25	0.66	153	4.29	0.85
ВМА							359	4.19	0.80
УКУПНО	950	4.09	0.86	1125	4.13	0.87	1477	4.23	0.82

ОРГАНИЗАЦИЈА ПОСЕТА БОЛЕСНИКУ

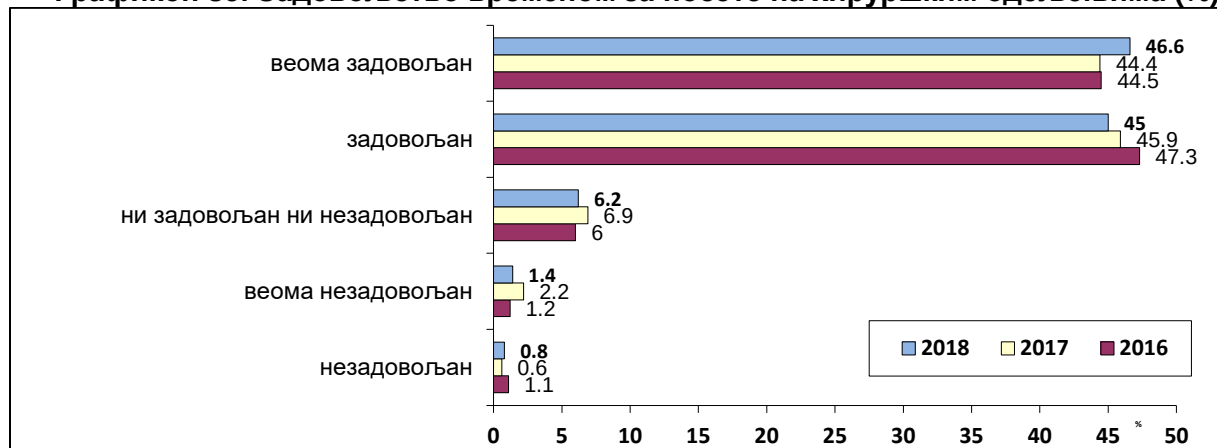
Број посета ($\bar{x}=4,36$), дужина посета ($\bar{x}=4,36$) и време за посете болеснику ($\bar{x}=4,35$) су слично оцењени као у претходним годинама (граф. 85).

Графикон 85: Задовољство организацијом посета на хируршким одељењима- ($\bar{x}$)



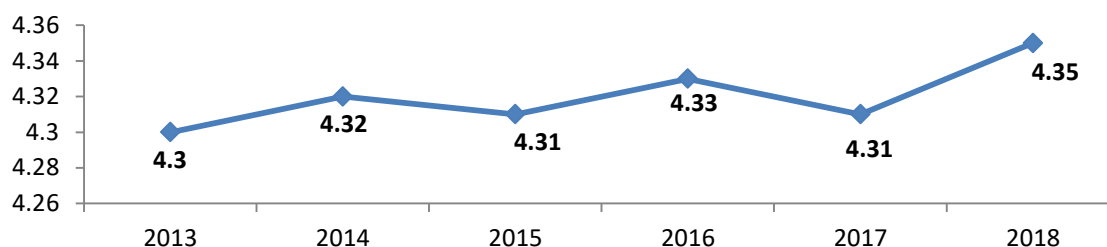
Временом за посете задовољно је око 92% пацијената, 6,2% је ни задовољно ни незадовољно, док је незадовољних 2,2% (графикон 86).

Графикон 86: Задовољство временом за посете на хируршким одељењима (%)



Време за посете болеснику је оцењено са просечном оценом 4,35, незнатно већом него претходних година (графикон 87).

Графикон 87: Задовољство временом за посете на хируршким одељењима (просечна оцена)



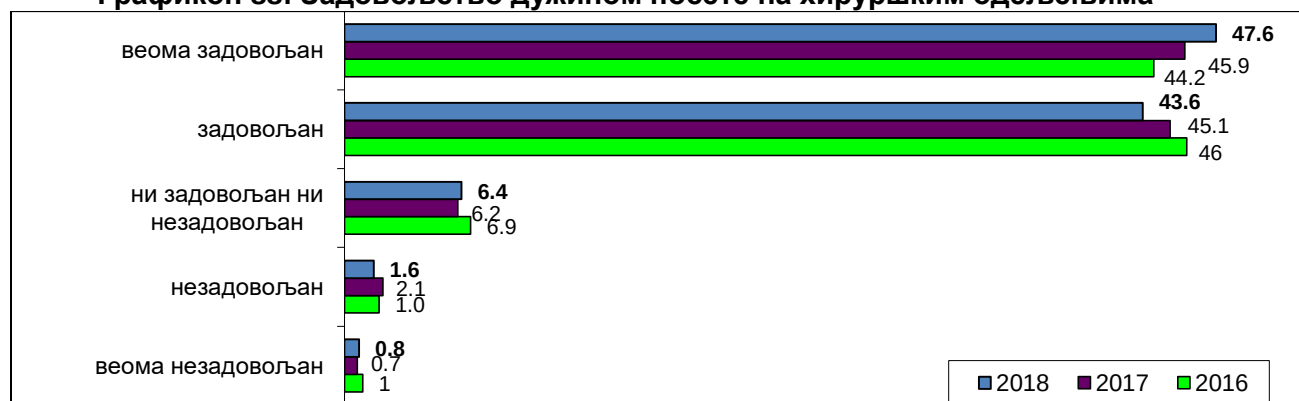
Временом за посете болеснику најзадовољнији су пацијенти у Институту за КВБ „Дедиње“ ($\bar{x}=4,74$) и Институту за онкологију и радиологију Србије ($\bar{x}=4,57$). Испитаници су најмање задовољни у ВМА ($\bar{x}=4,23$) и КЦС (таб. 44). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника временом за посете између анкетираних болница ($F=5,620$, $df=8$, $p=0.000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	360	4.20	0.80	478	4.25	0.82	508	4.31	0.76
КБЦ „Др Д. Мишовић“	70	4.46	0.61	84	4.39	0.62	67	4.49	0.68
КБЦ „Звездара“	115	4.42	0.58	118	4.35	0.73	122	4.42	0.60
КБЦ „Земун“	55	4.44	0.74	83	4.16	0.79	67	4.39	0.63
КБЦ „Бежанијска коса“	69	4.52	0.56	64	4.39	0.66	56	4.50	0.60
Инс. за КВБ „Дедиње“	63	4.44	0.69	77	4.56	0.53	76	4.74	0.44
Ин. за онк. и рад. Србије	67	4.55	0.70	69	4.49	0.68	53	4.57	0.60
Инс. за ОХБ „Бањица“	141	4.24	0.76	132	4.29	0.66	156	4.33	0.81
ВМА							349	4.23	0.77
УКУПНО	940	4.33	0.73	1105	4.31	0.75	1454	4.35	0.73

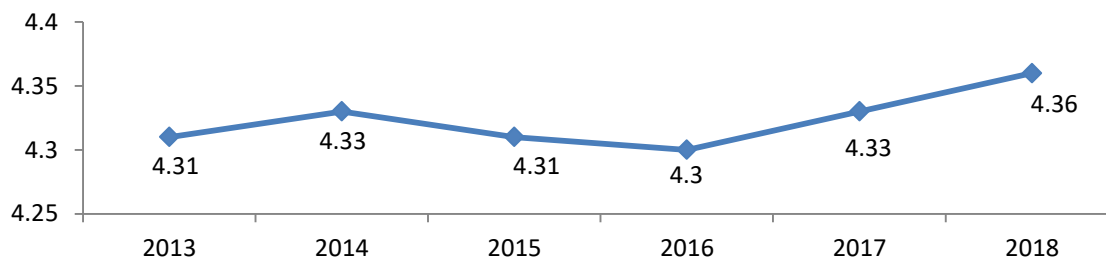
Дужином посете задовољно је 91% испитаника, 6,4% је ни задовољно ни незадовољно, док је незадовољних 2,4% (графикон 88).

Графикон 88: Задовољство дужином посете на хируршким одељењима



Дужина посета је оцењена са просечном оценом 4,36, незнатно већом него претходних година (графикон 89).

Графикон 89: Задовољство дужином посета на хируршким одељењима (просечна оцена)



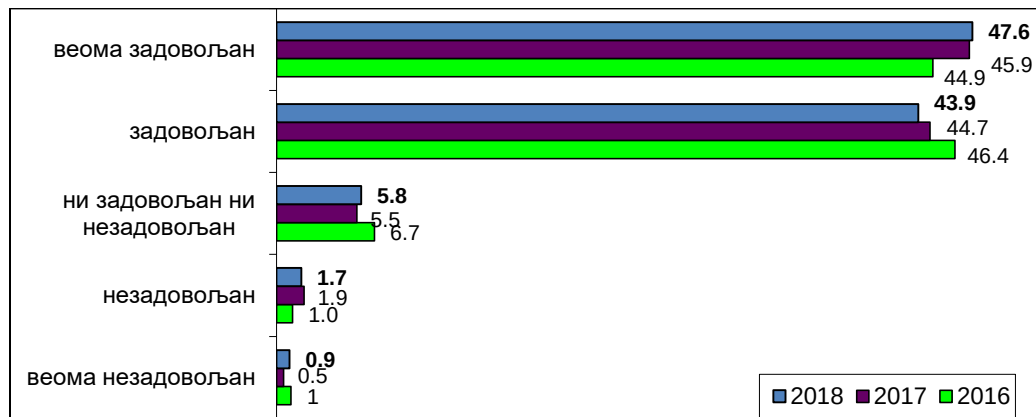
Дужином посета најзадовољнији су пацијенти у Институту за КВБ „Дедиње“ ($\bar{x}=4,79$) и Институту за онкологију и радиологију Србије ($\bar{x}=4,55$). Пацијенти су најмање задовољни у ВМА ($\bar{x}=4,26$) и КЦС (таб. 45). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима дужином посета између анкетираних болница ($F=5,716$, $df=8$, $p=0.000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	356	4.14	0.86	475	4.28	0.81	496	4.29	0.78
КБЦ „Др Д. Мишовић“	69	4.48	0.61	85	4.38	0.69	67	4.45	0.78
КБЦ „Звездара“	114	4.40	0.59	116	4.39	0.74	121	4.41	0.59
КБЦ „Земун“	54	4.35	0.87	83	4.13	0.79	67	4.45	0.58
КБЦ „Бежанијска коса“	68	4.53	0.59	64	4.36	0.70	56	4.48	0.60
Инс. за КВБ „Дедиње“	61	4.44	0.62	78	4.55	0.55	76	4.79	0.41
Инс. за онк. и рад. Србије	65	4.55	0.69	69	4.48	0.72	51	4.55	0.64
Инс. за ОХБ „Бањица“	141	4.26	0.72	130	4.36	0.63	151	4.36	0.79
ВМА							345	4.26	0.77
УКУПНО	928	4.30	0.76	1100	4.33	0.75	1430	4.36	0.74

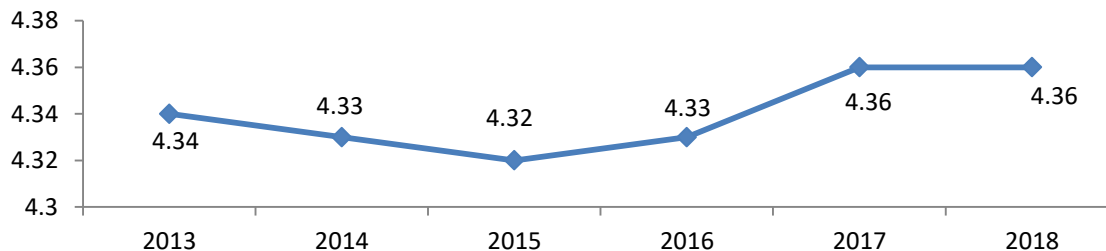
Бројем посета задовољно је 91,5% пацијената, 5,8% је ни задовољно ни незадовољно, док је незадовољних 2,6% (графикон 90).

Графикон 90: Задовољство бројем посета на хируршким одељењима (%)



Број посета је оцењен са просечном оценом 4,36, као и претходне године (графикон 91).

Графикон 91: Задовољство бројем посета на хируршким одељењима (просечна оцена)



Бројем посета болеснику најзадовољнији су пацијенти у Институту за КВБ „Дедиње“ ($\bar{x}=4,8$) и у Институту за онкологију и радиологију Србије. Пацијенти су најмање задовољни у ВМА ($\bar{x}=4,21$) и КЦС. Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима бројем посета између анкетираних болница ($F=6,441$, $df=8$, $p=0.000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	356	4.19	0.81	472	4.31	0.79	499	4.32	0.76
КБЦ „Др Д. Мишовић“	69	4.49	0.61	85	4.46	0.61	66	4.44	0.79
КБЦ „Звездара“	116	4.41	0.58	116	4.41	0.74	120	4.38	0.66
КБЦ „Земун“	54	4.35	0.89	81	4.17	0.79	68	4.43	0.65
КБЦ „Бежанијска коса“	67	4.49	0.59	64	4.39	0.66	57	4.47	0.60
Инс. за КВБ „Дедиње“	61	4.52	0.54	78	4.58	0.57	76	4.80	0.40
Ин. за онк. и рад. Србије	65	4.57	0.66	68	4.54	0.58	51	4.57	0.61
Инс. за ОХБ „Бањица“	141	4.28	0.71	131	4.34	0.63	152	4.40	0.73
ВМА							347	4.21	0.82
УКУПНО	929	4.33	0.73	1095	4.36	0.72	1436	4.36	0.75

ПРАВА И ДУЖНОСТИ ПАЦИЈЕНАТА ТОКОМ БОЛНИЧКОГ ЛЕЧЕЊА

Са правом да дају сагласност на предложену процедуру упознато је 93,3% пацијената лечених на хируршким одељењима, слично као и претходне године (када није била укључена ВМА). Најмање пацијената је са овим правом упознато у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (90,5%) и КБЦ „Земун“, а највише у Институту за онкологију и радиологију Србије, 100% (таб. 47). У 2018.

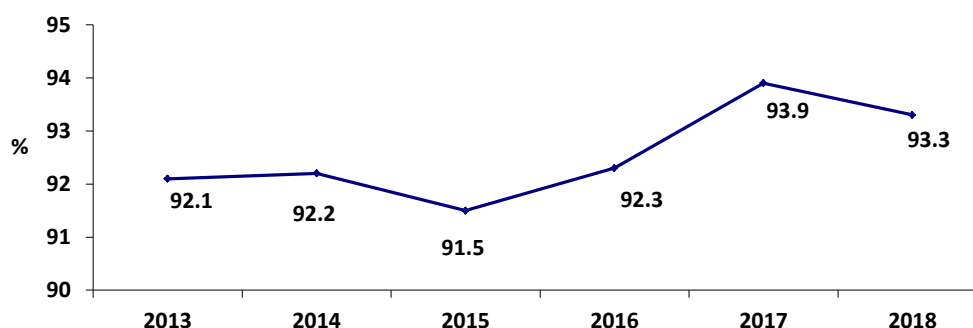
години, за разлику од претходне године, не постоји статистички значајна разлика између анкетираних болница ($N=13,796$, $df=8$, $p=0.087$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017					2018				
	ДА		НЕ		укупно	ДА		НЕ		укупно
	број	%	број	%		број	%	број	%	
КЦС	432	93.3	31	6.7	463	471	92.7	37	7.3	508
КБЦ „Др Д. Мишовић“	88	94.6	5	5.4	93	67	90.5	7	9.5	74
КБЦ „Звездара“	108	95.6	5	4.4	113	111	96.5	4	3.5	115
КБЦ „Земун“	60	83.3	12	16.7	72	58	90.6	6	9.4	64
КБЦ „Бежанијска коса“	62	100	0		62	51	94.4	3	5.6	54
Инс. за КВБ „Дедиње“	75	94.9	4	5.1	79	76	98.7	1	1.3	77
Инс. за онк. и рад. Србије	64	98.5	1	1.5	65	48	100	0		48
Инс. за ОХБ „Бањица“	120	93.8	8	6.2	128	129	94.9	7	5.1	136
ВМА						313	91.3	30	8.7	343
УКУПНО	1009	93.9	66	6.1	1075	1324	93.3	95	6.7	1419

Проценат пацијената који су упознати са правом на сагласност на предложену процедуру се повећава у посматраном периоду (графикон 92).

Графикон 92: Проценат пацијената који су упознати са правом на сагласност на предложену процедуру



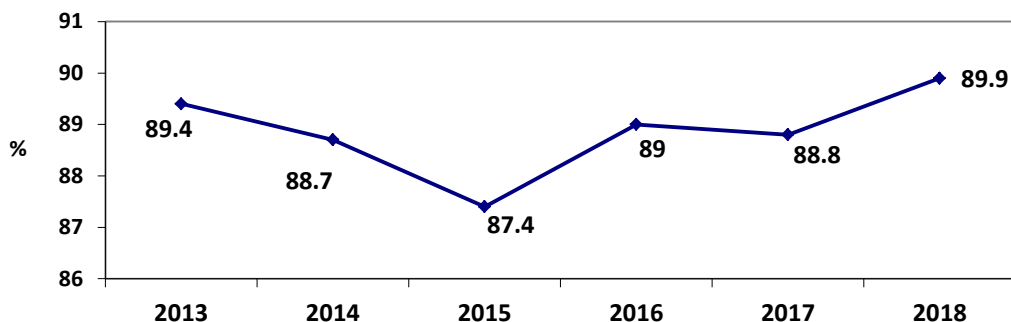
Са дужностима на одељењу у 2018. години упознато је 89,9% пацијената од укупног броја лечених на хируршким одељењима, слично као и претходне године. Најмање пацијената упознато је са својим дужностима на одељењу у КБЦ „Земун“ (81%) и у КЦС. У Институту за онкологију и радиологију Србије је највише пацијената упознато са својим дужностима на одељењу, као и претходне године (таб. 48). У 2018. години, као и у претходној години, постоји статистички значајна разлика ($\chi^2=27,008$, $df=8$, $p=0.001$), између анкетираних болница.

Табела 48: Пацијент је упознат са дужностима на одељењу

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017					2018				
	ДА		НЕ		укупно	ДА		НЕ		укупно
	број	%	број	%		број	%	број	%	
КЦС	402	86.8	61	13.2	463	442	87.0	66	13.0	508
КБЦ „Др Д. Мишовић“	72	80.9	17	19.1	89	63	90.0	7	10.0	70
КБЦ „Звездара“	96	89.7	11	10.3	107	103	91.2	10	8.8	113
КБЦ „Земун“	57	80.3	14	19.7	71	51	81.0	12	19.0	63
КБЦ „Бежанијска коса“	60	96.8	2	3.2	62	53	96.4	2	3.6	55
Инс. за КВБ „Дедиње“	69	93.2	5	6.8	74	74	98.7	1	1.3	75
Инс. за онк. и рад. Србије	62	96.9	2	3.1	64	50	100.0	0		50
Инс. за ОХБ „Бањица“	122	94.6	7	5.4	129	130	93.5	9	6.5	139
ВМА						308	89.5	36	10.5	344
УКУПНО	940	88.8	119	11.2	1059	1274	89.9	143	10.1	1417

Проценат пацијената који су упознати са својим дужностима на одељењу је уједначен (око 89%) у посматраном периоду (графикон 93).

Графикон 93: Проценат пацијената који су упознати са дужностима на одељењу



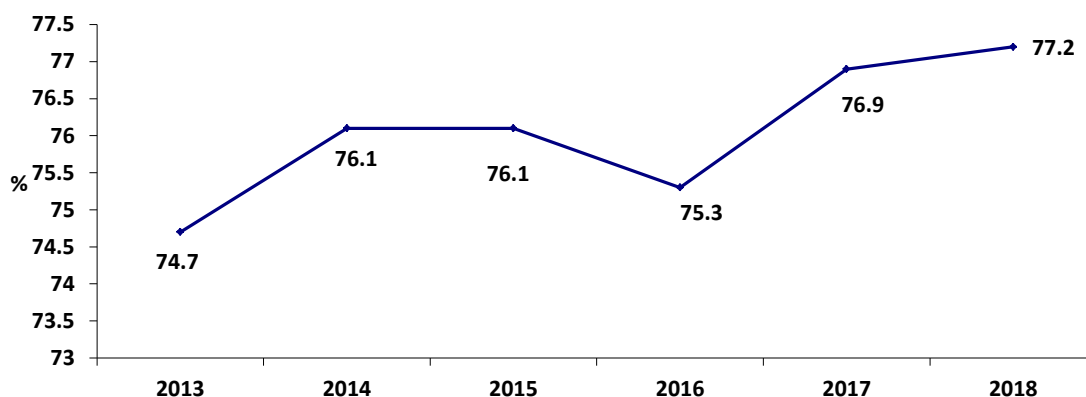
Са **начином приговора или жалбе** у случају незадовољства упознато је око 77% пацијената, лечених на хируршким одељењима, као и претходне године. О начину приговора највише знају пацијенти у Институту за КВБ „Дедиње“ (93%) и Институту „Бањица“ (82%). Са начином приговора или жалбе најмање су упознати пацијенти у КБЦ „Земун“ (71%), а затим у КЦС и ВМА (таб. 49). У 2018. години, за разлику од претходне године, постоји статистички значајна разлика између анкетираних болница ($\chi^2=16,896$, $df=8$, $p=0.031$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017					2018.				
	ДА		НЕ		укупно	ДА		НЕ		укупно
	број	%	број	%		број	%	број	%	
КЦС	332	74.4	114	25.6	446	370	74.4	127	25.6	497
КБЦ „Др Д. Мишовић“	62	73.8	22	26.2	84	56	78.9	15	21.1	71
КБЦ „Звездара“	82	76.6	25	23.4	107	90	80.4	22	19.6	112
КБЦ „Земун“	50	72.5	19	27.5	69	45	71.4	18	28.6	63
КБЦ „Бежанијска коса“	49	83.1	10	16.9	59	44	80.0	11	20.0	55
Инс. за КВБ „Дедиње“	61	85.8	10	14.1	71	67	93.1	5	6.9	72
Инс. за онк. и рад. Србије	47	77	14	23	61	35	76.1	11	23.9	46
Инс. за ОХБ „Бањица“	104	82.5	22	17.5	126	105	82.0	23	18.0	128
ВМА						256	75.5	83	24.5	339
УКУПНО	787	76.9	236	23.1	1023	1068	77.2	315	22.8	1383

Проценат пацијената који су упознати са начином приговора у случају незадовољства у 2018. години је нешто већи у односу на претходне године (графикон 94).

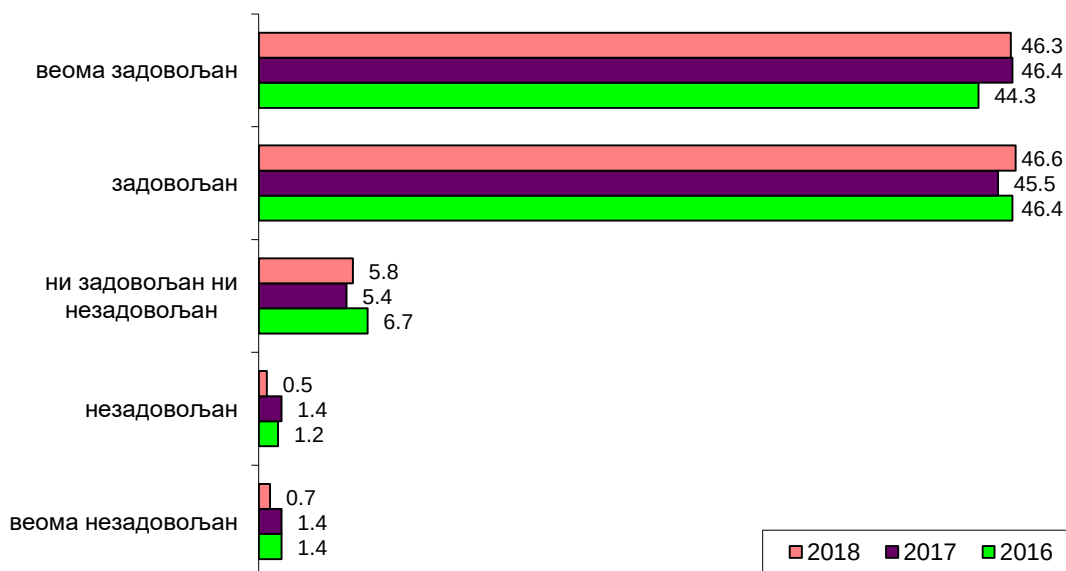
Графикон 94: Проценат пацијената који су упознати са начином приговора у случају незадовољства



ЗАДОВОЉСТВО ПАЦИЈЕНАТА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ У ЦЕЛИНИ

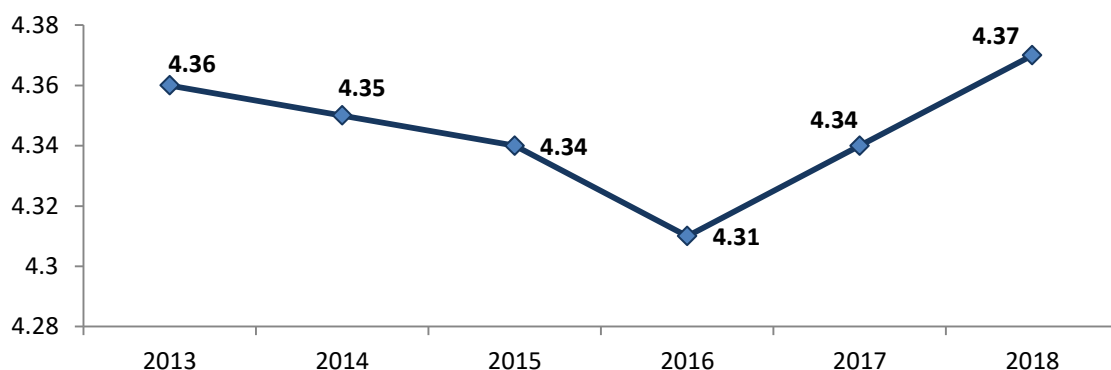
Болничким лечењем у целини на хируршким одељењима задовољно је 93% пацијената, 5,8% су ни задовољни ни незадовољни, док је незадовољно само 1,2% (8 незадовољних и 11 веома незадовољних пацијената). Слично је задовољство пацијената и у претходним годинама (граф. 95).

Графикон 95: Задовољство испитаника болничким лечењем у целини на хируршким одељењима (%)



Просечна оцена задовољства болничким лечењем је висока ($\bar{x}=4,37$) и незнатно већа у односу на претходне године (графикон 96).

Графикон 96: Задовољство испитаника болничким лечењем у целини на хируршким одељењима (просечна оцена)



Болничким лечењем у целини на хируршким одељењима најзадовољнији су пацијенти у Институту за КВБ „Дедиње“ ($\bar{x}=4,86$), а затим у Институту за онкологију и радиологију Србије ($\bar{x}=4,5$) и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ и а најмање су задовољни пацијенти у ВМА (4,27), КБЦ „Звездара“ (4,31) и КБЦ „Земун“ (таб. 50). Као и ранијих година, постоји статистички високо значајна разлика ($F=6,488$, $df=8$, $p=0.000$), у задовољству испитаника болничким лечењем у целини на хируршким одељењима између анкетираних болница.

У односу на претходну годину задовољство болничким лечењем у целини је оцењено незнатно мањим оценама у КБЦ „Др Д. Мишовић“, КБЦ „Звездара“ и Институту за онкологију и радиологију Србије, док су у осталим болницама веће оцене.

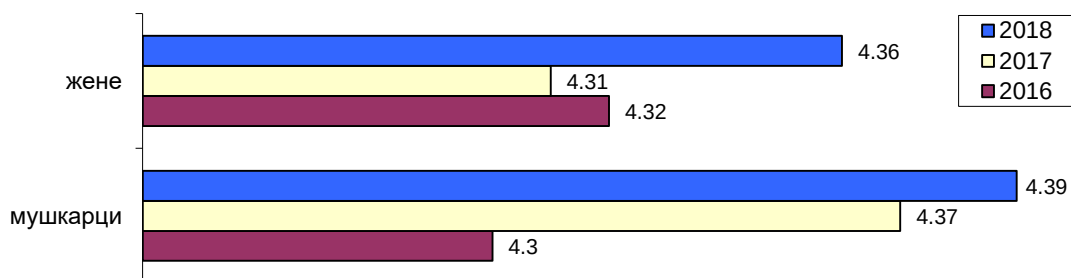
Табела 50: Просечна оцена задовољства болничким лечењем у целини на хируршким одељењима

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	368	4.17	0.81	480	4.22	0.83	530	4.35	0.69
КБЦ „Др Д. Мишовић“	79	4.54	0.69	95	4.56	0.65	76	4.43	0.90
КБЦ „Звездара“	118	4.42	0.70	121	4.40	0.75	121	4.31	0.68
КБЦ „Земун“	54	4.39	0.49	85	4.26	0.77	65	4.34	0.67
КБЦ „Бежанијска коса“	69	4.41	0.79	65	4.32	0.71	57	4.42	0.60
Инс. за КВБ „Дедиње“	62	4.34	0.85	84	4.63	0.58	77	4.86	0.35
Ин. за онк. и рад. Србије	67	4.46	0.75	70	4.56	0.61	54	4.50	0.69
Инс. за ОХБ „Бањица“	144	4.30	0.72	137	4.31	0.70	157	4.39	0.66
ВМА							354	4.27	0.67
УКУПНО	961	4.31	0.77	1137	4.34	0.77	1491	4.37	0.69

СТЕПЕН ЗАВИСНОСТИ КАРАКТЕРИСТИКА ИСПИТАНИКА И ЗАДОВОЉСТВА

У 2018. години мушкарци су своје задовољство болничким лечењем оценили већом просечном оценом ($\bar{x}=4,39$) у односу на жене ($\bar{x}=4,36$), (граф. 97). Међутим, у односу на опште задовољство корисника болничком здравственом заштитом на хируршким одељењима не постоји статистички значајна разлика према **полу пацијената**, као ни претходне године ($H=0,420$, $df=1$, $p=0,517$).

Графикон 97: Просечна оцена задовољства у односу на пол испитаника



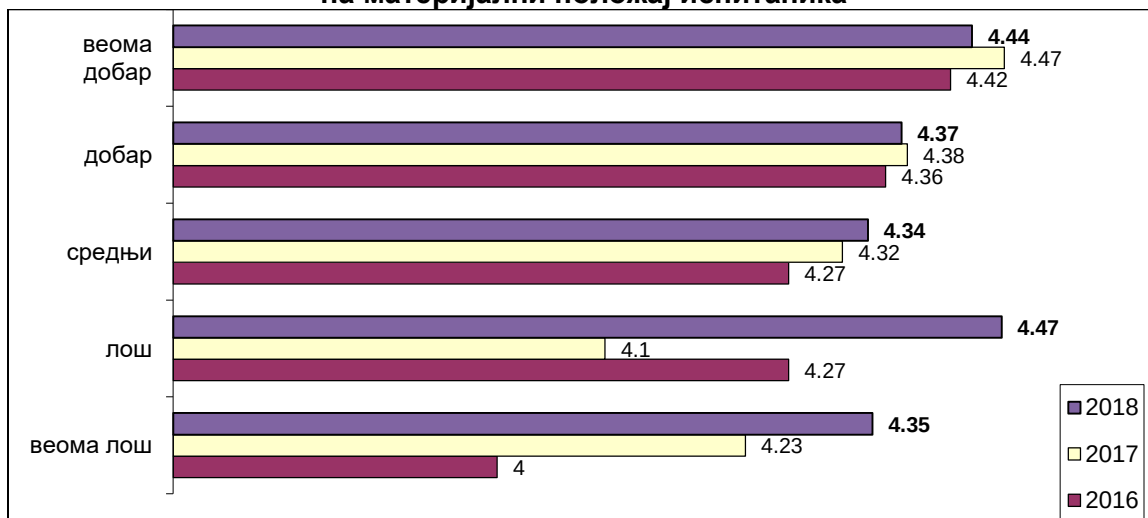
У односу на **школску спрему корисника** у 2018. години најмање су задовољни пацијенти са високом и вишом стручном спремом ($\bar{x}=4,35$), а највише су задовољни пацијенти са незавршеном основном школом ($\bar{x}=4,63$), као и са основном школом (граф. 98). Као и претходне године, не постоји статистички значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом између испитаника различите школске спреме ($N=7,641$, $df=3$, $p=0.054$).

Графикон 98: Просечна оцена задовољства у односу на школску спрему испитаника



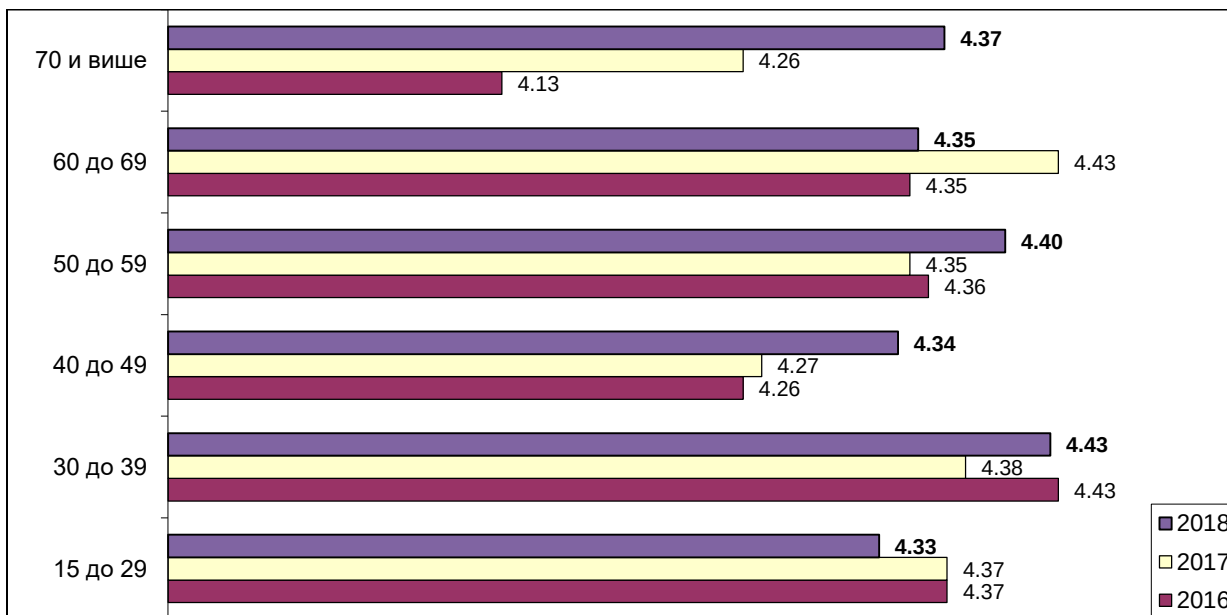
У односу на **материјално стање** корисника, за разлику од претходне године, не постоји статистички значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом ($N=6,414$, $df=4$, $p=0.170$). У 2018. години, болничким лечењем најзадовољнији су пацијенти са веома добрим материјалним положајем, али и са лошим положајем, а најмање задовољни су пацијенти са осредњим и веома лошим материјалним положајем (граф. 99).

Графикон 99: Просечна оцена задовољства болничким лечењем у односу на материјални положај испитаника



Животна доб нема статистички значајан утицај на задовољство пацијената болничким лечењем ($F=0,496$, $df=5$, $p=0.794$). Најзадовољнији су испитаници у добној групи 30-39 година, а најнезадовољнији су најмлађи пацијенти, у добној групи 15 до 29 година, (граф. 100).

Графикон 100: Просечна оцена задовољства у односу на старост испитаника



КОМЕНТАРИ ПАЦИЈЕНАТА

Пацијенти су имали могућност да у упитник упишу своје примедбе, похвале на рад и предлоге за унапређење квалитета. Укупно 429 пацијената (28%) је написало коментаре, од којих су најбројније биле похвале за рад појединих лекара и медицинских сестара који су их лечили, као и изражавање захвалности здравственим радницима (око 66% коментара су биле похвале).

Највише примедби било је на услове смештаја. Пацијенти су незадовољни санитарно-хигијенским условима у болницама (13% свих коментара), недовољним бројем санитарних чворова („раздвојити мушке и женске тоалете“); неадекватним одржавањем и чистоћом тоалета, али такође препознају да и они сами морају да поведу више рачуна о хигијени.

Пацијенти указују да је потребна боља опремљеност болесничких соба (10% свих коментара), квалитетнији намештај, удобнији кревети, тастер за позивање особља у случају потребе, новији душеци, јастуци и постељине, као приступ интернету и телевизори у собама (тамо где их има, често су неисправни) и квалитетнија столарија.

На квалитет хране било је око 1% свих коментара, мање него ранијих година (да храна буде разноврснија). Замерки има и на лошу организацију пријема у болницу (предуго чекање, стајање, гужва), мали број медицинских сестара у ноћној смени. Пацијенти указују и на неадекватну комуникацију са здравственим радницима и недовољно обавештења о процедурама којима се подвргавају и терапији (око 3% коментара).

Има мишљења да треба променити време за посете, како би се повећала доступност члановима породице. Такође, треба увести мало више реда и дисциплине самим пацијентима („треба забранити пушење пацијентима у тоалету“), не дозвољавати шетање и гласан разговор у ходницима који узнемирава остале.

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

ЗАКЉУЧАК

Резултати истраживања задовољства корисника болничким лечењем у целини на хируршким одељењима (1545 испитаника у 9 болница) су показали висок степен задовољства, као и у претходним годинама (веома задовољних и задовољних је 93% испитаника, а просечна оцена задовољства је 4,37). У 2017. години просечна оцена била је 4,34.

Задовољство пацијената болничким лечењем у целини на хируршким одељењима посматрано по болницама се разликује. Просечна оцена је била висока у свим болницама и у распону од 4,27 до 4,86. Најзадовољнији пацијенти су у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,86), као и претходне године, а затим Институту за онкологију и радиологију Србије (4,5), а најмање задовољни у ВМА, али са веома високом оценом (4,27). Приликом тумачења ових резултата треба нагласити да постоје велике разлике између болница, које могу утицати на добијене резултате. Тако се у неким болницама лече све врсте хируршких обољења (попут клиничко-болничких центара), док су неке болнице специјализоване за одређена обољења (Институт за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, Институт за онкологију и радиологију Србије, Институт „Бањица“). Болнице се разликују и по величини хируршких одељења, због чега се број анкетираних пацијената по болницама креће од 57, па до 551. Разлике постоје и у односу на пол пацијената (знатно више жена се лечи у Институту за онкологију и радиологију Србије и Институту „Бањица“, а знатно више мушкараца у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“), као и у односу на старост пацијената. Најстарији пацијенти су у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (просечна старост испитаника 64,6 година), а најмлађи у КЦС (55 година).

У 2018. години је постојала статистички значајна разлика између хируршких одељења различитих болница у односу на школску спрему и материјални положај испитаника. Испитаници у КБЦ „Земун“ и КБЦ „Др Д. Мишовић“ су били са највећом школском спремом, а у Институту „Бањица“ са најмањом. У ВМА, Институту за онкологију и радиологију Србије и КБЦ „Др Д. Мишовић“ су испитаници имали најбољи материјални положај, а у Институту „Бањица“, најлошији.

Оцењујући услуге током пријема и отпуста из болнице, пацијенти су најзадовољнији љубазношћу особља које пружа ове услуге ($\bar{x}$ =4,58, у 2017. години 4,54), а најмање су задовољни временом чекања на шалтеру ($\bar{x}$ =4,02; у 2017. години 4,08), што одговара резултатима из претходних година. Организација пријема у болницу је задовољавајућа за већину пацијената (88%), док је љубазност особља које ради на болничком пријему задовољавајућа за око 95% пацијената. Чекањем на шалтеру током болничког пријема је задовољно око 77%, а временом од пријема у болницу до смештаја у болесничку собу око 87% пацијената. Такође су веома задовољни и процедуром отпуста из болнице (94%). Просечна оцена задовољства болничким пријемом је 4,3 (као и у 2017. години), а отпустом из болнице је 4,49, (у 2017. години 4,46). Све услуге током болничког пријема и отпуста су оцењене приближно истим оценама као у претходној години. Процедуре пријема и отпуста из болнице су најбоље оцењене у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ и Институту за онкологију и радиологију Србије, што одговара резултатима из претходне године.

Опште задовољство пацијената сестринском негом на хируршким одељењима оцењено је високом просечном оценом ($\bar{x}$ =4,66, а у 2017. години 4,61). Од посматраних аспеката сестринске неге најбоље је оцењена љубазност медицинских сестара према пацијенту ($\bar{x}$ =4,61) и према члановима породице пацијента ($\bar{x}$ =4,63), док су пацијенти нешто нижу оцену

дали сестринском објашњавању процедура, тестова и третмана ($\bar{x}=4,52$), као и претходне године. Сви аспекти сестринске неге су боље оцењени у односу на претходну годину. Сестринска нега је најбоље оцењена у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ и Институту за онкологију и радиологију Србије, што одговара резултатима из претходне године.

Опште задовољство радом лекара у целини на хируршким одељењима пацијенти су оценили високом просечном оценом ($\bar{x}=4,64$, а у 2017. години 4,6), слично као и рад медицинских сестара. Од лекарских услуга пацијенти су најзадовољнији љубазношћу ($\bar{x}=4,63$), способношћу дијагностике, као и успешношћу лекара у лечењу ($\bar{x}=4,62$), а најмање су задовољни лекарским објашњавањем тестова, процедура, третмана и резултата ($\bar{x}=4,5$). Сви аспекти лекарског рада су боље оцењени у односу на претходну годину. Рад лекара најбоље је оцењен у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ и Институту за онкологију и радиологију Србије, што одговара резултатима из претходне године.

Око 96% пацијената је задовољно радом лекара, а око 97% радом медицинских сестара у целини на хируршким одељењима у болницама у Београду.

Опште задовољство пацијената на хируршким одељењима дијагностичким и терапијским услугама оцењено је високом просечном оценом 4,56 (у 2017. години: 4,51). Пацијенти су мање задовољни (условно речено с обзиром на високе оцене) услугама физикалне терапије и кардиолошком дијагностиком ($\bar{x}=4,54$), а незнатно су задовољнији лабораторијским и радиолошким услугама ($\bar{x}=4,55$). Све дијагностичке и терапијске услуге су боље оцењене у односу на претходну годину. Дијагностичке услуге су најбоље оцењене у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ и КБЦ „Бежанијска коса, као и претходне године.

Када су у питању услуге болничке исхране, пацијенти су најзадовољнији временом ($\bar{x}=4,23$) и начином сервирања хране ($\bar{x}=4,17$), као и у претходним годинама, а најмање су задовољни укусом ($\bar{x}=3,92$) и разноврсношћу хране ($\bar{x}=3,98$). Временом сервирања болничке хране задовољно је 87% пацијената, начином сервирања хране 83%, укусом хране око 71% испитаника, температуром 75%, количином хране 80% пацијената, разноврсношћу хране 73,5%, а одговарајућом дијетом 81% пацијената. Услугама исхране у целини задовољно је 81% пацијената. Добијени резултати су слични резултатима из претходних година. Просечна оцена општег задовољства услугама исхране је 4,12 (у 2017. години 4,1). Услуге болничке исхране најбоље су оцењене у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, затим у Институту за онкологију и радиологију Србије и КБЦ „Бежанијска коса“.

Оцењујући услове смештаја на хируршким одељењима пацијенти су најлошије оценили удобност болесничког кревета ($\bar{x}=3,91$) и чистоћу тоалета ($\bar{x}=3,99$), док су најбоље оцењени температура ($\bar{x}=4,34$) и чистоћа болесничке собе ($\bar{x}=4,32$). Условима болничког смештаја у целини задовољно је 85% испитаника, с тим што су најнезадовољнији чистоћом тоалета (76% задовољних), удобношћу кревета (73%) и опремом собе (80%), док је највећи број задовољан температуром у соби (90%) и чистоћом болесничке собе (88%). Просечна оцена задовољства условима смештаја у болници је 4,23, знатно већа у односу на претходну годину (у 2017. години 4,13). Услови болничког смештаја су најбоље оцењени у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“.

Просечне оцене за организацију посета: број посета ($\bar{x}=4,36$), дужину посета ($\bar{x}=4,36$) и време посета ($\bar{x}=4,35$) су сличне оценама у претходним годинама. Пацијенти су најзадовољнији организацијом посета у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ и Институту за онкологију и радиологију Србије.

Болничким лечењем у целини на хируршким одељењима задовољно је 93% пацијената, 5,8% су ни задовољни ни незадовољни, док је незадовољно 1,2% (19 пацијената). Слично је било задовољство пацијената и у 2017. години, процентуално изражено. Просечна оцена задовољства болничким лечењем веома је висока, како у 2018. години ($\bar{x}=4,37$), тако и у 2017. години ($\bar{x}=4,34$).

На степен задовољства болничким лечењем статистички значајно нису утицале социјално – економске карактеристике испитаника. Болничким лечењем најзадовољнији су пацијенти са веома добрим материјалним положајем, пацијенти у добној групи од 30 до 39 година, као и пацијенти са најмањим степеном школске спреме (незавршена и завршена основна школа), док су жене мање задовољне од мушкараца, али ове особине испитаника нису утицале значајно на задовољство.

Значајно неповољнији подаци се односе на познавање права и дужности пацијента на одељењу, а посебно на могућности за приговоре и жалбе у случају незадовољства. Око 7% пацијената се изјаснило да их болничко особље није упознало са правом да дају сагласност на предложену процедуру (у 2017. години око 6% пацијената), око 10% пацијената није упознато са дужностима на болничком одељењу (11% претходне године), а око 23% није упознато са начином приговора и жалби у случају незадовољства (исто као и претходне године).

На основу резултата ове анализе, може се закључити да су, као и ранијих година, пацијенти најмање задовољни услугама исхране у целини (4,12, посебно укусом (3,92) и разноврсношћу хране (3,98) и условима смештаја у болници у целини (4,23, посебно удобношћу болничких кревета (3,91) и чистоћом тоалета (3,99). Пацијенти су најзадовољнији радом медицинских сестара (4,66) и лекара (4,64) на хируршким одељењима.

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