

**ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ
БЕОГРАД**

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

**(СА ПОРЕЂЕЊЕМ
ЗА ПЕРИОД 2016-2018. ГОДИНА)**

Београд, март 2019. године

Наручилац задатка:

Министарство здравља Републике Србије

Обрађивач:

Градски завод за јавно здравље, Београд

Директор Завода:

Проф. др Душанка Матијевић, спец. социјалне медицине

Помоћница директора:

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

Носилац задатка:

Мр сц. мед. др Анђелија Нешковић

Учесници у задатку:

Др Катица Трипковић

Др Милена Јаковљевић

Др Катарина Војводић

Др Верица Почуча

Др Младен Бабић

Др Гордана Белапарић

Др Кристина Павлекић

Данијела Куљанин, вмс

Гордана Бошковић, здравствени статистичар

Биљана Будић, вмс

Инга Мијаиловић, вмс

Гордана Лазић, вмс

Владимир Глишовић, втт

Милица Бабовић, вмс

Лидија Вуколић, мс

Весна Поштин, оператер

Рајко Терзић, програмер

С А Д Р Ж А Ј

Карактеристике испитаника	4
Задовољство пацијената услугама болничког пријема и отпуста.....	8
Задовољство пацијената сестринском негом током боравка у болници.....	14
Задовољство пацијената услугама лекара током боравка у болници.....	20
Задовољство пацијената дијагностичким и терапијским услугама.....	28
Задовољство пацијената услугама болничке исхране.....	34
Задовољство пацијената условима болничког смештаја.....	42
Задовољство пацијената организацијом посета болеснику.....	49
Права и дужности пацијената током болничког лечења.....	52
Задовољство пацијената болничким лечењем у целини.....	54
Степен повезаности карактеристика испитаника и задовољства.....	55
Коментари пацијената.....	57
Закључак.....	57

КАРАКТЕРИСТИКЕ ИСПИТАНИКА

Анкета о задовољству пацијената болничким лечењем је спроведена на одељењима за рехабилитацију у 4 болнице у Београду у 2018. години. За разлику од претходне 2 године, податке је доставила и Војномедицинска академија (међутим без података потребних за израчунавање стопе одговора), тако да је укупно анализирано 142 упитника.

У периоду спровођења анкете, од 26. до 30. новембра 2018. године отпуштен је 151 пацијент са одељења рехабилитације у 3 болнице, без ВМА. Анкетни упитник о задовољству болничким лечењем је узело 147 пацијента, од којих је 123 вратило попуњен упитник (знатно мање у односу на претходне 2 године). Стопа одговора у односу на број подељених упитника била је 83,7% (у претходној години 79,4%), а у односу на број отпуштених пацијената 81,5%.

У све три анализирани године највише испитаника, више од половине, било је у Институту за рехабилитацију, што је и очекивано с обзиром да ова установа има највеће постелезне капацитете (таб. 1). У Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, болнички третман траје знатно дуже у односу на остале 3 болнице, тако да је мали број отпуштених пацијената, односно мали број испитаника (мање од 15), што ремети статистичку обраду добијених података и утиче на резултате.

Табела 1: Дистрибуција испитаника према болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016		2017		2018	
	Број испитаника	%	Број испитаника	%	Број испитаника	%
Институт за рехабилитацију	60	55.6	83	53.9	73	51.4
Клин. за рехабилитацију „Др М. Зотовић“	34	31.5	58	37.7	37	26.1
Спец. бол. за рехаб. и ортоп. протетику	14	13.0	13	8.4	13	9.2
ВМА					19	13.4
УКУПНО	108	100.0	154	100.0	142	100.0

У односу на пол пацијената, жене су биле више заступљене. Највеће учешће мушкараца је у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (77%), а жена у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“, као и претходне године (таб. 2).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Мушки пол		Женски пол		укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
Институт за рехабилитацију	37	52,9	33	47,1	70	100
Клин. за рехабилитацију „Др М. Зотовић“	7	18,9	30	81,1	37	100
Спец. бол. за рехаб. и ортопед. протетику	10	76,9	3	23,1	13	100
ВМА	11	57,9	8	42,1	19	100
УКУПНО	65	46,8	74	53,2	139	100.0

Учешће мушкараца у анкети је мање у односу на претходну годину (у 2017. години мушкарци су били заступљени са 50%), (таб. 2а). За разлику од претходних година, постоји статистички значајна разлика у полу испитаника између анкетираних болница ($\chi^2=18,263$, $df=3$, $p=0.000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016				2017			
	Мушки пол		Женски пол		Мушки пол		Женски пол	
	Број	%	Број	%	Број	%		
Институт за рехабилитацију	28	48.3	30	51.6	43	53.1	38	46.9
Клин. за рехабилит. „Др М. Зотовић“	12	35.3	22	64.7	24	42.1	33	57.9
Спец. бол. за рехаб. и ортопед. протетику	8	57.1	6	42.9	8	61.5	5	38.5
ВМА								
УКУПНО	48	45.3	58	54.7	75	49.7	76	50.3

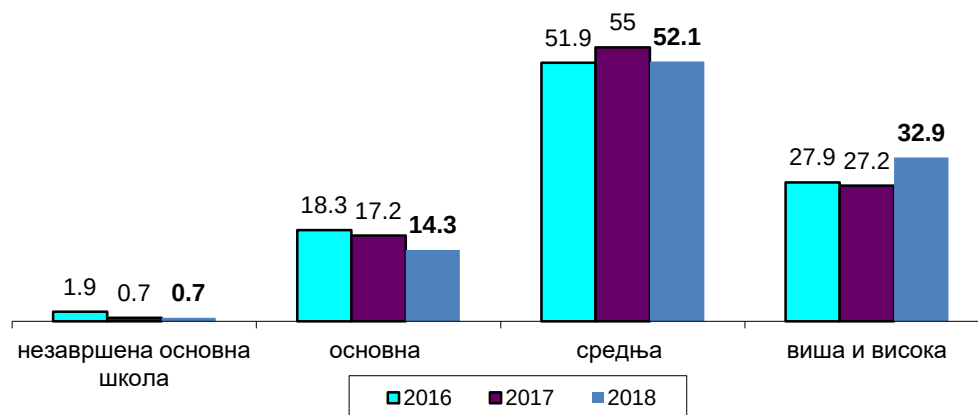
Просечна старост испитаника је 59 година, мање него претходних година. Највећа просечна старост је у Институту за рехабилитацију и износи 62 година (таб. 3). Као и претходне године, постоји статистички значајна разлика у просечној старости испитаника између анкетираних болница ($F=3,263$, $df=2$, $p=0.024$).

Табела 3: Просечна старост испитаника по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	57	61.8	12.96	80	63.5	12.81	67	62.3	13.86
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	32	55.25	15.62	56	57.7	13.93	35	55.5	16.07
Сп. бол. за рехаб. и ортоп. прот.	14	66.6	9.51	13	62.4	15.60	13	61.8	12.54
ВМА							18	51.9	16.65
УКУПНО	103	60.4	13.88	149	61.2	13.68	133	59.05	15.12

Посматрано према **школској спреми** највише пацијената има средњу стручну спрему (52%), што се бележи и у претходне две године; вишу и високу стручну спрему има 33%, завршену основну школу има 14%, а незавршену основну школу има 0,7% испитаника, (граф. 1). У периоду од 2016. до 2018. године бележи се смањење броја испитаника са незавршеном и завршеном основном школом, а повећање броја пацијената са вишом и високом школом.

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



Средњу школску спрему у 2018. години имало је највише испитаника у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (62,2%). Са завршеном вишом и високом школом највише пацијената је било у ВМА, са завршеном основном школом у Специјалној болници за

рехабилитацију и ортопедску протетику (23%), док је само 1 пацијент био са незавршеном основном школом.

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

Школска спрема испитаника	Незавршена основна шк.		Основна школа		Средња школа		Виша и висока школа		УКУПНО	
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Институт за рехабилитацију	1	1.4	15	21.1	37	52.1	18	25.4	71	100
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	0		1	2.7	23	62.2	13	35.1	37	100
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	0		3	23.1	8	61.5	2	15.4	13	100
ВМА	0		1	5.3	5	26.3	13	68.4	19	100
УКУПНО	1	0.7	20	14.3	73	52.1	46	32.9	140	100

Постоји разлика у дистрибуцији испитаника према школској спреми по болницама у посматраним годинама (таб. 4, 4а и 4б), међутим, у 2018. години, за разлику од претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у односу на школску спрему испитаника између анкетираних болница ($H=16,067$, $df=3$, $p=0.001$). Може се закључити да је школска спрема испитаника била највећа у ВМА, а најнижа у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику.

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

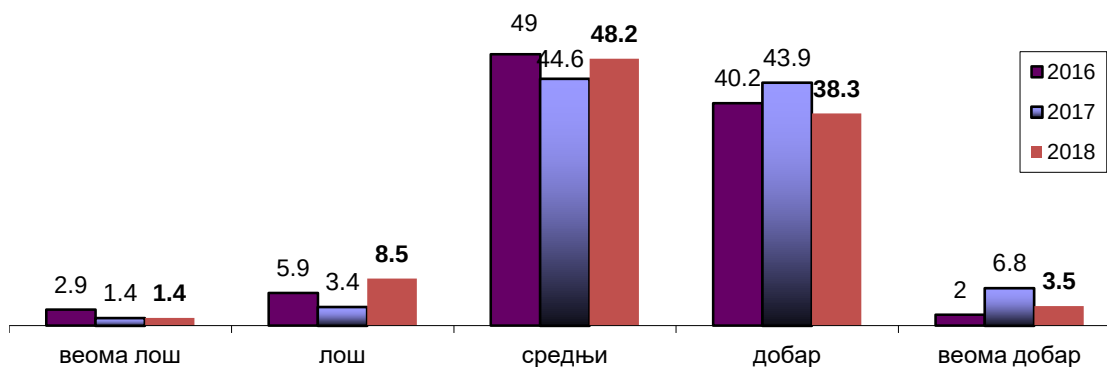
Школска спрема испитаника	Незавршена основна шк.		Основна школа		Средња школа		Виша и висока школа		УКУПНО	
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Институт за рехабилитацију	1	1.2	16	19.5	41	50.0	24	29.3	82	100
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“			6	10.7	35	62.5	15	26.8	56	100
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.			4	30.8	7	53.8	2	15.4	13	100
ВМА										
УКУПНО	1	0.7	26	17.2	83	55.0	41	27.2	151	100

Табела 4б: Дистрибуција испитаника по болницама према школској спреми у 2016.

Школска спрема испитаника	Незавршена основна шк.		Основна школа		Средња школа		Виша и висока школа		УКУПНО	
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Институт за рехабилитацију	1	1.8	12	21.1	22	38.6	22	38.6	57	100
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	1	3.0	2	6.1	24	72.7	6	18.2	33	100
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	/	/	5	35.7	8	57.1	1	7.1	14	100
ВМА	/	/								
УКУПНО	2	1.9	19	18.3	54	51.9	29	27.9	104	100

У 2018. години највећи број испитаника је свој **материјални положај** оценио као осредњи (око 48%), а затим добар (38%). Са веома лошим и лошим материјалним положајем је око 10% испитаника, више него претходних година (граф. 2).

Графикон 2: Материјални статус испитаника (%)



Највеће учешће испитаника са осредњим материјалним положајем је у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (69%). Највише пацијената доброг материјалног положаја је у ВМА, а са лошим и веома лошим материјалним положајем у Институту за рехабилитацију. Постоји разлика у дистрибуцији испитаника према материјалном положају по болницама у посматраним годинама (таб. 5, 5а и 5б). Иако је материјални положај испитаника најбољи ВМА, а најлошији у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, као и ранијих година, не постоји статистички значајна разлика у дистрибуцији испитаника према материјалном положају у анкетираним болницама ($H=6,714$, $df=3$, $p=0,082$).

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

Материјални положај испитаника	Веома лош		Лош		Средњи		Добар		Веома добар		УКУПНО	
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Институт за рехабилитацију	2	2.8	8	11.1	32	44.4	26	36.1	4	5.6	72	100
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“			3	8.1	21	56.8	12	32.4	1	2.7	37	100
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.			1	7.7	9	69.2	3	23.1			13	100
ВМА					6	31.6	13	68.4			19	100
УКУПНО	2	1.4	12	8.5	68	48.2	54	38.3	5	3.5	141	100

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

Материјални положај испитаника	Веома лош		Лош		Средњи		Добар		Веома добар		УКУПНО	
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Институт за рехабилитацију	1	1.3	2	2.6	37	48.1	31	40.3	6	7.8	77	100
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	1	1.7	3	5.2	26	44.8	25	43.1	3	5.2	58	100
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.					3	23.1	9	69.2	1	7.7	13	100
ВМА												
УКУПНО	2	1.4	5	3.4	66	44.6	65	43.9	10	6.8	148	100

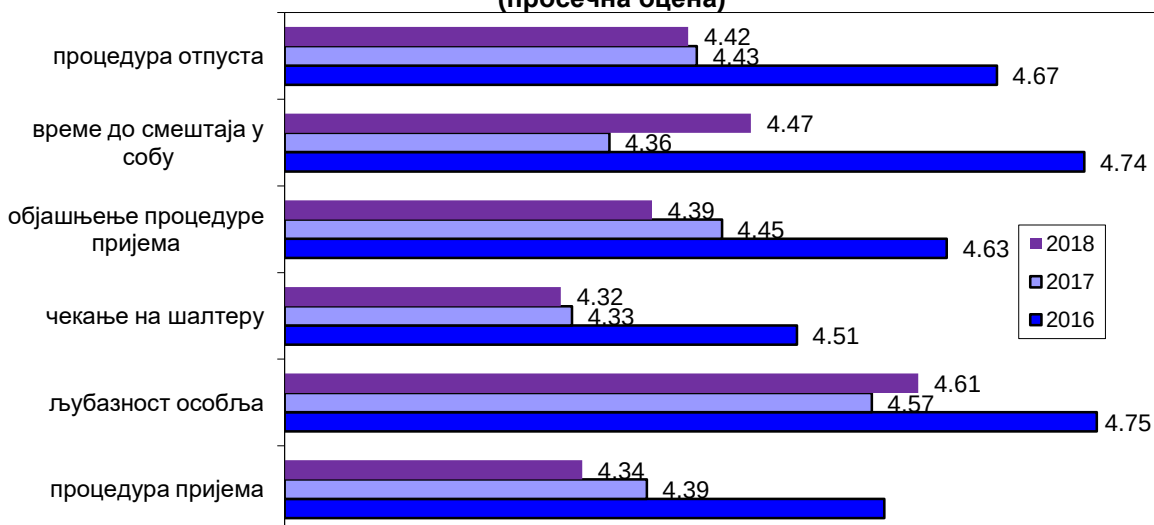
Табела 56: Дистрибуција испитаника према материјалном положају по болницама у 2016.

Материјални положај испитаника	Веома лош		Лош		Средњи		Добар		Веома добар		УКУПНО	
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Институт за рехабилитацију	2	3.6	3	5.5	25	45.5	23	41.8	2	3.6	55	100
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	1	3.0	2	6.1	17	51.5	13	39.4	/	/	33	100
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.			1	7.1	8	57.1	5	35.7			14	100
ВМА												
УКУПНО	3	2.9	6	5.9	50	49.0	41	40.2	2	2.0	102	100

ЗАДОВОЉСТВО ПАЦИЈЕНАТА УСЛУГАМА БОЛНИЧКОГ ПРИЈЕМА И ОТПУСТА

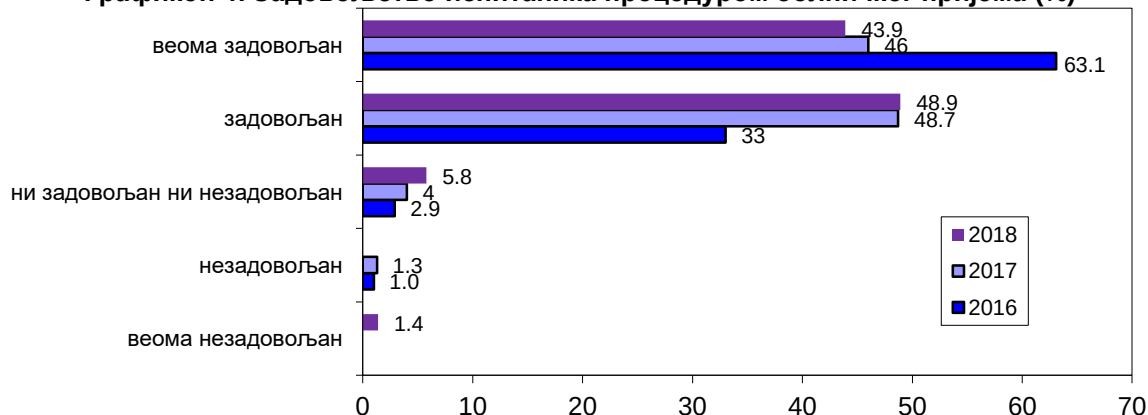
Оцењујући услуге током пријема и отпуста из болнице, пацијенти су најзадовољнији љубазношћу особља (просечна оцена 4,61), а најмање задовољни су временом чекања на шалтеру приликом пријема (просечна оцена 4,32). Посматрајући последње три године по наведеним параметрима, уочава се да су пацијенти били најзадовољнији наведеним услугама у 2016. години (граф. 3).

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



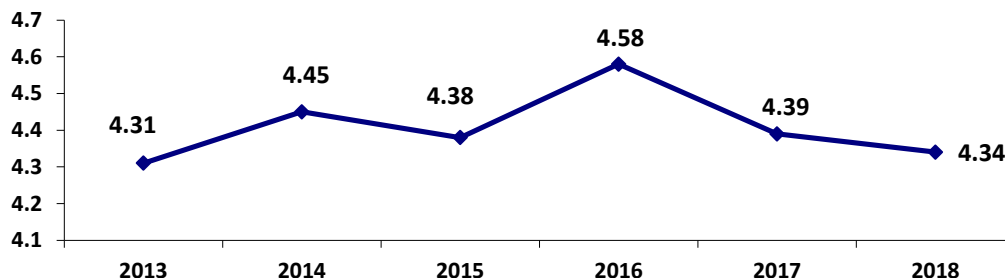
Услугама **болничког пријема** задовољно је око 93% пацијената, 5,8% су се изјаснили да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 1,4% испитаника. И у претходним годинама задовољство пацијената је било изражено сличним процентима (граф. 4).

Графикон 4: Задовољство испитаника процедуром болничког пријема (%)



Процедура болничког пријема оцењена је просечном оценом 4,34, што је мања оцена у односу на претходну годину (графикон 5).

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



Напомена: Подаци за ВМА постоје за период од 2013. до 2015. године и од 2018. године.

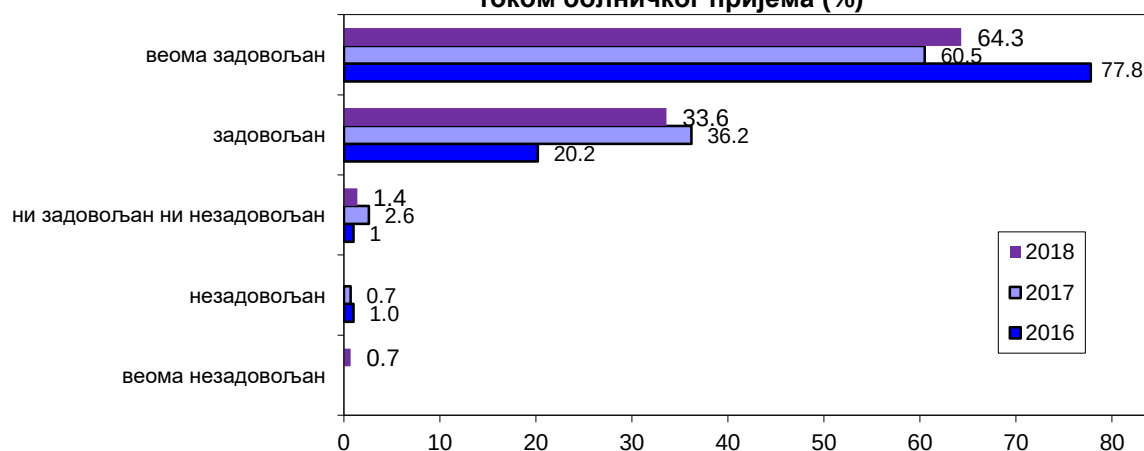
Процедуром болничког пријема су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,62$), као и претходних година, а најмање задовољни, условно речено с обзиром на високе оцене, у ВМА ($\bar{x}=3,61$), (таб. 6). У 2018. години, за разлику од претходних година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената болничким пријемом између различитих болница ($F=8,610$, $df=3$, $p=0.000$).

Табела 6: Задовољство испитаника процедуром 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
Институт за рехабилитацију	57	4.58	0.65	80	4.39	0.63	72	4.44	0.58
Кл. за рех. „Др М. Зотовић“	33	4.55	0.56	57	4.37	0.67	36	4.39	0.49
Специјална болница за рех. и орто. протетику	13	4.69	0.48	13	4.54	0.52	13	4.62	0.65
ВМА							18	3.61	1.14
УКУПНО	103	4,58	0.60	150	4.39	0.63	139	4.34	0.72

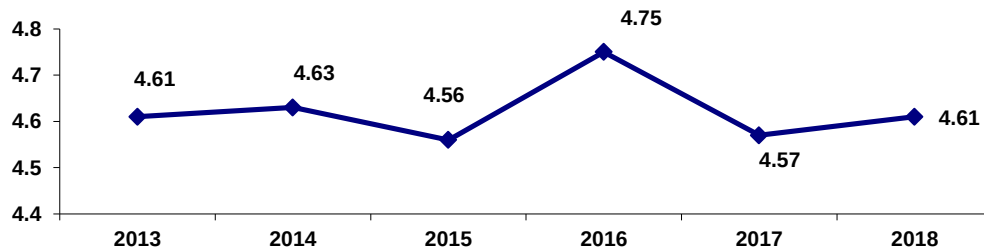
Љубазношћу особља током болничког пријема задовољно је чак око 98% пацијената, 1,4% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, док је незадовољних испитаника 0,7%, (граф. 6).

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



Љубазност особља током болничког пријема оцењена је просечном оценом 4,61, што је већа оцена у односу на претходну годину (графикон 7).

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



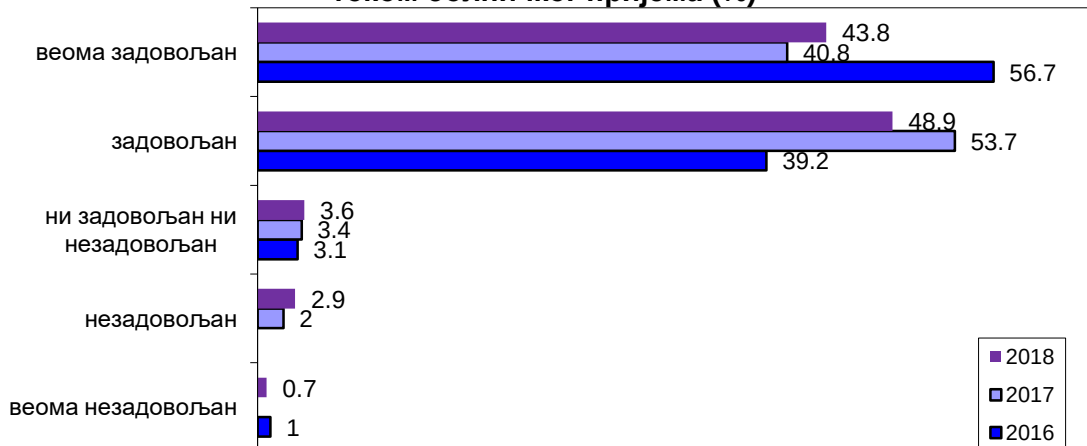
Љубазношћу особља приликом болничког пријема у 2018. години најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,77$), а најмање задовољни, али са веома високом оценом, у Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ и ВМА ($\bar{x}=4,53$), (таб. 7). У 2018. години, као и у 2017. години, не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника љубазношћу особља приликом болничког пријема између анкетираних болница ($F=0,713$, $df=3$, $p=0.546$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	56	4.73	0.59	82	4.54	0.61	72	4.64	0.51
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	30	4.80	0.41	57	4.58	0.57	36	4.53	0.56
Сп. бол. за рех. и орт. прот.	13	4.69	0.48	13	4.69	0.48	13	4.77	0.44
ВМА							19	4.53	0.96
УКУПНО	99	4.75	0.52	152	4.57	0.58	140	4.61	0.60

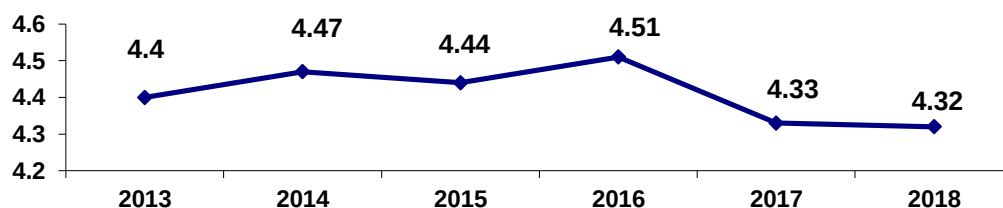
Временом чекања на шалтеру током болничког пријема задовољно је 92,7% пацијената, 3,6% су навели да су ни задовољни ни незадовољни, док је незадовољних 3,6% испитаника. У претходне две године задовољство пацијената било је нешто веће (граф. 8).

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



Време чекања на шалтеру током болничког пријема оцењено је просечном оценом 4,32, што је мања оцена у односу на претходне године (графикон 9).

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



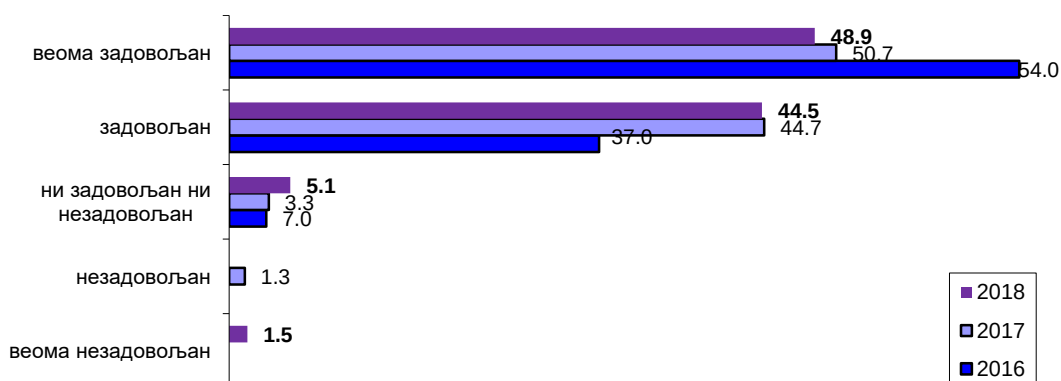
Чекањем на шалтеру приликом болничког пријема најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,62$). Испитаници су најмање задовољни у ВМА ($\bar{x}=3,63$), (таб. 8). У 2018. години постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника чекањем на шалтеру приликом болничког пријема између анкетираних болница ($F=7,885$, $df=3$, $p=0.000$), за разлику од претходне године, када ова разлика није била значајна.

Табела 8: Чекање на шалтеру приликом 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
Институт за рехабилитацију	54	4.67	0.51	79	4.33	0.61	70	4.46	0.53
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	30	4.17	0.83	55	4.29	0.71	35	4.31	0.72
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	13	4.62	0.51	13	4.54	0.52	13	4.62	0.51
ВМА							19	3.63	1.16
УКУПНО	97	4.51	0.66	147	4.33	0.64	137	4.32	0.75

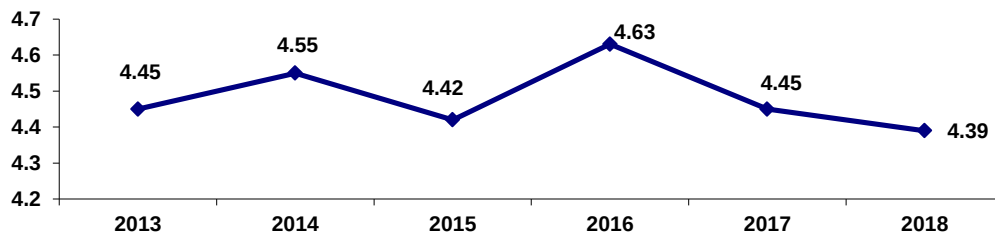
Објашњењима процедуре болничког пријема задовољно је 93,4% испитаника, 5,1% није ни задовољно ни незадовољно, а 1,5% су незадовољни. У претходне две године пацијенти су били незнатно више задовољни овом услугом (граф. 10).

Графикон 10: Задовољство испитаника објашњењима процедуре болничког пријема



Објашњења везана за процедуру болничког пријема оцењена су просечном оценом 4,39, што је најмања оцена у посматраном периоду (графикон 11).

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



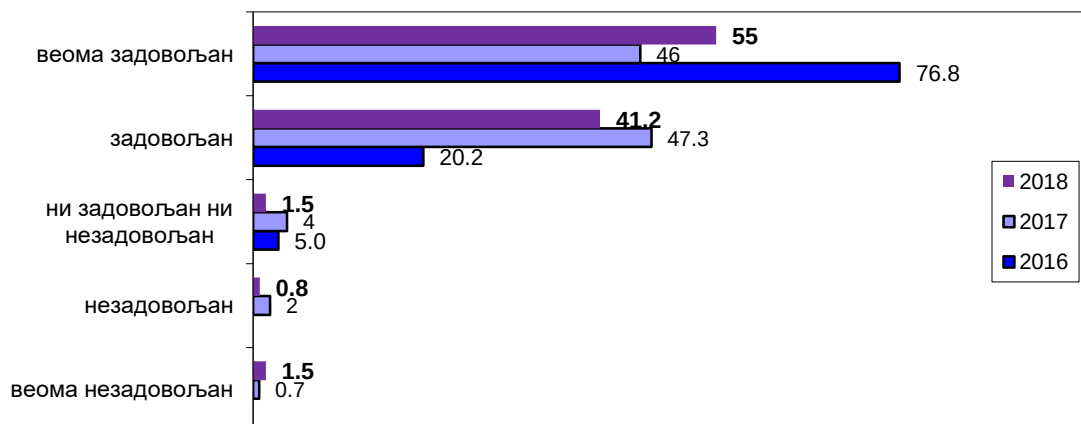
Објашњењима везаним за процедуру болничког пријема у 2018. години најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,77$). Испитаници су најмање задовољни у ВМА ($\bar{x}=3,89$), (таб. 9). У 2018. години, за разлику од претходних година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника објашњењима везаним за процедуру болничког пријема између анкетираних болница ($F=4,874$, $df=2$, $p=0.003$).

Табела 9: Објашњења процедуре 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
Институт за рехабилитацију	55	4.67	0.55	80	4.43	0.65	70	4.47	0.68
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	29	4.52	0.57	57	4.44	0.63	35	4.37	0.60
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	13	4.69	0.48	13	4.62	0.51	13	4.77	0.44
ВМА							19	3.89	0.99
УКУПНО	97	4.63	0.55	150	4.45	0.63	137	4.39	0.72

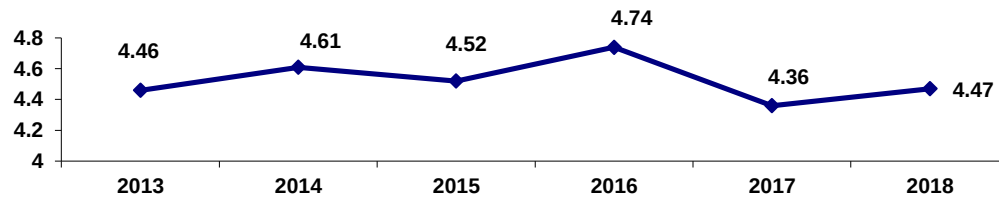
Временом које протекне од болничког пријема до смештаја у болесничку собу задовољно је 96,2% пацијената, 1,5% је ни задовољно ни незадовољно, а незадовољних је 2,3% (граф. 12).

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



Време које је протекло од болничког пријема до смештаја у болесничку собу оцењено је просечном оценом 4,47, што је већа оцена у односу на претходну годину (графикон 13).

Графикон 13. Задовољство испитаника објашњењима процедуре болничког пријема (просечна оцена)



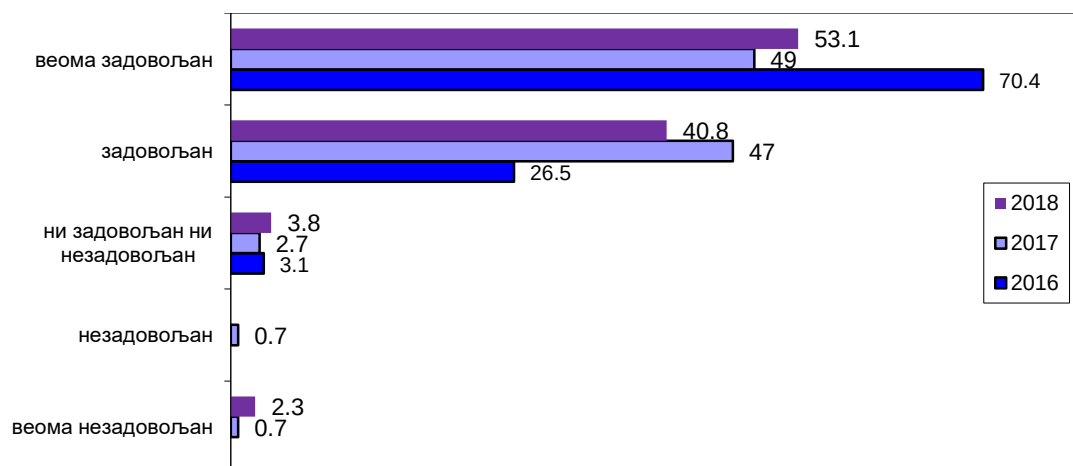
Временом које је протекло од болничког пријема до смештаја у болесничку собу, као и претходне године, су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,92$), а најмање задовољни у ВМА (таб. 10). У 2018. години, за разлику од претходних година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника временом које протекне од болничког пријема до смештаја у собу између анкетираних болница ($F=5,825$, $df=2$, $p=0.001$).

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
Институт за рехабилитацију	56	4.80	0.44	79	4.41	0.63	70	4.49	0.58
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	30	4.60	0.62	58	4.22	0.84	34	4.53	0.56
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	13	4.77	0.44	13	4.69	0.48	13	4.92	0.28
ВМА							14	3.86	1.35
УКУПНО	99	4.74	0.51	150	4.36	0.72	131	4.47	0.72

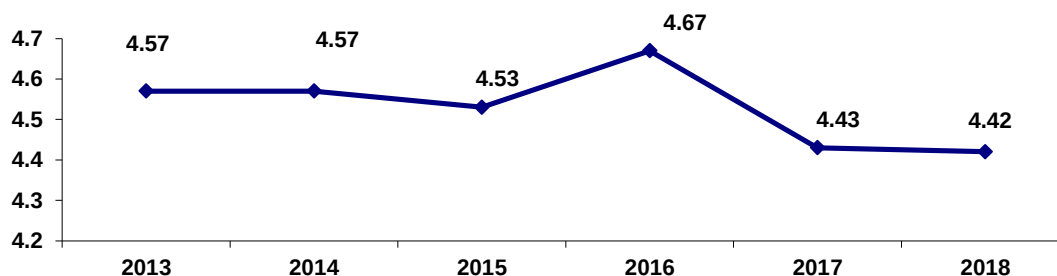
Процедуром болничког отпуста је задовољно 94% пацијената, 3,8% је ни задовољно ни незадовољно, а незадовољних је 2,3%. У претходним годинама пацијенти су били незнатно задовољнији овом услугом (граф. 14).

Графикон 14: Задовољство испитаника процедуром болничког отпуста (%)



Процедура болничког отпуста оцењена је просечном оценом 4,42, што је најмања оцена у посматраном периоду (графикон 15).

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



Процедуром болничког отпуста најзадовољнији су пацијенти у 2018. години у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,85$), а најмање задовољни у ВМА ($\bar{x}=3,54$), (таб. 11). У 2018. години, за разлику од претходних година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника процедуром болничког отпуста између анкетираних болница ($F=8,427$, $df=3$, $p=0.000$).

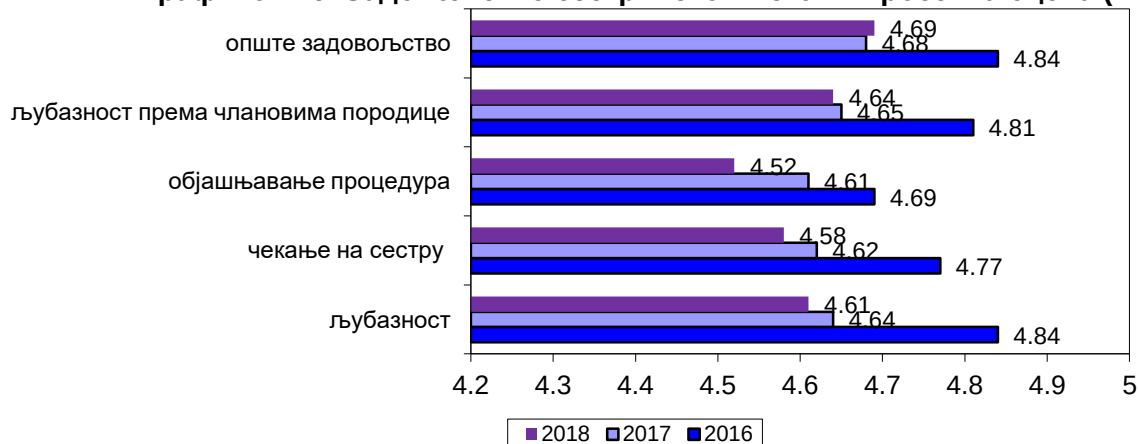
Табела 11: Задовољство процедуром болничког отпуста - просечна оцена ($\bar{x}$)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	55	4.65	0.55	79	4.39	0.61	69	4.51	0.56
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	29	4.69	0.54	57	4.44	0.73	35	4.43	0.78
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	14	4.71	0.47	13	4.62	0.51	13	4.85	0.38
ВМА							13	3.54	1.33
УКУПНО	98	4.67	0.53	149	4.43	0.65	130	4.42	0.78

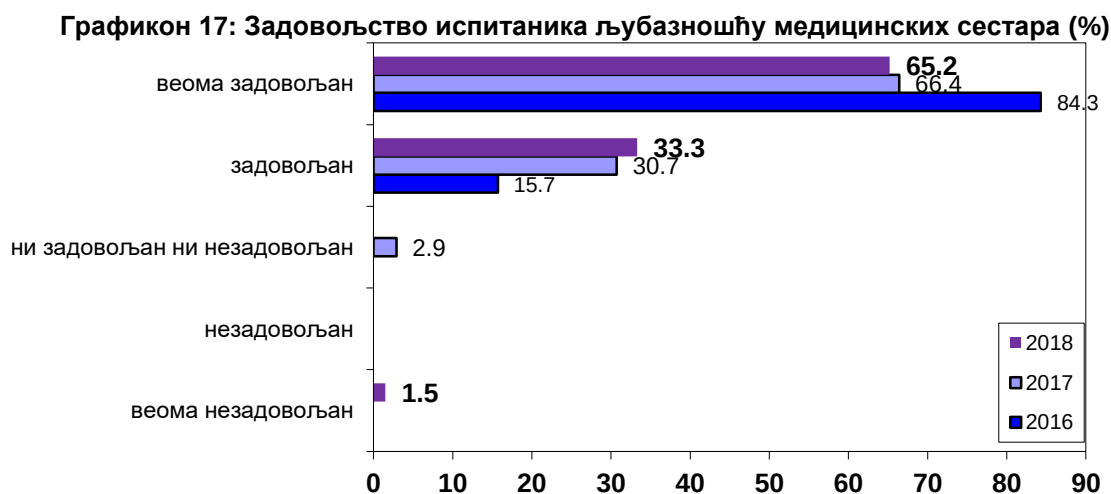
ЗАДОВОЉСТВО ПАЦИЈЕНАТА СЕСТРИНСКОМ НЕГОМ ТОКОМ БОРАВКА У БОЛНИЦИ

Просечна оцена општег задовољства пацијената сестринском негом на одељењима рехабилитације је веома висока, 4,69. Од посматраних аспеката сестринске неге најбоље је оцењена љубазност према пацијенту ($\bar{x}=4,61$) и према члановима породице пацијента ($\bar{x}=4,64$), док су пацијенти нижом оценом оценили сестринско објашњавање процедура, тестова и третмана ($\bar{x}=4,52$), али су сви аспекти сестринске неге оцењени високим просечним оценама, иако незнатно мањим у односу на претходну годину (граф. 16).

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

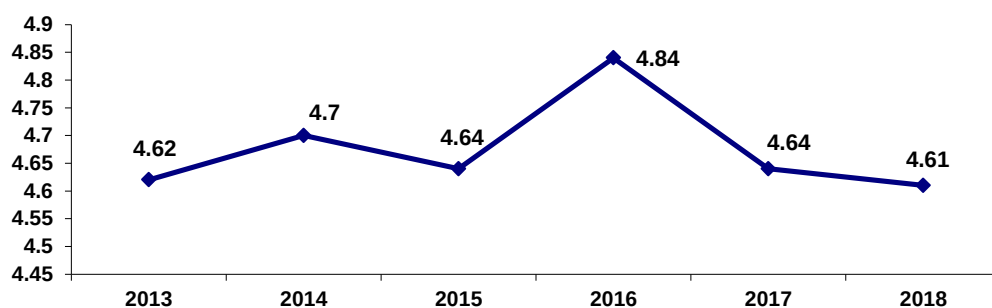


Љубазношћу медицинских сестара је 98,5% испитаника задовољно или веома задовољно, а 1,5% (2 испитаника) се изјаснило да су незадовољни (граф. 17).



Љубазност медицинских сестара оцењена је просечном оценом 4,61, што је мања оцена у односу на претходну годину (графикон 18).

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



У 2018. години пацијенти су љубазност медицинских сестара оценили веома високим оценама у све 4 болнице, а најбоље у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, као и претходних година (таб. 12). За разлику од претходних година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника љубазношћу медицинских сестара између анкетираних болница ($F=4,516$, $df=3$, $p=0,005$)

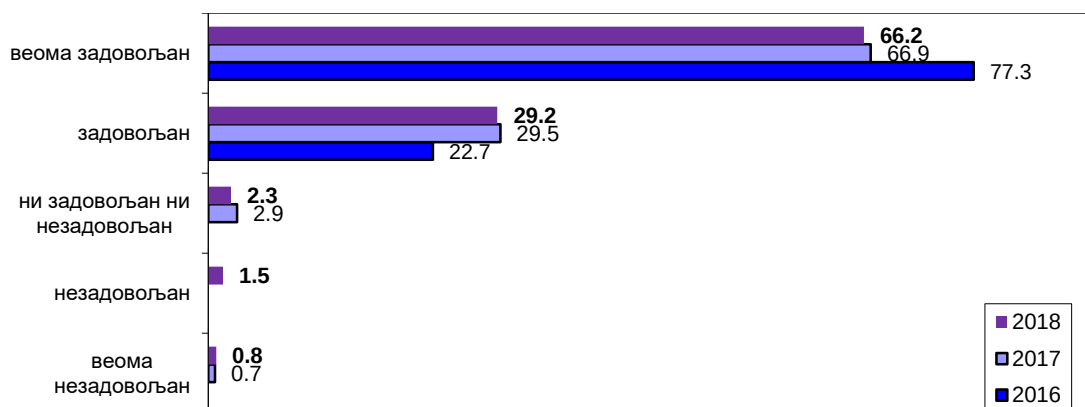
Табела 12: Љубазност медицинских сестара - просечна оцена ($\bar{x}$)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	58	4.86	0.35	71	4.58	0.53	69	4.67	0.47
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	30	4.80	0.41	56	4.66	0.58	37	4.59	0.50
Сп. бол. за рех. и орто. прот.	14	4.86	0.36	13	4.85	0.38	13	4.92	0.28
ВМА							16	4.12	1.31
УКУПНО	102	4.84	0.36	140	4.64	0.54	135	4.61	0.65

Временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе задовољно и веома задовољно је 95,4% испитаника, 2,3% су ни задовољни ни незадовољни, док су 3

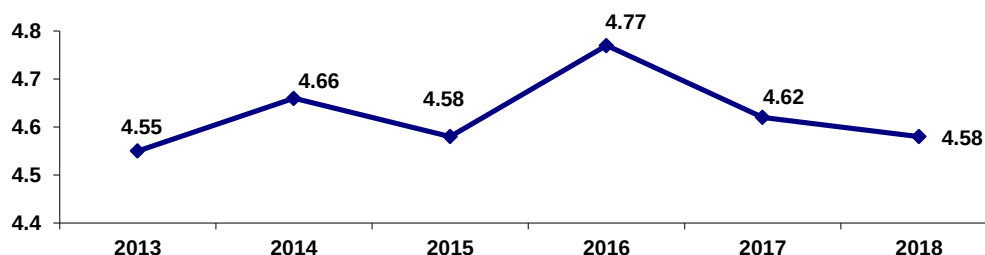
пацијента (2,3%) навела да су незадовољни овим аспектом сестринског рада. Незнатно виши степен задовољства је у претходним годинама (графикон 19).

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



Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе оцењено је просечном оценом 4,58, слично као и претходних година (графикон 20).

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



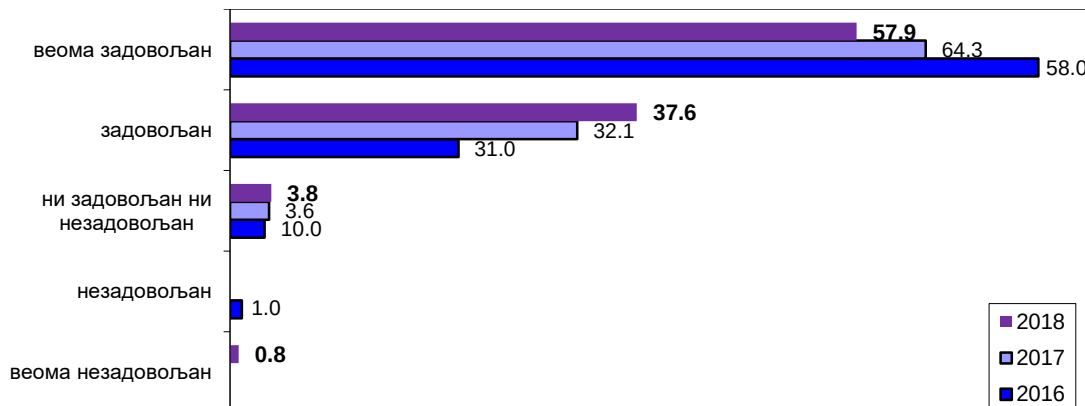
Временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе у 2018. години најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,85$), док је најнижа оцена у ВМА, али веома висока, 4,2 (таб. 13). За разлику од претходне године, не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника временом чекања на медицинску сестру у ситуацији хитне потребе између анкетираних болница ($F=2,547$, $df=3$, $p=0,059$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	55	4.78	0.42	70	4.50	0.70	66	4.65	0.48
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	29	4.79	0.41	56	4.70	0.54	36	4.53	0.70
Сп. бол. за рех. и орто. прот.	13	4.69	0.48	13	4.92	0.28	13	4.85	0.55
ВМА							15	4.20	1.26
УКУПНО	97	4.77	0.42	139	4.62	0.62	130	4.58	0.69

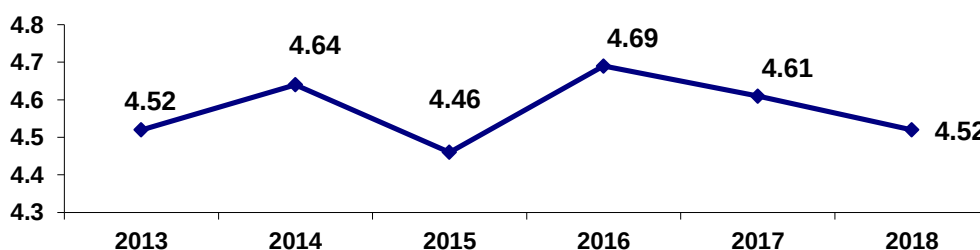
Објашњењима која добијају од медицинских сестара о процедурама, тестовима и третманима којима су подвргнути задовољно је 95,4% испитаника, 3,8% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, док је 0,8% незадовољних. У претходне две године пацијенти су били незнатно задовољнији овом услугом (граф. 21).

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



Сестринска објашњења процедура, тестова и третмана оцењена су просечном оценом 4,52, што је нешто мања оцена у односу на претходну годину (графикон 22).

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



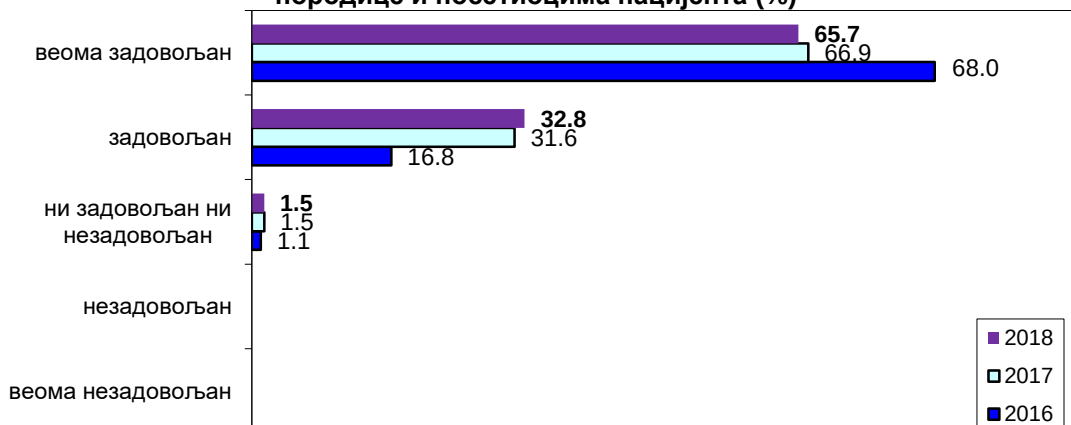
Сестринским објашњењима процедура, тестова и третмана у 2018. години најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,85$), а најмање задовољни у ВМА ($\bar{x}=4,12$), али са веома високом оценом (таб. 14). За разлику од претходне године, постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника сестринским објашњењима процедура између анкетираних болница ($F=2,812$, $df=3$, $p=0.042$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	53	4.72	0.50	71	4.52	0.58	68	4.54	0.56
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	28	4.57	0.74	56	4.66	0.55	36	4.56	0.50
Сп. бол. за рех. и орт. прот.	14	4.86	0.54	13	4.85	0.38	13	4.77	0.60
ВМА							16	4.12	1.09
УКУПНО	95	4.69	0.58	140	4.61	0.56	133	4.52	0.65

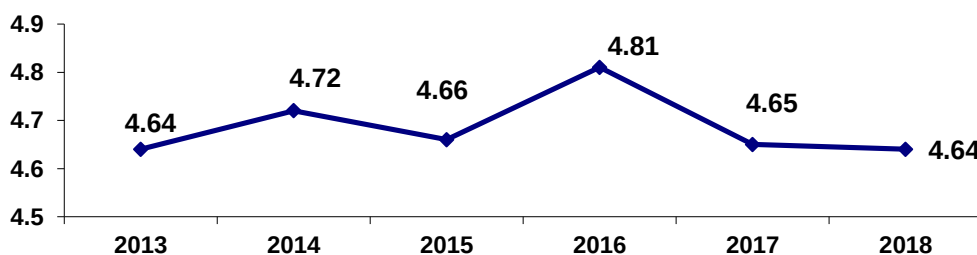
Љубазност медицинских сестара према члановима породице и посетиоцима пацијента задовољавајућа је за 98,5% испитаника, 1,5% пацијената није ни задовољно ни незадовољно, а незадовољних нема. И у претходне две године задовољство испитаника изражено је сличним процентима (граф. 23).

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



Љубазност медицинских сестара према члановима породице пацијента и посетиоцима оцењена је веома високом просечном оценом 4,64, а што је најмања оцена у посматраном периоду, са изузетком 2013. године (графикон 24).

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



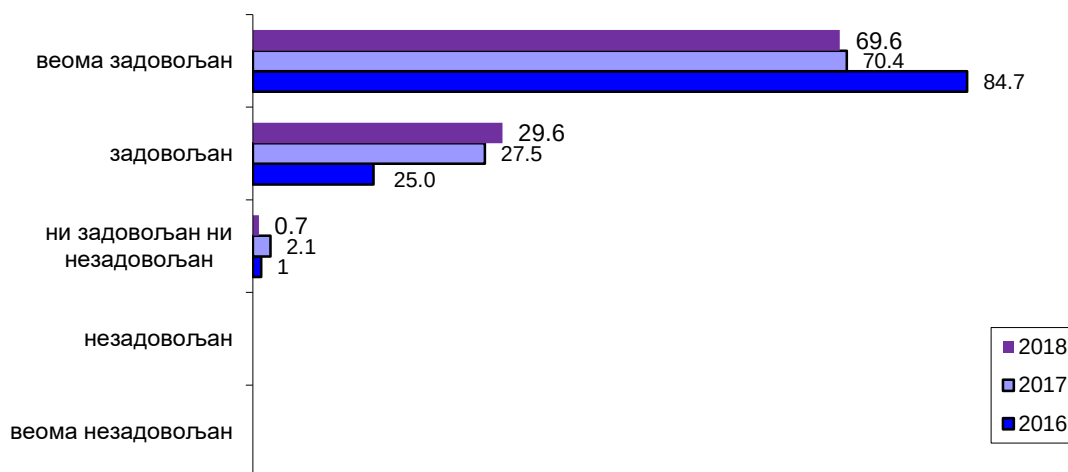
Љубазношћу медицинских сестара према члановима породице пацијента и посетиоцима у 2017. години пацијенти су скоро подједнако задовољни у 3 болнице, док је нешто нижи степен задовољства у ВМА (табела 15). За разлику од претходне године, постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника љубазношћу медицинских сестара према члановима породице пацијента између анкетираних болница ($F=3,797$, $df=3$, $p=0,012$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	53	4.77	0.47	70	4.57	0.53	69	4.64	0.48
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	28	4.86	0.36	53	4.72	0.50	35	4.63	0.49
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	14	4.86	0.36	13	4.85	0.38	13	5.00	0.00
ВМА							14	4.36	0.74
УКУПНО	95	4.81	0.42	136	4.65	0.51	131	4.64	0.51

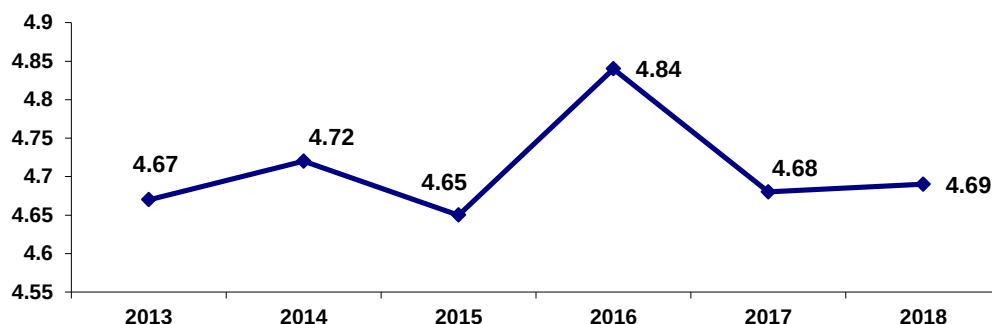
Сестринском негом у целини задовољно је чак 99,3% испитаника, 0,7% (1 испитаник) се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних нема. У претходним годинама пацијенти су били незнатно незадовољнији (граф. 25).

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



Сестринска нега у целини оцењена је високом просечном оценом 4,69, слично као и претходне године (графикон 26).

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



Сестринском негом у целини у 2018. години најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=5$), а најмање задовољни у ВМА, али са врло високом оценом ($\bar{x}=4,60$). Као и ранијих година, не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника сестринском негом у целини између анкетираних болница ($F=2,373$, $df=3$, $p=0.073$).

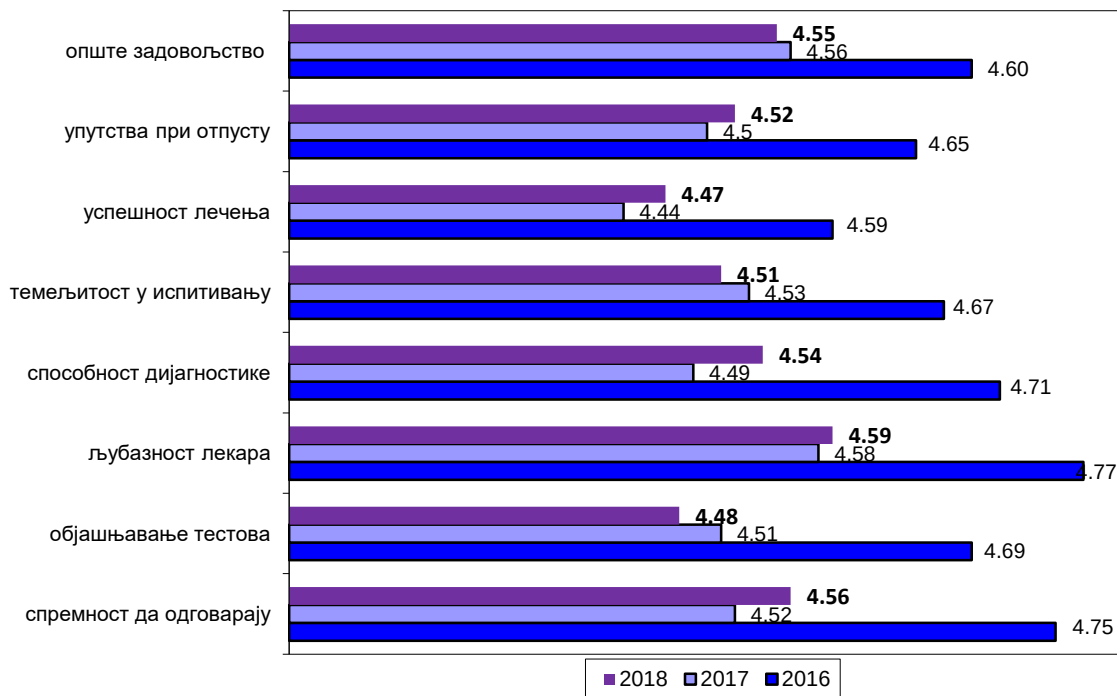
Табела 16: Задовољство сестринском негом у целини-просечна оцена ($\bar{x}$)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	55	4.84	0.37	73	4.59	0.55	71	4.69	0.47
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	29	4.86	0.35	56	4.77	0.47	36	4.61	0.49
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	14	4.79	0.58	13	4.85	0.38	13	5.00	0.00
ВМА							15	4.60	0.63
УКУПНО	98	4.84	0.40	142	4.68	0.51	135	4.69	0.48

ЗАДОВОЉСТВО ПАЦИЈЕНАТА УСЛУГАМА ЛЕКАРА ТОКОМ БОРАВКА У БОЛНИЦИ

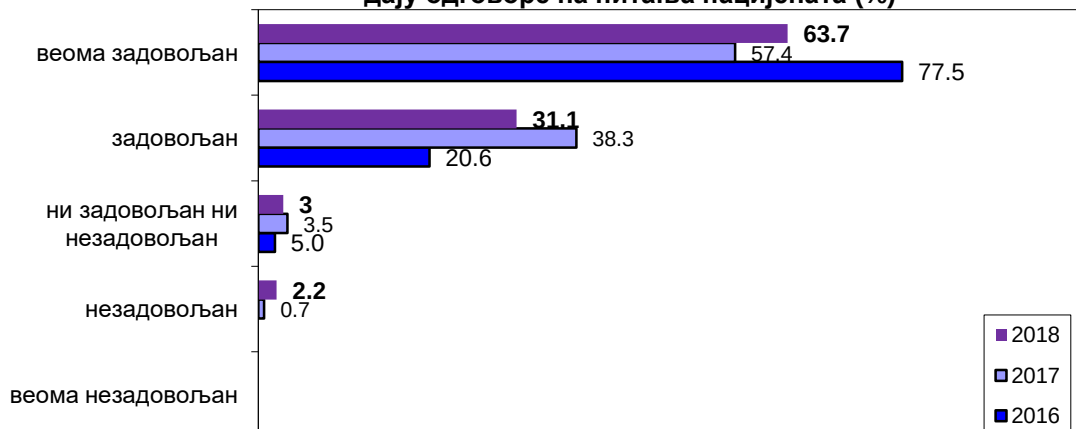
Задовољство пацијената радом лекара у целини на одељењима рехабилитације оцењено је незнатно нижом просечном оценом ($\bar{x}=4,55$) у односу на претходну годину. Од лекарских особина у 2018. години испитаници су, као и ранијих година, најзадовољнији љубазношћу лекара ($\bar{x}=4,59$), а најмање су задовољни успешношћу у лечењу ($\bar{x}=4,47$). У односу на претходну годину, сви аспекти лекарског рада су оцењени сличним оценама (граф. 27).

Графикон 27: Задовољство лекарима на одељењима рехабилитације ($\bar{x}$)



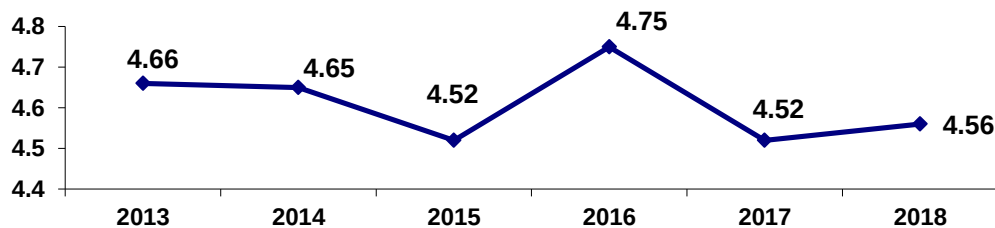
Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената задовољавајућа је за око 95% испитаника, 3% су навели да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је 2,2%. У претходне две године задовољство пацијената је било слично (граф. 28).

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



Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената оцењена је просечном оценом 4,56, што је нешто већа оцена у односу на претходну годину (графикон 29).

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



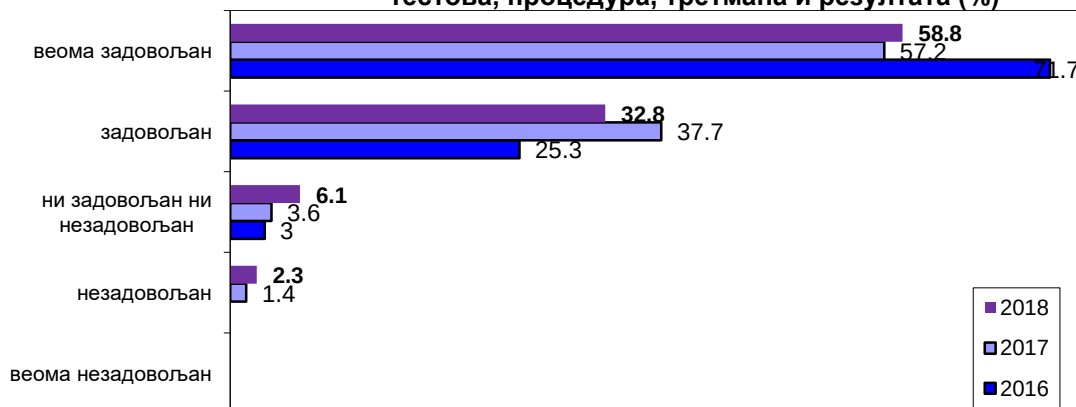
Посматрано по болницама, највишу просечну оцену за спремност да одговарају на питања пацијената добили су лекари у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,92$). Испитаници су најмање задовољни у ВМА ($\bar{x}=3,94$), али са високом оценом (таб. 17). Као и претходне године, у 2018. години постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника спремношћу лекара да одговарају на питања између анкетираних болница ($F=7,815$, $df=3$, $p=0.000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	59	4.73	0.49	72	4.40	0.66	68	4.57	0.55
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	29	4.83	0.38	56	4.64	0.52	37	4.70	0.52
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	14	4.71	0.61	13	4.69	0.48	13	4.92	0.28
ВМА							17	3.94	1.09
УКУПНО	102	4.75	0.48	141	4.52	0.60	135	4.56	0.66

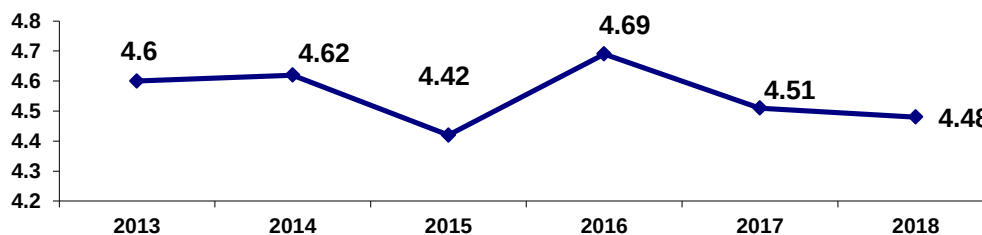
Лекарска објашњења тестова, резултата, процедура и третмана којима се пацијент подвргава задовољавајућа је за 91,6% испитаника, 6,1% су навели да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних овом услугом је 2,3% (граф. 30).

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



Лекарска објашњења тестова, процедура, третмана и резултата оцењена су просечном оценом 4,48, што је незнатно мања оцена у односу на претходну годину (графикон 31).

Графикон 31. Задовољство испитаника лекарским објашњењима тестова и третмана (просечна оцена)



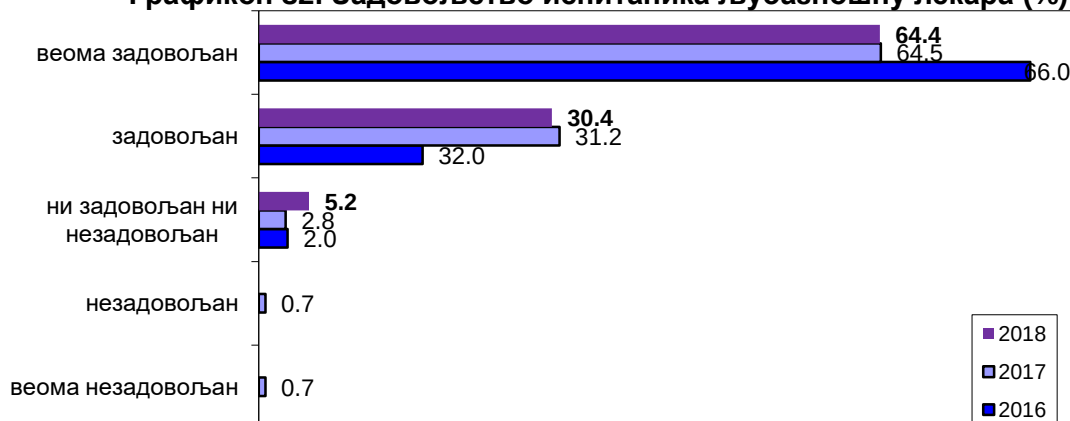
Лекарским објашњењима тестова, процедура, третмана и резултата у 2018. години најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,85$), а најмање задовољни у ВМА ($\bar{x}=4,12$), (таб. 18). За разлику од претходне године, постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника лекарским објашњењима тестова, процедура, третмана и резултата између анкетираних болница ($F=2,742$, $df=3$, $p=0.046$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	56	4.70	0.54	71	4.39	0.71	65	4.48	0.69
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	29	4.76	0.44	54	4.59	0.57	36	4.53	0.61
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	14	4.50	0.65	13	4.77	0.44	13	4.85	0.38
ВМА							17	4.12	1.05
УКУПНО	99	4.69	0.53	138	4.51	0.64	131	4.48	0.72

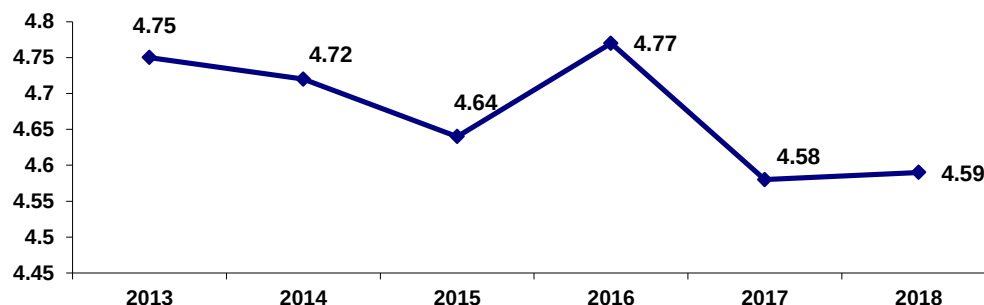
Љубазност лекара према пацијентима задовољавајућа је за 95% пацијената, 5,2% су се изјаснили да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних није било. И у претходне две године пацијенти су били задовољни у сличним процентима (граф. 32).

Графикон 32: Задовољство испитаника љубазношћу лекара (%)



Љубазност лекара оцењена је високом просечном оценом 4,59, слично као и претходне године (графикон 33).

Графикон 33. Задовољство испитаника љубазношћу лекара (просечна оцена)



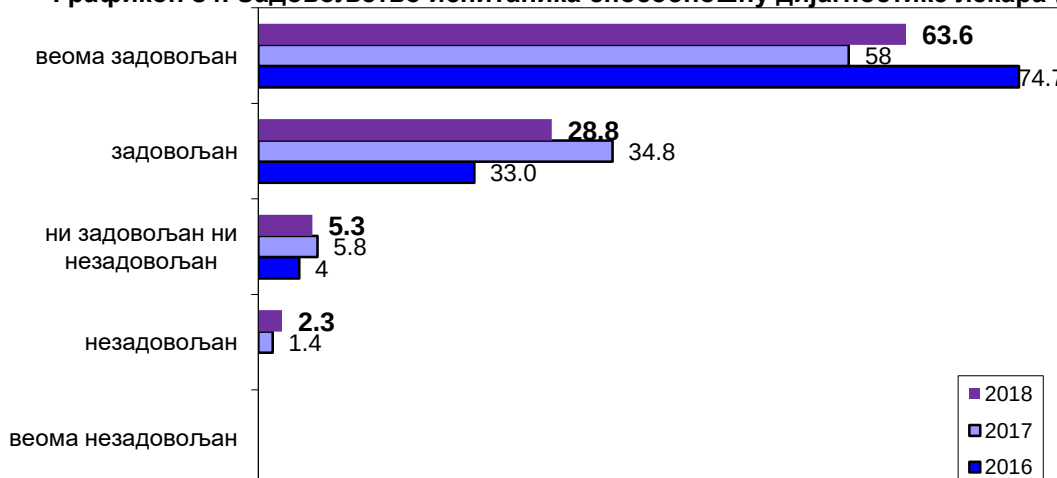
Љубазност лекара према пацијентима у 2018. години најбоље је оцењена у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,92$). Испитаници су најмање задовољни у ВМА, али са високом оценом ($\bar{x}=4,29$), (таб. 19). За разлику од претходне године, постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника љубазношћу лекара према пацијентима између анкетираних болница ($F=3,086$, $df=3$, $p=0.030$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	57	4.74	0.52	72	4.47	0.75	68	4.57	0.61
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	29	4.86	0.35	56	4.70	0.54	37	4.65	0.54
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	14	4.71	0.61	13	4.69	0.48	13	4.92	0.28
ВМА							17	4.29	0.69
УКУПНО	100	4.77	0.49	141	4.58	0.66	135	4.59	0.59

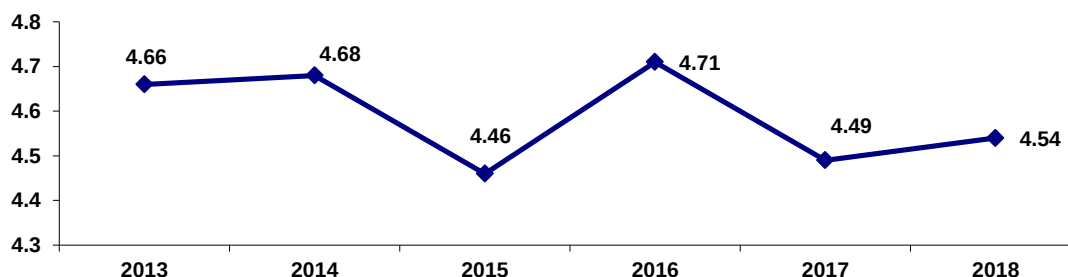
Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената задовољавајућа је за 92,4% пацијената, 5,3% су изјавили да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је 2,3%. У претходним годинама задовољство пацијената је било незнатно веће (граф. 34).

Графикон 34: Задовољство испитаника способношћу дијагностике лекара (%)



Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената оцењена је просечном оценом 4,54, што је већа оцена у односу на претходну годину (графикон 35).

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



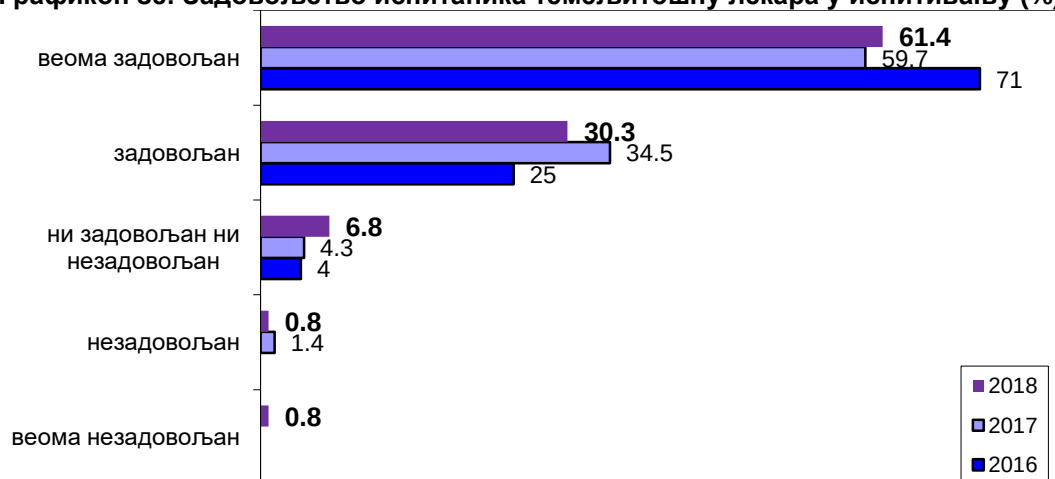
Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената најбоље је оцењена у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,69$), а испитаници су најмање задовољни у ВМА ($\bar{x}=4,25$), (таб. 20). Као и претходне године, у 2018. години не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника лекарском способношћу дијагностиковања здравствених проблема пацијента између анкетираних болница ($F=1.664$, $df=3$, $p=0.178$).

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
Институт за рехабилитацију	56	4.70	0.54	69	4.43	0.67	66	4.50	0.71
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	29	4.76	0.51	56	4.50	0.71	37	4.68	0.47
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	14	4.64	0.63	13	4.77	0.44	13	4.69	0.63
ВМА							16	4.25	1.06
УКУПНО	99	4.71	0.54	138	4.49	0.68	132	4.54	0.70

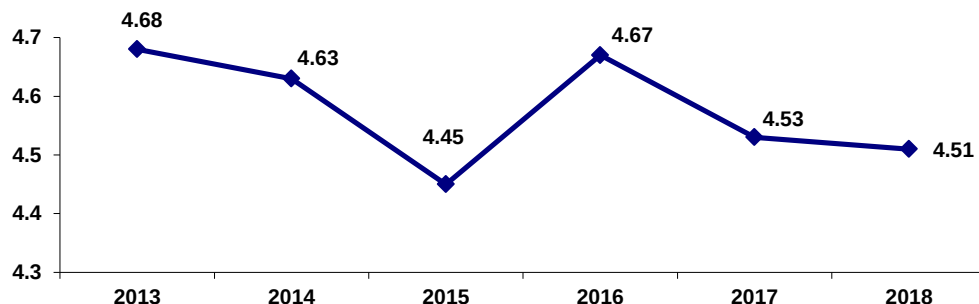
Темељитост лекара у испитивању задовољавајућа је за 92% пацијената, 6,8% су ни задовољни ни незадовољни, а 1,6% су незадовољни. Претходне године пацијенти су били незнатно задовољнији (граф. 36).

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



Темељитост лекара у испитивању оцењена је просечном оценом 4,51, што је незнатно мања оцена у односу на претходну годину (графикон 37).

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



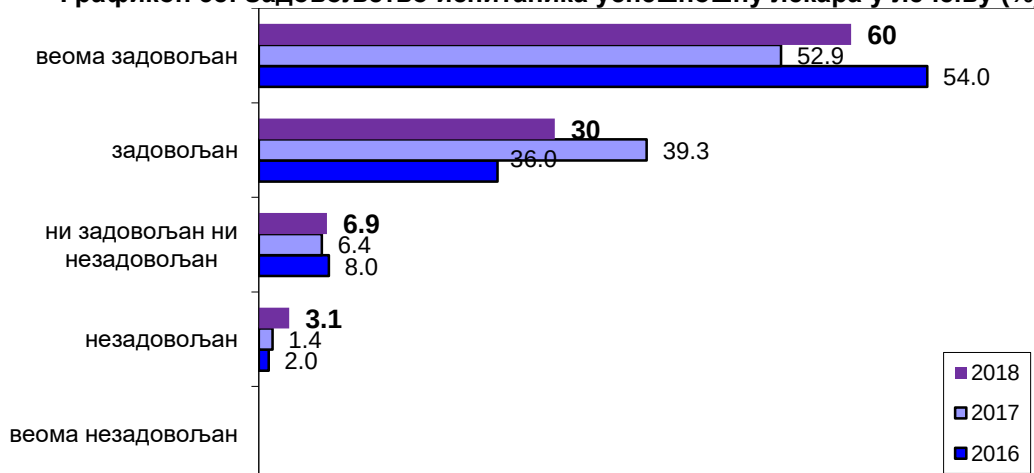
Темељитост лекара у испитивању у 2018. години најбоље је оцењена у Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ ($\bar{x}=4,68$). Испитаници су најмање задовољни у ВМА ($\bar{x}=4,12$), (таб. 21). Као и претходне године, не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника темељитошћу лекара у испитивању између анкетираних болница ($F=2,485$, $df=3$, $p=0.064$).

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
Институт за рехабилитацију	57	4.63	0.56	70	4.41	0.73	65	4.49	0.66
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	29	4.72	0.53	56	4.61	0.56	37	4.68	0.53
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	14	4.71	0.61	13	4.77	0.44	13	4.62	0.65
ВМА							17	4.12	1.17
УКУПНО	100	4.67	0.55	139	4.53	0.65	132	4.51	0.73

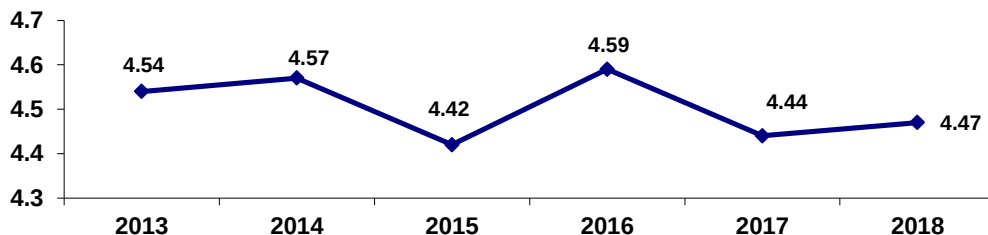
Успешност лекара у лечењу задовољавајућа је за око 90% пацијената, 6,9% пацијената су се изјаснили да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 3,1% испитаника (граф. 38).

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



Успешност лечења лекара оцењена је просечном оценом 4,47, што је незнатно већа оцена у односу на претходну годину (графикон 39).

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



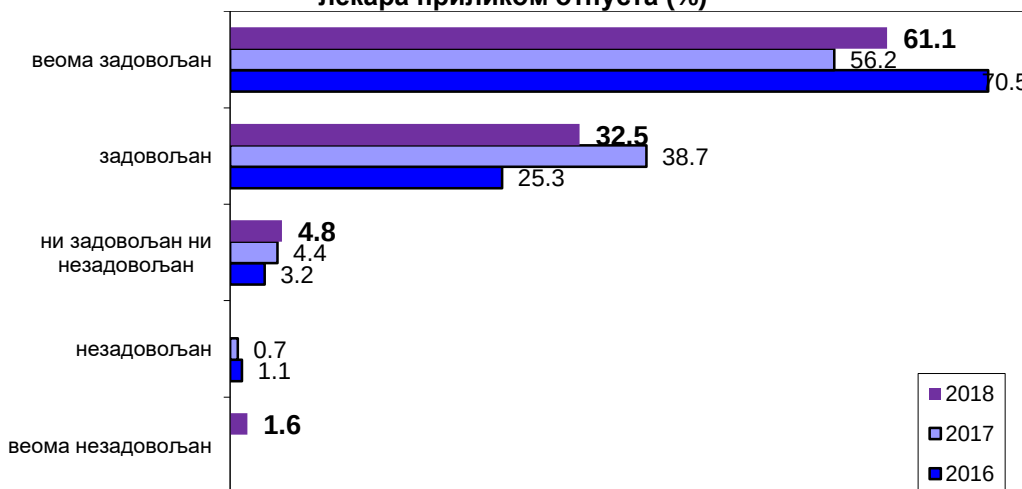
Успешност лекара у лечењу најбоље је оцењена у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,77$). Испитаници су најмање задовољни у ВМА ($\bar{x}=4,29$), (таб. 22). Као и претходне године, не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника успешношћу лекара у лечењу између анкетираних болница ($F=1,282$, $df=3$, $p=0.283$).

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
Институт за рехабилитацију	57	4.60	.65	71	4.37	0.66	67	4.40	0.82
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	29	4.55	.74	56	4.43	0.74	36	4.56	0.56
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	13	4.62	.65	13	4.85	0.38	13	4.77	0.60
ВМА							14	4.29	0.99
УКУПНО	99	4.59	.67	140	4.44	0.68	130	4.47	0.76

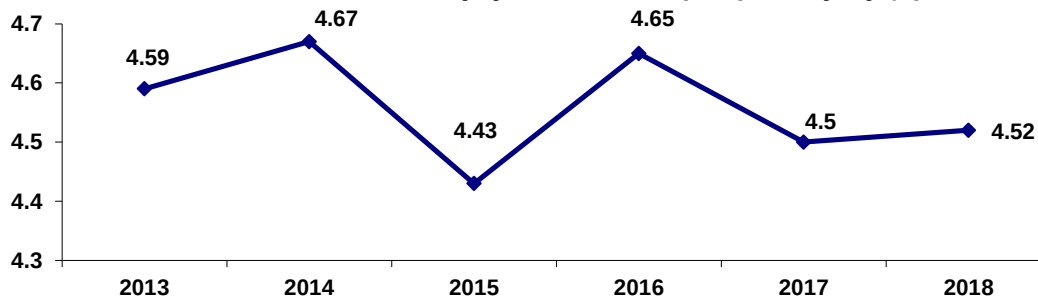
Упутства лекара приликом отпуста са болничког лечења задовољавајућа су за 93,6% пацијената, 4,8% су ни задовољни ни незадовољни, а 1,6% су незадовољни. У претходне две године задовољство пацијената је било слично (граф. 40).

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



Упутства која лекар даје приликом отпуста пацијента са болничког лечења оцењена су просечном оценом 4,52, што је незнатно већа оцена у односу на претходну годину (графикон 41).

Графикон 41. Задовољство испитаника упутствима лекара при отпусту (просечна оцена)



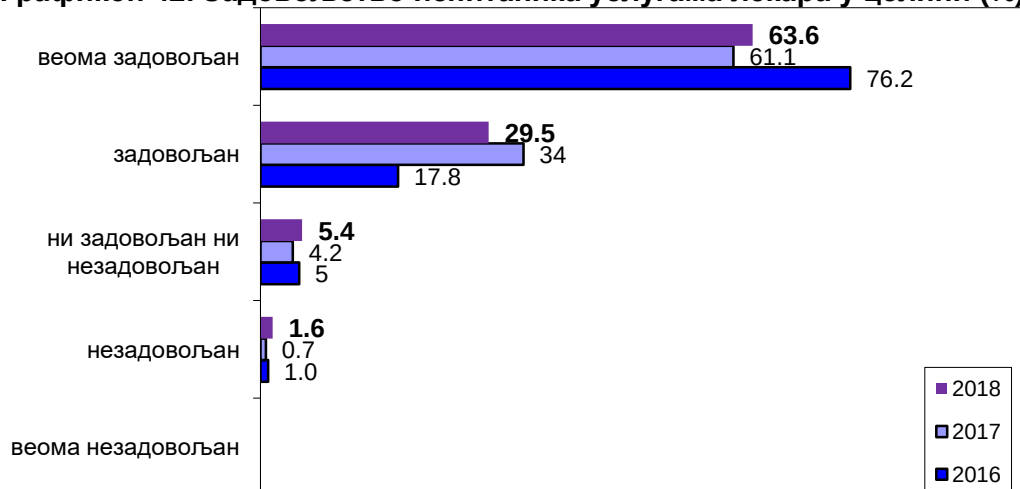
Упутства која лекар даје приликом отпуста пацијента са болничког лечења су најбоље оцењена у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,92$). Испитаници су најмање задовољни у ВМА (4,08), (таб. 23). Као и претходне године, постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника лекарским упутствима приликом отпуста са болничког лечења између анкетираних болница ($F=2,902$, $df=3$, $p=0.038$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	53	4.62	0.66	70	4.40	0.67	65	4.49	0.73
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	28	4.75	0.44	54	4.56	0.57	36	4.56	0.61
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	14	4.57	0.65	13	4.85	0.38	13	4.92	0.28
ВМА							12	4.08	1.16
УКУПНО	95	4.65	0.60	137	4.50	0.62	126	4.52	0.73

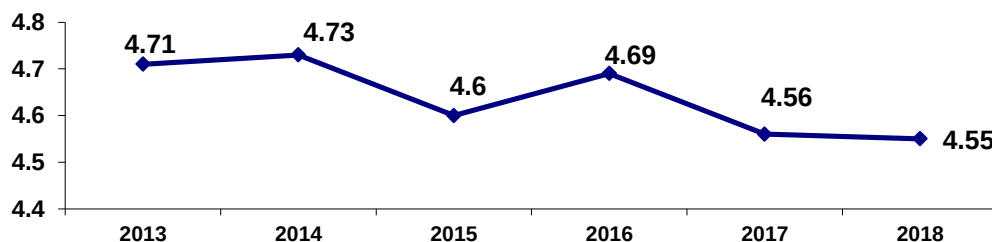
Лекарским услугама у целини током болничког лечења задовољно је 93% испитаника, 5,4% су се изјаснили да су ни задовољни ни незадовољни, а само 1,6% (2 пацијента) је незадовољно (граф. 42).

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



Услуге лекара у целини оцењене су високом просечном оценом 4,55, што је најмања оцена у посматраном периоду (графикон 43). То је нешто мања оцена у односу на укупно задовољство радом медицинских сестара (4,69).

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



Услугама лекара у целини најзадовољнији су пацијенти Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,85$), а најмање задовољни ВМА ($\bar{x}=4,15$), (таб. 24). За разлику од ранијих година, постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника услугама лекара у целини на одељењима рехабилитације између анкетираних болница ($F=2,919$, $df=3$, $p=0.037$).

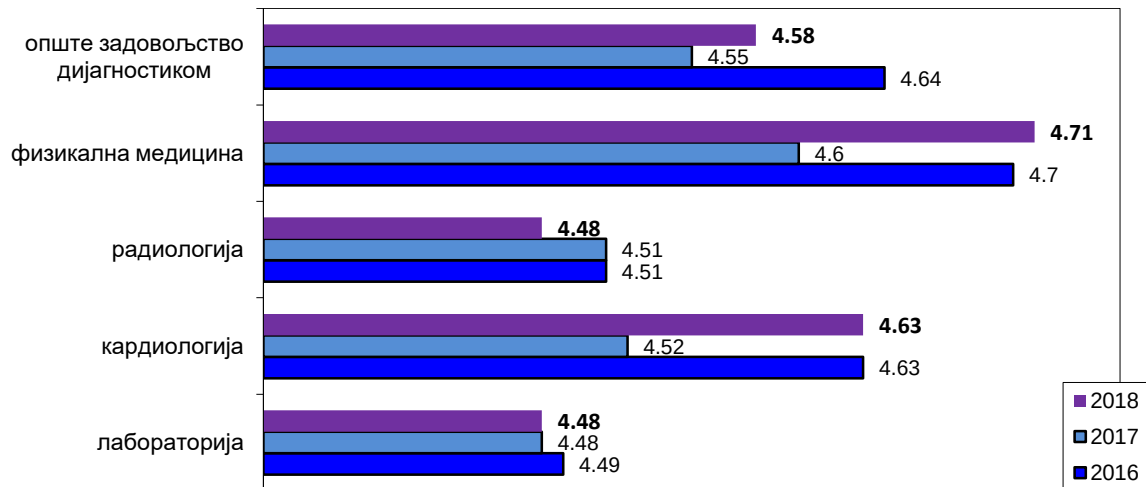
Табела 24: Опште задовољство услугама лекара-просечна оцена ($\bar{x}$)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	58	4.72	0.56	74	4.46	0.67	67	4.51	0.68
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	29	4.66	0.61	57	4.63	0.56	36	4.67	0.53
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	14	4.64	0.84	13	4.77	0.44	13	4.85	0.38
ВМА							13	4.15	0.99
УКУПНО	101	4.69	0.61	144	4.56	0.61	129	4.55	0.67

ЗАДОВОЉСТВО ПАЦИЈЕНАТА ДИЈАГНОСТИЧКИМ И ТЕРАПИЈСКИМ УСЛУГАМА

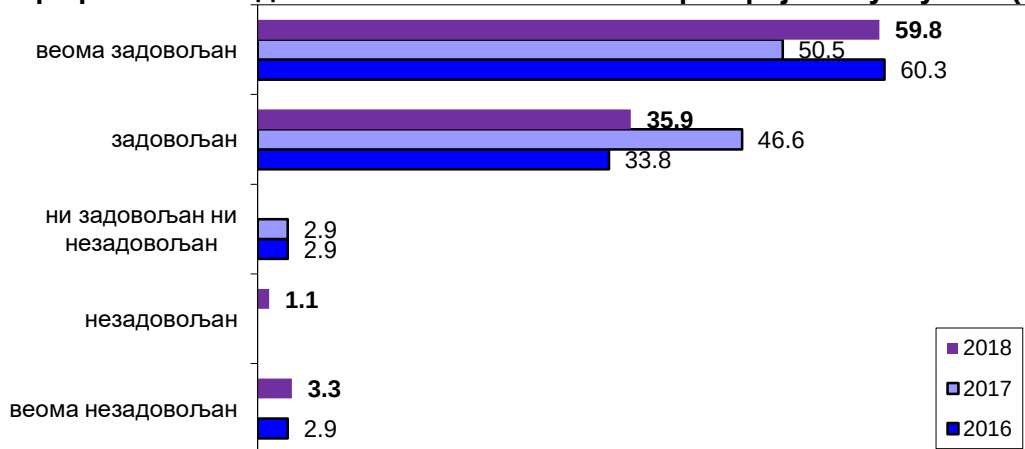
У 2018. години просечна оцена општег задовољства пацијената на одељењима рехабилитације дијагностичким и терапијским услугама ($\bar{x}=4.58$) већа је у односу на претходну годину (граф. 44). Најнижом оценом оцењене су лабораторијске ($\bar{x}=4,48$) и радиолошке услуге ($\bar{x}=4,48$), а највишом оценом услуге физикалне терапије ($\bar{x}=4,71$).

Графикон 44: Задовољство дијагностичким услугама на одељењима рехабилитације



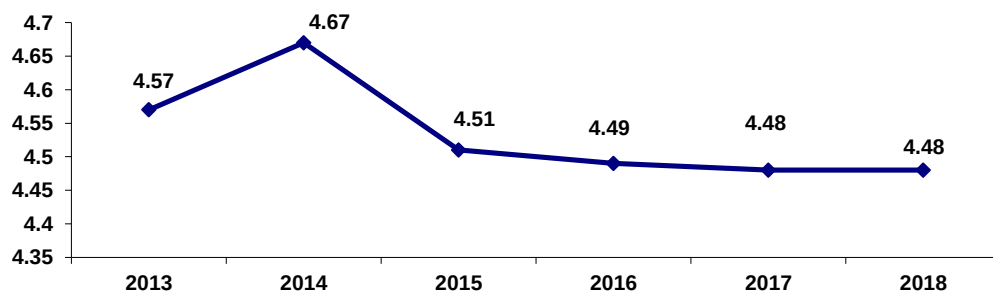
На питање о задовољству лабораторијским услугама је одговорило 92 пацијената (64,8%), 31 пацијент (21,8%) је навео да није користио ове услуге, а 19 није одговорило на питање. **Лабораторијским услугама** задовољно је чак 95,7% пацијената, а око 4% су се изјаснили да су незадовољни (граф. 45).

Графикон 45: Задовољство испитаника лабораторијским услугама (%)



Лабораторијске услуге оцењене су просечном оценом 4,48, што је иста оцена као и претходне године (графикон 46).

Графикон 46. Задовољство испитаника лабораторијским услугама (просечна оцена)



Лабораторијском дијагностиком у 2018. години најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,77$), а најмање задовољни у ВМА ($\bar{x}=4,42$); (таб. 25). Као и претходне године, не постоји статистички значајна разлика

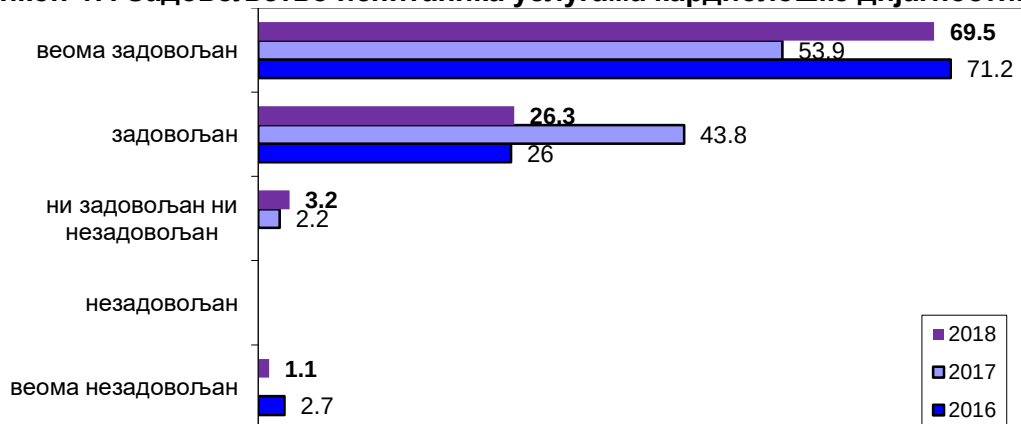
у задовољству испитаника лабораторијском дијагностиком између анкетираних болница ($F=0,619$, $df=3$, $p=0.605$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	36	4.53	0.97	55	4.40	0.53	46	4.41	1.02
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	18	4.17	0.62	35	4.49	0.61	21	4.48	0.51
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	14	4.79	0.43	13	4.77	0.44	13	4.77	0.44
ВМА							12	4.42	0.90
УКУПНО	68	4.49	0.82	103	4.48	0.56	92	4.48	0.84

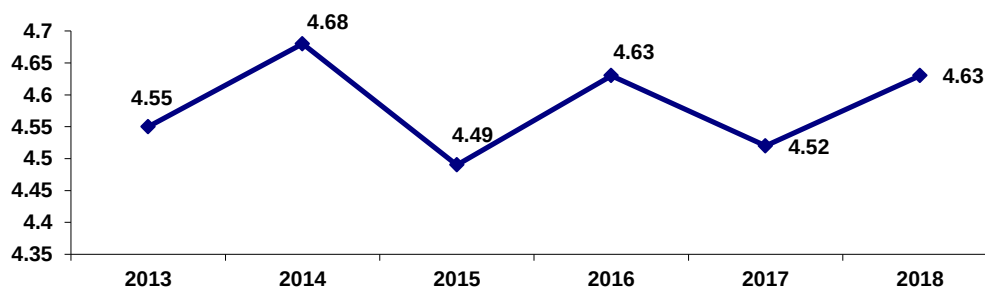
На питање о задовољству кардиолошком дијагностиком је одговорило 94 пацијента (67%), 26 пацијента (18%) је навело да није користило ове услуге, а 21 није одговорио на питање. **Кардиолошком дијагностиком** (ЕКГ, тест оптерећења) задовољно је око 96% пацијената, а 3,2% су се изјаснили да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољан је 1 испитаник (граф. 47).

Графикон 47: Задовољство испитаника услугама кардиолошке дијагностике (%)



Кардиолошке услуге оцењене су просечном оценом 4,63, што је већа оцена у односу на 2017. годину (графикон 48).

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



Услугама кардиолошке дијагностике у 2018. години најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=5,0$), а најмање задовољни у ВМА, али са веома високом оценом ($\bar{x}=4,33$), (таб. 26). Као и претходне

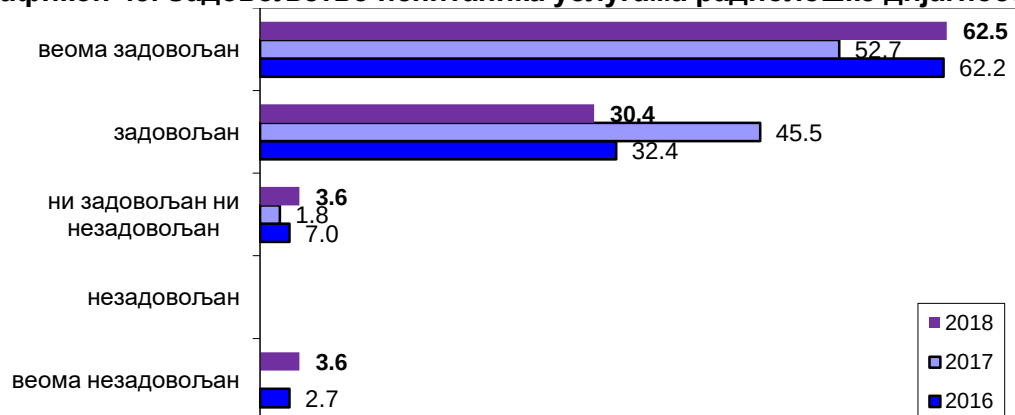
године не постоји статистички значајна разлика ($F=2,268$, $df=3$, $p=0.086$) у задовољству испитаника кардиолошком дијагностиком између анкетираних болница.

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	47	4.53	0.88	50	4.46	0.58	54	4.65	0.70
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	14	4.71	0.47	27	4.56	0.51	20	4.50	0.61
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	12	4.92	0.29	12	4.67	0.49	12	5.00	0.00
ВМА							9	4.33	0.71
УКУПНО	73	4.63	0.75	89	4.52	0.55	95	4.63	0.65

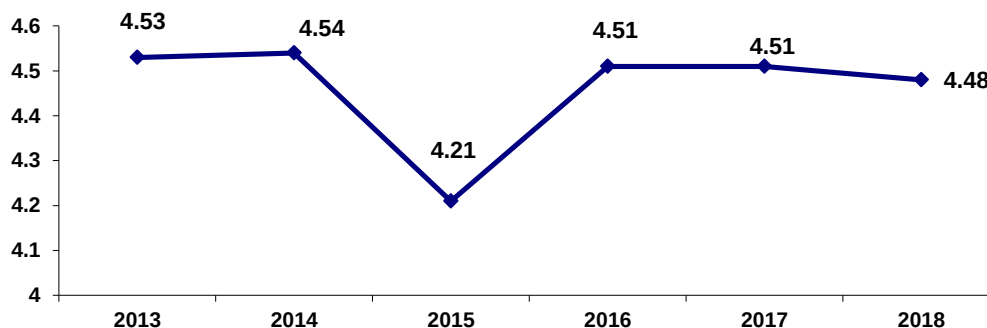
На питање о задовољству радиолошком дијагностиком је одговорило само 56 пацијента (39,4%), **58** пацијената (40,8%) је навело да није користило ове услуге, а 28 није одговорило на питање. Услугама **радиолошке дијагностике** задовољно је око 93% пацијената, 3,6% су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је било, такође 3,6% (граф. 49).

Графикон 49. Задовољство испитаника услугама радиолошке дијагностике (%)



Радиолошке услуге оцењене су просечном оценом 4,48, мањом у односу на претходне године (графикон 50).

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



Услугама радиолошке дијагностике у 2018. години најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,75$), а најмање задовољни у Институту за рехабилитацију ($\bar{x}=4,40$), исто као и претходне године (таб.

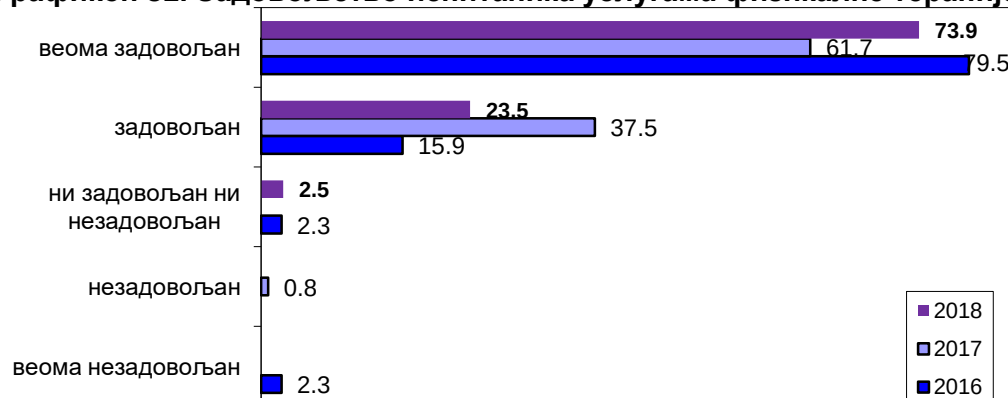
27). Као и ранијих година, не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника радиолошком дијагностиком између анкетираних болница ($F=0.354$, $df=3$, $p=0.786$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	25	4.44	0.92	26	4.46	0.58	30	4.40	1.04
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	5	4.60	0.55	19	4.53	0.51	11	4.45	0.69
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	7	4.71	0.49	10	4.60	0.52	8	4.75	0.46
ВМА							7	4.57	0.79
УКУПНО	37	4.51	0.80	55	4.51	0.54	56	4.48	0.87

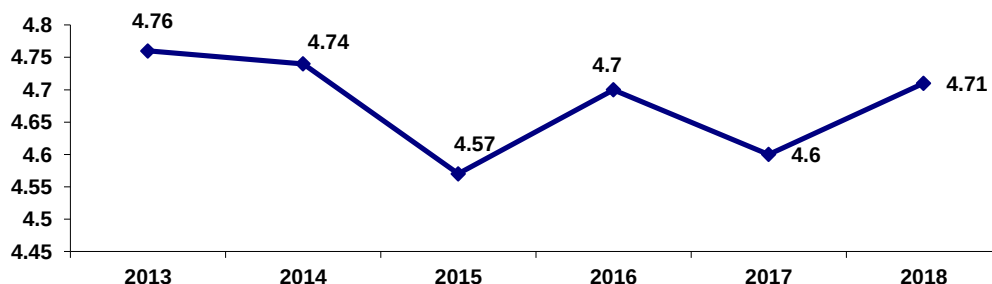
На питање о задовољству услугама физикалне терапије је одговорило 119 пацијента (84%), 10 пацијената (7%) је навело да није користило ове услуге, а 13 није одговорило на питање. Услугама **физикалне терапије** задовољно је 97,5% пацијената, а само 2,5% је ни задовољних ни незадовољних (граф. 51).

Графикон 51: Задовољство испитаника услугама физикалне терапије (%)



Услуге физикалне медицине оцењене су просечном оценом 4,71, што је већа оцена у односу на претходну годину (графикон 52).

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



Услугама физикалне терапије у 2018. години најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=5,0$), а најмање задовољни у ВМА ($\bar{x}=4,54$), (таб. 28). Као и претходне године, не постоји статистички значајна разлика у

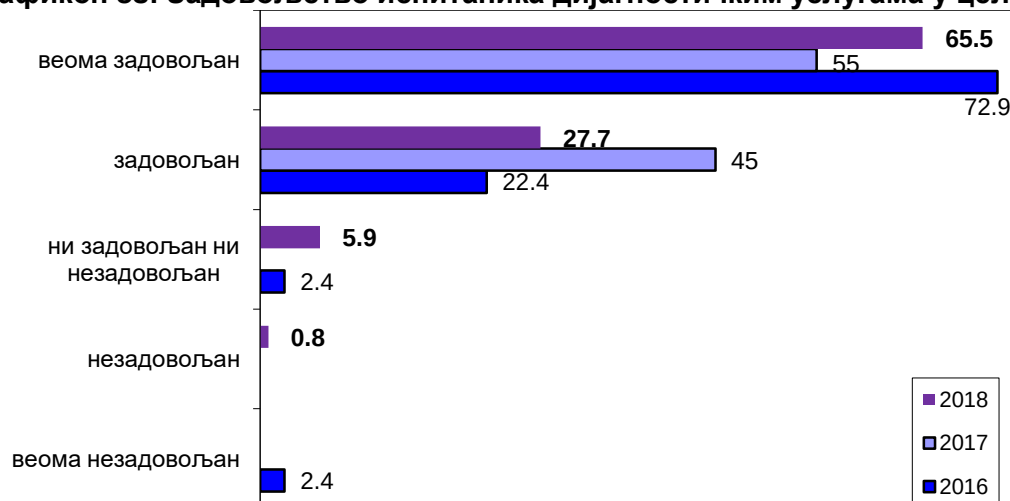
задовољству испитаника услугама физикалне терапије између анкетираних болница ($F=1,464$, $df=3$, $p=0.228$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	49	4.65	0.88	63	4.52	0.50	61	4.69	0.53
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	25	4.72	0.54	55	4.69	0.57	32	4.69	0.47
Сп. бол. за рех. и орто. прот.	14	4.86	0.36	10	4.60	0.52	12	5.00	0.00
ВМА							14	4.64	0.63
УКУПНО	88	4.70	0.73	128	4.60	0.54	119	4.71	0.51

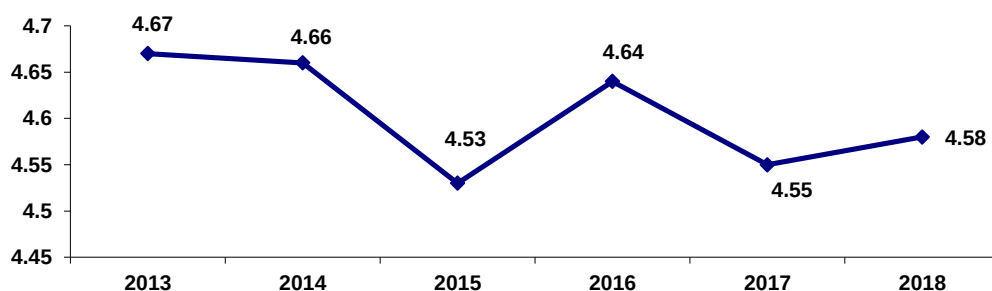
На питање о задовољству дијагностичким услугама у целини је одговорило 119 пацијента (84%), 9 пацијената (6%) је навело да није користило ове услуге, а 14 није одговорило на питање. **Дијагностичким услугама у целини** веома је задовољно 65,5% пацијената, а 27,7% су задовољни, док је 0,8% незадовољних, а 5,9% неодлучних није било (граф. 53).

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



Дијагностичке услуге у целини оцењене су просечном оценом 4,58, што је већа оцена у односу на претходну годину (графикон 54).

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



Дијагностичким услугама у целини у 2018. години најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,92$), а најмање задовољни у ВМА ($\bar{x}=4,27$), (таб. 29). За разлику од претходне године, постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника услугама дијагностике у целини између анкетираних болница, ($F=2,775$, $df=3$, $p=0.045$).

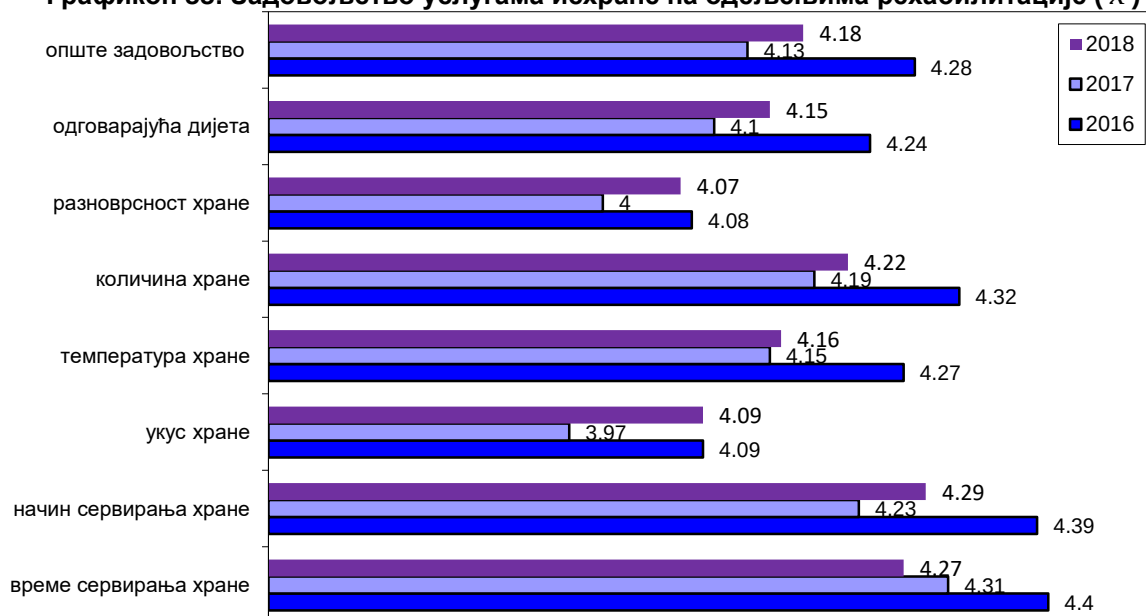
Табела 29: Опште задовољство услугама дијагностике-просечна оцена ($\bar{x}$)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	49	4.59	0.89	61	4.48	0.50	61	4.62	0.64
Кл. за рех. „Др М. Зотовић“	22	4.64	0.49	46	4.63	0.49	30	4.50	0.57
Сп. бол. за рех. и орт. прот.	14	4.79	0.58	13	4.62	0.51	13	4.92	0.28
ВМА							15	4.27	0.88
УКУПНО	85	4.64	0.75	120	4.55	0.50	119	4.58	0.64

ЗАДОВОЉСТВО ПАЦИЈЕНАТА УСЛУГАМА БОЛНИЧКЕ ИСХРАНЕ

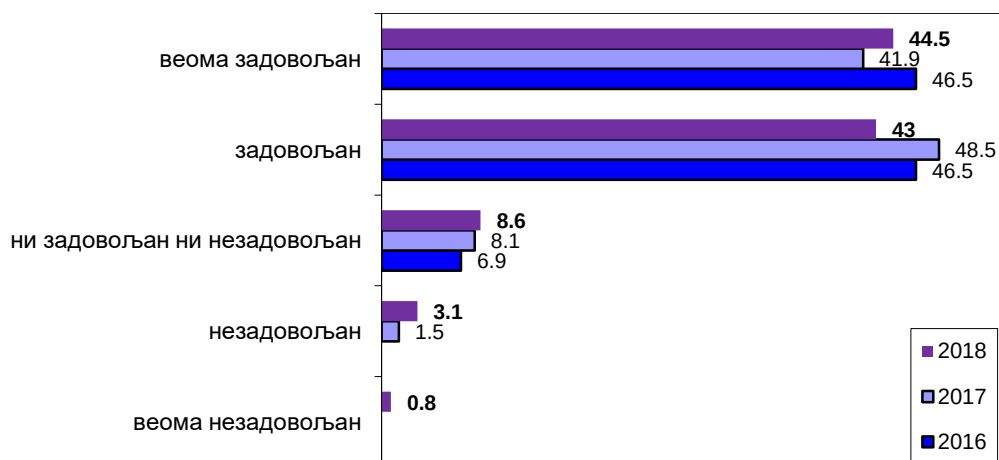
Када су у питању услуге болничке исхране пацијенти су најзадовољнији временом ($\bar{x}=4,27$) и начином сервирања хране ($\bar{x}=4,29$), а најмање задовољни укусом ($\bar{x}=4,09$) и разноврсношћу хране ($\bar{x}=4,07$), што одговара резултатима из претходних година. У односу на претходну годину, сви аспекти болничке исхране, сем времена сервирања хране, су нешто боље оцењени (граф. 55) .

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



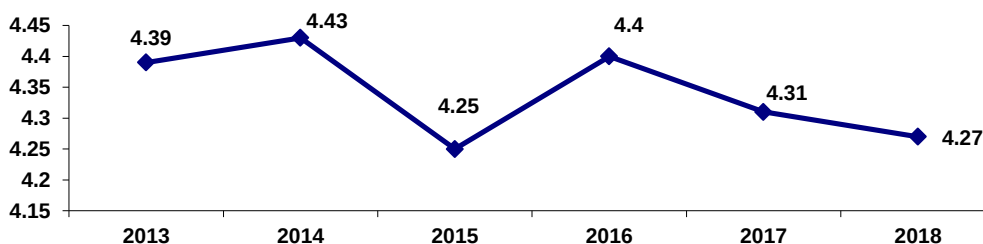
Временом сервирања хране у болници задовољно је 87,5% пацијената, 8,6% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних испитаника је 4% (граф. 56).

Графикон 56: Задовољство испитаника временом сервирања хране (%)



Време сервирања хране у болници оцењено је просечном оценом 4,27, што је мања оцена у односу на претходну годину (графикон 57).

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



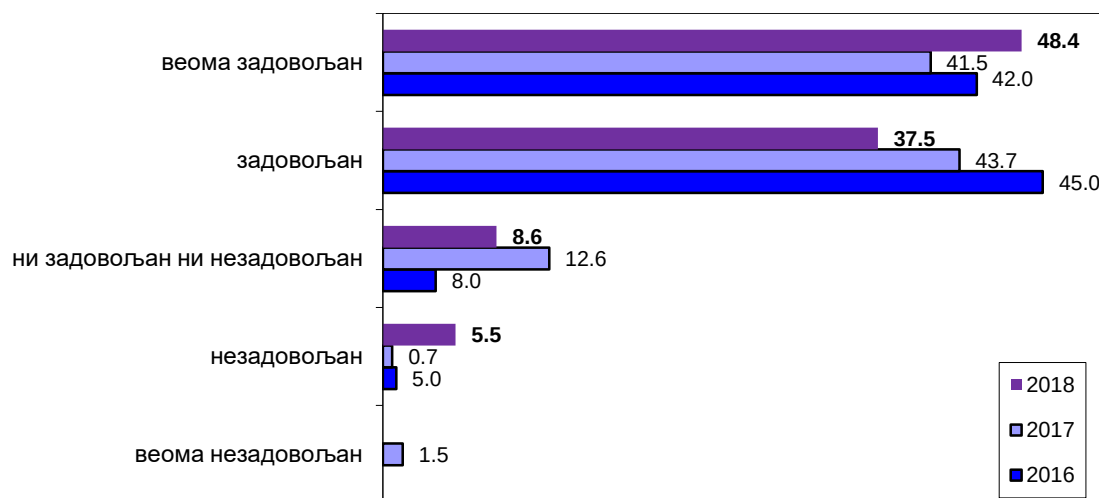
Посматрано по болницама, временом сервирања хране најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,54$), а најмање задовољни у ВМА ($\bar{x}=3,71$), (таб. 30). У 2018. години постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника временом сервирања хране између анкетираних болница ($F=3,387$, $df=3$, $p=0,020$), за разлику од претходне године, када ова разлика није била значајна.

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
Институт за рехабилитацију	58	4.45	0.60	70	4.30	0.62	65	4.38	0.68
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	29	4.17	0.66	53	4.25	0.78	36	4.19	0.71
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	14	4.64	0.50	13	4.62	0.51	13	4.54	0.52
ВМА							14	3.71	1.44
УКУПНО	101	4.40	0.62	136	4.31	0.68	128	4.27	0.81

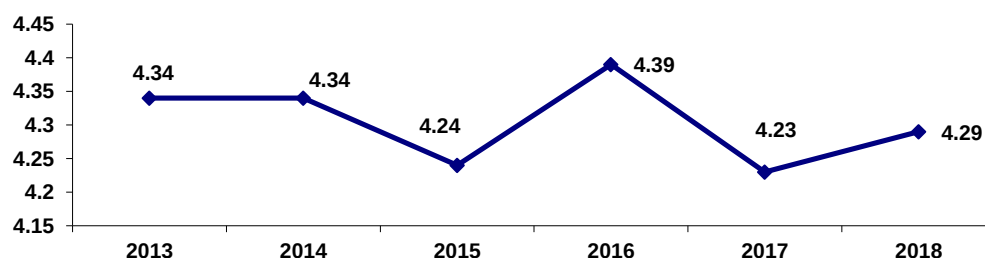
Начином сервирања хране у болници задовољно је 86% пацијената, 8,6% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је 5,6% испитаника. У претходним годинама незадовољних пацијената, као и веома задовољних било је нешто мање (граф. 58).

Графикон 58: Задовољство испитаника начином сервирања хране (%)



Начин сервирања хране у болници оцењен је просечном оценом 4,29, што је већа оцена у односу на претходну годину (графикон 59).

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



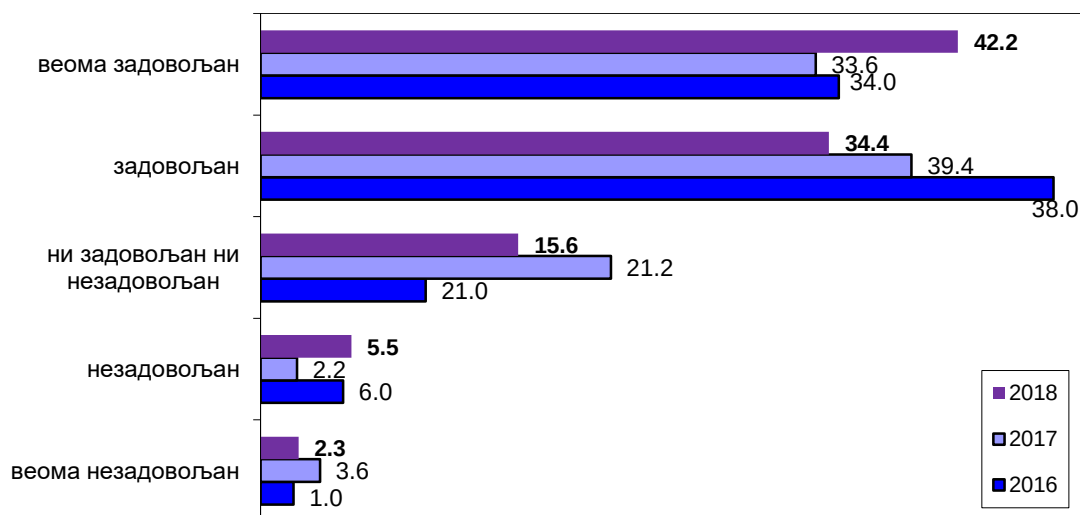
Начином сервирања хране најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,46$), најмање задовољни у ВМА ($\bar{x}=3,86$), (таб. 31). За разлику од претходне године, у 2018. години постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника начином сервирања хране између анкетираних болница ($F=2,807$, $df=3$, $p=0,042$).

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
Институт за рехабилитацију	58	4.48	0.60	70	4.26	.76	65	4.45	0.73
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	28	4.14	0.65	52	4.10	.91	36	4.11	0.89
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	14	4.50	0.52	13	4.62	.51	13	4.46	0.66
ВМА							14	3.86	1.17
УКУПНО	100	4.39	0.62	135	4.23	.81	128	4.29	0.84

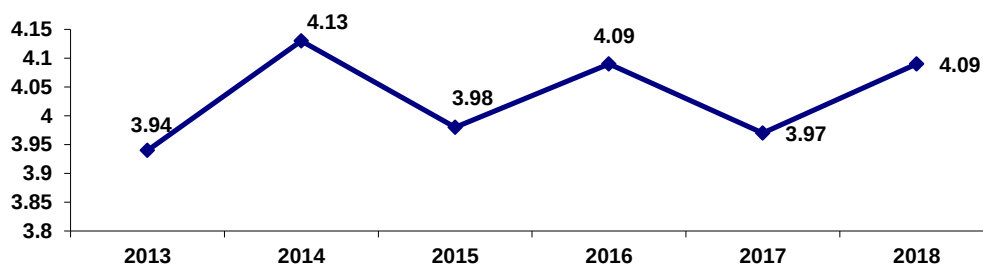
Укусом хране у болници задовољно је 76,6% пацијената, 15,6% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је 7,8% испитаника. У претходним годинама незадовољних пацијената, као и веома задовољних укусом хране било је нешто мање (граф. 60).

Графикон 60: Задовољство испитаника укусом болничке хране (%)



Укус болничке хране оцењен је просечном оценом 4,09, слично као и претходних година (графикон 61).

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



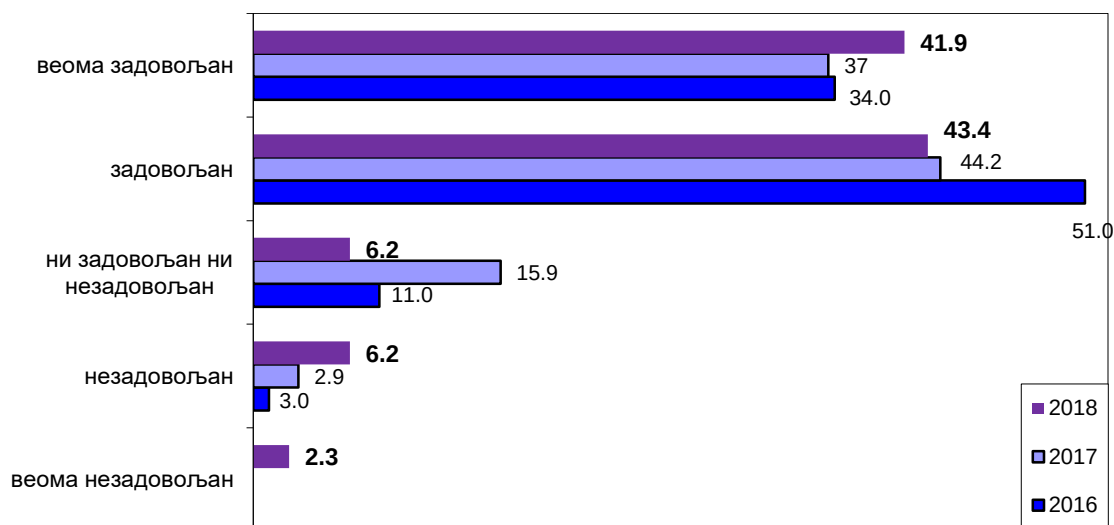
Укусом болничке хране најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,31$), а најмање задовољни у ВМА ($\bar{x}=3,57$), (таб. 32). У 2018. години, као и претходне године, не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника укусом болничке хране између анкетираних болница ($F=1,980$, $df=3$, $p=0.120$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	58	4.10	0.89	69	4.04	0.91	66	4.21	0.92
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	28	3.82	0.98	55	3.78	1.10	35	3.97	0.89
Сп. бол. за рех. и орто. прот.	14	4.57	0.65	13	4.38	0.65	13	4.31	0.75
ВМА							14	3.57	1.60
УКУПНО	100	4.09	0.91	137	3.97	0.98	128	4.09	1.00

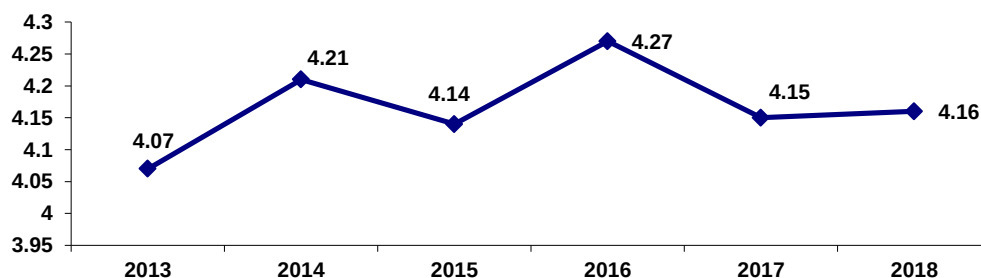
Температуром хране у болници задовољно је 85,3% пацијената, 6,2% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 8,5% пацијената. У претходним годинама испитаници су били незнатно више задовољни температуром хране (граф. 62).

Графикон 62: Задовољство испитаника температуром болничке хране (%)



Температура хране у болници оцењена је просечном оценом 4,16, слично као и претходне године (графикон 63).

Графикон 63. Задовољство испитаника температуром хране (просечна оцена)



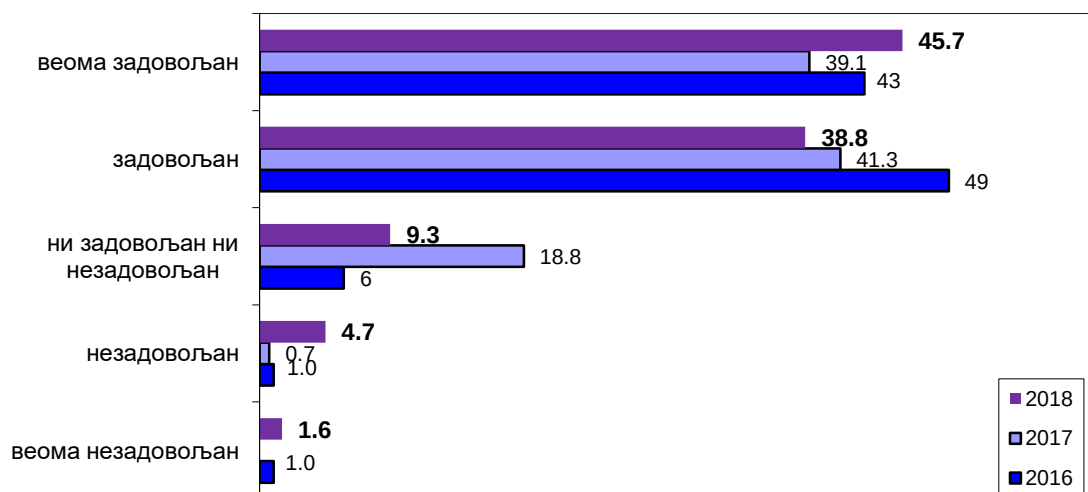
Температуром болничке хране најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,46$), а најмање задовољни у ВМА ($\bar{x}=3,71$), (таб. 33). У посматраним годинама, па ни у 2018. години, не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника температуром болничке хране између анкетираних болница ($F=1,582$, $df=3$, $p=0,197$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	57	4.33	0.61	70	4.16	0.81	67	4.15	1.06
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	28	4.11	0.69	55	4.05	0.80	35	4.26	0.56
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	14	4.36	0.74	13	4.54	0.52	13	4.46	0.66
ВМА							14	3.71	1.33
УКУПНО	99	4.27	0.65	138	4.15	0.79	129	4.16	0.96

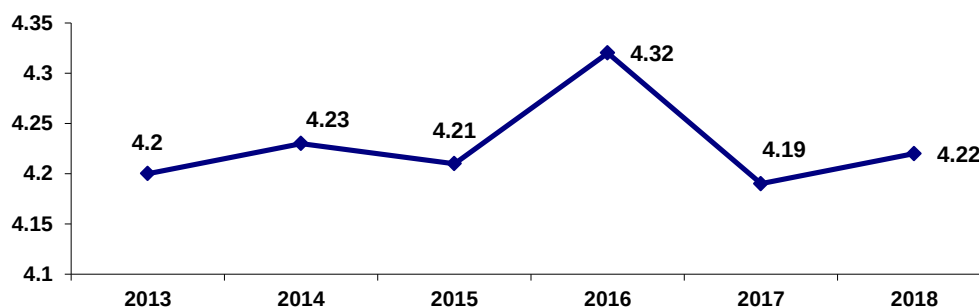
Колицином хране у болници задовољно је 84,5% пацијената, 9% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 6,3% пацијената. У претходним годинама пацијенти су били незнатно задовољнији колицином хране (граф. 64).

Графикон 64: Задовољство испитаника колицином болничке хране (%)



Количина хране у болничком оброку оцењена је просечном оценом 4,22 што је незнатно већа оцена у односу на претходну годину (графикон 65).

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



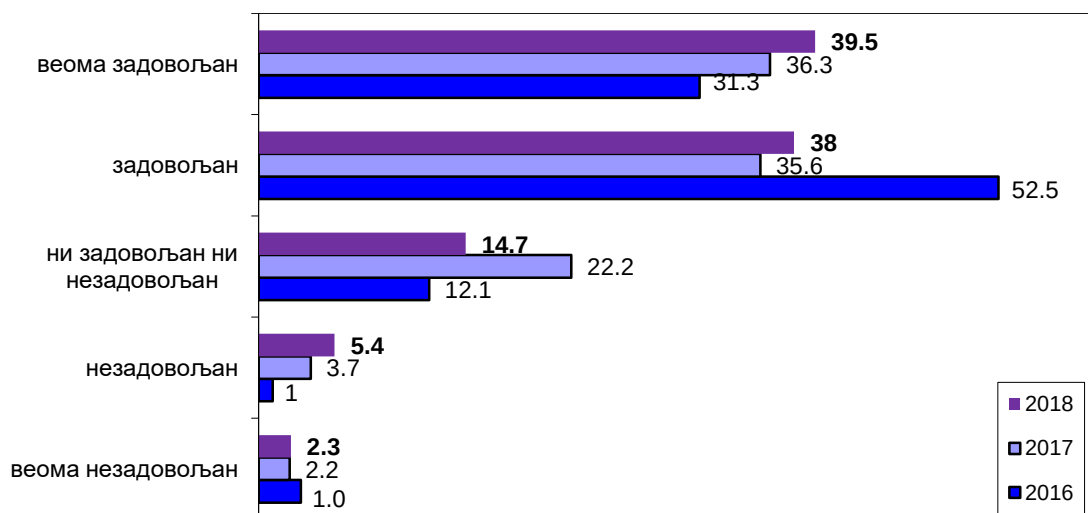
Количином болничке хране најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,46$), а најмање задовољни у ВМА ($\bar{x}=3,79$), (таб. 34). У посматраним годинама, па ни у 2018., не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника количином болничке хране између анкетираних болница ($F=1,581$, $df=3$, $p=0.197$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	58	4.41	0.75	70	4.27	.72	67	4.30	0.89
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	28	4.07	0.72	55	4.02	.80	35	4.17	0.82
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	14	4.43	0.51	13	4.46	.66	13	4.46	0.66
ВМА							14	3.79	1.31
УКУПНО	100	4.32	0.72	138	4.19	.76	129	4.22	0.91

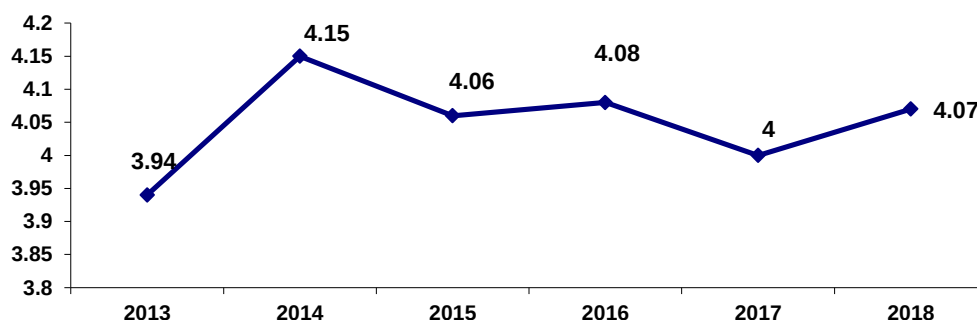
Разноврсношћу хране у болници задовољно је 77,5% пацијената, 14,7% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а 7,7% пацијената је незадовољно (граф. 66).

Графикон 66: Задовољство испитаника разноврсношћу болничке хране (%)



Разноврсност болничке хране оцењена је просечном оценом 4,07 слично као и претходних година (графикон 67).

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



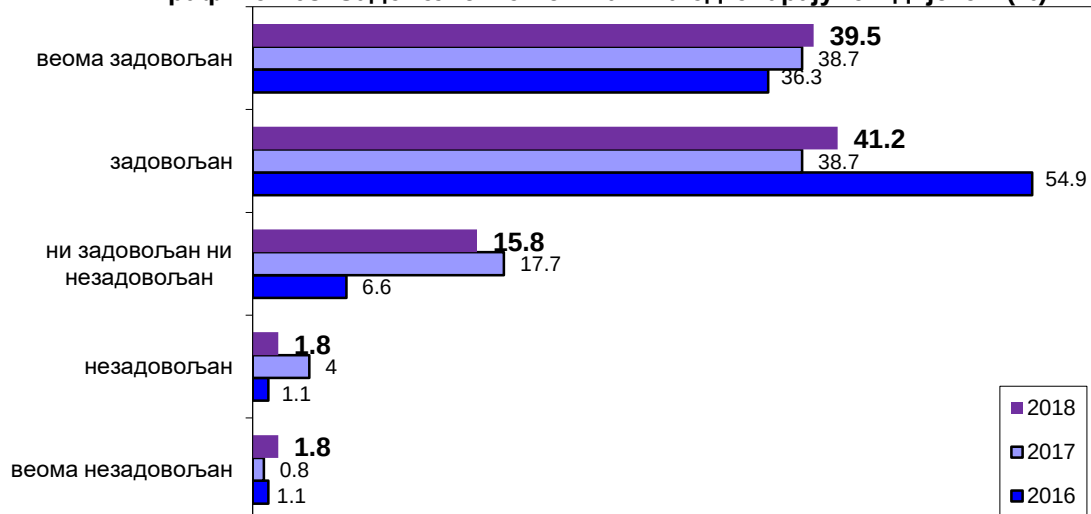
Разноврсношћу болничке хране најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,38$), а најмање задовољни у ВМА ($\bar{x}=3,86$), (таб. 35). У 2018. години не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника разноврсношћу болничке хране између анкетираних болница ($F=1,050$, $df=3$, $p=0.373$), за разлику од претходне године, када је ова разлика била значајна.

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	57	4.09	0.97	69	4.13	.87	66	4.14	0.96
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	28	3.96	0.74	53	3.72	1.08	36	3.92	1.00
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	14	4.29	0.61	13	4.46	.66	13	4.38	0.77
ВМА							14	3.86	1.23
УКУПНО	99	4.08	0.87	135	4.00	.97	129	4.07	0.99

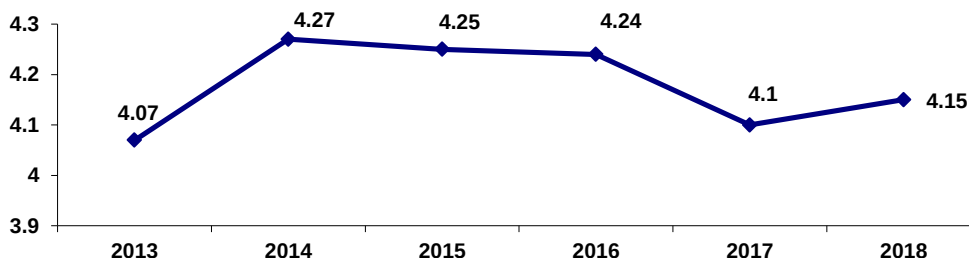
Одговарајућом дијетом у болници задовољно је 80,7% пацијената, 15,8% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 3,6% пацијената. У претходним годинама испитаници су били незнатно незадовољнији (граф. 68).

Графикон 68: Задовољство испитаника одговарајућом дијетом (%)



Дијетална исхрана, која је пацијентима одређена током болничког боравка оцењена је просечном оценом 4,15, што је већа оцена у односу на претходну годину (графикон 69).

Графикон 69. Задовољство испитаника одговарајућом дијетом (просечна оцена)



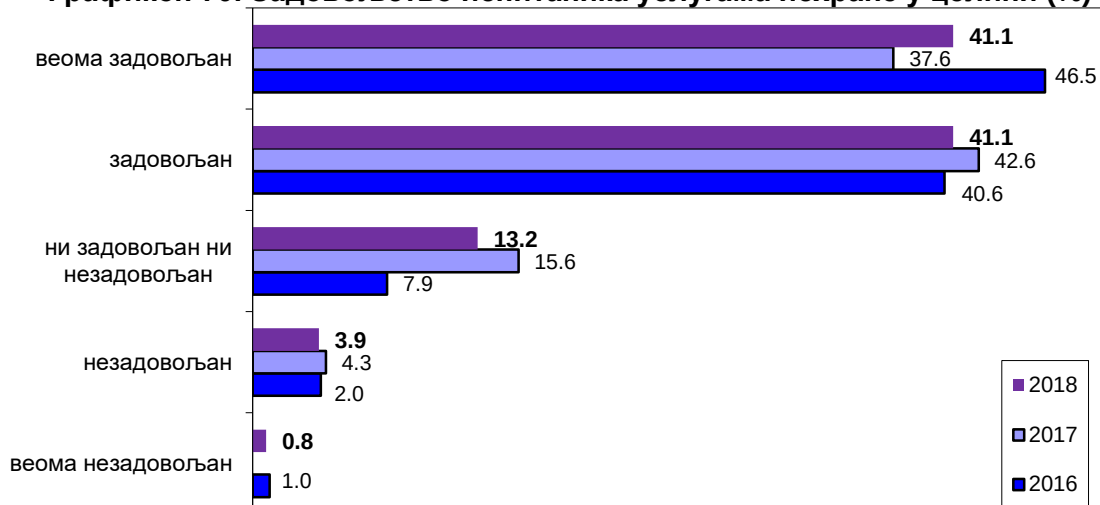
Одговарајућом дијетом током болничког боравка најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,23$), а најмање задовољни у ВМА ($\bar{x}=3,91$), (таб. 36). У посматраним годинама, па ни у 2018. години, не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника одговарајућом дијетом између анкетираних болница ($F=0,382$, $df=3$, $p=0.766$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	50	4.18	0.77	67	4.06	0.92	62	4.19	0.87
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	27	4.19	0.68	45	4.04	0.90	28	4.11	0.74
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	14	4.57	0.51	12	4.58	0.51	13	4.23	0.73
ВМА							11	3.91	1.38
УКУПНО	91	4.24	0.72	124	4.10	0.89	114	4.15	0.87

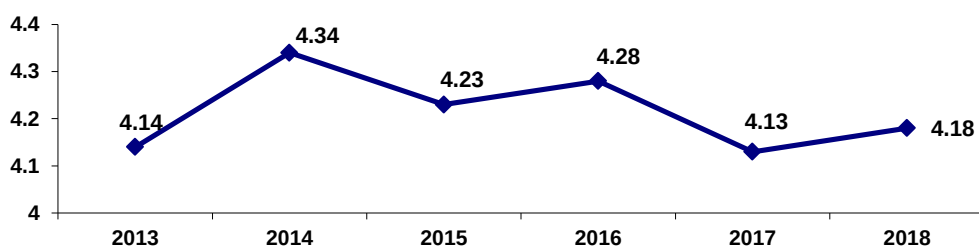
Услугама исхране у целини задовољно је 82% пацијената, 13% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је 4,7% пацијената (граф. 70).

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



Услуге исхране у целини у болници оцењене су просечном оценом 4,18 што је већа оцена у односу на претходну годину (графикон 71).

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



Услугама исхране у целини током боравка у болници најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,31$), а најмање задовољни у ВМА ($\bar{x}=3,71$), (таб. 37). У посматраним годинама, па ни у 2018., не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника услугама исхране у целини између анкетираних болница ($F=1,859$, $df=3$, $p=0.140$).

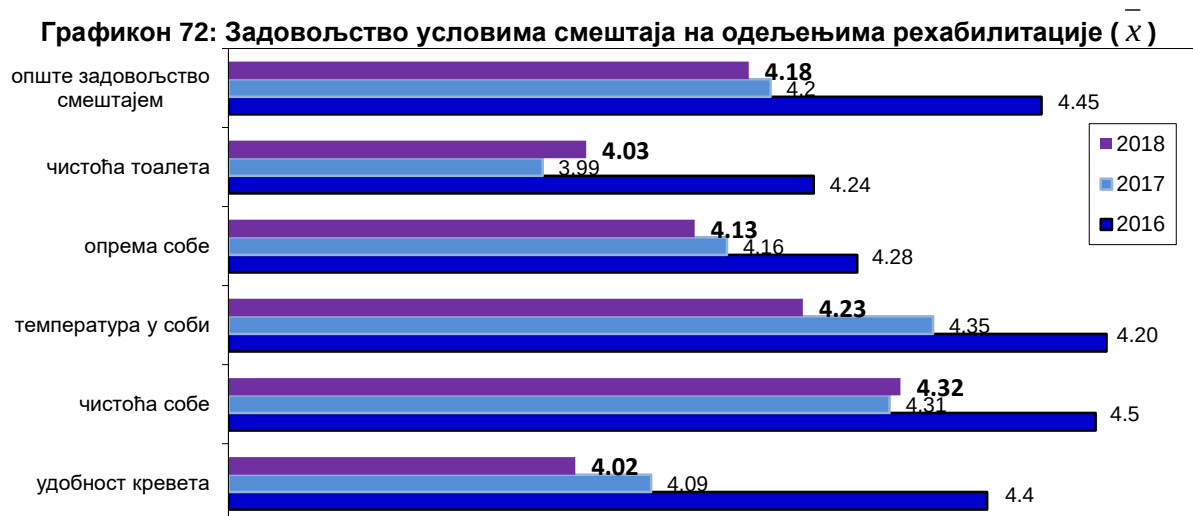
Табела 37: Задовољство услугама исхране у целини-просечна оцена ($\bar{x}$)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	58	4.26	0.89	72	4.13	0.82	68	4.28	0.77
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	29	4.17	0.85	56	4.04	0.87	34	4.12	0.77
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	14	4.57	0.65	13	4.62	0.51	13	4.31	0.75
ВМА							14	3.71	1.38
УКУПНО	101	4.28	0.85	141	4.13	0.83	129	4.18	0.86

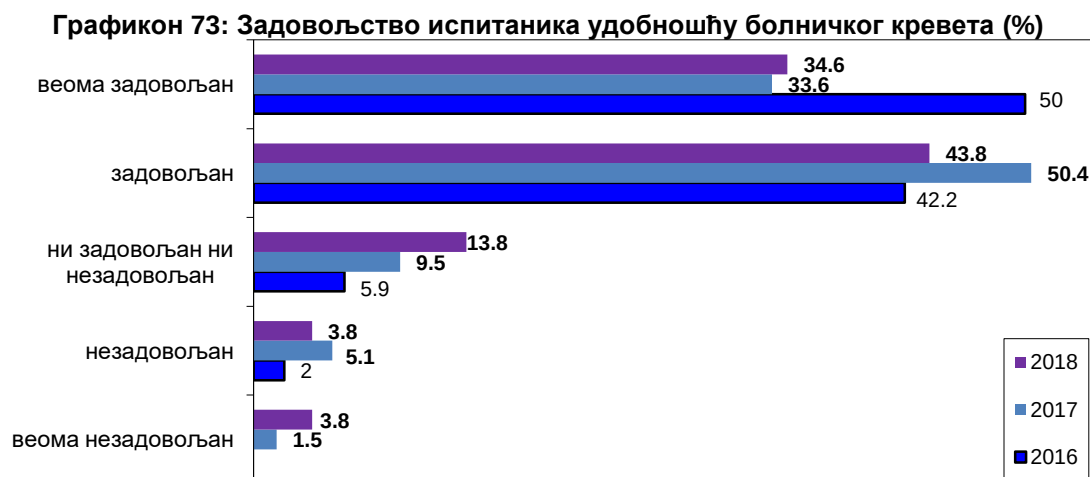
ЗАДОВОЉСТВО ПАЦИЈЕНАТА УСЛОВИМА БОЛНИЧКОГ СМЕШТАЈА

Опште задовољство пацијената смештајем на одељењима рехабилитације оцењено је нешто мањом просечном оценом ($\bar{x}=4,18$) у односу на претходне године. Пацијенти су

најзадовољнији чистоћом болесничке собе ($\bar{x}=4,32$) и температуром у соби ($\bar{x}=4,23$), а најлошије су оценили удобност кревета ($\bar{x}=4,02$) и чистоћу тоалета ($\bar{x}=4,03$), (граф. 72). Може се приметити да су чистоћа болесничке собе и чистоћа тоалета оцењени нешто већим просечним оценама у односу на 2017. годину.

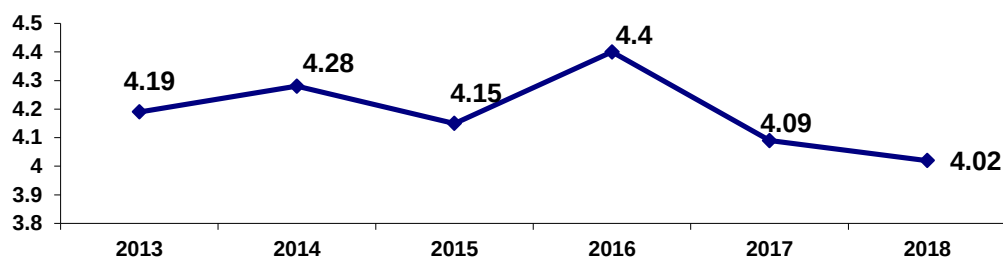


Удобност болничког кревета је задовољавајућа за 78,4% пацијената, 13,8% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 7,6% пацијената. У претходним годинама испитаници су били задовољнији удобношћу кревета (граф. 73).



Удобност болничког кревета оцењена је просечном оценом 4,02, што је најмања оцена у односу на претходне године (графикон 74).

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



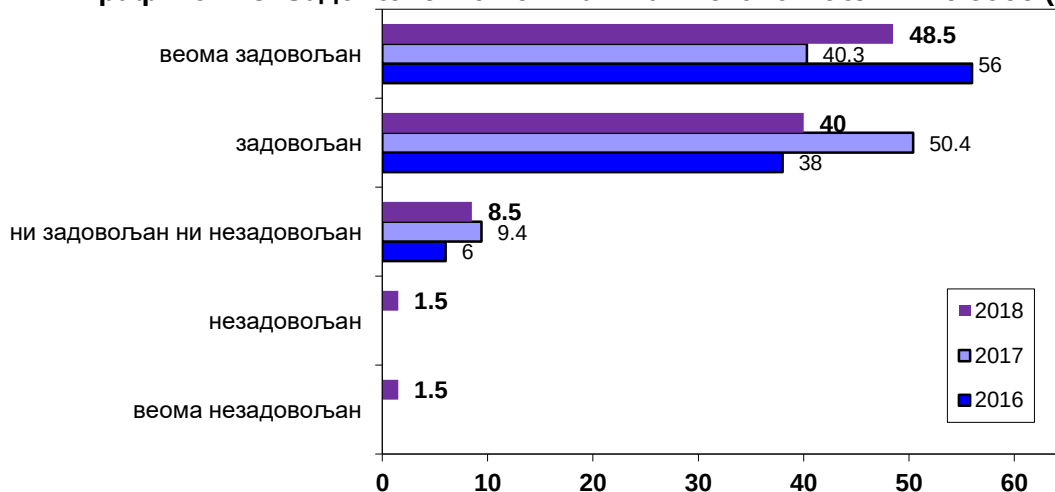
Удобност болничких кревета, као и претходне године, најбоље је оцењена у Институту за рехабилитацију ($\bar{x}=4,42$). Испитаници су најмање задовољни у ВМА ($\bar{x}=3,43$) и Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (таб. 38). Као и претходне године постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника удобношћу болничких кревета између анкетираних болница ($F=10,322$, $df=3$, $p=0.000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	59	4.61	0.53	70	4.27	0.66	67	4.42	0.74
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	29	4.03	0.78	54	3.85	1.02	36	3.50	1.03
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	14	4.29	0.83	13	4.15	1.07	13	4.00	0.91
ВМА							14	3.43	1.22
УКУПНО	102	4.40	0.69	137	4.09	0.87	130	4.02	1.00

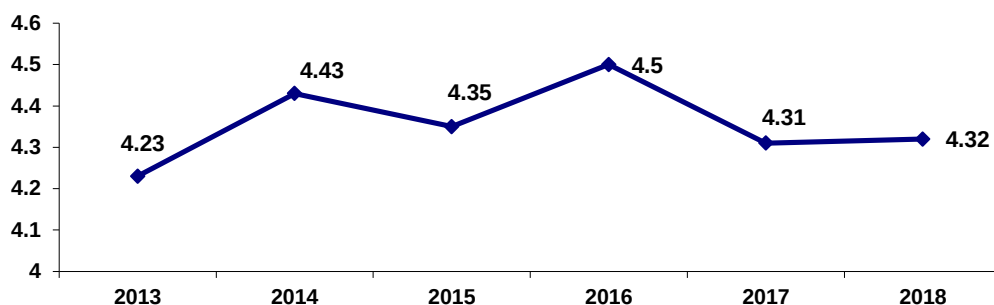
Чистоћа болесничке собе је задовољавајућа за 88,5% пацијента, 8,5% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних испитаника је било 3%. Пацијенти су у претходне две године своје задовољство изразили у сличним процентима (граф. 75).

Графикон 75: Задовољство испитаника чистоћом болничке собе (%)



Чистоћа болесничке собе оцењена је просечном оценом 4,32, скоро идентично у односу на претходну годину (графикон 76).

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



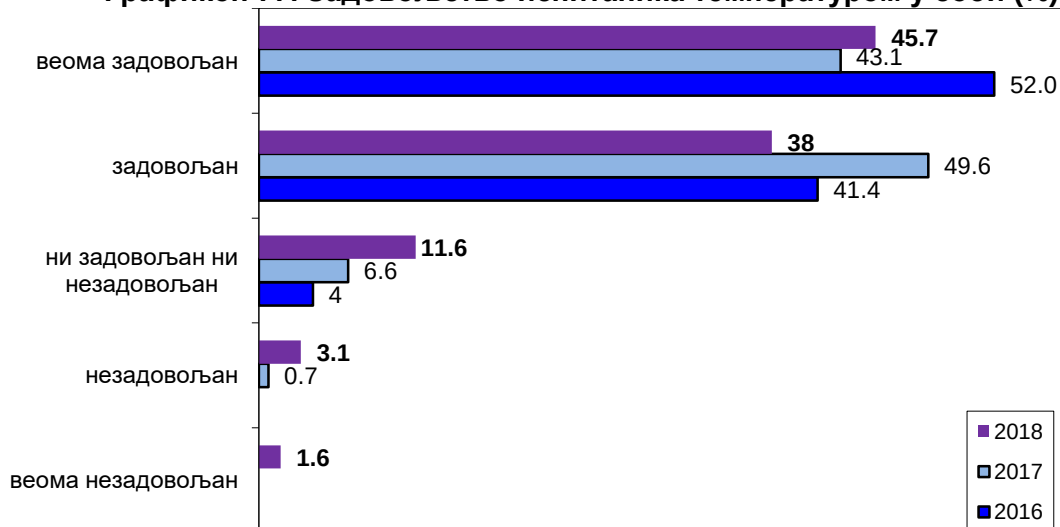
Чистоћа болесничке собе најбоље је оцењена у Институту за рехабилитацију ($\bar{x}=4,54$). Испитаници су најмање задовољни чистоћом собе у ВМА ($\bar{x}=4,0$) и Клиници за рехабилитацију «Др М. Зотовић» (таб. 39). За разлику од претходне године, постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника чистоћом болесничке собе између анкетираних болница ($F=3,430$, $df=3$, $p=0.019$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	57	4.65	0.55	70	4.39	0.60	67	4.54	0.66
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	29	4.31	0.60	56	4.21	0.68	36	4.11	0.89
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	14	4.29	0.73	13	4.31	0.63	13	4.15	0.80
ВМА							14	4.00	1.11
УКУПНО	100	4.50	0.61	139	4.31	0.64	130	4.32	0.82

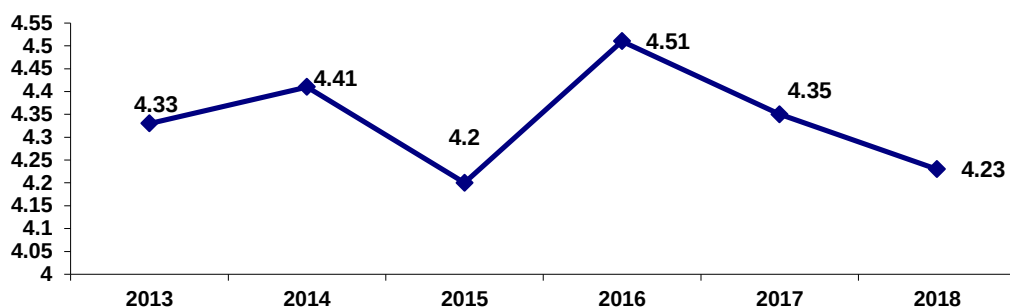
Температура болесничке собе задовољавајућа је за 83,7% пацијената, 11,6% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а 4,7% је незадовољно. У претходним годинама испитаници су били нешто задовољнији (граф. 77).

Графикон 77: Задовољство испитаника температуром у соби (%)



Температура у болесничкој соби оцењена је просечном оценом 4,23, што је мања оцена у односу на претходне године (графикон 78).

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



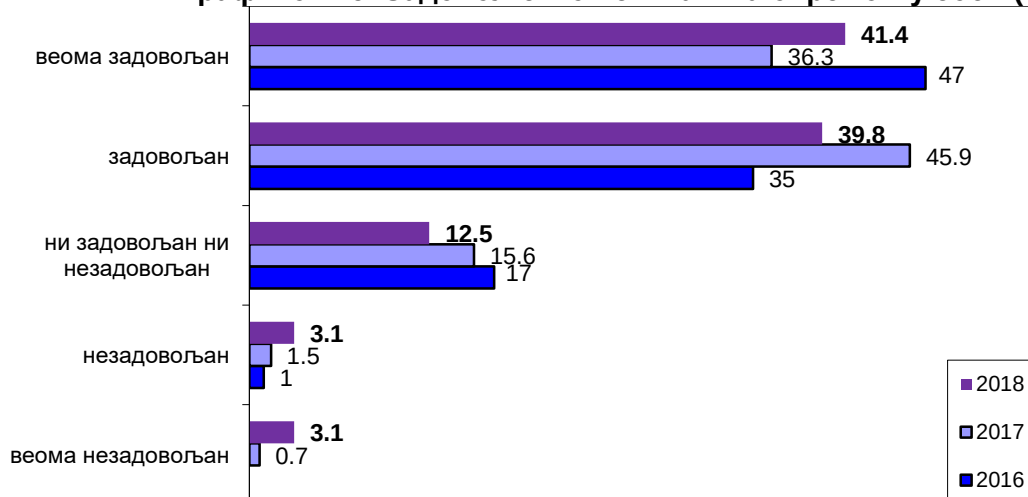
Температура у болесничкој соби оцењена је сличним оценама у 3 болнице, а најбоље је оцењена у Институту за рехабилитацију ($\bar{x}=4,33$). Испитаници су најмање задовољни у ВМА (таб. 40). Као и претходне године, не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника температуром у болесничкој соби између анкетираних болница ($F=1,482$, $df=3$, $p=0.223$).

Табела 40: Температура у болесничкој 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
Институт за рехабилитацију	56	4.59	0.53	70	4.33	0.65	66	4.33	0.88
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	29	4.28	0.65	54	4.35	0.65	36	4.22	0.80
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	14	4.64	0.50	13	4.46	0.52	13	4.23	0.93
ВМА							14	3.79	1.05
УКУПНО	99	4.51	0.58	137	4.35	0.64	129	4.23	0.89

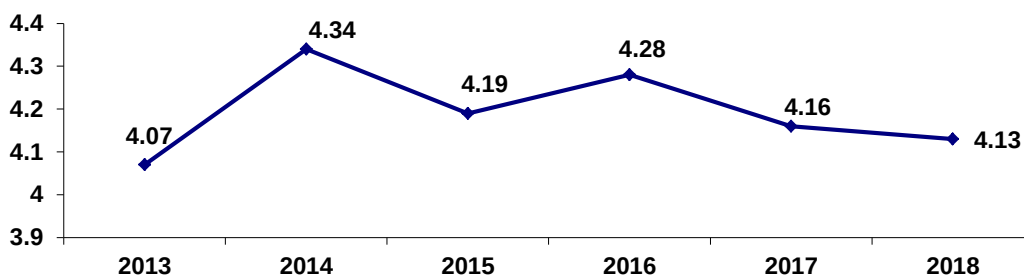
Опрема болесничке собе задовољавајућа је за 81,4% пацијената, 12,5% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а 6,2% пацијената је незадовољно (граф. 79).

Графикон 79: Задовољство испитаника опремом у соби (%)



Опрема болесничке собе оцењена је просечном оценом 4,13, што је мања оцена у односу на претходне године (графикон 80).

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



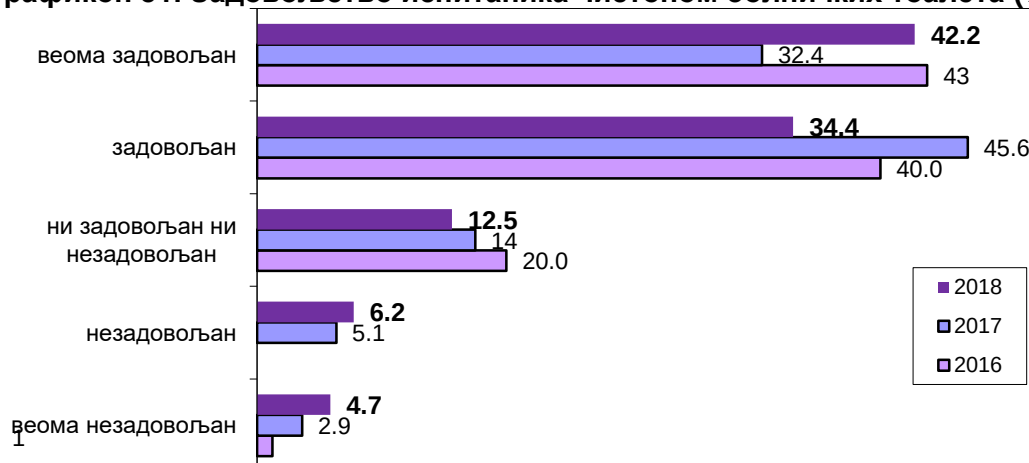
Опремом болесничке собе најзадовољнији су пацијенти у Институту за рехабилитацију ($\bar{x}=4,48$), а најмање задовољни у ВМА ($\bar{x}=3,57$) и Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (таб. 41). Као и претходне године постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника опремом у болесничкој соби између анкетираних болница ($F=8,168$, $df=3$, $p=0,000$).

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
Институт за рехабилитацију	57	4.44	0.73	68	4.25	0.74	66	4.48	0.68
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	29	4.00	0.80	54	3.96	0.87	35	3.69	1.18
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	14	4.21	0.80	13	4.46	0.52	13	4.15	0.69
ВМА							14	3.57	1.09
УКУПНО	100	4.28	0.78	135	4.16	0.79	128	4.13	0.97

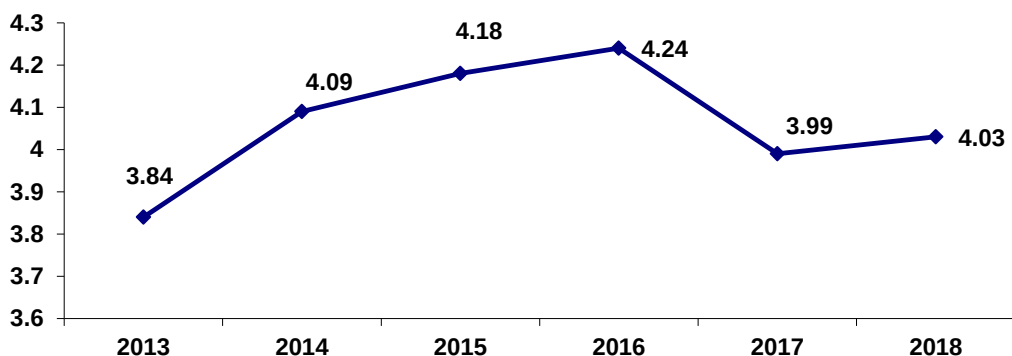
Чистоћа болничких тоалета је задовољавајућа за 76,6% пацијената, 12,5% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а 11% пацијената је незадовољно. Претходне године испитаници су се мање изјашњавали као веома задовољни и незадовољни чистоћом болничких тоалета (граф. 81).

Графикон 81: Задовољство испитаника чистоћом болничких тоалета (%)



Чистоћа болничких тоалета оцењена је просечном оценом 4,03, што је већа оцена у односу на претходну годину (графикон 82).

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



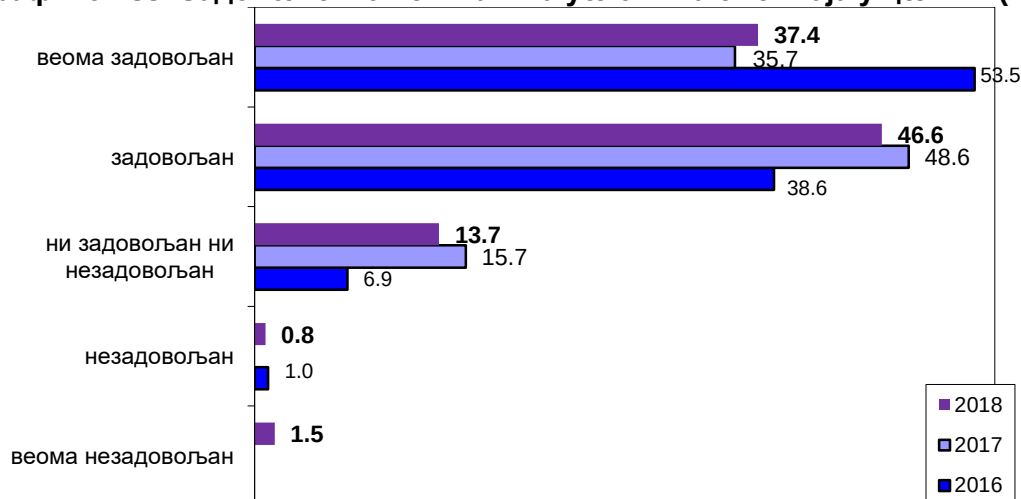
Чистоћом болничких тоалета најзадовољнији су пацијенти у Институту за рехабилитацију ($\bar{x}=4,42$), а најмање задовољни су у ВМА ($\bar{x}=3,50$) и Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ (таб. 42). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика (у задовољству испитаника чистоћом тоалета између анкетираних болница ($F=7,025$, $df=3$, $p=0.000$)).

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
Институт за рехабилитацију	57	4.37	0.79	67	4.19	0.84	66	4.42	0.90
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	29	4.14	0.74	56	3.66	1.10	35	3.54	1.17
Сп. бол. за рех. и орто. прот.	14	3.93	0.83	13	4.38	0.51	13	3.92	1.04
ВМА							14	3.50	1.29
УКУПНО	100	4.24	0.79	136	3.99	0.97	128	4.03	1.108

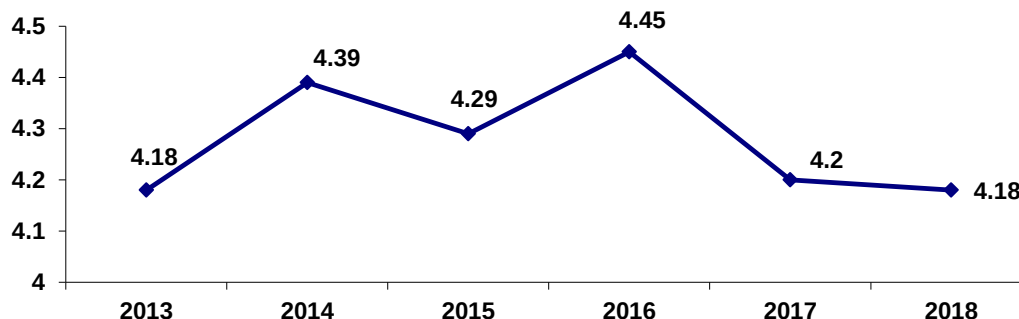
Услови болничког смештаја у целини задовољавајући су за 84% пацијената, 13,7% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних пацијената је 2,3% (граф. 83).

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



Услови болничког смештаја у целини оцењени су просечном оценом 4,18, што је мања оцена у односу на претходну годину (графикон 84).

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



Болничким смештајем у целини најзадовољнији су пацијенти у Институту за рехабилитацију ($\bar{x}=4,40$), а најмање су задовољни пацијенти у ВМА ($\bar{x}=3,71$) и Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (таб. 43). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника болничким смештајем између анкетираних болница ($F=5,330$, $df=3$, $p=0.002$).

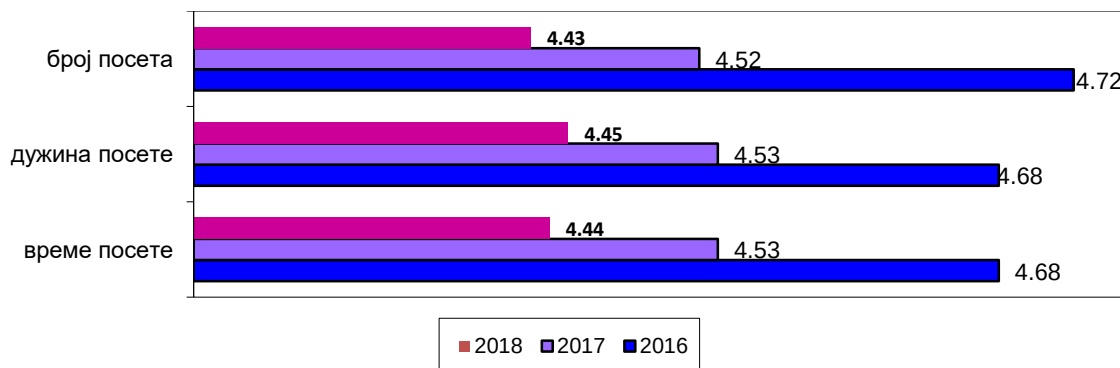
Табела 43: Опште задовољство смештајем-просечна оцена ($\bar{x}$)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	57	4.56	0.60	70	4.34	0.61	68	4.40	0.69
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	30	4.30	0.79	57	3.98	0.77	36	3.89	0.82
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	14	4.29	0.61	13	4.38	0.51	13	4.31	0.63
ВМА							14	3.71	1.07
УКУПНО	101	4.45	0.67	140	4.20	0.69	131	4.18	.081

ЗАДОВОЉСТВО ПАЦИЈЕНАТА ОРГАНИЗАЦИЈОМ ПОСЕТА БОЛЕСНИКУ

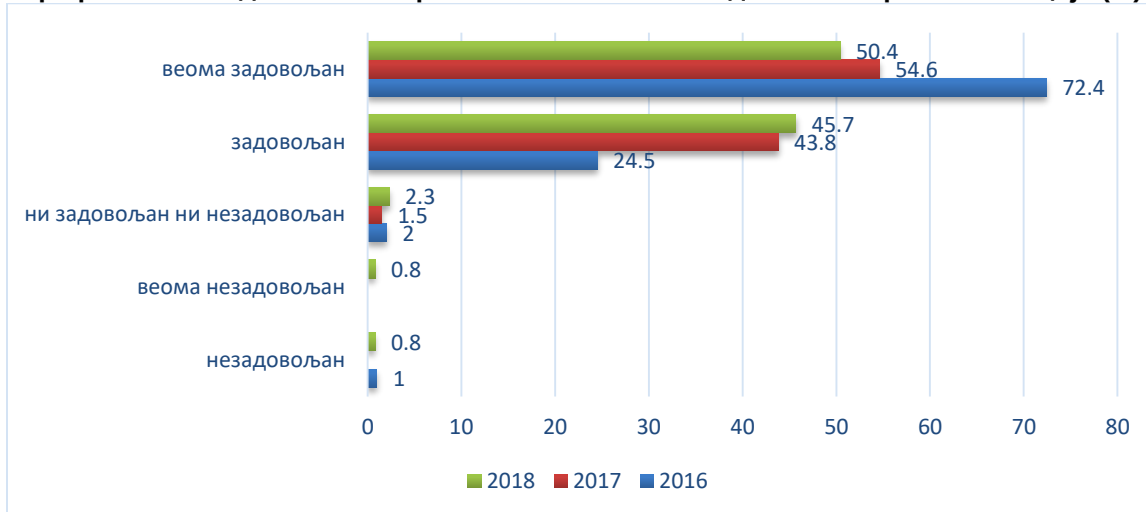
Просечне оцене које се односе на организацију посета (број посета, време и дужина посета) су веома високе, око 4,4, али мање од оцена у претходним годинама (графикон 85).

Графикон 85: Задовољство организацијом посета на одељењима рехабилитације



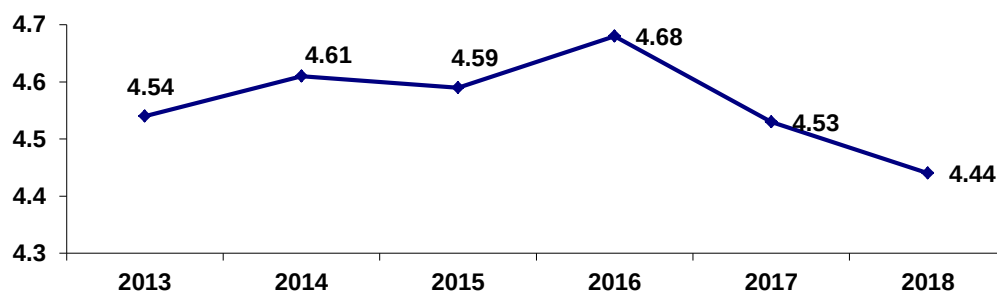
Временом за посете задовољно је 96% пацијената, 2,3% је ни задовољно ни незадовољно, док је 1,6% незадовољних (графикон 86).

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



Време за посете болеснику оцењено је високом просечном оценом 4,44, што је најмања оцена у посматраним годинама (графикон 87).

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



Временом за посете болеснику у све три посматране године најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, с тим што је у 2018. години исти степен задовољства и у Институту за рехабилитацију ($\bar{x}=4,54$). Испитаници су најмање задовољни, али са високом оценом, у ВМА ($\bar{x}=3,93$), (таб. 44). За разлику од претходних година, постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника временом за посете између анкетираних болница ($F=3,589$, $df=3$, $p=0.016$).

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

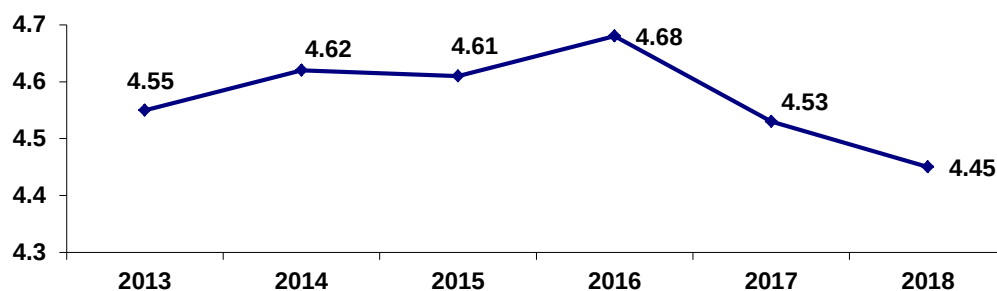
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	56	4.71	0.49	65	4.48	0.53	67	4.54	0.56
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	28	4.54	0.74	52	4.58	0.54	35	4.43	0.70
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	14	4.86	0.36	13	4.62	0.51	13	4.54	0.52
ВМА							14	3.93	0.92
УКУПНО	98	4.68	0.57	130	4.53	0.53	129	4.44	0.66

Дужином посете задовољно је 96% испитаника, 3,2% је ни задовољно ни незадовољно, а незадовољних је било 0,8% (графикон 88).



Дужина посета оцењена је просечном оценом 4,45, што је мања оцена него претходних година (графикон 89).

Графикон 89. Задовољство испитаника дужином посета (просечна оцена)

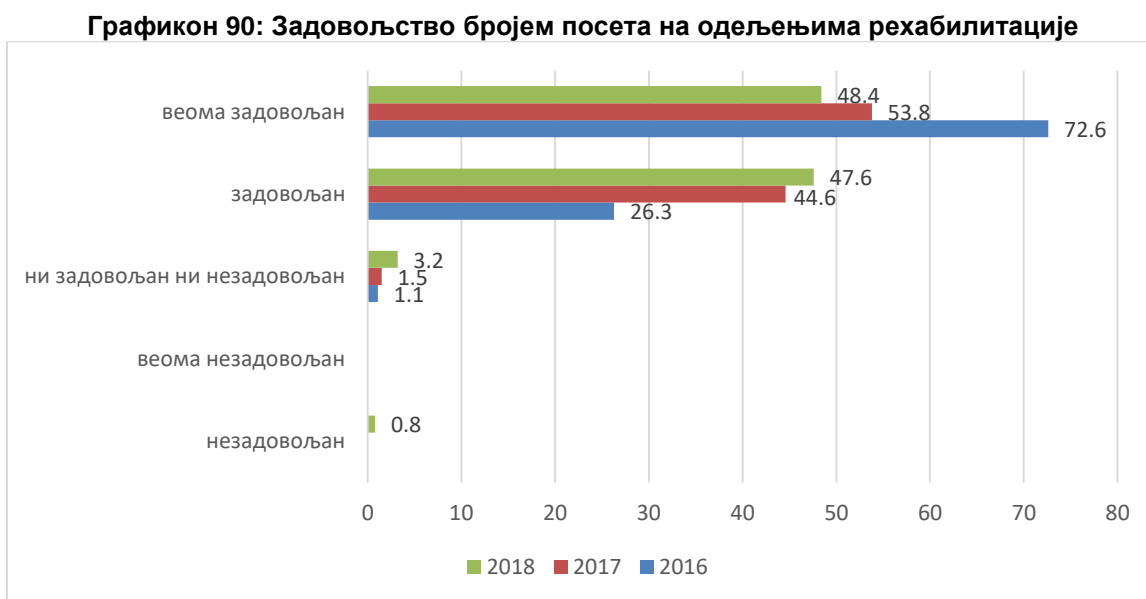


Дужином посета, као и претходних година, су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, с тим што је у 2018. години исти степен задовољства и у Институту за рехабилитацију ($\bar{x}=4,54$), а најмање задовољни у ВМА ($\bar{x}=4,0$), (таб. 45). За разлику од претходних година, постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника дужином посета између анкетираних болница (2018: $F=2,940$, $df=3$, $p=0.036$).

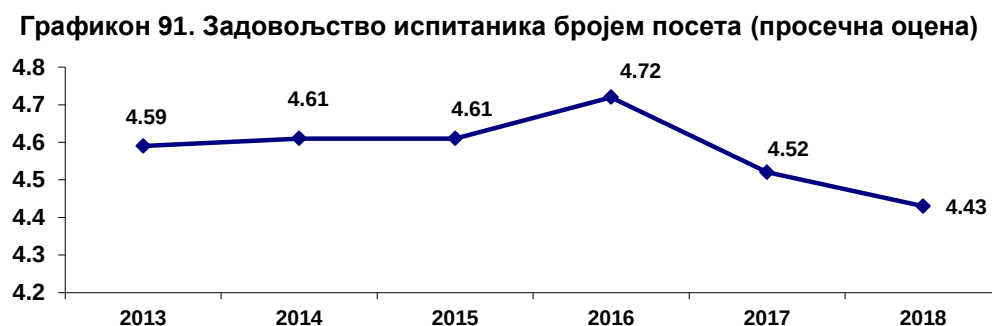
Табела 45: Дужина посета-просечна оцена ($\bar{x}$)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	54	4.72	0.45	65	4.49	0.53	63	4.54	0.56
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	27	4.52	0.75	52	4.56	0.54	35	4.43	0.61
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	14	4.86	0.36	13	4.62	0.51	13	4.54	0.52
ВМА							14	4.00	0.96
УКУПНО	95	4.68	0.55	130	4.53	0.53	125	4.45	0.64

Бројем посета задовољно је чак 96% пацијената, а 3,2% је ни задовољно ни незадовољно, а незадовољних је било 0,8% (графикон 90).



Број посета болеснику оцењен је просечном оценом 4,43, што је најмања оцена у посматраном периоду (графикон 91).



Бројем посета болеснику, као и ранијих година, су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,54$), а најмање задовољни су у ВМА ($\bar{x}=3,86$), (таб. 46). За разлику од претходних година, постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника бројем посета између анкетираних болница ($F=4.711$, $df=3$, $p=0.004$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	53	4.74	0.45	66	4.48	0.53	63	4.52	0.56
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	28	4.61	0.57	51	4.55	0.54	34	4.44	0.56
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	14	4.86	0.36	13	4.62	0.51	13	4.54	0.52
ВМА							14	3.86	0.95
УКУПНО	95	4.72	0.48	130	4.52	0.53	124	4.43	0.64

ПРАВА И ДУЖНОСТИ ПАЦИЈЕНАТА ТОКОМ БОЛНИЧКОГ ЛЕЧЕЊА

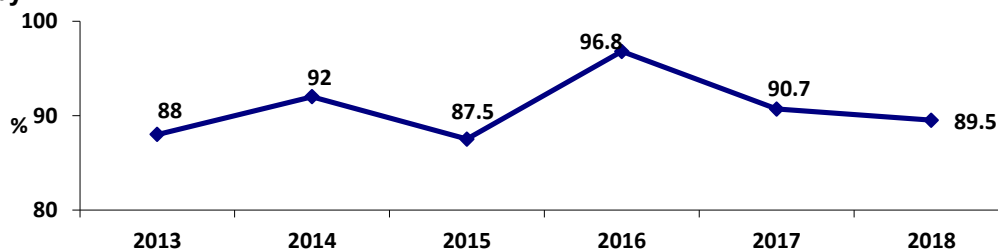
Са правом да дају сагласност на предложену процедуру у 2018. години упознато је 89,5% пацијената од укупног броја анкетираних на одељењима рехабилитације, што је нешто мање у односу на 2017. годину (90,7%). Са овим правом упознати су сви пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (треба узети у обзир да је узорак мали), а 14% пацијената у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ су навели да нису упознати са правом да дају сагласност на предложену процедуру (таб. 47). У посматраним годинама не постоји статистички значајна разлика између анкетираних болница (2018: $N=2,271$, $df=3$, $p=0.518$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017					2018				
	ДА		НЕ		Σ	ДА		НЕ		Σ
	број	%	број	%		број	%	број	%	
Институт за рехабилитацију	59	90.8	6	9.2	65	53	88.3	7	11.7	60
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	45	88.2	6	11.8	51	31	86.1	5	13.9	36
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	13	100.0			13	13	100.0	0		13
ВМА						14	93.3	1	6.7	15
УКУПНО	117	90.7	12	9.3	129	111	89.5	13	10.5	124

Проценат пацијената који су упознати са правом да дају сагласност на предложену процедуру се повећава у посматраном периоду и има највећу вредност у 2016. години (графикон 92).

Графикон 92. Проценат пацијената упознатих са правом на сагласност на предложену процедуру



Са дужностима на одељењу у 2018. години упознато је 89,6% пацијената од укупног броја анкетираних, што је нешто мање у односу на 2017. годину (табела 48). Највише пацијената је упознато са дужностима на болничком одељењу у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (100%; треба узети у обзир да је узорак мали). Око 13% пацијената у ВМА и Институту за рехабилитацију је навело да није упознато са својим дужностима на одељењу. У посматраним годинама не постоји статистички значајна разлика између анкетираних болница (2018: $N=2,277$, $df=3$, $p=0.517$).

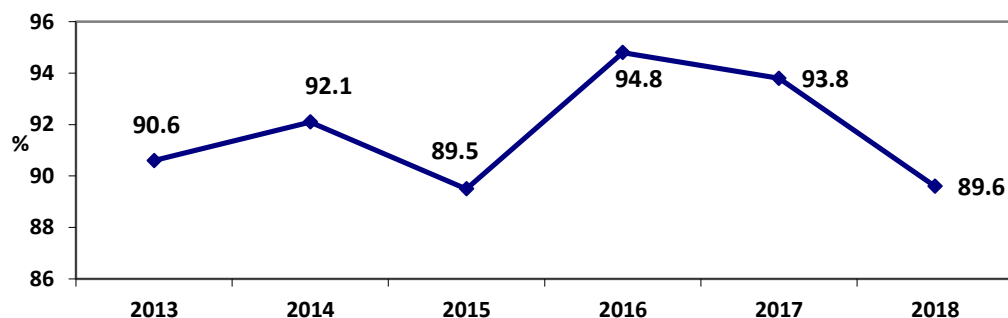
Табела 48: Пацијент је упознат са дужностима на одељењу

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017					2018				
	ДА		НЕ		Σ	ДА		НЕ		Σ
	број	%	број	%		број	%	број	%	
Институт за рехабилитацију	61	95.3	3	4.7	64	53	86.9	8	13.1	61
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	47	90.4	5	9.6	52	33	91.7	3	8.3	36
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	13	100.0			13	13	100.0	0		13
ВМА						13	86.7	2	13.3	15

УКУПНО	121	93.8	8	6.2	129	112	89.6	13	10.4	125
--------	-----	------	---	-----	-----	-----	------	----	------	-----

Проценат пацијената који су упознати са дужностима на одељењу се повећава у посматраном периоду и има највећу вредност у 2016. години (графикон 93).

Графикон 93. Проценат пацијената упознатих са дужностима на одељењу



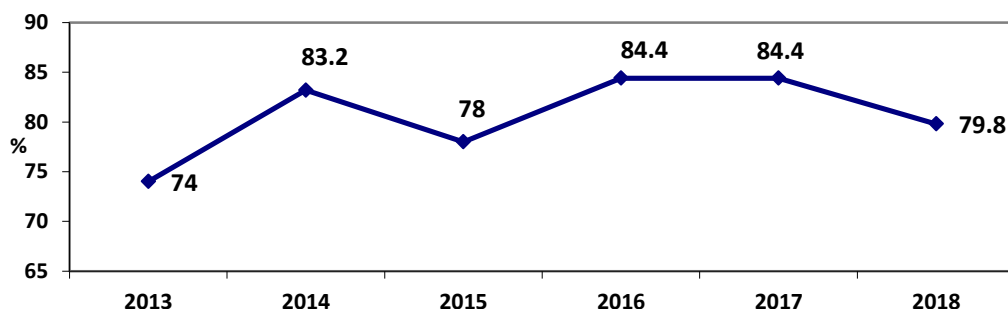
Са начином приговора у случају незадовољства у 2018. години упознато је око 80% пацијената од укупног броја анкетираних на одељењима рехабилитације, што је мање него 2016. године (Табела 49). Највише пацијената је са овом процедуром упознато у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (100%; треба узети у обзир да је узорак мали). Најмање пацијената је упознато са начином приговора у ВМА (око 71%). У посматраним годинама не постоји статистички значајна разлика између анкетираних болница (2018: $\chi^2=4.049$, $df=3$, $p=0.256$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017					2018				
	ДА		НЕ		Σ	ДА		НЕ		Σ
	број	%	број	%		број	%	број	%	
Институт за рехабилитацију	53	84.1	10	15.9	63	45	78.9	12	21.1	57
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	42	80.8	10	19.2	52	27	77.1	8	22.9	35
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	13	100.0			13	13	100.0	0	28.6	13
ВМА						10	71.4	4	20.2	14
УКУПНО	108	84.4	20	15.6	128	95	79.8	24	21.1	119

Проценат пацијената који су упознати са начином приговора у случају незадовољства се повећава у посматраном периоду и има највећу вредност у 2016. и 2017. години (графикон 94).

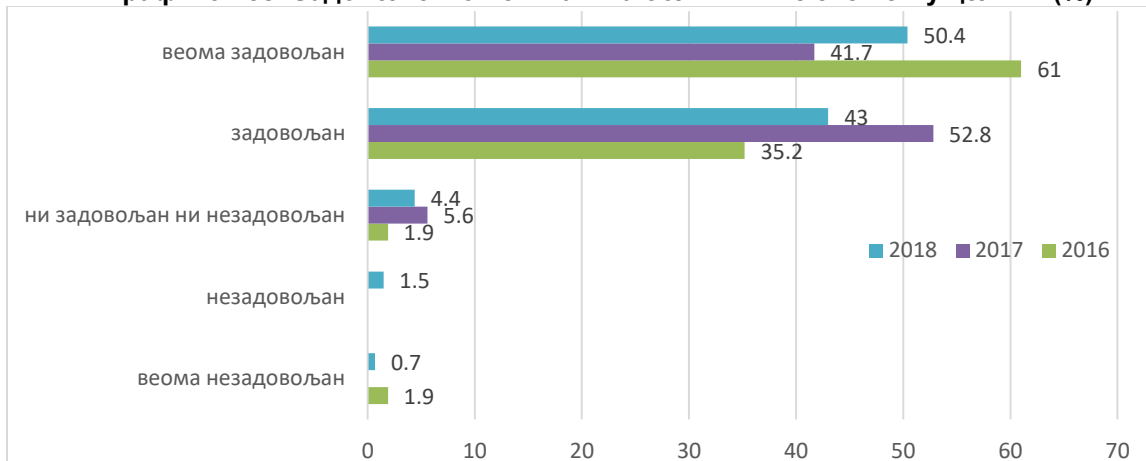
Графикон 94. Проценат пацијената упознатих са начином приговора у случају незадовољства



ЗАДОВОЉСТВО ПАЦИЈЕНАТА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ У ЦЕЛИНИ

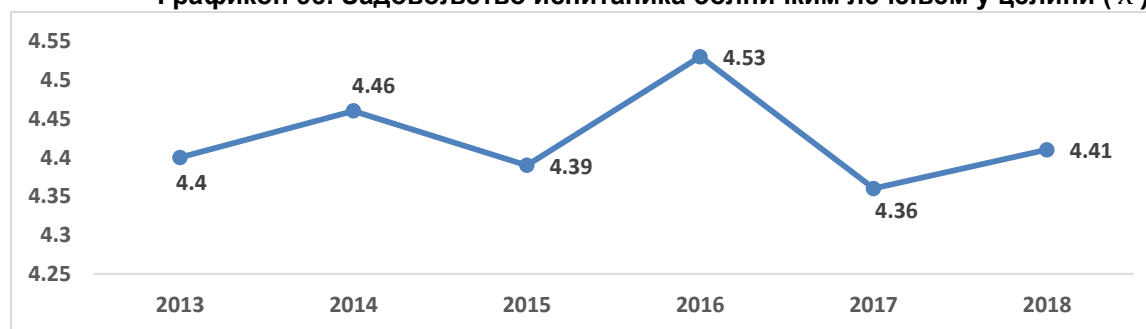
Болничким лечењем у целини на одељењима рехабилитације задовољно је 93% пацијената (126 испитаника), 4,4% су ни задовољни ни незадовољни (6 испитаника), док је 2,2% незадовољних (3 испитаника). Слично је задовољство пацијената и у претходним годинама (граф. 95).

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



Просечна оцена задовољства болничким лечењем веома је висока ($\bar{x}=4,41$), и нешто већа у односу на претходну годину (графикон 96).

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



Посматрано по болницама, пацијенти су најзадовољни болничким лечењем у целини на одељењима рехабилитације у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,69), а најмање задовољни у ВМА, 4,0 (табела 50). Као и претходне године, постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника болничким лечењем у целини на одељењима рехабилитације између анкетираних болница ($F=2,870$, $df=3$, $p=0.036$).

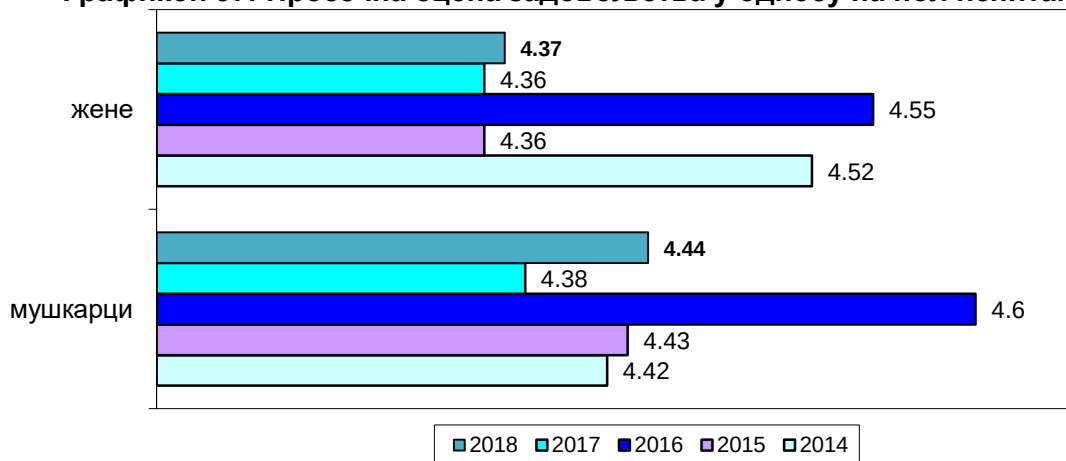
Табела 50: Задовољство у целини болничким лечењем на одељењима рехабилитације

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	59	4.54	0.82	74	4.26	0.60	70	4.49	.61
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	32	4.53	0.57	57	4.42	0.57	37	4.32	.67
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	14	4.50	0.65	13	4.69	0.48	13	4.69	.48
ВМА							15	4.00	1.20
УКУПНО	105	4.53	0.72	144	4.36	0.59	135	4.41	.72

СТЕПЕН ПОВЕЗАНОСТИ КАРАКТЕРИСТИКА ИСПИТАНИКА И ЗАДОВОЉСТВА

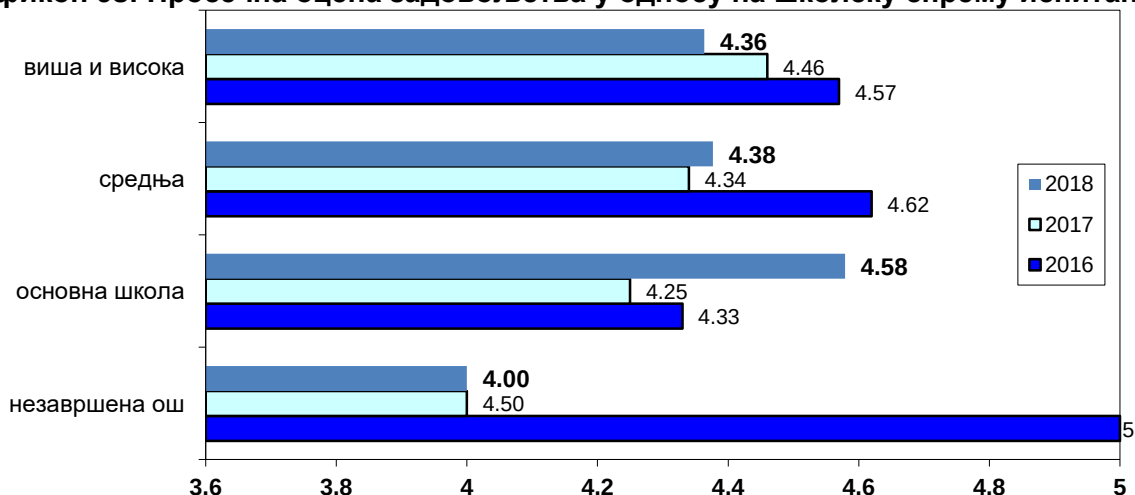
У односу на опште задовољство корисника болничком здравственом заштитом на одељењима рехабилитације постоје разлике према **полу пацијената** (граф. 97). У 2018. години мушкарци су своје задовољство болничким лечењем оценили незнатно вишом просечном оценом ($\bar{x}=4,44$), у односу на жене ($\bar{x}=4,37$). Међутим, као и претходних година, не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника болничким лечењем у односу на пол испитаника између анкетираних болница (2018: $N=2.390$, $df=3$, $p=0.496$).

Графикон 97: Просечна оцена задовољства у односу на пол испитаника



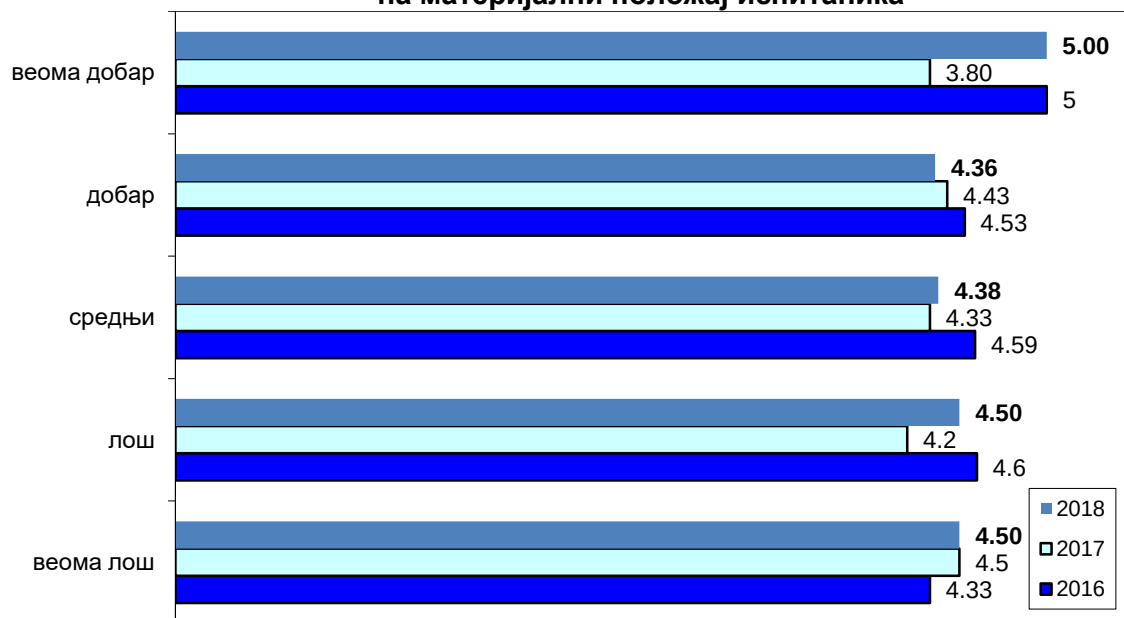
У односу на **школску спрему корисника** у 2018. години најмање су задовољни пацијенти са незавршеном основном школом ($\bar{x}=4$), али је био само 1 испитаник, а затим са вишом и високом школом. Највише су задовољни пацијенти са основном школом ($\bar{x}=4,58$). Као и претходних година, није установљена статистички значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом у односу на школску спрему испитаника ($N=3,816$, $df=3$, $p=0.282$).

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



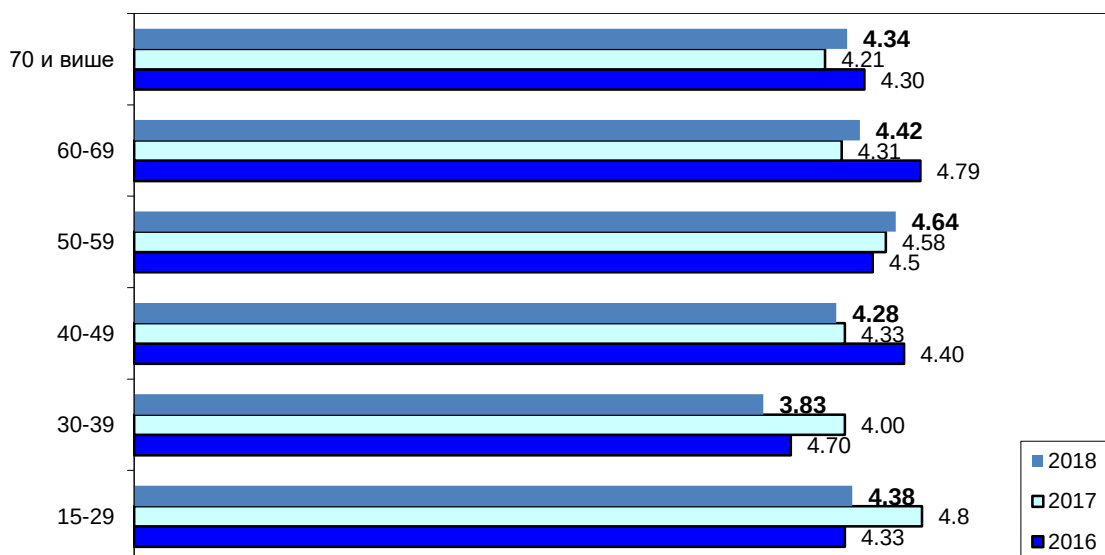
У односу на **материјално стање** корисника, у посматраним годинама не постоји статистички значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом (2018: $N=4,323$, $df=4$, $p=0.364$). У 2018. години болничким лечењем су најзадовољнији пацијенти са веома добрим материјалним положајем ($\bar{x}=5$), али су била само 4 испитаника, а најмање задовољни су пацијенти са добрим материјалним положајем ($\bar{x}=4,36$, само 5 испитаника), (граф. 99).

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



Животна доб нема статистички значајан утицај на задовољство пацијената болничким лечењем (2017: $F=1,150$, $df=5$, $p=0.195$). У 2018. години најзадовољнији су испитаници у добној групи од 50 до 59 година ($\bar{x}=4,64$), а најнезадовољнији су пацијенти у добној групи од 30 до 39 година ($\bar{x}=3,83$), (граф. 100). Само 19% анкетираних пацијената је млађе од 50 година.

Графикон 100: Просечна оцена задовољства у односу на старост испитаника



КОМЕНТАРИ ПАЦИЈЕНАТА

Пацијенти су имали могућност да у упитник упишу своје примедбе, похвале на рад и предлоге за унапређење квалитета. Од 142 анкетираних пацијената, 58 (41%) је написао коментаре на боравак и лечење. Највише је било похвала за рад појединих лекара, медицинских сестара и физиотерапеута који су их лечили (укупно 38 или 65,5% свих коментара). Четири коментара (7%) се односило на потребу обезбеђења боље и разноврсније хране, у 12 коментара (21%) пацијенти сматрају да је потребна боља опремљеност соба и купатила, а 1 коментар да је потребно обезбедити бољу комуникацију запослених и пацијената.

У односу на претходну годину повећан је број похвала које су пацијенти упутили запосленима на одељењима рехабилитације (са 60% на 65,5% свих коментара), а смањен је број притужби на болничку храну (са 11% на 7% свих коментара).

ЗАКЉУЧАК

Испитивање задовољства корисника болничким лечењем на одељењима рехабилитације је спроведено у 4 болнице са укупно 142 испитаника (у 2018. години за разлику од претходне 2 године, а анализу је укључена ВМА). Резултати истраживања су показали висок степен задовољства. Болничким лечењем у целини задовољно је чак 93% пацијената (у претходној години 94,5%). Просечна оцена задовољства болничким лечењем веома је висока (4,41) и већа у односу на претходну годину (у 2017. години 4,36).

Задовољство пацијената болничким лечењем на одељењима рехабилитације посматрано по болницама је веома слично и уједначено, уз нешто ниже оцене на ВМА, али је био мали број отпуштених и анкетираних пацијената, па добијене резултате треба разматрати са резервом. Статистички значајна разлика у степену задовољства пацијената између различитих болница није установљена: код услуга смештаја (температура у болесничкој соби), затим код услуга које се односе на чекање на медицинску сестру у условима хитне потребе, чекање на шалтеру приликом пријема у болницу, темељитост лекара, способност дијагностике и успешност у лечењу, као и код дијагностичких услуга и услуга исхране (изузев начина и времена сервирања хране). Пацијенти су све аспекте болничког боравака и лечења најбоље оценили у Специјалној болници за рехабилитацију и

ортопедску протетику, сем када су у питању услови болничког смештаја, који су најбоље оцењени у Институту за рехабилитацију.

Оцењујући услуге током пријема и отпуста из болнице, пацијенти су најзадовољнији љубазношћу особља које пружа ове услуге ($\bar{x}=4,61$), а најмање су задовољни временом чекања на шалтеру ($\bar{x}=4,32$), као и претходних година. Организација пријема у болницу је задовољавајућа за већину пацијената, око 93%. Такође су веома задовољни и процедуром отпуста из болнице (94%). Просечна оцена задовољства болничким пријемом је 4,34 (у 2017. години 4,39), а отпустом из болнице 4,42 (у 2017. години 4,43). Иако су свим аспектима болничког пријема и отпуста најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, а најмање задовољни у ВМА, не постоји статистички значајна разлика између установа, сем за љубазност особља које пружа ове услуге.

Опште задовољство пацијената сестринском негом на одељењима рехабилитације оцењено је високом просечном оценом - 4,69 (у 2017. години 4,68), а чак 99,3% пацијената је навело да су задовољни радом медицинских сестара. Од посматраних аспеката сестринске неге најбоље је оцењена љубазност медицинских сестара према пацијенту ($\bar{x}=4,61$) и према члановима породице пацијента ($\bar{x}=4,64$), док су пацијенти нешто нижу оцену дали сестринском објашњавању процедура, тестова и третмана ($\bar{x}=4,52$). Сви аспекти рада медицинских сестара су најбоље оцењени у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, а најмање задовољни пацијенти (али са веома високим оценама) су у ВМА. Статистички значајна разлика између установа не постоји за чекање пацијената на медицинску сестру код хитне потребе, као и за сестринску негу у целини.

Опште задовољство радом лекара у целини на одељењима рехабилитације пацијенти су, такође, оценили високом просечном оценом - 4,55 (у 2017. години 4,56), али нижом у односу на рад медицинских сестара. Од лекарских услуга, као и претходне године, пацијенти су најзадовољнији љубазношћу лекара ($\bar{x}=4,59$), а најмање су задовољни успешношћу у лечењу ($\bar{x}=4,47$). Особине лекара, љубазност, спремност да дају одговоре на питања, способност дијагностиковања здравствених проблема, успешност у лечењу, давање упутства при отпусту са болничког лечења, као и објашњавање тестова, процедура, третмана и резултата, су задовољавајуће за већину пацијената (преко 93% пацијената је задовољно радом лекара). Сви аспекти лекарског рада су најбоље оцењени у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, а најмање задовољни пацијенти су у ВМА. Статистички значајна разлика између установа не постоји само када су у питању способност дијагностике, темељитост лекара и успешност у лечењу.

Опште задовољство пацијената на одељењима рехабилитације дијагностичким и терапијским услугама оцењено је просечном оценом 4,58 (у 2017. години 4,55), а задовољни и веома задовољни су скоро сви пацијенти (око 93%). Као и претходне године, пацијенти су најмање задовољни услугама лабораторијске дијагностике и радиолошке дијагностике ($\bar{x}=4,48$), а највише су задовољни услугама физикалне терапије ($\bar{x}=4,71$). У Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику је највећи степен задовољства услугама физикалне медицине, као и дијагностичким и терапијским услугама у целини, а најмањи у ВМА, али је установљена статистички значајна разлика између установа само за дијагностичке услуге у целини.

Када су у питању услуге болничке исхране, пацијенти су најзадовољнији временом ($\bar{x}=4,27$) и начином сервирања хране ($\bar{x}=4,29$), а најмање су задовољни укусом хране ($\bar{x}=4,09$) и разноврсношћу ($\bar{x}=4,07$), што одговара резултатима из претходних година. Временом сервирања болничке хране задовољно је око 88% пацијената, а начином сервирања 86%, укусом хране 77%, температуром и количином хране око 85%, разноврсношћу хране 78%, а одговарајућом дијетом 81% пацијената. Услугама исхране у целини задовољно је 82% пацијената, а просечна оцена општег задовољства услугама исхране износи 4,18 (у 2017. години: 4,13). Сви аспекти болничке исхране су најбоље оцењени у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, а најмање задовољни пацијенти су у ВМА. Статистички значајна разлика између установа постоји само када је у питању време и начин сервирања хране.

Оцењујући услове смештаја на одељењима рехабилитације пацијенти су најлошије оценили удобност кревета ($\bar{x}=4,02$) и чистоћу тоалета ($\bar{x}=4,03$), док је најбоље оцењена температура ($\bar{x}=4,23$) и чистоћа болесничке собе ($\bar{x}=4,32$), што одговара резултатима из претходне године. Условима болничког смештаја у целини задовољно је 84% испитаника, с тим што су најнезадовољнији чистоћом тоалета (77% задовољних), удобношћу кревета (78%) и опремом болесничке собе (81%), док је највећи број задовољан чистоћом собе (88,5%) и температуром у соби (84%). Просечна оцена општег задовољства условима смештаја у болници је 4,18 (у 2017. години: 4,20). Постоји статистички значајна разлика у оцени услова болничког смештаја, сем када је у питању температура болесничке собе. Пацијенти су најбоље оценили све аспекте болничког смештаја у Институту за рехабилитацију, као и претходне године. Условима болничког смештаја су најмање задовољни пацијенти на ВМА.

Просечне оцене за организацију посета: број посета ($\bar{x}=4,43$), дужину посета ($\bar{x}=4,45$) и време ($\bar{x}=4,44$), иако веома високе, су мање од просечних оцена у претходним годинама. Организација посета оцењена је највећим оценама у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, док су најмање задовољни пацијенти у ВМА.

Мушкарци су задовољнији болничким лечењем од жена; пацијенти са основном школом, са веома добрим материјалним положајем и у доброј групи од 50-59 година живота су најзадовољнији, међутим, наведене карактеристике пацијената (пол, степен образовања, материјално стање и старост) не утичу значајно на задовољство болничким лечењем.

Подаци који се односе на познавање права и дужности пацијента на одељењу, а посебно на могућности за приговоре и жалбе у случају незадовољства имају сличне вредности као и претходне године. У 2018. години 10,5% (у 2017. години 9%) пацијената се изјаснило да их болничко особље није упознало са правом да дају сагласност на предложену процедуру, а 10,4% пацијената (у 2017. години 6%) није упознато са дужностима на болничком одељењу. У 2018. години око 20% испитаника није упознато са начином приговора и жалби у случају незадовољства (16% у 2017. години).

Болничким лечењем у целини на одељењима рехабилитације најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 4,69), а најмање задовољни у ВМА, али са високом просечном оценом, 4,0. Ове резултате треба тумачити са резервом због малог броја испитаника (13 у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, а 15 у ВМА). Такође, треба имати у виду да се ове четири болнице разликују према намени, односно врсти обољења која се у њима рехабилитују, као и према величини, што може утицати на добијене резултате задовољства пацијената. У 2018. години, је постојала значајна разлика између болница у

односу на пол, школску спрему и старост испитаника. Тако је у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику 77% испитаника било женског пола, док је у Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ 81% испитаника било мушког пола. Најстарији пацијенти су били у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна старост 62 година), а најмлађи у ВМА (52 године). Нижи степен школске спреме испитаника је био највише заступљен у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, док је виши степен школе највише био заступљен на ВМА.

Може се закључити, на основу свих наведених резултата, да је, и ове године, висок степен задовољства пацијената болничким третманом и лечењем. Пацијенти са одељења рехабилитације су најстарији и најмалобројнији, али су задовољнији болничким лечењем у односу на пацијенте са других одељења (хирургија, интерна медицина и гинекологија и акушерство).

И ове године, пацијенти су најзадовољнији радом медицинских сестара, као и радом лекара, за које су пацијенти, поред високих оцена, написали и пуно похвала. Најлошије су оцењени (али са високим оценама) услови смештаја у целини (4,18), посебно удобност кревета (4,02) и чистоћа тоалета (4,03) и услуге болничке исхране у целини (4,18), а посебно разноврсност (4,07) и укус хране (4,09).

У својим коментарима пацијенти су наводили да је потребно обезбедити адекватнији намештај у собама, удобније душеке и болесничке кревете, телевизоре у собама, као и да треба обезбедити разноврснију храну.

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