

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

**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА  
ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ  
НА ГИНЕКОЛОШКО-АКУШЕРСКИМ ОДЕЉЕЊИМА  
У БОЛНИЦАМА У БЕОГРАДУ У 2019. ГОДИНИ**

**Београд, фебруар 2020. године**

**Наручилац задатка:**

Министарство здравља Републике Србије

**Обрађивач:**

Градски завод за јавно здравље, Београд

**Директор Завода:**

*Проф. др Душанка Матијевић, спец. социјалне медицине*

**Помоћник директора:**

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

**Носилац задатка:**

*Мр сц. мед. др Анђелија Нешковић*

**Учесници у задатку:**

*Др Катица Трипковић*

*Др Милена Јаковљевић*

*Др Младен Бабић*

*Др Верица Почуча*

*Др Катарина Војводић*

*Др Гордана Беламерић*

*Др Кристина Павлекић*

*Биљана Будић, вмс*

*Данијела Куљанин, вмс*

*Милица Бабовић, вмс*

*Гордана Бошковић, здравствени статистичар*

*Инга Мијаиловић, вмс*

*Гордана Лазић, вмс*

*Владимир Глишовић, втт*

*Лидија Вуколић, мс*

*Весна Поштин, оператер*

*Рајко Терзић, програмер*

## Садржај

Карактеристике испитаника .....	4
Услуге болничког пријема и отпуста .....	6
Сестринска нега током боравка у болници.....	144
Услуге лекара током боравка у болници .....	21
Задовољство дијагностичким услугама .....	30
Услуге болничке исхране .....	355
Услови болничког смештаја.....	444
Организација посета болеснику .....	511
Познавање права и дужности пацијената на одељењу.....	545
Задовољство болничким лечењем у целини .....	57
Степен зависности посматраних варијабли .....	5959
Коментари пацијената.....	600
Закључак.....	61

## Карактеристике испитаника

На гинеколошко – акушерским одељењима у 5 болница у Београду у периоду спровођена анкете, од 25. до 29. новембра 2019. године, отпуштено је 555 пацијенткиња, а упитник о задовољству болничким лечењем је узела 551 пацијенткиња. Анкетни упитник су попуниле 443 пацијенткиње, што је мање у односу на претходне године. Стопа одговора у односу на број отпуштених пацијенткиња била је 80,4%, а у односу на број подељених упитника 79,8%. Највише испитаница било је у највећим болницама КЦС, 43,3% и ГАК „Народни фронт“, 31,8%. У Клиничко-болничким центрима био је приближан број пацијенткиња (Табела 1).

Табела 1. Дистрибуција испитаница према болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015		2016		2017		2018		2019	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	186	35.2	178	38.7	181	29.9	201	43.3	<b>203</b>	45.8
КБЦ „Мишовић“	46	8.7	40	8.7	36	5.9	47	10.1	38	8.6
КБЦ „Звездара“	54	10.2	55	12.0	54	8.9	53	11.4	36	8.1
КБЦ „Земун“	53	10.0	41	8.9	15	2.5	41	8.8	<b>25</b>	5.6
ГАК „Народни фронт“	189	35.8	146	31.7	320	52.8	122	26.3	141	31.8
<b>УКУПНО</b>	<b>528</b>	<b>100.0</b>	<b>460</b>	<b>100.0</b>	<b>606</b>	<b>100.0</b>	<b>464</b>	<b>100.0</b>	<b>443</b>	<b>100.0</b>

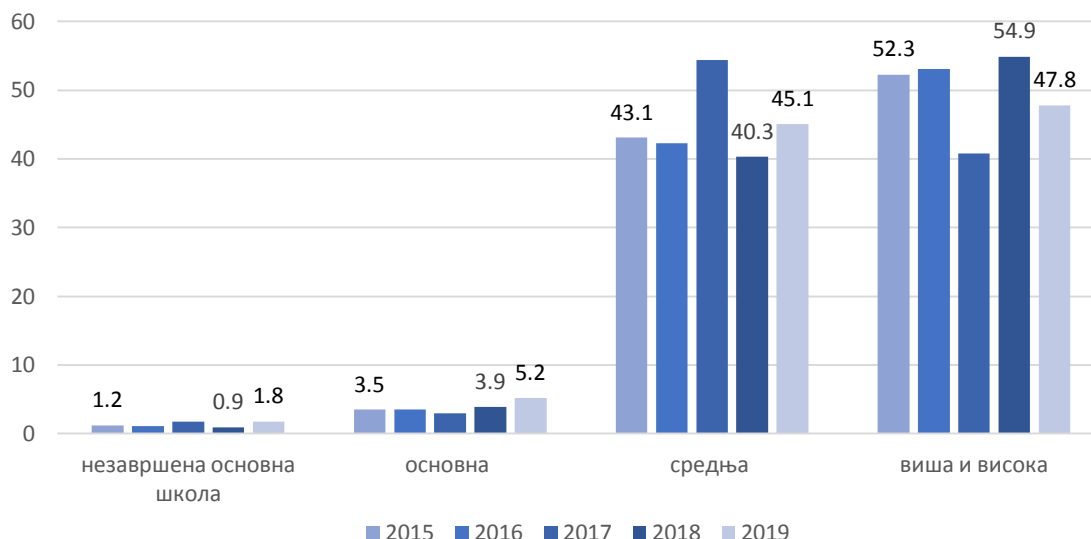
Старост испитаница је била у распону од 18 до 95 година, а просечна старост је износила близу 36 година, што је највећа вредност у посматраном периоду (табела 2). Највећа старост испитаница је у ГАК „Народни фронт“, 39 година и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, 35,8 година. Најмлађе испитанице, као и ранијих година, биле су у КБЦ „Звездара“, 33 године. Као и претходне године, установљена је статистички значајна разлика у просечној старости испитаница између различитих болница ( $F=4,306$ ,  $DF=4$ ,  $p=0,002$ ).

Табела 2. Просечна старост испитаница по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015		2016		2017		2018		2019		
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	SD
КЦС	179	36.19	174	35.16	177	33.77	197	33.67	203	33.96	10.048
КБЦ „Мишовић“	46	35.57	40	32.25	34	<b>38.56</b>	47	35.74	38	35.84	10.704
КБЦ „Звездара“	54	<b>32.57</b>	54	33.31	50	<b>32.62</b>	52	<b>29.96</b>	36	<b>33.03</b>	9.770
КБЦ „Земун“	53	33.53	39	<b>31.18</b>	14	34.57	41	32.63	25	35.04	14.305
ГАК „Народни фронт“	187	<b>36.21</b>	143	<b>35.45</b>	313	35.94	121	<b>36.22</b>	139	<b>39.14</b>	15.029
<b>УКУПНО</b>	<b>519</b>	<b>35.49</b>	<b>450</b>	<b>34.43</b>	<b>588</b>	<b>35.12</b>	<b>458</b>	<b>34.04</b>	<b>441</b>	<b>35.74</b>	<b>12.302</b>

Посматрано према школској спреми, највише је било испитаница са високом и вишом школом 48%, а затим са средњом школском спремом (45%). Са незавршеном или завршеном основном школом је било 7% (31) испитаница (графикон 1).

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



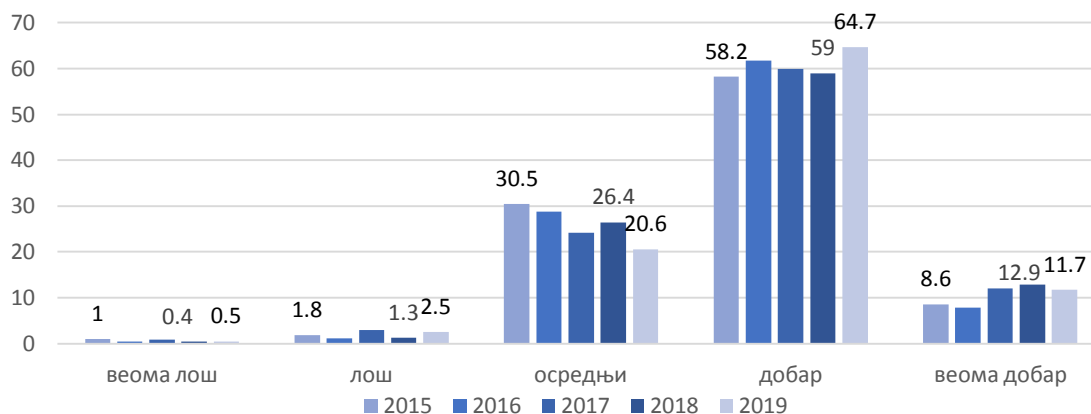
Највеће учешће пацијенткиња са незавршеном основном школом је било у КБЦ „Земун“ (4%), као и са завршеном основном школом (16%). Највеће учешће пацијенткиња са вишом и високом школом је било у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (58%), а најмање у КБЦ „Земун“ и КБЦ „Звездара“ (36%). Највише испитаница са средњом школом (61%) је било у КБЦ „Звездара“. Иако су испитанице у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ имале највећи степен школске спреме, а у КБЦ „Земун“ најнижи, не постоји статистички значајна разлика у односу на школску спрему испитаница између различитих болница ( $N=7,482$ ,  $DF=4$ ,  $p=0,112$ ).

Табела 3. Дистрибуција испитаница по болницама према школској спреми

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Незавшена основна шк.		Основна школа		Средња школа		Виша и висока школа		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	4	2	10	5.0	95	47.3	92	45.8	201	100
КБЦ „Мишовић“	0	0	1	2.6	15	39.5	22	<b>57.9</b>	38	100
КБЦ „Звездара“	1	2.8	0	0	22	<b>61.1</b>	13	36.1	36	100
КБЦ „Земун“	1	<b>4.0</b>	4	<b>16.0</b>	11	44.0	9	36.0	25	100
ГАК „Народни фронт“	2	1.4	8	5.8	55	39.6	74	53.2	139	100
<b>УКУПНО</b>	<b>8</b>	<b>1.8</b>	<b>23</b>	<b>5.2</b>	<b>198</b>	<b>45.1</b>	<b>210</b>	<b>47.8</b>	<b>439</b>	<b>100</b>

Највећи број испитаница је свој материјални положај оценио као добар, око 65%, око 12% као веома добар, а још 20,6% као осредњи. Само 3% анкетираних (13 пацијенткиња) је оценило да је њихов материјални положај лош или веома лош (графикон 2).

Графикон 2. Материјални статус испитаница на гинеколошко-акушерским одељењима



Највеће учешће испитаница са лошим материјалним положајем било је у КБЦ „Звездара“ (5,6%), а са осредњим у КБЦ „Земун“ (28%), (табела 4). Највише испитаница са добрим материјалним положајем било је у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (70%), а пацијенткиње које су свој материјални положај оцениле као веома добар су највише биле заступљене у КБЦ „Звездара“ (19%). Само 2 пацијенткиње (1,4%) из ГАК „Народни фронт“ су свој материјални положај оцениле као веома лош. Није установљена статистички значајна разлика у дистрибуцији испитаница према материјалном положају по болницама ( $N=1,651$ ,  $DF=4$ ,  $p=0,800$ ).

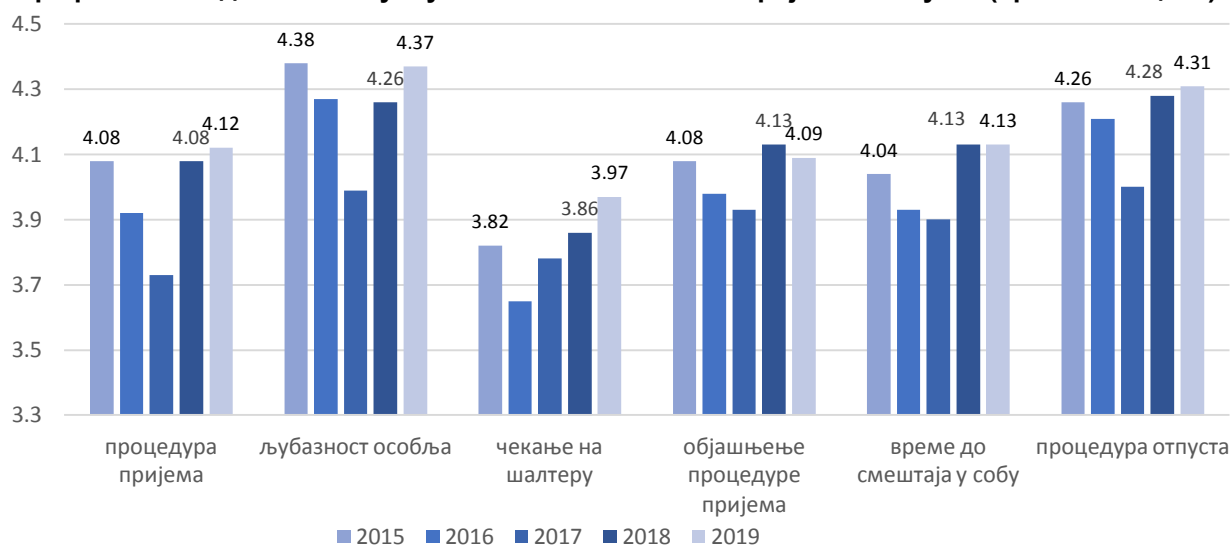
Табела 4. Дистрибуција испитаница по болницама према материјалном положају

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лош		Лош		Осредњи		Добар		Веома добар		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	0		2	1.0	43	21.7	132	66.7	21	10.6	198	100
КБЦ „Мишовић“	0		0		7	18.9	26	<b>70.3</b>	4	10.8	37	100
КБЦ „Звездара“	0		2	<b>5.6</b>	7	19.4	20	55.6	7	<b>19.4</b>	36	100
КБЦ „Земун“	0		1	4.0	7	<b>28.0</b>	15	60.0	2	8.0	25	100
ГАК „Народни фронт“	2	<b>1.4</b>	6	4.3	26	18.6	89	63.6	17	12.1	140	100
<b>УКУПНО</b>	<b>2</b>	<b>0.5</b>	<b>11</b>	<b>2.5</b>	<b>90</b>	<b>20.6</b>	<b>282</b>	<b>64.7</b>	<b>51</b>	<b>11.7</b>	<b>436</b>	<b>100</b>

## Услуге болничког пријема и отпуста

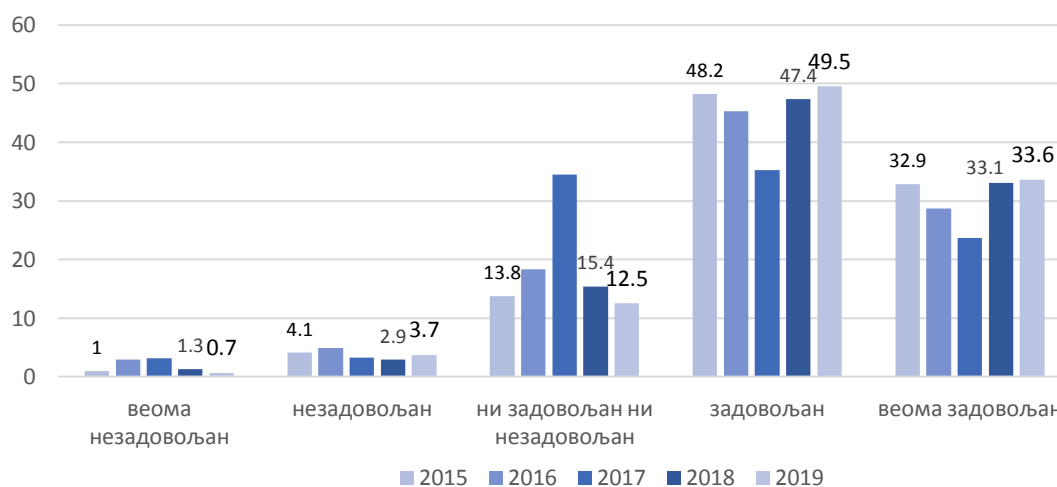
Оцењујући услуге током пријема и отпуста из болнице, пацијенткиње су најзадовољније љубазношћу особља које пружа ове услуге (просечна оцена 4,37) и процедуром отпуста (оцена 4,31), а најмање су задовољне временом чекања на шалтеру (3,97, што је уједно и једина просечна оцена овог аспекта болничке заштите мања од 4). Значајно је истаћи да су пацијенткиње више задовољне свим аспектима болничког пријема и отпуста у односу на претходну годину, изузев објашњењем процедуре пријема у болницу (графикон 3).

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



Услугама болничког пријема је задовољно и веома задовољно 83% испитаница, више него претходне године. Око 12,5% су се изјасниле да нису ни задовољне ни незадовољне, док је 4,4% незадовољних и веома незадовољних (графикон 4).

**Графикон 4. Задовољство испитаница процедуром болничког пријема (%)**

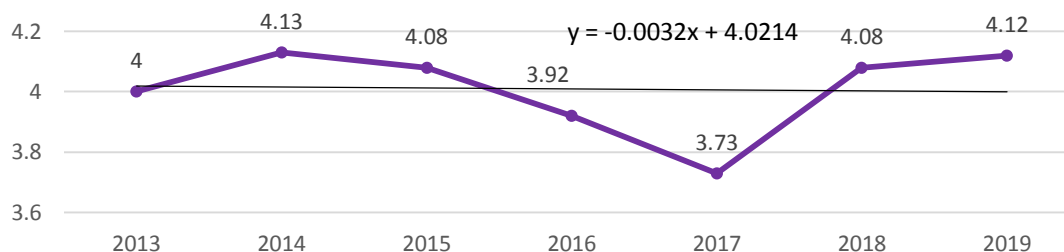


Процедура болничког пријема оцењена је просечном оценом 4,12, што је више у односу на претходну годину, а у складу са просечном оценом током целог посматраног периода (графикон 5). Просечна оцена задовољства процедуром болничког пријема показује лагано опадајући тренд, који није статистички значајан ( $b=-0,003$ ;  $p=0,918$ ).

Процедуром болничког пријема су најзадовољније најстарије пацијенткиње, од 70 и више година ( просечна оцена 4,58), пацијенткиње са лошим материјалним положајем (4,36) и које имају завршену основну школу (4,35). Најмање задовољне су пацијенткиње које су млађе од 20 година (4,0), са веома лошим материјалним положајем (3,0) и са незавршеном основном школом (3,75), али не постоји

статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаница и задовољства процедуром болничког пријема на гинеколошким одељењима.

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



Процедуром болничког пријема, као и свих претходних година, најзадовољније су пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,7), док су најмање задовољне пацијенткиње у великим породициштима, КЦС (оцена 4,01) и ГАК „Народни фронт“ (оцена 4,07). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница процедуром болничког пријема између различитих болница ( $F=7,143$ ,  $DF=4$ ,  $p=0,000$ ).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015		2016		2017		2018		2019		SD
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	
КЦС	174	3.91	177	3.66	179	3.85	196	3.84	198	4.01	0.76
КБЦ „Мишовић“	46	4.52	39	4.51	36	4.56	47	4.55	38	4.71	0.46
КБЦ „Звездара“	54	4.30	53	4.23	54	4.37	53	4.19	35	4.11	0.80
КБЦ „Земун“	53	4.19	41	4.29	15	3.93	41	4.39	24	4.38	0.65
ГАК „Народни фронт“	187	4.04	143	3.87	316	3.45	119	4.14	137	4.07	0.92
<b>УКУПНО</b>	<b>514</b>	<b>4.08</b>	<b>453</b>	<b>3.92</b>	<b>600</b>	<b>3.73</b>	<b>456</b>	<b>4.08</b>	<b>432</b>	<b>4.12</b>	<b>0.81</b>

Љубазношћу особља током болничког пријема задовољно је око 89% испитаница, око 9% се изјаснило да нису ни задовољне, ни незадовољне, док је 1,4% испитаница незадовољно. У односу на прошлу годину, ово је бољи резултат (графикон 6).

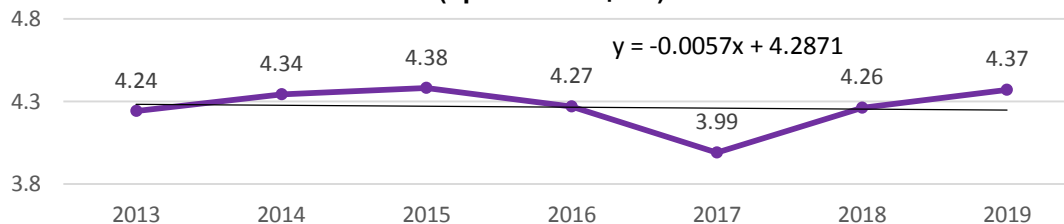
**Графикон 6. Задовољство испитаница љубазношћу особља током болничког пријема (%)**





Љубазност особља током болничког пријема оцењена је просечном оценом 4,37, што је више у односу на претходну годину (графикон 7). И поред тога, овај показатељ има опадајући тренд, који није статистички значајан ( $b=-0,006$ ;  $p=0,843$ ).

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



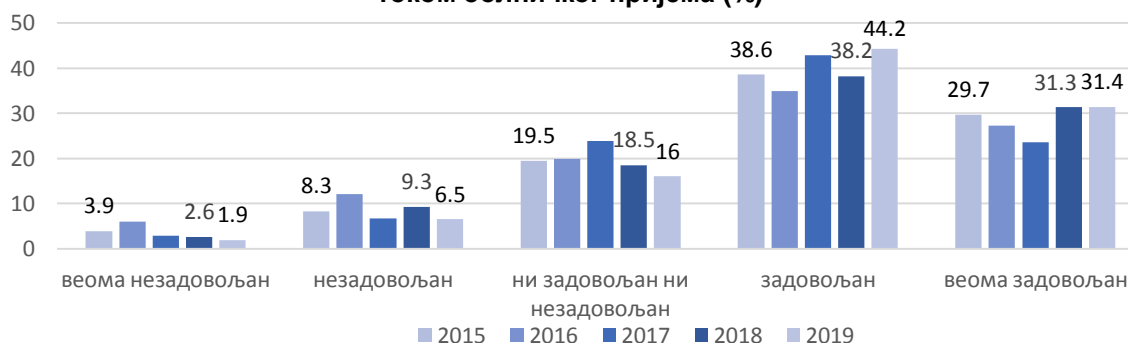
Љубазношћу особља приликом болничког пријема, као и свих претходних година, најзадовољније су пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,82), док су најмање задовољне пацијенткиње у КЦС, али са највећом оценом у посматраном периоду, 4,27. Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница између различитих болница ( $F=7,592$ ,  $DF=4$ ,  $p=0,000$ ).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015		2016		2017		2018		2019		
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	SD
КЦС	176	4.18	176	4.19	178	4.29	195	4.01	199	4.27	0.68
КБЦ „Мишовић“	45	4.69	40	4.60	35	4.60	47	4.64	38	4.82	0.39
КБЦ „Звездара“	54	4.61	53	4.38	53	4.38	52	4.44	35	4.37	0.77
КБЦ „Земун“	51	4.45	41	4.54	15	4.27	41	4.56	25	4.80	0.41
ГАК „Народни фронт“	184	4.40	142	4.16	313	3.68	117	4.34	137	4.31	0.80
<b>УКУПНО</b>	<b>510</b>	<b>4.38</b>	<b>452</b>	<b>4.27</b>	<b>594</b>	<b>3.99</b>	<b>452</b>	<b>4.26</b>	<b>434</b>	<b>4.37</b>	<b>0.72</b>

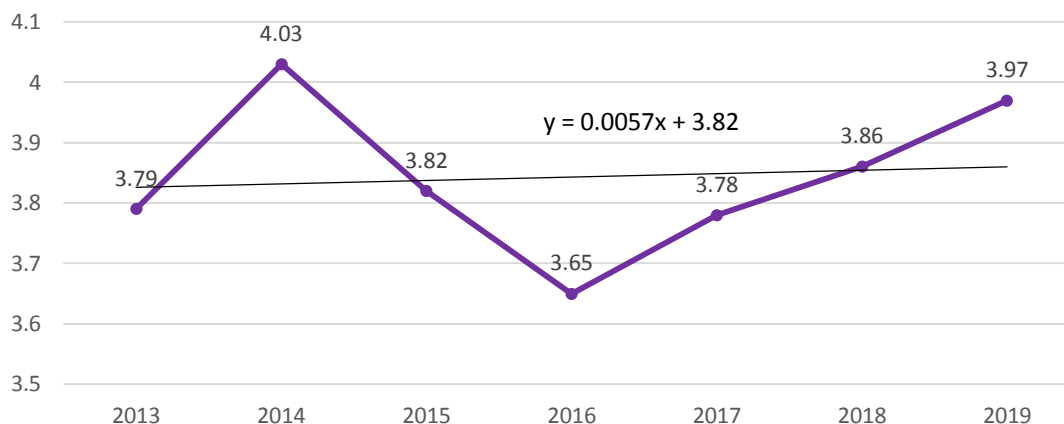
Временом чекања на шалтеру током болничког пријема је задовољно близу 76% испитаница, 16% су навеле да нису ни задовољне ни незадовољне, док је 8,4% незадовољних (графикон 8) У односу на претходну годину, смањено је учешће пацијената који су незадовољни за 3,5%, а број оних који су задовољни и веома задовољни овим аспектом болничког пријема је порастао за 6%.

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



Време чекања на шалтеру током болничког пријема оцењено је просечном оценом 3,97 (графикон 9). Најнижа просечна оцена овим аспектом болничке услуге је забележена 2016. године (3,65) и од тада је у лаганом порасту. Растући тренд овог показатеља није статистички значајан ( $b=0,006$ ;  $p=0,835$ ).

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



Чекањем на шалтеру приликом болничког пријема су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,54), док су најмање задовољне пацијенткиње у КЦС (оцена 3,85 је највећа у посматраном периоду). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница чекањем на шалтеру приликом болничког пријема између различитих болница ( $F=4,643$ ,  $DF=4$ ,  $p=0,001$ ).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015		2016		2017		2018		2019		SD
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	
КЦС	174	3.63	177	3.24	180	3.75	195	3.48	198	3.85	0.91
КБЦ „Мишовић“	45	4.27	40	4.50	35	4.37	47	4.55	37	4.54	0.56
КБЦ „Звездара“	54	4.06	52	4.19	53	4.32	53	4.11	34	3.97	1.09
КБЦ „Земун“	52	4.00	41	4.37	15	4.00	41	4.05	25	4.20	0.96
ГАК „Народни фронт“	183	3.77	143	3.52	311	3.62	117	4.04	136	3.93	0.998
<b>УКУПНО</b>	<b>508</b>	<b>3.82</b>	<b>453</b>	<b>3.65</b>	<b>595</b>	<b>3.78</b>	<b>453</b>	<b>3.86</b>	<b>430</b>	<b>3.97</b>	<b>0.95</b>

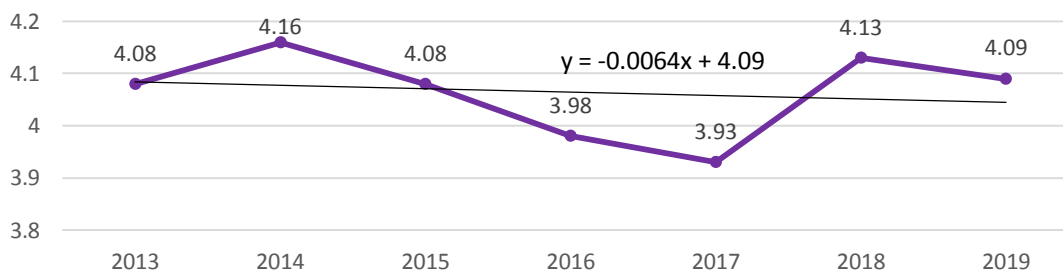
Објашњењима процедуре болничког пријема задовољно је 79% испитаница, 13% није ни задовољно ни незадовољно, док је 8% пацијенткиња незадовољно овим објашњењима (графикон 10). У односу на претходне године, смањено је учешће пацијенткиња које се изјашњавају као незадовољне, а повећано учешће оних које се изјашњавају као задовољне и веома задовољне овим аспектом болничког пријема.

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



Објашњења везана за процедуру болничког пријема оцењена су просечном оценом 4,09, нешто мањом у односу на претходну годину (графикон 11). Просечна оцена задовољства добијеним објашњењима у посматраном периоду показује опадајући тренд који није статистички значајан ( $b=-0,006$ ;  $p=0,715$ ).

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



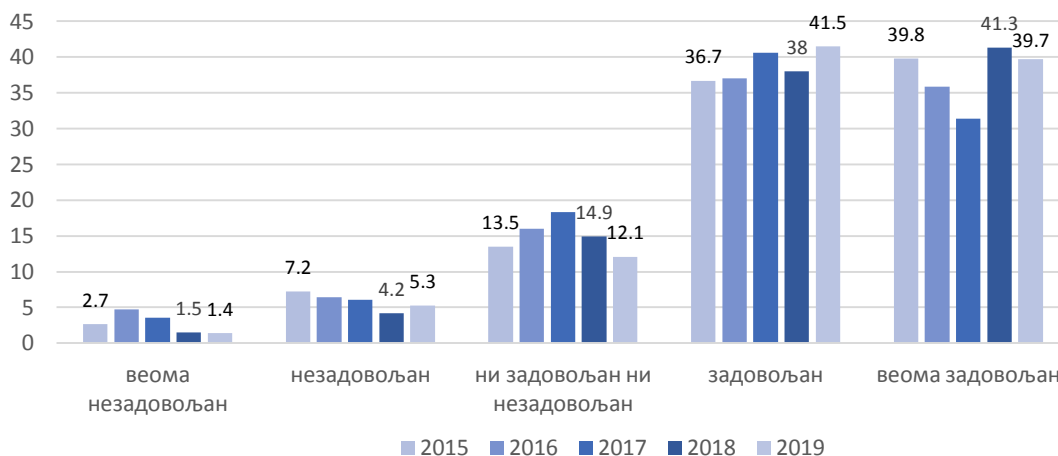
Објашњењима везаним за процедуру болничког пријема најзадовољније су, као и свих претходних година, пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,74), док су најмање задовољне пацијенткиње у КБЦ „Звездара“ (3,91) и КЦС (3,99). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница објашњењима везаним за процедуру болничког пријема између различитих болница ( $F=5,680$ ,  $DF=4$ ,  $p=0,000$ ).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015		2016		2017		2018		2019		SD
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	
КЦС	175	3.93	175	3.79	176	3.99	195	3.93	195	3.99	0.89
КБЦ „Мишовић“	45	4.44	40	4.52	35	4.57	47	4.60	38	4.74	0.45
КБЦ „Звездара“	54	4.26	53	4.28	53	4.43	52	4.27	35	3.91	1.12
КБЦ „Земун“	53	4.17	41	4.39	15	3.73	41	4.39	25	4.12	1.05
ГАК „Народни фронт“	184	4.05	142	3.83	312	3.75	116	4.11	137	4.08	0.96
УКУПНО	511	4.08	451	3.98	591	3.93	451	4.13	430	4.09	0.93

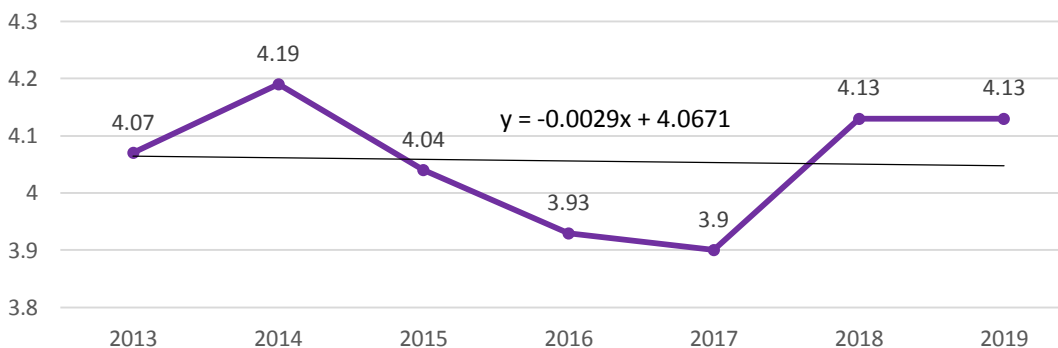
Временом које прође од пријема до смештаја у болесничку собу задовољно је око 81% испитаница, 12% је ни задовољно ни незадовољно, а 6,7% је незадовољно (графикон 12). У односу на претходне године смањено је учешће пацијената који се изјашњавају да нису ни задовољни ни незадовољни овим аспектом болничког пријема, а повећано је учешће задовољних пацијената.

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



Време које је протекло од болничког пријема до смештаја у болесничку собу оцењено је просечном оценом 4,13, исто као и претходне године (графикон 13). Просечна оцена задовољства испитаница наведеним временом у посматраном периоду има опадајући тренд, који није статистички значајан ( $b=-0,003$ ;  $p=0,903$ ).

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



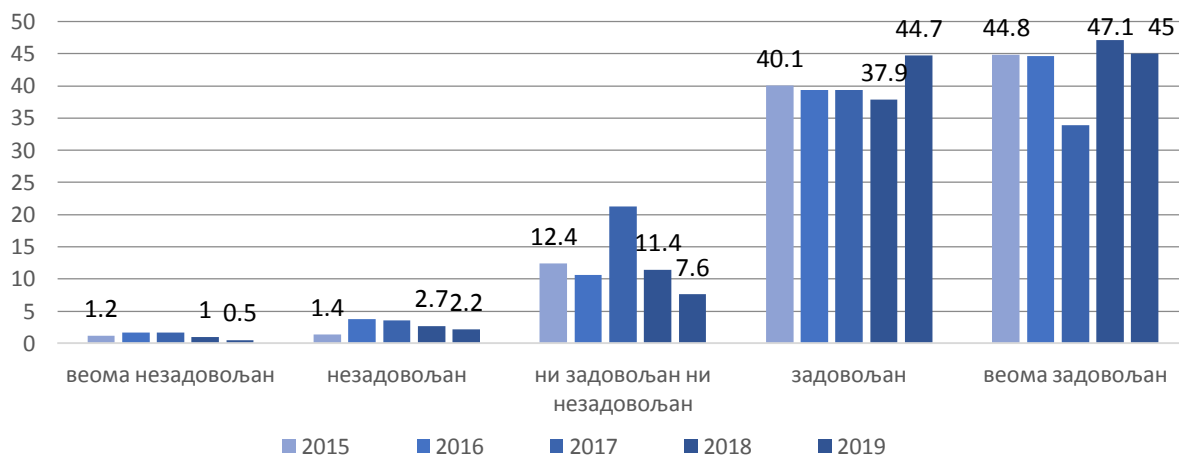
Временом које је протекло од болничког пријема до смештаја у болесничку собу су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,68), док су најмање задовољне пацијенткиње у највећим породициштима, ГАК „Народни фронт“ (3,94) и КЦС (4,07). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница временом које протекне од болничког пријема до смештаја у болесничку собу између различитих болница ( $F=6,582$ ,  $DF=4$ ,  $p=0,000$ ).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015		2016		2017		2018		2019		SD
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	
КЦС	176	3.87	176	3.84	176	4.11	198	3.95	195	4.07	0.87
КБЦ „Мишовић“	45	4.51	40	4.60	35	4.46	47	4.57	38	4.68	0.53
КБЦ „Звездара“	54	4.44	52	4.23	53	4.49	52	4.54	35	4.37	0.73
КБЦ „Земун“	52	4.10	41	4.39	14	4.20	41	4.41	25	4.40	0.76
ГАК „Народни фронт“	185	3.95	142	3.62	310	3.61	117	3.98	138	3.94	1.05
УКУПНО	512	4.04	451	3.93	589	3.90	455	4.13	431	4.13	0.92

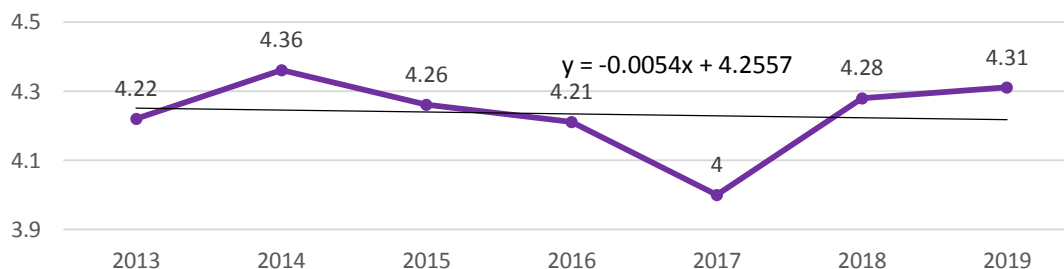
Процедуром болничког отпуста је задовољно око 90% испитаница, 7,6% је ни задовољних ни незадовољних, док је 2,7% незадовољних, што је већи степен задовољства у односу на претходну годину (графикон 14).

Графикон 14. Задовољство испитаница процедуром болничког отпуста (%)



Процедура болничког отпуста оцењена је просечном оценом 4,31, што је нешто већа оцена у односу на претходне године (графикон 15). У посматраном периоду просечна оцена задовољства испитаница процедуром болничког отпуста има опадајући тренд, који није статистички значајан ( $b=-0,005$ ;  $p=0,831$ ).

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



Процедуром болничког отпуста су најзадовољније најстарије пацијенткиње, од 70 и више година ( просечна оцена 4,89), пацијенткиње са лошим материјалним

положајем (4,44) и које имају завршену основну школу (4,43). Најмање задовољне су пацијенткиње које су млађе од 20 година (4,09), са веома лошим материјалним положајем (3,0) и са незавршеном основном школом (3,88), али не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаница и задовољства процедуром болничког отпуста на гинеколошким одељењима.

Процедуром болничког отпуста су, као и у остатку посматраног периода, најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,82), док су најмање задовољне у КБЦ „Звездара“ (4,16) и КЦС (4,22). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница процедуром болничког отпуста између различитих болница ( $F=6,686$ ,  $DF=4$ ,  $p=0,000$ ).

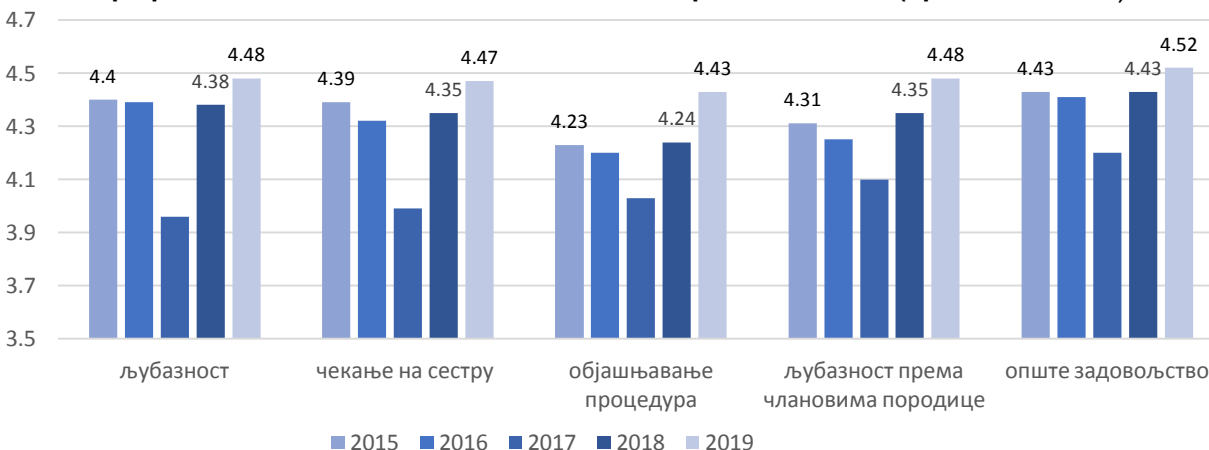
**Табела 10. Задовољство испитаница процедуром болничког отпуста (просечна оцена)**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015		2016		2017		2018		2019		
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	SD
КЦС	159	4.08	162	4.15	174	4.05	178	4.15	184	4.22	0.73
КБЦ „Мишовић“	44	4.64	40	4.62	35	4.66	35	4.63	38	4.82	0.39
КБЦ „Звездара“	50	4.44	52	4.25	50	4.44	47	4.36	32	4.16	0.72
КБЦ „Земун“	53	4.28	41	4.49	15	3.87	41	4.51	25	4.60	0.50
ГАК „Народни фронт“	178	4.27	129	4.06	307	3.84	113	4.25	128	4.29	0.83
УКУПНО	484	4.26	424	4.21	581	4.00	414	4.28	407	4.31	0.75

## Сестринска нега током боравка у болници

Пацијенти су оценили сестринску негу на гинеколошко-акушерским одељењима високим оценама (просечна оцена 4,52), што је највећа вредност у последњих 5 година. Од посматраних аспеката сестринске неге, најбоље је оцењена љубазност медицинских сестара (4,48), а условно речено, најлошије је оцењено сестринско објашњавање процедура, тестова и третмана (4,43). Ове године су сви аспекти сестринске неге оцењени веома сличним оценама (графикон 16).

**Графикон 16. Задовољство испитаница сестринском негом (просечна оцена)**



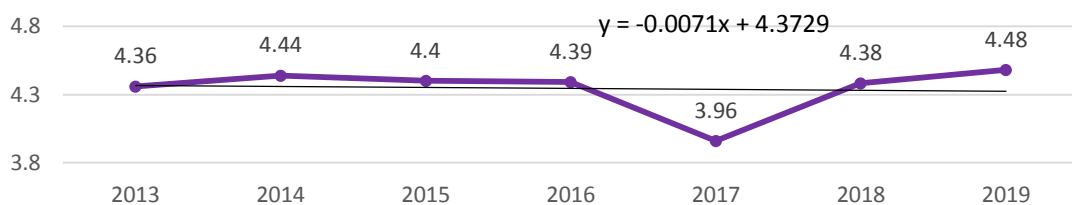
Љубазношћу медицинских сестара је задовољно око 93% испитаница, док је само 1,2% незадовољних. У односу на претходну годину, повећан је број веома задовољних, а смањен број незадовољних пацијенткиња (графикон 17).

Графикон 17. Задовољство испитаница љубазношћу медицинских сестара (%)



Љубазност медицинских сестара оцењена је просечном оценом 4,48, што је највећа оцена у посматраном периоду (графикон 18). И поред тога, просечна оцена задовољства овим аспектом сестринског рада показује опадајући тренд који није статистички значајан ( $b=-0,007$ ;  $p=0,850$ ).

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



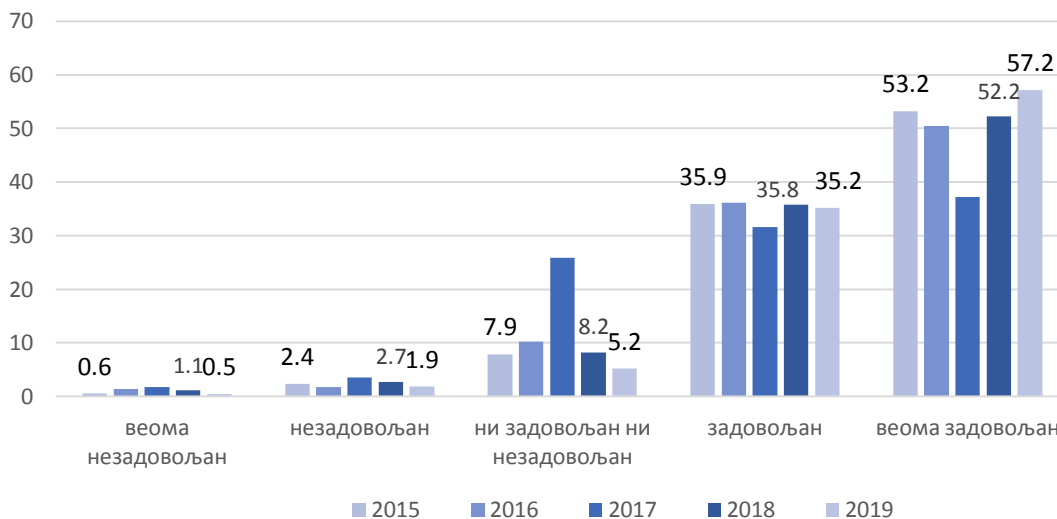
Посматрано по појединачним болницама, љубазношћу медицинских сестара су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,78) и КБЦ „Земун“ (4,64), док су најмање задовољне у КЦС, али са високом оценом (4,41). Установљена је статистички значајна разлика у задовољству испитаница љубазношћу медицинских сестара између различитих болница ( $F=2,996$ ,  $DF=4$ ,  $p=0,019$ ).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015		2016		2017		2018		2019		SD
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	
КЦС	175	4.22	172	4.33	180	4.34	198	4.17	201	4.41	0.69
КБЦ „Мишовић“	46	4.74	39	4.62	36	4.69	47	4.62	37	4.78	0.42
КБЦ „Звездара“	54	4.57	50	4.48	49	4.41	52	4.63	36	4.56	0.61
КБЦ „Земун“	52	4.33	40	4.80	15	4.33	41	4.63	25	4.64	0.49
ГАК „Народни фронт“	188	4.45	142	4.26	315	3.56	121	4.45	139	4.47	0.74
УКУПНО	515	4.40	443	4.39	585	3.96	459	4.38	438	4.48	0.68

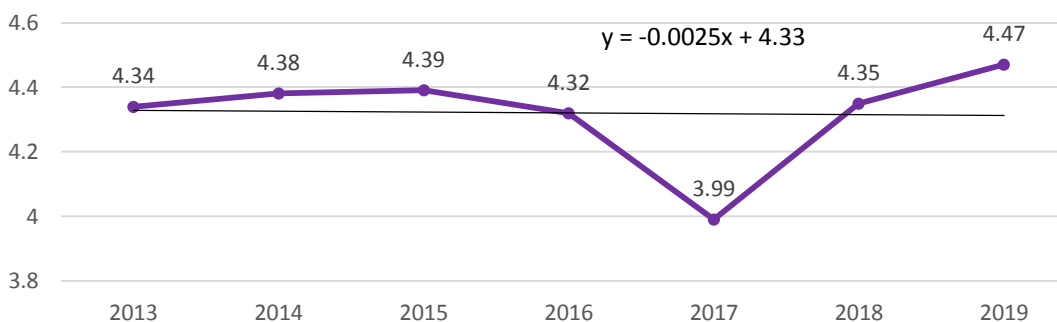
Временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе је задовољно око 92% испитаница, док је само 2,4% незадовољних (графикон 19). Ови резултати су бољи од прошлогодишњих, а у складу са целим посматраним периодом.

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



Задовољство пацијенткиња временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе у 2019. години оцењено је просечном оценом 4,47, што је највећа оцена у посматраном периоду (графикон 20). И поред тога, просечна оцена задовољства овим аспектом сестринског рада има опадајући тренд, који није статистички значајан ( $b=-0,003$ ;  $p=0,940$ ).

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



Најзадовољније временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе су пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,66), док су најмање задовољне у КЦС (4,39), (Табела 12). За разлику од претходне године не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаница временом чекања на медицинску сестру у ситуацији хитне потребе између различитих болница ( $F=1,618$ ,  $DF=4$ ,  $p=0,169$ ).

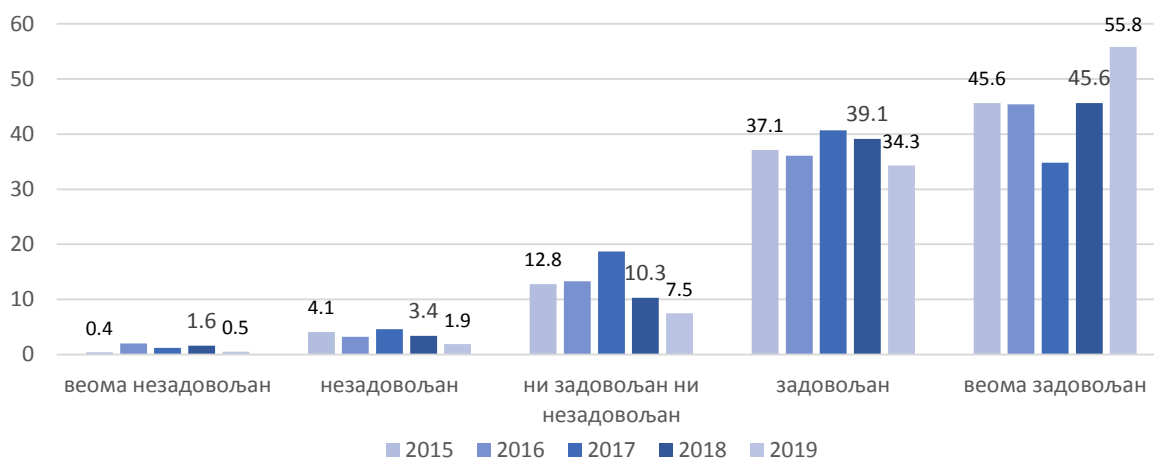


Табела 12. Задовољство испитаница временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015		2016		2017		2018		2019		SD
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	
КЦС	173	4.20	172	4.26	177	4.31	194	4.20	196	4.39	0.71
КБЦ „Мишовић“	43	4.67	40	4.58	36	4.61	46	4.67	38	4.66	0.78
КБЦ „Звездара“	54	4.52	51	4.20	50	4.48	51	4.53	35	4.46	0.70
КБЦ „Земун“	50	4.38	39	4.64	15	4.33	41	4.46	25	4.44	0.92
ГАК „Народни фронт“	184	4.46	138	4.30	310	3.65	118	4.36	129	4.54	0.68
УКУПНО	504	4.39	440	4.32	588	3.99	450	4.35	423	4.47	0.72

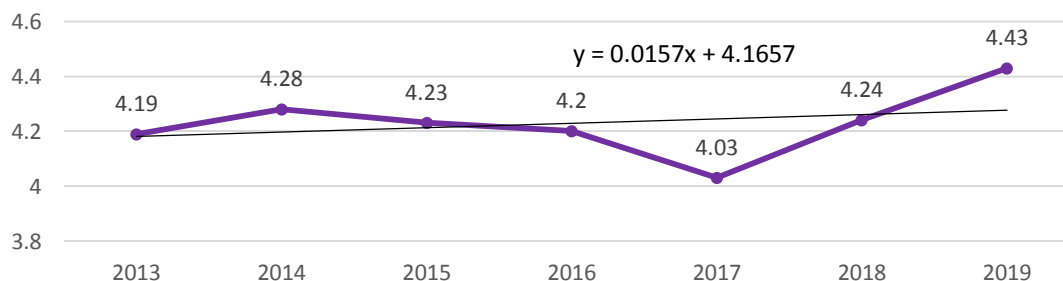
Објашњењима која добијају од медицинских сестара о процедурама, тестовима и третманима којима су подвргнуте је задовољно 90% испитаница, што је навиши резултат у посматраном периоду, 7,5% се изјаснило да нису ни задовољне ни незадовољне, док је 2,4% незадовољних (графикон 21).

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



Сестринска објашњења процедура, тестова и третмана оцењена су просечном оценом 4,43, што је највећа оцена у посматраном периоду (графикон 22). Просечна оцена задовољства овим аспектом сестринског рада има растући тренд, који није статистички значајан ( $b=0,016$ ;  $p=0,535$ ).

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



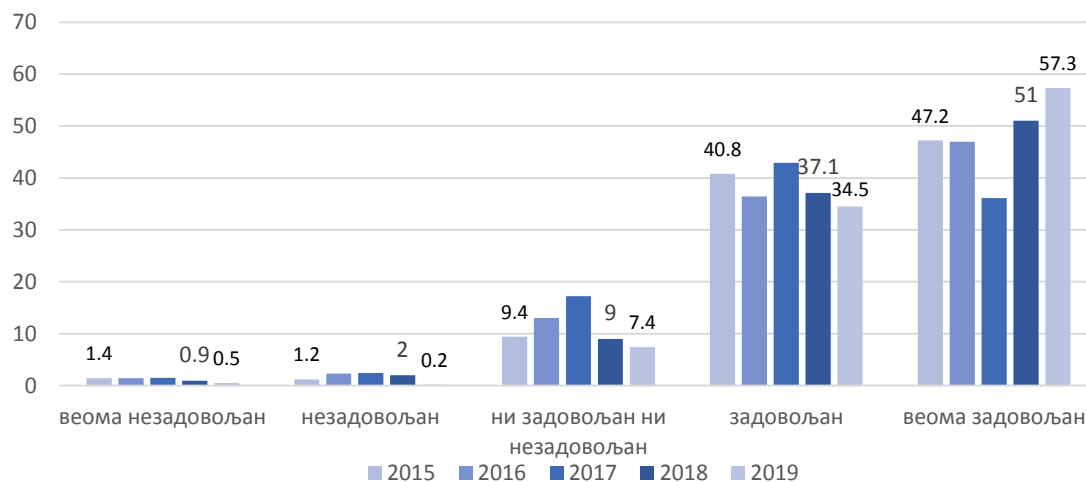
Сестринским објашњењима процедура, тестова и третмана су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,71), док су најмање задовољне у КЦС (4,32, што је највећа оцена у последњих 5 година), (Табела 13). Установљена је статистички значајна разлика у задовољству испитаница сестринским објашњењима процедура између различитих болница ( $F=2,967$ ,  $DF=4$ ,  $p=0,019$ ).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015		2016		2017		2018		2019		
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	SD
КЦС	173	3.99	173	4.11	177	4.25	196	3.96	199	4.32	0.78
КБЦ „Мишовић“	46	4.57	40	4.50	35	4.63	45	4.53	38	4.71	0.77
КБЦ „Звездара“	54	4.48	51	4.37	50	4.34	51	4.51	36	4.53	0.65
КБЦ „Земун“	50	4.22	39	4.54	15	4.20	40	4.55	25	4.36	0.91
ГАК „Народни фронт“	186	4.31	140	4.06	310	3.78	115	4.37	130	4.51	0.66
УКУПНО	509	4.23	443	4.20	587	4.03	447	4.24	428	4.43	0.75

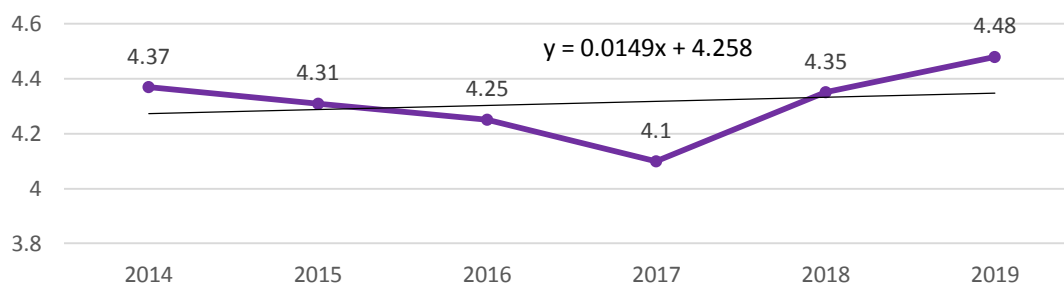
Љубазност медицинских сестара према члановима породице и посетиоцима пацијенткиња је задовољавајућа за око 92% испитаница, а незадовољавајућа за само 0,7% пацијенткиња (графикон 23). То су најбољи резултати у посматраном периоду.

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



Љубазност медицинских сестара према члановима породице пацијента и посетиоцима оцењена је просечном оценом 4,48, што је највећа оцена у посматраном периоду (графикон 24). Просечна оцена задовољства овим аспектом сестринског рада, има растући тренд, који није статистички значајан ( $b=0,015$ ;  $p=0,679$ ).

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



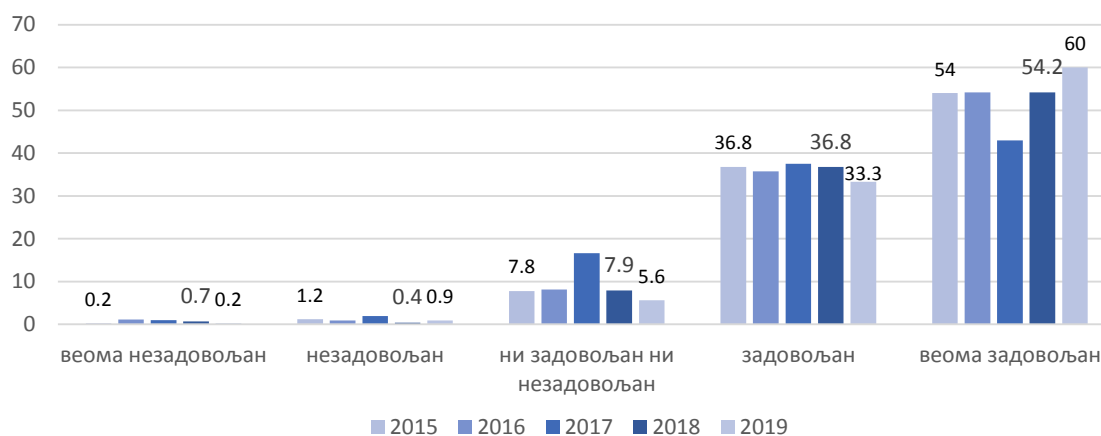
Љубазношћу медицинских сестара према члановима породице пацијента и посетиоцима су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Земун“ (просечна оцена 4,57), док су најмање задовољне у КЦС, али са највећом оценом у последњих 5 година, 4,42, (Табела 14). За разлику од претходне године, не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаница љубазношћу медицинских сестара према члановима породице пацијента између различитих болница ( $F=0.676$ ,  $DF=4$ ,  $p=0,609$ ).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015		2016		2017		2018		2019		SD
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	
КЦС	173	<b>4.18</b>	174	4.23	177	4.28	195	<b>4.17</b>	194	<b>4.42</b>	0.66
КБЦ „Мишовић“	45	<b>4.71</b>	40	4.40	36	<b>4.61</b>	45	<b>4.69</b>	37	4.49	1.07
КБЦ „Звездара“	54	4.50	51	4.29	50	4.42	49	4.55	36	4.53	0.65
КБЦ „Земун“	48	4.31	39	<b>4.59</b>	15	4.33	39	4.41	23	<b>4.57</b>	0.59
ГАК „Народни фронт“	178	4.28	136	<b>4.13</b>	310	<b>3.86</b>	117	4.42	127	4.54	0.61
<b>УКУПНО</b>	<b>498</b>	<b>4.31</b>	<b>440</b>	<b>4.25</b>	<b>588</b>	<b>4.10</b>	<b>445</b>	<b>4.35</b>	<b>417</b>	<b>4.48</b>	<b>0.69</b>

Сестринском негом у целини је задовољно 93% испитаница, а незадовољно 1,1% пацијенткиња (графикон 25). То је најбољи резултат у посматраном периоду.

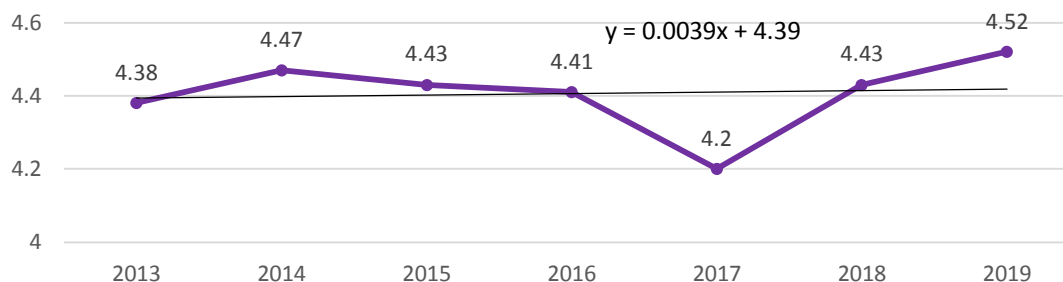
**Графикон 25. Задовољство испитаница сестринском негом у целини (%)**



Сестринска нега у целини оцењена је просечном оценом 4,52, што је најбоља оцена у посматраном периоду (графикон 26). Интересантно је да је ова оцена виша од просечне оцене за сваки појединачни испитивани показатељ задовољства сестринском негом. Просечна оцена задовољства сестринском негом у целини има растући тренд у посматраном периоду, који није статистички значајан ( $b=0,004$ ;  $p=0,858$ ).

Сестринском негом у целини су најзадовољније најстарије пацијенткиње, од 70 и више година (просечна оцена 4,59), пацијенткиње са лошим материјалним положајем (4,64) и које имају завршену основну школу (4,59). Најмање задовољне су пацијенткиње које су млађе од 20 година (4,22), са веома лошим материјалним положајем (4,0) и са незавршеном основном школом (4,29), али не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаница и задовољства сестринском негом у целини на гинеколошким одељењима.

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



Сестринском негом у целини су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Земун“ (просечна оцена 4,76), док су одмах за њима пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, са просечном оценом 4,66. Најмање задовољне су испитанице у КЦС, али са високом оценом (4,4), (Табела 15). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница сестринском негом у целини између различитих болница ( $F=3,512$ ,  $DF=4$ ,  $p=0,008$ ).

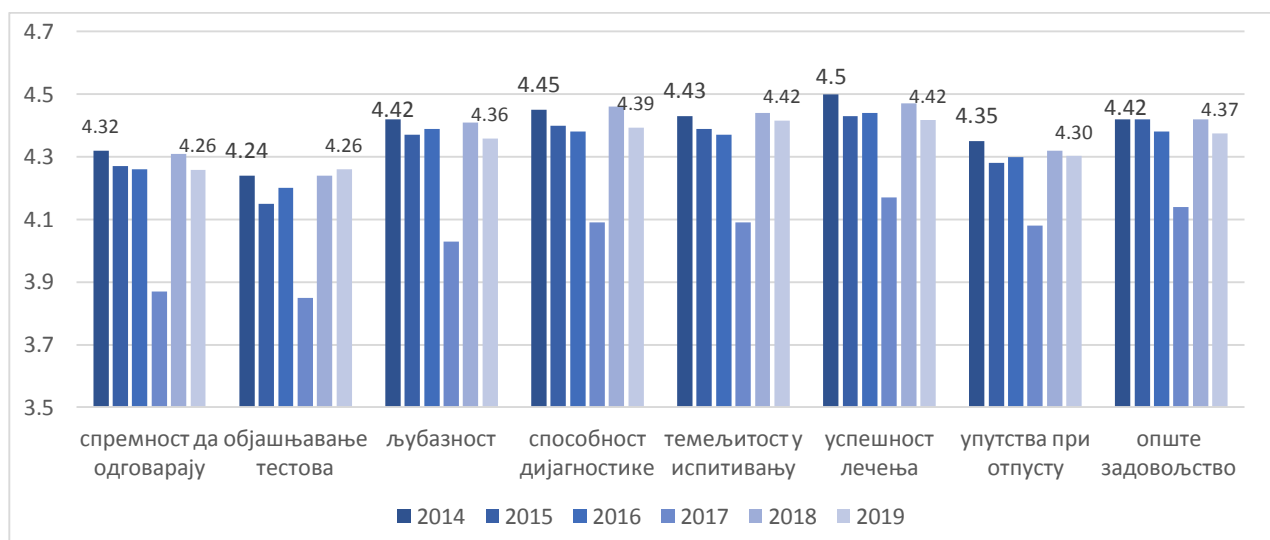
Табела 15. Опште задовољство сестринском негом (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015		2016		2017		2018		2019		SD
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	
КЦС	177	4.27	175	4.33	178	4.43	198	4.23	201	4.40	0.70
КБЦ „Мишовић“	46	4.72	40	4.65	36	4.67	46	4.65	38	4.66	0.75
КБЦ „Звездара“	54	4.63	51	4.47	50	4.48	52	4.65	36	4.58	0.69
КБЦ „Земун“	52	4.40	39	4.82	15	4.33	41	4.66	25	4.76	0.44
ГАК „Народни фронт“	184	4.47	140	4.30	310	3.95	117	4.52	132	4.60	0.59
УКУПНО	513	4.43	445	4.41	589	4.20	454	4.43	432	4.52	0.67

## Услуге лекара током боравка у болници

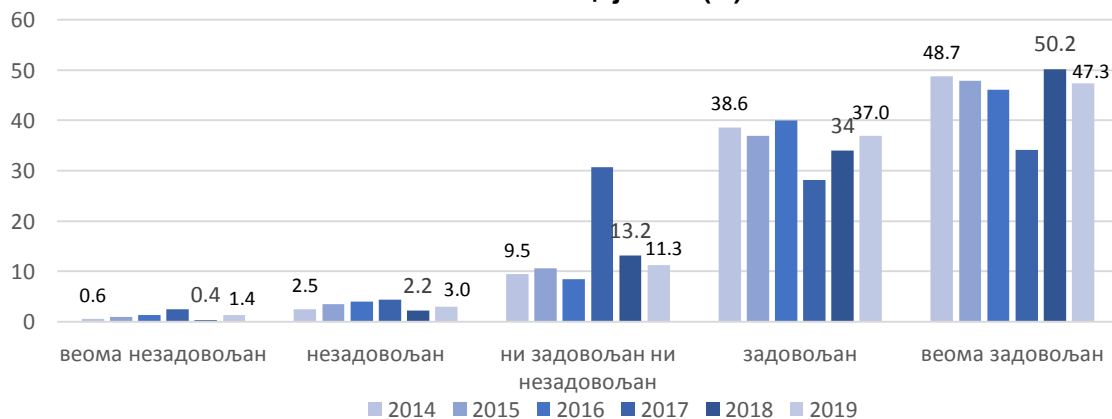
Задовољство радом лекара у целини на гинеколошко-акушерским одељењима оцењено је, ове године, лошије од задовољства сестринском негом (просечна оцена лекарске неге је 4,37, а просечна оцена сестринске 4,52). Од лекарских особина, пацијенткиње су најзадовољније успешношћу лекара у лечењу и темељитошћу у испитивању (4,42), а најмање задовољне објашњавањем тестова, процедура, третмана и резултата и спремношћу лекара да одговарају на питања пацијената (4,26), (графикон 27). Сви аспекти лекарског рада, сем објашњења која лекари дају пацијентима, су оцењени нижим оценама у односу на претходну годину.

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



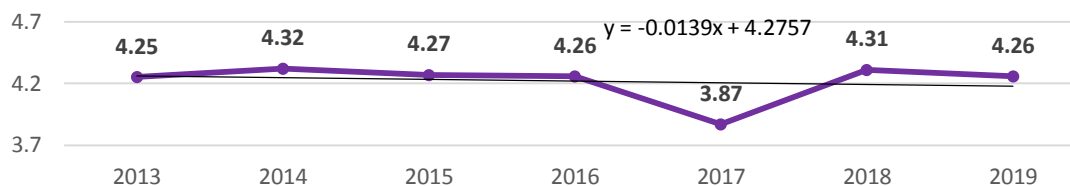
Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијента је задовољавајућа за 84,3% испитаница, као и претходне године, 11,3% су навеле да нису ни задовољне ни незадовољне, а у групи незадовољних и веома незадовољних налази се 4,4% пацијенткиња, више него претходне године (графикон 28).

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



Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената оцењена је просечном оценом 4,26 (графикон 29). У посматраном периоду, просечна оцена задовољства испитаница спремношћу лекара да дају одговоре на питања пацијената има опадајући тренд, који није статистички значајан ( $b=-0,014$ ;  $p=0,680$ ).

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



Спремношћу лекара да одговарају на питања пацијената су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,78, што је и највиша просечна оцена појединачне установе у посматраном периоду), док су најмање задовољне у КБЦ „Звездара“ (3,92), (Табела 16). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница спремношћу лекара да одговарају на питања између различитих болница ( $F=5,028$ ,  $DF=4$ ,  $p=0,001$ ).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015		2016		2017		2018		2019		
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	SD
КЦС	176	4.16	175	4.19	179	4.28	198	4,21	201	4.22	0.87
КБЦ „Мишовић“	45	<b>4.62</b>	40	<b>4.62</b>	35	<b>4.60</b>	46	4,59	37	<b>4.78</b>	0.53
КБЦ „Звездара“	53	4.45	50	4.38	50	4.50	52	4,23	36	<b>3.92</b>	1.16
КБЦ „Земун“	51	4.39	40	4.48	14	4.29	40	<b>4,70</b>	25	4.20	0.87
ГАК „Народни фронт“	186	4.22	142	4.13	314	3.44	120	4,28	134	4.28	0.83
<b>УКУПНО</b>	<b>511</b>	<b>4.27</b>	<b>447</b>	<b>4.26</b>	<b>592</b>	<b>3.87</b>	<b>456</b>	<b>4,31</b>	<b>433</b>	<b>4.26</b>	<b>0.88</b>

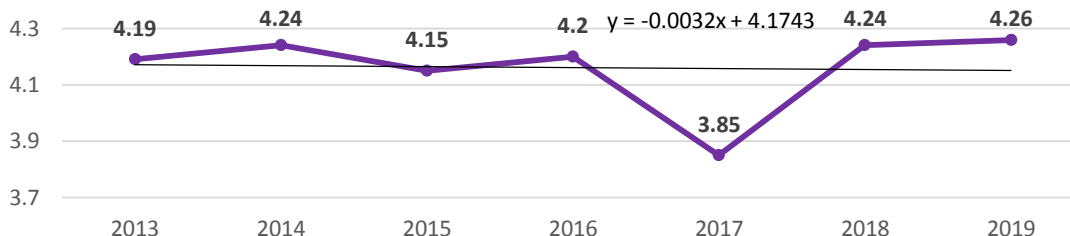
Лекарска објашњења процедура, тестова и третмана којима се пацијенткиња подвргава су задовољавајућа за око 82% испитаница, док је незадовољно 3,7% пацијената (графикон 30).

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



Лекарска објашњења тестова, процедура, третмана и резултата оцењена су просечном оценом 4,26, што је највећа оцена у посматраном периоду (графикон 31). И поред тога, просечна оцена задовољства испитаница лекарским објашњењем тестова и третмана има лагано опадајући тренд, који није статистички значајан ( $b=-0,003$ ;  $p=0,917$ ).

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



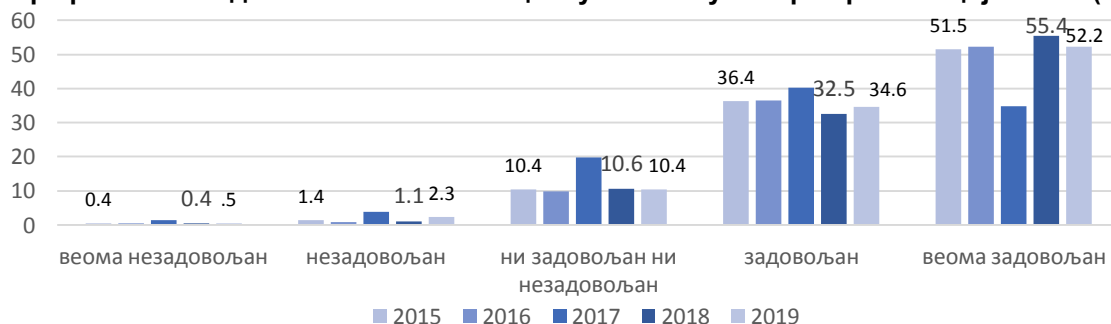
Лекарским објашњењима тестова, процедура, третмана и резултата су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,76), док су најмање задовољне у КБЦ „Звездара“ и КБЦ „Земун“ (4,0), (Табела 17). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница лекарским објашњењима тестова и процедура између различитих болница ( $F=4,707$ ,  $DF=4$ ,  $p=0,001$ ).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015		2016		2017		2018		2019		SD
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	
КЦС	175	4.05	173	4.13	178	4.16	196	4.15	198	4.24	0.84
КБЦ „Мишовић“	45	4.62	40	4.45	33	4.48	46	4.52	38	4.76	0.54
КБЦ „Звездара“	53	4.34	51	4.33	50	4.38	52	4.21	36	4.00	1.12
КБЦ „Земун“	50	4.22	39	4.54	15	4.27	41	4.59	24	4.00	1.02
ГАК „Народни фронт“	185	4.05	139	4.06	313	3.50	117	4.16	130	4.27	0.84
<b>УКУПНО</b>	<b>508</b>	<b>4.15</b>	<b>442</b>	<b>4.20</b>	<b>589</b>	<b>3.85</b>	<b>452</b>	<b>4.24</b>	<b>426</b>	<b>4.26</b>	<b>0.87</b>

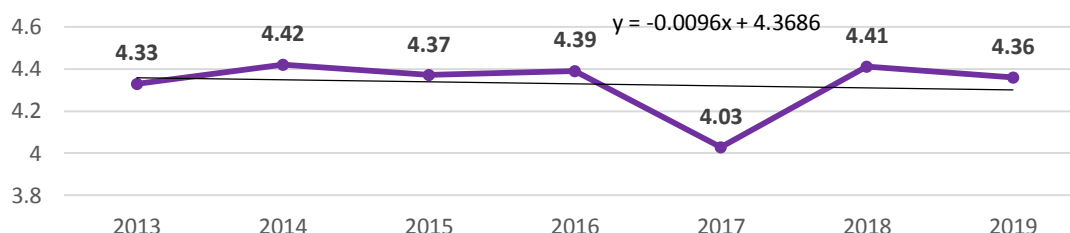
Љубазност лекара према пацијентима је задовољавајућа за 86,8% испитаница, док је само 2,8% незадовољних (графикон 32).

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



Љубазност лекара оцењена је високом просечном оценом 4,36 (графикон 33). У посматраном периоду, просечна оцена задовољства испитаница љубазношћу лекара има лагано опадајући тренд, који није статистички значајан ( $b=-0,010$ ;  $p=0,743$ ).

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



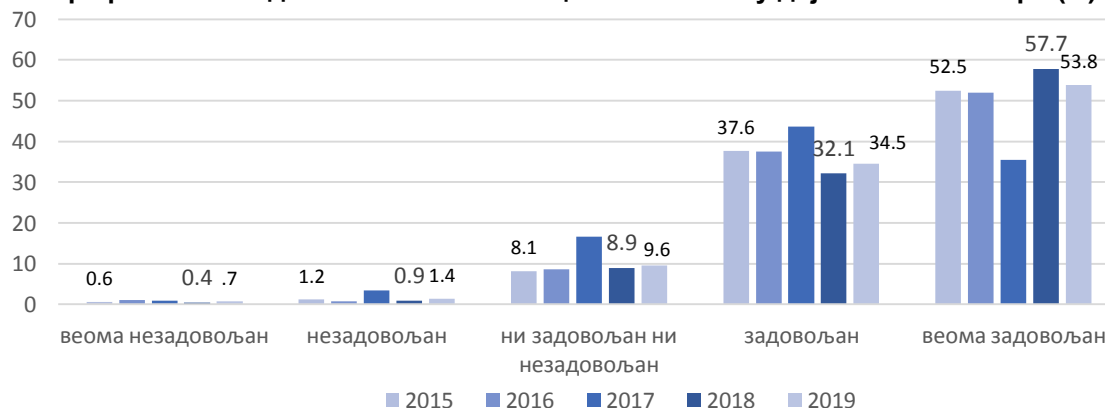
Љубазношћу лекара су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,87, што је највећа оцена у посматраном периоду), док су најмање задовољне у КБЦ „Звездара“ (4,0), (Табела 18). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница љубазношћу лекара између различитих болница ( $F=6,533$ ,  $DF=4$ ,  $p=0,000$ ).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015		2016		2017		2018		2019		SD
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	
КЦС	178	4.31	176	4.36	178	4.38	196	4.31	201	4.39	0.72
КБЦ „Мишовић“	43	4.70	40	4.68	35	4.63	46	4.72	38	4.87	0.41
КБЦ „Звездара“	53	4.49	49	4.57	50	4.48	52	4.31	36	4.00	1.17
КБЦ „Земун“	52	4.50	39	4.56	15	4.53	41	4.71	25	4.24	0.66
ГАК „Народни фронт“	185	4.28	142	4.25	309	3.67	118	4.42	133	4.29	0.82
<b>УКУПНО</b>	<b>511</b>	<b>4.37</b>	<b>446</b>	<b>4.39</b>	<b>587</b>	<b>4.03</b>	<b>453</b>	<b>4.41</b>	<b>433</b>	<b>4.36</b>	<b>0.80</b>

Способност дијагностике лекара је задовољавајућа за 88,3% пацијената, док је само 2,1% незадовољних (графикон 34).

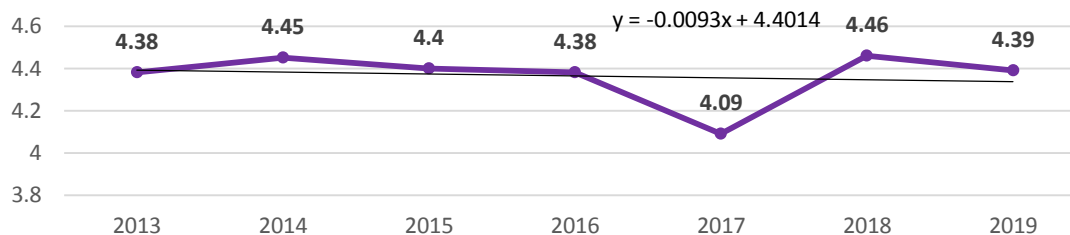
**Графикон 34. Задовољство испитаница способношћу дијагностике лекара (%)**





Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената оцењена је просечном оценом 4,39 (графикон 35). У посматраном периоду, просечна оцена задовољства испитаница способношћу дијагностике лекара има опадајући тренд који није статистички значајан ( $b=-0,0093$ ;  $p=0,732$ ).

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



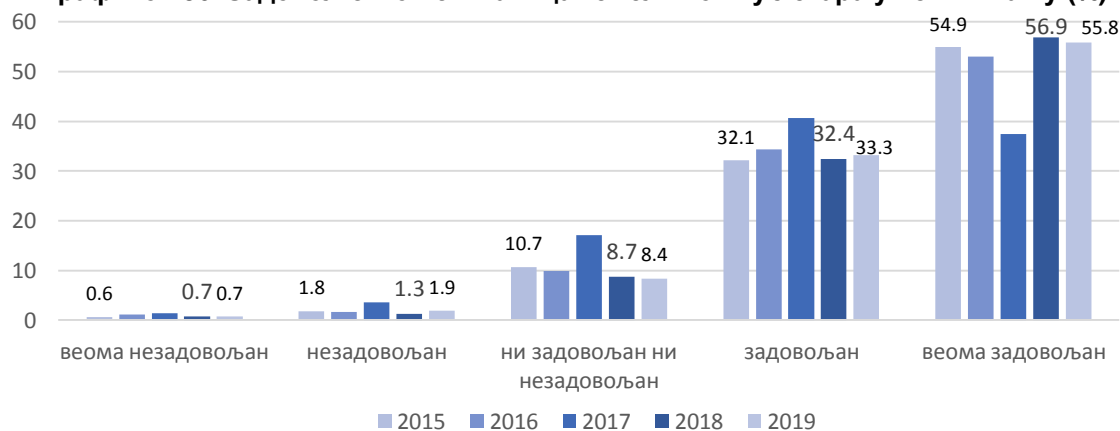
Лекарску способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената су најбоље оцениле пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,87), док су најмање задовољне у КБЦ „Звездара“ (3,94), (Табела 19). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница лекарском способношћу дијагностиковања здравствених проблема пацијента између различитих болница ( $F=7,651$ ,  $DF=4$ ,  $p=0,000$ ).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015		2016		2017		2018		2019		SD
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	
КЦС	176	4.34	172	4.33	178	4.35	196	4.35	199	4.41	0.74
КБЦ „Мишовић“	45	4.60	40	4.58	34	4.68	46	4.65	38	4.87	0.34
КБЦ „Звездара“	52	4.44	49	4.47	50	4.52	51	4.43	36	3.94	1.19
КБЦ „Земун“	49	4.53	39	4.54	15	4.40	41	4.73	25	4.16	0.62
ГАК „Народни фронт“	183	4.37	137	4.33	311	3.80	115	4.48	131	4.40	0.72
<b>УКУПНО</b>	<b>505</b>	<b>4.40</b>	<b>437</b>	<b>4.38</b>	<b>588</b>	<b>4.09</b>	<b>449</b>	<b>4.46</b>	<b>429</b>	<b>4.39</b>	<b>0.77</b>

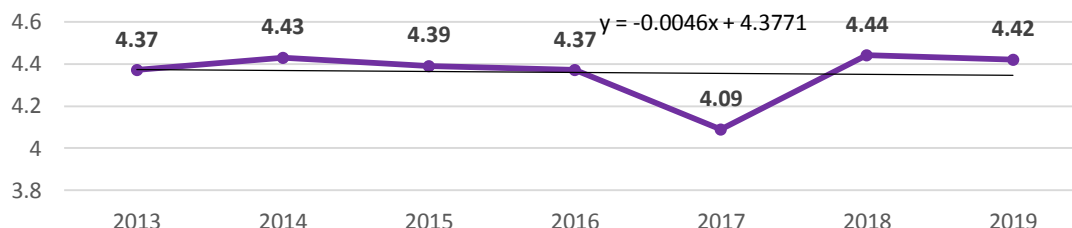
Темељитост лекара у испитивању је задовољавајућа за 89% пацијенткиња, 8,4% нису ни задовољне ни незадовољне, док је 2,6% незадовољних (графикон 36).

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



Темељитост лекара у испитивању оцењена је просечном оценом 4,42 (графикон 37). У посматраном периоду, просечна оцена задовољства испитаница темељитошћу лекара има опадајући тренд који није статистички значајан ( $b=-0,005$ ;  $p=0,861$ ).

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



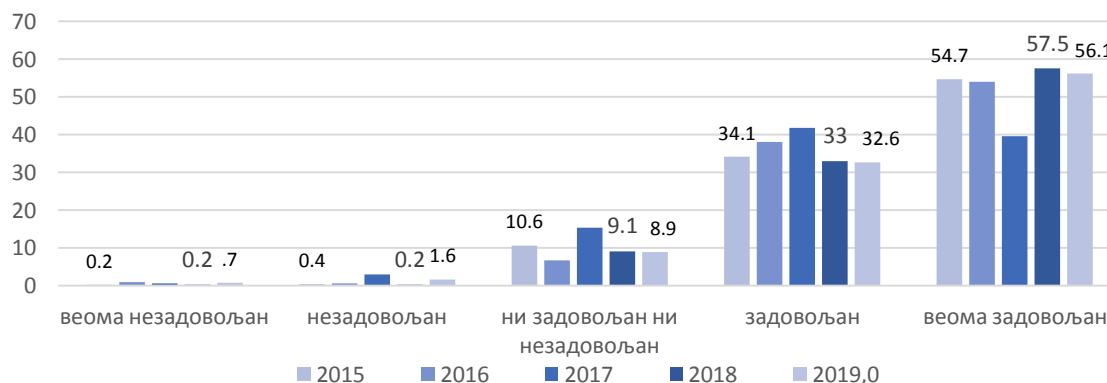
Темељитост лекара у испитивању је најбоље оцењена у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,89), док су најмање задовољне пацијенткиње у КБЦ „Звездара“ (3,94), (Табела 20). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница темељитошћу лекара у испитивању између различитих болница ( $F=7,510$ ,  $DF=4$ ,  $p=0,000$ ).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015		2016		2017		2018		2019		SD
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	
КЦС	175	4.34	175	4.25	178	4.35	194	4.35	200	4.42	0.71
КБЦ „Мишовић“	45	4.53	40	4.58	35	4.57	46	4.65	38	4.89	0.31
КБЦ „Звездара“	51	4.47	50	4.50	50	4.54	51	4.37	36	3.94	1.22
КБЦ „Земун“	50	4.46	39	4.69	14	4.43	41	4.73	25	4.28	0.68
ГАК „Народни фронт“	184	4.35	141	4.31	309	3.80	118	4.42	131	4.43	0.76
<b>УКУПНО</b>	<b>505</b>	<b>4.39</b>	<b>445</b>	<b>4.37</b>	<b>586</b>	<b>4.09</b>	<b>450</b>	<b>4.44</b>	<b>430</b>	<b>4.42</b>	<b>0.78</b>

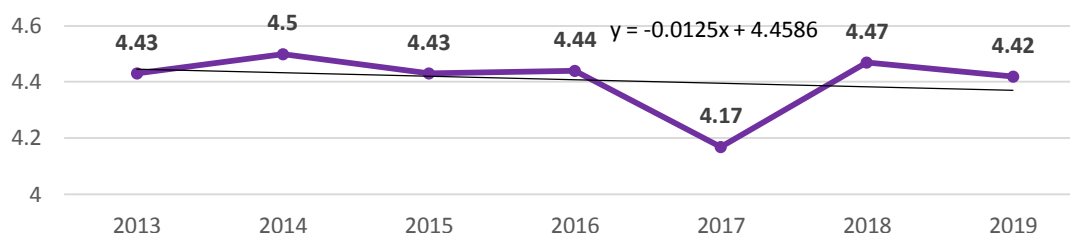
Успешност лекара у лечењу је задовољавајућа за око 89% пацијената, док је само 2,3% незадовољних (графикон 38).

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



Успешност лечења лекара оцењена је просечном оценом 4,42 (графикон 39). Просечна оцена задовољства испитаница овим аспектом лекарског рада има опадајући тренд у посматраном периоду, који није статистички значајан ( $b=-0,013$ ;  $p=0,592$ ).

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



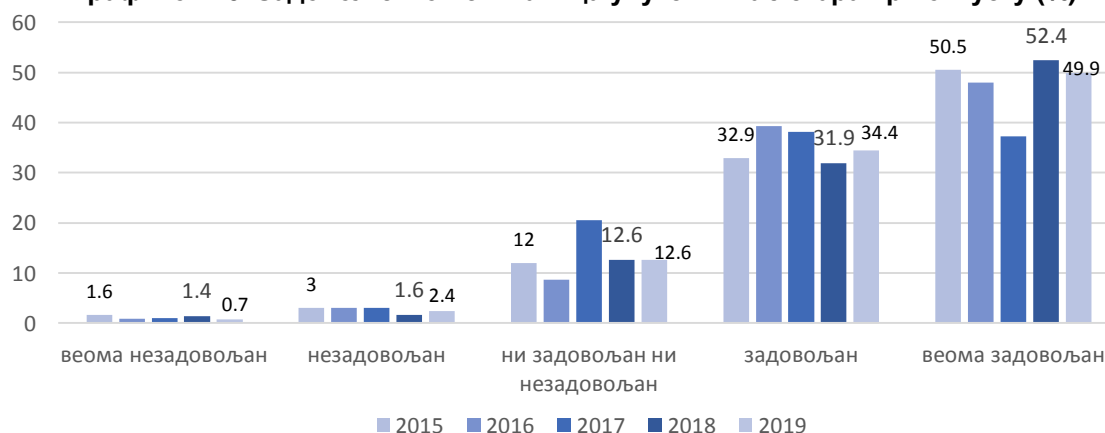
Успешност лечења лекара је најбоље оцењена у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,89). Најмање задовољне пацијенткиње биле су у КБЦ „Звездара“ (3,94), (Табела 21). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница успешношћу лекара у лечењу између различитих болница ( $F=7,383$ ,  $DF=4$ ,  $p=0,000$ ).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015		2016		2017		2018		2019		SD
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	
КЦС	178	4.40	172	4.37	177	4.43	194	4.39	198	4.40	0.72
КБЦ „Мишовић“	44	4.52	40	4.60	34	4.71	45	4.60	38	4.89	0.31
КБЦ „Звездара“	51	4.47	51	4.55	50	4.54	52	4.46	36	3.94	1.15
КБЦ „Земун“	51	4.49	39	4.56	14	4.36	41	4.73	25	4.48	0.59
ГАК „Народни фронт“	184	4.40	136	4.40	306	3.89	117	4.47	129	4.43	0.80
<b>УКУПНО</b>	<b>508</b>	<b>4.43</b>	<b>438</b>	<b>4.44</b>	<b>581</b>	<b>4.17</b>	<b>449</b>	<b>4.47</b>	<b>426</b>	<b>4.42</b>	<b>0.78</b>

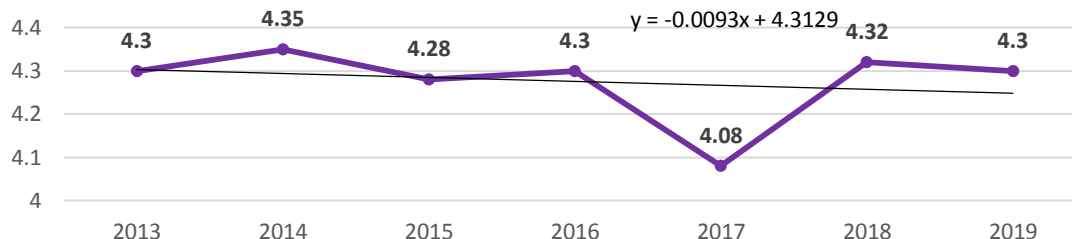
Упутства лекара приликом отпуста са болничког лечења су задовољавајућа за 84,3% пацијенткиња, док је 3% незадовољних (графикон 40).

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



Упутства која лекар даје приликом отпуста пацијента са болничког лечења оцењена су просечном оценом 4,3, слично као и претходних година (графикон 41). У посматраном периоду, просечна оцена задовољства испитаница овим аспектом лекарског рада има лагано опадајући тренд, који није статистички значајан ( $b=-0,009$ ;  $p=0,627$ ).

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



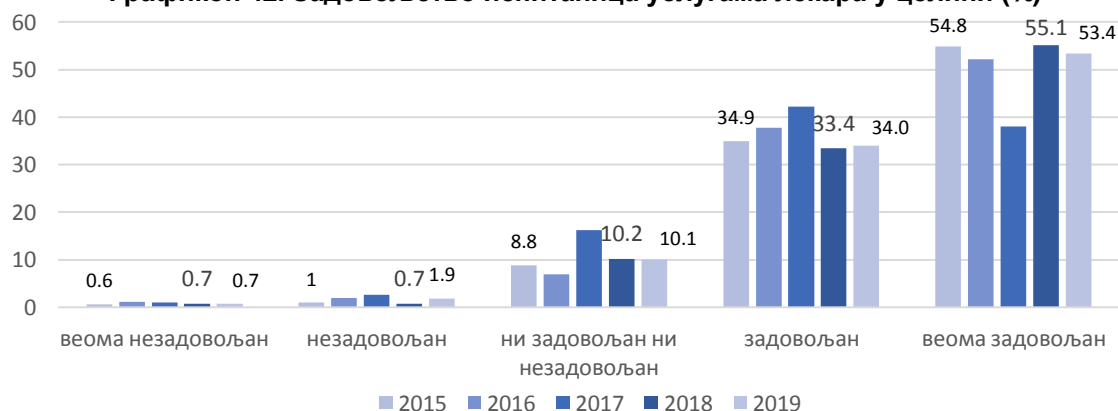
Задовољство пацијенткиња упутствима која лекар даје приликом отпуста са болничког лечења је, као и у остатку посматраног периода, највише у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,84), док је најниже оцењено у КБЦ „Звездара“ (3,86), (Табела 22). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница лекарским упутствима приликом отпуста између различитих болница ( $F=6,777$ ,  $DF=4$ ,  $p=0,000$ ).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015		2016		2017		2018		2019		SD
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	
КЦС	170	4.18	166	4.26	177	4.29	186	4.26	187	4.31	0.75
КБЦ „Мишовић“	45	4.64	40	4.45	35	4.66	39	4.67	37	4.84	0.37
КБЦ „Звездара“	50	4.50	49	4.41	49	4.47	48	4.25	35	3.86	1.12
КБЦ „Земун“	50	4.38	39	4.36	15	4.33	40	4.60	25	4.20	0.71
ГАК „Народни фронт“	178	4.18	133	4.26	309	3.81	116	4.25	129	4.28	0.90
УКУПНО	493	4.28	427	4.30	585	4.08	429	4.32	413	4.30	0.83

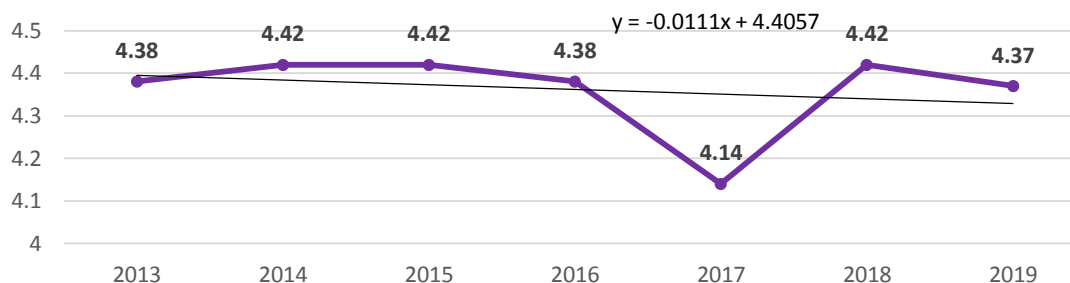
Лекарским услугама у целини током болничког лечења је задовољно око 87,5% испитаница, а незадовољно је 2,6% испитаница (графикон 42).

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



Услуге лекара у целини оцењене су високом просечном оценом 4,37 (графикон 43). Просечна оцена задовољства испитаница услугама лекара у целини показује лагано опадајући тренд у посматраном периоду, који није статистички значајан ( $b=-0,011$ ;  $p=0,924$ ).

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



Лекарским услугама у целини су најзадовољније најстарије пацијенткиње, од 70 и више година (просечна оцена 4,70), пацијенткиње са добрим материјалним положајем (4,42) и које имају завршену вишу и високу школу (4,43). Најмање задовољне су пацијенткиње које су у добној групи од 20 до 29 година (4,19), са веома лошим материјалним положајем (4,0) и са незавршеном основном школом (4,14), али не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаница и задовољства лекарским услугама у целини на гинеколошким одељењима.

Услугама лекара у целини су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,87), док су најмање задовољне у КБЦ „Звездара“ (3,97), (Табела 23). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница услугама лекара у целини између различитих болница ( $F=6,338$ ,  $DF=4$ ,  $p=0,000$ ).

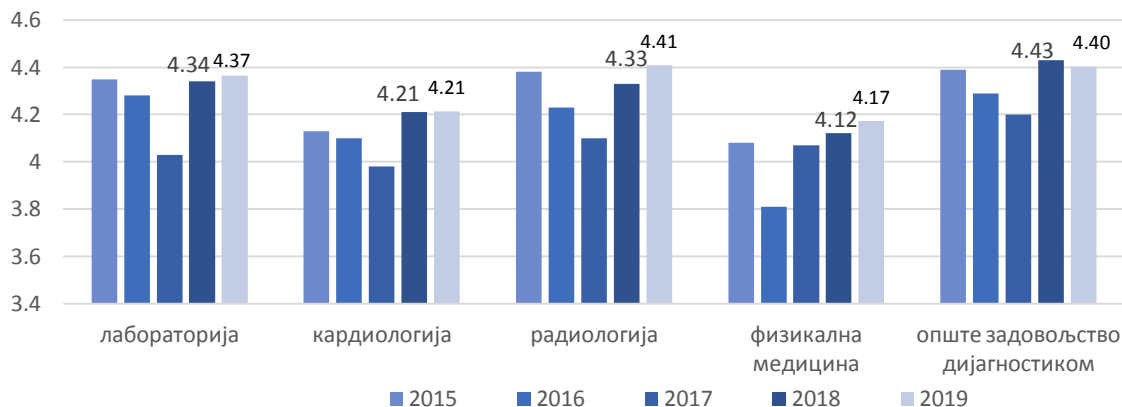
**Табела 23. Задовољство испитаница услугама лекара у целини (просечна оцена)**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015		2016		2017		2018		2019		SD
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	
КЦС	178	4.34	173	4.26	179	4.37	197	4.33	197	4.38	0.73
КБЦ „Мишовић“	46	4.72	40	4.62	36	4.58	45	4.64	38	4.87	0.34
КБЦ „Звездара“	53	4.49	51	4.51	50	4.46	52	4.35	36	3.97	1.13
КБЦ „Земун“	51	4.47	39	4.64	14	4.43	41	4.71	25	4.36	0.70
ГАК „Народни фронт“	185	4.39	142	4.33	307	3.88	117	4.40	131	4.34	0.83
УКУПНО	513	4.42	445	4.38	586	4.14	452	4.42	427	4.37	0.80

## Задовољство дијагностичким услугама

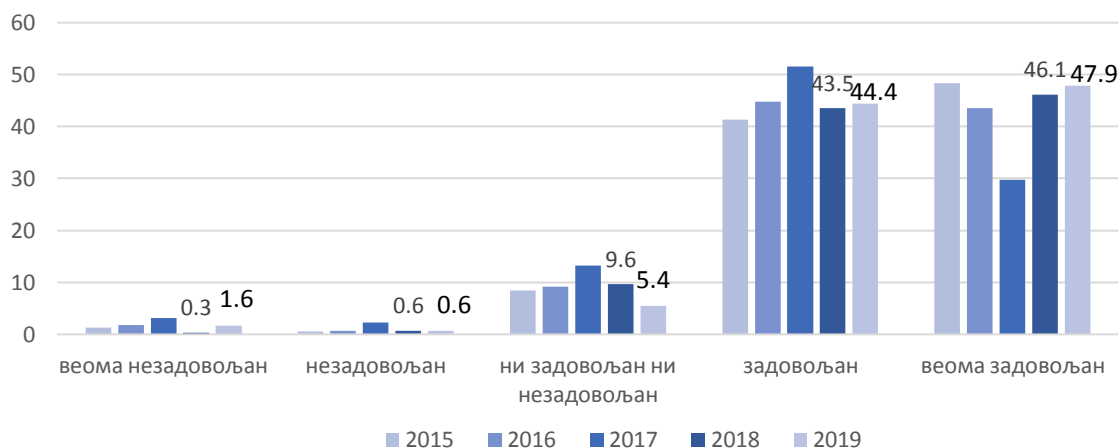
Пацијенткиње на гинеколошко - акушерским одељењима које су користиле дијагностичке услуге оцениле су их просечном оценом 4,4, слично као и претходне године (графикон 44). Најмањом оценом, условно речено с обзиром на висок степен задовољства, су оцењене услуге физикалне медицине (4,17), а највећом оценом услуге радиологије (4,41).

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



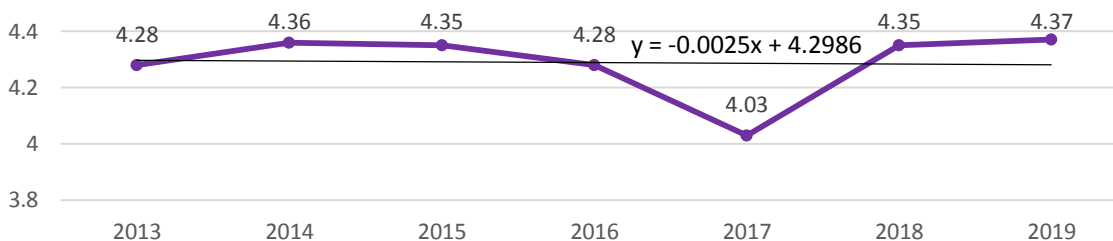
На питање о задовољству лабораторијском дијагностиком је одговорило 315 испитаница (71,1%), 76 (17,2%) су навеле да нису користиле ове услуге, а још 52 испитанице (11,7%) нису одговориле на ово питање. Од пацијенткиња које су користиле ове услуге, задовољно је око 92%, а само 2,2% су незадовољне (графикон 45).

**Графикон 45. Задовољство испитаница лабораторијским услугама (%)**



Лабораторијске услуге оцењене су просечном оценом 4,37, што је нешто већа оцена у односу на претходне године (графикон 46). И поред тога, просечна оцена задовољства испитаница овим аспектом дијагностике показује лагано опадајући тренд у посматраном периоду, који није статистички значајан ( $b=-0,003$ ;  $p=0,924$ ).

**Графикон 46. Задовољство испитаница лабораторијским услугама (просечна оцена)**



Лабораторијским услугама су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (4,6), (табела 24). Најмање задовољне су испитанице у ГАК „Народни фронт“ (4,21). За разлику од претходне године, није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаница лабораторијском дијагностиком између различитих болница ( $F=1,976$ ,  $DF=4$ ,  $p=0,098$ ).

**Табела 24. Задовољство испитаница лабораторијским услугама (просечна оцена)**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015		2016		2017		2018		2019		SD
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	
КЦС	141	4.26	143	4.30	147	4.31	151	<b>4.18</b>	135	4.41	0.67
КБЦ „Мишовић“	28	<b>4.57</b>	29	<b>4.57</b>	25	4.24	33	<b>4.70</b>	25	<b>4.60</b>	0.91
КБЦ „Звездара“	38	<b>4.08</b>	40	4.34	39	<b>4.41</b>	42	4.40	26	4.46	0.51
КБЦ „Земун“	34	4.44	35	<b>4.24</b>	14	4.14	29	4.55	22	4.45	0.60
ГАК „Народни фронт“	105	4.25	107	4.44	298	<b>3.82</b>	90	4.39	107	<b>4.21</b>	0.87
<b>УКУПНО</b>	<b>346</b>	<b>4.28</b>	<b>354</b>	<b>4.36</b>	<b>523</b>	<b>4.03</b>	<b>345</b>	<b>4.35</b>	<b>315</b>	<b>4.37</b>	<b>0.76</b>

На питање о задовољству кардиолошком дијагностиком (ЕКГ, тест оптерећења) је одговорило 159 испитаница (35,9%), 201 (45,4%) су навеле да нису користиле ове услуге, а још 83 испитаница (18,7%) нису одговориле на питање. Од пацијенткиња које јесу одговориле, задовољно је 87,4%, а незадовољних је само 1,2% (графикон 47).

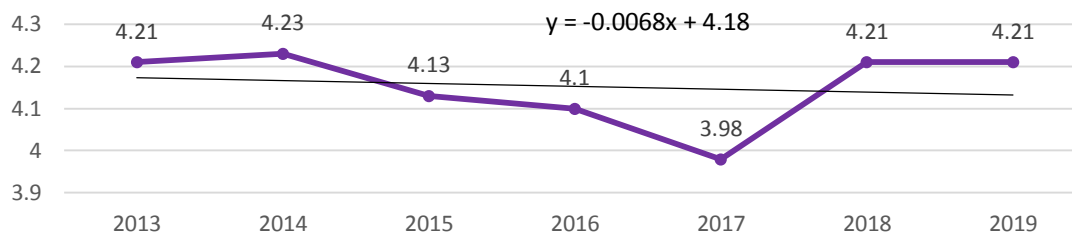
**Графикон 47. Задовољство испитаница услугама кардиолошке дијагностике (%)**



Кардиолошке услуге оцењене су просечном оценом 4,21, исто као и претходне године (графикон 48). Просечна оцена задовољства испитаница овим

аспектом дијагностике показује лагано опадајући тренд у посматраном периоду. који није статистички значајан ( $b=-0,007$ ;  $p=0,728$ ).

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



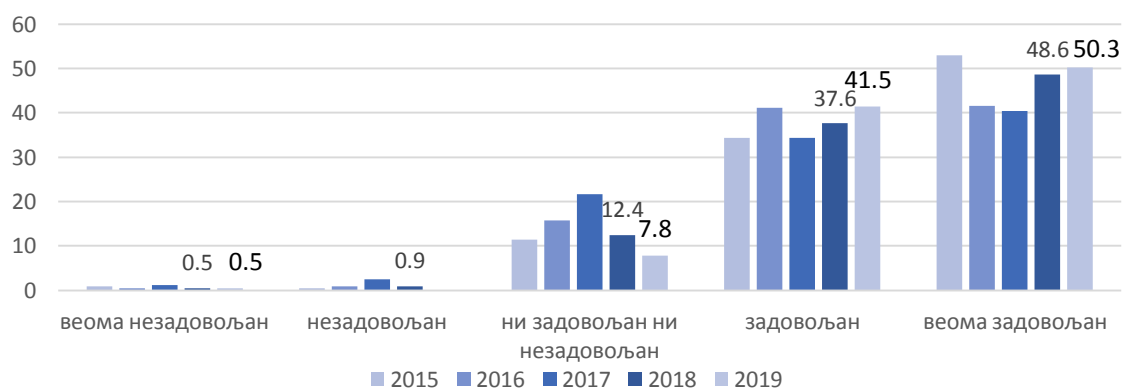
Најзадовољније пацијенткиње услугама кардиолошке дијагностике су у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,64), док су најмање задовољне у ГАК „Народни фронт“ (4,1), (табела 25). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаница кардиолошком дијагностиком између различитих болница ( $F=1,736$ ,  $DF=4$ ,  $p=0,145$ ).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015		2016		2017		2018		2019		SD
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	
КЦС	65	4.05	64	4.05	66	4.20	79	4.06	59	4.22	0.70
КБЦ „Мишовић“	17	4.41	9	4.44	11	3.91	14	4.50	11	4.64	0.50
КБЦ „Звездара“	13	4.15	20	4.00	21	4.48	32	4.22	14	4.43	0.51
КБЦ „Земун“	16	4.19	11	4.00	5	3.80	7	4.29	7	4.14	0.69
ГАК „Народни фронт“	67	4.13	61	4.16	161	3.84	47	4.36	68	4.10	0.78
<b>УКУПНО</b>	<b>178</b>	<b>4.13</b>	<b>165</b>	<b>4.10</b>	<b>264</b>	<b>3.98</b>	<b>179</b>	<b>4.21</b>	<b>159</b>	<b>4.21</b>	<b>0.71</b>

На питање о задовољству радиолошком дијагностиком је одговорило 193 испитаница (43,6%), 160 (36,1%) су навеле да нису користиле ове услуге, а још 90 пацијенткиња (20,3%) није одговорило на ово питање. Задовољно је око 92% пацијенткиња, а незадовољно 0,5% (графикон 49).

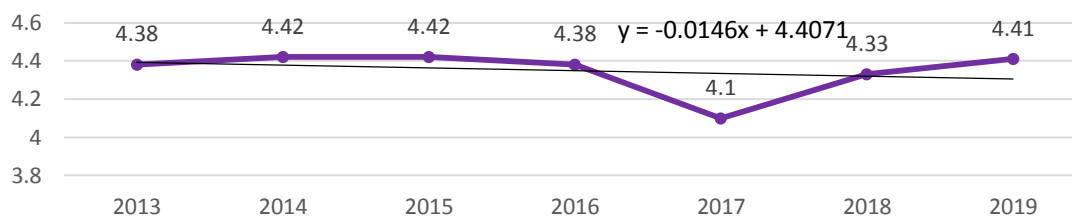
**Графикон 49. Задовољство испитаница услугама радиолошке дијагностике (%)**





Радиолошке услуге оцењене су просечном оценом 4,41, што је виша оцена у односу на претходну годину (графикон 50). И поред тога, просечна оцена задовољства испитаница овим аспектом дијагностике показује лагано опадајући тренд у посматраном периоду, који није статистички значајан ( $b=-0,015$ ;  $p=0,547$ ).

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



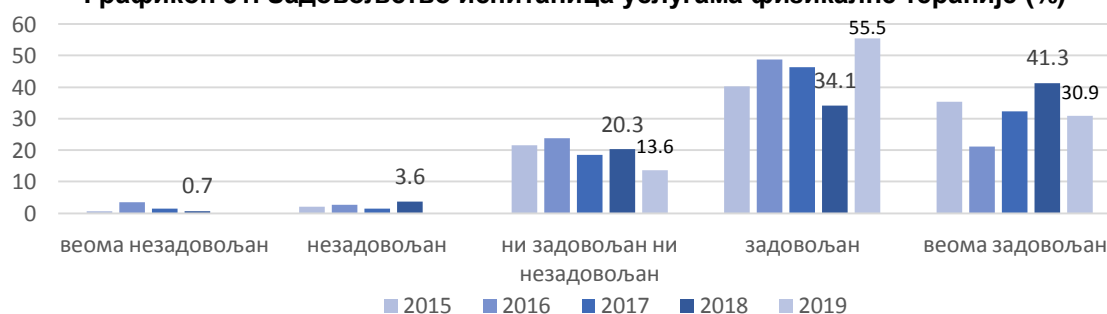
Најзадовољније су пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,73), док су најмање задовољне у КБЦ „Звездара“ и ГАК „Народни фронт“ (4,29), (табела 26). За разлику од претходне године, није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаница радиолошком дијагностиком између различитих болница ( $F=1,654$ ,  $DF=4$ ,  $p=0,152$ ).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015		2016		2017		2018		2019		SD
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	
КЦС	94	4.35	107	4.25	76	4.28	95	<b>4.14</b>	90	4.47	0.64
КБЦ „Мишовић“	19	4.58	18	<b>4.61</b>	17	4.24	20	4.65	15	<b>4.73</b>	0.46
КБЦ „Звездара“	21	<b>4.62</b>	15	<b>3.87</b>	23	<b>4.39</b>	30	4.30	7	<b>4.29</b>	0.49
КБЦ „Земун“	21	4.33	14	4.29	7	4.14	14	<b>4.71</b>	13	4.31	0.63
ГАК „Народни фронт“	81	<b>4.32</b>	67	4.15	201	<b>3.99</b>	59	4.46	68	<b>4.29</b>	0.77
УКУПНО	236	4.38	221	4.23	324	4.10	218	4.33	193	4.41	0.68

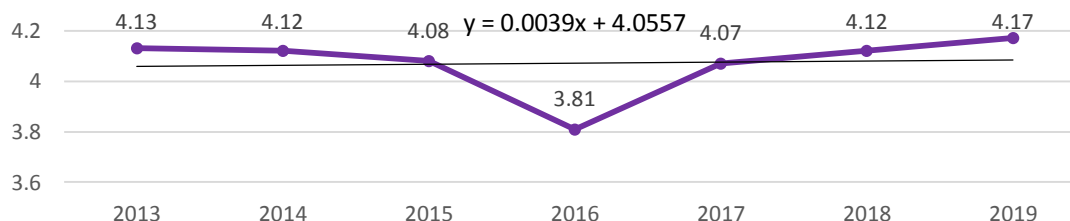
На питање о задовољству услугама физикалне терапије је одговорило само 110 испитаница (24,8%), јер их пацијенткиње на овим одељењима ретко користе. Ове услуге није користило 236 (53,3%) испитаница, а 97 (21,9%) није одговорило на питање. Задовољно је око 86% пацијенткиња које су се изјасниле да су ове услуге користиле, а 13,6% су ни задовољне ни незадовољне, док незадовољних није било (графикон 51).

Графикон 51. Задовољство испитаница услугама физикалне терапије (%)



Услуге физикалне медицине оцењене су просечном оценом 4,17, што је већа оцена у односу на претходне године (графикон 52). Просечна оцена задовољства испитаница услугама физикалне медицине показује лагано растући тренд у посматраном периоду, који није статистички значајан ( $b=0,004$ ;  $p=0,880$ ).

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



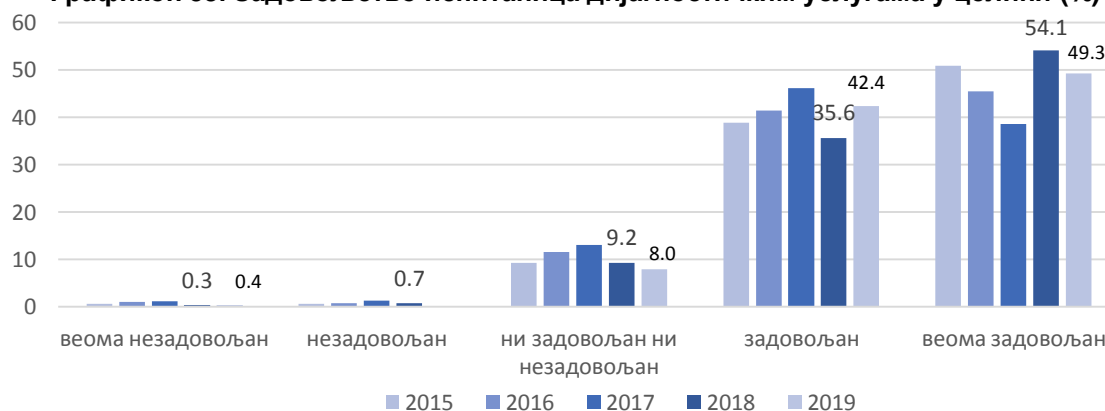
Најзадовољније су пацијенткиње КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (4,56), док су најмање задовољне у КБЦ „Звездара“ (4,0), (табела 27). Као и претходне три године, није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаница услугама физикалне терапије између различитих болница ( $F=1,041$ ,  $DF=4$ ,  $p=0,390$ ).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015		2016		2017		2018		2019		SD
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	
КЦС	53	4.00	48	3.88	45	4.09	64	3.89	42	4.10	0.69
КБЦ „Мишовић“	14	4.29	6	4.17	9	3.67	7	4.57	9	4.56	0.53
КБЦ „Звездара“	11	4.27	11	3.64	8	4.50	25	4.20	5	4.00	0.00
КБЦ „Земун“	12	4.33	6	3.50	5	3.80	7	4.57	7	4.14	0.69
ГАК „Народни фронт“	54	4.00	42	3.79	153	4.07	35	4.29	47	4.19	0.65
<b>УКУПНО</b>	<b>144</b>	<b>4.08</b>	<b>113</b>	<b>3.81</b>	<b>220</b>	<b>4.07</b>	<b>138</b>	<b>4.12</b>	<b>110</b>	<b>4.17</b>	<b>0.65</b>

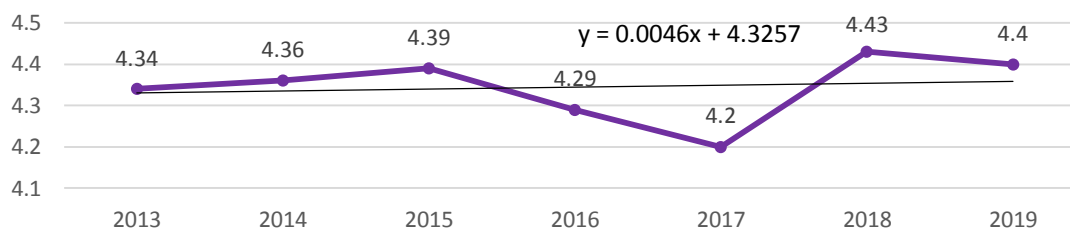
На питање о задовољству дијагностичким услугама у целини је одговорило 276 испитаница (62,3% од укупног броја), 89 није користило ове услуге (20,1%), а 78 нису одговорило на питање (17,6%). Задовољно је око 90% пацијенткиња које су користиле ове услуге, а само 1% су незадовољне (графикон 53).

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



Дијагностичке услуге у целини оцењене су просечном оценом 4,4 (графикон 54). Просечна оцена задовољства испитаница дијагностичким услугама у целини показује лагано растући тренд у посматраном периоду, који није статистички значајан ( $b=0,005$ ;  $p=0,784$ ).

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



Дијагностичким услугама у целини су најзадовољније најмлађе пацијенткиње, од 15 до 19 година (просечна оцена 4,75), пацијенткиње са веома добрим материјалним положајем (4,56) и које немају завршену основну школу (4,67). Најмање задовољне су пацијенткиње у доброј групи од 60 до 69 година (4,03), са лошим материјалним положајем (4,33) и са завршеном средњом школом (3,89), али не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаница и задовољства дијагностичким услугама у целини на гинеколошким одељењима.

Дијагностичким услугама у целини су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,71, је највећа у посматраном периоду), док су најмање задовољне у ГАК „Народни фронт“ (4,3), (табела 28). За разлику од претходне године, није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаница услугама дијагностике између различитих болница ( $F=1,747$ ,  $DF=4$ ,  $p=0,140$ ).

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

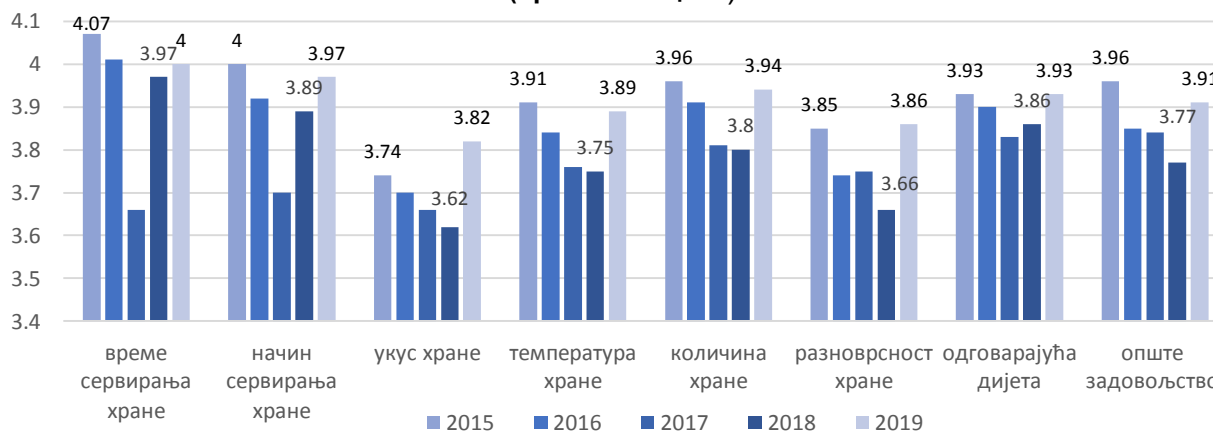
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015		2016		2017		2018		2019		SD
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	
КЦС	129	4.34	126	4.26	128	4.31	132	<b>4.27</b>	119	4.41	0.64
КБЦ „Мишовић“	30	4.40	21	4.57	23	4.35	29	4.62	21	<b>4.71</b>	0.46
КБЦ „Звездара“	36	<b>4.53</b>	36	<b>4.22</b>	38	<b>4.53</b>	37	4.41	25	4.44	0.58
КБЦ „Земун“	33	<b>4.30</b>	27	<b>4.59</b>	10	4.10	22	<b>4.68</b>	18	4.44	0.62
ГАК „Народни фронт“	130	4.42	92	<b>4.22</b>	270	<b>4.09</b>	83	4.54	93	<b>4.30</b>	0.75
<b>УКУПНО</b>	<b>358</b>	<b>4.39</b>	<b>302</b>	<b>4.29</b>	<b>469</b>	<b>4.20</b>	<b>303</b>	<b>4.43</b>	<b>276</b>	<b>4.40</b>	<b>0.67</b>

## Услуге болничке исхране

Када су у питању услуге болничке исхране, пацијенткиње су је оцениле просечном оценом 3,91, која је, као и претходних година, знатно нижа од просечне оцене задовољства услугама пријема и отпуста, сестринском и лекарском негом. Испитанице су се изјасниле као најзадовољније временом (4,0) и начином (3,97) сервирања хране, док су најмање задовољне укусом (3,82) и разноврсношћу (3,86)

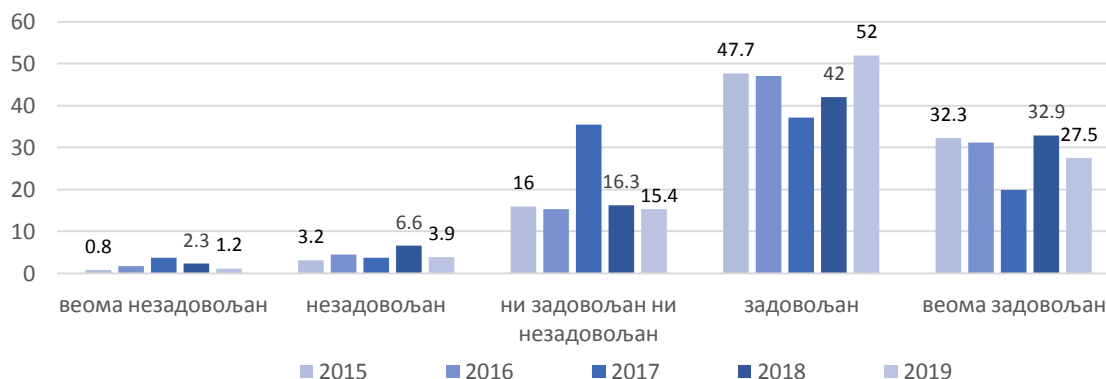
хране (графикон 55). У односу на претходну годину, сви аспекти болничке исхране су боље оцењени.

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



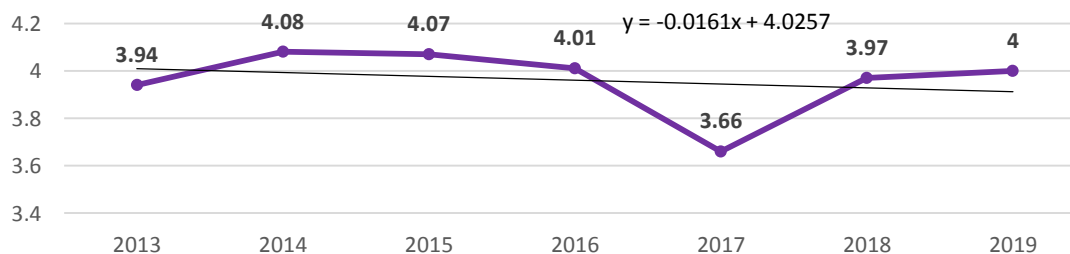
Временом сервирања хране у болници је задовољно око 80% пацијенткиња, док је око 5% незадовољних. У односу на претходну годину, виши је и проценат задовољних, а мањи проценат незадовољних (графикон 56).

**Графикон 56. Задовољство испитаница временом сервирања хране (%)**



Време сервирања хране у болници оцењено је просечном оценом 4,0 (графикон 57). У посматраном периоду, просечна оцена задовољства испитаница временом сервирања хране има опадајући тренд, који није статистички значајан ( $b=-0,016$ ;  $p=0,597$ ).

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



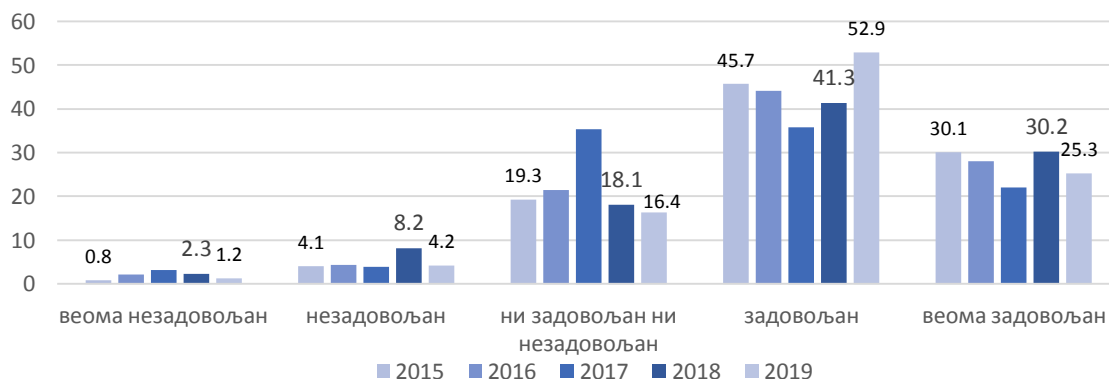
Посматрано по појединачним болницама, временом сервирања хране су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Звездара“ (4,26) и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (4,24). Најмање задовољне су испитанице у КЦС (3,83) и КБЦ „Земун“ (3,87), (табела 29). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница временом сервирања хране између различитих болница ( $F=4.477$ ,  $DF=4$ ,  $p=0,002$ ).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015		2016		2017		2018		2019		SD
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	
КЦС	172	4.03	173	3.93	179	3.79	193	<b>3.72</b>	178	<b>3.83</b>	0.86
КБЦ „Мишовић“	45	<b>3.98</b>	39	<b>3.87</b>	34	4.12	42	3.93	37	4.24	0.86
КБЦ „Звездара“	53	<b>3.98</b>	48	<b>4.21</b>	51	4.20	50	4.20	35	<b>4.26</b>	0.56
КБЦ „Земун“	52	4.13	41	4.17	14	<b>4.43</b>	41	4.00	23	3.87	1.01
ГАК „Народни фронт“	171	<b>4.15</b>	141	4.04	314	<b>3.41</b>	115	<b>4.29</b>	135	4.13	0.78
УКУПНО	493	<b>4.07</b>	442	<b>4.01</b>	592	<b>3.66</b>	441	<b>3.97</b>	408	<b>4.00</b>	<b>0.84</b>

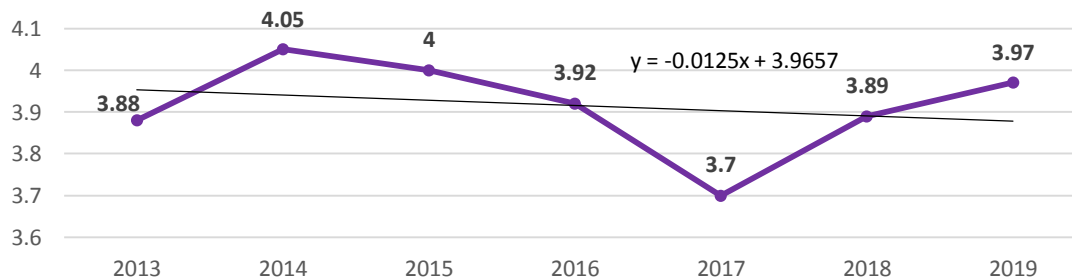
Начином сервирања хране у болници је задовољно 78% пацијенткиња, док се 5,4% изјаснило као незадовољно (графикон 58).

Графикон 58. Задовољство испитаница начином сервирања хране (%)



Начин сервирања хране у болници оцењен је просечном оценом 3,97. У посматраном периоду, просечна оцена задовољства испитаница начином сервирања хране има опадајући тренд, који није статистички значајан ( $b=-0,012$ ;  $p=0,606$ ).

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



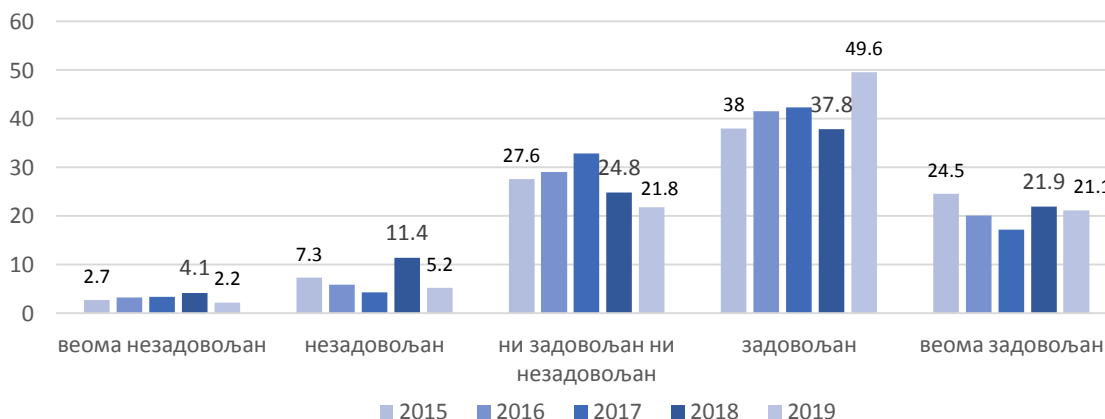
Начином сервирања хране су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,24), а најмање задовољне су у КБЦ „Земун“ (3,83) и КЦС (табела 30). Установљена је статистички значајна разлика у задовољству испитаница начином сервирања хране између различитих болница ( $F=2,998$ ,  $DF=4$ ,  $p=0,019$ ).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015		2016		2017		2018		2019		
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	SD
КЦС	171	4.00	171	3.92	179	3.82	193	3.69	177	3.84	0.85
КБЦ „Мишовић“	45	4.22	39	3.64	33	4.06	42	3.86	37	4.24	0.83
КБЦ „Звездара“	52	3.92	48	4.13	51	4.16	51	4.18	35	4.14	0.60
КБЦ „Земун“	52	4.04	40	4.13	14	4.43	41	4.02	23	3.83	1.11
ГАК „Народни фронт“	172	3.96	141	3.87	310	3.48	114	4.05	131	4.05	0.79
УКУПНО	492	4.00	439	3.92	587	3.70	441	3.89	403	3.97	0.84

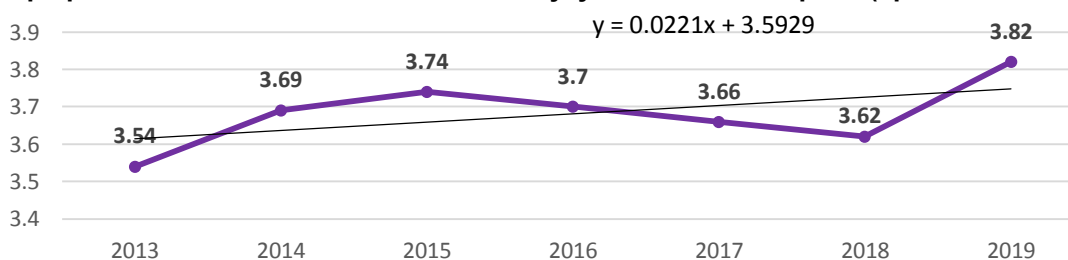
Укусом хране у болници је задовољно 70,7% пацијената, што је највећи проценат у последњих 5 година. Око 22% се изјаснило да нису ни задовољне ни незадовољне, док је 7,4% пацијенткиња незадовољно, што је најмањи проценат у посматраном периоду (графикон 60).

Графикон 60. Задовољство испитаница укусом болничке хране (%)



Укус болничке хране оцењен је просечном оценом 3,82, што је највећа оцена у посматраном периоду. Просечна оцена задовољства укусом болничке хране показује растући тренд (графикон 61), који није статистички значајан ( $b=0,022$ ;  $p=0,212$ ).

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



Укусом болничке хране су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (4,16), а најмање задовољне су у КЦС (3,6) (табела 31). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница на гинеколошко-акушерским одељењима укусом болничке хране између различитих болница (F= 5,463, DF=4, p=0,000).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015		2016		2017		2018		2019		SD
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	
КЦС	170	3.75	171	3.67	178	3.50	190	3.30	177	3.60	0.89
КБЦ „Мишовић“	45	4.11	39	3.72	34	3.85	43	3.70	38	4.16	1.03
КБЦ „Звездара“	53	3.47	47	3.87	51	3.98	51	4.10	35	4.00	0.69
КБЦ „Земун“	52	3.83	40	3.35	13	4.46	41	3.49	23	3.78	1.13
ГАК „Народни фронт“	170	3.70	140	3.76	307	3.64	114	3.96	130	3.98	0.81
УКУПНО	490	3.74	437	3.70	583	3.66	439	3.62	403	3.82	0.90

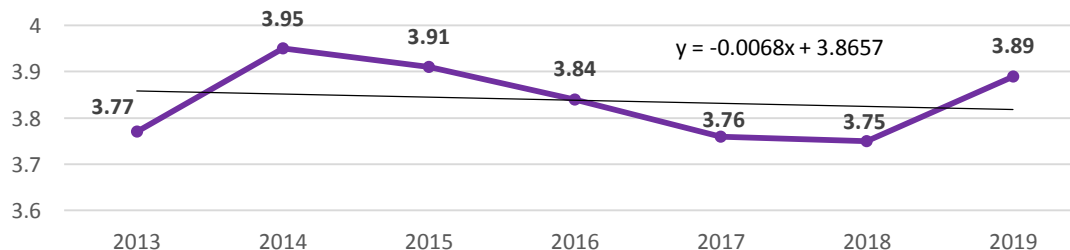
Температуром хране у болници је задовољно 64,5% пацијената, а 7,9% пацијената се изјаснило као незадовољни (графикон 62).

Графикон 62. Задовољство испитаница температуром болничке хране (%)



Температура хране у болници оцењена је просечном оценом 3,89 (графикон 63). У посматраном периоду, просечна оцена задовољства овим аспектом болничке исхране има опадајући тренд, који није статистички значајан (b=-0,007; p=0,696).

Графикон 63. Задовољство испитаница температуром хране (просечна оцена)



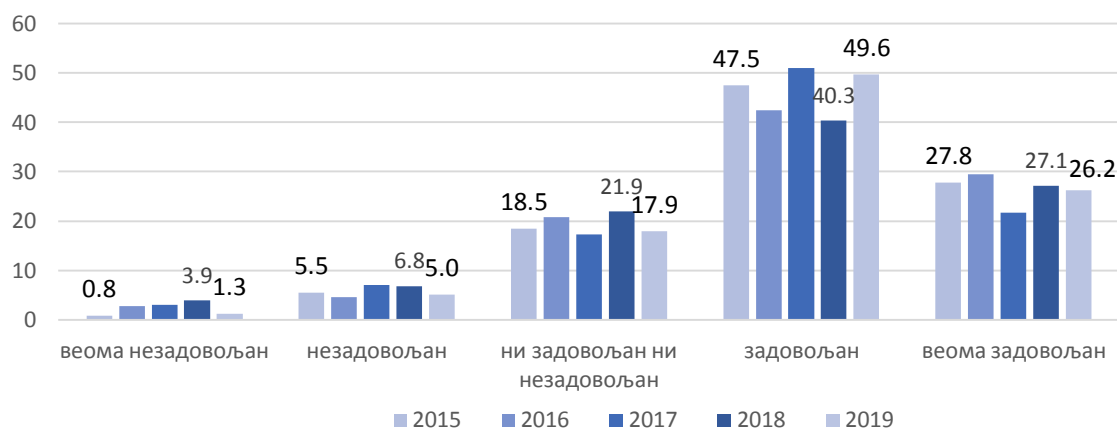
Температуром болничке хране су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Земун“ (4,13), а најмање задовољне су у КЦС (3,63), (табела 32). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница температуром болничке хране између различитих болница ( $F=6,745$ ,  $DF=4$ ,  $p=0,000$ ).

Табела 32. Задовољство испитаница температуром хране (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015		2016		2017		2018		2019		SD
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	
КЦС	169	3.90	170	3.82	178	3.60	192	3.42	177	3.63	0.98
КБЦ „Мишовић“	45	4.04	38	3.37	34	4.00	40	3.55	38	3.97	1.13
КБЦ „Звездара“	52	3.67	47	3.98	50	4.06	49	4.24	35	4.11	0.68
КБЦ „Земун“	52	4.10	39	3.87	14	4.43	41	3.78	23	4.13	0.87
ГАК „Народни фронт“	170	3.90	141	3.94	307	3.76	114	4.14	128	4.12	0.78
УКУПНО	488	3.91	435	3.84	583	3.76	436	3.75	401	3.89	0.93

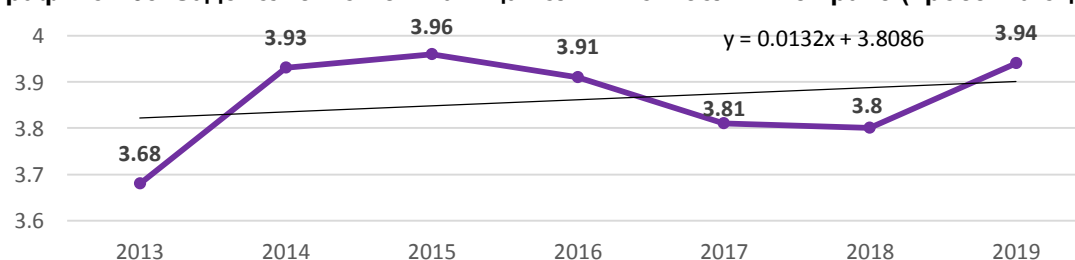
Количином хране у болници је задовољно 76% пацијената, а 6,3% су незадовољни (графикон 64).

Графикон 64. Задовољство испитаница количином болничке хране (%)



Количина хране у болничком оброку оцењена је просечном оценом 3,94, што је већа оцена у односу на претходну годину (графикон 65). У посматраном периоду, просечна оцена задовољства овим аспектом болничке исхране има растући тренд, који није статистички значајан ( $b=0,013$ ;  $p=0,543$ ).

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





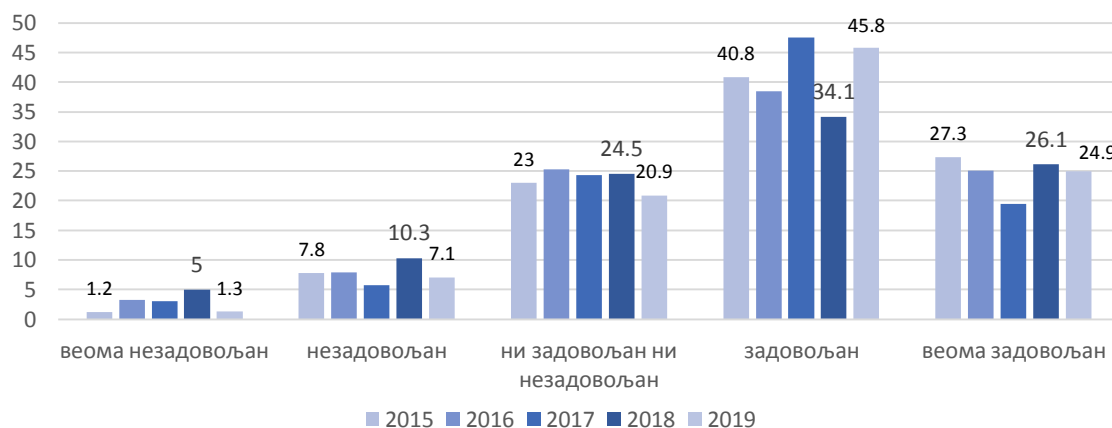
Количином болничке хране су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,21), а најмање задовољне су у КЦС (3,82), (табела 33). Не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаница количином болничке хране између различитих болница ( $F= 2.354$ ,  $DF=4$ ,  $p=0,053$ ).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015		2016		2017		2018		2019		SD
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	
КЦС	172	4.00	166	3.95	166	3.66	191	3.57	177	3.82	0.84
КБЦ „Мишовић“	45	4.16	39	3.95	35	4.29	43	3.95	38	4.21	0.96
КБЦ „Звездара“	53	3.64	47	3.94	51	4.02	50	4.14	35	4.00	0.69
КБЦ „Земун“	52	3.92	40	3.90	14	4.43	41	3.68	22	4.18	0.85
ГАК „Народни фронт“	171	3.98	140	3.85	306	3.78	114	4.03	125	3.98	0.91
<b>УКУПНО</b>	<b>493</b>	<b>3.96</b>	<b>432</b>	<b>3.91</b>	<b>572</b>	<b>3.81</b>	<b>439</b>	<b>3.80</b>	<b>397</b>	<b>3.94</b>	<b>0.87</b>

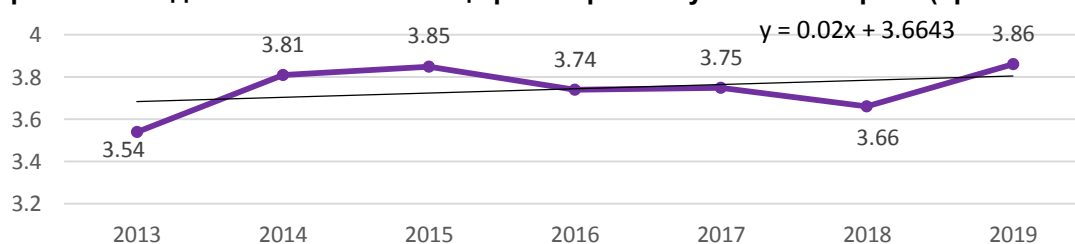
Разноврсношћу хране у болници је задовољно око 71% пацијенткиња, око 21% се изјаснило да нису ни задовољне ни незадовољне, а 8,4% испитаница су незадовољне (графикон 66).

**Графикон 66. Задовољство испитаница разноврсношћу болничке хране (%)**



Разноврсност болничке хране оцењена је просечном оценом 3,86, што је највећа оцена у периоду од 2013. године (графикон 67). У посматраном периоду, просечна оцена задовољства овим аспектом болничке исхране има растући тренд, који није статистички значајан ( $b=0,020$ ;  $p=0,401$ ).

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



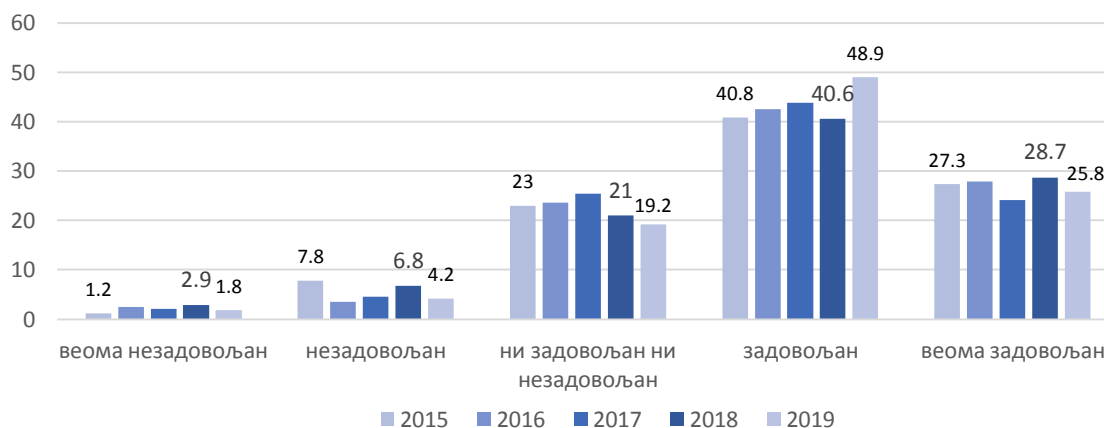
Разноврсношћу болничке хране су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,26, знатно већа у односу на претходне године), а најмање задовољне су у КЦС (3,66), (табела 34). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница разноврсношћу болничке хране између различитих болница ( $F= 4.959$ ,  $DF=4$ ,  $p=0,00$ ).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015		2016		2017		2018		2019		
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	SD
КЦС	169	3.83	168	3.68	178	3.46	193	3.34	176	3.66	0.94
КБЦ „Мишовић“	45	4.13	38	3.84	33	4.03	42	3.93	38	4.26	0.92
КБЦ „Звездара“	52	3.52	48	3.71	51	3.92	48	4.15	35	3.94	0.59
КБЦ „Земун“	52	3.92	39	3.56	13	4.38	40	3.38	22	4.09	0.87
ГАК „Народни фронт“	170	3.88	138	3.86	300	3.83	114	3.99	126	3.96	0.91
УКУПНО	488	3.85	431	3.74	575	3.75	437	3.66	397	3.86	0.91

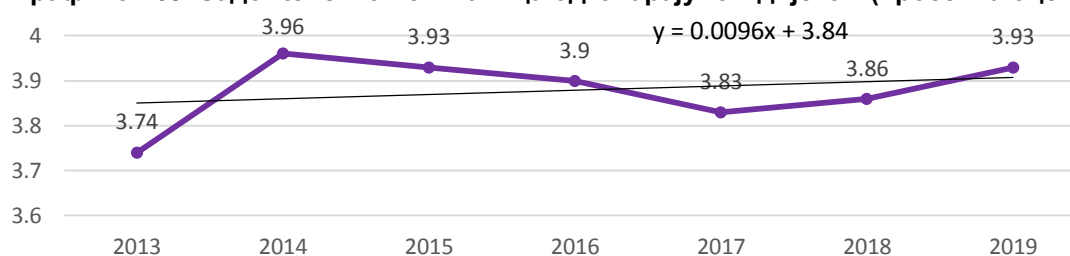
Одговарајућом дијетом у болници је задовољно 75% пацијенткиња, а 6% су незадовољне (графикон 68).

Графикон 68. Задовољство испитаница одговарајућом дијетом (%)



Дијетална исхрана, која је пацијенткињама одређена током болничког боравка оцењена је просечном оценом 3,93 (графикон 69). У посматраном периоду, просечна оцена задовољства овим аспектом болничке исхране има растући тренд који није статистички значајан ( $b=0,010$ ;  $p=0,550$ ).

Графикон 69. Задовољство испитаница одговарајућом дијетом (просечна оцена)



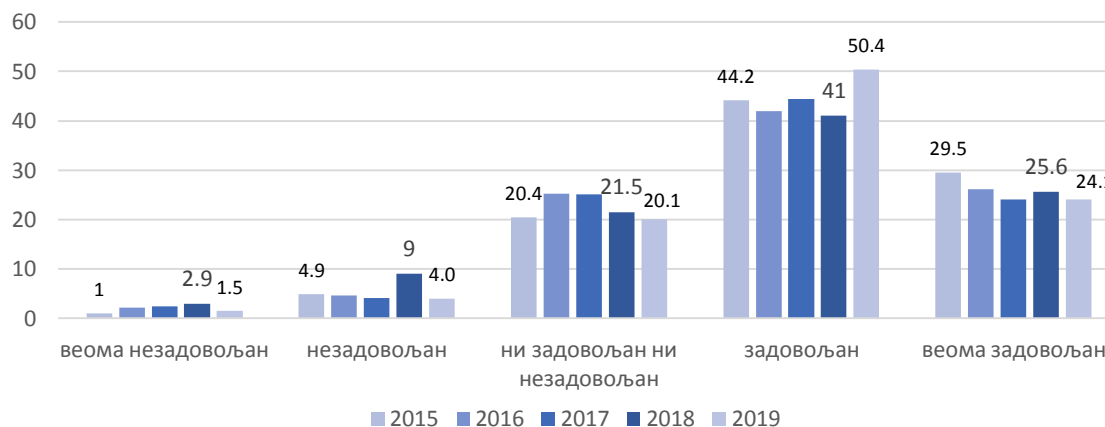
Одговарајућом дијетом током болничког боравка су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,37), а најмање задовољне су, исто као и прошле године, испитанице из КЦС (3,75), (табела 35). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница одговарајућом дијетом између различитих болница ( $F= 5.281$ ,  $DF=4$ ,  $p=0,000$ ).

Табела 35. Задовољство испитаница одговарајућом дијетом (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015		2016		2017		2018		2019		SD
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	
КЦС	158	3.92	156	3.87	170	3.76	184	3.55	169	3.75	0.94
КБЦ „Мишовић“	42	4.24	34	3.85	32	4.09	36	4.19	35	4.37	0.88
КБЦ „Звездара“	48	3.71	48	3.85	51	3.94	47	4.28	35	3.80	0.72
КБЦ „Земун“	51	3.90	35	3.91	11	4.45	38	3.89	21	4.00	0.89
ГАК „Народни фронт“	160	3.94	129	3.95	304	3.80	109	4.06	120	4.08	0.78
УКУПНО	459	3.93	402	3.90	568	3.83	414	3.86	380	3.93	0.88

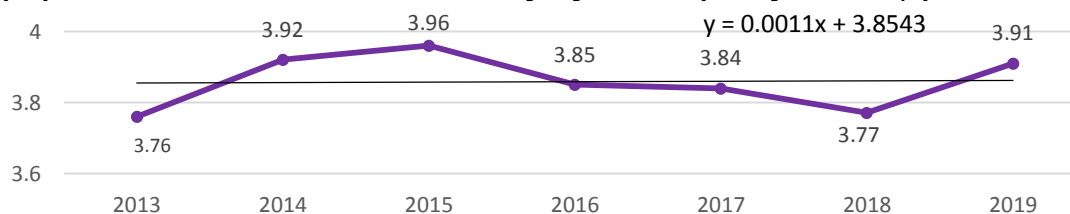
Услугама исхране у целини је задовољно око 74,5% пацијенткиња, а око 5,5% њих је незадовољно (графикон 70).

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



Услуге исхране у целини у болници оцењене су просечном оценом 3,91, боље него претходне године (графикон 71). У посматраном периоду, просечна оцена задовољства болничком исхраном у целини има растући тренд који није статистички значајан ( $b=0,001$ ;  $p=0,948$ ).

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



Услугама исхране у целини су најзадовољније најстарије пацијенткиње, од 70 и више година (просечна оцена 4,5), пацијенткиње са лошим материјалним положајем (4,45) и које немају завршену основну школу (4,33). Најмање задовољне су пацијенткиње које су у добној групи од 30 до 39 година (3,84), са осредњим лошим материјалним положајем (3,85) и са средњом школском спремом (3,88), али не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаница и задовољства услугама исхране у целини на гинеколошким одељењима.

Услугама исхране у целини током боравка у болници су најзадовољније пацијенткиње КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,27), а најмање задовољне су у КЦС (3,74), (табела 36). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница услугама исхране у целини између различитих болница ( $F= 4.318, DF=4, p=0,002$ ).

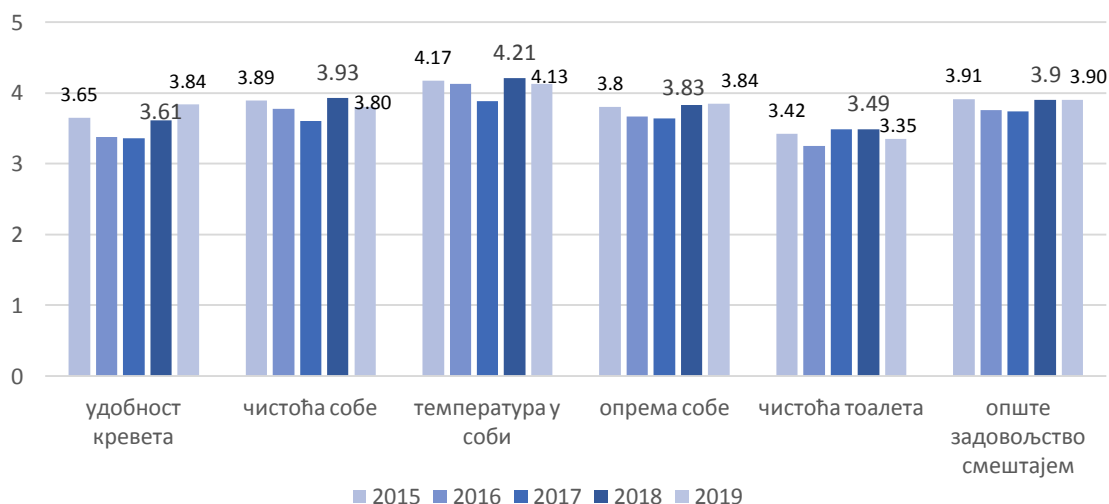
**Табела 36. Задовољство испитаница услугама исхране у целини (просечна оцена)**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015		2016		2017		2018		2018		SD
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	
КЦС	170	3.96	170	3.82	179	3.65	194	3.47	176	3.74	0.85
КБЦ „Мишовић“	45	4.22	38	3.84	34	4.18	44	3.80	37	4.27	0.90
КБЦ „Звездара“	53	3.77	46	3.98	51	4.04	52	4.19	35	3.97	0.57
КБЦ „Земун“	53	4.00	40	3.75	14	4.36	41	3.80	23	3.91	1.08
ГАК „Народни фронт“	170	3.95	139	3.88	308	3.85	115	4.08	128	4.04	0.83
УКУПНО	491	3.96	433	3.85	586	3.84	446	3.77	399	3.91	0.86

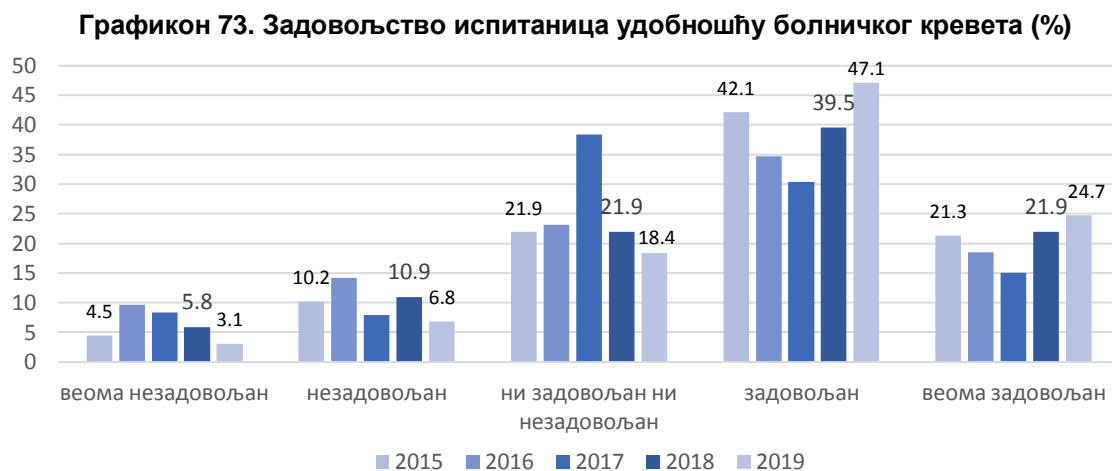
## Услови болничког смештаја

Оцењујући услове смештаја на гинеколошко - акушерским одељењима, пацијенткиње су најлошије оцениле чистоћу тоалета (3,35) и чистоћу болесничке собе (3,8). Најбоље је оцењена температура у соби (4,13), (графикон 72).

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

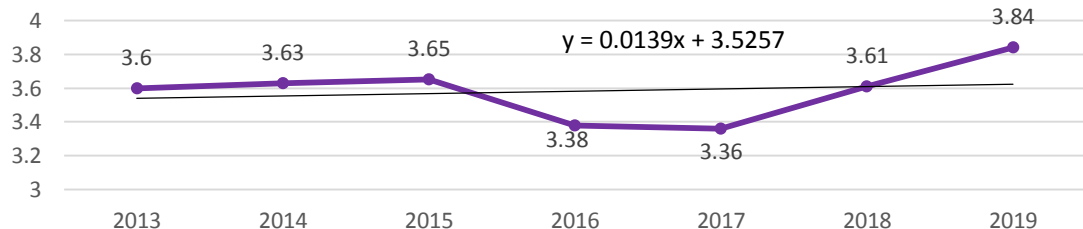


Удобност болничког кревета је задовољавајућа за 72% пацијенткиња, око 18% се изјаснило да нису ни задовољне ни незадовољне, а 9,9% пацијенткиња су незадовољне (графикон 73).



Удобност болничког кревета оцењена је просечном оценом 3,84, што је већа оцена у односу на претходне године (графикон 74). У посматраном периоду, просечна оцена задовољства овим аспектом болничког смештаја има растући тренд, који није статистички значајан ( $b=0,014$ ;  $p=0,697$ ).

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

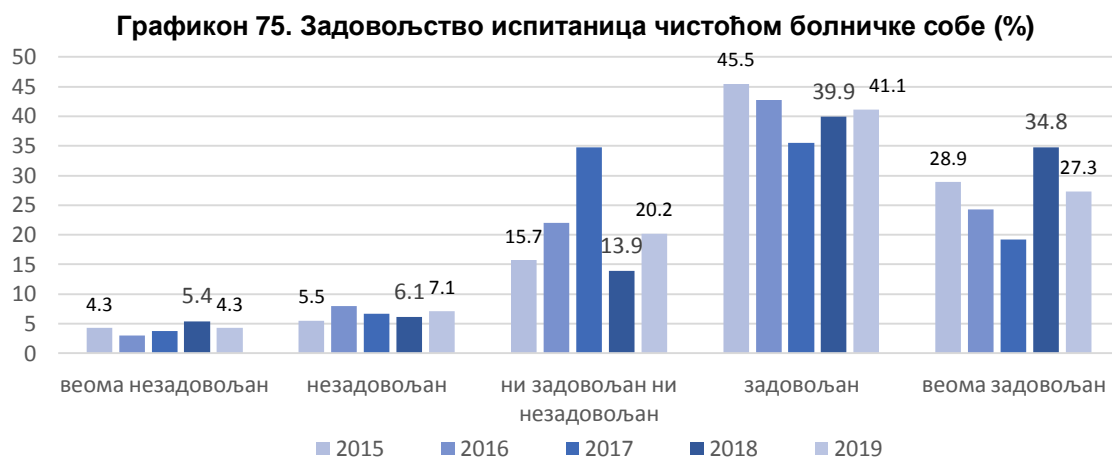


Посматрајући по појединачним болницама, удобност болничких кревета је, најбоље оцењена у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,34), док су најмање задовољне пацијенткиње у КБЦ „Звездара“ (3,4), (табела 37). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница удобношћу болничких кревета између различитих болница ( $F= 4.533$ ,  $DF=4$ ,  $p=0,001$ ).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015		2016		2017		2018		2019		
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	SD
КЦС	173	3.24	171	3.30	177	3.36	194	3.27	190	3.84	0.93
КБЦ „Мишовић“	45	4.11	39	3.92	36	4.22	46	3.91	38	4.34	0.81
КБЦ „Звездара“	54	3.65	47	2.43	51	3.29	51	4.00	35	3.40	1.12
КБЦ „Земун“	52	3.94	40	3.62	15	3.53	40	3.65	25	3.72	0.84
ГАК „Народни фронт“	184	3.85	141	3.58	314	3.26	117	3.86	137	3.82	1.02
<b>УКУПНО</b>	<b>508</b>	<b>3.65</b>	<b>438</b>	<b>3.38</b>	<b>593</b>	<b>3.36</b>	<b>448</b>	<b>3.61</b>	<b>425</b>	<b>3.84</b>	<b>0.98</b>

Чистоћа болесничке собе је задовољавајућа за око 68,5% испитаница, око 20% се изјаснило да нису ни задовољне ни незадовољне, а 11,4% пацијенткиња су незадовољне (графикон 75).



Чистоћа болесничке собе оцењена је просечном оценом 3,8 (графикон 76). У посматраном периоду, просечна оцена задовољства овим аспектом болничког смештаја има опадајући тренд, који није статистички значајан ( $b=-0,041$ ;  $p=0,162$ ).



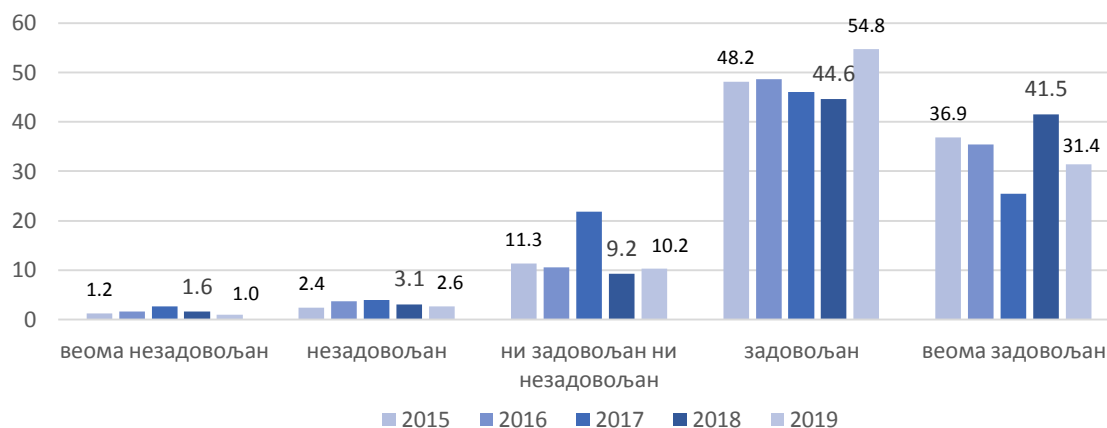
Чистоћа болесничке собе је најбоље оцењена у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (4,53) и КБЦ „Земун“ (просечна оцена 4,46), док су најмање задовољне, као и претходних година, пацијенткиње у КЦС (3,34), (табела 38). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница чистоћом болесничке собе између различитих болница ( $F= 25.672$ ,  $DF=4$ ,  $p=0,000$ ).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015		2016		2017		2018		2019		SD
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	
КЦС	175	3.39	172	3.50	175	3.40	193	3.38	189	3.34	1.11
КБЦ „Мишовић“	45	4.22	39	4.13	35	4.46	46	4.37	38	4.53	0.80
КБЦ „Звездара“	54	3.72	49	3.37	51	3.86	51	4.22	35	3.54	1.09
КБЦ „Земун“	52	4.29	40	4.15	15	4.27	41	4.59	24	4.46	0.59
ГАК „Народни фронт“	182	4.23	140	4.05	307	3.53	115	4.30	135	4.19	0.72
УКУПНО	508	3.89	440	3.78	583	3.60	446	3.93	421	3.80	1.05

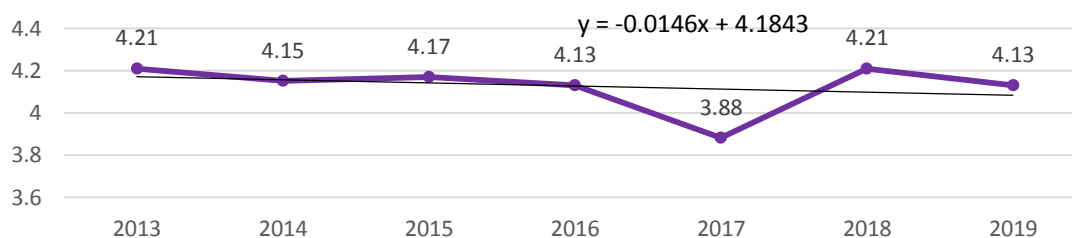
Температура болесничке собе је задовољавајућа за око 86% испитаница, а 3,6% пацијенткиња су незадовољне (графикон 77).

Графикон 77. Задовољство испитаница температуром у соби (%)



Температура у болесничкој соби оцењена је просечном оценом 4,13 (графикон 78). У посматраном периоду, просечна оцена задовољства овим аспектом болничког смештаја има опадајући тренд који није статистички значајан ( $b=-0,015$ ;  $p=0,545$ ).

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



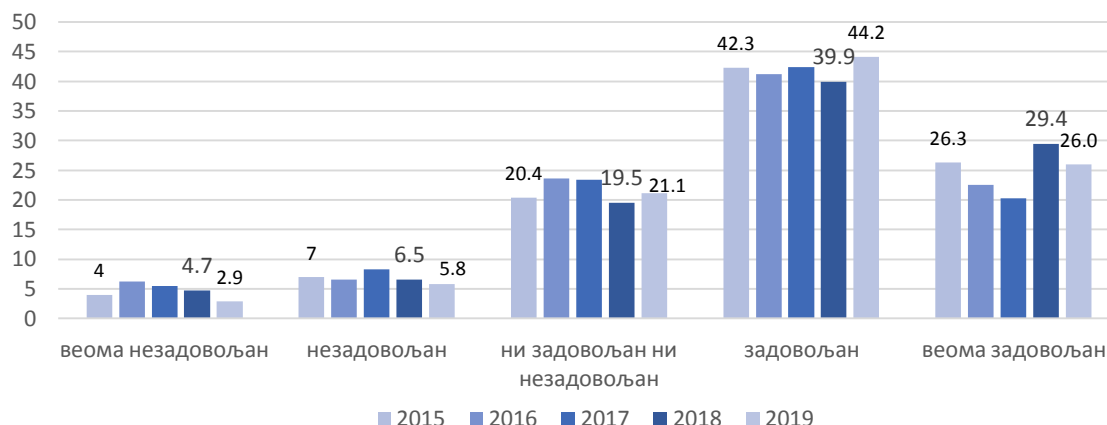
Температура у болесничкој соби је, као и претходних година, најбоље оцењена у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,55), док су најмање задовољне пацијенткиње у КБЦ „Звездара“ (3,8), (табела 39). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница температуром у болесничкој соби између различитих болница ( $F= 5.366$ ,  $DF=4$ ,  $p=0,000$ ).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015		2016		2017		2018		2019		SD
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	
КЦС	173	4.13	169	4.17	177	4.12	196	3.99	188	4.06	0.74
КБЦ „Мишовић“	44	4.39	38	4.32	36	4.39	46	4.52	38	4.55	0.60
КБЦ „Звездара“	53	3.94	49	3.69	50	3.58	51	4.41	35	3.80	0.96
КБЦ „Земун“	53	4.32	40	4.30	15	4.13	41	4.44	25	4.24	0.66
ГАК „Народни фронт“	181	4.19	141	4.13	308	3.71	114	4.31	134	4.18	0.76
УКУПНО	504	4.17	437	4.13	586	3.88	448	4.21	420	4.13	0.77

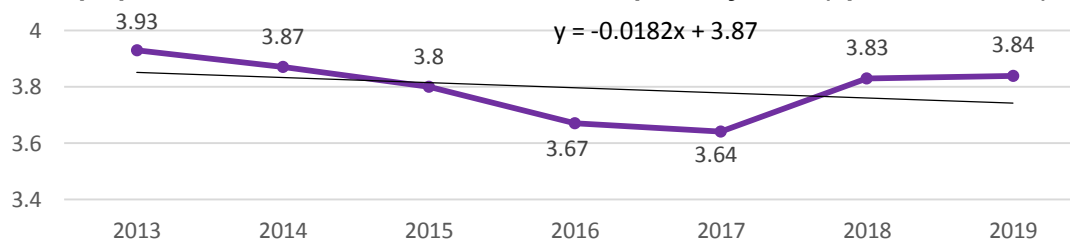
Опрема болесничке собе је задовољавајућа за 70% испитаница, а 8,7% се изјаснило да су незадовољне (графикон 79).

Графикон 79. Задовољство испитаница опремом у соби (%)



Опрема болесничке собе оцењена је просечном оценом 3,84, слично као и претходне године (графикон 80). У посматраном периоду, просечна оцена задовољства овим аспектом болничког смештаја има опадајући тренд, који није статистички значајан ( $b=-0,018$ ;  $p=0,410$ ).

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



Опремом болесничке собе, као и претходних година, су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,63), док су најмање задовољне, са целом просечном оценом ниже, испитанице у КБЦ „Звездара“ (3,29) (табела 40). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница опремом у болесничкој соби између различитих болница ( $F= 13.135$ ,  $DF=4$ ,  $p=0,000$ ).

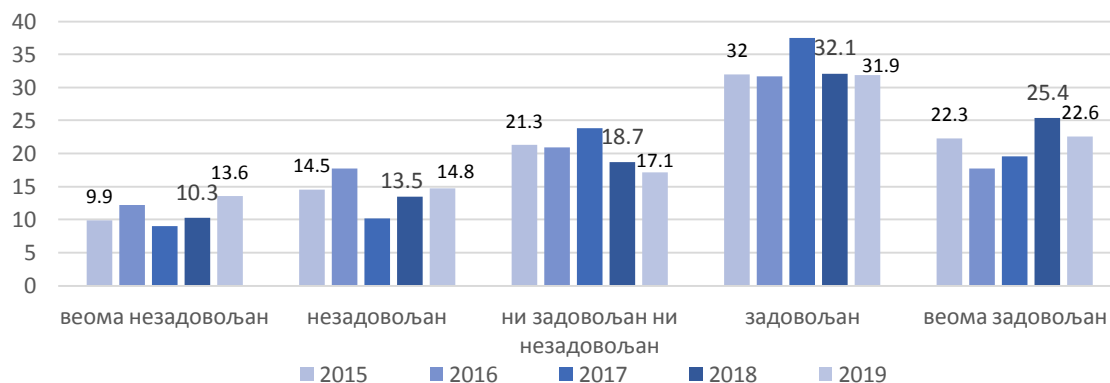
Табела 40. Задовољство испитаница опремом у соби (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015		2016		2017		2018		2019		SD
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	
КЦС	171	3.54	171	3.61	173	3.40	194	<b>3.40</b>	187	3.67	0.93
КБЦ „Мишовић“	45	<b>4.31</b>	39	<b>4.13</b>	36	<b>4.36</b>	46	<b>4.41</b>	38	<b>4.63</b>	0.59
КБЦ „Звездара“	51	<b>3.27</b>	47	<b>2.74</b>	51	<b>3.29</b>	50	3.98	35	<b>3.29</b>	1.15
КБЦ „Земун“	50	4.06	39	3.87	15	4.20	41	4.24	24	3.83	1.01
ГАК „Народни фронт“	182	3.98	136	3.88	305	3.72	115	4.10	128	4.02	0.89
<b>УКУПНО</b>	<b>499</b>	<b>3.80</b>	<b>432</b>	<b>3.67</b>	<b>580</b>	<b>3.64</b>	<b>446</b>	<b>3.83</b>	<b>412</b>	<b>3.84</b>	<b>0.97</b>



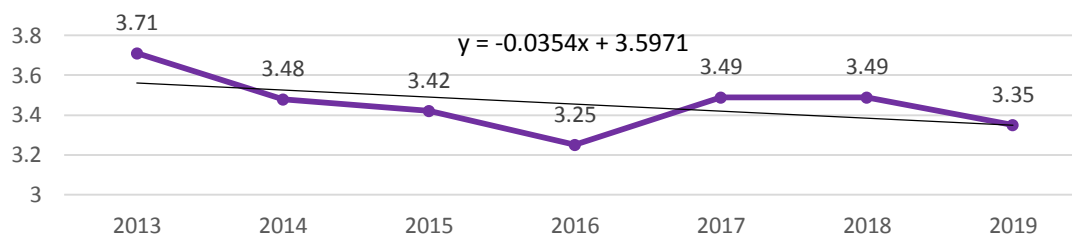
Чистоћа болничких тоалета је задовољавајућа за 54,5% испитаница, 17% се изјаснило да нису ни задовољне ни незадовољне, а 28,4% пацијенткиња су незадовољне, што је већи степен незадовољства у односу на претходну годину (графикон 81).

**Графикон 81. Задовољство испитаница чистоћом болничких тоалета (%)**



Чистоћа болничких тоалета оцењена је просечном оценом 3,35, што је мања оцена у односу на претходне године (графикон 82). У посматраном периоду, просечна оцена задовољства овим аспектом болничког смештаја има опадајући тренд, који није статистички значајан ( $b=-0,035$ ;  $p=0,216$ ).

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



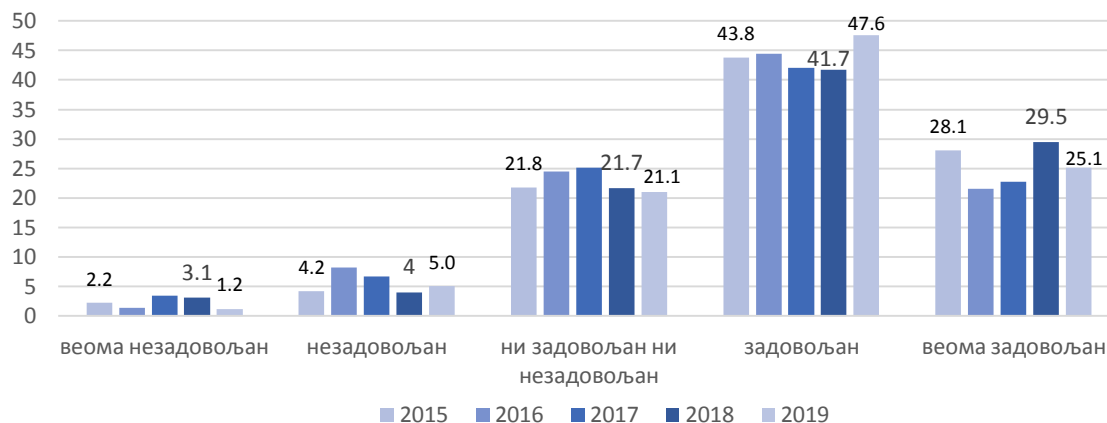
Чистоћом тоалета су, као и у остатку посматраног периода, најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,39), док су најмање задовољне у КЦС (2,82), (табела 41). То је уједно и једина просечна оцена задовољства корисника болничком заштитом из било које установе која је испод 3. Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница чистоћом тоалета између различитих болница ( $F= 19.332$ ,  $DF=4$ ,  $p=0,000$ ).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015		2016		2017		2018		2019		
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	SD
КЦС	171	2.94	171	3.19	177	3.02	195	2.89	187	2.82	1.35
КБЦ „Мишовић“	45	4.07	39	3.95	35	4.46	45	4.20	38	4.39	1.00
КБЦ „Звездара“	53	3.11	46	2.57	50	3.56	50	3.92	35	3.37	1.06
КБЦ „Земун“	52	3.42	40	3.35	14	3.43	41	3.83	25	3.40	1.26
ГАК „Народни фронт“	182	3.80	140	3.32	305	3.64	114	3.91	135	3.78	1.16
<b>УКУПНО</b>	<b>503</b>	<b>3.42</b>	<b>436</b>	<b>3.25</b>	<b>581</b>	<b>3.49</b>	<b>445</b>	<b>3.49</b>	<b>420</b>	<b>3.35</b>	<b>1.34</b>

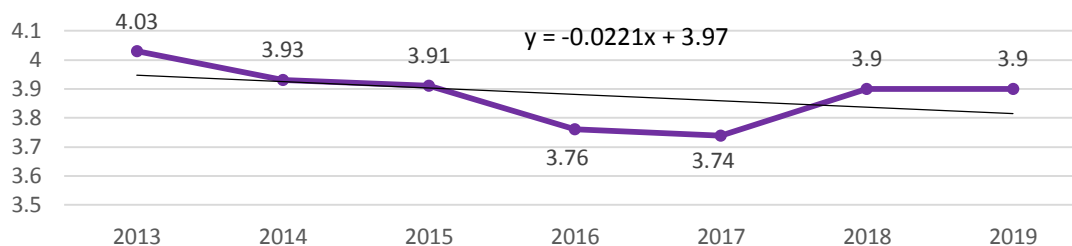
Услови болничког смештаја у целини су задовољавајући за око 73% пацијенткиња, а око 6% испитаница су незадовољне (графикон 83).

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



Услови болничког смештаја у целини оцењени су просечном оценом 3,9, што је исто као прошле године (графикон 84). У посматраном периоду, просечна оцена задовољства овим аспектом болничког смештаја има опадајући тренд, који није статистички значајан ( $b=-0,022$ ;  $p=0,281$ ).

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



Болничким смештајем у целини су најзадовољније најстарије пацијенткиње, од 70 и више година ( просечна оцена 4,64), пацијенткиње са лошим материјалним положајем (4,45) и које имају завршену основну школу (4,29). Најмање задовољне су пацијенткиње које су у добној групи од 20 до 29 година (3,81), са осредњим лошим материјалним положајем (3,85) и са средњом школском спремом (3,88), али не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаница и задовољства услугама болничког смештаја у целини на гинеколошким одељењима.

Болничким смештајем у целини су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,63), док су најмање задовољне у КБЦ „Звездара“ (3,6) и КЦС (табела 42). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница болничким смештајем између различитих болница ( $F= 15,640$ ,  $DF=4$ ,  $p=0,000$ ).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015		2016		2017		2018		2019		
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	SD
КЦС	174	3.64	170	3.66	179	3.56	196	3.48	187	3.65	0.89
КБЦ „Мишовић“	44	4.43	39	4.26	33	4.48	47	4.49	38	4.63	0.59
КБЦ „Звездара“	54	3.61	48	3.23	51	3.76	52	4.10	35	3.60	0.946
КБЦ „Земун“	53	4.13	39	3.97	17	4.18	41	4.34	25	3.92	0.76
ГАК „Народни фронт“	180	4.08	141	3.88	308	3.74	115	4.15	133	4.13	0.74
УКУПНО	505	3.91	437	3.76	588	3.74	451	3.90	418	3.90	0.87

## Организација посета болеснику

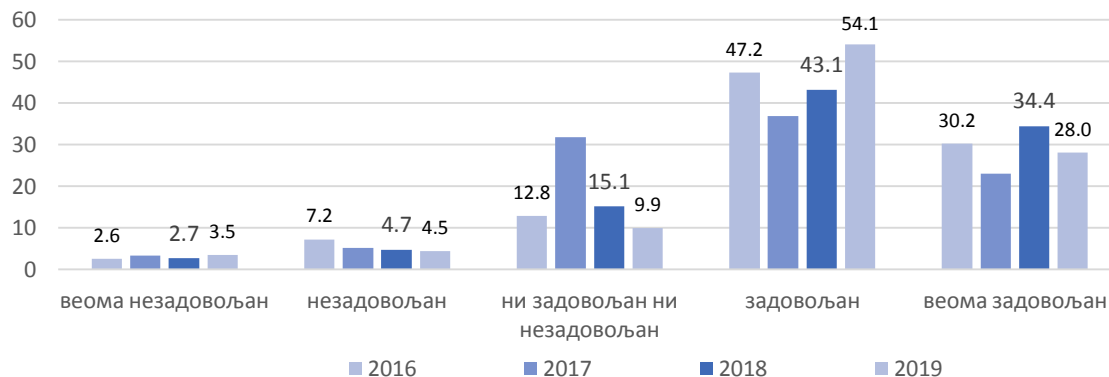
Организација посета (број посета, време и дужина посета) је оцењена просечном оценом око 4, слично као и прошле године (графикон 85).

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



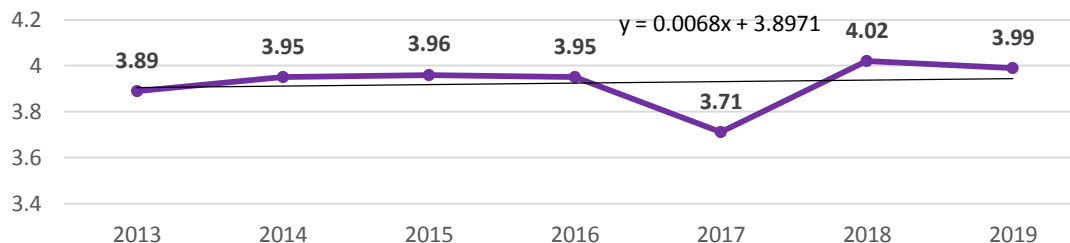
Временом за посете задовољно је 82% пацијенткиња, док је незадовољних 8% (графикон 86).

Графикон 86: Задовољство временом за посете (%)



Време за посете болеснику оцењено је просечном оценом 3,99 (графикон 87). Просечна оцена задовољства временом за посете болеснику има лагано растући тренд у посматраном периоду, који није статистички значајан ( $b=0,007$ ;  $p=0,760$ ).

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



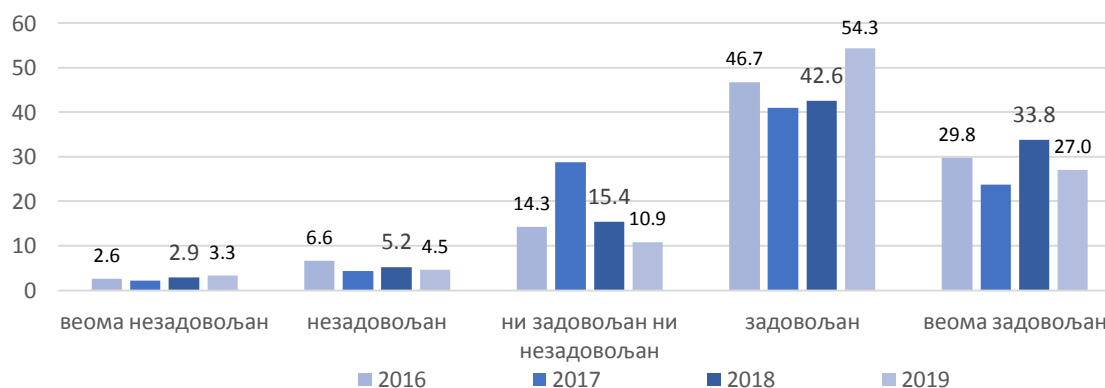
Посматрано по појединачним болницама, временом за посете болеснику су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (као и у остатку посматраног периода, с просечном оценом 4,55), док су, за разлику од претходних година, пацијенткиње у КБЦ „Звездара“ (3,63) биле најнезадовољније (табела 43). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница временом за посете између различитих болница ( $F=5.178$ ,  $DF=4$ ,  $p=0,000$ ).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015		2016		2017		2018		2019		SD
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	
КЦС	178	4.02	170	3.98	177	3.81	196	<b>3.83</b>	179	3.93	0.87
КБЦ „Мишовић“	43	<b>4.19</b>	38	<b>4.26</b>	36	<b>4.39</b>	46	<b>4.41</b>	38	<b>4.55</b>	0.56
КБЦ „Звездара“	54	4.04	47	4.04	51	3.96	52	4.25	35	<b>3.63</b>	1.24
КБЦ „Земун“	48	4.10	36	3.97	15	4.27	34	4.06	23	3.91	0.95
ГАК „Народни фронт“	161	<b>3.78</b>	139	<b>3.81</b>	300	<b>3.50</b>	117	4.07	128	4.01	0.95
<b>УКУПНО</b>	<b>484</b>	<b>3.96</b>	<b>430</b>	<b>3.95</b>	<b>579</b>	<b>3.71</b>	<b>445</b>	<b>4.02</b>	<b>403</b>	<b>3.99</b>	<b>0.93</b>

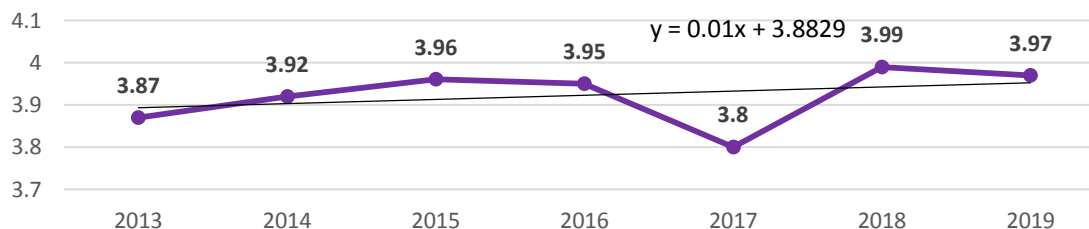
Дужином посета задовољно је 81% пацијената, 11% је ни задовољно ни незадовољно, док је незадовољних око 8% (графикон 88).

Графикон 88: Задовољство дужином посета (%)



Дужина посета оцењена је просечном оценом 3,97 (графикон 89). Просечна оцена задовољства испитаника дужином посета има растући тренд у посматраном периоду, који није статистички значајан ( $b=0,010$ ;  $p=0,470$ ).

Графикон 89. Задовољство испитаница дужином посета (просечна оцена)



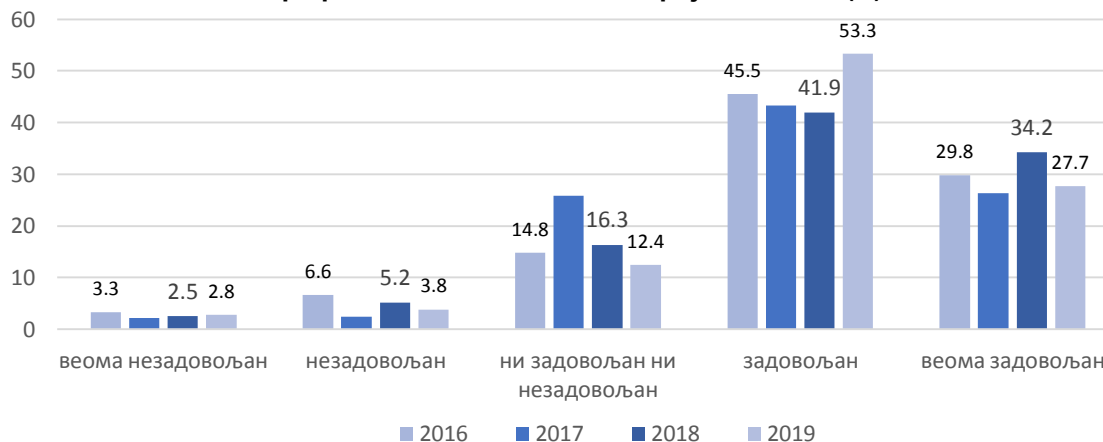
Дужином посета су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,47), док су најмање задовољне у КБЦ „Звездара“ (3,60), (табела 44). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница дужином посета између различитих болница ( $F=4,399$ ,  $DF=4$ ,  $p=0,002$ ).

Табела 44. Задовољство испитаница дужином посета (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015		2016		2017		2018		2019		SD
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	
КЦС	174	4.06	169	4.02	177	3.91	194	<b>3.80</b>	175	3.95	0.81
КБЦ „Мишовић“	42	<b>4.31</b>	39	<b>4.23</b>	35	<b>4.46</b>	46	<b>4.43</b>	38	<b>4.47</b>	0.69
КБЦ „Звездара“	54	3.87	47	4.02	51	3.90	52	4.10	35	<b>3.60</b>	1.26
КБЦ „Земун“	47	4.04	34	3.97	15	4.13	34	3.97	23	3.91	0.95
ГАК „Народни фронт“	161	<b>3.76</b>	137	<b>3.74</b>	298	<b>3.62</b>	115	4.10	125	3.97	0.98
УКУПНО	478	3.96	426	3.95	576	3.80	441	3.99	396	3.97	0.93

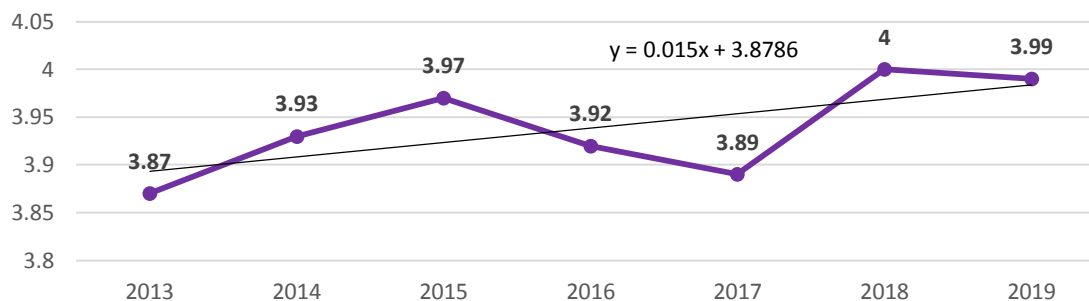
Бројем посета задовољно је 81% пацијената, око 12% је ни задовољно ни незадовољно, док је незадовољних 6,6% (графикон 90).

Графикон 90: Задовољство бројем посета (%)



Број посета болеснику оцењен је просечном оценом 3,99, слично као и претходне године (графикон 91). У посматраном периоду, просечна оцена задовољства бројем посета има растући тренд, који није статистички значајан ( $b=0,015$ ;  $p=0,114$ ).

Графикон 91. Задовољство испитаница бројем посета (просечна оцена)



Бројем посета болеснику су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (4,37), док су најмање задовољне испитанице у КБЦ „Звездара“ (3,69), (табела 45). Установљена је статистички значајна разлика у задовољству испитаница бројем посета између различитих болница ( $F=2,784$ ,  $DF=4$ ,  $p=0,026$ ).

Табела 45. Задовољство испитаница бројем посета (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015		2016		2017		2018		2019		SD
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	
КЦС	176	4.09	169	<b>3.99</b>	177	3.99	194	<b>3.83</b>	174	3.99	0.74
КБЦ „Мишовић“	42	<b>4.10</b>	39	3.90	34	<b>4.32</b>	46	<b>4.41</b>	38	<b>4.37</b>	0.82
КБЦ „Звездара“	54	3.93	48	<b>3.79</b>	51	3.90	52	4.00	35	<b>3.69</b>	1.21
КБЦ „Земун“	47	4.02	34	3.94	15	4.20	35	4.03	23	3.91	0.95
ГАК „Народни фронт“	161	<b>3.81</b>	136	3.88	301	<b>3.76</b>	115	4.11	124	3.98	0.98
<b>УКУПНО</b>	<b>480</b>	<b>3.97</b>	<b>426</b>	<b>3.92</b>	<b>578</b>	<b>3.89</b>	<b>442</b>	<b>4.00</b>	<b>394</b>	<b>3.99</b>	<b>0.90</b>

Организацијом посета су најзадовољније најстарије пацијенткиње, од 70 и више година (просечна оцена 4,55), пацијенткиње са лошим материјалним положајем (4,36) и које немају завршену основну школу (4,17). Најмање задовољне су пацијенткиње које су у добној групи од 30 до 39 година (3,88), са веома добрим материјалним положајем (3,88) и са средњом школском спремом (3,97), али не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаница и задовољства организацијом посета на гинеколошким одељењима.

## Познавање права и дужности пацијената на одељењу

Са правом да дају сагласност на предложену процедуру, упознато је 85% пацијенткиња лечених на гинеколошко-акушерским одељењима, што је највећа вредност у посматраном периоду. Најмање пацијената је са овим правом упознато у КЦС (81%), а највише у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (92%), као и прошле године. Није установљена статистички значајна разлика у познавању права на давање сагласности на предложену процедуру између болница ( $\chi^2=4,778$ ,  $DF=4$ ,  $p=0,311$ ).

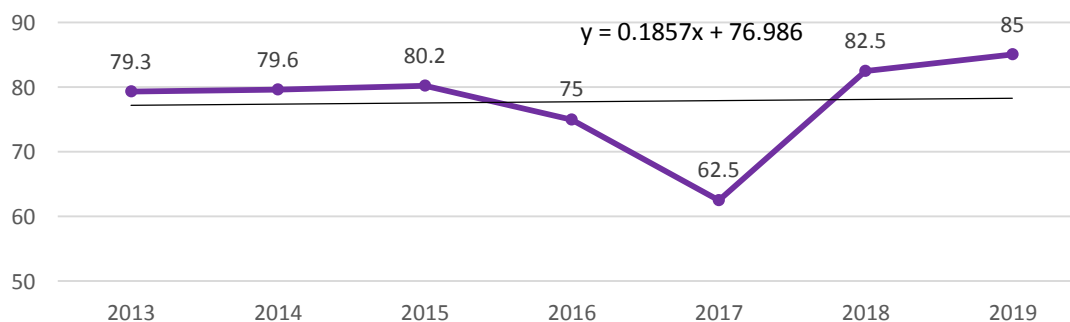
Табела 46. Пацијент је упознат са правом на сагласност на предложену процедуру

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		Укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	155	81.2	36	18.8	191	100
КБЦ „Мишовић“	33	91.7	3	8.3	36	100
КБЦ „Звездара“	32	88.9	4	11.1	36	100
КБЦ „Земун“	21	84.0	4	16.0	25	100
ГАК „Народни фронт“	116	87.9	16	12.1	132	100
УКУПНО	357	85.0	63	15.0	420	100

Са правом да дају сагласност на предложену процедуру су највише упознате пацијенткиње у добној групи од 40 до 49 година, пацијенткиње са веома лошим и лошим материјалним положајем и које немају завршену основну школу. Најмање знају о овом праву пацијенткиње које су у добној групи од 20 до 29 година, са осредњим материјалним положајем и са вишом и високом школском спремом, али не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаница и познавања права да дају сагласност на предложену процедуру на гинеколошким одељењима.

Процент пацијената који су упознати са правом да дају сагласност на предложену процедуру показује растући тренд у посматраном периоду (графикон 92), који није статистички значајан ( $b=0,186$ ;  $p=0,908$ ).

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



Са дужностима на одељењу је упознато 82,5% пацијенткиња лечених на гинеколошко - акушерским одељењима. Најмање пацијенткиња је упознато у КЦС (80%), а највише у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, 92%. Није установљена статистички значајна разлика у познавању дужности пацијенткиња на одељењу између болница ( $\chi^2=3,354$ ,  $DF=4$ ,  $p=0,500$ ).

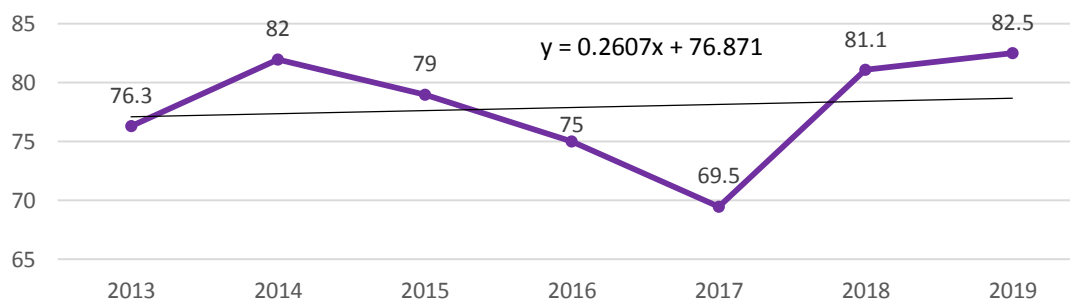
Табела 47. Пацијент је упознат са дужностима на одељењу

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		Укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	154	79.8	39	20.2	193	100
КБЦ „Мишовић“	30	85.7	5	14.3	35	100
КБЦ „Звездара“	33	91.7	3	8.3	36	100
КБЦ „Земун“	20	83.3	4	16.7	24	100
ГАК „Народни фронт“	107	82.9	22	17.1	129	100
<b>УКУПНО</b>	<b>344</b>	<b>82.5</b>	<b>73</b>	<b>17.5</b>	<b>417</b>	<b>100</b>

Са дужностима на болничком одељењу су највише упознате пацијенткиње у добним групама од 40 до 49 и од 60 до 69 година, пацијенткиње са веома лошим материјалним положајем и које немају завршену основну школу. Најмање знају о својим дужностима пацијенткиње које су у доброј групи од 15 до 19 година, са осредњим материјалним положајем и са вишом и високом школском спремом, али не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаница и познавања дужностима на гинеколошким одељењима.

Процент пацијената који су упознати са дужностима на одељењу у 2019. години износи 82,5% и има растући тренд у посматраном периоду (графикон 93), који није статистички значајан ( $b=0,261$ ;  $p=0,797$ ).

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



У оквиру познавања права и дужности пацијената на одељењу, најмање пацијенткиња је, као и претходних година упознато са начином приговора или жалбе у случају незадовољства (58%). О начину приговора највише знају пацијенткиње у КБЦ „Звездара“ (81%), а најмање у КБЦ „Земун“ (50%). За разлику



од претходне године, није установљена статистички значајна разлика у познавању овог права пацијенткиња између болница ( $\chi^2=8,916$ ,  $DF=4$ ,  $p=0,063$ ).

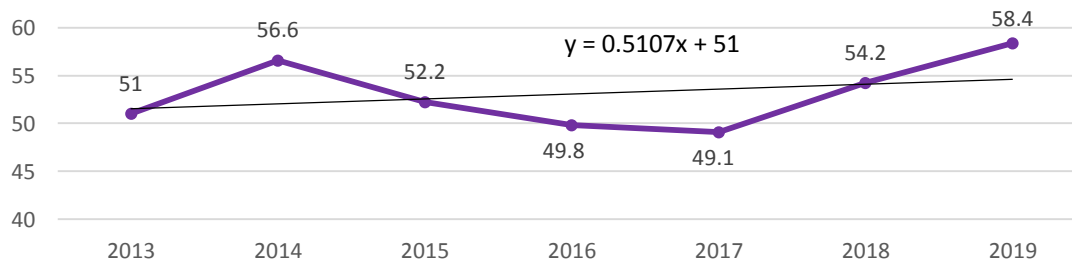
Табела 48. Пацијент је упознат са начином приговора у случају незадовољства

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		Укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	105	55.0	86	45.0	191	100
КБЦ „Мишовић“	22	57.9	16	42.1	38	100
КБЦ „Звездара“	29	80.6	7	19.4	36	100
КБЦ „Земун“	12	50.0	12	50.0	24	100
ГАК „Народни фронт“	72	59.0	50	41.0	122	100
<b>УКУПНО</b>	<b>240</b>	<b>58.4</b>	<b>171</b>	<b>41.6</b>	<b>411</b>	<b>100</b>

Са начином приговора у случају незадовољства су највише упознате пацијенткиње у добној групи од 30 до 39 година и пацијенткиње са веома лошим и лошим материјалним положајем, а најмање знају пацијенткиње које су старије од 60 година и са веома добрим материјалним положајем, али не постоји статистички значајна разлика. Ова разлика је значајна само у односу на школску спремност испитаница. Пацијенткиње без завршене основне школе су највише упознате са начином приговора и жалбе, а најмање пацијенткиње са вишом и високом школском спремом ( $N=27,383$ ,  $DF=3$ ,  $p=0,000$ ).

Процент пацијената који су упознати са начином приговора у случају незадовољства је виши у односу на претходне године (58%) и има растући тренд (графикон 94), који није статистички значајан ( $b=0,511$ ;  $p=0,491$ ).

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



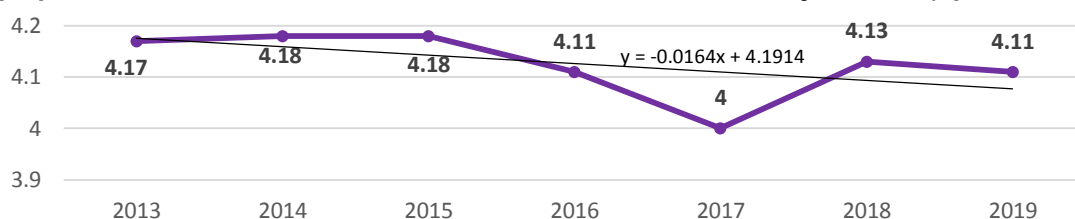
## Задовољство болничким лечењем у целини

Болничким лечењем у целини на гинеколошко-акушерским одељењима задовољно је 87,2% пацијенткиња, 9,7% нису ни задовољне ни незадовољне, док је само 3,1% (13) пацијенткиња изјавило да су незадовољне или веома незадовољне (графикон 95).



Просечна оцена задовољства болничким лечењем веома је висока (4,11), али има лагано опадајући тренд у посматраном периоду (графикон 96), који није статистички значајан ( $b=-0,016$ ;  $p=0,192$ ).

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



Болничким лечењем у целини су најзадовољније најстарије пацијенткиње, од 70 и више година ( просечна оцена 4,54), пацијенткиње са лошим материјалним положајем (4,2) и које имају завршену основну школу (4,26). Најмање задовољне су најмлађе пацијенткиње које су у добној групи од 15 до 19 година (3,90), са веома лошим материјалним положајем (3,5) и са незавршеном основном школом (3,88), али не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаница и задовољства услугама болничког лечења у целини на гинеколошким одељењима.

Болничким лечењем у целини на гинеколошко-акушерским одељењима су, као и претходних година, најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,76, највећа у последњих 5 година), док су најмање задовољне у КБЦ „Звездара“ (3,83) и КЦС (3,96), (табела 49). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница болничким лечењем на гинеколошко-акушерским одељењима између болница ( $F=11,995$ ,  $DF=4$ ,  $p=0,000$ ).

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

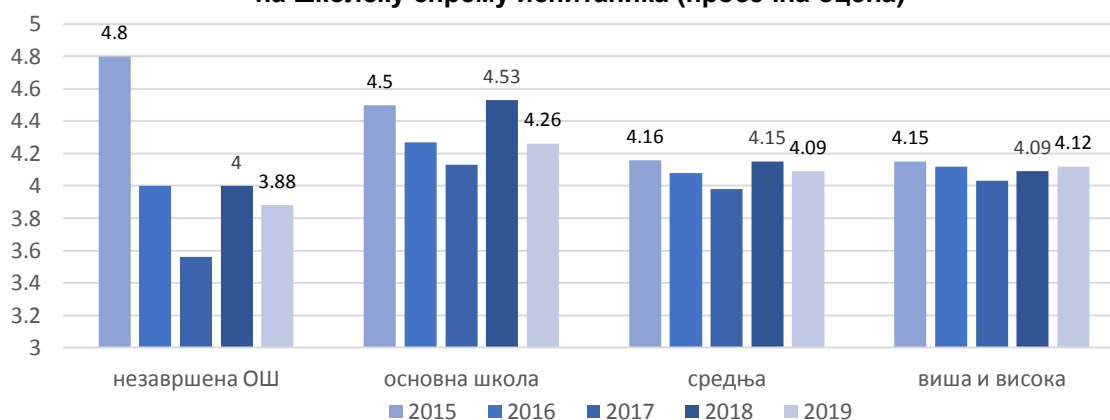
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015		2016		2017		2018		2019		SD
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	
КЦС	180	4.07	175	4.01	179	3.99	198	3.91	197	3.96	0.70
КБЦ „Мишовић“	46	4.50	40	4.40	35	4.31	47	4.49	37	4.76	0.49
КБЦ „Звездара“	54	4.17	51	3.86	52	4.15	51	4.25	36	3.83	0.97
КБЦ „Земун“	53	4.19	40	4.38	15	4.20	41	4.34	24	4.21	0.59
ГАК „Народни фронт“	184	4.20	143	4.17	313	3.94	119	4.24	137	4.20	0.68
<b>УКУПНО</b>	<b>517</b>	<b>4.18</b>	<b>449</b>	<b>4.11</b>	<b>594</b>	<b>4.00</b>	<b>456</b>	<b>4.13</b>	<b>431</b>	<b>4.11</b>	<b>0.74</b>

## Степен зависности посматраних варијабли

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

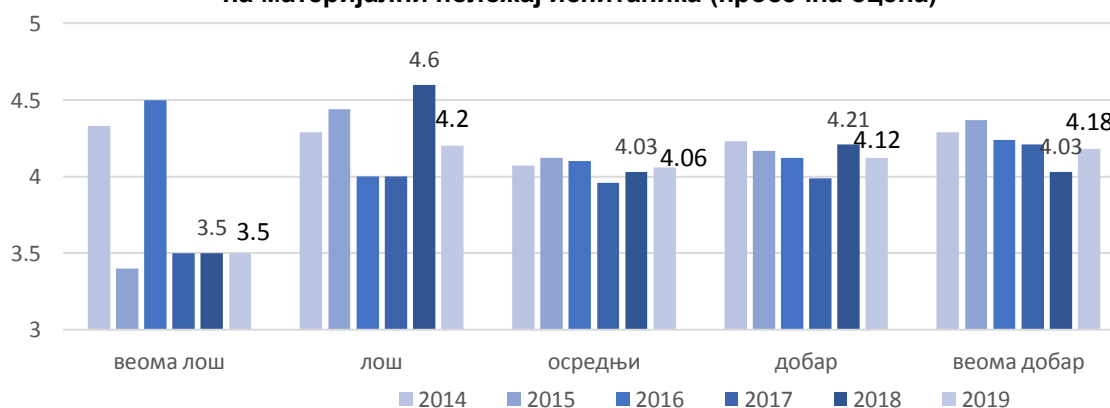
Болничким лечењем у целини најзадовољније су пацијенткиње које имају завршену основну школу (просечна оцена 4,26), а најмање задовољне пацијенткиње са незавршеном основном школом (просечна оцена 3,88), (графикон 97). Није установљена статистички значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом у односу на школску спрему испитаница ( $N=3,002$ ,  $DF=3$ ,  $p=0,391$ ).

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



Болничким лечењем су најзадовољније пацијенткиње са лошим материјалним положајем (просечна оцена 4,2), а најмање задовољне испитанице са веома лошим материјалним положајем (са просечном оценом 3,5). Није установљена статистички значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом у односу на материјално стање испитаника ( $F=0,607$ ,  $DF=4$ ,  $p=0,657$ ).

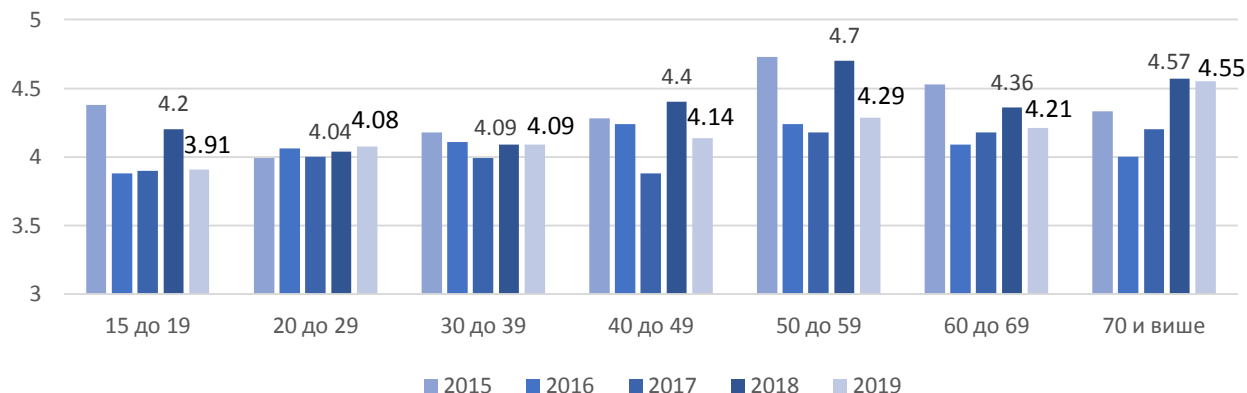
**Графикон 98. Просечна оцена задовољства болничким лечењем у односу на материјални положај испитаника (просечна оцена)**



На гинеколошко-акушерским одељењима је највише лечено пацијенткиња у добној групи од 30 до 39 година, скоро половина од укупног броја (46%), а затим у добној групи од 20 до 29 година (28%). Још око 13% испитаница су у добној групи од 40 до 49 година, а 11% је старијих од 50 година. Најмање су заступљене пацијенткиње млађе од 20 година (2,5%).

Посматрајући по добним групама, са повећањем старости испитаница, расте и задовољство. Најзадовољније су пацијенткиње старости 70 и више година (просечна оцена 4,55) и 50 до 59 година (4,29), а најнезадовољније су пацијенткиње у добној групи од 15 до 19 година (3,91) и од 20 до 29 година (4,08), (графикон 99). За разлику од претходне године, није утврђена статистички значајна разлика задовољства испитаница болничким лечењем у односу на старосне групе ( $F=1,041$ ,  $DF=6$ ,  $p=0,398$ ).

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



## Коментари пацијената

Пацијенти су имали могућност да у упитник упишу своје примедбе, похвале на рад и предлоге за унапређење квалитета. Од 443 пацијената, 134 (30,2%) је написало коментаре везане за болнички боравак и лечење. Као и претходних година, највише је било похвала за рад појединих лекара и медицинских сестара који су их лечили, њихову стручност, пожртвованост, љубазност (77 или 57,5% свих коментара).

Највише примедби, као и ранијих година, било је на санитарно-хигијенске услове у болницама (16,4%), неадекватно одржавање тоалета и чистоћу соба, као и услове смештаја (9%) и исхрану (2% коменатара), с предлозима да треба боље опремити болесничке собе, обезбедити телевизор у соби, као и поправити квалитет хране. Још 7% коментара се односило на недостатак кадра, лекара и медицинских сестара, али и спремачица, често са инсистирањем да је постојеће особље преоптерећено обимом посла. Да особље није довољно љубазно и да не даје довољно информација и обавештења пацијентима, сматрало је 5 испитаница (3,7%).

## Закључак

Резултати истраживања задовољства корисника болничким лечењем на гинеколошко-акушерским одељењима (443 испитанице у 5 болница) су показали висок степен задовољства (око 87% испитаница се изјаснило да су задовољне или веома задовољне болничким лечењем). Просечна оцена задовољства је 4,11, незнатно нижа у односу на претходну годину (просечна оцена 4,13).

Као и ранијих година, пацијенткиње су најмање задовољне исхраном и условима смештаја у болници. Укусом болничке хране и разноврсношћу задовољно је око 71% испитаница, температуром хране 65%, количином хране 76%, одговарајућом дијетом 75%, начином сервирања хране 78%, а временом сервирања око 80% пацијенткиња. Просечна оцена општег задовољства услугама исхране је 3,91 (75% задовољних) и већа је него претходне године (просечна оцена 3,77, уз 68% задовољних). Испитанице су се изјасниле као најзадовољније временом (4,0) и начином (3,97) сервирања хране, док су најмање задовољне укусом (3,82) и разноврсношћу (3,86) хране. У односу на претходну годину, сви аспекти болничке исхране су боље оцењени.

Услугама болничке исхране у целини су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, а најмање задовољне у КЦС. Установљена је статистички значајна разлика у задовољству пацијената болничком исхраном у целини између различитих болница.

Болничким смештајем у целини је задовољно око 73% испитаница (71% у претходној години), с тим што су далеко најнезадовољније чистоћом тоалета (55% задовољних), а онда чистоћом болесничке собе (68,5%) опремом (70%) и удобношћу кревета (72%), док је највећи број задовољан температуром собе (86%). Просечна оцена задовољства условима смештаја у болници је 3,9, иста као прошле године, а најмања оцена је за чистоћу тоалета (3,35) и чистоћу болесничке собе (3,8), док је најбоље је оцењена температура у соби (4,13). У односу на претходну годину, опало је задовољство свим аспектима болничког смештаја, изузев када је у питању удобност болесничких кревета (просечна оцена 3,84, а у претходној години 3,61) и опрема собе (3,84, у претходној години 3,83). Највише је смањена просечна оцена задовољства чистоћом тоалета (са 3,49 на 3,35) и чистоћом собе (са 3,93 на 3,80). Условима смештаја у целини су, као у остатку посматраног периода, најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, а најмање задовољне (са целом оценом разлике, 4,63 наспрам 3,6) у КБЦ „Звездара“ и КЦС (3,65). Разлика у задовољству пацијената болничким смештајем између различитих болница је статистички значајна.

По мишљењу већине пацијенткиња (око 83%), организација пријема у болницу је задовољавајућа. Пацијенти су током болничког пријема најзадовољнији љубазношћу особља (око 89%), а најмање задовољни чекањем на шалтеру (око 76% задовољних). Такође су задовољни и процедуром отпуста из болнице (89% задовољних). Сви аспекти болничког пријема и отпуста су боље оцењени у односу на претходну годину, изузев објашњења која болничко особље даје у вези процедуре пријема и отпуста. Просечна оцена задовољства болничким пријемом је 4,12 (4,08 у претходној години), а отпустом из болнице 4,31 (4,28 у претходној

години). Процедуром болничког пријема и отпуста су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, а најмање задовољне пацијенткиње у КЦС.

Око 93% испитаница је задовољно радом медицинских сестара, а око 87% радом лекара на гинеколошко-акушерским одељењима у болницама у Београду. Пацијенткиње су задовољне љубазношћу медицинских сестара, њиховим објашњењима везаним за процедуре, тестове и третмане, као и временом чекања на сестру код хитне потребе, па је просечна оцена задовољства сестринском негом у целини 4,52, виша него претходне године (4,43).

И особине лекара, љубазност, спремност да дају одговоре на питања, способност дијагностиковања здравствених проблема, успешност у лечењу, давање упутства при отпусту са болничког лечења, као и објашњавање тестова и третмана, су задовољавајуће за већину пацијената, па је просечна оцена задовољства услугама лекара у целини висока, 4,37, али нижа него у претходној години (4,42). Од лекарских особина, пацијенткиње су најзадовољније успешношћу лекара у лечењу и темељитошћу у испитивању (4,42), а најмање задовољне објашњавањем тестова, процедура, третмана и резултата и спремношћу лекара да одговарају на питања пацијената (4,26). Радом медицинских сестара су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ и КБЦ „Земун“, а најмање задовољне у КЦС. Пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ су најзадовољније и радом лекара, док су најмање задовољне у КБЦ „Звездара“. Треба истаћи да су сви аспекти сестринског рада оцењени вишим оценама у односу на претходну годину, док је лекарски рад оцењен нижим оценама, изузев када су у питању лекарска објашњавања тестова и третмана.

Дијагностичким процедурама у болници у области лабораторијске и радиолошке дијагностике задовољно је око 92% пацијенткиња, у области кардиолошке дијагностике око 87%, а услугама физикалне терапије око 86% испитаница. Ови проценти су израчунати не у односу на све пацијенткиње, већ у односу на оне које су се изјасниле да су користиле наведене дијагностичке процедуре. Просечна оцена задовољства услугама дијагностике и терапије у целини је 4,40 (4,43 у претходној години). У односу на претходну годину све услуге дијагностике су незнатно боље оцењене, изузев укупног задовољства дијагностичким услугама. Дијагностичким услугама у целини су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, а најмање задовољне у ГАК „Народни фронт“, али није установљена статистички значајна разлика.

У односу на претходну годину, примећује се напредак у односу на познавање права и дужности пацијента на одељењу (17,5% у 2019. години се изјаснило да их болничко особље са тиме није упознало, за разлику од 19% у 2018. години,) а посебно на упознатост са правом да дају сагласност на предложену процедуру (15% у 2019. години, за разлику од 17,5% у 2018.). Са начином приговора и жалби у случају незадовољства није упознато чак 41,6% пацијената, што је мање у односу на претходну годину (45,8%), али и даље изузетно високо. Најмање пацијенткиња је са овим правима упознато у КЦ Србије, док су најбоље обавештене пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“.

Око 81% пацијенткиња је задовољно организацијом посета, временом за посете, дужином трајања и бројем посета (просечна оцена 3,99 за време посета,

3,97 за дужину посета, а 3,99 за број посета). Организација посета је у 2019. години оцењена сличним оценама као у претходној години. Најзадовољније пацијенткиње организацијом посета су у КБЦ „Др Д. Мишовић“, најмање задовољне су у КБЦ „Звездара“, а разлика у задовољству јесте статистички значајна.

Примедбе, похвале и предлоге за унапређење квалитета су написале 134 пацијенткиње (30% од укупног броја. Највише коментара везаних за болнички боравак и лечење је било похвалних, за стручност, пожртвованост и љубазност лекара и сестара који су их лечили (око 58%). Ове године, највећи број примедби се односио на санитарно-хигијенске услове у болницама (16%) и на услове смештаја и исхрану, 11%, а 7% коментара се односило на недостатак кадра, лекара и медицинских сестара, али и спремачица, често са инсистирањем да је постојеће особље преоптерећено обимом посла.

Школска спрема, материјални положај, као ни старост испитаница немају статистички значајан утицај на задовољство болничким лечењем у 2019. години.

Задовољство пацијенткиња се значајно разликује у различитим болницама (просечна оцена од 3,83 до 4,76). Болничким лечењем у целини на гинеколошко-акушерским одељењима су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ и КБЦ „Земун“, као и у претходне 2 године, док су најмање задовољне у КБЦ „Звездара“ и КЦС. Просечне оцене задовољства болничким лечењем у целини су веће у односу на претходну годину у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (где је забележена највећа оцена у последњих 5 година) и у КЦС.

Треба нагласити да се ових 5 гинеколошко-акушерских одељења разликује како по величини (број испитаница се креће од 25 до 203), тако и по нивоу здравствене заштите (КЦС и ГАК „Народни фронт“ су установе терцијарног нивоа, док су одељења у клиничко-болничким центрима секундарног нивоа). У 2019. години није постојала статистички значајна разлика између ових одељења у односу на школску спрему и материјални положај, већ само у односу на старост испитаница (најстарије испитанице су биле у ГАК „Народни фронт“ са просечном старошћу од 39 година, а најмлађе у КБЦ „Звездара“ са 33 године). Сви ови фактори су могли утицати на добијене резултате, односно степен задовољства корисника.

Анализа просечне оцене задовољства у последњих 7 година (у периоду од 2013. до 2019. године), показала је да је растући тренд присутан за: време чекања на шалтеру, рад медицинских сестара (објашњавање процедура, љубазност према члановима породице пацијента и рад сестара у целини), услуге физикалне медицине, укус, количину, разноврсност хране, дијету, као и за болничку исхрану у целини, удобност болничких кревета, време, број и дужину посета, док је за све остале показатеље болничког лечења, тренд опадајући. Међутим, није установљена статистичка значајност ни за један од наведених трендова.

Добијени резултати и поред високог степена задовољства корисника, указују да постоје сегменти болничког смештаја и рада, које треба унапређивати, пре свега: чистоћа тоалета (3,35), удобност болничких кревета и опремљеност болесничких соба (3,84), укус (3,82) и разноврсност (3,86) болничке хране, као и спремност лекара и медицинских сестара да дају пацијентима објашњења тестова, процедура, третмана и резултата.