

Увод

Процена фактора који утичу на степен задовољства пацијента стационарним лечењем представља један од специфичних циљева везаних за квалитет болничке здравствене заштите. Сходно томе, у периоду од 26.-30.11.2018. године, спроведено је истраживање задовољства корисника болничком здравственом заштитом, у 16 стационарних здравствених установа у Београду: Клиничком центру Србије, КБЦ „Звездара“, КБЦ „Земун“, КБЦ „Бежанијска Коса“, КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“, Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац, Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, Специјалној болници за интерне болести Младеновац, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, ГАК „Народни фронт“, Институту за ортопедско-хируршке болести „Бањица“, Институту за реуматологију, Институту за онкологију и радиологију Србије, Институту за рехабилитацију и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“. За разлику од 2016. и 2017. године, у анализу је укључена и Војномедицинска академија (ВМА) која је спровела истраживање задовољства корисника болничком здравственом заштитом у знатно дужем временском периоду него што је предвиђено методологијом спорвођења истраживања задовољства (два пута по две недеље у току 2018. године).

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

Инструмент за процену задовољства

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

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

Циљ процене задовољства

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

Метод рада за процену задовољства

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

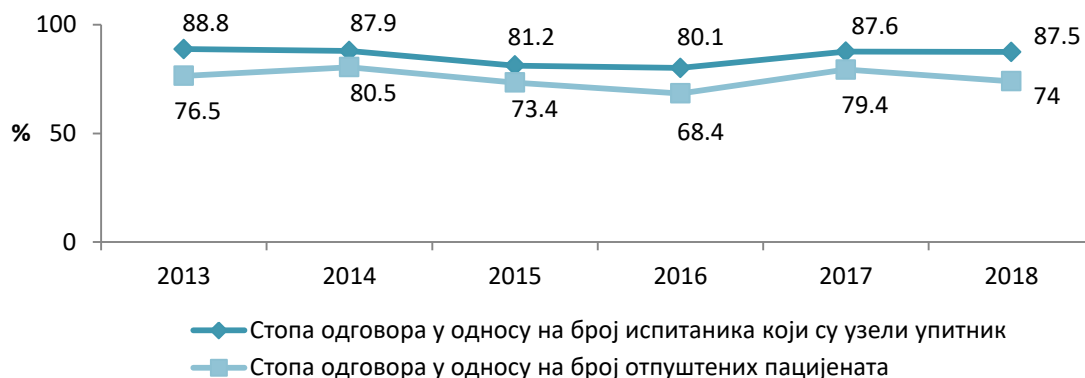
РЕЗУЛТАТИ

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

- ***Испитаници – циљна група***

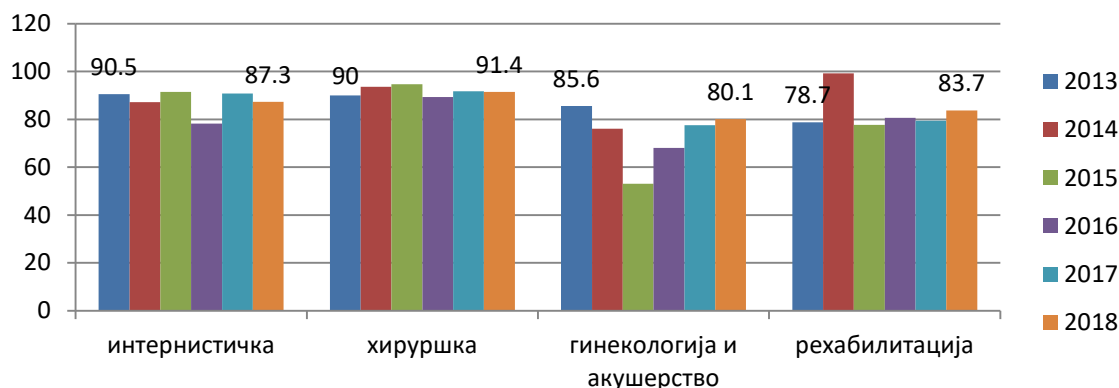
У периоду од 26.-30.11.2018. године, у болницама у Београду које су учествовале у испитивању задовољства корисника (без ВМА), са болничког лечења отпуштено је 4.023 пацијената. Анкетни упитник је узело 3.404 пацијента, али је враћених попуњених упитника било 2.977 (73,9% у односу на број отпуштених пацијената), што је за 151 упитник мање у односу на претходну годину. Стопа одговора учесника у анкети (број анкетираних у односу на број пацијената којима су подељени упитници) била је 87,5% (Графикон 1).

Графикон 1. Стопа одговора учесника у анкети



Највећа стопа одговора била је на хируршким (око 91%), а најмања на гинеколошко-акушерским одељењима, 80% (Графикон 2).

Графикон 2. Стопа одговора према болничким одељењима



Посматрано по болницама, стопа одговора је висока, а у 2 болнице (Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику и Специјална болница за ендемску нефропатију) износи чак 100%. Најмања стопа одговора, око 58%, била је у ГАК „Народни фронт“ (Табела 1).

Према очекивањима, највећи број анкетираних пацијената (1.152) је лечен у највећој болничкој установи, Клиничком центру Србије (38,7% од укупног броја испитаника), а затим у КБЦ „Звездара“ (11%), Институту за онкологију и радиологију (8%) и КБЦ „Земун“ (6,8%). У анализу су укључени подаци и за 932 анкетираних пацијената на ВМА (укупно је анализирано 3.909 упитника), с тим што недостају подаци за стопу одговора у овој установи.

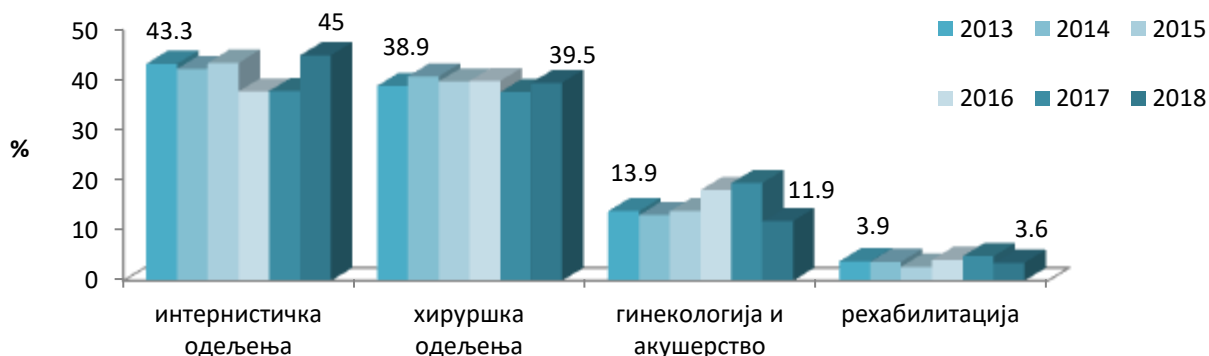
Табела 1. Дистрибуција испитаника и стопа одговора по болницама у 2018. години

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број отпуштених пацијената	Број подељених упитника	Број испитаника (попуњених упитника)	% испитаника од броја отпуштених пацијената	Стопа одговора у односу на број подељених упитника (%)
КЦС	1652	1276	1152	69,7	90,3
КБЦ „Мишовић“	209	194	183	87,6	94,3
КБЦ „Звездара“	420	369	330	78,6	89,4
КБЦ „Земун“	270	223	201	74,4	90,1
КБЦ „Бежанијска коса“	231	183	133	57,6	72,7
Институт за КВБ „Дедиње“	195	177	156	80	88,1

ГАК „Народни фронт“	237	211	122	51,5	57,8
Инс. за онколо. и рад. Србије	251	238	237	94,4	99,6
Инс. за реуматологију	71	68	50	70,4	73,5
Спец. бол. „Свети Сава“	76	67	65	85,5	97
Институт за ОХБ „Бањица“	177	168	161	91	95,8
Спец. бол. Младеновац	68	68	49	72,1	72,1
Инс. за рехабилитацију	90	86	73	81,1	84,9
Кл. за рехаб. „Др М. Зотовић“	48	48	37	77,1	77,1
Спец. бол. за орт. протетику	13	13	13	100	100
Спец. бол. Лазаревац	15	15	15	100	100
УКУПНО	4023	3404	2977	74	87,5

У односу на област/грану медицине, међу испитаницима најзаступљенији су били пацијенти са интернистичких (45%) и хируршких одељења (39,5%), а најмање заступљени пацијенти са одељења рехабилитације (3,6%). У односу на претходне године, већа је заступљеност пацијената на интернистичким одељењима, а мања на гинеколошко-акушерским (Графикон 3).

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



Између различитих болница установљена је статистички високо значајна разлика у заступљености испитаника са различитих болничких одељења ($H=1227,1$, $DF=16$, $p=0,000$)

Табела 2. Дистрибуција испитаника према одељењима по болницама, 2018. година

Одељење	Интернистичко		Хируршко		Гинекологија и акушерство		Рехабилитација		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА										
КЦС	400	34,7	551	47,8	201	17,4			1152	100
КБЦ „Мишовић“	57	31,1	79	43,2	47	25,7			183	100
КБЦ „Звездара“	151	45,8	126	38,2	53	16,1			330	100
КБЦ „Земун“	89	44,3	71	35,3	41	20,4			201	100
КБЦ „Бежанијска коса“	74	55,6	59	44,4					133	100
Институт за КВБ „Дедиње“	76	48,7	80	51,3					156	100
ГАК „Народни фронт“	0		0		122	100			122	100
Институт за онк. и рад. Србије	180	75,9	57	24,1					237	100
Инс. за реуматологију	50	100,0	0						50	100

Спец. бол. „Свети Сава“	65	100,0	0					65	100
Институт за ОХ„Бањица“	0		161	100,0				161	100
Спец. бол. Младеновац	49	100,0						49	100
Инс. за рехабилитацију							73	100	73
Клиника за рех. „Др М.Зотовић“							37	100	37
Спец. бол. за орт. протетику							13	100	13
Спец. бол. Лазаревац	15	100,0						15	100
ВМА	552	59,2	361	38,7			19	2	932
УКУПНО	1758	45,0	1545	39,5	464	11,9	142	4	3909

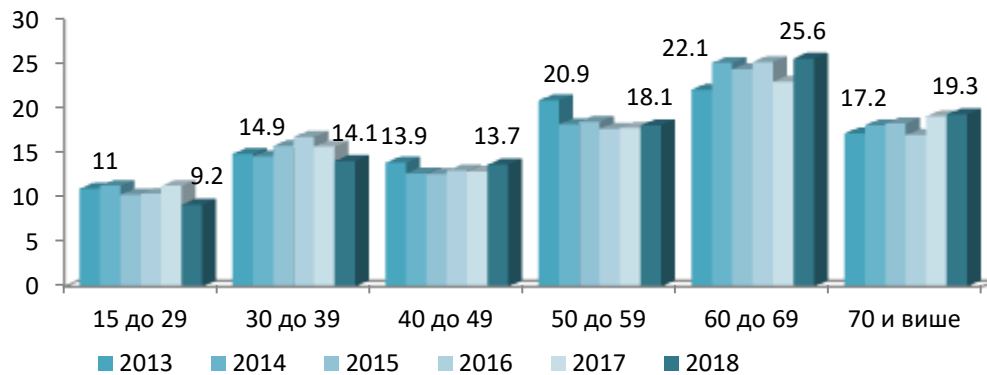
Као и претходне године, у анкети је учествовало више пацијената женског (54%), него мушког пола (46%), што се објашњава обухватом пацијенткиња са гинеколошких и акушерских одељења. У односу на пол анкетираних пацијената установљена је статистички високо значајна разлика између болница ($\chi^2=182,52$, $DF=16$, $p=0,000$). Највећа заступљеност жена, после ГАК „Народни фронт“, била је у Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ (81,1%) и Институту за реуматологију (76,1%), док је највеће учешће мушкараца забележено у Специјалној болници за ортопедску протетику (76,9%), Специјалној болници за интерне болести Младеновац (62,5%) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (62,3%).

Табела 3. Дистрибуција испитаника према полу по болницама, 2018. година

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Мушки пол		Женски пол		Укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	500	44,6	620	55,4	1120	100,0
КБЦ „Мишовић“	71	39,7	108	60,3	179	100,0
КБЦ „Звездара“	151	46,6	173	53,4	324	100,0
КБЦ „Земун“	86	43,4	112	56,6	198	100,0
КБЦ „Бежанијска коса“	64	50,0	64	50,0	128	100,0
Институт за КВБ „Дедиње“	96	62,3	58	37,7	154	100,0
ГАК „Народни фронт“	0	0	113	100	113	100,0
Институт за онкологију и рад. Србије	81	34,8	152	65,2	233	100,0
Инс. за реуматологију	11	23,9	35	76,1	46	100,0
Спец. бол. „Свети Сава“	31	48,4	33	51,6	64	100,0
Институт за ОХБ „Бањица“	63	40,4	93	59,6	156	100,0
Спец. бол. Младеновац	30	62,5	18	37,5	48	100,0
Инс. за рехабилитацију	37	52,9	33	47,1	70	100,0
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	7	18,9	30	81,1	37	100,0
Спец. бол. за орт. протетику	10	76,9	3	23,1	13	100,0
Спец. бол. Лазаревац	4	30,8	9	69,2	13	100,0
ВМА	495	56,5	381	43,5	876	100,0
УКУПНО	1737	46,0	2035	54,0	3772	100,0

Просечна старост анкетираних пацијената била је 54 године ($54,2 \pm 16,55$). Највише пацијената је било у добној групи од 60 до 69 година (25,6%), затим старијих од 70 (19,3%) и припадника добне групе 50-59 година (18,1%) (графикон 4). У односу на претходне године повећан је број испитаника у узрасним категоријама преко 60 година.

Графикон 4. Структура испитаника према старости



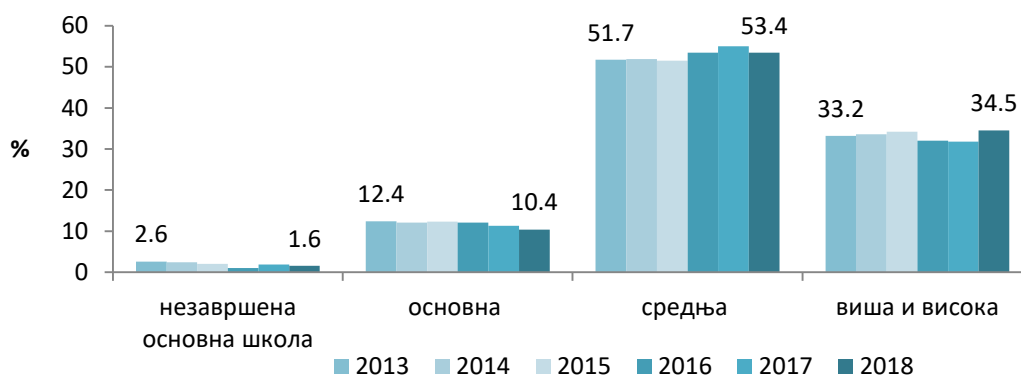
Установљена је статистички високо значајна разлика у просечној старости испитаника у различитим болницама ($F=21,763$, $DF=16$, $p=0,000$). Најмлађи анкетирани пацијенти били су у ГАК „Народни фронт“ (просечна старост 36 година), а најстарији у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ са просечном старашћу од 68 година, као и у Специјалној болници за интерне болести Младеновац и Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац, (просечна старост преко 64 године), (Табела 4).

Табела 4. Просечна старост испитаника по здравственим установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017. година			2018. година		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	1040	50,92	16,81	1121	51,74	17,42
КБЦ „Мишовић“	171	54,64	17,56	169	54,14	18,32
КБЦ „Звездара“	308	55,12	18,07	325	53,14	16,70
КБЦ „Земун“	188	58,02	16,73	196	53,72	17,69
КБЦ „Бежанијска коса“	164	55,80	14,29	132	61,17	14,10
Институт за КВБ „Дедиње“	146	61,94	10,95	147	61,78	11,72
ГАК „Народни фронт“	313	35,94	12,45	121	36,22	10,29
Инст. за онкологију и рад. Србије	208	56,63	13,85	235	56,55	12,53
Инс. за реуматологију	68	55,35	14,46	48	56,50	15,37
Спец. бол. „Свети Сава“	52	67,40	11,02	63	68,05	10,96
Институт за ОХБ „Бањица“	138	54,01	17,77	153	57,07	16,13
Спец. бол. Младеновац	37	63,78	15,74	48	64,35	12,14
Инс. за рехабилитацију	80	63,53	12,81	67	62,27	13,86
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	56	57,70	13,93	35	55,54	16,07
Спец. бол. за орт. протетику	13	62,38	15,60	13	61,77	12,54
Спец. бол. Лазаревац	16	76,06	7,63	15	64,07	17,81
ВМА				881	54,42	15,40
УКУПНО	2998	52,98	17,24	3769	54,24	16,55

Када је у питању образовање испитаника, нешто више од половине, 53,4%, је имало средњу стручну спрему, 34,5% вишу и високу, 10,4% је завршило само основну школу, а 1,6% није имало завршено основно школско образовање (Графикон 5), што је слично резултатима из претходне године. У петогодишњем периоду посматрања може се уочити благи тренд повећања удела корисника са завршеном средњом школом, а смањење удела корисника са незавршеном или завршеном основном школом.

Графикон 5. Школска спрема испитаника



Установљена је статистички високо значајна разлика у односу на школску спрему испитаника између различитих болница ($H=138.6$, $DF=16$, $p=0.000$). Највеће учешће пацијената са незавршеном основном школом је било у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (13%), док ових пацијената није било у КБЦ „Земун“, Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ и Специјалној болници за ортопедску протетику.

Табела 5. Дистрибуција испитаника по болницама према школској спреми, 2018. година

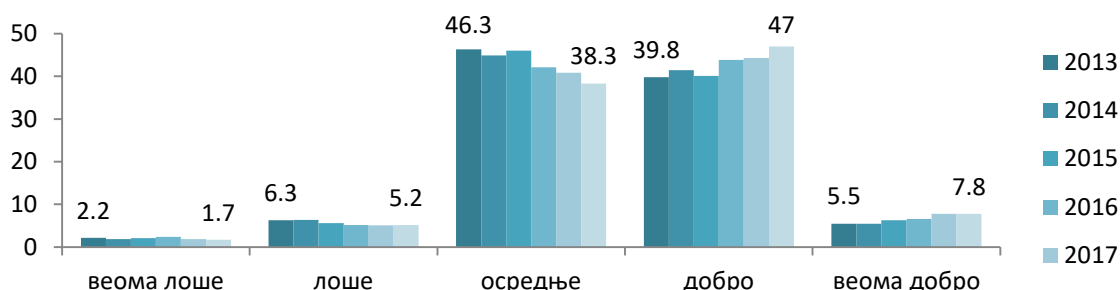
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Незавршена основна школа		Основна школа		Средња школа		Виша и висока школа		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	20	1,8	119	10,4	612	53,7	388	34,1	1139	100
КБЦ „Мишовић“	2	1,1	10	5,6	98	54,4	70	38,9	180	100
КБЦ „Звездара“	10	3,1	37	11,4	173	53,2	105	32,3	325	100
КБЦ „Земун“	0		15	7,7	108	55,1	73	37,2	196	100
КБЦ „Бежанијска коса“	3	2,3	15	11,5	71	54,2	42	32,1	131	100
Институт за КВБ „Дедиње“	3	1,9	29	18,7	79	51,0	44	28,4	155	100
ГАК „Народни фронт“	2	1,6	4	3,3	45	36,9	71	58,2	122	100
Инс. за онкол. и рад. Србије	3	1,3	22	9,3	140	59,3	71	30,1	236	100
Инс. за реуматологију	1	2,0	6	12,2	27	55,1	15	30,6	49	100
Спец. бол. „Свети Сава“	2	3,1	15	23,4	32	50,0	15	23,4	64	100
Институт за ОХБ „Бањица“	8	5,1	23	14,7	89	57,1	36	23,1	156	100
Спец. бол. Младеновац	3	6,3	12	25,0	32	66,7	1	2,1	48	100
Инс. за рехабилитацију	1	1,4	15	21,1	37	52,1	18	25,4	71	100
Кл. за рех. „Др М. Зотовић“	0		1	2,7	23	62,2	13	35,1	37	100
Спец. бол. за орт. протетику	0		3	23,1	8	61,5	2	15,4	13	100
Спец. бол. Лазаревац	2	13,3	5	33,3	7	46,7	1	6,7	15	100
ВМА	3	,3	72	7,8	482	52,2	367	39,7	924	
УКУПНО	63	1,6	403	10,4	2063	53,4	1332	34,5	3861	100

Највише пацијената са завршеном основном школом је било у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (33%), Специјалној болници за интерне болести Младеновац (25%), Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (23,4%), Специјалној болници за ортопедску протетику (23,1%), и Институту за рехабилитацију (21,1%), док их је најмање било у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (2,7%) и ГАК „Народни фронт“ (3,3%). Пацијенти са средњим школским образовањем у скоро свим болницама представљају доминантну групу, а највише их је

било у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (66,7%) и Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (62,2%), док их је најмање било у ГАК Народни фронт (36,9%). Највише пацијената са вишом и високом школом је било у ГАК Народни фронт (58,2%), ВМА (39,7%) и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (38,9%), а најмање у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (2,1%) и Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (6,7%).

Највећи број испитаника је свој материјални положај оценио као добар, 47%, или осредњи, 38,3%, док га је веома добрим оценило 7,8% испитаника. Укупно 6,9% анкетираних је оценило да је њихов материјални положај лош или веома лош, што је слично резултатима из претходних година. У посматраном петогодишњем периоду приметно је лагано смањење учешћа испитаника са веома лошим, лошим и осредњим материјалним стањем, а повећање заступљености испитаника са добрим и веома добрим материјалним стањем (Графикон 6).

Графикон 6. Материјални положај испитаника



Установљена је статистички високо значајна разлика у дистрибуцији испитаника према материјалном положају по болницама ($N=84,302$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 6. Дистрибуција испитаника према материјалном положају по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лош		Лош		Осредњи		Добар		Веома добар		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КЦС	19	1,7	61	5,4	447	39,4	531	46,8	77	6,8	1135	100,0
КБЦ „Мишовић“	3	1,7	6	3,3	74	41,1	84	46,7	13	7,2	180	100,0
КБЦ „Звездара“	8	2,5	25	7,7	124	38,2	133	40,9	35	10,8	325	100,0
КБЦ „Земун“	4	2,0	7	3,5	77	38,5	97	48,5	15	7,5	200	100,0
КБЦ „Бежанијска коса“	2	1,5	8	6,1	50	37,9	61	46,2	11	8,3	132	100,0
Инс. за КВБ „Дедиње“	3	1,9	10	6,5	69	44,5	62	40,0	11	7,1	155	100,0
ГАК „Народни фронт“	0		2	1,6	38	31,1	67	54,9	15	12,3	122	100,0
Институт за онкологију	4	1,7	8	3,4	94	40,2	115	49,1	13	5,6	234	100,0
Инс. за реуматологију	0		3	6,1	22	44,9	23	46,9	1	2,0	49	100,0
Спец. бол. „Свети Сава“	0		5	7,8	15	23,4	35	54,7	9	14,1	64	100,0
Инст. за ОХБ „Бањица“	4	2,6	10	6,5	80	52,3	53	34,6	6	3,9	153	100,0
Спец. бол. Младеновац	0		5	10,2	27	55,1	17	34,7	0		49	100,0
Инс. за рехабилитацију	2	2,8	8	11,1	32	44,4	26	36,1	4	5,6	72	100,0
Кл. за рех. „Зотовић“	0		3	8,1	21	56,8	12	32,4	1	2,7	37	100,0
Спец. бол. за протетику	0		1	7,7	9	69,2	3	23,1	0		13	100,0
Спец. бол. Лазаревац	0		1	6,7	7	46,7	6	40,0	1	6,7	15	100,0
ВМА	17	1,8	38	4,1	289	31,4	488	53,0	88	9,6	920	100,0
УКУПНО	66	1,7	201	5,2	1475	38,3	1813	47,0	300	7,8	3855	100,0

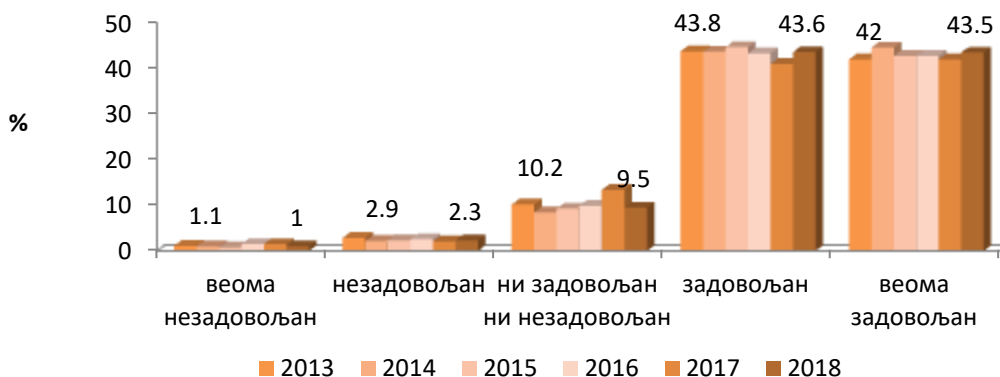
Највише испитаника који су свој материјални положај оценили као веома лош и лош било је у Институту за рехабилитацију (укупно 13,9%), Специјалној болници за интерне болести Младеновац (10,2%) и КБЦ „Звездара“ (10,2%). Највећи проценат испитаника са осредњим материјалним стањем био је у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (69,2%), Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ (56,8%) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (55,1%), а са добрим у ГАК „Народни фронт“ (54,9%) и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (54,7%). Пацијенти који су свој материјални положај оценили као веома добар били су најзаступљенији у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (14,1%) и ГАК „Народни фронт“ (12,3%).

• Услуге током пријема и отпуста из болнице

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

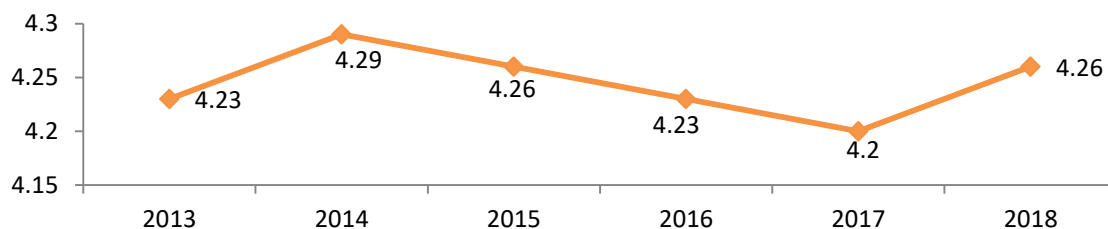
Међу анкетираним пацијентима, 3,3% је било незадовољно процедуром пријема у болницу (од тога, веома незадовољних је било 1%). Пацијената који су се изјаснили да нису ни задовољни ни незадовољни процедуром пријема било је 9,5%. Највећи број испитаника је био задовољан (43,6%) или веома задовољан (43,5%)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

Графикон 7. Општи утисак о процедури пријема у болницу (%)



Процедура пријема у болницу оцењена је просечном оценом 4,26, нешто већом у односу на претходну годину (графикон 8). Приликом тумачења резултата треба имати у виду да 2016. и 2017. године у анализу није била укључена ВМА.

Графикон 8. Општи утисак о процедури пријема у болницу (просечна оцена)



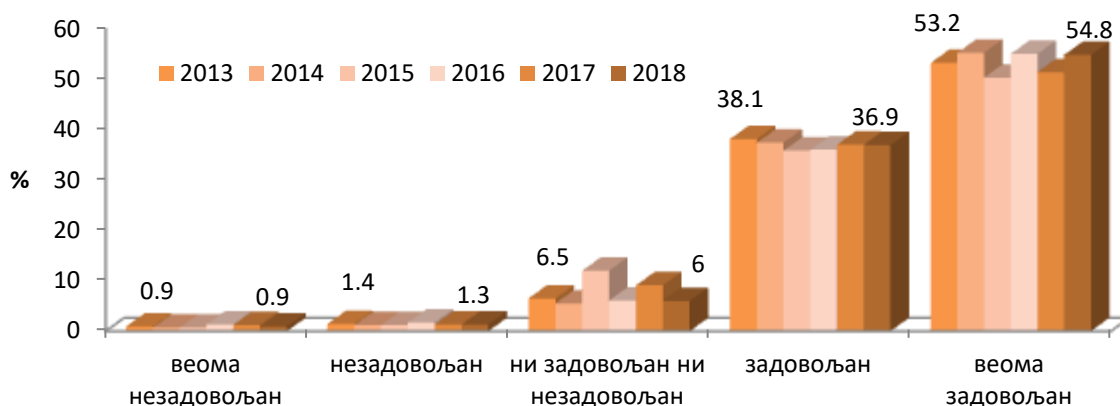
Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника процедуром болничког пријема између различитих болница ($F=8,023$, $DF=16$, $p=0,000$). Процедуром болничког пријема, као и претходне године, су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (просечна оцена 4,93) и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,75), а најмање задовољни пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (4,14) и КБЦ „Земун“ (4,16) (Табела 7).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018. година		
	N	$\bar{X}$	SD	N	$\bar{X}$	SD	N	$\bar{X}$	SD
КЦС	836	4,08	0,93	1062	4,17	0,89	1123	4,20	0,79
КБЦ „Мишовић“	158	4,46	0,66	176	4,5	0,66	179	4,41	0,67
КБЦ „Звездара“	317	4,29	0,75	320	4,44	0,65	327	4,29	0,89
КБЦ „Земун“	171	4,18	0,91	198	4,15	0,82	197	4,16	0,93
КБЦ „Бежанијска коса“	148	4,47	0,64	167	4,4	0,71	130	4,31	0,70
Институт за КВБ „Дедиње“	123	4,30	0,72	153	4,45	0,74	155	4,71	0,55
ГАК „Народни фронт“	143	3,87	0,97	316	3,45	0,95	119	4,14	0,77
Институт за онколог. и рад. Србије	155	4,28	0,77	205	4,29	0,79	226	4,17	0,84
Инс. за реуматологију	48	4,48	0,77	69	4,32	0,68	49	4,51	0,58
Спец. бол. „Свети Сава“	48	4,67	0,52	53	4,64	0,48	63	4,75	0,44
Институт за ОХБ „Бањица“	147	4,23	0,74	136	4,11	0,80	155	4,35	0,79
Спец. бол. Младеновац	47	4,28	0,83	40	4,15	0,66	48	4,23	1,02
Инс. за рехабилитацију	57	4,58	0,65	80	4,39	0,63	72	4,44	0,58
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	33	4,55	0,56	57	4,37	0,67	36	4,39	0,49
Спец. бол. за орт. протетику	13	4,69	0,48	13	4,54	0,52	13	4,62	0,65
Спец. бол. Лазаревац	18	4,83	0,38	16	4,94	0,25	14	4,93	0,27
ВМА	/	/	/				924	4,19	0,82
УКУПНО	2462	4,23	0,84	3061	4,2	0,86	3830	4,26	0,80

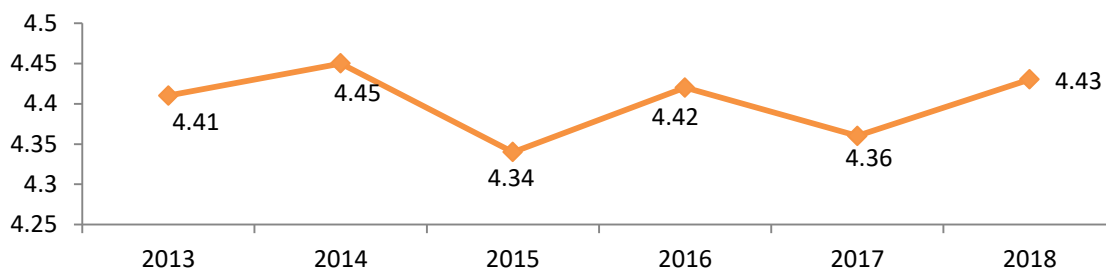
Када је реч о општем утиску приликом отпуста из болнице, 2,2% је незадовољних (од чега 0,9% веома), што је незнатно мање него претходне године; 6% нема став, док је 91,7% задовољно и веома задовољно процедуром отпуста из болнице (Графикон 9). У односу на претходну годину, смањено је учешће незадовољних и неутралних испитаника, а повећано учешће задовољних пацијената.

Графикон 9. Општи утисак о процедури отпуста из болнице (%)



Процедура пријема у болницу оцењена је просечном оценом 4,43, нешто већом у односу на претходну годину(графикон 10).

Графикон 10. Општи утисак о процедури отпуста из болнице (просечна оцена)



Процедуром отпуста су најзадовољнији били пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (просечна оцена 4,87) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,85), а најмање задовољни пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,04) и ГАК „Народни фронт“ (4,25). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника процедуром болничког отпуста између различитих болница ($F=8,042$, $DF=16$, $p=0,000$).

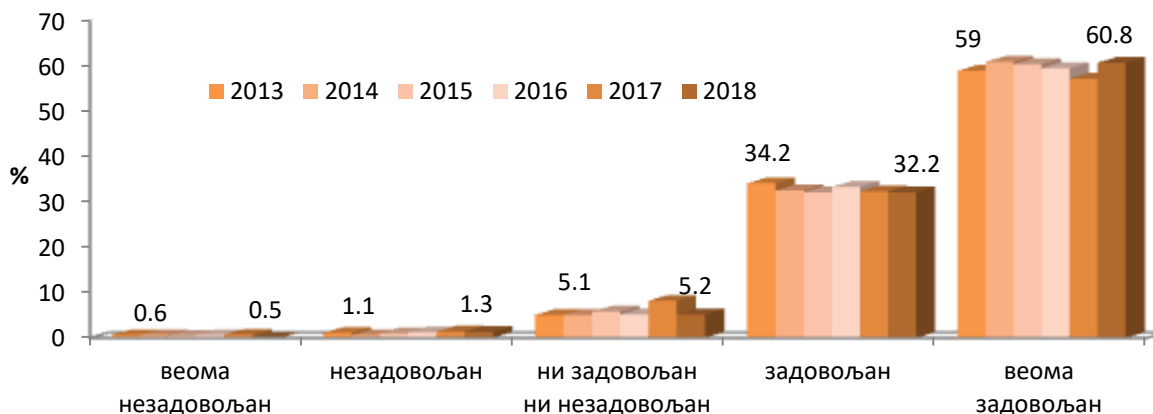
Табела 8. Општи утисак о процедури отпуста из болнице - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018. година		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	759	4,33	0,81	993	4,34	0,79	1016	4,40	0,73
КБЦ „Мишовић“	156	4,56	0,77	157	4,55	0,69	164	4,55	0,59
КБЦ „Звездара“	301	4,43	0,78	298	4,54	0,67	294	4,41	0,84
КБЦ „Земун“	166	4,39	0,83	183	4,35	0,79	183	4,40	0,79
КБЦ „Бежанијска коса“	152	4,50	0,75	156	4,46	0,77	129	4,49	0,65
Институт за КВБ „Дедиње“	119	4,46	0,71	147	4,61	0,60	152	4,85	0,40

ГАК „Народни фронт“	129	4,06	1,03	307	3,84	0,97	113	4,25	0,87
Институт за онколог. и рад. Србије	147	4,52	0,63	201	4,44	0,75	226	4,37	0,79
Инс. за реуматологију	46	4,63	0,53	68	4,28	0,86	49	4,69	0,47
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4,59	0,73	53	4,77	0,42	64	4,84	0,41
Институт за ОХБ „Бањица“	130	4,57	0,60	129	4,43	0,72	154	4,55	0,68
Спец. бол. Младеновац	41	4,22	0,85	41	4,15	0,69	47	4,04	1,23
Инс. за рехабилитацију	55	4,65	0,55	79	4,39	0,61	69	4,51	0,56
Клиника за рех. „Др МЗотовић“	29	4,69	0,54	57	4,44	0,73	35	4,43	0,78
Спец. бол. за орт. протетику	14	4,71	0,47	13	4,62	0,51	13	4,85	0,38
Спец. бол. Лазаревац	18	4,50	1,15	16	4,94	0,25	15	4,87	0,35
ВМА	/	/	/	/	/	/	792	4,35	0,77
УКУПНО	2311	4,42	0,79	2898	4,36	0,79	3515	4,43	0,75

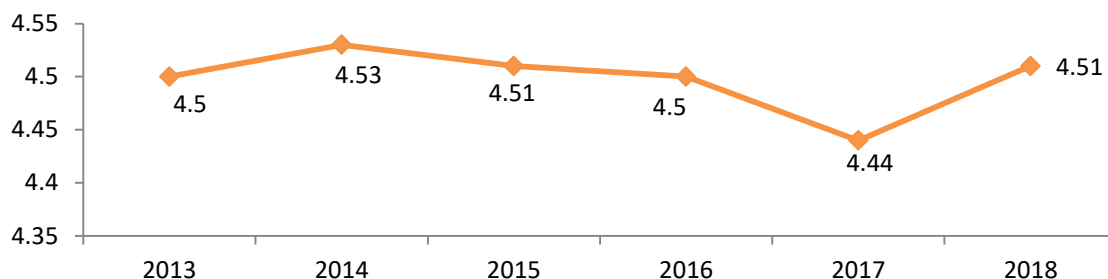
Слично као и код претходног питања, пацијенти су оценили и љубазност медицинског особља током болничког пријема и отпуста. Свега 1,8% пацијената је било веома незадовољно и незадовољно, нешто више од 5,2% је без става о овом питању, а 93% је задовољно и веома задовољно љубазношћу медицинског особља. У односу на претходне године смањен је проценат пацијената без става, а повећан проценат веома задовољних (Графикон 11).

Графикон 11. Љубазност особља током пријема и отпуста из болнице



Љубазност болничког особља током пријема оцењена је просечном оценом 4,51, нешто већом у односу на претходну годину (графикон 12).

Графикон 12. Љубазност особља током пријема и отпуста из болнице (просечна оцена)



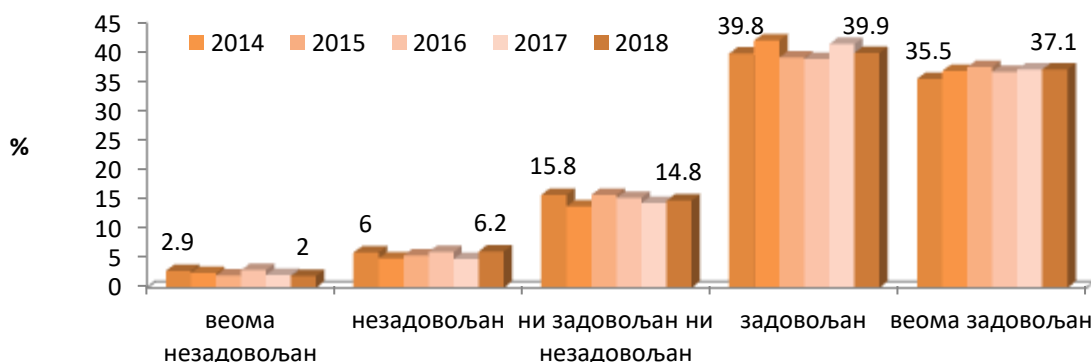
Љубазношћу болничког особља током пријема и отпуста из болнице су најмање задовољни пацијенти Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,31) и ГАК „Народни фронт“ (просечна оцена 4,34). Најзадовољнији пацијенти су у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,93), Институту за КВБ „Дедиње“ (4,86) и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, (Табела 9). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника љубазношћу особља приликом пријема и отпуста, између различитих болница ($F=5,703$, $DF=16$, $p=0,000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018. година		
	N	$\bar{X}$	SD	N	$\bar{X}$	SD	N	$\bar{X}$	SD
КЦС	836	4,43	0,73	1049	4,45	0,76	1114	4,46	0,75
КБЦ „Мишовић“	158	4,66	0,58	175	4,62	0,64	180	4,55	0,61
КБЦ „Звездара“	310	4,51	0,71	320	4,63	0,62	326	4,54	0,75
КБЦ „Земун“	171	4,51	0,74	201	4,52	0,66	192	4,55	0,72
КБЦ „Бежанијска коса“	150	4,66	0,54	165	4,55	0,65	130	4,55	0,66
Институт за КВБ „Дедиње“	123	4,50	0,66	151	4,6	0,68	152	4,86	0,35
ГАК „Народни фронт“	142	4,16	0,88	313	3,68	0,95	117	4,34	0,77
Инс. за онкологију и рад. Србије	151	4,56	0,66	206	4,57	0,68	229	4,5	0,72
Инс. за реуматологију	46	4,76	0,48	68	4,59	0,53	49	4,73	0,45
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4,73	0,49	53	4,79	0,41	63	4,84	0,37
Институт за ОХБ „Бањица“	147	4,54	0,64	135	4,43	0,73	157	4,57	0,67
Спец. бол. Младеновац	45	4,31	0,87	41	4,37	0,58	48	4,31	0,93
Инс. за рехабилитацију	56	4,73	0,59	82	4,54	0,61	72	4,64	0,51
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	30	4,80	0,41	57	4,58	0,57	36	4,53	0,56
Спец. бол. за орт. протетику	13	4,69	0,48	13	4,69	0,48	13	4,77	0,44
Спец. бол. Лазаревац	18	4,72	0,57	16	5	0,00	15	4,93	0,26
ВМА	/	/	/				929	4,47	0,71
УКУПНО	2445	4,50	0,70	3045	4,44	0,76	3822	4,51	0,71

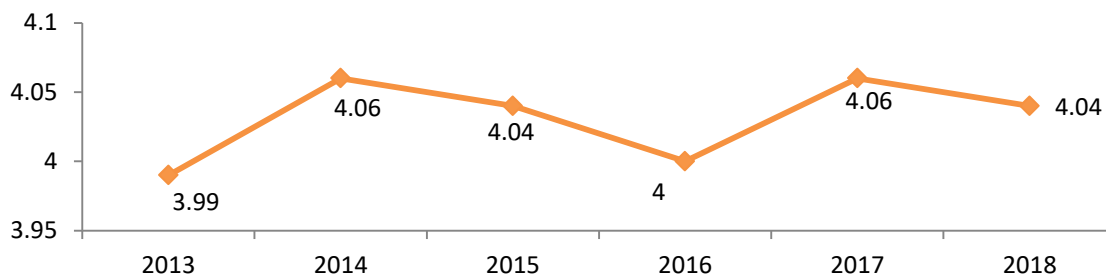
Чекање на шалтеру у процедури болничког пријема и отпуста је оцењено нешто лошијом оценом него предходне године. Укупно 8,2% пацијената је незадовољно чекањем, око 14,8% нема став о овом питању, док је 77% задовољно и веома задовољно дужином обављања послова на шалтеру приликом пријема у болницу. У односу на претходну годину, смањен је број пацијената који су задовољни и веома незадовољни, а повећан удео свих осталих (Графикон 13).

Графикон 13. Време чекања на шалтеру приликом болничког пријема (%)



Време чекања на шалтеру приликом болничког пријема оцењено је просечном оценом 4,04, нешто мањом у односу на претходну годину (графикон 14).

Графикон 14. Време чекања на шалтеру приликом болничког пријема (просечна оцена)



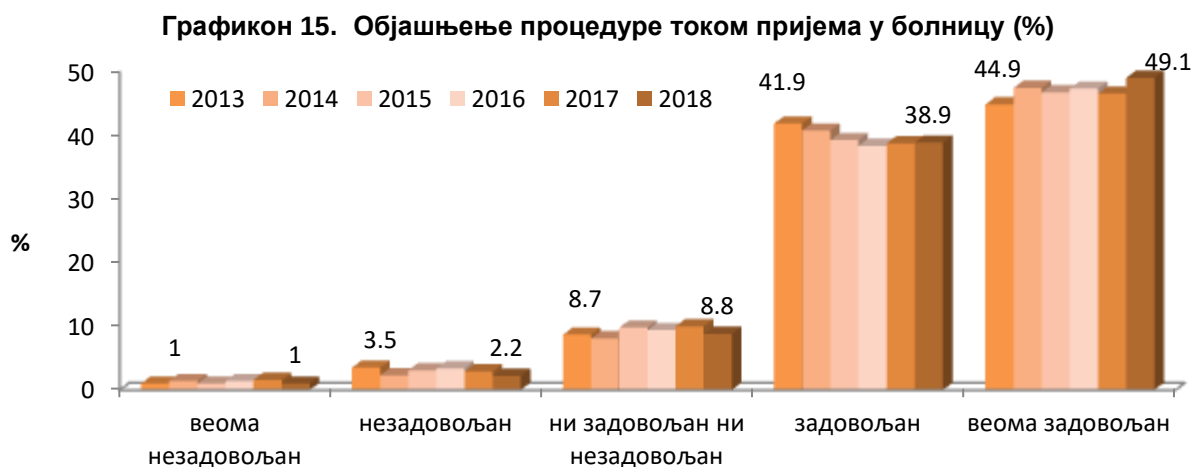
Дужином чекања на шалтеру приликом болничког пријема су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,8), и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,7), а најмање задовољни пацијенти у КБЦ „Земун“ (3,77), КЦС (3,92) и ВМА (3,92). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника чекањем на шалтеру између различитих болница ($F=11,357$, $DF=16$, $p=0,000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018. година		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD

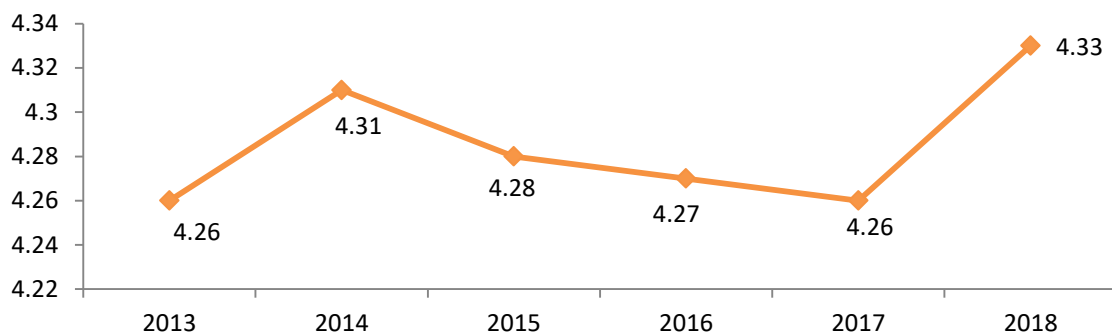
КЦС	819	3,80	1,11	1026	3,96	1,02	1097	3,92	0,99
КБЦ „Мишовић“	157	4,27	0,85	172	4,24	0,88	178	4,28	0,81
КБЦ „Звездара“	305	4,05	0,96	311	4,27	0,88	315	4,06	1,09
КБЦ „Земун“	167	3,97	1,07	198	3,96	0,95	194	3,77	1,24
КБЦ „Бежанијска коса“	150	4,37	0,72	162	4,18	0,93	127	4,2	0,90
Институт за КВБ „Дедиње“	123	4,08	0,88	150	4,36	0,77	152	4,68	0,56
ГАК „Народни фронт“	143	3,52	1,17	311	3,62	0,97	117	4,04	0,94
Инст. за онкологију и рад. Србије	149	4,03	0,85	203	4,2	0,83	225	4,05	0,90
Инс. за реуматологију	46	4,37	0,88	67	4,1	0,78	49	4,33	0,69
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4,55	0,65	53	4,66	0,52	63	4,7	0,61
Институт за ОХБ „Бањица“	145	4,01	0,92	131	4,01	0,98	153	4,15	0,93
Спец. бол. Младеновац	45	4,20	0,97	39	4,05	0,76	46	4,04	1,03
Инс. за рехабилитацију	54	4,67	0,51	79	4,33	0,61	70	4,46	0,53
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	30	4,17	0,83	55	4,29	0,71	35	4,31	0,72
Спец. бол. за орт. протетику	13	4,62	0,51	13	4,54	0,52	13	4,62	0,51
Спец. бол. Лазаревац	18	4,72	0,57	16	4,81	0,40	15	4,8	0,41
ВМА	/	/	/				917	3,92	0,95
УКУПНО	2413	4,00	1,02	2986	4,06	0,95	3766	4,04	0,97

Током процедуре пријема у болницу, особље је у обавези да пацијентима пружи све потребне информације које се тичу његовог пријема на болничко лечење. Овим објашњењима није задовољно око 3,2% пацијената, 8,8% нема став о овом питању, а око 88% је задовољно и веома задовољно објашњењима која су дата приликом њиховог пријема. У односу на претходну годину, смањен је број незадовољних и неутралних одговора, док удео задовољних повећан (Графикон 15).



Објашњења процедуре приликом болничког пријема оцењена су просечном оценом 4,33, нешто већом у односу на претходне године (графикон 16).

Графикон 16. Објашњење процедуре током пријема у болницу (просечна оцена)

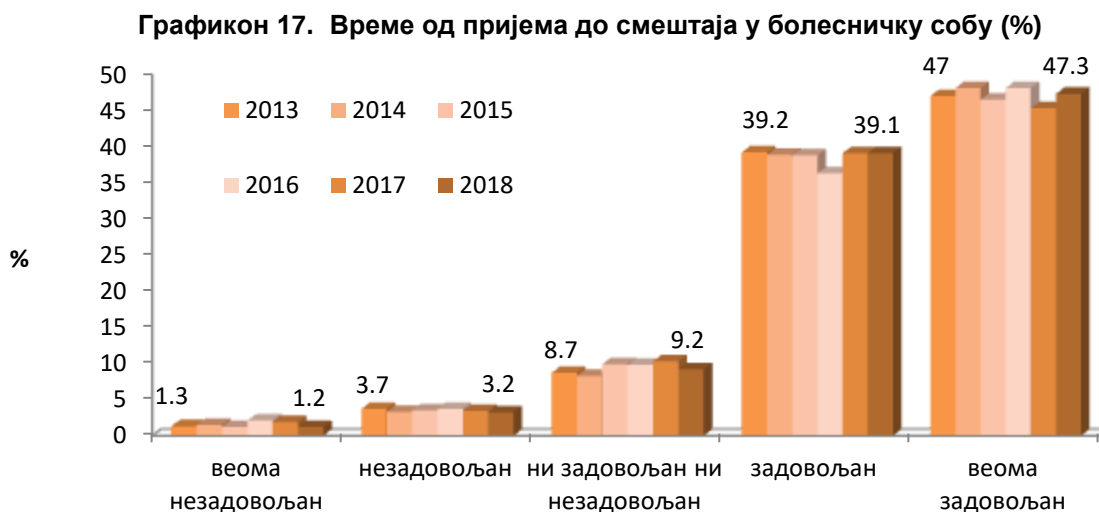


Објашњењем процедуре приликом болничког пријема су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници „Свети Сава“ (4,81), Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,8) и Институту за КВБ „Дедиње“ (4,8), а најмање задовољни пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (4,11) и КЦС (4,24). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника објашњењем процедуре болничког пријема између различитих болница ($F=7.566$, $DF=16$, $p=0,000$).

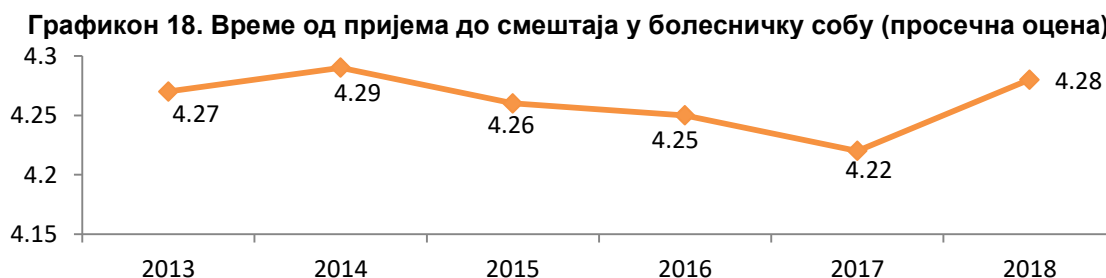
Табела 11. Објашњење процедуре током пријема у болницу - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	201			2017			2018. година		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	829	4,12	0,96	1024	4,2	0,94	1110	4,24	0,83
КБЦ „Мишовић“	158	4,51	0,64	173	4,45	0,75	181	4,44	0,68
КБЦ „Звездара“	306	4,31	0,78	309	4,5	0,69	323	4,32	0,90
КБЦ „Земун“	165	4,26	0,86	198	4,17	0,89	191	4,29	0,87
КБЦ „Бежанијска коса“	150	4,47	0,70	165	4,36	0,81	128	4,44	0,77
Институт за КВБ „Дедиње“	119	4,37	0,78	146	4,47	0,75	153	4,8	0,46
ГАК „Народни фронт“	142	3,83	1,11	312	3,75	1,00	116	4,11	0,91
Инст. за онкологију и рад. Србије	148	4,39	0,73	206	4,46	0,70	222	4,3	0,82
Инс. за реуматологију	47	4,53	0,72	68	4,31	0,78	49	4,49	0,58
Спец. бол. „Свети Сава“	48	4,60	0,57	53	4,62	0,53	63	4,81	0,44
Институт за ОХБ „Бањица“	145	4,30	0,84	132	4,14	0,83	154	4,36	0,83
Спец. бол. Младеновац	45	4,18	0,98	39	4,18	0,76	48	4,27	0,98
Инс. за рехабилитацију	55	4,67	0,55	80	4,43	0,65	70	4,47	0,68
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	29	4,52	0,57	57	4,44	0,63	35	4,37	0,60
Спец. бол. за орт. протетику	13	4,69	0,48	13	4,62	0,51	13	4,77	0,44
Спец. бол. Лазаревац	18	4,89	0,32	16	4,94	0,25	15	4,8	0,41
ВМА	/	/	/				917	4,3	0,78
УКУПНО	2417	4,27	0,87	2991	4,26	0,87	3788	4,33	0,81

Временом од пријема у болницу до смештаја у болесничку собу, веома незадовољан и незадовољан је мали број пацијената (4,4%), 9,2% је без става, а преко 86,4% је задовољних и веома задовољних (Графикон 17). У односу на претходну годину смањен је проценат незадовољних и неутралних, а повећан је проценат задовољних.



Време које протекне од пријема у болницу до смештаја у болесничку собу оцењено је просечном оценом 4,28, нешто већом у односу на претходне године (графикон 18).



Временом које протекне од болничког пријема до смештаја у болесничку собу су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ортопедску протетику (просечна оцена 4,92) и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,79), а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (3,98) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,11). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства временом од болничког пријема до смештаја у собу између различитих болница ($F=9,719$, $DF=16$, $p=0,000$).

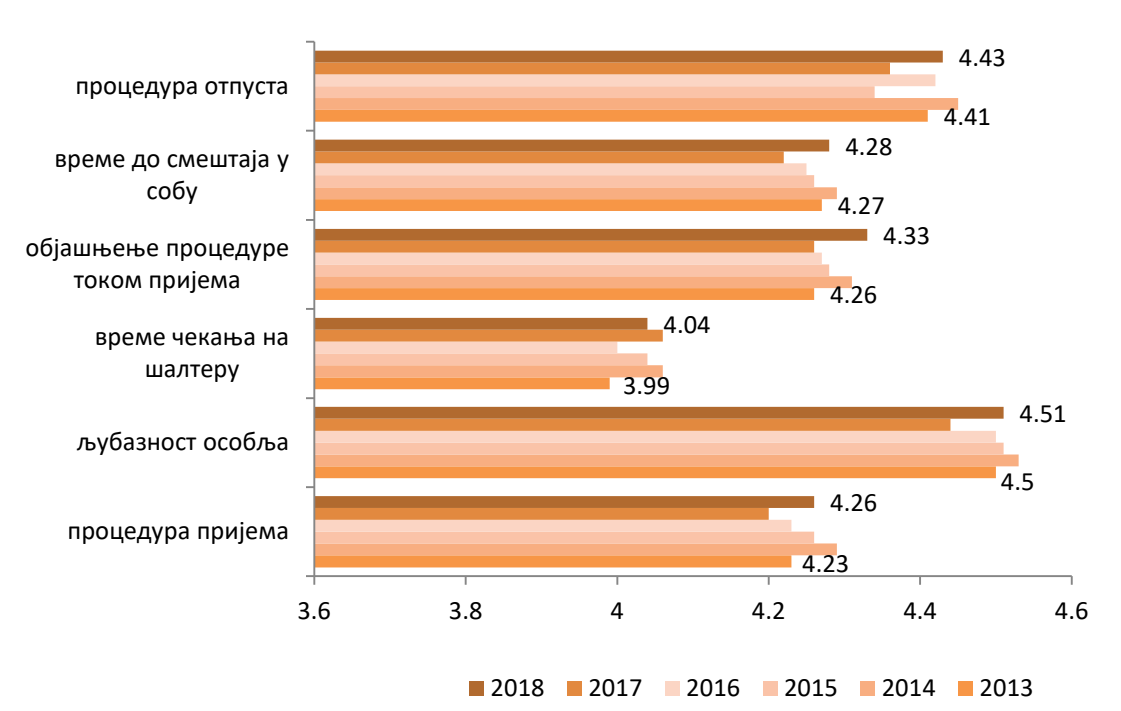
Табела 12. Време од пријема до смештаја у болесничку собу - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016	2017	2018. година
----------------------	------	------	--------------

	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	829	4.14	0.96	1040	4,2	0,91	1114	4,19	0,88
КБЦ „Мишовић“	158	4.45	0.78	171	4,32	0,86	179	4,42	0,73
КБЦ „Звездара“	309	4.32	0.82	317	4,49	0,71	321	4,36	0,87
КБЦ „Земун“	168	4.23	1.04	198	4,19	0,90	192	4,24	0,93
КБЦ „Бежанијска коса“	150	4.40	0.71	163	4,39	0,81	130	4,27	0,83
Институт за КВБ „Дедиње“	121	4.24	0.89	147	4,48	0,71	153	4,76	0,51
ГАК „Народни фронт“	142	3.62	1.29	310	3,61	1,06	117	3,98	1,04
Инст. за онкологију и рад. Србије	149	4.18	0.96	205	4,19	0,94	226	4,11	0,90
Инс. за реуматологију	47	4.60	0.68	68	4,38	0,69	49	4,59	0,54
Спец. бол. „Свети Сава“	48	4.60	0.54	53	4,74	0,49	63	4,79	0,45
Институт за ОХБ „Бањица“	146	4.29	0.85	134	4,22	0,86	156	4,45	0,74
Спец. бол. Младеновац	45	4.44	0.66	40	4,2	0,72	48	4,23	1,06
Инс. за рехабилитацију	56	4.80	0.44	79	4,41	0,63	70	4,49	0,58
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	30	4.60	0.62	58	4,22	0,84	34	4,53	0,56
Спец. бол. за орт. протетику	13	4.77	0.44	13	4,69	0,48	13	4,92	0,28
Спец. бол. Лазаревац	18	4.89	0.32	16	5	0,00	15	4,73	0,46
ВМА	/	/	/	/	/	/	908	4,23	0,84
УКУПНО	2429	4.25	0.93	3012	4,22	0,90	3788	4,28	0,85

Задовољство пацијената услугама током пријема и отпуста из болнице може се исказати и просечном оценом на скали од 1 до 5 (1= веома незадовољан, 5=веома задовољан). Добијени резултати показују да су, као и ранијих година, пацијенти најзадовољнији љубазношћу особља (просечна оцена 4,51) и процедуром отпуста (4,43), а најмање задовољни дужином чекања на шалтеру (просечна оцена 4).

Графикон 19. Просечна оцена задовољства услугама током пријема и отпуста из болнице

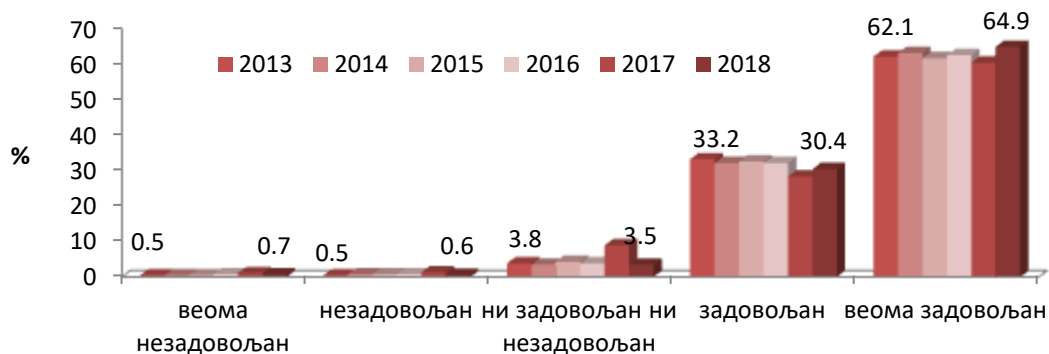


У односу на претходну годину, просечне оцене задовољства су незнатно веће за све услуге током пријема и отпуста из болнице, изузев за време чекања на шалтеру где је просечна оцена нешто нижа у односу на претходну годину (Графикон 19).

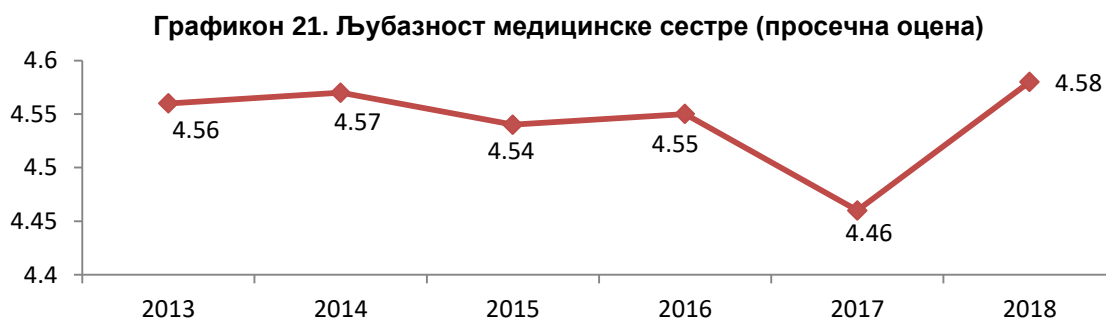
• Сестринска нега болесника

Аспект сестринске неге је изузетно важан у процесу болничког лечења пацијента, и сходно томе је задовољство сестринском негом важан показатељ квалитета болничког лечења. Највећи број пацијената, 95,3% је задовољно (64,9% веома) љубазношћу медицинских сестара/техничара, незадовољно је само 1,3% пацијената, док око 3,5% нема став по овом питању (Графикон 20). У односу на претходну годину повећан је удео задовољних и веома задовољних, а смањен удео неодлучних и незадовољних када је у питању љубазност медицинске сестре.

Графикон 20. Љубазност медицинске сестре



Љубазност медицинских сестара оцењена је просечном оценом 4,58, што је највећа оцена у посматраном периоду (графикон 21).



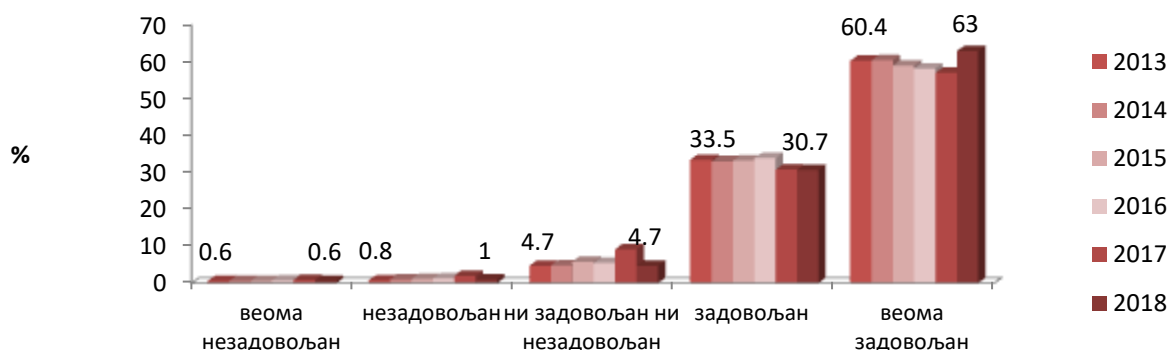
Љубазношћу медицинских сестара су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (просечна оцена 5) и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,92), а најмање задовољни су пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,4) и ГАК „Народни фронт“ (4,45). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника љубазношћу медицинских сестара између различитих болница ($F=5,658$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 13. Љубазност медицинске сестре - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018. година		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	839	4,47	0,72	1055	4,5	0,77	1123	4,51	0,72
КБЦ „Мишовић“	159	4,67	0,59	178	4,65	0,66	182	4,57	0,66
КБЦ „Звездара“	304	4,58	0,72	308	4,65	0,59	322	4,61	0,61
КБЦ „Земун“	170	4,62	0,60	197	4,51	0,73	192	4,62	0,54
КБЦ „Бежанијска коса“	154	4,61	0,61	165	4,6	0,61	127	4,55	0,79
Институт за КВБ „Дедиње“	121	4,44	0,79	150	4,59	0,66	154	4,89	0,31
ГАК „Народни фронт“	142	4,26	0,86	315	3,56	1,03	121	4,45	0,76
Институт за онкологију и рад. Србије	154	4,63	0,59	207	4,65	0,60	227	4,64	0,56
Инс. за реуматологију	44	4,84	0,43	67	4,55	0,61	48	4,87	0,33
Спец. бол. „Свети Сава“	48	4,81	0,39	52	4,79	0,41	64	4,81	0,39
Институт за ОХБ „Бањица“	140	4,51	0,64	136	4,46	0,68	160	4,59	0,62
Спец. бол. Младеновац	46	4,50	0,69	42	4,21	0,78	48	4,4	0,82
Инс. за рехабилитацију	58	4,86	0,35	71	4,58	0,53	69	4,67	0,48
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	30	4,80	0,41	56	4,66	0,58	37	4,59	0,50
Спец. бол. за орт. протетику	14	4,86	0,36	13	4,85	0,38	13	4,92	0,28
Спец. бол. Лазаревац	17	4,71	0,69	15	4,93	0,26	15	5	0,00
ВМА							926	4,57	0,65
УКУПНО	2440	4,55	0,69	3027	4,46	0,80	3828	4,58	0,65

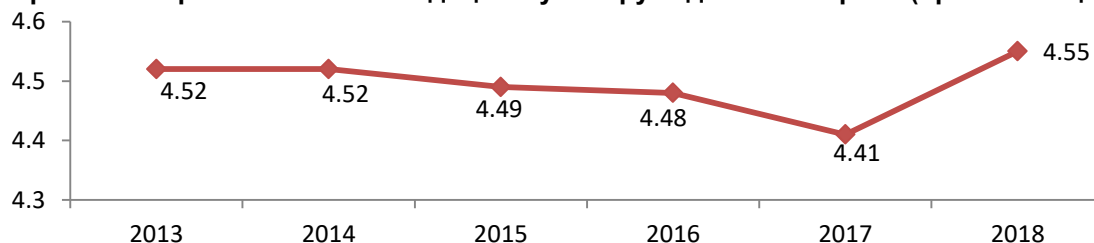
Слично је и када је у питању чекање на интервенције медицинске сестре код хитне потребе – 93,7% пацијената је задовољно, 1,6% незадовољно, док 4,7% нема став по овом питању. У односу на претходну годину, смањен је проценат неопредељених пацијената, увећан удео веома задовољних, док је удео незадовољних пацијената смањен (Графикон 22).

Графикон 22. Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе



Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе оцењено је просечном оценом 4,55, што је највећа оцена у посматраном периоду (графикон 23).

Графикон 23. Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе (просечна оцена)

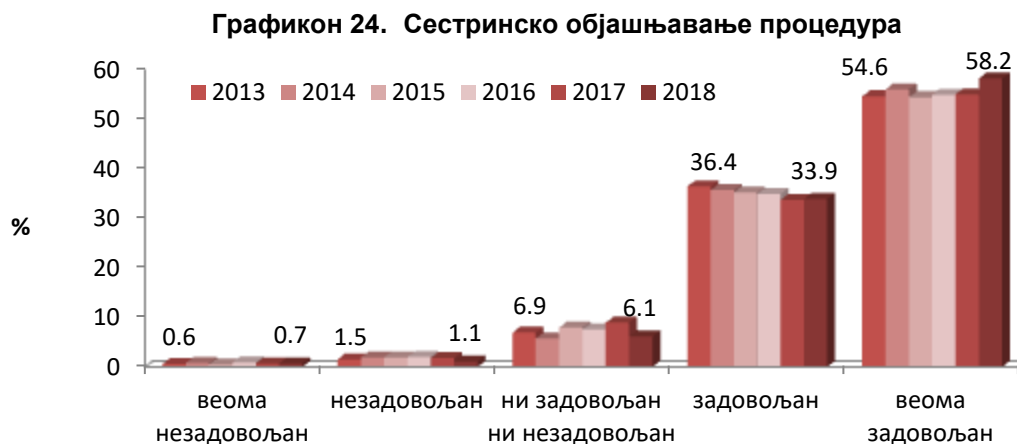


Временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,93) и Институту за реуматологију (4,9), а најмање задовољни у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,33) и ГАК „Народни фронт“ (4,36). Међу болницама постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника временом чекања на медицинску сестру у случају хитне потребе ($F=5,962$, $DF=16$, $p=0,000$).

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

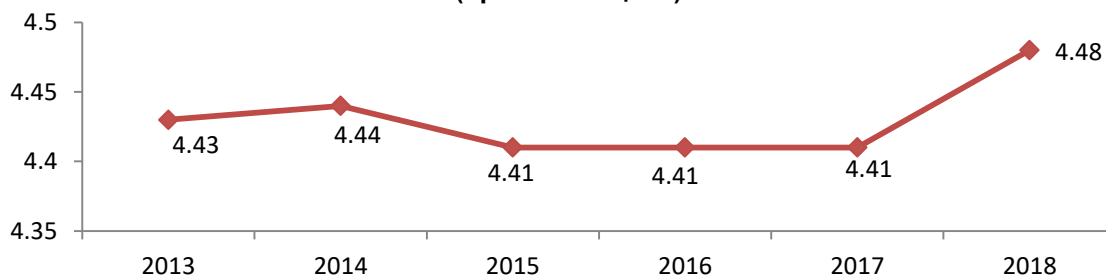
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018. година		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	824	4,39	0,78	1028	4,43	0,83	1098	4,48	0,75
КБЦ „Мишовић“	159	4,64	0,62	170	4,62	0,58	180	4,51	0,71
КБЦ „Звездара“	296	4,48	0,79	303	4,61	0,64	317	4,55	0,64
КБЦ „Земун“	169	4,49	0,69	193	4,36	0,85	187	4,55	0,74
КБЦ „Бежанијска коса“	152	4,51	0,70	164	4,53	0,59	127	4,43	0,79
Институт за КВБ „Дедиње“	115	4,32	0,78	143	4,56	0,66	152	4,85	0,38
ГАК „Народни фронт“	138	4,30	0,85	310	3,65	0,94	118	4,36	0,84
Институт за онкологију и рад. Србије	147	4,52	0,63	201	4,56	0,73	220	4,55	0,59
Инс. за реуматологију	43	4,79	0,51	65	4,62	0,58	48	4,9	0,31
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4,82	0,39	53	4,77	0,42	64	4,84	0,37
Институт за ОХБ „Бањица“	135	4,53	0,62	132	4,47	0,68	154	4,5	0,69
Спец. бол. Младеновац	46	4,46	0,72	41	4,22	0,88	48	4,33	0,91
Инс. за рехабилитацију	55	4,78	0,42	70	4,5	0,70	66	4,65	0,48
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	29	4,79	0,41	56	4,7	0,54	36	4,53	0,70
Спец. бол. за орт. протетику	13	4,69	0,48	13	4,92	0,28	13	4,85	0,56
Спец. бол. Лазаревац	17	4,65	0,86	15	4,87	0,35	14	4,93	0,27
ВМА	/	/	/				911	4,58	0,63
УКУПНО	2387	4,48	0,74	2957	4,41	0,81	3753	4,55	0,69

Велики број пацијената (92,1%) позитивно оцењује објашњење процедура, тестова и третмана које добијају од сестара, док је 1,8% незадовољно (0,7% веома) (Графикон 24). У односу на претходну годину мањи је проценат неопредељених и незадовољних пацијената, а нешто већи проценат задовољних.



Објашњења процедура, тестова и третмана добијена од медицинских сестара су оцењена просечном оценом 4,48, што је више од претходних година (графикон 25).

Графикон 25. Објашњења процедура, тестова и третмана добијена од медицинских сестара (просечна оцена)



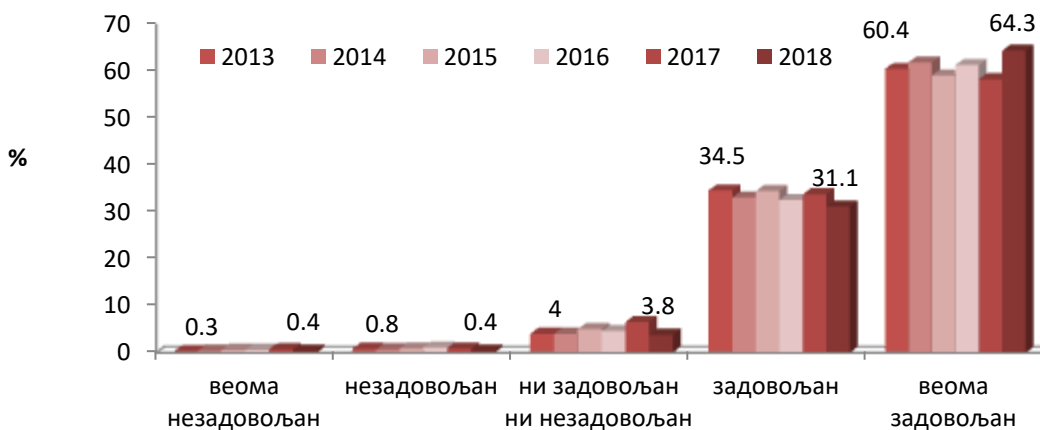
Сестринским објашњавањем процедура, тестова и третмана су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,93) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,83), а најмање задовољни пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,28) и ГАК „Народни фронт“ (4,37). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника сестринским објашњењем процедура између различитих болница ($F=5,441$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 15. Сестринско објашњавање процедура - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018. година		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	823	4,30	0,83	1029	4,4	0,81	1101	4,39	0,81
КБЦ „Мишовић“	159	4,57	0,66	169	4,58	0,62	177	4,49	0,71
КБЦ „Звездара“	292	4,42	0,82	298	4,55	0,72	314	4,49	0,69
КБЦ „Земун“	167	4,46	0,71	191	4,35	0,76	188	4,56	0,58
КБЦ „Бежанијска коса“	150	4,52	0,68	164	4,51	0,63	125	4,45	0,81
Институт за КВБ „Дедиње“	112	4,38	0,73	141	4,57	0,62	149	4,83	0,38
ГАК „Народни фронт“	140	4,06	1,05	310	3,78	0,87	115	4,37	0,79
Институт за онкологију и рад. Србије	145	4,53	0,62	203	4,6	0,64	223	4,49	0,68
Инс. за реуматологију	42	4,69	0,75	64	4,45	0,80	48	4,67	0,48
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4,71	0,54	53	4,77	0,42	64	4,78	0,42
Институт за ОХБ „Бањица“	138	4,46	0,64	132	4,43	0,73	153	4,48	0,65
Спец. бол. Младеновац	46	4,41	0,80	36	4,36	0,68	47	4,28	0,97
Инс. за рехабилитацију	53	4,72	0,50	71	4,52	0,58	68	4,54	0,56
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	28	4,57	0,74	56	4,66	0,55	36	4,56	0,50
Спец. бол. за орт. протетику	14	4,86	0,53	13	4,85	0,38	13	4,77	0,60
Спец. бол. Лазаревац	17	4,65	0,70	15	4,8	0,41	15	4,93	0,26
ВМА	/	/	/				913	4,49	0,69
УКУПНО	2375	4,41	0,79	2945	4,41	0,78	3749	4,48	0,72

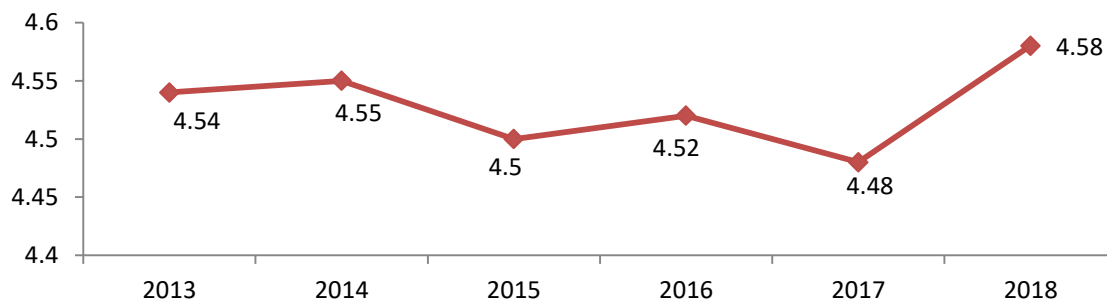
Преко 95% пацијената задовољно је љубазношћу медицинске сестре према њиховој породици, што је више у односу на претходну годину, док је проценат неопредељених и незадовољних смањен (графикон 26).

Графикон 26. Љубазност медицинске сестре према члановима породице пацијента



Љубазност медицинске сестре према члановима породице пацијента оцењена је просечном оценом 4,58, највишом оценом у периоду праћења (графикон 27).

Графикон 27. Љубазност медицинске сестре према члановима породице пацијента (просечна оцена)



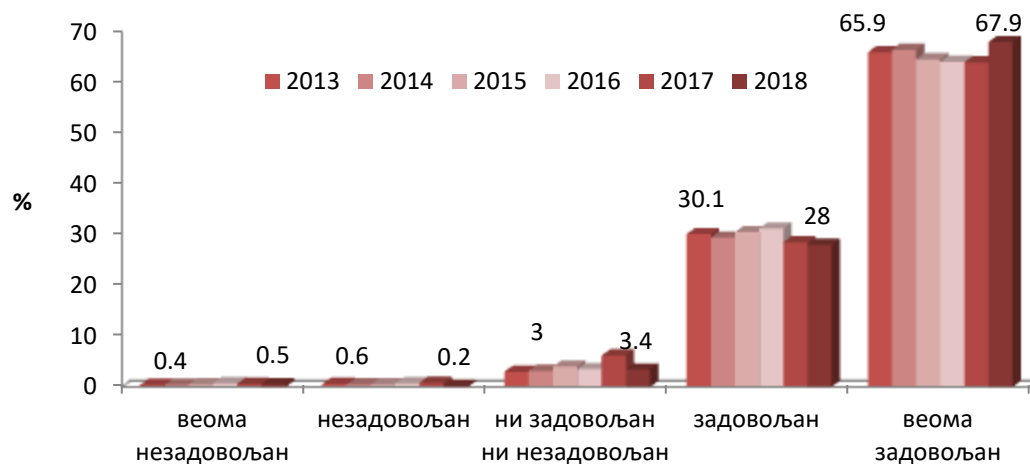
Љубазношћу медицинске сестре према члановима породице пацијента су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (5) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,91), а најмање су задовољни пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,38) и ГАК „Народни фронт“ (4,42). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника љубазношћу медицинске сестре према члановима породице пацијента између различитих болница ($F=6,204$, $DF=16$, $p=0,000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018. година		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	824	4,44	0,75	1032	4,46	0,76	1094	4,51	0,67
КБЦ „Мишовић“	159	4,59	0,63	167	4,61	0,60	177	4,6	0,62
КБЦ „Звездара“	290	4,51	0,76	301	4,62	0,60	311	4,62	0,58
КБЦ „Земун“	170	4,60	0,57	190	4,48	0,70	186	4,61	0,65
КБЦ „Бежанијска коса“	150	4,66	0,53	162	4,65	0,49	126	4,54	0,75
Институт за КВБ „Дедиње“	112	4,49	0,63	137	4,64	0,53	150	4,91	0,29
ГАК „Народни фронт“	136	4,13	0,90	310	3,86	0,89	117	4,42	0,79
Институт за онколог. и рад. Србије	142	4,63	0,51	196	4,63	0,60	221	4,56	0,63
Инс. за реуматологију	43	4,86	0,52	64	4,53	0,59	47	4,83	0,38
Спец. бол. „Свети Сава“	48	4,83	0,38	53	4,79	0,41	64	4,84	0,37
Институт за ОХБ „Бањица“	136	4,55	0,61	133	4,53	0,65	155	4,62	0,57
Спец. бол. Младеновац	45	4,62	0,61	40	4,48	0,55	47	4,38	0,71
Инс. за рехабилитацију	53	4,77	0,47	70	4,57	0,53	69	4,64	0,48
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	28	4,86	0,36	53	4,72	0,50	35	4,63	0,49
Спец. бол. за орт. протетику	14	4,86	0,36	13	4,85	0,38	13	5	0,00
Спец. бол. Лазаревац	16	4,81	0,54	15	4,93	0,26	15	4,87	0,35
ВМА	/	/	/				901	4,59	0,60
УКУПНО	2366	4,52	0,69	2936	4,48	0,72	3728	4,58	0,63

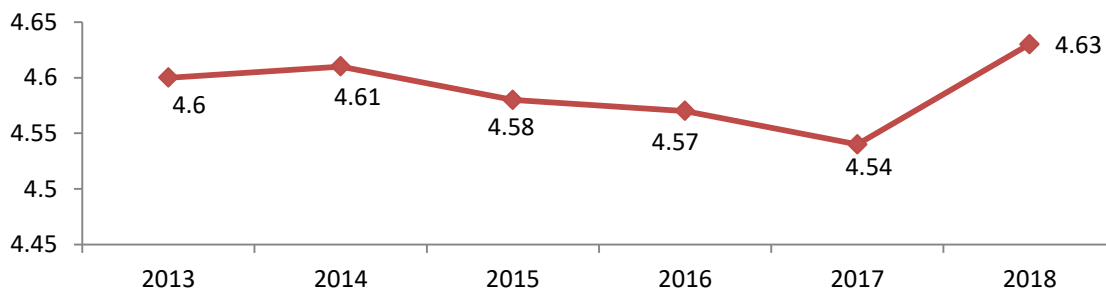
Опште задовољство сестринском негом је у истраживању оцењено као задовољавајуће (28%) и веома задовољавајуће (67,9%) код веома значајног удела болнички лечених пацијената (95,9%). У односу на претходну годину нешто је повећан удео задовољних, смањен удео индиферентних и незадовољних (Графикон 28).

Графикон 28. Опште задовољство сестринском негом



Опште задовољство сестринском негом оцењено је просечном оценом 4,63, нешто већом у односу на претходне године (графикон 29).

Графикон 29. Опште задовољство сестринском негом (просечна оцена)



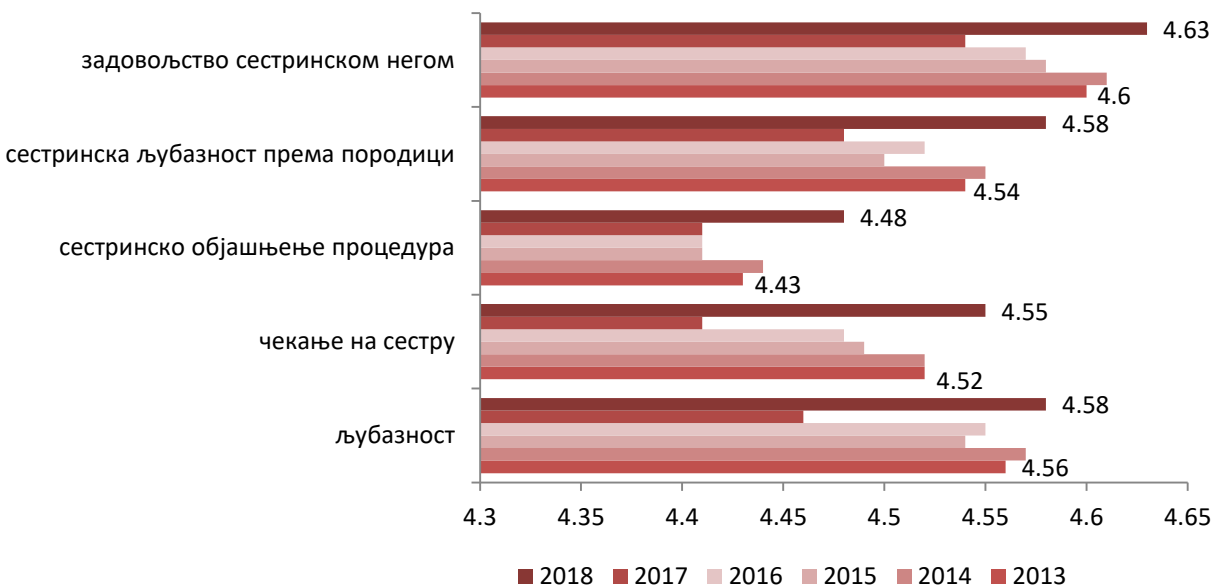
Сестринском негом у целини су најзадовољнији пацијенти Специјалне болнице за рехабилитацију и ортопедску протетику (5) и у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,93), а најмање задовољни (али са високим оценама) су пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,41) и ГАК „Народни фронт“ (4,52). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства целокупном сестринском негом између различитих болница ($F=5,676$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 17. Опште задовољство сестринском негом - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018. година		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	839	4,50	0,71	1042	4,56	0,74	1117	4,56	0,68
КБЦ „Мишовић“	160	4,66	0,59	173	4,7	0,52	181	4,57	0,68
КБЦ „Звездара“	298	4,59	0,71	305	4,69	0,61	320	4,64	0,56
КБЦ „Земун“	172	4,62	0,55	197	4,5	0,75	192	4,68	0,58
КБЦ „Бежанијска коса“	153	4,65	0,57	166	4,66	0,51	129	4,54	0,75
Институт за КВБ „Дедиње“	115	4,53	0,63	146	4,68	0,51	153	4,9	0,3
ГАК „Народни фронт“	140	4,30	0,83	310	3,95	0,85	117	4,52	0,62
Институт за онкол. и рад. Србије	148	4,66	0,47	204	4,69	0,55	227	4,67	0,55
Инс. за реуматологију	43	4,81	0,45	67	4,58	0,58	49	4,88	0,33
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4,82	0,39	53	4,81	0,40	64	4,84	0,37
Институт за ОХБ „Бањица“	138	4,57	0,65	133	4,56	0,62	158	4,65	0,59
Спец. бол. Младеновац	46	4,57	0,65	40	4,38	0,67	49	4,41	0,76
Инс. за рехабилитацију	55	4,84	0,37	73	4,59	0,55	71	4,69	0,47
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	29	4,86	0,35	56	4,77	0,47	36	4,61	0,49
Спец. бол. за орт. протетику	14	4,79	0,58	13	4,85	0,38	13	5	0
Спец. бол. Лазаревац	17	4,71	0,69	16	4,94	0,25	15	4,93	0,26
ВМА	/	/	/				920	4,64	0,57
УКУПНО	2416	4,57	0,66	2994	4,54	0,70	3811	4,63	0,61

Просечна оцена општег задовољства сестринском негом је веома висока и износи 4,63, највише у свим годинама посматрања. Свим аспектима рада медицинских сестара пацијенти су готово подједнако задовољни са просечним оценама између 4,48 и 4,58. Сви аспекти сестринске неге показују раст у задовољству пацијената у односу на претходну годину (Графикон 30).

Графикон 30. Просечна оцена задовољства услугама сестринске неге

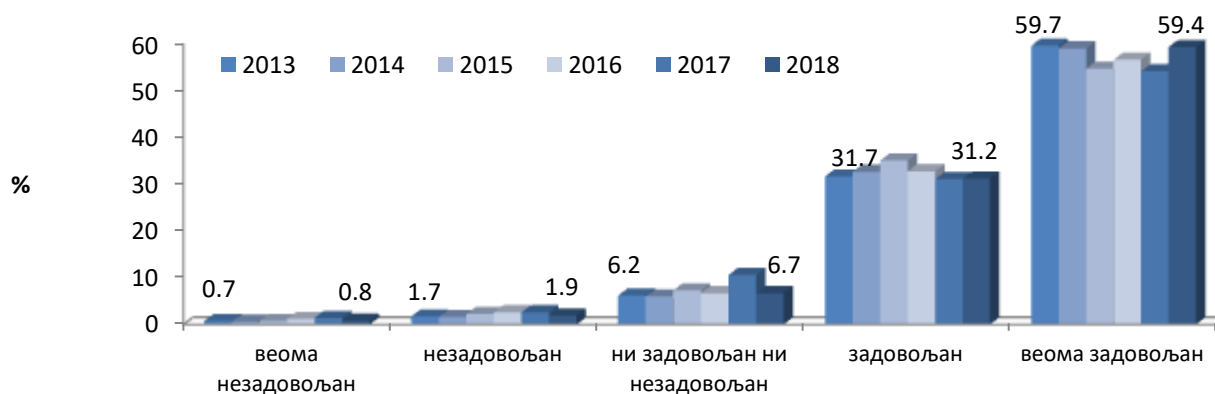


- **Однос лекара према пацијенту**

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

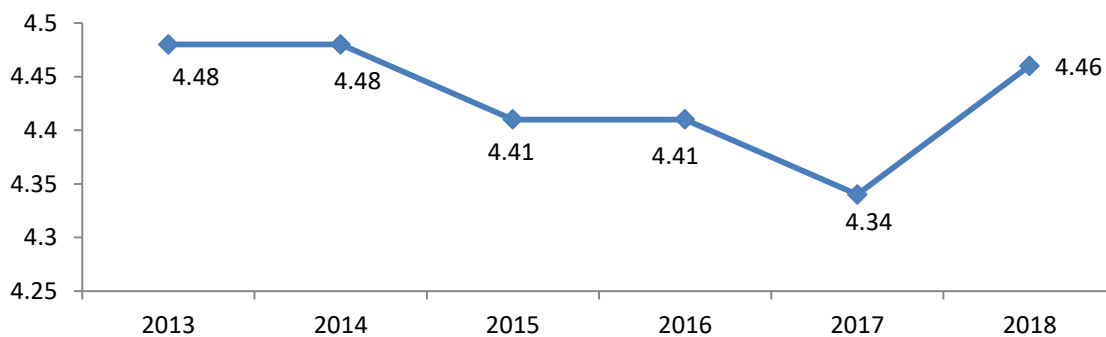
Спремност лекара да дају одговоре на питања својих пацијената, 90,6% пацијената је оценило као задовољавајуће или веома задовољавајуће, док је 2,7% било незадовољних (Графикон 31). У односу на претходну годину смањен е удео неопредељених и незадовољних када је у питању задовољство пацијената овом услугом, док је удео задовољних и веома задовољних нешто већи.

Графикон 31. Спремност лекара да дају одговоре на питања



Спремност лекара да дају одговоре на питања оцењена је просечном оценом 4,46 и нешто је виша у односу на претходне три године посматраног периода (графикон 32.).

Графикон 32. Спремност лекара да дају одговоре на питања (просечна оцена)



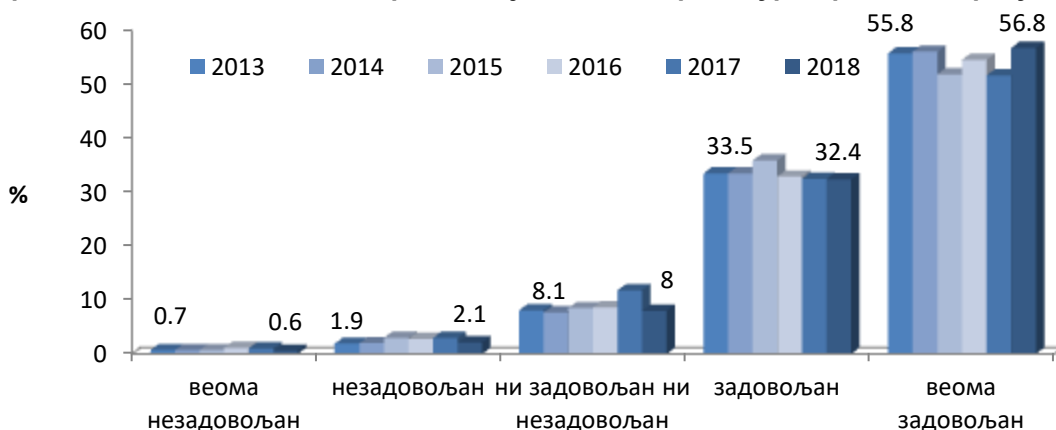
Спремношћу лекара да дају одговоре на питања су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,93) и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,92), а најмање задовољни у ГАК „Народни фронт“ (4,28) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,35). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника спремношћу лекара да дају одговоре на питања између испитиваних болница ($F=5,687$, $DF=16$, $p=0,000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018. година		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	842	4,31	0,87	1045	4,33	0,89	1119	4,4	0,79
КБЦ „Мишовић“	159	4,58	0,64	175	4,58	0,67	180	4,53	0,74
КБЦ „Звездара“	296	4,46	0,80	304	4,51	0,77	320	4,45	0,75
КБЦ „Земун“	169	4,33	0,86	197	4,47	0,70	193	4,5	0,8
КБЦ „Бежанијска коса“	154	4,56	0,69	166	4,47	0,85	127	4,48	0,83
Институт за КВБ „Дедиње“	116	4,53	0,69	149	4,69	0,59	153	4,86	0,35
ГАК „Народни фронт“	142	4,13	0,92	314	3,44	1,01	120	4,28	0,87
Институт за онколог. и рад. Србије	153	4,47	0,80	208	4,43	0,84	228	4,37	0,91
Инс. за реуматологију	46	4,72	0,62	66	4,53	0,59	49	4,63	0,67
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4,80	0,41	53	4,75	0,43	64	4,73	0,57
Институт за ОХБ „Бањица“	140	4,37	0,87	135	4,4	0,76	156	4,56	0,73
Спец. бол. Младеновац	46	4,24	1,06	41	4,37	0,54	48	4,35	0,86
Инс. за рехабилитацију	59	4,73	0,49	72	4,4	0,66	68	4,57	0,56
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	29	4,83	0,38	56	4,64	0,52	37	4,7	0,52
Спец. бол. за орт. протетику	14	4,71	0,61	13	4,69	0,48	13	4,92	0,28
Спец. бол. Лазаревац	17	4,76	0,66	15	4,87	0,35	15	4,93	0,26
ВМА	/	/	/				923	4,44	0,77
УКУПНО	2431	4,41	0,82	3009	4,34	0,88	3813	4,46	0,77

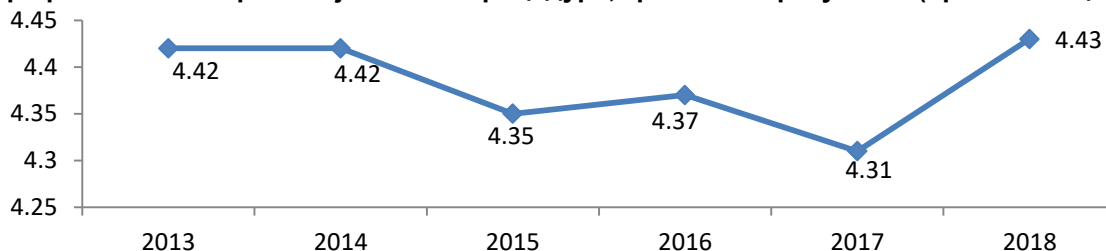
Слично је и са објашњењима тестова, процедура, третмана и резултата датим пацијентима од стране лекара. Само 2,7% испитаника је незадовољно и веома незадовољно, док је 89,2% задовољно и веома задовољно објашњењима која је пружио ординирајући лекар. У односу на претходну годину опажа се нешто већи удео веома задовољних пацијената, док је удео неопредељених и незадовољних мањи (Графикон 33).

Графикон 33. Задовољство лекарским објашњењем процедура, третмана и резултата



Лекарска објашњења процедура и третмана оцењена су просечном оценом 4,43, највишом оценом у периоду посматрања (графикон 34).

Графикон 34. Лекарска објашњења процедура, третмана и резултата (просечна оцена)



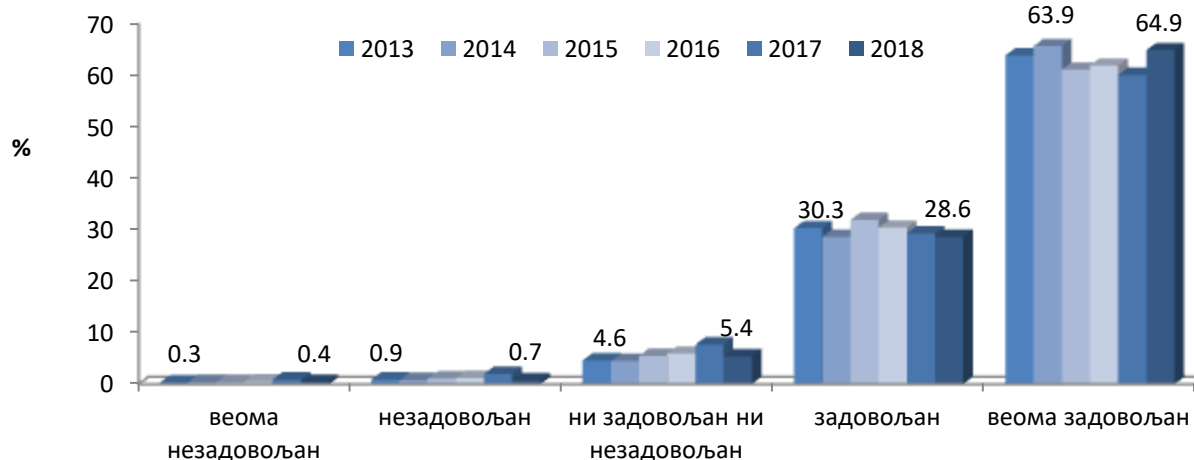
Лекарским објашњењима процедура, третмана и резултата су најзадовољнији пацијенти у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,87) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,86), док су најмање задовољни пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (4,16) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,35). Између испитиваних болница постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника лекарским објашњењима процедура, третмана и резултата ($F=5,810$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 19. Лекарска објашњења процедура и третмана - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018. година		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	822	4.26	0.89	1030	4.29	0.89	1108	4,36	0,80
КБЦ „Мишовић“	159	4.49	0.75	171	4.51	0.68	180	4,47	0,73
КБЦ „Звездара“	285	4.43	0.82	295	4.49	0.78	310	4,41	0,80
КБЦ „Земун“	167	4.32	0.88	189	4.37	0.75	189	4,46	0,80
КБЦ „Бежанијска коса“	151	4.51	0.72	165	4.47	0.85	126	4,42	0,85
Институт за КВБ „Дедиње“	114	4.53	0.68	145	4.68	0.55	151	4,87	0,39
ГАК „Народни фронт“	139	4.06	0.97	313	3.5	0.93	117	4,16	0,97
Институт за онкол. и рад. Србије	148	4.46	0.76	202	4.39	0.86	226	4,35	0,88
Инс. за реуматологију	43	4.63	0.66	66	4.44	0.66	48	4,50	0,65
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.78	0.42	53	4.77	0.42	64	4,69	0,64
Институт за ОХБ „Бањица“	138	4.31	0.87	134	4.37	0.75	152	4,47	0,80
Спец. бол. Младеновац	46	4.20	1.05	39	4.36	0.63	48	4,35	0,81
Инс. за рехабилитацију	56	4.70	0.54	71	4.39	0.71	65	4,48	0,69
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	29	4.76	0.44	54	4.59	0.57	36	4,53	0,61
Спец. бол. за орт. протетику	14	4.50	0.65	13	4.77	0.44	13	4,85	0,38
Спец. бол. Лазаревац	17	4.76	0.56	15	4.8	0.41	14	4,86	0,36
ВМА	/	/	/				915	4,43	0,74
УКУПНО	2377	4.37	0.84	2955	4.31	0.87	3762	4,43	0,78

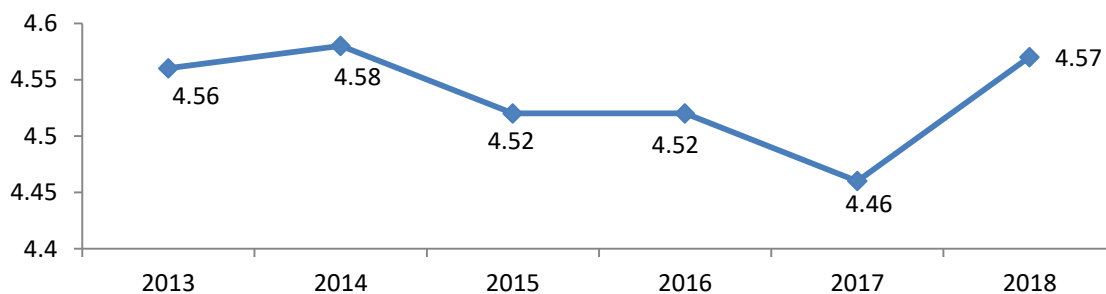
Још боља ситуација је код оцене љубазности лекара, 93,5% пацијената је задовољно љубазношћу, 5,4% неопредељено, а само 1,1% је незадовољних. Наведени резултати су бољи у односу на претходну годину (Графикон 35).

Графикон 35. Задовољство љубазношћу лекара



Љубазност лекара оцењена је просечном оценом 4,57, што је највише у последњих 4 године (графикон 36).

Графикон 36. Љубазност лекара (просечна оцена)



Љубазношћу лекара су најзадовољнији пацијенти у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,93) и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,92), а најмање задовољни пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,4) и ГАК „Народни фронт“ (4,42). Између различитих болница остоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника љубазношћу лекара ($F=5,558$, $DF=16$, $p=0,000$).

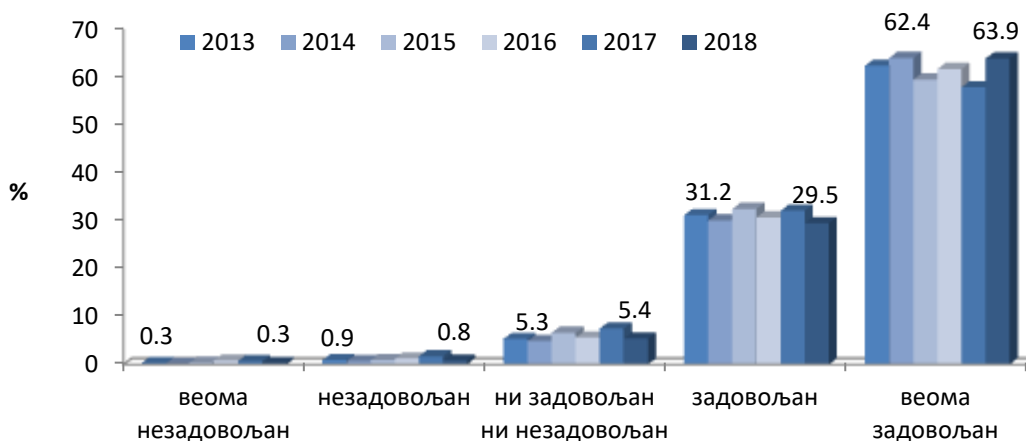
Табела 20. Љубазност лекара - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018. година		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	837	4.43	0.77	1037	4.45	0.80	1108	4,5	0,7
КБЦ „Мишовић“	159	4.67	0.59	171	4.67	0.59	180	4,61	0,69
КБЦ „Звездара“	289	4.56	0.69	303	4.59	0.72	315	4,59	0,62
КБЦ „Земун“	167	4.43	0.69	196	4.53	0.65	191	4,6	0,65
КБЦ „Бежанијска коса“	152	4.66	0.59	166	4.61	0.70	128	4,61	0,67
Институт за КВБ „Дедиње“	116	4.59	0.59	147	4.78	0.48	152	4,93	0,25
ГАК „Народни фронт“	142	4.25	0.79	309	3.67	0.97	118	4,42	0,76
Институт за онкол. и рад. Србије	146	4.64	0.56	203	4.56	0.76	227	4,51	0,76
Инс. за реуматологију	43	4.79	0.51	68	4.57	0.56	49	4,71	0,54
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.90	0.31	53	4.81	0.40	64	4,78	0,45
Институт за ОХБ „Бањица“	139	4.50	0.75	134	4.51	0.69	155	4,59	0,7
Спец. бол. Младеновац	45	4.29	0.97	39	4.51	0.60	48	4,4	0,84
Инс. за рехабилитацију	57	4.74	0.52	72	4.47	0.75	68	4,57	0,61
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	29	4.86	0.35	56	4.7	0.54	37	4,65	0,54
Спец. бол. за орт. протетику	14	4.71	0.61	13	4.69	0.48	13	4,92	0,28
Спец. бол. Лазаревац	17	4.82	0.53	15	4.93	0.26	15	4,87	0,35
ВМА	/	/	/				920	4,57	0,64
УКУПНО	2401	4.52	0.71	2982	4.46	0.80	3788	4,57	0,67

У односу на задовољство љубазношћу медицинских сестара, може се констатовати да је скоро исти степен задовољства пацијената и љубазношћу лекара и љубазношћу сестара (4,57 за лекаре и 4,58 за сестре).

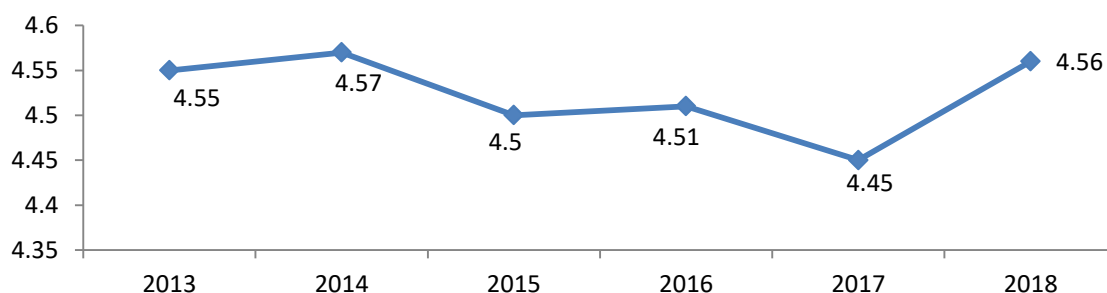
Поверење у лекара је испитивано и кроз оцелу способности лекара да дијагностикује болест као и његове успешности у лечењу пацијента. Само 1,1% пацијената има непожељно мишљење о дијагностици, што је мањи удео у односу на претходну годину, док 93,4% оцењује дијагностичке способности лекара као задовољавајуће или веома задовољавајуће (Графикон 37).

Графикон 37. Задовољство лекарском способношћу дијагностиковања здравствених проблема пацијената



Способност дијагностиковања здравствених проблема оцењена је просечном оценом 4,56, највишом у претходне четири године посматрања (графикон 38).

Графикон 38. Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената - просечна оцена



Лекарском способношћу дијагностиковања здравствених проблема пацијената су најзадовољнији пацијенти у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,92) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,87), док су најмање задовољни пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,43) и Институту за онкологију и радиологију Србије и ГАК „Народни фронт“ (4,48 у обе болнице). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника лекарском способношћу дијагностиковања здравствених проблема између различитих болница ($F=4,983$, $DF=16$, $p=0,000$).

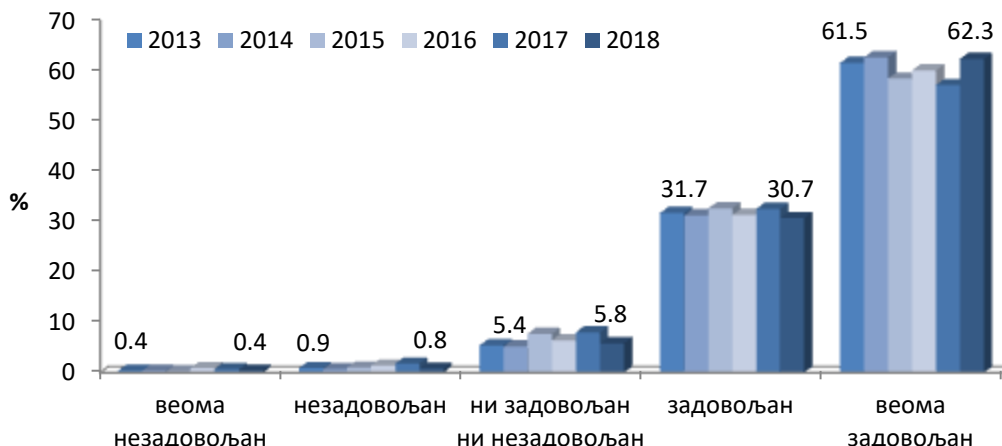
Табела 21. Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018. година		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	820	4.43	0.82	1026	4.43	0.79	1094	4,49	0,7
КБЦ „Мишовић“	156	4.64	0.67	167	4.66	0.59	180	4,57	0,66
КБЦ „Звездара“	285	4.52	0.72	292	4.6	0.66	312	4,56	0,65
КБЦ „Земун“	164	4.43	0.72	191	4.49	0.63	185	4,62	0,63
КБЦ „Бежанијска коса“	151	4.64	0.58	164	4.57	0.71	127	4,56	0,64
Институт за КВБ „Дедиње“	112	4.65	0.53	143	4.76	0.52	152	4,92	0,27
ГАК „Народни фронт“	137	4.33	0.71	311	3.8	0.90	115	4,48	0,68
Институт за онкол. и рад. Србије	143	4.55	0.62	197	4.53	0.75	223	4,48	0,75
Инс. за реуматологију	41	4.73	0.63	65	4.54	0.59	49	4,67	0,56
Спец. бол. „Свети Сава“	48	4.83	0.38	53	4.83	0.38	64	4,77	0,5
Институт за ОХБ „Бањица“	139	4.57	0.63	134	4.53	0.63	152	4,62	0,66
Спец. бол. Младеновац	46	4.24	1.08	38	4.39	0.60	46	4,43	0,78
Инс. за рехабилитацију	56	4.70	0.54	69	4.43	0.68	66	4,5	0,71
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	29	4.76	0.51	56	4.5	0.71	37	4,68	0,48
Спец. бол. за орт. протетику	14	4.64	0.63	13	4.77	0.44	13	4,69	0,63
Спец. бол. Лазаревац	17	4.88	0.49	15	4.8	0.41	15	4,87	0,35
ВМА	/	/	/				912	4,56	0,65
УКУПНО	2358	4.51	0.73	2934	4.45	0.77	3742	4,56	0,67

Када је у питању успешност лекара у лечењу пацијената, само 1,2% пацијената има непожељно мишљење о успешности, док је 93% оцењује као задовољавајућу или веома задовољавајућу (Графикон 39). У односу на претходну годину повећан је проценат

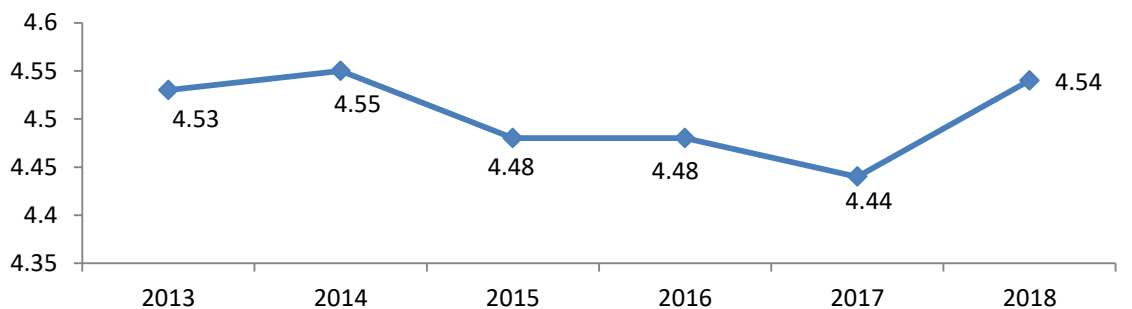
веома задовољних, а смањен проценат ни задовољних ни незадовољних и незадовољних.

Графикон 39. Задовољство пацијената успешношћу лекара у лечењу



Успешност лекара у лечењу оцењена је просечном оценом 4,54, највишом у последње четири године (графикон 40).

Графикон 40. Успешност лекара у лечењу - просечна оцена



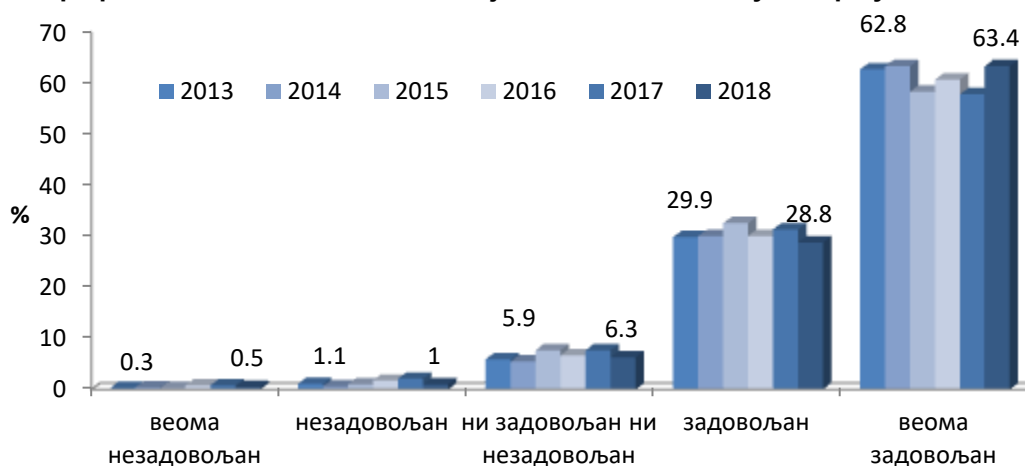
Успешношћу лекара у лечењу су најзадовољнији пацијенти у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ и Специјалној болници за ендемску нефропатију (у обе болнице просечна оцена 4,93), а најмање задовољни пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Младеновац и Институту за онкологију и радиологију Србије (обе болнице 4,39). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника успешношћу лекара у лечењу између различитих болница ($F=6,068$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 22. Успешност лекара у лечењу - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018. година		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	809	4.40	0.82	1012	4.43	0.79	1074	4,49	0,70
КБЦ „Мишовић“	158	4.59	0.68	167	4.65	0.63	179	4,56	0,65
КБЦ „Звездара“	290	4.51	0.75	294	4.58	0.72	309	4,56	0,64
КБЦ „Земун“	167	4.41	0.69	185	4.44	0.67	179	4,63	0,64
КБЦ „Бежанијска коса“	151	4.60	0.62	165	4.55	0.71	125	4,56	0,64
Институт за КВБ „Дедиње“	111	4.66	0.64	141	4.74	0.49	153	4,93	0,26
ГАК „Народни фронт“	136	4.40	0.65	306	3.89	0.90	117	4,47	0,70
Институт за онкол. и рад. Србије	135	4.48	0.76	192	4.5	0.78	219	4,39	0,80
Инс. за реуматологију	43	4.58	0.79	67	4.45	0.68	46	4,63	0,57
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.73	0.49	53	4.72	0.46	64	4,77	0,50
Институт за ОХБ „Бањица“	135	4.59	0.63	128	4.51	0.66	150	4,62	0,56
Спец. бол. Младеновац	45	4.07	1.10	37	4.41	0.60	46	4,39	0,86
Инс. за рехабилитацију	57	4.60	0.65	71	4.37	0.66	67	4,40	0,82
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	29	4.55	0.74	56	4.43	0.74	36	4,56	0,56
Спец. бол. за орт. протетику	13	4.62	0.65	13	4.85	0.38	13	4,77	0,60
Спец. бол. Лазаревац	17	4.76	0.66	13	4.85	0.38	15	4,93	0,26
ВМА	/	/	/				881	4,51	0,68
УКУПНО	2345	4.48	0.75	2900	4.44	0.77	3673	4,54	0,68

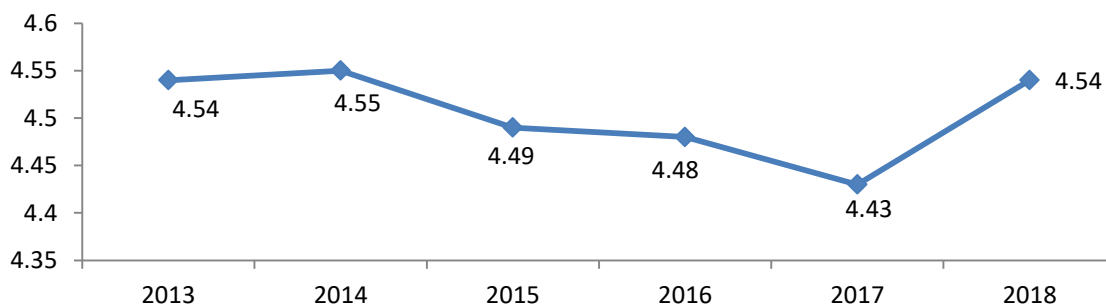
У односу на претходну годину, проценат задовољних или веома задовољних темељитошћу рада лекара (92,2%) је нешто већи, док је проценат незадовољних мањи и износи 1,5% (Графикон 41).

Графикон 41. Задовољство пацијената темељитошћу лекара у испитивању



Темељитост лекара у испитивању оцењена је просечном оценом 4,54, нешто вишом у односу на претходне три године (графикон 42).

Графикон 42. Темељитост лекара у испитивању - просечна оцена



Према мишљењу пацијената, темељитост лекара је највећа у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,91) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,87), а најмање задовољни су пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,4) и ГАК „Народни фронт“ (4,42). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника темељитошћу лекара у испитивању између различитих болница ($F=4,552$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 23. Темељитост лекара у испитивању - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018. година		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	827	4.39	0.83	1025	4.42	0.82	1096	4,49	0,73
КБЦ „Мишовић“	158	4.59	0.71	169	4.65	0.60	179	4,55	0,71
КБЦ „Звездара“	288	4.52	0.75	294	4.57	0.69	309	4,56	0,65
КБЦ „Земун“	164	4.48	0.69	189	4.46	0.68	186	4,58	0,65
КБЦ „Бежанијска коса“	153	4.61	0.63	166	4.55	0.75	126	4,57	0,64
Институт за КВБ „Дедиње“	112	4.66	0.55	143	4.69	0.58	152	4,91	0,28
ГАК „Народни фронт“	141	4.31	0.78	309	3.8	0.97	118	4,42	0,77
Институт за онколог. и рад. Србије	141	4.49	0.68	200	4.58	0.72	219	4,47	0,80
Инс. за реуматологију	43	4.67	0.64	67	4.4	0.76	48	4,67	0,63
Спец. бол. „Свети Сава“	48	4.83	0.43	53	4.85	0.36	64	4,77	0,50
Институт за ОХБ „Бањица“	137	4.46	0.77	134	4.5	0.67	151	4,54	0,72
Спец. бол. Младеновац	46	4.11	1.22	39	4.38	0.59	48	4,4	0,82
Инс. за рехабилитацију	57	4.63	0.56	70	4.41	0.73	65	4,49	0,66
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	29	4.72	0.53	56	4.61	0.56	37	4,68	0,53
Спец. бол. за орт. протетику	14	4.71	0.61	13	4.77	0.44	13	4,62	0,65
Спец. бол. Лазаревац	17	4.76	0.66	15	4.87	0.35	15	4,87	0,35
ВМА	/	/	/				912	4,51	0,72
УКУПНО	2375	4.48	0.76	2942	4.43	0.79	3738	4,54	0,70

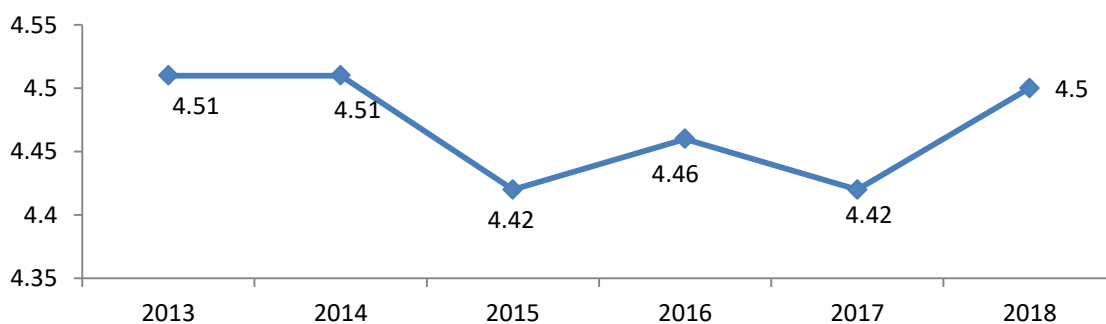
Упутствима која даје лекар при отпуста задовољно је 91,7% пацијената, док је 1,7% незадовољно овим аспектом болничког лечења (Графикон 43). У односу на претходну годину, уочен је нешто већи удео задовољних, а мањи удео неопредељених и незадовољних када је у питању задовољство овим аспектом рада лекара.

Графикон 43. Задовољство лекарским упутствима при отпуста



Лекарска упутства при отпуста оцењена су просечном оценом 4,5, највишом од 2015. године (графикон 44).

Графикон 44. Задовољство лекарским упутствима при отпуста



Лекарским упутствима приликом отпуста су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,92) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,9), а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (4,25) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,39). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника

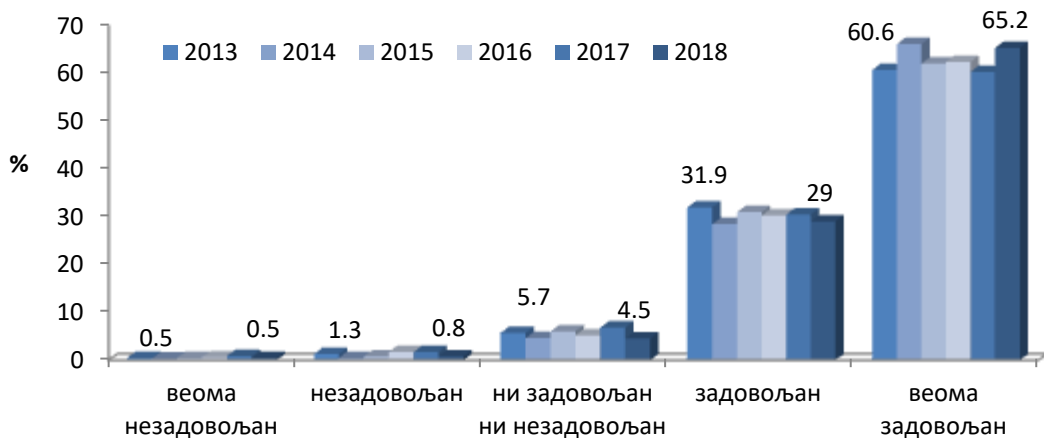
лекарским упутствима приликом отпуста између различитих болница ($F=5,772$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 24. Лекарска упутства при отпусту - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018. година		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	776	4.37	0.83	994	4.39	0.81	1030	4,44	0,75
КБЦ „Мишовић“	159	4.53	0.78	160	4.68	0.55	170	4,52	0,76
КБЦ „Звездара“	283	4.47	0.75	284	4.52	0.80	297	4,52	0,72
КБЦ „Земун“	165	4.35	0.79	184	4.41	0.74	180	4,53	0,74
КБЦ „Бежанијска коса“	149	4.62	0.64	160	4.54	0.77	125	4,57	0,68
Институт за КВБ „Дедиње“	111	4.61	0.57	142	4.74	0.47	150	4,9	0,3
ГАК „Народни фронт“	133	4.26	0.82	309	3.81	0.96	116	4,25	0,98
Институт за онколо. и рад. Србије	143	4.61	0.53	197	4.53	0.77	222	4,5	0,77
Инс. за реуматологију	43	4.63	0.66	65	4.51	0.56	49	4,67	0,52
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.78	0.59	53	4.75	0.43	64	4,77	0,46
Институт за ОХБ „Бањица“	128	4.53	0.71	127	4.51	0.69	148	4,57	0,6
Спец. бол. Младеновац	43	4.16	1.13	37	4.32	0.71	46	4,39	0,8
Инс. за рехабилитацију	53	4.62	0.66	70	4.4	0.67	65	4,49	0,73
Клиника за рех. „Зотовић“	28	4.75	0.44	54	4.56	0.57	36	4,56	0,61
Спец. бол. за орт. протетику	14	4.57	0.65	13	4.85	0.38	13	4,92	0,28
Спец. бол. Лазаревац	17	4.82	0.53	15	4.93	0.26	15	4,8	0,41
ВМА	/	/	/				832	4,48	0,71
УКУПНО	2294	4.46	0.77	2864	4.42	0.80	3558	4,5	0,73

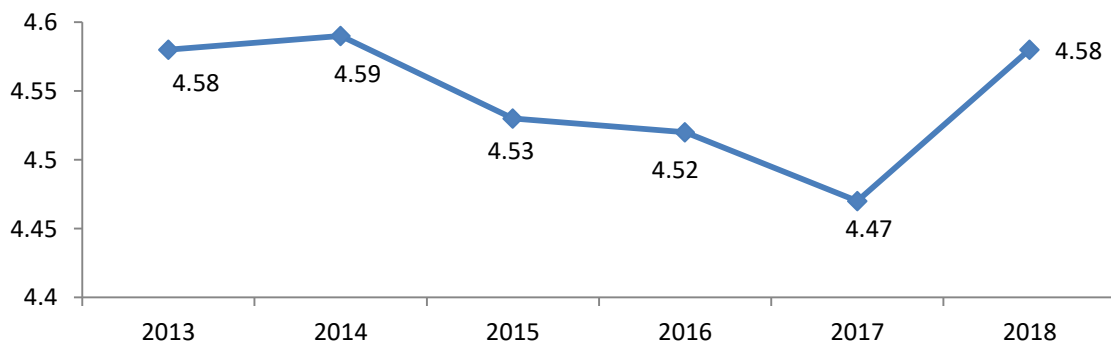
Када је реч о општем задовољству услугама лекара, у односу на претходну годину повећано је учешће пацијената који су њима веома задовољни, а смањено је учешће неопредељених и незадовољних (Графикон 45). Слично претходној години, нешто мањи удео пацијената је задовољан радом лекара (94,2%), него радом медицинских сестара (95,9%).

Графикон 45. Опште задовољство услугама лекара



Лекарски рад и услуге у целини оцењени су просечном оценом 4,58, највишом од 2014. године (графикон 46).

Графикон 46. Опште задовољство услугама лекара - просечна оцена



Лекарским радом и услугама у целини су најзадовољнији пацијенти у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,95) и Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (4,93), а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (4,4) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,49). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника услугама лекара између различитих болница ($F=5,497$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 25. Опште задовољство услугама лекара - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018. година		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	830	4.42	0.81	1032	4.46	0.78	1105	4,52	0,69
КБЦ „Мишовић“	157	4.66	0.62	169	4.7	0.50	177	4,59	0,75
КБЦ „Звездара“	298	4.55	0.71	298	4.6	0.73	317	4,57	0,67
КБЦ „Земун“	169	4.48	0.67	193	4.49	0.72	193	4,60	0,66

КБЦ „Бежанијска коса“	152	4.63	0.60	166	4.57	0.77	126	4,60	0,68
Институт за КВБ „Дедиње“	110	4.66	0.51	146	4.77	0.50	152	4,95	0,21
ГАК „Народни фронт“	142	4.33	0.78	307	3.88	0.93	117	4,4	0,80
Институт за онкол. и рад. Србије	146	4.59	0.61	201	4.51	0.81	227	4,52	0,79
Инс. за реуматологију	43	4.72	0.63	67	4.55	0.56	49	4,76	0,48
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.88	0.33	53	4.85	0.36	64	4,75	0,56
Институт за ОХБ „Бањица“	136	4.55	0.72	132	4.54	0.69	154	4,64	0,64
Спец. бол. Младеновац	46	4.20	1.05	40	4.45	0.60	47	4,49	0,66
Инс. за рехабилитацију	58	4.72	0.56	74	4.46	0.67	67	4,51	0,68
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	29	4.66	0.61	57	4.63	0.56	36	4,67	0,54
Спец. бол. за орт. протетику	14	4.64	0.84	13	4.77	0.44	13	4,85	0,38
Спец. бол. Лазаревац	17	4.88	0.49	16	4.94	0.25	15	4,93	0,26
ВМА	/	/	/				912	4,58	0,61
УКУПНО	2396	4.52	0.73	2964	4.47	0.77	3771	4,58	0,66

Просечна оцена задовољства услугама лекара током боравка у болници је висока и креће се од 4,43 за објашњење тестова, процедура, третмана и резултата, до 4,57 за љубазност. Просечна оцена општег задовољства услугама лекара износи 4,58 и нешто је виша од оцена из претходних година, изузимајући 2013. и 2014. годину (Графикон 47).

Графикон 47. Просечна оцена задовољства услугама лекара



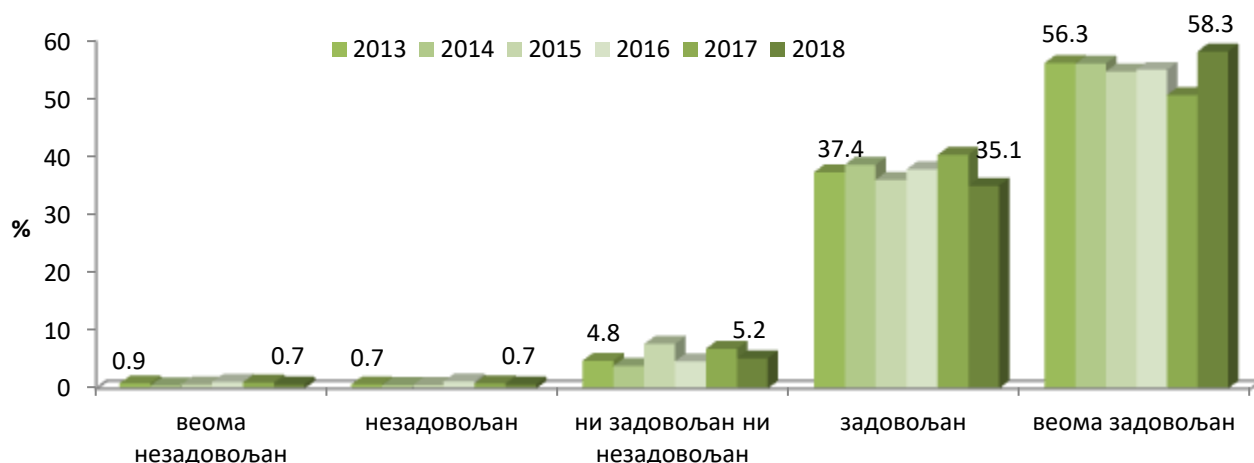
Дијагностика и терапија

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

Од укупног броја испитаника, њих 512 (13,1%) није користило лабораторијске услуге, а још 357 пацијената (9,1%) није одговорио на ово питање. Од 3.040 пацијента који

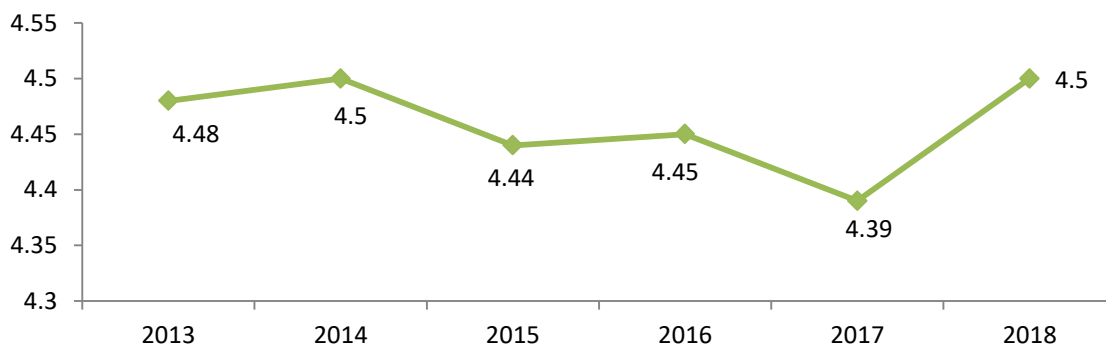
су користили лабораторијске услуге, само 1,4% није било задовољно (0,7% веома), 5,2% пацијената је било без јасног става, а 93,4% је било задовољно овим услугама (око 58% веома) (Графикон 48). У односу на претходну годину уочљиво је смањење удела индиферентних и незадовољних пацијената, док је удео веома задовољних повећан.

Графикон 48. Задовољство лабораторијским услугама



Лабораторијске услуге оцењене су просечном оценом 4,5, највишом у годинама праћења, изузев 2014. године када је просечна оцена била иста (графикон 49).

Графикон 49. Лабораторијске услуге (просечна оцена)



Лабораторијским услугама су најзадовољнији пацијенти у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,87) и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,81), а најмање су задовољни пацијенти у КБЦ „Земун“ (4,34) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,36). Међу испитиваним установама постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника лабораторијским услугама ($F=5,081$, $DF=16$, $p=0,000$).

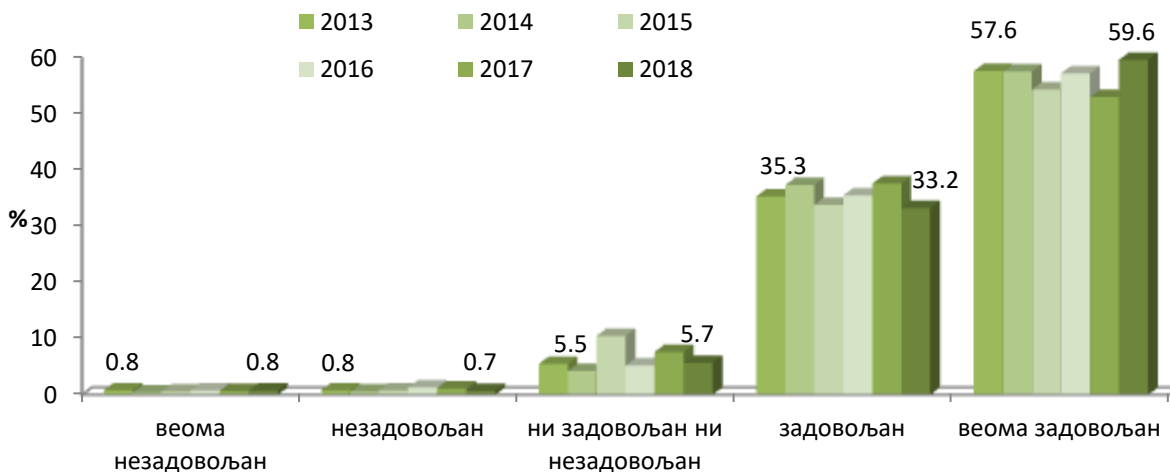
Табела 26. Лабораторијске услуге - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018. година		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	699	4.39	0.78	883	4.38	0.74	919	4.44	0.71
КБЦ „Мишовић“	113	4.52	0.76	132	4.59	0.67	135	4.51	0.67
КБЦ „Звездара“	228	4.42	0.84	236	4.49	0.68	251	4.50	0.69

КБЦ „Земун“	140	4.36	0.75	146	4.4	0.69	141	4,34	0,92
КБЦ „Бежанијска коса“	134	4.61	0.56	152	4.72	0.49	94	4,57	0,58
Институт за КВБ „Дедиње“	90	4.56	0.54	110	4.59	0.68	127	4,87	0,34
ГАК „Народни фронт“	105	4.25	0.79	298	3.82	0.96	90	4,39	0,61
Институт за онкол. и рад. Србије	130	4.40	0.70	171	4.41	0.68	202	4,41	0,71
Инс. за реуматологију	39	4.67	0.48	51	4.47	0.50	34	4,74	0,51
Спец. бол. „Свети Сава“	48	4.81	0.39	50	4.7	0.51	58	4,81	0,40
Институт за ОХБ „Бањица“	119	4.51	0.57	117	4.52	0.60	126	4,56	0,71
Спец. бол. Младеновац	47	4.43	0.71	37	4.41	0.60	47	4,36	0,85
Инс. за рехабилитацију	36	4.53	0.97	55	4.4	0.53	46	4,41	1,02
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	18	4.17	0.62	35	4.49	0.61	21	4,48	0,51
Спец. бол. за орт. протетику	14	4.79	0.43	13	4.77	0.44	13	4,77	0,44
Спец. бол. Лазаревац	18	4.72	0.83	15	4.87	0.35	13	4,69	0,48
ВМА	/	/	/				723	4,52	0,66
УКУПНО	1978	4.45	0.74	2501	4.39	0.75	3040	4,50	0,69

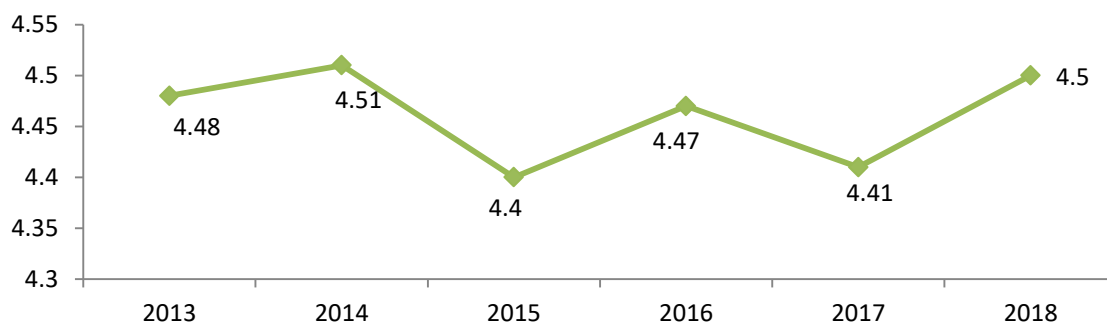
Кардиолошке дијагностичке услуге није користио 942 пацијента (24,1%), а 458 испитаника (11,7%) није одговорило на ово питање. Од 2.509 пацијената који су користили ове услуге 1,5% је било незадовољно, 5,7% су се изјаснили да нису ни задовољни ни незадовољни, а готово 93% испитаника су били задовољни кардиолошким дијагностичким услугама, што је нешто виши степен задовољства у односу на претходну годину (Графикон 50).

Графикон 50. Задовољство кардиолошким дијагностичким услугама



Кардиолошке услуге оцењене су просечном оценом 4,5, нешто већом у односу на претходне године (графикон 51).

Графикон 51. Кардиолошке услуге (просечна оцена)



Кардиолошким услугама су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (5) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,87), а најмање задовољни пацијенти ГАК „Народни фронт“ (4,36) и КБЦ „Земун“ (4,38). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника кардиолошким услугама између различитих болница ($F=5,002$, $DF=16$, $p=0,000$).

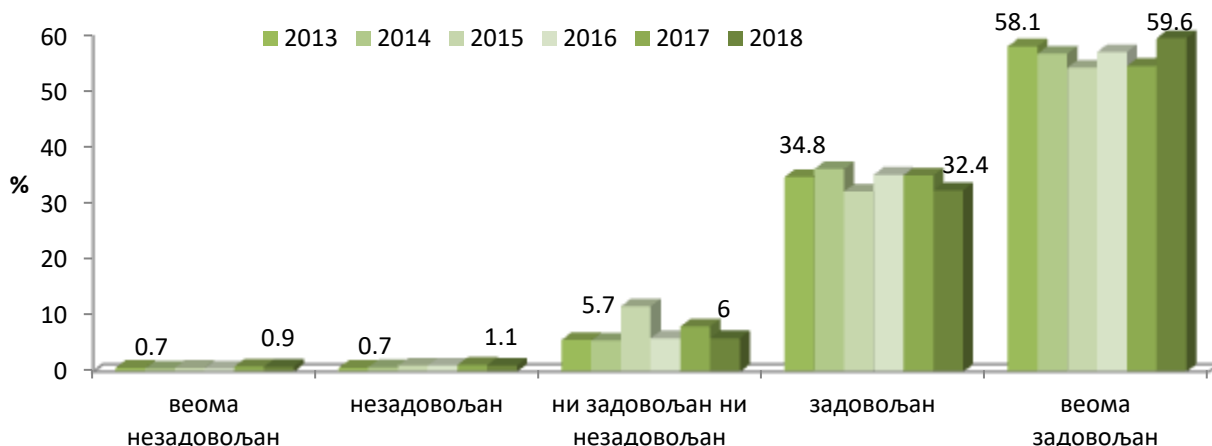
Табела 27. Кардиолошке услуге - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018. година		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	520	4.40	0.75	657	4.35	0.79	718	4,43	0,74
КБЦ „Мишовић“	76	4.45	0.91	88	4.56	0.74	96	4,43	0,72
КБЦ „Звездара“	172	4.44	0.80	196	4.55	0.69	203	4,45	0,75
КБЦ „Земун“	96	4.34	0.72	112	4.32	0.65	103	4,38	0,86
КБЦ „Бежанијска коса“	121	4.64	0.58	138	4.65	0.54	89	4,49	0,80
Институт за КВБ „Дедиње“	87	4.62	0.65	113	4.7	0.65	126	4,87	0,46
ГАК „Народни фронт“	61	4.16	0.73	161	3.84	0.86	47	4,36	0,67
Институт за онколог. и рад. Србије	94	4.50	0.54	133	4.35	0.71	178	4,47	0,66
Инс. за реуматологију	29	4.62	0.56	48	4.44	0.58	34	4,79	0,48
Спец. бол. „Свети Сава“	47	4.83	0.52	48	4.73	0.49	58	4,79	0,41
Институт за ОХБ „Бањица“	101	4.49	0.66	86	4.51	0.59	97	4,65	0,56
Спец. бол. Младеновац	43	4.40	0.69	35	4.37	0.55	46	4,50	0,69
Инс. за рехабилитацију	47	4.53	0.88	50	4.46	0.58	54	4,65	0,70
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	13	4.69	0.48	27	4.56	0.51	20	4,50	0,61
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.92	0.29	12	4.67	0.49	12	5,00	0,00
Спец. бол. Лазаревац	18	4.89	0.32	15	4.87	0.35	12	4,75	0,45
ВМА	/	/	/	/	/	/	616	4,49	0,70
УКУПНО	1537	4.47	0.72	1919	4.41	0.74	2509	4,50	0,71

Радиолошке услуге (рентген, ултразвук, скенер) није користило 883 пацијента (22,6%), а 501 (12,8%) нису одговорили на ово питање. 2% пацијената је било

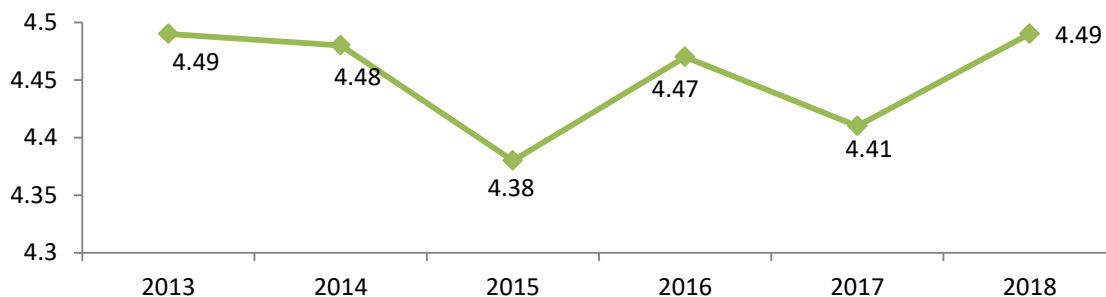
незадовољно, 6% је било неутралног става, а 92% је било задовољно (више од половине, веома). Учешће пацијената без јасног става, као и незадовољних је мање, а веома задовољних више у односу на претходну годину (Графикон 52).

Графикон 52. Задовољство услугама радиолошке дијагностике



Радиолошке услуге оцењене су просечном оценом 4,49, нешто већом у односу на претходне године (графикон 53).

Графикон 53. Услуге радиолошке дијагностике (просечна оцена)



Радиолошким услугама су најзадовољнији пацијенти у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,9) и Институту за реуматологију (4,83), а најмање задовољни пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,39), и пацијенти у ВМА и Институту за рехабилитацију у којима је просечна оцена износила 4,4. Установљена је статистички високо значајна разлика у степену задовољства услугама радиолошке дијагностике између различитих болница ($F=4,807$, $DF=16$, $p=0,000$).

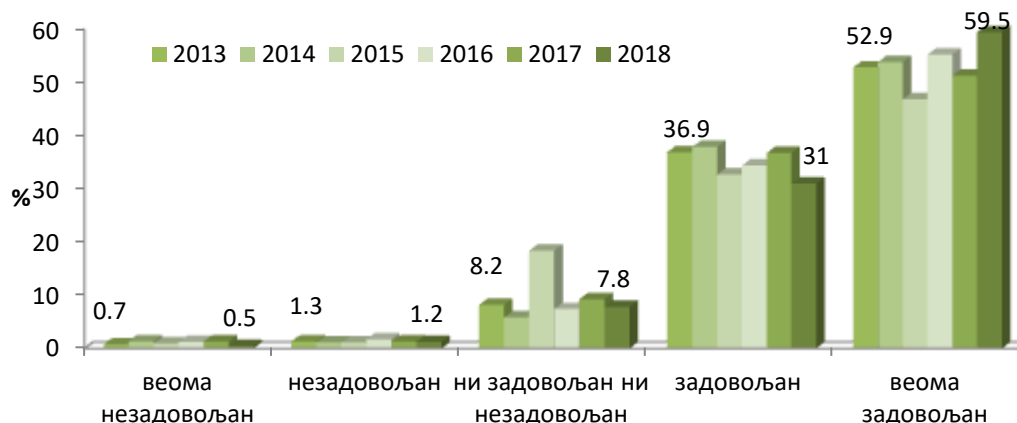
Табела 28. Радиолошке услуге - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018. година		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	601	4.41	0.73	714	4.37	0.80	770	4,47	0,69

КБЦ „Мишовић“	93	4.55	0.74	96	4.64	0.68	111	4,49	0,71
КБЦ „Звездара“	175	4.41	0.84	189	4.49	0.71	209	4,42	0,81
КБЦ „Земун“	110	4.40	0.74	123	4.35	0.76	122	4,45	0,75
КБЦ „Бежанијска коса“	123	4.61	0.60	132	4.64	0.62	83	4,53	0,69
Институт за КВБ „Дедиње“	81	4.65	0.53	101	4.65	0.69	124	4,90	0,31
ГАК „Народни фронт“	67	4.15	0.76	201	3.99	0.93	59	4,46	0,60
Институт за онколог. и рад. Србије	92	4.42	0.63	131	4.38	0.77	165	4,39	0,80
Инс. за реуматологију	38	4.68	0.53	55	4.44	0.63	35	4,83	0,38
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.84	0.37	52	4.69	0.51	62	4,79	0,45
Институт за ОХБ „Бањица“	105	4.59	0.53	97	4.52	0.63	112	4,59	0,65
Спец. бол. Младеновац	43	4.47	0.70	35	4.37	0.60	43	4,49	0,70
Инс. за рехабилитацију	25	4.44	0.92	26	4.46	0.58	30	4,40	1,04
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	5	4.60	0.55	19	4.53	0.51	11	4,45	0,69
Спец. бол. за орт. протетику	7	4.71	0.49	10	4.6	0.52	8	4,75	0,46
Спец. бол. Лазаревац	18	4.83	0.38	15	4.87	0.35	12	4,75	0,45
ВМА	/	/	/	/	/	/	569	4,40	0,83
УКУПНО	1632	4.47	0.71	1996	4.41	0.77	2525	4,49	0,74

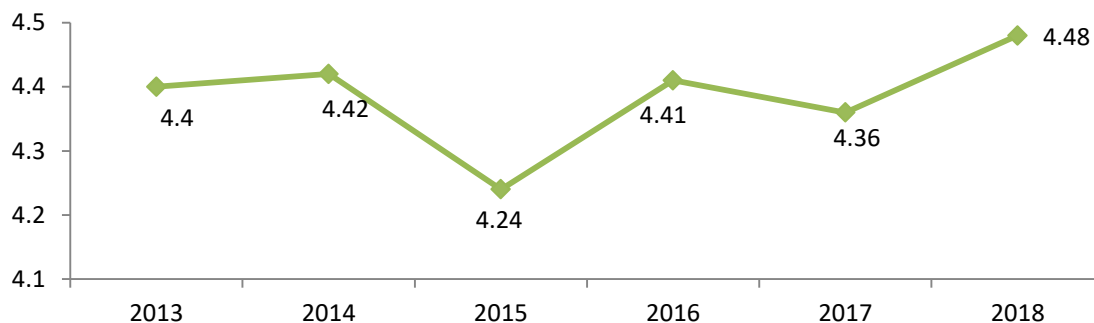
Услуге физикалне медицине није користио 1477 пацијента (37,8%), а 665 (17%) испитаника није одговорило на ово питање. Пацијенти који су користили ове услуге (њих 1.767) су у великој мери били задовољни, нешто више него претходне године. Преко 90% пацијената се изјаснило да су задовољни или веома задовољни, 7,8% нема став, а 1,7% је незадовољних (Графикон 54).

Графикон 54. Задовољство услугама физикалне медицине



Услуге физикалне медицине оцењене су просечном оценом 4,48, нешто већом у односу на претходне године (графикон 55).

Графикон 55. Физикална медицина и рехабилитација (просечна оцена)



Услугама физикалне медицине и рехабилитације су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 5,00) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,89), а најмање задовољни пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,27) и ГАК „Народни фронт“ (4,29). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника услугама физикалне медицине и рехабилитације између различитих болница ($F=6,306$, $DF=16$, $p=0,000$).

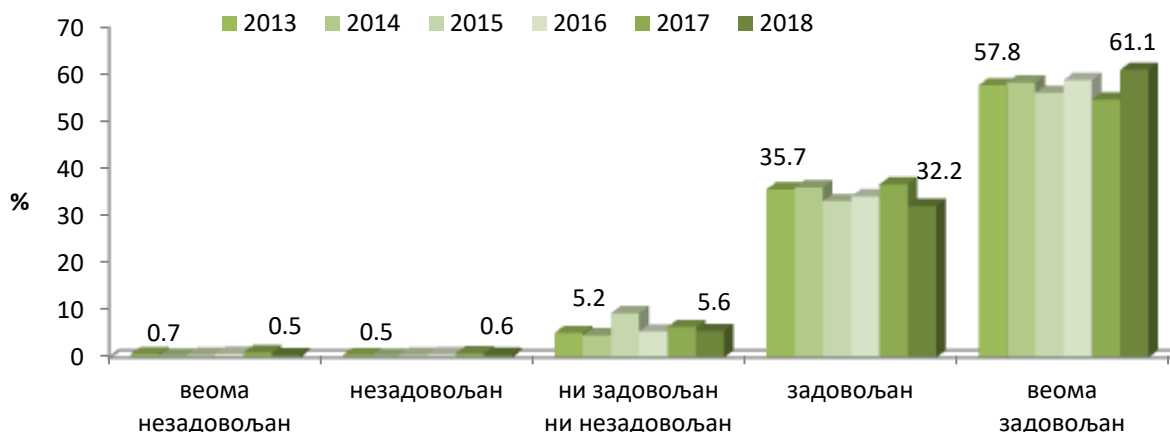
Табела 29. Услуге физикалне медицине и рехабилитације - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018. година		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	377	4.26	0.87	525	4.26	0.88	491	4,33	0,81
КБЦ „Мишовић“	64	4.59	0.66	63	4.49	0.78	77	4,49	0,74
КБЦ „Звездара“	126	4.39	0.87	111	4.36	0.89	139	4,42	0,8
КБЦ „Земун“	64	4.17	0.95	84	4.26	0.78	76	4,36	0,8
КБЦ „Бежанијска коса“	90	4.56	0.62	113	4.57	0.67	65	4,58	0,61
Институт за КВБ „Дедиње“	67	4.61	0.52	81	4.6	0.79	106	4,89	0,32
ГАК „Народни фронт“	42	3.79	0.81	153	4.07	0.82	35	4,29	0,71
Институт за онкологију и рад. Србије	63	4.41	0.78	72	4.17	0.89	93	4,27	0,85
Инс. за реуматологију	35	4.71	0.62	48	4.54	0.54	34	4,79	0,41
Спец. бол. „Свети Сава“	38	4.82	0.46	39	4.74	0.50	49	4,78	0,47
Институт за ОХБ „Бањица“	101	4.53	0.54	91	4.48	0.64	95	4,54	0,67
Спец. бол. Младеновац	21	4.14	0.85	25	4.2	0.76	31	4,39	0,8
Инс. за рехабилитацију	49	4.65	0.88	63	4.52	0.50	61	4,69	0,53
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	25	4.72	0.54	55	4.69	0.57	32	4,69	0,47
Спец. бол. за орт. протетику	14	4.86	0.36	10	4.6	0.52	12	5,00	0
Спец. бол. Лазаревац	12	4.67	0.65	3	5	0.00	2	4,50	0,71
ВМА	/	/	/	/	/	/	369	4,50	0,72
УКУПНО	1188	4.41	0.80	1536	4.36	0.81	1767	4,48	0,74

Опште задовољство испитаника услугама дијагностике, када се изузму они који нису одговорили на ово питање (448, односно 11,5%) и они који су навели да нису користили ове услуге (465, односно 11,9%) је следеће: највећи број испитаника, 93,3%, је

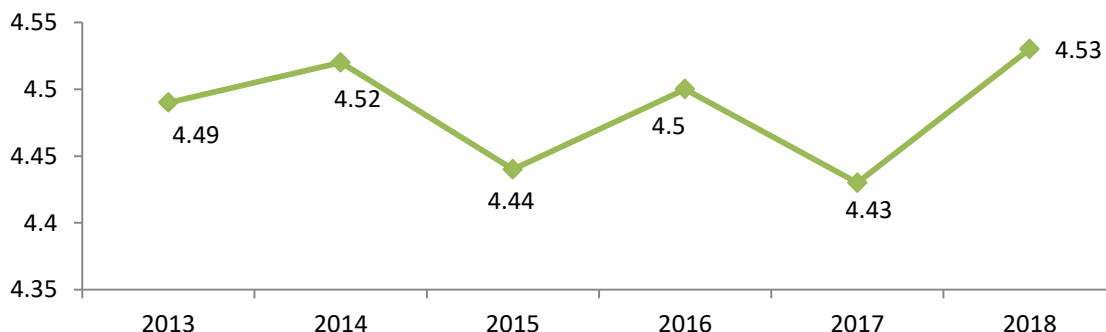
задовољан или веома задовољан овим услугама, 5,6% је индиферентно, док је свега 1,1% изразило незадовољство истим (Графикон 56). У односу на претходну годину посматрања нешто је смањен удео незадовољних и неопредељених, док је удео задовољних повећан.

Графикон 56. Опште задовољство услугама дијагностике



Услуге дијагностике у целини оцењене су просечном оценом 4,53, нешто вишом у односу на претходне године посматраног периода (графикон 57).

Графикон 57. Услуге дијагностике у целини (просечна оцена)



Услугама дијагностике у целини су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 4,92) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,87), а најмање задовољни пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,41) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,47). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника дијагностичким услугама између различитих болница ($F=4,349$, $DF=16$, $p=0,000$).

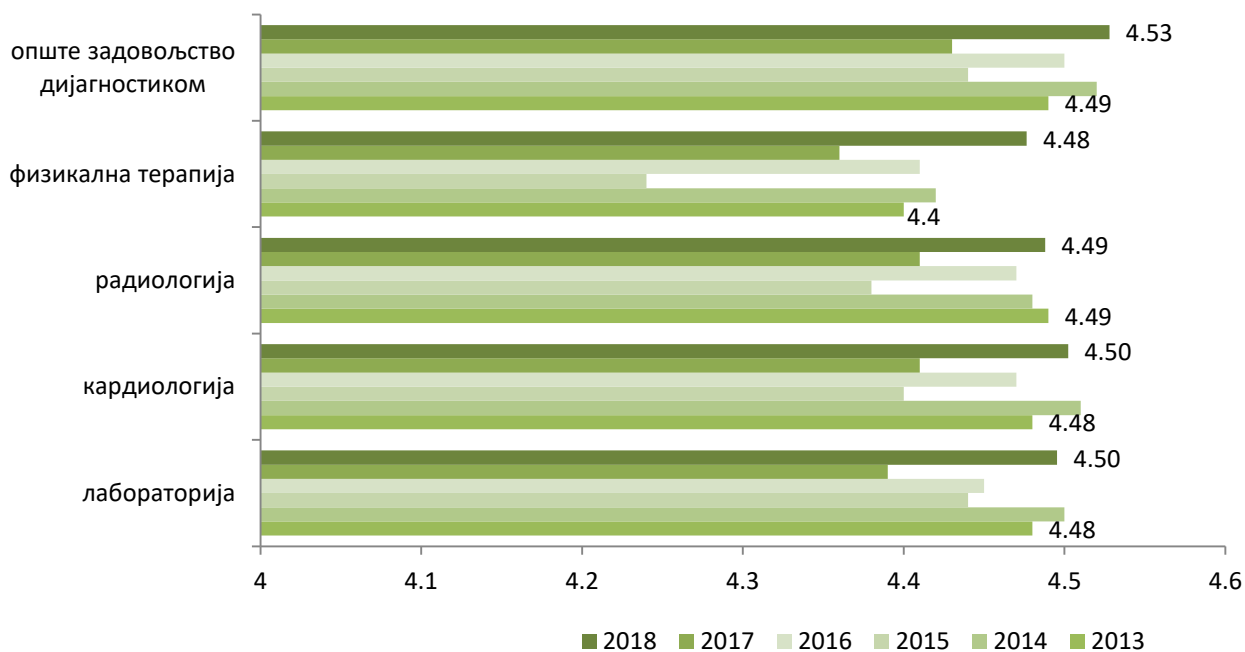
Табела 30. Опште задовољство дијагностиком - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016	2017	2018. година
----------------------	------	------	--------------

	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	670	4.44	0.72	839	4.39	0.76	887	4.48	0.69
КБЦ „Мишовић“	104	4.56	0.68	117	4.6	0.71	126	4.52	0.65
КБЦ „Звездара“	219	4.48	0.73	246	4.48	0.84	240	4.53	0.72
КБЦ „Земун“	129	4.40	0.82	141	4.39	0.74	133	4.49	0.7
КБЦ „Бежанијска коса“	131	4.63	0.59	150	4.65	0.58	100	4.51	0.7
Институт за КВБ „Дедиње“	87	4.69	0.49	117	4.64	0.77	127	4.87	0.46
ГАК „Народни фронт“	92	4.22	0.80	270	4.09	0.83	83	4.54	0.57
Институт за онкол. и рад. Србије	117	4.48	0.64	150	4.38	0.75	187	4.41	0.76
Инс. за реуматологију	39	4.69	0.52	57	4.46	0.57	40	4.80	0.46
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.84	0.37	50	4.74	0.49	62	4.79	0.45
Институт за ОХБ „Бањица“	124	4.53	0.64	112	4.6	0.59	126	4.61	0.57
Спец. бол. Младеновац	43	4.47	0.70	36	4.31	0.58	43	4.47	0.77
Инс. за рехабилитацију	49	4.59	0.89	61	4.48	0.50	61	4.62	0.64
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	22	4.64	0.49	46	4.63	0.49	30	4.50	0.57
Спец. бол. за орт. протетику	14	4.79	0.58	13	4.62	0.51	13	4.92	0.28
Спец. бол. Лазаревац	18	4.72	0.67	14	4.86	0.36	7	4.71	0.49
ВМА	/	/	/	/	/	/	731	4.51	0.68
УКУПНО	1907	4.50	0.70	2419	4.43	0.75	2996	4.53	0.68

Просечна оцена општег задовољства услугама дијагностике износи 4,53 и највиша је у посматраним годинама. У задовољству различитим дијагностичким и терапијским услугама нема знатних разлика. Наиме, пацијенти су најзадовољнији кардиолошким дијагностичким и услугама лабораторије са просечном оценом 4,5 а најмање услугама физикалне терапије, са 4,48. У односу на претходну годину задовољство корисника свим видовима дијагностичких услуга је повећано (Графикон 58).

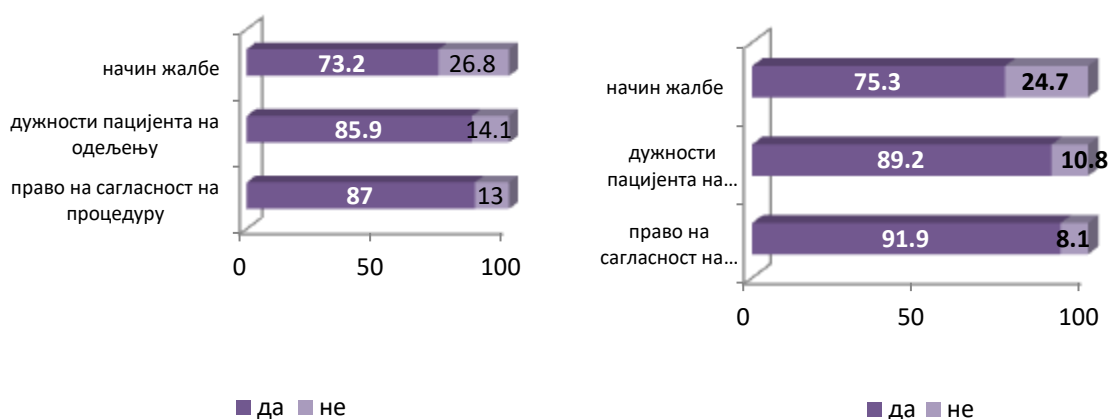
Графикон 58. Просечна оцена задовољства дијагностичким и терапијским услугама



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

Око 8% пацијената лечених у болници се изјаснило да није упознато са правом на давање сагласности на предложену процедуру, а 10% није упознато са дужностима пацијената на болничким одељењима, док чак 24,7% пацијената није упознато са начином приговора и жалби. Добијени резултати указују да су у 2018. години пацијенти били више обавештени о својим правима и дужностима у односу на претходну годину посматрања. (Графикон 59).

Графикон 59. Обавештеност пацијената о правима и дужностима током болничког лечења
2017. година 2018. година



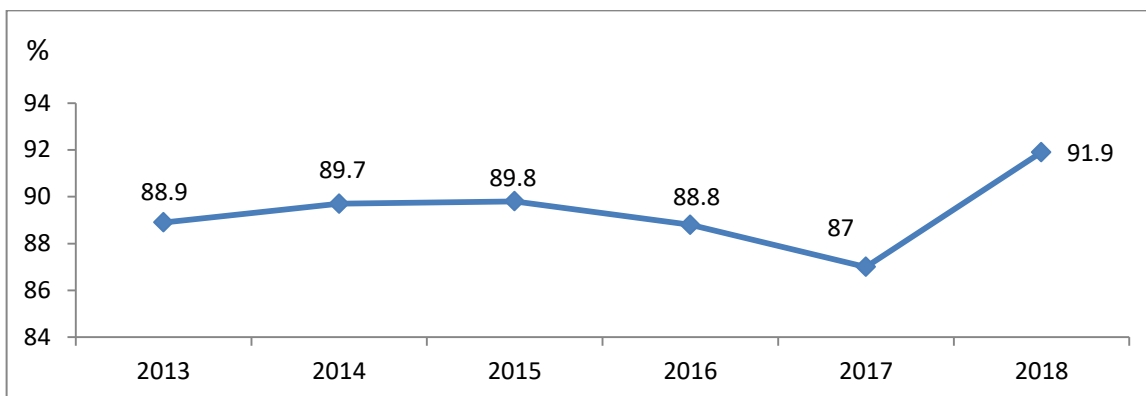
С правом да дају сагласност на предложену процедуру упознати су сви анкетирани пацијенти у Специјалној болници за ортопедску протетику и Специјалној болници за ендемску нефропатију, а најмање пацијената са овим правом је упознато у ГАК „Народни фронт“, само око 83,5% (Табела 31). Установљена је статистички високо значајна разлика између болница ($\chi^2=55,029$, $DF=16$, $p=0,000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КЦС	946	89,6	110	10,4	1056	100
КБЦ „Мишовић“	155	90,1	17	9,9	172	100
КБЦ „Звездара“	282	93,1	21	6,9	303	100
КБЦ „Земун“	158	88,3	21	11,7	179	100
КБЦ „Божанијска коса“	110	92,4	9	7,6	119	100
Институт за КВБ „Дедиње“	148	99,3	1	0,7	149	100
ГАК „Народни фронт“	96	83,5	19	16,5	115	100
Институт за онкологију и рад. Србије	201	97,6	5	2,4	206	100
Инс. за реуматологију	39	95,1	2	4,9	41	100
Спец. бол. „Свети Сава“	61	98,4	1	1,6	62	100
Институт за ОХБ „Бањица“	129	94,9	7	5,1	136	100
Спец. бол. Младеновац	41	91,1	4	8,9	45	100
Инс. за рехабилитацију	53	88,3	7	11,7	60	100
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	31	86,1	5	13,9	36	100
Спец. бол. за орт. протетику	13	100,0	0	0,0	13	100
Спец. бол. Лазаревац	13	100,0	0	0,0	13	100
ВМА	822	93,0	62	7,0	884	/
УКУПНО	3298	91,9	291	8,1	3589	100

Проценат пацијената који су упознати са правом на сагласност на предложену процедуру је уједначен у посматраном периоду и има вредности око 89-90, с тим што у 2018. години има највећу вредност (графикон 60).

Графикон 60. Учешће пацијената који су упознати са правом да дају сагласност на предложену процедуру (%)



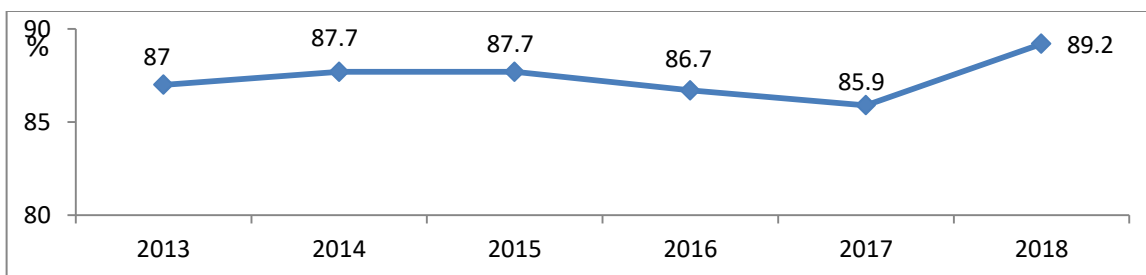
Са дужностима на болничком одељењу током лечења су најмање упознати пацијенти у КБЦ „Земун“ (82%), док су сви пацијенти Специјалне болнице за ортопедску протетику и Специјалне болнице за ендемску нефропатију Лазаревац упознати са својим дужностима (Табела 32). У одговорима пацијената установљена је статистички високо значајна разлика између болница ($\chi^2=66,138$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 32. Пацијент је упознат са дужностима на одељењу

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КЦС	905	85,8	150	14,2	1055	100
КБЦ „Мишовић“	151	89,9	17	10,1	168	100
КБЦ „Звездара“	259	86,0	42	14,0	301	100
КБЦ „Земун“	144	82,3	31	17,7	175	100
КБЦ „Бежанијска коса“	111	93,3	8	6,7	119	100
Институт за КВБ „Дедиње“	141	96,6	5	3,4	146	100
ГАК „Народни фронт“	99	86,1	16	13,9	115	100
Институт за онкологију и рад. Србије	203	97,1	6	2,9	209	100
Инс. за реуматологију	43	91,5	4	8,5	47	100
Спец. бол. „Свети Сава“	62	98,4	1	1,6	63	100
Институт за ОХБ „Бањица“	130	93,5	9	6,5	139	100
Спец. бол. Младеновац	43	89,6	5	10,4	48	100
Инс. за рехабилитацију	53	86,9	8	13,1	61	100
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	33	91,7	3	8,3	36	100
Спец. бол. за орт. протетику	13	100,0	0	0,0	13	100
Спец. бол. Лазаревац	13	100,0	0	0,0	13	100
ВМА	813	91,1	79	8,9	892	/
УКУПНО	3216	89,3	384	10,7	3600	100

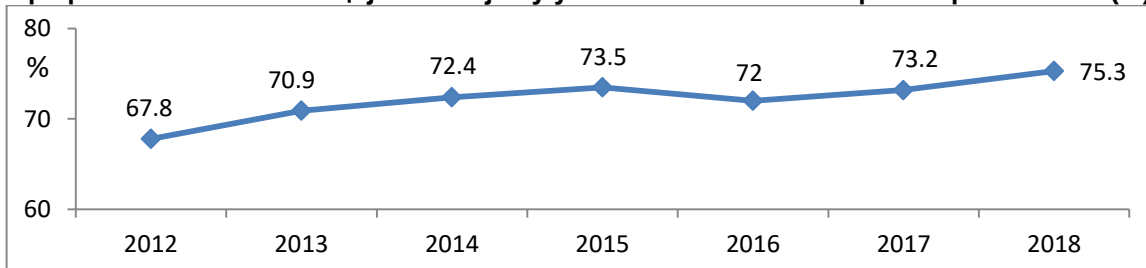
Проценат пацијената који су упознати са својим дужностима на болничком одељењу је уједначен у посматраном периоду и има вредности око 87-88, с тим што у 2018. години има највећу вредност (графикон 61).

Графикон 61. Учешће пацијената који су упознати са својим дужностима на болничком одељењу (%)



О начину приговора или жалбе у случају незадовољства пруженом услугом, односно болничким лечењем, такође су упознати сви анкетирани пацијенти у Специјалној болници за ортопедску протетику и Специјалној болници за ендемску нефропатију, а далеко најмање пацијената је упознато са овом процедуром у ГАК „Народни фронт“, тек 55,3% (Табела 33). Установљена је статистички високо значајна разлика у познавању начина жалбе пацијената између болница ($\chi^2=136,913$, $DF=16$, $p=0,000$).

Графикон 62. Учесће пацијената који су упознати са начином приговора и жалбе (%)



Проценат пацијената који су упознати са начином приговора и жалбе се повећава у посматраном периоду и има највећу вредност у 2018. години (графикон 62).

Табела 33. Пацијент је обавештен о начину приговора и жалбе

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КЦС	701	67,9	332	32,1	1033	100
КБЦ „Мишовић“	120	72,7	45	27,3	165	100
КБЦ „Звездара“	224	75,4	73	24,6	297	100
КБЦ „Земун“	118	67,0	58	33,0	176	100
КБЦ „Бежанијска коса“	95	81,9	21	18,1	116	100
Институт за КВБ „Дедиње“	130	91,5	12	8,5	142	100
ГАК „Народни фронт“	63	55,3	51	44,7	114	100
Институт за онкологију и рад. Србије	176	88,4	23	11,6	199	100
Инс. за реуматологију	34	79,1	9	20,9	43	100
Спец. бол. „Свети Сава“	61	96,8	2	3,2	63	100
Институт за ОХБ „Бањица“	105	82,0	23	18,0	128	100
Спец. бол. Младеновац	32	74,4	11	25,6	43	100
Инс. за рехабилитацију	45	78,9	12	21,1	57	100
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	27	77,1	8	22,9	35	100
Спец. бол. за орт. протетику	13	100,0	0	0,0	13	100
Спец. бол. Лазаревац	13	100,0	0	0,0	13	100
ВМА	689	78,6	188	21,4	877	/
УКУПНО	2646	75,3	868	24,7	3514	100

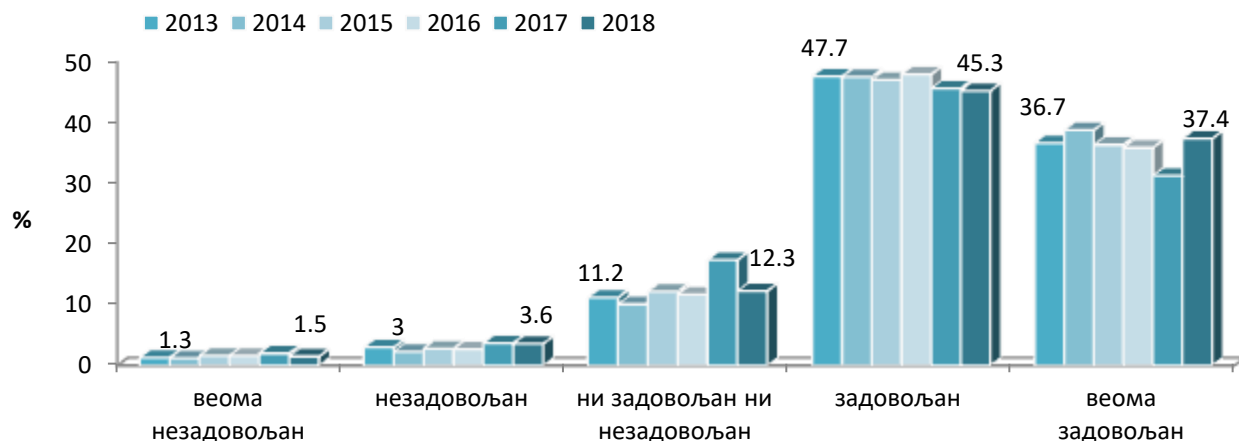
Исхрана

Задовољство услугама исхране испитивано је кроз неколико питања која су се односила на време и начин сервирања хране, укус, разноврсност, температуру и

количину хране, да ли је пацијент имао одговарајућу дијету, као и опште задовољство услугама исхране.

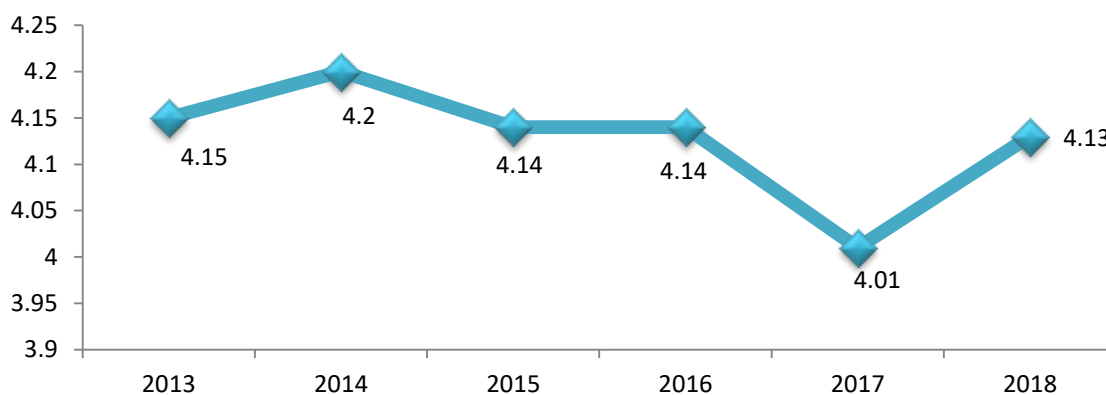
Временом сервирања хране незадовољно је 5,1% испитаника, 12,3% нема јасно изражен став по овом питању, док је 82,7% задовољно или веома задовољно временом када добијају оброке (Графикон 63). У односу на прошлу годину пацијенти су задовољнији временом сервирања храна, наиме, повећан је удео задовољних, а смањен удео неопредељених и незадовољних.

Графикон 63. Време сервирања хране



Време сервирања хране оцењено је просечном оценом 4,13, нешто већом у односу на претходну годину (графикон 64).

Графикон 64. Време сервирања хране - просечна оцена



Временом сервирања хране најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена: 4,87) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,76), а најмање задовољни су пацијенти у КБЦ „Земун“ (3,87) и Институту за онкологију и радиологију Србије (3,95) . Постоји статистички високо значајна

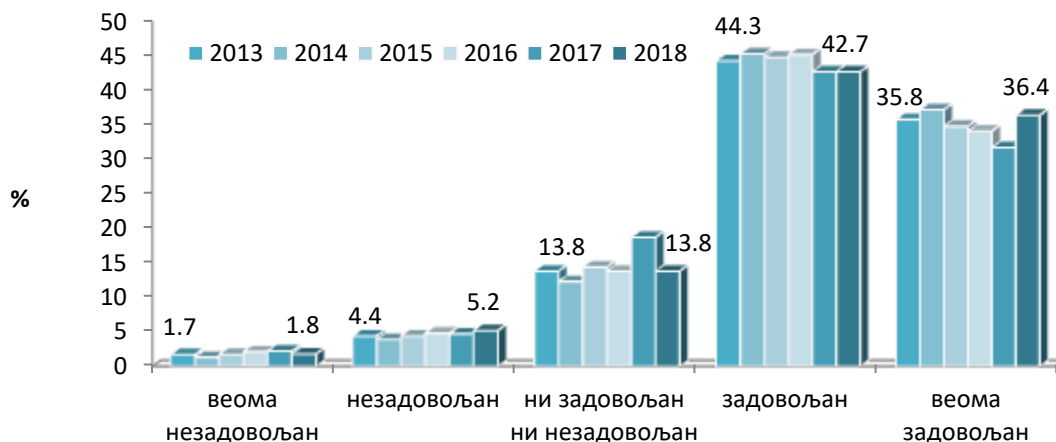
разлика у степену задовољства пацијената временом сервирања хране између различитих болница ($F=11,557$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 34. Време сервирања хране - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018. година		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	818	4.07	0.87	1032	3.92	0.93	1069	4	0,88
КБЦ „Мишовић“	145	4.06	0.86	163	4.15	0.88	156	4,01	0,95
КБЦ „Звездара“	282	4.04	0.91	296	4.15	0.75	303	4,25	0,8
КБЦ „Земун“	164	4.00	0.91	189	3.99	0.90	189	3,87	1,15
КБЦ „Бежанијска коса“	150	4.35	0.63	165	4.22	0.71	123	4,13	0,81
Институт за КВБ „Дедиње“	114	4.25	0.72	143	4.32	0.71	150	4,76	0,44
ГАК „Народни фронт“	141	4.04	0.97	314	3.41	0.98	115	4,29	0,81
Институт за онкол. и рад. Србије	150	4.09	0.89	198	4.03	0.98	221	3,95	0,94
Инс. за реуматологију	47	4.23	0.79	66	4.15	0.69	46	4,24	0,74
Спец. бол. „Свети Сава“	48	4.60	0.57	53	4.57	0.61	64	4,39	0,66
Институт за ОХБ „Бањица“	141	4.43	0.65	132	4.28	0.77	156	4,35	0,74
Спец. бол. Младеновац	46	4.04	0.79	40	4.03	0.66	47	4,11	0,96
Инс. за рехабилитацију	58	4.45	0.60	70	4.3	0.62	65	4,38	0,68
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	29	4.17	0.66	53	4.25	0.78	36	4,19	0,71
Спец. бол. за орт. протетику	14	4.64	0.50	13	4.62	0.51	13	4,54	0,52
Спец. бол. Лазаревац	18	4.56	0.86	15	4.8	0.41	15	4,87	0,35
ВМА	/	/	/	/	/	/	913	4,15	0,83
УКУПНО	2365	4.14	0.85	2942	4.01	0.90	3681	4,13	0,87

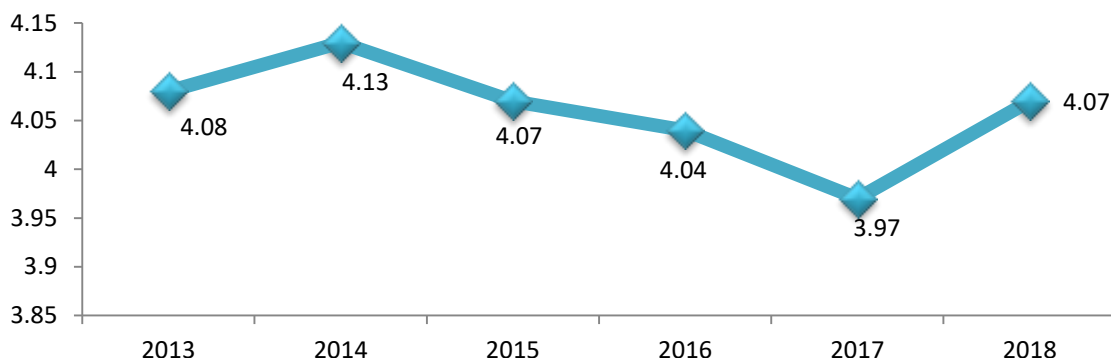
Када је у питању начин сервирања хране, незадовољно и веома незадовољно је 7% испитаника, 13,8% нема став по овом питању, док је 79,1% задовољно или веома задовољно начином на који им се сервира храна. У односу на претходну годину уочљиво је повећање удела задовољних и смањење удела неопредељених (графикон 65).

Графикон 65. Начин сервирања хране



Начин сервирања хране оцењен је просечном оценом 4,07, нешто вишом у односу на претходну годину (графикон 66).

Графикон 66. Начин сервирања хране- просечна оцена



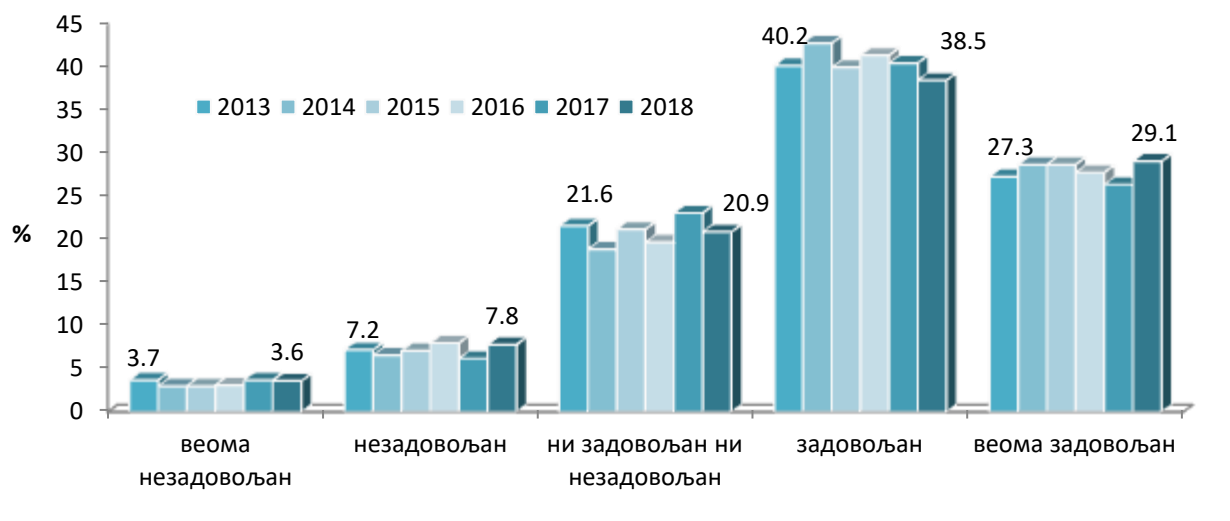
Као и претходне године, начином сервирања хране најзадовољнији су били пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,93) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,82). Најмање задовољни су пацијенти у КБЦ „Земун“ (3,8) и Институту за онкологију и радиологију Србије (3,85). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената начином сервирања болничке хране између различитих болница ($F=11,449$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 35. Начин сервирања хране - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018. година		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	805	3.97	0.93	1024	3.88	0.99	1056	3,97	0,91
КБЦ „Мишовић“	143	3.94	0.85	154	4	1.05	159	3,99	0,99
КБЦ „Звездара“	278	3.92	1.01	295	4.13	0.78	306	4,16	0,85
КБЦ „Земун“	164	3.86	1.06	189	3.94	1.01	187	3,8	1,19
КБЦ „Бежанијска коса“	150	4.15	0.89	164	4.16	0.82	123	4,09	0,88
Институт за КВБ „Дедиње“	109	4.26	0.82	139	4.32	0.71	149	4,82	0,4
ГАК „Народни фронт“	141	3.87	1.04	310	3.48	0.92	114	4,05	0,95
Институт за онкол. и рад. Србије	145	4.10	0.87	192	3.95	1.03	212	3,85	1,03
Инс. за реуматологију	45	4.24	0.80	64	4.16	0.65	46	4,15	0,67
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.59	0.64	53	4.57	0.61	63	4,27	0,75
Институт за ОХБ „Бањица“	140	4.36	0.71	131	4.19	0.84	151	4,26	0,88
Спец. бол. Младеновац	45	3.89	0.93	38	3.92	0.71	47	4,06	0,99
Инс. за рехабилитацију	58	4.48	0.60	70	4.26	0.76	65	4,45	0,73
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	28	4.14	0.65	52	4.1	0.91	36	4,11	0,89
Спец. бол. за орт. протетику	14	4.50	0.52	13	4.62	0.51	13	4,46	0,66
Спец. бол. Лазаревац	18	4.72	0.57	15	4.93	0.26	15	4,93	0,26
ВМА	/	/	/	/	/	/	910	4,05	0,93
УКУПНО	2332	4.04	0.93	2903	3.97	0.94	3652	4,07	0,93

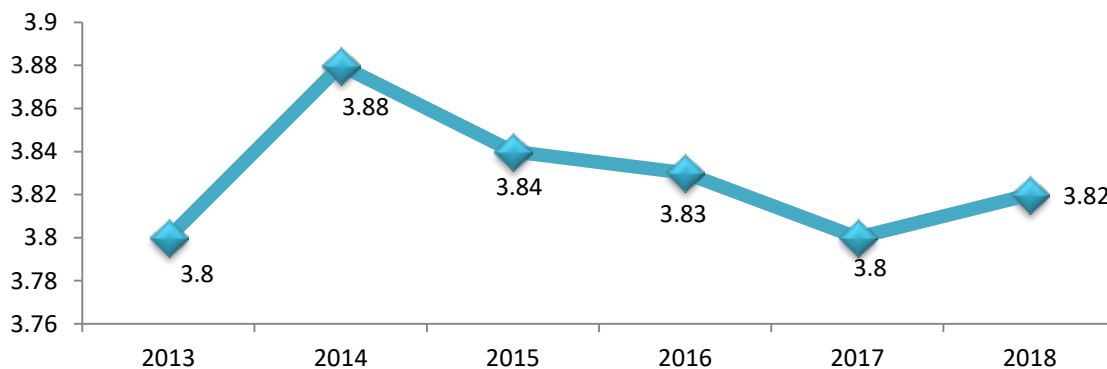
Укусом хране није задовољно 11,4% испитаника, око 21% се изјашњава неутрално, док је само 67,6% задовољних или веома задовољних укусом хране коју добијају у болници (графикон 67). У односу на претходну годину, повећан је удео незадовољних, као и веома задовољних, а смањен удео неопредељих.

Графикон 67. Задовољство пацијента укусом хране у болници



Укус хране у болницама оцењен је просечном оценом 3,82, нешто вишом у односу на претходну годину (графикон 68).

Графикон 68. Укус хране у болници- просечна оцена



Укусом болничке хране најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,8) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,78), а најмање задовољни су пацијенти у КБЦ „Земун“ (3,32) и Институту за онкологију и радиологију Србије (3,62). (табела 36.) Постоји статистички високо значајна

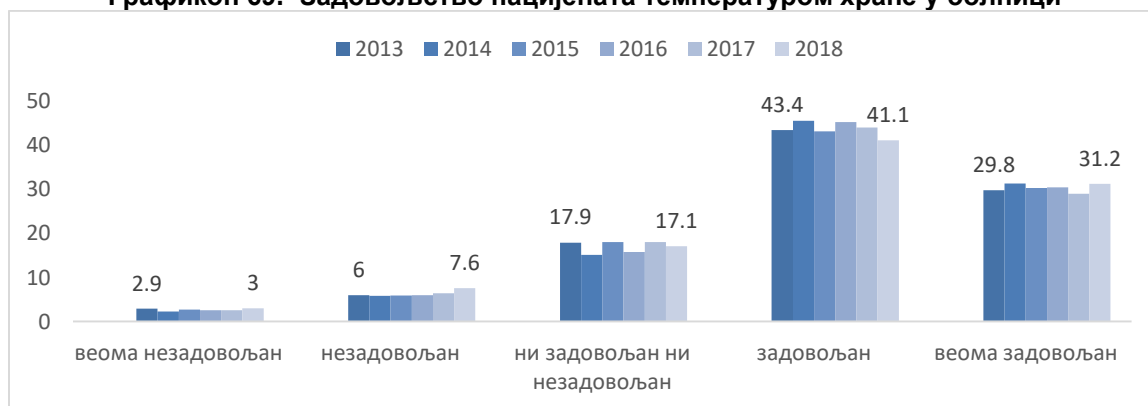
разлика у степену задовољства пацијената укусом болничке хране између различитих болница ($F=17,415$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 36. Укус хране у болници - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018. година		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	803	3.74	1.01	1015	3.67	1.05	1052	3,64	1,04
КБЦ „Мишовић“	145	3.79	0.96	157	3.9	1.08	159	3,76	1,06
КБЦ „Звездара“	278	3.71	1.04	291	3.82	0.96	305	3,92	1
КБЦ „Земун“	163	3.34	1.15	184	3.7	1.09	188	3,32	1,27
КБЦ „Бежанијска коса“	149	4.14	0.84	163	4.04	0.88	122	3,97	0,93
Институт за КВБ „Дедиње“	113	4.07	0.95	140	4.25	0.82	149	4,78	0,45
ГАК „Народни фронт“	140	3.76	1.06	307	3.64	0.86	114	3,96	0,93
Институт за онкол. и рад. Србије	146	3.76	1.10	197	3.53	1.18	213	3,62	1,11
Инс. за реуматологију	45	3.98	0.99	65	3.8	1.00	46	3,85	0,84
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.47	0.79	53	4.55	0.61	64	4,28	0,77
Институт за ОХБ „Бањица“	139	4.27	0.84	130	4.16	0.85	152	4,03	1,12
Спец. бол. Младеновац	46	3.76	0.99	42	3.76	0.98	47	4	1,04
Инс. за рехабилитацију	58	4.10	0.89	69	4.04	0.92	66	4,21	0,92
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	28	3.82	0.98	55	3.78	1.10	35	3,97	0,89
Спец. бол. за орт. протетику	14	4.57	0.65	13	4.38	0.65	13	4,31	0,75
Спец. бол. Лазаревац	18	4.44	0.86	15	4.6	0.63	15	4,8	0,41
ВМА	/	/	/	/	/	/	910	3,82	1,01
УКУПНО	2334	3.83	1.02	2896	3.8	1.02	3650	3,82	1,05

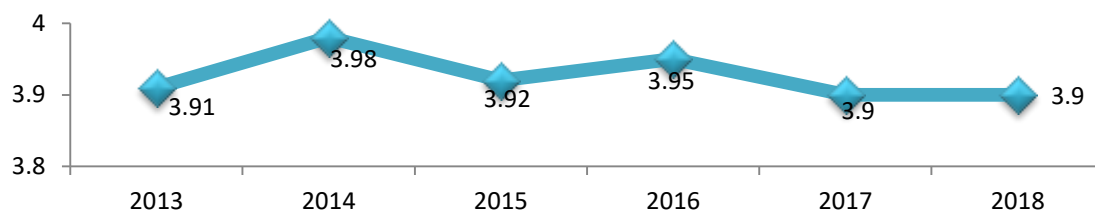
Око 11% испитаника сматра да храна није задовољавајуће температуре, што је више него претходних година, око 17% нема став по овом питању, док је 72% задовољно или веома задовољно температуром хране која се сервира, (Графикон 69).

Графикон 69. Задовољство пацијената температуром хране у болници



Температура болничке хране оцењена је просечном оценом 3,9, исто као и претходне године, а незнатно мањом у односу на период пре 2017. године (графикон 70).

Графикон 70. Задовољство пацијената температуром хране у болници- просечна оцена



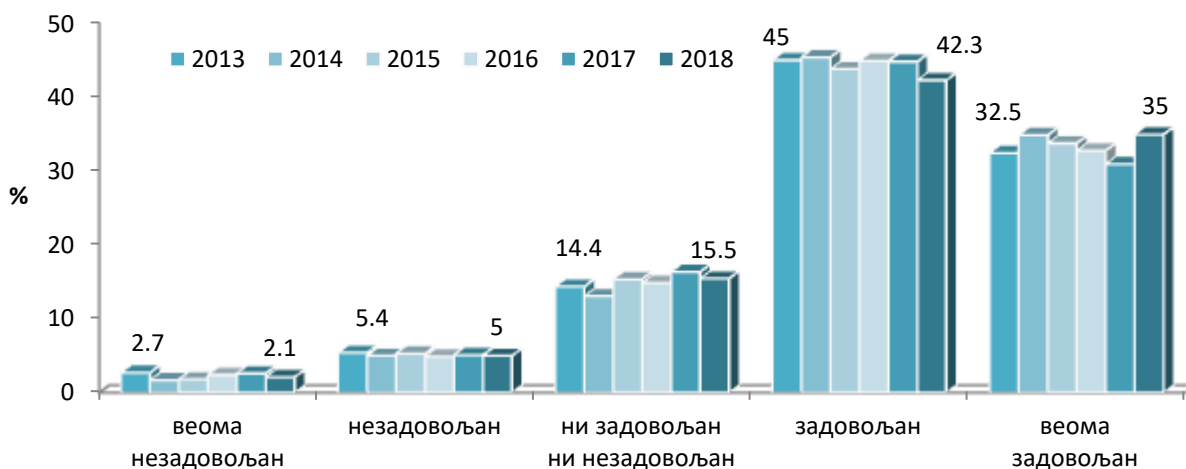
Температуром болничке хране најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,93) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,81), а најмање задовољни су пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије (3,66) и КБЦ Земун (3,7). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства температуром болничке хране између различитих болница ($F=18,370$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 37. Температура хране у болници - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018. година		
	N	$\bar{X}$	SD	N	$\bar{X}$	SD	N	$\bar{X}$	SD
КЦС	802	3.80	0.99	1021	3.7	1.07	1049	3,69	1,05
КБЦ „Мишовић“	142	3.79	1.02	155	3.99	1.02	157	3,84	1,05
КБЦ „Звездара“	277	3.87	0.94	288	4.03	0.84	306	4,09	0,89
КБЦ „Земун“	159	3.72	1.12	187	3.92	0.92	186	3,7	1,19
КБЦ „Бежанијска коса“	150	4.31	0.65	163	4.23	0.76	121	4,11	0,78
Институт за КВБ „Дедиње“	109	4.15	0.83	140	4.24	0.80	149	4,81	0,41
ГАК „Народни фронт“	141	3.94	1.01	307	3.76	0.88	114	4,14	0,79
Институт за онкологију и рад. Србије	145	3.79	1.12	193	3.72	1.12	215	3,66	1,14
Инс. за реуматологију	44	4.05	1.01	65	3.89	0.87	47	3,87	0,88
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.55	0.61	52	4.6	0.57	64	4,39	0,7
Институт за ОХБ „Бањица“	141	4.42	0.68	129	4.31	0.72	150	4,26	0,89
Спец. бол. Младеновац	46	3.87	0.91	38	3.95	0.80	47	4,15	0,93
Инс. за рехабилитацију	57	4.33	0.61	70	4.16	0.81	67	4,15	1,06
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	28	4.11	0.69	55	4.05	0.80	35	4,26	0,56
Спец. бол. за орт. протетику	14	4.36	0.74	13	4.54	0.52	13	4,46	0,66
Спец. бол. Лазаревац	18	4.56	0.86	14	4.79	0.58	14	4,93	0,27
ВМА	/	/	/	/	/	/	909	3,81	1,02
УКУПНО	2322	3.95	0.97	2890	3.9	0.98	3643	3,9	1,03

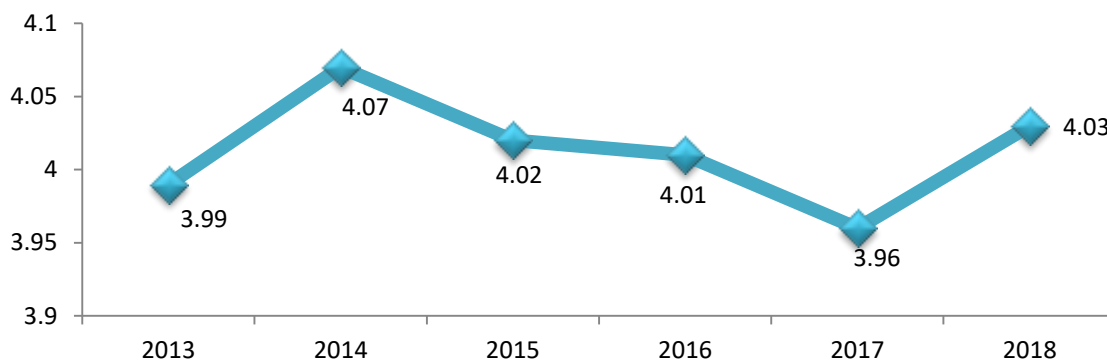
Количину хране која се сервира пацијентима у болници 7,1% испитаника сматра недовољном, 15,5% нема став по овом питању, док је 77,3% задовољно и веома задовољно количином хране коју добијају. У односу на прошлу годину, смањен је удео пацијената који су незадовољни и неопредељени, а повећан удео задовољних пацијената када је у питању задовољство количином хране у болници (Графикон 71)

Графикон 71. Задовољство пацијената количином хране у болници



Количину хране у болници пацијенти су оценили просечном оценом 4,03, нешто вишом у односу на претходну годину (графикон 72).

Графикон 72. Количина хране у болници- просечна оцена



Количином болничке хране најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,93) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,8), а најмање задовољни су пацијенти у КБЦ „Земун“ (3,68) и Институту за онкологију и радиологију Србије (3,85). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства количином болничке хране између различитих болница ($F=13,110$, $DF=16$, $p=0,000$).

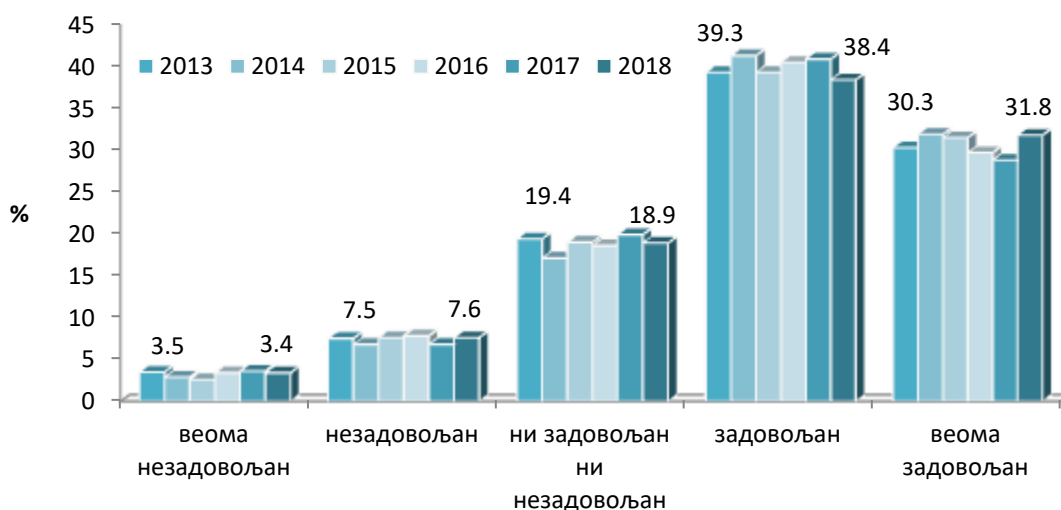
Табела 38. Количина хране у болници - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018. година		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	794	3,97	0,93	1011	3,88	0,99	1046	3,87	0,95
КБЦ „Мишовић“	143	4,01	0,85	155	4,01	1,11	159	3,96	0,95
КБЦ „Звездара“	275	3,83	1,01	291	3,95	0,92	303	4,15	0,87
КБЦ „Земун“	161	3,71	1,09	185	3,92	0,96	184	3,68	1,27

КБЦ „Бежанијска коса“	150	4,27	0,70	163	4.11	0.89	121	4,06	0,8
Институт за КВБ „Дедиње“	110	4,12	0,93	138	4.32	0.74	148	4,8	0,47
ГАК „Народни фронт“	140	3,85	1,14	306	3.78	0.95	114	4,03	0,93
Институт за онкол. и рад. Србије	147	3,88	1,01	190	3.84	1.06	213	3,85	0,99
Инс. за реуматологију	45	4,20	0,87	64	3.97	0.91	47	4,04	0,91
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4,61	0,57	53	4.58	0.57	64	4,36	0,7
Институт за ОХБ „Бањица“	139	4,30	0,78	131	4.18	0.85	152	4,18	0,92
Спец. бол. Младеновац	44	3,91	0,86	41	3.76	0.92	47	4,02	1,07
Инс. за рехабилитацију	58	4,41	0,75	70	4.27	0.72	67	4,3	0,89
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	28	4,07	0,72	55	4.02	0.81	35	4,17	0,82
Спец. бол. за орт. протетику	14	4,43	0,51	13	4.46	0.66	13	4,46	0,66
Спец. бол. Лазаревац	18	4,67	0,59	15	4.8	0.41	14	4,93	0,27
ВМА							906	4,08	0,9
УКУПНО	2315	4,01	0,94	2881	3.96	0.96	3633	4,03	0,95

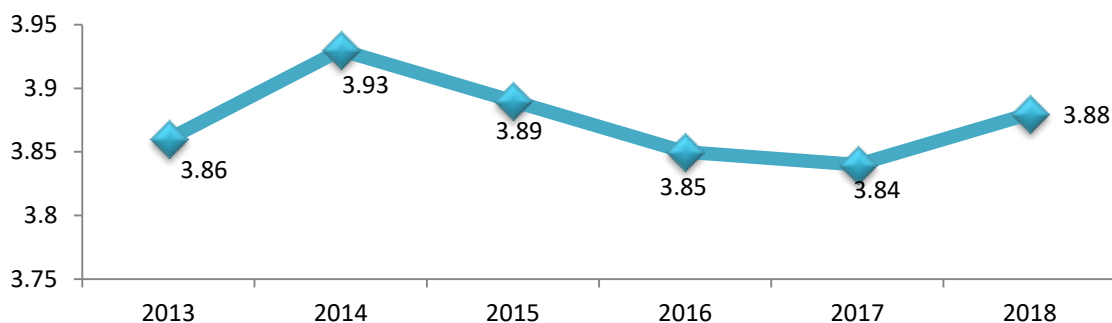
Разноврсност хране 11% испитаника оцењује неповољно, 18,9% нема став по овом питању, док је око 70% задовољно или веома задовољно разноврсношћу исхране, што је на нивоу прошле године (графикон 73).

Графикон 73. Задовољство пацијената разноврсношћу хране у болници



Разноврсност хране у болници оцењена је просечном оценом 3,88, нешто вишом у односу на претходне две године (графикон 74).

Графикон 74. Разноврсност хране у болници- просечна оцена



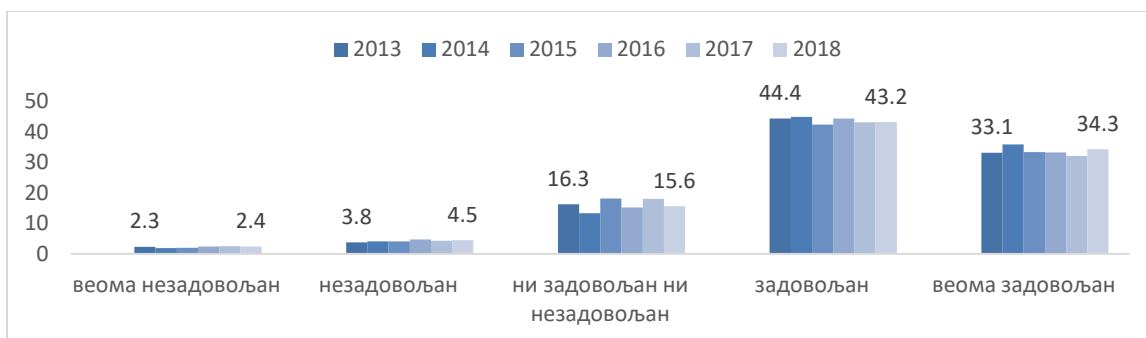
Разноврсношћу болничке хране најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,86) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,73), а најмање задовољни су пацијенти у КБЦ „Земун“ (3,36) и КЦС (3,67). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства разноврсношћу болничке хране између различитих болница ($F=15,229$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 39. Разноврсност хране у болници - просечна оцена

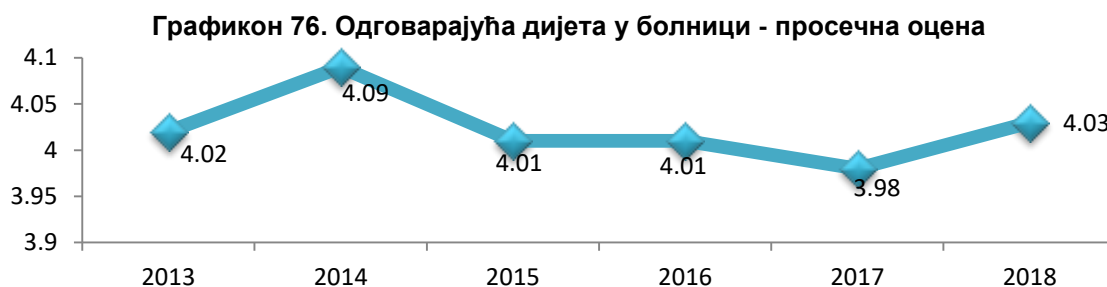
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018. година		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	792	3,77	1,05	1021	3,71	1,07	1040	3,67	1,07
КБЦ „Мишовић“	142	3,89	0,98	153	3,86	1,15	158	3,89	1,03
КБЦ „Звездара“	278	3,70	1,03	286	3,87	1,00	296	3,99	0,99
КБЦ „Земун“	161	3,49	1,18	181	3,78	1,08	183	3,36	1,33
КБЦ „Бежанијска коса“	149	4,11	0,94	162	4,01	0,95	121	3,92	0,98
Институт за КВБ „Дедиње“	106	4,14	0,89	137	4,26	0,81	147	4,73	0,58
ГАК „Народни фронт“	138	3,86	1,08	300	3,83	0,87	114	3,99	0,98
Институт за онкол. и рад. Србије	145	3,73	1,07	188	3,63	1,17	206	3,72	1,06
Инс. за реуматологију	45	4,00	1,04	63	3,97	0,88	46	3,93	0,85
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4,55	0,65	53	4,55	0,61	64	4,25	0,8
Институт за ОХБ „Бањица“	138	4,11	0,98	130	4,07	0,93	148	4,01	1,04
Спец. бол. Младеновац	43	3,74	0,98	41	3,51	1,08	46	4	1,03
Инс. за рехабилитацију	57	4,09	0,97	69	4,13	0,87	66	4,14	0,96
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	28	3,96	0,74	53	3,72	1,08	36	3,92	1
Спец. бол. за орт. протетику	14	4,29	0,61	13	4,46	0,66	13	4,38	0,77
Спец. бол. Лазаревац	17	4,71	0,59	14	4,79	0,43	14	4,86	0,36
ВМА							909	3,96	0,97
УКУПНО	2302	3,85	1,04	2864	3,84	1,03	3607	3,88	1,05

Око 7% испитаника сматра да није добило одговарајућу дијету, 15,6% нема став по овом питању, док 77,5% одговарајућу дијету оцењује као „задовољан“ или „веома задовољан“, што је више у односу на претходну годину (графикон 75).

Графикон 75. Задовољство пацијената одговарајућом дијетом у болници



Дијета добијена у болници оцењена је просечном оценом 4,03, највишом у годинама праћења, изузев 2014. године када је износила 4,09 (графикон 76).



Дијетом коју су добили у болници најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,93) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,71), а најмање задовољни пацијенти у КБЦ „Земун“ (3,66) и Институту за онкологију и радиологију Србије (3,84). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената дијетом коју су добили у болници између различитих болница ($F=11,495$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 40. Одговарајућа дијета у болници - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018. година		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	731	3,98	0,91	957	3,89	0,97	978	3,86	0,97
КБЦ „Мишовић“	137	3,98	0,89	150	4,01	1,00	146	4	0,99
КБЦ „Звездара“	271	3,84	1,03	275	4,01	0,95	283	4,12	0,86
КБЦ „Земун“	147	3,71	1,13	173	3,9	0,95	173	3,66	1,27
КБЦ „Бежанијска коса“	144	4,28	0,73	156	4,16	0,84	119	4,08	0,83
Институт за КВБ „Дедиње“	102	4,11	0,89	129	4,32	0,78	143	4,71	0,5
ГАК „Народни фронт“	129	3,95	1,01	304	3,80	0,91	109	4,06	0,9
Институт за онкол. и рад. Србије	127	3,93	1,01	167	3,88	1,07	188	3,84	1,02
Инс. за реуматологију	38	4,11	1,09	57	3,96	0,89	43	4	0,79
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4,53	0,68	51	4,65	0,56	62	4,35	0,79
Институт за ОХБ „Бањица“	127	4,35	0,81	116	4,24	0,78	137	4,23	0,87
Спец. бол. Младеновац	41	3,83	0,89	36	3,83	0,97	46	3,96	1,03
Инс. за рехабилитацију	50	4,18	0,77	67	4,06	0,92	62	4,19	0,87
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	27	4,19	0,68	45	4,04	0,90	28	4,11	0,74
Спец. бол. за орт. протетику	14	4,57	0,51	12	4,58	0,52	13	4,23	0,73
Спец. бол. Лазаревац	18	4,56	0,86	15	4,87	0,35	14	4,93	0,27
ВМА							830	4,09	0,86
УКУПНО	2152	4,01	0,94	2710	3,98	0,95	3374	4,03	0,94

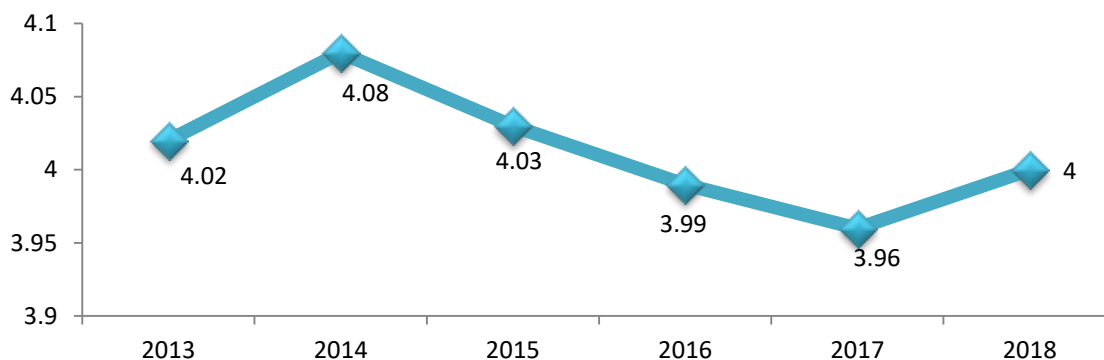
Опште задовољство услугама исхране се оцењује на следећи начин: 7,4% испитаника је изразило незадовољство; 16,7% нема став по овом питању, док 75,9% су у категорији задовољних или веома задовољних. Проценат задовољних и незадовољних услугама исхране је нешто већи, а проценат неопредељених смањен у односу на претходну годину. (графикон 77)

Графикон 77. Опште задовољство услугама исхране



Болничка исхрана у целини оцењена је просечном оценом 4, нешто вишом у односу на претходну годину (графикон 77.).

Графикон 78. Болничка исхрана у целини- просечна оцена



Болничком исхраном у целини најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,93) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,83), а најмање задовољни су пацијенти у КБЦ „Земун“ (3,63) и ИОРС (3,8). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената болничком исхраном у целини између различитих болница ($F=14,063$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 41. Опште задовољство болничком исхраном - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018. година		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	809	3,92	0,93	1020	3,84	0,98	1063	3,86	0,96
КБЦ „Мишовић“	144	3,97	0,90	158	4,01	1,07	164	3,95	0,97
КБЦ „Звездара“	278	3,87	0,99	295	4,02	0,89	308	4,08	0,86
КБЦ „Земун“	166	3,61	1,12	190	3,85	1,02	189	3,63	1,24
КБЦ „Бежанијска коса“	149	4,22	0,74	162	4,15	0,79	121	4,12	0,84
Институт за КВБ „Дедиње“	107	4,23	0,78	141	4,36	0,73	146	4,83	0,4
ГАК „Народни фронт“	139	3,88	1,04	308	3,85	0,92	115	4,08	0,85
Институт за онкол. и рад. Србије	146	3,95	0,98	196	3,77	1,08	215	3,8	1,03
Инс. за реуматологију	44	4,18	0,90	66	4,00	0,74	47	4,04	0,75
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4,55	0,61	53	4,64	0,56	64	4,33	0,78
Институт за ОХБ „Бањица“	137	4,36	0,70	130	4,18	0,82	153	4,2	0,9
Спец. бол. Младеновац	45	3,93	0,86	40	3,80	0,82	47	4,02	0,92
Инс. за рехабилитацију	58	4,26	0,89	72	4,13	0,82	68	4,28	0,77
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	29	4,17	0,85	56	4,04	0,87	34	4,12	0,77
Спец. бол. за орт. протетику	14	4,57	0,65	13	4,62	0,51	13	4,31	0,75
Спец. бол. Лазаревац	18	4,56	0,86	16	4,88	0,34	14	4,93	0,27
ВМА							909	4,01	0,92
УКУПНО	2332	3,99	0,94	2916	3,96	0,95	3670	4	0,95

Просечна оцена задовољства услугама исхране износи 4 и показује да су пацијенти у болницама у Београду, од свих аспеката болничког смештаја и третмана, најмање задовољни исхраном. Пацијентима највише смета укус хране (просечна оцена 3,82), а затим разноврсност и температура хране. Пацијенти су најзадовољнији временом сервирања хране (просечна оцена 4,13), што одговара резултатима из претходне године.

Графикон 79. Просечна оцена задовољства услугама исхране током боравка у болници

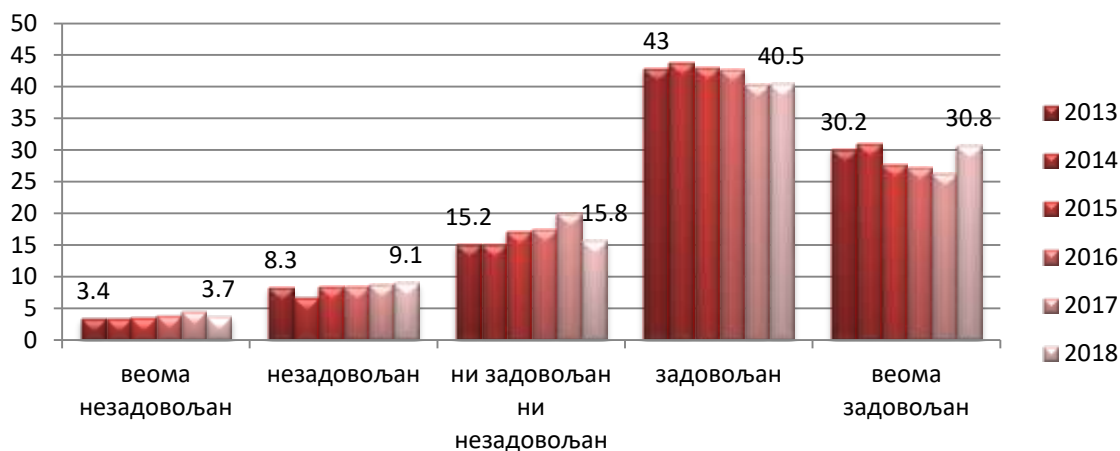


Смештај

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

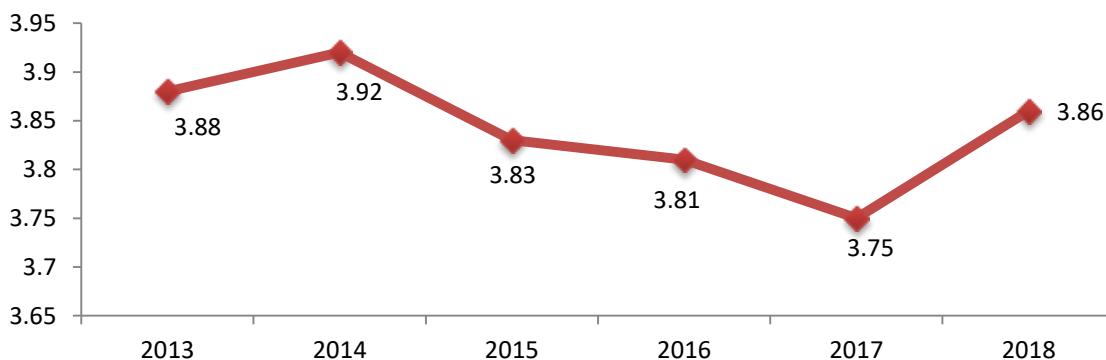
Удобношћу болничких кревета је незадовољно 12,8% испитаника, 15,8% није имало став по овом питању, док је 71,3% задовољно (графикон 80).

Графикон 80. Задовољство испитаника удобношћу болничких кревета



Удобност болничких кревета оцењена је просечном оценом 3,86, нешто вишом у односу на претходне три године (графикон 81).

Графикон 81. Удобност болничких кревета- просечна оцена



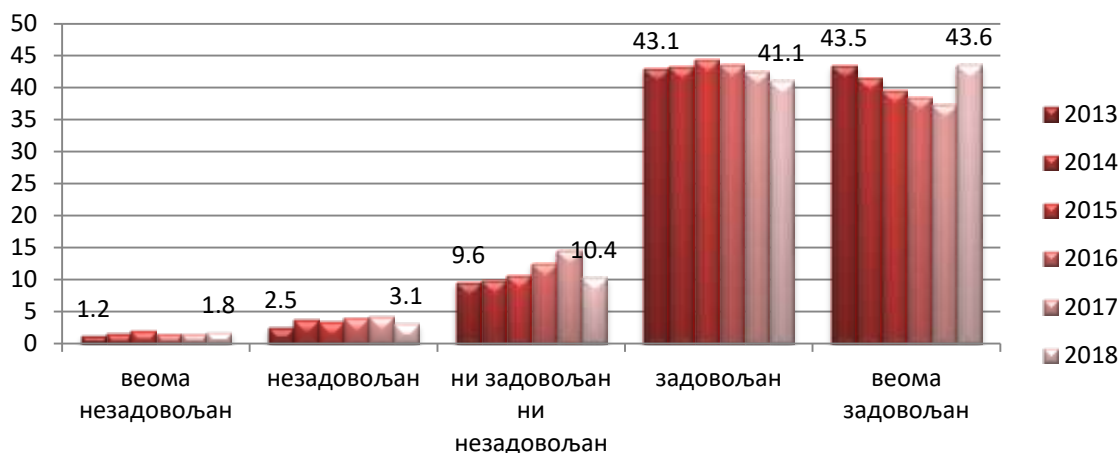
Удобношћу болничких кревета најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,86) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,6), а најмање задовољни су пацијенти у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (3,5) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,6). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената удобношћу болничких кревета између различитих болница ($F=12,710$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 42. Удобност болничких кревета - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018. година		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	822	3.65	1.055	1033	3.68	1.10	1087	3,7	1,1
КБЦ „Мишовић“	154	4.21	0.845	178	4.13	0.95	180	4,13	1
КБЦ „Звездара“	285	3.71	1.115	303	3.76	1.08	311	3,91	1,05
КБЦ „Земун“	164	3.71	1.095	195	3.7	1.07	189	3,6	1,26
КБЦ „Бежанијска коса“	153	3.74	1.050	166	3.89	1.02	123	3,93	0,97
Институт за КВБ „Дедиње“	114	4.12	0.811	148	4.28	0.88	149	4,6	0,58
ГАК „Народни фронт“	141	3.58	1.122	314	3.26	1.00	117	3,86	1
Институт за онколог. и рад. Србије	151	3.74	1.005	201	3.62	1.17	223	3,98	0,95
Инс. за реуматологију	48	4.56	0.712	65	4.38	0.55	46	4,57	0,5
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.39	0.759	53	4.02	1.01	63	4,22	0,75
Институт за ОХБ „Бањица“	138	3.80	1.139	131	3.64	1.05	155	3,85	1,14
Спец. бол. Младеновац	45	3.51	1.014	42	3.48	1.11	48	3,6	1,27
Инс. за рехабилитацију	59	4.61	0.526	70	4.27	0.66	67	4,42	0,74
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	29	4.03	0.778	54	3.85	1.02	36	3,5	1,03
Спец. бол. за орт. протетику	14	4.29	0.825	13	4.15	1.07	13	4	0,91
Спец. бол. Лазаревац	18	4.89	0.323	15	4.73	0.46	14	4,86	0,36
ВМА							920	3,77	1,06
УКУПНО	2384	3.81	1.053	2981	3.75	1.08	3741	3,86	1,07

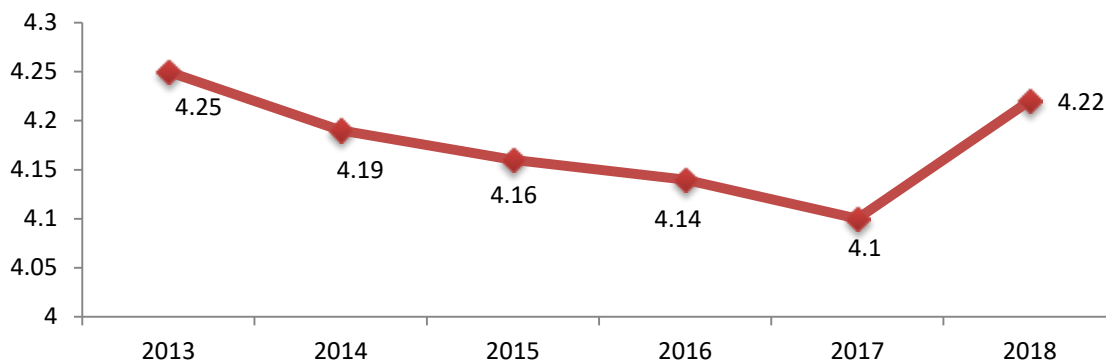
Када је у питању чистоћа собе, незадовољно је око 5% испитаника, 10,4% нема став по овом питању, док је 84,7% задовољно чистоћом болесничке собе, што је нешто више задовољних него претходне године.

Графикон 82. Задовољство испитаника чистоћом болесничке собе (%)



Чистоћа болесничке собе оцењена је просечном оценом 4,22, нешто вишом у односу на претходне године посматраног периода, изузев 2013. године (графикон 83).

Графикон 83. Чистоћа болесничке собе- просечна оцена



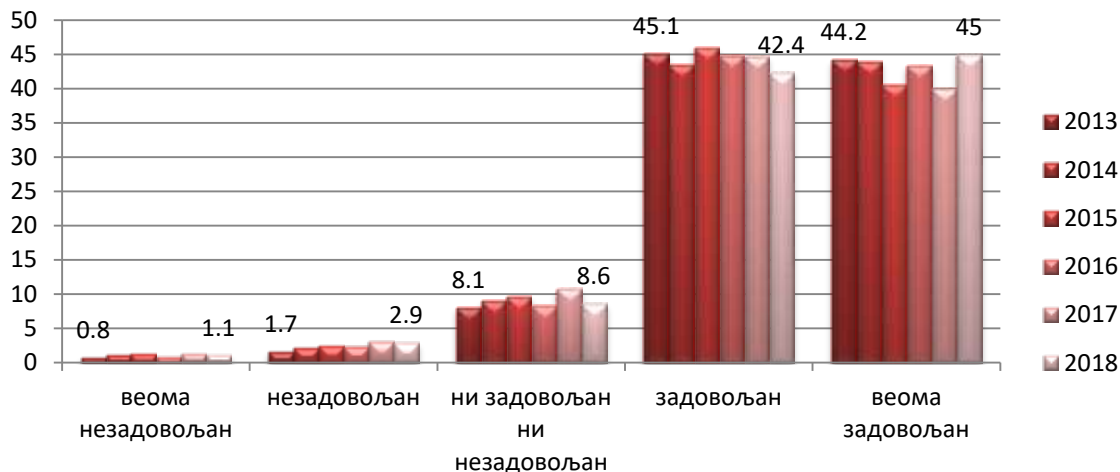
Чистоћом болесничке собе најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,93) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,86), а најмање задовољни су пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,92) и КЦС (3,97). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената чистоћом болесничке собе између различитих болница ($F=15,216$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 43. Задовољство чистоћом болесничке собе - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018. година		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	819	3.94	0.946	1035	3.95	1.02	1080	3,97	1,02
КБЦ „Мишовић“	157	4.37	0.710	175	4.35	0.79	179	4,35	0,88
КБЦ „Звездара“	288	4.02	0.957	304	4.2	0.79	313	4,28	0,8
КБЦ „Земун“	165	4.16	0.926	191	4.08	0.84	189	4,14	1,02
КБЦ „Бежанијска коса“	152	4.14	0.899	166	4.24	0.80	124	4,3	0,7
Институт за КВБ „Дедиње“	112	4.44	0.612	146	4.51	0.72	149	4,86	0,37
ГАК „Народни фронт“	140	4.05	0.884	307	3.53	0.90	115	4,3	0,78
Институт за онкол. и рад. Србије	147	4.24	0.746	195	4.29	0.70	221	4,2	0,82
Инс. за реуматологију	46	4.59	0.580	65	4.38	0.58	47	4,66	0,52
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.61	0.533	53	4.57	0.57	65	4,46	0,69
Институт за ОХБ „Бањица“	140	4.41	0.623	130	4.46	0.60	153	4,48	0,74
Спец. бол. Младеновац	44	3.68	1.052	42	4.21	0.72	48	3,92	1,2
Инс. за рехабилитацију	57	4.65	0.551	70	4.39	0.60	67	4,54	0,66
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	29	4.31	0.604	56	4.21	0.68	36	4,11	0,89
Спец. бол. за орт. протетику	14	4.29	0.726	13	4.31	0.63	13	4,15	0,8
Спец. бол. Лазаревац	18	4.94	0.236	15	5	0.00	14	4,93	0,27
ВМА							919	4,26	0,75
УКУПНО	2377	4.14	0.884	2963	4.1	0.90	3732	4,22	0,88

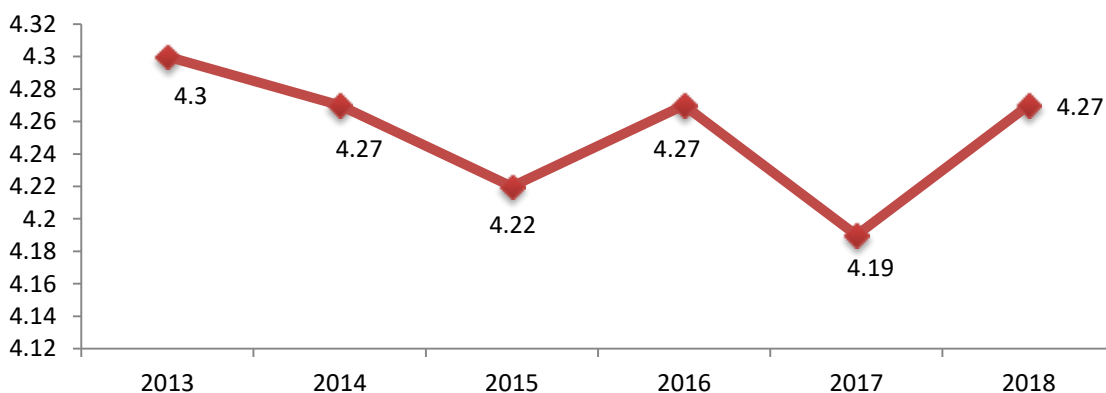
Температуром у соби је незадовољно 4% испитаника, 8,6% се изјашњава да није ни задовољно ни незадовољно, док је 87,4% задовољних или веома задовољних, што је нешто више него претходне године (графикон 84).

Графикон 84. Задовољство испитаника температуром у болесничкој соби (%)



Температура у болесничкој соби оцењена је просечном оценом 4,27, нешто вишом у односу на претходну годину (графикон 85).

Графикон 85. Температура у болесничкој соби- просечна оцена



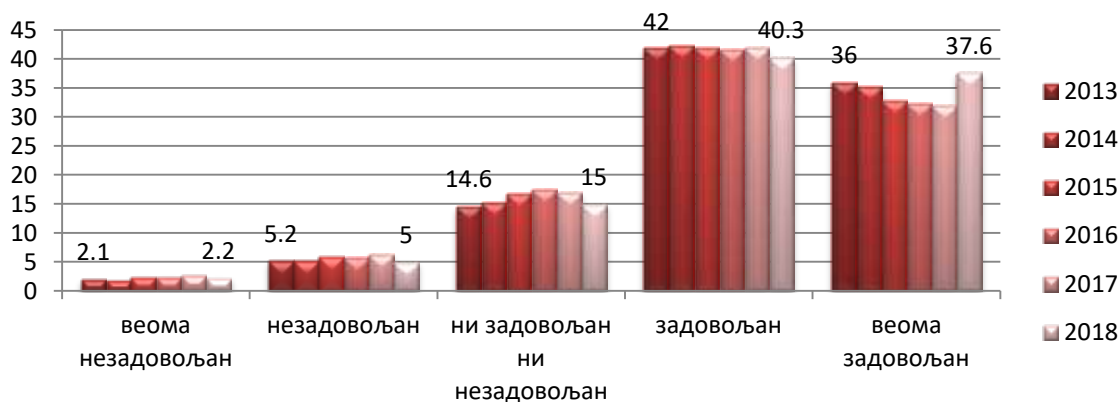
Температуром у болесничкој соби најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,86) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,85), а најмање задовољни су пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,07) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,11). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената температуром у болесничкој соби између различитих болница ($F=9,483$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 44. Задовољство температуром у болесничкој соби - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018. година		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	814	4.20	0.799	1026	4.17	0.88	1077	4,22	0,83
КБЦ „Мишовић“	156	4.47	0.657	174	4.36	0.76	179	4,46	0,73
КБЦ „Звездара“	285	4.24	0.823	302	4.23	0.85	309	4,41	0,7
КБЦ „Земун“	165	4.25	0.879	190	4.15	0.82	189	4,19	0,97
КБЦ „Бежанијска коса“	151	4.26	0.814	164	4.35	0.69	122	4,31	0,72
Институт за КВБ „Дедиње“	114	4.31	0.742	147	4.45	0.77	149	4,85	0,42
ГАК „Народни фронт“	141	4.13	0.852	308	3.71	0.88	114	4,31	0,77
Институт за онко. и рад. Србије	146	4.21	0.886	196	4.23	0.74	218	4,07	0,86
Инс. за реуматологију	46	4.59	0.617	63	4.44	0.69	47	4,68	0,52
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.47	0.616	53	4.11	0.99	64	4,23	0,73
Институт за ОХБ „Бањица“	141	4.43	0.646	128	4.36	0.70	154	4,36	0,88
Спец. бол. Младеновац	44	4.05	0.861	41	4.27	0.81	47	4,11	1,2
Инс. за рехабилитацију	56	4.59	0.532	70	4.33	0.65	66	4,33	0,88
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	29	4.28	0.649	54	4.35	0.65	36	4,22	0,8
Спец. бол. за орт. протетику	14	4.64	0.497	13	4.46	0.52	13	4,23	0,93
Спец. бол. Лазаревац	18	4.89	0.323	15	5	0.00	14	4,86	0,36
ВМА							915	4,17	0,84
УКУПНО	2369	4.27	0.791	2944	4.19	0.84	3713	4,27	0,83

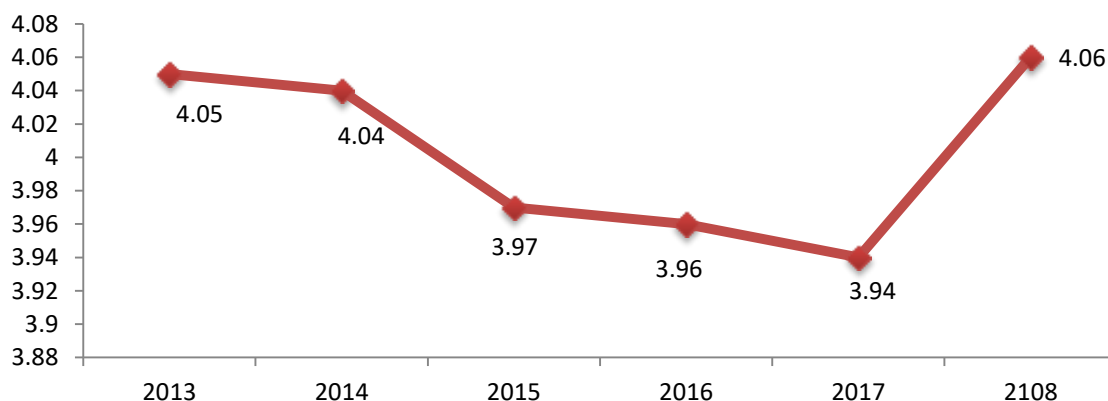
Око 7% испитаника сматра да опремљеност собе није задовољавајућа, 15% нема став по овом питању, док је 78% задовољно опремљеношћу простора, што су бољи резултати у односу на претходну годину.

Графикон 86. Задовољство испитаника опремљеношћу болесничке собе (%)



Опремљеност болесничке собе оцењена је просечном оценом 4,06, нешто вишом у односу на претходне године (графикон 87).

Графикон 87. Опремљеност болесничке собе- просечна оцена



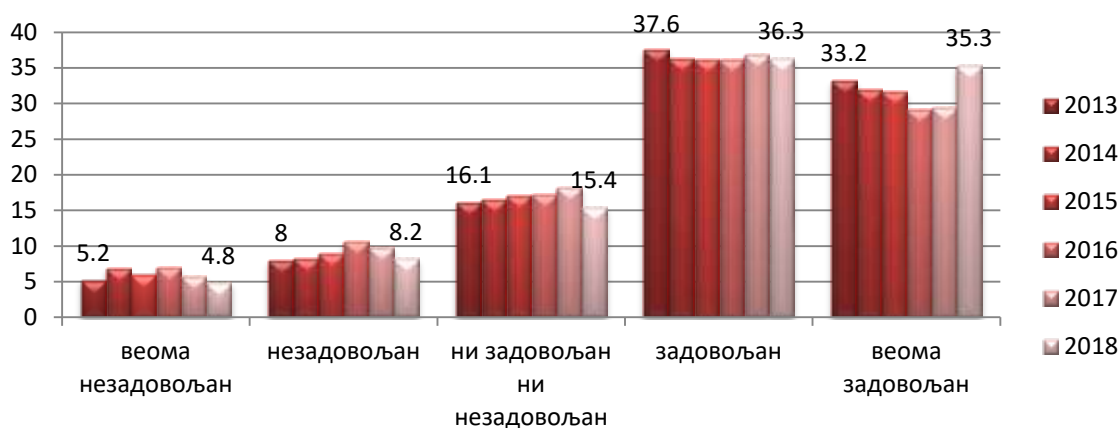
Опремљеношћу болесничке собе најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (просечна оцена у обе болнице 4,86), а најмање задовољни су пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,68) и Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (3,69). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената опремљеношћу болесничке собе између различитих болница ($F=15,382$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 45. Задовољство опремљеношћу болесничке собе - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018. година		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	810	3.85	0.98	1014	3.81	1.07	1060	3,86	1,04
КБЦ „Мишовић“	158	4.32	0.80	174	4.22	0.91	180	4,33	0,84
КБЦ „Звездара“	282	3.74	1.14	294	3.91	1.03	309	4,01	1,03
КБЦ „Земун“	161	3.86	1.02	189	3.83	1.02	188	3,89	1,16
КБЦ „Бежанијска коса“	153	3.95	0.91	161	4.03	0.95	120	4,09	0,86
Институт за КВБ „Дедиње“	112	4.32	0.73	146	4.39	0.76	149	4,86	0,35
ГАК „Народни фронт“	136	3.88	0.94	305	3.72	0.97	115	4,1	0,87
Институт за онкол. и рад. Србије	142	3.95	0.90	194	4.03	0.85	215	3,99	0,95
Инс. за реуматологију	45	4.53	0.63	64	4.31	0.71	47	4,64	0,71
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.39	0.76	53	4.36	0.65	63	4,27	0,7
Институт за ОХБ „Бањица“	140	4.04	0.95	131	4.04	0.92	149	4,09	1
Спец. бол. Младеновац	44	3.39	1.02	38	3.61	1.08	47	3,68	1,24
Инс. за рехабилитацију	57	4.44	0.73	68	4.25	0.74	66	4,48	0,69
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	29	4.00	0.80	54	3.96	0.87	35	3,69	1,18
Спец. бол. за орт. протетику	14	4.21	0.80	13	4.46	0.52	13	4,15	0,69
Спец. бол. Лазаревац	18	4.83	0.51	15	4.87	0.35	14	4,86	0,36
ВМА							918	4,11	0,79
УКУПНО	2350	3.96	0.98	2913	3.94	0.99	3688	4,06	0,96

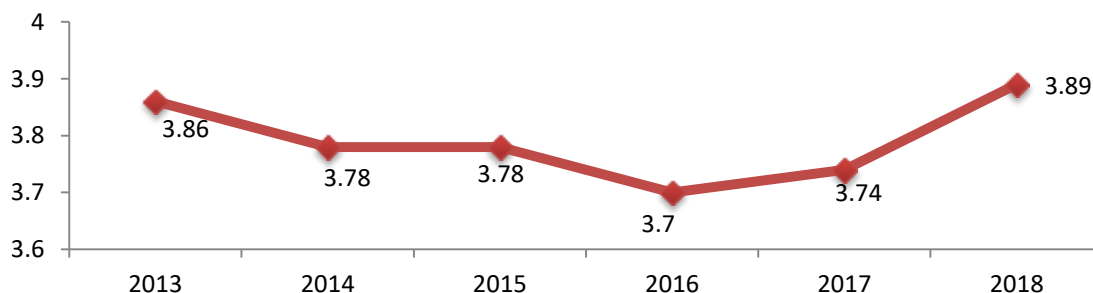
Чистоћу тоалета 13% пацијената оцењује као незадовољавајућу, 15,4% нема став по овом питању, док је 71,6% задовољних или веома задовољних, што је више задовољних него претходне године.

Графикон 88. Задовољство испитаника чистоћом тоалета (%)



Чистоћа тоалета оцењена је просечном оценом 3,89, вишом у односу на претходне године посматраног периода (графикон 89).

Графикон 89. Чистоћа тоалета- просечна оцена



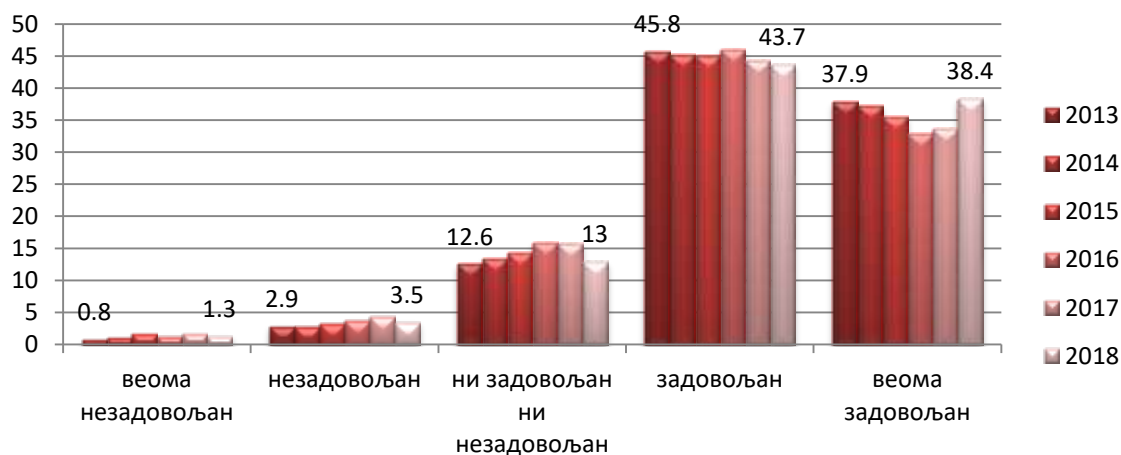
Чистоћом тоалета најзадовољнији су пацијенти у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,83) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,69), а најмање задовољни су пацијенти у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (3,54) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,54). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената чистоћом тоалета између различитих болница ($F=24,284$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 46. Задовољство чистоћом тоалета - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018. година		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	810	3.49	1.237	1022	3.54	1.23	1072	3,49	1,27
КБЦ „Мишовић“	158	4.23	0.868	175	4.25	0.94	178	4,22	0,95
КБЦ „Звездара“	283	3.55	1.258	298	3.82	1.04	309	3,98	1,06
КБЦ „Земун“	164	3.75	1.169	188	3.73	1.04	190	3,79	1,21
КБЦ „Бежанијска коса“	153	3.75	1.109	163	3.67	1.22	121	3,81	1,11
Институт за КВБ „Дедиње“	113	4.27	0.826	147	4.38	0.78	149	4,83	0,42
ГАК „Народни фронт“	140	3.32	1.260	305	3.64	1.07	114	3,91	1,02
Институт за онкол. и рад. Србије	145	3.32	1.285	198	3.37	1.28	217	3,66	1,05
Инс. за реуматологију	45	4.47	0.815	65	4.28	0.80	47	4,57	0,62
Спец. бол. „Свети Сава“	48	4.27	0.844	52	4.12	0.90	65	3,97	1,08
Институт за ОХБ „Бањица“	139	3.98	1.025	130	4	1.01	149	4,18	1,01
Спец. бол. Младеновац	46	3.22	1.172	39	3.31	1.13	46	3,54	1,33
Инс. за рехабилитацију	57	4.37	0.794	67	4.19	0.84	66	4,42	0,9
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	29	4.14	0.743	56	3.66	1.10	35	3,54	1,17
Спец. бол. за орт. протетику	14	3.93	0.829	13	4.38	0.51	13	3,92	1,04
Спец. бол. Лазаревац	18	4.83	0.383	15	4.87	0.35	13	4,69	0,75
ВМА							912	4,09	0,9
УКУПНО	2362	3.70	1.194	2933	3.74	1.15	3696	3,89	1,12

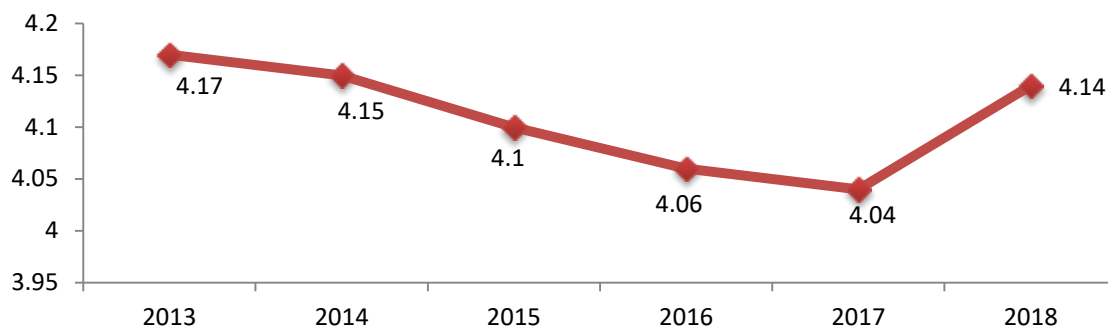
Опште задовољство смештајем је оцењено на следећи начин: 4,8% испитаника је изразило незадовољство, што је незнатно мање у односу на претходну годину, 13% нема став по овом питању, док је 82,1% у категорији задовољних или веома задовољних.

Графикон 90. Опште задовољство смештајем (%)



Болнички смештај у целини оцењен је просечном оценом 4.14, нешто вишом у односу на претходне три године (графикон 91).

Графикон 91. Болнички смештај у целини- просечна оцена



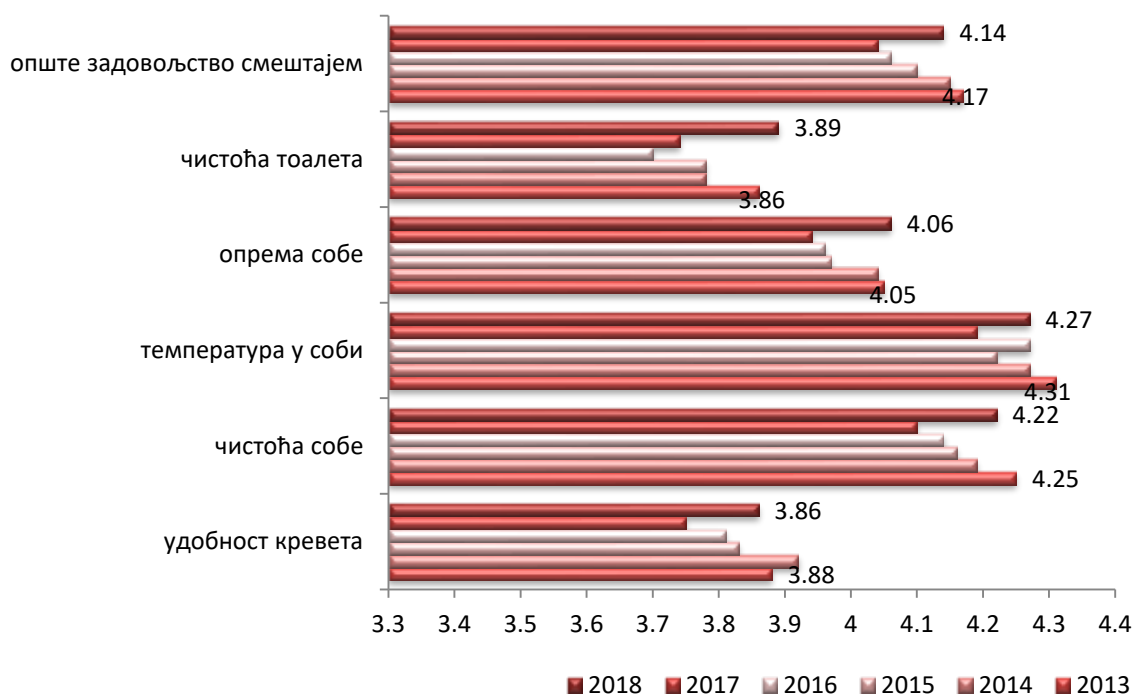
Болничким смештајем у целини најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,93) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,85), а најмање задовољни су пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,77) и Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (3,89). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената болничким смештајем у целини између различитих болница ($F=16,030$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 47. Задовољство болничким смештајем у целини - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018. година		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	818	3.90	0.904	1029	3.91	0.98	1084	3,95	0,94
КБЦ „Мишовић“	157	4.43	0.652	172	4.32	0.80	181	4,42	0,73
КБЦ „Звездара“	285	3.98	0.845	305	4.1	0.83	315	4,16	0,89
КБЦ „Земун“	166	4.00	0.941	192	3.97	0.94	192	4	1,06
КБЦ „Бежанијска коса“	153	4.09	0.846	165	4.15	0.84	122	4,19	0,76
Институт за КВБ „Дедиње“	115	4.33	0.734	147	4.44	0.70	149	4,85	0,37
ГАК „Народни фронт“	141	3.88	0.898	308	3.74	1.00	115	4,15	0,7
Институт за онкол. и рад. Србије	149	3.98	0.818	199	4	0.86	221	4,04	0,84
Инс. за реуматологију	46	4.61	0.577	65	4.48	0.56	47	4,66	0,48
Спец. бол. „Свети Сава“	48	4.46	0.617	53	4.36	0.71	64	4,42	0,61
Институт за ОХБ „Бањица“	140	4.16	0.819	131	4.25	0.66	153	4,29	0,85
Спец. бол. Младеновац	45	3.71	0.968	40	3.9	0.87	48	3,77	1,19
Инс. за рехабилитацију	57	4.56	0.598	70	4.34	0.61	68	4,4	0,69
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	30	4.30	0.794	57	3.98	0.77	36	3,89	0,82
Спец. бол. за орт. протетику	14	4.29	0.611	13	4.38	0.51	13	4,31	0,63
Спец. бол. Лазаревац	17	4.94	0.243	16	4.94	0.25	14	4,93	0,27
ВМА							917	4,18	0,78
УКУПНО	2381	4.06	0.868	2962	4.04	0.91	3739	4,14	0,87

Поред исхране, пацијентима у београдским болницама највише сметају услови смештаја (просечна оцена задовољства је 4,14) и то и удобност кревета (3,86) и чистоћа тоалета (3,89). Од смештајних услова, најзадовољнији су температуром у соби (4,27). Добијени резултати указују на нешто више задовољство него претходне године (графикон 92).

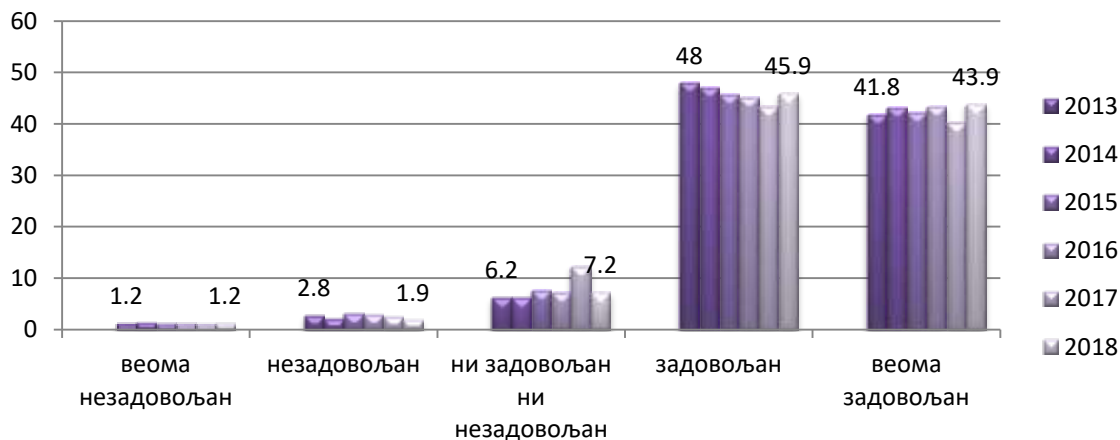
Графикон 92. Просечна оцена задовољства условима смештаја у болници



• Организација посета

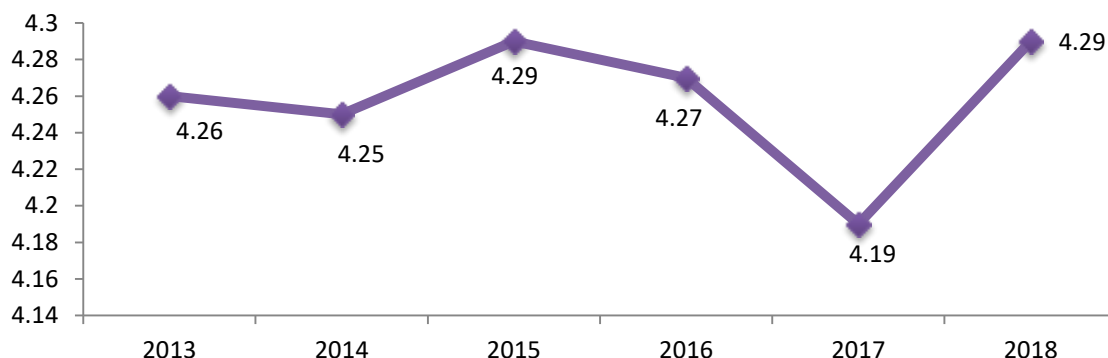
Временом када се организују посете болеснику незадовољно је 3,1% испитаника, око 7,2% није имало став по овом питању, док је 89,8% задовољно (графикон 93). У односу на претходну годину повећан је проценат задовољних, а смањен проценат неопредељених и незадовољних.

Графикон 93. Задовољство испитаника временом посета



Време за посете оцењено је просечном оценом 4,29, нешто вишом у односу на претходне године посматраног периода (графикон 94).

Графикон 94. Време за посете- просечна оцена



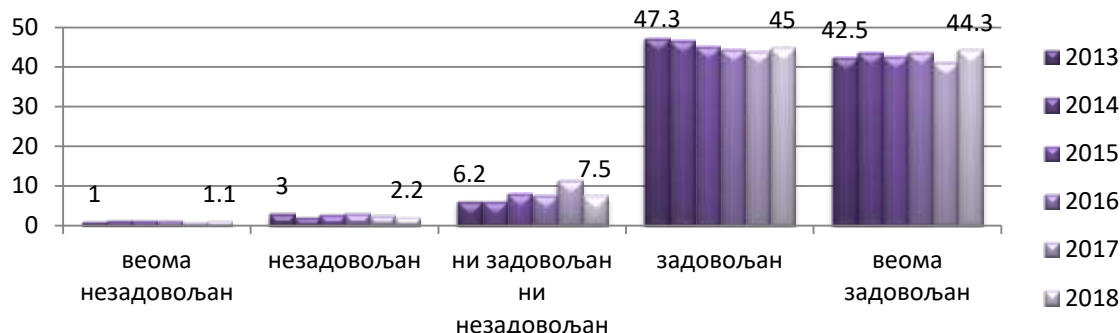
Временом за посете најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,93) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,77), а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (4,07) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,19). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената временом за посете између различитих болница ($F=7,246$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 48. Задовољство временом за посете - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018. година		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	817	4.20	0.867	1024	4.18	0.87	1079	4,23	0,8
КБЦ „Мишовић“	149	4.41	0.647	166	4.37	0.72	169	4,35	0,83
КБЦ „Звездара“	280	4.31	0.739	299	4.32	0.76	313	4,36	0,74
КБЦ „Земун“	161	4.19	0.846	193	4.16	0.72	184	4,21	0,96
КБЦ „Бежанијска коса“	152	4.45	0.585	165	4.39	0.71	121	4,37	0,69
Институт за КВБ „Дедиње“	112	4.32	0.738	137	4.48	0.63	146	4,77	0,42
ГАК „Народни фронт“	139	3.81	1.076	300	3.5	0.96	117	4,07	0,97
Институт за онкол. и рад. Србије	149	4.25	0.788	193	4.29	0.71	220	4,19	0,84
Инс. за реуматологију	45	4.56	0.503	62	4.34	0.70	45	4,47	0,59
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.29	0.764	53	4.28	0.84	64	4,52	0,67
Институт за ОХБ „Бањица“	141	4.24	0.764	132	4.29	0.66	156	4,33	0,81
Спец. бол. Младеновац	46	4.28	0.834	40	4.2	0.65	47	4,43	0,65
Инс. за рехабилитацију	56	4.71	0.494	65	4.48	0.53	67	4,54	0,56
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	28	4.54	0.744	52	4.58	0.54	35	4,43	0,7
Спец. бол. за орт. протетику	14	4.86	0.363	13	4.62	0.51	13	4,54	0,52
Спец. бол. Лазаревац	18	4.83	0.383	15	4.8	0.41	14	4,93	0,27
ВМА							895	4,25	0,73
УКУПНО	2356	4.27	0.814	2909	4.19	0.83	3685	4,29	0,78

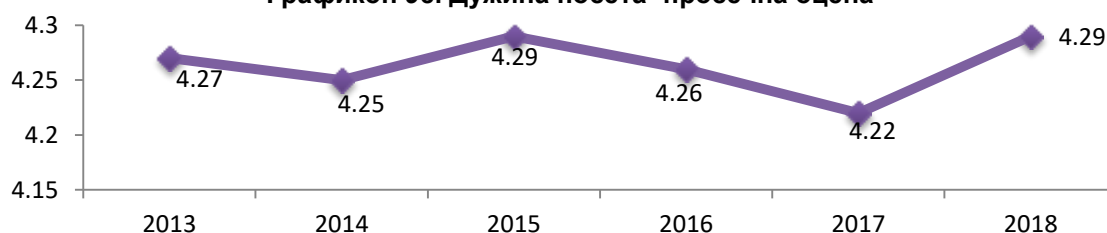
Када је у питању дужина посета, незадовољно је 3,3% испитаника, 7,5% нема став по овом питању, док је 89,3% задовољно (графикон 95). Удео неопредељених када је у питању задовољство дужином посета је значајно смањен у односу на претходну годину, док је удео задовољних повећан.

Графикон 95. Задовољство испитаника дужином посета (%)



Дужина посета оцењена је просечном оценом 4,29, исто као и 2015. године, што су и највеће оцене у посматраном периоду (графикон 96).

Графикон 96. Дужина посета- просечна оцена



Дужином посета најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,93) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,79), а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (4,1) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,19). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената дужином посета између различитих болница ($F=7,199$, $DF=16$, $p=0,000$).

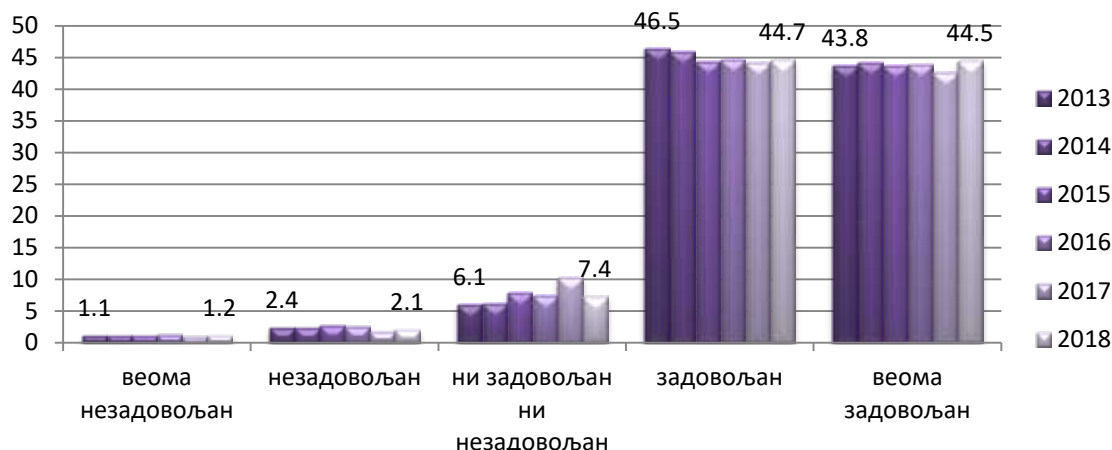
Табела 49. Задовољство дужином посета - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018. година		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	808	4.19	0.878	1021	4.21	0.84	1061	4.22	0.82
КБЦ „Мишовић“	149	4.42	0.689	163	4.37	0.70	169	4.34	0.79
КБЦ „Звездара“	274	4.30	0.765	295	4.32	0.78	312	4.34	0.76
КБЦ „Земун“	158	4.19	0.846	191	4.14	0.74	183	4.25	0.9
КБЦ „Бежанијска коса“	150	4.45	0.597	165	4.35	0.82	120	4.38	0.68
Институт за КВБ „Дедиње“	108	4.35	0.688	137	4.49	0.63	144	4.79	0.42
ГАК „Народни фронт“	137	3.74	1.112	298	3.62	0.91	115	4.1	0.95
Институт за онкол. и рад. Србије	141	4.25	0.785	188	4.29	0.73	212	4.19	0.85
Инс. за реуматологију	43	4.51	0.631	62	4.39	0.58	45	4.44	0.62
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.39	0.702	51	4.24	0.93	65	4.46	0.73
Институт за ОХБ „Бањица“	141	4.26	0.724	130	4.36	0.64	151	4.36	0.79
Спец. бол. Младеновац	45	4.31	0.763	39	4.23	0.63	47	4.47	0.62
Инс. за рехабилитацију	54	4.72	0.452	65	4.49	0.53	63	4.54	0.56
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	27	4.52	0.753	52	4.56	0.54	35	4.43	0.61
Спец. бол. за орт. протетику	14	4.86	0.363	13	4.62	0.51	13	4.54	0.52
Спец. бол. Лазаревац	18	4.83	0.383	15	4.73	0.46	14	4.93	0.27

ВМА							887	4,24	0,75
УКУПНО	2316	4.26	0.824	2885	4.22	0.81	3636	4,29	0,78

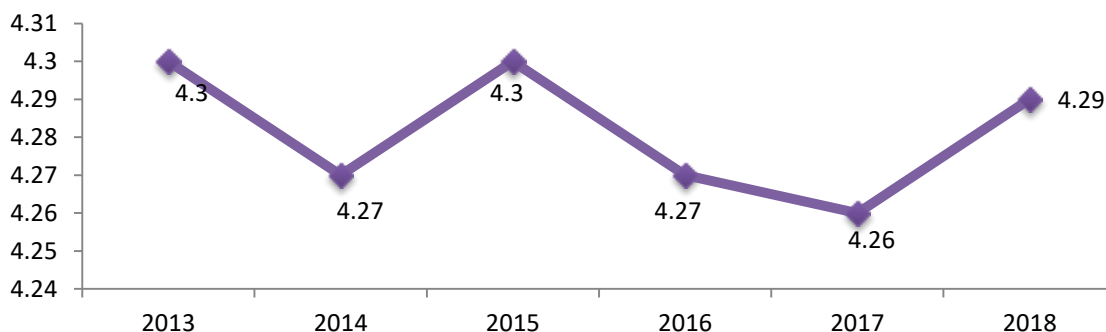
Бројем посета је незадовољно око 3,3% испитаника, око 7,4% се изјашњава да није ни задовољно ни незадовољно, док је 89,2% задовољних (графикон 97). У односу на претходну годину смањен је удео неопредељених, а повећан и незадовољних и задовољних.

Графикон 97. Задовољство испитаника бројем посета (%)



Број посета оцењен је просечном оценом 4,29, што је у нивоу са посматраним периодом (графикон 98).

Графикон 98. Број посета- просечна оцена



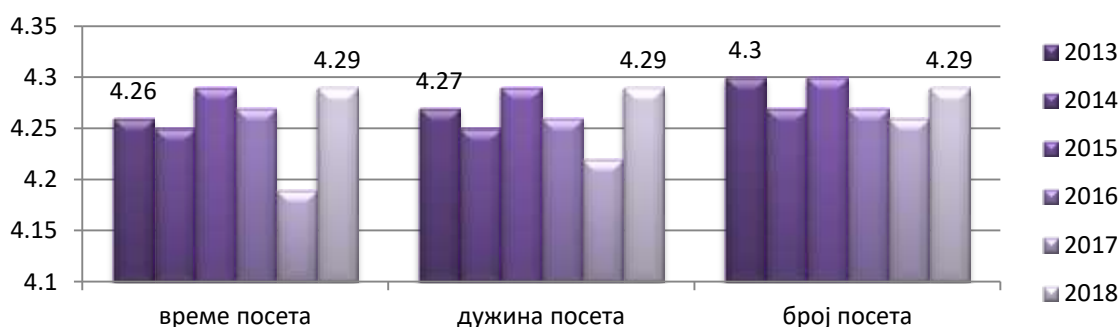
Бројем посета најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,93) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,8), а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (4,11) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,2). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената бројем посета између различитих болница ($F=7,265$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 50. Задовољство бројем посета - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018. година		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	807	4.21	0.852	1012	4.24	0.82	1064	4,25	0,8
КБЦ „Мишовић“	149	4.33	0.826	162	4.38	0.70	168	4,33	0,82
КБЦ „Звездара“	277	4.27	0.823	296	4.34	0.76	309	4,3	0,81
КБЦ „Земун“	158	4.19	0.868	189	4.19	0.74	184	4,23	0,96
КБЦ „Бежанијска коса“	149	4.46	0.587	165	4.37	0.78	120	4,38	0,67
Институт за КВБ „Дедиње“	107	4.37	0.652	137	4.51	0.63	144	4,8	0,4
ГАК „Народни фронт“	136	3.88	1.029	301	3.76	0.94	115	4,11	0,94
Институт за онкол. и рад. Србије	140	4.26	0.781	187	4.29	0.71	211	4,2	0,82
Инс. за реуматологију	43	4.49	0.631	63	4.38	0.68	45	4,49	0,51
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.47	0.616	51	4.57	0.54	64	4,52	0,8
Институт за ОХБ „Бањица“	141	4.28	0.708	131	4.34	0.63	152	4,4	0,73
Спец. бол. Младеновац	45	4.27	0.780	40	4.15	0.83	47	4,45	0,69
Инс. за рехабилитацију	53	4.74	0.445	66	4.48	0.53	63	4,52	0,56
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	28	4.61	0.567	51	4.55	0.54	34	4,44	0,56
Спец. бол. за орт. протетику	14	4.86	0.363	13	4.62	0.51	13	4,54	0,52
Спец. бол. Лазаревац	18	4.83	0.383	16	4.75	0.45	14	4,93	0,27
ВМА							891	4,21	0,79
УКУПНО	2314	4.27	0.814	2880	4.26	0.79	3638	4,29	0,79

Сви испитивани сегменти организације посета су оцењени са истом просечном оценом од 4,29, што је нешто више у односу на претходне године (графикон 99).

Графикон 99. Просечна оцена задовољства организацијом посета

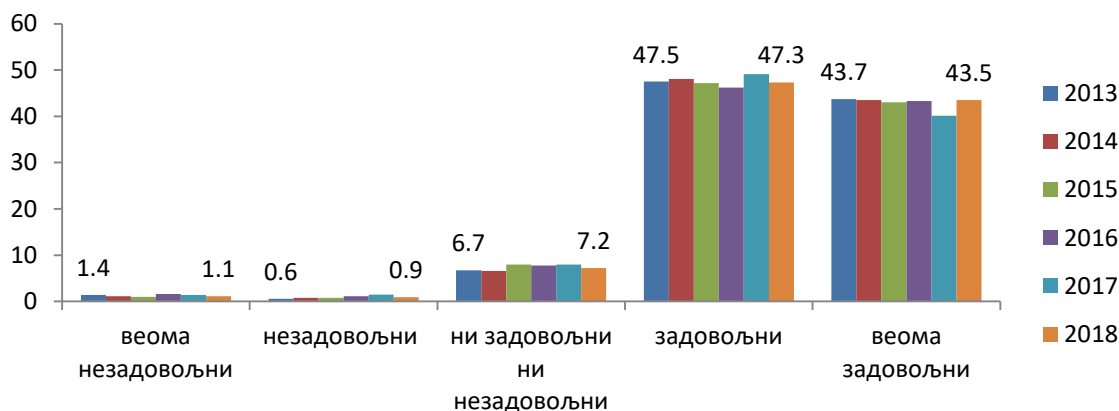


• Опште задовољство болничким лечењем

Од 3.909 пацијената који су учествовали у анкети, 135 пацијената (3,5%) није дало одговор на питање какво је у целини њихово задовољство болничким лечењем, узимајући све напред наведене факторе који се тичу болничког лечења. Занемарљиво мали број је био незадовољан или веома незадовољан (само 74 пацијента или 2%). Неопредељених (ни задовољни ни незадовољни) је било 7,2%, док је 90,8% пацијената било задовољно

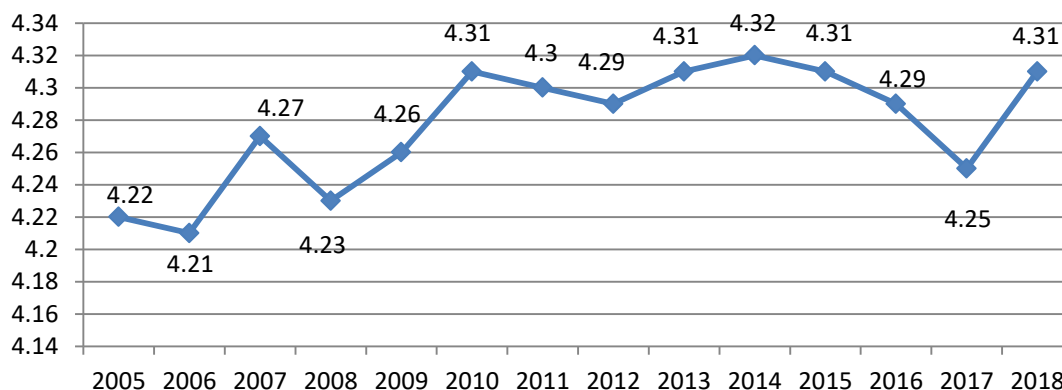
или веома задовољно болничким лечењем које им је пружено (графикон 100). Наведени резултати су нешто бољи од резултата из претходне године.

Графикон 100. Задовољство корисника болничким лечењем у целини у здравственим установама у Београду



Просечна оцена задовољства укупним болничким лечењем износи 4,31, нешто већа у односу на прошлу годину (графикон 101).

Графикон 101. Задовољство корисника болничким лечењем у целини у здравственим установама у Београду од 2005. до 2018. године (просечна оцена)



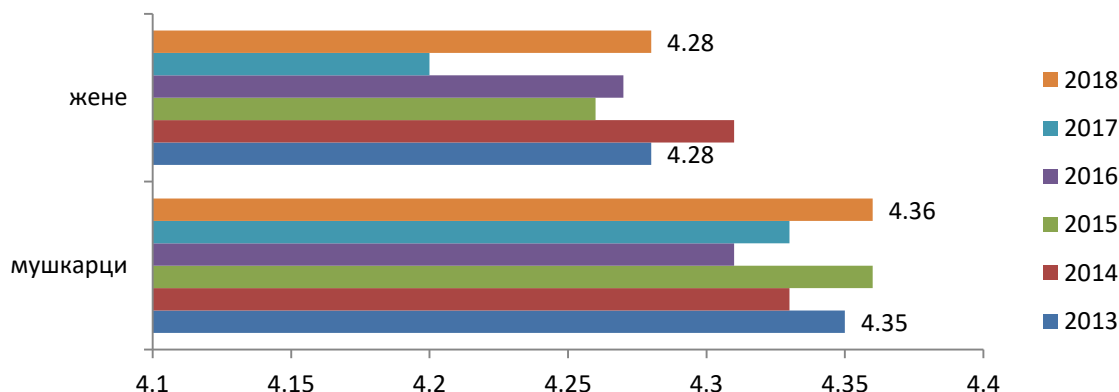
Напомена: У периоду од 2013. до 2015. и 2018. године у анализу је укључена и ВМА.

- **Степен зависности посматраних варијабли**

У односу на опште задовољство корисника болничком здравственом заштитом уочене су разлике по полу пацијената. На ово питање је одговорило 1.965 жена и 1.680 мушкараца. Применом непараметарских статистичких тестова, установљено је да постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника болничким лечењем у односу на пол испитаника ($\chi^2=22,257$, $DF=4$, $p=0,000$). Мушкарци су задовољнији болничким лечењем (просечна оцена задовољства 4,36) од жена (просечна оцена 4,28), (графикон 102). То је и очекивано, с обзиром да су анкетиране и пацијенткиње са

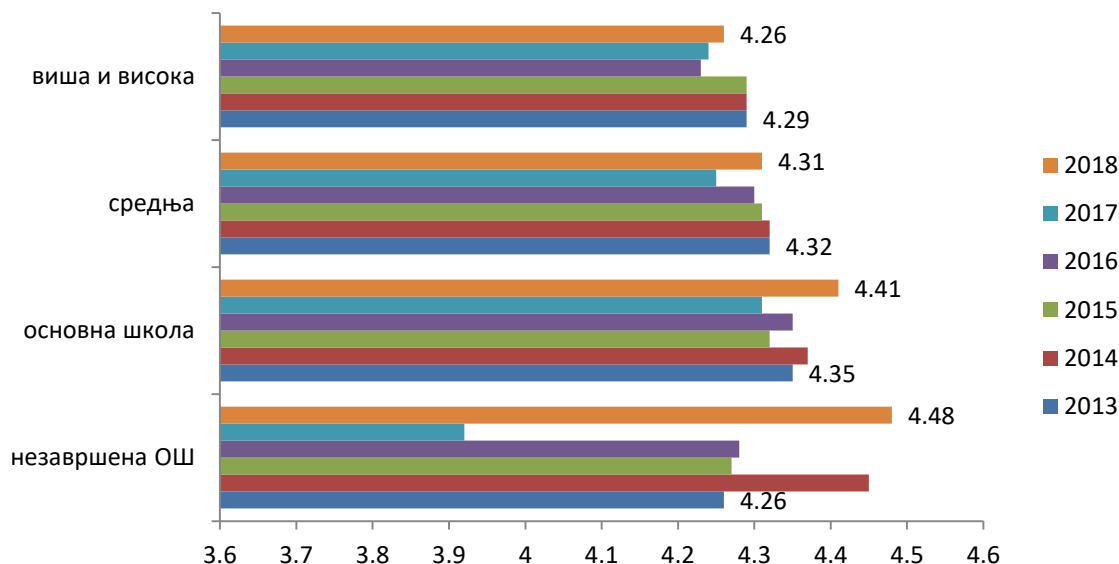
акушерских одељења (младе, здраве жене), које имају другачије ставове и већа очекивања од болничког лечења у односу на остале болнички лечене пацијенте.

Графикон 102. Просечна оцена задовољства у односу на пол испитаника



У односу на школску спрему корисника, установљена је статистички високо значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом ($\chi^2=35,036$, $DF=12$, $p=0,000$). Најзадовољнији су пацијенти без завршене школе (просечна оцена 4,48), а са порастом школске спреме опада ниво задовољства (графикон 103).

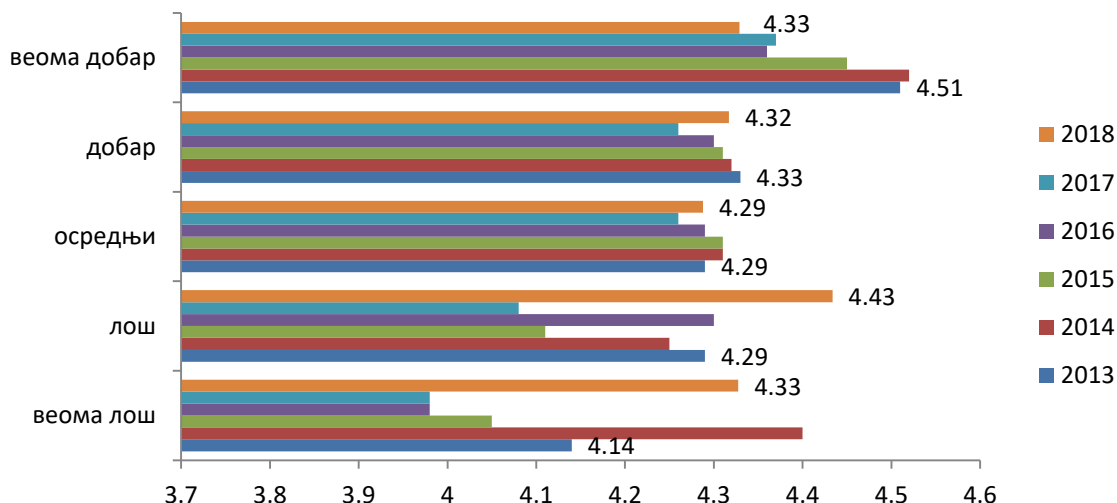
Графикон 103. Просечна оцена задовољства у односу на школску спрему испитаника



У односу на материјално стање корисника, постоји статистички значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом ($\chi^2=34,311$, $DF=16$, $p=0,05$). Болничким лечењем су најзадовољнији пацијенти са лошим материјалним

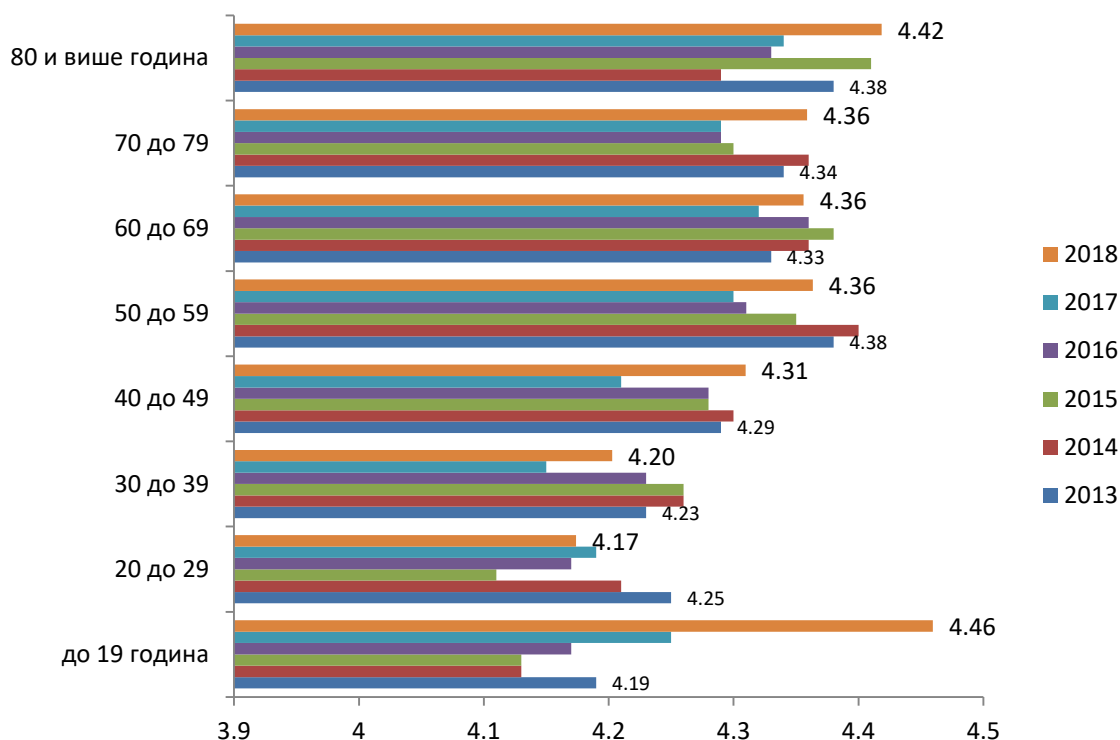
положајем, а најнезадовољнији пацијенти који су своје материјално стање оценили као осредње (графикон 104).

Графикон 104. Просечна оцена задовољства болничким лечењем у односу на материјални положај испитаника



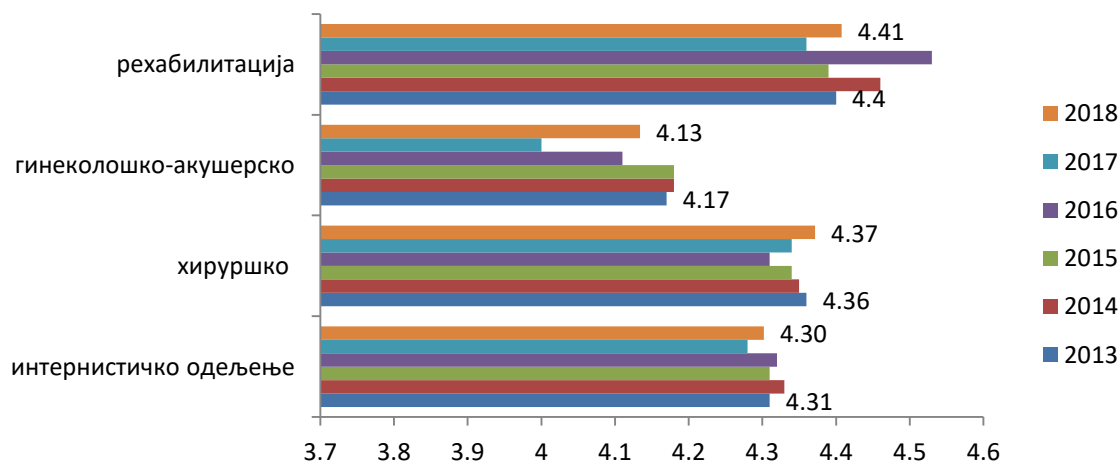
Животна доб статистички значајно има утицаја на задовољство пацијената болничким лечењем ($\chi^2=73,678$, $DF=28$, $p=0,000$). Задовољство пацијената болничким лечењем је веће међу припадницима старијих добних група, са изузетком најмлађе старосне групе која је у 2018. години била најзадовољнија (просечна оцена 4,46). Најнезадовољнији пацијенти у добној групи од 20 до 29 година (графикон 105).

Графикон 105. Просечна оцена задовољства у односу на старост испитаника



Постоји значајна разлика у задовољству између пацијената лечених на различитим болничким одељењима ($\chi^2=70,142$, $DF=12$, $p=0,000$). Болничким лечењем су најзадовољнији пацијенти лечени на одељењима рехабилитације, а најмање задовољни пацијенти са гинеколошко-акушерских одељења (графикон 106). У односу на претходну годину, повећана је просечна оцена задовољства на свим одељењима.

Графикон 106. Просечна оцена задовољства у односу на болничко одељење на коме је пацијент лечен



- Рангирање болница према задовољству пацијената**

Од укупно 17 болница које би се најгрубље могле разврстати на 6 клиничких и клиничко-болничких центара, 5 института и клиника, 3 специјалне болнице и 3 установе

рехабилитације, ранжираних према задовољству лечењем унутар њих, прво место у рангу деле Специјална болница за ендемску нефропатију (само 14 испитаника) и Институт за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, са просечном оценом задовољства од 4,86, а затим следе Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,69), са такође веома малим бројем испитаника (13), и Институт за реуматологију (4,57).

Табела 51. Задовољство корисника болничким лечењем у Београду

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016.	2017.	2018.
1. Спец. бол. за енд. нефропатију	4,92	4,58	4,86	4,88	5	4,67	4,86	4,88	4,93	4,86
2. Институт за КВБ „Дедиње“	4,45	4,53	4,45	4,67	4,52	4,55	4,62	4,3	4,56	4,86
3. Спец. бол. за рех. и ортоп. прот.	4,5	4,33	3,8	4,75	4,17	4,83	4,42	4,5	4,69	4,69
4. Инст. за реуматологију	4,65	4,51	4,59	4,47	4,6	4,51	4,31	4,6	4,35	4,57
5. Спец. болница за ЦВБ „С. Сава“	4,72	4,53	4,74	4,55	4,38	4,68	4,71	4,61	4,6	4,54
6. Инст. за рехабилитацију	4,29	4,34	4,38	4,41	4,39	4,34	4,57	4,54	4,26	4,49
7. Инст. за онкологију Србије	4,06	4,22	4,17	4,19	4,19	4,26	4,31	4,37	4,19	4,49
8. КБЦ „Др Д. Мишовић“	4,44	4,52	4,6	4,45	4,57	4,54	4,45	4,49	4,46	4,4
9. ИОХБ „Бањица“	4,26	4,34	4,43	4,4	4,46	4,37	4,33	4,3	4,31	4,39
10. КБЦ „Звездара“	4,21	4,23	4,23	4,22	4,26	4,37	4,26	4,31	4,38	4,38
11. КБЦ „Б. Коса“	4,43	4,39	4,3	4,36	4,37	4,26	4,45	4,36	4,34	4,35
12. Клиника за рехабил. „Зотовић“	4,66	4,62	4,17	4,45	4,46	4,66	3,83	4,53	4,42	4,32
13. Спец. болница Младеновац	4,17	4,12	4,47	3,95	4,45	4,51	4,34	3,89	4,02	4,27
14. ВМА					4,3	4,31	4,34			4,25
15. КЦС	4,23	4,28	4,22	4,22	4,27	4,21	4,19	4,18	4,19	4,24
16. ГАК „Народни фронт“	4,17	4,12	4,14	4,25	4,08	4,22	4,2	4,17	3,94	4,24
17. КБЦ „Земун“	4,23	4,35	4,31	4,28	4,26	4,37	4,2	4,2	4,2	4,18
УКУПНО	4,26	4,31	4,3	4,29	4,31	4,32	4,31	4,29	4,25	4,31

На последњем месту у рангу је КБЦ „Земун“, али са високом просечном оценом (4,18). Треба нагласити, да су у КБЦ „Земун“ у време спровођења анкете били у току опсежни грађевински радови (затворена је била зграда педијатрије, неурологије, поликлиника, а њихове активности су биле пренете у главну зграду болнице). Нижи степен задовољства пацијената, условно речено, имајући у виду високе оцене, је и у ГАК „Народни фронт“ (4,24), КЦС (4,24) и ВМА (4,25).

Између болница у Београду постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника болничким лечењем ($F=9,516$, $df=16$, $p=0,000$).

У односу на прошлу годину просечна оцена задовољства болничким лечењем је повећана у 9 болница, а у 7 болница просечна оцена је непромењена или смањена (табела 51).

Посматрано по гранама медицине, постоје значајне разлике у степену задовољства између болница. У оквиру интернистичких одељења (табела 52), најзадовољнији су пацијенти у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,87), Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,86), Институту зареуматологију (4,57) и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,54), а најмање задовољни, али са високом просечном оценом, су у КБЦ „Земун“ (3,96), Институту за онкологију и радиологију Србије (4,19), ВМА (4,24) и КЦС (4,25). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената болничким лечењем између интернистичких одељења различитих болница ($F=8,928$, $DF=11$, $p=0,000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015		2016		2017		2018	
	N	$\bar{x}$	N	$\bar{x}$	N	$\bar{x}$	N	$\bar{x}$
1. Институт за КВБ „Дедиње“	43	4,47	54	4,26	72	4,49	76	4,87
2. Спец. бол. за енд. нефропатију	14	4,86	17	4,88	15	4,93	14	4,86

3. Инст. за реуматологију	45	4,31	48	4,6	68	4,35	49	4,57
4. Спец. болница за ЦВБ "С. Сава"	76	4,71	49	4,61	53	4,6	65	4,54
5. КБЦ "Звездара"	141	4,21	127	4,39	138	4,45	146	4,48
6. КБЦ "Б. Коса"	121	4,4	81	4,32	102	4,34	70	4,30
7. Спец. болница Младеновац	58	4,34	46	3,89	41	4,02	48	4,27
8. КБЦ "Др Д. Мишовић"	44	4,36	41	4,49	45	4,36	56	4,27
9. КЦС	333	4,25	293	4,31	389	4,23	375	4,25
10. ВМА	471	4,3					538	4,24
11. Инст. за онкологију Србије	130	4,2	84	4,3	133	3,99	175	4,19
12. КБЦ "Земун"	109	4,24	72	3,96	96	4,15	80	3,96
Укупно	1585	4,31	912	4,32	1152	4,28	1692	4,3

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

У оквиру хируршких одељења (табела 53) најзадовољнији су пацијенти у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (просечна оцена 4,86), а затим у и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,5) и КБЦ „Др Д. Мишовић (4,43), а најмање задовољни, али са високом просечном оценом, су у ВМА (4,27) и КБЦ „Звездара“ (4,31). Постоји статистички значајна разлика у задовољству пацијената болничким лечењем између хируршких одељења различитих болница ($F=6,488$, $DF=8$, $p=0,000$).

У односу на претходну годину, у 5 болница је незнатно повећана просечна оцена задовољства болничким лечењем у целини на хируршким одељењима (Институт за КВБ „Дедиње“, КБЦ „Б. Коса“, ИОХБ „Бањица“, КЦС и КБЦ „Земун“).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015		2016		2017		2018.	
	N	Просечна оцена	N	Просечна оцена	N	Просечна оцена	N	Просечна оцена
1. Инс. за КВБ Дедиње	72	4,71	62	4,34	84	4,63	77	4,86
2. Инст. за онкологију Србије	55	4,56	67	4,46	70	4,56	54	4,50
3. КБЦ "Др Д. Мишовић"	86	4,47	79	4,54	95	4,56	76	4,43
4. КБЦ "Б. Коса"	92	4,51	69	4,41	65	4,32	57	4,42
5. Инст. за ОХБ „Бањица“	110	4,33	144	4,3	137	4,31	157	4,39
6. КЦС	440	4,2	368	4,17	480	4,23	530	4,35
7. КБЦ "Земун"	83	4,14	54	4,39	85	4,26	65	4,34
8. КБЦ „Звездара“	140	4,34	118	4,42	121	4,4	121	4,31
9. ВМА	400	4,37					354	4,27
Укупно	1478	4,34	961	4,31	1137	4,34	1491	4,37

У оквиру гинеколошко-акушерских одељења (табела 54), као и прошле године, најзадовољнији су пацијенти у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,49). Најмање су задовољни, али са високим просечним оценама, у КЦС (3,91) и ГАК „Народни фронт“ (4,24).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015		2016		2017		2018	
	N	Просечна оцена	N	Просечна оцена	N	Просечна оцена	N	Просечна оцена
1. КБЦ "Др Д. Мишовић"	46	4.50	40	4.40	35	4.31	47	4.49
2. КБЦ "Земун"	53	4.19	40	4.38	15	4.20	41	4.34
5. КБЦ "Звездара"	54	4.17	51	3.86	52	4.15	51	4.25
3. ГАК „Народни фронт“	184	4.20	143	4.17	313	3.94	119	4.24
4. КЦС	180	4.07	175	4.01	179	3.99	198	3.91
Укупно	517	4.18	449	4.11	594	4.00	456	4.13

Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената болничким лечењем између гинеколошко-акушерских одељења различитих болница ($F=9,206$, $DF=4$, $p=0,00$).

У односу на претходну годину, у свим болницама изузев КЦС-а је повећана просечна оцена задовољства болничким лечењем у целини на гинеколошко-акушерским одељењима.

У оквиру одељења за рехабилитацију, пацијенти су најзадовољнији у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,69), а најмање задовољни у ВМА (4). Установљена је статистички значајна разлика у задовољству пацијената између одељења рехабилитације у различитим болницама ($F=2,870$, $DF=3$, $p=0,039$).

У односу на 2017. годину, задовољство корисника на одељењима за рехабилитацију повећано је једино у Институту за рехабилитацију.

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015		2016		2017		2018	
	N	Просечна оцена	N	Просечна оцена	N	Просечна оцена	N	Просечна оцена
1. Спец. бол. за рахаб. и ортопедску протетику	12	4,42	14	4,50	13	4,69	13	4,69
2. Институт за рехабилитацију	52	4,67	59	4,54	74	4,26	70	4,49
3. Клиника за рехаb. „Др М. Зотовић“	30	3,83	32	4,53	57	4,42	37	4,32
4. ВМА	10	4,6					15	4,0
Укупно	104	4,39	105	4,53	144	4,36	135	4,41

- Компарација болничких одељења**

Процедуром болничког пријема су најзадовољнији пацијенти на одељењима рехабилитације, процедуром отпуста на хируршким одељењима, док су и процедуром отпуста и процедуром пријема најмање задовољне пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења. На свим одељењима, осим гинеколошких, пацијенти су најзадовољнији љубазношћу особља које обавља пријем и отпуст са лечења, а најмање задовољни чекањем на шалтеру (табела 56).

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

Процедура пријема у болницу	Интерна		Хирургија		Гинекологија		Рехабилитација		УКУПНО	
	2017.	2018.	2017.	2018.	2017.	2018.	2017.	2018.	2017.	2018.
Процедура пријема	4,32	4,28	4,30	4,3	3,73	4,08	4,39	4,34	4,20	4,26
Љубазност особља	4,55	4,52	4,54	4,58	3,99	4,26	4,57	4,61	4,44	4,51
Чекање на шалтеру	4,17	4,08	4,08	4,02	3,78	3,86	4,33	4,32	4,06	4,04
Објашњење процедуре пријема	4,35	4,35	4,32	4,36	3,93	4,13	4,45	4,39	4,26	4,33
Време од пријема до смештаја у собу	4,33	4,28	4,27	4,31	3,90	4,13	4,36	4,47	4,22	4,28
Процедура отпуста	4,45	4,42	4,46	4,49	4,00	4,28	4,43	4,42	4,36	4,43

Радом медицинских сестара у целини су најзадовољнији пацијенти на одељењима рехабилитације, а најмање задовољне су пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења. На свим одељењима пацијенти су у 2018. години, најмање задовољни објашњењима тестова и третмана.

Најбољу оцену на интернистичким и хируршким одељењима добили су љубазност према пацијенту и према члановима породице, а на гинеколошким и одељењима рехабилитације издвојила се љубазност према пацијенту (табела 57).

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

Рад медицинских сестара	Интерна		Хирургија		Гинекологија		Рехабилитација		УКУПНО	
	2017.	2018.	2017.	2018.	2017.	2018.	2017.	2018.	2017.	2018.
Љубазност према пацијенту	4,58	4,61	4,57	4,61	3,96	4,38	4,64	4,61	4,46	4,58
Чекање на сестру код хитне потребе	4,53	4,57	4,49	4,57	3,99	4,35	4,62	4,58	4,41	4,55
Објашњење тестова и третмана	4,51	4,51	4,48	4,52	4,03	4,24	4,61	4,52	4,41	4,48
Љубазност према члановима породице	4,57	4,60	4,57	4,63	4,10	4,35	4,65	4,64	4,48	4,58
ОПШТЕ ЗАДОВОЉСТВО	4,64	4,64	4,61	4,66	4,20	4,43	4,68	4,69	4,54	4,63

Радом лекара су најзадовољнији пацијенти на хируршким одељењима, а најмање задовољне су пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења. Пацијенти су најзадовољнији љубазношћу лекара на свим одељењима изузев гинеколошких, где је најбоље оцењена успешност лекара у лечењу.

На скоро свим одељењима пацијенти су најмање задовољни објашњењима лекара о тестовима и третманима којима су подвргнути, изузев одељења рехабилитације на којим су најмање задовољни успешношћу лекара у лечењу. (табела 58)

Табела 58. Просечна оцена задовољства лекарским услугама по болничким одељењима

Лекарске услуге	Интерна		Хирургија		Гинекологија		Рехабилитација		УКУПНО	
	2017.	2018.	2017.	2018.	2017.	2018.	2017.	2018.	2017.	2018.
Спремност да одговарају на питања пацијената	4,43	4,45	4,48	4,52	3,87	4,31	4,52	4,56	4,34	4,46

Објашњење тестова и третмана	4,39	4,41	4,44	4,5	3,85	4,24	4,51	4,48	4,31	4,43
Љубазност	4,54	4,56	4,58	4,63	4,03	4,41	4,58	4,59	4,46	4,57
Способност дијагностике	4,50	4,54	4,58	4,62	4,09	4,46	4,49	4,54	4,45	4,56
Темељитост у испитивању	4,49	4,53	4,54	4,58	4,09	4,44	4,53	4,51	4,43	4,54
Успешност у лечењу	4,46	4,49	4,56	4,62	4,17	4,47	4,44	4,47	4,44	4,54
Упутства пацијенту при отпуста	4,47	4,50	4,53	4,57	4,08	4,32	4,50	4,52	4,42	4,50
ОПШТЕ ЗАДОВОЉСТВО	4,51	4,56	4,60	4,64	4,14	4,42	4,56	4,55	4,47	4,58

Дијагностичким услугама су најзадовољнији пацијенти на одељењима рехабилитације, а најмање задовољне су пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења. У односу на претходну годину задовољство дијагностичким услугама је нешто више на свим одељењима.

На свим одељењима пацијенти су најлошије оценили услуге физикалне терапије, сем на одељењима рехабилитације (табела 59).

Табела 59. Просечна оцена задовољства дијагностичким и терапијским услугама по болничким одељењима

Дијагностичке услуге	Интерна		Хирургија		Гинекологија		Рехабилитација		УКУПНО	
	2017.	2018.	2017.	2018.	2017.	2018.	2017.	2018.	2017.	2018.
Лабораторија	4,46	4,49	4,51	4,55	4,03	4,34	4,48	4,48	4,39	4,50
Кардиолошка дијагностика	4,47	4,51	4,48	4,54	3,98	4,21	4,52	4,63	4,41	4,50
Радиологија	4,46	4,47	4,49	4,55	4,10	4,33	4,51	4,48	4,41	4,49
Физикална терапија	4,34	4,44	4,42	4,54	4,07	4,12	4,60	4,71	4,36	4,48
ОПШТЕ ЗАДОВОЉСТВО	4,46	4,52	4,51	4,56	4,20	4,43	4,55	4,58	4,43	4,53

Болничком исхраном су најзадовољнији пацијенти на одељењима за рехабилитацију, а најмање задовољни су пацијенти са гинеколошко-акушерских одељења. На скоро свим одељењима, пацијенти су најзадовољнији временом сервирања хране, а најмање задовољни укусом хране, што одговара резултатима из претходне године (табела 60). Изузетак су одељења рехабилитације, где је највишу оцену добио начин сервирања хране, а најнижу разноврсност хране.

Табела 60. Просечна оцена задовољства услугама исхране по болничким одељењима

Услуге исхране	Интерна		Хирургија		Гинеко-логија		Рехабилитација		УКУПНО	
	2017.	2018.	2017.	2018.	2017.	2018.	2017.	2018.	2017.	2018.
Време сервирања хране	4,01	4,08	4,15	4,23	3,66	3,97	4,31	4,27	4,01	4,13
Начин сервирања хране	3,94	4,01	4,12	4,17	3,70	3,89	4,23	4,29	3,97	4,07
Укус хране	3,67	3,76	3,98	3,92	3,66	3,62	3,97	4,09	3,80	3,82
Температура хране	3,80	3,83	4,06	4	3,76	3,75	4,15	4,16	3,90	3,90
Количина хране	3,90	4,00	4,08	4,12	3,81	3,80	4,19	4,22	3,96	4,03
Разноврсност хране	3,73	3,83	3,99	3,98	3,75	3,66	4,00	4,07	3,84	3,88
Одговарајућа дијета	3,93	3,98	4,10	4,13	3,83	3,86	4,10	4,15	3,98	4,03
ОПШТЕ ЗАДОВОЉСТВО	3,86	3,95	4,10	4,12	3,84	3,77	4,13	4,18	3,96	4,00

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

Табела 61. Просечна оцена задовољства условима смештаја по болничким одељењима

Услови смештаја	Интерна		Хирургија		Гинеко-логија		Рехабилитација		УКУПНО	
	2017.	2018.	2017.	2018.	2017.	2018.	2017.	2018.	2017.	2018.
Удобност кревета	3,84	3,86	3,82	3,91	3,36	3,61	4,09	4,02	3,75	3,86
Чистоћа собе	4,16	4,20	4,27	4,32	3,60	3,93	4,31	4,32	4,10	4,22
Температура собе	4,22	4,23	4,31	4,34	3,88	4,21	4,35	4,23	4,19	4,27
Опрема собе	3,97	4,05	4,05	4,14	3,64	3,83	4,16	4,13	3,94	4,06
Чистоћа тоалета	3,74	3,90	3,85	3,99	3,49	3,49	3,99	4,03	3,74	3,89
ОПШТЕ ЗАДОВОЉСТВО	4,09	4,13	4,13	4,23	3,74	3,90	4,20	4,18	4,04	4,14

Организацијом посета болеснику су најзадовољнији пацијенти на одељењима рехабилитације, а најмање задовољне су пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења, као и претходне године. Пацијенти су подједнако задовољни свим сегментима организације посета. У односу на претходну годину просечне оцене за задовољство организацијом посета су повећане на одељењима гинекологије, а смањене на одељењима за рехабилитацију.

Табела 62. Просечна оцена задовољства организацијом посета по болничким одељењима

Организација посета болеснику	Интерна		Хирургија		Гинекологија		Рехабилитација		УКУПНО	
	2017.	2018.	2017.	2018.	2017.	2018.	2017.	2018.	2017.	2018.
Време за посете	4,29	4,30	4,31	4,35	3,71	4,02	4,53	4,44	4,19	4,29
Дужина посета	4,29	4,30	4,33	4,36	3,80	3,99	4,53	4,45	4,22	4,29
Број посета	4,31	4,30	4,36	4,36	3,89	4,00	4,52	4,43	4,26	4,29

Да имају право да дају сагласност, односно да одбију предложену процедуру у највећем проценту су упознати пацијенти на интернистичким и хируршким одељењима, нешто више од 93%, а најмање пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења, око 82,5%. У односу на претходну годину, значајно је повећан је удео обавештених на гинеколошко-акушерским одељењима, а смањен на одељењима хирургије и рехабилитације.

Са дужностима на болничком одељењу током болничког боравка у највећем проценту су упознати пацијенти са интернистичких одељења, око 91%, а најмање пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења, око 81%.

Са начином приговора или жалбе у случају незадовољства болничким лечењем, у највећем проценту су упознати пацијенти са одељења рехабилитације, њих око 80%, а најмање пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења, око 46%. У односу на претходну годину, на гинеколошким и хируршким одељењима је смањен проценат пацијената који нису упознати са начином приговора и жалбе у случају незадовољства болничким лечењем, док је на одељењима интерне медицине и рехабилитације наведени удео повећан.

Уочљиво је да је највећи проценат необавештених о свим испитиваним правима и дужностима током болничког лечења забележен на гинеколошко-акушерским одељењима.

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

Права и дужности пацијента	Интерна		Хирургија		Гинекологија		Рехабилитација		УКУПНО	
	2017.	2018.	2017.	2018.	2017.	2018.	2017.	2018.	2017.	2018.
Право на давање сагласности на процедуру	6,8	6,6	6,1	6,7	37,5	17,5	9,3	10,5	13	8,1
Дужности пацијента на одељењу	9	8,9	11,2	10,1	30,5	18,9	6,2	10,4	14,1	10,7
Начин приговора и жалбе	18,6	20,8	23,1	22,8	50,9	45,8	15,6	20,2	26,8	24,7

Оцењујући болничко лечење у целини, као и претходне године, најзадовољнији су пацијенти лечени на одељењима за рехабилитацију, а најмање су задовољне пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења. Просечне оцене задовољства су нешто више у односу на претходну годину на свим болничким одељењима.

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

Болничко лечење у целини	Интерна		Хирургија		Гинекологија		Рехабилитација		УКУПНО	
	2017.	2018.	2017.	2018.	2017.	2018.	2017.	2018.	2017.	2018.
Оцена	4,28	4,3	4,34	4,37	4,00	4,13	4,36	4,41	4,25	4,31

Коментари пацијената

Пацијенти су имали могућност да у упитник упишу своје примедбе, похвале на рад и предлоге за унапређење квалитета. Око трећине пацијената дало је свој коментар (32%). Највећи број коментара биле су похвале на рад особља, чак 70%. Затим доминирају примедбе на, просторне капацитете и опремљеност соба (9,4%), хигијену и тоалете (8,4%), организацију рада (5,5%), комуникацију са особљем (3,3%) и храну (2,5%). Коментари осталих пацијената (0,5%) нису сврстани ни у једну од наведених категорија. Неки од специфичнијих коментара односе се и на дужину чекања на рехабилитацију, као и на неадекватан однос медицинских сестара према породиљама. Има мишљења да треба променити време за посете и дужину трајања посета, како би се повећала доступност члановима породице. Пацијенти истичу и да треба омогућити боље услове за рад и већу плату здравственим радницима у болницама, као и да их треба ослободити обимне папирологије.

Интересантно је напоменути да се замерке на рад лекара односе углавном на однос према пацијенту, третирање пацијента као објекта, док су замерке на стручност јако ретке. Када је у питању рад медицинских сестара, пацијенти најчешће наводе дуго чекање на медицинску сестру у ситуацијама када им је потребна, као и нељубазност.

ЗАКЉУЧАК

Испитивање задовољства корисника болничким лечењем у Београду у 2018. години је спроведено у 17 болница. За разлику од 2016. и 2017. године, у анализу је укључена и Војномедицинска академија (ВМА) која је спровела истраживање задовољства корисника болничком здравственом заштитом у знатно дужем временском периоду него што је предвиђено методологијом спорвођења истраживања задовољства (два пута по две недеље у току 2018. године), што је утицало на повећан број попуњених анкета из те установе.

Резултати су показали висок степен задовољства болничким лечењем (око 91% испитаника се изјаснило да су задовољни или веома задовољни болничким лечењем, а просечна оцена задовољства је 4,31). Добијени резултати су мало бољи од резултата из претходне године, када је просечна оцена задовољства била 4,25.

Пацијенти су најмање задовољни исхраном и условима смештаја у болници. Укусом болничке хране задовољно је око 68% пацијената, разноврсношћу хране 70%, а температуром хране око 72% пацијената. Начином сервирања хране је задовољно 79%, дијетом 77,5%, количином хране 77%, а временом сервирања око 83% пацијената. Просечна оцена општег задовољства услугама исхране је 4 и нешто је виша у односу на претходну годину (3,96). Болничком исхраном најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, а најмање задовољни су пацијенти у ИОРС и КБЦ „Земун“.

Болничким смештајем је задовољно око 82% испитаника, с тим што су најнезадовољнији чистоћом тоалета (71,6% задовољних), удобношћу кревета (71,3%) и опремљеношћу собе (78%), док је највећи број задовољан температуром (87,4%) и чистоћом болесничке собе (84,7%). Просечна оцена задовољства условима смештаја у болници је 4,14 (4,04 у претходној години). Болничким смештајем у целини најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, а најмање задовољни су пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Младеновац и Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“.

По мишљењу већине пацијената (око 87%), организација пријема у болницу је задовољавајућа. Пацијенти су током болничког пријема најзадовољнији љубазношћу особља (93% задовољних), а најмање задовољни чекањем на шалтеру (77% задовољних), а затим временом од пријема у болницу до смештаја у болесничку собу (око 86% задовољних) и објашњењима процедуре пријема (88%). Такође су веома задовољни и процедуром отпуста из болнице (око 92% задовољних). Просечна оцена задовољства болничким пријемом је 4,26 (у претходној години: 4,2), а отпустом из болнице 4,43 (у претходној години: 4,36). Процедуром болничког пријема и отпуста су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“. Најмање задовољни болничким пријемом су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ и ИОХБ „Бањица“, а процедуром отпуста у ГАК „Народни фронт“ и КБЦ „Земун“.

Висок удео пацијената београдских болница је задовољан радом лекара (94,2%) и медицинских сестара (95,9%). Пацијенти су задовољни љубазношћу медицинских сестара, њиховим објашњењима везаним за процедуре, тестове и третмане, као и временом чекања на сестру код хитне потребе, па је просечна оцена задовољства сестринском негом 4,63 (у претходној години 4,54). И особине лекара, љубазност, спремност да дају одговоре на питања, способност дијагностиковања здравствених проблема, успешност у лечењу, давање упутства при отпусту са болничког лечења, као и објашњавање тестова и третмана, су задовољавајуће за већину пацијената, па је просечна оцена задовољства радом лекара 4,58 (у претходној години 4,47). Радом

сестара су најзадовољнији пацијенти Специјалне болнице за рехабилитацију и ортопедску протетику и Специјалне болнице за ендемску нефропатију и а најмање задовољни пацијенти ГАК „Народни фронт“ и Специјалне болнице за интерне болести Младеновац. Највише оцене за рад лекара дали су пацијенти Института за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ и Специјалне болнице за ендемску нефропатију Лазаревац, а најниже пацијенти ГАК „Народни фронт“ и Специјалне болнице за интерне болести Младеновац.

Дијагностичким процедурама у болници у области лабораторијске и кардиолошке дијагностике задовољно је око 93% пацијената, у области радиолошке 92%, а услугама физикалне терапије око 90% пацијената. Просечна оцена задовољства услугама дијагностике и терапије је 4,53 (у претходној години 4,43). Дијагностичким услугама су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, а најмање задовољни пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије и Специјалној болници за интерне болести Младеновац.

Значајно неповољнији подаци се односе на познавање права и дужности пацијента на одељењу, а посебно на могућности за приговоре и жалбе у случају незадовољства. Око 8% пацијената се изјаснило да их болничко особље није упознало са правом да дају сагласност на предложену процедуру, око 10% није упознато са дужностима на болничком одељењу, а 24,7% није упознато са начином приговора и жалби у случају незадовољства.

Када је у питању организација посета, око 90% пацијената се изјаснило као задовољно временом посета, а по 89% дужином трајања и бројем посета, што су нешто бољи резултати у односу на претходну годину. Најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију, а најмање задовољни у ГАК „Народни фронт“.

На степен задовољства болничким лечењем статистички значајно утичу: пол, старост, школска спрема и материјални положај испитаника. Мушкарци су задовољнији лечењем у болници од жена, а старији пацијенти су задовољнији од млађих (са изузетком пацијената млађих од 19 година, који су у 2018. години били најзадовољнији). Током 2018. године најзадовољнији су били пацијенти који су свој материјални положај оценили као лош. Најзадовољнији су били пацијенти без завршене школе, а са порастом школске спреме испитаника, задовољство опада.

Болничким лечењем су најзадовољнији пацијенти који су лечени на одељењима рехабилитације (просечна оцена: 4,41), а најмање задовољне пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења (4,13). Задовољство пацијената у 2018. години је нешто више у односу на претходну годину на свим одељењима.

Задовољство пацијената се значајно разликује у различитим болницама (просечна оцена од 3,18 до 4,86). Најмање су задовољни пацијенти у КБЦ „Земун“ (у време спровођења анкете у овој болници су обављани опсежни грађевински радови, што је могло утицати на ниво задовољства пацијената), ГАК „Народни фронт“, КЦС, ВМА и Специјалној болници за интерне болести Младеновац. Најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију, Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Институту за реуматологију. Приликом тумачења ових резултата треба нагласити да постоје велике

разлике између болница, које могу утицати на добијене резултате. Тако се у неким болницама лече хируршки, интернистички и гинеколошки пацијенти (попут клиничко-болничких центара), док су неке болнице специјализоване за одређена обољења (Институт за реуматологију, ГАК „Народни фронт“, Специјална болница за цереброваскуларна обољења „Свети Сава“ и др.). Болнице се разликују и по кадровској обезбеђености, опремљености, као и величини, због чега се број анкетираних пацијената по болницама креће од 13, па до 1152. Разлике постоје и у односу на пол пацијената (знатно више жена се лечи у Институту за реуматологију и Институту за онкологију и радиологију Србије, док су на гинеколошким одељењима заступљене само жене, а знатно више мушкараца у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“), као и у односу на старост пацијената. Најстарији пацијенти су у Специјалној болници за цереброваскуларна обољења „Свети Сава“ (просечна старост испитаника 68 година), а најмлађи у ГАК „Народни фронт“ (36 година). Ако се посматра школска спрема испитаника, може се закључити да је најнижи степен школске спреме у Специјалним болницама у Лазаревцу и Младеновцу, а највећи у ГАК „Народни фронт“, ВМА и КБЦ „Др Драгиша Мишовић. Пацијенти из анкетираних болница се значајно разликују и по томе како оцењују свој материјални положај, тако да пацијенти у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ најбоље оцењују свој материјални положај, док су пацијенти у Специјалној болници за интерне болести у Младеновцу и Институту за рехабилитацију најлошије оценили свој материјални положај.

Иако не значајан, може се приметити благи раст нивоа задовољства у свим испитиваним сегментима стационарног лечења у београдским болницама у односу на претходну годину.

Добијени резултати, и поред високог степена задовољства корисника, указују да постоје сегменти боравка и збрињавања пацијената у болницама, које треба унапређивати. Сегменти који се истичу као најлошије оцењени од почетка спровођења истраживања задовољства пацијената су храна и смештај у болницама, те треба, пре свега, истаћи потребу за њиховим побољшањем. Такође, из ове анализе свака болница може увидети у којим сегментима задовољства корисника је најлошије оцењена, као и у којим заостаје за осталим болницама, те на основу тога предузети одговарајуће мере у циљу сталног унапређења квалитета свог рада.