

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

**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА
ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ
НА ИНТЕРНИСТИЧКИМ ОДЕЉЕЊИМА
У БОЛНИЦАМА У БЕОГРАДУ
ЗА 2018. ГОДИНУ**

Београд, април 2019. године

Наручилац задатка:

Министарство здравља Републике Србије

Обрађивач:

Градски завод за јавно здравље, Београд

Директор Завода:

Проф. др Душанка Матијевић, специјалиста социјалне медицине

Помоћник директора:

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

Носилац задатка:

Мр сц. мед. др Анђелија Нешковић

Учесници у задатку:

Др Милена Јаковљевић

Др Катица Трипковић

Др Младен Бабић

Др Катарина Војводић

Др Кристина Павлекић

Др Верица Почуча

Др Гордана Белапарић

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

Рајко Терзић, програмер

Лидија Вуколић, мс

С А Д Р Ж А Ј

Карактеристике испитаника.....	4
Услуге болничког пријема и отпуста.....	7
Услуге сестринске неге током боравка у болници.....	15
Услуге лекара током боравка у болници.....	22
Задовољство дијагностичким и терапијским услугама.....	31
Услуге болничке исхране.....	38
Услови болничког смештаја.....	48
Организација посета болеснику.....	56
Права и дужности пацијената током болничког лечења.....	60
Задовољство пацијената болничким лечењем у целини.....	62
Степен повезаности карактеристика испитаника и задовољства.....	63
Коментари пацијената.....	65
Закључак	66

КАРАКТЕРИСТИКЕ ИСПИТАНИКА

На интернистичким одељењима (интерна медицина – пулмологија, кардиологија, алергологија и имунологија, гастроентерологија, хематологија, ендокринологија, нефрологија, реуматологија, инфективне болести, дерматовенерологија, неурологија, пнеумофтизиологија) у 11 болница у Београду отпуштено је 1638 пацијента у периоду спровођена анкете, од 26. до 30. новембра 2018. године. Анкетни упитник је узело 1382 пацијената, а попунило 1206 (18 више у односу на претходну годину). Стопа одговора у односу на број подељених упитника била је 87,3%, а у односу на број отпуштених пацијената 73,6%.

У 2018. години, за разлику од претходне 2 године, добијени су и 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 1758 упитника, знатно више него претходних година. Према очекивању, највећи број анкетираних пацијената је у највећим болницама, ВМА и Клиничком центру Србије (табела 1). Најмање испитаника било је у најмањој болници, у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац, као и ранијих година.

Табела 1: Дистрибуција испитаника према болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015		2016		2017		2018	
	Број испитаника	%	Број испитаника	%	Број испитаника	%	Број испитаника	%
КЦС	344	21.0	297	30.9	399	33.6	400	22.8
КБЦ „Др Д. Мишовић“	46	2.8	42	4.4	46	3.9	57	3.2
КБЦ „Звездара“	146	8.9	143	14.9	145	12.2	151	8.6
КБЦ „Земун“	111	6.8	80	8.3	102	8.6	89	5.1
КБЦ „Бежанијска коса“	135	8.2	84	8.7	102	8.6	74	4.2
Институт за КВБ „Дедиње“	45	2.7	64	6.7	73	6.1	76	4.3
Инс. за онкологију и рад. Србије	144	8.8	89	9.3	140	11.8	180	10.2
Инс. за реуматологију	46	2.8	49	5.1	69	5.8	50	2.8
Специјална болница „Свети Сава“	76	4.6	49	5.1	53	4.5	65	3.7
Спец. бол. Младеновац	60	3.7	47	4.9	43	3.6	49	2.8
Специјална болница Лазаревац	14	0.9	18	1.9	16	1.3	15	0.9
ВМА	471	28.8					552	31.4
УКУПНО	1.638	100	962	100	1188	100	1758	100

Напомена: На ВМА је рађена анкета 3 недеље (у складу са специфичним захтевима војне установе), за разлику од осталих болница које су анкету обавиле током једне недеље у складу са прописаном методологијом, због чега је већи број анкетираних пацијената у овој болници.

Међу пацијентима анкетираним на интернистичким одељењима, мушкарци су били заступљени са 52%, а жене са 48% (у претходној години, мушкарци су били заступљени са 47%, а жене са 53%). Посматрано по болницама, највеће учешће мушкараца је у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (65%) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (62,5%), а жена у Институту за реуматологију (76%), а затим у Специјалној болници за ендемску нефропатију (69%) и Институту за онкологију и радиологију Србије (60%), као и претходних година (таб. 2). Постоји статистички високо значајна разлика у односу на пол испитаника између анкетираних болница ($\chi^2=39,111$, $df=11$, $p=0.000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Мушки пол		Женски пол		укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	204	52.0	188	48.0	392	100
КБЦ „Др Д. Мишовић“	25	47.2	28	52.8	53	100
КБЦ „Звездара“	82	55.4	66	44.6	148	100
КБЦ „Земун“	42	47.7	46	52.3	88	100
КБЦ „Бежанијска коса“	40	56.3	31	43.7	71	100
Институт за КВБ „Дедиње“	49	65.3	26	34.7	75	100
Институт за онкологију и рад. Србије	71	40.1	106	59.9	177	100
Институт за реуматологију	11	23.9	35	76.1	46	100
Специјална болница „Свети Сава“	31	48.4	33	51.6	64	100
Спец. бол. Младеновац	30	62.5	18	37.5	48	100
Специјална болница Лазаревац	4	30.8	9	69.2	13	100
ВМА	286	55.2	232	44.8	518	100
УКУПНО	875	51.7	818	48.3	1693	100.0

Просечна старост испитаника лечених на интерним одељењима је 57,3 године, што је нешто мање од претходне две године, када у анализу није била укључена ВМА, где су лечени најмлађи пацијенти (таб. 3). Највећа просечна старост пацијената је у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (око 68 година), док су најмлађи пацијенти у ВМА (око 53 године). Установљена је статистички високо значајна разлика у просечној старости испитаника између анкетираних болница ($F=11,128$, $df=11$, $p=0,000$).

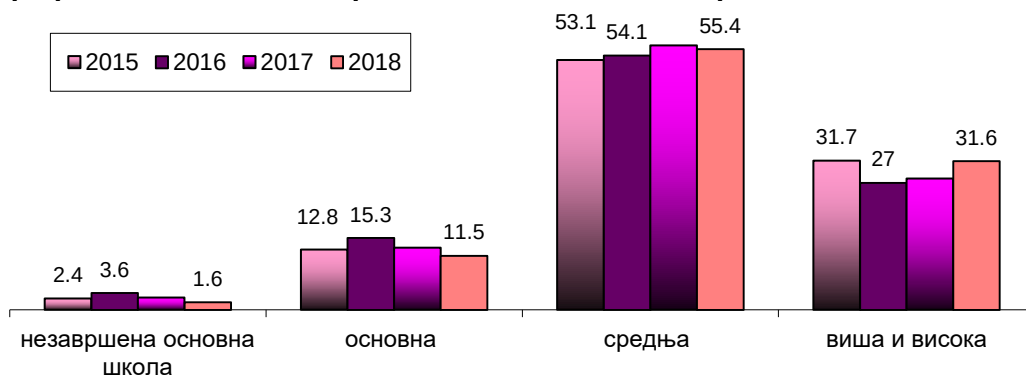
Табела 3: Просечна старост испитаника по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017			2018		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	340	54,46	14,81	292	53.63	14.83	389	54.40	15.91	389	56.44	16.23
КБЦ „Др Д. Мишовић“	46	68,74	10,41	39	66.54	13.32	43	60.02	13.72	50	64.40	15.31
КБЦ „Звездара“	141	58,13	15,3	135	58.01	15.03	136	61.83	14.78	151	57.79	12.52
КБЦ „Земун“	107	62,31	13,51	73	63.56	14.77	100	64.98	13.58	85	62.09	13.70
КБЦ „Бежанијска коса“	133	60,04	13,43	82	59.54	13.93	100	56.34	13.97	73	63.12	14.18
Инс. за КВБ „Дедиње“	44	61,64	11,27	59	59.31	11.88	69	60.49	10.87	72	58.85	13.03
Инст. за онкол. и рад. Србије	137	56,56	11,38	89	59.18	11.45	137	59.42	12.40	179	56.76	12.38
Инс. за реуматологију	41	56,88	14,80	49	56.76	15.87	68	55.35	14.46	48	56.50	15.37
Спец. бол. „Свети Сава“	71	66,11	10,99	49	69.00	12.86	52	67.40	11.02	63	68.05	10.96
Спец. бол. Младеновац	58	66,71	11,46	44	60.86	12.06	37	63.78	15.74	48	64.35	12.14
Спец. бол. Лазаревац	14	72,57	12,27	18	75.33	10.70	16	76.06	7.63	15	64.07	17.81
ВМА	439	52,68	17,23							512	53.31	15.26
УКУПНО	1.644	57,27	15,55	929	58.74	14.78	1147	58.80	14.95	1685	57.29	15.06

Посматрано према **школској спреми** у укупном узорку лечених на интерним одељењима у 2018. години, нешто више од половине испитаника имало је средњу стручну спрему (55,4%), 31,6% вишу и високу школу, 11,5% је завршило основну школу, а 1,6% није имало завршено основно школско образовање (граф. 1).

Посматрано по болницама, школска спрема испитаника је била најнижа у болници у Лазаревцу, а затим у Младеновцу, док су у ВМА, а затим у КБЦ „Бежанијска коса“ испитаници били са најбољом школском спремом.

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



Највеће учешће пацијената са незавршеном основном школом је у Специјалној болници за ендемску нефропатију (13%), а најмање у КБЦ „Бежанијска коса“ и КБЦ „Земун“ (0%). Највише пацијената са завршеном основном школом је било у Специјалној болници за ендемску нефропатију (33%), Специјалној болници за интерне болести Младеновац (25%) и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (23%), а најмање у ВМА (6,2%). Број пацијената са средњом школом је у распону од 46,7% (Специјална болница за ендемску нефропатију) до 66,7% (Специјална болница за интерне болести Младеновац). Највеће учешће пацијената са вишом и високом школом је било на ВМА (41%) и КБЦ „Бежанијска коса“ (35%), док их је у Специјалној болници Младеновац било само 2% (таб. 4). Постоји статистички високо значајна разлика у односу на школску спрему испитаника између анкетираних болница ($H=89,146$, $df=11$, $p=0,000$).

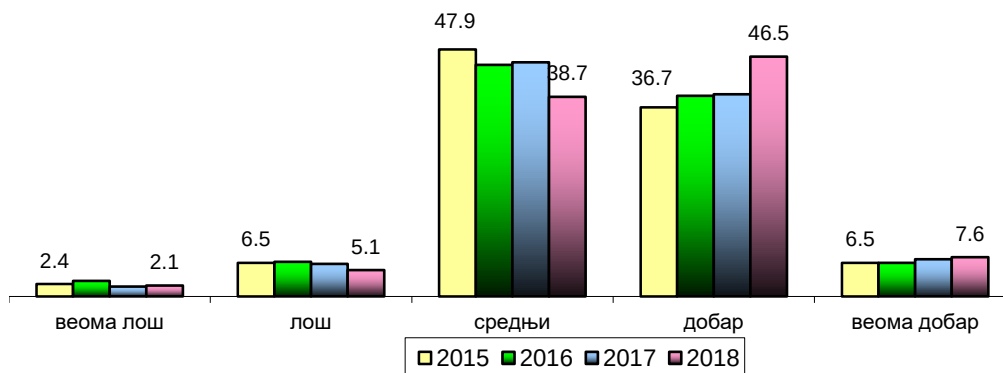
Табела 4: Дистрибуција испитаника по болницама према школској спреми – 2018.

Школска спрема испитаника	Незавршена основна школа		Основна школа		Средња школа		Виша и висока школа		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА										
КЦС	6	1.5	45	11.5	225	57.5	115	29.4	391	100
КБЦ „Др Д. Мишовић“	2	3.6	6	10.7	37	66.1	11	19.6	56	100
КБЦ „Звездара“	6	4.0	25	16.6	80	53.0	40	26.5	151	100
КБЦ „Земун“	0	0	14	16.1	47	54.0	26	29.9	87	100
КБЦ „Бежанијска коса“	0	0	8	10.8	40	54.1	26	35.1	74	100
Институт за КВБ „Дедиње“	1	1.3	14	18.7	39	52.0	21	28.0	75	100
Инс. за онкологију и рад. Србије	2	1.1	15	8.4	108	60.3	54	30.2	179	100
Инс. за реуматологију	1	2.0	6	12.2	27	55.1	15	30.6	49	100
Спец. бол. „Свети Сава“	2	3.1	15	23.4	32	50.0	15	23.4	64	100
Спец. болница Младеновац	3	6.2	12	25.0	32	66.7	1	2.1	48	100
Спец. бол. Лазаревац	2	13.3	5	33.3	7	46.7	1	6.7	15	100
ВМА	2	0.4	34	6.2	287	52.5	224	41.0	547	
УКУПНО	27	1.6	199	11.5	961	55.4	549	31.6	1736	100.0

Највећи број испитаника оценио је свој **материјални положај** као добар (46,5%), затим као осредњи – 38,9%, 7,2% као лош или веома лош, а 7,6% као веома добар (граф.

2). Ови резултати су слични резултатима из претходне три године. Највише је смањен проценат испитаника са лошим, а повећан оних са веома добрим материјалним статусом.

Графикон 2: Материјални статус испитаника (%)



У 2018. години највише испитаника који су свој материјални положај оценили као веома лош или лош био је у КБЦ „Звездара“ (око 15%) и КБЦ „Бежанијска коса“ (10,9%), а најмање у Институту за онкологију и радиологију Србије (5%), КЦС (5,3%) и ВМА (5,9%). Највећи проценат испитаника са добрим или веома добрим материјалним положајем био је у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (68,8% и ВМА (67,5%), а најмањи у Специјалној болници Младеновац (34,7%) и КБЦ „Др Д. Мишовић“ (44,6%) (таб. 5) Постоји статистички високо значајна разлика у дистрибуцији испитаника према материјалном положају по болницама ($H=40,699$, $df=11$, $p=0,000$). Пацијенти најбољег материјалног положаја су били у Специјалној болници „Свети Сава“, а затим у ВМА, а најлошијег у Младеновцу и КБЦ „Звездара“.

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

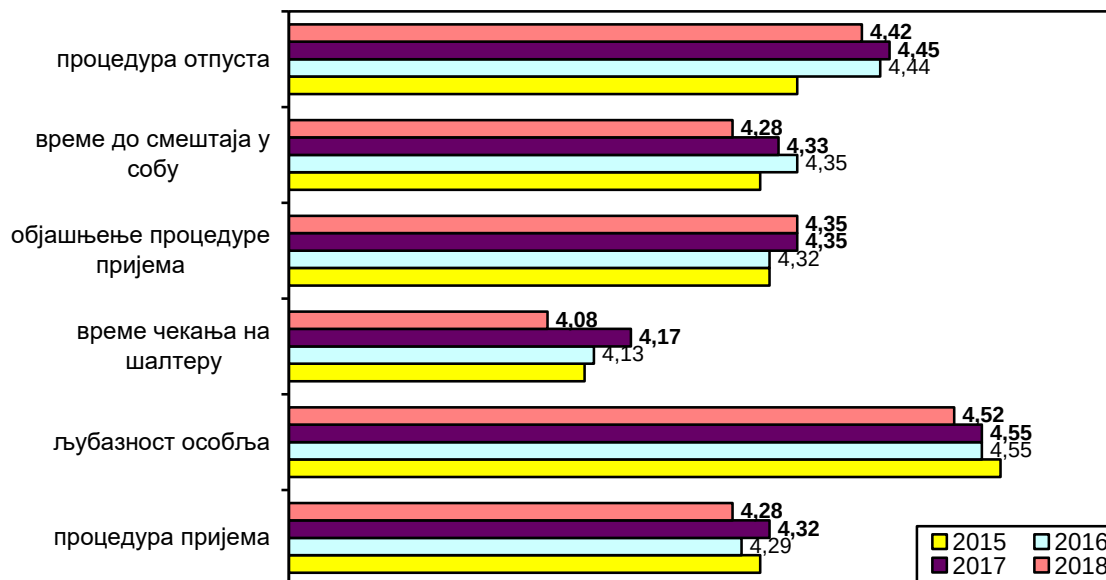
Материјални положај испитаника	Веома лош		Лош		Средњи		Добар		Веома добар		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА												
КЦС	6	1.5	15	3.8	175	44.4	180	45.7	18	4.6	394	100
КБЦ „Др Д. Мишовић“	1	1.8	4	7.1	26	46.4	19	33.9	6	10.7	56	100
КБЦ „Звездара“	7	4.7	15	10.1	60	40.3	56	37.6	11	7.4	149	100
КБЦ „Земун“	4	4.5	4	4.5	33	37.5	40	45.5	7	8.0	88	100
КБЦ „Бежанијска коса“	2	2.7	6	8.2	25	34.2	34	46.6	6	8.2	73	100
Инст. за КВБ „Дедиње“	2	2.6	4	5.3	32	42.1	32	42.1	6	7.9	76	100
Инс. за онк. и рад. Србије	4	2.2	5	2.8	74	41.6	85	47.8	10	5.6	178	100
Инс. за реуматологију	0	0	3	6.1	22	44.9	23	46.9	1	2.0	49	100
Спец. бол. „Свети Сава“	0	0	5	7.8	15	23.4	35	54.7	9	14.1	64	100
Спец. бол. Младеновац	0	0	5	10.2	27	55.1	17	34.7	0	0	49	100
Спец. бол. Лазаревац	0	0	1	6.7	7	46.7	6	40.0	1	6.7	15	100
ВМА	10	1.8	22	4.1	175	32.2	279	51.4	57	10.5	543	
УКУПНО	36	2.1	89	5.1	671	38.7	806	46.5	132	7.6	1734	100

ЗАДОВОЉСТВО УСЛУГАМА БОЛНИЧКОГ ПРИЈЕМА И ОТПУСТА

Посматрајући услуге током пријема и отпуста из болнице у свим интернистичким одељењима, уочава се да су пацијенти најзадовољнији љубазношћу особља које ради на болничком пријему (просечна оцена 4,52), а најмање задовољни временом чекања на шалтеру за пријем у болницу (4,08), као и претходне године. Сви аспекти болничког пријема и отпуста су оцењени незнатно лошије у односу на претходну годину, изузев

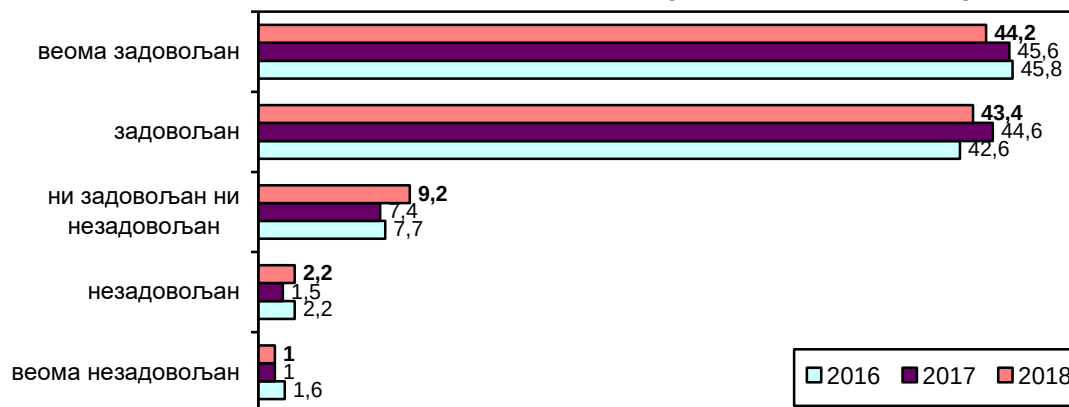
љубазности особља које ради на пријему (граф. 3). Задовољство свим аспектима пријема и болничког отпуста на ВМА је оцењено нижим оценама од просечних оцена за ниво свих болница, односно утицало је на мање оцене на укупном нивоу.

Графикон 3: Задовољство услугама пријема и отпуста из болнице (просечна оцена)



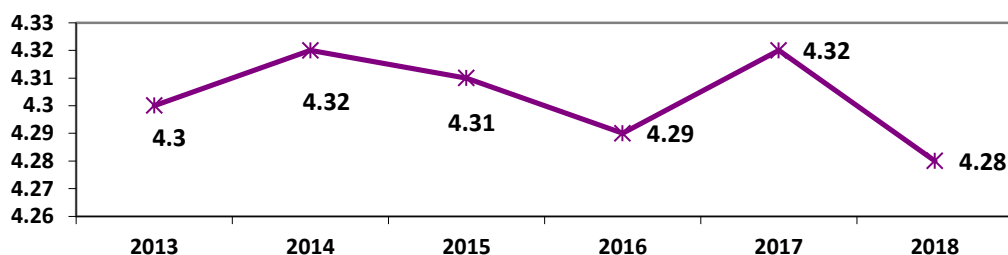
Услугама **болничког пријема** на интернистичким одељењењима у 2018. години задовољно је око 88% испитаника, 9,2% су се изјаснили да нису ни задовољни ни незадовољни, док је 3,2% незадовољних испитаника (граф. 4). У односу на претходну годину смањен је проценат пацијената који су се изјаснили као задовољни и веома задовољни процедуром болничког пријема.

Графикон 4: Задовољство испитаника процедуром болничког пријема (%)



Процедура болничког пријема је оцењена са просечном оценом 4,28, што је нешто мања оцена у односу на претходне године (графикон 5).

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



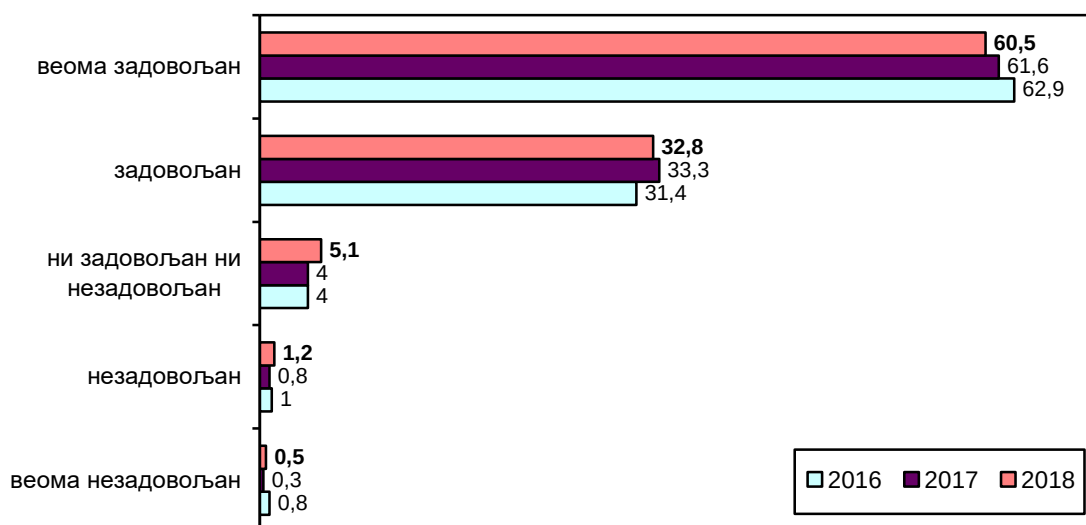
Посматрано по болницама, процедуром болничког пријема су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,93), као и претходних година, али ово треба узети са резервом с обзиром на мали број испитаника. На другом месту је Специјална болница „Свети Сава“ (4,75). Најмање су задовољни пацијенти у КБЦ „Земун“, са просечном оценом 4,08, а затим у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,1). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника процедуром болничког пријема на интернистичка одељења између анкетираних болница ($F=8,443$, $df=11$, $p=0,000$).

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	284	4.26	0.84	390	4.26	0.83	386	4.29	0.75
КБЦ „Др Д. Мишовић“	42	4.45	0.67	44	4.50	0.76	54	4.24	0.78
КБЦ „Звездара“	136	4.3	0.79	141	4.48	0.57	150	4.43	0.69
КБЦ „Земун“	73	4	1.13	95	4.20	0.79	87	4.08	0.98
КБЦ „Бежанијска коса“	79	4.41	0.71	102	4.35	0.73	71	4.20	0.73
Инс. за КВБ „Дедиње“	57	4.07	0.80	72	4.31	0.83	75	4.72	0.60
Инс. за онк. и рад. Србије	85	4.13	0.84	134	4.20	0.80	172	4.10	0.89
Инс. за реуматологију	48	4.48	0.77	69	4.32	0.68	49	4.51	0.58
Спец. бол. „Свети Сава“	48	4.67	0.52	53	4.64	0.48	63	4.75	0.44
Спец. бол. Младеновац	47	4.28	0.83	40	4.15	0.66	48	4.23	1.02
Спец. бол. Лазаревац	18	4.83	0.38	16	4.94	0.25	14	4.93	0.27
ВМА							547	4.17	0.83
УКУПНО	917	4.29	0.83	1156	4.32	0.76	1716	4.28	0.780

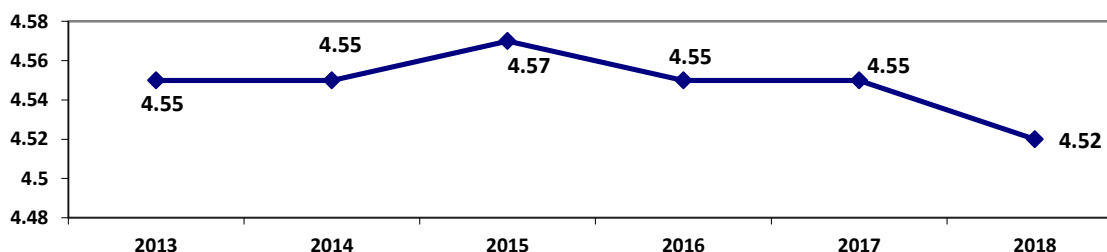
Љубазношћу особља током болничког пријема на интернистичка одељења задовољно је око 93% испитаника, 5,1% пацијената се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, док је само 1,7% испитаника незадовољно. Ови резултати су веома слични резултатима из претходних година (граф. 6).

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



Љубазност особља приликом болничког пријема је оцењена са просечном оценом 4,52, незнатно мањом у односу на претходне године (графикон 7).

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



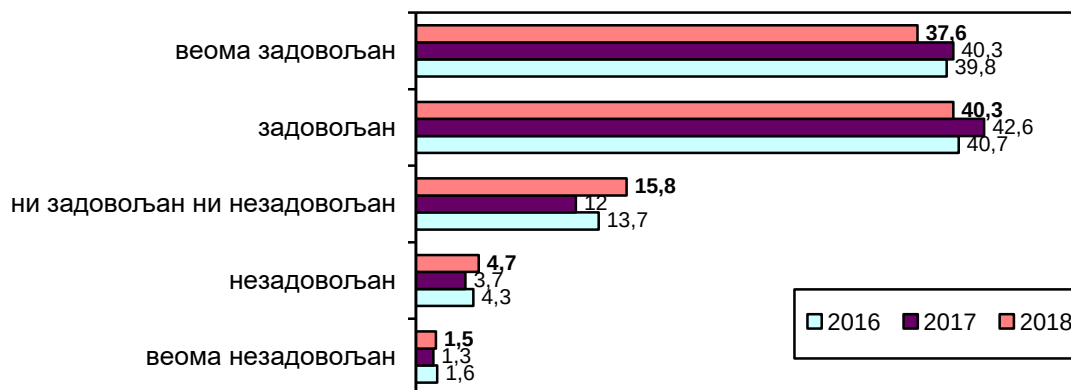
Највишу просечну оценоу за љубазност болничког особља приликом пријема у болницу има Специјална болница за ендемску нефропатију (4,93), а затим Институт за КВБ „Дедиње“ (4,85) и Специјална болница „Свети Сава“ (4,84). Најнижа просечна оцена забележена је у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,31), као и претходне године. Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника љубазношћу особља приликом болничког пријема на интернистичка одељења између анкетираних болница ($F=5,872$, $df=11$, $p=0,000$). (таб. 7)

Табела 7: Љубазност особља на болничком 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	285	4.6	0.66	391	4.51	0.69	388	4.52	0.69
КБЦ „Др Д. Мишовић“	41	4.63	0.62	45	4.62	0.81	56	4.32	0.77
КБЦ „Звездара“	129	4.48	0.78	141	4.69	0.51	150	4.60	0.60
КБЦ „Земун“	74	4.41	0.79	99	4.56	0.63	83	4.58	0.63
КБЦ „Бежанијска коса“	80	4.65	0.53	101	4.48	0.64	72	4.46	0.71
Инс. за КВБ „Дедиње“	59	4.39	0.70	69	4.49	0.68	73	4.85	0.36
Инс. за онк. и рад. Србије	82	4.43	0.75	134	4.47	0.71	175	4.43	0.76
Инс. за реуматологију	46	4.76	0.48	68	4.59	0.53	49	4.73	0.45
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.73	0.49	53	4.79	0.41	63	4.84	0.37
Спец. бол. Младеновац	45	4.31	0.87	41	4.37	0.58	48	4.31	0.93
Спец. бол. Лазаревац	18	4.72	0.58	16	5.00	0.00	15	4.93	0.26
ВМА							549	4.44	0.72
УКУПНО	908	4.55	0.69	1158	4.55	0.64	1721	4.52	0.69

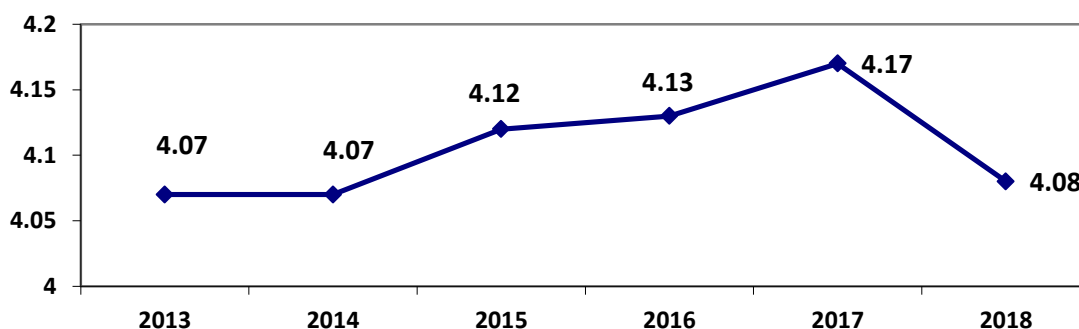
Временом чекања на шалтеру током болничког пријема на интернистичка одељења је задовољно око 78% испитаника, 15,8% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, док је 6,2% испитаника незадовољно (граф. 8).

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



Чекање на шалтеру приликом болничког пријема је оцењено са просечном оценом 4,08, што је мања оцена у односу на претходну годину (графикон 9).

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



Најбољу просечну оцену за време чекања на шалтеру приликом пријема у болницу, као и претходних година, има Специјална болница за ендемску нефропатију (4,88) али ово треба узети са резервом с обзиром на мали број испитаника. На другом месту је Специјална болница „Свети Сава“ (4,7). Најнижу оцену има КБЦ „Земун“ (3,75), а затим ВМА (таб. 8). Као и ранијих година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника временом чекања на шалтеру приликом болничког пријема на интернистичка одељења између анкетираних болница ($F=10,348$, $df=11$, $p=0,000$).

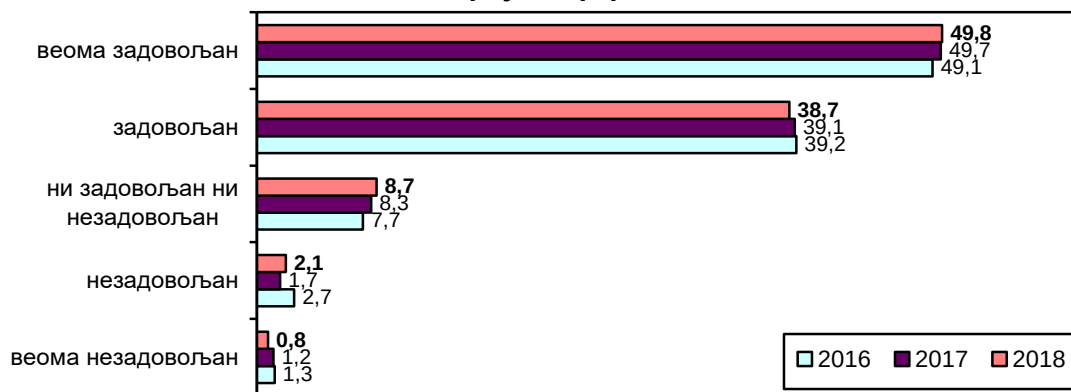
Табела 8: Време чекања на шалтеру приликом болничког пријема – просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	280	4.09	0.92	377	4.06	0.94	377	4.06	0.88
КБЦ „Др Д. Мишовић“	41	4.41	0.74	42	4.36	0.85	55	4.24	0.77
КБЦ „Звездара“	126	4.1	0.91	135	4.36	0.79	142	4.29	0.83
КБЦ „Земун“	72	3.78	1.14	96	4.00	0.91	85	3.75	1.27

КБЦ „Бежанијска коса“	81	4.31	0.75	99	4.12	0.96	70	4.04	0.97
Инс. за КВБ „Дедиње“	62	3.94	0.90	69	4.26	0.80	73	4.66	0.61
Инс. за онк. и рад. Србије	80	3.89	0.84	133	4.13	0.82	174	3.97	0.92
Инс. за реуматологију	46	4.37	0.88	67	4.10	0.78	49	4.33	0.69
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.55	0.65	53	4.66	0.52	63	4.70	0.61
Спец. бол. Младеновац	45	4.2	0.97	39	4.05	0.76	46	4.04	1.03
Спец. бол. Лазаревац	18	4.72	0.58	16	4.81	0.40	15	4.80	0.41
ВМА							541	3.92	0.92
УКУПНО	900	4.13	0.91	1126	4.17	0.87	1690	4.08	0.93

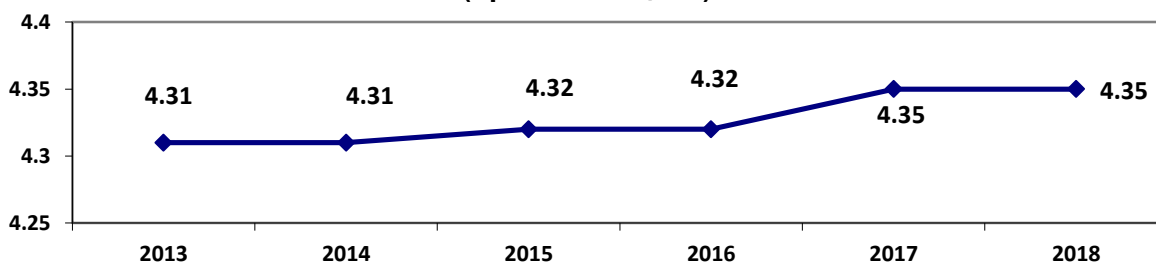
Објашњењима процедуре током болничког пријема на интернистичка одељења је задовољно 88,5% испитаника, око 9% није ни задовољно ни незадовољно, док је 2,9% пацијената незадовољно овим објашњењима (граф. 10).

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



Објашњења везана за процедуру болничког пријема су оцењена са просечном оценом 4,35, исто као и претходне године (графикон 11).

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



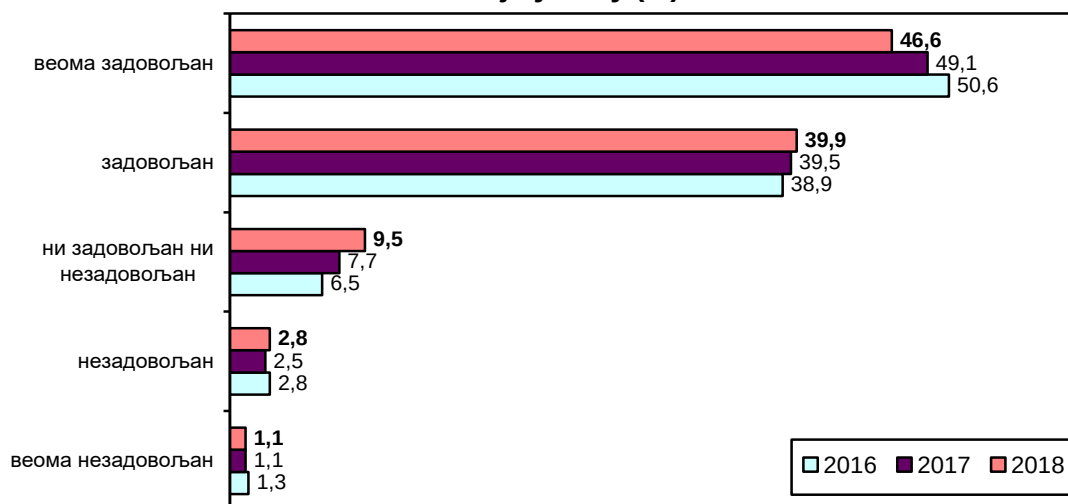
Објашњењима процедуре болничког пријема пацијенти су најзадовољнији у Специјалној болници „Свети Сава“ (4,81) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,80). Најмање су задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,20), Специјалној болници Младеновац (4,27), ВМА и КЦС (таб. 9). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника добијеним објашњењима процедуре болничког пријема на интернистичка одељења између болница ($F=6,204$, $df=11$, $p=0,001$).

Табела 9: Објашњење процедуре током 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	283	4.29	0.85	377	4.28	0.85	386	4.29	0.80
КБЦ „Др Д. Мишовић“	41	4.56	0.59	42	4.36	0.93	57	4.39	0.67
КБЦ „Звездара“	127	4.33	0.81	132	4.54	0.61	148	4.45	0.74
КБЦ „Земун“	70	4.01	1.04	96	4.23	0.83	83	4.30	0.92
КБЦ „Бежанијска коса“	81	4.38	0.78	101	4.29	0.88	70	4.31	0.81
Инс. за КВБ „Дедиње“	59	4.19	0.90	68	4.35	0.79	73	4.78	0.45
Инс. за онк. и рад. Србије	79	4.27	0.76	135	4.34	0.75	170	4.20	0.86
Инс. за реуматологију	47	4.53	0.72	68	4.31	0.78	49	4.49	0.58
Спец. бол. „Свети Сава“	48	4.6	0.57	53	4.62	0.53	63	4.81	0.43
Спец. бол. Младеновац	45	4.18	0.98	39	4.18	0.76	48	4.27	0.98
Спец. бол. Лазаревац	18	4.89	0.32	16	4.94	0.25	15	4.80	0.41
ВМА							542	4.28	0.78
УКУПНО	898	4.32	0.83	1127	4.35	0.80	1704	4.35	0.79

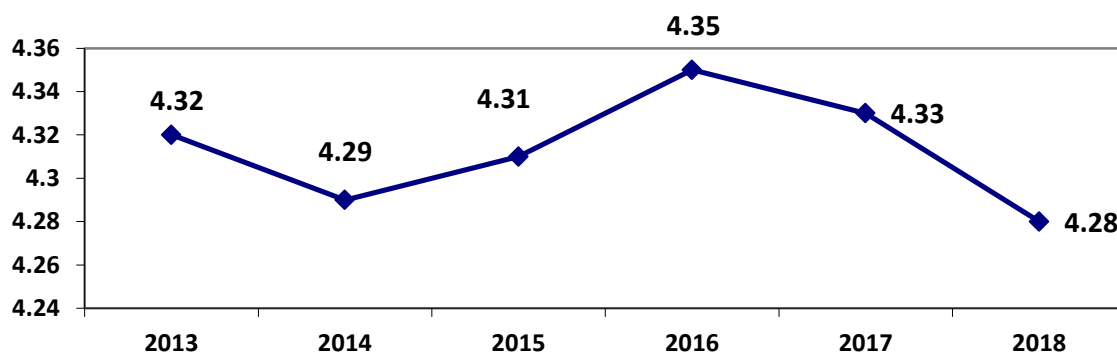
Временом које протекне од болничког пријема до смештаја у болесничку собу је задовољно 86,5% испитаника, 9,5% је ни задовољно ни незадовољно, док је 3,9% пацијената незадовољно (граф. 12).

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



Време које је протекло од болничког пријема до смештаја у болесничку собу је оцењено са просечном оценом 4,28, нешто нижом него ранијих година (графикон 13).

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



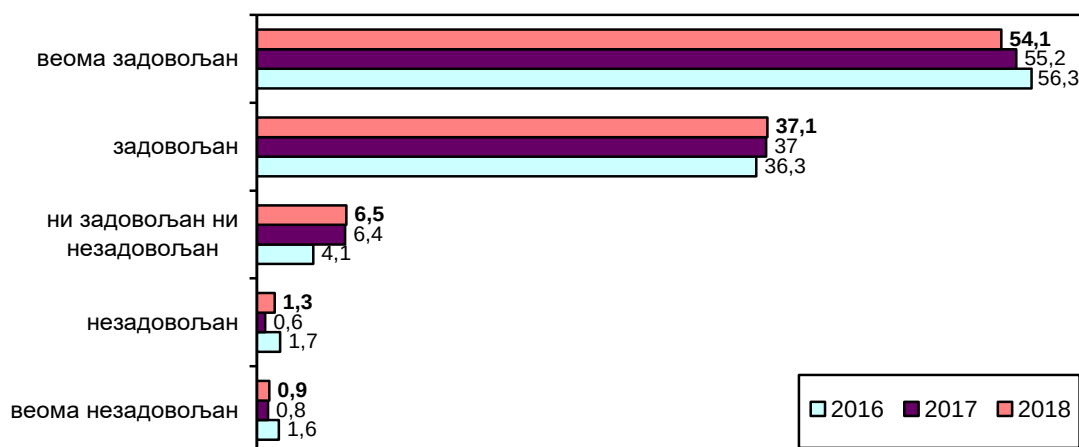
Временом које протекне од болничког пријема до смештаја у болесничку собу најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ЦВБ „Свети Сава“ (4,79), Институту за КВБ „Дедиње“ и Специјалној болници за ендемску нефропатију. Најмање задовољни пацијенти су у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,01), а затим у КБЦ „Бежанијска коса“. Као и претходних година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника временом које протекне од болничког пријема на интернистичка одељења до смештаја у болесничку собу између анкетираних болница ($F=9,032$, $df=11$, $p=0,000$). (таб. 10)

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	286	4.4	0.77	1127	4.35	0.80	382	4.23	0.83
КБЦ „Др Д. Мишовић“	40	4.45	0.78	42	4.38	0.85	55	4.25	0.73
КБЦ „Звездара“	130	4.35	0.84	137	4.56	0.63	147	4.50	0.67
КБЦ „Земун“	73	4	1.16	96	4.24	0.86	85	4.20	0.99
КБЦ „Бежанијска коса“	81	4.31	0.75	100	4.31	0.86	71	4.14	0.88
Инс. за КВБ „Дедиње“	60	4.08	0.91	67	4.39	0.72	73	4.75	0.49
Инс. за онк. и рад. Србије	80	4.15	0.87	134	4.07	0.97	173	4.01	0.94
Инс. за реуматологију	47	4.6	0.68	68	4.38	0.69	49	4.59	0.54
Спец. бол. „Свети Сава“	48	4.6	0.54	53	4.74	0.49	63	4.79	0.45
Спец. бол. Младеновац	45	4.44	0.66	40	4.20	0.72	48	4.23	1.06
Спец. бол. Лазаревац	18	4.89	0.32	16	5.00	0.00	15	4.73	0.46
ВМА							535	4.22	0.84
УКУПНО	908	4.35	0.83	1138	4.33	0.81	1696	4.28	.835

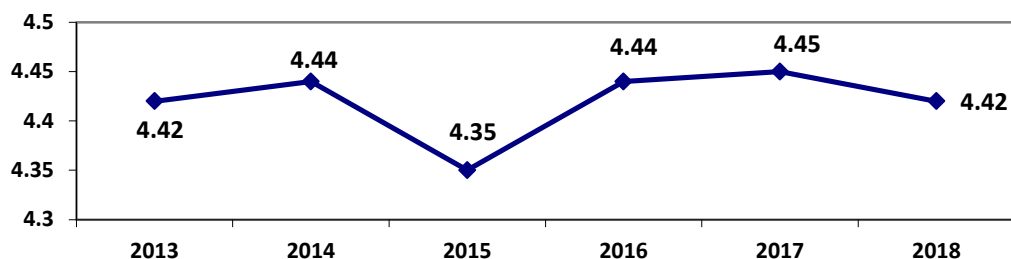
Процедуром **болничког отпуста** задовољно је око 91% испитаника, 6,5% није ни задовољно ни незадовољно, док је само 2,2% незадовољних пацијената. У односу на претходну годину повећан је проценат пацијената који се изјашњавају да су незадовољни и веома незадовољни (граф. 14).

Графикон 14: Задовољство испитаника процедуром болничког отпуста (%)



Процедура болничког отпуста је оцењена са просечном оценом 4,42, скоро исто као и претходне године (графикон 15).

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



Процедуром болничког отпуста са интернистичких одељења најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,87), а затим у Институту за КВБ „Дедиње“ и Специјалној болници „Свети Сава“. Најмање задовољни пацијенти су у Специјалној болници Младеновац (4,04). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената процедуром болничког отпуста са интернистичких одељења између анкетираних болница ($F=8,642$, $df=11$, $p=0,000$). (таб. 11)

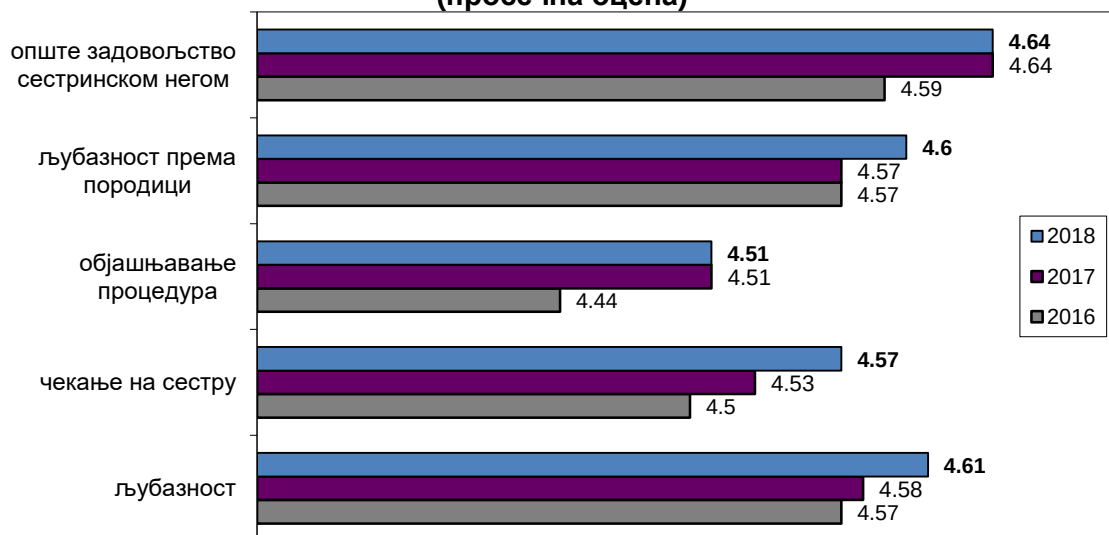
Табела 11: Процедура болничког отпуста – просечна оцена ($\bar{x}$)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	268	4.46	0.73	362	4.43	0.72	360	4.43	0.73
КБЦ „Др Д. Мишовић“	39	4.46	0.88	35	4.54	0.85	56	4.43	0.68
КБЦ „Звездара“	126	4.54	0.77	128	4.63	0.56	131	4.58	0.59
КБЦ „Земун“	73	4.19	1.01	94	4.38	0.76	82	4.38	0.80
КБЦ „Бежанијска коса“	83	4.43	0.86	92	4.47	0.65	71	4.32	0.73
Инс. за КВБ „Дедиње“	58	4.34	0.79	66	4.52	0.64	72	4.85	0.40
Инс. за онк. и рад. Србије	80	4.4	0.63	135	4.32	0.79	173	4.26	0.83
Инс. за реуматологију	46	4.63	0.53	68	4.28	0.86	49	4.69	0.47
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.59	0.73	53	4.77	0.42	64	4.84	0.41
Спец. бол. Младеновац	41	4.22	0.85	41	4.15	0.69	47	4.04	1.23
Спец. бол. Лазаревац	18	4.5	1.15	16	4.94	0.25	15	4.87	0.35
ВМА							468	4.32	0.77
УКУПНО	881	4.44	0.79	1090	4.45	0.71	1588	4.42	0.75

ЗАДОВОЉСТВО СЕСТРИНСКОМ НЕГОМ ТОКОМ БОРАВКА У БОЛНИЦИ

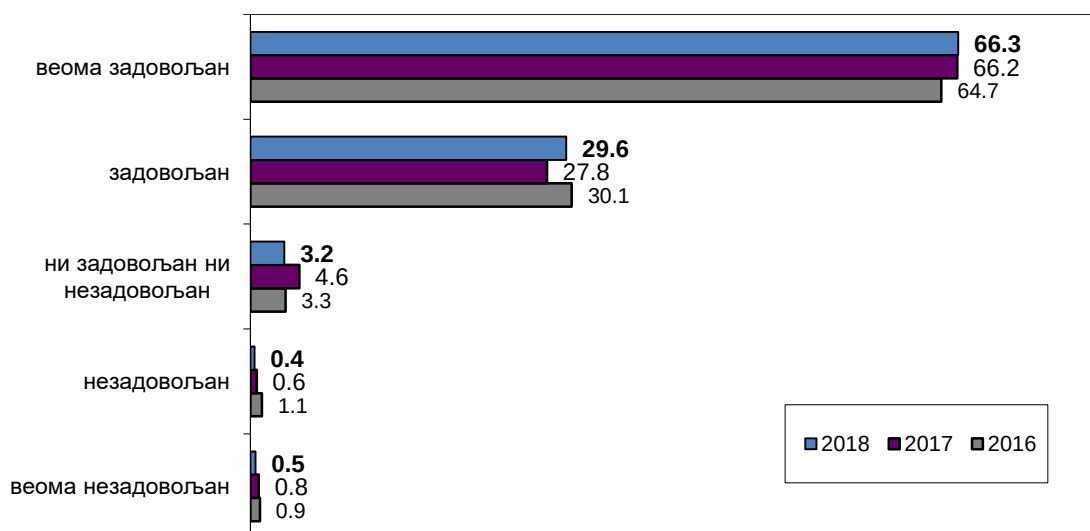
Опште задовољство сестринском негом у целини на свим интернистичким одељењима је оцењено веома високом просечном оценом, 4,64. Међу појединачно оцењиваним аспектима рада сестара, више оцене су добили љубазност сестара према пацијенту (4,61) и породици пацијента (4,6) у односу на сестринско објашњавање процедура, тестова и третмана (4,51) и чекање на сестру (4,57). У односу на претходну годину, сви испитивани аспекти рада сестара су исто или боље оцењени (граф. 16).

Графикон 16: Задовољство услугама сестринске неге током боравка у болници (просечна оцена)



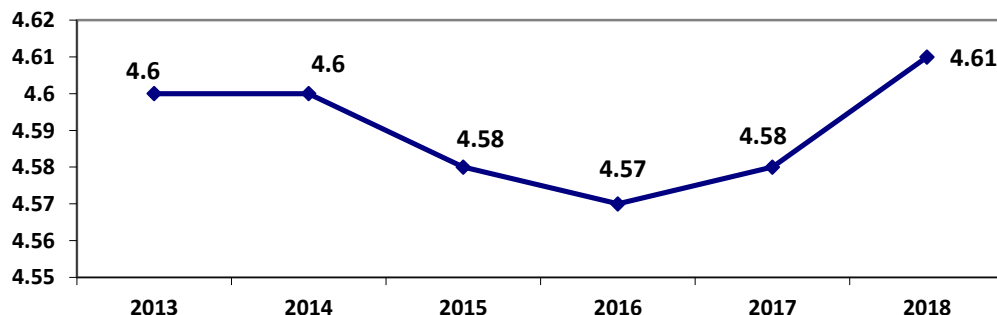
Љубазношћу медицинских сестара на интернистичким одељењима је задовољно 96% испитаника, ни задовољних ни незадовољних је 3,2%, а незадовољних је само 0,9% (графикон 17).

Графикон 17: Задовољство испитаника љубазношћу медицинских сестара (%)



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

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



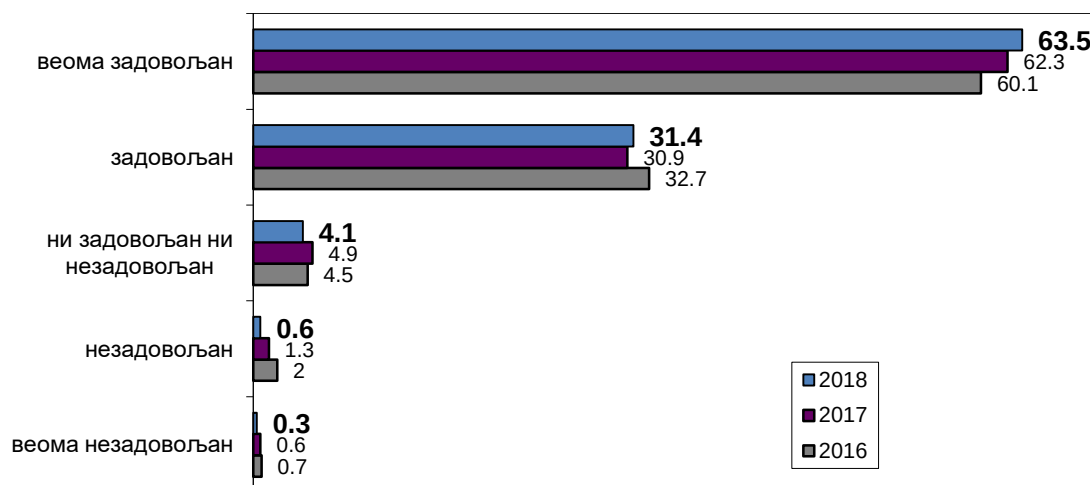
Поштовање и љубазност медицинских сестара током боравка у болници пацијенти су најбоље оценили у Специјалној болници за ендемску нефропатију (5) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,91), а најниже оцене су дали пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Младеновац и КБЦ „Др Д. Мишовић“ (4,4). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената љубазношћу медицинских сестара на интернистичким одељењима између анкетираних болница ($F=5,409$, $df=11$, $p=0,000$). (таб.12)

Табела 12: Поштовање и љубазност медицинских сестара – 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	292	4.54	0.77	388	4.52	0.82	386	4.59	0.62
КБЦ „Др Д. Мишовић“	40	4.68	0.53	45	4.84	0.42	57	4.40	0.75
КБЦ „Звездара“	133	4.55	0.72	138	4.71	0.49	149	4.57	0.68
КБЦ „Земун“	72	4.50	0.71	96	4.57	0.63	85	4.66	0.52
КБЦ „Бежанијска коса“	84	4.55	0.68	101	4.54	0.69	70	4.46	0.85
Инс. за КВБ „Дедиње“	56	4.41	0.65	67	4.49	0.61	76	4.91	0.29
Инс. за онк. и рад. Србије	85	4.54	0.68	136	4.62	0.61	171	4.60	0.59
Инс. за реуматологију	44	4.84	0.43	67	4.55	0.61	48	4.88	0.33
Спец. бол. „Свети Сава“	48	4.81	0.39	52	4.79	0.41	64	4.81	0.39
Спец. бол. Младеновац	46	4.50	0.69	42	4.21	0.78	48	4.40	0.82
Спец. бол. Лазаревац	17	4.71	0.69	15	4.93	0.26	15	5.00	0.00
ВМА							550	4.59	0.61
УКУПНО	917	4.57	0.69	1147	4.58	0.68	1719	4.61	0.62

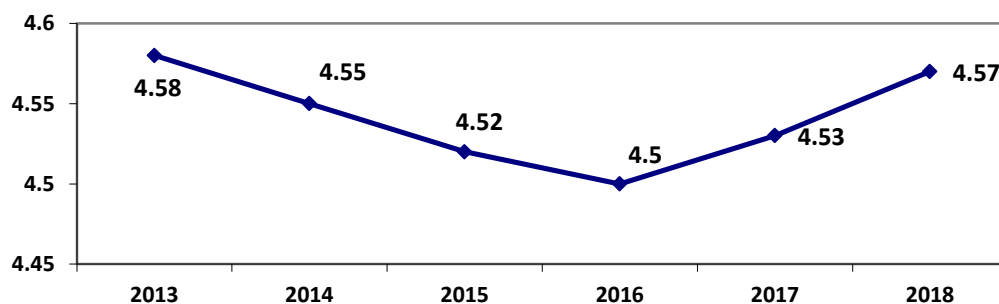
Временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе на интернистичким одељењима је задовољно око 95% испитаника, ни задовољних ни незадовољних је 4,1%, док је незадовољних 0,9% (граф. 19).

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, незнатно већом него у претходним годинама (графикон 20).

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



Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе пацијенти су најбоље оценили у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,93), Институту за КВБ „Дедиње“ (4,85) и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,84), а најнижа оцена је у КБЦ „Бежанијска коса“ (4,29), а затим у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ и Специјалној болници Младеновац (таб. 13). Као и претходних година, установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената временом чекања на медицинску сестру између анкетираних болница ($F=7,050$, $df=11$, $p=0,000$).

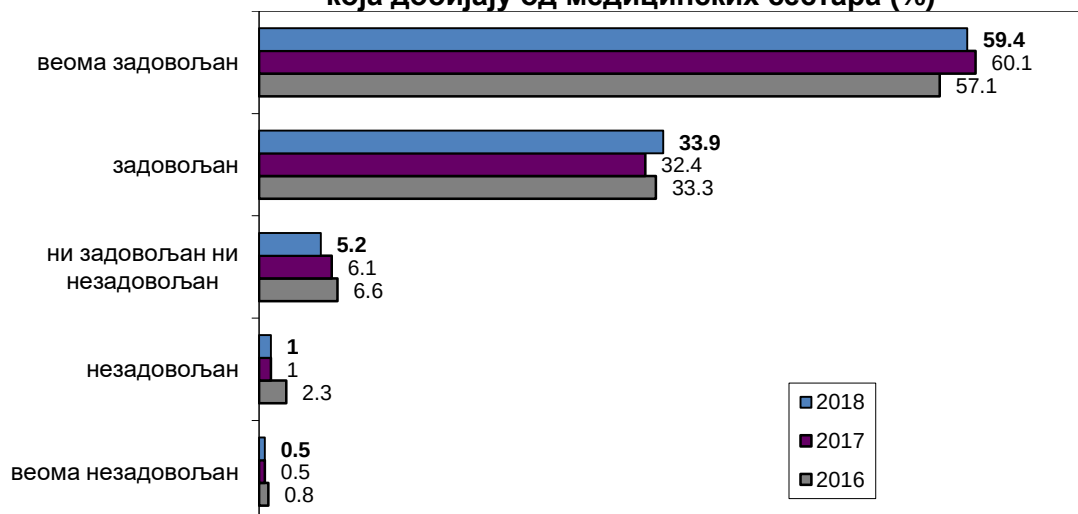
Табела 13: Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе – просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	285	4.51	0.77	375	4.46	0.81	381	4.56	0.65
КБЦ „Др Д. Мишовић“	40	4.55	0.78	39	4.72	0.56	56	4.32	0.81
КБЦ „Звездара“	125	4.44	0.80	135	4.67	0.56	146	4.58	0.57
КБЦ „Земун“	73	4.40	0.74	94	4.38	0.78	83	4.58	0.68
КБЦ „Бежанијска коса“	83	4.47	0.70	100	4.53	0.61	69	4.29	0.79
Инс. за КВБ „Дедиње“	54	4.26	0.71	65	4.45	0.66	75	4.85	0.36
Инс. за онк. и рад. Србије	80	4.43	0.71	130	4.60	0.64	169	4.51	0.62
Инс. за реуматологију	43	4.79	0.51	65	4.62	0.58	48	4.90	0.31
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.82	0.39	53	4.77	0.42	64	4.84	0.37
Спец. бол. Младеновац	46	4.46	0.72	41	4.22	0.88	48	4.33	0.91
Спец. бол. Лазаревац	17	4.65	0.86	15	4.87	0.35	14	4.93	0.27
ВМА							545	4.58	0.60

УКУПНО	895	4.50	0.74	1112	4.53	0.71	1698	4.57	0.63
--------	-----	------	------	------	------	------	------	------	------

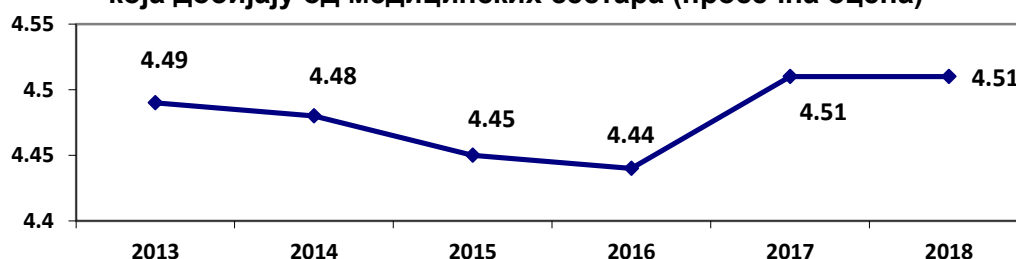
Објашњењима која добијају од медицинских сестара о процедурама, тестовима и третманима којима су подвргнути је задовољно 93,3% испитаника, око 5% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, док је 1,5% незадовољних (граф. 21).

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



Сестринска објашњења процедура, тестова и третмана су оцењена са просечном оценом 4,51, исто као и претходне године (графикон 22).

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



Сестринско објашњавање процедура, тестова и третмана пацијенти су оценили највишом оценом у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,8), Институту за КВБ „Дедиње“ и у Специјалној болници „Свети Сава“ (таб. 14). Најниже оцене забележене су у Специјалној болници Младеновац (4,28), а затим у КБЦ „Бежанијска коса“ (4,35) и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“. За разлику од претходне године, установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената сестринским објашњењима процедура, тестова и третмана између анкетираних болница ($F=5,087$, $df=11$, $p=0,000$).

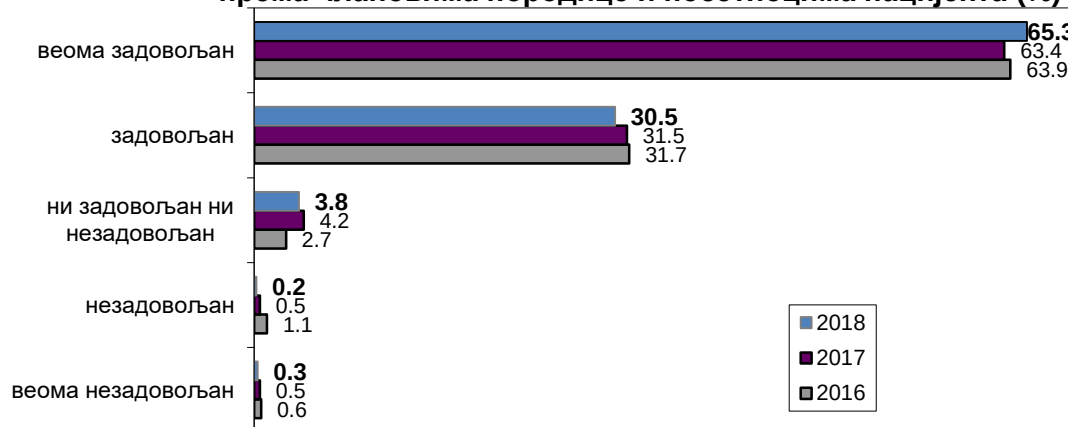
Табела 14: Сестринско објашњавање процедура, тестова и третмана–просеч. оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	283	4.40	0.86	375	4.46	0.77	378	4.47	0.71

КБЦ „Др Д. Мишовић“	40	4.53	0.82	39	4.59	0.75	56	4.36	0.84
КБЦ „Звездара“	121	4.36	0.89	129	4.57	0.61	144	4.47	0.74
КБЦ „Земун“	71	4.37	0.68	93	4.48	0.60	83	4.59	0.59
КБЦ „Бежанијска коса“	83	4.43	0.75	100	4.48	0.67	69	4.35	0.78
Инс. за КВБ „Дедиње“	53	4.26	0.62	65	4.45	0.66	74	4.86	0.34
Инс. за онк. и рад. Србије	79	4.48	0.55	131	4.55	0.68	169	4.44	0.72
Инс. за реуматологију	42	4.69	0.75	64	4.45	0.80	48	4.67	0.48
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.71	0.54	53	4.77	0.42	64	4.78	0.42
Спец. бол. Младеновац	46	4.41	0.80	36	4.36	0.68	47	4.28	0.97
Спец. бол. Лазаревац	17	4.65	0.70	15	4.80	0.41	15	4.93	0.26
ВМА							544	4.50	0.65
УКУПНО	884	4.44	0.78	1100	4.51	0.70	1691	4.51	0.69

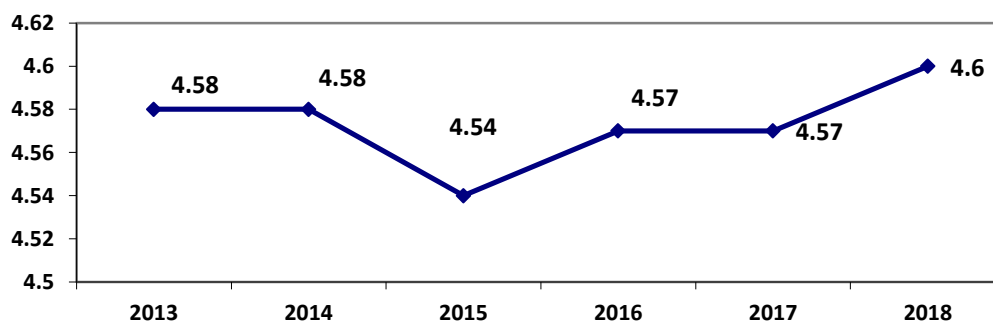
Љубазношћу медицинских сестара према члановима породице и посетиоцима пацијента задовољно је око 96%, ни задовољних ни незадовољних било је 3,8%, а незадовољних само 0,5% пацијената. (граф. 23)

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 4,6, што је навећа оцена у посматраном периоду (графикон 24).

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



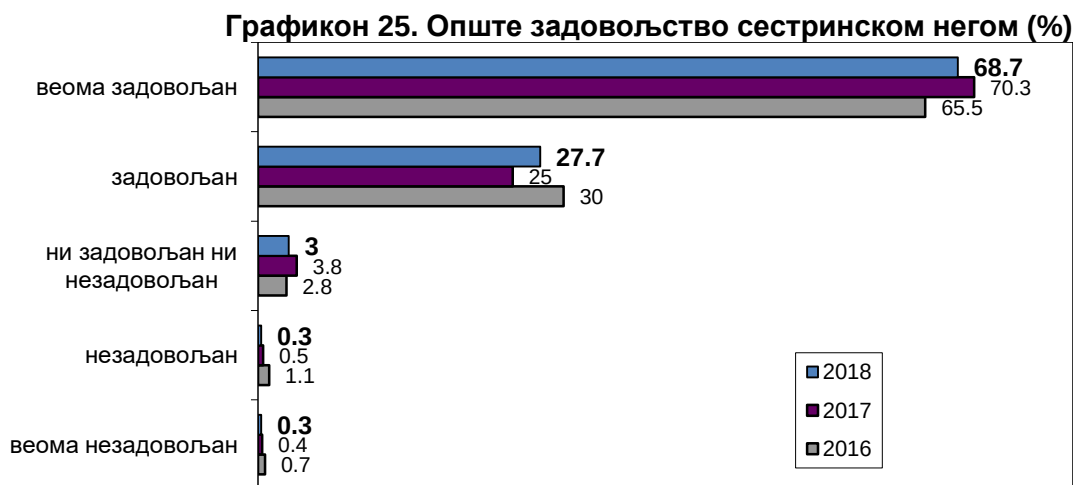
Љубазност медицинске сестре према члановима породице и посетиоцима, пацијенти су оценили највишим оценама у Институту за КВБ „Дедиње“ (4,93), а затим у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,87) и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,84). Најниже оцене забележене су у Специјалној болници Младеновац (4,38) и КБЦ „Бежанијска коса“ (таб. 15). Као и претходних година, установљена је статистички

значајна разлика у задовољству пацијената љубазношћу медицинских сестара према члановима породице и посетиоцима између анкетираних болница ($F=6,187$, $df=11$, $p=0,000$).

Табела 15: Љубазност медицинске сестре према члановима породице–прос. оцена

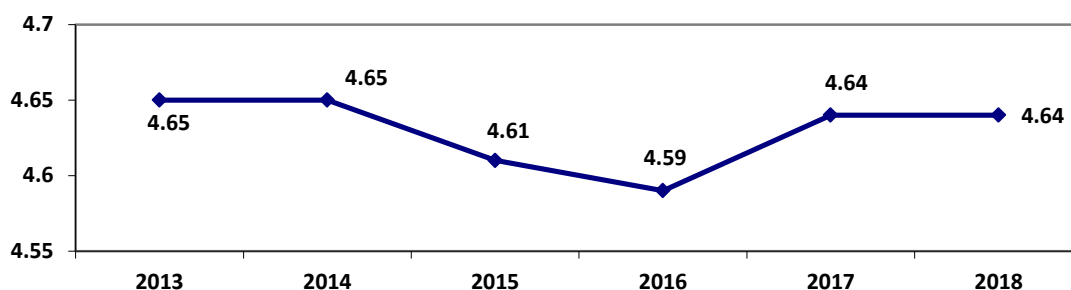
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016.			2017.			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	285	4.53	0.77	376	4.50	0.77	374	4.57	0.63
КБЦ „Др Д. Мишовић“	40	4.60	0.67	39	4.64	0.67	56	4.45	0.69
КБЦ „Звездара“	120	4.52	0.73	133	4.64	0.53	143	4.63	0.55
КБЦ „Земун“	73	4.56	0.55	94	4.56	0.50	83	4.69	0.49
КБЦ „Бежанијска коса“	81	4.58	0.57	99	4.63	0.51	69	4.42	0.77
Инс. за КВБ „Дедиње“	51	4.31	0.58	59	4.54	0.60	74	4.93	0.25
Инс. за онк. и рад. Србије	76	4.58	0.50	125	4.57	0.65	170	4.51	0.65
Инс. за реуматологију	43	4.86	0.52	64	4.53	0.59	47	4.83	0.38
Спец. бол. „Свети Сава“	48	4.83	0.38	53	4.79	0.41	64	4.84	0.37
Спец. бол. Младеновац	45	4.62	0.61	40	4.48	0.55	47	4.38	0.71
Спец. бол. Лазаревац	16	4.81	0.54	15	4.93	0.26	15	4.87	0.35
ВМА							539	4.59	0.60
УКУПНО	878	4.57	0.66	1097	4.57	0.64	1681	4.60	0.60

Сестринском негом у целини задовољно је чак 96,5% испитаника, ни задовољних ни незадовољних је 3%, а незадовољно је 0,5% пацијената. Проценат незадовољних је двоструко мањи у односу на претходну годину (граф. 25).



Сестринска нега у целини је оцењена са просечном оценом 4,64, исто као претходне године (графикон 26).

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



Опште задовољство сестринском негом је највеће у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,93) и Институту за КВБ „Дедиње“ (4,91). Најниже оцене забележене су у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (4,4) и Специјалној болници Младеновац (4,41) и КБЦ „Бежанијска коса“ (таб. 16). Установљена је статистички високо значајна разлика у општем задовољству пацијената сестринском негом између анкетираних болница ($F=5,520$, $df=11$, $p=0,001$)

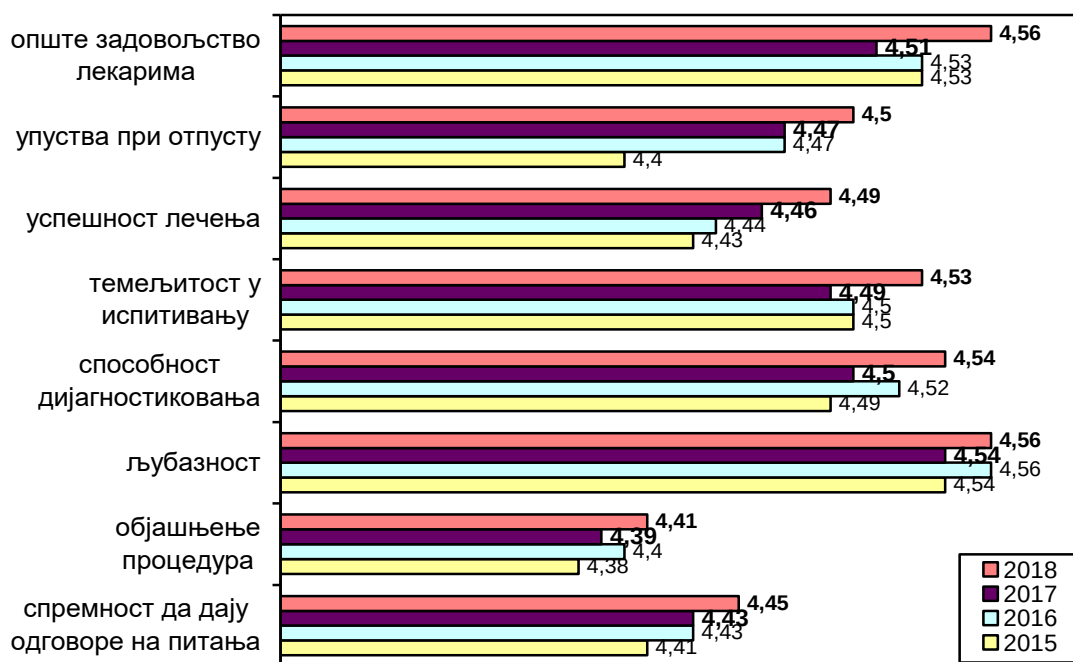
Табела 16: Опште задовољство сестринском негом – просечна оцена ($\bar{x}$)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	291	4.56	0.77	383	4.59	0.74	388	4.61	0.63
КБЦ „Др Д. Мишовић“	41	4.59	0.77	40	4.82	0.45	57	4.40	0.78
КБЦ „Звездара“	127	4.57	0.70	135	4.76	0.48	148	4.61	0.57
КБЦ „Земун“	74	4.49	0.62	96	4.59	0.64	85	4.64	0.65
КБЦ „Бежанијска коса“	84	4.58	0.62	102	4.67	0.53	71	4.46	0.77
Инс. за КВБ „Дедиње“	52	4.42	0.54	66	4.55	0.59	75	4.91	0.29
Инс. за онк. и рад. Србије	80	4.61	0.49	132	4.69	0.57	172	4.64	0.58
Инс. за реуматологију	43	4.81	0.45	67	4.58	0.58	49	4.88	0.33
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.82	0.39	53	4.81	0.39	64	4.84	0.37
Спец. бол. Младеновац	46	4.57	0.65	40	4.38	0.67	49	4.41	0.76
Спец. бол. Лазаревац	17	4.71	0.69	16	4.94	0.25	15	4.93	0.26
ВМА							547	4.65	0.55
УКУПНО	904	4.59	0.67	1130	4.64	0.63	1720	4.64	0.59

УСЛУГЕ ЛЕКАРА ТОКОМ БОРАВКА У БОЛНИЦИ

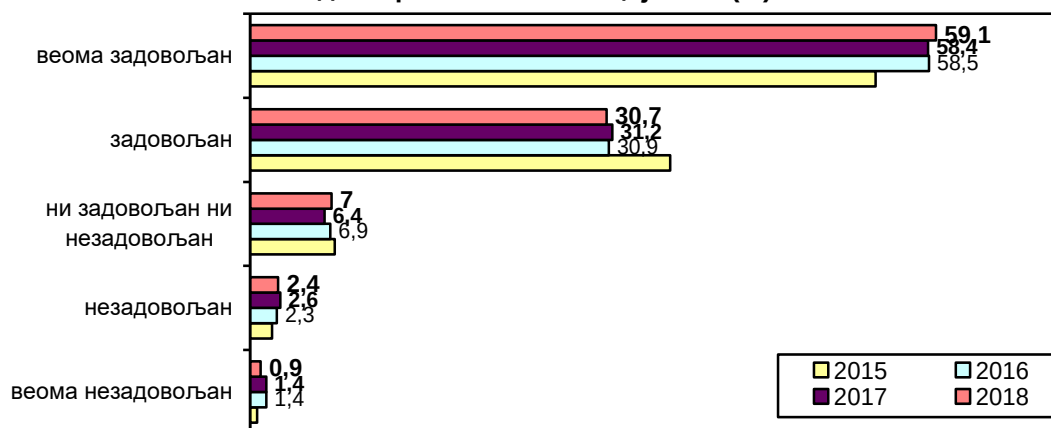
Рад лекара на интернистичким одељењима током боравка у болници пацијенти су оценили високим оценама (просечна оцена 4,56). Највише замерки, односно најниже оцене су пацијенти имали на лекарска објашњења тестова, процедура, третмана и резултата (4,41), спремност да одговарају на питања (4,45) и успешност лечења (4,49). Најбоље је оцењена љубазност лекара (4,56), као и претходних година. Примећује се да су просечне оцене за све аспекте рада лекара у 2018. години нешто веће у односу на претходне три године (граф. 27).

Графикон 27: Задовољство услугама лекара током боравка у болници ($\bar{x}$)



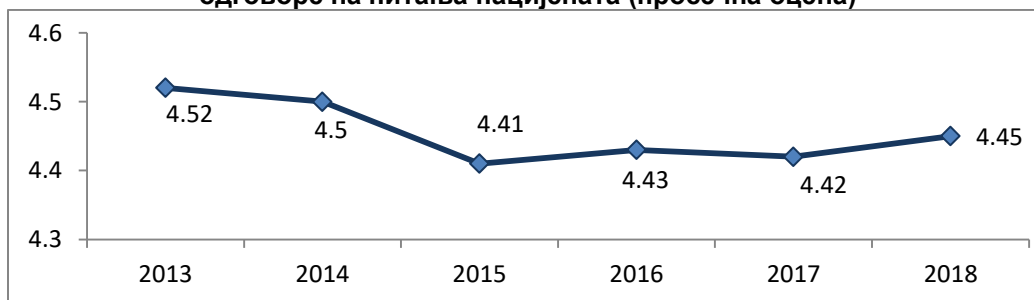
Спремношћу лекара да дају одговоре на питања пацијената задовољно је 89,8% пацијената, ни задовољних ни незадовољних испитаника има 7%, а незадовољно је 3,3% пацијената, што одговара резултатима из претходне године (граф. 28).

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



Спремност лекара да одговарају на питања пацијената је оцењена са просечном оценом 4,45, слично као и претходних година (графикон 29).

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



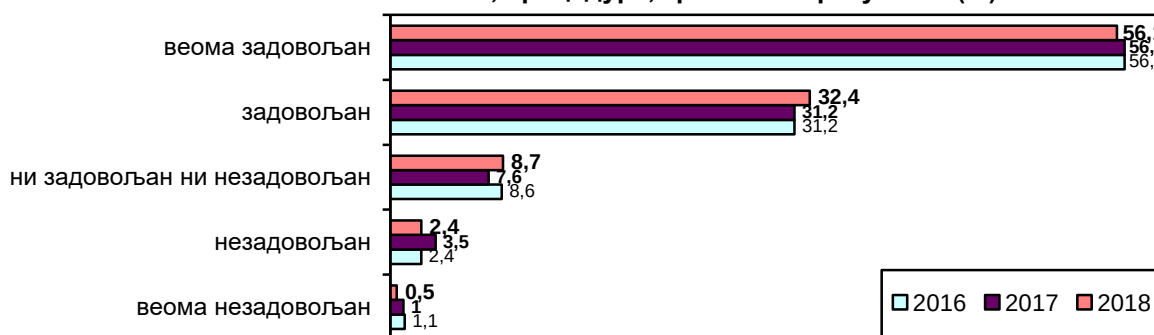
Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената је оцењена највишом оценом у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,93), Институту за КВБ „Дедиње“ (4,89) и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,73), док је најнижа оцена (али веома висока) забележена у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,24), (табела 17). У односу на 2017. годину, овај аспект лекарског рада је оцењен боље или исто у 5 болница, а лошије у 6 болница. Као и претходне године, установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената спремношћу лекара да дају одговоре на питања између анкетираних болница ($F=5,700$, $df=11$, $p=0,000$).

Табела 17: Спремност лекара да дају одговоре 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	292	4.39	0.86	389	4.34	0.93	386	4.39	0.79
КБЦ „Др Д. Мишовић“	39	4.56	0.68	45	4.64	0.68	56	4.46	0.71
КБЦ „Звездара“	125	4.44	0.86	135	4.45	0.85	147	4.54	0.69
КБЦ „Земун“	71	4.07	1.02	98	4.54	0.61	88	4.31	1.00
КБЦ „Бежанијска коса“	84	4.40	0.78	101	4.40	0.94	69	4.33	0.95
Инс. за КВБ „Дедиње“	52	4.44	0.64	68	4.54	0.74	76	4.89	0.31
Инс. за онк. и рад. Србије	84	4.45	0.81	136	4.26	0.93	173	4.24	0.99
Инс. за реуматологију	46	4.72	0.62	66	4.53	0.59	49	4.63	0.67
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.80	0.41	53	4.75	0.43	64	4.73	0.57
Спец. бол. Младеновац	46	4.24	1.06	41	4.37	0.54	48	4.35	0.86
Спец. бол. Лазаревац	17	4.76	0.66	15	4.87	0.35	15	4.93	0.26
ВМА							547	4.45	0.76
УКУПНО	905	4.43	0.83	1147	4.43	0.83	1718	4.45	0.80

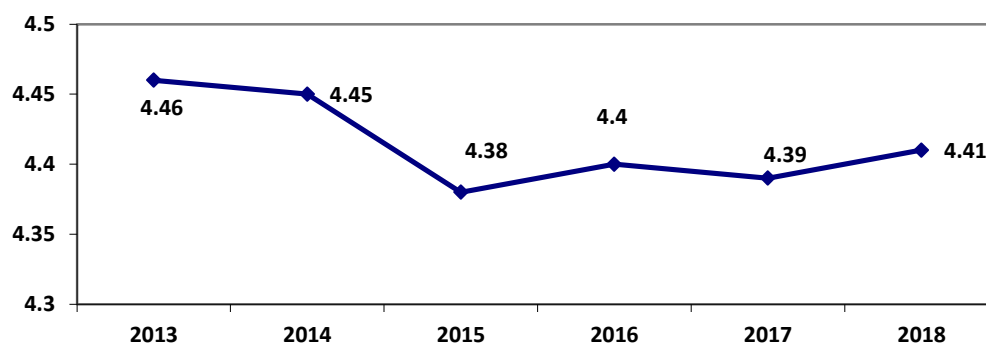
Лекарска објашњења тестова, процедура, третмана и резултата којима се пацијент подвргава су задовољавајућа за 88,5% испитаника, близу 9% су навели да нису ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 2,9% пацијената (граф. 30).

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



Лекарска објашњења тестова, процедура, третмана и резултата су оцењена просечном оценом 4,41, незнатно већом у односу на претходну годину (графикон 31).

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



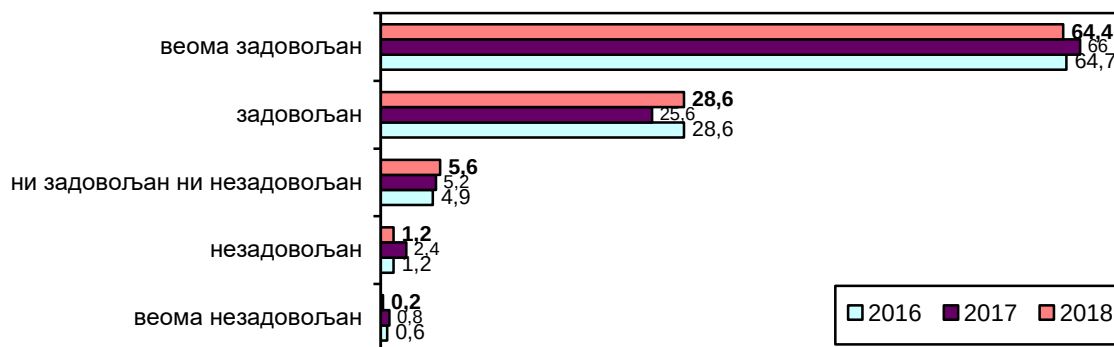
Лекарско објашњење тестова, процедура, третмана и резултата је најбоље оцењено у Институту за КВБ „Дедиње“ (4,89), Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,86) и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,69), док је најнижа оцена (4,26) забележена у 3 болнице: КБЦ „Земун“, КБЦ „Бежанијска коса“ и Институту за онкологију и радиологију Србије (таб. 18). У односу на 2017. годину, овај аспект лекарског рада је оцењен боље или исто у 6 болница, а лошије у 5 болница. Као и претходне године, установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената спремношћу лекара да дају објашњења о тестовима, процедурама, третманима и резултатима између анкетираних болница ($F=5,309$, $df=11$, $p=0,000$).

Табела 18. Лекарско објашњење тестова, процедура, третмана и резултата ($\bar{x}$)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	284	4.37	0.87	378	4.28	0.94	382	4.35	0.80
КБЦ „Др Д. Мишовић“	41	4.51	0.71	42	4.55	0.67	56	4.39	0.71
КБЦ „Звездара“	115	4.36	0.86	127	4.46	0.83	140	4.48	0.78
КБЦ „Земун“	71	4.13	1.00	95	4.41	0.71	85	4.26	1.00
КБЦ „Бежанијска коса“	83	4.37	0.79	100	4.41	0.93	69	4.26	0.96
Инс. за КВБ „Дедиње“	52	4.44	0.67	66	4.56	0.66	74	4.89	0.35
Инс. за онк. и рад. Србије	81	4.43	0.76	131	4.25	0.96	171	4.26	0.95
Инс. за реуматологију	43	4.63	0.66	66	4.44	0.66	48	4.50	0.65
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.78	0.42	53	4.77	0.42	64	4.69	0.64
Спец. бол. Младеновац	46	4.20	1.05	39	4.36	0.63	48	4.35	0.81
Спец. бол. Лазаревац	17	4.76	0.56	15	4.80	0.41	14	4.86	0.36
ВМА							548	4.42	0.70
УКУПНО	882	4.40	0.83	1112	4.39	0.85	1699	4.41	0.79

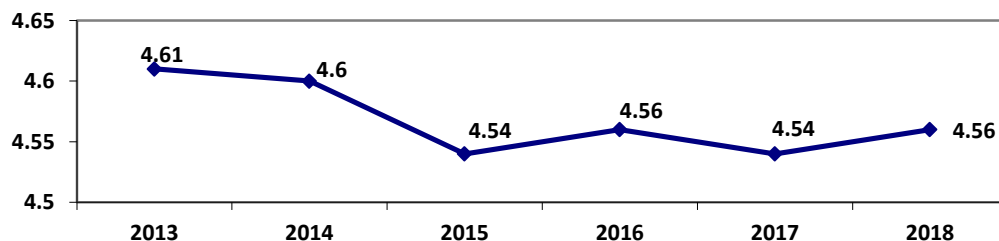
Поштовањем и љубазношћу лекара према пацијентима задовољно је 93% пацијената, 5,6% је ни задовољних ни незадовољних, док је незадовољних 1,4% (граф. 32).

Графикон 32: Задовољство испитаника љубазношћу лекара (%)



Љубазност и поштовање лекара према пацијентима су оцењени са просечном оценом 4,56 (графикон 33).

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



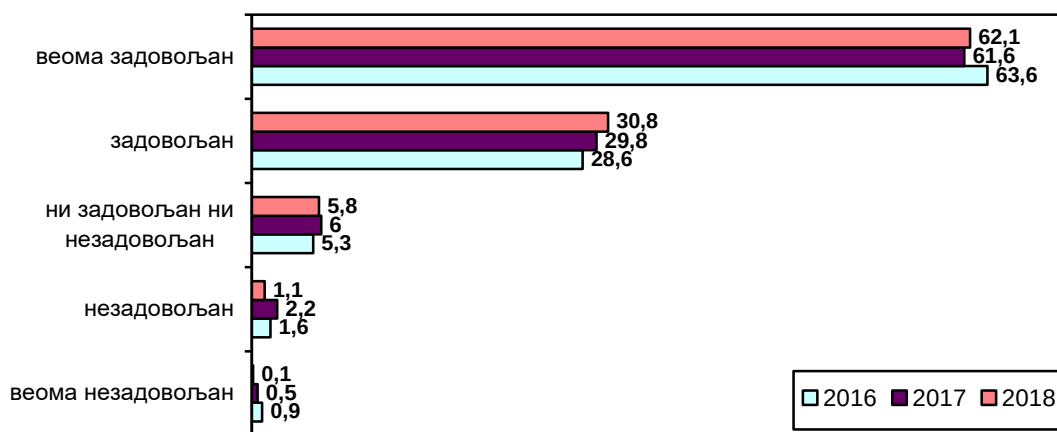
Поштовање и љубазност лекара према пацијенту највишим оценама су оцењени у Институту за КВБ „Дедиње“ (4,92), Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,87) и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,78). Најнижа оцена забележена је у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,4) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,43), (таб. 19). У односу на 2017. годину, овај аспект лекарског рада је оцењен боље или исто у 5 болница, а лошије у 6 болница. Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената љубазношћу лекара између анкетираних болница ($F=4,785$, $df=11$, $p=0,000$).

Табела 19 : Поштовање и љубазност лекара – просечна оцена ($\bar{x}$)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	286	4.54	0.76	383	4.44	0.88	383	4.51	0.68
КБЦ „Др Д. Мишовић“	41	4.61	0.67	40	4.80	0.46	56	4.48	0.66
КБЦ „Звездара“	121	4.54	0.74	134	4.59	0.77	143	4.66	0.57
КБЦ „Земун“	71	4.31	0.67	98	4.55	0.68	86	4.44	0.81
КБЦ „Бежанијска коса“	84	4.56	0.65	101	4.56	0.78	71	4.52	0.77
Инс. за КВБ „Дедиње“	53	4.51	0.61	66	4.70	0.58	75	4.92	0.27
Инс. за онк. и рад. Србије	79	4.61	0.52	131	4.40	0.87	173	4.43	0.82
Инс. за реуматологију	43	4.79	0.51	68	4.57	0.55	49	4.71	0.54
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.90	0.31	53	4.81	0.39	64	4.78	0.45
Спец. бол. Младеновац	45	4.29	0.97	39	4.51	0.60	48	4.40	0.84
Спец. бол. Лазаревац	17	4.82	0.53	15	4.93	0.26	15	4.87	0.35
ВМА							545	4.55	0.65
УКУПНО	889	4.56	0.70	1128	4.54	0.77	1708	4.56	0.68

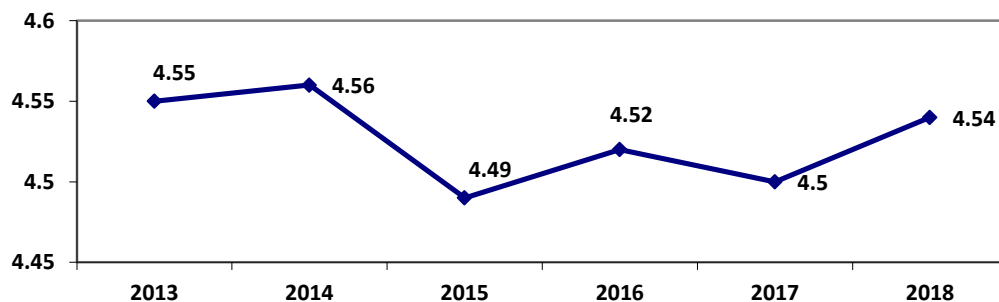
Способношћу лекара да дијагностикују здравствене проблеме задовољно је 93% испитаника, ни задовољних ни незадовољних је 5,8%, док је 1,2% незадовољних испитаника (граф. 34).

Графикон 34: Задовољство испитаника способношћу дијагностике лекара (%)



Способност дијагностике лекара је оцењена са просечном оценом 4,54, незнатно већом у односу на претходне 2 године (графикон 35).

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



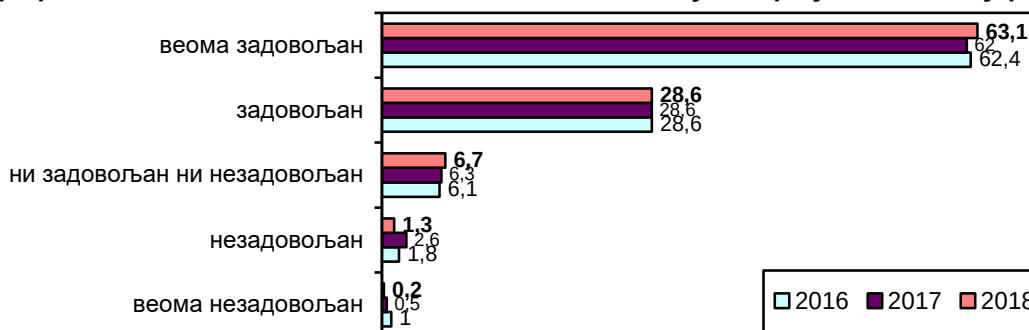
Лекарску способност дијагностиковања здравствених проблема пацијента највишом оценом су оценили пацијенти у Институту за КВБ „Дедиње“ (4,92) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,87). Најнижу оцену добили су лекари у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,39). У односу на 2017. годину, овај аспект лекарског рада је оцењен боље или исто у 8 болница, а лошије у 3 болнице (таб. 20). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената лекарском способношћу дијагностиковања између анкетираних болница ($F=4,972$, $df=11$, $p=0,000$).

Табела 20: Лекарска способност дијагностиковања – 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	284	4.56	0.78	379	4.41	0.83	377	4.49	0.67
КБЦ „Др Д. Мишовић“	41	4.59	0.74	39	4.77	0.43	56	4.45	0.71
КБЦ „Звездара“	119	4.46	0.76	127	4.52	0.80	143	4.57	0.61
КБЦ „Земун“	71	4.25	0.84	95	4.47	0.63	80	4.48	0.78
КБЦ „Бежанијска коса“	83	4.54	0.67	100	4.52	0.75	70	4.44	0.71
Инс. за КВБ „Дедиње“	51	4.51	0.58	64	4.72	0.58	75	4.92	0.27
Инс. за онк. и рад. Србије	78	4.46	0.62	127	4.39	0.83	168	4.39	0.81
Инс. за реуматологију	41	4.73	0.63	65	4.54	0.59	49	4.67	0.55
Спец. бол. „Свети Сава“	48	4.83	0.38	53	4.83	0.38	64	4.77	0.50
Спец. бол. Младеновац	46	4.24	1.08	38	4.39	0.59	46	4.43	0.78
Спец. бол. Лазаревац	17	4.88	0.49	15	4.80	0.41	15	4.87	0.35
ВМА							542	4.54	0.64
УКУПНО	879	4.52	0.75	1102	4.50	0.75	1685	4.54	0.67

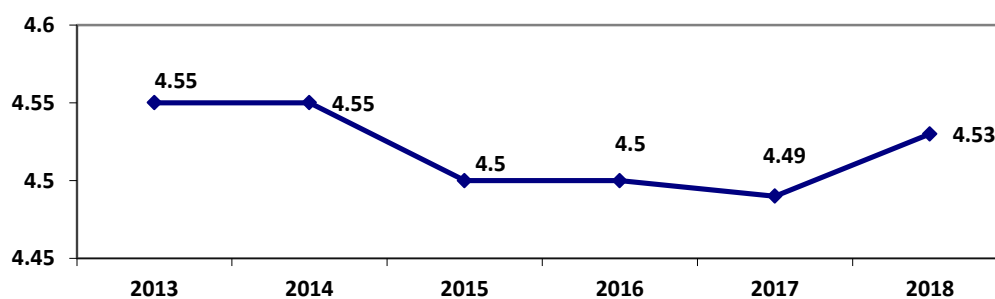
Темељитошћу лекара у испитивању задовољно је 91,7% пацијената, 6,7% није ни задовољно ни незадовољно, док је 1,5% незадовољних испитаника (граф. 36).

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



Темељитост лекара у испитивању је оцењена са просечном оценом 4,53, већом него претходне године.

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



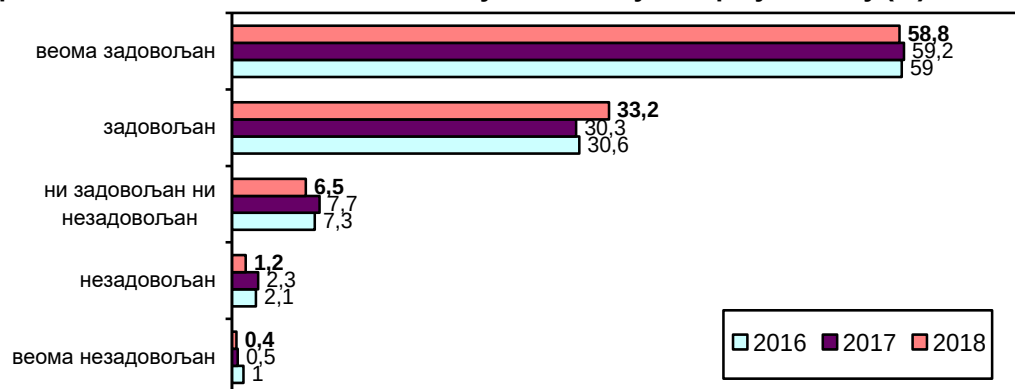
Темељитост лекара у испитивању је најбоље оцењена у Институту за КВБ „Дедиње“ (4,92) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,87). Најнижу оцену добили су лекари у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,38) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,4). У односу на 2017. годину, овај аспект лекарског рада је оцењен боље или исто у 6 болница, а лошије у 5 болница (таб. 21). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената темељитошћу лекара између анкетираних болница ($F=4,768$, $df=11$, $p=0,000$).

Табела 21: Темељитост лекара у испитивању – 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	288	4.53	0.79	377	4.40	0.86	378	4.49	0.70
КБЦ „Др Д. Мишовић“	40	4.50	0.82	40	4.80	0.41	56	4.48	0.69
КБЦ „Звездара“	119	4.49	0.79	127	4.56	0.75	141	4.63	0.57
КБЦ „Земун“	70	4.27	0.80	94	4.48	0.63	81	4.46	0.78
КБЦ „Бежанијска коса“	84	4.46	0.72	101	4.50	0.81	69	4.46	0.72
Инс. за КВБ „Дедиње“	51	4.53	0.61	64	4.59	0.71	75	4.92	0.27
Инс. за онк. и рад. Србије	75	4.44	0.62	129	4.43	0.81	165	4.38	0.87
Инс. за реуматологију	43	4.67	0.64	67	4.40	0.76	48	4.67	0.63
Спец. бол. „Свети Сава“	48	4.83	0.43	53	4.85	0.36	64	4.77	0.50
Спец. бол. Младеновац	46	4.11	1.22	39	4.38	0.59	48	4.40	0.82
Спец. бол. Лазаревац	17	4.76	0.66	15	4.87	0.35	15	4.87	0.35
ВМА							543	4.51	0.70
УКУПНО	881	4.50	0.78	1106	4.49	0.77	1683	4.53	0.70

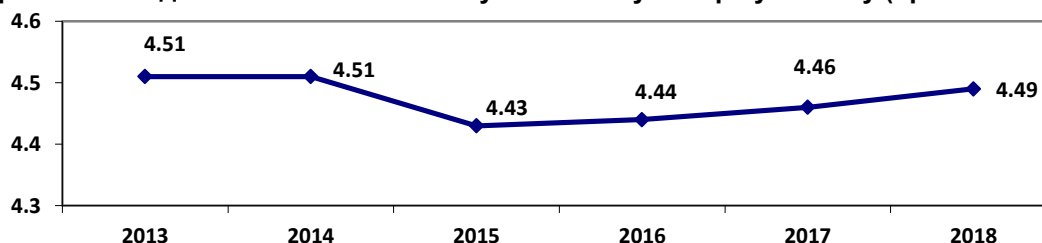
Успешношћу лекара у лечењу задовољно је 92% испитаника, ни задовољних ни незадовољних је 6,5%, док је незадовољних 1,6% испитаника (граф. 38).

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



Успешност лекара у лечењу је оцењена са просечном оценом 4,49, слично као и претходних година.

Графикон 39: Задовољство испитаника успешношћу лекара у лечењу (просечна оцена)



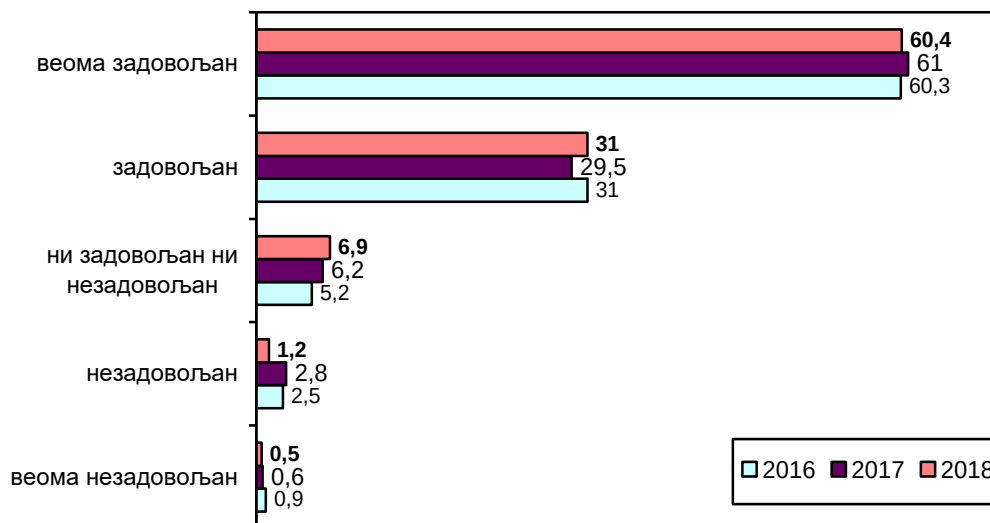
Успешност лекара у лечењу, као и претходних година, најбоље је оцењена у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,93), а затим у Институту за КВБ „Дедиње“ (4,92) и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,77). Најнижу оценоу добили су лекари у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,28) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,39). У односу на 2017. годину, овај аспект лекарског рада је оцењен боље или исто у 7 болница, а лошије у 4 болнице (таб. 22). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената лекарском успешношћу лечења између анкетираних болница ($F=6,029$, $df=11$, $p=0,000$).

Табела 22: Успешност лекара у лечењу – 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	282	4.49	0.81	368	4.37	0.86	373	4.45	0.74
КБЦ „Др Д. Мишовић“	40	4.45	0.88	39	4.69	0.57	56	4.43	0.68
КБЦ „Звездара“	120	4.45	0.84	127	4.50	0.84	138	4.53	0.64
КБЦ „Земун“	72	4.18	0.72	92	4.42	0.68	79	4.51	0.78
КБЦ „Бежанијска коса“	82	4.45	0.71	100	4.49	0.72	68	4.46	0.70
Инс. за КВБ „Дедиње“	50	4.60	0.61	60	4.67	0.54	75	4.92	0.27
Инс. за онк. и рад. Србије	73	4.29	0.79	123	4.35	0.86	166	4.28	0.86
Инс. за реуматологију	43	4.58	0.79	67	4.45	0.68	46	4.63	0.57
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.73	0.49	53	4.72	0.45	64	4.77	0.50
Спец. бол. Младеновац	45	4.07	1.10	37	4.41	0.60	46	4.39	0.86
Спец. бол. Лазаревац	17	4.76	0.66	13	4.85	0.38	15	4.93	0.26
ВМА							526	4.47	0.65
УКУПНО	873	4.44	0.80	1079	4.46	0.77	1652	4.49	0.70

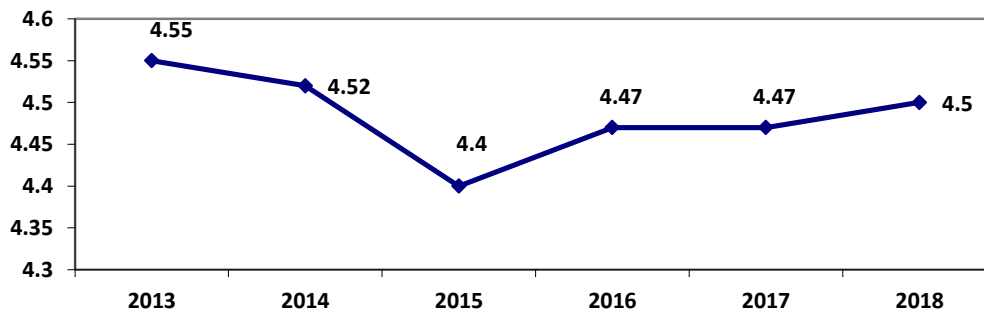
Упутствима лекара приликом отпуста са болничког лечења задовољно је 91,4% пацијената, ни задовољних ни незадовољних је око 7%, док је незадовољних 1,7% испитаника (граф. 40).

Графикон 40: Задовољство испитаника упутствима лекара при отпуста (%)



Упутства лекара приликом отпуста су оцењена са просечном оценом 4,50, већом него у претходне 3 године (графикон 41).

Графикон 41: Задовољство испитаника добијеним упутствима од лекара приликом отпуста (просечна оцена)



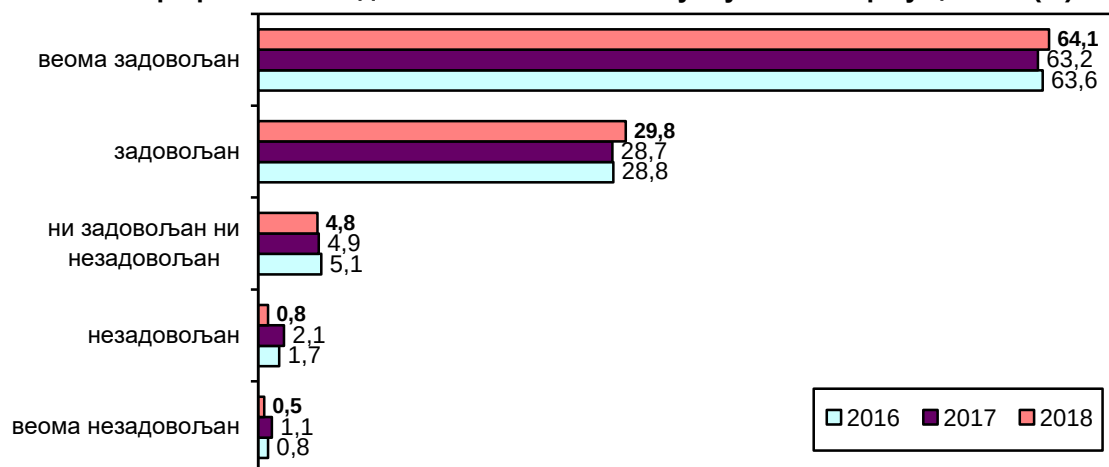
Упутства која лекар даје приликом болничког отпуста су најбоље оцењена у Институту за КВБ „Дедиње“ (4,86) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,80). Најнижа оцена забележена је у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,39) и КБЦ „Земун“ (4,40). У односу на 2017. годину, овај аспект лекарског рада је оцењен боље или исто у 7 болница, а лошије у 4 болнице (таб. 23). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената лекарским упутствима приликом отпуста између анкетираних болница ($F=4,163$, $df=11$, $p=0,000$).

Табела 23: Лекарска упутства приликом отпуста – 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	272	4.50	0.80	358	4.38	0.85	357	4.43	0.79
КБЦ „Др Д. Мишовић“	41	4.54	0.81	34	4.79	0.41	54	4.46	0.61
КБЦ „Звездара“	116	4.43	0.82	122	4.49	0.85	131	4.60	0.60
КБЦ „Земун“	72	4.14	0.88	94	4.46	0.74	80	4.40	0.92
КБЦ „Бежанијска коса“	81	4.47	0.76	96	4.48	0.83	68	4.46	0.78
Инс. за КВБ „Дедиње“	51	4.49	0.61	63	4.67	0.51	74	4.86	0.34
Инс. за онк. и рад. Србије	79	4.53	0.55	129	4.41	0.88	169	4.43	0.84
Инс. за реуматологију	43	4.63	0.66	65	4.51	0.56	49	4.67	0.52
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.78	0.59	53	4.75	0.43	64	4.77	0.46
Спец. бол. Младеновац	43	4.16	1.13	37	4.32	0.71	46	4.39	0.80
Спец. бол. Лазаревац	17	4.82	0.53	15	4.93	0.26	15	4.80	0.41
ВМА							497	4.46	0.68
УКУПНО	864	4.47	0.79	1066	4.47	0.78	1604	4.50	0.72

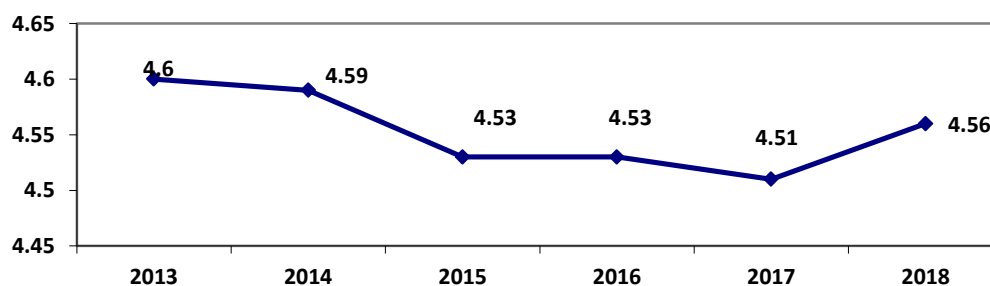
Лекарским услугама у целини током болничког лечења је задовољно 94% испитаника, што је мање од резултата за медицинске сестре (96,5%). Лекарским услугама није ни задовољно ни незадовољно око 5% испитаника, а незадовољно је 1,3% пацијената (граф. 42).

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



Лекарске услуге у целини током болничког лечења су оцењене са просечном оценом 4,56, што је већа оцена у односу на претходне 3 године (графикон 43).

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



Лекарским услугама у целини су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију и Институту за КВБ „Дедиње“ (4,93). Најнижа оцена забележена

је у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,43), где су очекивања пацијената, с обзиром на врсту болести, веома висока, и у КБЦ „Земун“ (4,47). У односу на 2017. годину, лекарски рад у целини је оцењен боље или исто у 8 болница, а лошије у 3 болнице (таб. 24). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената лекарским услугама у целини између анкетираних болница ($F=4,659$, $df=11$, $p=0,000$).

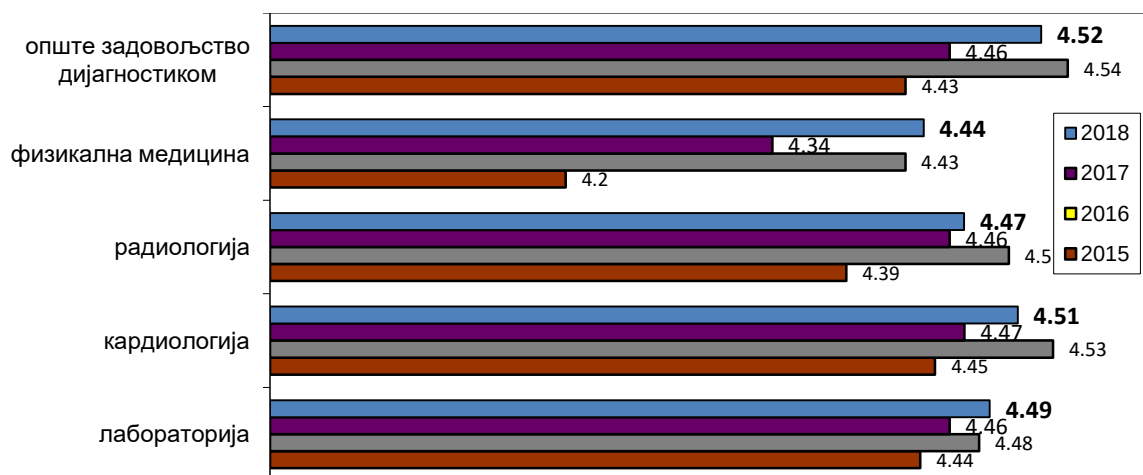
Табела 24: Опште задовољство услугама лекара – просечна оцена ($\bar{x}$)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	288	4.53	0.79	380	4.43	0.84	384	4.51	0.69
КБЦ „Др Д. Мишовић“	40	4.60	0.74	40	4.72	0.45	54	4.54	0.66
КБЦ „Звездара“	128	4.52	0.76	133	4.58	0.79	145	4.62	0.64
КБЦ „Земун“	72	4.25	0.78	98	4.48	0.78	86	4.47	0.82
КБЦ „Бежанијска коса“	84	4.51	0.67	101	4.50	0.83	69	4.51	0.80
Инс. за КВБ „Дедиње“	49	4.53	0.54	66	4.67	0.62	75	4.93	0.25
Инс. за онк. и рад. Србије	80	4.55	0.55	129	4.34	0.92	171	4.43	0.86
Инс. за реуматологију	43	4.72	0.63	67	4.55	0.56	49	4.76	0.48
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.88	0.33	53	4.85	0.36	64	4.75	0.56
Спец. бол. Младеновац	46	4.20	1.05	40	4.45	0.60	47	4.49	0.66
Спец. бол. Лазаревац	17	4.88	0.49	16	4.94	0.25	15	4.93	0.26
ВМА							543	4.56	0.59
УКУПНО	896	4.53	0.74	1123	4.51	0.78	1702	4.56	0.67

ЗАДОВОЉСТВО ДИЈАГНОСТИЧКИМ И ТЕРАПИЈСКИМ УСЛУГАМА

Дијагностичке услуге су пацијенти на интернистичким одељењима оценили нешто вишим оценама у односу на претходну годину (граф. 44). Најнижом оценом, условно речено с обзиром на висок степен задовољства, у свим годинама посматрања оцењене су услуге физикалне терапије.

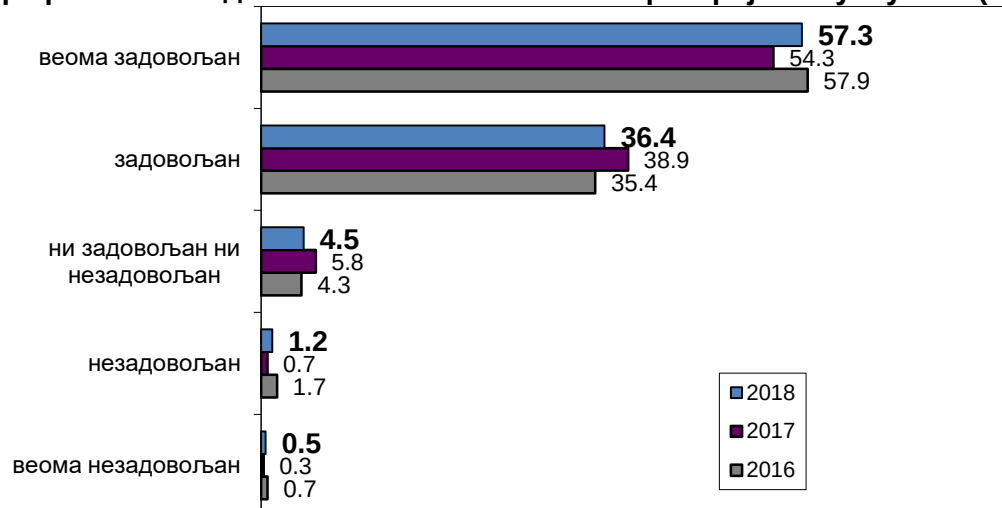
Графикон 44: Задовољство дијагностичким услугама на интернистичким одељењима – просечна оцена ($\bar{x}$)



Лабораторијским услугама је задовољно око 94% пацијената, ни задовољних ни незадовољних је 4,5%, а незадовољних је 1,7% (граф. 45). Лабораторијске услуге није

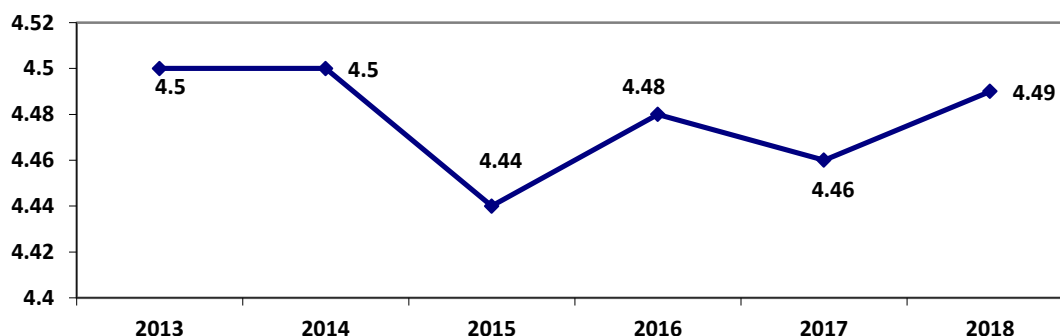
користило 149 пацијената, а још 131 није одговорило на ово питање, што заједно чини 15,9% од укупног броја испитаника.

Графикон 45: Задовољство испитаника лабораторијским услугама (%)



Услуге лабораторијске дијагностике су оцењене са високом просечном оценом 4,49, слично као и претходних година (графикон 46).

Графикон 46: Задовољство испитаника лабораторијским услугама (просечна оцена)



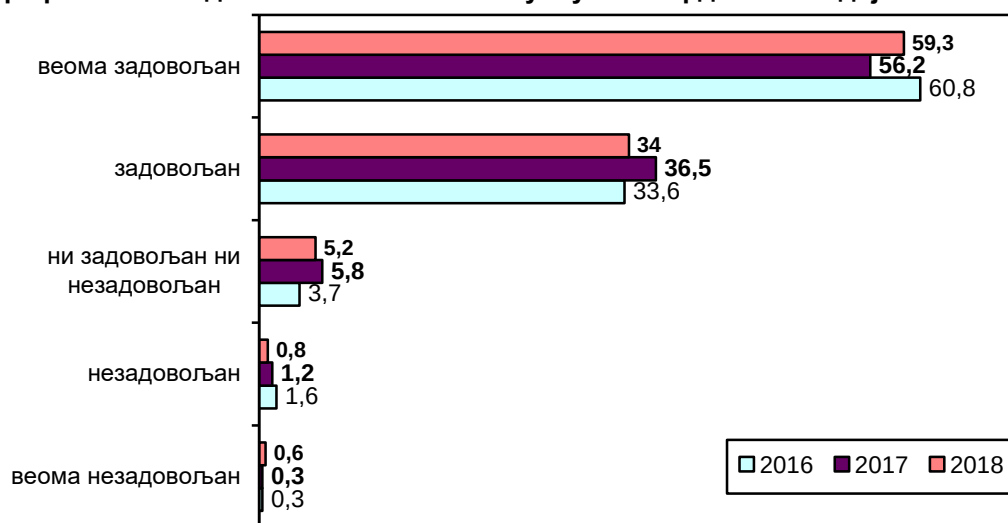
Лабораторијским услугама најзадовољнији су пацијенти у Институту за КВБ „Дедиње“ (4,84) и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,74), а најмање су задовољни у КБЦ „Земун“ (4,06) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,33). У односу на 2017. годину, лабораторијске услуге су оцењене боље или исто у 6 болница, а лошије у 5 болница (таб. 25). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника пруженим лабораторијским услугама између анкетираних болница ($F=6,599$, $df=11$, $p=0,000$).

Табела 25: Задовољство испитаника лабораторијским услугама–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	260	4.49	0.72	348	4.36	0.72	339	4.46	0.69
КБЦ „Др Д. Мишовић“	36	4.72	0.61	40	4.75	0.49	51	4.43	0.61
КБЦ „Звездара“	110	4.44	0.83	112	4.52	0.66	118	4.53	0.66
КБЦ „Земун“	65	4.25	0.90	68	4.38	0.65	69	4.06	1.12
КБЦ „Бежанијска коса“	73	4.53	0.63	94	4.72	0.52	52	4.44	0.61
Инс. за КВБ „Дедиње“	40	4.43	0.55	46	4.46	0.72	57	4.84	0.37
Инс. за онк. и рад. Србије	81	4.26	0.75	121	4.32	0.72	159	4.35	0.73
Инс. за реуматологију	39	4.67	0.48	51	4.47	0.50	34	4.74	0.51
Спец. бол. „Свети Сава“	48	4.81	0.39	50	4.70	0.51	58	4.81	0.40
Спец. бол. Младеновац	47	4.43	0.71	37	4.41	0.60	47	4.36	0.85
Спец. бол. Лазаревац	18	4.72	0.83	15	4.87	0.35	13	4.69	0.48
ВМА							481	4.52	0.64
УКУПНО	817	4.48	0.73	982	4.46	0.67	1478	4.49	0.69

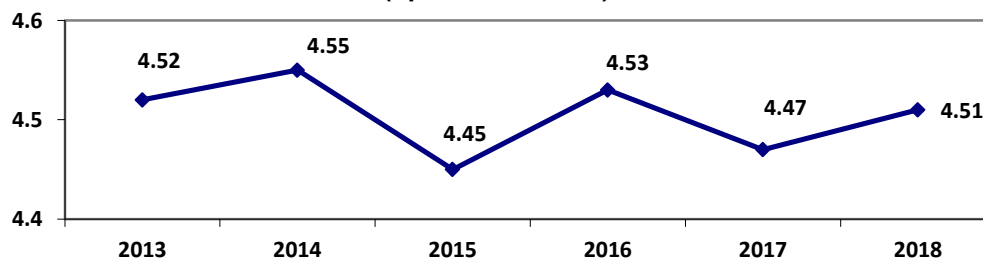
Кардиолошким услугама (ЕКГ, тест оптерећења) задовољно је 93,3% пацијената, ни задовољно ни незадовољно је 5,2%, а незадовољних је 1,4% испитаника (граф. 47). Кардиолошке услуге није користио 275 пацијената, а још 163 није одговорило на ово питање, што заједно чини 24,9% од укупног броја испитаника.

Графикон 47: Задовољство испитаника услугама кардиолошке дијагностике (%)



Услуге кардиолошке дијагностике су оцењене просечном оценом 4,51, слично као и претходних година (графикон 48).

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



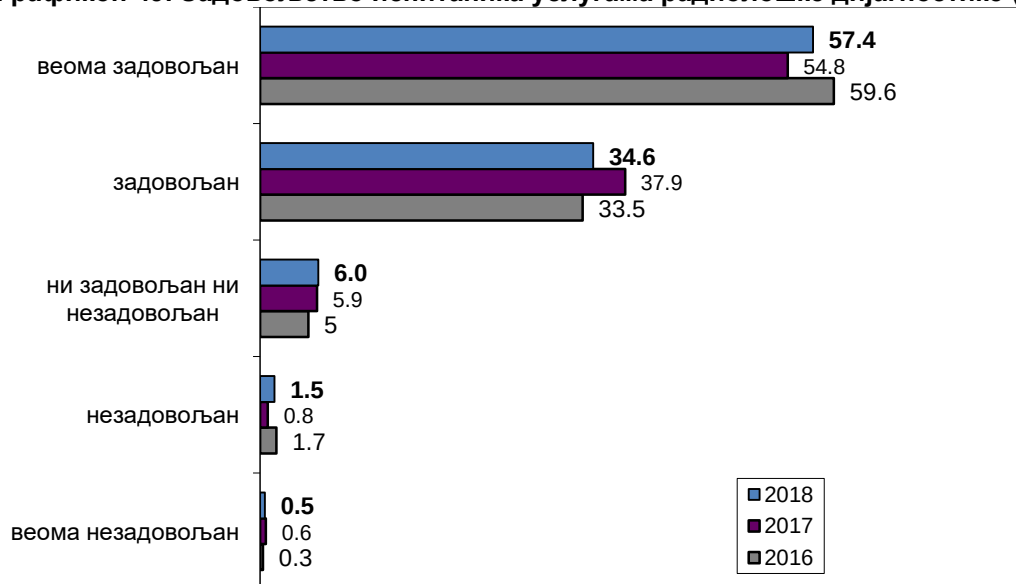
Услугама кардиолошке дијагностике најзадовољнији су пацијенти у Институту за КВБ „Дедиње“ (4,83), а затим у Специјалној болници „Свети Сава“ и Институту за реуматологију (4,79). Најмање су задовољни у КБЦ „Земун“ (4,28) и КБЦ „Бежанијска коса“ (4,29). У односу на 2017. годину, услуге кардиолошке дијагностике су оцењене боље или исто у 6 болница, а лошије у 5 болница (таб. 26). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника пруженим услугама кардиолошке дијагностике између анкетираних болница ($F=4,082$, $df=11$, $p=0,000$).

Табела 26: Задовољство испитаника кардиолошким услугама – 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	202	4.52	0.69	266	4.35	0.76	286	4.49	0.70
КБЦ „Др Д. Мишовић“	28	4.71	0.81	37	4.76	0.49	47	4.45	0.62
КБЦ „Звездара“	92	4.43	0.79	109	4.57	0.64	98	4.51	0.69
КБЦ „Земун“	49	4.35	0.75	65	4.42	0.63	65	4.28	0.98
КБЦ „Бежанијска коса“	63	4.54	0.67	84	4.64	0.57	52	4.29	0.94
Инс. за КВБ „Дедиње“	37	4.51	0.56	53	4.57	0.84	58	4.83	0.60
Инс. за онк. и рад. Србије	70	4.47	0.53	108	4.31	0.73	157	4.46	0.67
Инс. за реуматологију	29	4.62	0.56	48	4.44	0.58	34	4.79	0.48
Спец. бол. „Свети Сава“	47	4.83	0.52	48	4.73	0.49	58	4.79	0.41
Спец. бол. Младеновац	43	4.40	0.69	35	4.37	0.55	46	4.50	0.69
Спец. бол. Лазаревац	18	4.89	0.32	15	4.87	0.35	12	4.75	0.45
ВМА							407	4.49	0.64
УКУПНО	678	4.53	0.68	868	4.47	0.69	1320	4.51	0.69

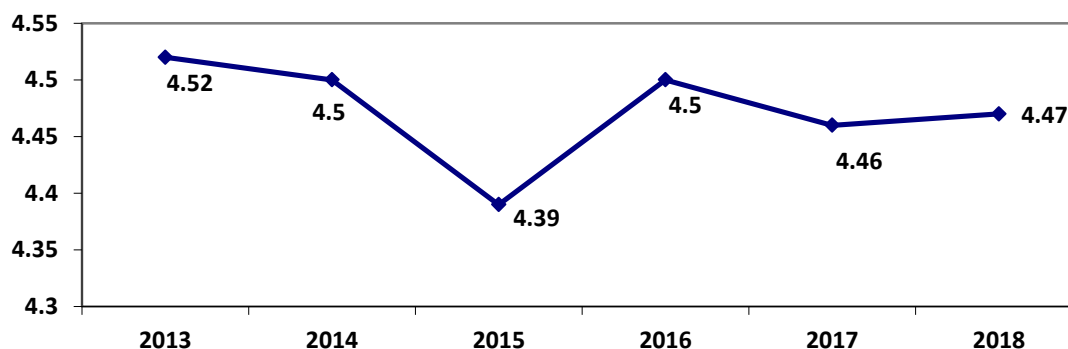
Услугама **радиолошке дијагностике** (рендген, ултразвук, скенер) задовољно је 92% пацијената, ни задовољних ни незадовољних је 6%, а незадовољних је 2% испитаника (граф. 49). Радиолошке услуге није користило 283 пацијента, а још 200 није одговорило на ово питање, што заједно чини 27,5% од укупног броја испитаника.

Графикон 49: Задовољство испитаника услугама радиолошке дијагностике (%)



Услуге радиолошке дијагностике су оцењене са просечном оценом 4,47, слично као и претходних година (графикон 50).

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



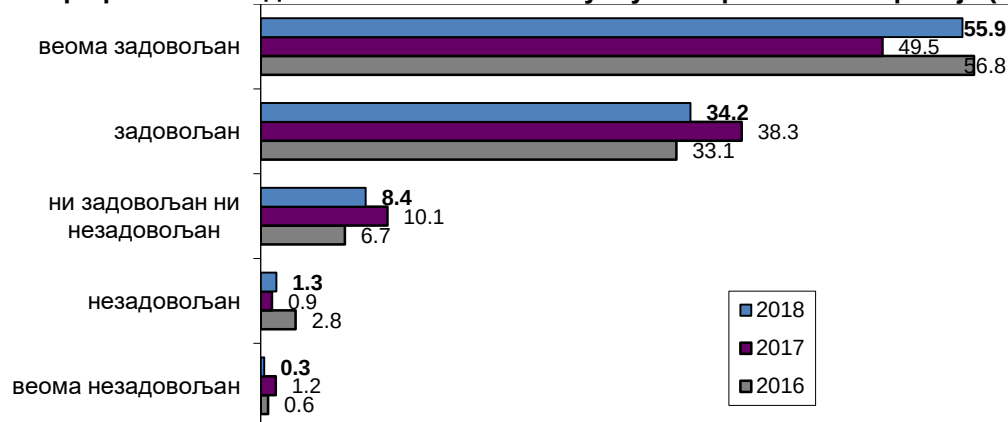
Услугама радиолошке дијагностике најзадовољнији су пацијенти у Институту за КВБ „Дедиње“ (4,88) и Институту за реуматологију (4,83). Пацијенти су најмање задовољни у КБЦ „Земун“ (4,31) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,33). У односу на 2017. годину, услуге радиолошке дијагностике су оцењене боље или исто у 6 болница, а лошије у 5 болница (таб. 27). Као и претходне године, установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника пруженим радиолошким услугама између анкетираних болница ($F=5,251$, $df=11$, $p=0,000$).

Табела 27: Задовољство испитаника радиолошким услугама–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	228	4.49	0.72	285	4.36	0.74	289	4.50	0.63
КБЦ „Др Д. Мишовић“	31	4.74	0.51	33	4.76	0.50	48	4.42	0.61
КБЦ „Звездара“	96	4.35	0.86	103	4.52	0.62	104	4.41	0.84
КБЦ „Земун“	58	4.29	0.77	69	4.35	0.72	67	4.31	0.80
КБЦ „Бежанијска коса“	65	4.54	0.69	84	4.63	0.69	48	4.42	0.71
Инс. за КВБ „Дедиње“	34	4.56	0.50	40	4.55	0.75	58	4.88	0.33
Инс. за онк. и рад. Србије	63	4.37	0.60	95	4.29	0.76	138	4.33	0.84
Инс. за реуматологију	38	4.68	0.53	55	4.44	0.63	35	4.83	0.38
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.84	0.37	52	4.69	0.51	62	4.79	0.45
Спец. бол. Младеновац	43	4.47	0.70	35	4.37	0.60	43	4.49	0.70
Спец. бол. Лазаревац	18	4.83	0.38	15	4.87	0.35	12	4.75	0.45
ВМА							371	4.39	0.76
УКУПНО	723	4.50	0.69	866	4.46	0.70	1275	4.47	0.72

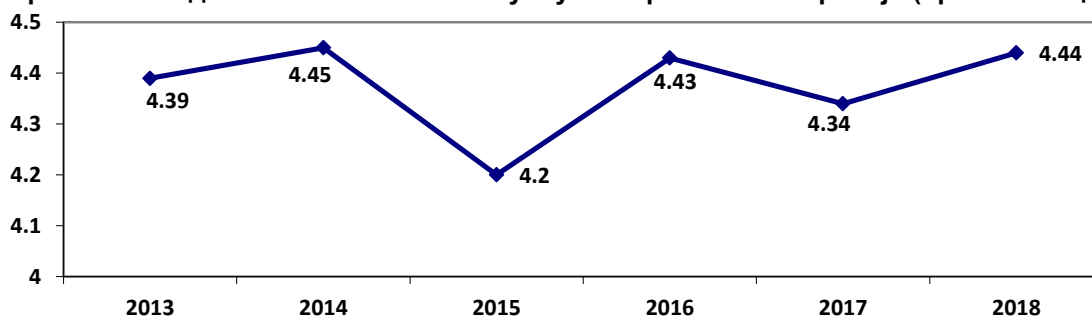
Услугама **физикалне терапије** задовољно је 90,1% испитаника, ни задовољних ни незадовољних је 8,4% пацијената, а незадовољних 1,6% (граф. 51). Услуге физикалне терапије није користило 663 пацијента, а још 306 није одговорило на ово питање, што заједно чини више од половине (55,1%) укупног броја испитаника.

Графикон 51: Задовољство испитаника услугама физикалне терапије (%)



Услуге физикалне терапије су оцењене са просечном оценом 4,44, већом у односу на претходну годину (графикон 52).

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



Услугама физикалне медицине и рехабилитације најзадовољнији су пацијенти у Институту за КВБ „Дедиње“ (4,86) и у Институту за реуматологију (4,79). Испитаници су најмање задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,16) и КБЦ „Земун“, као и претходне године. У односу на 2017. годину, услуге физикалне медицине су оцењене боље или исто у 7 болница, а лошије у 4 болнице (таб. 28). Као и претходне године, установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника пруженим услугама физикалне медицине између анкетираних болница ($F=5,306$, $df=11$, $p=0,000$).

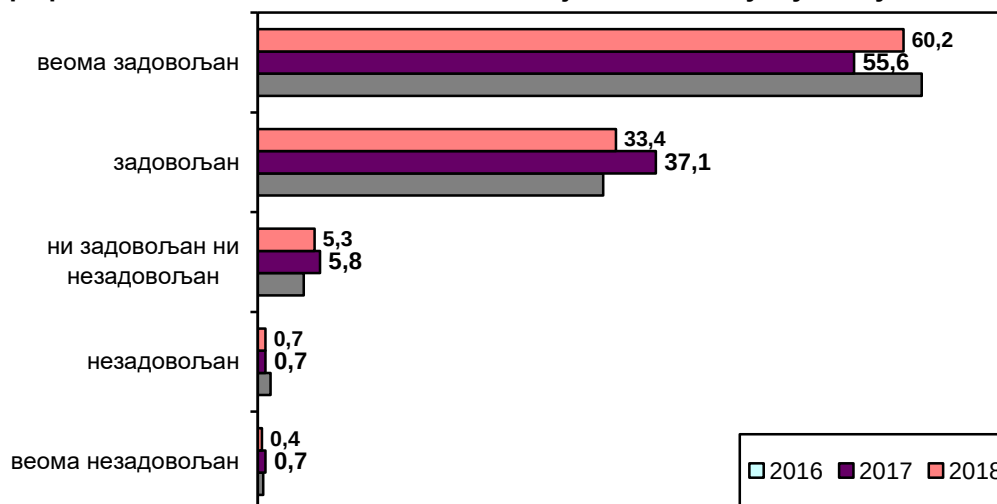
Табела 28: Задовољство испитаника услугама физикалне медицине и рехабилитације – просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	121	4.35	0.80	193	4.21	0.79	152	4.30	0.72
КБЦ „Др Д. Мишовић“	25	4.88	0.33	21	4.62	0.59	35	4.34	0.73
КБЦ „Звездара“	74	4.43	0.81	62	4.40	0.84	65	4.51	0.71
КБЦ „Земун“	37	4.03	1.09	35	4.14	0.88	44	4.27	0.82
КБЦ „Бежанијска коса“	42	4.36	0.73	62	4.52	0.72	31	4.42	0.72
Инс. за КВБ „Дедиње“	26	4.46	0.51	25	4.48	0.87	44	4.86	0.35
Инс. за онк. и рад. Србије	34	4.21	0.88	53	4.02	0.95	76	4.16	0.88
Инс. за реуматологију	35	4.71	0.62	48	4.54	0.54	34	4.79	0.41
Спец. бол. „Свети Сава“	38	4.82	0.46	39	4.74	0.50	49	4.78	0.47
Спец. бол. Младеновац	21	4.14	0.85	25	4.20	0.76	31	4.39	0.80
Спец. бол. Лазаревац	12	4.67	0.65	3	5.00	0.00	2	4.50	0.71
ВМА							226	4.46	0.70

УКУПНО	465	4.43	0.79	566	4.34	0.79	789	4.44	0.72
--------	-----	------	------	-----	------	------	-----	------	------

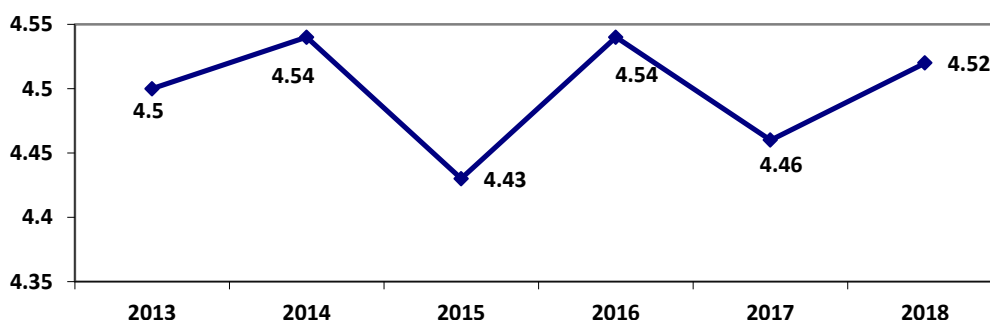
На питање о **задовољству дијагностичким услугама у целини** 93,5% пацијената се изјаснило да су задовољни или веома задовољни, ни задовољних ни незадовољних је 5,3%, а незадовољних је 1,1% испитаника (граф. 53). Дијагностичке услуге није користило 129 пацијената, а још 171 није одговорило на ово питање, што заједно чини 17,1% од укупног броја испитаника.

Графикон 53: Задовољство испитаника дијагностичким услугама у целини (%)



Дијагностичке услуге у целини су оцењене са високом просечном оценом 4,52, већом него претходне године (графикон 54).

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



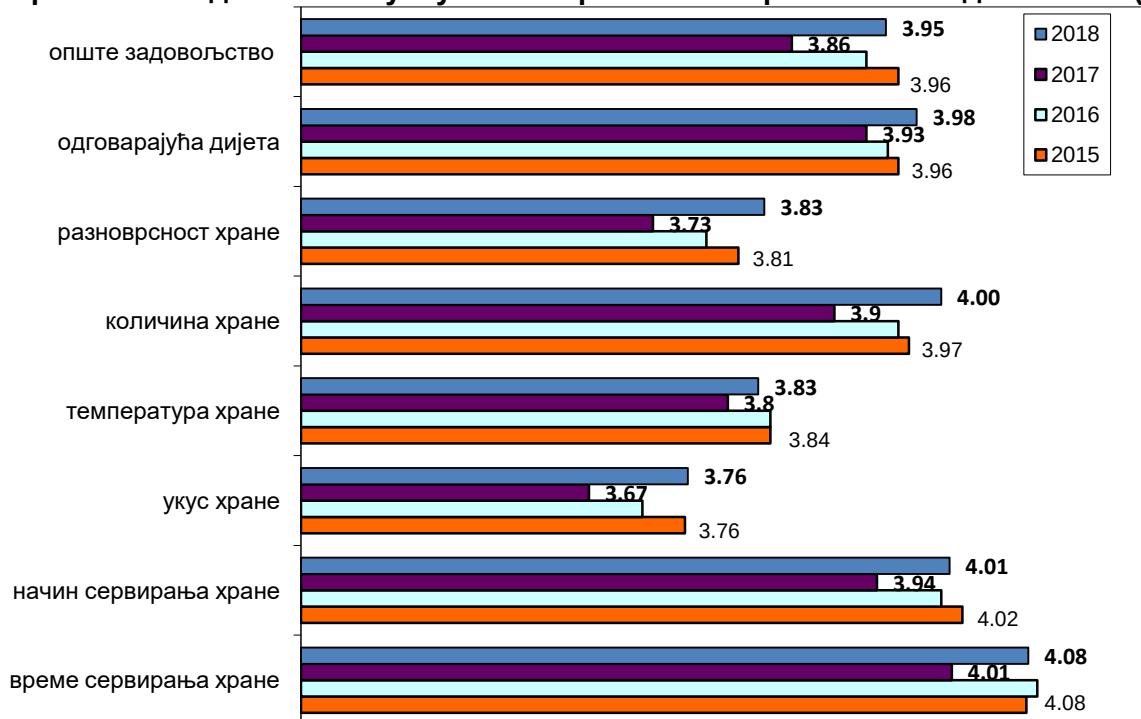
Дијагностичким услугама у целини најзадовољнији су пацијенти у Институту за КВБ „Дедиње“ (4,82) и Институту за реуматологију (4,80). Пацијенти су најмање задовољни у КБЦ „Бежанијска коса“ (4,35), Институту за онкологију и радиологију Србије (4,36) и КБЦ „Др Д. Мишовић“ (4,38). У односу на 2017. годину, дијагностичке услуге у целини су оцењене боље или исто у 8 болница, а лошије у 3 болнице (таб. 29). Као и претходне године, установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника дијагностичким услугама између анкетираних болница ($F=4,363$, $df=11$, $p=0,000$).

Табела 29: Задовољство испитаника дијагностичким услугама у целини - ($\bar{x}$)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	247	4.56	0.68	324	4.39	0.73	330	4.52	0.67
КБЦ „Др Д. Мишовић“	36	4.69	0.62	38	4.58	0.72	50	4.38	0.64
КБЦ „Звездара“	106	4.52	0.72	117	4.54	0.69	120	4.57	0.69
КБЦ „Земун“	60	4.25	0.88	73	4.38	0.79	67	4.42	0.72
КБЦ „Бежанијска коса“	69	4.54	0.68	91	4.62	0.59	57	4.35	0.79
Инс. за КВБ „Дедиње“	39	4.62	0.49	53	4.57	0.84	57	4.82	0.60
Инс. за онк. и рад. Србије	70	4.30	0.69	108	4.31	0.74	149	4.36	0.77
Инс. за реуматологију	39	4.69	0.52	57	4.46	0.57	40	4.80	0.46
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.84	0.37	50	4.74	0.49	62	4.79	0.45
Спец. бол. Младеновац	43	4.47	0.70	36	4.31	0.58	43	4.47	0.77
Спец. бол. Лазаревац	18	4.72	0.67	14	4.86	0.36	7	4.71	0.49
ВМА							476	4.52	0.62
УКУПНО	776	4.54	0.68	961	4.46	0.70	1458	4.52	0.67

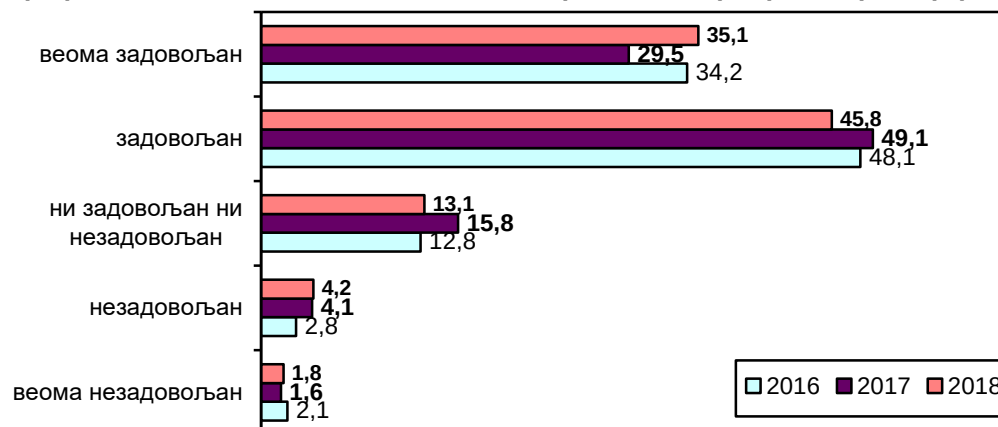
УСЛУГЕ БОЛНИЧКЕ ИСХРАНЕ

Када су у питању услуге болничке исхране, пацијенти су, као и ранијих година били најзадовољнији временом и начином сервирања хране, а најмање задовољни укусом и разноврсношћу хране (граф. 55). Просечне оцене у 2018. години су нешто више у односу на претходне две године, чему су допринеле оцене на ВМА, које су веће од просека за све болнице, што је утицало на оцене на укупном нивоу.

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

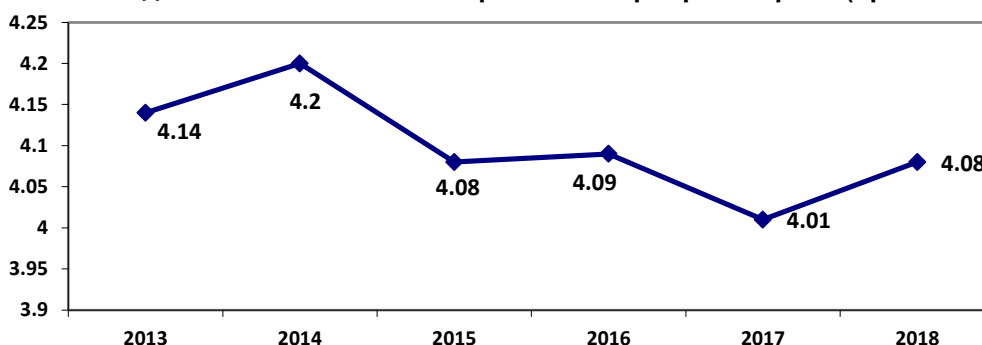
Временом сервирања хране у болници било је задовољно 81% пацијената, око 13% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је било 6% (граф. 56).

Графикон 56: Задовољство испитаника временом сервирања хране (%)



Време сервирања хране је оцењено са просечном оценом 4,08, што је већа оцена у односу на претходну годину (графикон 57).

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



Посматрано по болницама временом сервирања хране најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,87) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,81), а најмање задовољни у КБЦ „Земун“ (3,58) и Институту за онкологију и радиологију Србије (таб. 30). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника временом сервирања хране између анкетираних болница ($F=12,488$, $df=11$, $p=0,000$).

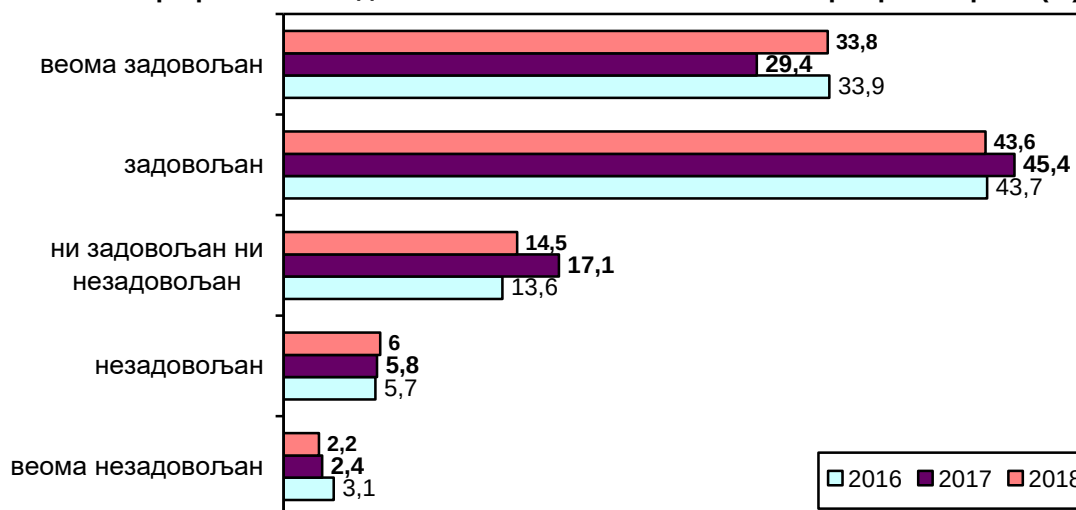
Табела 30: Време сервирања хране – просечна оцена ($\bar{x}$)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	287	4.09	0.87	373	3.86	0.89	376	3.95	0.89
КБЦ „Др Д. Мишовић“	42	4.21	0.92	46	3.91	1.11	55	3.95	0.95
КБЦ „Звездара“	121	3.96	0.95	130	4.14	0.72	138	4.29	0.76
КБЦ „Земун“	70	3.76	1.06	93	3.77	0.96	80	3.58	1.38
КБЦ „Бежанијска коса“	82	4.30	0.66	101	4.17	0.76	66	4.14	0.76
Инс. за КВБ „Дедиње“	53	4.23	0.64	64	4.34	0.62	73	4.81	0.40
Инс. за онк. и рад. Србије	84	3.80	0.90	128	3.82	1.03	170	3.81	0.97
Инс. за реуматологију	47	4.23	0.79	66	4.15	0.68	46	4.24	0.74
Спец. бол. „Свети Сава“	48	4.60	0.57	53	4.57	0.60	64	4.39	0.66
Спец. бол. Младеновац	46	4.04	0.79	40	4.02	0.66	47	4.11	0.96
Спец. бол. Лазаревац	18	4.56	0.86	15	4.80	0.41	15	4.87	0.35

ВМА							545	4.12	0.82
УКУПНО	898	4.09	0.87	1109	4.01	0.87	1675	4.08	0.90

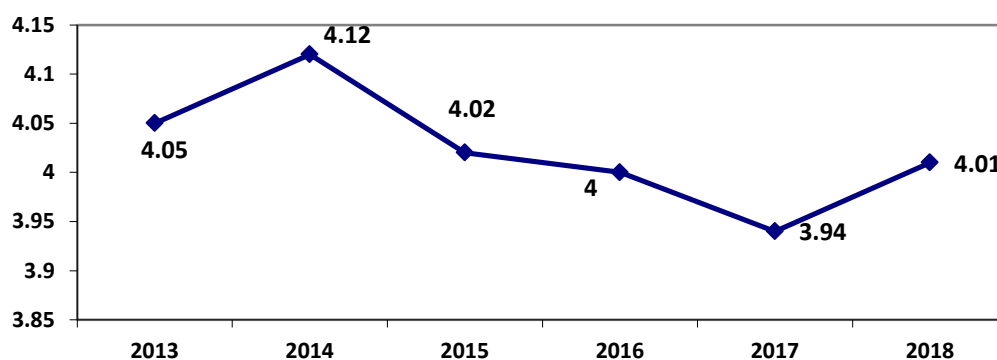
Начином сервирања хране у болници је задовољно 77,4% пацијената, 14,5% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је 8,2% испитаника (граф. 58).

Графикон 58: Задовољство испитаника начином сервирања хране (%)



Начин сервирања хране је оцењен са просечном оценом 4,01, што је већа оцена у односу на претходну годину (графикон 59).

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



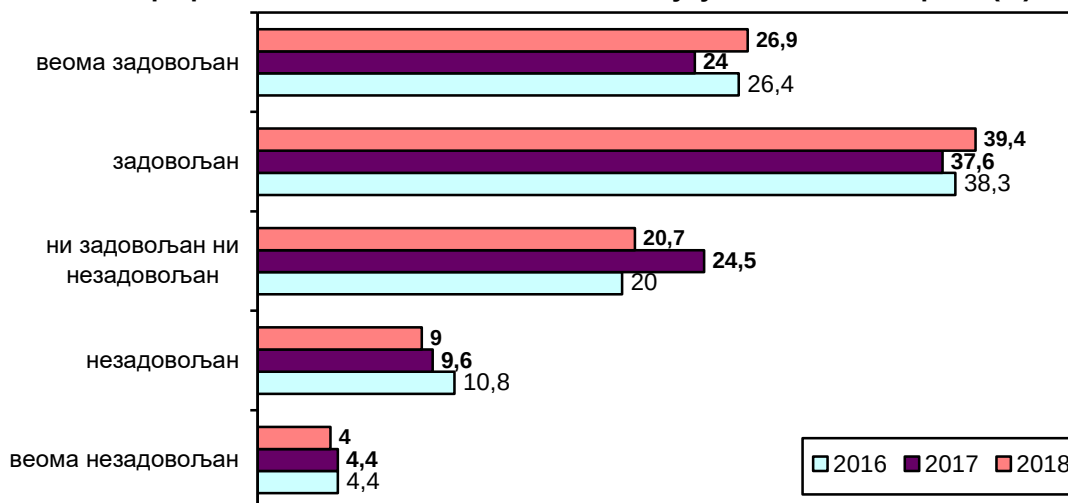
Начином сервирања хране су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,93), као и претходних година, али ово треба узети с резервом с обзиром на мали број испитаника. На другом месту је Институт за КВБ „Дедиње“ (4,82). Пацијенти су најмање задовољни у КБЦ „Земун“ (3,47). У односу на 2017. годину, начин сервирања хране је оцењен истом или већом оценом у 6 болница, а мањом у 5 болница (таб. 31). Као и претходних година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника у начину сервирања хране између анкетираних болница ($F=12,059$, $df=11$, $p=0,000$).

Табела 31: Начин сервирања 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	284	3.96	0.99	372	3.76	0.97	371	3.90	0.93
КБЦ „Др Д. Мишовић“	41	4.22	0.88	42	3.45	1.33	57	3.91	0.99
КБЦ „Звездара“	117	3.91	1.03	131	4.12	0.72	137	4.20	0.86
КБЦ „Земун“	70	3.53	1.20	93	3.74	1.05	79	3.47	1.39
КБЦ „Бежанијска коса“	82	4.01	1.06	100	4.10	0.89	66	4.02	0.90
Инс. за КВБ „Дедиње“	49	4.27	0.70	62	4.34	0.65	72	4.82	0.39
Инс. за онк. и рад. Србије	78	3.78	0.91	123	3.73	1.08	163	3.71	1.05
Инс. за реуматологију	45	4.24	0.80	64	4.16	0.65	46	4.15	0.67
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.59	0.64	53	4.57	0.60	63	4.27	0.75
Спец. бол. Младеновац	45	3.89	0.93	38	3.92	0.71	47	4.06	0.99
Спец. бол. Лазаревац	18	4.72	0.57	15	4.93	0.26	15	4.93	0.26
ВМА							543	4.03	0.90
УКУПНО	878	4.00	0.99	1093	3.94	0.95	1659	4.01	0.96

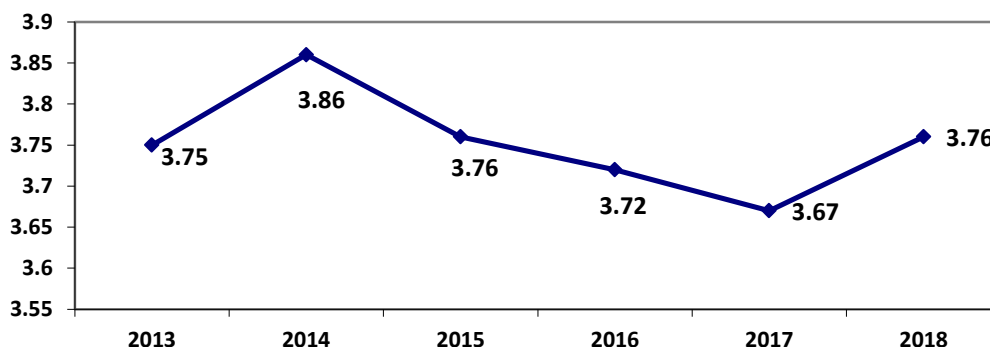
Укусом хране у болници је задовољно 66,3% пацијената, 20,7% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је 13% испитаника (граф. 60).

Графикон 60: Задовољство испитаника укусом болничке хране (%)



Укус болничке хране је оцењен са просечном оценом 3,76, што је већа оцена у односу на претходне 2 године (графикон 61).

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



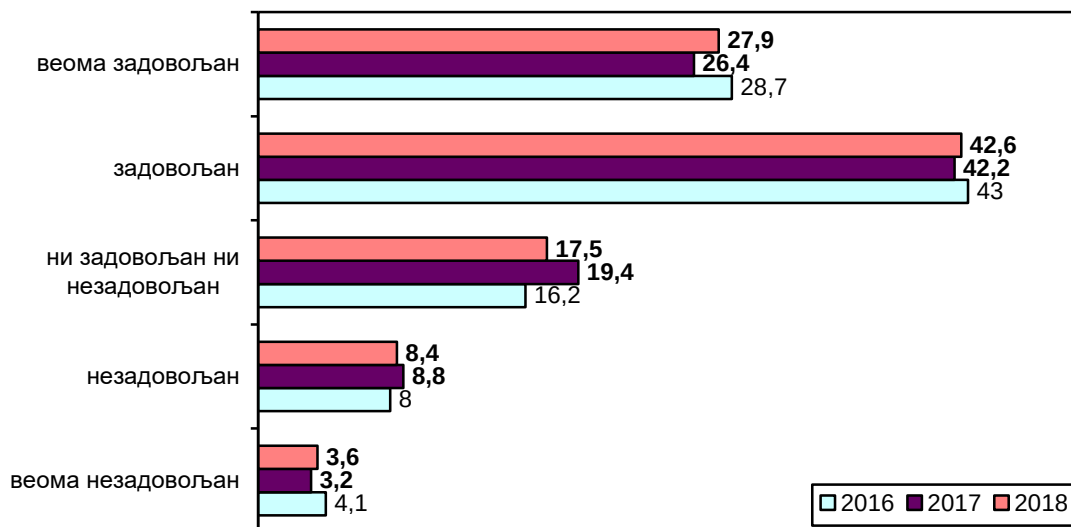
Укусом болничке хране најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,8) и Институту за КВБ „Дедиње“ (4,75), а најмање су задовољни у КБЦ „Земун“ (2,95) и Институту за онкологију и радиологију Србије (3,43). У односу на 2017. годину, укус хране је оцењен истом или већом оценом у 7 болница, а мањом у 4 болнице (таб. 32). Као и претходних година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника укусом хране између анкетираних болница ($F=18,761$, $df=11$, $p=0,000$).

Табела 32: Укус 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	287	3.67	1.08	371	3.52	1.03	373	3.51	1.07
КБЦ „Др Д. Мишовић“	41	3.80	1.17	43	3.37	1.27	55	3.73	1.08
КБЦ „Звездара“	118	3.58	1.10	128	3.72	1.01	135	3.87	1.06
КБЦ „Земун“	68	3.07	1.24	90	3.43	1.11	80	2.95	1.36
КБЦ „Бежанијска коса“	81	4.04	0.95	99	3.99	0.95	65	3.86	0.95
Инс. за КВБ „Дедиње“	52	3.98	0.94	64	4.34	0.74	72	4.76	0.46
Инс. за онк. и рад. Србије	80	3.30	1.08	128	3.20	1.17	164	3.43	1.14
Инс. за реуматологију	45	3.98	0.99	65	3.80	1.00	46	3.85	0.84
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.47	0.79	53	4.55	0.61	64	4.28	0.77
Спец. бол. Младеновац	46	3.76	0.99	42	3.76	0.98	47	4.00	1.04
Спец. бол. Лазаревац	18	4.44	0.86	15	4.60	0.63	15	4.80	0.41
ВМА							540	3.87	0.95
УКУПНО	885	3.72	1.10	1098	3.67	1.07	1656	3.76	1.07

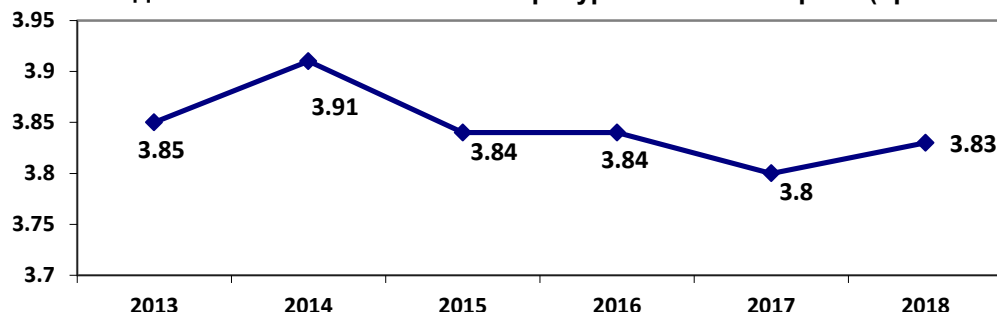
Температуром хране у болници је задовољно 70,5% пацијената, 17,5% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је 12% испитаника (граф. 62).

Графикон 62: Задовољство испитаника температуром болничке хране (%)



Температура болничке хране је оцењена са просечном оценом 3,83, слично као и претходних година (графикон 63).

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



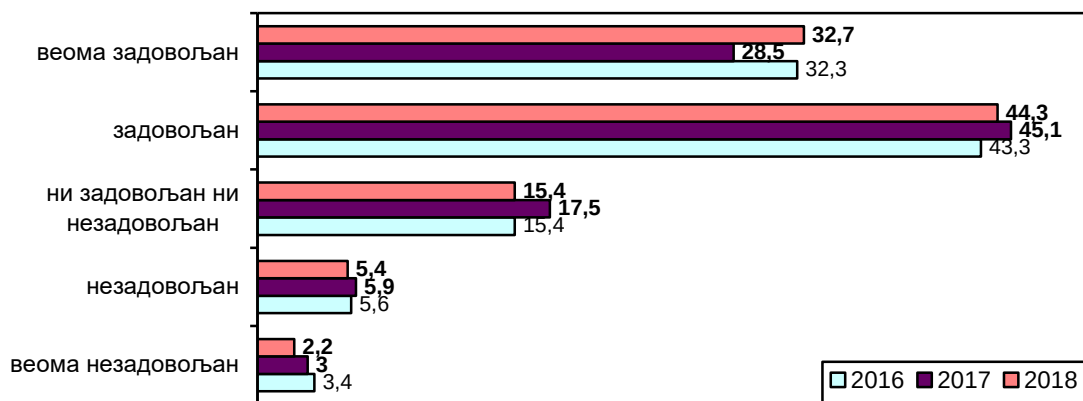
Температуром хране најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (4,93), али ово треба узети с резервом с обзиром на мали број испитаника. На другом месту се налази Институт за КВБ „Дедиње“ (4,82). Најмање су задовољни пацијенти у КБЦ „Земун“ (3,43) и КЦС (3,52), (таб. 33). У односу на 2017. годину, температура хране је оцењена истом или већом оценом у 6 болница, а мањом у 5 болница. Као и претходних година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника температуром хране између анкетираних болница ($F=16,998$, $df=11$, $p=0,000$).

Табела 33: Температура 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	282	3.73	1.08	369	3.53	1.05	368	3.52	1.07
КБЦ „Др Д. Мишовић“	41	3.85	1.22	43	3.47	1.26	57	3.89	0.96
КБЦ „Звездара“	118	3.84	0.97	128	4.02	0.90	138	4.05	0.88
КБЦ „Земун“	67	3.39	1.25	93	3.70	0.96	79	3.43	1.34
КБЦ „Бежанијска коса“	82	4.27	0.72	100	4.20	0.82	65	4.03	0.73
Инс. за КВБ „Дедиње“	50	4.08	0.78	62	4.29	0.71	72	4.82	0.39
Инс. за онк. и рад. Србије	79	3.30	1.11	124	3.43	1.16	164	3.55	1.15
Инс. за реуматологију	44	4.05	1.01	65	3.89	0.87	47	3.87	0.88
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.55	0.61	52	4.60	0.57	64	4.39	0.70
Спец. бол. Младеновац	46	3.87	0.91	38	3.95	0.80	47	4.15	0.93
Спец. бол. Лазаревац	18	4.56	0.86	14	4.79	0.58	14	4.93	0.27
ВМА							543	3.84	0.99
УКУПНО	876	3.84	1.06	1088	3.80	1.03	1658	3.83	1.04

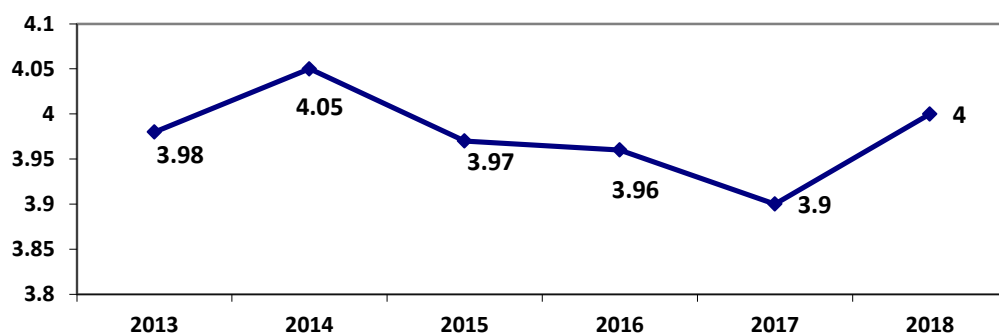
Количином хране у болници је задовољно 77% пацијената, 15,4% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 7,6% испитаника (граф. 64).

Графикон 64: Задовољство испитаника количином болничке хране (%)



Количина болничке хране је оцењена са просечном оценом 4,0, што је већа оцена у односу на претходне године (графикон 65).

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



Количином хране су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,93), у све три године испитивања, али ово треба узети с резервом с обзиром на мали број испитаника. На другом месту се налази Институт за КВБ „Дедиње“ (4,76). Најмање су задовољни пацијенти у КБЦ „Земун“ (3,4). У односу на 2017. годину, количина хране је оцењена истом или већом оценом у 7 болница, а мањом у 4 болнице (таб. 34). Као и претходних година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника количином хране између анкетираних болница ($F=12,987$, $df=11$, $p=0,000$).

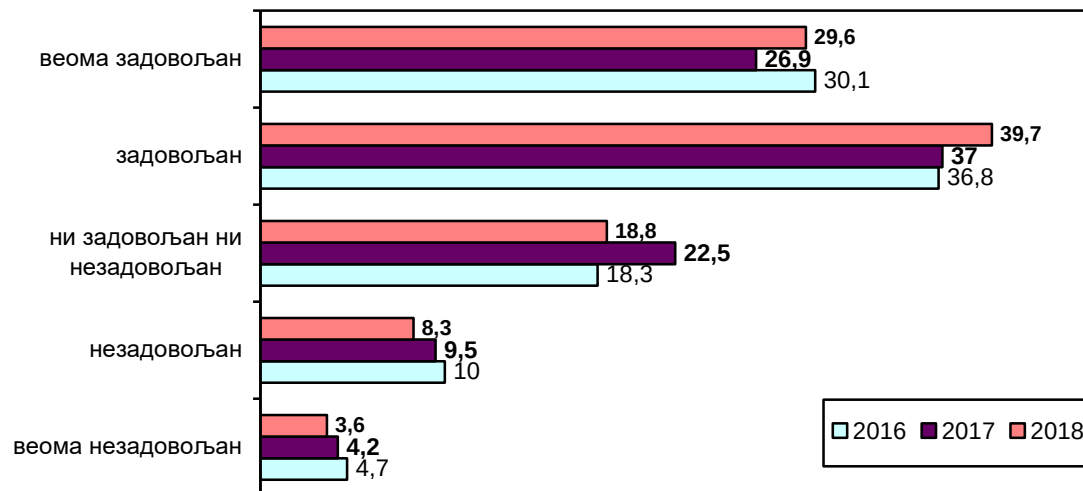
Табела 34: Количина хране – просечна оцена ($\bar{x}$)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	283	3.99	0.98	371	3.85	0.91	368	3.84	0.94
КБЦ „Др Д. Мишовић“	41	4.10	1.00	42	3.36	1.36	55	3.87	0.96
КБЦ „Звездара“	118	3.75	1.08	128	3.88	0.97	136	4.15	0.81
КБЦ „Земун“	69	3.43	1.24	93	3.76	1.03	77	3.40	1.41
КБЦ „Бежанијска коса“	82	4.23	0.77	100	4.06	0.97	65	4.03	0.77
Инс. за КВБ „Дедиње“	50	4.04	0.83	62	4.32	0.70	71	4.76	0.52
Инс. за онк. и рад. Србије	80	3.50	1.02	120	3.62	1.09	163	3.72	1.02
Инс. за реуматологију	45	4.20	0.87	64	3.97	0.91	47	4.04	0.91
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.61	0.57	53	4.58	0.57	64	4.36	0.70
Спец. бол. Младеновац	44	3.91	0.86	41	3.76	0.92	47	4.02	1.07

Спец. бол. Лазаревац	18	4.67	0.59	15	4.80	0.41	14	4.93	0.27
ВМА							540	4.08	0.85
УКУПНО	879	3.96	1.00	1089	3.90	0.98	1647	4.00	0.95

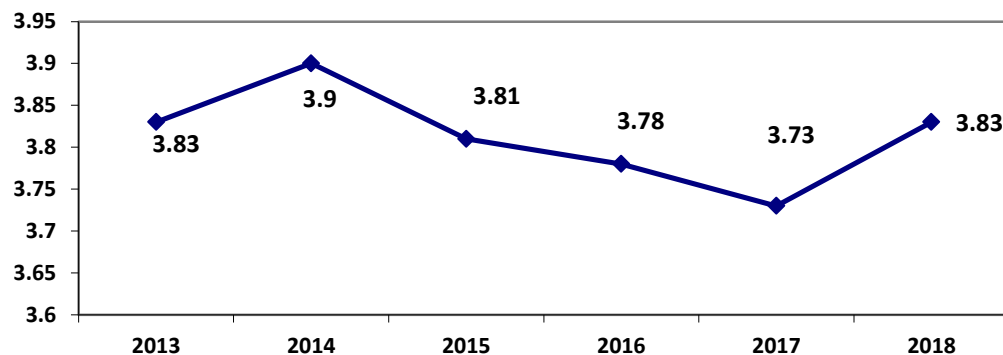
Разноврсношћу хране у болници је задовољно 69,3% пацијената, 18,8% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је близу 12% испитаника (граф. 66).

Графикон 66: Задовољство испитаника разноврсношћу болничке хране (%)



Разноврсност болничке хране је оцењена са просечном оценом 3,83, што је већа оцена у односу на претходне 3 године (графикон 67).

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



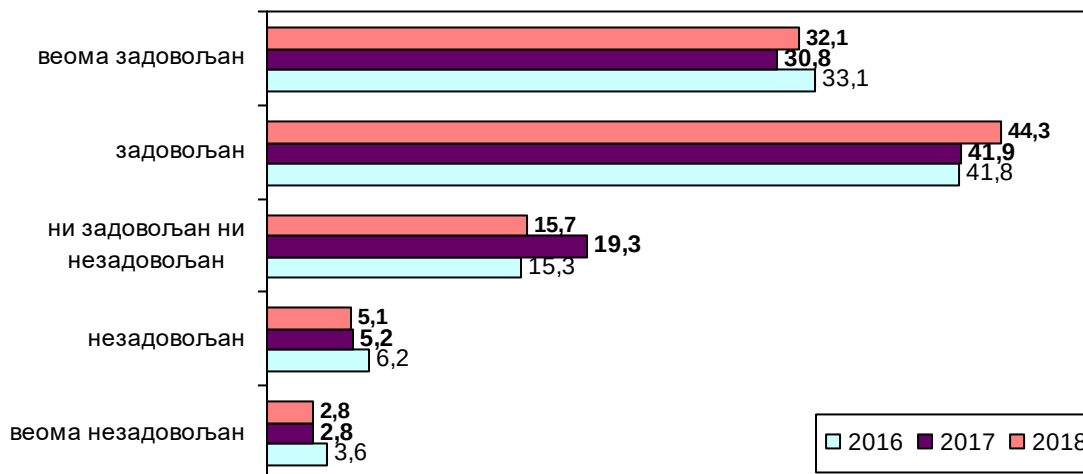
Разноврсношћу болничке хране су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,86) у све три посматране године, али ово треба узети с резервом с обзиром на мали број испитаника. На другом месту је Институт за КВБ „Дедиње“ (4,67). Најмање су задовољни пацијенти у КБЦ „Земун“ (3,12) и Институту за онкологију и радиологију Србије (3,57). У односу на 2017. годину, разноврсност болничке хране је оцењена истом или већом оценом у 6 болница, а мањом у 5 болница (таб. 35). Као и ранијих година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника разноврсношћу болничке хране између анкетираних болница ($F=14,269$ $df=11$, $p=0,000$).

Табела 35: Разноврсност 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	278	3.74	1.14	371	3.62	1.03	367	3.59	1.09
КБЦ „Др Д. Мишовић“	40	3.98	1.07	43	3.33	1.36	56	3.75	1.08
КБЦ „Звездара“	118	3.67	1.09	126	3.76	1.08	131	3.99	1.00
КБЦ „Земун“	69	3.17	1.31	90	3.56	1.14	77	3.12	1.40
КБЦ „Бежанијска коса“	82	3.95	1.09	100	3.97	1.03	65	3.77	1.03
Инс. за КВБ „Дедиње“	47	4.09	0.86	60	4.28	0.76	70	4.67	0.68
Инс. за онк. и рад. Србије	79	3.30	1.10	121	3.30	1.17	157	3.57	1.09
Инс. за реуматологију	45	4.00	1.04	63	3.97	0.88	46	3.93	0.85
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.55	0.65	53	4.55	0.61	64	4.25	0.80
Спец. бол. Младеновац	43	3.74	0.98	41	3.51	1.08	46	4.00	1.03
Спец. бол. Лазаревац	17	4.71	0.59	14	4.79	0.43	14	4.86	0.36
ВМА							543	3.95	0.94
УКУПНО	867	3.78	1.12	1082	3.73	1.08	1636	3.83	1.05

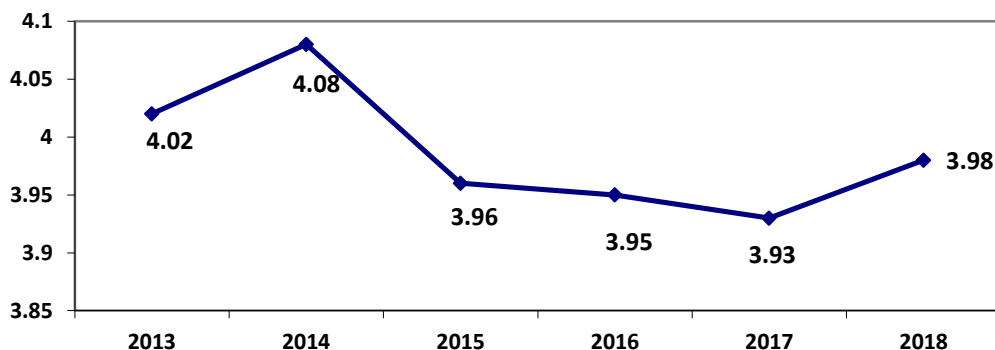
Одговарајућом дијетом у болници задовољно је око 76% пацијената, око 16% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је 8% испитаника (граф. 68).

Графикон 68: Задовољство испитаника одговарајућом дијетом (%)



Дијета коју су пацијенти добијали у болници је оцењена са просечном оценом 3,98, што је већа оцена у односу на претходне 3 године (графикон 69).

Графикон 69: Задовољство испитаника одговарајућом дијетом (просечна оцена)



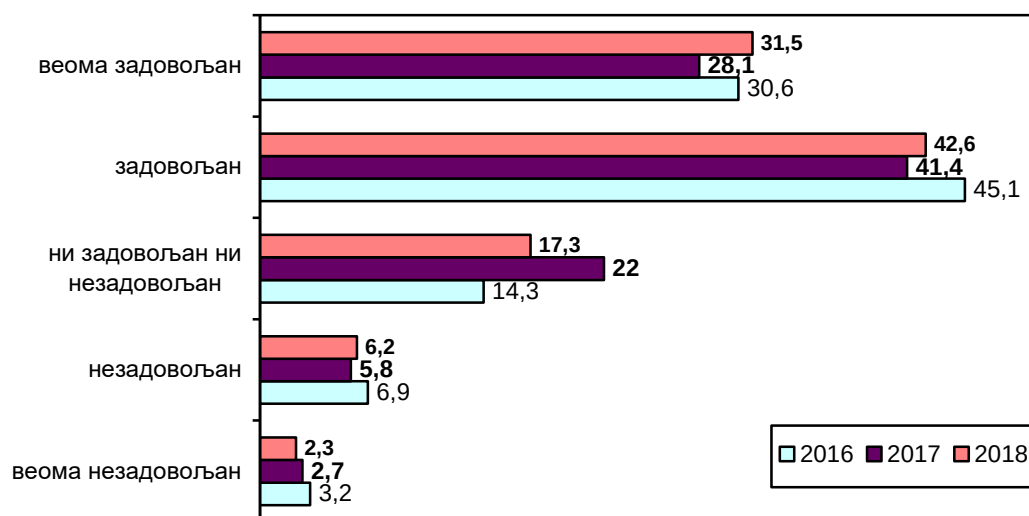
Одговарајућом дијетом током болничког боравка су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,93), у све три године испитивања, али ово треба узети с резервом с обзиром на мали број испитаника. На другом месту је Институт за КВБ „Дедиње“ (4,75). Најмање су задовољни пацијенти у КБЦ „Земун“ (3,27) и Институту за онкологију и радиологију Србије (3,72). У односу на 2017. годину, одговарајућа дијета је оцењена истом или већом оценом у 7 болница, а мањом у 4 болнице (таб. 36). Као и ранијих година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника одговарајућом дијетом између анкетираних болница ($F=14,622$, $df=11$, $p=0,000$). (таб. 36)

Табела 36: Одговарајућа дијета – 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	4.00	0.98	334	3.85	0.89	333	3.77	1.01
КБЦ „Др Д. Мишовић“	40	4.13	0.99	40	3.52	1.26	54	3.76	1.13
КБЦ „Звездара“	112	3.78	1.08	118	3.96	1.03	123	4.12	0.89
КБЦ „Земун“	61	3.36	1.30	87	3.70	1.01	74	3.27	1.42
КБЦ „Бежанијска коса“	78	4.21	0.76	95	4.12	0.92	63	4.00	0.84
Инс. за КВБ „Дедиње“	46	4.02	0.93	56	4.38	0.70	68	4.75	0.47
Инс. за онк. и рад. Србије	67	3.49	1.05	106	3.59	1.14	144	3.72	1.06
Инс. за реуматологију	38	4.11	1.09	57	3.96	0.89	43	4.00	0.79
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.53	0.68	51	4.65	0.56	62	4.35	0.79
Спец. бол. Младеновац	41	3.83	0.89	36	3.83	0.97	46	3.96	1.03
Спец. бол. Лазаревац	18	4.56	0.86	15	4.87	0.35	14	4.93	0.27
ВМА							500	4.10	0.79
УКУПНО	804	3.95	1.03	995	3.93	0.98	1524	3.98	0.97

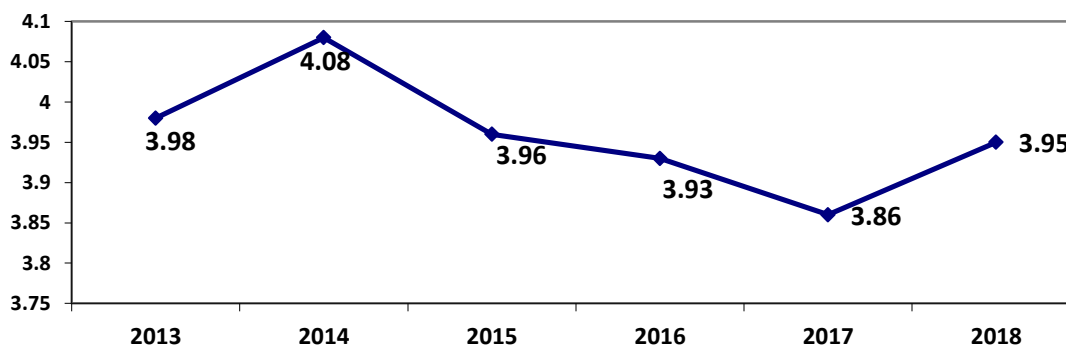
Услугама исхране у целини је задовољно 74% пацијената, 17,3% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је 8,5% испитаника (граф. 70).

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



Болничка исхрана у целини је оцењена са просечном оценом 3,95, већом у односу на претходне 3 године (графикон 71).

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



Услугама исхране у целини током болничког боравка су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,93) у све три посматране године, али ово треба узети с резервом с обзиром на мали број испитаника. На другом месту је Институт за КВБ „Дедиње“ (4,81). Најмање су задовољни пацијенти у КБЦ „Земун“ (3,3) и Институту за онкологију и радиологију Србије (3,66). У односу на 2017. годину, услуге болничке исхране у целини су оцењене истом или већом оценом у 8 болница, а мањом у 3 болнице (таб. 37). Као и ранијих година, установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника услугама болничке исхране у целини између анкетираних болница ($F=14,300$, $df=11$, $p=0,000$).

Табела 37: Опште задовољство услугама исхране – просечна оцена ($\bar{x}$)

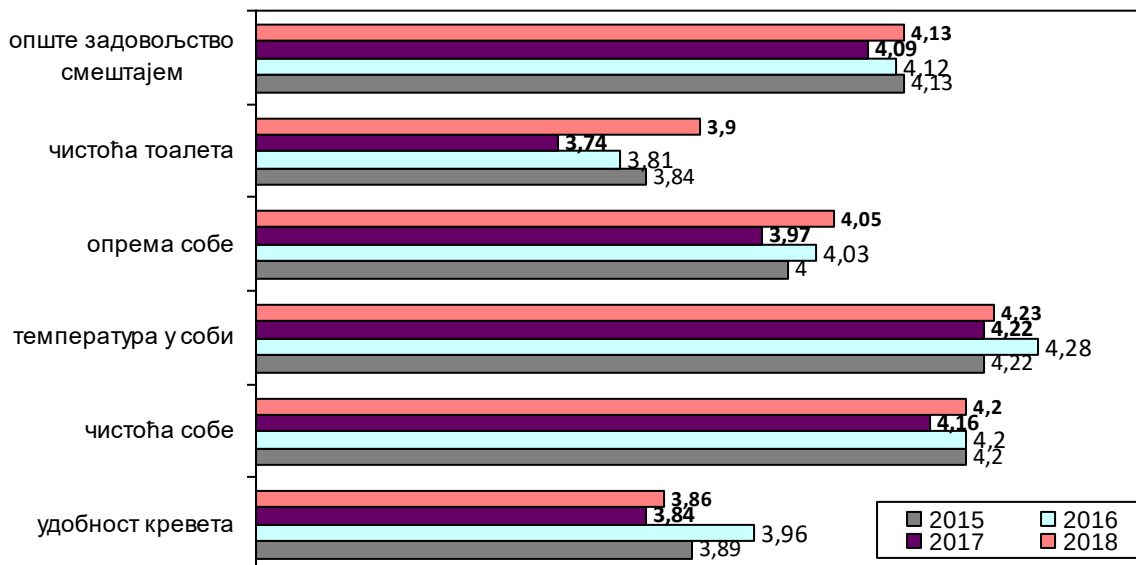
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD

КЦС	287	3.93	0.96	370	3.75	0.92	374	3.79	0.98
КБЦ „Др Д. Мишовић“	41	4.10	1.04	42	3.38	1.34	57	3.88	1.02
КБЦ „Звездара“	119	3.82	1.03	130	3.94	0.95	137	4.08	0.89
КБЦ „Земун“	71	3.25	1.27	94	3.61	1.06	80	3.30	1.35
КБЦ „Бежанијска коса“	81	4.16	0.84	99	4.11	0.84	66	4.05	0.85
Инс. за КВБ „Дедиње“	48	4.21	0.71	64	4.41	0.66	69	4.81	0.39
Инс. за онк. и рад. Србије	80	3.54	0.98	126	3.49	1.12	163	3.66	1.05
Инс. за реуматологију	44	4.18	0.90	66	4.00	0.74	47	4.04	0.75
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.55	0.61	53	4.64	0.56	64	4.33	0.78
Спец. бол. Младеновац	45	3.93	0.86	40	3.80	0.82	47	4.02	0.92
Спец. бол. Лазаревац	18	4.56	0.86	16	4.88	0.34	14	4.93	0.27
ВМА							543	4.01	0.88
УКУПНО	883	3.93	1.00	1100	3.86	0.98	1661	3.95	0.97

УСЛОВИ БОЛНИЧКОГ СМЕШТАЈА

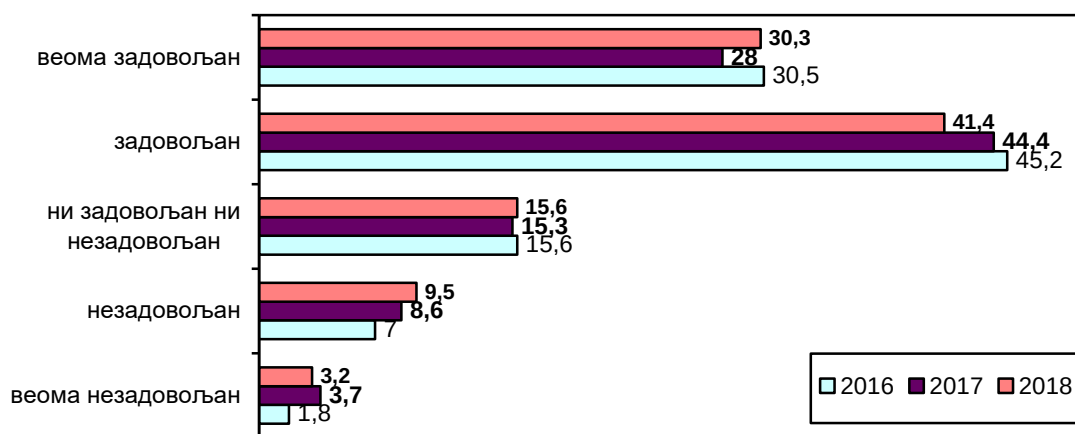
Оцењујући услове смештаја на интернистичким одељењима, пацијенти су најлошије оценили чистоћу тоалета и удобност болничког кревета, док су најбоље оцењене температура и чистоћа болесничке собе у свим посматраним годинама (граф. 72). У односу на претходну годину, у 2018. години су просечне оцене задовољства свим аспектима болничког смештаја нешто више.

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



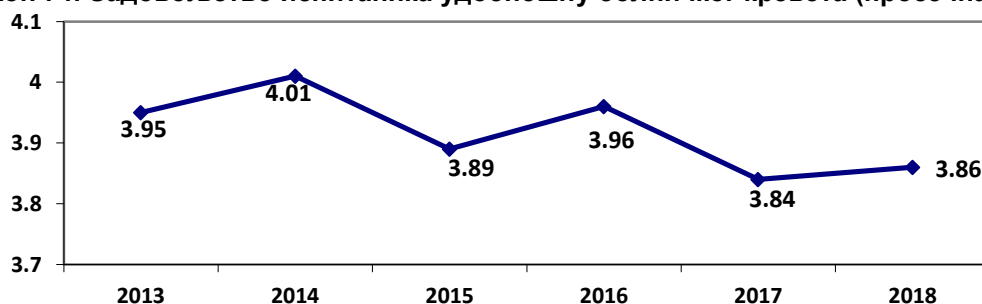
Удобношћу болничког кревета је задовољно око 72% пацијената, нешто преко 15% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је 12,7% испитаника (граф. 73).

Графикон 73: Задовољство испитаника удобношћу болничког кревета (%)



Удобност болничких кревета је оцењена са просечном оценом 3,86, што је незнатно већа оцена у односу на претходну годину (графикон 74). Иако је удобност кревета боље оцењена у чак 9 болница, него 2017. године, на укупну оцену утицало је задовољство у ВМА (3,77).

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



Посматрано по анкетираним болницама, удобност болничког кревета су најбоље оценили пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,86), као и у претходне две године, али ово треба узети с резервом с обзиром на мали број испитаника. На другом месту је Институт за КВБ „Дедиње“ (4,61). Најмање су задовољни пацијенти у КБЦ „Земун“ (3,36) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,60). У односу на 2017. годину, удобност болничких кревета је оцењена истом или већом оценом у 9 болница, а мањом у 2 болнице (таб. 38). Као и ранијих година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника удобношћу болничких кревета између анкетираних болница ($F=10,615$, $df=11$, $p=0,000$).

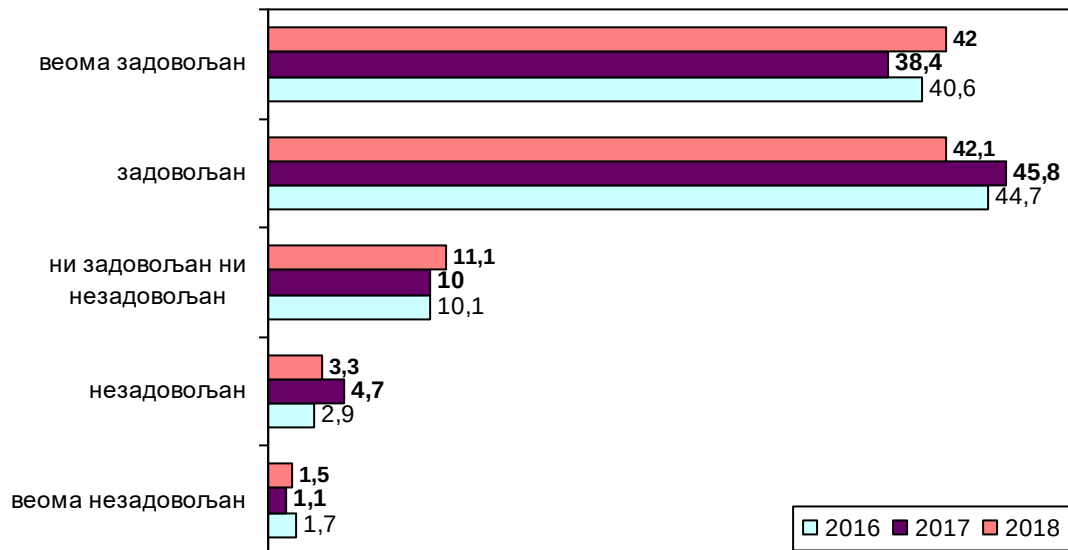
Табела 38: Удобност болничког кревета – просечна оцена ($\bar{x}$)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	289	3.89	0.93	377	3.75	1.03	377	3.75	1.08
КБЦ „Др Д. Мишовић“	41	4.24	0.86	45	3.71	1.24	56	3.96	0.99
КБЦ „Звездара“	121	4.06	0.87	131	3.92	0.92	140	3.99	0.97
КБЦ „Земун“	70	3.51	1.14	96	3.62	1.04	83	3.36	1.43
КБЦ „Бежанијска коса“	84	3.98	0.90	101	3.87	1.07	65	3.78	1.08
Инс. за КВБ „Дедиње“	53	4.00	0.78	68	4.26	0.99	74	4.61	0.64
Инс. за онк. и рад. Србије	85	3.66	0.95	130	3.68	1.13	170	3.86	1.00
Инс. за реуматологију	48	4.56	0.71	65	4.38	0.55	46	4.57	0.50
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.39	0.76	53	4.02	1.01	63	4.22	0.75
Спец. бол. Младеновац	45	3.51	1.01	42	3.48	1.11	48	3.60	1.27

Спец. бол. Лазаревац	18	4.89	0.32	15	4.73	0.46	14	4.86	0.36
ВМА							547	3.77	1.01
УКУПНО	903	3.96	0.95	1123	3.84	1.04	1683	3.86	1.05

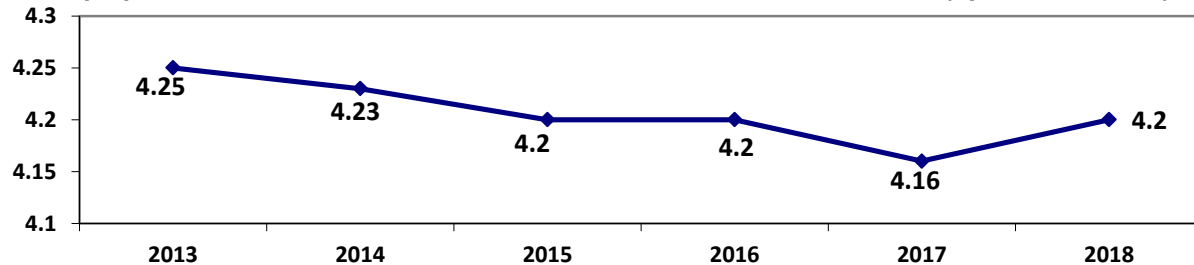
Чистоћом болесничке собе је задовољно 84,1% пацијената, 11,1% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је 4,8% испитаника (граф. 75).

Графикон 75: Задовољство испитаника чистоћом болничке собе (%)



Чистоћа болесничке собе је оцењена просечном оценом 4,20, што је већа оцена у односу на претходну годину (графикон 76).

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



Чистоћом болничке собе су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (93), као и ранијих година, али ово треба узети с резервом с обзиром на мали број испитаника. На другом месту је Институт за КВБ „Дедиње“ (4,86). Најмање су задовољни у КБЦ „Земун“ (3,75) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,92). У односу на 2017. годину, чистоћа болничке собе је оцењена истом или већом оценом у 4 болнице, а мањом у 7 болница (таб. 39). Као и претходних година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника чистоћом болничке собе између анкетираних болница ($F=12,986$, $df=11$, $p=0,000$).

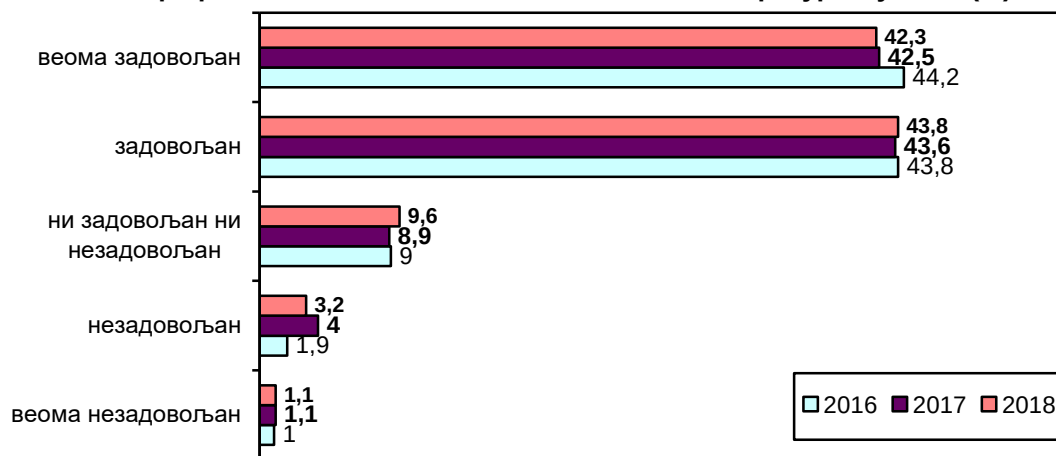
Табела 39: Чистоћа собе – просечна оцена ($\bar{x}$)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	288	4.10	0.87	380	3.97	0.97	378	3.99	0.98

КБЦ „Др Д. Мишовић“	42	4.36	0.73	43	4.09	0.97	55	4.07	0.92
КБЦ „Звездара“	123	4.26	0.85	132	4.26	0.78	140	4.30	0.79
КБЦ „Земун“	70	3.96	1.07	94	4.00	0.88	80	3.75	1.25
КБЦ „Бежанијска коса“	84	4.26	0.81	101	4.23	0.85	67	4.19	0.78
Инс. за КВБ „Дедиње“	54	4.39	0.56	66	4.47	0.81	73	4.86	0.38
Инс. за онк. и рад. Србије	81	4.01	0.83	125	4.15	0.71	169	4.07	0.86
Инс. за реуматологију	46	4.59	0.58	65	4.38	0.58	47	4.66	0.52
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.61	0.53	53	4.57	0.57	65	4.46	0.69
Спец. бол. Младеновац	44	3.68	1.05	42	4.21	0.72	48	3.92	1.20
Спец. бол. Лазаревац	18	4.94	0.24	15	5.00	0.00	14	4.93	0.27
ВМА							547	4.29	0.71
УКУПНО	899	4.20	0.86	1116	4.16	0.86	1683	4.20	0.87

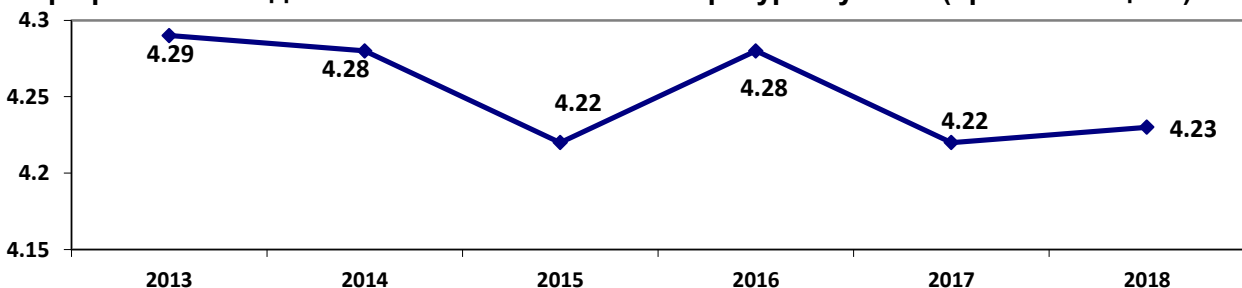
Температуром болесничке собе је задовољно 86,1% пацијената, 9,6% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 4,3% испитаника (граф. 77).

Графикон 77: Задовољство испитаника температуром у соби (%)



Температура у болесничкој соби је оцењена слично као и претходних година, са просечном оценом 4,23 (графикон 78).

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



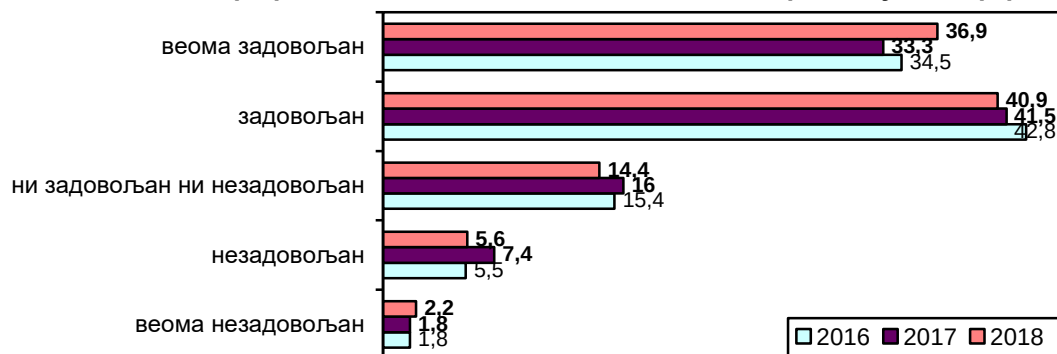
Температуром у соби су најзадовољнији пацијенти у све три посматране године у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,86), али ово треба узети с резервом с обзиром на мали број испитаника. На другом месту је Институт за КВБ „дедиње“ (4,82). Најмање су задовољни пацијенти у КБЦ „Земун“ (3,87) и Институту за онкологију и радиологију Србије (3,92). У односу на 2017. годину, температура у соби је оцењена истом или већом оценом у 6 болница, а мањом у 5 болница (таб. 40). Као и ранијих година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника температуром у болесничкој соби између анкетираних болница ($F=10.402$, $df=11$, $p=0,000$).

Табела 40: Температура у соби – 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	283	4.26	0.76	376	4.13	0.91	374	4.23	0.83
КБЦ „Др Д. Мишовић“	42	4.43	0.77	41	4.24	0.99	55	4.29	0.71
КБЦ „Звездара“	119	4.37	0.70	131	4.35	0.72	140	4.45	0.70
КБЦ „Земун“	69	4.03	1.06	93	4.04	0.90	79	3.87	1.18
КБЦ „Бежанијска коса“	83	4.37	0.66	100	4.34	0.73	65	4.23	0.82
Инс. за КВБ „Дедиње“	52	4.21	0.72	67	4.43	0.86	73	4.82	0.48
Инс. за онк. и рад. Србије	80	4.03	0.93	126	4.13	0.76	166	3.92	0.89
Инс. за реуматологију	46	4.59	0.62	63	4.44	0.69	47	4.68	0.52
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.47	0.62	53	4.11	0.99	64	4.23	0.73
Спец. бол. Младеновац	44	4.05	0.86	41	4.27	0.81	47	4.11	1.20
Спец. бол. Лазаревац	18	4.89	0.32	15	5.00	0.00	14	4.86	0.36
ВМА							542	4.18	0.77
УКУПНО	885	4.28	0.79	1106	4.22	0.85	1666	4.23	0.84

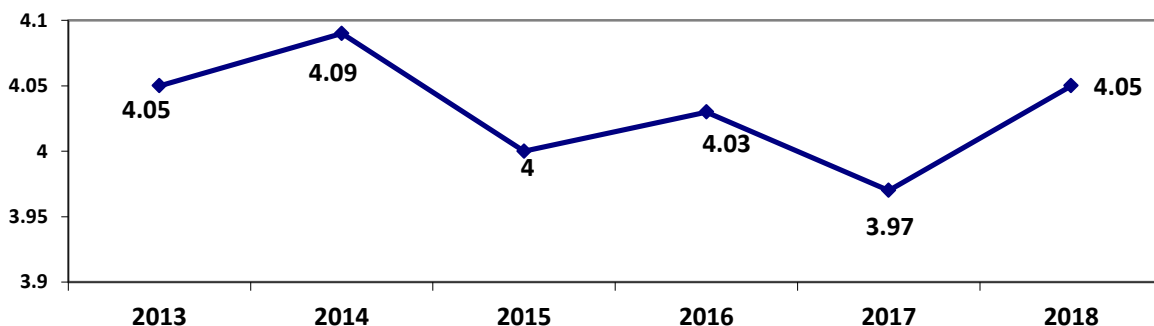
Опремом болесничке собе је задовољно око 78% пацијената, 14,4% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је 7,8% пацијената (граф. 79).

Графикон 79: Задовољство испитаника опремом у соби (%)



Опрема болесничке собе је оцењена просечном оценом 4,05, што је већа оцена у односу на претходну годину (графикон 80).

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



Опремом болесничке собе су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,86) и Институту за КВБ „Дедиње“ (4,82), као и претходне године. Пацијенти су најмање задовољни у КБЦ „Земун“ (3,54) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,68). У односу на 2017. годину, опрема болесничке собе је оцењена истом или већом оценом у 6 болница, а мањом у 5 болнице (таб. 41). Као и претходних година, постоји статистички високо значајна разлика у

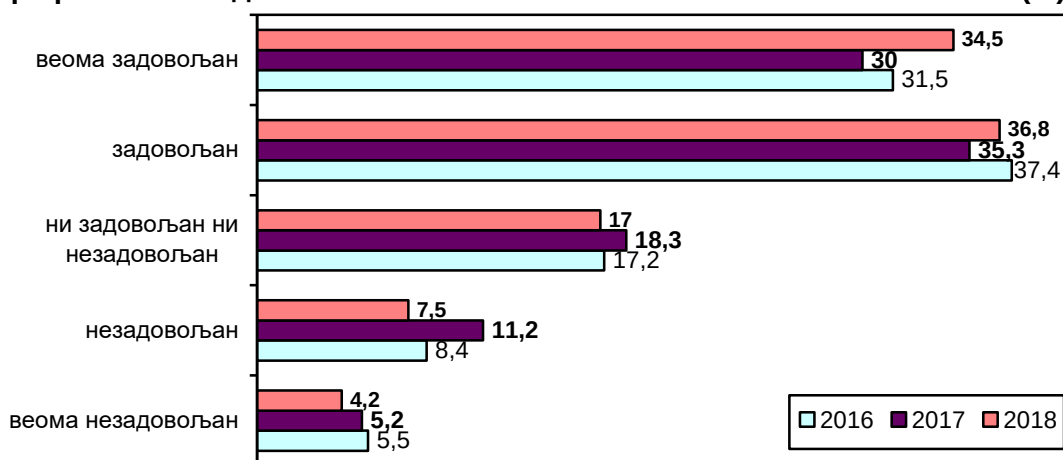
задовољству испитаника опремом у болесничкој соби између анкетираних болница (F=12,524, df=11, p=0,000).

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	279	4.00	0.93	373	3.85	1.00	366	3.89	1.06
КБЦ „Др Д. Мишовић“	42	4.36	0.91	44	3.73	1.23	56	4.09	0.94
КБЦ „Звездара“	118	3.97	0.99	128	4.03	0.94	140	4.14	0.97
КБЦ „Земун“	69	3.72	1.10	93	3.83	1.04	81	3.54	1.31
КБЦ „Бежанијска коса“	84	4.02	0.90	98	3.98	1.03	64	3.92	1.00
Инс. за КВБ „Дедиње“	52	4.25	0.59	66	4.38	0.84	73	4.82	0.39
Инс. за онк. и рад. Србије	78	3.83	0.89	124	3.90	0.88	165	3.85	0.99
Инс. за реуматологију	45	4.53	0.63	64	4.31	0.71	47	4.64	0.70
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.39	0.76	53	4.36	0.65	63	4.27	0.70
Спец. бол. Младеновац	44	3.39	1.02	38	3.61	1.08	47	3.68	1.24
Спец. бол. Лазаревац	18	4.83	0.51	15	4.87	0.35	14	4.86	0.36
ВМА							545	4.11	0.79
УКУПНО	878	4.03	0.94	1096	3.97	0.98	1661	4.05	0.96

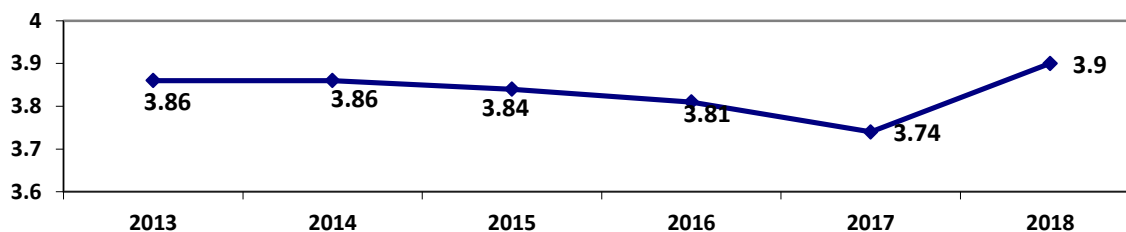
Чистоћом болничких тоалета задовољно је око 71,3% пацијената, 17% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је 11,7% (граф. 81). У односу на претходну годину смањен је проценат незадовољних пацијената.

Графикон 81: Задовољство испитаника чистоћом болничких тоалета (%)



Чистоћа болничких тоалета је оцењена са просечном оценом 3,90 што је највећа оцена у посматраном периоду, чему је допринела ВМА, где је оцена 4,14 (графикон 82).

Графикон 82: Задовољство испитаника чистоћом болничких тоалета (просечна оцена)



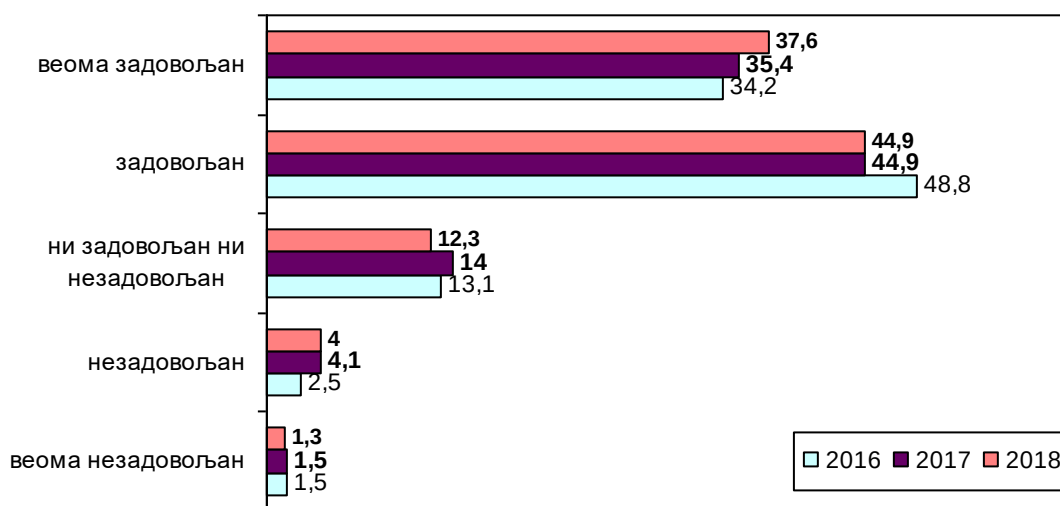
Чистоћом тоалета су најзадовољнији пацијенти у Институту за КВБ „Дедиње“ (4,85) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,69), као и претходне године. Пацијенти су најмање задовољни у КБЦ „Бежанијска коса“ (3,52) и Институту за онкологију и радиологију Србије (3,53). У односу на 2017. годину, чистоћа тоалета је оцењена истом или већом оценом у 6 болница, а мањом у 5 болница (таб. 42). Као и ранијих година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника чистоћом тоалета између анкетираних болница ($F=18,766$, $df=11$, $p=0,000$).

Табела 42: Чистоћа тоалета – 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	281	3.67	1.14	372	3.58	1.14	369	3.54	1.22
КБЦ „Др Д. Мишовић“	42	4.31	0.84	43	3.91	1.27	56	3.91	1.01
КБЦ „Звездара“	119	3.88	1.03	129	3.88	1.02	139	3.96	1.09
КБЦ „Земун“	70	3.73	1.20	93	3.83	1.02	81	3.63	1.33
КБЦ „Бежанијска коса“	84	3.73	1.15	99	3.57	1.34	65	3.52	1.23
Инс. за КВБ „Дедиње“	53	4.32	0.70	67	4.43	0.80	73	4.85	0.36
Инс. за онк. и рад. Србије	79	3.20	1.28	128	3.30	1.27	165	3.53	1.05
Инс. за реуматологију	45	4.47	0.81	65	4.28	0.80	47	4.57	0.62
Спец. бол. „Свети Сава“	48	4.27	0.84	52	4.12	0.90	65	3.97	1.07
Спец. бол. Младеновац	46	3.22	1.17	39	3.31	1.13	46	3.54	1.33
Спец. бол. Лазаревац	18	4.83	0.38	15	4.87	0.35	13	4.69	0.75
ВМА							544	4.14	0.83
УКУПНО	885	3.81	1.13	1102	3.74	1.15	1663	3.90	1.09

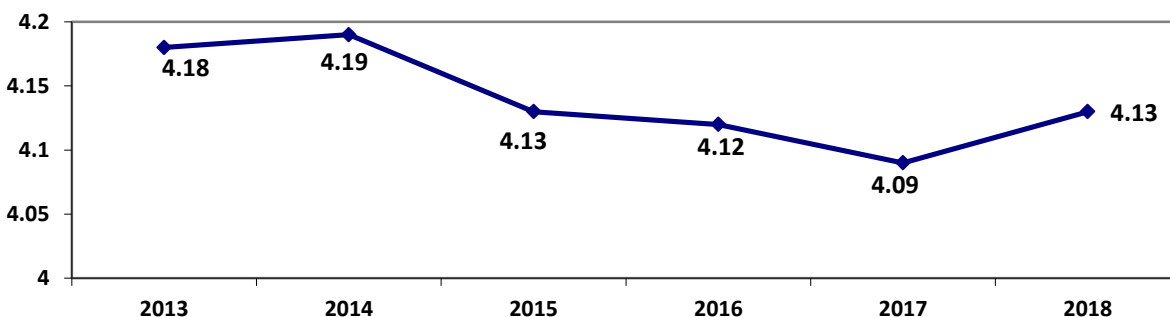
Условима болничког смештаја у целини задовољно је 82,5% пацијената, 12,3% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је 5,3% пацијената (граф. 83). У односу на претходну годину, повећан је проценат веома задовољних, а смањен проценат ни задовољних, ни незадовољних пацијената.

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



Услови болничког смештаја у целини су оцењени са просечном оценом 4,13, што је већа оцена у односу на претходну годину (графикон 84).

Графикон 84: Задовољство испитаника условима смештаја у целини (просечна оцена)



Условима смештаја у целини током болничког боравка најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,93), у све три посматране године, али ово треба узети с резервом с обзиром на мали број испитаника. На другом месту је Институт за КВБ „Дедиње“ (4,85). Најмање су задовољни пацијенти у КБЦ „Земун“ (3,69), где су у време обављања анкете извођени опсежни грађевински радови, што је утицало на задовољство пацијената, а затим у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,77). У односу на 2017. годину, услови болничког смештаја у целини су оцењени истом или већом оценом у 6 болница, а мањом у 5 болница (таб. 43).

Као и ранијих година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника условима болничког смештаја у целини између анкетираних болница ($F=14,016$, $df=11$, $p=0,000$).

Табела 43: Опште задовољство условима болничког смештаја – просечна оцена ($\bar{x}$)

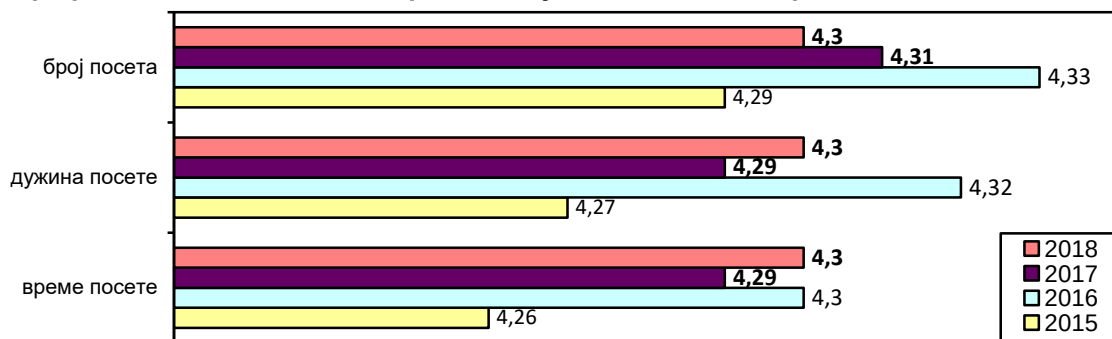
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	285	4.08	0.82	372	3.94	0.96	377	3.99	0.90
КБЦ „Др Д. Мишовић“	42	4.36	0.76	42	3.95	1.15	56	4.18	0.79

КБЦ „Звездара“	121	4.12	0.77	133	4.19	0.74	142	4.25	0.86
КБЦ „Земун“	71	3.79	1.03	94	4.00	0.93	81	3.69	1.26
КБЦ „Бежанијска коса“	83	4.17	0.76	101	4.14	0.84	65	4.02	0.87
Инс. за КВБ „Дедиње“	53	4.28	0.63	68	4.43	0.80	73	4.85	0.36
Инс. за онк. и рад. Србије	82	3.84	0.85	128	3.92	0.87	169	3.90	0.86
Инс. за реуматологију	46	4.61	0.58	65	4.48	0.56	47	4.66	0.48
Спец. бол. „Свети Сава“	48	4.46	0.62	53	4.36	0.71	64	4.42	0.61
Спец. бол. Младеновац	45	3.71	0.97	40	3.90	0.87	48	3.77	1.19
Спец. бол. Лазаревац	17	4.94	0.24	16	4.94	0.25	14	4.93	0.27
ВМА							544	4.18	0.76
УКУПНО	893	4.12	0.83	1112	4.09	0.89	1680	4.13	0.87

ОРГАНИЗАЦИЈА ПОСЕТА БОЛЕСНИКУ

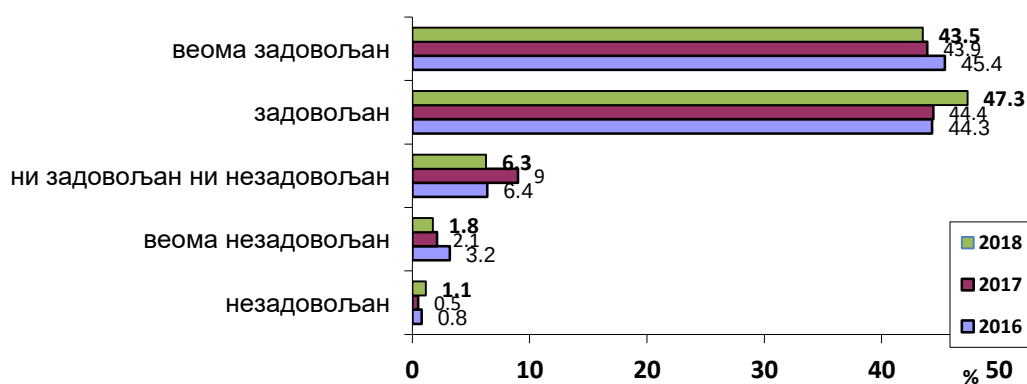
Организација посета болеснику (број посета, време и дужина посета) је оцењена високим просечним оценама (око 4,3) у свим годинама посматрања. У 2018. години су, у односу на претходну годину, просечне оцене скоро исте за сва три испитивана аспекта (граф. 85).

Графикон 85: Задовољство организацијом посета на интернистичким одељењима



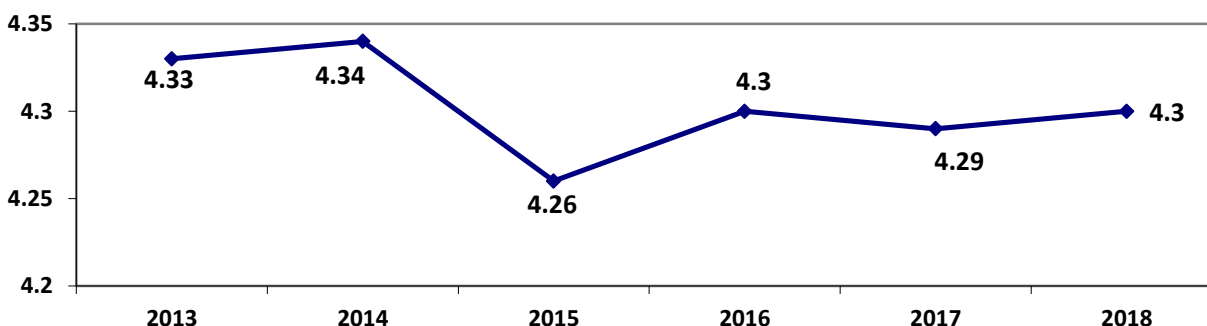
Временом за посете задовољно је око 91% пацијената, 6,3% је ни задовољно ни незадовољно, док је незадовољних 2,9% (графикон 86).

Графикон 86: Задовољство временом за посете на интернистичким одељењима



Време за посете болеснику је оцењено са просечном оценом 4,30, слично као и претходних година (графикон 87).

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



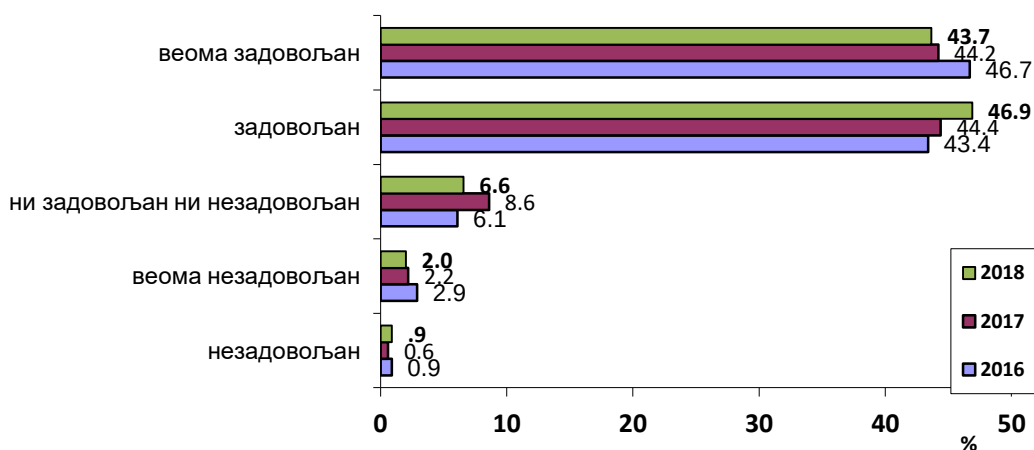
Временом за посете су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,93) и Институту за КВБ „Дедиње“ (4,80). Најмање су задовољни пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,07), КБЦ „Земун“ и КБЦ „Др Д. Мишовић“ (4,12). У односу на 2017. годину, време за посете је оцењено исто или боље у 6 болница, а мањом оценом у 5 болница (таб. 44). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника временом за посете између анкетираних болница ($F=7,003$, $df=11$, $p=0,000$).

Табела 44: Задовољство испитаника временом 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	287	4.34	0.89	369	4.25	0.82	375	4.33	0.74
КБЦ „Др Д. Мишовић“	41	4.46	0.71	46	4.30	0.89	56	4.12	1.01
КБЦ „Звездара“	118	4.32	0.71	130	4.43	0.68	139	4.36	0.71
КБЦ „Земун“	70	4.10	0.84	95	4.14	0.68	83	4.12	1.04
КБЦ „Бежанијска коса“	83	4.40	0.60	101	4.40	0.75	65	4.26	0.73
Инс. за КВБ „Дедиње“	49	4.16	0.77	60	4.38	0.74	70	4.80	0.40
Инс. за онк. и рад. Србије	82	4.00	0.77	124	4.18	0.71	167	4.07	0.87
Инс. за реуматологију	45	4.56	0.50	62	4.34	0.70	45	4.47	0.59
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.29	0.76	53	4.28	0.84	64	4.52	0.67
Спец. бол. Младеновац	46	4.28	0.83	40	4.20	0.65	47	4.43	0.65
Спец. бол. Лазаревац	18	4.83	0.38	15	4.80	0.41	14	4.93	0.27
ВМА							532	4.27	0.71
УКУПНО	888	4.30	0.79	1095	4.29	0.76	1657	4.30	0.76

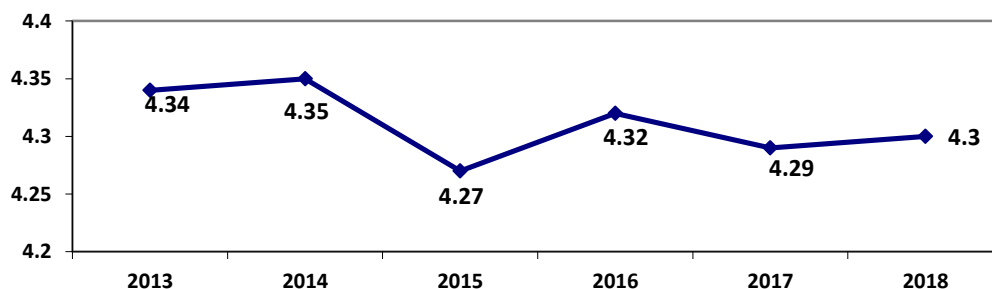
Дужином посете задовољно је 90,6% испитаника, 6,6% је ни задовољно ни незадовољно, а 2,9% је незадовољних (графикон 88).

Графикон 88: Задовољство дужином посете на интеристичким одељењима



Дужина посета је оцењена просечном оценом 4,30, слично као и претходних година (графикон 89).

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



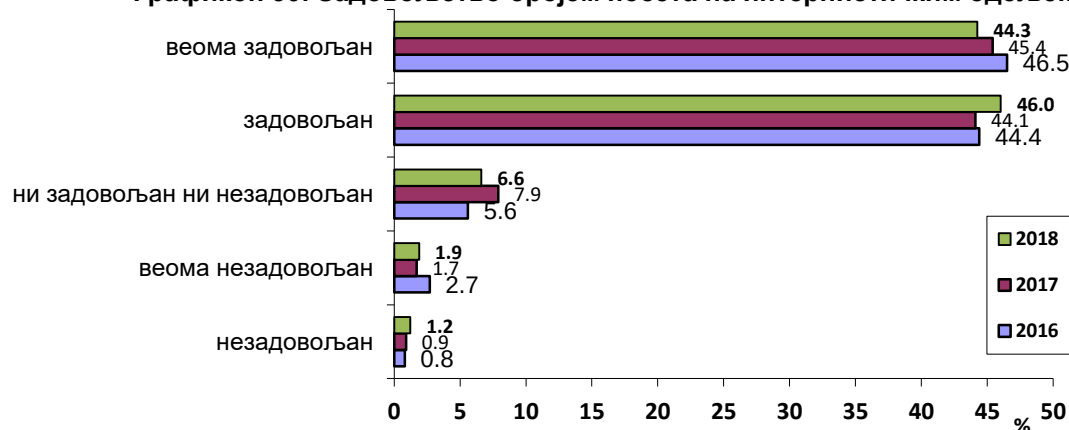
Дужином посета су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,93) и Институту за КВБ „Дедиње“ (4,79), а најмање задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,08) и КБЦ „Др Д. Мишовић“ (4,14). Постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника дужином посета између анкетираних болница у посматраним годинама ($F=6,516$, $df=11$, $p=0,000$), за разлику од претходних година када је разлика била високо значајна. (таб. 45)

Табела 45: Задовољство испитаника дужином 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	283	4.35	0.90	369	4.27	0.80	371	4.35	0.75
КБЦ „Др Д. Мишовић“	41	4.49	0.75	43	4.30	0.67	56	4.14	0.86
КБЦ „Звездара“	113	4.32	0.76	128	4.43	0.72	139	4.36	0.68
КБЦ „Земун“	70	4.17	0.74	93	4.14	0.69	82	4.20	0.91
КБЦ „Бежанијска коса“	82	4.39	0.60	101	4.34	0.90	64	4.30	0.73
Инс. за КВБ „Дедиње“	47	4.23	0.76	59	4.41	0.72	68	4.79	0.44
Инс. за онк. и рад. Србије	76	3.99	0.77	119	4.18	0.71	161	4.08	0.87
Инс. за реуматологију	43	4.51	0.63	62	4.39	0.58	45	4.44	0.62
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.39	0.70	51	4.24	0.93	65	4.46	0.73
Спец. бол. Младеновац	45	4.31	0.76	39	4.23	0.63	47	4.47	0.62
Спец. бол. Лазаревац	18	4.83	0.38	15	4.73	0.46	14	4.93	0.27
ВМА							528	4.24	0.72
УКУПНО	867	4.32	0.79	1079	4.29	0.76	1640	4.30	0.75

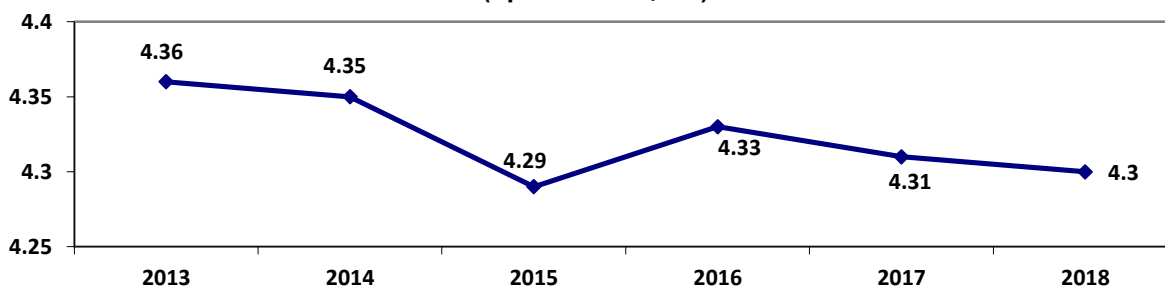
Бројем посета задовољно је 90,3% пацијената, 6,6% је ни задовољно ни незадовољно, док је 3,1% незадовољних (графикон 90).

Графикон 90: Задовољство бројем посета на интернистичким одељењима



Број посета је оцењен са просечном оценом 4,30, нешто мањом у односу на претходну годину (графикон 91).

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



Бројем посета су такође најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,93) и Институту за КВБ „Дедиње“ (4,79), а најмање задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,08) и КБЦ „Др Д. Мишовић“ (4,14), (таб. 46). Као и ранијих година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника бројем посета између анкетираних болница ($F=6,939$, $df=11$, $p=0,000$).

Табела 46: Задовољство испитаника бројем 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	282	4.37	0.86	363	4.28	0.83	371	4.37	0.75
КБЦ „Др Д. Мишовић“	41	4.46	.71	43	4.28	0.83	56	4.14	0.92
КБЦ „Звездара“	113	4.34	0.73	129	4.45	0.66	137	4.35	0.68
КБЦ „Земун“	70	4.19	0.75	93	4.19	0.70	81	4.16	1.01
КБЦ „Бежанијска коса“	82	4.43	0.59	101	4.36	0.86	63	4.29	0.73
Инс. за КВБ „Дедиње“	46	4.17	0.74	59	4.42	0.70	68	4.79	0.41
Инс. за онк. и рад. Србије	75	3.99	0.78	119	4.15	0.73	160	4.08	0.85
Инс. за реуматологију	43	4.49	0.63	63	4.38	0.68	45	4.49	0.51
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.47	0.62	51	4.57	0.54	64	4.52	0.80
Спец. бол. Младеновац	45	4.27	0.78	40	4.15	0.83	47	4.45	0.69
Спец. бол. Лазаревац	18	4.83	0.38	16	4.75	0.45	14	4.93	0.27
ВМА							530	4.22	0.77
УКУПНО	864	4.33	0.77	1077	4.31	0.77	1636	4.30	0.78

ПОЗНАВАЊЕ ПРАВА И ДУЖНОСТИ ПАЦИЈЕНАТА ТОКОМ
БОЛНИЧКОГ ЛЕЧЕЊА

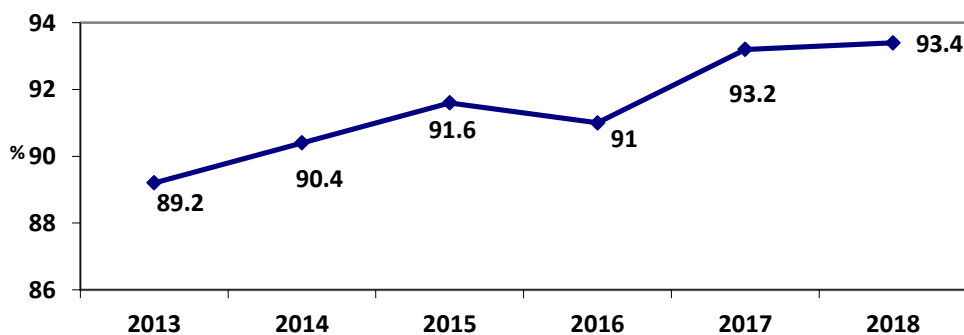
Са правом да дају сагласност на предложену процедуру у 2018. години било је упознато 93,4% пацијената лечених на интернистичким одељењима, слично као и претходне године. Најмање пацијената је са овим правом упознато у КБЦ „Земун“ (око 88%) и КЦС (90%). Са правом да дају сагласност на предложену процедуру највише пацијената је упознато у Специјалној болници за ендемску нефропатију и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (100%). Разлика између анкетираних болница је статистички значајна ($H=23,792$, $df=11$, $p=0,014$). (таб. 47)

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	338	92.6	27	7.4	365	322	89.9	36	10.1	358
КБЦ „Др Д. Мишовић“	40	90.9	4	9.1	44	48	92.3	4	7.7	52
КБЦ „Звездара“	114	93.4	8	6.6	122	129	94.2	8	5.8	137
КБЦ „Земун“	81	88.0	11	12.0	92	67	88.2	9	11.8	76
КБЦ „Бежанијска коса“	93	98.9	1	1.1	94	59	90.8	6	9.2	65
Инс. за КВБ „Дедиње“	52	86.7	8	13.3	60	72	100.0	0	0	72
Инс. за онк. и рад. Србије	120	96.8	4	3.2	124	153	96.8	5	3.2	158
Инс. за реуматологију	58	95.1	3	4.9	61	39	95.1	2	4.9	41
Спец. бол. „Свети Сава“	51	98.1	1	1.9	52	61	98.4	1	1.6	62
Спец. бол. Младеновац	31	83.8	6	16.2	37	41	91.1	4	8.9	45
Спец. бол. Лазаревац	15	100.0	0		15	13	100.0	0	0	13
ВМА						495	94.1	31	5.9	526
УКУПНО	993	93.2	73	6.8	1066	1499	93.4	106	6.6	1605

Проценат пацијената који су упознати са правом на сагласност на предложену процедуру се повећава у посматраном периоду и има највећу вредност у 2018. години (графикон 92).

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



Са дужностима на одељењу током болничког лечења упознато је 91% пацијената, слично као претходне године. Најмање пацијената је са својим дужностима упознато у КБЦ „Звездара“ (84%). Највише је пацијената упознато са својим дужностима у Специјалној болници за ендемску нефропатију (100%) и Специјалној болници „Свети Сава“ (98,4%). За разлику од претходне године, установљена је статистички високо значајна разлика између анкетираних болница ($\chi^2=25,622$, $df=11$, $p=0,007$). (таб. 48)

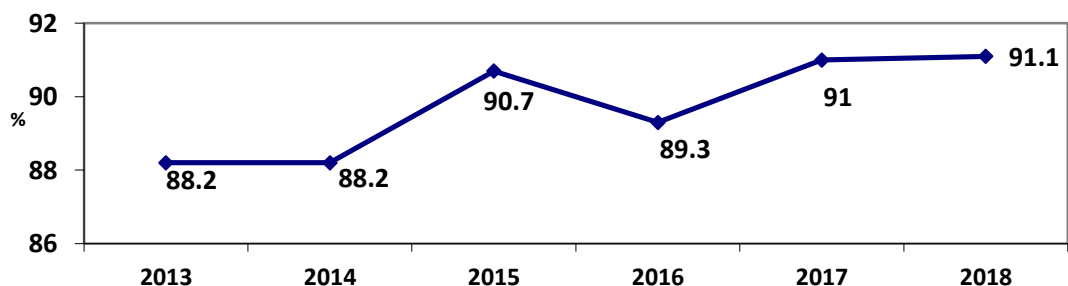
Табела 48: Пацијент је упознат са дужностима на одељењу

ЗДРАВСТВЕНА	2017	2018
-------------	------	------

УСТАНОВА	ДА		НЕ		укупно	ДА		НЕ		укупно
	број	%	број	%	број	број	%	број	%	број
КЦС	329	90.1	36	9.9	365	314	88.5	41	11.5	355
КБЦ „Др Д. Мишовић“	39	88.6	5	11.4	44	47	90.4	5	9.6	52
КБЦ „Звездара“	116	93.5	8	6.5	124	114	83.8	22	16.2	136
КБЦ „Земун“	71	82.6	15	17.4	86	64	87.7	9	12.3	73
КБЦ „Бежанијска коса“	90	92.8	7	7.2	97	58	90.6	6	9.4	64
Инс. за КВБ „Дедиње“	54	87.1	8	12.9	62	67	94.4	4	5.6	71
Инс. за онк. и рад. Србије	115	98.3	2	1.7	117	153	96.2	6	3.8	159
Инс. за реуматологију	56	88.9	7	11.1	63	43	91.5	4	8.5	47
Спец. бол. „Свети Сава“	51	98.1	1	1.9	52	62	98.4	1	1.6	63
Спец. бол. Младеновац	28	82.4	6	17.6	34	43	89.6	5	10.4	48
Спец. бол. Лазаревац	16	100.0	0	9.0	16	13	100.0	0		13
ВМА						492	92.3	41	7.7	533
УКУПНО	965	91.0	95	9.9	1060	1470	91.1	144	8.9	1614

Проценат пацијената који су упознати са својим дужностима на одељењу се лагано повећава у посматраном периоду и има највећу вредност у 2018. години (графикон 93).

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



Са начином приговора и жалби у случају незадовољства упознато је само 79% пацијената лечених на интернистичким одељењима, нешто мање у односу на претходну годину.

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

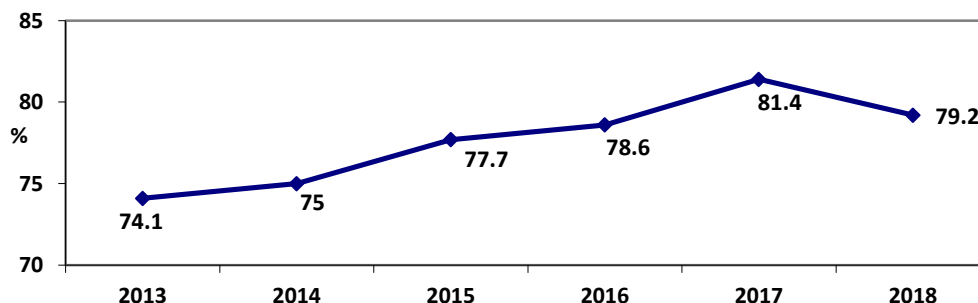
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017					2018				
	ДА		НЕ		укупно	ДА		НЕ		укупно
	број	%	број	%	број	број	%	број	%	број
КЦС	288	80.7	69	19.3	357	233	67.5	112	32.5	345
КБЦ „Др Д. Мишовић“	29	76.3	9	23.7	38	37	77.1	11	22.9	48
КБЦ „Звездара“	95	78.5	26	21.5	121	102	76.1	32	23.9	134
КБЦ „Земун“	64	75.3	21	24.7	85	54	73.0	20	27.0	74
КБЦ „Бежанијска коса“	83	87.4	12	12.6	95	51	83.6	10	16.4	61
Инс. за КВБ „Дедиње“	44	73.3	16	26.7	60	63	90.0	7	10.0	70
Инс. за онк. и рад. Србије	100	85.5	17	14.5	117	141	92.2	12	7.8	153
Инс. за реуматологију	46	78.0	13	22.0	59	34	79.1	9	20.9	43
Спец. бол. „Свети Сава“	50	98.0	1	2.0	51	61	96.8	2	3.2	63
Спец. бол. Младеновац	24	75.0	8	25.0	32	32	74.4	11	25.6	43
Спец. бол. Лазаревац	15	100.0	0		15	13	100.0	0	0	13
ВМА						423	80.7	101	19.3	524
УКУПНО	838	81.4	192	18.6	1030	1244	79.2	327	20.8	1571

Најмање пацијената је са овим правом упознато у КЦС (67,5%). Са начином приговора и жалби у случају незадовољства највише пацијената је упознато у Специјалној болници за ендемску нефропатију (100%) и Специјалној болници „Свети Сава“ (97%). Постоји

статистички високо значајна разлика између анкетираних болница ($\chi^2=68,998$, $df=11$, $p=0,000$). (таб. 49)

Проценат пацијената који су упознати са начином приговора у случају незадовољства се повећава сваке године и има највећу вредност у 2017. години (графикон 94).

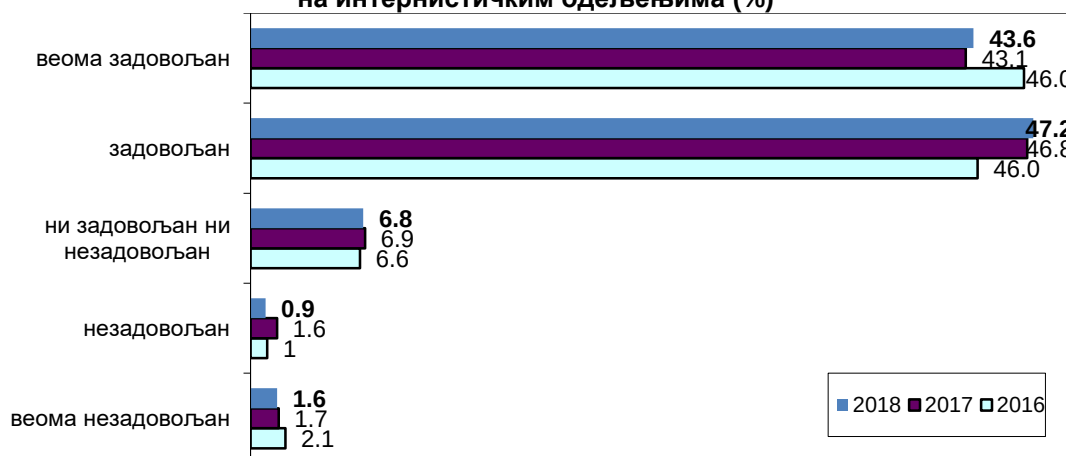
Графикон 94: Проценат пацијената који су упознати са начином приговора у случају незадовољства



ЗАДОВОЉСТВО ПАЦИЈЕНАТА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ У ЦЕЛИНИ

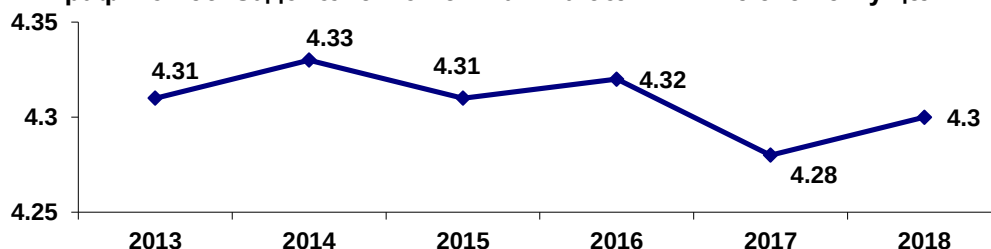
Болничким лечењем у целини на интернистичким одељењима је задовољно 90,8% пацијената (1535 испитаника), 6,8% (115 испитаника) нису ни задовољни ни незадовољни, док је незадовољних 2,5% пацијената (42 испитаника). На ово питање није одговорило 66 испитаника (3,8%). (граф. 95)

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



Просечна оцена задовољства болничким лечењем веома је висока ($\bar{x}=4,30$) и незнатно већа у односу на претходну годину (графикон 96).

Графикон 96: Задовољство испитаника болничким лечењем у целини ($\bar{x}$)



Посматрано по болницама, болничким лечењем у целини су најзадовољнији пацијенти у Институту за КВБ „Дедиње“ (4,87) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,86). Пацијенти су најмање задовољни, условно речено с обзиром на високе оцене, у КБЦ „Земун“ (3,96), Институту за онкологију и радиологију Србије (4,19), ВМА (4,24) и КЦС. У односу на 2017. годину, задовољство болничким лечењем у целини је оцењено већом или истом оценом у 6 болница, а мањом оценом у 5 болница (таб. 50). Као и претходних година, постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства корисника болничким лечењем у целини између анкетираних болница ($F=8,928$, $df=11$, $p=0,000$).

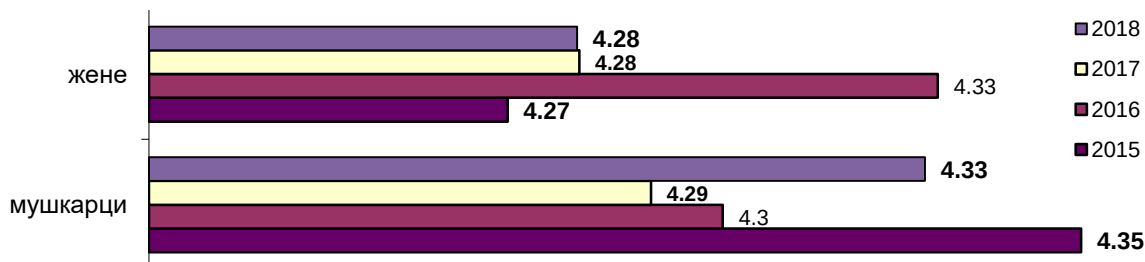
Табела 50: Задовољство испитаника – просечна оцена ($\bar{x}$)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	293	4.31	0.81	389	4.23	0.82	375	4.25	0.73
КБЦ „Др Д. Мишовић“	41	4.49	0.68	45	4.36	0.83	56	4.27	0.80
КБЦ „Звездара“	127	4.39	0.66	138	4.45	0.75	146	4.48	0.62
КБЦ „Земун“	72	3.96	1.07	96	4.15	0.89	80	3.96	1.16
КБЦ „Бежанијска коса“	81	4.32	0.74	102	4.34	0.68	70	4.30	0.60
Инс. за КВБ „Дедиње“	54	4.26	0.87	72	4.49	0.58	76	4.87	0.53
Инс. за онк. и рад. Србије	84	4.30	0.69	133	3.99	0.93	175	4.19	0.79
Инс. за реуматологију	48	4.60	0.54	68	4.35	0.69	49	4.57	0.54
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.61	0.73	53	4.60	0.60	65	4.54	0.71
Спец. бол. Младеновац	46	3.89	1.14	41	4.02	0.79	48	4.27	0.94
Спец. бол. Лазаревац	17	4.88	0.33	15	4.93	0.26	14	4.86	0.36
ВМА							538	4.24	0.76
УКУПНО	912	4.32	0.81	1152	4.28	0.80	1692	4.30	0.77

СТЕПЕН ПОВЕЗАНОСТИ КАРАКТЕРИСТИКА ИСПИТАНИКА И ЗАДОВОЉСТВА

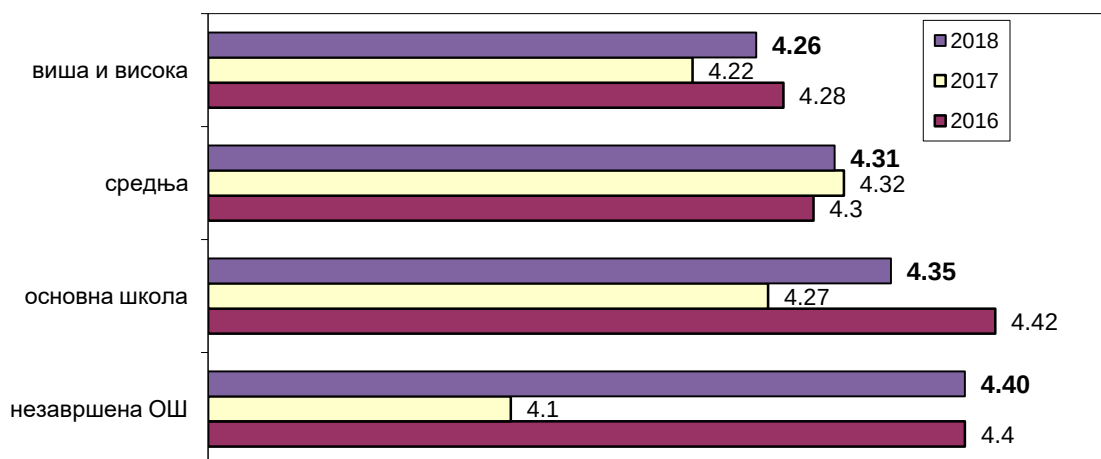
У 2018. години није установљена статистички значајна разлика између пацијената мушког и женског пола у задовољству здравственом заштитом у оквиру одељења интерне медицине ($N=2.877$, $df=1$, $p=0.090$). Може се уочити да су пацијенти мушког пола били незнатно задовољнији (графикон 97).

Графикон 97: Просечна оцена задовољства у односу на пол испитаника



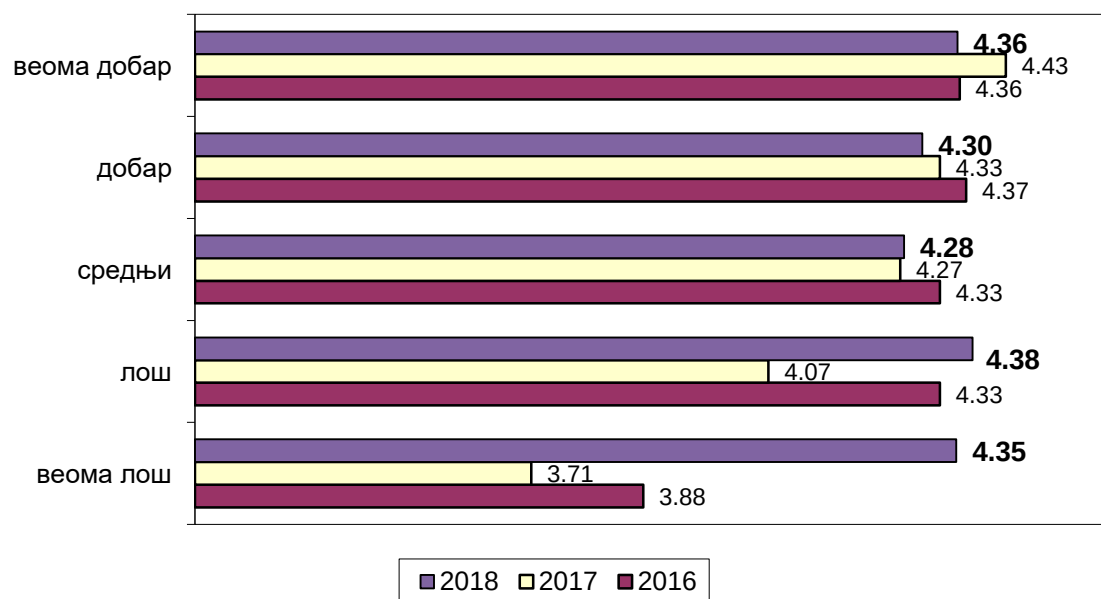
У 2018. години, за разлику од претходне године, постоји статистички значајна разлика између пацијената различите школске спреме ($N=8,504$, $df=3$, $p=0,037$). Здравствену заштиту у оквиру одељења интерне медицине у болницама у Београду најбоље су оценили пацијенти са незавршеном основном школом, а са повећањем школске спреме ниво задовољства опада (граф. 98).

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



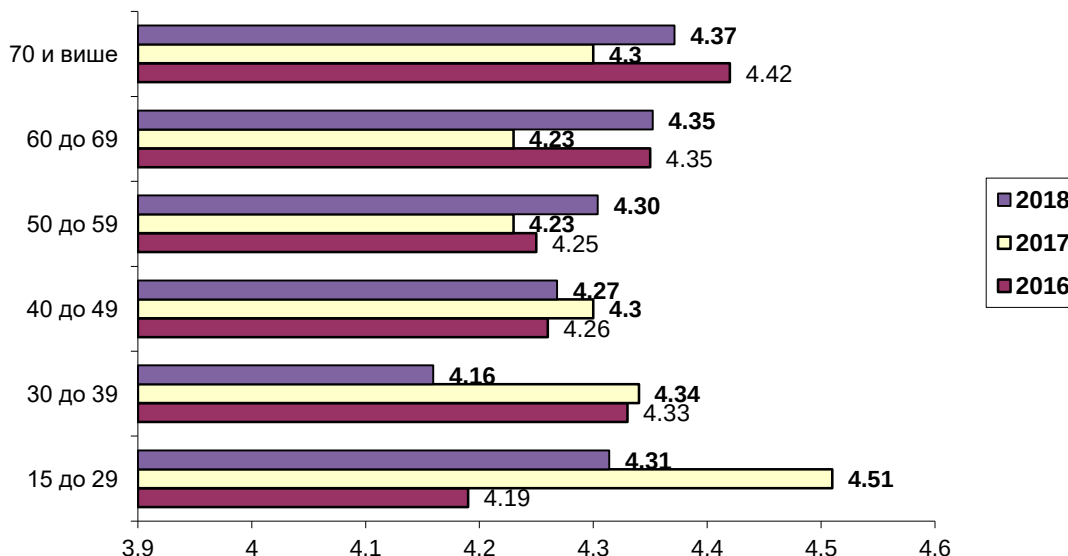
Лечење на интерним одељењима у београдским болницама најбоље су оценили пацијенти лошег материјалног положаја (граф. 99). За разлику од претходне године, између задовољства пацијената различитог материјалног положаја није установљена статистички значајна разлика ($H=5,778$, $df=4$, $p=0,216$).

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



Ни **животна доб** нема статистички значајног утицаја на задовољство пацијената болничким лечењем на интернистичким одељењима ($H=8,000$, $DF=5$, $p=0,156$). Најзадовољнији су најстарији пацијенти, од 70 и више година (којих је било 21,3% од укупног броја), затим пацијенти између 60 и 70 година старости (28,3%, који су били и најбројнији), а најнезадовољнији пацијенти од 30 до 39 година, који су били заступљени са 8,6%, (граф. 100). Још 5,2% пацијената је било млађих од 30 година, а њихова оцена болничког лечења је 4,31.

Графикон 100: Просечна оцена задовољства у односу на старост испитаника



КОМЕНТАРИ ИСПИТАНИКА

Пацијенти су имали могућност да у упитник упишу своје примедбе, похвале за рад и предлоге за унапређење задовољства лечењем и боравком у болници. Од 1758 пацијената који су попунили анкетни упитник, 394 (22,4%) је написало коментаре на болнички боравак и лечење.

Пацијенти су најчешће исказивали захвалност појединим лекарима и медицинским сестрама који су их лечили, као и похвале за њихову стручност и знање, труд, љубазност, поштовање пацијената. Скоро две трећине свих коментара (251 или 63,7%) су биле похвале и захвалност болничком особљу.

Највише примедби односи се на услове смештаја и болничку храну. Пацијенти су незадовољни санитарно-хигијенским условима у болницама, недовољним бројем санитарних чворова, неадекватним одржавањем тоалета, недостатком држача за сапун и одећу током туширања (око 6% свих коментара). Део примедби односи се на непоштовање „кућног“ реда од стране пацијената (пушење у тоалетима, бука у време спавања). Такође, пацијенти указују на потребу кречења болничких просторија, бољу опремљеност болесничких соба (Wi-Fi, недостаје телевизор, приступ интернету, плакари, потребно је набавити нове кревете, душеке, постелјину), недостатак трпезаријског простора, као и на превише пацијената у собама (око 14% свих коментара). Део притужби односи се и на хигијену приликом сервирања хране, слабу разноврсност, недостатак салате уз оброк, као и на неприлагођеност хране прописаном дијететском режиму (3,6% свих коментара).

Пацијенти указују и на неадекватну комуникацију са здравственим радницима и недовољно информација о болести, лековима, начинима да побољшају квалитет живота. Сматрају да је потребно да лекар више обилази пацијенте и разговара са њима. Близу 5% свих коментара односило се на потребу боље комуникације са здравственим радницима. Такође, пацијенти указују и на неостатак болничког особља, посебно ноћу.

Такође, коментаришу да део болничких дана пацијенти проводе у чекању неких прегледа (ултразвук, лабораторијске анализе) које је могуће урадити много брже и тако смањити дужину болничког лечења. Примедби има и на дуго чекање приликом пријема,

као и приликом отпуста из болнице (3% свих коментара), као и да време за посете пацијентима није прилагођено за запослене.

Препозната је и наглашена тежина и одговорност у обављању посла здравствених радника, лоши услови рада у болницама, ниска примања у односу на уложени труд, недовољан број здравствених радника („у условима у којима раде, они пружају немогуће, али су плаћени бедно за толики рад“; „нисам сигуран да бих за тако мали новац имао снаге да будем тако љубазан и расположен“).

ЗАКЉУЧАК

Резултати истраживања задовољства корисника болничким лечењем у целини на интерним одељењима (укупно 1758 анкетираних пацијената у 12 болница) су показали висок степен задовољства у 2018. години (веома задовољних и задовољних је 91% пацијената, а просечна оцена је 4,30). У односу на претходне три године није дошло до значајне промене у задовољству корисника на овим одељењима, иако је просечна оцена у 2018. години нешто виша (4,28 у 2017. години).

Задовољство пацијената болничким лечењем у целини на интернистичким одељењима посматрано по болницама се значајно разликује. Просечна оцена је била висока у свим болницама и у распону од 3,96 до 4,87. Најзадовољнији су пацијенти у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ и Специјалној болници за ендемску нефропатију (где је био мали број анкетираних пацијената), затим у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“. 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 интернистичких обољења (попут клиничко-болничких центара), док су неке болнице специјализоване за одређена обољења (Институт за реуматологију, Институт за онкологију и радиологију Србије, Специјална болница за цереброваскуларна обољења „Свети Сава“ и др.). Болнице се разликују и по величини интернистичких одељења, због чега се број анкетираних пацијената по болницама креће од 15, па до 552. Разлике постоје и у односу на пол пацијената (знатно више жена се лечи у Институту за реуматологију и Институту за онкологију и радиологију Србије, а знатно више мушкараца у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“), као и у односу на старост пацијената. Најстарији пацијенти су у Специјалној болници „Свети Сава“, (просечна старост испитаника 68 година), а најмлађи у ВМА (53 године). Ако се посматра школска спрема испитаника, може се закључити да је најнижи степен школске спреме у Специјалним болницама у Лазаревцу и Младеновцу, а највећи у ВМА и КБЦ „Бежанијска коса“. Пацијенти из анкетираних болница се значајно разликују и по томе како оцењују свој материјални положај, тако да пацијенти у Специјалној болници „Свети Сава“ и ВМА најбоље оцењују свој материјални положај, док су пацијенти у Специјалној болници за интерне болести у Младеновцу и КБЦ „Звездара“ најлошије оценили свој материјални положај.

По мишљењу већине пацијената организација пријема у болницу је задовољавајућа (88% задовољних и веома задовољних). Као и ранијих година, пацијенти су током болничког пријема најзадовољнији љубазношћу особља (93%), а најмање задовољни чекањем на шалтеру (78%), затим временом од пријема у болницу до смештаја у болесничку собу (86,5%) и објашњењима у вези процедуре пријема (88,5%). Такође, већина је задовољна и процедуром отпуста из болнице (91%). Просечна оцена задовољства болничким пријемом је 4,28 (у 2017. години 4,32), а отпустом из болнице 4,42 (у 2017. години 4,45). Процедуре болничког пријема и болничког отпуста су најбоље оцењене у Специјалној болници за ендемску нефропатију, Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ и Институту за кардиоваскуларне болести

„Дедиње“, као и претходне године. У односу на претходну годину сви аспекти пријема у болницу и болничког отпуста су оцењени нешто мањим оценама. Задовољство свим аспектима пријема и болничког отпуста на ВМА је оцењено нижим оценама од просечних оцена за ниво свих болница, односно утицало је на мање оцено на укупном нивоу, због великог броја испитаника у ВМА.

Око 94% пацијената је задовољно радом лекара, а око 96,5% задовољно је радом медицинских сестара на интерним одељењима у болницама у Београду. Пацијенти су у виском проценту задовољни љубазношћу медицинских сестара (96%), временом чекања на сестру у случају хитне потребе (95%) и њиховим објашњењима везаним за процедуре, тестове и третмане (93,3%). Просечна оцена укупног задовољства сестринском негом је 4,64, иста као у 2017. години, а сви аспекти рада медицинских сестара су боље оцењени у односу на претходну годину. Сестринска нега у целини је најбоље оцењена у Специјалној болници за ендемску нефропатију и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“.

И особине лекара, љубазност (93%), способност дијагностиковања здравствених проблема (93%), темељитост у испитивању (92%), давање упутстава при отпусту са болничког лечења (91%), успешност у лечењу (92%), спремност да дају одговоре на питања (90%), као и објашњавање тестова, процедура, третмана и резултата (88,5%), су задовољавајуће за већину пацијената, и сви аспекти лекарског рада су оцењени нешто већим оценама у односу на претходну годину. Просечна оцена задовољства услугама лекара у целини је износила 4,56, што је незнатно више у односу на претходну годину (у 2017. години 4,51). Рад лекара је најбоље оцењен у Специјалној болници за ендемску нефропатију и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“.

Дијагностичким процедурама на интерним одељењима београдских болница у 2018. години било је задовољно око 94% пацијената. Пацијенти су били најзадовољнији лабораторијском дијагностиком (проценат задовољних износи 94%), а затим кардиолошком (93%) и радиолошком дијагностиком (92%), а у области физикалне терапије је задовољно 90% пацијената. Просечна оцена задовољства услугама дијагностике и терапије у целини је 4,52, што је нешто више у односу на претходну годину (4,46), с обзиром да су сви аспекти дијагностике оцењени незнатно вишим оценама. Дијагностичке услуге су најбоље оцењене у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ и Институту за реуматологију.

Пацијенти су најмање задовољни исхраном и условима смештаја у београдским болницама. Временом сервирања болничке хране задовољно је 81% пацијената, начином сервирања 77%, количином 77%, а одговарајућом дијетом 76%. Као и ранијих година, најмање су задовољни укусом (66%), разноврсношћу (69%) и температуром хране (70,5%). Услугама исхране у целини задовољно је око 74% пацијената, а просечна оцена општег задовољства услугама исхране је 3,95 и већа је у односу на претходну годину (3,86), с обзиром да су сви аспекти болничке исхране оцењени већим оценама. Задовољство свим аспектима болничке исхране на ВМА је оцењено већим оценама од просечних оцена за ниво свих болница, односно утицало је на веће оцено на укупном нивоу, због великог броја испитаника у ВМА.

Услуге болничке исхране су најбоље оцењене у Специјалној болници за ендемску нефропатију и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“.

Условима болничког смештаја у целини задовољно је око 82% испитаника, с тим што су најнезадовољнији чистоћом тоалета (око 71% задовољних), удобношћу кревета (72%) и опремом собе (78%), док је највећи проценат задовољан температуром у соби (86%) и чистоћом болесничке собе (84%). Просечна оцена задовољства условима смештаја у целини у болници је 4,13 и незнатно је већа у односу на претходну годину

(4,09), с обзиром да су сви аспекти болничког смештаја оцењени нешто већим оценама. Услови болничког смештаја су најбоље оцењени, као и претходне године у Специјалној болници за ендемску нефропатију и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“.

Организацију посета на интернистичким одељењима београдских болница пацијенти су у 2018. години оценили просечном оценом 4,3, слично као и претходне године. Временом и дужином посета било је задовољно око 91%, а бројем посета 90% испитаника. За сва три аспекта било је по 3% незадовољних. Организација посета је најбоље оцењена у Специјалној болници за ендемску нефропатију и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“.

Од испитиваних карактеристика испитаника (пол, школска спрема, материјални положај, животна доб) само је школска спрема статистички значајно утицала на степен њиховог задовољства лечењем на интерним одељењима. Најзадовољнији су пацијенти са незавршеном основном школом, а са повећањем степена школске спреме, ниво задовољства опада. Иако су болничким лечењем задовољнији мушкарци од жена, најстарији пацијенти (стари 70 и више година) и пацијенти лошег материјалног положаја, није установљена статистичка значајност.

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, око 9% пацијената није упознато са дужностима на болничком одељењу, а 21% није упознато са начином приговора и жалби у случају незадовољства. Међутим треба истаћи да се у последњих пет година смањује проценат пацијената који нису упознати са својим правима и дужностима током болничког лечења и да има најмање вредности у 2018. години.

Добијени резултати у посматраном периоду (2016 - 2018. године) указују на висок степен задовољства пацијената када су у питању рад здравствених радника, дијагностичке и терапијске услуге на интернистичким одељењима. Болнички смештај (посебно чистоћа тоалета- оцена 3,90, удобност болничке постеље – оцена 3,86 и опремљеност болесничке собе – оцена 4,05) и храна (посебно укус – оцена 3,76 и разноврсност и температура хране – оцена 3,83), као и процедура пријема пацијената у болницу (чекање на шалтеру приликом пријема су сегменти са нешто мањим процентом задовољних у односу на наведене, тако да их треба видети као предмете за унапређење задовољства лечених на интерним одељењима београдских болница.