

**ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ
БЕОГРАД**

**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА
БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ
НА ХИРУРШКИМ ОДЕЉЕЊИМА
У БОЛНИЦАМА У БЕОГРАДУ
У 2019. ГОДИНИ**

(СА ПОРЕЂЕЊЕМ ЗА ПЕРИОД 2017-2019. ГОДИНА)

Београд, март 2020. године

Наручилац задатка:

Министарство здравља Републике Србије

Обрађивач:

Градски завод за јавно здравље, Београд

Директор Завода:

Проф. др Душанка Матијевић

Помоћница директора:

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

Носилац задатка:

Мр сц. мед. др Анђелија Нешковић

Учесници у задатку:

Др Милена Јаковљевић

Др Катица Трипковић

Др Младен Бабић

Др Гордана Беламерић

Др Кристина Павлекић

Др Катарина Војводић

Др Верица Почуча

Биљана Будић, вмс

Данијела Куљанин, вмс

Милица Бабовић, вмс

Гордана Бошковић, здравствени статистичар

Инга Мијаиловић, вмс

Гордана Лазић, вмс

Владимир Глишовић, втт

Весна Поштин, оператер

Лидија Вуколић, мс

Рајко Терзић, програмер

САДРЖАЈ

Карактеристике испитаника	4
Задовољство услугама болничког пријема и отпуста.....	9
Задовољство сестринском негом током боравка пацијената у болници.....	16
Задовољство услугама лекара током боравка пацијената у болници.....	22
Задовољство пацијената дијагностичким и терапијским услугама.....	31
Задовољство услугама болничке исхране	36
Задовољство условима болничког смештаја.....	45
Задовољство организацијом посета болеснику.....	52
Права и дужности пацијената током болничког лечења.....	56
Задовољство пацијената болничким лечењем у целини.....	58
Степен повезаности карактеристика испитаника изадовољства.....	59
Коментари пацијената.....	61
Закључак.....	62

КАРАКТЕРИСТИКЕ ИСПИТАНИКА

У 2019. години на хируршким одељењима (општа хирургија, грудна, кардиоваскуларна, максилофацијална, пластична и реконструктивна хирургија, ортопедија, неурохирургија, урологија, офталмологија, ОРЛ, оперативна онкологија) у 8 болница (без ВМА) отпуштено је 1362 пацијента у периоду спровођења анкете, од 25. до 29. новембра. Анкетни упитник је узео 1231 пацијент, а попунило 1153 (за 31 мање у односу на претходну годину). Стопа одговора у односу на број подељених упитника била је 93,7%, а у односу на број отпуштених пацијената 84,6% (72,7% у претходној години).

У 2018. и 2019. години, за разлику од претходне 2 године, добијени су подаци о задовољству корисника болничким лечењем на ВМА, који су укључени у ову анализу (међутим, без података о стопи одговора пацијената на анкетни упитник). Због тога је анализиран 1561 упитник (за 16 више него претходне године). У све три године посматрања највише испитаника било је, према очекивању у највећој болници, у КЦС (таб. 1).

Табела 1: Дистрибуција испитаника према болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.		2018.		2019.	
	Број испитаника	%	Број испитаника	%	Број испитаника	%
КЦС	500	42.4	551	35.7	576	36.9
КБЦ „Др Д. Мишовић“	99	8.4	79	5.1	81	5.2
КБЦ „Звездара“	128	10.8	126	8.2	124	7.9
КБЦ „Земун“	90	7.6	71	4.6	86	5.5
КБЦ „Бежанијска коса“	65	5.5	59	3.8	22	1.4
Институт за КВБ „Дедиње“	85	7.2	80	5.2	70	4.5
Институт за онкологију и рад. Србије	72	6.1	57	3.7	60	3.8
Институт за ОХБ „Бањица“	141	11.9	161	10.4	134	8.6
ВМА			361	23.4	408	26.1
УКУПНО	1180	100.0	1545	100.0	1561	100.0

У односу на **пол пацијената**, као и претходне године, мушкарци су били заступљени са 53,5% (или 807), а жене са 46,5% (или 702), док 52 (3.3%) пацијента нису одговорила на питање о полу. Само у 2 болнице (Институт за онкологију и радиологију Србије и Институт „Бањица“) жене су биле бројније од мушкараца. Највеће учешће мушкараца је у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (60.9%), а потом у КБЦ „Земун“ (59.3%), а жена у Институту за онкологију и радиологију Србије (86.7%) (таб. 2). Постоји статистички високо значајна разлика у полу испитаника између анкетираних болница ($\chi^2=55,828$, $df=8$, $p=0.000$).

Табела 2: Дистрибуција испитаника према полу по болницама – 2019.

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Мушки пол		Женски пол		укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	291	52.1	268	47.9	559	100
КБЦ „Др Д. Мишовић“	50	64.1	28	35.9	78	100
КБЦ „Звездара“	67	56.3	52	43.7	119	100
КБЦ „Земун“	51	59.3	35	40.7	86	100
КБЦ „Бежанијска коса“	12	54.5	10	45.5	22	100
Институт за КВБ „Дедиње“	42	60.9	27	39.1	69	100
Институт за онкол. и рад. Србије	8	13.3	52	86.7	60	100
Институт за ОХБ „Бањица“	63	49.2	65	50.8	128	100
ВМА	217	55.5	174	44.5	391	100
УКУПНО	807	53.5	702	46.5	1509	100.0

Структура испитаника према полу, на укупном нивоу, је скоро непромењена у односу на претходну годину (табела 2а). Посматрано по здравственим установама, и у 2018. и у 2017. години, највеће учешће мушкараца је било у Институту за КВБ „Дедиње“, а жена у Институту за онкологију и радиологију Србије, а разлика у полу испитаника између анкетираних болница била је статистички високо значајна.

Табела 2а: Дистрибуција испитаника према полу по болницама – 2017. и 2018.

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.				2018.			
	Мушки пол		Женски пол		Мушки пол		Женски пол	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	262	53,8	225	46,2	296	55,3	239	44,7
КБЦ „Др Д. Мишовић“	55	59,8	37	40,2	46	58,2	33	41,8
КБЦ „Звездара“	70	56	55	44	69	55,2	56	44,8
КБЦ „Земун“	49	55,7	39	44,3	44	62,9	26	37,1
КБЦ „Бежанијска коса“	35	53,8	30	46,2	24	42,1	33	57,9
Институт за КВБ „Дедиње“	61	74,4	21	25,6	47	59,5	32	40,5
Институт за онкол. и рад. Србије	18	25	54	75	10	17,9	46	82,1
Институт за ОХБ „Бањица“	61	44,5	76	55,5	63	40,4	93	59,6
ВМА					198	58,4	141	41,6
УКУПНО	611	53,2	537	46,8	797	53,3	699	46,7

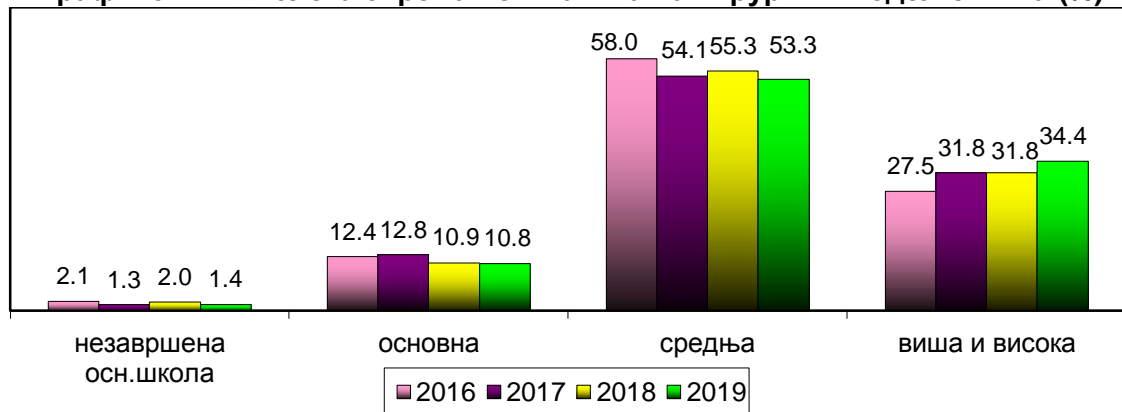
Укупна **просечна старост** испитаника у 2019. години је 56,8 година, што је слично резултатима у претходним годинама. Највећа просечна старост пацијената је у КБЦ „Бежанијска коса“ (59,50), а потом у Институту за КВБ „Дедиње“ (58,51 године). Најмлађи пацијенти били су на ВМА (56,03); (таб. 3). Као и ранијих година, постоји статистички значајна разлика у просечној старости испитаника између анкетираних болница ($F=2,283$, $df=8$, $p=0.020$).

Табела 3: Просечна старост испитаника по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	474	54,50	15.94	535	54,98	16.08	561	56,28	15.40
КБЦ „Др Д. Мишовић“	94	57,99	16.21	72	59,03	13.98	79	55,32	18.24
КБЦ „Звездара“	122	56,90	16.91	122	57,27	15.80	122	57,76	17.36
КБЦ „Земун“	74	53,05	15.60	70	55,91	15.29	79	57,61	15.73
КБЦ „Бежанијска коса“	64	54,97	14.84	59	58,76	13.73	22	59,50	10.93
Институт „Дедиње“	77	63,20	10.93	75	64,60	9.57	70	58,51	11.57
Инст. за онкол. и рад. Ср	71	51,20	14.97	56	55,89	13.09	60	55,85	14.41
Институт „Бањица“	138	54,00	17.77	153	57,07	16.13	121	56,81	14.84
ВМА	/			351	56,16	15.43	388	56,03	15.76
УКУПНО	1114	55,3	16.05	1493	56,57	15.43	1498	56,77	15.54

Посматрано према **школској спреми**, више од половине испитаника имало је средњу стручну спрему (53.3%), 34.4% пацијената имало је вишу и високу стручну спрему, 10.8% основну школу, а свега 1.4% није имало завршено основно школско образовање. Слични подаци су добијени и у претходним годинама (граф. 1).

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



У 2019. години највеће учешће пацијената са незавршеном основном школом је било у Институту „Дедиње“ (4.3%), са завршеном основном школом у Институту „Бањица“ (16.4%), са завршеном средњом школом у КБЦ „Бежанијска коса“ (63.6%), и са вишом и високом школом на Институту за онкологију и радиологију Србије (50.0%). Са незавршеном основном школом није било никада у КБЦ „Бежанијска коса“, најмање је било пацијената са завршеном основном школом у КБЦ „Бежанијска коса“ (4.5%), са средњом школом на Институту за онкологију и радиологије Србије (38.3%) и са вишом и високом школом на Институту „Бањица“ (26.9%) (таб. 4). Може се закључити да су испитаници у Институту за онкологију и радиологију и у ВМА имали највећи степен школске спреме, а испитаници у Институту за КВБ «Дедиње» и Институту «Бањица» најнижи, а разлика у односу на школску спрему испитаника између анкетираних болница је статистички значајна ($N=30,742$, $df=8$, $p=0.000$).

Табела 4: Дистрибуција испитаника по болницама према школској спреми – 2019.

Школска спрема испитаника	Незавршена основна школа		Основна школа		Средња школа		Виша и висока школа		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА										
КЦС	11	1.9	75	13.2	288	50.7	194	34.2	568	100
КБЦ „Др Д. Мишовић“	1	1.3	5	6.3	50	62.5	24	30.0	80	100
КБЦ „Звездара“	2	1.6	16	12.9	68	54.8	38	30.6	124	100
КБЦ „Земун“	1	1.2	10	11.6	47	54.7	28	32.6	86	100
КБЦ „Бежанијска коса“	0	0	1	4.5	14	63.6	7	31.8	22	100
Инс. за КВБ „Дедиње“	3	4.3	5	7.1	38	54.3	24	34.3	70	100
Инс. за онк. и рад. Србије	1	1.7	6	10.0	23	38.3	30	50.0	60	100
Инс. за ОХБ „Бањица“	2	1.5	22	16.4	74	55.2	36	26.9	134	100
ВМА	2	0.5	20	5.0	222	55.0	160	39.6	404	100
УКУПНО	22	1.4	167	10.8	824	53.3	532	34.4	1545	100

У 2018. години највеће учешће пацијената са незавршеном основном школом је било у КБЦ „Бежанијска коса“ (5.3%) и у Институту „Бањица“ (5.1%), а са завршеном основном школом у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (18.8%); највише пацијената са завршеном средњом школом било је у КБЦ „Звездара“ (63.9%); а са вишом и високом школом КБЦ „Земун“ (47.1%) (таб. 4а). Разлика у односу на школску спрему испитаника између анкетираних болница, за разлику од ранијих година, је статистички значајна ($N=30,883$, $df=8$, $p=0.000$).

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

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

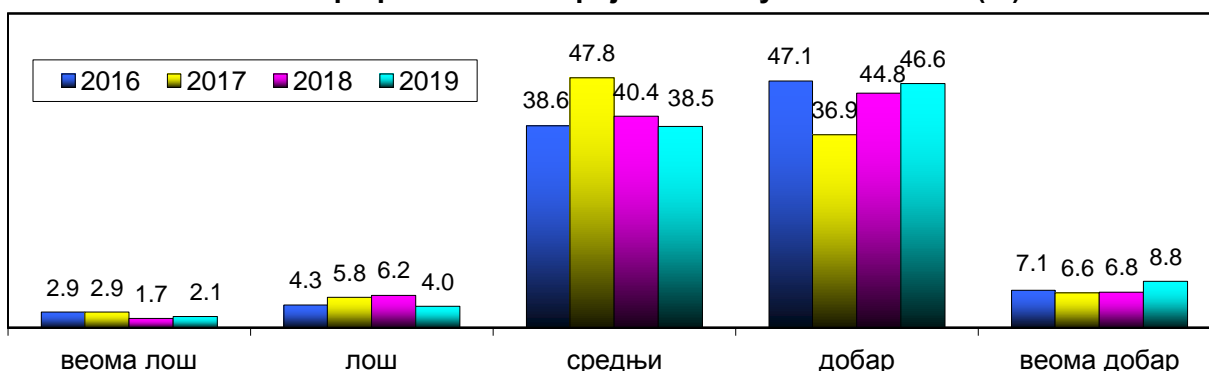
У 2017. години највеће учешће пацијената са незавршеном основном школом је било у КБЦ „Бежанијска коса“ (3.1%), а са завршеном основном школом у Институту „Бањица“ (17.9%); највише пацијената са завршеном средњом школом било је у Институту за КВБ „Дедиње“ (59.5%); а са вишом и високом школом у Институту за онкологију и радиологију Србије (40.8%), (таб. 4б). Разлика у односу на школску спрему испитаника између анкетираних болница, није била статистички значајна (N=5,072, df=7, p=0.651).

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

Школска спрема испитаника	Незавршена основна школа		Основна школа		Средња школа		Виша и висока школа		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА										
КЦС	8	1.6	67	13.5	263	53.1	157	31.7	495	100
КБЦ „Др Д. Мишовић“	0	0	11	11.7	50	53.2	33	35.1	94	100
КБЦ „Звездара“	2	1.6	14	11.4	71	57.7	36	29.3	123	100
КБЦ „Земун“	2	2.3	7	8.1	50	58.1	27	31.4	86	100
КБЦ „Бежанијска коса“	2	3.1	6	9.2	36	55.4	21	32.3	65	100
Инс. за КВБ „Дедиње“	0	0	8	9.5	50	59.5	26	31.0	84	100
Инс. за онк. и рад. Србије	0	0	10	14.1	32	45.1	29	40.8	71	100
Инс. за ОХБ „Бањица“	1	0.7	25	17.9	75	53.6	39	27.9	140	100
ВМА	/		/		/		/		/	
УКУПНО	15	1.3	148	12.8	627	54.1	368	31.8	1158	100

У 2019. највећи број испитаника свој материјални положај оценио је као добар (46.6%), потом, као средњи (38.5%), веома добар (8.8%), лош (4.0%) и веома лош (2.1%); (граф. 2).

Графикон 2: Материјални статус испитаника (%)



У 2019. години у КБЦ „Др Д. Мишовић“ било је највише испитаника који су свој материјални положај оценили као веома лош (5.1%), лош (6.3%) и средњи са 48.1%; док је највише испитаника са добрим материјалним положајем било у КБЦ „Бежанијска коса“ (54.5%), а веома добрим на ВМА (13.8%) (таб. 5). Пацијенти најбољег материјалног стања су били у КБЦ „Бежанијска коса“ и ВМА, а најлошијег у КБЦ „Др Д. Мишовић“ и Институту за КВБ „Дедиње“. Постоји статистички високо значајна разлика у дистрибуцији испитаника према материјалном положају по болницама (N=31,347, df=8, p=0.000).

Табела 5: Дистрибуција испитаника према материјалном положају по болницама – 2019.

Материјални положај испитаника ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лош		Лош		Средњи		Добар		Веома добар		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	\bar{x}
КЦС	11	1.9	28	4.9	229	40.2	265	46.6	36	6.3	569	3,50
КБЦ „Др Д. Мишовић“	4	5.1	5	6.3	38	48.1	26	32.9	6	7.6	79	3,32
КБЦ „Звездара“	1	0.8	2	1.6	55	44.4	55	44.4	11	8.9	124	3,59
КБЦ „Земун“	0	0	3	3.6	29	34.5	43	51.2	9	10.7	84	3,69
КБЦ „Бежанијска коса“	1	4.5	0	0	6	27.3	13	54.5	3	13.6	22	3,73
Инс. за КВБ „Дедиње“	1	1.4	2	2.9	28	40.6	35	50.7	3	4.3	69	3,54
Инс. за онк. и рад. Срб.	2	3.4	3	5.1	18	30.5	31	52.5	5	8.5	59	3,58
Инс. за ОХБ „Бањица“	5	3.8	5	3.8	55	41.7	60	45.5	7	5.3	132	3,45
ВМА	8	2.0	11	2.7	133	32.8	198	48.8	56	13.8	406	3,70
УКУПНО	33	2.1	61	4.0	594	38.5	718	46.6	136	8.8	1542	3,56

У 2018. години највише испитаника који су свој материјални положај оценили као веома лош било је у КБЦ „Др Д. Мишовић“ и Институту „Бањица“ (по 2.6%), а са лошим материјалним положајем у КЦС (8.5%). Највише испитаника са средњим материјалним положајем је било у Институту „Бањица“ (52.3%); са добрим материјалним положајем у ВМА (54.7%), а са веома добрим материјалним положајем у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (9.0%) (таб. 5а). За разлику од претходне године, постоји статистички значајна разлика у дистрибуцији испитаника према материјалном положају по болницама (N=32,070, df=8, p=0.000).

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

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

У 2017. години највише испитаника који су свој материјални положај оценили као веома лош било је у Институту за КВБ „Дедиње“ (3.5%), а са лошим материјалним положајем у КБЦ „Земун“ (8.3%). Највише испитаника са средњим материјалним положајем је било у КЦС (47.8%); са добрим материјалним положајем у Институту за онкологију и радиологију Србије (52.2%), а са веома добрим материјалним положајем у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (10.4%) (таб. 5б). Не постоји

статистички значајна разлика у дистрибуцији испитаника према материјалном положају по болницама (N=13.110, df=7, p=0.069).

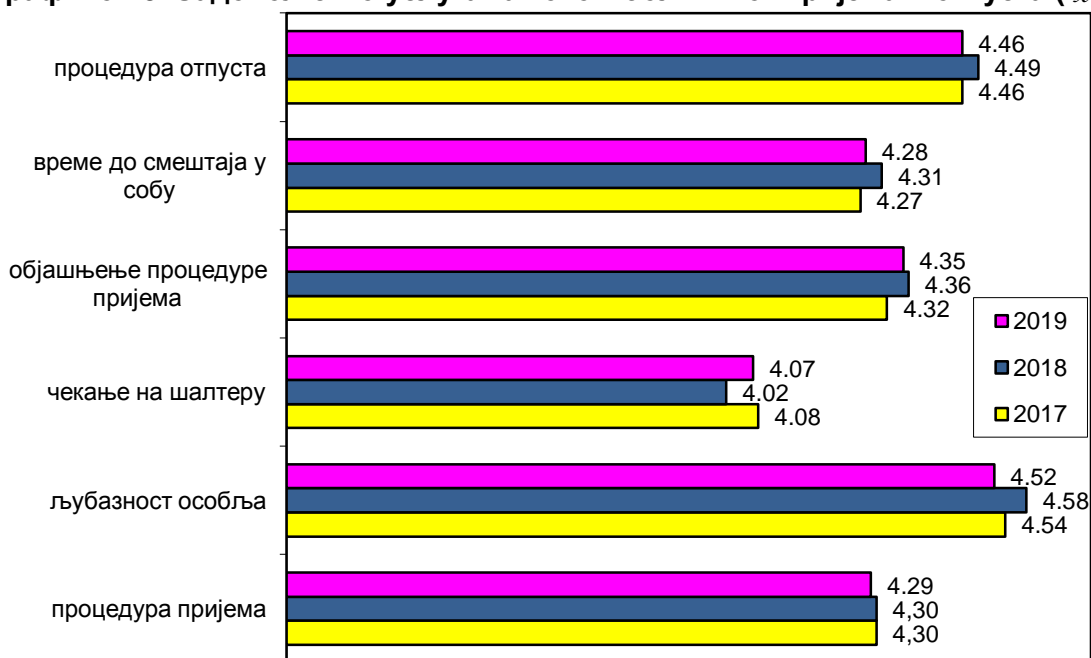
Табела 5б: Дистрибуција испитаника према материјалном положају по болницама – 2017

Материјални положај испитаника	Веома лош		Лош		Средњи		Добар		Веома добар		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА												
КЦС	14	2.9	28	5.8	232	47.8	179	36.9	32	6.6	485	100
КБЦ „Др Д. Мишовић“	1	1.0	3	3.1	39	40.6	43	44.8	10	1.4	96	100
КБЦ „Звездара“	4	3.1	8	6.2	48	37.5	63	49.2	5	3.9	128	100
КБЦ „Земун“	2	2.4	7	8.3	35	41.7	39	46.2	1	1.2	84	100
КБЦ „Бежанијска коса“	2	3.1	2	3.1	30	46.2	26	40.0	5	7.7	65	100
Инс. за КВБ „Дедиње“	3	3.5	3	3.5	40	47.1	35	41.2	4	4.7	85	100
Инс. за онк. и рад. Србије	1	1.4	3	4.3	22	31.9	36	52.2	7	10.1	69	100
Инс. за ОХБ „Бањица“	3	2.1	7	5.0	64	45.4	57	40.4	10	7.1	141	100
ВМА	30	2.6	61	5.3	510	44.2	478	41.5	74	6.4	1153	100
УКУПНО	14	2.9	28	5.8	232	47.8	179	36.9	32	6.6	485	100

ЗАДОВОЉСТВО УСЛУГАМА БОЛНИЧКОГ ПРИЈЕМА И ОТПУСТА

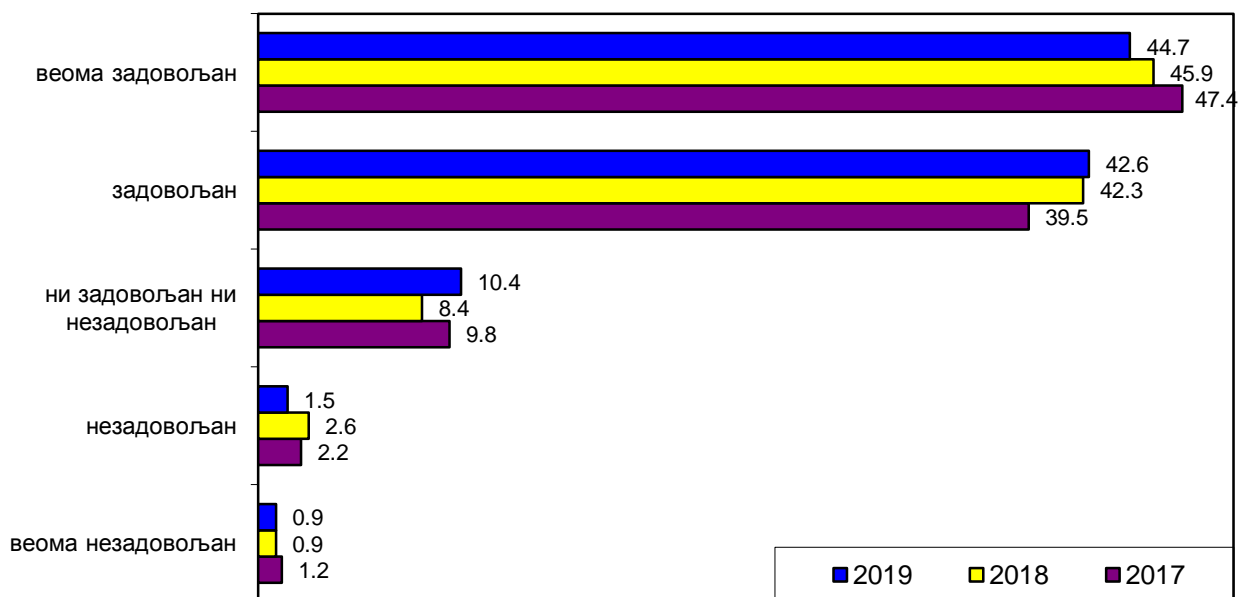
Оцењујући услуге током пријема и отпуста из болнице, пацијенти су најзадовољнији љубазношћу особља које пружа ове услуге у свим годинама посматрања, а у 2019. просечна оцена је 4,52, а најмање су задовољни временом чекања на шалтеру у годинама посматрања (у 2019. просечна оцена је 4,07). Што се тиче осталих модалитета, просечне оцене су сличне (граф.3).

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



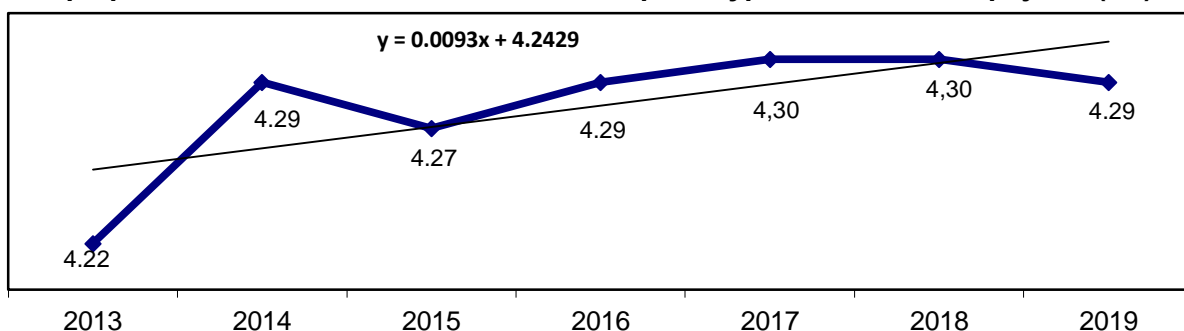
Болничким пријемом на хируршким одељењима задовољно је 87.6% испитаника, 10.4% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а 2.4% је незадовољних пацијената (граф. 4).

Графикон 4: Задовољство испитаника процедуром болничког пријема (%)



Процедура болничког пријема је оцењена просечном оценом 4,29, слично као и претходних година (граф. 5). Просечна оцена задовољства процедуром болничког пријема показује лагано растући тренд, који није статистички значајан ($b=0,009$; $p=0,074$).

Графикон 5: Задовољство испитаника процедуром болничког пријема (\bar{x})



Процедуром болничког пријема су најзадовољнији најмлађи пацијенти, у добној групи од 15 до 29 година (просечна оцена 4,37), а мушкарци (4,32) су задовољнији од жена (4,26), али не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника и задовољства процедуром болничког пријема. Статистички значајна разлика постоји у односу на школску спрему и материјални положај испитаника. Пацијенти са веома добрим материјалним положајем су најзадовољнији (4,45), а пацијенти са лошим материјалним стањем су најмање задовољни – 4,07 ($F=2,654$, $df=4$, $p=0.032$). Процедуром болничког пријема су најмање задовољни пацијенти који немају завршену основну школу (3,71), а најзадовољнији су пацијенти који имају завршену, средњу, вишу или високу школу - 4,45 ($F=3,937$, $df=3$, $p=0.008$).

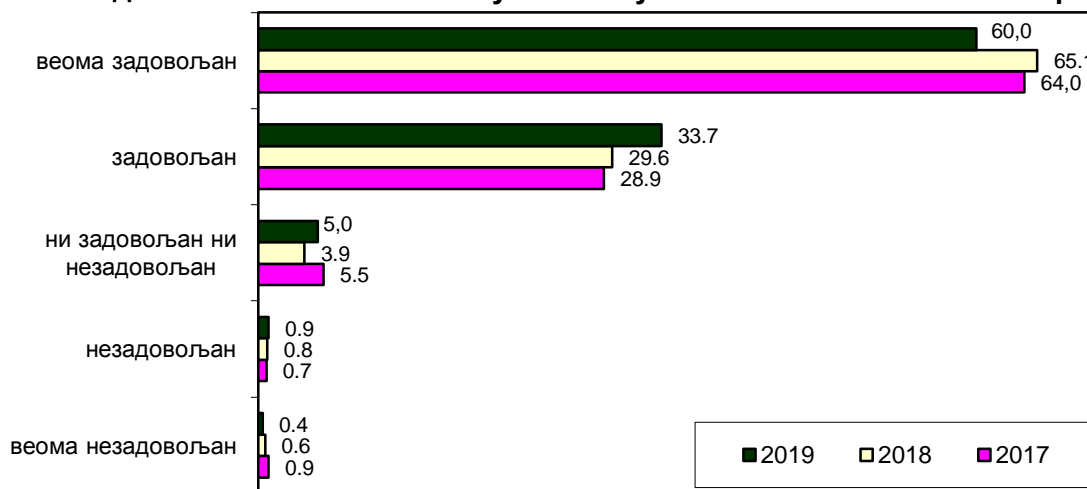
Посматрано по болницама, процедуром болничког пријема најзадовољнији су пацијенти у КБЦ „Бежанијска коса“ (4,62), а најмање задовољни у Институту „Дедиње“ (3,72) (таб. 6). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника процедуром болничког пријема на хируршким одељењима између анкетираних болница ($F=7,188$, $df=8$, $p=0.000$).

Табела 6: Процедура болничког пријема (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	493	4.21	0.91	541	4.26	0.78	564	4,16	0.84
КБЦ „Др Д. Мишовић“	96	4.48	0.62	78	4.44	0.64	77	4,57	0.71
КБЦ „Звездара“	125	4.43	0.73	124	4.17	1.01	121	4,36	0.77
КБЦ „Земун“	88	4.14	0.82	69	4.13	0.97	83	4,42	0.70
КБЦ „Бежанијска коса“	65	4.46	0.69	59	4.44	0.65	21	4,62	0.50
Инс. за КВБ „Дедиње“	81	4.58	0.63	80	4.70	0.49	69	3,72	0.95
Ин. за онк. и рад. Србије	71	4.46	0.73	54	4.41	0.63	59	4,46	0.73
Инс. за ОХБ „Бањица“	136	4.11	0.80	155	4.35	0.79	131	4,33	0.65
ВМА	/			359	4.25	0.80	403	4,23	0.76
УКУПНО	1155	4.30	0.82	1519	4.30	0.80	1527	4,29	0.78

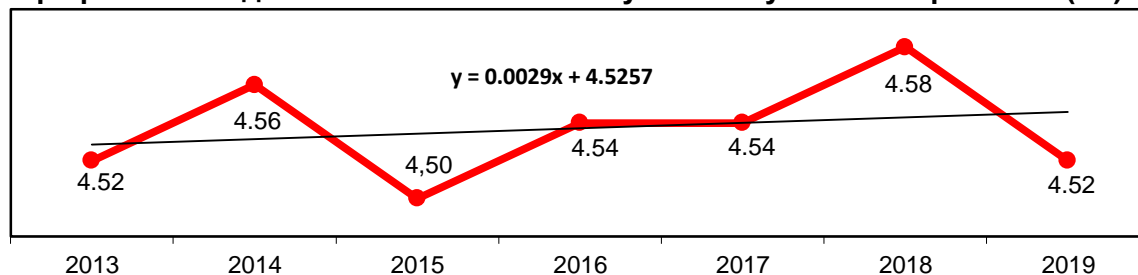
Љубазношћу особља током болничког пријема на хируршким одељењима задовољно је 93.7% испитаника, 5.0% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, док је незадовољних 1.3% пацијената. (граф. 6).

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



Љубазност особља приликом болничког пријема је оцењена просечном оценом 4,52, што је незнатно нижа оцена у односу на претходне године (граф. 7). Просечна оцена задовољства љубазношћу особља приликом болничког пријема показује лагано растући тренд, који није статистички значајан ($b=0,003$; $p=0,621$).

Графикон 7: Задовољство испитаника љубазношћу особља приликом (\bar{x})



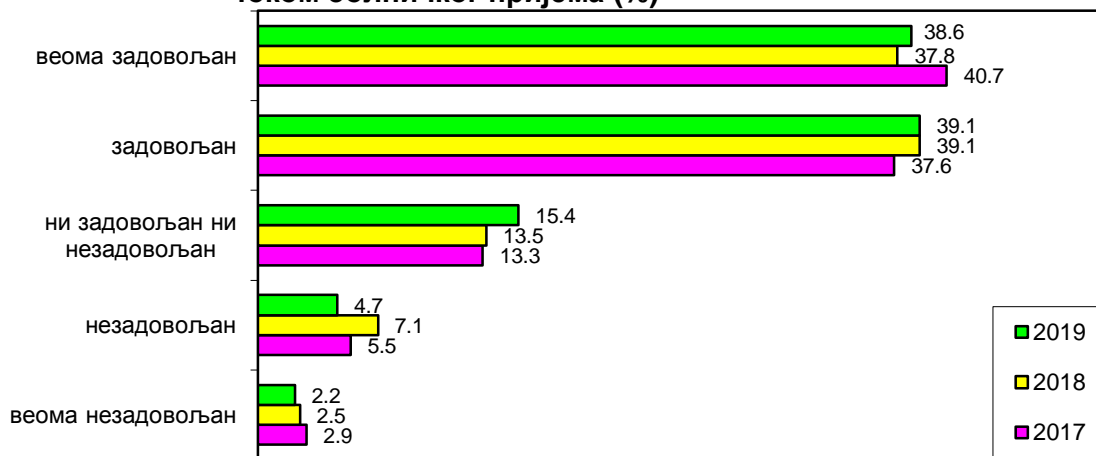
Љубазношћу особља приликом болничког пријема су најзадовољнији пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,83), а најмање су задовољни Институту „Дедиње“ (4,22) (таб. 7). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника љубазношћу особља приликом болничког пријема између анкетираних болница ($F=5.834$, $df=8$, $p=0.000$).

Табела 7: Љубазност болничког особља на пријему (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	480	4.46	0.78	531	4.57	0.66	559	4,48	0.68
КБЦ „Др Д. Мишовић“	95	4.62	0.55	77	4.66	0.50	80	4,63	0.77
КБЦ „Звездара“	126	4.67	0.67	124	4.51	0.84	122	4,49	0.78
КБЦ „Земун“	87	4.52	0.63	68	4.50	0.86	82	4,67	0.54
КБЦ „Бежанијска коса“	64	4.66	0.65	58	4.67	0.57	22	4,77	0.43
Инс. за КВБ „Дедиње“	82	4.68	0.66	79	4.87	0.34	65	4,22	0.67
Инс. за онк. и рад. Србије	72	4.75	0.58	54	4.74	0.48	60	4,83	0.42
Инс. за ОХБ „Бањица“	135	4.43	0.73	157	4.57	0.67	130	4,49	0.60
ВМА	/			361	4.51	0.67	403	4,43	0.70
УКУПНО	1141	4.54	0.71	1509	4.58	0.66	1526	4,52	0.67

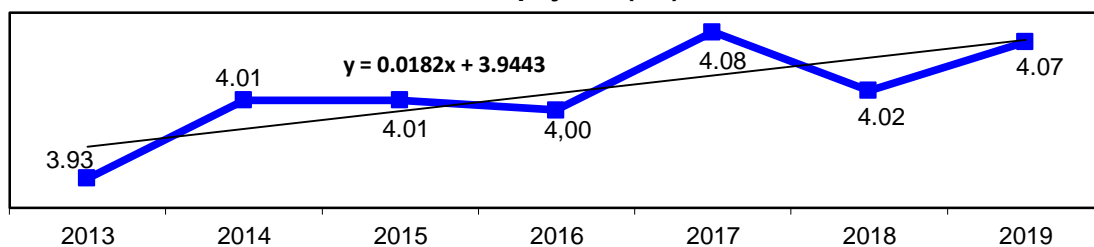
Временом чекања на шалтеру током болничког пријема на хируршким одељењима задовољно је 77.7% испитаника, 15.4% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, док је незадовољних 6.9% пацијената, што је слично резултатима из претходних година (граф. 8).

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



Чекање на шалтеру приликом болничког пријема је оцењено просечном оценом 4,07, што је незнатно виша оцена у односу на претходну годину (граф. 9). Најнижа просечна оцена овим аспектом болничке услуге је забележена 2013. године (3,93) и од тада је у лаганом порасту. Растући тренд овог показатеља је статистички значајан ($b=0,018$; $p=0,033$).

Графикон 9: Задовољство испитаника временом чекања на шалтеру током болничког пријема (\bar{x})



Чекањем на шалтеру приликом болничког пријема најзадовољнији су пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,29), а најмање су задовољни у Институту „Дедиње“ (3,63), (таб. 8). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника

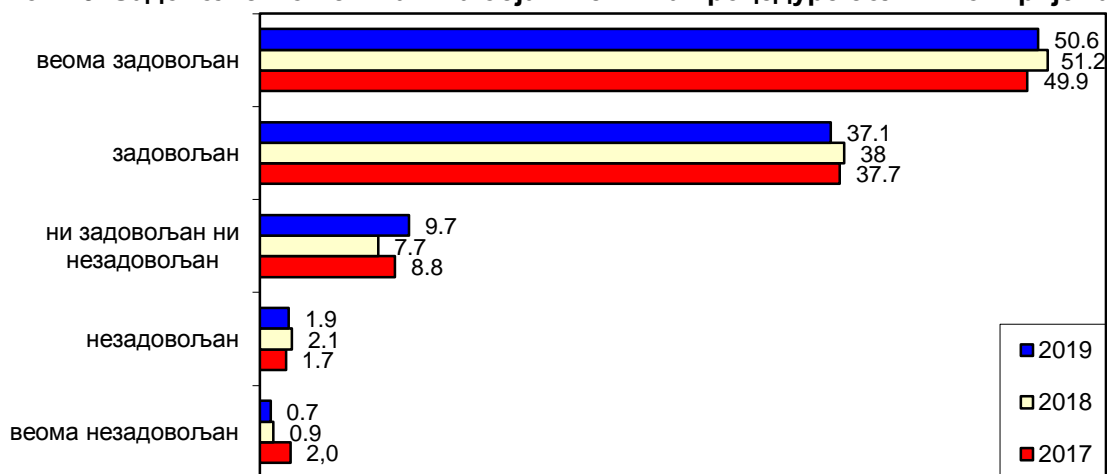
чекањем на шалтеру приликом болничког пријема између анкетираних болница ($F=5,643$, $df=8$, $p=0.000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	469	3.97	1.09	525	3.98	0.98	544	3,96	0.98
КБЦ „Др Д. Мишовић“	95	4.14	0.94	76	4.13	0.93	78	4,23	1.03
КБЦ „Звездара“	123	4.15	1.01	120	3.77	1.28	121	4,21	1.01
КБЦ „Земун“	87	3.91	0.98	68	3.62	1.30	77	4,13	1.02
КБЦ „Бежанијска коса“	63	4.27	0.88	57	4.39	0.77	20	4,25	0.91
Инс. за КВБ „Дедиње“	81	4.44	0.74	79	4.71	0.51	64	3,63	0.93
Инс. за онк. и рад. Србије	70	4.33	0.85	51	4.33	0.77	59	4,29	0.95
Инс. за ОХБ „Бањица“	131	4.01	0.98	153	4.15	0.93	129	4,17	0.85
ВМА				357	3.93	0.97	403	3,98	0.94
УКУПНО	1119	4.08	1.01	1486	4.02	1.01	1497	4,07	0.96

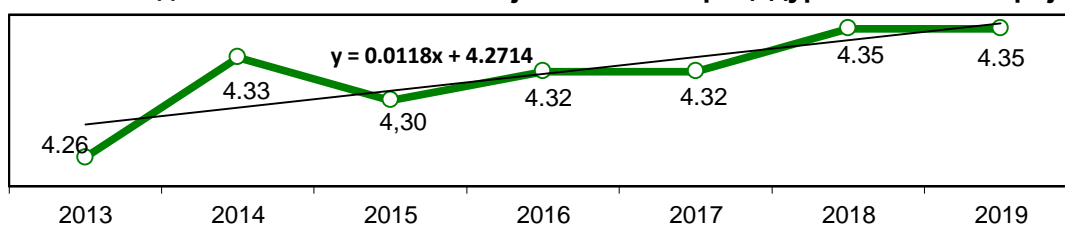
Објашњењима процедуре болничког пријема на хируршким одељењима задовољно је 87.7% испитаника, 9.7% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, док је незадовољно 2.6% пацијената (граф.10).

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



Објашњења везана за процедуру болничког пријема су оцењена просечном оценом 4,35, као и претходне године (граф. 11). Најнижа просечна оцена овим аспектом болничке услуге је забележена 2013. године (4,26) и од тада је у лаганом порасту. Растући тренд овог показатеља је статистички значајан ($b=0,012$; $p=0,026$).

Графикон 11: Задовољство испитаника објашњењима процедуре болничког пријема (\bar{x})



Објашњењима везаним за процедуру болничког пријема најзадовољнији су пацијенти у КБЦ „Бежанијска коса“ и у Институту за онкологију и радиологију Србије (по 4,62), а најмање задовољни су у Институту „Дедиње“ (3,89) (таб. 9). Постоји статистички високо значајна разлика

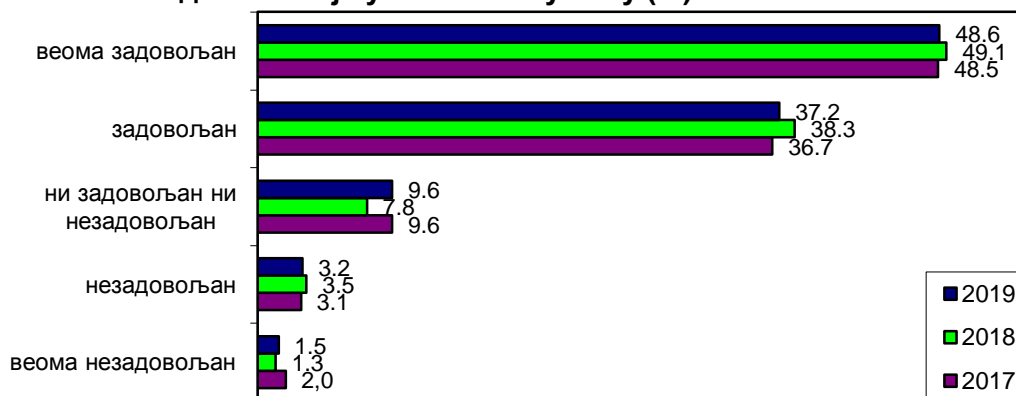
у задовољству испитаника објашњењима везаним за процедуру болничког пријема између анкетираних болница ($F=5,785$, $df=8$, $p=0.000$).

Табела 9: Објашњења процедуре болничког пријема (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016.			2017.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	471	4.21	0.96	529	4.32	0.77	554	4,23	0.83
КБЦ „Др Д. Мишовић“	96	4.44	0.66	77	4.39	0.76	79	4,59	0.67
КБЦ „Звездара“	124	4.48	0.75	123	4.18	1.03	122	4,43	0.78
КБЦ „Земун“	87	4.18	0.86	67	4.21	0.83	79	4,44	0.87
КБЦ „Бежанијска коса“	64	4.48	0.69	58	4.59	0.70	21	4,62	0.50
Инс. за КВБ „Дедиње“	78	4.58	0.71	80	4.81	0.48	66	3,89	0.77
Инс. за онк. и рад. Србије	71	4.68	0.50	52	4.62	0.56	60	4,62	0.69
Инс. за ОХБ „Бањица“	132	4.14	0.83	154	4.36	0.83	130	4,35	0.68
ВМА	/			356	4.35	0.76	398	4,32	0.78
УКУПНО	1123	4.32	0.85	1496	4.36	0.79	1511	4,35	0.78

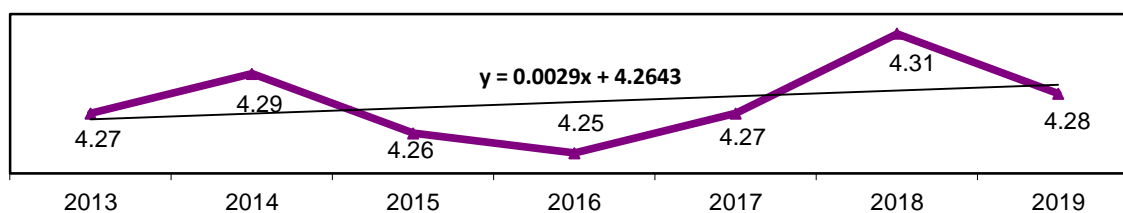
Временом које протекне од болничког пријема до смештаја у болесничку собу на хируршким одељењима задовољно је 85.8% испитаника, 9.6% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 4.7% пацијената (граф. 12).

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



Време које је протекло од болничког пријема до смештаја у болесничку собу је оцењено просечном оценом 4,28, што је нешто мање у односу на претходну годину (граф. 13). Просечна оцена задовољства испитаника наведеним временом у посматраном периоду има растући тренд, који није статистички значајан ($b=0,003$; $p=0,498$).

Графикон 13: Задовољство испитаника временом од болничког пријема до смештаја у болесничку собу (\bar{x})



Временом које је протекло од болничког пријема до смештаја у болесничку собу најзадовољнији су пацијенти у КБЦ „Земун“ (4,41) и КБЦ „Др Д. Мишовић“ (4,40), а најмање су задовољни у Институту „Дедиње“ (3,46) (таб. 10). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству

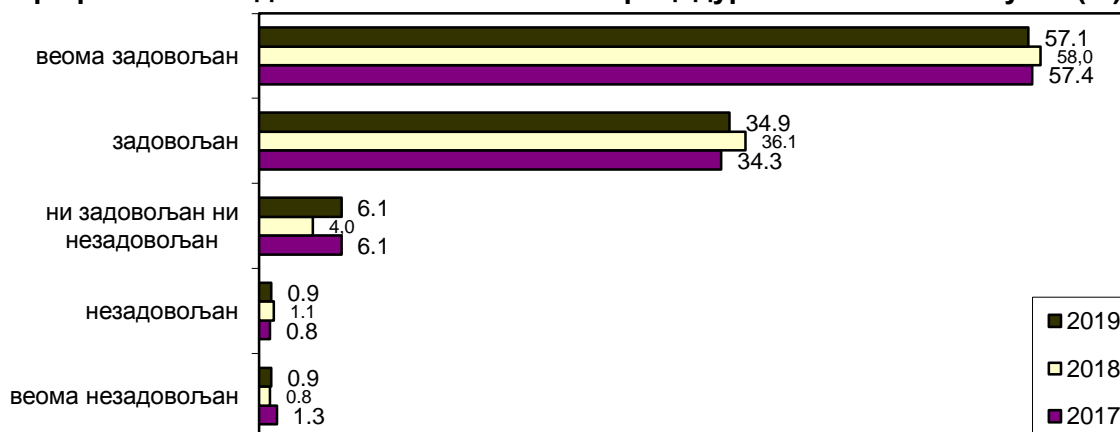
испитаника временом које протекне од болничког пријема до смештаја у собу између анкетираних болница ($F=4,885$, $df=8$, $p=0.000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	479	4.17	0.97	534	4.24	0.90	557	4,17	0.93
КБЦ „Др Д. Мишовић“	94	4.23	0.90	77	4.44	0.75	80	4,40	0.95
КБЦ „Звездара“	127	4.41	0.83	122	4.10	1.05	122	4,39	0.78
КБЦ „Земун“	87	4.14	0.93	66	4.18	0.91	80	4,41	0.77
КБЦ „Бежанијска коса“	63	4.52	0.69	59	4.42	0.75	21	4,57	0.51
Инс. за КВБ „Дедиње“	80	4.56	0.69	80	4.76	0.53	65	3,46	1.17
Инс. за онк. и рад. Србије	71	4.39	0.85	53	4.43	0.64	60	4,10	1.24
Инс. за ОХБ „Бањица“	134	4.22	0.86	156	4.45	0.74	129	4,38	0.74
ВМА	/			359	4.26	0.82	400	4,27	0.82
УКУПНО	1135	4.27	0.90	1506	4.31	0.85	1517	4,28	0.87

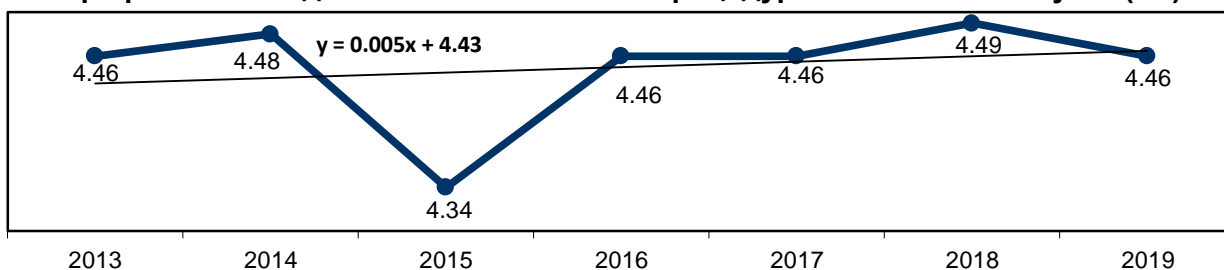
Процедуром болничког отпуста на хируршким одељењима задовољно је 92.0% испитаника, 6.1% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 1.8% пацијената (граф. 14).

Графикон 14: Задовољство испитаника процедуром болничког отпуста (%)



Процедура болничког отпуста је оцењена просечном оценом 4,46, незнатно мањом у односу на претходну годину (граф. 15). У посматраном периоду просечна оцена задовољства испитаника процедуром болничког отпуста има растући тренд, који није статистички значајан ($b=0,005$; $p=0,642$).

Графикон 15: Задовољство испитаника процедуром болничког отпуста (\bar{x})



Процедуром болничког отпуста су најзадовољнији најмлађи пацијенти, у добној групи од 15 до 29 година (просечна оцена 4,65), а најмање задовољни су пацијенти старости од 50 до 59 година ($F=4,072$, $df=5$, $p=0.001$). Мушкарци (4,48) су задовољнији од жена (4,46), пацијенти са веома добрим материјалним положајем (4,56) и који имају завршену вишу и високу школу (4,50) су

најзадовољнији. Најмање задовољни су пацијенти са лошим материјалним положајем (4,25) и са незавршеном основном школом (4,25), али не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника и задовољства процедуром болничког отпуста на хируршким одељењима.

Процедуром болничког отпуста пацијенти су најзадовољнији у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (4,71), а најмање су задовољни у Институту „Дедиње“ (4,02) (таб. 11). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника процедуром болничког отпуста између различитих болница ($F=6,171$, $df=8$, $p=0.000$).

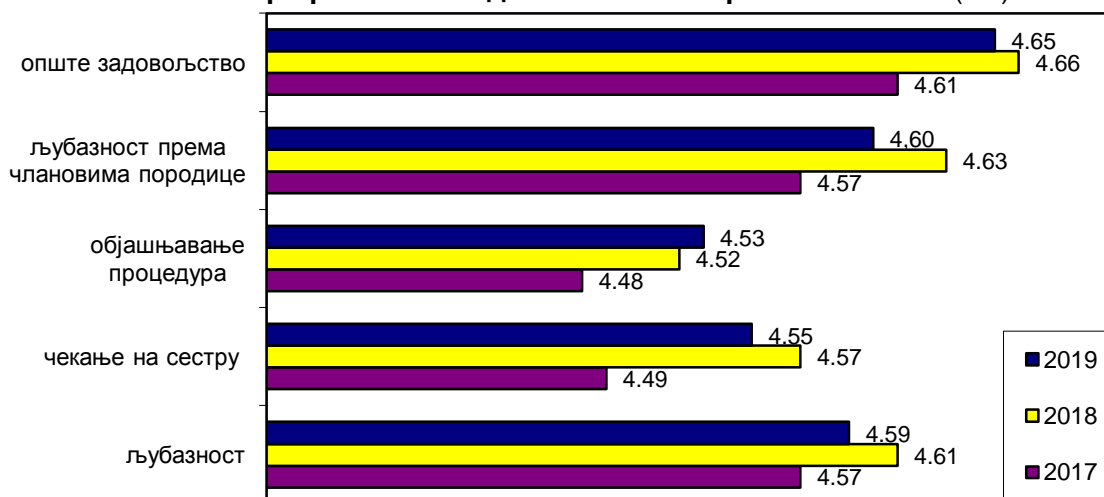
Табела 11: Задовољство процедуром болничког отпуста (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	457	4.38	0.82	478	4.48	0.67	502	4,35	0.83
КБЦ „Др Д. Мишовић“	87	4.52	0.63	73	4.60	0.55	80	4,71	0.55
КБЦ „Звездара“	120	4.48	0.74	116	4.23	0.99	120	4,46	0.74
КБЦ „Земун“	74	4.41	0.68	60	4.37	0.82	77	4,60	0.59
КБЦ „Бежанијска коса“	64	4.45	0.91	58	4.69	0.47	21	4,52	0.51
Инс. за КВБ „Дедиње“	81	4.69	0.56	80	4.85	0.39	60	4,02	0.72
Инс. за онк. и рад. Србије	66	4.68	0.61	53	4.72	0.46	57	4,81	0.44
Инс. за ОХБ „Бањица“	129	4.43	0.72	154	4.55	0.68	123	4,48	0.69
ВМА	/			311	4.42	0.71	350	4,42	0.72
УКУПНО	1078	4.46	0.76	1383	4.49	0.70	1400	4,46	0.73

ЗАДОВОЉСТВО СЕСТРИНСКОМ НЕГОМ ТОКОМ БОРАВКА ПАЦИЈЕНАТА У БОЛНИЦИ

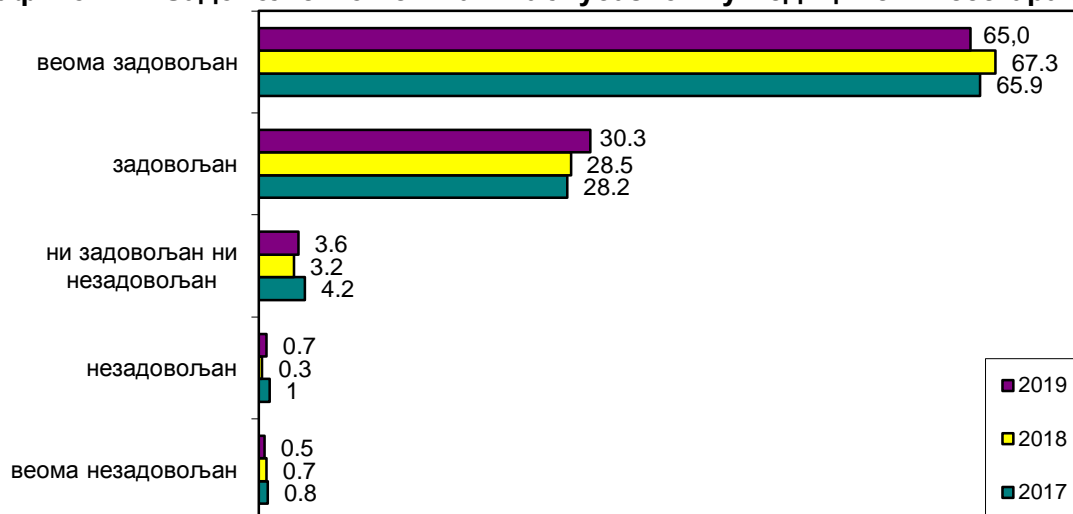
Опште задовољство пацијената сестринском негом на хируршким одељењима оцењено је високом просечном оценом (4,65), што је забележено и претходних година. Од посматраних аспеката сестринске неге најбоље је оцењена љубазност медицинских сестара према члановима породице пацијента (4,60) и према пацијенту (4,59), док су пацијенти нешто нижу оцену дали сестринском објашњавању процедура, тестова и третмана (4,53). Сличне просечне оцене су и у претходним годинама (граф. 16).

Графикон 16: Задовољство сестринском негом (\bar{x})



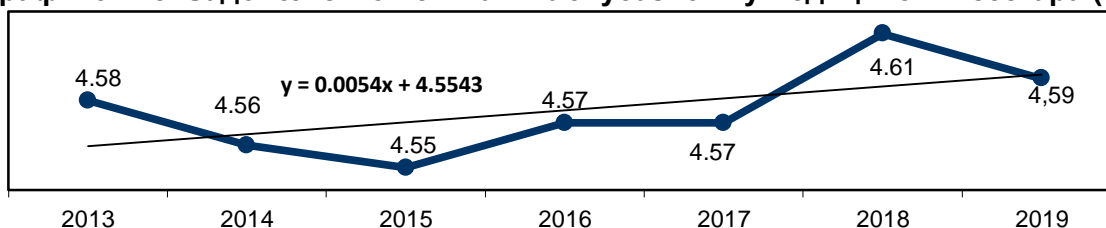
Љубазношћу медицинских сестара на хируршким одељењима задовољни су испитаници у великом броју (95.3%), ни задовољних ни незадовољних је 3.6%, а незадовољних је 1.2% пацијената. И у претходним годинама пацијенти су у високим процентима били задовољни љубазношћу медицинских сестара (граф. 17).

Графикон 17: Задовољство испитаника љубазношћу медицинских сестара (%)



Љубазност медицинских сестара је оцењена просечном оценом 4,59 (граф. 18). Просечна оцена задовољства овим аспектом сестринског рада показује растући тренд који није статистички значајан ($b=0,005$; $p=0,170$).

Графикон 18: Задовољство испитаника љубазношћу медицинских сестара (\bar{x})



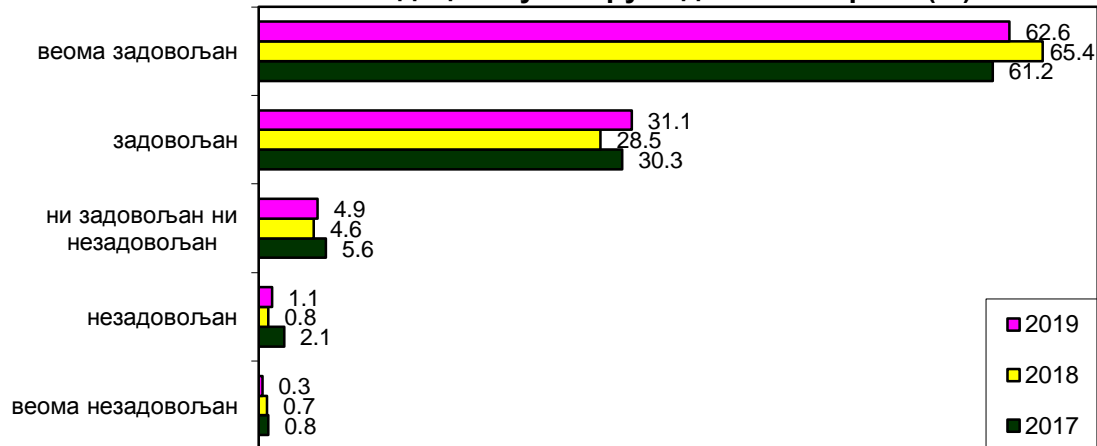
Посматрано по болницама љубазношћу медицинских сестара на хируршким одељењима најзадовољнији су пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,82), а најмање су задовољни у Институту „Дедиње“ (4,36) (таб. 12). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника љубазношћу медицинских сестара између анкетираних болница ($F=3,179$, $df=8$, $p=0.001$).

Табела 12: Љубазност медицинских сестара (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	487	4.55	0.73	539	4.58	0.67	562	4,52	0.67
КБЦ „Др Д. Мишовић“	97	4.55	0.74	78	4.65	0.64	80	4,63	0.86
КБЦ „Звездара“	121	4.69	0.61	121	4.64	0.55	121	4,64	0.54
КБЦ „Земун“	86	4.47	0.76	66	4.58	0.58	84	4,58	0.78
КБЦ „Бежанијска коса“	64	4.69	0.47	57	4.67	0.72	22	4,68	0.57
Инс. за КВБ „Дедиње“	83	4.66	0.69	78	4.87	0.34	70	4,36	0.51
Инс. за онк. и рад. Србије	71	4.69	0.60	56	4.79	0.41	56	4,82	0.38
Инс. за ОХБ „Бањица“	136	4.46	0.68	160	4.59	0.62	133	4,52	0.63
ВМА	/			360	4.57	0.68	405	4,61	0.57
УКУПНО	1145	4.57	0.69	1515	4.61	0.64	1533	4,59	0.64

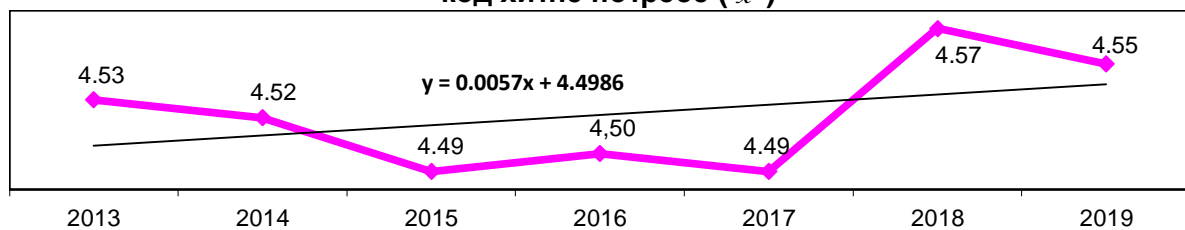
Временом чекања на медицинску сестру код хитне потребена на хируршким одељењима задовољно је 93.7% испитаника, ни задовољних ни незадовољних је 4.9%, док је незадовољних 1.4% пацијената (граф. 19).

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



Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе оцењено је просечном оценом 4,55, нешто нижом него у претходној години (граф. 20). Просечна оцена задовољства овим аспектом сестринског рада има растући тренд, који није статистички значајан ($b=0,006$; $p=0,373$).

Графикон 20: Задовољство испитаника временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе (\bar{x})



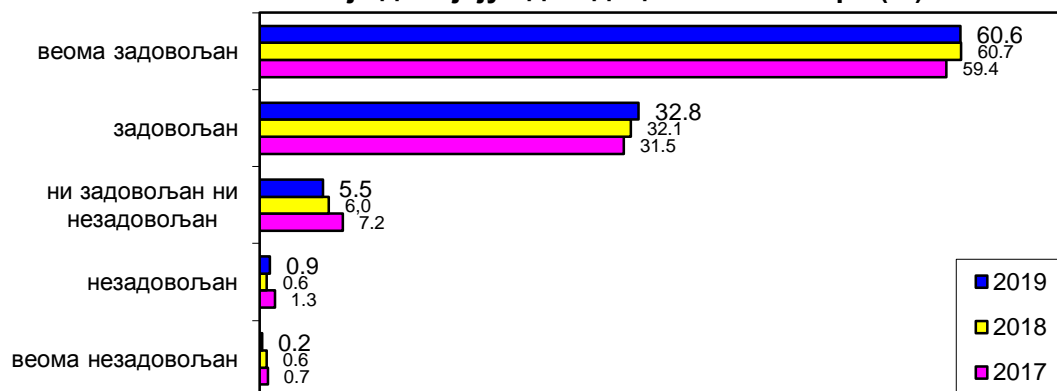
Временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе најзадовољнији су пацијенти у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (4,76), а најмање су задовољни у Институту „Дедиње“ (4,28) (таб. 13). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника временом чекања на медицинску сестру у ситуацији хитне потребе између анкетираних болница ($F=5,663$, $df=8$, $p=0.000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	476	4.45	0.83	523	4.53	0.73	551	4,44	0.69
КБЦ „Др Д. Мишовић“	95	4.58	0.56	78	4.55	0.71	75	4,76	0.57
КБЦ „Звездара“	118	4.59	0.69	120	4.52	0.63	118	4,60	0.61
КБЦ „Земун“	84	4.33	0.88	63	4.56	0.82	81	4,54	0.77
КБЦ „Бежанијска коса“	64	4.53	0.56	58	4.60	0.77	22	4,68	0.57
Инс. за КВБ „Дедиње“	78	4.65	0.64	77	4.84	0.40	68	4,28	0.54
Инс. за онк. и рад. Србије	71	4.48	0.86	51	4.65	0.48	55	4,67	0.58
Инс. за ОХБ „Бањица“	132	4.47	0.68	154	4.50	0.69	132	4,39	0.87
ВМА	/			351	4.61	0.64	399	4,64	0.56
УКУПНО	1118	4.49	0.76	1475	4.57	0.68	1502	4,55	0.67

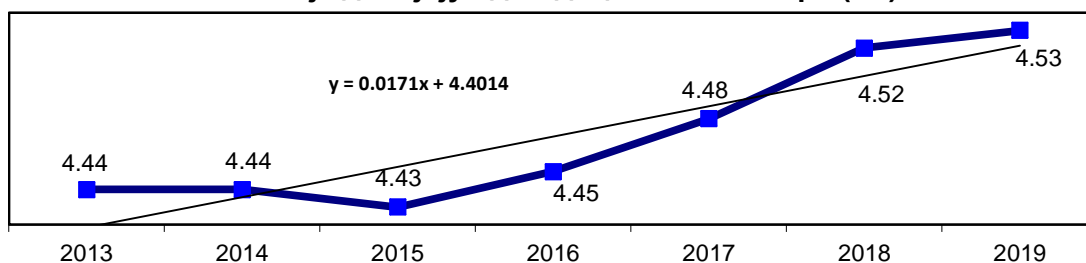
Објашњењима која добијају од медицинских сестара о процедурама, тестовима и третманима којима су подвргнути на хируршким одељењима задовољно је 93.4% испитаника, 5.5% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, док је незадовољних 1.1% пацијената (граф. 21).

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



Сестринска објашњења процедура, тестова и третмана су оцењена просечном оценом 4,53, највећом оценом у односу на претходне године (граф. 22). Просечна оцена задовољства овим аспектом сестринског рада има растући тренд, који је статистички значајан ($b=0,017$; $p=0,005$).

Графикон 22: Задовољство испитаника објашњењима процедура која добијају од медицинских сестара (\bar{x})



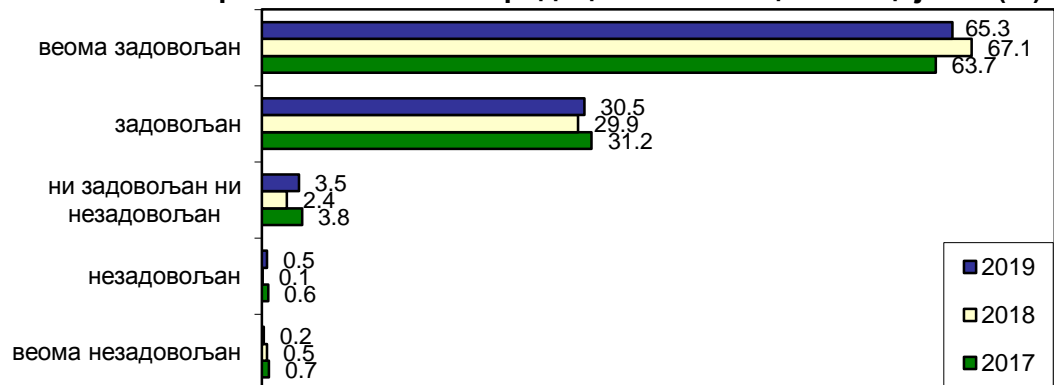
Сестринским објашњењима процедура, тестова и третмана најзадовољнији су пацијенти у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (4,75) и у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,73), а најмање су задовољни у Институту „Дедиње“ (4,20) (таб. 14). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника сестринским објашњењима процедура између анкетираних болница ($F=4,257$, $df=8$, $p=0.000$).

Табела 14: Задовољство сестринским објашњавањем процедура (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	477	4.41	0.82	527	4.48	0.74	551	4.45	0.69
КБЦ „Др Д. Мишовић“	95	4.56	0.56	76	4.57	0.68	76	4,75	0.61
КБЦ „Звездара“	119	4.61	0.73	119	4.51	0.59	119	4,61	0.58
КБЦ „Земун“	83	4.23	0.83	65	4.52	0.59	81	4,56	0.65
КБЦ „Бежанијска коса“	64	4.56	0.56	56	4.57	0.83	22	4,59	0.59
Инс. за КВБ „Дедиње“	76	4.68	0.57	75	4.79	0.41	69	4,20	0.65
Инс. за онк. и рад. Србије	72	4.68	0.55	54	4.65	0.52	55	4,73	0.52
Инс. за ОХБ „Бањица“	132	4.43	0.73	153	4.48	0.65	126	4,53	0.63
ВМА	/			353	4.48	0.73	400	4,49	0.67
УКУПНО	1118	4.48	0.74	1478	4.52	0.69	1499	4,53	0.66

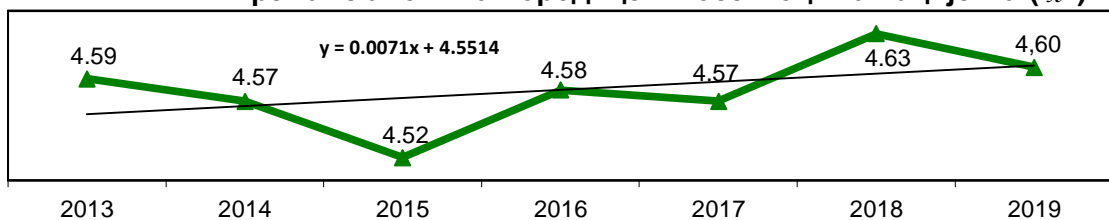
Љубазност медицинских сестара према члановима породице и посетиоцима пацијента је задовољавајућа за чак 95.8% испитаника, 3.5% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је само 0.7% пацијената, што је скоро истоветно резултатима љубазности медицинске сестре према пацијентима претходне године (граф.23).

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



Љубазност медицинских сестара према члановима породице пацијента и посетиоцима је оцењена просечном оценом 4,60, највећом у посматраном периоду (граф. 24). Просечна оцена задовољства овим аспектом сестринског рада, има растући тренд, који није статистички значајан ($b=0,007$; $p=0,301$).

Графикон 24: Задовољство испитаника љубазношћу медицинске сестре према члановима породице и посетиоцима пацијента (\bar{x})



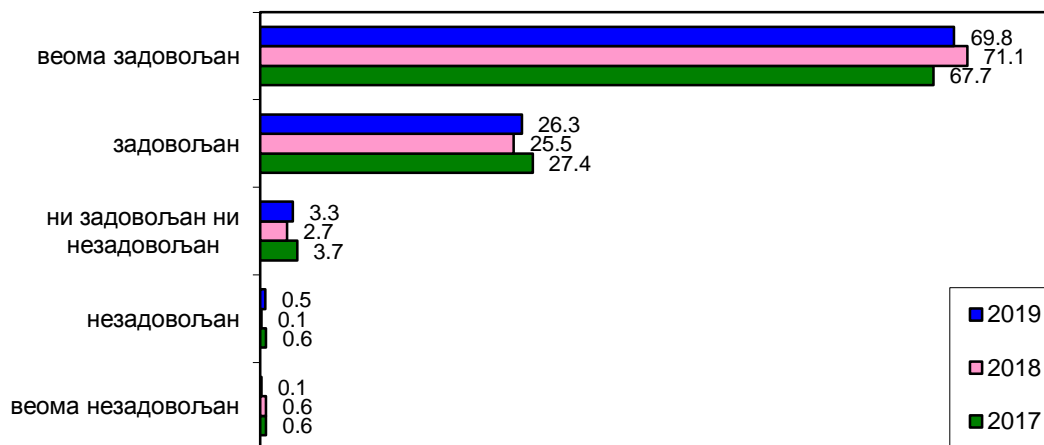
Љубазношћу медицинских сестара према члановима породице пацијента и посетиоцима најзадовољнији су пацијенти у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (4,76) и у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,75), а најмање су задовољни у Институту „Дедиње“ (4,32) (таб. 15). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника љубазношћу медицинских сестара према члановима породице пацијента између анкетираних болница ($F=3,320$, $df=8$, $p=0.001$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	479	4.50	0.74	525	4.60	0.61	549	4.52	0.64
КБЦ „Др Д. Мишовић“	92	4.60	0.56	76	4.66	0.62	79	4.76	0.56
КБЦ „Звездара“	118	4.68	0.61	119	4.64	0.55	117	4.64	0.56
КБЦ „Земун“	81	4.41	0.80	64	4.62	0.55	80	4.65	0.59
КБЦ „Бежанијска коса“	63	4.68	0.47	57	4.68	0.69	22	4.68	0.57
Инс. за КВБ „Дедиње“	78	4.72	0.45	76	4.88	0.33	69	4.32	0.53
Инс. за онк. и рад. Србије	71	4.73	0.48	51	4.75	0.48	55	4.75	0.52
Инс. за ОХБ „Бањица“	133	4.53	0.65	155	4.62	0.57	131	4.56	0.59
ВМА	/			348	4.60	0.60	402	4.61	0.58
УКУПНО	1115	4.57	0.67	1471	4.63	0.59	1505	4.60	0.60

Сестринском негом у целини задовољно је чак 96.1% испитаника, 3.3% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је само 0.6% пацијената (граф. 25).

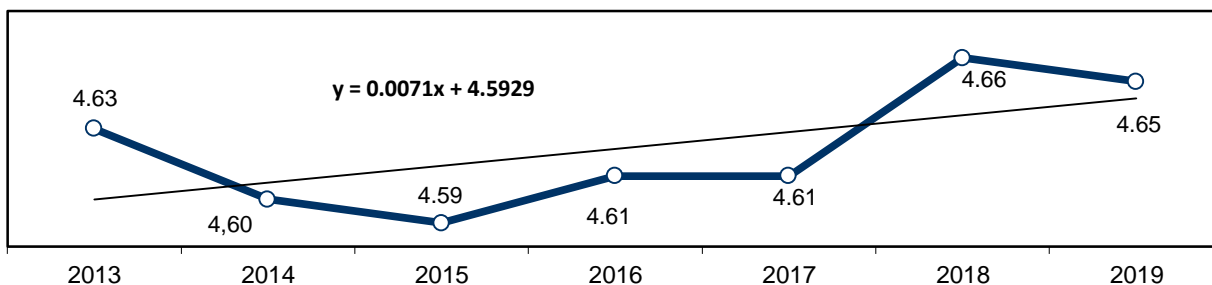
Графикон 25: Задовољство испитаника сестринском негом у целини (%)



Сестринска нега у целини је оцењена просечном оценом 4,65 (граф. 26). Просечна оцена задовољства сестринском негом у целини има растући тренд у посматраном периоду, који није статистички значајан ($b=0,007$; $p=0,162$).

Сестринском негом у целини су задовољнији мушкарци (4,67) од жена (4,65), али разлика у задовољству није статистички значајна. Сестринском негом у целини су најзадовољнији најмлађи пацијенти, од 15 до 29 година (просечна оцена 4,77), а најмање задовољни пацијенти у добној групи од 50 до 59 година – 4,58 ($F=3,308$, $df=5$, $p=0.006$). Пацијенти са веома добрим материјалним положајем су најзадовољнији (4,72), а најмање задовољни пацијенти са лошим материјалним положајем – 4,42 ($F=4,722$, $df=4$, $p=0.001$). Такође, пацијенти са вишом и високом школом су најзадовољнији сестринском негом у целини (4,68), док су најмање задовољни пацијенти који немају завршену основну школу – 4,50 ($F=3,897$, $df=3$, $p=0.009$).

Графикон 26: Задовољство испитаника сестринском негом у целини (\bar{x})



Сестринском негом у целини најзадовољнији су пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,84) и у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (4,79), а најмање су задовољни у Институту „Дедиње“ (4,38) (таб. 16). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника сестринском негом у целини на хируршким одељењима између анкетираних болница ($F=3,264$, $df=8$, $p=0.001$).

Табела 16: Задовољство сестринском негом у целини (\bar{x})

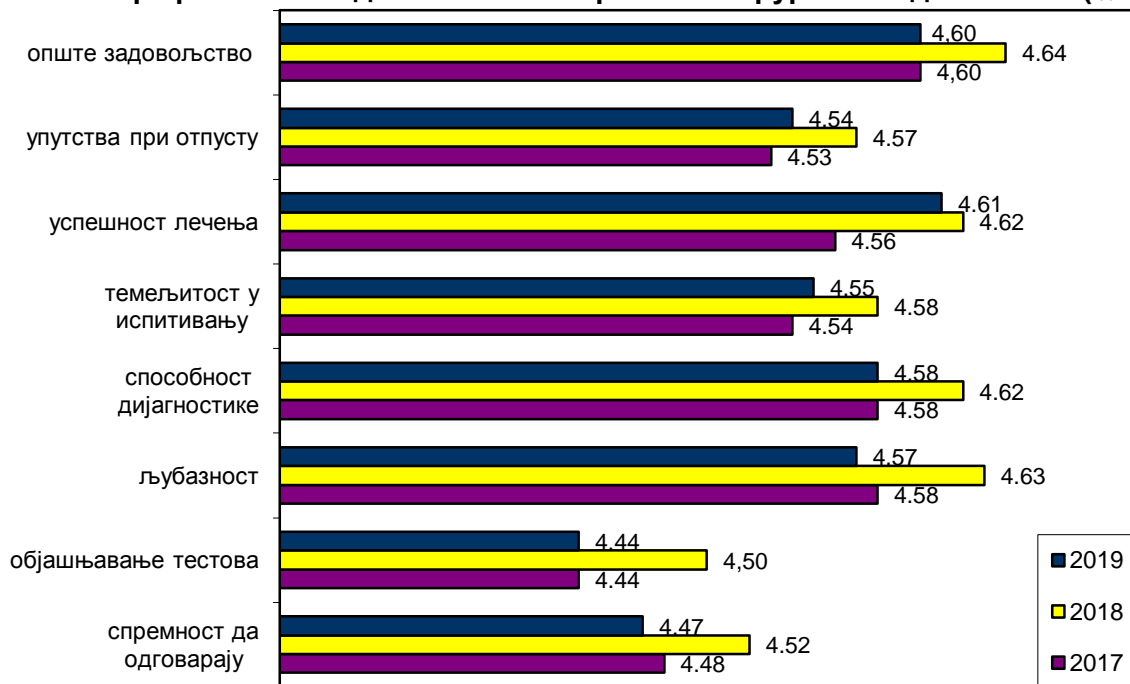
	2017.	2018.	2019.

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	481	4.58	0.71	531	4.64	0.63	555	4,59	0.63
КБЦ „Др Д. Мишовић“	97	4.66	0.50	78	4.64	0.68	81	4,79	0.47
КБЦ „Звездара“	120	4.69	0.68	120	4.68	0.54	119	4,68	0.55
КБЦ „Земун“	86	4.42	0.80	66	4.76	0.47	81	4,65	0.71
КБЦ „Бежанијска коса“	64	4.66	0.48	58	4.64	0.72	22	4,68	0.57
Инс. за КВБ „Дедиње“	80	4.79	0.41	78	4.90	0.31	68	4,38	0.57
Инс. за онк. и рад. Србије	72	4.69	0.52	55	4.76	0.43	56	4,84	0.37
Инс. за ОХБ „Бањица“	133	4.56	0.62	158	4.65	0.59	132	4,55	0.58
ВМА	/			358	4.63	0.61	405	4,67	0.55
УКУПНО	1133	4.61	0.65	1502	4.66	0.60	1521	4,65	0.58

ЗАДОВОЉСТВО УСЛУГАМА ЛЕКАРА ТОКОМ БОРАВКА ПАЦИЈЕНАТА У БОЛНИЦИ

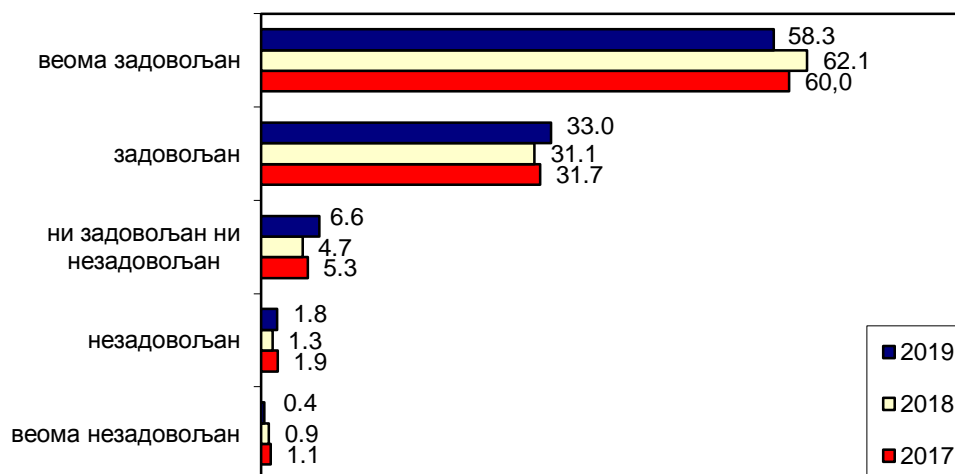
Опште задовољство радом лекара у целини на хируршким одељењима пацијенти су оценили високом просечном оценом (4,60), слично као и у претходне две године. Од лекарских услуга пацијенти су најзадовољнији успешношћу лечења (4,61), а најмање су задовољни објашњавањем тестова, процедура, третмана и резултата (4,44). У односу на прошлу годину све просечне оцене су ниже (граф. 27).

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



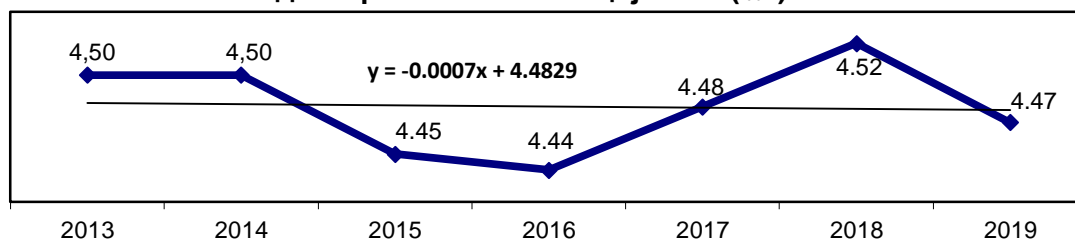
Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената је задовољавајућа за 91.3% испитаника, 6.6% су навели да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 22% пацијената (граф.28).

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



Спремност лекара да одговарају на питања пацијената је оцењена просечном оценом 4,47, нижом у односу на неколико посматраних година (графикон 29). У посматраном периоду, просечна оцена задовољства испитаника спремношћу лекара да дају одговоре на питања пацијената има опадајући тренд, који није статистички значајан ($b=-0,000$; $p=0,909$).

Графикон 29: Задовољство испитаника спремношћу лекара да дају одговоре на питања пацијената (\bar{x})



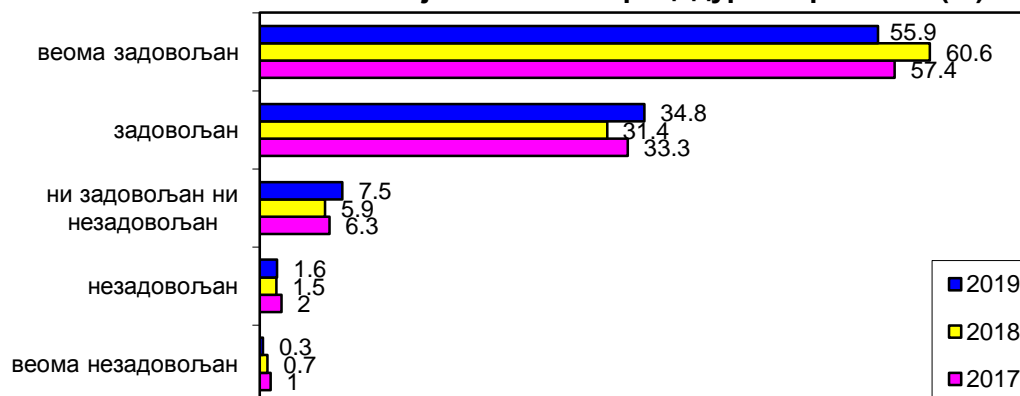
Спремност лекара да одговарају на питања пацијената посматрано по болницама пацијенти су најбоље оценили лекаре КБЦ „Бежанијска коса“ (4,82). Пацијенти су најмање задовољни у КБЦ „Дедиње“ (4,06) (таб. 17). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника спремношћу лекара да одговарају на питања на хируршким одељењима између анкетираних болница ($F=6,187$, $df=8$, $p=0.000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	477	4.35	0.87	535	4.48	0.75	552	4,38	0.79
КБЦ „Др Д. Мишовић“	95	4.54	0.68	78	4.54	0.85	79	4,58	0.69
КБЦ „Звездара“	119	4.59	0.71	121	4.44	0.75	120	4,53	0.70
КБЦ „Земун“	85	4.41	0.79	65	4.65	0.54	85	4,66	0.66
КБЦ „Бежанијска коса“	65	4.58	0.68	58	4.66	0.61	22	4,82	0.39
Инс. за КВБ „Дедиње“	81	4.81	0.39	77	4.82	0.39	70	4,06	0.76
Инс. за онк. и рад. Србије	72	4.76	0.46	55	4.76	0.43	57	4,70	0.62
Инс. за ОХБ „Бањица“	135	4.40	0.76	156	4.56	0.73	132	4,45	0.70
ВМА	/			359	4.45	0.77	407	4,41	0.71
УКУПНО	1129	4.48	0.78	1504	4.52	0.73	1523	4,47	0.73

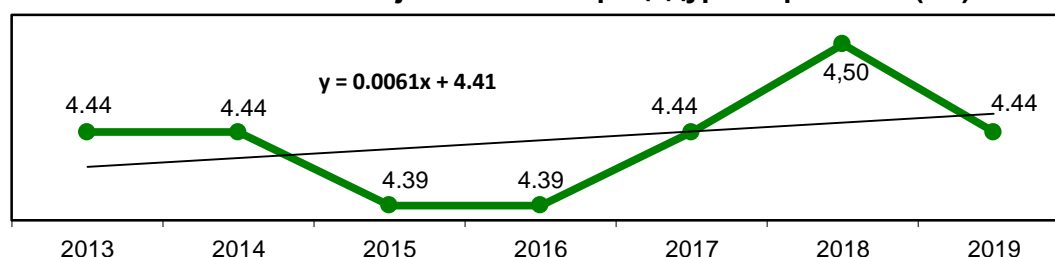
Лекарска објашњења тестова, процедура, третмана и резултата којима се пацијент подвргава су задовољавајућа за 90.7% испитаника, 7.5% су навели да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 1.9% пацијената (граф.30).

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



Лекарска објашњења тестова, процедура, третмана и резултата су оцењена просечном оценом 4,44, као и у неколико посматраних година (граф. 31). Просечна оцена задовољства испитаника лекарским објашњењем тестова и третмана има лагано растући тренд, који није статистички значајан ($b=0,006$; $p=0,440$).

Графикон 31: Задовољство испитаника лекарским објашњењима процедура и третмана (\bar{x})



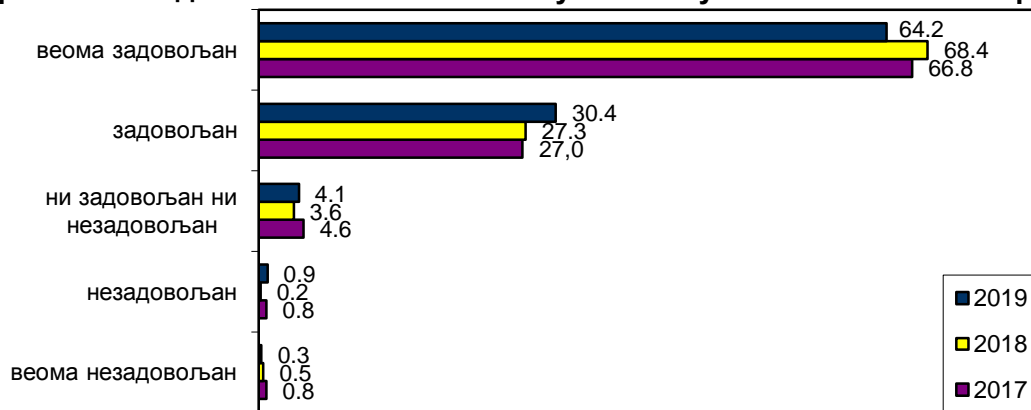
Лекарским објашњењима тестова, процедура, третмана и резултата пацијенти су најзадовољнији у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,73), а најмање су задовољни пацијенти у Институту „Дедиње“ (4,06) (таб. 18). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника лекарским објашњењима тестова и процедура на хируршким одељењима између анкетираних болница ($F=8,023$, $df=8$, $p=0.000$).

Табела 18: Лекарска објашњења тестова и процедура (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	474	4.34	0.87	530	4.45	0.74	546	4.34	0.80
КБЦ „Др Д. Мишовић“	96	4.50	0.70	78	4.49	0.83	77	4.53	0.62
КБЦ „Звездара“	118	4.58	0.72	118	4.42	0.76	119	4.51	0.66
КБЦ „Земун“	79	4.33	0.78	63	4.63	0.52	81	4.69	0.54
КБЦ „Бежанијска коса“	65	4.57	0.71	57	4.61	0.65	22	4.77	0.53
Инс. за КВБ „Дедиње“	79	4.77	0.42	77	4.86	0.42	69	4.06	0.82
Ин. за онк. и рад. Србије	71	4.63	0.57	55	4.65	0.48	56	4.73	0.62
Инс. за ОХБ „Бањица“	134	4.37	0.75	152	4.47	0.80	129	4.41	0.68
ВМА	/			350	4.46	0.77	403	4.37	0.72
УКУПНО	1116	4.44	0.78	1480	4.50	0.73	1502	4.44	0.72

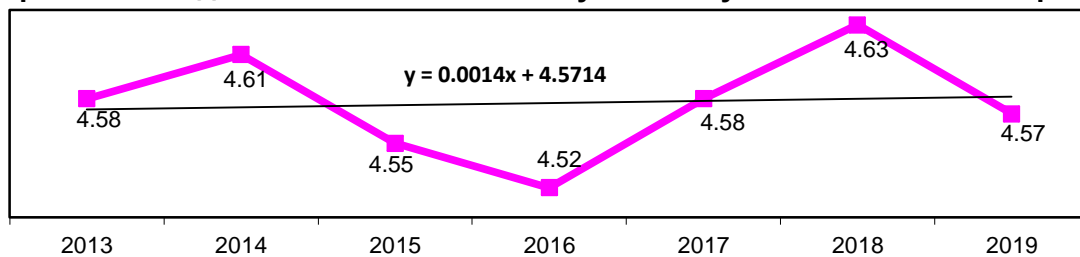
Љубазност и поштовање лекара према пацијентима је задовољавајуће за 94.6% пацијената, 4.1% су навели да су ни задовољни ни незадовољни, док је само 1.0% незадовољних испитаника (граф. 32).

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



Љубазност и поштовање лекара према пацијентима оцењени су просечном оценом 4,57, нижом у односу на претходну годину (граф. 33). У посматраном периоду, просечна оцена задовољства испитаника љубазношћу лекара има лагано растући тренд, који није статистички значајан ($b=0,001$; $p=0,857$).

Графикон 33: Задовољство испитаника љубазношћу и поштовањем лекара (\bar{x})



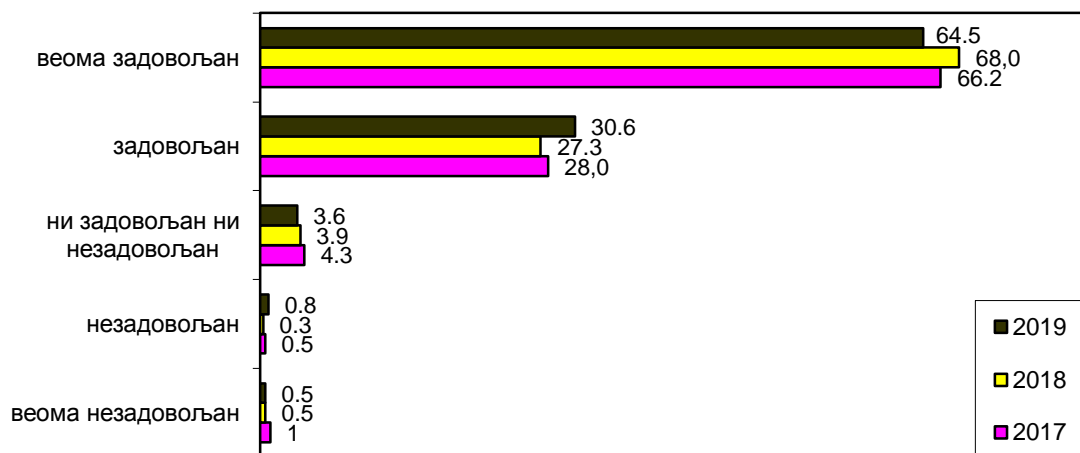
Љубазношћу и поштовањем лекара према пацијентима најзадовољнији су испитаници у КБЦ „Бежанијска коса“ (4,82) и у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,81), а најмање су задовољни у Институту „Дедиње“ (4,15) (таб. 19). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника љубазношћу лекара између анкетираних болница ($F=5,661$, $df=8$, $p=0,000$).

Табела 19: Љубазност и поштовање лекара (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	476	4.49	0.78	529	4.56	0.65	547	4,49	0.71
КБЦ „Др Д. Мишовић“	96	4.62	0.62	78	4.63	0.79	79	4,67	0.65
КБЦ „Звездара“	119	4.65	0.70	120	4.63	0.53	120	4,63	0.56
КБЦ „Земун“	83	4.51	0.65	64	4.73	0.45	81	4,73	0.47
КБЦ „Бежанијска коса“	65	4.69	0.56	57	4.72	0.49	22	4,82	0.39
Инс. за КВБ „Дедиње“	81	4.84	0.37	77	4.95	0.22	68	4,15	0.69
Инс. за онк. и рад. Србије	72	4.85	0.36	54	4.76	0.43	57	4,81	0.44
Инс. за ОХБ „Бањица“	134	4.51	0.69	155	4.59	0.70	132	4,52	0.68
ВМА	/			358	4.61	0.62	406	4,54	0.65
УКУПНО	1126	4.58	0.69	1492	4.63	0.62	1512	4,57	0.65

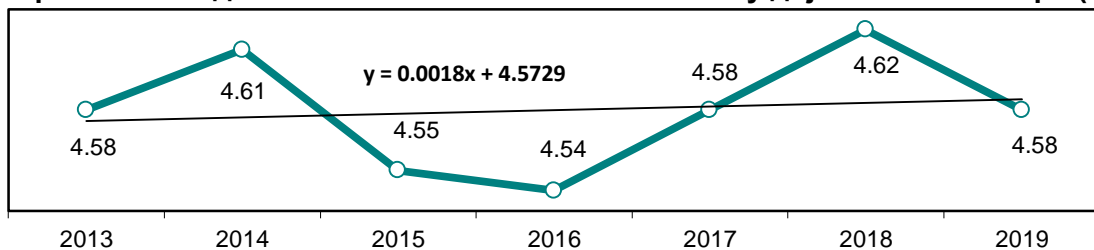
Способност дијагностике лекара је задовољавајућа за 95.1% пацијената, 3.6% је ни задовољних ни незадовољних, док је незадовољних 1.3% пацијената (граф. 34).

Графикон 34: Задовољство испитаника способношћу дијагностике лекара (%)



Способност дијагностике лекара је оцењена је просечном оценом 4,58, нижом у односу на претходну годину (граф. 35). У посматраном периоду, просечна оцена задовољства испитаника способношћу дијагностике лекара има растући тренд који није статистички значајан ($b=0,002$; $p=0,775$).

Графикон 35: Задовољство испитаника способношћу дијагностике лекара (\bar{x})



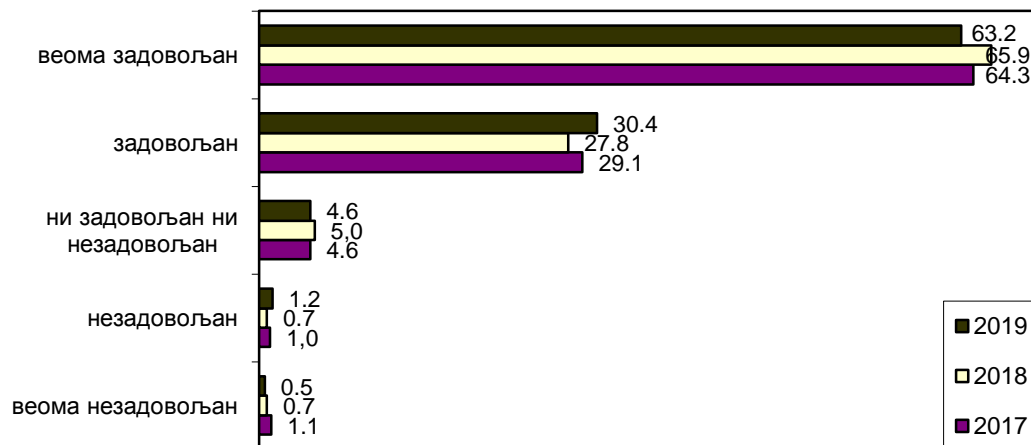
Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената је најбоље оцењена у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,81). Пацијенти су најмање задовољни у Институту „Дедиње“ (4,21) (таб. 20). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника лекарском способношћу дијагностиковања здравствених проблема пацијента на хируршким одељењима између анкетираних болница ($F=4,216$, $df=8$, $p=0.000$).

Табела 20: Лекарска способност дијагностиковања (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	469	4.48	0.80	521	4.55	0.68	542	4.53	0.71
КБЦ „Др Д. Мишовић“	94	4.61	0.63	78	4.62	0.69	79	4.67	0.61
КБЦ „Звездара“	115	4.73	0.48	118	4.61	0.57	119	4.61	0.62
КБЦ „Земун“	81	4.53	0.65	64	4.72	0.49	81	4.67	0.55
КБЦ „Бежанијска коса“	64	4.66	0.65	57	4.70	0.50	22	4.73	0.45
Инс. за КВБ „Дедиње“	79	4.80	0.46	77	4.92	0.27	67	4.21	0.82
Ин. за онк. и рад. Србије	70	4.80	0.50	55	4.73	0.45	57	4.81	0.48
Инс. за ОХБ „Бањица“	134	4.53	0.63	152	4.62	0.66	129	4.50	0.63
ВМА	/			354	4.60	0.65	399	4.53	0.67
УКУПНО	1106	4.58	0.69	1476	4.62	0.63	1495	4.58	0.65

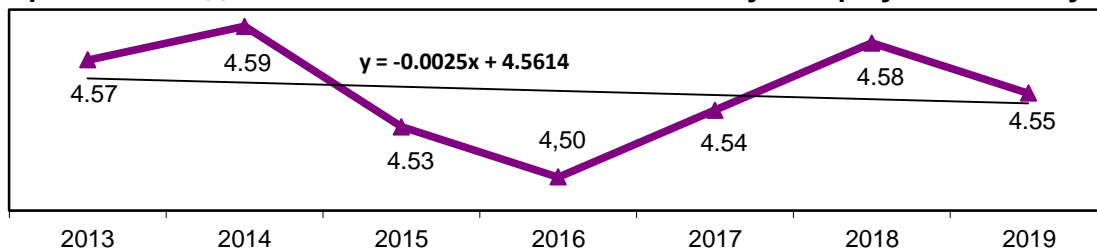
Темељитост лекара у испитивању је задовољавајућа за 93.6% пацијената, 4.6% су ни задовољни ни незадовољни, док је незадовољних 1.7% испитаника (граф.36).

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



Темељитост лекара у испитивању је оцењена просечном оценом 4,55 (граф. 37). У посматраном периоду, просечна оцена задовољства испитаника темељитошћу лекара има опадајући тренд који није статистички значајан ($b=-0,003$; $p=0,712$).

Графикон 37: Задовољство испитаника темељитошћу лекара у испитивању (\bar{x})



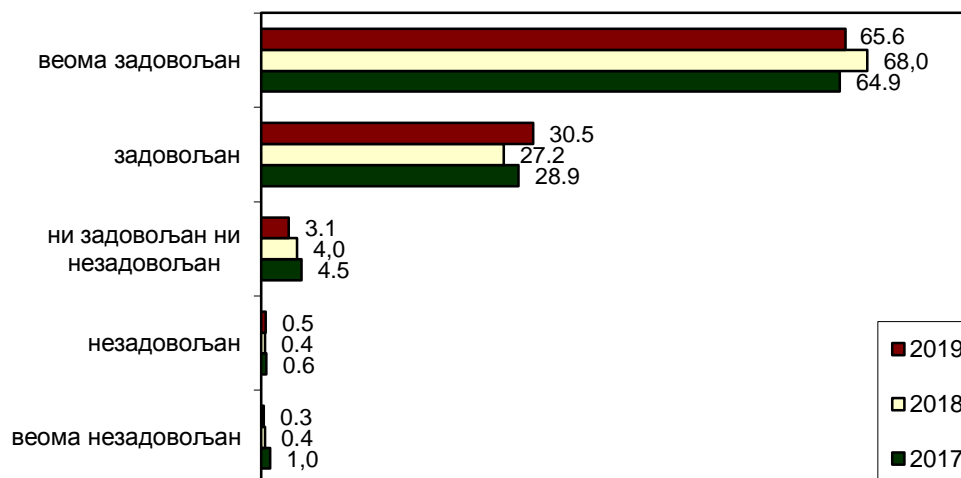
Темељитост лекара у испитивању је најбоље оцењена у КБЦ „Бежанијска коса“ (4,86). Пацијенти су најмање задовољни у Институту „Дедиње“ (4,22) (таб.21). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника темељитошћу лекара у испитивању на хируршким одељењима између анкетираних болница ($F=4,669$, $df=8$, $p=0.000$).

Табела 21: Темељитост лекара у испитивању (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	470	4.45	0.83	524	4.54	0.71	548	4.51	0.72
КБЦ „Др Д. Мишовић“	94	4.62	0.62	77	4.53	0.82	81	4.59	0.77
КБЦ „Звездара“	117	4.60	0.67	117	4.56	0.64	118	4.56	0.66
КБЦ „Земун“	81	4.43	0.74	64	4.62	0.55	80	4.69	0.54
КБЦ „Бежанијска коса“	65	4.65	0.65	57	4.70	0.50	22	4.86	0.35
Инс. за КВБ „Дедиње“	79	4.77	0.45	77	4.91	0.29	68	4.22	0.69
Ин. за онк. и рад. Србије	71	4.85	0.40	54	4.74	0.44	56	4.75	0.58
Инс. за ОХБ „Бањица“	134	4.50	0.67	151	4.54	0.72	128	4.45	0.65
ВМА	/			352	4.53	0.73	402	4.48	0.72
УКУПНО	1111	4.54	0.73	1473	4.58	0.68	1502	4.55	0.69

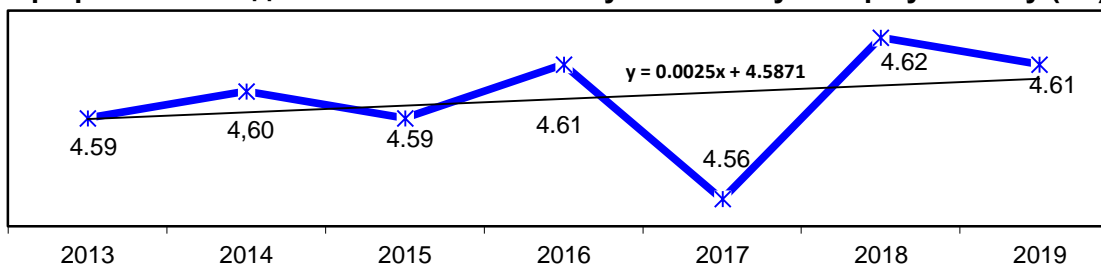
Успешност лекара у лечењу је задовољавајућа за 96.1% пацијената, 3.1% су ни задовољни ни незадовољни, док је незадовољних свега 0.8% испитаника (граф.38).

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



Успешност лекара у лечењу је оцењена је просечном оценом 4,61, као и претходне године (граф. 39). Просечна оцена задовољства испитаника овим аспектом лекарског рада има растући тренд у посматраном периоду, који није статистички значајан ($b=-0,003$; $p=0,553$).

Графикон 39: Задовољство испитаника успешношћу лекара у лечењу (\bar{x})



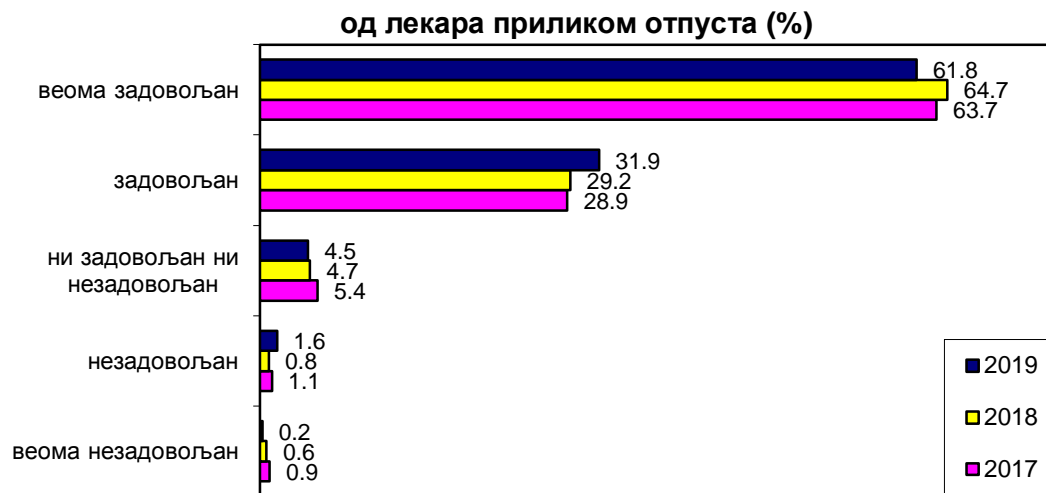
Успешност лечења лекара је најбоље оцењена у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,80). Пацијенти су најмање задовољни у Институту „Дедиње“ (4,28) (таб.22). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника успешношћу лекара у лечењу на хируршким одељењима између анкетираних болница ($F=5,388$, $df=8$, $p=0.000$).

Табела 22: Успешност лечења лекара (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	467	4.47	0.79	507	4.57	0.66	534	4.56	0.63
КБЦ „Др Д. Мишовић“	94	4.62	0.66	78	4.64	0.68	80	4.75	0.46
КБЦ „Звездара“	117	4.68	0.60	119	4.64	0.55	118	4.68	0.50
КБЦ „Земун“	79	4.47	0.69	59	4.71	0.46	79	4.72	0.50
КБЦ „Бежанијска коса“	65	4.63	0.70	57	4.68	0.54	21	4.86	0.36
Инс. за КВБ „Дедиње“	81	4.79	0.44	78	4.94	0.25	67	4.28	0.62
Ин. за онк. и рад. Србије	69	4.77	0.52	53	4.72	0.45	56	4.80	4.45
Инс. за ОХБ „Бањица“	128	4.51	0.66	150	4.62	0.56	129	4.49	0.65
ВМА	/			341	4.57	0.70	384	4.55	0.65
УКУПНО	1100	4.56	0.70	1442	4.62	0.62	1470	4.61	0.60

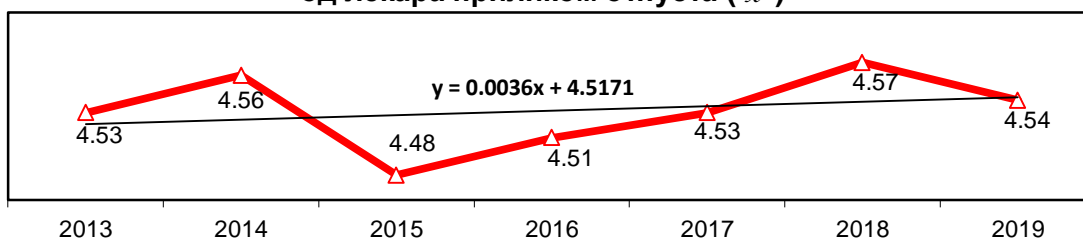
Упутства лекара приликом отпуста са болничког лечења су задовољавајућа за 93.7% пацијената, 4.5% су ни задовољни ни незадовољни, док је незадовољних 1.8% испитаника (граф.40).

Графикон 40: Задовољство испитаника добијеним упутствима



Упутства лекара приликом отпуста су оцењена су просечном оценом 4,54, незнатно нижом у односу на претходну годину (граф. 41). У посматраном периоду, просечна оцена задовољства испитаника овим аспектом лекарског рада има лагано растући тренд, који није статистички значајан ($b=0,004$; $p=0,581$).

Графикон 41: Задовољство испитаника добијеним упутствима од лекара приликом отпуста (\bar{x})



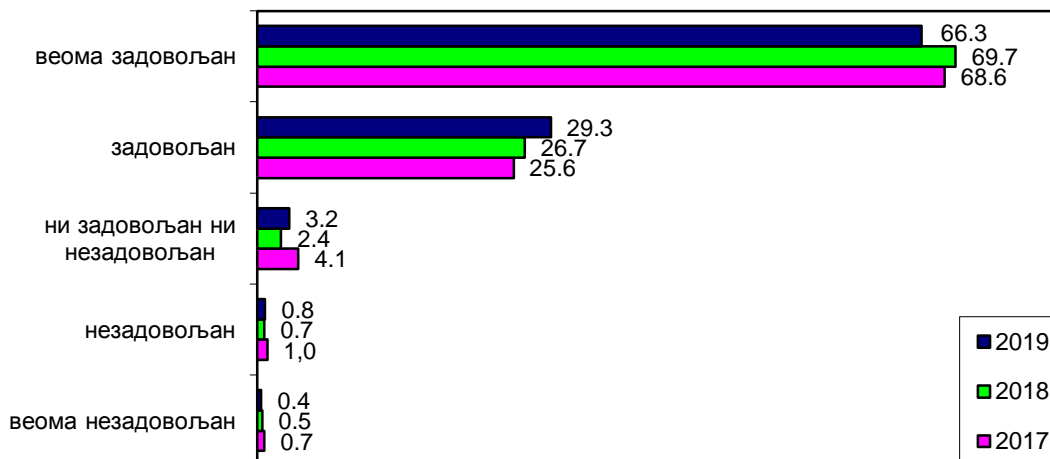
Упутства која лекар даје приликом отпуста пацијента са болничког лечења су најбоље оцењена у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,77) и у КБЦ „Бежанијска коса“ (4,76). Пацијенти су најмање задовољни у Институту „Дедиње“ (4,27) (таб. 23). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника лекарским упутствима приликом отпуста са болничког лечења на хируршким одељењима између анкетираних болница ($F=5,226$, $df=8$, $p=0.000$).

Табела 23: Лекарска упутства при отпуста (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	459	4.44	0.81	487	4.51	0.70	510	4,44	0.75
КБЦ „Др Д. Мишовић“	91	4.65	0.57	77	4.49	0.94	80	4,64	0.66
КБЦ „Звездара“	113	4.57	0.80	118	4.54	0.62	118	4,60	0.58
КБЦ „Земун“	75	4.37	0.77	60	4.65	0.48	77	4,64	0.65
КБЦ „Бежанијска коса“	64	4.62	0.65	57	4.70	0.50	21	4,76	0.43
Инс. за КВБ „Дедиње“	79	4.80	0.43	76	4.93	0.25	64	4,27	0.69
Ин. за онк. и рад. Србије	68	4.76	0.43	53	4.72	0.45	57	4,77	0.50
Инс. за ОХБ „Бањица“	127	4.51	0.69	148	4.57	0.60	128	4,46	0.68
ВМА	/			323	4.53	0.74	359	4,53	0.65
УКУПНО	1076	4.53	0.73	1399	4.57	0.68	1416	4,54	0.68

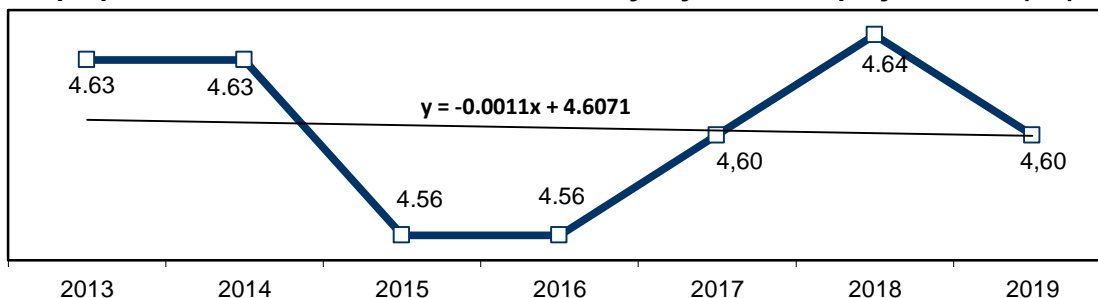
Лекарским услугама у целини током болничког лечења задовољно је 95.6% испитаника, 3.2% су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 1.2% испитаника (граф. 42), што је слично добијеним резултатима за медицинске сестре.

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



Лекарске услуге у целини током болничког лечења су оцењене просечном оценом 4,60, нешто нижом у односу на претходну годину (граф. 43). Просечна оцена задовољства испитаника услугама лекара у целини показује лагано опадајући тренд у посматраном периоду, који није статистички значајан ($b=-0,001$; $p=0,881$).

Графикон 43: Задовољство испитаника услугама лекара у целини (\bar{x})



Лекарским услугама у целини су најзадовољнији пацијенти у добној групи од 40 до 49 година (просечна оцена 4,66), пацијенти са веома добрим материјалним положајем (4,65), а мушкарци (4,62) су задовољнији од жена (4,59). Најмање задовољни су пацијенти који су у добној групи од 30 до 39 година (4,53), са лошим материјалним положајем (4,53) и са незавршеном основном школом (4,35), али не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника и задовољства лекарским услугама у целини на хируршким одељењима.

Услугама лекара у целини су најзадовољнији пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,88) и у КБЦ „Бежанијска коса“ (4,82), а најмање су задовољни у Институту „Дедиње“ (4,34) (таб. 24). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника услугама лекара у целини на хируршким одељењима између анкетираних болница ($F=4,871$, $df=8$, $p=0.000$).

Табела 24: Опште задовољство услугама лекара (\bar{x})

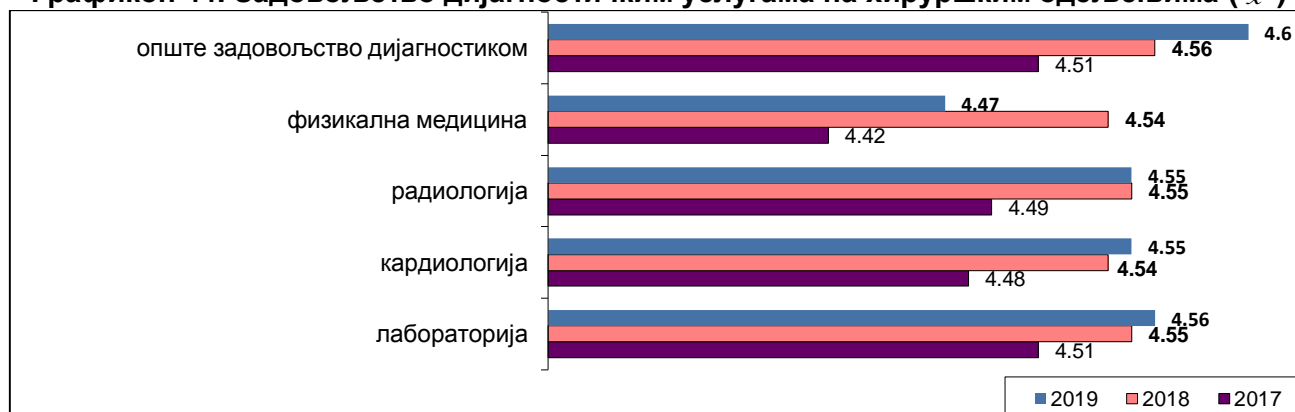
	2017.	2018.	2019.
--	-------	-------	-------

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	473	4.51	0.78	524	4.60	0.65	546	4,57	0.66
КБЦ „Др Д. Мишовић“	93	4.73	0.45	78	4.59	0.90	81	4,64	0.69
КБЦ „Звездара“	115	4.68	0.68	120	4.61	0.55	119	4,61	0.54
КБЦ „Земун“	81	4.52	0.67	66	4.71	0.46	80	4,74	0.52
КБЦ „Бежанијска коса“	65	4.68	0.64	57	4.72	0.49	22	4,82	0.39
Инс. за КВБ „Дедиње“	80	4.86	0.35	77	4.97	0.16	68	4,34	0.61
Ин. за онк. и рад. Србије	72	4.81	0.40	56	4.79	0.41	57	4,88	0.33
Инс. за ОХБ „Бањица“	132	4.54	0.69	154	4.64	0.63	132	4,49	0.65
ВМА	/			356	4.62	0.62	391	4,54	0.68
УКУПНО	1111	4.60	0.68	1488	4.64	0.62	1497	4,60	0.63

ЗАДОВОЉСТВО ПАЦИЈЕНАТА ДИЈАГНОСТИЧКИМ И ТЕРАПИЈСКИМ УСЛУГАМА

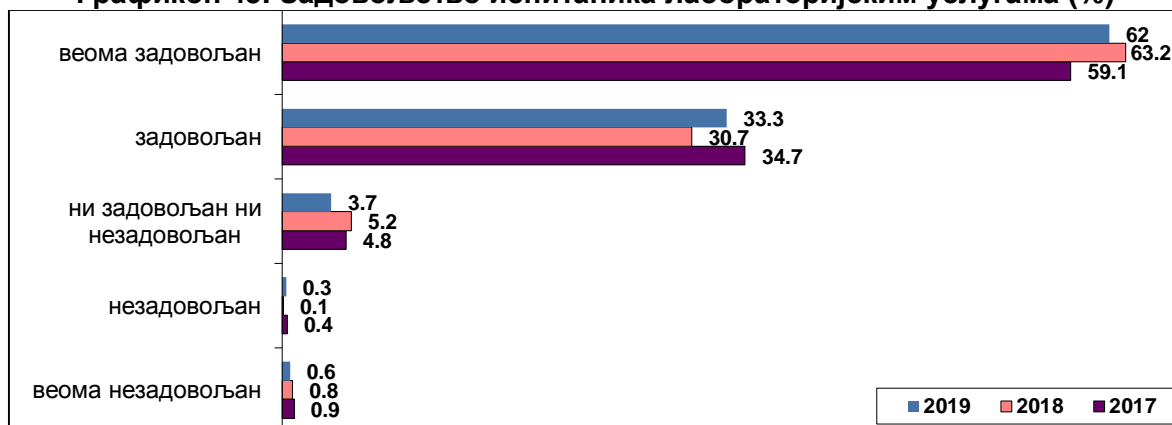
Опште задовољство пацијената на хируршким одељењима дијагностичким и терапијским услугама оцењено је просечном оценом 4,6 (граф. 44). Пацијенти су најмање задовољни услугама физикалне терапије (4,47), а највише су задовољни лабораторијским услугама (4,56). Све услуге су оцењене боље или исто у односу на претходну годину.

Графикон 44: Задовољство дијагностичким услугама на хируршким одељењима (\bar{x})



Лабораторијским услугама задовољно је 95,3% пацијената, 3,7% су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је само 0,9% испитаника. Лабораторијске услуге није користило 261 испитаник, а још 148 није одговорило на ово питање (укупно 26,2%). Задовољство испитаника у претходне две године било је слично (граф. 45).

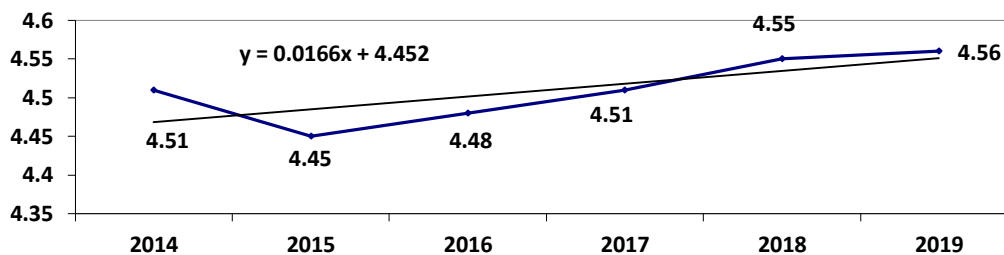
Графикон 45: Задовољство испитаника лабораторијским услугама (%)



Услуге лабораторијске дијагностике су оцењене високом просечном оценом 4,56, највећом у посматраном периоду (граф. 46). Просечна оцена задовољства испитаника овим аспектом

дијагностике показује лагано растући тренд у посматраном периоду, који није статистички значајан ($b=0,010$; $p=0,162$).

Графикон 46: Задовољство испитаника лабораторијским услугама (\bar{x})



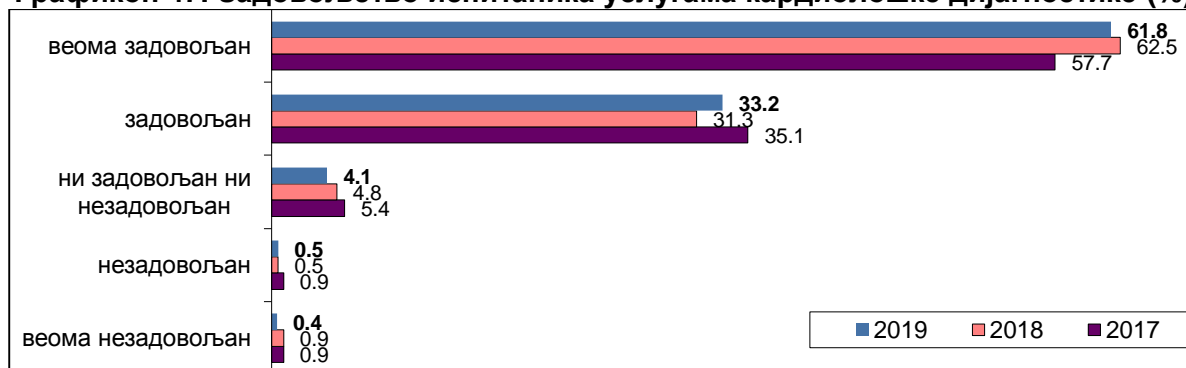
Лабораторијском дијагностиком су најзадовољнији пацијенти у КБЦ „Бежанијска коса“ и Институту „Дедиње“ (4,84), као и претходних година. Пацијенти су најмање задовољни у Институту «Бањица» (4,46) и КБЦ «Звездара» (таб. 25). У 2019. години, као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика ($F=3,101$, $df=8$, $p=0.002$), у задовољству испитаника на хируршким одељењима лабораторијском дијагностиком између анкетираних болница.

Табела 25: Задовољство лабораторијском дијагностиком (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017			2018			2019		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	388	4.42	0.79	429	4.50	0.70	449	4.54	0.63
КБЦ „Др Д. Мишовић“	67	4.63	0.52	51	4.47	0.81	57	4.61	0.62
КБЦ „Звездара“	85	4.49	0.73	91	4.51	0.64	87	4.48	0.70
КБЦ „Земун“	64	4.47	0.62	43	4.65	0.53	45	4.67	0.52
КБЦ „Бежанијска коса“	58	4.71	0.46	42	4.74	0.50	19	4.84	0.37
Инс. за КВБ „Дедиње“	64	4.69	0.64	70	4.89	0.32	63	4.84	0.37
Ин. за онк. и рад. Србије	50	4.62	0.49	43	4.63	0.58	47	4.68	0.56
Инс. за ОХБ „Бањица“	117	4.52	0.60	126	4.56	0.71	110	4.46	0.71
ВМА				230	4.52	0.70	275	4.52	0.70
УКУПНО	893	4.51	0.69	1125	4.55	0.67	1152	4.56	0.64

Услугама кардиолошке дијагностике (ЕКГ, тест оптерећења) задовољно је 95% пацијената, 4,1% су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је 0,9% испитаника. Кардиолошке услуге није користило 445 испитаника, а још 205 није одговорило на ово питање (укупно 41,6%). У претходне две године пацијенти су услугама кардиолошке дијагностике били задовољни у сличном степену (граф. 47).

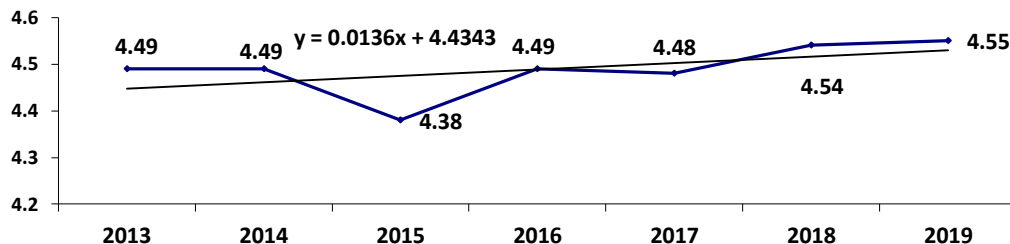
Графикон 47: Задовољство испитаника услугама кардиолошке дијагностике (%)



Услуге кардиолошке дијагностике су оцењене просечном оценом 4,55, највећом у посматраном периоду (граф. 48). Просечна оцена задовољства испитаника овим аспектом дијагностике

показује лагано растући тренд у посматраном периоду, који није статистички значајан ($b=0,014$; $p=0,220$).

Графикон 48: Задовољство испитаника услугама кардиолошке дијагностике (\bar{x})



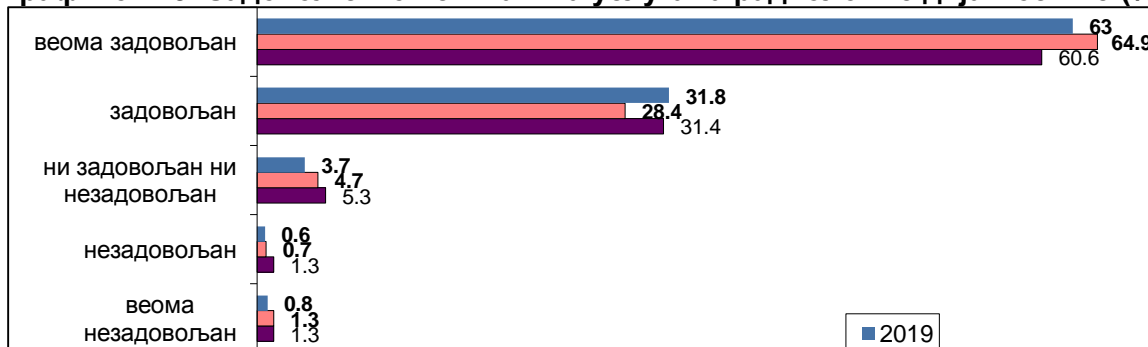
Кардиолошким дијагностиком најзадовољнији су пацијенти у КБЦ „Бежанијска коса“ (4,88) и Институту за КВБ „Дедиње“, као и претходне године. Пацијенти су најмање задовољни у Институту «Бањица» (4,39) (таб.26). У 2019. години, као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима кардиолошким дијагностиком између анкетираних болница ($F=3,728$ $df=8$, $p=0.000$).

Табела 26: Задовољство кардиолошким дијагностиком (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017			2018			2019		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	325	4.39	0.81	353	4.47	0.72	351	4.54	0.61
КБЦ „Др Д. Мишовић“	40	4.55	0.64	35	4.37	0.91	44	4.66	0.61
КБЦ „Звездара“	66	4.53	0.75	73	4.47	0.63	69	4.46	0.70
КБЦ „Земун“	42	4.24	0.66	31	4.61	0.56	40	4.72	0.45
КБЦ „Бежанијска коса“	54	4.67	0.48	37	4.78	0.42	16	4.88	0.34
Инс. за КВБ „Дедиње“	60	4.82	0.39	68	4.90	0.31	63	4.84	0.37
Инс. за онк. и рад. Србије	25	4.52	0.59	21	4.57	0.51	19	4.47	0.70
Инс. за ОХБ „Бањица“	86	4.51	0.59	97	4.65	0.56	90	4.39	0.82
ВМА				200	4.48	0.80	219	4.51	0.68
УКУПНО	698	4.48	0.72	915	4.54	0.69	911	4.55	0.64

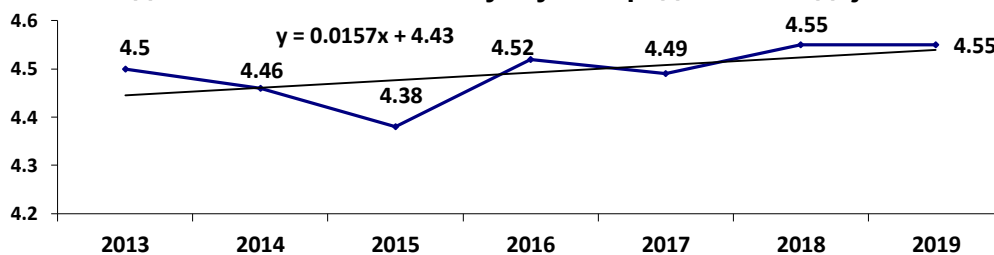
Услугама радиолошке дијагностике задовољно је 94,8% пацијената, 3,7% су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је 1,5% испитаника. Радиолошке услуге није користило 416 испитаника, а још 199 није одговорило на ово питање (укупно 39,3%). У претходне две године испитаници су били нешто незадовољнији овом дијагностичком услугом (граф.49).

Графикон 49: Задовољство испитаника услугама радиолошке дијагностике (%)



Услуге радиолошке дијагностике су оцењене са просечном оценом 4,55, као и претходне године (граф. 50). Просечна оцена задовољства испитаника овим аспектом дијагностике показује лагано растући тренд у посматраном периоду, који није статистички значајан ($b=0,016$; $p=0,180$).

Графикон 50: Задовољство испитаника услугама радиолошке дијагностике (\bar{x})



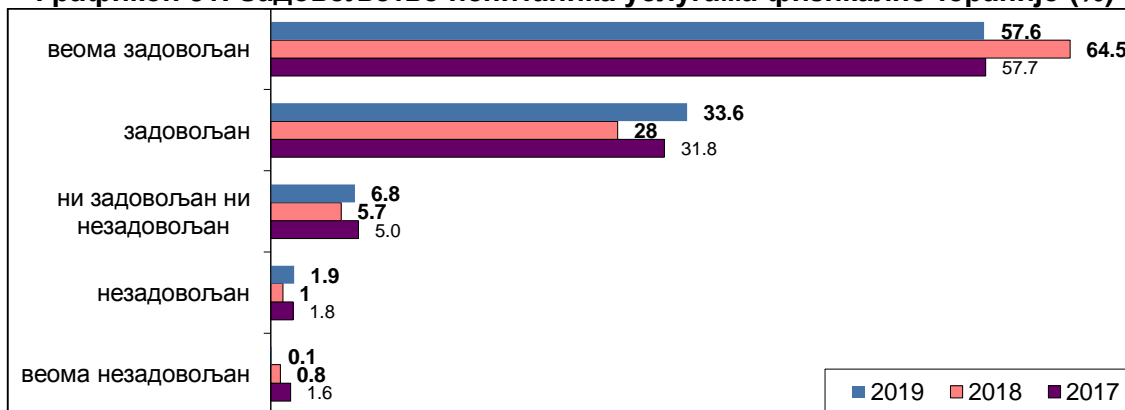
Пацијенти су најзадовољнији радиолошким услугама у Институту „Дедиње“ (4,77), као и претходне године, и у КБЦ „Земун“. Најмање су задовољни у КБЦ „Звездара“ (4,43) и Институту за онкологију и радиологију Србије (таб.27). У 2019. години, као и претходне године, постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима радиолошком дијагностиком између анкетираних болница ($F=2,364$, $df=8$, $p=0.016$).

Табела 27: Задовољство радиолошком дијагностиком (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017			2018			2019		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	353	4.39	0.86	386	4.54	0.70	370	4.52	0.70
КБЦ „Др Д. Мишовић“	46	4.70	0.51	43	4.49	0.88	53	4.70	0.57
КБЦ „Звездара“	63	4.48	0.82	75	4.48	0.64	60	4.43	0.85
КБЦ „Земун“	47	4.38	0.82	41	4.59	0.67	47	4.77	0.43
КБЦ „Бежанијска коса“	48	4.65	0.48	35	4.69	0.63	16	4.69	0.79
Инс. за КВБ „Дедиње“	61	4.72	0.64	66	4.91	0.29	61	4.77	0.50
Инс. за онк. и рад. Србије	36	4.61	0.77	27	4.67	0.48	29	4.45	0.78
Инс. за ОХБ „Бањица“	97	4.52	0.63	112	4.59	0.65	96	4.48	0.70
ВМА				191	4.40	0.96	214	4.55	0.66
УКУПНО	751	4.49	0.77	976	4.55	0.74	946	4.55	0.68

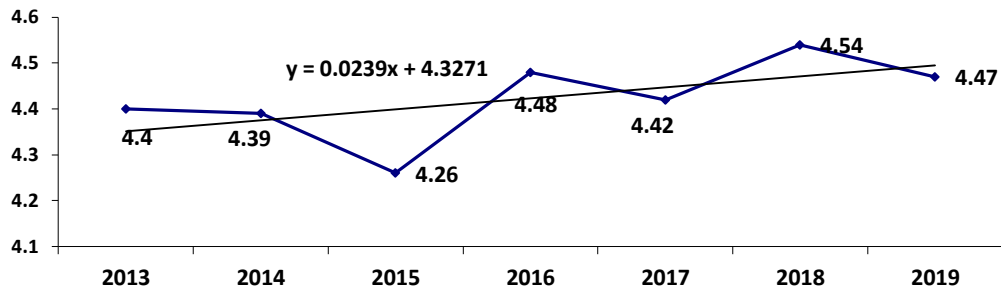
На питање о задовољству услугама **физикалне терапије** одговорило је само 846 испитаника (48,4%; 582 није користило, а 224 није одговорило на питање), а задовољно је 91,2% пацијената, 6,8% су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 2,9% испитаника (граф.51).

Графикон 51: Задовољство испитаника услугама физикалне терапије (%)



Услуге физикалне терапије су оцењене са просечном оценом 4,47 (граф. 52). Просечна оцена задовољства испитаника овим аспектом дијагностике показује лагано растући тренд у посматраном периоду, који није статистички значајан ($b=0,024$; $p=0,170$).

Графикон 52: Задовољство испитаника услугама физикалне терапије (\bar{x})



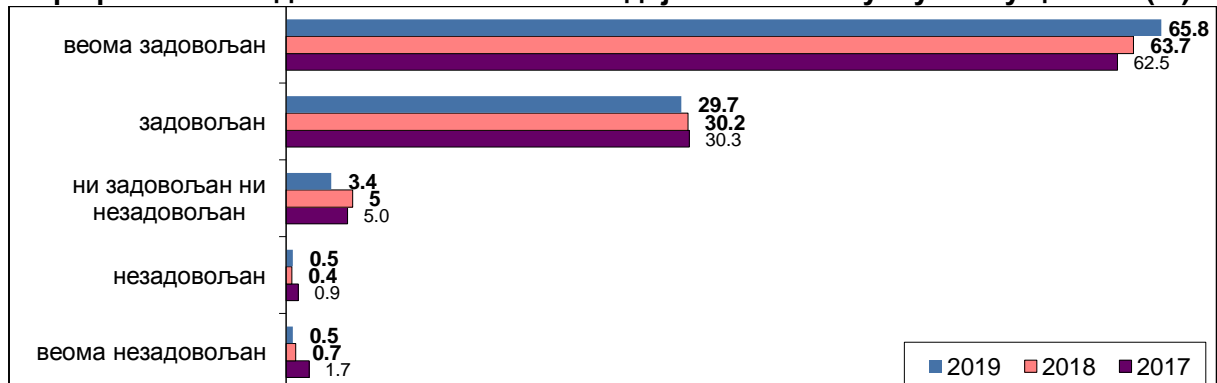
Пацијенти су најзадовољнији услугама физикалне терапије у КБЦ „Бежанијска коса“ (4,85) и у Институту за КВБ „Дедиње“. Најмање су задовољни у КБЦ „Звездара“ и Институту „Бањица“ (4,33), (таб.28). У 2019. години, као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима услугама физикалне терапије између анкетираних болница ($F=3,600$, $df=8$, $p=0.000$).

Табела 28: Задовољство физикалном терапијом (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017			2018			2019		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	287	4.31	0.94	275	4.45	0.80	280	4.40	0.76
КБЦ „Др Д. Мишовић“	33	4.64	0.55	35	4.63	0.77	47	4.60	0.68
КБЦ „Звездара“	41	4.27	1.00	49	4.41	0.67	42	4.33	0.65
КБЦ „Земун“	44	4.41	0.69	25	4.44	0.77	36	4.53	0.65
КБЦ „Бежанијска коса“	51	4.63	0.60	34	4.74	0.45	13	4.85	0.38
Инс. за КВБ „Дедиње“	56	4.66	0.75	62	4.90	0.30	55	4.84	0.37
Инс. за онк. и рад. Србије	19	4.58	0.51	17	4.76	0.44	22	4.36	0.95
Инс. за ОХБ „Бањица“	91	4.48	0.64	95	4.54	0.67	94	4.33	0.79
ВМА				129	4.55	0.76	166	4.50	0.66
УКУПНО	622	4.42	0.83	721	4.54	0.72	755	4.47	0.72

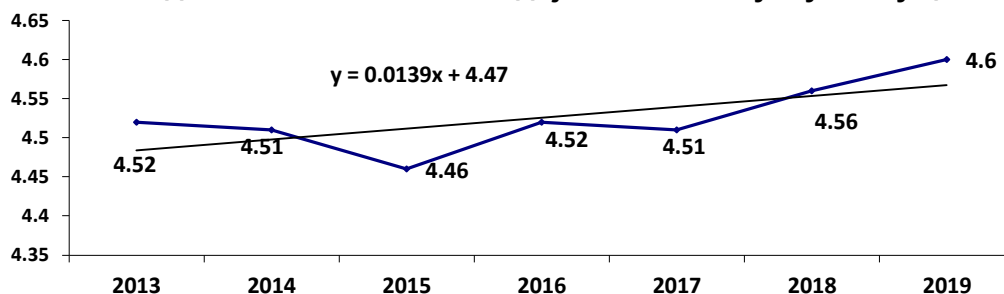
Дијагностичким услугама у целини задовољно је 94.5% пацијената, 3,4% су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 1% испитаника. На ово питање је одговорио 1141 пацијент. Дијагностичке услуге није користило 229 испитаника, а још 191 није одговорило на ово питање (укупно 26,9%). У претходне две године пацијенти су дијагностичким услугама у целини били слично задовољни (граф.53).

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



Дијагностичке услуге у целини су оцењене високом просечном оценом 4,60, највећом у посматраном периоду (графикон 54). Просечна оцена задовољства испитаника овим аспектом дијагностике показује лагано растући тренд у посматраном периоду, који није статистички значајан ($b=0,014$; $p=0,089$).

Графикон 54: Задовољство испитаника дијагностичким услугама у целини (\bar{x})



Дијагностичким услугама у целини су најзадовољнији пацијенти у добној групи од 30 до 39 година (просечна оцена 4,64), пацијенти са веома добрим материјалним положајем (4,71) и који имају завршену вишу и високу школу (4,64), а жене (4,62) су задовољније од мушкараца (4,61). Најмање задовољни су пацијенти у добној групи од 15 до 29 година (4,57), са лошим материјалним положајем (4,50) и са завршеном основном школом (4,50), али не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника и задовољства дијагностичким услугама у целини на хируршким одељењима.

Дијагностичким услугама у целини најзадовољнији су пацијенти у КБЦ «Бежанијска коса» (4,89) и Институту „Дедиње“ (4,85). Испитаници су најмање задовољни у Институту «Бањица» (4,42) и КБЦ „Звездара“ (4,49), али са високом оценом (таб.29). У 2019. години, као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника услугама дијагностике у целини на хируршким одељењима између анкетираних болница ($F=4,251$, $df=8$, $p=0,001$).

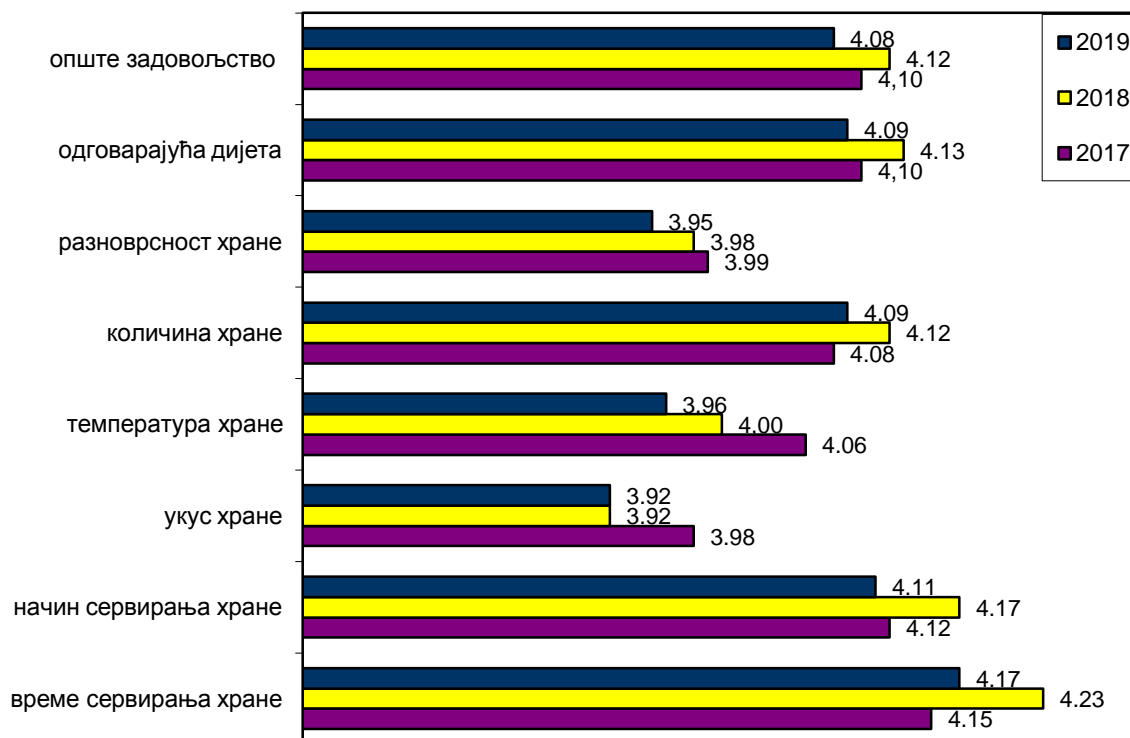
Табела 29: Опште задовољство услугама дијагностике (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017			2018			2019		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	387	4.42	0.82	425	4.51	0.68	439	4.55	0.66
КБЦ „Др Д. Мишовић“	56	4.71	0.49	47	4.60	0.74	55	4.73	0.56
КБЦ „Звездара“	91	4.40	1.06	83	4.53	0.63	85	4.49	0.72
КБЦ „Земун“	58	4.45	0.68	44	4.50	0.73	50	4.72	0.50
КБЦ „Бежанијска коса“	59	4.69	0.56	43	4.72	0.50	19	4.89	0.32
Инс. за КВБ „Дедиње“	64	4.70	0.71	70	4.90	0.30	65	4.85	0.36
Ин. за онк. и рад. Србије	42	4.57	0.74	38	4.61	0.68	47	4.72	0.54
Инс. за ОХБ „Бањица“	112	4.60	0.59	126	4.61	0.57	104	4.42	0.75
ВМА				240	4.49	0.77	277	4.62	0.61
УКУПНО	869	4.51	0.78	1116	4.56	0.67	1141	4.60	0.64

ЗАДОВОЉСТВО УСЛУГАМА БОЛНИЧКЕ ИСХРАНЕ

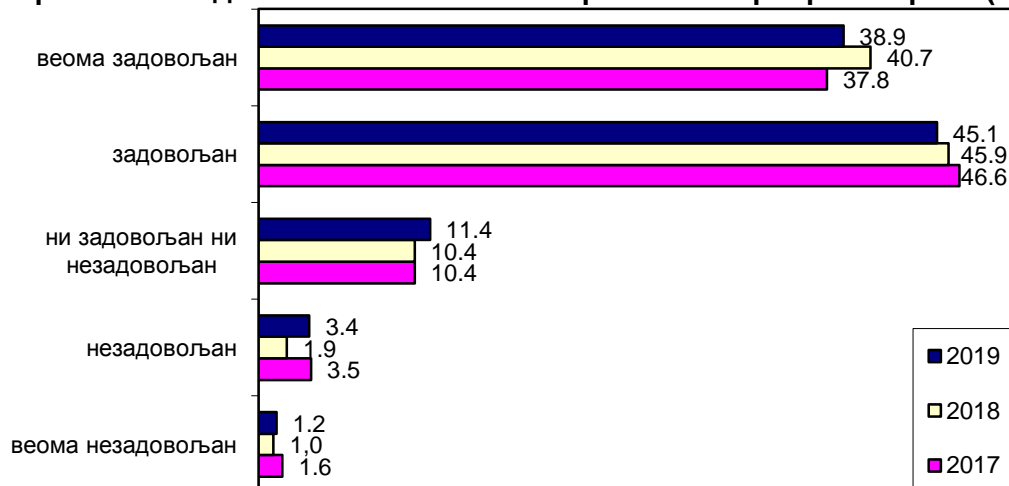
У 2019. просечне оцене које се односе на задовољство услугама болничке исхране су ниже у односу на претходну годину. Пацијенти су најзадовољнији временом (4,17) и начином сервирања хране (4,11), као и претходне године, а најмање су задовољни укусом (3,92), разноврсношћу хране (3,95) и температуром хране (3,96), као и у претходним годинама (граф.55).

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



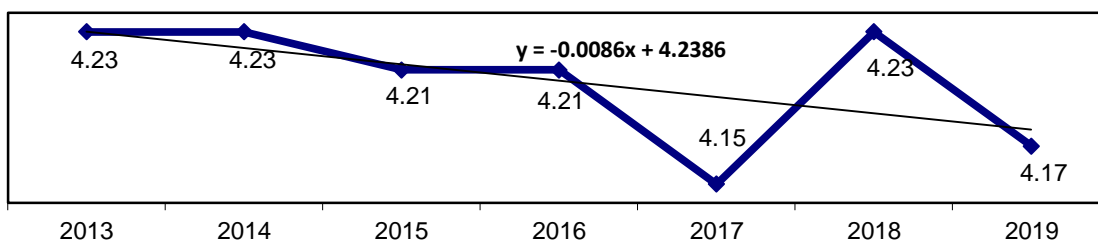
Временом сервирања хране у болници је задовољно 84.0% пацијената, 11.4% су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 4.6% испитаника (граф.56).

Графикон 56: Задовољство испитаника временом сервирања хране (%)



Време сервирања хране је оцењено просечном оценом 4,17, нешто нижом него претходне године (граф. 57). У посматраном периоду, просечна оцена задовољства испитаника временом сервирања хране има опадајући тренд, који није статистички значајан ($b=-0,009$; $p=0,175$).

Графикон 57: Задовољство испитаника временом сервирања хране (\bar{x})



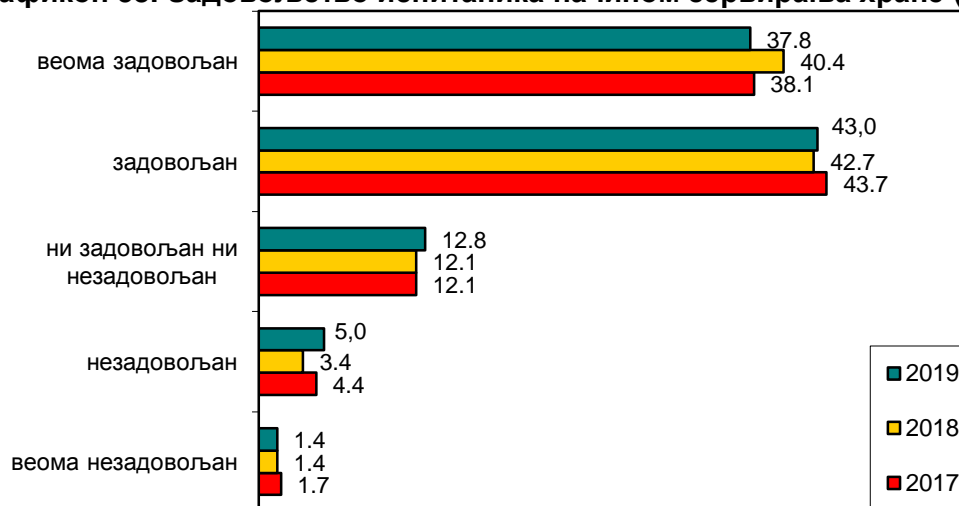
Посматрано по болницама, временом сервирања хране су најзадовољнији пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,43), а најмање су задовољни у Институту „Дедиње“ (3,97) (таб.30). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима временом сервирања хране између анкетираних болница ($F=5,814, df=8, p=0.000$).

Табела 30: Време сервирања хране (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	480	4.01	0.98	500	4.16	0.80	533	4,05	0.84
КБЦ „Др Д. Мишовић“	83	4.29	0.69	59	4.14	0.94	76	4,24	0.98
КБЦ „Звездара“	115	4.15	0.78	115	4.23	0.73	113	4,08	0.79
КБЦ „Земун“	82	4.17	0.81	68	4.13	0.81	75	4,39	0.78
КБЦ „Бежанијска коса“	64	4.31	0.61	57	4.12	0.87	22	4,36	0.90
Инс. за КВБ „Дедиње“	79	4.30	0.77	77	4.71	0.48	68	3,97	0.67
Инс. за онк. и рад. Србије	70	4.41	0.73	51	4.43	0.61	54	4,43	0.63
Инс. за ОХБ „Бањица“	132	4.28	0.76	156	4.35	0.74	129	4,38	0.75
ВМА	/			354	4.22	0.80	401	4,13	0.91
УКУПНО	1105	4.15	0.86	1437	4.23	0.79	1472	4,17	0.85

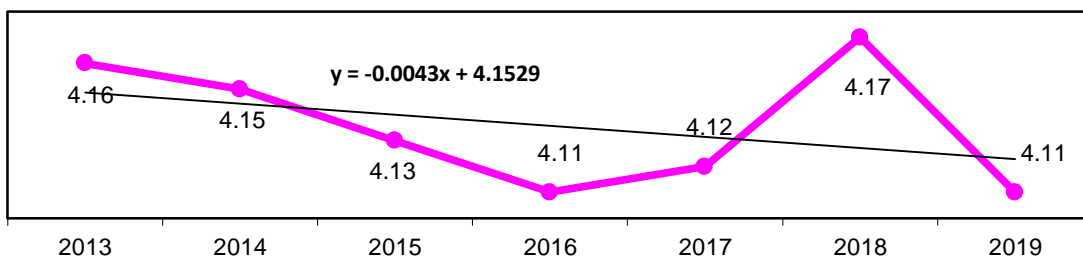
Начином сервирања хране на хируршким одељењима задовољно је 80.8% пацијената, 12.8% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 6.4% испитаника (граф. 58).

Графикон 58: Задовољство испитаника начином сервирања хране (%)



Начин сервирања хране је оцењен просечном оценом 4,11 (граф. 59). У посматраном периоду, просечна оцена задовољства испитаника начином сервирања хране има опадајући тренд, који није статистички значајан ($b=-0,004; p=0,401$).

Графикон 59: Задовољство испитаника начином сервирања хране (\bar{x})



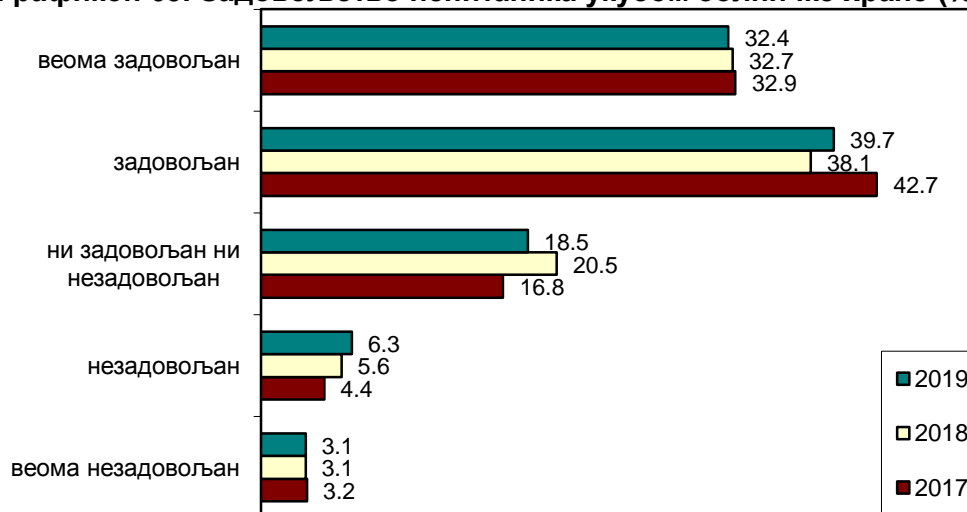
Начином сервирања хране пацијенти су најзадовољнији у КБЦ „Бежанијска коса“ (4,36) и у Институту „Бањица“ (4,33), а најмање су задовољни у Институту „Дедиње“ (3,98) (таб. 31). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника начином сервирања хране између анкетираних болница ($F=4,816$, $df=8$, $p=0.000$).

Табела 31: Начин сервирања хране (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	473	4.00	0.99	492	4.13	0.84	529	4.02	0.87
КБЦ „Др Д. Мишовић“	79	4.27	0.75	60	4.17	0.98	74	4.19	1.05
КБЦ „Звездара“	113	4.12	0.85	118	4.10	0.76	113	4.05	0.83
КБЦ „Земун“	82	4.07	0.97	67	4.06	0.90	74	4.27	0.92
КБЦ „Бежанијска коса“	64	4.25	0.69	57	4.18	0.85	22	4.36	0.90
Инс. за КВБ „Дедиње“	77	4.30	0.76	77	4.82	0.42	66	3.98	0.67
Инс. за онк. и рад. Србије	69	4.35	0.80	49	4.33	0.80	53	4.28	0.84
Инс. за ОХБ „Бањица“	131	4.19	0.84	151	4.26	0.88	130	4.33	0.74
ВМА	/			353	4.08	0.95	401	4.02	1.00
УКУПНО	1088	4.12	0.91	1424	4.17	0.87	1464	4.11	0.90

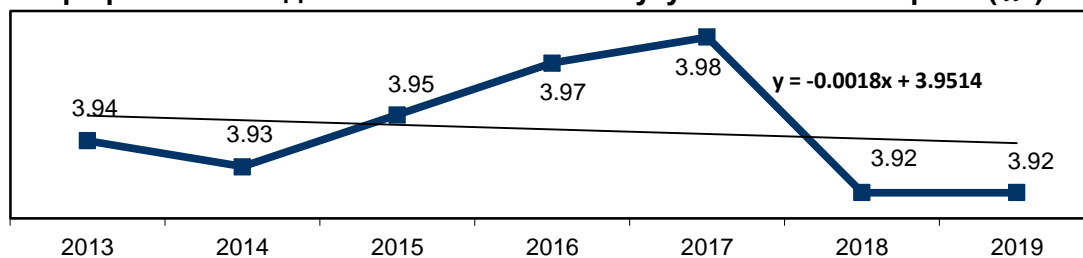
Укусом хране у болници задовољно је 72.1% пацијената, 18.5% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а 9.4% испитаника је незадовољно (граф.60).

Графикон 60: Задовољство испитаника укусом болничке хране (%)



Укус болничке хране је оцењен просечном оценом 3,92, као и претходне године, и то је најмања оцена у посматраном периоду (граф. 61). Просечна оцена задовољства укусом болничке хране показује опадајући тренд, који није статистички значајан ($b=-0,002$; $p=0,727$).

Графикон 61: Задовољство испитаника укусом болничке хране (\bar{x})



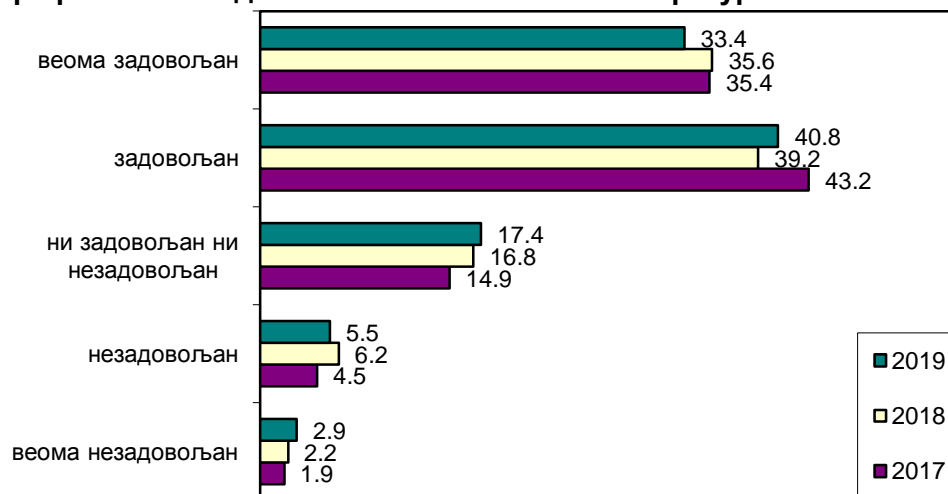
Укусом болничке хране најзадовољнији су пацијенти у КБЦ „Бежанијска коса“ (4,27), Институту „Бањица“ (4,26) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,24), а најмање су задовољни у Институту „Дедиње“ (3,75) (таб.32). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима укусом болничке хране између анкетираних болница ($F=6,675$, $df=8$, $p=0.000$).

Табела 32: Укус болничке хране (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	466	3.85	1.06	489	3.86	0.93	530	3,81	1.02
КБЦ „Др Д. Мишовић“	80	4.20	0.80	61	3.84	1.16	74	3,91	1.22
КБЦ „Звездара“	112	3.88	0.97	119	3.90	0.91	112	3,89	0.88
КБЦ „Земун“	81	3.88	1.05	67	3.66	1.20	74	4,08	1.00
КБЦ „Бежанијска коса“	64	4.11	0.76	57	4.09	0.89	22	4,27	0.93
Инс. за КВБ „Дедиње“	76	4.17	0.89	77	4.79	0.44	67	3,75	0.78
Инс. за онк. и рад. Србије	69	4.16	0.92	49	4.22	0.77	54	4,24	0.77
Инс. за ОХБ „Бањица“	130	4.16	0.85	152	4.03	1.12	130	4,26	0.81
ВМА	/			356	3.76	1.07	401	3,80	0.08
УКУПНО	1078	3.98	0.98	1427	3.92	1.01	1465	3,92	1.01

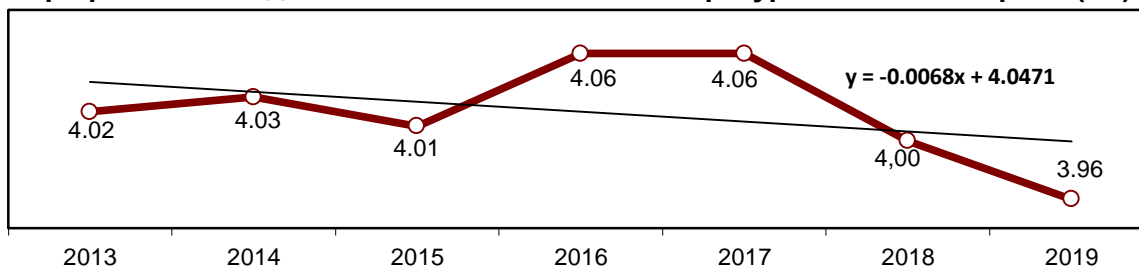
Температуром хране на хируршким одељењима задовољно је 74.2% пацијената, 17.4% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 8.4% испитаника (граф.62).

Графикон 62: Задовољство испитаника температуром болничке хране (%)



Температура болничке хране је оцењена просечном оценом 3,96, што је најнижа оцена у посматраном периоду (граф. 63). Просечна оцена задовољства овим аспектом болничке исхране има опадајући тренд, који није статистички значајан ($b=-0,007$; $p=0,351$).

Графикон 63: Задовољство испитаника температуром болничке хране (\bar{x})



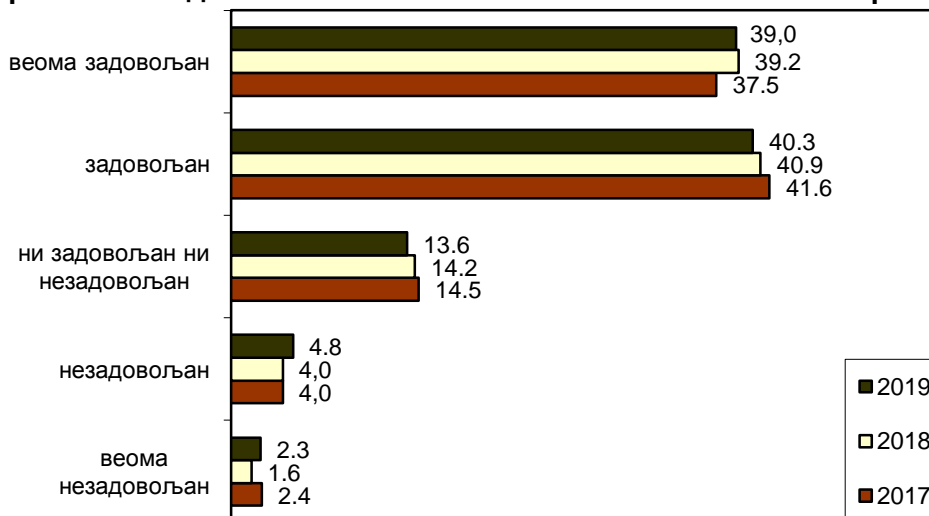
Температуром болничке хране су најзадовољнији пацијенти у КБЦ „Бежанијска коса“ (4,45), док су најмање задовољни у ВМА (3,76) (таб. 33). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима температуром болничке хране између анкетираних болница ($F=9,058$, $df=8$, $p=0.000$).

Табела 33: Температура болничке хране (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	474	3.87	1.05	489	3.91	0.96	530	3,88	0.98
КБЦ „Др Д. Мишовић“	78	4.28	0.75	60	3.98	1.08	71	3,89	1.25
КБЦ „Звездара“	110	4.04	0.80	119	4.08	0.86	112	4,02	0.81
КБЦ „Земун“	80	4.09	0.86	66	3.98	0.98	74	4,23	0.900
КБЦ „Бежанијска коса“	63	4.29	0.66	56	4.20	0.84	22	4,45	0.91
Инс. за КВБ „Дедиње“	78	4.19	0.87	77	4.79	0.44	67	3,87	0.75
Ин. за онк. и рад. Србије	69	4.25	0.83	51	4.00	1.04	53	4,25	0.80
Инс. за ОХБ „Бањица“	129	4.31	0.72	150	4.26	0.89	130	4,35	0.70
ВМА	/			352	3.78	1.07	402	3,76	1.10
УКУПНО	1081	4.06	0.93	1420	4.00	0.98	1462	3,96	0.99

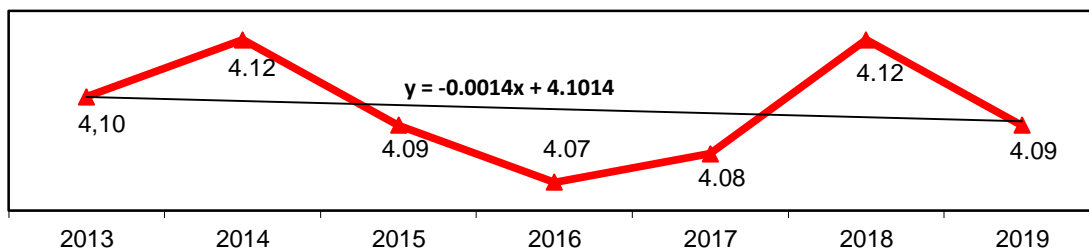
Количином хране на хируршким одељењима задовољно је 79.3% пацијената, 13.6% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 7.1% испитаника (граф.64).

Графикон 64: Задовољство испитаника количином болничке хране (%)



Количина болничке хране је оцењена просечном оценом 4,09 (граф. 65). У посматраном периоду, просечна оцена задовољства овим аспектом болничке исхране има опадајући тренд, који није статистички значајан ($b=-0,001$; $p=0,728$).

Графикон 65: Задовољство испитаника количином болничке хране (\bar{x})



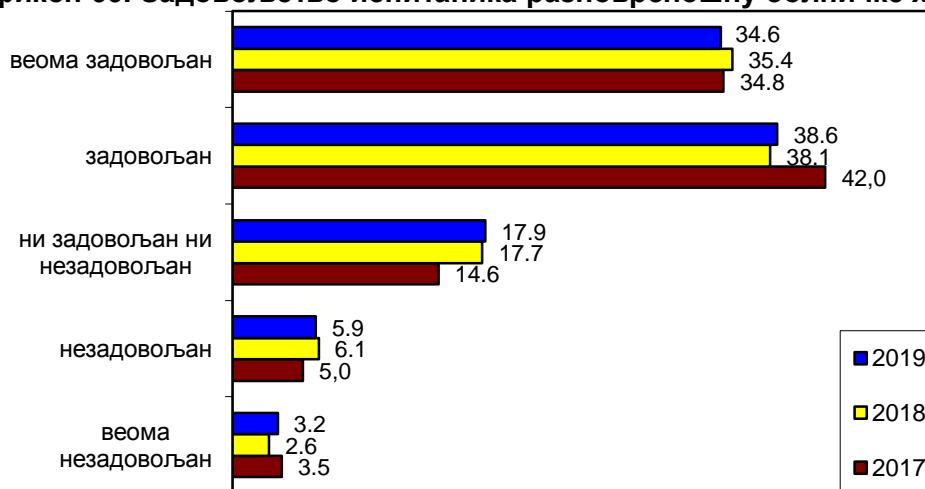
Количином болничке хране пацијенти су најзадовољнији у Институту „Бањица“ (4,40) и у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,38), а најмање су задовољни у Институту „Дедиње“ (3,83) (таб.34). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима количином болничке хране између анкетираних болница ($F=5,843$, $df=8$, $p=0.000$).

Табела 34: Количина болничке хране (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	474	3.98	1.03	487	4.02	0.90	528	3.95	0.99
КБЦ „Др Д. Мишовић“	78	4.23	0.90	61	4.03	1.02	73	3.93	1.19
КБЦ „Звездара“	112	4.00	0.91	117	4.15	0.83	111	3.97	0.83
КБЦ „Земун“	78	4.03	0.90	66	4.00	1.01	73	4.25	0.92
КБЦ „Бежанијска коса“	63	4.19	0.74	56	4.09	0.84	22	4.32	0.94
Инс. за КВБ „Дедиње“	76	4.32	0.77	77	4.83	0.41	66	3.83	0.71
Ин. за онк. и рад. Србије	70	4.21	0.88	50	4.30	0.71	52	4.38	0.74
Инс. за ОХБ „Бањица“	131	4.18	0.85	152	4.18	0.92	130	4.40	0.72
ВМА	/			352	4.09	0.95	397	4.10	1.00
УКУПНО	1082	4.08	0.94	1418	4.12	0.91	1453	4.09	0.96

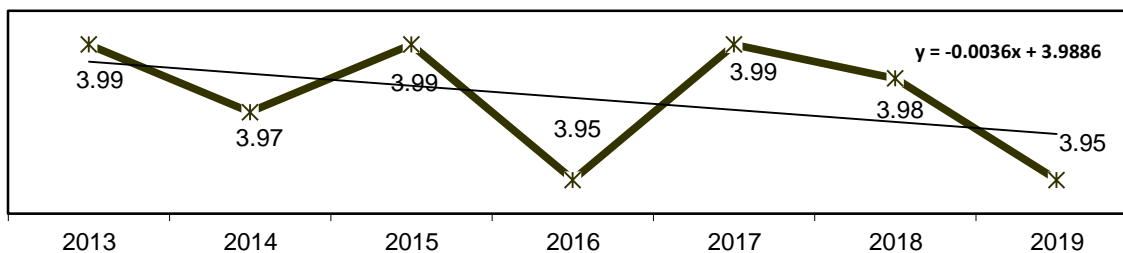
Разноврсношћу хране на хируршким одељењима задовољно је 73.2% пацијената, 17.9% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а 9.1% испитаника је незадовољно (граф. 37).

Графикон 66: Задовољство испитаника разноврсношћу болничке хране (%)



Разноврсност болничке хране је оцењена просечном оценом 3,95 (граф. 67). У посматраном периоду, просечна оцена задовољства овим аспектом болничке исхране има опадајући тренд, који није статистички значајан ($b=-0,004$; $p=0,341$).

Графикон 67: Задовољство испитаника разноврсношћу болничке хране (\bar{x})



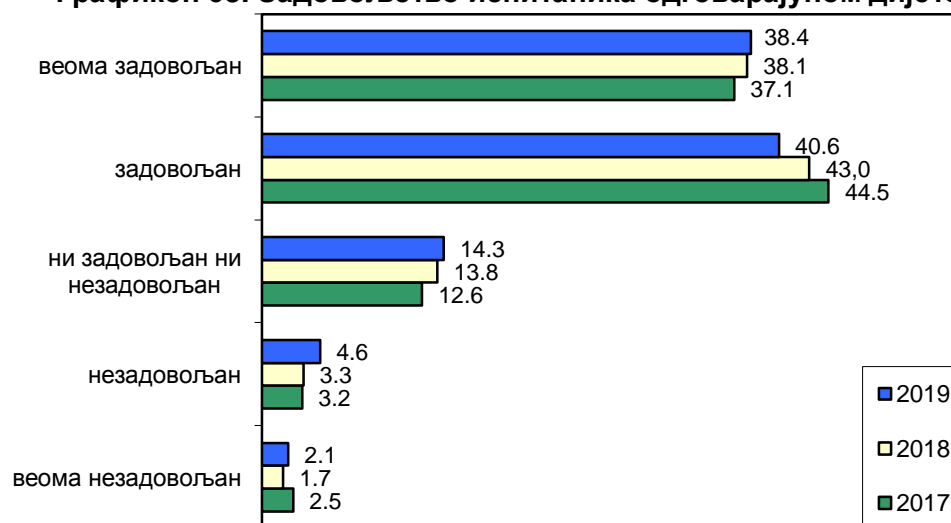
Разноврсношћу болничке хране најзадовољнији су пацијенти у КБЦ „Бежанијска коса“ (4,27) и у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,25), а најмање су задовољни у Институту „Дедиње“ (3,79) и у КЦС (3,80) (таб.35). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима разноврсношћу болничке хране између анкетираних болница ($F=5,826$, $df=8$, $p=0.000$).

Табела 35: Разноврсност болничке хране (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	472	3.89	1.09	480	3.86	0.99	523	3,80	1.04
КБЦ „Др Д. Мишовић“	77	4.09	0.98	60	4.00	1.07	75	3,84	1.26
КБЦ „Звездара“	109	3.97	0.97	117	3.92	0.98	110	3,95	0.85
КБЦ „Земун“	78	3.94	1.01	66	3.64	1.26	74	4,11	0.98
КБЦ „Бежанијска коса“	62	4.08	0.82	56	4.09	0.90	22	4,27	0.93
Инс. за КВБ „Дедиње“	77	4.25	0.85	77	4.78	0.48	66	3,79	0.77
Ин. за онк. и рад. Србије	67	4.24	0.89	49	4.20	0.76	52	4,25	0.79
Инс. за ОХБ „Бањица“	130	4.07	0.93	148	4.01	1.04	129	4,23	0.85
ВМА	/			352	3.97	1.01	397	3,92	1.07
УКУПНО	1072	3.99	1.01	1405	3.98	1.01	1450	3,95	1.02

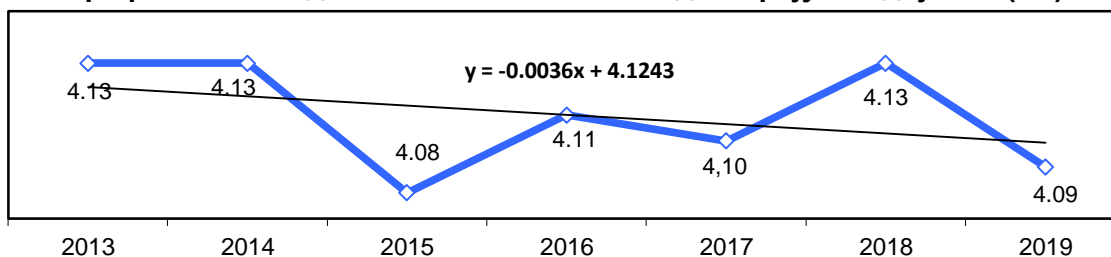
Одговарајућом дијетом на хируршким одељењима задовољно је 79.0% пацијената, 14.3% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 6.7% испитаника (граф. 68).

Графикон 68: Задовољство испитаника одговарајућом дијетом (%)



Дијета коју су пацијенти добијали у болници је оцењена просечном оценом 4,09, нижом оценом у односу на претходну годину (граф. 69). У посматраном периоду, просечна оцена задовољства овим аспектом болничке исхране има опадајући тренд који није статистички значајан ($b=-0,004$; $p=0,413$).

Графикон 69: Задовољство испитаника одговарајућом дијетом (\bar{x})



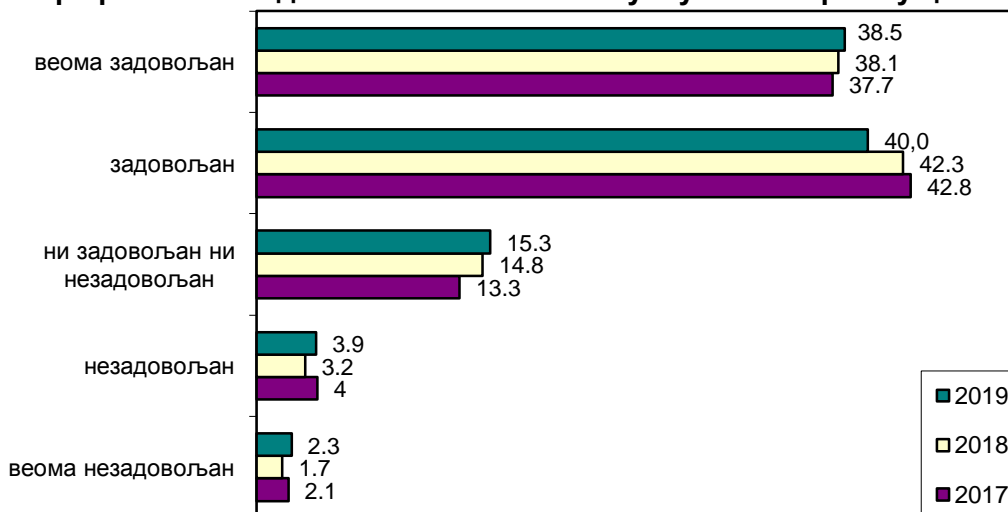
Одговарајућом дијетом током болничког боравка најзадовољнији су пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,33), у КБЦ „Бежанијска коса“ и Институту „Бањица“ (по 4,32), а најмање су задовољни у Институту „Дедиње“ (3,95), КЦС и КБЦ „Др Д. Мишовић“ (по 3,97) (таб. 36). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника одговарајућом дијетом између анкетираних болница ($F=4,511$, $df=8$, $p=0.000$).

Табела 36: Одговарајућа дијета током болничког боравка (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	453	3.98	1.03	461	4.05	0.88	502	3,97	0.96
КБЦ „Др Д. Мишовић“	78	4.23	0.80	56	4.11	0.97	73	3,97	1.14
КБЦ „Звездара“	106	4.10	0.86	113	4.06	0.83	110	4,14	0.74
КБЦ „Земун“	75	4.05	0.87	61	4.00	1.05	71	4,21	0.92
КБЦ „Бежанијска коса“	61	4.23	0.69	56	4.18	0.81	22	4,32	0.89
Инс. за КВБ „Дедиње“	73	4.27	0.84	75	4.67	0.53	65	3,95	0.67
Ин. за онк. и рад. Србије	61	4.38	0.71	44	4.23	0.74	49	4,33	0.75
Инс. за ОХБ „Бањица“	116	4.24	0.78	137	4.23	0.87	124	4,32	0.75
ВМА	/			319	4.08	0.95	375	4,03	1.02
УКУПНО	1023	4.10	0.92	1322	4.13	0.89	1393	4,09	0.94

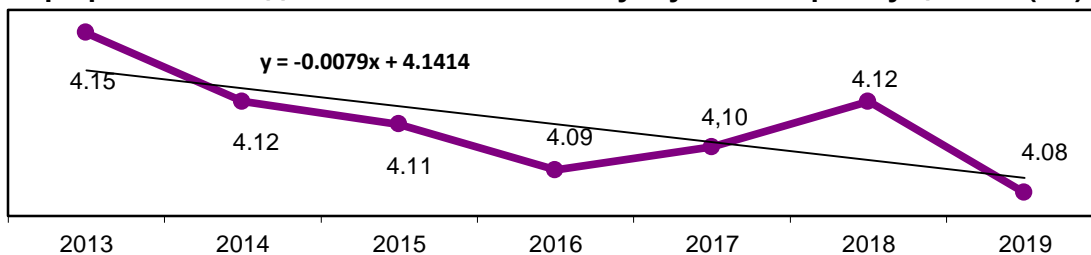
Услугама исхране у целини задовољно је 78.5% пацијената, 15.3% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 6.2% испитаника (граф.70).

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



Болничка исхрана у целини је оцењена просечном оценом 4,08, најнижом оценом у односу на претходне године (граф. 71). У посматраном периоду, просечна оцена задовољства болничком исхраном у целини има опадајући тренд који није статистички значајан ($b=-0,008$; $p=0,060$).

Графикон 71: Задовољство испитаника услугама исхране у целини (\bar{x})



Услугама исхране у целини су најзадовољнији најстарији пацијенти, од 70 и више година (просечна оцена 4,18), а најмање задовољни су пацијенти у добној групи од 30 до 39 година - 3,95 ($F=2,736$, $df=5$, $p=0.018$). Пацијенти са завршеном основном школом (4,23) су најзадовољнији, док су најмање задовољни болничком исхраном пацијенти са завршеном вишом и високом школом – 3,98 ($F=3,509$, $df=3$, $p=0.015$).

Пацијенти са веома добрим материјалним положајем (4,19) су најзадовољнији услугама болничке исхране у целини, а најмање задовољни су пацијенти са лошим материјалним стањем. Мушкарци (4,12) су задовољнији од жена (4,05), али не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника и задовољства услугама исхране у целини на хируршким одељењима.

Услугама исхране у целини током боравка у болници најзадовољнији су пацијенти у КБЦ „Бежанијска коса“ (4,41) и Институту „Бањица“ (4,36), док су пацијенти најмање задовољни у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (3,93) и у Институту „Дедиње“ (3,94) (таб.37). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима услугама исхране у целини између анкетираних болница ($F=5,578$, $df=8$, $p=0.000$).

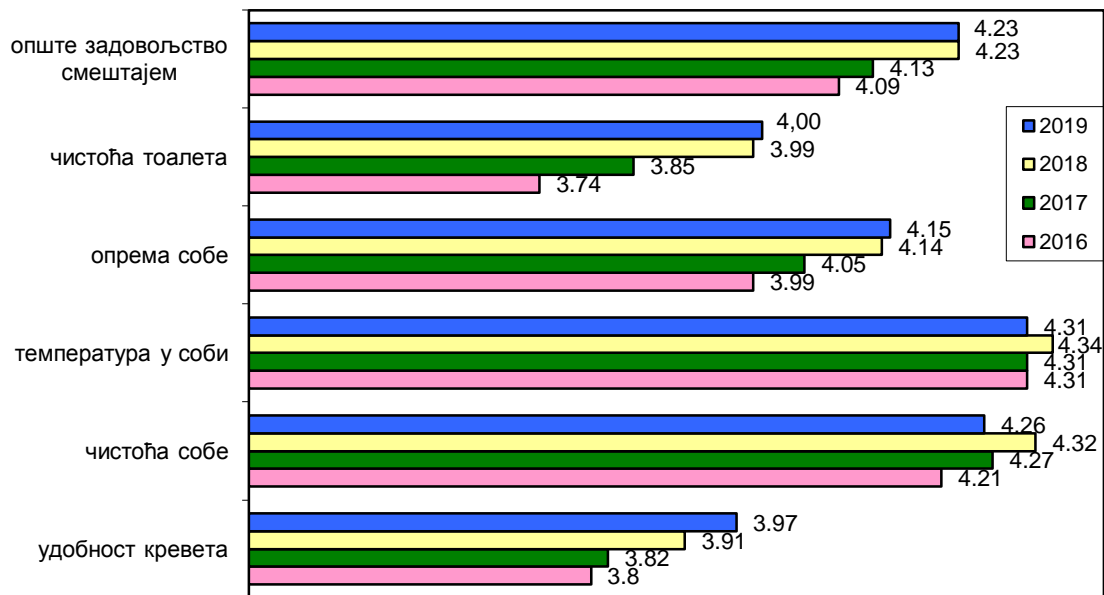
Табела 37: Задовољство услугама исхране у целини (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	471	3.98	1.02	495	4.06	0.85	531	3,98	0.95
КБЦ „Др Д. Мишовић“	82	4.27	0.85	63	4.11	0.95	73	3,93	1.19
КБЦ „Звездара“	114	4.11	0.86	119	4.04	0.79	115	4,13	0.76
КБЦ „Земун“	82	4.05	0.97	68	3.93	1.08	75	4,23	0.98
КБЦ „Бежанијска коса“	63	4.21	0.70	55	4.20	0.83	22	4,41	0.91
Инс. за КВБ „Дедиње“	77	4.32	0.79	77	4.84	0.40	68	3,94	0.67
Ин. за онк. и рад. Србије	70	4.26	0.81	52	4.23	0.83	54	4,35	0.70
Инс. за ОХБ „Бањица“	130	4.18	0.82	153	4.20	0.90	131	4,36	0.72
ВМА	/			352	4.04	0.95	395	4,01	1.03
УКУПНО	1089	4.10	0.92	1434	4.12	0.89	1465	4,08	0.94

ЗАДОВОЉСТВО УСЛОВИМА БОЛНИЧКОГ СМЕШТАЈА

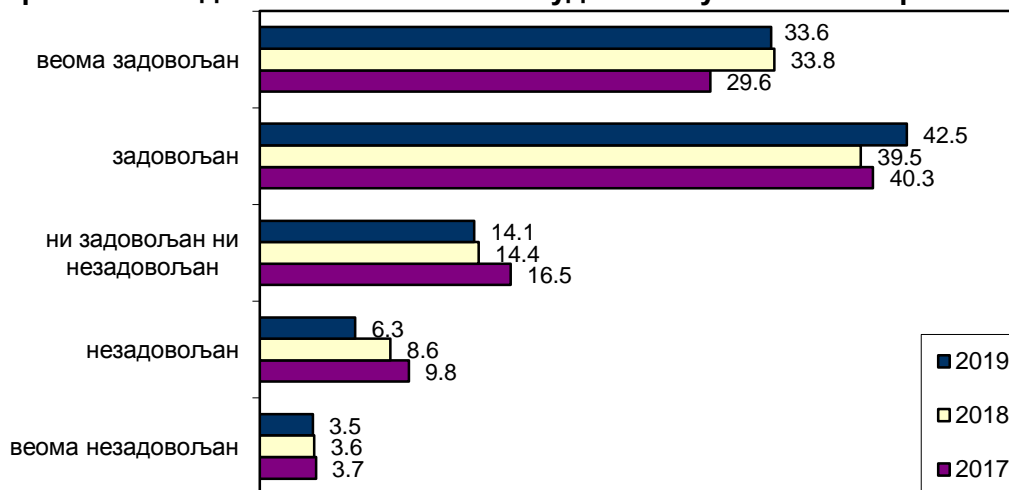
Оцењујући услове смештаја на хируршким одељењима пацијенти су најлошије оценили удобност болесничког кревета ($\bar{x}=3,97$) и чистоћу тоалета ($\bar{x}=4,00$), док су најбоље оцењени температура ($\bar{x}=4,31$) и чистоћа болесничке собе ($\bar{x}=4,26$). Већина аспеката болничког смештаја су оцењени нешто већим оценама у односу на претходну годину (граф. 72).

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



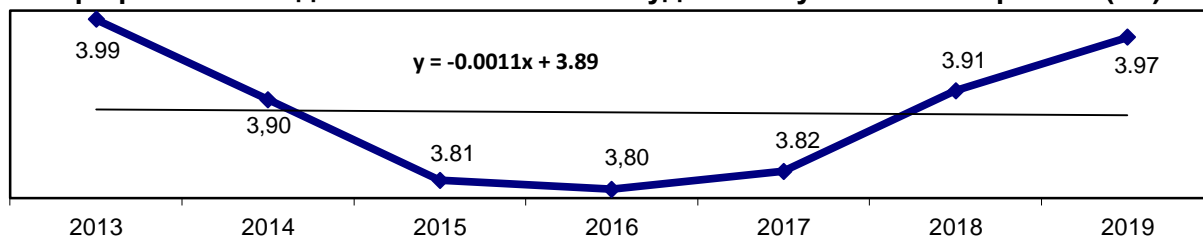
Удобност болничког кревета задовољавајућа је за 76.1% пацијената, 14.1% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 9.8% испитаника. У односу на претходну годину испитаници су задовољнији удобношћу болничког кревета (граф. 73).

Графикон 73: Задовољство испитаника удобношћу болничког кревета (%)



Удобност болничких кревета је оцењена просечном оценом 3,97 (граф. 74). У посматраном периоду, просечна оцена задовољства овим аспектом болничког смештаја има опадајући тренд, који није статистички значајан ($b=-0,001$; $p=0,949$).

Графикон 74: Задовољство испитаника удобношћу болничког кревета (\bar{x})



Удобност болничких кревета испитаници су најбоље оценили у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (4,37), док су болнички кревети најнеудобнији у Институту „Бањица“ (3,76) (таб. 38). Постоји статистички

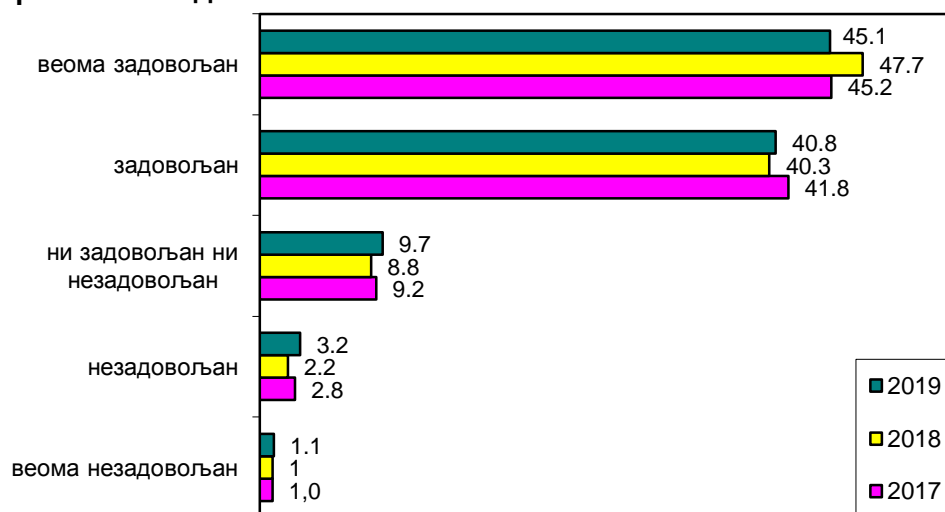
високо значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима удобношћу болничких кревета између анкетираних болница ($F=10,536$, $df=8$, $p=0.000$).

Табела 38: Удобност кревета (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	479	3.74	1.14	516	3.83	1.07	546	3,84	1.03
КБЦ „Др Д. Мишовић“	97	4.30	0.79	78	4.37	0.94	81	4,37	0.88
КБЦ „Звездара“	121	3.79	1.02	120	3.78	1.10	116	4,26	0.67
КБЦ „Земун“	84	3.81	1.06	66	3.88	1.13	80	4,04	1.06
КБЦ „Бежанијска коса“	65	3.92	0.92	58	4.10	0.81	22	4,32	0.57
Инс. за КВБ „Дедиње“	80	4.30	0.79	75	4.60	0.52	69	3,81	0.81
Ин. за онк. и рад. Србије	71	3.51	1.25	53	4.38	0.60	56	4,32	0.76
Инс. за ОХБ „Бањица“	131	3.64	1.05	155	3.85	1.14	131	3,76	1.29
ВМА	/			359	3.77	1.13	405	3,85	1.02
УКУПНО	1128	3.82	1.08	1480	3.91	1.07	1507	3,97	1.02

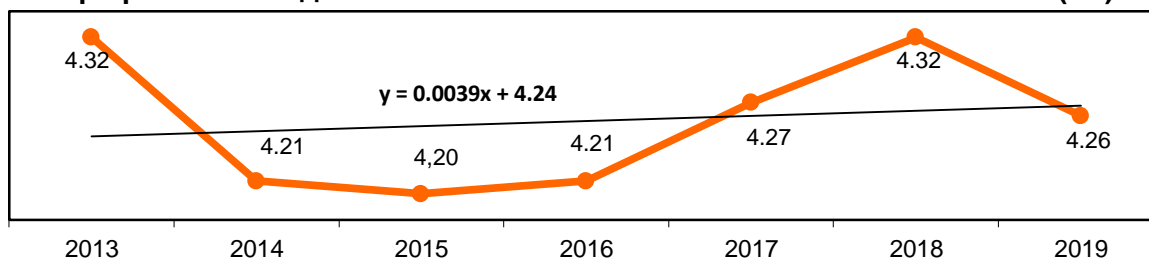
Чистоћа болесничке собе задовољавајућа је за 85.9% пацијената, 9.7% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 4.3% испитаника. У 2019. пацијенти су незадовољнији у односу на претходну годину (граф.75).

Графикон 75: Задовољство испитаника чистоћом болесничке собе (%)



Чистоћа болесничке собе је оцењена просечном оценом 4,26, нижом у односу на претходну годину (граф. 76). У посматраном периоду, просечна оцена задовољства овим аспектом болничког смештаја има растући тренд, који није статистички значајан ($b=0,004$; $p=0,723$).

Графикон 76: Задовољство испитаника чистоћом болесничке собе (\bar{x})



Чистоћа болесничке собе најбоље је оцењена у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,61), а најлошије у Институту „Дедиње“ (4,00) и у КЦС (4,04) (таб. 39). Постоји статистички

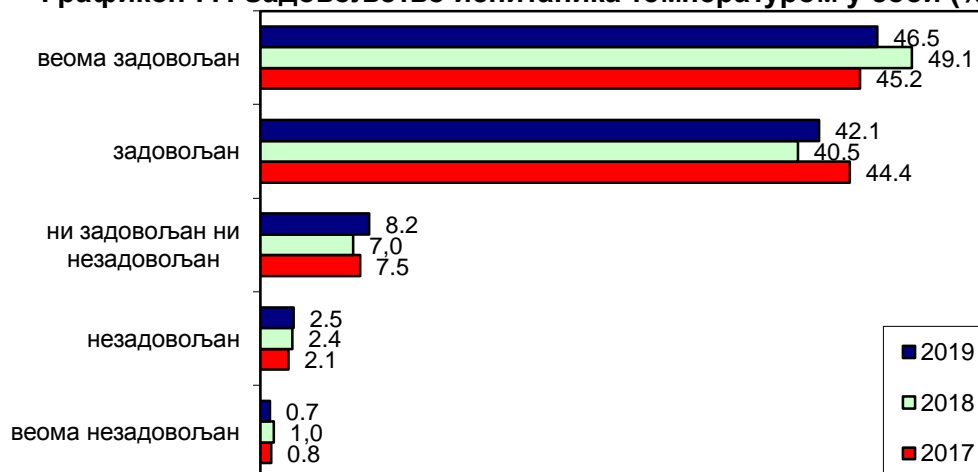
високо значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима чистоћом болесничке собе између анкетираних болница ($F=10,982$, $df=8$, $p=0.000$).

Табела 39: Чистоћа болесничке собе (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	480	4.13	0.93	509	4.18	0.87	541	4,04	0.95
КБЦ „Др Д. Мишовић“	97	4.43	0.69	78	4.53	0.88	81	4,37	0.90
КБЦ „Звездара“	121	4.29	0.75	122	4.28	0.78	116	4,33	0.75
КБЦ „Земун“	82	4.15	0.85	68	4.34	0.77	80	4,24	0.92
КБЦ „Бежанијска коса“	65	4.26	0.71	57	4.42	0.57	22	4,45	0.51
Инс. за КВБ „Дедиње“	80	4.54	0.64	76	4.86	0.35	68	4,00	0.64
Инс. за онк. и рад. Србије	70	4.53	0.61	52	4.63	0.49	56	4,61	0.53
Инс. за ОХБ „Бањица“	130	4.46	0.60	153	4.48	0.74	131	4,51	0.65
ВМА	/			358	4.23	0.79	407	4,28	0.76
УКУПНО	1125	4.27	0.82	1473	4.32	0.80	1504	4,26	0.84

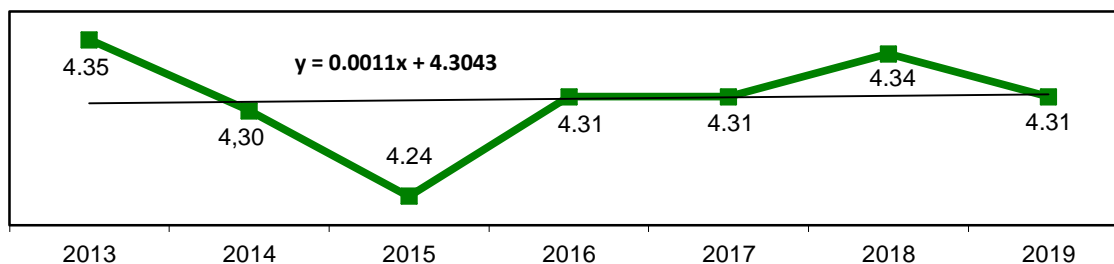
Температура болесничке собе задовољавајућа је за 88.6% пацијената, 8.2% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 3.2% испитаника (граф. 77).

Графикон 77: Задовољство испитаника температуром у соби (%)



Температура у болесничкој соби је оцењена слично као и претходне године, просечном оценом 4,31 (граф. 78). У посматраном периоду, просечна оцена задовољства овим аспектом болничког смештаја има растући тренд, који није статистички значајан ($b=0,001$; $p=0,889$).

Графикон 78: Задовољство испитаника температуром у соби (\bar{x})



Температура у болесничкој соби најбоље је оцењена у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (4,52), док су испитаници најмање задовољни у Институту „Дедиње“ (4,18), КЦС (4,23) и ВМА (4,25) (таб. 40).

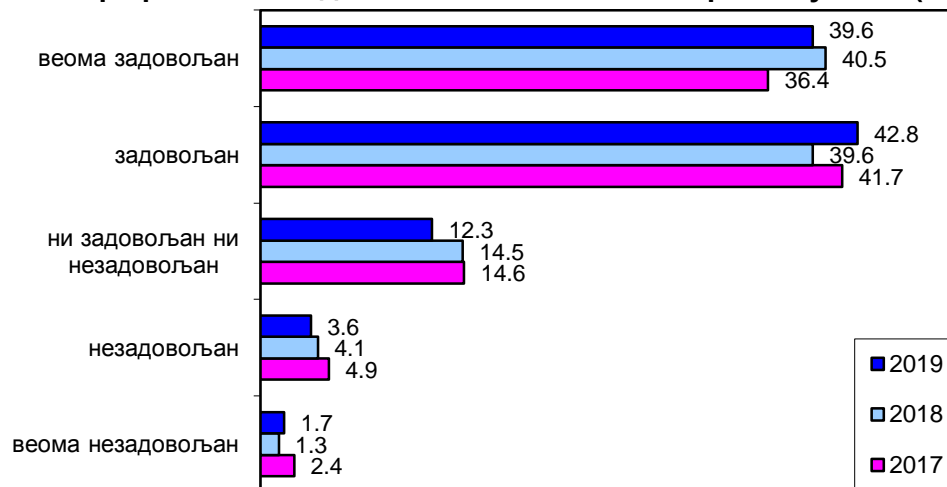
Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника температуром у болесничкој соби између анкетираних болница ($F=4,516$, $df=8$, $p=0.000$).

Табела 40: Температура у болесничкој соби (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	473	4.22	0.87	507	4.31	0.76	541	4,23	0.82
КБЦ „Др Д. Мишовић“	97	4.40	0.66	78	4.55	0.75	81	4,52	0.74
КБЦ „Звездара“	121	4.36	0.63	118	4.36	0.71	115	4,37	0.69
КБЦ „Земун“	82	4.28	0.72	69	4.41	0.69	78	4,37	0.81
КБЦ „Бежанијска коса“	64	4.38	0.63	57	4.40	0.56	22	4,45	0.51
Инс. за КВБ „Дедиње“	80	4.46	0.69	76	4.87	0.34	68	4,18	0.62
Инс. за онк. и рад. Србије	70	4.41	0.65	52	4.56	0.54	55	4,38	0.80
Инс. за ОХБ „Бањица“	128	4.36	0.70	154	4.36	0.88	131	4,34	0.78
ВМА	/			359	4.16	0.91	406	4,25	0.79
УКУПНО	1115	4.31	0.77	1470	4.34	0.79	1498	4,31	0.78

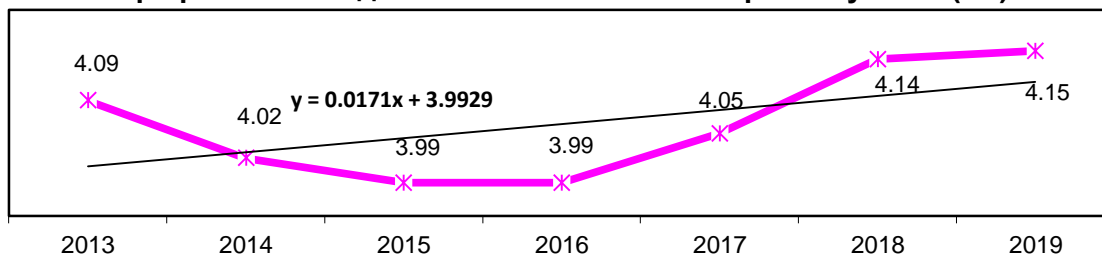
Опрема болесничке собе задовољавајућа је за 82.4% пацијената, 12.3% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 5.3% испитаника (граф. 79).

Графикон 79: Задовољство испитаника опремом у соби (%)



Опрема болесничке собе је оцењена просечном оценом 4,15, што је највећа оцена у посматраном периоду (граф. 80). Просечна оцена задовољства овим аспектом болничког смештаја има растући тренд, који није статистички значајан ($b=0,017$; $p=0,198$).

Графикон 80: Задовољство испитаника опремом у соби (\bar{x})



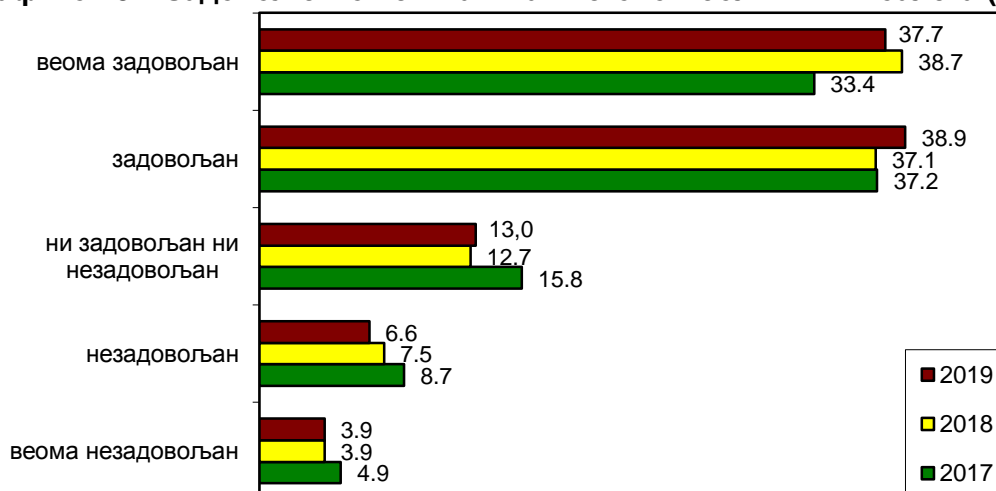
Опремом болесничке собе пацијенти су најзадовољнији у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (4,46), а најмање су задовољни у Институту „Дедиње“ (3,92) (таб. 41). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника опремом у болесничкој соби између анкетираних болница ($F=7,309$, $df=8$, $p=0.000$).

Табела 41: Опрема болесничке собе (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	468	3.93	1.07	500	4.01	0.93	536	4,01	0.94
КБЦ „Др Д. Мишовић“	94	4.39	0.68	78	4.45	0.83	81	4,46	0.88
КБЦ „Звездара“	115	4.04	0.84	119	3.88	1.05	113	4,18	0.82
КБЦ „Земун“	81	3.77	1.08	66	4.09	1.06	78	4,18	0.88
КБЦ „Бежанијска коса“	63	4.11	0.81	56	4.29	0.62	22	4,36	0.58
Инс. за КВБ „Дедиње“	80	4.40	0.69	76	4.89	0.31	66	3,92	0.71
Ин. за онк. и рад. Србије	70	4.27	0.74	50	4.44	0.64	56	4,36	0.70
Инс. за ОХБ „Бањица“	131	4.04	0.92	149	4.09	1.00	131	4,02	1.13
ВМА	/			359	4.14	0.78	407	4,17	0.80
УКУПНО	1102	4.05	0.96	1453	4.14	0.90	1493	4,15	0.89

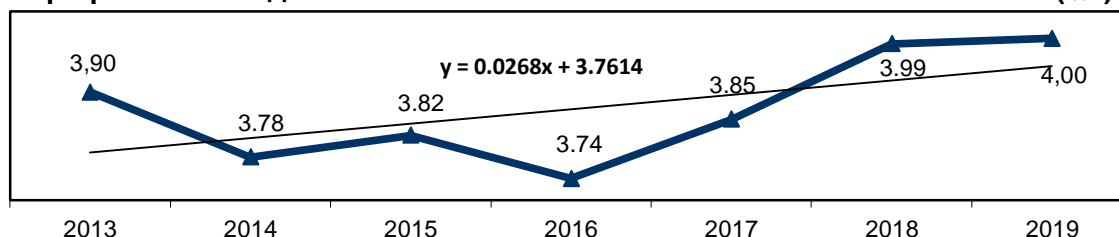
Чистоћа болничких тоалета је задовољавајућа за 76.6% пацијената, 13.0% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 10.5% испитаника (граф.81).

Графикон 81: Задовољство испитаника чистоћом болничких тоалета (%)



Чистоћа болничких тоалета је оцењена просечном оценом 4,00, што је највећа оцена у посматраном периоду (граф- 82). Просечна оцена задовољства овим аспектом болничког смештаја има растући тренд. који није статистички значајан ($b=0,027$; $p=0,174$).

Графикон 82: Задовољство испитаника чистоћом болничких тоалета (\bar{x})



Чистоћом тоалета најзадовољнији су пацијенти у Институту „Бањица“ (4,31), а најмање су задовољни у КЦС (3,70), Институту „Дедиње“ (3,71) и Институту за онкологију и радиологију Србије (3,76) (таб. 42). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника

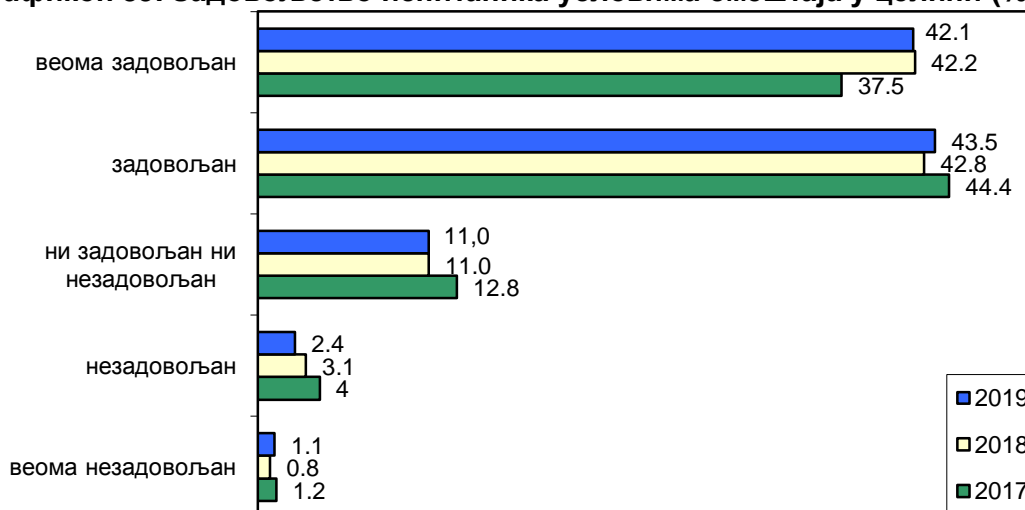
на хируршким одељењима чистоћом тоалета између анкетираних болница ($F=12,866$, $df=8$, $p=0.000$).

Табела 42: Чистоћа тоалета (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	473	3.71	1.23	508	3.69	1.22	537	3,70	1.18
КБЦ „Др Д. Мишовић“	97	4.33	0.80	77	4.45	0.85	81	4,21	1.05
КБЦ „Звездара“	119	3.86	1.04	120	4.03	1.00	115	3,99	1.02
КБЦ „Земун“	81	3.68	1.06	68	3.96	1.07	78	4,01	1,07
КБЦ „Бежанијска коса“	64	3.84	1.00	56	4.14	0.86	22	4,05	1.00
Инс. за КВБ „Дедиње“	80	4.34	0.76	76	4.80	0.46	66	3,71	0.95
Ин. за онк. и рад. Србије	70	3.51	1.28	52	4.08	0.93	55	3,76	1.18
Инс. за ОХБ „Бањица“	130	4.00	1.01	149	4.18	1.01	130	4,31	0.80
ВМА	/			354	4.03	0.97	405	4,17	0.87
УКУПНО	1114	3.85	1.12	1460	3.99	1.08	1492	4,00	1.06

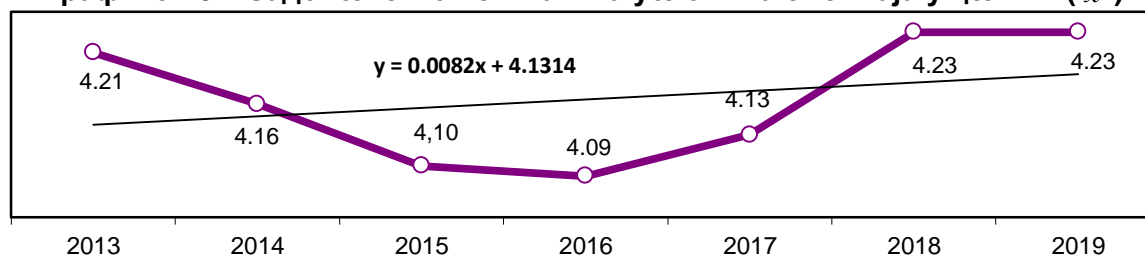
Услови болничког смештаја у целини задовољавајући су за 85.6% пацијената, 11.0% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 3.5% испитаника, што је исто задовољство као у претходној години (граф.83).

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



Услови болничког смештаја у целини су оцењени просечном оценом 4,23 (граф. 84). У посматраном периоду, просечна оцена задовољства болничким смештајем у целини има растући тренд, који није статистички значајан ($b=0,008$; $p=0,519$).

Графикон 84: Задовољство испитаника условима смештаја у целини (\bar{x})



Болничким смештајем у целини су најзадовољнији пацијенти старости од 60 до 69 година (просечна оцена 4,36), а најмање задовољни пацијенти од 30 до 39 година – 4,12 ($F=3,144$, $df=5$, $p=0.008$). Мушкарци (4,29) су задовољнији од жена – 4,18 ($F=6,251$, $df=1$, $p=0.013$). Пацијенти са

веома добрим материјалним положајем (4,30) и пацијенти са најнижим степеном образовања (без завршене или имају завршену основну школу) - 4,29 су најзадовољнији болничким смештајем. Најмање задовољни су пацијенти са веома лошим материјалним положајем (4,15) и са завршеном вишом и високом школом (4,18), али не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника и задовољства услугама болничког смештаја у целини на хируршким одељењима.

Болничким смештајем у целини најзадовољнији су пацијенти у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (4,52) и у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,49), док су најмање задовољни у Институту „Дедиње“ (3,99) и КЦС (4,05) (таб. 43). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима болничким смештајем између анкетираних болница ($F=8,641$, $df=8$, $p=0.000$).

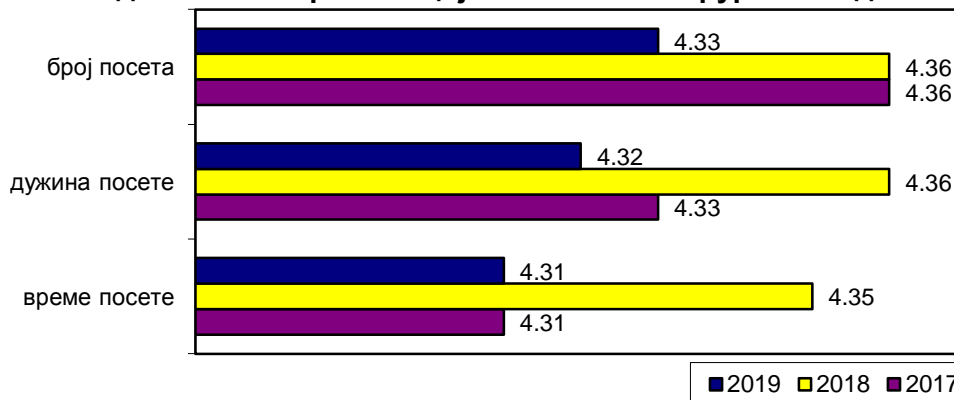
Табела 43: Опште задовољство смештајем (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	478	4.01	0.97	511	4.09	0.86	542	4,05	0.92
КБЦ „Др Д. Мишовић“	97	4.42	0.59	78	4.55	0.71	81	4,52	0.77
КБЦ „Звездара“	121	4.16	0.83	121	4.07	0.85	115	4,32	0.69
КБЦ „Земун“	84	3.93	0.99	70	4.16	0.90	80	4,23	0.82
КБЦ „Бежанијска коса“	64	4.16	0.84	57	4.39	0.56	22	4,36	0.58
Инс. за КВБ „Дедиње“	79	4.44	0.61	76	4.86	0.39	68	3,99	0.68
Ин. за онк. и рад. Србије	71	4.14	0.83	52	4.50	0.58	55	4,49	0.60
Инс. за ОХБ „Бањица“	131	4.25	0.66	153	4.29	0.85	132	4,27	0.75
ВМА	/			359	4.19	0.80	404	4,25	0.75
УКУПНО	1125	4.13	0.87	1477	4.23	0.82	1500	4,23	0.82

ОРГАНИЗАЦИЈА ПОСЕТА БОЛЕСНИКУ

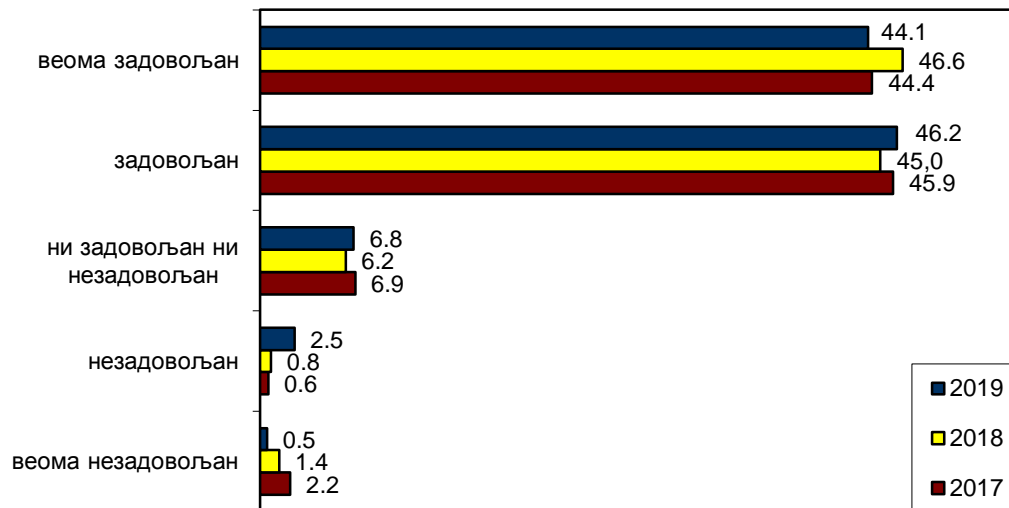
Број посета (4,33), дужина посета (4,32) и време за посете болеснику (4,31) су оцењени нешто нижим просечним оценама него у претходним годинама (граф. 85).

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



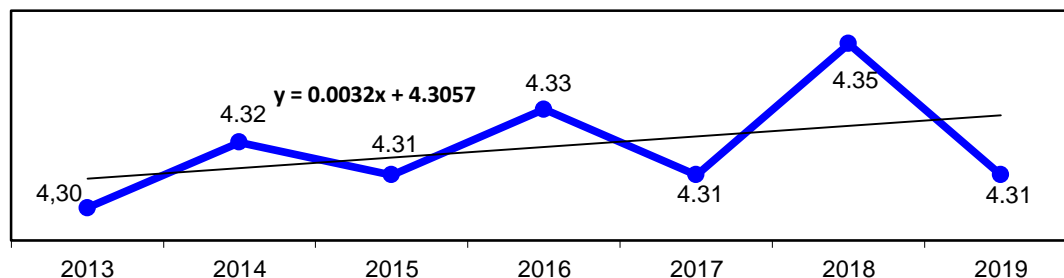
Временом за посете задовољно је 90.3% пацијената, 6.8% је ни задовољно ни незадовољно, док је незадовољних 3.0% односно, у 2019. незнатно је више незадовољних пацијената у односу на претходне године (граф. 86).

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



Време за посете болеснику је оцењено просечном оценом 4,31, нешто мањом него претходне године (граф. 87). Просечна оцена задовољства временом за посете болеснику има лагано растући тренд у посматраном периоду, који није статистички значајан ($b=0,003$; $p=0,355$).

Графикон 87: Задовољство временом за посете на хируршким одељењима (\bar{x})



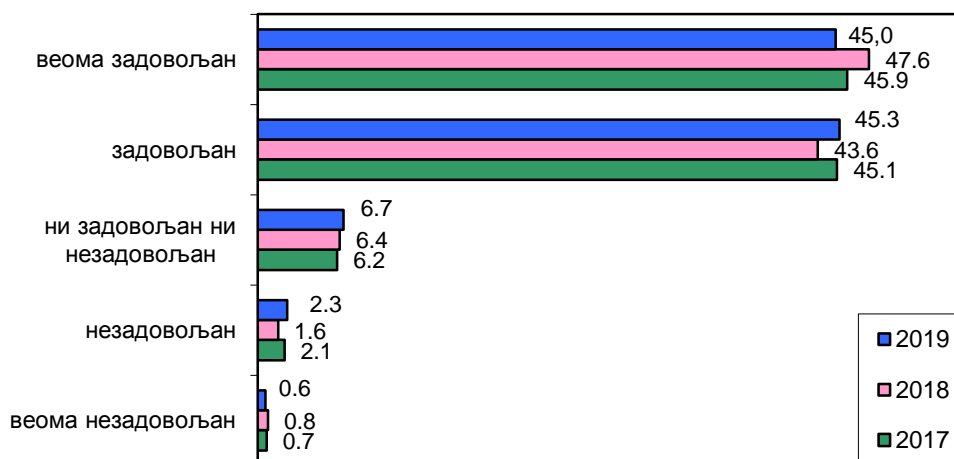
Временом за посете болеснику најзадовољнији су пацијенти у КБЦ „Земун“ (4,58) и у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (4,54), а најмање су задовољни у Институту „Дедиње“ (3,99) (таб. 44). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника временом за посете између анкетираних болница ($F=6,252$, $df=8$, $p=0.000$).

Табела 44: Време посета (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	478	4.25	0.82	508	4.31	0.76	542	4.23	0.77
КБЦ „Др Д. Мишовић“	84	4.39	0.62	67	4.49	0.68	78	4.54	0.75
КБЦ „Звездара“	118	4.35	0.73	122	4.42	0.60	116	4.42	0.66
КБЦ „Земун“	83	4.16	0.79	67	4.39	0.63	77	4.58	0.59
КБЦ „Бежанијска коса“	64	4.39	0.66	56	4.50	0.60	22	4.36	0.79
Инс. за КВБ „Дедиње“	77	4.56	0.53	76	4.74	0.44	69	3.99	0.63
Инс. за онк. и рад. Србије	69	4.49	0.68	53	4.57	0.60	56	4.46	0.66
Инс. за ОХБ „Бањица“	132	4.29	0.66	156	4.33	0.81	129	4.26	0.82
ВМА	/			349	4.23	0.77	400	4.23	0.73
УКУПНО	1105	4.31	0.75	1454	4.35	0.73	1490	4.31	0.74

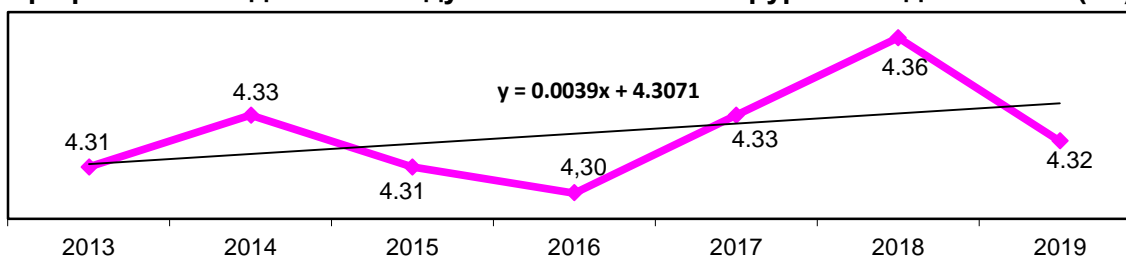
Дужином посете задовољно је 90.3% испитаника, 6.7% је ни задовољно ни незадовољно, док је незадовољних 2.9% (граф. 88).

Графикон 88: Задовољство дужином посете на хируршким одељењима (%)



Дужина посета је оцењена просечном оценом 4,32, незнатно мањом него претходне године (граф. 89). Просечна оцена задовољства испитаника дужином посета има растући тренд у посматраном периоду, који није статистички значајан ($b=0,004$; $p=0,336$).

Графикон 89: Задовољство дужином посета на хируршким одељењима (\bar{x})



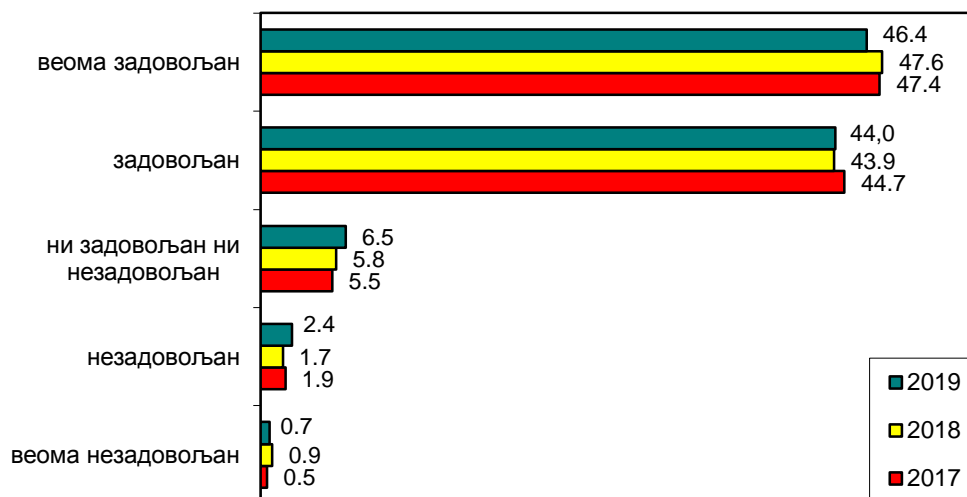
Дужином посета најзадовољнији су пацијенти у КБЦ „Земун“ (4,58) и КБЦ „Др Д. Мишовић“ (4,56), а најмање су задовољни у Институту „Дедиње“ (4,07) (таб. 45). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима дужином посета између анкетираних болница ($F=5,751$, $df=8$, $p=0,000$).

Табела 45: Дужина посета (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	475	4.28	0.81	496	4.29	0.78	534	4.23	0.79
КБЦ „Др Д. Мишовић“	85	4.38	0.69	67	4.45	0.78	78	4.56	0.77
КБЦ „Звездара“	116	4.39	0.74	121	4.41	0.59	115	4.43	0.62
КБЦ „Земун“	83	4.13	0.79	67	4.45	0.58	76	4.58	0.59
КБЦ „Бежанијска коса“	64	4.36	0.70	56	4.48	0.60	22	4.36	0.79
Инс. за КВБ „Дедиње“	78	4.55	0.55	76	4.79	0.41	68	4.07	0.63
Ин. за онк. и рад. Србије	69	4.48	0.72	51	4.55	0.64	56	4.45	0.78
Инс. за ОХБ „Бањица“	130	4.36	0.63	151	4.36	0.79	128	4.28	0.77
ВМА	/			345	4.26	0.77	396	4.25	0.74
УКУПНО	1100	4.33	0.75	1430	4.36	0.74	1472	4.32	0.75

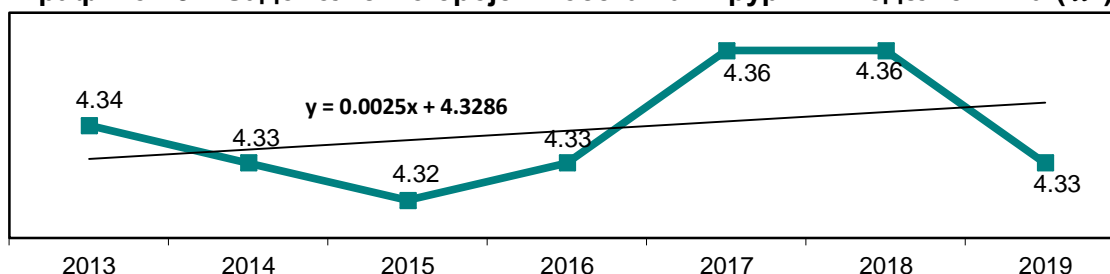
Бројем посета задовољно је 90.4% пацијената, 6.5% је ни задовољно ни незадовољно, док је незадовољних 3.1% односно, испитаници су нешто незадовољнији у односу на претходну годину (граф. 90).

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



Број посета је оцењен просечном оценом 4,33 (граф. 91). У посматраном периоду, просечна оцена задовољства бројем посета има растући тренд, који није статистички значајан ($b=0,003$; $p=0,451$).

Графикон 91: Задовољство бројем посета на хируршким одељењима (\bar{x})



Бројем посета болеснику најзадовољнији су пацијенти у КБЦ „Земун“ (4,62), а најмање су задовољни у Институту „Дедиње“ (4,06) (таб. 46). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима бројем посета између анкетираних болница ($F=6,439$, $df=8$, $p=0.000$).

Табела 46: Број посета (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	472	4.31	0.79	499	4.32	0.76	530	4,26	0.80
КБЦ „Др Д. Мишовић“	85	4.46	0.61	66	4.44	0.79	78	4,55	0.76
КБЦ „Звездара“	116	4.41	0.74	120	4.38	0.66	115	4,45	0.64
КБЦ „Земун“	81	4.17	0.79	68	4.43	0.65	79	4,62	0.51
КБЦ „Бежанијска коса“	64	4.39	0.66	57	4.47	0.60	22	4,36	0.79
Инс. за КВБ „Дедиње“	78	4.58	0.57	76	4.80	0.40	67	4,06	0.60
Ин. за онк. и рад. Србије	68	4.54	0.58	51	4.57	0.61	56	4,52	0.60
Инс. за ОХБ „Бањица“	131	4.34	0.63	152	4.40	0.73	129	4,30	0.75
ВМА	/			347	4.21	0.82	396	4,22	0.79
УКУПНО	1095	4.36	0.72	1436	4.36	0.75	1469	4,33	0.76

Организацијом посета су задовољнији мушкарци (4,37) од жена - 4,26 ($F=7,878$, $df=1$, $p=0.005$). Пацијенти од 30 до 39 година (просечна оцена 4,36), са веома добрим материјалним положајем (4,30) и који немају завршену основну школу (4,38) су најзадовољнији организацијом посета. Најмање задовољни су пацијенти који су у доброј групи од 15 до 29 година (4,28), са веома

лошим материјалним положајем (4,15) и са завршеном основном школом (4,25), али не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника и задовољства организацијом посета на хируршким одељењима.

ПРАВА И ДУЖНОСТИ ПАЦИЈЕНАТА ТОКОМ БОЛНИЧКОГ ЛЕЧЕЊА

Са правом да дају сагласност на предложену процедуру у 2019. упознато је 93.2% пацијената лечених на хируршким одељењима, као и претходне године. Најмање пацијената је са овим правом упознато у Институту „Дедиње“ (86.6%), а највише у КБЦ „Бежанијска коса“ (100%), потом у Институту за онкологију и радиологију Србије (96.4%) (таб. 47). У 2019. години, као и претходне године, не постоји статистички значајна разлика између анкетираних болница (N=9,936, df=8, p=0.270).

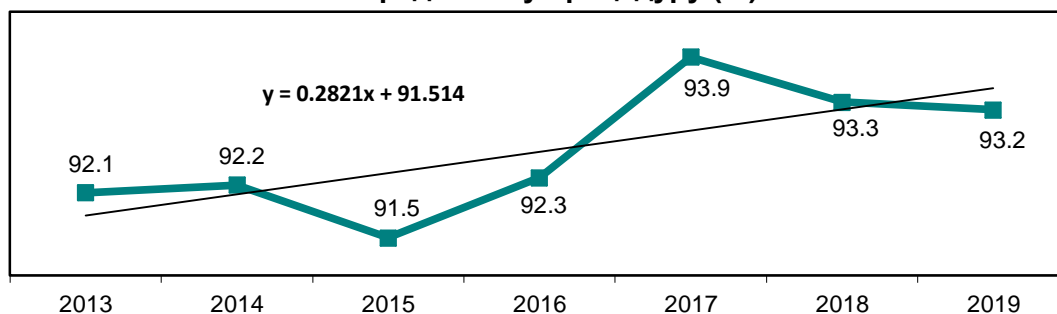
Са правом да дају сагласност на предложену процедуру су највише упознати мушкарци, пацијенти у добној групи од 15 до 29 година, пацијенти са лошим материјалним положајем и који имају завршену основну школу. Најмање знају о овом праву пацијенти који су у добној групи од 50 до 59 година, са осредњим материјалним положајем и без завршене основне школе, али не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника и познавања права да дају сагласност на предложену процедуру на хируршким одељењима.

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018.					2019.				
	ДА		НЕ		укупно	ДА		НЕ		укупно
	број	%	број	%		број	%	број	%	
КЦС	471	92.7	37	7.3	508	494	92.0	43	8.0	537
КБЦ „Др Д. Мишовић“	67	90.5	7	9.5	74	65	91.5	6	8.5	71
КБЦ „Звездара“	111	96.5	4	3.5	115	104	91.2	10	8.8	114
КБЦ „Земун“	58	90.6	6	9.4	64	73	92.4	6	7.6	79
КБЦ „Бежанијска коса“	51	94.4	3	5.6	54	21	100.0	0	0	21
Инс. за КВБ „Дедиње“	76	98.7	1	1.3	77	58	86.6	9	13.4	67
Инс. за онк. и рад. Србије	48	100	0	0	48	53	96.4	2	3.6	55
Инс. за ОХБ „Бањица“	129	94.9	7	5.1	136	116	93.5	8	6.5	124
ВМА	313	91.3	30	8.7	343	372	93.9	24	6.1	396
УКУПНО	1324	93.3	95	6.7	1419	1364	93.2	99	6.8	1463

Процент пацијената који су упознати са правом на сагласност на предложену процедуру је висок и у последње три године износи око 93% (граф. 92). Процент пацијената који су упознати са правом да дају сагласност на предложену процедуру показује растући тренд у посматраном периоду, који није статистички значајан (b=0,282; p=0,065).

Графикон 92: Пацијенти који су упознати са правом на сагласност на предложену процедуру (%)



Са дужностима на одељењу у 2019. Години упознато је 90.6% пацијената од укупног броја лечених на хируршким одељењима, незнатно више у односу на претходну годину. Најмање

пацијената упознато је са својим дужностима на одељењу у Институту „Дедиње“ (81.8%), док је највише пацијената упознато са својим дужностима на одељењу у КБЦ „Бежанијска коса“ (100%) и у Институту за онкологију и радиологију Србије (98.0%) (таб. 48). У 2019. години, као и у претходној години, постоји статистички значајна разлика ($\chi^2=17,258$, $df=8$, $p=0.028$), између анкетираних болница.

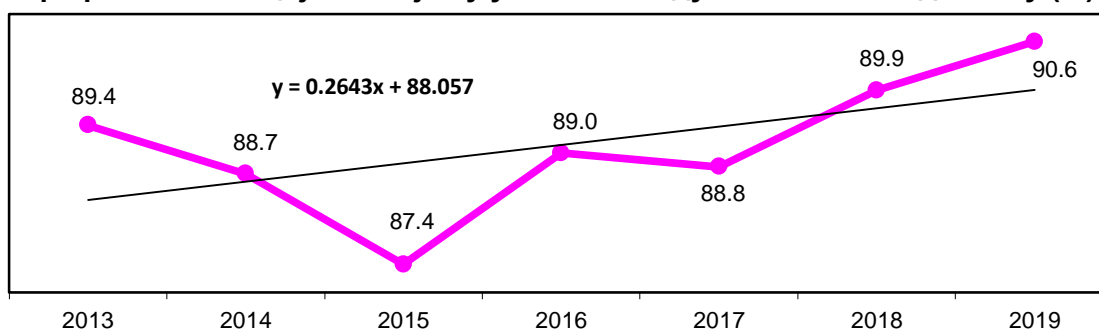
Са дужностима на болничком одељењу су највише упознати пацијенти у добној групи од 15 до 29 година, пацијенти са лошим материјалним положајем, мушкарци, и пацијенти са вишом и високом школом. Најмање знају о својим дужностима пацијенти које су у добној групи од 50 до 59 година, са осредњим материјалним положајем и без завршене основне школе, али не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника и познавања дужности на хируршким одељењима.

Табела 48: Пацијент је упознат са дужностима на одељењу

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018.					2019.				
	ДА		НЕ		укупно број	ДА		НЕ		укупно број
	број	%	број	%		број	%	број	%	
КЦС	442	87.0	66	13.0	508	460	87.3	67	12.7	527
КБЦ „Др Д. Мишовић“	63	90.0	7	10.0	70	60	89.6	7	10.4	67
КБЦ „Звездара“	103	91.2	10	8.8	113	102	89.5	12	10.5	114
КБЦ „Земун“	51	81.0	12	19.0	63	71	91.0	7	9.0	78
КБЦ „Бежанијска коса“	53	96.4	2	3.6	55	21	100.0	0	0	21
Инс. за КВБ „Дедиње“	74	98.7	1	1.3	75	54	81.8	12	18.2	66
Инс. за онк. и рад. Србије	50	100.0	0	0	50	48	98.0	1	2.0	49
Инс. за ОХБ „Бањица“	130	93.5	9	6.5	139	116	92.1	10	7.9	126
ВМА	308	89.5	36	10.5	344	371	92.5	30	7.5	401
УКУПНО	1274	89.9	143	10.1	1417	1310	90.6	136	9.4	1446

Процент пацијената који су упознати са својим дужностима на одељењу се постепено увећава из године у годину (граф. 93), али тренд раста није статистички значајан ($b=0,264$; $p=0,186$).

Графикон 93: Пацијенти који су упознати са дужностима на одељењу (%)



Са **начином приговора или жалбе** у случају незадовољства у 2019. години упознато је 76.8% пацијената, лечених на хируршким одељењима. О начину приговора највише знају пацијенти у КБЦ „Бежанијска коса“ (95.0%), а најмање у Институту „Дедиње“ (67.2%) (таб. 49). У 2019. години, као и претходне године, постоји статистички значајна разлика између анкетираних болница ($\chi^2=21,190$, $df=8$, $p=0.007$).

Са **начином приговора** у случају незадовољства су највише упознати пацијенти у добној групи од 70 и више година, жене и пацијенти са веома лошим материјалним положајем, а најмање знају пацијенти који су у добној групи од 15 до 29 година и са осредњим материјалним положајем, али не постоји статистички значајна разлика. Ова разлика је значајна само у односу на школску спрему испитаника. Пацијенти без завршене основне школе су најмање упознати са начином

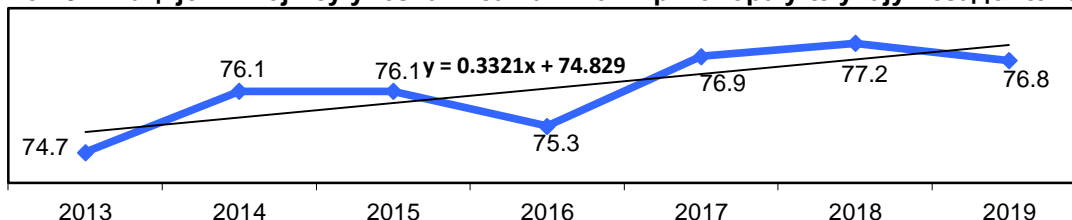
приговора и жалбе, а највише пацијенти са основном и средњом школом (N=15,848, DF=3, p=0,001).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018.					2019.				
	ДА		НЕ		укупно	ДА		НЕ		укупно
	број	%	број	%		број	%	број	%	
КЦС	370	74.4	127	25.6	497	365	71.3	147	28.7	512
КБЦ „Др Д. Мишовић“	56	78.9	15	21.1	71	54	76.1	17	23.9	71
КБЦ „Звездара“	90	80.4	22	19.6	112	88	78.6	24	21.4	112
КБЦ „Земун“	45	71.4	18	28.6	63	58	76.3	18	23.7	76
КБЦ „Бежанијска коса“	44	80.0	11	20.0	55	19	95.0	1	5.0	20
Инс. за КВБ „Дедиње“	67	93.1	5	6.9	72	43	67.2	21	32.8	64
Инс. за онк. и рад. Србије	35	76.1	11	23.9	46	38	79.2	10	20.8	48
Инс. за ОХБ „Бањица“	105	82.0	23	18.0	128	100	83.3	20	16.7	120
ВМА	256	75.5	83	24.5	339	310	78.7	84	21.3	394
УКУПНО	1068	77.2	315	22.8	1383	1086	76.8	328	23.2	1414

Процент пацијената који су упознати са начином приговора у случају незадовољства има растући тренд (графикон 94), који је статистички значајан (b=0,332; p=0,034).

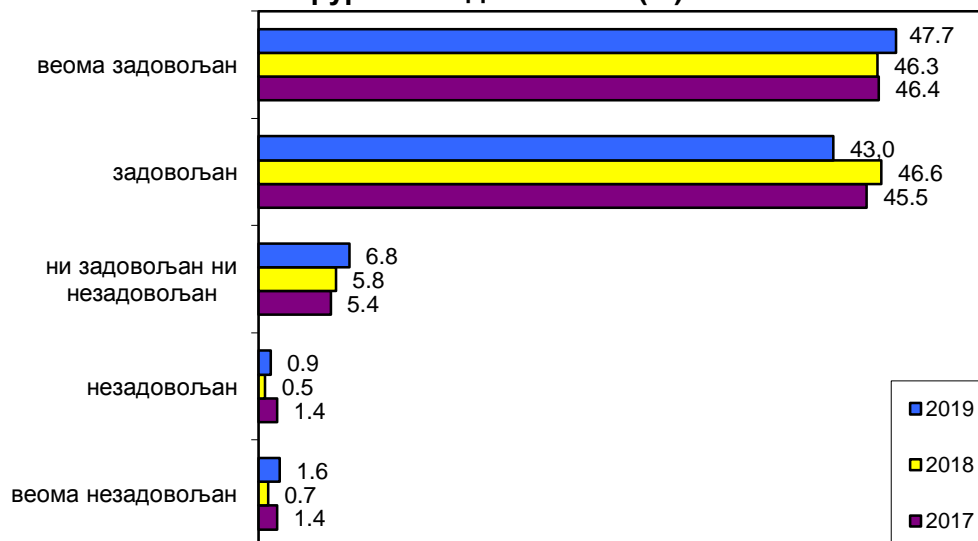
Графикон 94: Пацијенти који су упознати са начином приговора у случају незадовољства (%)



ЗАДОВОЉСТВО ПАЦИЈЕНАТА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ У ЦЕЛИНИ

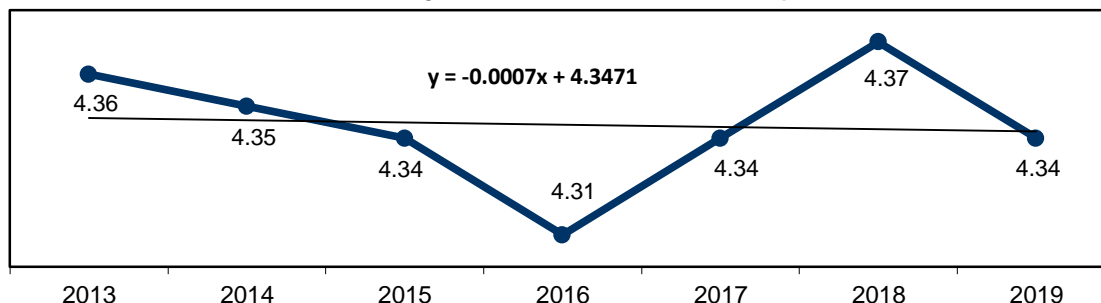
Болничким лечењем у целини на хируршким одељењима задовољно је 90.7% пацијената (мање него прошле године), 6.8% су ни задовољни ни незадовољни (више него прошле године), док је незадовољно 2.5% (више него прошле године) (граф.95).

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



Просечна оцена задовољства болничким лечењем је висока (4,34), али је нешто нижа у односу на претходну годину (граф. 96), и има лагано опадајући тренд у посматраном периоду који није статистички значајан ($b=-0,001$; $p=0,863$).

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



Болничким лечењем у целини на хируршким одељењима најзадовољнији су пацијенти у КБЦ „Бежанијска коса“ (4,68) и у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,60), а најмање су задовољни у Институту „Дедиње“ (4,08), потом у КЦС и на ВМА (по 4,24) (таб. 50). Постоји статистички високо значајна разлика ($F=8,731$, $df=8$, $p=0.000$), у задовољству испитаника болничким лечењем у целини на хируршким одељењима између анкетираних болница.

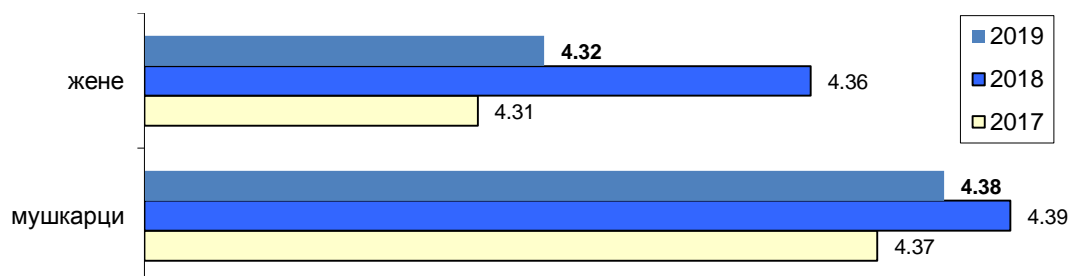
Табела 50: Просечна оцена задовољства болничким лечењем у целини на хируршким одељењима

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019-		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	480	4.22	0.83	530	4.35	0.69	552	4.24	0.77
КБЦ „Др Д. Мишовић“	95	4.56	0.65	76	4.43	0.90	81	4.49	0.76
КБЦ „Звездара“	121	4.40	0.75	121	4.31	0.68	120	4.42	0.73
КБЦ „Земун“	85	4.26	0.77	65	4.34	0.67	86	4.50	0.61
КБЦ „Бежанијска коса“	65	4.32	0.71	57	4.42	0.60	22	4.68	0.48
Инс. за КВБ „Дедиње“	84	4.63	0.58	77	4.86	0.35	69	4.08	0.73
Ин. за онк. и рад. Србије	70	4.56	0.61	54	4.50	0.69	58	4.60	0.53
Инс. за ОХБ „Бањица“	137	4.31	0.70	157	4.39	0.66	129	4.34	0.80
ВМА	/			354	4.27	0.67	403	4.24	0.86
УКУПНО	1137	4.34	0.77	1491	4.37	0.69	1521	4.34	0.78

СТЕПЕН ЗАВИСНОСТИ КАРАКТЕРИСТИКА ИСПИТАНИКА И ЗАДОВОЉСТВА

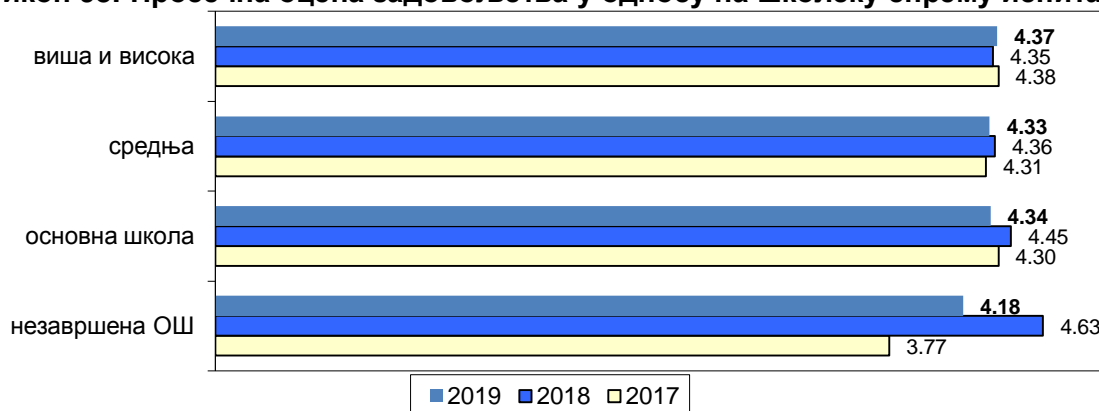
У 2019. години мушкарци су своје задовољство болничким лечењем оценили већом просечном оценом ($\bar{x}=4,38$) у односу на жене ($\bar{x}=4,32$) (граф. 97). Међутим, у односу на опште задовољство корисника болничком здравственом заштитом на хируршким одељењима не постоји статистички значајна разлика према полу пацијената, као ни претходне године ($H=3,759$, $df=1$, $p=0,053$).

Графикон 97: Просечна оцена задовољства у односу на пол испитаника (\bar{x})



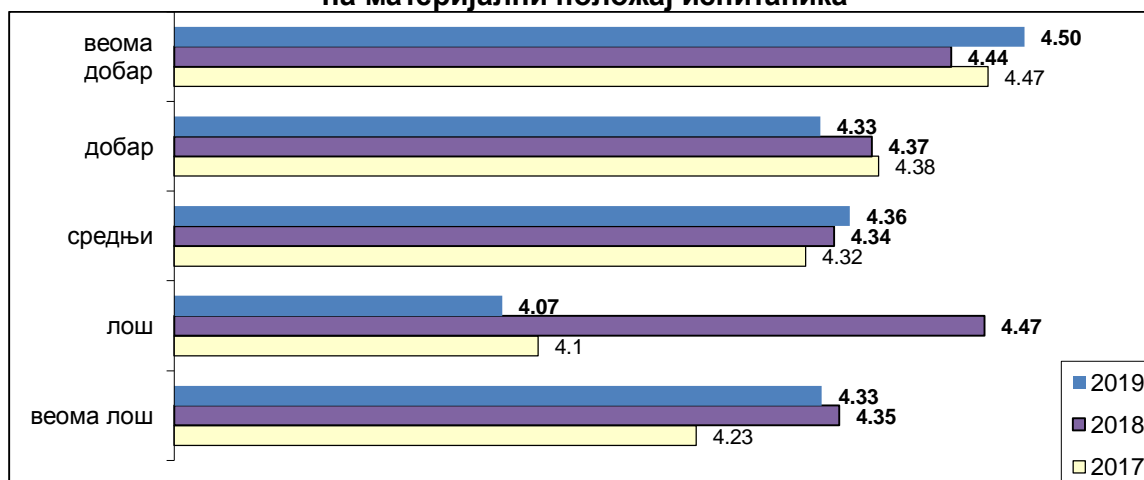
У односу на **школску спрему корисника** у 2019. години највише су задовољни пацијенти са високом и вишом стручном спремом ($\bar{x}=4,37$), а најмање су задовољни пацијенти са незавршеном основном школом ($\bar{x}=4,18$), (граф.98). Као и претходне године, не постоји статистички значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом између испитаника различите школске спреме ($N=1,240$, $df=3$, $p=0.743$).

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



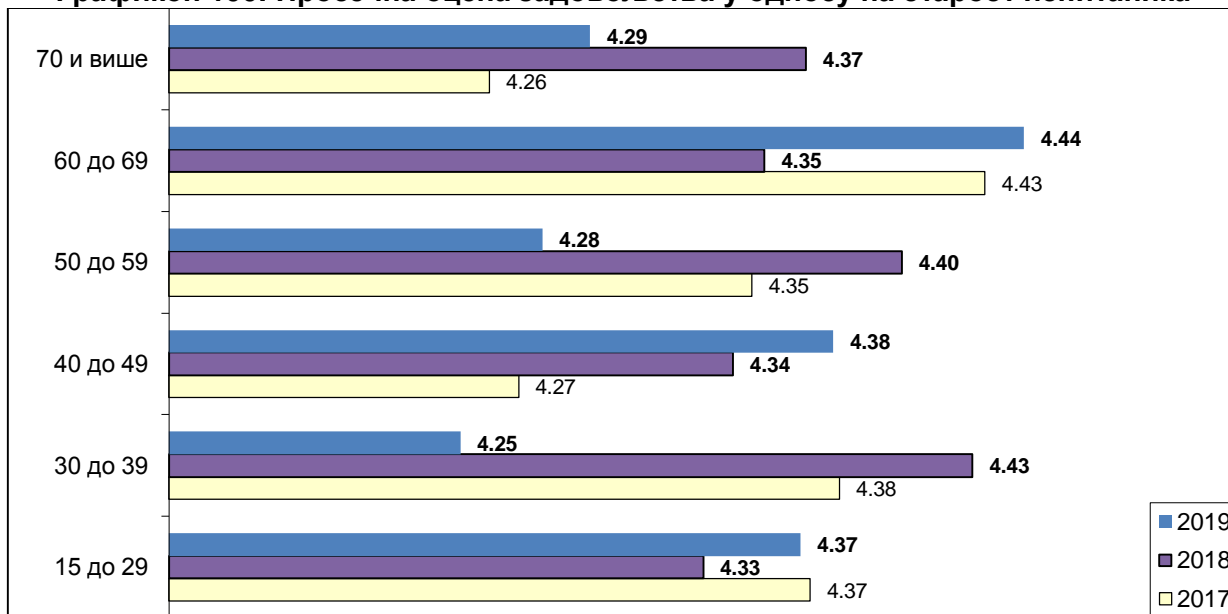
У односу на **материјално стање** корисника, за разлику од претходне године, не постоји статистички значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом ($N=9,207$, $df=4$, $p=0.056$). У 2019. години, болничким лечењем најзадовољнији су пацијенти са веома добрим материјалним положајем, а најмање задовољни су пацијенти са лошим материјалним положајем (граф. 99).

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



Животна доб има статистички значајан утицај на задовољство пацијената болничким лечењем ($F=2,604$, $df=5$, $p=0.024$). Најзадовољнији су испитаници у доброј групи од 60-69 година, а најнезадовољнији су пацијенти у доброј групи од 30 до 39 година, (граф.100).

Графикон 100: Просечна оцена задовољства у односу на старост испитаника



КОМЕНТАРИ ПАЦИЈЕНАТА

Пацијенти су имали могућност да у упитник упишу своје примедбе, похвале на рад и предлоге за унапређење квалитета. Укупно 404 пацијента (26%) је написало коментаре, од којих су најбројније биле похвале за рад појединих лекара и медицинских сестара који су их лечили, као и изражавање захвалности здравственим радницима (око 65% коментара су биле похвале).

Пацијенти указују да је потребна боља опремљеност болесничких соба (11% свих коментара), квалитетнији намештај, удобнији кревети, тастер за позивање особља у случају потребе, новији душеци, јастуци и постељине, као приступ интернету и телевизори у собама (тамо где их има, често су неисправни), за пацијенте и квалитетнија столарија.

Пацијенти су незадовољни санитарно-хигијенским условима у болницама (8% свих коментара), недовољним бројем санитарних чворова („раздвојити мушке и женске тоалете“); неадекватним одржавањем и чистоћом тоалета, али такође препознају да и они сами морају да поведу више рачуна о хигијени.

На квалитет хране било је око 2,5% свих коментара, мање него ранијих година (да храна буде разноврснија). Замерки има и на лошу организацију пријема у болницу (предуго чекање, стајање, гужва), мали број медицинских сестара у ноћној смени. Пацијенти указују и на неадекватну комуникацију са здравственим радницима и недовољно обавештења о процедурама којима се подвргавају и терапији.

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

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

ЗАКЉУЧАК

Резултати истраживања задовољства корисника болничким лечењем у целини на хируршким одељењима (1521 испитаник у 9 болница) су показали висок степен задовољства, као и у претходним годинама (веома задовољних и задовољних је 90% испитаника, а просечна оцена задовољства је 4,34). У 2018. години просечна оцена била је 4,37.

Задовољство пацијената болничким лечењем у целини на хируршким одељењима посматрано по болницама се разликује. Просечна оцена је била висока у свим болницама и у распону од 4,08 до 4,68. Болничким лечењем у целини на хируршким одељењима најзадовољнији су пацијенти у КБЦ „Бежанијска коса“, са високом оценом (4,68) и у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,60), а најмање су задовољни у Институту „Дедиње“ (4,08), потом у КЦС и на ВМА (по 4,24). Приликом тумачења ових резултата треба нагласити да постоје велике разлике између болница, које могу утицати на добијене резултате. Тако се у неким болницама лече све врсте хируршких обољења (попут клиничко-болничких центара), док су неке болнице специјализоване за одређена обољења (Институт за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, Институт за онкологију и радиологију Србије, Институт „Бањица“). Болнице се разликују и по величини хируршких одељења, због чега се број анкетираних пацијената по болницама креће од 22 до 576. Разлике постоје и у односу на пол пацијената (знатно више жена се лечи у Институту за онкологију и радиологију Србије, а знатно више мушкараца у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“), као и у односу на старост пацијената. Најстарији пацијенти су у КБЦ „Бежанијска коса“ (просечна старост испитаника 59,5 година), а најмлађи у ВМА (56,0 година).

У 2019. години је постојала статистички значајна разлика између хируршких одељења различитих болница у односу на школску спрему и материјални положај испитаника. Испитаници у Институту за онкологију и радиологију Србије и у ВМА су имали највећи степен школске спреме, а испитаници у Институту за КВБ «Дедиње» и Институту «Бањица» најнижи. Пацијенти најбољег материјалног стања су били у КБЦ „Бежанијска коса“ и ВМА, а најлошијег у КБЦ „Др Д. Мишовић“ и Институту за КВБ „Дедиње“.

Оцењујући услуге током пријема и отпуста из болнице, пацијенти су најзадовољнији љубазношћу особља које пружа ове услуге (\bar{x} = 4,52; у 2018. години 4,58), а најмање су задовољни временом чекања на шалтеру (\bar{x} = 4,07; у 2018. години 4,02), што одговара резултатима из претходних година. Организација пријема у болницу је задовољавајућа за већину пацијената (87.6%), док је љубазност особља које ради на болничком пријему задовољавајућа за 93.7% пацијената. Чекањем на шалтеру током болничког пријема је задовољно 77.7%, а временом од пријема у болницу до смештаја у болесничку собу 85.8% пацијената. Такође су веома задовољни и процедуром отпуста из болнице (92.0%). Просечна оцена задовољства болничким пријемом је 4,29 (у 2018. је 4,30), а отпустом из болнице је 4,46, (у 2018. години 4,49). Све услуге током болничког пријема и отпуста су оцењене приближно истим оценама као у претходној години. Процедуре пријема у болницу најбоље су оцењене у КБЦ „Бежанијска коса“, а отпуста у КБЦ „Др Д. Мишовић“.

Опште задовољство пацијената сестринском негом на хируршким одељењима оцењено је високом просечном оценом (\bar{x} = 4,65, а у 2018. години 4,66). Од посматраних аспеката сестринске неге најбоље је оцењена љубазност медицинских сестара према пацијенту (\bar{x} = 4,59) и према члановима породице пацијента (\bar{x} = 4,60), док су пацијенти нешто нижу оцену дали сестринском објашњавању процедура, тестова и третмана (\bar{x} = 4,53). Сестринска нега је најбоље оцењена у Институту за онкологију и радиологију Србије.

Опште задовољство радом лекара у целини на хируршким одељењима пацијенти су оценили високом просечном оценом (\bar{x} = 4,60, а у 2018. години 4,64), слично као и рад медицинских сестара. Од лекарских услуга пацијенти су најзадовољнији успешношћу лекара у лечењу (\bar{x} = 4,61), као и способношћу дијагностике (\bar{x} = 4,58), а најмање су задовољни

лекарским објашњавањем тестова, процедура, третмана и резултата ($\bar{x} = 4,44$) и спремношћу да дају одговоре на питања ($\bar{x} = 4,47$). Рад лекара најбоље је оцењен у Институту за онкологију и радиологију Србије.

Радам лекара у целини задовољно је 95.6% пацијената, а радом медицинских сестара 96.1% пацијената на хируршким одељењима у болницама у Београду.

Опште задовољство пацијената на хируршким одељењима дијагностичким и терапијским услугама оцењено је високом просечном оценом 4,60 (у 2018. години: 4,56). Пацијенти су мање задовољни (условно речено с обзиром на високе оцене) услугама физикалне терапије и ($\bar{x} = 4,47$), а најзадовољнији су лабораторијским ($\bar{x} = 4,56$). Све дијагностичке и терапијске услуге, изузев услуга физикалне медицине су боље оцењене у односу на претходну годину. Дијагностичке услуге су најбоље оцењене у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ и КБЦ „Бежанијска коса, као и претходне године.

Када су у питању услуге болничке исхране, пацијенти су најзадовољнији временом ($\bar{x} = 4,17$) и начином сервирања хране ($\bar{x} = 4,11$), као и у претходним годинама, а најмање су задовољни укусом ($\bar{x} = 3,92$), разноврсношћу хране ($\bar{x} = 3,95$) и температуре хране ($\bar{x} = 3,96$). Временом сервирања болничке хране задовољно је 84.0% пацијената, начином сервирања хране 80.8%, укусом хране око 72.1% испитаника, температуром 74.2%, количином хране 79.3% пацијената, разноврсношћу хране 73,2%, а одговарајућом дијетом 79.0% пацијената. Услугама исхране у целини задовољно је 78.5% пацијената. Просечна оцена општег задовољства услугама исхране је 4,08 (у 2018. години 4,12). Услуге болничке исхране најбоље су оцењене у Институту „Бањица“.

Оцењујући услове смештаја на хируршким одељењима пацијенти су најлошије оценили удобност болесничког кревета ($\bar{x} = 3,97$) и чистоћу тоалета ($\bar{x} = 4,00$), док су најбоље оцењени температура ($\bar{x} = 4,31$) и чистоћа болесничке собе ($\bar{x} = 4,26$). Условима болничког смештаја у целини задовољно је 85.6% испитаника, с тим што су најнезадовољнији чистоћом тоалета (76.6% веома задовољни и задовољни), удобношћу кревета (76.1%), док је највећи број задовољан температуром у соби (88.6%), чистоћом болесничке собе (85.9%) и опремом собе (82.4%). Просечна оцена задовољства условима смештаја у болници је 4,23, као и претходне године. Услови болничког смештаја су најбоље оцењени у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“.

Просечне оцене за организацију посета: број посета ($\bar{x} = 4,33$), дужину посета ($\bar{x} = 4,32$) и време посета ($\bar{x} = 4,31$) су сличне оценама у претходним годинама. Пацијенти су најзадовољнији организацијом посета у КБЦ „Земун“, а најмање су задовољни у Институту „Дедиње“.

Болничким лечењем у целини на хируршким одељењима веома задовољно и задовољно је 90.7% пацијената, 6.8% су ни задовољни ни незадовољни, док је незадовољно 2.5%. У односу на 2018. годину, пацијенти су у 2019. незнатно незадовољнији. Просечна оцена задовољства болничким лечењем веома је висока (4,34), слично као и у 2018. години ($\bar{x} = 4,37$).

На степен задовољства болничким лечењем статистички значајно нису утицале социјално – економске карактеристике испитаника, изузев старости. Болничким лечењем најзадовољнији су пацијенти са веома добрим материјалним положајем, као и пацијенти са вишом и високом школском спремом, док су жене мање задовољне од мушкараца, али ове особине испитаника нису утицале значајно на задовољство. Пацијенти у добној групи од 60 до 69 година су најзадовољнији болничким лечењем на хируршким одељењима.

Значајно неповољнији подаци се односе на познавање права и дужности пацијента на одељењу, а посебно на могућности за приговоре и жалбе у случају незадовољства. Око 7% пацијената се изјаснило да их болничко особље није упознало са правом да дају сагласност на

предложу процедуру (у 2018. години исто око 7% пацијената), око 9% пацијената није упознато са дужностима на болничком одељењу (10% претходне године), а око 23% није упознато са начином приговора и жалби у случају незадовољства (исто као и претходне године).

На основу резултата ове анализе, може се закључити да су, као и ранијих година, пацијенти најмање задовољни услугама исхране у целини (4,08), посебно укусом (3,92), разноврсношћу хране (3,95) и температуром хране (3,96); потом, условима смештаја у болници у целини (4,23), посебно удобношћу болничких кревета (3,97) и чистоћом тоалета (4,00). Пацијенти су најзадовољнији радом медицинских сестара (4,65) и лекара (4,60) на хируршким одељењима.

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