

**ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ
БЕОГРАД**

**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА
ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ
НА ИНТЕРНИСТИЧКИМ ОДЕЉЕЊИМА
У БОЛНИЦАМА У БЕОГРАДУ
ЗА 2019. ГОДИНУ**

Београд, фебруар 2020. године

Наручилац задатка:

Министарство здравља Републике Србије

Обрађивач:

Градски завод за јавно здравље, Београд

Директор Завода:

Проф. др Душанка Матијевић

Помоћник директора:

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

Носилац задатка:

Мр сц. мед. др Анђелија Нешковић

Учесници у задатку:

Др Милена Јаковљевић

Др Катица Трипковић

Др Младен Бабић

Др Кристина Павлекић

Др Катарина Војводић

Др Верица Почуча

Др Гордана Беламарић

Билјана Будић, вмс

Данијела Куљанин, вмс

Милица Бабовић, вмс

Гордана Бошковић, здравствени статистичар

Инга Мијаиловић, вмс

Гордана Лазић, вмс

Владимир Глишовић, впт

Весна Поштин, оператер

Рајко Терзић, програмер

Лидија Вуколић, мс

САДРЖАЈ

Карактеристике испитаника.....	4
Услуге болничког пријема и отпуста.....	8
Услуге сестринске неге током боравка у болници.....	16
Услуге лекара током боравка у болници.....	23
Задовољство дијагностичким и терапијским услугама.....	33
Услуге болничке исхране.....	41
Услови болничког смештаја.....	50
Организација посета болеснику.....	58
Права и дужности пацијената током болничког лечења.....	61
Задовољство пацијената болничким лечењем у целини.....	64
Степен повезаности карактеристика испитаника и задовољства.....	65
Коментари пацијената.....	67
Закључак	68

КАРАКТЕРИСТИКЕ ИСПИТАНИКА

На интернистичким одељењима (интерна медицина – пулмологија, кардиологија, алергологија и имунологија, гастроентерологија, хематологија, ендокринологија, нефрологија, реуматологија, инфективне болести, дерматовенерологија, неурологија, пнеумофтизиологија) у 11 болница у Београду (без ВМА) отпуштено је 1452 пацијента у периоду спровођења анкете, од 25. до 29. новембра 2019. године. Анкетни упитник је узело 1213 пацијената, а попунило 1085 (474 мање у односу на претходну годину). Стопа одговора у односу на број подељених упитника била је 89,4%, а у односу на број отпуштених пацијената 74,7%.

У 2018. и 2019. години, за разлику од претходне 2 године, добијени су и подаци о задовољству корисника болничким лечењем на ВМА, који су укључени у ову анализу, међутим, без података о стопи одговора пацијената на анкетни упитник. Због тога је анализирано знатно више упитника него претходне две године. Према очекивању, највећи број анкетираних пацијената је у највећим болницама, ВМА и Клиничком центру Србије (таб. 1). Најмање испитаника било је у најмањој болници, у Специјалној болници за ендемску нефропатију, као и ранијих година.

У односу на претходну годину, само је у 3 болнице (КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, КБЦ „Земун“ и КБЦ „Звездара“) анкетирано више испитаника.

Табела 1: Дистрибуција испитаника према болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016.		2017.		2018.		2019.	
	Број испитаника	%	Број испитаника	%	Број испитаника	%	Број испитаника	%
КЦС	297	30.9	399	33.6	400	22.8	378	24.2
КБЦ „Др Д. Мишовић“	42	4.4	46	3.9	57	3.2	65	4.2
КБЦ „Звездара“	143	14.9	145	12.2	151	8.6	153	9.8
КБЦ „Земун“	80	8.3	102	8.6	89	5.1	99	6.4
КБЦ „Бежанијска коса“	84	8.7	102	8.6	74	4.2	51	3.3
Институт за КВБ „Дедиње“	64	6.7	73	6.1	76	4.3	53	3.4
Институт за онкологију и радиологију Србије	89	9.3	140	11.8	180	10.2	140	9.0
Инс. за реуматологију	49	5.1	69	5.8	50	2.8	39	2.5
Спец. бол. „Свети Сава“	49	5.1	53	4.5	65	3.7	47	3.0
Спец. бол. Младеновац	47	4.9	43	3.6	49	2.8	44	2.8
Спец. бол. Лазаревац	18	1.9	16	1.3	15	0.9	16	1.0
ВМА	/		/		552	31.4	474	30.4
УКУПНО	962	100	1188	100	1758	100	1.559	100

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

Међу пацијентима анкетираним на интернистичким одељењима (од 1493 пацијента који су одговорили на питање о полу), мушкарци су били заступљени са 49.4%, а жене са 50.6% (у претходној години, мушкарци су били заступљени са 51.7%, а жене са 48.3%). Посматрано по болницама, највеће учешће мушкараца је у Специјалној болници за ендемску нефропатију (75.0%), потом у Специјалној болници „Свети Сава“ (59.6%) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (58.8%), а жена у Институту за реуматологију (74.3%) и у Специјалној болници Младеновац (71.4%) (таб. 2). Постоји статистички високо значајна разлика у односу на пол испитаника између анкетираних болница ($\chi^2=24,508$, $df=11$, $p=0.011$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Мушки пол		Женски пол		укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	178	48.0	193	52.0	371	100
КБЦ „Др Д. Мишовић“	30	46.9	34	53.1	64	100
КБЦ „Звездара“	69	48.3	74	51.7	143	100
КБЦ „Земун“	48	50.5	47	49.5	95	100
КБЦ „Бежанијска коса“	27	52.9	24	47.1	51	100
Институт за КВБ „Дедиње“	30	58.8	21	41.2	51	100
Институт за онкологију и рад. Србије	69	51.9	64	48.1	133	100
Институт за реуматологију	9	25.7	26	74.3	35	100
Специјална болница „Свети Сава“	28	59.6	19	40.4	47	100
Специјална болница Младеновац	12	28.6	30	71.4	42	100
Специјална болница Лазаревац	12	75.0	4	25.0	16	100
ВМА	225	50.6	220	49.4	445	100
УКУПНО	737	49.4	756	50.6	1493	100.0

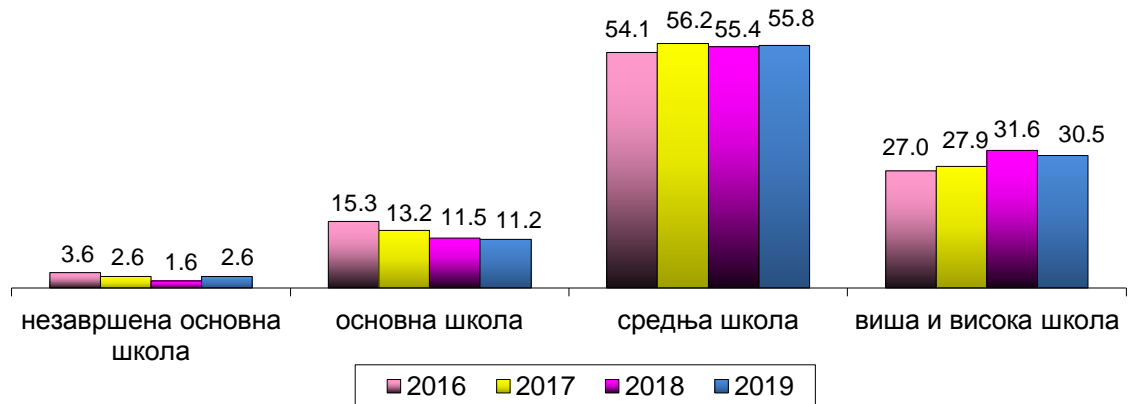
Просечна старост испитаника лечених на интерним одељењима (од 1494 пацијента) је 57,2 године, што је исто као и претходне године; најмлађи пацијент имао је 18, а најстарији 96 година (таб. 3). Највећа просечна старост пацијената је у Специјалној болници за ендемску нефропатију (око 74 године), потом у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (око 66 година) и у КБЦ „Земун“ (око 64 године), док су најмлађи пацијенти у Институту за реуматологију (око 49 година) и у ВМА (око 53 године). Установљена је статистички високо значајна разлика у просечној старости испитаника између анкетираних болница ($F=12,496$, $df=11$, $p=0,000$).

Табела 3: Просечна старост испитаника по болницама – 2019.

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016.			2017.			2018.			2019.		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	292	53,63	14.83	389	54,40	15.91	389	56,44	16.23	369	55,37	15.82
КБЦ „Др Д. Мишовић“	39	66,54	13.32	43	60,02	13.72	50	64,40	15.31	63	63,84	13.15
КБЦ „Звездара“	135	58,01	15.03	136	61,83	14.78	151	57,79	12.52	147	58,52	12.90
КБЦ „Земун“	73	63,56	14.77	100	64,98	13.58	85	62,09	13.70	93	64,56	12.20
КБЦ „Бежанијска коса“	82	59,54	13.93	100	56,34	13.97	73	63,12	14.18	49	57,90	14.02
Инс. за КВБ „Дедиње“	59	59,31	11.88	69	60,49	10.87	72	58,85	13.03	50	62,40	10.78
Инст. за онкологију и радиологију Србије	89	59,18	11.45	137	59,42	12.40	179	56,76	12.38	134	58,54	11.89
Инс. за реуматологију	49	56,76	15.87	68	55,35	14.46	48	56,50	15.37	37	49,16	19.97
Сп. бол. „Свети Сава“	49	69,00	12.86	52	67,40	11.02	63	68,05	10.96	47	66,23	11.48
Сп. бол. Младеновац	44	60,86	12.06	37	63,78	15.74	48	64,35	12.14	44	61,68	13,94
Спец. бол. Лазаревац	18	75,33	10.70	16	76,06	7.63	15	64,07	17.81	16	74,06	10.20
ВМА	/			/			512	53,31	15.26	445	53,38	15.61
УКУПНО	929	58,74	14.78	1147	58,80	14.95	1685	57,29	15.06	1494	57,19	14.14

Посматрано према **школској спреми** у укупном узорку лечених (1542) на интерним одељењима у 2019. години, нешто више од половине испитаника имало је средњу стручну спрему (55.8%) што је и у претходним годинама посматрања, 30.5% вишу и високу школу, 11.2% је завршило основну школу, а 2.6% није имало завршено основно школско образовање (граф. 1).

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



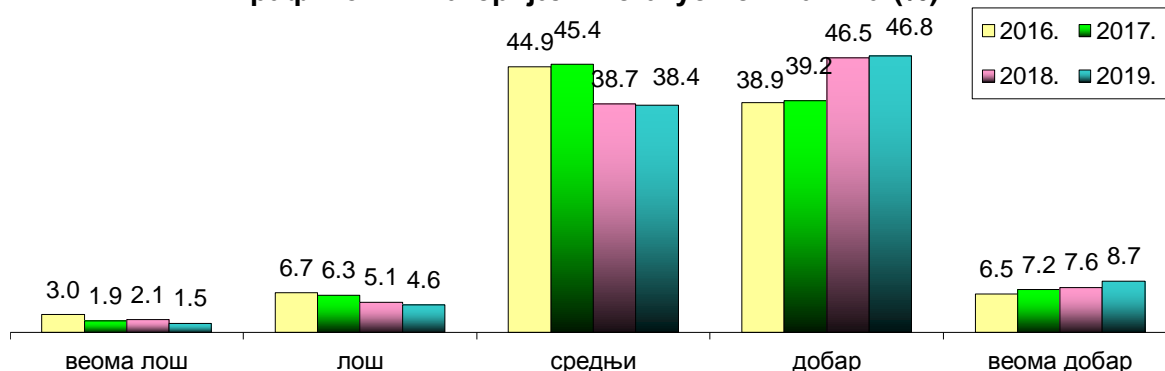
Посматрано по болницама, школска спрема испитаника је била најнижа у Специјалној болници за ендемску нефропатију, а затим у Специјалној болници Младеновац, док су у Институту за КВБ „Дедиње“, ВМА, а затим у КБЦ „Бежанијска коса“ испитаници били са најбољом школском спремом. Највеће учешће пацијената са незавршеном основном школом је у Специјалној болници за ендемску нефропатију (12.5%) и у Специјалној болници „Свети Сава“ (10.6%), док у Институту за КВБ „Дедиње“ таквих пацијената није било. Највише пацијената са завршеном основном школом је било у Специјалној болници за ендемску нефропатију (43.8%) и у Специјалној болници Младеновац (30.2%), а најмање у Институту за КВБ „Дедиње“ (1.9%), КБЦ „Бежанијска коса“ (4.0%) и ВМА (6.2%). Број пацијената са средњом школом је највише, и креће се у распону од 31.3% (Специјална болница за ендемску нефропатију) до 62.0% (КБЦ „Бежанијска коса“). Највеће учешће пацијената са вишом и високом школом је у Институту за КВБ „Дедиње“ (39.6%) и на ВМА (38.6%), док их је најмање у Специјалној болници за ендемску нефропатију 12.5%, у Специјалној болници Младеновац 14.0% (таб. 4). Постоји статистички високо значајна разлика у односу на школску спрему испитаника између анкетираних болница ($N=71,617$, $df=11$, $p=0,000$).

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	8	2.1	49	13.1	222	59.5	94	25.2	373	100
КБЦ „Др Д. Мишовић“	2	3.1	9	13.8	38	58.8	16	24.6	65	100
КБЦ „Звездара“	3	2.0	20	13.5	80	54.1	45	30.4	148	100
КБЦ „Земун“	4	4.1	16	16.3	59	60.2	19	19.4	98	100
КБЦ „Бежанијска коса“	1	2.0	2	4.0	31	62.0	16	32.0	50	100
Инст. за КВБ „Дедиње“	0	0.0	1	1.9	31	58.5	21	39.6	53	100
Инс. за онкологију и радиологију Србије	1	0.7	15	10.7	81	57.9	43	30.7	140	100
Инс. за реуматологију	3	7.9	3	7.9	19	50.0	13	34.2	38	100
Спец. бол. „Свети Сава“	5	10.6	8	17.0	21	44.7	13	27.7	47	100
Спец. бол. Младеновац	3	7.0	13	30.2	21	48.8	6	14.0	43	100
Спец. бол. Лазаревац	2	12.5	7	43.8	5	31.3	2	12.5	16	100
ВМА	8	1.7	29	6.2	252	53.5	182	38.6	471	100
УКУПНО	40	2.6	172	11.2	860	55.8	470	30.5	1542	100.0

Највећи број испитаника у 2019. години оценио је свој материјални положај као добар (46.8%), затим као осредњи – 38.4%, 8.7% као веома добар и 6.1% као лош и веома лош (граф. 2). Ови резултати су слични резултатима из претходне три године. Највише је смањен проценат испитаника са лошим, а повећан оних са веома добрим материјалним статусом.

Графикон 2: Материјални статус испитаника (%)



Највише испитаника који су свој материјални положај оценили као „веома лош“ било је у Институту за реуматологију (5.1%), као „лош“ у КЦС (6.5%), као „средњи“ у Специјалној болници за ендемску нефропатију (56.3%), „добар“ у Специјалној болници „Свети Сава“ и као „веома добар“ у истој болници (14.9%). Интересантно је да у 4 болнице ниједан пацијент није оценио свој материјални положај као „веома лош“, а у 2 болнице као „лош“ (таб. 5). Најмање испитаника са „средњим“ материјалним положајем је било у Специјалној болници „Свети Сава“ (27.7%), са „добрим“ у Институту за КВБ „Дедиње“ (35.3%), а са „веома добрим“ у Институту за реуматологију (2.6%). Постоји статистички високо значајна разлика у дистрибуцији испитаника према материјалном положају по болницама ($N=27,869$, $df=11$, $p=0,003$). Може се закључити да су пацијенти у Институту за реуматологију били са најлошим материјалним стањем, а са најбољим у Специјалној болници «Свети Сава» и ВМА.

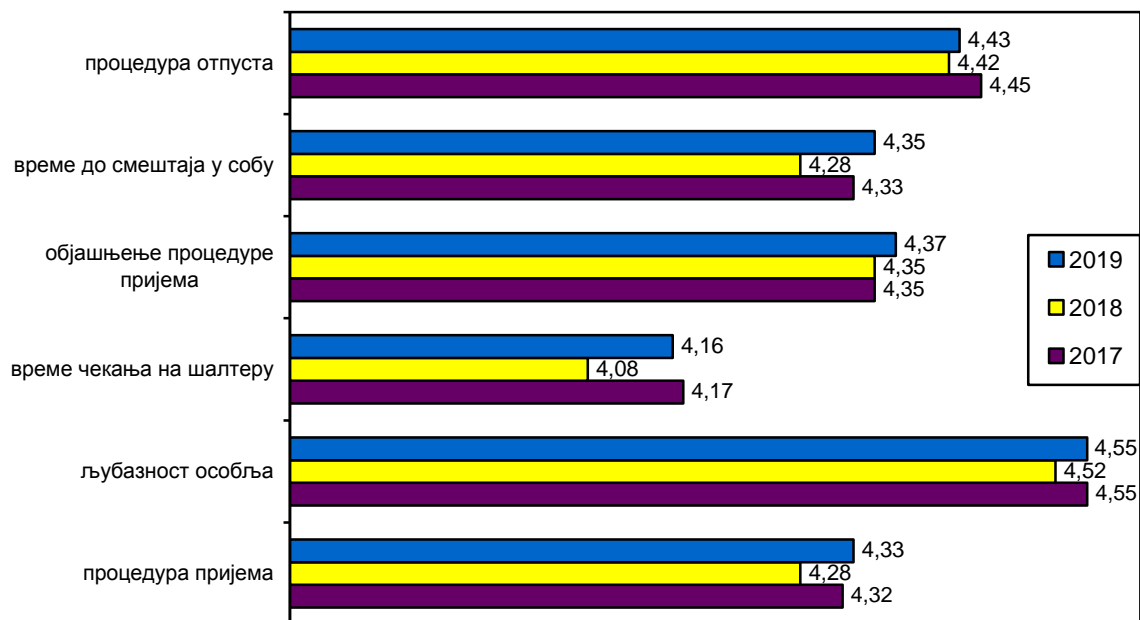
Табела 5: Дистрибуција испитаника према материјалном положају по болницама–2019.

Материјални положај испитаника	Веома лош		Лош		Средњи		Добар		Веома добар		УКУПНО		
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	\bar{x}	SD
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА													
КЦС	5	1.3	24	6.5	154	41.4	166	44.6	23	6.2	372	3,48	0.764
КБЦ „Др Д. Мишовић“	0	0.0	1	1.5	26	40.0	31.4	47.7	7	10.8	65	3,68	0.687
КБЦ „Звездара“	4	2.7	7	4.7	58	39.2	64	43.2	15	10.1	148	3,53	0.844
КБЦ „Земун“	3	3.1	6	6.2	38	39.2	43	44.3	7	7.2	97	3,46	0.842
КБЦ „Бежанијска коса“	1	2.1	0	0.0	20	42.6	21	44.7	5	10.6	47	3,62	0.768
Инст. за КВБ „Дедиње“	0	0.0	3	5.9	24	47.1	18	35.3	6	11.8	51	3,53	0.784
Инс. за онкологију и радиологију Србије	2	1.4	5	3.6	61	44.2	63	45.7	7	5.1	138	3,49	0.717
Инс. за реуматологију	2	5.1	1	2.6	19	48.7	16	41.0	1	2.6	39	3,33	0.806
Спец. бол. „Свети Сава“	0	0.0	2	4.3	13	27.7	25	53.2	7	14.9	47	3,79	0.750
Спец. бол. Младеновац	2	4.5	2	4.5	16	36.4	22	50.0	2	4.5	44	3,45	0.848
Спец. бол. Лазаревац	0	0.0	0	0.0	9	56.3	6	37.5	1	6.3	16	3,50	0.632
ВМА	4	0.9	20	4.3	150	32.0	242	51.6	53	11.3	469	3,68	0.762
УКУПНО	23	1.5	71	4.6	588	38.4	717	46.8	134	8.7	1533	3,57	0.777

ЗАДОВОЉСТВО УСЛУГАМА БОЛНИЧКОГ ПРИЈЕМА И ОТПУСТА

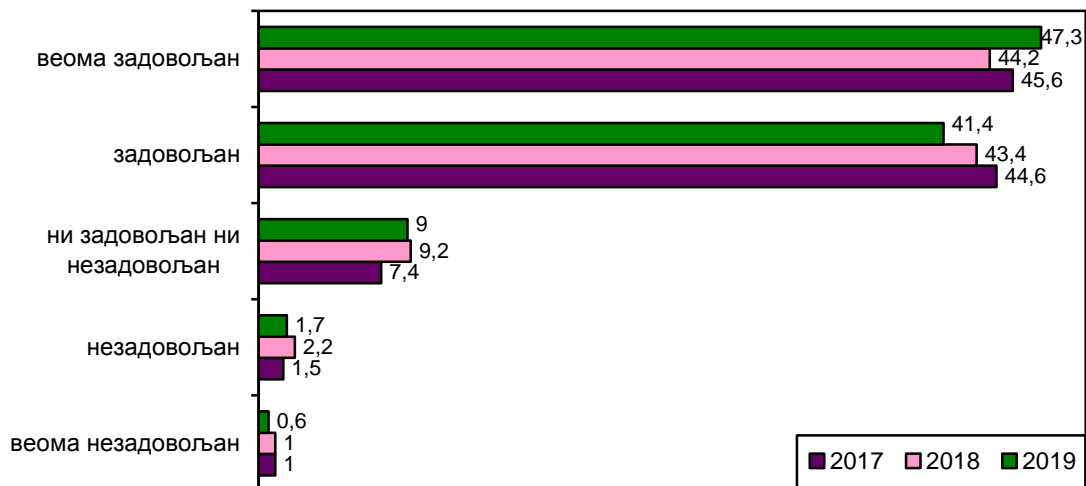
Посматрајући услуге током пријема и отпуста из болнице у свим интернистичким одељењима, уочава се да су пацијенти у годинама посматрања најзадовољнији љубазношћу особља које ради на болничком пријему (просечна оцена 4,55 у 2019.), а најмање задовољни временом чекања на шалтеру за пријем у болницу (4,16), као и претходних година. Сви аспекти болничког пријема и отпуста су оцењени незнатно боље у односу на претходну годину (граф. 3). Задовољство свим аспектима пријема и болничког отпуста на ВМА је оцењено нижим оценама од просечних оцена за ниво свих болница, односно утицало је на мање оцене на укупном нивоу.

Графикон 3: Задовољство услугама пријема и отпуста из болнице (\bar{x})



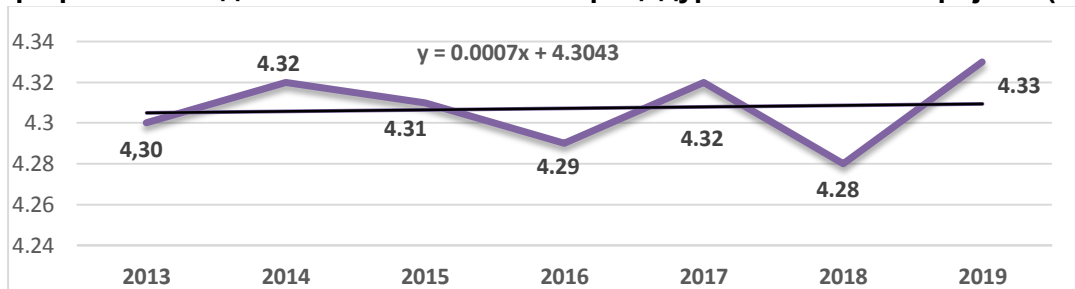
Услугама **болничког пријема** на интернистичким одељењима у 2019. години веома задовољно и задовољно је 88.7% (као и претходне године) испитаника, 9.0% су се изјаснили да нису ни задовољни ни незадовољни, док је незадовољних испитаника 2.3% (нешто мање у односу на претходну годину) (граф. 4).

Графикон 4: Задовољство испитаника процедурама болничког пријема (%)



Процедура болничког пријема је оцењена просечном оценом 4,33, што је нешто виша оцена у односу на претходне године (граф. 5). У посматраном седмогодишњем периоду, просечна оцена задовољства процедуром болничког пријема показује растући тренд, који није статистички значајан ($b=0,001$; $p=0,855$).

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



Процедуром болничког пријема су задовољнији мушкарци (4,35) од жена (4,32), најмлађи пацијенти, од 15 до 29 година су најзадовољнији (просечна оцена 4,46), док су најмање задовољни пацијенти у добној групи од 40 до 49 година (4,21), али не постоји статистички значајна разлика у задовољству процедуром болничког пријема на интернистичким одељењима у односу на пол и старост испитаника. Статистички значајна разлика постоји у односу на материјални положај испитаника ($F=2,431$, $df=4$, $p=0,046$), - пацијенти са веома добрим материјалним положајем су најзадовољнији (4,42), а најмање су задовољни они са лошим материјалним положајем (4,36). Такође, статистички значајна разлика у задовољству процедуром болничког пријема постоји и у односу на школску спрему испитаника ($F=2,859$, $df=3$, $p=0,036$), - најзадовољнији су пацијенти који немају завршену основну школу (4,66), а најмање задовољни су они са завршеном основном школом (4,28).

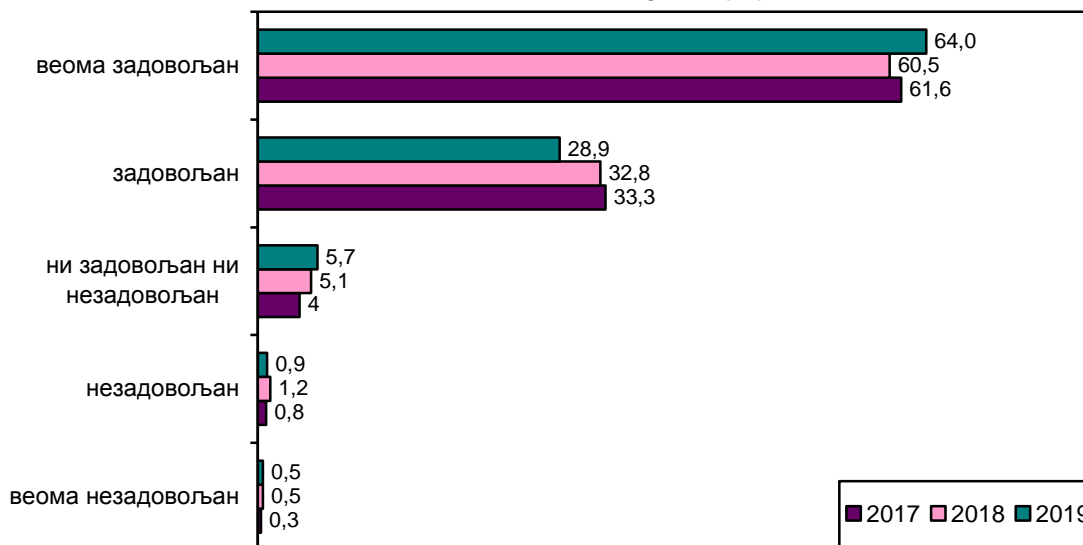
Посматрано по болницама, процедуром болничког пријема су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,94), као и претходних година, али ово треба узети са резервом с обзиром на мали број испитаника. На другом месту је Специјална болница Младеновац (4,79). Најмање су задовољни пацијенти на ВМА (просечна оцена 4,17), затим у КБЦ „Земун“ (4,21) и у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,25). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника процедуром болничког пријема на интернистичка одељења између анкетираних болница ($F=8,711$, $df=11$, $p=0,000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016.			2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	284	4.26	0.84	390	4.26	0.83	386	4.29	0.75	371	4.31	0.70
КБЦ „Др Д. Мишовић“	42	4.45	0.67	44	4.50	0.76	54	4.24	0.78	62	4.37	0.81
КБЦ „Звездара“	136	4.30	0.79	141	4.48	0.57	150	4.43	0.69	148	4.44	0.62
КБЦ „Земун“	73	4.00	1.13	95	4.20	0.79	87	4.08	0.98	96	4.21	0.85
КБЦ „Бежанијска коса“	79	4.41	0.71	102	4.35	0.73	71	4.20	0.73	49	4.53	0.65
Инс. за КВБ „Дедиње“	57	4.07	0.80	72	4.31	0.83	75	4.72	0.60	51	4.71	0.54
Инстит. за онкологију и радиологију Србије	85	4.13	0.84	134	4.20	0.80	172	4.10	0.89	133	4.25	0.68
Инс. за реуматологију	48	4.48	0.77	69	4.32	0.68	49	4.51	0.58	39	4.74	0.44
Сп.бол. „Свети Сава“	48	4.67	0.52	53	4.64	0.48	63	4.75	0.44	47	4.66	0.56
Сп.бол. Младеновац	47	4.28	0.83	40	4.15	0.66	48	4.23	1.02	42	4.79	0.41
Спец. бол. Лазаревац	18	4.83	0.38	16	4.94	0.25	14	4.93	0.27	16	4.94	0.25
ВМА	/			/			547	4.17	0.83	469	4.17	0.86
УКУПНО	917	4.29	0.83	1156	4.32	0.76	1716	4.28	0.780	1523	4.33	0.76

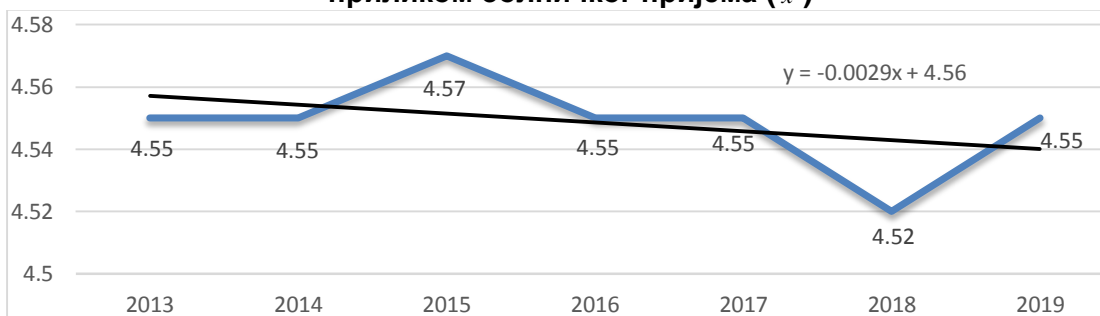
Љубазношћу особља током болничког пријема на интернистичка одељења веома задовољно и задовољно је 92.9% испитаника (као и претходних година), 5.7% пацијената се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, док је само 1.4% испитаника незадовољно. Ови резултати су веома слични резултатима из претходних година (граф. 6).

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



Љубазност особља приликом болничког пријема је оцењена просечном оценом 4,55, слично као и претходних година (граф. 7). Овај показатељ има опадајући тренд, који није статистички значајан ($b=-0,003$; $p=0,346$).

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



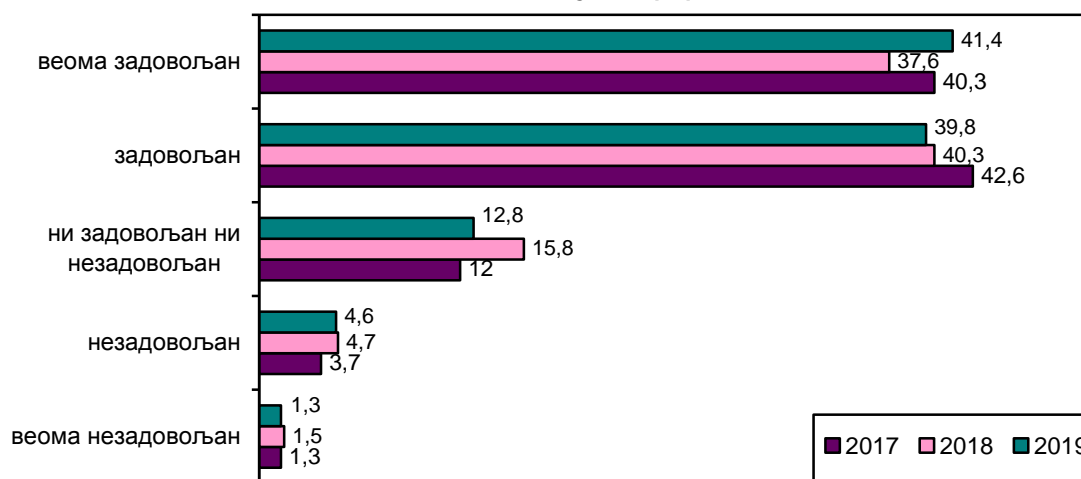
Највишу просечну оцену за љубазност болничког особља приликом пријема у болницу има Специјална болница за ендемску нефропатију (5,00), а затим Институт за реуматологију (4,87) и Специјална болница „Свети Сава“ (4,80). Најнижа просечна оцена забележена је на ВМА (4,48) и у КЦС (4,49) (таб. 7). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника љубазношћу особља приликом болничког пријема на интернистичка одељења између анкетираних болница ($F=3,547$, $df=11$, $p=0,000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016.			2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	285	4,60	0.66	391	4,51	0.69	388	4,52	0.69	365	4,49	0.75
КБЦ „Др Д. Мишовић“	41	4,63	0.62	45	4,62	0.81	56	4,32	0.77	62	4,58	0.61
КБЦ „Звездара“	129	4,48	0.78	141	4,69	0.51	150	4,60	0.60	147	4,60	0.56
КБЦ „Земун“	74	4,41	0.79	99	4,56	0.63	83	4,58	0.63	96	4,55	0.63
КБЦ „Бежанијска коса“	80	4,65	0.53	101	4,48	0.64	72	4,46	0.71	50	4,70	0.54
Инс. за КВБ „Дедиње“	59	4,39	0.70	69	4,49	0.68	73	4,85	0.36	52	4,77	0.42
Инстит. за онкологију и радиологију Србије	82	4,43	0.75	134	4,47	0.71	175	4,43	0.76	132	4,50	0.67
Инс. за реуматологију	46	4,76	0.48	68	4,59	0.53	49	4,73	0.45	38	4,87	0.41
Сп.бол.„Свети Сава“	49	4,73	0.49	53	4,79	0.41	63	4,84	0.37	46	4,80	0.40
Сп.бол. Младеновац	45	4,31	0.87	41	4,37	0.58	48	4,31	0.93	43	4,60	0.76
Спец. бол. Лазаревац	18	4,72	0.58	16	5,00	0.00	15	4,93	0.26	16	5,00	0.00
ВМА	/			/			549	4,44	0.72	469	4,48	0.76
УКУПНО	908	4,55	0.69	1158	4,55	0.64	1721	4,52	0.69	1516	4,55	0.69

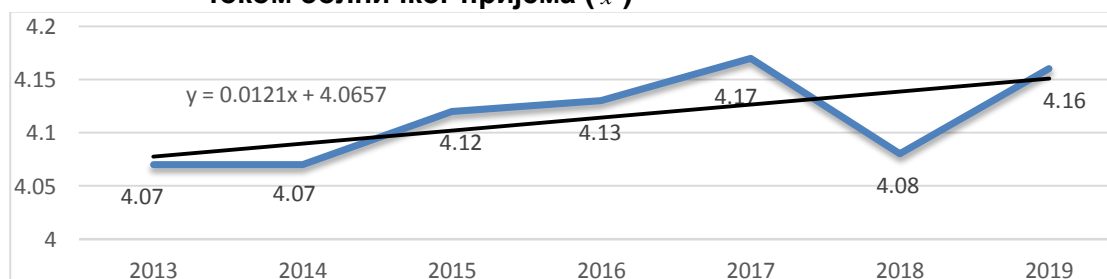
Временом чекања на шалтеру током болничког пријема на интернистичка одељења је веома задовољно и задовољно 81.2% испитаника, што је нешто више у односу на претходну годину, 12.8% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, док је 5.9% испитаника незадовољно (граф. 8).

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



Чекање на шалтеру приликом болничког пријема је оцењено просечном оценом 4,16 (граф. 9). Растући тренд овог показатеља није статистички значајан ($b=0,012$; $p=0,133$).

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



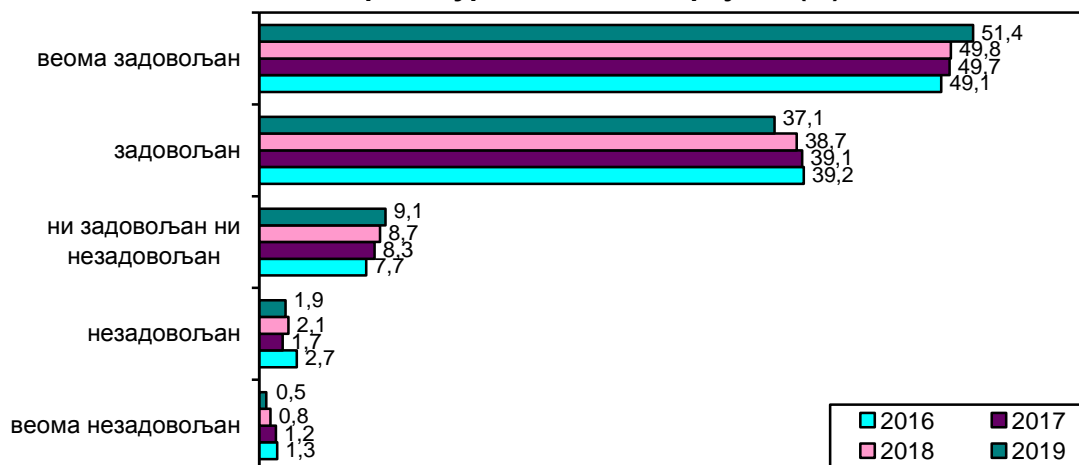
Најбољу просечну оцену за време чекања на шалтеру приликом пријема у болницу, као и претходних година, има Специјална болница за ендемску нефропатију (4,88) али ово треба узети са резервом, с обзиром на мали број испитаника. На другом месту је Специјална болница „Свети Сава“ (4,67), а на трећем месту је Институт за КВБ „Дедиње“ (4,65). Најнижу оцену има ВМА (3,93), а затим КБЦ „Земун“ (4,05) (таб. 8). Као и ранијих година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника временом чекања на шалтеру приликом болничког пријема на интернистичка одељења између анкетираних болница ($F=8,559$, $df=11$, $p=0,000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016.			2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	280	4,09	0.92	377	4,06	0.94	377	4,06	0.88	361	4,16	0.83
КБЦ „Др Д. Мишовић“	41	4,41	0.74	42	4,36	0.85	55	4,24	0.77	60	4,23	0.94
КБЦ „Звездара“	126	4,10	0.91	135	4,36	0.79	142	4,29	0.83	141	4,36	0.78
КБЦ „Земун“	72	3,78	1.14	96	4,00	0.91	85	3,75	1.27	93	4,05	1.02
КБЦ „Бежанијска коса“	81	4,31	0.75	99	4,12	0.96	70	4,04	0.97	49	4,24	0.95
Инс. за КВБ „Дедиње“	62	3,94	0.90	69	4,26	0.80	73	4,66	0.61	51	4,65	0.56
Инстит. за онкологију и радиологију Србије	80	3,89	0.84	133	4,13	0.82	174	3,97	0.92	127	4,11	0.79
Инс. за реуматологију	46	4,37	0.88	67	4,10	0.78	49	4,33	0.69	39	4,38	0.85
Сп.бол. „Свети Сава“	49	4,55	0.65	53	4,66	0.52	63	4,70	0.61	46	4,67	0.52
Сп.бол. Младеновац	45	4,20	0.97	39	4,05	0.76	46	4,04	1.03	41	4,51	0.67
Спец. бол. Лазаревац	18	4,72	0.58	16	4,81	0.40	15	4,80	0.41	16	4,88	0.34
ВМА	/			/			541	3,92	0.92	467	3,93	1.00
УКУПНО	900	4,13	0.91	1126	4,17	0.87	1690	4,08	0.93	1491	4,16	0.90

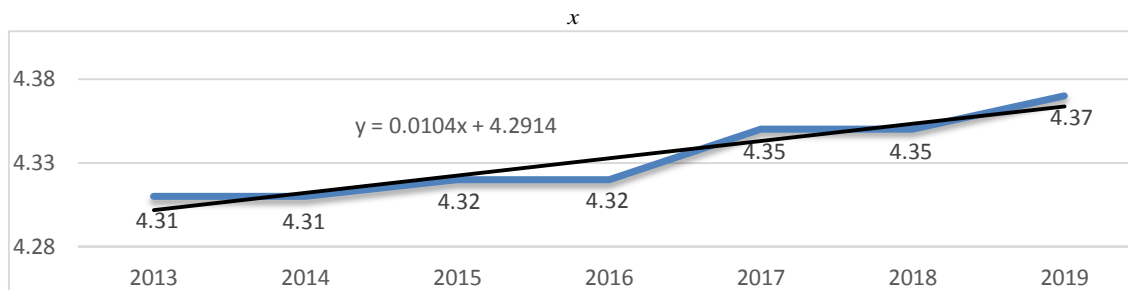
Објашњењима процедуре током болничког пријема на интернистичка одељења је веома задовољно и задовољно 88.5% испитаника, 9.1% није ни задовољно ни незадовољно, док је 2.4% пацијената незадовољно овим објашњењима (граф. 10).

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



Објашњења везана за процедуру болничког пријема су оцењена просечном оценом 4,37, може се рећи исто као и претходне две године (граф. 11). Просечна оцена задовољства добијеним објашњењима у посматраном периоду показује **растући тренд који је статистички значајан** ($b=0,010$; $p=0,001$).

Графикон 11: Задовољство испитаника објашњењима процедуре болничког пријема-



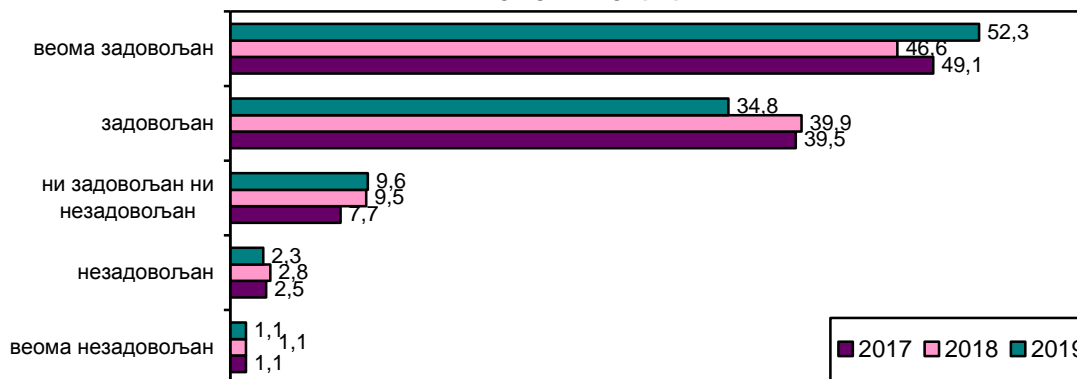
Објашњењима процедуре болничког пријема пацијенти су најзадовољнији у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,94), а потом у Специјалној болници „Свети Сава“ (4,78). Најмање су задовољни на ВМА (4,27), затим у КБЦ „Др Д.Мишовић“ (4,28), КБЦ „Земун“ (4,30) и КЦС (4,31) (таб. 9). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника добијеним објашњењима процедуре болничког пријема на интернистичка одељења између болница ($F=5,391$, $df=11$, $p=0,001$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016.			2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	283	4,29	0.85	377	4,28	0.85	386	4,29	0.80	362	4,31	0.77
КБЦ „Др Д. Мишовић“	41	4,56	0.59	42	4,36	0.93	57	4,39	0.67	61	4,28	0.98
КБЦ „Звездара“	127	4,33	0.81	132	4,54	0.61	148	4,45	0.74	145	4,46	0.69
КБЦ „Земун“	70	4,01	1.04	96	4,23	0.83	83	4,30	0.92	94	4,30	0.77
КБЦ „Бежанијска коса“	81	4,38	0.78	101	4,29	0.88	70	4,31	0.81	51	4,51	0.81
Инс. за КВБ „Дедиње“	59	4,19	0.90	68	4,35	0.79	73	4,78	0.45	52	4,67	0.58
Инстит. за онкологију и радиологију Србије	79	4,27	0.76	135	4,34	0.75	170	4,20	0.86	126	4,35	0.71
Инс. за реуматологију	47	4,53	0.72	68	4,31	0.78	49	4,49	0.58	39	4,67	0.58
Сп.бол.„Свети Сава“	48	4,60	0.57	53	4,62	0.53	63	4,81	0.43	46	4,78	0.46
Сп.бол. Младеновац	45	4,18	0.98	39	4,18	0.76	48	4,27	0.98	40	4,65	0.53
Спец. бол. Лазаревац	18	4,89	0.32	16	4,94	0.25	15	4,80	0.41	16	4,94	0.25
ВМА	/			/			542	4,28	0.78	464	4,27	0.81
УКУПНО	898	4,32	0.83	1127	4,35	0.80	1704	4,35	0.79	1496	4,37	0.77

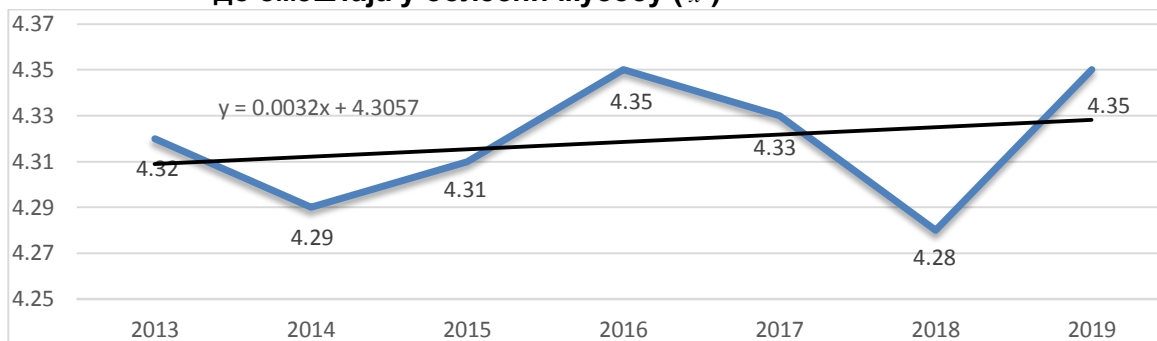
Временом које протекне од болничког пријема до смештаја у болесничку собу је веома задовољно и задовољно 87.1% испитаника, 9.6% је ни задовољно ни незадовољно, док је 3.4% пацијената незадовољно (граф.12).

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



Време које је протекло од болничког пријема до смештаја у болесничку собу је оцењено просечном оценом 4,35, нешто више него ранијих година (граф. 13). Просечна оцена задовољства испитаника наведеним временом у посматраном периоду има растући тренд, који није статистички значајан ($b=0,003$; $p=0,583$).

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



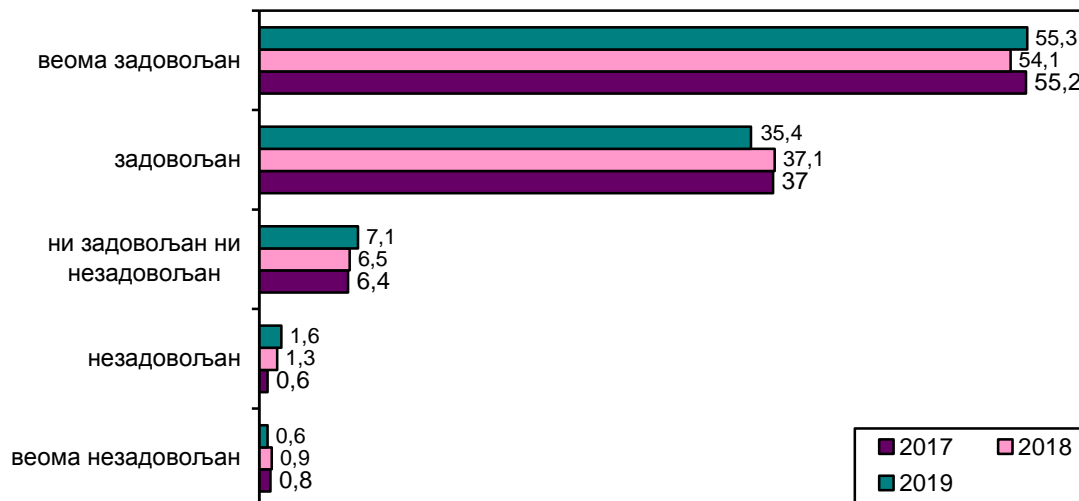
Временом које протекне од болничког пријема до смештаја у болесничку собу најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,94), затим у Специјалној болници „Свети Сава“ (4,74) и Институту за реуматологију (4,72). Пацијенти су најмање задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,14), а затим на ВМА (4,22) (таб. 10). Као и претходних година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника временом које протекне од болничког пријема на интернистичка одељења до смештаја у болесничку собу између анкетираних болница ($F=5,912$, $df=11$, $p=0,000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016.			2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	286	4,40	0.77	1127	4,35	0.80	382	4,23	0.83	364	4,32	0.77
КБЦ „Др Д. Мишовић“	40	4,45	0.78	42	4,38	0.85	55	4,25	0.73	65	4,42	0.73
КБЦ „Звездара“	130	4,35	0.84	137	4,56	0.63	147	4,50	0.67	146	4,49	0.64
КБЦ „Земун“	73	4,00	1.16	96	4,24	0.86	85	4,20	0.99	94	4,31	0.96
КБЦ „Бежанијска коса“	81	4,31	0.75	100	4,31	0.86	71	4,14	0.88	51	4,53	0.78
Инс. за КВБ „Дедиње“	60	4,08	0.91	67	4,39	0.72	73	4,75	0.49	50	4,64	0.63
Инстит. за онкологију и радиологију Србије	80	4,15	0.87	134	4,07	0.97	173	4,01	0.94	128	4,14	0.86
Инс. за реуматологију	47	4,60	0.68	68	4,38	0.69	49	4,59	0.54	39	4,72	0.56
Сп.бол.„Свети Сава“	48	4,60	0.54	53	4,74	0.49	63	4,79	0.45	46	4,74	0.49
Сп.бол. Младеновац	45	4,44	0.66	40	4,20	0.72	48	4,23	1.06	43	4,58	0.79
Спец. бол. Лазаревац	18	4,89	0.32	16	5,00	0.00	15	4,73	0.46	16	4,94	0.25
ВМА	/			/			535	4,22	0.84	464	4,22	0.93
УКУПНО	908	4,35	0.83	1138	4,33	0.81	1696	4,28	0.83	1506	4,35	0.83

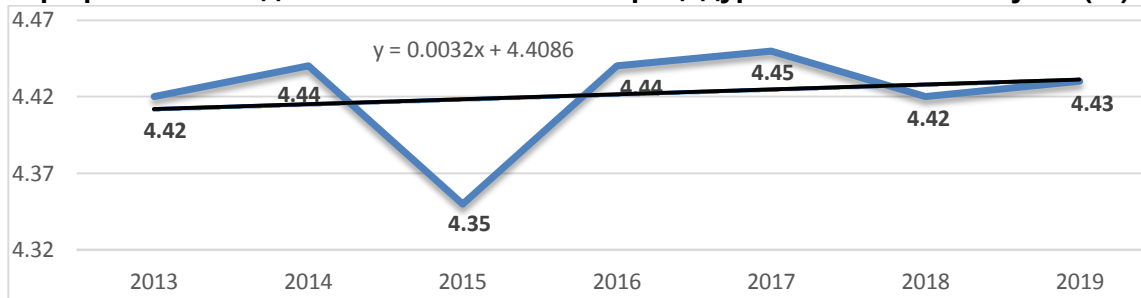
Процедуром болничког отпуста веома задовољно и задовољно је 90.7% испитаника, 7.1% није ни задовољно ни незадовољно, док је само 2.2% незадовољних пацијената (граф. 14).

Графикон 14: Задовољство испитаника процедуром болничког отпуста (%)



Процедура болничког отпуста је оцењена просечном оценом 4,43, скоро исто као и претходне године (граф. 15). У посматраном периоду просечна оцена задовољства испитаница процедуром болничког отпуста има растући тренд, који није статистички значајан ($b=0,003$; $p=0,654$).

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



Процедуром болничког отпуста су задовољнији мушкарци (4,46) од жена (4,41), а пацијенти са незавршеном основном школом (4,61) су најзадовољнији, а најмање су задовољни пацијенти са завршеном основном школом. Такође, најмлађи пацијенти, од 15 до 29 година су најзадовољнији (просечна оцена 4,55), док су најмање задовољни пацијенти у добној групи од 50 до 59 година (4,21), али не постоји статистички значајна разлика у задовољству процедуром болничког пријема на интернистичким одељењима у односу на пол и старост и школску спрему испитаника. Статистички значајна разлика постоји у односу на материјални положај испитаника ($F=3,451$, $df=4$, $p=0,008$), - најмање су задовољни они са лошим материјалним положајем (4,19), а пацијенти са веома добрим материјалним положајем су најзадовољнији (4,58).

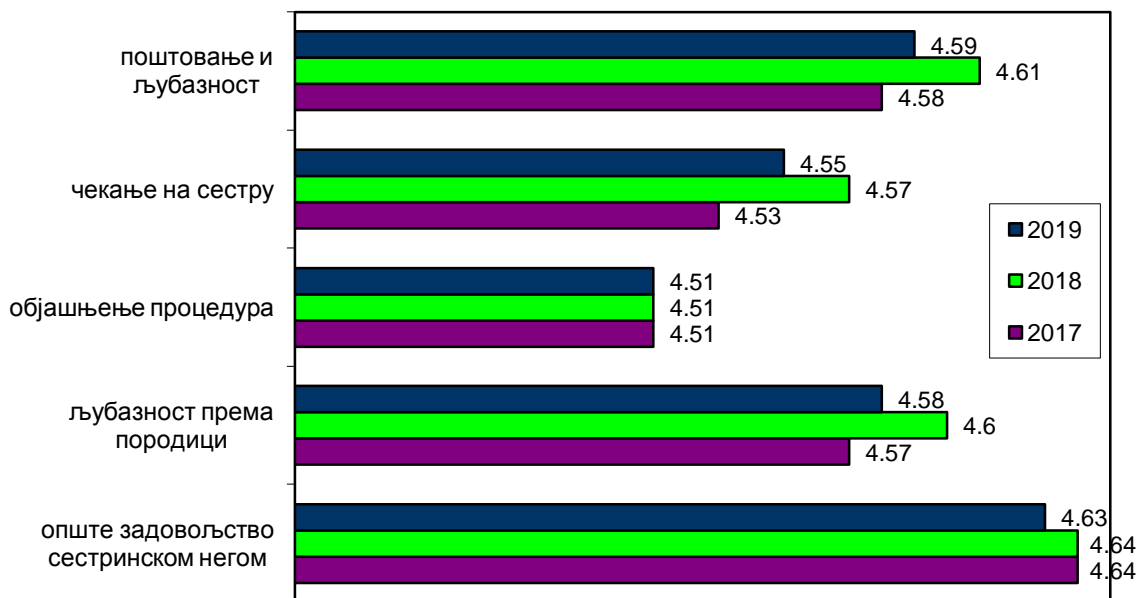
Процедуром болничког отпуста са интернистичких одељења најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (5,00), а затим у Институту за КВБ „Дедиње“ (4,75), у Специјалној болници „Свети Сава“ и КБЦ „Бежанијска коса“ (4,69). Најмање задовољни су пацијенти на ВМА (4,29) (таб. 11). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената процедуром болничког отпуста са интернистичких одељења између анкетираних болница ($F=4,723$, $df=11$, $p=0,000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016.			2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	268	4,46	0.73	362	4,43	0.72	360	4,43	0.73	350	4,39	0.73
КБЦ „Др Д. Мишовић“	39	4,46	0.88	35	4,54	0.85	56	4,43	0.68	63	4,44	0.86
КБЦ „Звездара“	126	4,54	0.77	128	4,63	0.56	131	4,58	0.59	125	4,49	0.67
КБЦ „Земун“	73	4,19	1.01	94	4,38	0.76	82	4,38	0.80	92	4,46	0.73
КБЦ „Бежанијска коса“	83	4,43	0.86	92	4,47	0.65	71	4,32	0.73	48	4,69	0.47
Инс. за КВБ „Дедиње“	58	4,34	0.79	66	4,52	0.64	72	4,85	0.40	52	4,75	0.44
Инстит. за онкологију и радиологију Србије	80	4,40	0.63	135	4,32	0.79	173	4,26	0.83	132	4,40	0.71
Инс. за реуматологију	46	4,63	0.53	68	4,28	0.86	49	4,69	0.47	39	4,64	0.78
Сп.бол.„Свети Сава“	49	4,59	0.73	53	4,77	0.42	64	4,84	0.41	45	4,69	0.74
Сп.бол. Младеновац	41	4,22	0.85	41	4,15	0.69	47	4,04	1.23	40	4,60	0.63
Спец. бол. Лазаревац	18	4,50	1.15	16	4,94	0.25	15	4,87	0.35	15	5,00	0.00
ВМА		/			/		468	4,32	0.77	405	4,29	0.82
УКУПНО	881	4,44	0.79	1090	4,45	0.71	1588	4,42	0.75	1406	4,43	0.75

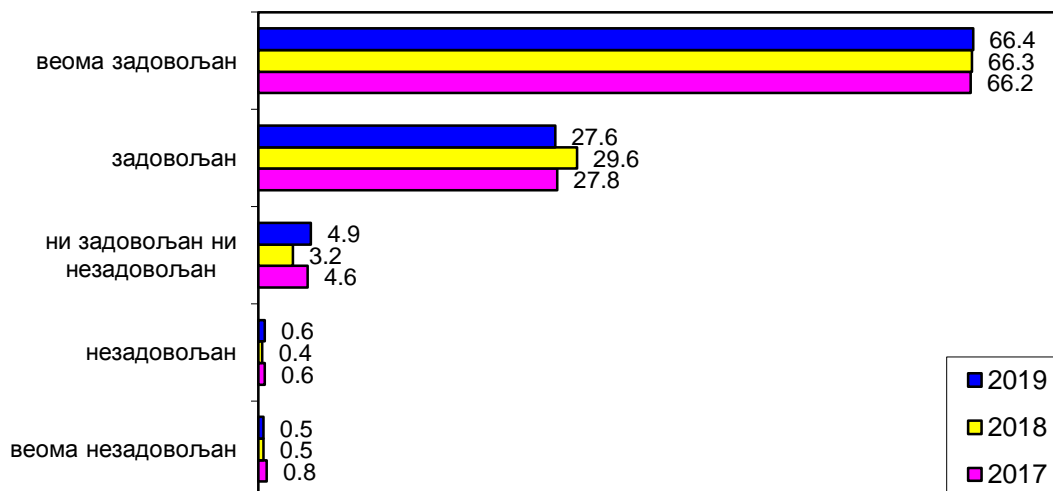
ЗАДОВОЉСТВО СЕСТРИНСКОМ НЕГОМ ТОКОМ БОРАВКА У БОЛНИЦИ

Опште задовољство сестринском негом у целини на свим интернистичким одељењима је оцењено веома високом просечном оценом – 4,63. Међу појединачно оцењиваним аспектима рада сестара, више оцене су добили поштовање и љубазност сестара према пацијенту (4,59) и породици пацијента (4,58) у односу на сестринско објашњавање процедура, тестова и третмана (4,51) и чекање на сестру (4,55). У односу на претходну годину, сви испитивани аспекти рада сестара су оцењени незнатно мањим оценама (граф. 16).

Графикон 16: Задовољство услугама сестринске неге током боравка у болници (\bar{x})

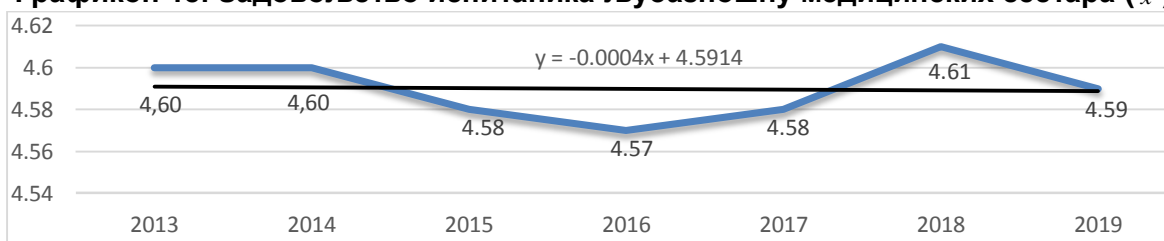
Љубазношћу медицинских сестара на интернистичким одељењима је веома задовољно и задовољно 94.0% испитаника (нешто мање него претходне године), ни задовољних ни незадовољних је 4.9%, а незадовољних 1.1% (граф. 17).

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 опадајући тренд који није статистички значајан ($b=-0,000$; $p=0,908$).

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



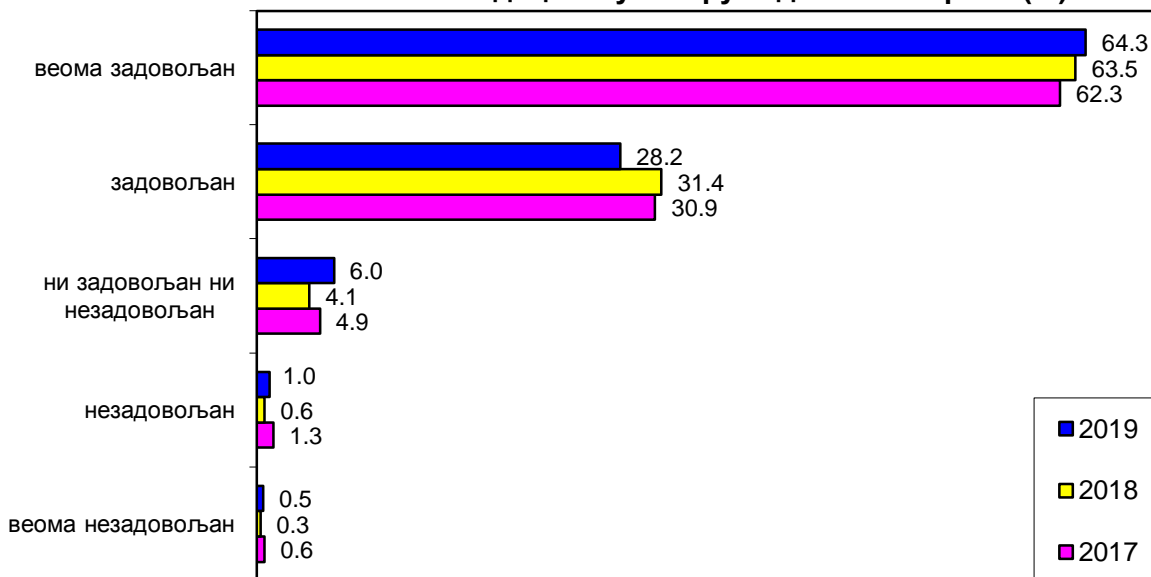
Поштовање и љубазност медицинских сестара током боравка у болници пацијенти су најбоље оценили у Специјалној болници за ендемску нефропатију (5,00) и Институту за реуматологију (4,87), а најниже, али високе оцене су дали пацијенти КБЦ „Др Д. Мишовић“ и КБЦ „Звездара“ (4,53) (таб.12). Установљена је статистички значајна разлика у задовољству пацијената љубазношћу медицинских сестара на интернистичким одељењима између анкетираних болница ($F=2,180$, $df=11$, $p=0,013$).

Табела 12: Поштовање и љубазност медицинских сестара (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016.			2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	292	4,54	0,77	388	4,52	0,82	386	4,59	0,62	373	4,55	0,68
КБЦ „Др Д. Мишовић“	40	4,68	0,53	45	4,84	0,42	57	4,40	0,75	62	4,53	0,69
КБЦ „Звездара“	133	4,55	0,72	138	4,71	0,49	149	4,57	0,68	148	4,53	0,76
КБЦ „Земун“	72	4,50	0,71	96	4,57	0,63	85	4,66	0,52	99	4,59	0,64
КБЦ „Бежанијска коса“	84	4,55	0,68	101	4,54	0,69	70	4,46	0,85	48	4,73	0,49
Инс. за КВБ „Дедиње“	56	4,41	0,65	67	4,49	0,61	76	4,91	0,29	53	4,68	0,70
Инстит. за онкологију и радиологију Србије	85	4,54	0,68	136	4,62	0,61	171	4,60	0,59	136	4,58	0,61
Инс. за реуматологију	44	4,84	0,43	67	4,55	0,61	48	4,88	0,33	39	4,87	0,34
Сп.бол.„Свети Сава“	48	4,81	0,39	52	4,79	0,41	64	4,81	0,39	47	4,74	0,49
Сп.бол. Младеновац	46	4,50	0,69	42	4,21	0,78	48	4,40	0,82	42	4,76	0,43
Спец. бол. Лазаревац	17	4,71	0,69	15	4,93	0,26	15	5,00	0,00	16	5,00	0,00
ВМА	/			/			550	4,59	0,61	473	4,56	0,67
УКУПНО	917	4,57	0,69	1147	4,58	0,68	1719	4,61	0,62	1536	4,59	0,66

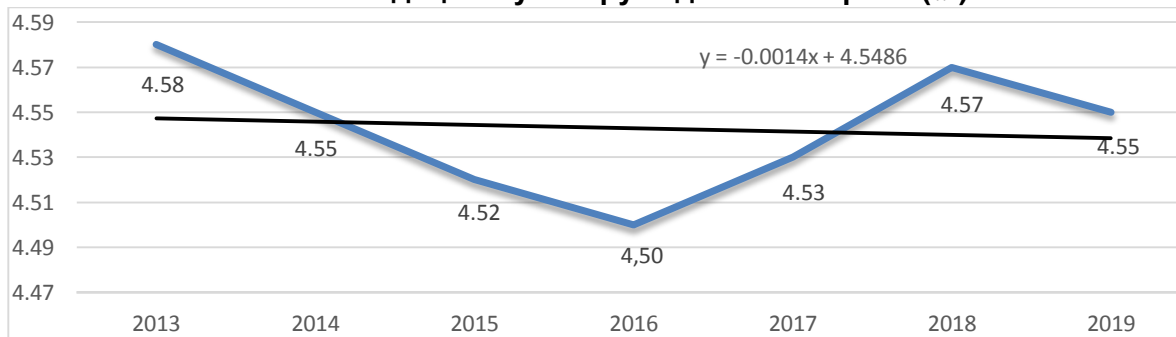
Временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе на интернистичким одељењима је задовољно 92.5% испитаника (мање него претходне године), ни задовољних ни незадовољних је 6.0%, док је незадовољних 1.5% (граф. 19).

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



Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе је оцењено просечном оценом 4,55, (граф. 20). Просечна оцена задовољства овим аспектом сестринског рада има опадајући тренд, који није статистички значајан ($b=-0,001$; $p=0,815$).

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



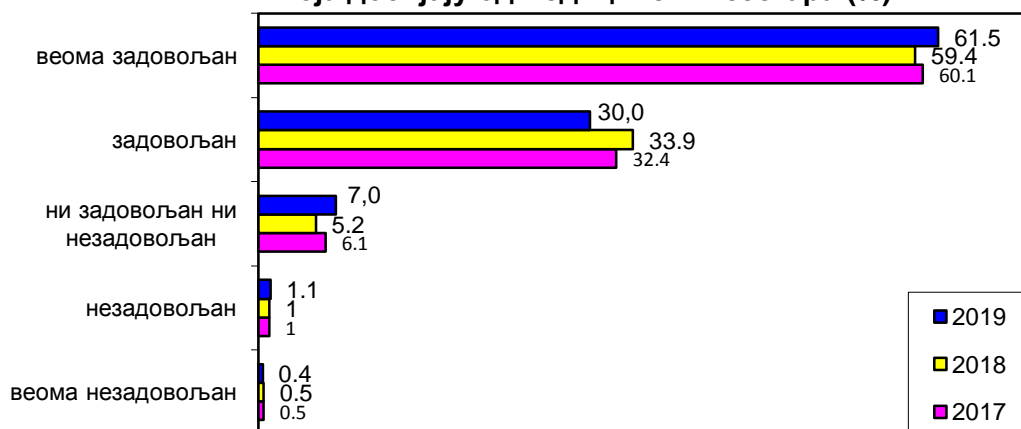
Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе пацијенти су најбоље оценили у Специјалној болници за ендемску нефропатију (5,00), Институту за реуматологију и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,79), а најнижа оцена је у КЦС (4,46), а затим у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,49), КБЦ „Др Д.Мишовић“ и КБЦ „Звездара“ (4,51) (таб. 13). Као и претходних година, установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената временом чекања на медицинску сестру између анкетираних болница ($F=3,085$, $df=11$, $p=0,000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016.			2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	285	4,51	0.77	375	4,46	0.81	381	4,56	0.65	361	4,46	0.75
КБЦ „Др Д. Мишовић“	40	4,55	0.78	39	4,72	0.56	56	4,32	0.81	63	4,51	0.76
КБЦ „Звездара“	125	4,44	0.80	135	4,67	0.56	146	4,58	0.57	143	4,51	0.67
КБЦ „Земун“	73	4,40	0.74	94	4,38	0.78	83	4,58	0.68	97	4,48	0.72
КБЦ „Бежанијска коса“	83	4,47	0.70	100	4,53	0.61	69	4,29	0.79	47	4,74	0.49
Инс. за КВБ „Дедиње“	54	4,26	0.71	65	4,45	0.66	75	4,85	0.36	50	4,68	0.71
Инстит. за онкологију и радиологију Србије	80	4,43	0.71	130	4,60	0.64	169	4,51	0.62	132	4,49	0.66
Инс. за реуматологију	43	4,79	0.51	65	4,62	0.58	48	4,90	0.31	39	4,79	0.41
Сп.бол.„Свети Сава“	49	4,82	0.39	53	4,77	0.42	64	4,84	0.37	47	4,79	0.46
Сп.бол. Младеновац	46	4,46	0.72	41	4,22	0.88	48	4,33	0.91	41	4,73	0.55
Спец. бол. Лазаревац	17	4,65	0.86	15	4,87	0.35	14	4,93	0.27	16	5,00	0.00
ВМА	/			/			545	4,58	0.60	467	4,55	0.71
УКУПНО	895	4,50	0.74	1112	4,53	0.71	1698	4,57	0.63	1503	4,55	0.69

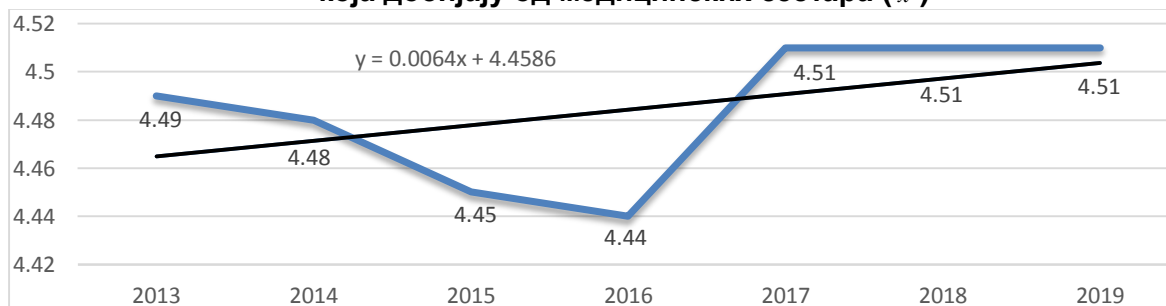
Објашњењима која добијају од медицинских сестара о процедурама, тестовима и третманима којима су подвргнути веома задовољно и задовољно је 91.5% испитаника, 7.0% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, док је 1,5% незадовољних (граф.21).

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



Сестринска објашњења процедура, тестова и третмана су оцењена просечном оценом 4,51, исто као и претходне две године (граф. 22). Просечна оцена задовољства овим аспектом сестринског рада има растући тренд, који није статистички значајан ($b=0,006$; $p=0,284$).

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



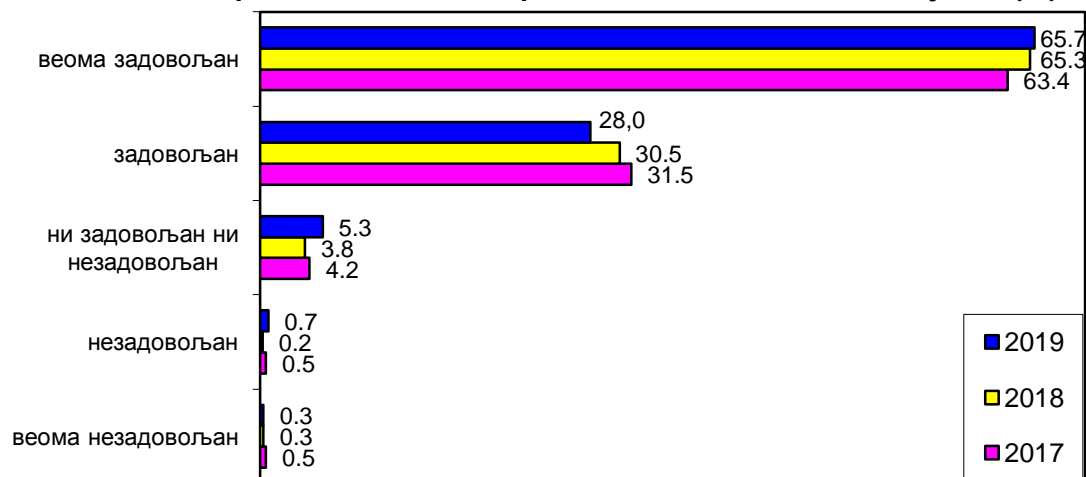
Сестринско објашњавање процедура, тестова и третмана пацијенти су оценили највишом оценом у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,94), Институту за реуматологију (4,84) и у Специјалној болници „Свети Сава“ (4,74). Најниже оцене забележене су у КЦС (4,43), а затим у КБЦ „Звездара“ (4,46), КБЦ „Земун“ (4,47) и ВМА (4,48) (таб. 14). Као и претходне године, установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената сестринским објашњењима процедура, тестова и третмана између анкетираних болница ($F=3,209$, $df=11$, $p=0,000$).

Табела 14: Сестринско објашњавање процедура, тестова и третмана (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016.			2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	283	4,40	0.86	375	4,46	0.77	378	4,47	0.71	361	4,43	0.77
КБЦ „Др Д. Мишовић“	40	4,53	0.82	39	4,59	0.75	56	4,36	0.84	60	4,50	0.83
КБЦ „Звездара“	121	4,36	0.89	129	4,57	0.61	144	4,47	0.74	144	4,46	0.72
КБЦ „Земун“	71	4,37	0.68	93	4,48	0.60	83	4,59	0.59	95	4,47	0.68
КБЦ „Бежанијска коса“	83	4,43	0.75	100	4,48	0.67	69	4,35	0.78	47	4,70	0.58
Инс. за КВБ „Дедиње“	53	4,26	0.62	65	4,45	0.66	74	4,86	0.34	49	4,69	0.68
Инстит. за онкологију и радиологију Србије	79	4,48	0.55	131	4,55	0.68	169	4,44	0.72	131	4,52	0.61
Инс. за реуматологију	42	4,69	0.75	64	4,45	0.80	48	4,67	0.48	38	4,84	0.37
Сп.бол.„Свети Сава“	49	4,71	0.54	53	4,77	0.42	64	4,78	0.42	47	4,74	0.49
Сп.бол. Младеновац	46	4,41	0.80	36	4,36	0.68	47	4,28	0.97	40	4,68	0.53
Спец. бол. Лазаревац	17	4,65	0.70	15	4,80	0.41	15	4,93	0.26	16	4,94	0.25
ВМА	/			/			544	4,50	0.65	470	4,48	0.73
УКУПНО	884	4,44	0.78	1100	4,51	0.70	1691	4,51	0.69	1498	4,51	0.71

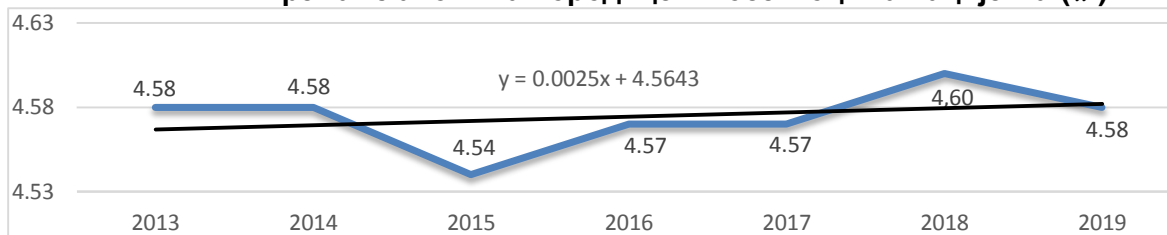
Љубазношћу медицинских сестара према члановима породице и посетиоцима пацијента веома задовољно и задовољно је 93.7% испитаника (мање него претходне године), ни задовољних ни незадовољних било је 5.3%, а незадовољних само 0,8% пацијената (граф. 23).

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



Љубазност медицинских сестара према члановима породице пацијента и посетиоцима је оцењена просечном оценом 4,58 (граф. 24). Просечна оцена задовољства овим аспектом сестринског рада, има растући тренд, који није статистички значајан ($b=0,002$; $p=0,516$).

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



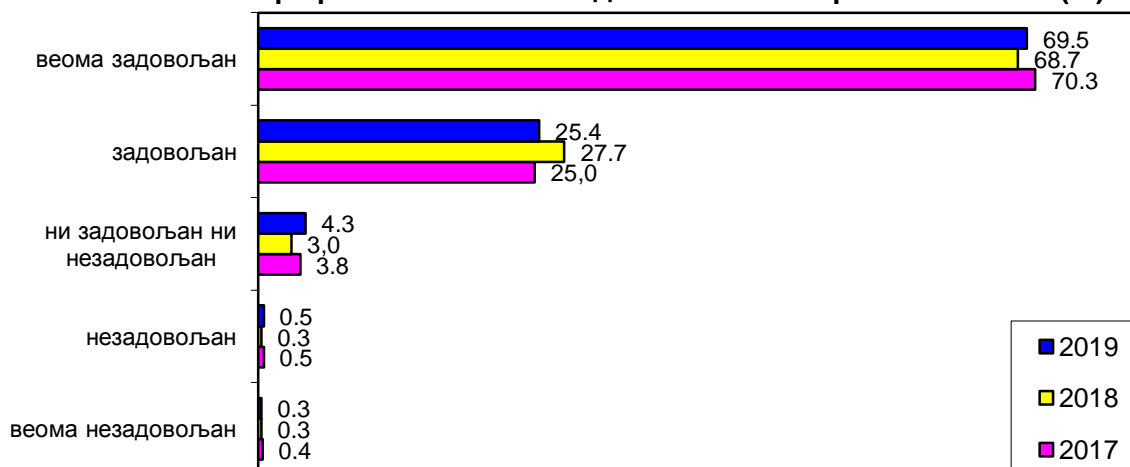
Љубазност медицинске сестре према члановима породице и посетиоцима, пацијенти су оценили највишим оценама у Специјалној болници за ендемску нефропатију (5,00), затим у Институту за реуматологију (4,87) и КБЦ „Бежанијска коса“ (4,85). Најниже оцене забележене су у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (4,43) и КБЦ „Звездара“ (4,50) (таб. 15). Као и претходних година, установљена је статистички значајна разлика у задовољству пацијената љубазношћу медицинских сестара према члановима породице и посетиоцима између анкетираних болница ($F=3,505$, $df=11$, $p=0,000$).

Табела 15: Љубазност медицинске сестре према члановима породице (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016.			2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	285	4,53	0,77	376	4,50	0,77	374	4,57	0,63	363	4,54	0,67
КБЦ „Др Д. Мишовић“	40	4,60	0,67	39	4,64	0,67	56	4,45	0,69	65	4,43	0,85
КБЦ „Звездара“	120	4,52	0,73	133	4,64	0,53	143	4,63	0,55	143	4,50	0,71
КБЦ „Земун“	73	4,56	0,55	94	4,56	0,50	83	4,69	0,49	97	4,61	0,58
КБЦ „Бежанијска коса“	81	4,58	0,57	99	4,63	0,51	69	4,42	0,77	46	4,85	0,36
Инс. за КВБ „Дедиње“	51	4,31	0,58	59	4,54	0,60	74	4,93	0,25	50	4,64	0,77
Инстит. за онкологију и радиологију Србије	76	4,58	0,50	125	4,57	0,65	170	4,51	0,65	131	4,53	0,58
Инс. за реуматологију	43	4,86	0,52	64	4,53	0,59	47	4,83	0,38	39	4,87	0,34
Сп.бол. „Свети Сава“	48	4,83	0,38	53	4,79	0,41	64	4,84	0,37	47	4,83	0,38
Сп.бол. Младеновац	45	4,62	0,61	40	4,48	0,55	47	4,38	0,71	42	4,64	0,58
Спец. бол. Лазаревац	16	4,81	0,54	15	4,93	0,26	15	4,87	0,35	15	5,00	0,00
ВМА	/			/			539	4,59	0,60	461	4,56	0,67
УКУПНО	878	4,57	0,66	1097	4,57	0,64	1681	4,60	0,60	1500	4,58	0,65

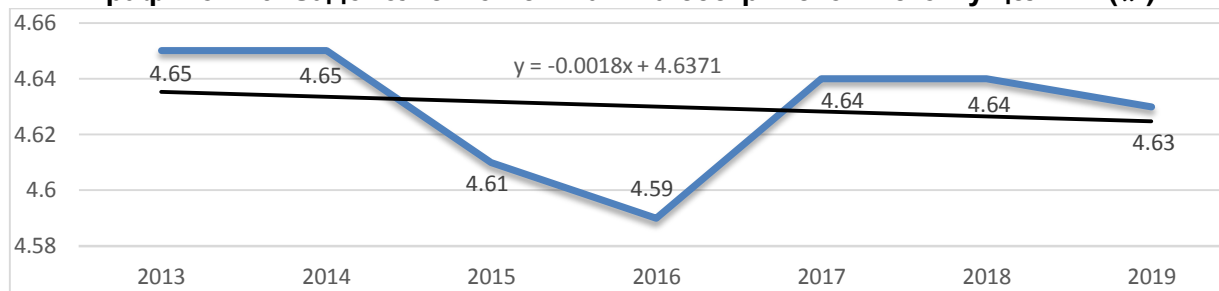
Сестринском негом у целини веома задовољно и задовољно је чак 94.9% испитаника (мање него претходне године), ни задовољних ни незадовољних је 4.3%, а незадовољно је 0.8% пацијената (граф.25).

Графикон 25. Опште задовољство сестринском негом (%)



Сестринска нега у целини је оцењена просечном оценом 4,63 (граф. 26). Просечна оцена задовољства сестринском негом у целини има опадајући тренд у посматраном периоду, који није статистички значајан ($b=-0,002$; $p=0,711$).

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



Сестринском негом у целини су задовољније жене (4,65) од мушкараца (4,62), пацијенти од 30 до 39 година су најзадовољнији (просечна оцена 4,71), док су најмање задовољни најстарији пацијенти у добној групи од 70 и више година (4,57), али не постоји статистички значајна разлика у задовољству сестринском негом на интернистичким одељењима у односу на пол и старост испитаника. Статистички значајна разлика постоји у односу на материјални положај испитаника ($F=2,784$, $df=4$, $p=0,025$), - пацијенти са веома добрим материјалним положајем су најзадовољнији (4,79), а најмање су задовољни они са лошим материјалним положајем (4,51). Такође, статистички високо значајна разлика у задовољству радом сестара постоји и у односу на школску спрему испитаника ($F=5,261$, $df=3$, $p=0,001$), - најзадовољнији су пацијенти који немају завршену основну школу (4,73), а најмање задовољни су они са завршеном основном школом (4,45).

Опште задовољство сестринском негом је највеће у Специјалној болници за ендемску нефропатију (5,00) и у Институту за реуматологију (4,85). Најниже оцене забележене су у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (4,49), КЦС и у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,57) (таб. 16). Установљена је статистички високо значајна разлика у општем задовољству пацијената сестринском негом између анкетираних болница ($F=2,624$, $df=11$, $p=0,003$).

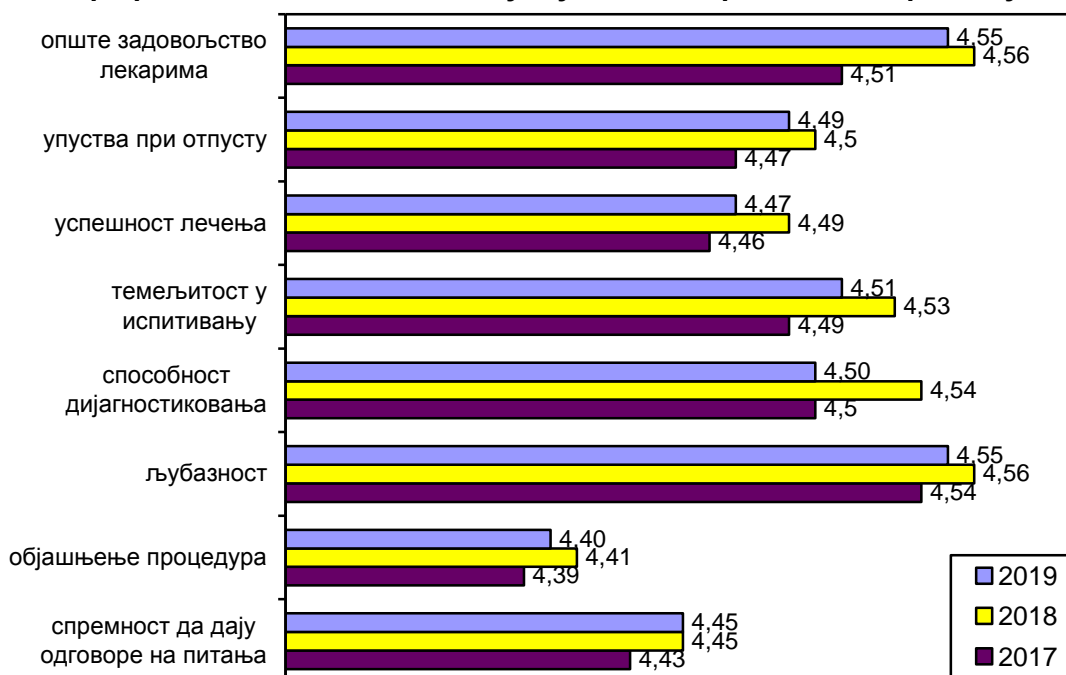
Табела 16: Опште задовољство сестринском негом (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016.			2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	291	4,56	0.77	383	4,59	0.74	388	4,61	0.63	365	4,57	0.68
КБЦ „Др Д. Мишовић“	41	4,59	0.77	40	4,82	0.45	57	4,40	0.78	63	4,49	0.82
КБЦ „Звездара“	127	4,57	0.70	135	4,76	0.48	148	4,61	0.57	149	4,64	0.56
КБЦ „Земун“	74	4,49	0.62	96	4,59	0.64	85	4,64	0.65	97	4,66	0.57
КБЦ „Бежанијска коса“	84	4,58	0.62	102	4,67	0.53	71	4,46	0.77	48	4,79	0.41
Инс. за КВБ „Дедиње“	52	4,42	0.54	66	4,55	0.59	75	4,91	0.29	51	4,71	0.67
Инстит. за онкологију и радиологију Србије	80	4,61	0.49	132	4,69	0.57	172	4,64	0.58	134	4,57	0.58
Инс. за реуматологију	43	4,81	0.45	67	4,58	0.58	49	4,88	0.33	39	4,85	0.37
Сп.бол. „Свети Сава“	49	4,82	0.39	53	4,81	0.39	64	4,84	0.37	47	4,79	0.41
Сп.бол. Младеновац	46	4,57	0.65	40	4,38	0.67	49	4,41	0.76	41	4,80	0.40
Спец. бол. Лазаревац	17	4,71	0.69	16	4,94	0.25	15	4,93	0.26	16	5,00	0.00
ВМА	/			/			547	4,65	0.55	471	4,63	0.63
УКУПНО	904	4,59	0.67	1130	4,64	0.63	1720	4,64	0.59	1521	4,63	0.62

УСЛУГЕ ЛЕКАРА ТОКОМ БОРАВКА У БОЛНИЦИ

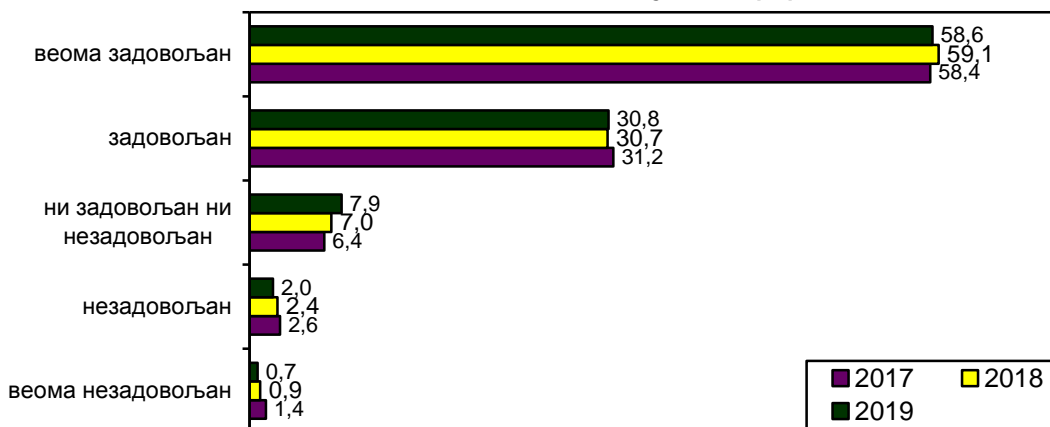
Рад лекара на интернистичким одељењима током боравка у болници пацијенти су оценили високим оценама (просечна оцена 4,55). Највише замерки, односно најниже оцене су пацијенти имали на лекарска објашњења тестова, процедура, третмана и резултата (4,40), спремност да одговарају на питања (4,45) и успешност лечења (4,47). Најбоље је оцењена љубазност лекара (4,55), као и претходних година. Примећује се да су просечне оцене за све аспекте рада лекара у 2019. години нешто ниже у односу на претходну годину (граф. 27).

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



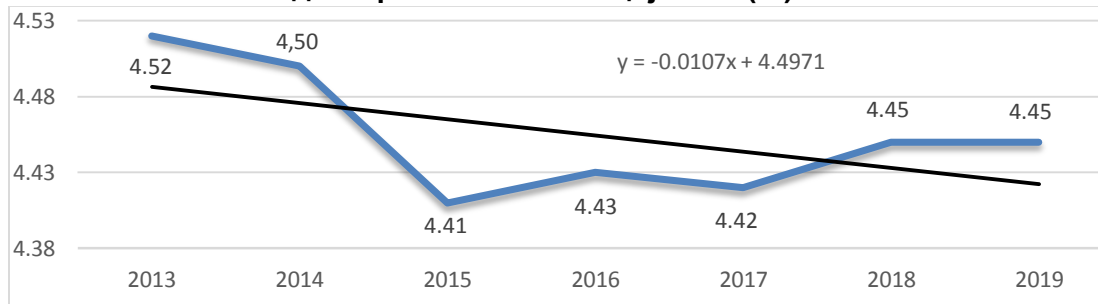
Спремношћу лекара да дају одговоре на питања пацијената веома задовољно и задовољно је 89.4% пацијената, ни задовољних ни незадовољних испитаника има 7.9%, а незадовољно је 2.7% пацијената, што одговара резултатима из претходне године (граф.28).

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



Спремност лекара да одговарају на питања пацијената је оцењена просечном оценом 4,45, као претходне и године (граф. 29). У посматраном периоду, просечна оцена задовољства испитаница спремношћу лекара да дају одговоре на питања пацијената има опадајући тренд, који није статистички значајан ($b=-0,011$; $p=0,189$).

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



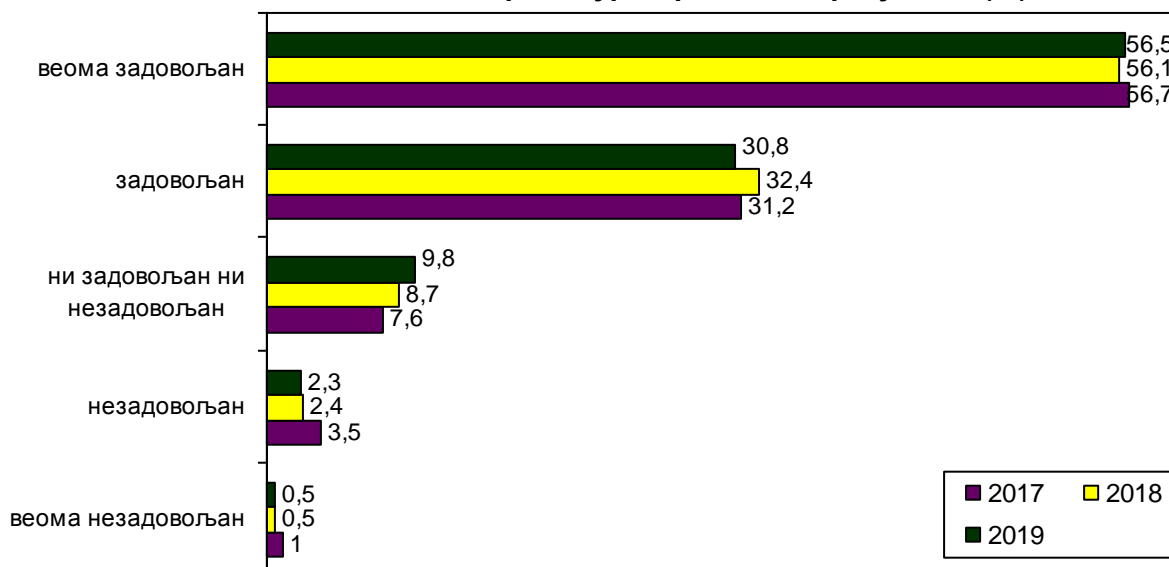
Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената је оцењена највишом оценом у Специјалној болници за ендемску нефропатију (5,00), Институту за КВБ „Дедиње“ (4,77) и у Институту за реуматологију и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,72), док је најнижа оцена забележена у КБЦ „Земун“ и у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,32) (табела 17). Као и претходне године, установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената спремношћу лекара да дају одговоре на питања између анкетираних болница ($F=4,033$, $df=11$, $p=0,000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016.			2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	292	4,39	0.86	389	4,34	0.93	386	4,39	0.79	369	4,40	0.81
КБЦ „Др Д. Мишовић“	39	4,56	0.68	45	4,64	0.68	56	4,46	0.71	64	4,41	0.87
КБЦ „Звездара“	125	4,44	0.86	135	4,45	0.85	147	4,54	0.69	147	4,52	0.67
КБЦ „Земун“	71	4,07	1.02	98	4,54	0.61	88	4,31	1.00	95	4,32	0.88
КБЦ „Бежанијска коса“	84	4,40	0.78	101	4,40	0.94	69	4,33	0.95	48	4,58	0.71
Инс. за КВБ „Дедиње“	52	4,44	0.64	68	4,54	0.74	76	4,89	0.31	52	4,77	0.64
Инстит. за онкологију и радиологију Србије	84	4,45	0.81	136	4,26	0.93	173	4,24	0.99	136	4,32	0.79
Инс. за реуматологију	46	4,72	0.62	66	4,53	0.59	49	4,63	0.67	39	4,72	0.51
Сп.бол.„Свети Сава“	49	4,80	0.41	53	4,75	0.43	64	4,73	0.57	47	4,72	0.49
Сп.бол. Младеновац	46	4,24	1.06	41	4,37	0.54	48	4,35	0.86	42	4,64	0.54
Спец. бол. Лазаревац	17	4,76	0.66	15	4,87	0.35	15	4,93	0.26	16	5,00	0.00
ВМА	/			/			547	4,45	0.76	470	4,40	0.81
УКУПНО	905	4,43	0.83	1147	4,43	0.83	1718	4,45	0.80	1525	4,45	0.78

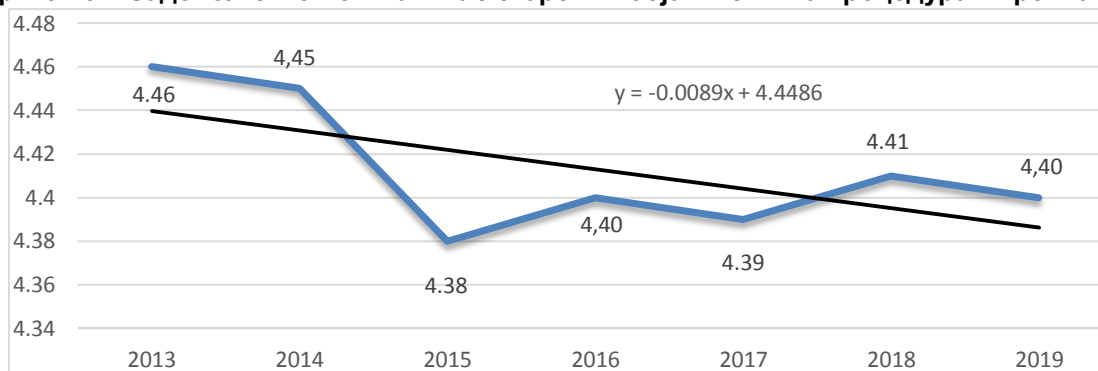
Лекарска објашњења тестова, процедура, третмана и резултата којима се пацијент подвргава су веома задовољавајућа и задовољавајућа за 87.3% испитаника (нешто нижа него претходне године), 9.9% су навели да нису ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 2.8% пацијената (граф.30).

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



Лекарска објашњења тестова, процедура, третмана и резултата су оцењена просечном оценом 4,40 (граф. 31). Просечна оцена задовољства испитаника лекарским објашњењем тестова и третмана има лагано опадајући тренд, који није статистички значајан ($b=-0,009$; $p=0,126$).

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



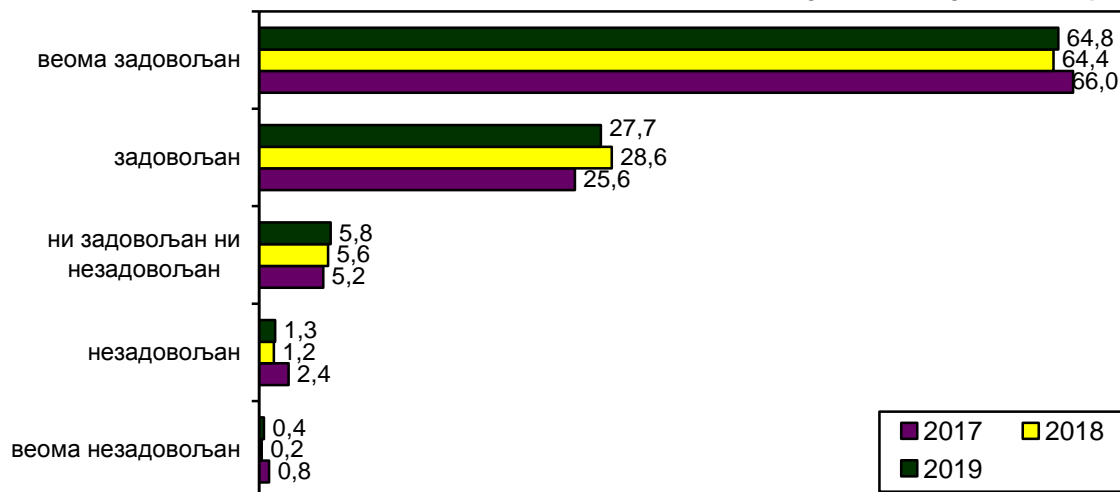
Лекарско објашњење тестова, процедура, третмана и резултата је најбоље оцењено у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,94), Специјалној болници „Свети Сава“ (4,81) и у Институту за КВБ „Дедиње“ (4,77), док је најнижа оцена у КБЦ „Земун“ (4,19) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,30) (таб. 18). Као и претходне године, установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената спремношћу лекара да дају објашњења о тестовима, процедурама, третманима и резултатима између анкетираних болница ($F=4,724$, $df=11$, $p=0,000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016.			2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	284	4,37	0.87	378	4,28	0.94	382	4,35	0.80	363	4,35	0.83
КБЦ „Др Д. Мишовић“	41	4,51	0.71	42	4,55	0.67	56	4,39	0.71	62	4,37	0.91
КБЦ „Звездара“	115	4,36	0.86	127	4,46	0.83	140	4,48	0.78	143	4,45	0.69
КБЦ „Земун“	71	4,13	1.00	95	4,41	0.71	85	4,26	1.00	93	4,19	1.01
КБЦ „Бежанијска коса“	83	4,37	0.79	100	4,41	0.93	69	4,26	0.96	47	4,62	0.77
Инс. за КВБ „Дедиње“	52	4,44	0.67	66	4,56	0.66	74	4,89	0.35	52	4,77	0.64
Инстит. за онкологију и радиологију Србије	81	4,43	0.76	131	4,25	0.96	171	4,26	0.95	133	4,30	0.77
Инс. за реуматологију	43	4,63	0.66	66	4,44	0.66	48	4,50	0.65	38	4,63	0.59
Сп.бол.„Свети Сава“	49	4,78	0.42	53	4,77	0.42	64	4,69	0.64	47	4,81	0.45
Сп.бол. Младеновац	46	4,20	1.05	39	4,36	0.63	48	4,35	0.81	40	4,58	0.59
Спец. бол. Лазаревац	17	4,76	0.56	15	4,80	0.41	14	4,86	0.36	16	4,94	0.25
ВМА	/			/			548	4,42	0.70	471	4,36	0.81
УКУПНО	882	4,40	0.83	1112	4,39	0.85	1699	4,41	0.79	1505	4,40	0.80

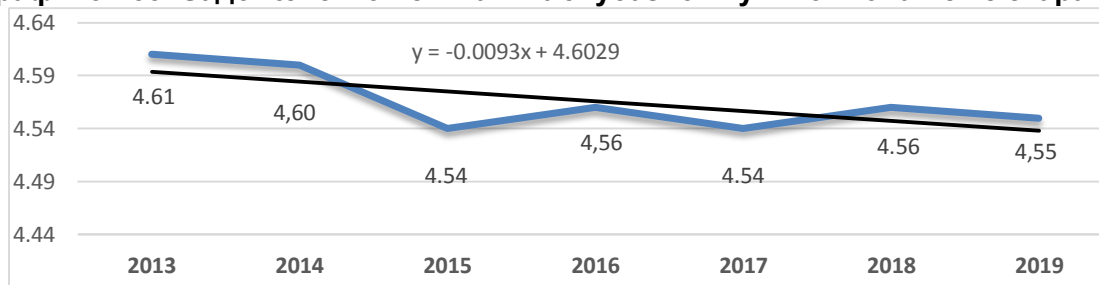
Поштовањем и љубазношћу лекара према пацијентима веома задовољно и задовољно је 92.5% пацијената, 5.8% је ни задовољно ни незадовољно, а незадовољно је 1.7% (граф.32).

Графикон 32: Задовољство испитаника љубазношћу лекара (%)



Љубазност и поштовање лекара према пацијентима су оцењени просечном оценом 4,55 (граф. 33). У посматраном периоду, просечна оцена задовољства испитаника љубазношћу лекара има лагано опадајући тренд, који није статистички значајан ($b=-0,0093$; $p=0,073$).

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



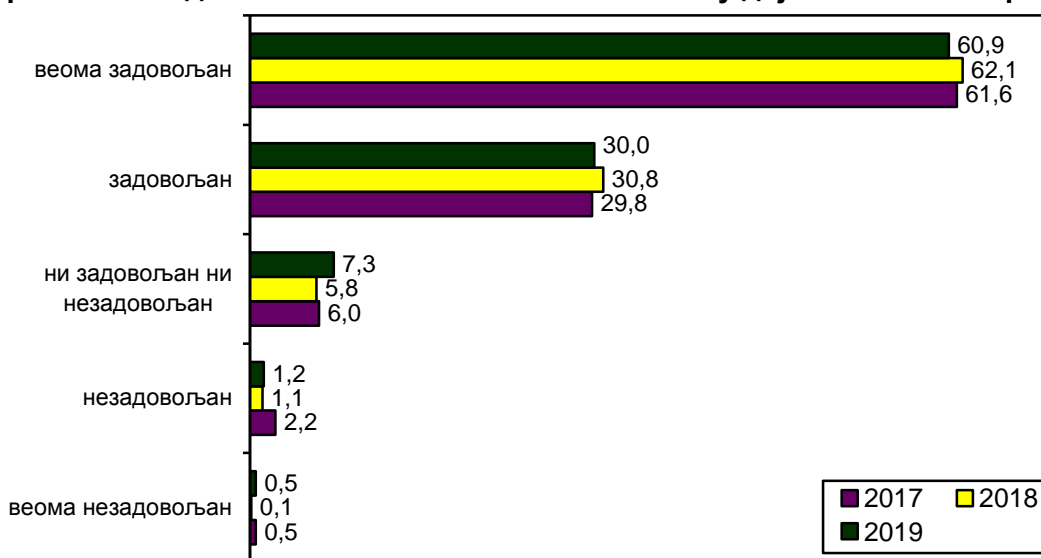
Поштовање и љубазност лекара према пацијенту највишим оценама су оцењени у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,93), Институту за реуматологију (4,82), и Институту за КВБ „Дедиње“ и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,79). Најнижа оцена забележена је у КБЦ „Др Д.Мишовић“, КБЦ „Земун“ (4,42) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,43) (таб. 19). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената љубазношћу лекара између анкетираних болница ($F=3,945$, $df=11$, $p=0,000$).

Табела 19: Поштовање и љубазност лекара (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016.			2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	286	4,54	0.76	383	4,44	0.88	383	4,51	0.68	366	4,49	0,76
КБЦ „Др Д. Мишовић“	41	4,61	0.67	40	4,80	0.46	56	4,48	0.66	62	4,42	0,86
КБЦ „Звездара“	121	4,54	0.74	134	4,59	0.77	143	4,66	0.57	145	4,63	0.52
КБЦ „Земун“	71	4,31	0.67	98	4,55	0.68	86	4,44	0.81	93	4,42	0.81
КБЦ „Бежанијска коса“	84	4,56	0.65	101	4,56	0.78	71	4,52	0.77	48	4,77	0.42
Инс. за КВБ „Дедиње“	53	4,51	0.61	66	4,70	0.58	75	4,92	0.27	53	4,79	0.63
Инстит. за онкологију и радиологију Србије	79	4,61	0.52	131	4,40	0.87	173	4,43	0.82	133	4,43	0.76
Инс. за реуматологију	43	4,79	0.51	68	4,57	0.55	49	4,71	0.54	39	4,82	0.39
Сп.бол.„Свети Сава“	49	4,90	0.31	53	4,81	0.39	64	4,78	0.45	47	4,79	0.46
Сп.бол. Младеновац	45	4,29	0.97	39	4,51	0.60	48	4,40	0.84	42	4,69	0.52
Спец. бол. Лазаревац	17	4,82	0.53	15	4,93	0.26	15	4,87	0.35	15	4,93	0.26
ВМА	/			/			545	4,55	0.65	474	4,53	0.69
УКУПНО	889	4,56	0.70	1128	4,54	0.77	1708	4,56	0.68	1517	4,55	0.70

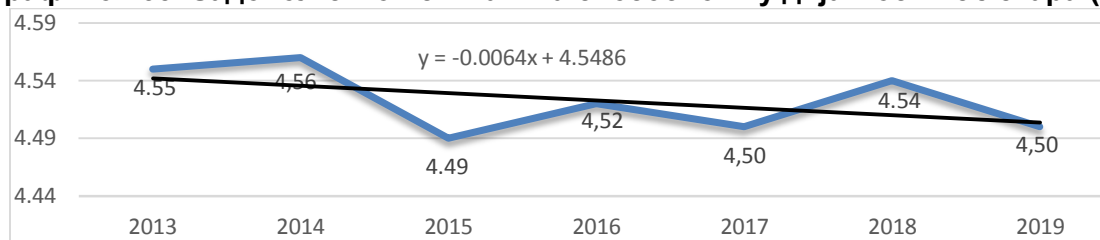
Способношћу лекара да дијагностикују здравствене проблеме веома задовољно и задовољно је 90.9% испитаника (нешто мање него претходне године), ни задовољних ни незадовољних је 7.3% (више него претходне године), док је 1.7% незадовољних испитаника (граф.34).

Графикон 34: Задовољство испитаника способношћу дијагностике лекара (%)



Способност дијагностике лекара је оцењена просечном оценом 4,50 (граф. 35). У посматраном периоду, просечна оцена задовољства испитаника способношћу дијагностике лекара има опадајући тренд који није статистички значајан ($b=-0,006$; $p=0,248$).

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



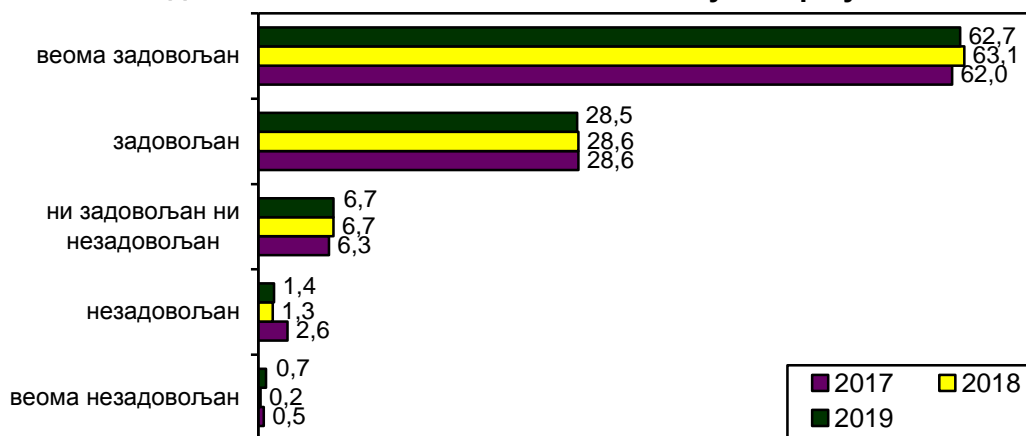
Лекарску способност дијагностиковања здравствених проблема пацијента највишом оценом су оценили пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,88) и Институту за КВБ „Дедиње“ (4,79). Најнижу оценом добили су лекари у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,33) и у КБЦ „Др Д.Мишовић“ (4,34) (таб. 20). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената лекарском способношћу дијагностиковања између анкетираних болница ($F=4,176$, $df=11$, $p=0,000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018			2019		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	284	4,56	0,78	379	4,41	0,83	377	4,49	0,67	361	4,45	0,74
КБЦ „Др Д. Мишовић“	41	4,59	0,74	39	4,77	0,43	56	4,45	0,71	62	4,34	0,90
КБЦ „Звездара“	119	4,46	0,76	127	4,52	0,80	143	4,57	0,61	143	4,57	0,62
КБЦ „Земун“	71	4,25	0,84	95	4,47	0,63	80	4,48	0,78	92	4,40	0,85
КБЦ „Бежанијска коса“	83	4,54	0,67	100	4,52	0,75	70	4,44	0,71	45	4,73	0,54
Инс. за КВБ „Дедиње“	51	4,51	0,58	64	4,72	0,58	75	4,92	0,27	53	4,79	0,63
Инстит. за онкологију и радиологију Србије	78	4,46	0,62	127	4,39	0,83	168	4,39	0,81	132	4,33	0,78
Инс. за реуматологију	41	4,73	0,63	65	4,54	0,59	49	4,67	0,55	37	4,78	0,48
Сп.бол.„Свети Сава“	48	4,83	0,38	53	4,83	0,38	64	4,77	0,50	47	4,72	0,50
Сп.бол. Младеновац	46	4,24	1,08	38	4,39	0,59	46	4,43	0,78	38	4,66	0,53
Спец. бол. Лазаревац	17	4,88	0,49	15	4,80	0,41	15	4,87	0,35	16	4,88	0,34
ВМА	/			/			542	4,54	0,64	464	4,47	0,74
УКУПНО	879	4,52	0,75	1102	4,50	0,75	1685	4,54	0,67	1490	4,50	0,73

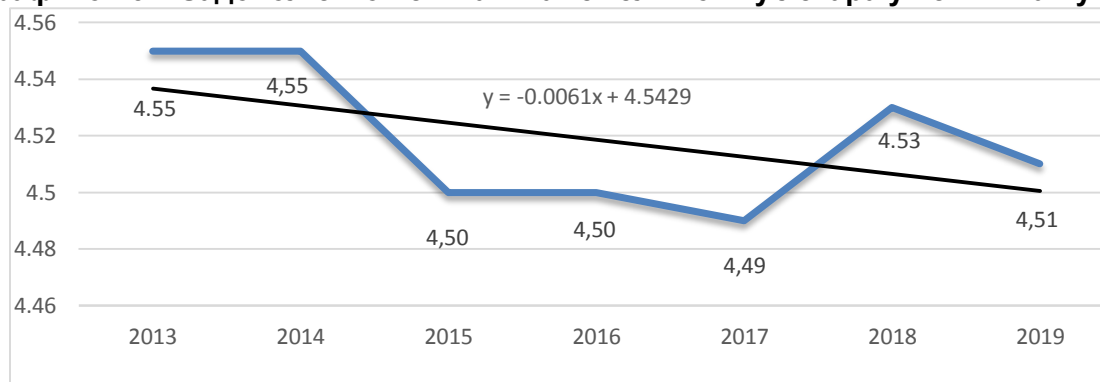
Темељитошћу лекара у испитивању веома задовољно и задовољно је 91.2% пацијената, 6.7% није ни задовољно ни незадовољно, док је 2.1% незадовољних испитаника (граф.36).

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



Темељитост лекара у испитивању је оцењена просечном оценом 4,51 (граф. 37). У посматраном периоду, просечна оцена задовољства испитаника темељитошћу лекара има опадајући тренд који није статистички значајан ($b=-0,006$; $p=0,222$).

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



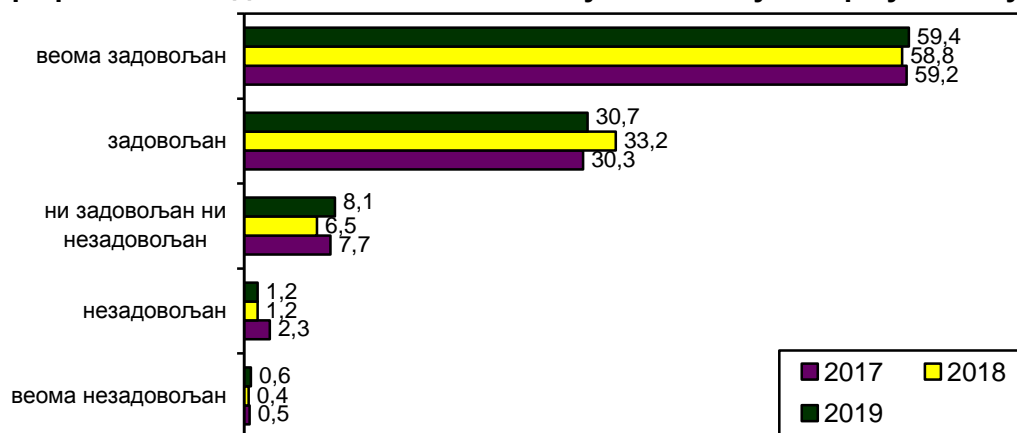
Темељитост лекара у испитивању је најбоље оцењена у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,88) и у Специјалној болници „Свети Сава“ (4,83). Најнижу оценоу добили су лекари у Институту за онкологију и радиологију Србије и КБЦ „Земун“ (4,38) (таб. 21). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената темељитошћу лекара између анкетираних болница ($F=3,702$, $df=11$, $p=0,000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016.			2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	288	4,53	0.79	377	4,40	0.86	378	4,49	0.70	361	4,45	0.77
КБЦ „Др Д. Мишовић“	40	4,50	0.82	40	4,80	0.41	56	4,48	0.69	63	4,43	0.91
КБЦ „Звездара“	119	4,49	0.79	127	4,56	0.75	141	4,63	0.57	143	4,59	0.59
КБЦ „Земун“	70	4,27	0.80	94	4,48	0.63	81	4,46	0.78	93	4,38	0.84
КБЦ „Бежанијска коса“	84	4,46	0.72	101	4,50	0.81	69	4,46	0.72	47	4,79	0.41
Инс. за КВБ „Дедиње“	51	4,53	0.61	64	4,59	0.71	75	4,92	0.27	52	4,75	0.65
Инстит. за онкологију и радиологију Србије	75	4,44	0.62	129	4,43	0.81	165	4,38	0.87	129	4,38	0.77
Инс. за реуматологију	43	4,67	0.64	67	4,40	0.76	48	4,67	0.63	39	4,64	0.81
Сп.бол.„Свети Сава“	48	4,83	0.43	53	4,85	0.36	64	4,77	0.50	47	4,83	0.38
Сп.бол. Младеновац	46	4,11	1.22	39	4,38	0.59	48	4,40	0.82	38	4,68	0.47
Спец. бол. Лазаревац	17	4,76	0.66	15	4,87	0.35	15	4,87	0.35	16	4,88	0.34
ВМА	/			/			543	4,51	0.70	468	4,49	0.75
УКУПНО	881	4,50	0.78	1106	4,49	0.77	1683	4,53	0.70	1496	4,51	0.74

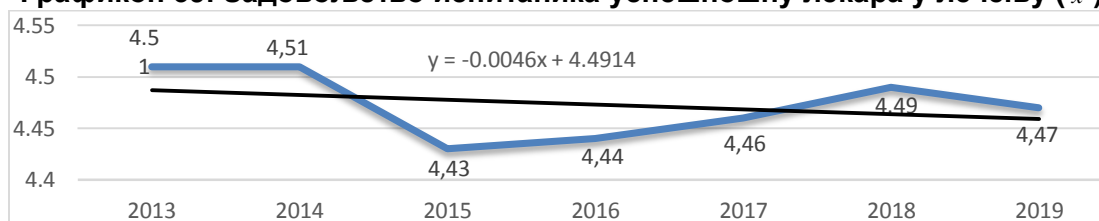
Успешношћу лекара у лечењу веома задовољно и задовољно је 90.1% испитаника (нешто мање него претходне године), ни задовољних ни незадовољних је 8.1%, док је незадовољних 1.8% испитаника (граф.38).

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



Успешност лекара у лечењу је оцењена просечном оценом 4,47, слично као и претходних година (граф. 39). Просечна оцена задовољства испитаника овим аспектом лекарског рада има опадајући тренд у посматраном периоду, који није статистички значајан ($b=-0,005$; $p=0,494$).

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



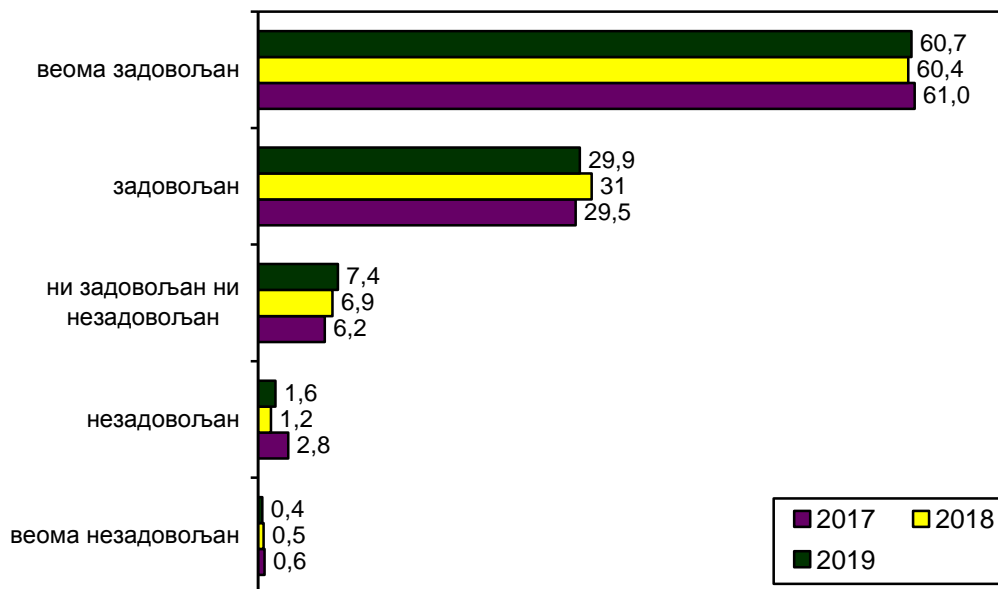
Успешност лекара у лечењу најбоље је оцењена у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,94), а затим у Специјалној болници „Свети Сава“ (4,77) и у Институту за КВБ „Дедиње“ (4,75). Најнижу оценом добио су лекари у КБЦ „Земун“ (4,31) и у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,34) (таб. 22). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената лекарском успешношћу лечења између анкетираних болница ($F=3,986$, $df=11$, $p=0,000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016.			2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	282	4,49	0.81	368	4,37	0.86	373	4,45	0.74	349	4,40	0.78
КБЦ „Др Д. Мишовић“	40	4,45	0.88	39	4,69	0.57	56	4,43	0.68	61	4,46	0.76
КБЦ „Звездара“	120	4,45	0.84	127	4,50	0.84	138	4,53	0.64	140	4,56	0.60
КБЦ „Земун“	72	4,18	0.72	92	4,42	0.68	79	4,51	0.78	91	4,31	0.89
КБЦ „Бежанијска коса“	82	4,45	0.71	100	4,49	0.72	68	4,46	0.70	47	4,72	0.50
Инс. за КВБ „Дедиње“	50	4,60	0.61	60	4,67	0.54	75	4,92	0.27	53	4,75	0.65
Инстит. за онкологију и радиологију Србије	73	4,29	0.79	123	4,35	0.86	166	4,28	0.86	130	4,34	0.79
Инс. за реуматологију	43	4,58	0.79	67	4,45	0.68	46	4,63	0.57	36	4,58	0.69
Сп.бол.„Свети Сава“	49	4,73	0.49	53	4,72	0.45	64	4,77	0.50	47	4,77	0.47
Сп.бол. Младеновац	45	4,07	1.10	37	4,41	0.60	46	4,39	0.86	39	4,62	0.54
Спец. бол. Лазаревац	17	4,76	0.66	13	4,85	0.38	15	4,93	0.26	16	4,94	0.25
ВМА	/			/			526	4,47	0.65	452	4,44	0.76
УКУПНО	873	4,44	0.80	1079	4,46	0.77	1652	4,49	0.70	1461	4,47	0.74

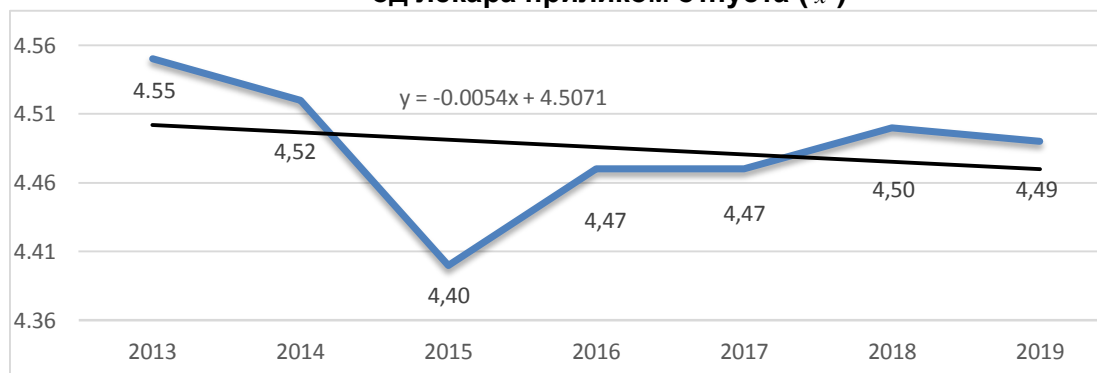
Упутствима лекара приликом отпуста са болничког лечења веома задовољно и задовољно је 90.6% пацијената, ни задовољних ни незадовољних је 7.4%, док је незадовољних 2.0% испитаника (граф.40).

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



Упутства лекара приликом отпуста су оцењена са просечном оценом 4,49 (граф. 41). посматраном периоду, просечна оцена задовољства испитаника овим аспектом лекарског рада има лагано опадајући тренд, који није статистички значајан ($b=-0,005$; $p=0,596$).

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



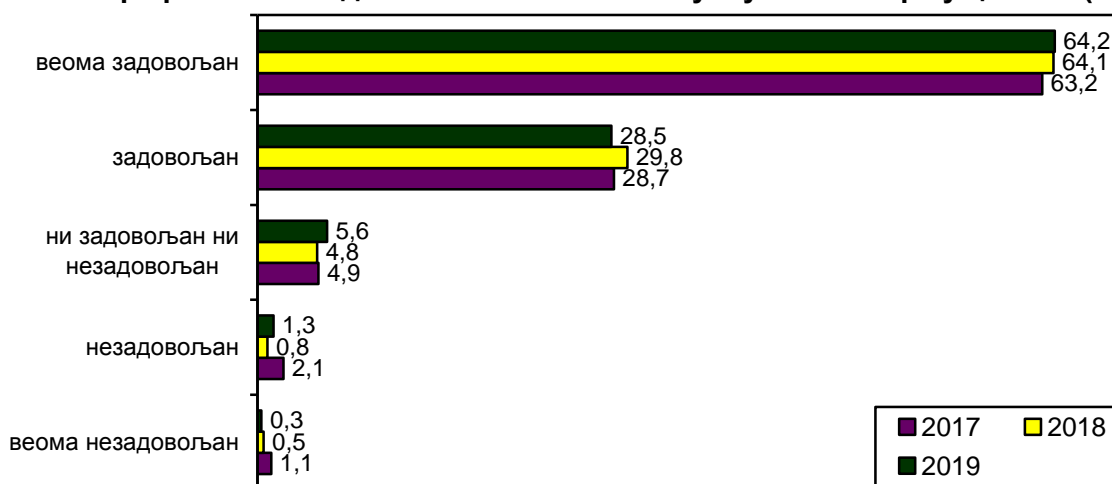
Упутства која лекар даје приликом болничког отпуста су најбоље оцењена у Специјалној болници за ендемску нефропатију (5,00), Специјалној болници „Свети Сава“ (4,79) и у Институту за КВБ „Дедиње“ (4,77). Најнижа оцена забележена је у КБЦ „Земун“ (4,37), затим у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,41), у КЦС (4,42) и ВМА (4,43), (таб. 23). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената лекарским упутствима приликом отпуста између анкетираних болница ($F=3,845$, $df=11$, $p=0,000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016.			2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	272	4,50	0.80	358	4,38	0.85	357	4,43	0.79	347	4,42	0.76
КБЦ „Др Д. Мишовић“	41	4,54	0.81	34	4,79	0.41	54	4,46	0.61	61	4,44	0.81
КБЦ „Звездара“	116	4,43	0.82	122	4,49	0.85	131	4,60	0.60	132	4,58	0.57
КБЦ „Земун“	72	4,14	0.88	94	4,46	0.74	80	4,40	0.92	91	4,37	0.89
КБЦ „Бежанијска коса“	81	4,47	0.76	96	4,48	0.83	68	4,46	0.78	46	4,72	0.72
Инс. за КВБ „Дедиње“	51	4,49	0.61	63	4,67	0.51	74	4,86	0.34	53	4,77	0.64
Инстит. за онкологију и радиологију Србије	79	4,53	0.55	129	4,41	0.88	169	4,43	0.84	132	4,41	0.75
Инс. за реуматологију	43	4,63	0.66	65	4,51	0.56	49	4,67	0.52	38	4,63	0.59
Сп.бол.„Свети Сава“	49	4,78	0.59	53	4,75	0.43	64	4,77	0.46	47	4,79	0.46
Сп.бол. Младеновац	43	4,16	1.13	37	4,32	0.71	46	4,39	0.80	37	4,62	0.49
Спец. бол. Лазаревац	17	4,82	0.53	15	4,93	0.26	15	4,80	0.41	16	5,00	0.00
ВМА	/			/			497	4,46	0.68	412	4,43	0.77
УКУПНО	864	4,47	0.79	1066	4,47	0.78	1604	4,50	0.72	1412	4,49	0.74

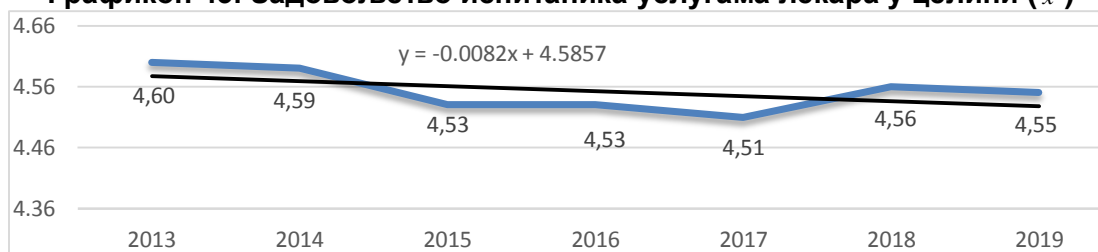
Лекарским услугама у целини током болничког лечења је веома задовољно и задовољно 92.7% испитаника (мање него претходне године), што је мање од резултата за медицинске сестре (94.9%). Лекарским услугама није ни задовољно ни незадовољно 5.6% испитаника, а незадовољно је 1.6% пацијената (граф.42).

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



Лекарске услуге у целини током болничког лечења су оцењене просечном оценом 4,55, што је већа оцена у односу на период 2015-2017. (граф. 43).). Просечна оцена задовољства испитаника услугама лекара у целини показује лагано опадајући тренд у посматраном периоду, који није статистички значајан ($b=-0,008$; $p=0,214$).

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



Лекарским радом у целини су задовољнији мушкарци (4,57) од жена (4,54), најмлађи пацијенти, од 15 до 99 година су најзадовољнији (просечна оцена 4,65), док су најмање задовољни пацијенти у добној групи од 50 до 59 година (4,50), али не постоји статистички значајна разлика у задовољству лекарским радом на интернистичким одељењима у односу на пол и старост испитаника. Статистички значајна разлика постоји у односу на материјални положај испитаника ($F=4,688$, $df=4$, $p=0,001$), - пацијенти са веома добрим материјалним положајем су најзадовољнији (4,70), а најмање су задовољни они са лошим материјалним положајем (4,26). Такође, статистички високо значајна разлика у задовољству радом лекара постоји и у односу на школску спрему испитаника ($F=5,025$, $df=3$, $p=0,001$), - најзадовољнији су пацијенти који имају завршену вишу и високу школу (4,61), а најмање задовољни су они са завршеном основном школом (4,36).

Лекарским услугама у целини су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (5,00), а потом у КБЦ „Бежанијска коса“ и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,81). Најнижа оцена забележена је у КБЦ „Др Д.Мишовић“ (4,45), а затим КБЦ „Земун“ и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,46), где су очекивања пацијената, с обзиром на врсту болести, веома висока (таб. 24). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената лекарским услугама у целини између анкетираних болница ($F=3,935$, $df=11$, $p=0,000$).

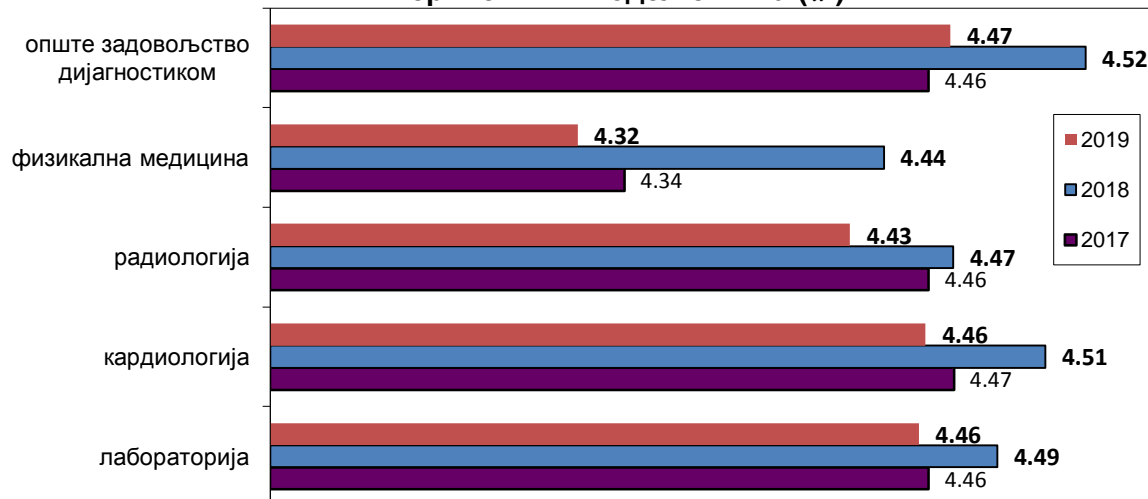
Табела 24: Опште задовољство услугама лекара (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016.			2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	288	4,53	0.79	380	4,43	0.84	384	4,51	0.69	363	4,49	0.73
КБЦ „Др Д. Мишовић“	40	4,60	0.74	40	4,72	0.45	54	4,54	0.66	62	4,45	0,78
КБЦ „Звездара“	128	4,52	0.76	133	4,58	0.79	145	4,62	0.64	147	4,59	0.58
КБЦ „Земун“	72	4,25	0.78	98	4,48	0.78	86	4,47	0.82	92	4,46	0.79
КБЦ „Бежанијска коса“	84	4,51	0.67	101	4,50	0.83	69	4,51	0.80	48	4,81	0.39
Инс. за КВБ „Дедиње“	49	4,53	0.54	66	4,67	0.62	75	4,93	0.25	53	4,79	0.63
Инстит. за онкологију и радиологију Србије	80	4,55	0.55	129	4,34	0.92	171	4,43	0.86	134	4,46	0.75
Инс. за реуматологију	43	4,72	0.63	67	4,55	0.56	49	4,76	0.48	39	4,72	0.56
Сп.бол.„Свети Сава“	49	4,88	0.33	53	4,85	0.36	64	4,75	0.56	47	4,81	0.40
Сп.бол. Младеновац	46	4,20	1.05	40	4,45	0.60	47	4,49	0.66	41	4,76	0.43
Спец. бол. Лазаревац	17	4,88	0.49	16	4,94	0.25	15	4,93	0.26	16	5,00	0.00
ВМА	/			/			543	4,56	0.59	468	4,51	0.71
УКУПНО	896	4,53	0.74	1123	4,51	0.78	1702	4,56	0.67	1510	4,55	0.69

ЗАДОВОЉСТВО ДИЈАГНОСТИЧКИМ И ТЕРАПИЈСКИМ УСЛУГАМА

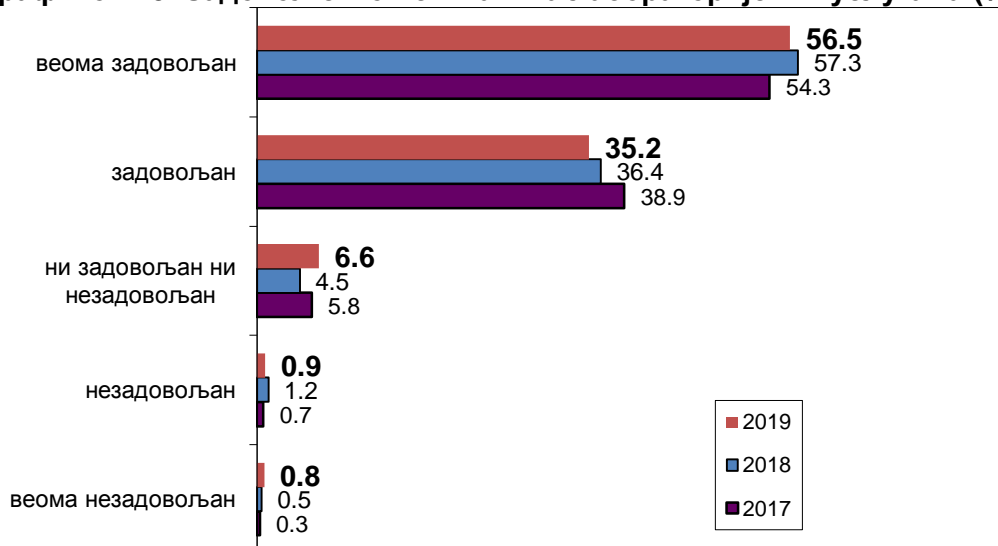
Дијагностичке услуге су пацијенти на интернистичким одељењима оценили нешто вишим оценама у односу на претходну годину (граф.44). Најнижом оценом, условно речено с обзиром на висок степен задовољства, у свим годинама посматрања оцењене су услуге физикалне терапије.

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



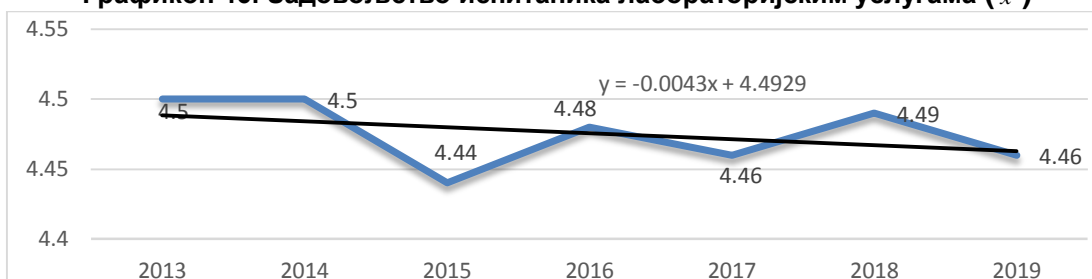
Лабораторијским услугама је задовољно око 92% пацијената, ни задовољних ни незадовољних је 6,6%, а незадовољних је 1,7% (граф.45). Лабораторијске услуге није користило 102 пацијената, а још 76 није одговорило на ово питање, што заједно чини 11,4% од укупног броја испитаника.

Графикон 45: Задовољство испитаника лабораторијским услугама (%)



Услуге лабораторијске дијагностике су оцењене са високом просечном оценом 4,46, слично као и претходних година (графикон 46). И поред тога, просечна оцена задовољства испитаника овим аспектом дијагностике показује лагано опадајући тренд у посматраном периоду, који није статистички значајан ($b=-0,004$; $p=0,370$).

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



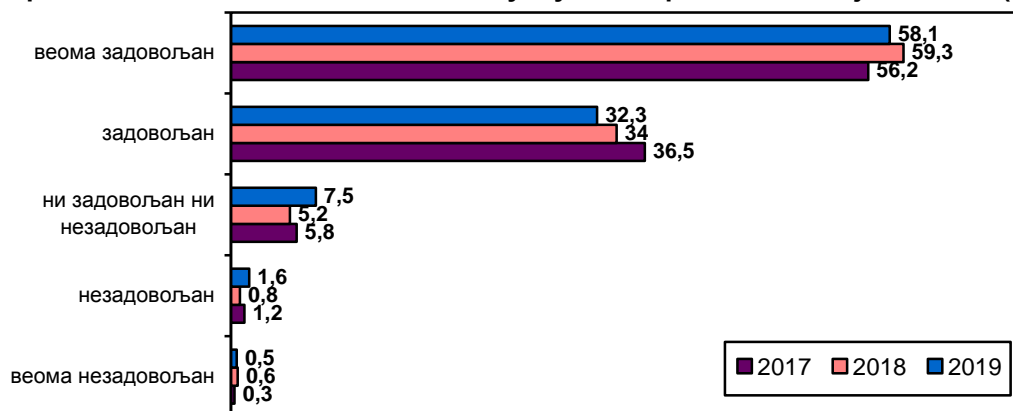
Лабораторијским услугама најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,94) и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,74), а најмање су задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,36), КЦС и ВМА (4,40). У односу на 2018. годину, лабораторијске услуге су оцењене боље или исто у 6 болница, а лошије, такође у 6 болница (таб. 25). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника пруженим лабораторијским услугама између анкетираних болница ($F=2,969$, $df=11$, $p=0,001$).

Табела 25: Задовољство испитаника лабораторијским услугама (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018			2019		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	260	4.49	0.72	348	4.36	0.72	339	4.46	0.69	337	4.40	0.71
КБЦ „Др Д. Мишовић“	36	4.72	0.61	40	4.75	0.49	51	4.43	0.61	59	4.44	0.86
КБЦ „Звездара“	110	4.44	0.83	112	4.52	0.66	118	4.53	0.66	134	4.49	0.73
КБЦ „Земун“	65	4.25	0.90	68	4.38	0.65	69	4.06	1.12	81	4.44	0.71
КБЦ „Бежанијска коса“	73	4.53	0.63	94	4.72	0.52	52	4.44	0.61	50	4.70	0.51
Инс. за КВБ „Дедиње“	40	4.43	0.55	46	4.46	0.72	57	4.84	0.37	37	4.70	0.74
Инс. за онк. и рад. Србије	81	4.26	0.75	121	4.32	0.72	159	4.35	0.73	130	4.36	0.70
Инс. за реуматологију	39	4.67	0.48	51	4.47	0.50	34	4.74	0.51	35	4.57	0.50
Спец. бол. „Свети Сава“	48	4.81	0.39	50	4.70	0.51	58	4.81	0.40	47	4.74	0.49
Спец. бол. Младеновац	47	4.43	0.71	37	4.41	0.60	47	4.36	0.85	39	4.54	0.64
Спец. бол. Лазаревац	18	4.72	0.83	15	4.87	0.35	13	4.69	0.48	16	4.94	0.25
ВМА							481	4.52	0.64	416	4.40	0.79
УКУПНО	817	4.48	0.73	982	4.46	0.67	1478	4.49	0.69	1381	4.46	0.73

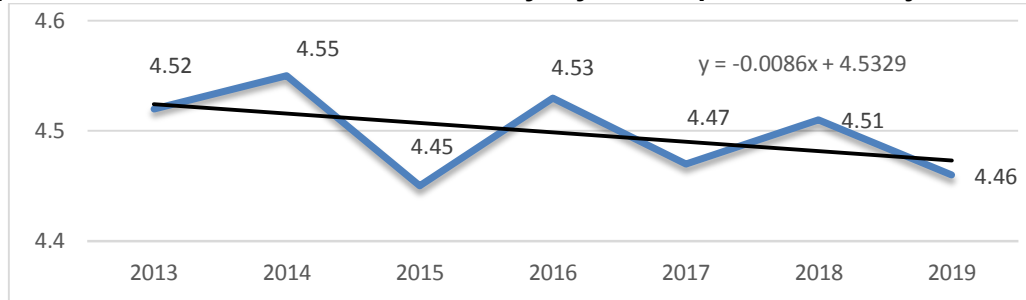
Кардиолошким услугама (ЕКГ, тест оптерећења) задовољно је 90,4% пацијената, ни задовољно ни незадовољно је 7,5%, а незадовољних је 2,1% испитаника (граф.47). Кардиолошке услуге није користило 238 пацијената, а још 142 није одговорило на ово питање, што заједно чини 24,4% од укупног броја испитаника.

Графикон 47: Задовољство испитаника услугама кардиолошке дијагностике (%)



Услуге кардиолошке дијагностике су оцењене просечном оценом 4,46, слично као и претходних година (графикон 48). Просечна оцена задовољства испитаника овим аспектом дијагностике показује лагано опадајући тренд у посматраном периоду. који није статистички значајан ($b=-0,009$; $p=0,274$).

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



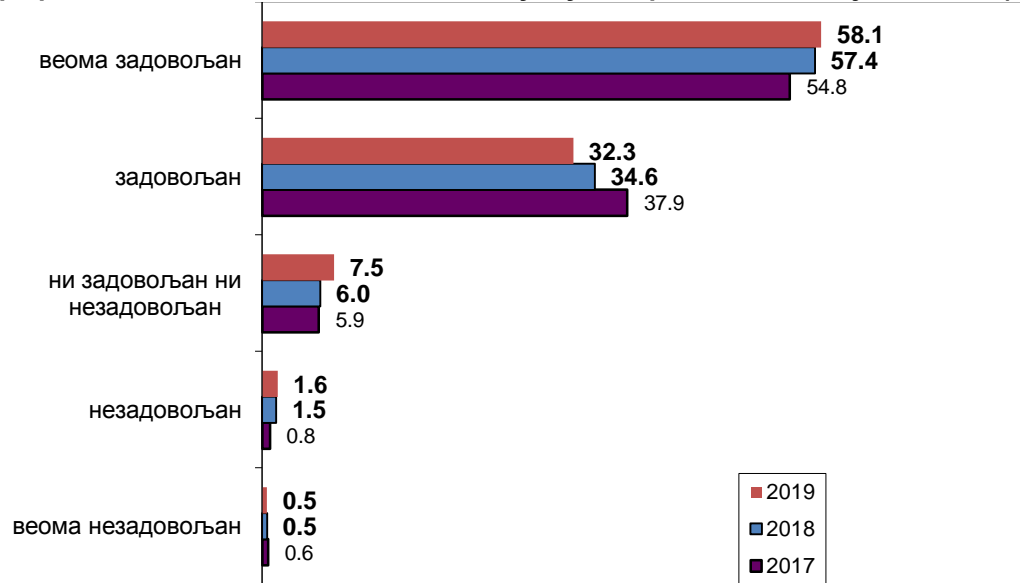
Услугама кардиолошке дијагностике најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,92) и Институту за КВБ „Дедиње“ (4,83). Најмање су задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,29) и КЦС (4,29). У односу на 2017. годину, услуге кардиолошке дијагностике су оцењене боље или исто у 6 болница, а лошије, такође у 6 болница (таб. 26). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника пруженим услугама кардиолошке дијагностике између анкетираних болница ($F=4,020$, $df=11$, $p=0,000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018			2019		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	202	4.52	0.69	266	4.35	0.76	286	4.49	0.70	255	4.34	0.80
КБЦ „Др Д. Мишовић“	28	4.71	0.81	37	4.76	0.49	47	4.45	0.62	59	4.42	0.83
КБЦ „Звездара“	92	4.43	0.79	109	4.57	0.64	98	4.51	0.69	130	4.54	0.62
КБЦ „Земун“	49	4.35	0.75	65	4.42	0.63	65	4.28	0.98	67	4.46	0.82
КБЦ „Бежанијска коса“	63	4.54	0.67	84	4.64	0.57	52	4.29	0.94	44	4.80	0.41
Инс. за КВБ „Дедиње“	37	4.51	0.56	53	4.57	0.84	58	4.83	0.60	40	4.83	0.38
Инс. за онк. и рад. Србије	70	4.47	0.53	108	4.31	0.73	157	4.46	0.67	114	4.29	0.78
Инс. за реуматологију	29	4.62	0.56	48	4.44	0.58	34	4.79	0.48	29	4.52	0.57
Спец. бол. „Свети Сава“	47	4.83	0.52	48	4.73	0.49	58	4.79	0.41	38	4.68	0.66
Спец. бол. Младеновац	43	4.40	0.69	35	4.37	0.55	46	4.50	0.69	34	4.62	0.55
Спец. бол. Лазаревац	18	4.89	0.32	15	4.87	0.35	12	4.75	0.45	12	4.92	0.29
ВМА							407	4.49	0.64	357	4.43	0.78
УКУПНО	678	4.53	0.68	868	4.47	0.69	1320	4.51	0.69	1179	4.46	0.75

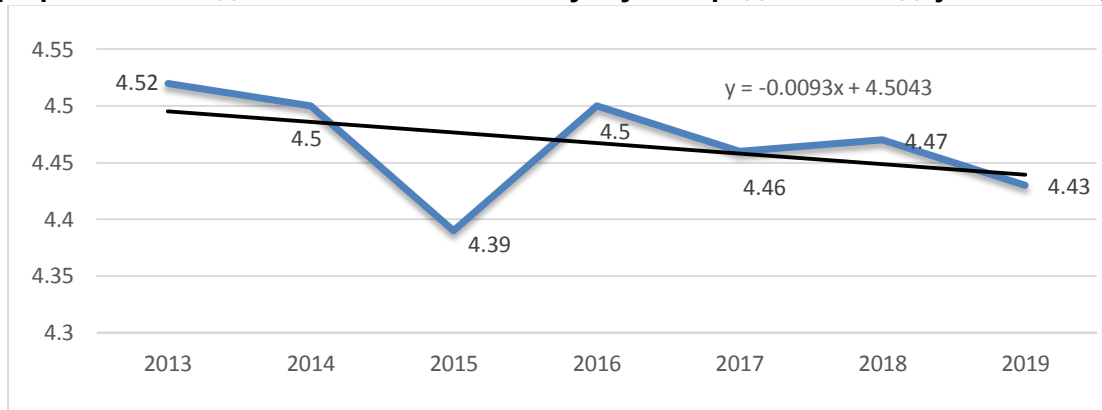
Услугама радиолошке дијагностике (рендген, ултразвук, скенер) задовољно је 90,4% пацијената, ни задовољних ни незадовољних је 7,5%, а незадовољних је 2,1% испитаника (граф.49). Радиолошке услуге није користило 242 пацијента, а још 149 није одговорило на ово питање, што заједно чини 25,1% од укупног броја испитаника.

Графикон 49: Задовољство испитаника услугама радиолошке дијагностике (%)



Услуге радиолошке дијагностике су оцењене са просечном оценом 4,43, слично као и претходних година (графикон 50). Просечна оцена задовољства испитаника овим аспектом дијагностике показује лагано опадајући тренд у посматраном периоду, који није статистички значајан ($b=-0,009$; $p=0,320$).

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



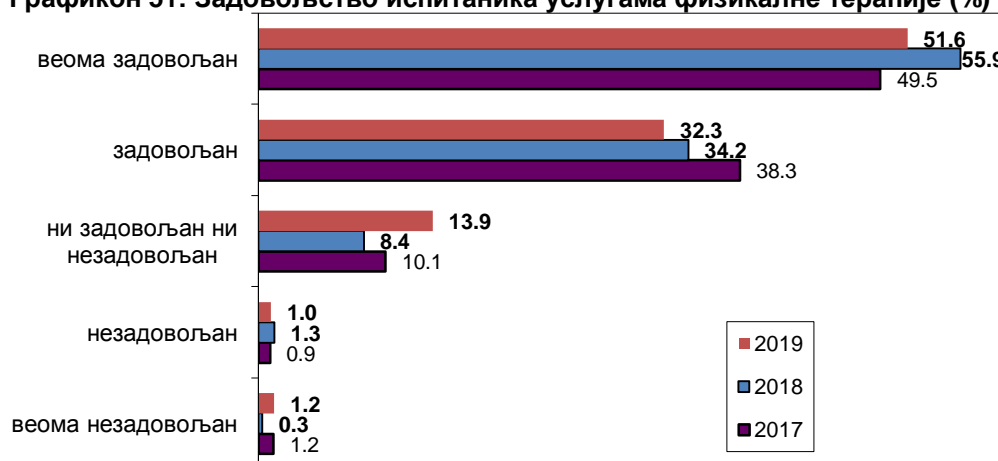
Услугама радиолошке дијагностике најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,93) и Институту за КВБ „Дедиње“ (4,8). Пацијенти су најмање задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,28) и КЦС (4,34). У односу на 2018. годину, услуге радиолошке дијагностике су оцењене боље или исто у 5 болница, а лошије у 7 болница (таб. 27). Као и претходне године, установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника пруженим радиолошким услугама између анкетираних болница ($F=4,330$, $df=11$, $p=0,000$).

Табела 27: Задовољство испитаника радиолошким услугама (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018			2019		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	228	4.49	0.72	285	4.36	0.74	289	4.50	0.63	287	4.34	0.79
КБЦ „Др Д. Мишовић“	31	4.74	0.51	33	4.76	0.50	48	4.42	0.61	53	4.38	0.86
КБЦ „Звездара“	96	4.35	0.86	103	4.52	0.62	104	4.41	0.84	119	4.47	0.72
КБЦ „Земун“	58	4.29	0.77	69	4.35	0.72	67	4.31	0.80	65	4.55	0.79
КБЦ „Бежанијска коса“	65	4.54	0.69	84	4.63	0.69	48	4.42	0.71	45	4.76	0.57
Инс. за КВБ „Дедиње“	34	4.56	0.50	40	4.55	0.75	58	4.88	0.33	35	4.80	0.41
Инс. за онк. и рад. Србије	63	4.37	0.60	95	4.29	0.76	138	4.33	0.84	108	4.28	0.78
Инс. за реуматологију	38	4.68	0.53	55	4.44	0.63	35	4.83	0.38	34	4.53	0.71
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.84	0.37	52	4.69	0.51	62	4.79	0.45	40	4.78	0.48
Спец. бол. Младеновац	43	4.47	0.70	35	4.37	0.60	43	4.49	0.70	40	4.60	0.59
Спец. бол. Лазаревац	18	4.83	0.38	15	4.87	0.35	12	4.75	0.45	14	4.93	0.27
ВМА							371	4.39	0.76	328	4.34	0.84
УКУПНО	723	4.50	0.69	866	4.46	0.70	1275	4.47	0.72	1168	4.43	0.78

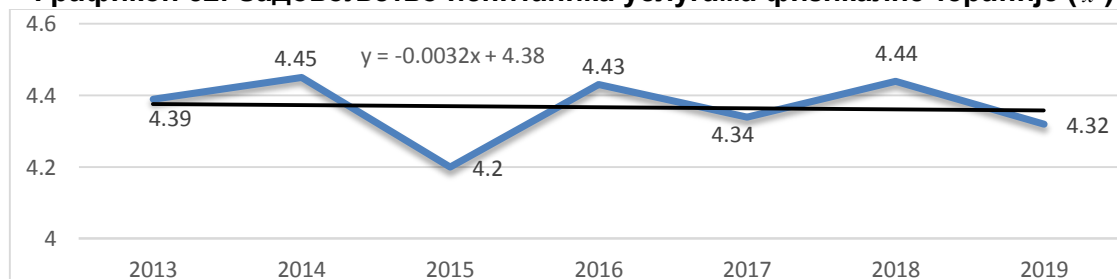
Услугама физикалне терапије задовољно је 84% испитаника, ни задовољних ни незадовољних је 14% пацијената, а незадовољних 2% (граф.51). Услуге физикалне терапије није користило 558 пацијента, а још 243 није одговорило на ово питање, што заједно чини више од половине (53,3%) укупног броја испитаника.

Графикон 51: Задовољство испитаника услугама физикалне терапије (%)



Услуге физикалне терапије су оцењене са просечном оценом 4,32, мањом у односу на претходну годину (графикон 52). Просечна оцена задовољства испитаника услугама физикалне медицине показује лагано опадајући тренд у посматраном периоду, који није статистички значајан ($b=-0,003$; $p=0,868$).

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



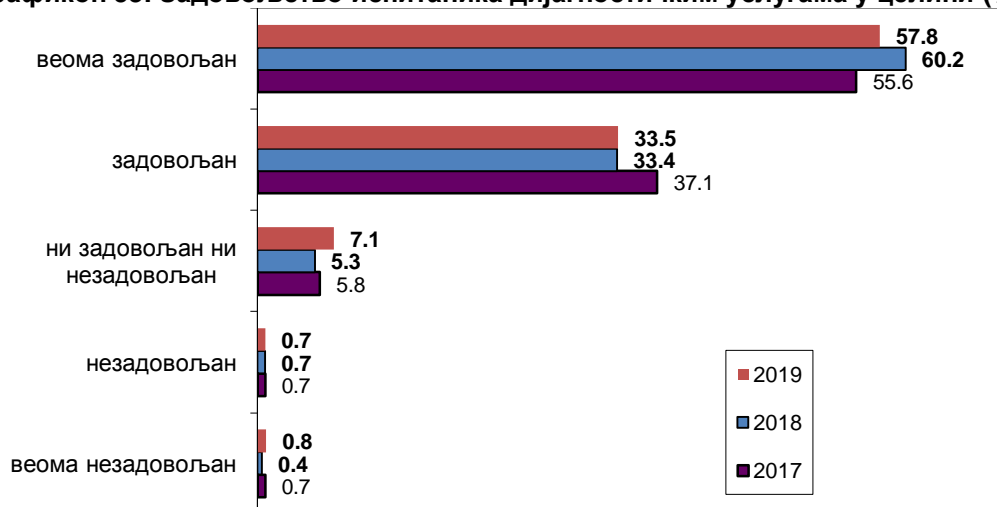
Услугама физикалне медицине и рехабилитације најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (5,0), Институту за реуматологију (4,77) и Институту за КВБ „Дедиње“ (4,76). Испитаници су најмање задовољни у КЦС (4,10) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,17). У односу на 2018. годину, услуге физикалне медицине су оцењене боље или исто у 5 болница, а лошије у 7 болница (таб. 28). Као и претходне године, установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника пруженим услугама физикалне медицине између анкетираних болница ($F=5,464$, $df=11$, $p=0,000$).

Табела 28: Задовољство испитаника услугама физикалне медицине и рехабилитације (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018			2019		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	121	4.35	0.80	193	4.21	0.79	152	4.30	0.72	174	4.10	0.90
КБЦ „Др Д. Мишовић“	25	4.88	0.33	21	4.62	0.59	35	4.34	0.73	43	4.26	0.93
КБЦ „Звездара“	74	4.43	0.81	62	4.40	0.84	65	4.51	0.71	78	4.46	0.70
КБЦ „Земун“	37	4.03	1.09	35	4.14	0.88	44	4.27	0.82	42	4.33	1.03
КБЦ „Бежанијска коса“	42	4.36	0.73	62	4.52	0.72	31	4.42	0.72	28	4.75	0.44
Инс. за КВБ „Дедиње“	26	4.46	0.51	25	4.48	0.87	44	4.86	0.35	25	4.76	0.44
Инс. за онк. и рад. Србије	34	4.21	0.88	53	4.02	0.95	76	4.16	0.88	69	4.17	0.86
Инс. за реуматологију	35	4.71	0.62	48	4.54	0.54	34	4.79	0.41	31	4.77	0.43
Спец. бол. „Свети Сава“	38	4.82	0.46	39	4.74	0.50	49	4.78	0.47	33	4.70	0.53
Спец. бол. Младеновац	21	4.14	0.85	25	4.20	0.76	31	4.39	0.80	23	4.52	0.59
Спец. бол. Лазаревац	12	4.67	0.65	3	5.00	0.00	2	4.50	0.71	8	5.00	0.00
ВМА							226	4.46	0.70	174	4.21	0.87
УКУПНО	465	4.43	0.79	566	4.34	0.79	789	4.44	0.72	728	4.32	0.84

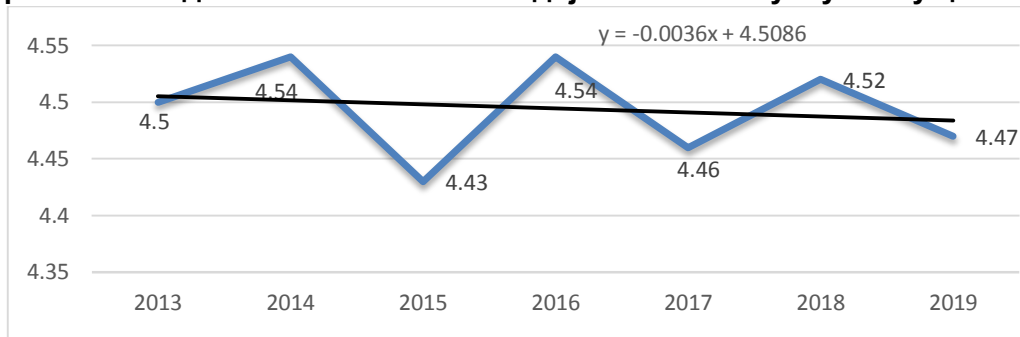
На питање о задовољству дијагностичким услугама у целини 91,3% пацијената се изјаснило да су задовољни или веома задовољни, ни задовољних ни незадовољних је 7,1%, а незадовољних је 1,5% испитаника (граф.53). Дијагностичке услуге није користило 112 пацијената, а још 126 није одговорило на ово питање, што заједно чини 15,3% од укупног броја испитаника.

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



Дијагностичке услуге у целини су оцењене са високом просечном оценом 4,47, мањом него претходне године (графикон 54). Просечна оцена задовољства испитаника дијагностичким услугама у целини показује лагано опадајући тренд у посматраном периоду, који није статистички значајан ($b=-0,004$; $p=0,696$).

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



Дијагностичким услугама у целини су задовољнији мушкарци (4,57) од жена (4,54), најмлађи пацијенти, од 15 до 29 година су најнезадовољнији (просечна оцена 4,38), док су највише задовољни пацијенти у добној групи од 70 и више година (4,53), али не постоји статистички значајна разлика у задовољству дијагностичким услугама на интернистичким одељењима у односу на пол и старост испитаника. Статистички значајна разлика постоји у односу на материјални положај испитаника ($F=5,067$, $df=4$, $p=0,000$), - пацијенти са веома лошим материјалним положајем су најзадовољнији (4,58), а најмање су задовољни они са лошим материјалним положајем (4,10). Такође, статистички високо значајна разлика у задовољству радом лекара постоји и у односу на школску спрему испитаника ($F=5,803$, $df=3$, $p=0,001$), - најзадовољнији су пацијенти који немају завршену (4,73), а најмање задовољни су они са завршеном основном школом (4,26).

Дијагностичким услугама у целини најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (5,0) и Институту за КВБ „Дедиње“ (4,85). Пацијенти су најмање задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,31) и КЦС (4,38). У односу на 2018. годину, дијагностичке услуге у целини су оцењене боље или исто у 6 болница, а лошије, такође у 6 болница (таб. 29). Као и претходне године, установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника дијагностичким услугама између анкетираних болница ($F=4,674$, $df=11$, $p=0,000$).

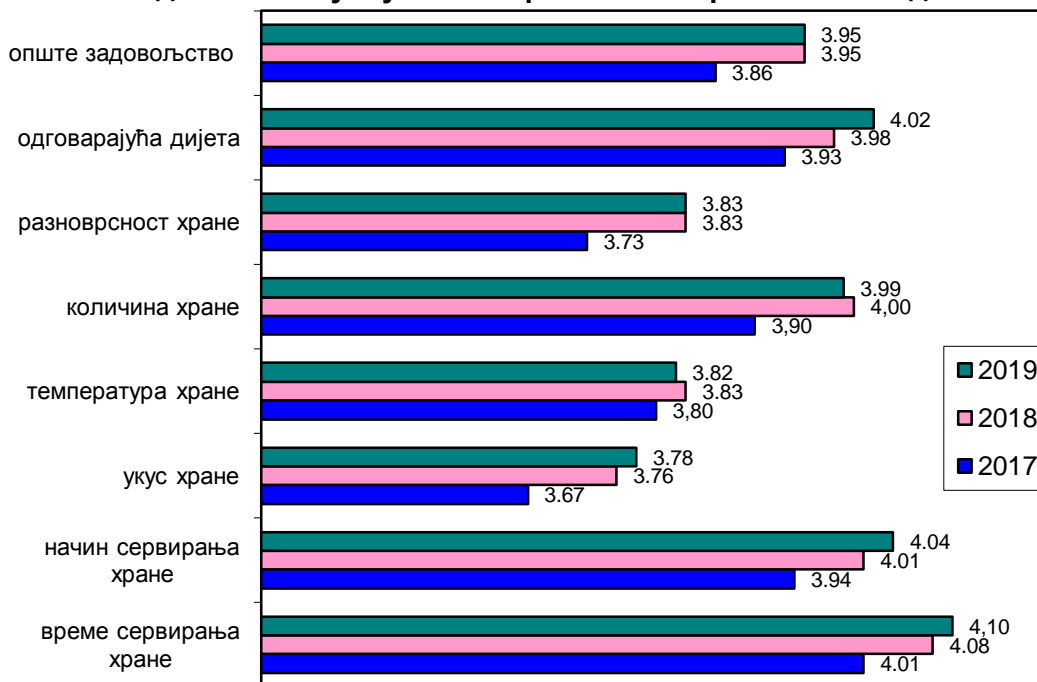
Табела 29: Задовољство испитаника дијагностичким услугама у целини (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018			Број испитаника	\bar{x}	SD
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD			
КЦС	247	4.56	0.68	324	4.39	0.73	330	4.52	0.67	317	4.38	0.74
КБЦ „Др Д. Мишовић“	36	4.69	0.62	38	4.58	0.72	50	4.38	0.64	60	4.40	0.85
КБЦ „Звездара“	106	4.52	0.72	117	4.54	0.69	120	4.57	0.69	127	4.51	0.64
КБЦ „Земун“	60	4.25	0.88	73	4.38	0.79	67	4.42	0.72	74	4.47	0.74
КБЦ „Бежанијска коса“	69	4.54	0.68	91	4.62	0.59	57	4.35	0.79	48	4.81	0.39
Инс. за КВБ „Дедиње“	39	4.62	0.49	53	4.57	0.84	57	4.82	0.60	39	4.85	0.37
Инс. за онк. и рад. Србије	70	4.30	0.69	108	4.31	0.74	149	4.36	0.77	119	4.31	0.71
Инс. за реуматологију	39	4.69	0.52	57	4.46	0.57	40	4.80	0.46	34	4.68	0.47
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.84	0.37	50	4.74	0.49	62	4.79	0.45	47	4.74	0.49
Спец. бол. Младеновац	43	4.47	0.70	36	4.31	0.58	43	4.47	0.77	36	4.53	0.56
Спец. бол. Лазаревац	18	4.72	0.67	14	4.86	0.36	7	4.71	0.49	13	5.00	0.00
ВМА							476	4.52	0.62	407	4.43	0.81
УКУПНО	776	4.54	0.68	961	4.46	0.70	1458	4.52	0.67	1321	4.47	0.73

УСЛУГЕ БОЛНИЧКЕ ИСХРАНЕ

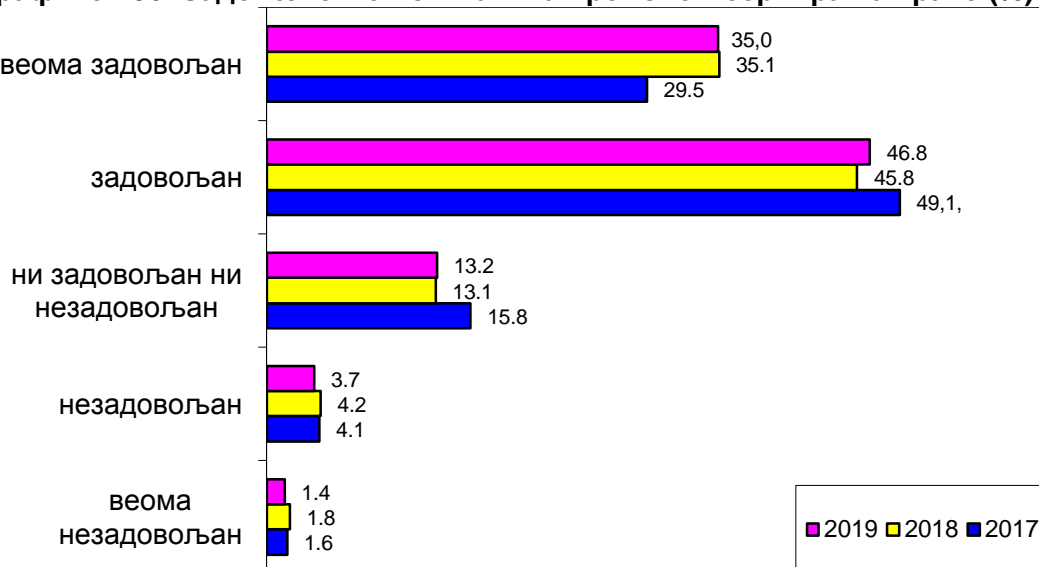
Када су у питању услуге болничке исхране, пацијенти су, као и ранијих година били најзадовољнији начином и временом сервирања хране, а најмање задовољни укусом и разноврсношћу хране (граф. 55). Просечне оцене у 2019. години су веће или исте у односу на претходну годину за све аспекте болничке исхране, сем за количину и температуру хране.

Графикон 55: Задовољство услугама исхране на интернистичким одељењима (x)



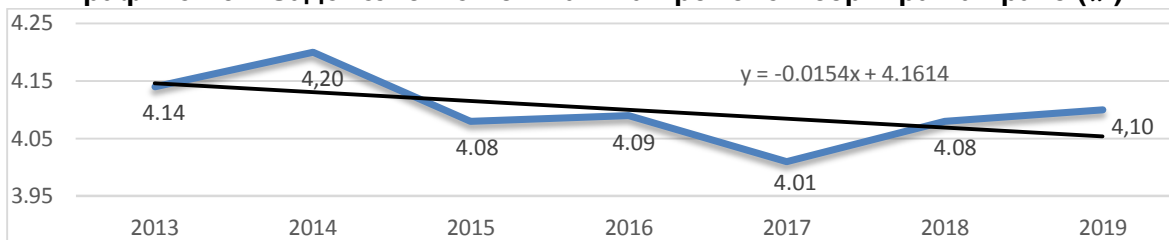
Временом сервирања хране у болници било је веома задовољно и задовољно 81.8% пацијената, 13.2% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је било 5.1% (граф.56).

Графикон 56: Задовољство испитаника временом сервирања хране (%)



Време сервирања хране је оцењено просечном оценом 4,10, што је већа оцена у односу на неколико претходних година (графикон 57). У посматраном периоду, просечна оцена задовољства испитаника временом сервирања хране има опадајући тренд, који није статистички значајан ($b=-0,015$; $p=0,185$).

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



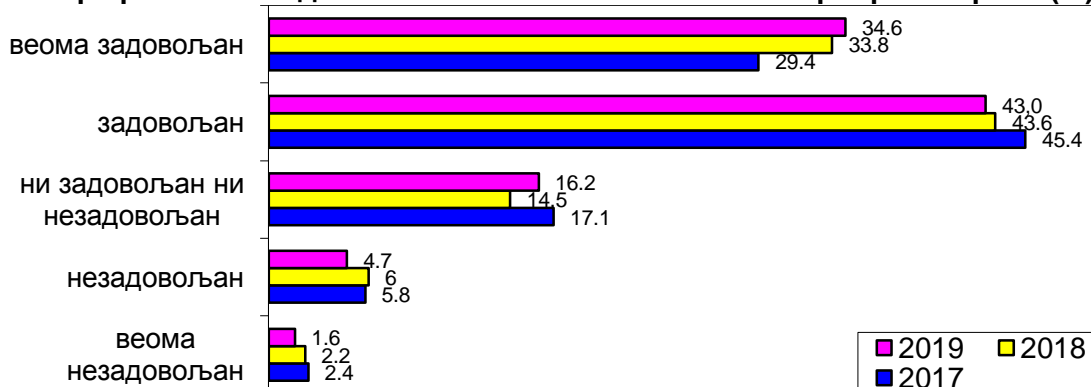
Посматрано по болницама временом сервирања хране најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,94), затим у Институту за КВБ „Дедиње“ (4,65) и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,53), а најмање задовољни су у КБЦ „Земун“ (3,84) и у КЦС и Институту за онкологију и радиологију (3,95) (таб. 30). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника временом сервирања хране између анкетираних болница ($F=8,901$, $df=11$, $p=0,000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016.			2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	287	4,09	0.87	373	3,86	0.89	376	3,95	0.89	357	3,95	0.86
КБЦ „Др Д. Мишовић“	42	4,21	0.92	46	3,91	1.11	55	3,95	0.95	65	3,98	1.08
КБЦ „Звездара“	121	3,96	0.95	130	4,14	0.72	138	4,29	0.76	145	4,28	0.69
КБЦ „Земун“	70	3,76	1.06	93	3,77	0.96	80	3,58	1.38	85	3,84	0.98
КБЦ „Бежанијска коса“	82	4,30	0.66	101	4,17	0.76	66	4,14	0.76	51	4,33	0.62
Инс. за КВБ „Дедиње“	53	4,23	0.64	64	4,34	0.62	73	4,81	0.40	51	4,65	0.52
Инстит. за онкологију и радиологију Србије	84	3,80	0.90	128	3,82	1.03	170	3,81	0.97	135	3,95	0.94
Инс. за реуматологију	47	4,23	0.79	66	4,15	0.68	46	4,24	0.74	39	4,31	0.73
Сп.бол.„Свети Сава“	48	4,60	0.57	53	4,57	0.60	64	4,39	0.66	47	4,53	0.65
Сп.бол. Младеновац	46	4,04	0.79	40	4,02	0.66	47	4,11	0.96	43	4,47	0.63
Спец. бол. Лазаревац	18	4,56	0.86	15	4,80	0.41	15	4,87	0.35	16	4,94	0.25
ВМА	/			/			545	4,12	0.82	468	4,07	0.86
УКУПНО	898	4,09	0.87	1109	4,01	0.87	1675	4,08	0.90	1502	4,10	0.86

Начином сервирања хране у болници је веома задовољно и задовољно 77.6% пацијената, 16.2% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је 6.3% испитаника (мање него претходне године) (граф.58).

Графикон 58: Задовољство испитаника начином сервирања хране (%)



Начин сервирања хране је оцењен просечном оценом 4,04, што је већа оцена у односу на неколико претходних година (граф. 59). И поред тога, у посматраном периоду, просечна оцена задовољства испитаника начином сервирања хране има опадајући тренд, који није статистички значајан ($b=-0,012$; $p=0,293$).



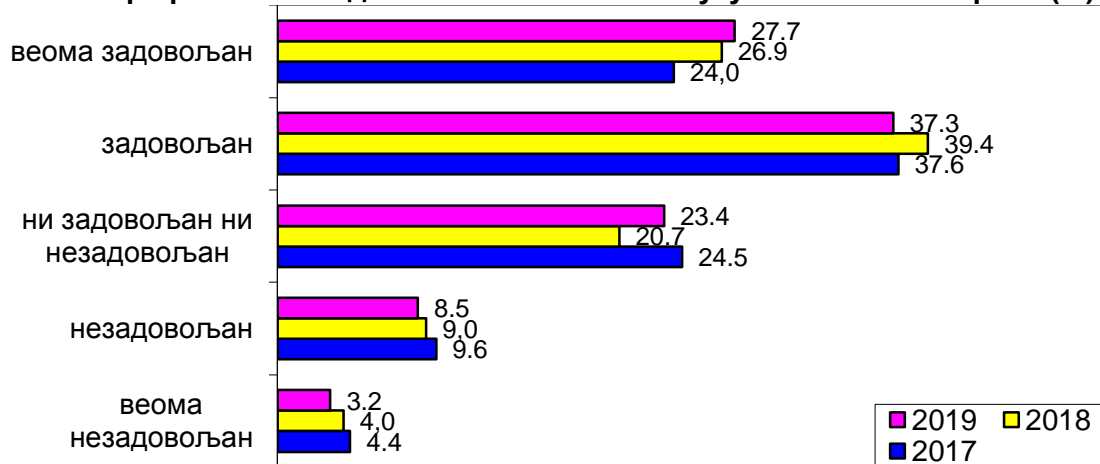
Начином сервирања хране су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (5,00), као и претходних година испитивања, али ово треба узети с резервом с обзиром, на мали број испитаника. На другом месту је Институт за КВБ „Дедиње“ (4,63). Пацијенти су најмање задовољни у КБЦ „Земун“ (3,78), у Институту за онкологију и радиологију Србије (3,89) и КЦС (3,90) (таб. 31). Као и претходних година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника у начину сервирања хране између анкетираних болница ($F=8,759$, $df=11$, $p=0,000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016.			2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	284	3,96	0.99	372	3,76	0.97	371	3,90	0.93	353	3,90	0.91
КБЦ „Др Д. Мишовић“	41	4,22	0.88	42	3,45	1.33	57	3,91	0.99	64	3,95	1.04
КБЦ „Звездара“	117	3,91	1.03	131	4,12	0.72	137	4,20	0.86	145	4,18	0.86
КБЦ „Земун“	70	3,53	1.20	93	3,74	1.05	79	3,47	1.39	85	3,78	1.06
КБЦ „Бежанијска коса“	82	4,01	1.06	100	4,10	0.89	66	4,02	0.90	50	4,32	0.74
Инс. за КВБ „Дедиње“	49	4,27	0.70	62	4,34	0.65	72	4,82	0.39	51	4,63	0.53
Инстит. за онкологију и радиологију Србије	78	3,78	0.91	123	3,73	1.08	163	3,71	1.05	132	3,89	0.92
Инс. за реуматологију	45	4,24	0.80	64	4,16	0.65	46	4,15	0.67	39	4,31	0.77
Сп.бол.„Свети Сава“	49	4,59	0.64	53	4,57	0.60	63	4,27	0.75	47	4,51	0.58
Сп.бол. Младеновац	45	3,89	0.93	38	3,92	0.71	47	4,06	0.99	43	4,42	0.66
Спец. бол. Лазаревац	18	4,72	0.57	15	4,93	0.26	15	4,93	0.26	16	5,00	0.00
ВМА	/			/			543	4,03	0.90	467	3,98	0.93
УКУПНО	878	4,00	0.99	1093	3,94	0.95	1659	4,01	0.96	1492	4,04	0.91

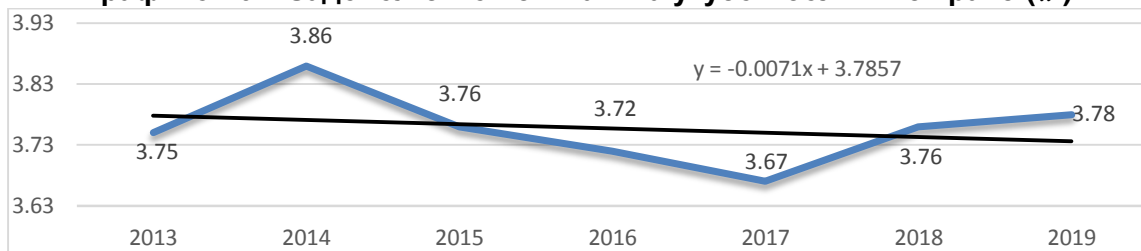
Укусом хране у болници је веома задовољно и задовољно 65.0% пацијената (мање него претходне године), 23.4% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни (више него претходне године), а незадовољних је 11.7% испитаника (мање него претходне године) (граф.60).

Графикон 60: Задовољство испитаника укусом болничке хране (%)



Укус болничке хране је оцењен просечном оценом 3,78, што је већа оцена у односу на претходних неколико година (граф. 61). Просечна оцена задовољства укусом болничке хране показује опадајући тренд, који није статистички значајан ($b=-0,007$; $p=0,564$).

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



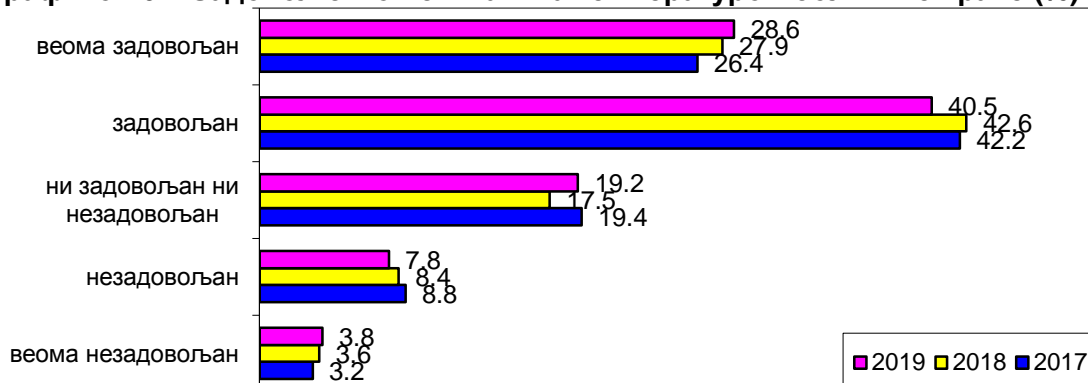
Укусом болничке хране најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,81) и Институту за КВБ „Дедиње“ (4,61), а најмање су задовољни у КБЦ „Земун“ (3,42), КЦС (3,53), ВМА (3,67) и Институту за онкологију и радиологију Србије (3,69) (таб. 32). Као и претходних година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника укусом хране између анкетираних болница ($F=13,718$, $df=11$, $p=0,000$).

Табела 32: Укус хране (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016.			2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	287	3,67	1.08	371	3,52	1.03	373	3,51	1.07	355	3,53	1.02
КБЦ „Др Д. Мишовић“	41	3,80	1.17	43	3,37	1.27	55	3,73	1.08	65	3,83	1.14
КБЦ „Звездара“	118	3,58	1.10	128	3,72	1.01	135	3,87	1.06	143	3,98	0.97
КБЦ „Земун“	68	3,07	1.24	90	3,43	1.11	80	2,95	1.36	86	3,42	1.17
КБЦ „Бежанијска коса“	81	4,04	0.95	99	3,99	0.95	65	3,86	0.95	50	4,14	0.75
Инс. за КВБ „Дедиње“	52	3,98	0.94	64	4,34	0.74	72	4,76	0.46	51	4,61	0.53
Инстит. за онкологију и радиологију Србије	80	3,30	1.08	128	3,20	1.17	164	3,43	1.14	130	3,69	0.98
Инс. за реуматологију	45	3,98	0.99	65	3,80	1.00	46	3,85	0.84	38	4,08	0.88
Сп.бол.„Свети Сава“	49	4,47	0.79	53	4,55	0.61	64	4,28	0.77	47	4,53	0.65
Сп.бол. Младеновац	46	3,76	0.99	42	3,76	0.98	47	4,00	1.04	43	4,37	0.76
Спец. бол. Лазаревац	18	4,44	0.86	15	4,60	0.63	15	4,80	0.41	16	4,81	0.54
ВМА	/			/			540	3,87	0.95	466	3,67	1.06
УКУПНО	885	3,72	1.10	1098	3,67	1.07	1656	3,76	1.07	1490	3,78	1.05

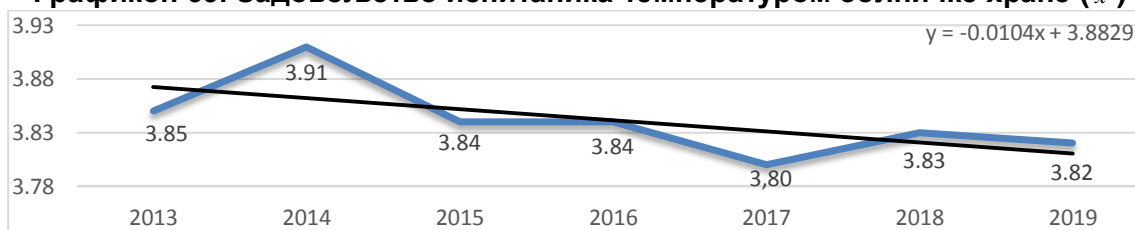
Температуром хране у болници је веома задовољно и задовољно 69.1% пацијената (незнатно мање него претходне године), 19.2% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је 11.6% испитаника (граф.62).

Графикон 62: Задовољство испитаника температуром болничке хране (%)



Температура болничке хране је оцењена просечном оценом 3,83, слично као и претходних година (граф. 63). У посматраном периоду, просечна оцена задовољства овим аспектом болничке исхране има опадајући тренд, који није статистички значајан ($b=-0,010$; $p=0,113$).

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



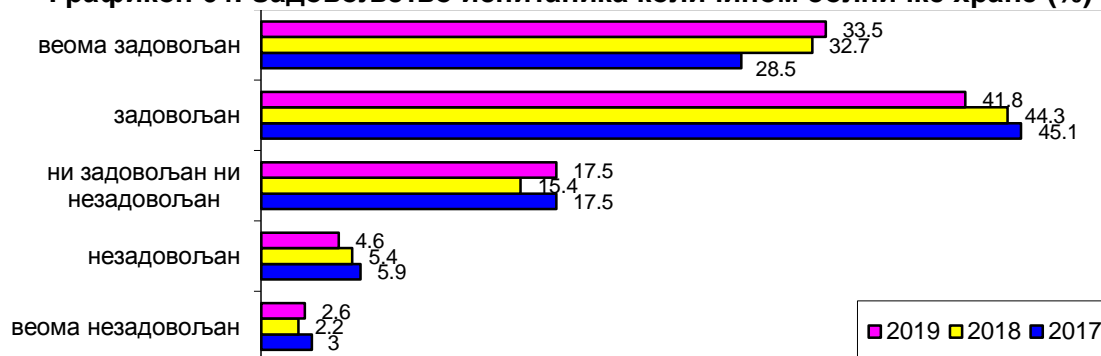
Температуром хране најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,94), али ово треба узети с резервом с обзиром, на мали број испитаника. На другом месту се налази Институт за КВБ „Дедиње“ (4,69). Најмање су задовољни пацијенти у КЦС (3,54), Институту за онкологију и радиологију Србије (3,64), и КБЦ „Земун“ и ВМА (3,67) (таб. 33). Као и претходних година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника температуром хране између анкетираних болница ($F=16,426$, $df=11$, $p=0,000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016.			2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	282	3,73	1.08	369	3,53	1.05	368	3,52	1.07	353	3,54	1.07
КБЦ „Др Д. Мишовић“	41	3,85	1.22	43	3,47	1.26	57	3,89	0.96	63	3,86	1.13
КБЦ „Звездара“	118	3,84	0.97	128	4,02	0.90	138	4,05	0.88	138	4,20	0.83
КБЦ „Земун“	67	3,39	1.25	93	3,70	0.96	79	3,43	1.34	86	3,67	1.03
КБЦ „Бежанијска коса“	82	4,27	0.72	100	4,20	0.82	65	4,03	0.73	51	4,24	0.65
Инс. за КВБ „Дедиње“	50	4,08	0.78	62	4,29	0.71	72	4,82	0.39	51	4,69	0.47
Инстит. за онкологију и радиологију Србије	79	3,30	1.11	124	3,43	1.16	164	3,55	1.15	129	3,64	1.06
Инс. за реуматологију	44	4,05	1.01	65	3,89	0.87	47	3,87	0.88	38	4,18	0.83
Сп.бол.„Свети Сава“	49	4,55	0.61	52	4,60	0.57	64	4,39	0.70	46	4,50	0.58
Сп.бол. Младеновац	46	3,87	0.91	38	3,95	0.80	47	4,15	0.93	42	4,52	0.55
Спец. бол. Лазаревац	18	4,56	0.86	14	4,79	0.58	14	4,93	0.27	16	4,94	0.25
ВМА		/			/		543	3,84	0.99	468	3,67	1.09
УКУПНО	876	3,84	1.06	1088	3,80	1.03	1658	3,83	1.04	1481	3,82	1.05

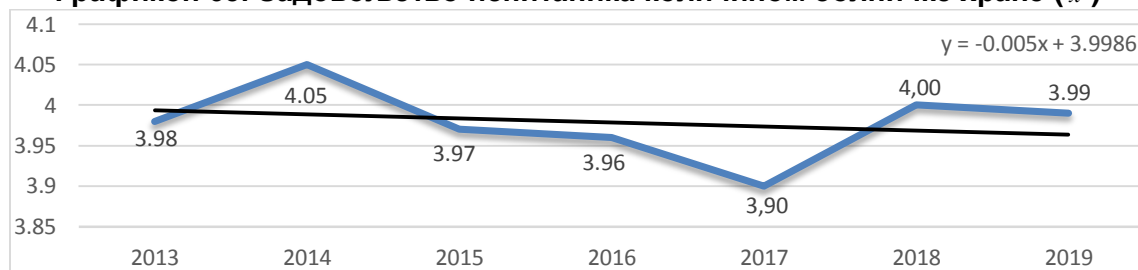
Количином хране у болници је веома задовољно и задовољно 75.3% пацијената (мање него претходне године), 17.5% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни (више него претходне године), а незадовољно је 7.2% испитаника (граф.64).

Графикон 64: Задовољство испитаника количином болничке хране (%)



Количина болничке хране је оцењена просечном оценом 3,99 (граф. 65). У посматраном периоду, просечна оцена задовољства овим аспектом болничке исхране има опадајући тренд, који није статистички значајан ($b=-0,005$; $p=0,606$).

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



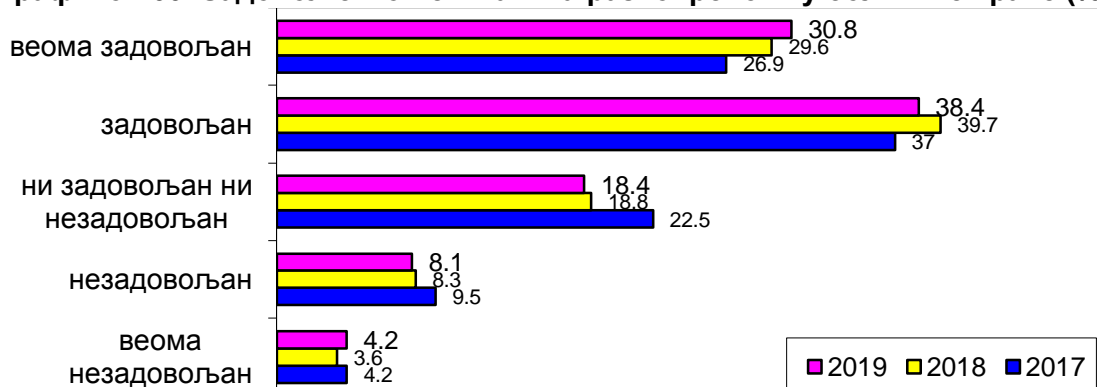
Количином хране су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,94), у све четири године испитивања, али ово треба узети с резервом с обзиром, на мали број испитаника. На другом месту се налази Институт за КВБ „Дедиње“ (4,61), потом Специјална болница Младеновац (4,51). Најмање су задовољни пацијенти у КБЦ „Земун“ (3,68) (таб. 34). Као и претходних година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника количином хране између анкетираних болница ($F=9,130$, $df=11$, $p=0,000$).

Табела 34: Количина хране (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016.			2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	283	3,99	0.98	371	3,85	0.91	368	3,84	0.94	346	3,85	0.93
КБЦ „Др Д. Мишовић“	41	4,10	1.00	42	3,36	1.36	55	3,87	0.96	63	3,86	1.16
КБЦ „Звездара“	118	3,75	1.08	128	3,88	0.97	136	4,15	0.81	143	4,13	0.90
КБЦ „Земун“	69	3,43	1.24	93	3,76	1.03	77	3,40	1.41	85	3,68	1.06
КБЦ „Бежанијска коса“	82	4,23	0.77	100	4,06	0.97	65	4,03	0.77	50	4,30	0.71
Инс. за КВБ „Дедиње“	50	4,04	0.83	62	4,32	0.70	71	4,76	0.52	51	4,61	0.53
Инстит. за онкологију и радиологију Србије	80	3,50	1.02	120	3,62	1.09	163	3,72	1.02	129	3,82	0.93
Инс. за реуматологију	45	4,20	0.87	64	3,97	0.91	47	4,04	0.91	39	4,23	0.96
Сп.бол.„Свети Сава“	49	4,61	0.57	53	4,58	0.57	64	4,36	0.70	47	4,49	0.65
Сп.бол. Младеновац	44	3,91	0.86	41	3,76	0.92	47	4,02	1.07	41	4,51	0.59
Спец. бол. Лазаревац	18	4,67	0.59	15	4,80	0.41	14	4,93	0.27	16	4,94	0.25
ВМА		/			/		540	4,08	0.85	465	3,92	1.01
УКУПНО	879	3,96	1.00	1089	3,90	0.98	1647	4,00	0.95	1475	3,99	0.97

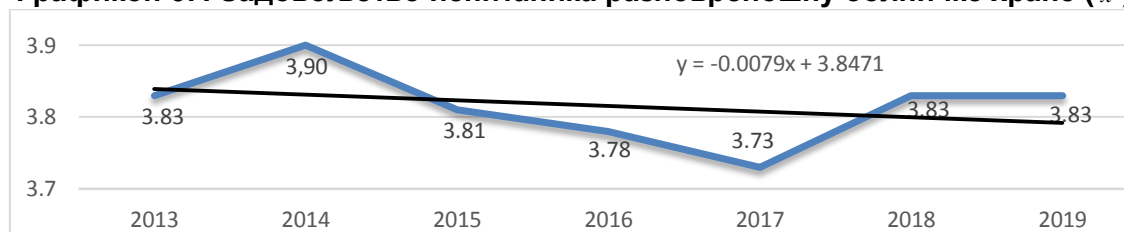
Разноврсношћу хране у болници је веома задовољно и задовољно 69.2% пацијената, 18.4% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 12.3% испитаника (граф.66).

Графикон 66: Задовољство испитаника разноврсношћу болничке хране (%)



Разноврсност болничке хране је оцењена просечном оценом 3,83, као и претходне године, али је и већа оцена у односу на период 2015-2017. (граф. 67). У посматраном периоду, просечна оцена задовољства овим аспектом болничке исхране има опадајући тренд, који није статистички значајан ($b=-0,008$; $p=0,477$).

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



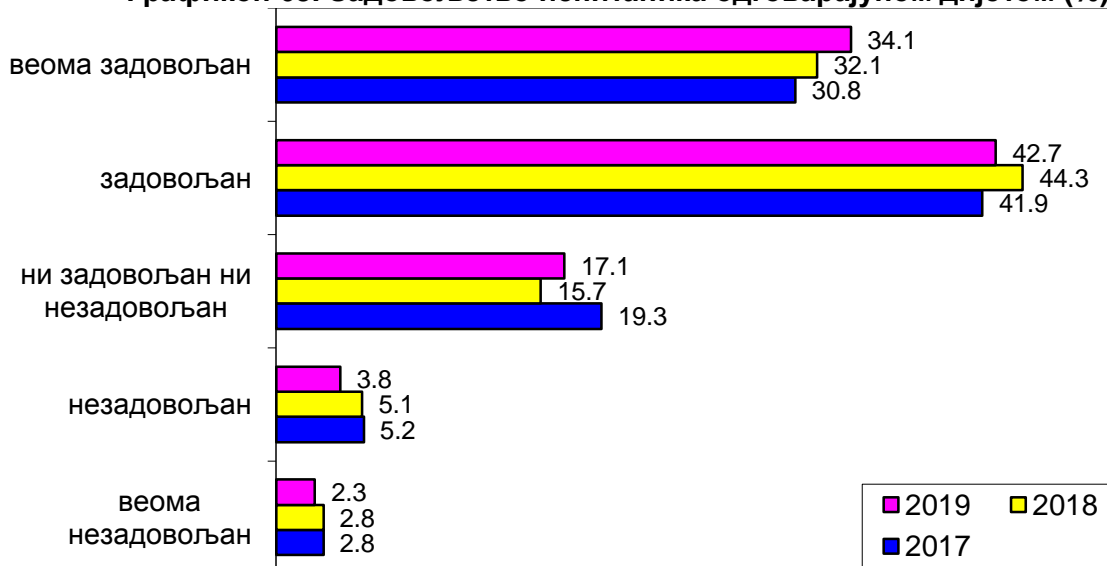
Разноврсношћу болничке хране су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,88) у све четири посматране године, али ово треба узети с резервом с обзиром на мали број испитаника. На другом месту је Институт за КВБ „Дедиње“ (4,67). Најмање су задовољни пацијенти у КБЦ „Земун“ (3,45) и КЦС (3,60) (таб. 35). Као и ранијих година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника разноврсношћу болничке хране између анкетираних болница ($F=10,833$ $df=11$, $p=0,000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016.			2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	278	3,74	1.14	371	3,62	1.03	367	3,59	1.09	346	3,60	1.11
КБЦ „Др Д. Мишовић“	40	3,98	1.07	43	3,33	1.36	56	3,75	1.08	64	3,88	1.21
КБЦ „Звездара“	118	3,67	1.09	126	3,76	1.08	131	3,99	1.00	136	4,04	0.96
КБЦ „Земун“	69	3,17	1.31	90	3,56	1.14	77	3,12	1.40	84	3,45	1.22
КБЦ „Бежанијска коса“	82	3,95	1.09	100	3,97	1.03	65	3,77	1.03	50	4,16	0.89
Инс. за КВБ „Дедиње“	47	4,09	0.86	60	4,28	0.76	70	4,67	0.68	51	4,61	0.53
Инстит. за онкологију и радиологију Србије	79	3,30	1.10	121	3,30	1.17	157	3,57	1.09	131	3,69	1.03
Инс. за реуматологију	45	4,00	1.04	63	3,97	0.88	46	3,93	0.85	39	4,15	0.90
Сп.бол. „Свети Сава“	49	4,55	0.65	53	4,55	0.61	64	4,25	0.80	47	4,45	0.68
Сп.бол. Младеновац	43	3,74	0.98	41	3,51	1.08	46	4,00	1.03	40	4,40	0.74
Спец. бол. Лазаревац	17	4,71	0.59	14	4,79	0.43	14	4,86	0.36	16	4,88	0.34
ВМА		/			/		543	3,95	0.94	462	3,76	1.09
УКУПНО	867	3,78	1.12	1082	3,73	1.08	1636	3,83	1.05	1466	3,83	1.08

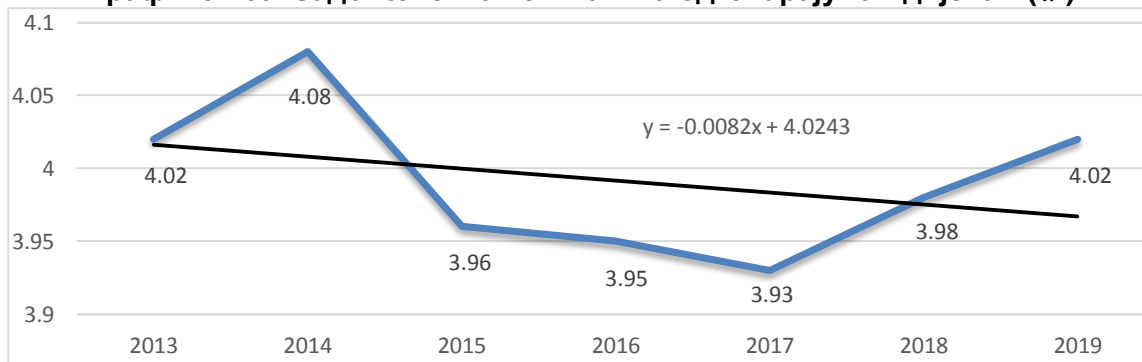
Одговарајућом дијетом у болници веома задовољно и задовољно је око 76.8% пацијената, 17.1% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је 6.1% испитаника (мање него претходне године) (граф. 68).

Графикон 68: Задовољство испитаника одговарајућом дијетом (%)



Дијета коју су пацијенти добијали у болници је оцењена просечном оценом 4,02, што је већа оцена у односу на период 2015-2018. (граф. 69). У посматраном периоду, просечна оцена задовољства овим аспектом болничке исхране има опадајући тренд који није статистички значајан ($b=-0,008$; $p=0,452$).

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



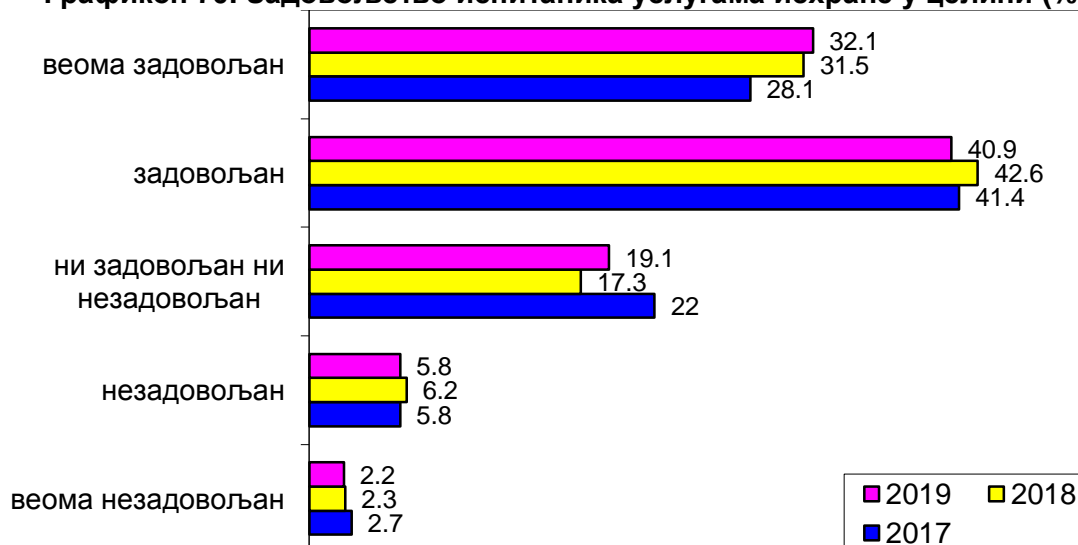
Одговарајућом дијетом током болничког боравка су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,94), у све четири године испитивања, али ово треба узети с резервом с обзиром на мали број испитаника. На другом месту је Институт за КВБ „Дедиње“ (4,58). Најмање су задовољни пацијенти у КБЦ „Земун“ (3,65) и Институту за онкологију и радиологију Србије (3,87), (таб. 36). Као и ранијих година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника одговарајућом дијетом између анкетираних болница ($F=8,366$, $df=11$, $p=0,000$).

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

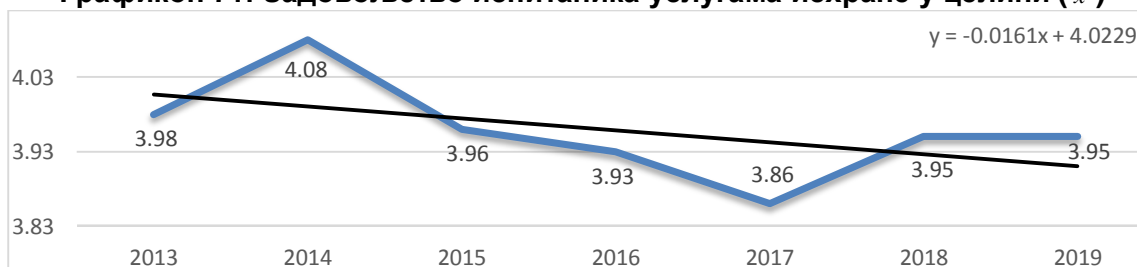
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016.			2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	254	4,00	0.98	334	3,85	0.89	333	3,77	1.01	330	3,90	0.93
КБЦ „Др Д. Мишовић“	40	4,13	0.99	40	3,52	1.26	54	3,76	1.13	61	3,93	1.12
КБЦ „Звездара“	112	3,78	1.08	118	3,96	1.03	123	4,12	0.89	131	4,18	0.81
КБЦ „Земун“	61	3,36	1.30	87	3,70	1.01	74	3,27	1.42	79	3,65	1.12
КБЦ „Бежанијска коса“	78	4,21	0.76	95	4,12	0.92	63	4,00	0.84	46	4,28	0.75
Инс. за КВБ „Дедиње“	46	4,02	0.93	56	4,38	0.70	68	4,75	0.47	50	4,58	0.57
Инстит. за онкологију и радиологију Србије	67	3,49	1.05	106	3,59	1.14	144	3,72	1.06	127	3,87	0.94
Инс. за реуматологију	38	4,11	1.09	57	3,96	0.89	43	4,00	0.79	36	4,08	1.02
Сп.бол.„Свети Сава“	49	4,53	0.68	51	4,65	0.56	62	4,35	0.79	45	4,53	0.59
Сп.бол. Младеновац	41	3,83	0.89	36	3,83	0.97	46	3,96	1.03	38	4,47	0.68
Спец. бол. Лазаревац	18	4,56	0.86	15	4,87	0.35	14	4,93	0.27	16	4,94	0.25
ВМА		/			/		500	4,10	0.79	428	3,98	0.92
УКУПНО	804	3,95	1.03	995	3,93	0.98	1524	3,98	0.97	1387	4,02	0.93

Услугама исхране у целини је веома задовољно и задовољно 73.0% пацијената (мање него претходне године), 19.1% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни (више него претходне године), а незадовољних је 8.0% испитаника (граф. 70).

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



Болничка исхрана у целини је оцењена просечном оценом 3,95 (као и претходне године) (граф. 71). У посматраном периоду, просечна оцена задовољства болничком исхраном у целини има опадајући тренд који није статистички значајан ($b=-0,016$; $p=0,223$).

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

Услугама исхране у целини су задовољнији мушкарци (3,98) од жена (3,94), пацијенти без завршене основне школе су најзадовољнији (4,15), а пацијенти који имају завршену вишу и високу школу (3,88) су најмање задовољни, али не постоји статистички значајна разлика у задовољству услугама исхране на интернистичким одељењима у односу на пол и школску спрему испитаника. Статистички значајна разлика постоји у односу на материјални положај испитаника ($F=3,353$, $df=4$, $p=0,010$), - пацијенти са веома добрим материјалним положајем су најзадовољнији (4,16), а најмање су задовољни они са лошим материјалним положајем (3,77). Такође, статистички високо значајна разлика у задовољству радом лекара постоји и у односу на старост испитаника ($F=7,326$, $df=3$, $p=0,000$), - најстарији пацијенти, од 70 и више година су најзадовољнији (просечна оцена 4,10), док су најмање задовољни пацијенти у добној групи од 30 до 39 година (3,60).

Услугама исхране у целини током болничког боравка су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,81) у све четири посматране године, али ово треба узети с резервом с обзиром, на мали број испитаника. На другом месту је Институт за КВБ „Дедиње“ (4,62). Најмање су задовољни пацијенти у КБЦ „Земун“ (3,70) и КЦС (3,75) (таб. 37). Као и ранијих година, установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника услугама болничке исхране у целини између анкетираних болница ($F=10,808$, $df=11$, $p=0,000$).

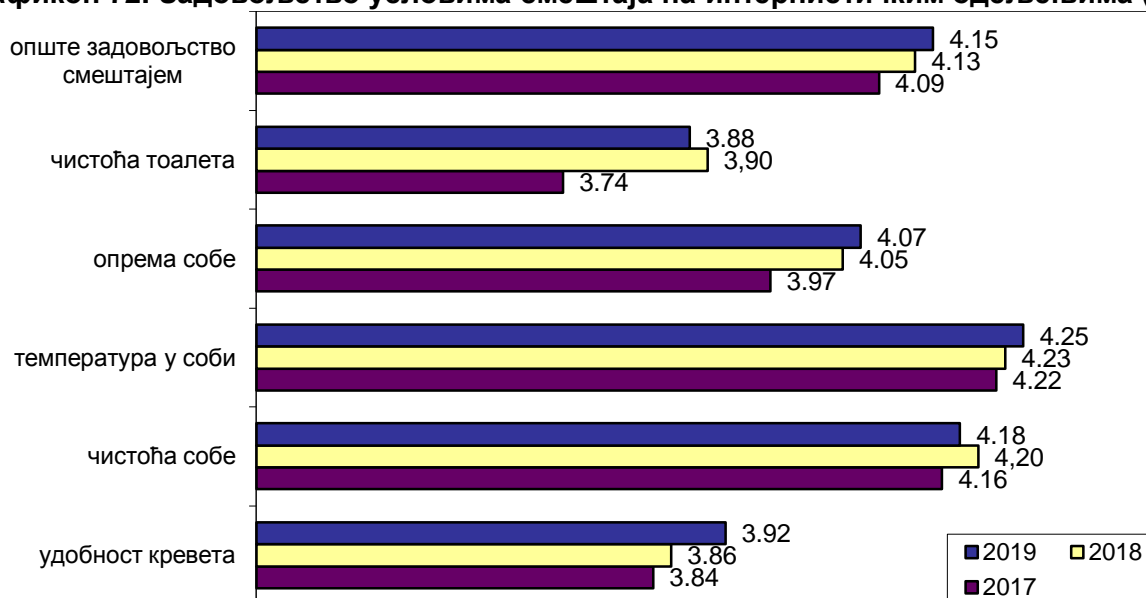
Табела 37: Опште задовољство услугама исхране (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016.			2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	287	3,93	0.96	370	3,75	0.92	374	3,79	0.98	356	3,75	0.97
КБЦ „Др Д. Мишовић“	41	4,10	1.04	42	3,38	1.34	57	3,88	1.02	63	4,00	1.00
КБЦ „Звездара“	119	3,82	1.03	130	3,94	0.95	137	4,08	0.89	146	4,08	0.89
КБЦ „Земун“	71	3,25	1.27	94	3,61	1.06	80	3,30	1.35	82	3,70	1.12
КБЦ „Бежанијска коса“	81	4,16	0.84	99	4,11	0.84	66	4,05	0.85	51	4,33	0.68
Инс. за КВБ „Дедиње“	48	4,21	0.71	64	4,41	0.66	69	4,81	0.39	50	4,62	0.53
Инстит. за онкологију и радиологију Србије	80	3,54	0.98	126	3,49	1.12	163	3,66	1.05	133	3,80	0.95
Инс. за реуматологију	44	4,18	0.90	66	4,00	0.74	47	4,04	0.75	39	4,23	0.84
Сп.бол. „Свети Сава“	49	4,55	0.61	53	4,64	0.56	64	4,33	0.78	47	4,53	0.58
Сп.бол. Младеновац	45	3,93	0.86	40	3,80	0.82	47	4,02	0.92	42	4,52	0.63
Спец. бол. Лазаревац	18	4,56	0.86	16	4,88	0.34	14	4,93	0.27	16	4,81	0.54
ВМА		/			/		543	4,01	0.88	463	3,86	0.99
УКУПНО	883	3,93	1.00	1100	3,86	0.98	1661	3,95	0.97	1485	3,95	0.97

УСЛОВИ БОЛНИЧКОГ СМЕШТАЈА

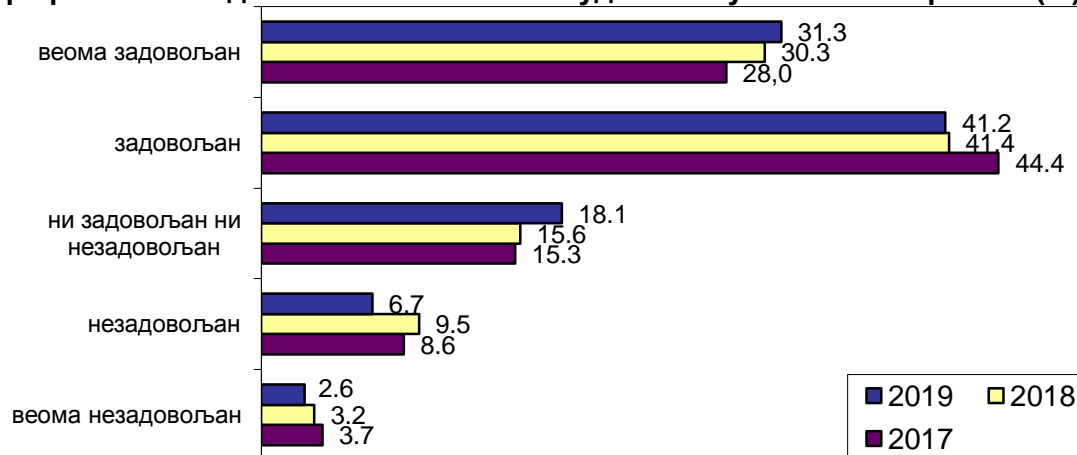
Оцењујући услове смештаја на интернистичким одељењима, пацијенти су најлошије оценили чистоћу тоалета и удобност болничког кревета, док су најбоље оцењене температура и чистоћа болесничке собе у свим посматраним годинама (граф. 72). У односу на претходну годину, у 2019. години су просечне оцене ниже за чистоћу тоалета и чистоћу собе, док су у осталим аспектима болничког смештаја нешто више.

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



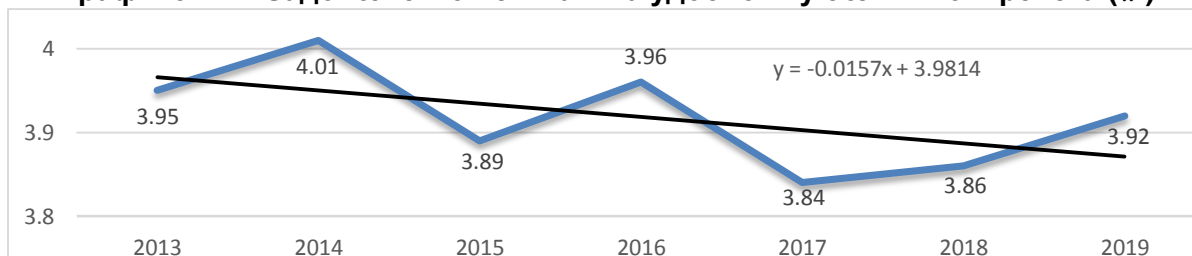
Удобношћу болничког кревета је веома задовољно и задовољно 72.5% пацијената, 18.1% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је 9.3% испитаника (мање него претходне године). Највише задовољство испитаника удобношћу кревета било је 2016., да би се потом смањило и креће се око 72% (граф.73).

Графикон 73: Задовољство испитаника удобношћу болничког кревета (%)



Удобност болничких кревета је оцењена просечном оценом 3,92, што је нешто већа оцена у односу на претходну годину (граф. 74). У посматраном периоду, просечна оцена задовољства овим аспектом болничког смештаја има опадајући тренд. који није статистички значајан ($b=-0,016$; $p=0,184$).

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



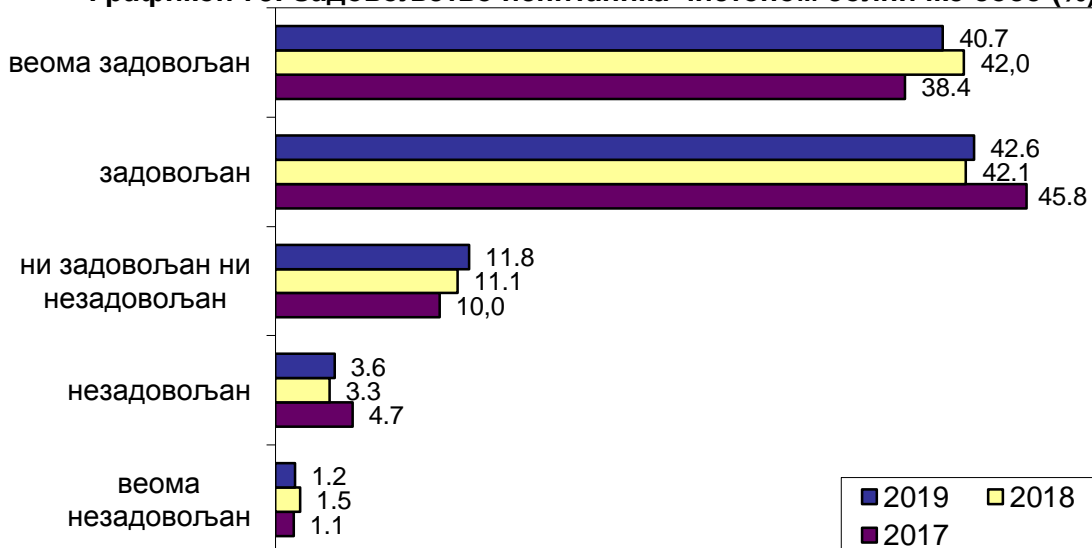
Посматрано по анкетираним болницама, удобност болничког кревета су најбоље оценили пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,94), као и претходних година, али ово треба узети с резервом с обзиром, на мали број испитаника. На другом месту је Институт за КВБ „Дедиње“ (4,69). Најмање су задовољни пацијенти у КБЦ „Земун“ (3,52) и Специјалној болници Младеновац (3,76) (таб. 38). Као и ранијих година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника удобношћу болничких кревета између анкетираних болница ($F=11,166$, $df=11$, $p=0,000$).

Табела 38: Удобност болничког кревета (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016.			2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	289	3,89	0.93	377	3,75	1.03	377	3,75	1.08	360	3,78	0.99
КБЦ „Др Д. Мишовић“	41	4,24	0.86	45	3,71	1.24	56	3,96	0.99	64	4,27	0.82
КБЦ „Звездара“	121	4,06	0.87	131	3,92	0.92	140	3,99	0.97	148	4,16	0.82
КБЦ „Земун“	70	3,51	1.14	96	3,62	1.04	83	3,36	1.43	90	3,52	1.16
КБЦ „Бежанијска коса“	84	3,98	0.90	101	3,87	1.07	65	3,78	1.08	51	4,22	0.78
Инс. за КВБ „Дедиње“	53	4,00	0.78	68	4,26	0.99	74	4,61	0.64	52	4,69	0.50
Инстит. за онкологију и радиологију Србије	85	3,66	0.95	130	3,68	1.13	170	3,86	1.00	135	3,88	0.95
Инс. за реуматологију	48	4,56	0.71	65	4,38	0.55	46	4,57	0.50	39	4,54	0.68
Сп.бол. „Свети Сава“	49	4,39	0.76	53	4,02	1.01	63	4,22	0.75	47	4,02	1.09
Сп.бол. Младеновац	45	3,51	1.01	42	3,48	1.11	48	3,60	1.27	41	3,76	1.20
Спец. бол. Лазаревац	18	4,89	0.32	15	4,73	0.46	14	4,86	0.36	16	4,94	0.25
ВМА	/			/			547	3,77	1.01	469	3,80	1.01
УКУПНО	903	3,96	0.95	1123	3,84	1.04	1683	3,86	1.05	1512	3,92	0.99

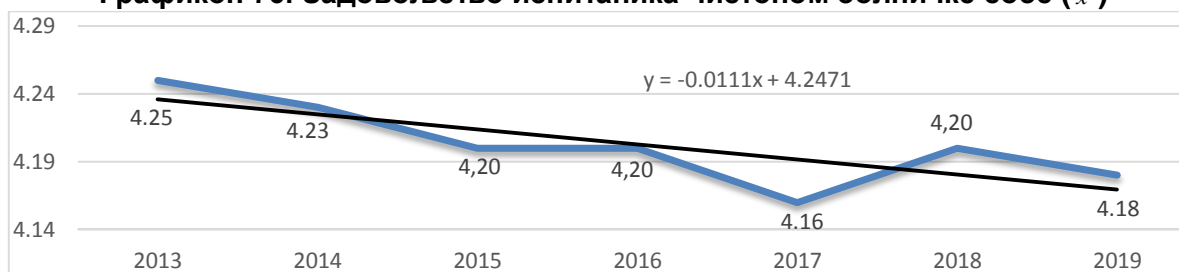
Чистоћом болесничке собе је веома задовољно и задовољно 83.3% пацијената (мање него претходне године), 11.8% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је 4.8% испитаника (граф.75).

Графикон 75: Задовољство испитаника чистоћом болничке собе (%)



Чистоћа болесничке собе је оцењена просечном оценом 4,18, што је незнатно мања оцена у односу на претходну годину (граф. 76). У посматраном периоду, просечна оцена задовољства овим аспектом болничког смештаја има опадајући тренд, који је **статистички значајан** ($b=-0,011$; $p=0,030$).

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



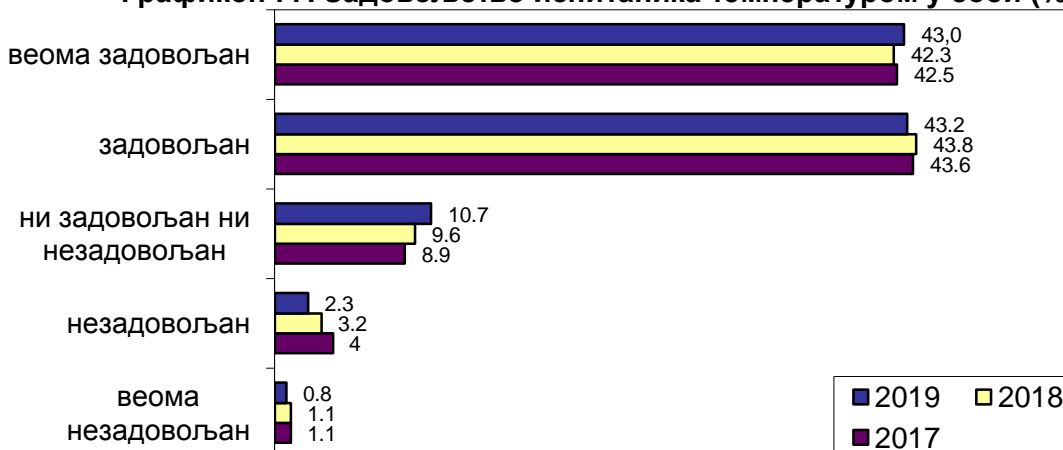
Чистоћом болничке собе су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,94), као и ранијих година, али ово треба узети с резервом с обзиром, на мали број испитаника. На другом месту је Институт за КВБ „Дедиње“ (4,79). Најмање су задовољни у КЦС (4,00), КБЦ „Земун“ (4,02) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,10) (таб. 39). Као и претходних година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника чистоћом болничке собе између анкетираних болница ($F=7,972$, $df=11$, $p=0,000$).

Табела 39: Чистоћа собе (\bar{x})

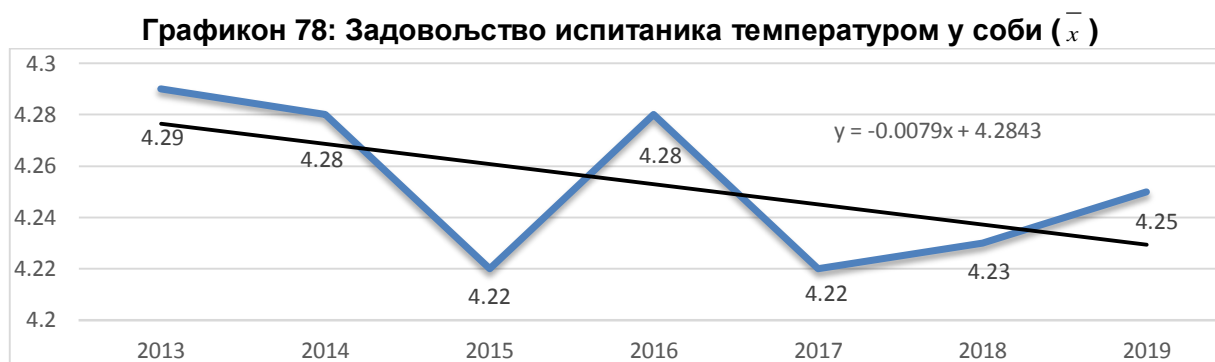
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016.			2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	288	4,10	0.87	380	3,97	0.97	378	3,99	0.98	358	4,00	0.91
КБЦ „Др Д. Мишовић“	42	4,36	0.73	43	4,09	0.97	55	4,07	0.92	65	4,32	0.77
КБЦ „Звездара“	123	4,26	0.85	132	4,26	0.78	140	4,30	0.79	146	4,24	0.78
КБЦ „Земун“	70	3,96	1.07	94	4,00	0.88	80	3,75	1.25	88	4,02	0.92
КБЦ „Бежанијска коса“	84	4,26	0.81	101	4,23	0.85	67	4,19	0.78	51	4,39	0.60
Инс. за КВБ „Дедиње“	54	4,39	0.56	66	4,47	0.81	73	4,86	0.38	52	4,79	0.41
Инстит. за онкологију и радиологију Србије	81	4,01	0.83	125	4,15	0.71	169	4,07	0.86	133	4,10	0.88
Инс. за реуматологију	46	4,59	0.58	65	4,38	0.58	47	4,66	0.52	39	4,64	0.58
Сп.бол. „Свети Сава“	49	4,61	0.53	53	4,57	0.57	65	4,46	0.69	47	4,53	0.54
Сп.бол. Младеновац	44	3,68	1.05	42	4,21	0.72	48	3,92	1.20	42	4,12	0.99
Спец. бол. Лазаревац	18	4,94	0.24	15	5,00	0.00	14	4,93	0.27	16	4,94	0.25
ВМА	/			/			547	4,29	0.71	473	4,15	0.88
УКУПНО	899	4,20	0.86	1116	4,16	0.86	1683	4,20	0.87	1510	4,18	0.86

Температуром болесничке собе је веома задовољно и задовољно 86.2% пацијената, 10.7% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 3.1% испитаника (мање него претходне године) (граф.77).

Графикон 77: Задовољство испитаника температуром у соби (%)



Температура у болесничкој соби је оцењена слично као и претходне две године, просечном оценом 4,25 (граф. 78). У посматраном периоду, просечна оцена задовољства овим аспектом болничког смештаја има опадајући тренд, који није статистички значајан ($b = -0,008$; $p = 0,193$).



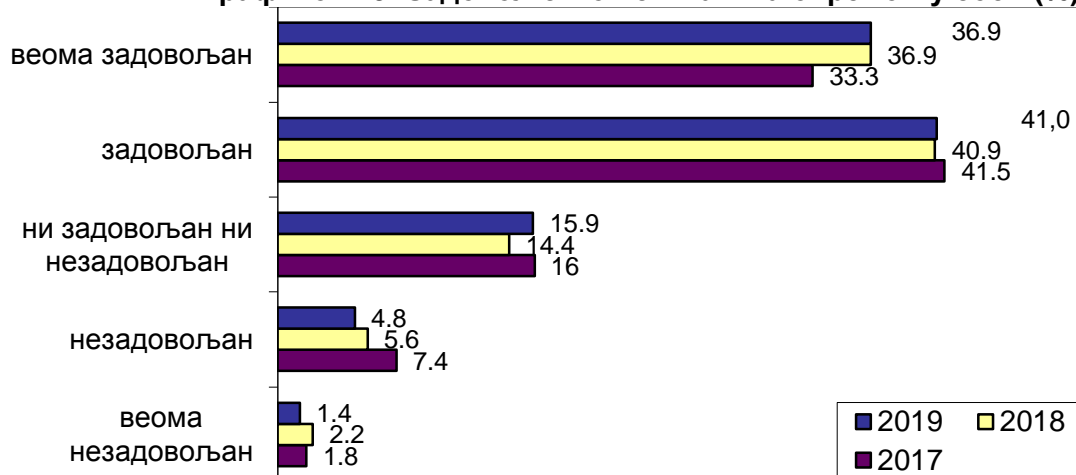
Температуром у соби су најзадовољнији пацијенти у све четири посматране године у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,88), али ово треба узети с резервом с обзиром на мали број испитаника. На другом месту је Институт за КВБ „дедиње“ (4,75). Најмање су задовољни пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,09), потом у КБЦ „Земун“ (4,15), КЦС (4,17) и ВМА (4,19) (таб. 40). Као и ранијих година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника температуром у болесничкој соби између анкетираних болница ($F = 5.695$, $df = 11$, $p = 0,000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016.			2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	283	4,26	0.76	376	4,13	0.91	374	4,23	0.83	356	4,17	0.83
КБЦ „Др Д. Мишовић“	42	4,43	0.77	41	4,24	0.99	55	4,29	0.71	65	4,37	0.70
КБЦ „Звездара“	119	4,37	0.70	131	4,35	0.72	140	4,45	0.70	143	4,35	0.68
КБЦ „Земун“	69	4,03	1.06	93	4,04	0.90	79	3,87	1.18	89	4,15	0.87
КБЦ „Бежанијска коса“	83	4,37	0.66	100	4,34	0.73	65	4,23	0.82	51	4,47	0.54
Инс. за КВБ „Дедиње“	52	4,21	0.72	67	4,43	0.86	73	4,82	0.48	51	4,75	0.48
Инстит. за онкологију и радиологију Србије	80	4,03	0.93	126	4,13	0.76	166	3,92	0.89	132	4,09	0.88
Инс. за реуматологију	46	4,59	0.62	63	4,44	0.69	47	4,68	0.52	39	4,59	0.82
Сп.бол. „Свети Сава“	49	4,47	0.62	53	4,11	0.99	64	4,23	0.73	47	4,47	0.58
Сп.бол. Младеновац	44	4,05	0.86	41	4,27	0.81	47	4,11	1.20	41	4,24	0.76
Спец. бол. Лазаревац	18	4,89	0.32	15	5,00	0.00	14	4,86	0.36	16	4,88	0.34
ВМА	/			/			542	4,18	0.77	470	4,19	0.81
УКУПНО	885	4,28	0.79	1106	4,22	0.85	1666	4,23	0.84	1500	4,25	0.80

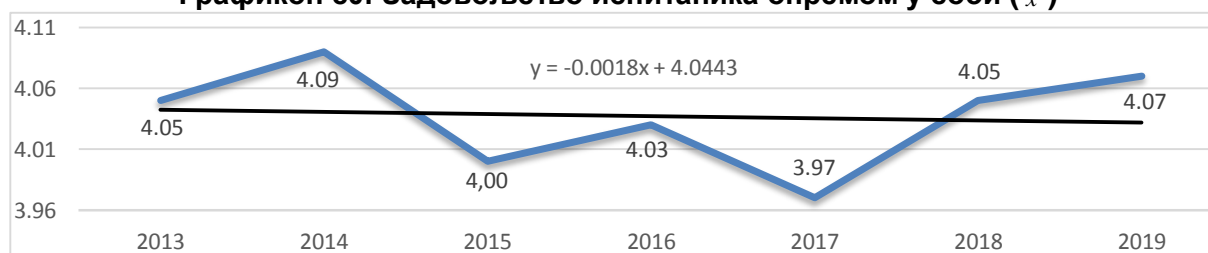
Опремом болесничке собе је веома задовољно и задовољно 77.9% пацијената, 15.9% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је 6.2% (мање него претходне године) пацијената (граф. 79).

Графикон 79: Задовољство испитаника опремом у соби (%)



Опрема болесничке собе је оцењена просечном оценом 4,07, што је већа оцена у односу на претходне четири године (граф. 80). У посматраном периоду, просечна оцена задовољства овим аспектом болничког смештаја има опадајући тренд, који није статистички значајан ($b=-0,002$; $p=0,841$).

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



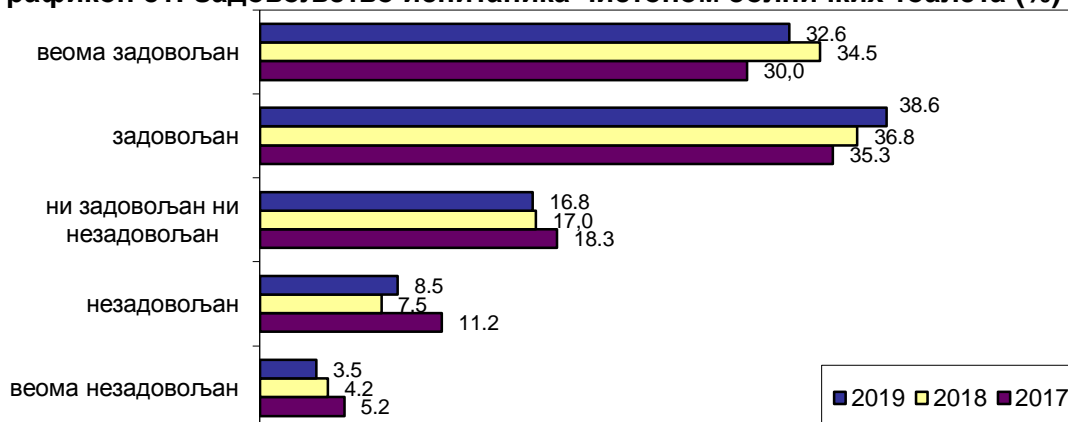
Опремом болесничке собе су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,94) и Институту за Институту за КВБ „Дедиње“ (4,73), као и претходне две године. Пацијенти су најмање задовољни у КБЦ „Земун“ (3,84) и КЦС (3,90) (таб. 41). Као и претходних година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника опремом у болесничкој соби између анкетираних болница ($F=7,572$, $df=11$, $p=0,000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016.			2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	279	4,00	0.93	373	3,85	1.00	366	3,89	1.06	358	3,90	0.97
КБЦ „Др Д. Мишовић“	42	4,36	0.91	44	3,73	1.23	56	4,09	0.94	64	4,27	0.76
КБЦ „Звездара“	118	3,97	0.99	128	4,03	0.94	140	4,14	0.97	144	4,20	0.78
КБЦ „Земун“	69	3,72	1.10	93	3,83	1.04	81	3,54	1.31	88	3,84	1.00
КБЦ „Бежанијска коса“	84	4,02	0.90	98	3,98	1.03	64	3,92	1.00	51	4,20	0.80
Инс. за КВБ „Дедиње“	52	4,25	0.59	66	4,38	0.84	73	4,82	0.39	52	4,73	0.45
Инстит. за онкологију и радиологију Србије	78	3,83	0.89	124	3,90	0.88	165	3,85	0.99	131	3,92	0.95
Инс. за реуматологију	45	4,53	0.63	64	4,31	0.71	47	4,64	0.70	39	4,51	0.64
Сп.бол.„Свети Сава“	49	4,39	0.76	53	4,36	0.65	63	4,27	0.70	47	4,15	0.98
Сп.бол. Младеновац	44	3,39	1.02	38	3,61	1.08	47	3,68	1.24	41	3,95	0.97
Спец. бол. Лазаревац	18	4,83	0.51	15	4,87	0.35	14	4,86	0.36	16	4,94	0.25
ВМА	/			/			545	4,11	0.79	469	4,07	0.91
УКУПНО	878	4,03	0.94	1096	3,97	0.98	1661	4,05	0.96	1500	4,07	0.92

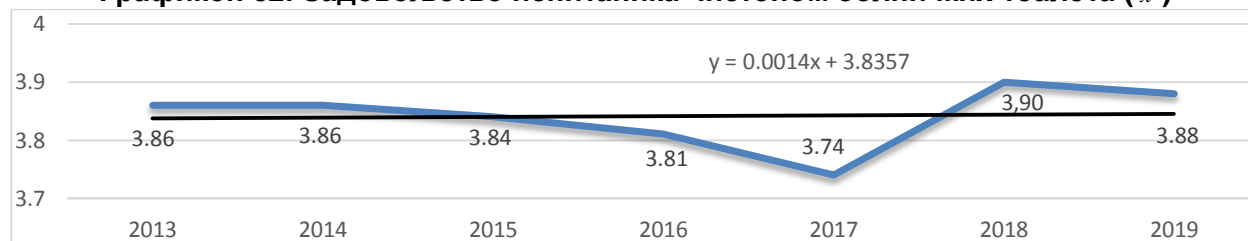
Чистоћом болничких тоалета веома задовољно и задовољно је 71.2% пацијената, 16.8% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је 12.0% (граф. 81). У односу на претходну годину незнатно је повећан проценат незадовољних пацијената.

Графикон 81: Задовољство испитаника чистоћом болничких тоалета (%)



Чистоћа болничких тоалета је оцењена просечном оценом 3,88 (незнатно мањом него претходне године) (граф. 82). У посматраном периоду, просечна оцена задовољства овим аспектом болничког смештаја има растући тренд, који није статистички значајан ($b=0,001$; $p=0,901$).

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



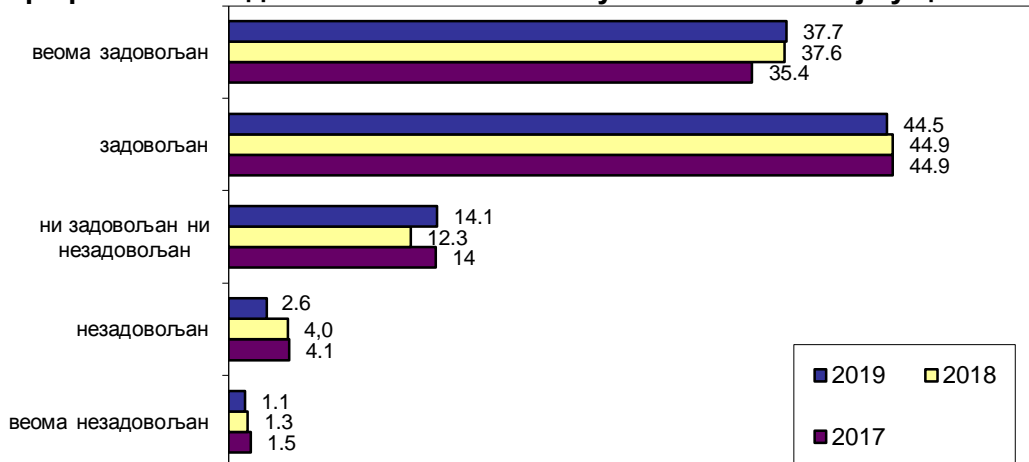
Чистоћом тоалета су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,81) и у Институту за КВБ „Дедиње“ (4,77). Пацијенти су најмање задовољни у КЦС (3,46) и у Институту за онкологију и радиологију Србије (3,63) (таб. 42). Као и ранијих година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника чистоћом тоалета између анкетираних болница ($F=13,647$ $df=11$, $p=0,000$).

Табела 42: Чистоћа тоалета (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016.			2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	281	3,67	1.14	372	3,58	1.14	369	3,54	1.22	359	3,46	1.17
КБЦ „Др Д. Мишовић“	42	4,31	0.84	43	3,91	1.27	56	3,91	1.01	64	4,14	0.85
КБЦ „Звездара“	119	3,88	1.03	129	3,88	1.02	139	3,96	1.09	142	3,98	1.03
КБЦ „Земун“	70	3,73	1.20	93	3,83	1.02	81	3,63	1.33	87	3,94	0.92
КБЦ „Бежанијска коса“	84	3,73	1.15	99	3,57	1.34	65	3,52	1.23	51	4,08	0.99
Инс. за КВБ „Дедиње“	53	4,32	0.70	67	4,43	0.80	73	4,85	0.36	52	4,77	0.42
Инстит. за онкологију и радиологију Србије	79	3,20	1.28	128	3,30	1.27	165	3,53	1.05	131	3,63	1.09
Инс. за реуматологију	45	4,47	0.81	65	4,28	0.80	47	4,57	0.62	38	4,53	0.68
Сп.бол.„Свети Сава“	48	4,27	0.84	52	4,12	0.90	65	3,97	1.07	47	4,09	0.97
Сп.бол. Младеновац	46	3,22	1.17	39	3,31	1.13	46	3,54	1.33	39	3,87	1.00
Спец. бол. Лазаревац	18	4,83	0.38	15	4,87	0.35	13	4,69	0.75	16	4,81	0.54
ВМА	/			/			544	4,14	0.83	473	3,97	0.99
УКУПНО	885	3,81	1.13	1102	3,74	1.15	1663	3,90	1.09	1499	3,88	1.06

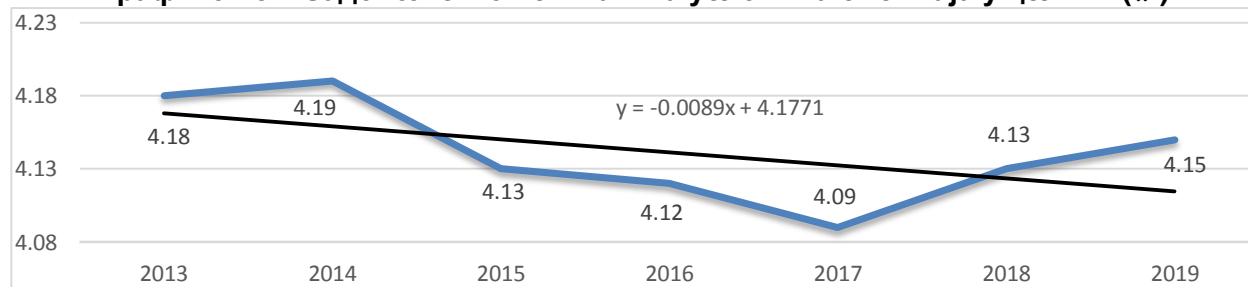
Условима болничког смештаја у целини веома задовољно и задовољно је 82.2% пацијената, 14.1% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је 3.7% пацијената (граф.83).

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



Услови болничког смештаја у целини су оцењени са просечном оценом 4,15, што је незнатно већа оцена у односу на претходну годину (граф. 84). У посматраном периоду, просечна оцена задовољства овим аспектом болничког смештаја има опадајући тренд, који није статистички значајан ($b=-0,009$; $p=0,197$).

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



Условима смештаја у целини током болничког боравка су задовољнији мушкарци (4,18) од жена (4,13), најстарији пацијенти, од 70 и више година су најзадовољнији (просечна оцена 4,22), док су најмање задовољни пацијенти у добној групи од 30 до 39 година (4,01), пацијенти који немају завршену основну школу су најзадовољнији (4,25), а пацијенти са вишом и високом школом су најмање задовољни (3,81), али не постоји статистички значајна разлика у задовољству условима смештаја на интернистичким одељењима у односу на пол, школску спрему и старост испитаника. Статистички значајна разлика постоји у односу на материјални положај испитаника ($F=3,912$, $df=4$, $p=0,004$), - пацијенти са веома добрим материјалним положајем су најзадовољнији (4,26), а најмање су задовољни они са лошим материјалним положајем (3,81).

Условима смештаја у целини током болничког боравка најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,94), у све четири посматране године, али ово треба узети с резервом с обзиром, на мали број испитаника. На другом месту је Институт за КВБ „Дедиње“ (4,74). Најмање су задовољни пацијенти у Институту за онкологију и радиологије Србије (3,97), потом у КБЦ „Земун“ (3,98) и у КЦС (3,99) (таб. 43). Као и ранијих година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника условима болничког смештаја у целини између анкетираних болница ($F=8,200$, $df=11$, $p=0,000$).

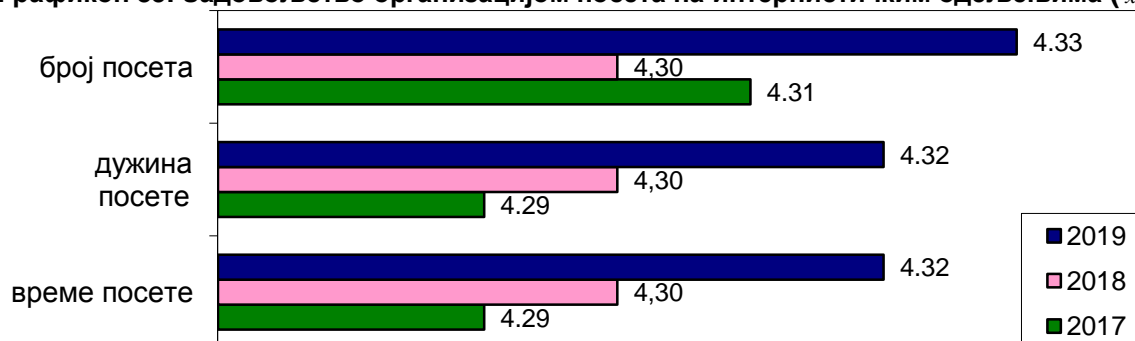
Табела 43: Опште задовољство условима болничког смештаја (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016.			2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	285	4,08	0.82	372	3,94	0.96	377	3,99	0.90	360	3,99	0.85
КБЦ „Др Д. Мишовић“	42	4,36	0.76	42	3,95	1.15	56	4,18	0.79	63	4,27	0.74
КБЦ „Звездара“	121	4,12	0.77	133	4,19	0.74	142	4,25	0.86	144	4,24	0.77
КБЦ „Земун“	71	3,79	1.03	94	4,00	0.93	81	3,69	1.26	86	3,98	0.91
КБЦ „Бежанијска коса“	83	4,17	0.76	101	4,14	0.84	65	4,02	0.87	50	4,36	0.66
Инс. за КВБ „Дедиње“	53	4,28	0.63	68	4,43	0.80	73	4,85	0.36	53	4,74	0.44
Инстит. за онкологију и радиологију Србије	82	3,84	0.85	128	3,92	0.87	169	3,90	0.86	135	3,97	0.90
Инс. за реуматологију	46	4,61	0.58	65	4,48	0.56	47	4,66	0.48	39	4,56	0.75
Сп.бол.„Свети Сава“	48	4,46	0.62	53	4,36	0.71	64	4,42	0.61	47	4,43	0.68
Сп.бол. Младеновац	45	3,71	0.97	40	3,90	0.87	48	3,77	1.19	42	4,21	0.78
Спец. бол. Лазаревац	17	4,94	0.24	16	4,94	0.25	14	4,93	0.27	16	4,94	0.25
ВМА	/			/			544	4,18	0.76	471	4,14	0.83
УКУПНО	893	4,12	0.83	1112	4,09	0.89	1680	4,13	0.87	1506	4,15	0.83

ОРГАНИЗАЦИЈА ПОСЕТА БОЛЕСНИКУ

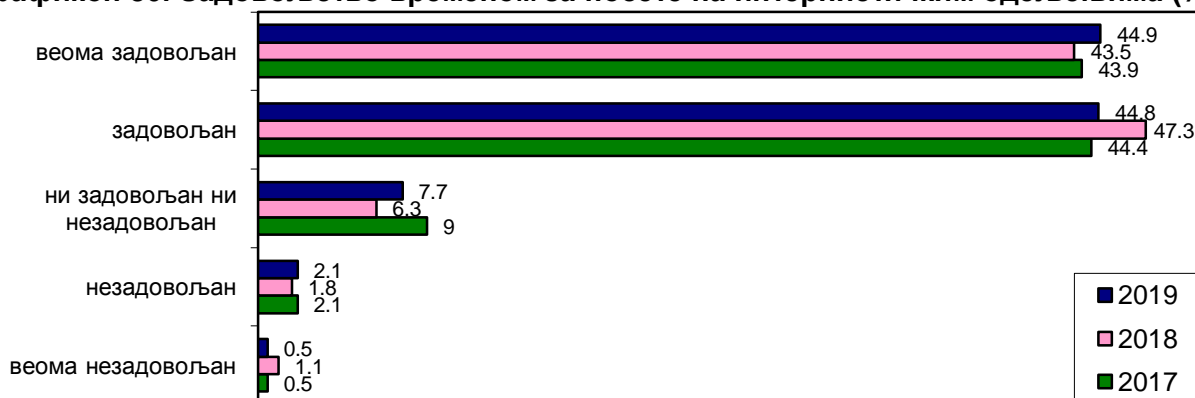
Организација посета болеснику (број посета, време и дужина посета) је оцењена високим просечним оценама (око 4,30) у свим годинама посматрања. У 2019. години, у односу на претходну годину, просечне оцене су нешто више за сва три испитивана аспекта (граф.85).

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



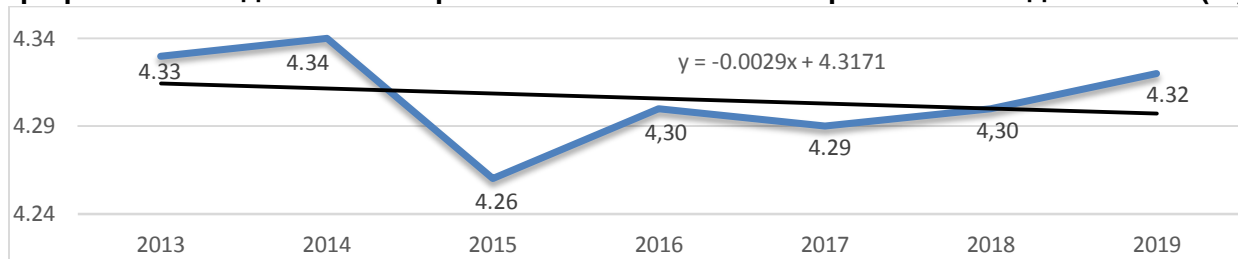
Временом за посете веома задовољно и задовољно је 89.7% пацијената (мање него претходне године), 7.7% је ни задовољно ни незадовољно, док је незадовољних 2.6% (граф. 86).

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



Време за посете болеснику је оцењено просечном оценом 4,32, слично као и претходних година (граф. 87). Просечна оцена задовољства временом за посете болеснику има лагано опадајући тренд у посматраном периоду, који није статистички значајан ($b=-0,003$; $p=0,622$).

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



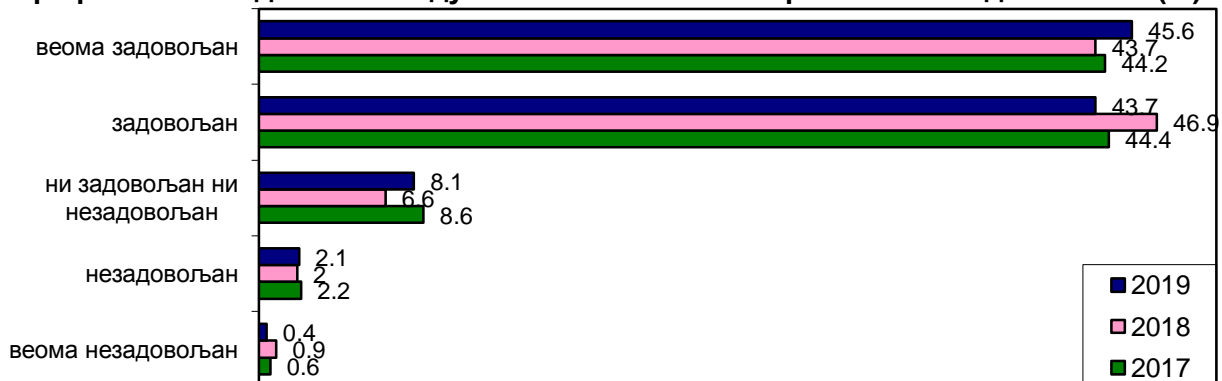
Временом за посете су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (5,00) и Институту за КВБ „Дедиње“ (4,72), а најмање су задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,07), ВМА (4,19) и КБЦ „Земун“ (4,26) (таб. 44). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника временом за посете између анкетираних болница ($F=7,396$, $df=11$, $p=0,000$).

Табела 44: Задовољство испитаника временом посета (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016.			2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	287	4,34	0.89	369	4,25	0.82	375	4,33	0.74	361	4,33	0.72
КБЦ „Др Д. Мишовић“	41	4,46	0.71	46	4,30	0.89	56	4,12	1.01	65	4,43	0.79
КБЦ „Звездара“	118	4,32	0.71	130	4,43	0.68	139	4,36	0.71	144	4,38	0.70
КБЦ „Земун“	70	4,10	0.84	95	4,14	0.68	83	4,12	1.04	89	4,26	0.77
КБЦ „Бежанијска коса“	83	4,40	0.60	101	4,40	0.75	65	4,26	0.73	51	4,63	0.49
Инс. за КВБ „Дедиње“	49	4,16	0.77	60	4,38	0.74	70	4,80	0.40	47	4,72	0.50
Инстит. за онкологију и радиологију Србије	82	4,00	0.77	124	4,18	0.71	167	4,07	0.87	132	4,07	0.77
Инс. за реуматологију	45	4,56	0.50	62	4,34	0.70	45	4,47	0.59	39	4,62	0.54
Сп.бол. „Свети Сава“	49	4,29	0.76	53	4,28	0.84	64	4,52	0.67	47	4,51	0.58
Сп.бол. Младеновац	46	4,28	0.83	40	4,20	0.65	47	4,43	0.65	42	4,45	0.83
Спец. бол. Лазаревац	18	4,83	0.38	15	4,80	0.41	14	4,93	0.27	16	5,00	0.00
ВМА	/			/			532	4,27	0.71	470	4,19	0.78
УКУПНО	888	4,30	0.79	1095	4,29	0.76	1657	4,30	0.76	1503	4,32	0.74

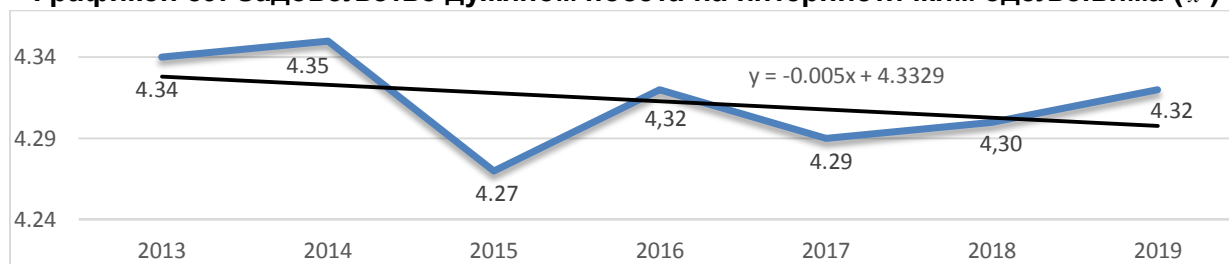
Дужином посете веома задовољно и задовољно је 89.3% испитаника, 8.1% је ни задовољно ни незадовољно, а 2.5% је незадовољних; у односу на претходну годину у задовољству испитаника, нема промена (граф. 88).

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



Дужина посета је оцењена просечном оценом 4,32, слично као и претходних година; (граф. 89). Просечна оцена задовољства испитаника дужином посета има опадајући тренд у посматраном периоду, који није статистички значајан ($b=-0,005$; $p=0,395$).

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



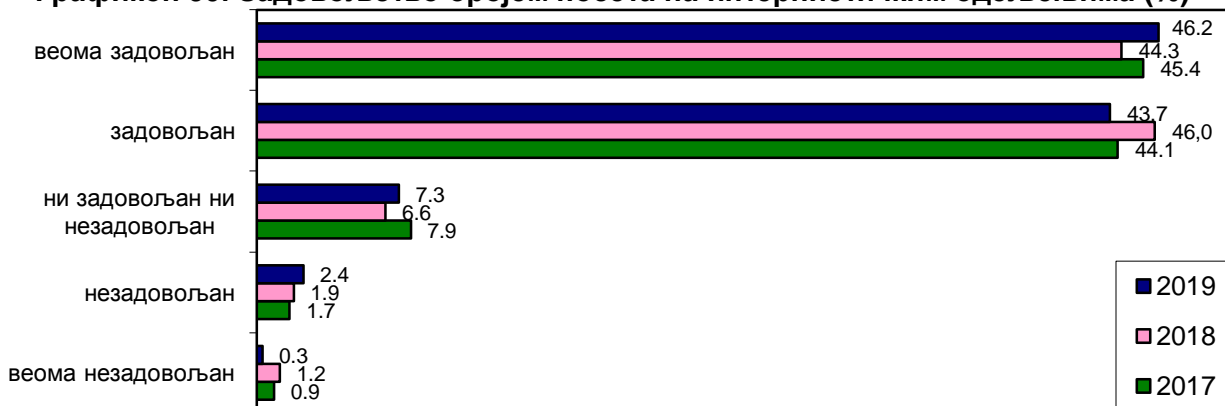
Дужином посета су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (5,00) и Институту за КВБ „Дедиње“ (4,71), а најмање су задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,09), ВМА (4,21) и КБЦ „Земун“ (4,22). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника дужином посета између анкетираних болница у посматраним годинама ($F=6,363$, $df=11$, $p=0,000$), (таб. 45).

Табела 45: Задовољство испитаника дужином посета (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016.			2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	283	4,35	0.90	369	4,27	0.80	371	4,35	0.75	355	4,34	0.76
КБЦ „Др Д. Мишовић“	41	4,49	0.75	43	4,30	0.67	56	4,14	0.86	65	4,42	0.79
КБЦ „Звездара“	113	4,32	0.76	128	4,43	0.72	139	4,36	0.68	143	4,43	0.56
КБЦ „Земун“	70	4,17	0.74	93	4,14	0.69	82	4,20	0.91	86	4,22	0.87
КБЦ „Бежанијска коса“	82	4,39	0.60	101	4,34	0.90	64	4,30	0.73	51	4,59	0.64
Инс. за КВБ „Дедиње“	47	4,23	0.76	59	4,41	0.72	68	4,79	0.44	48	4,71	0.50
Инстит. за онкологију и радиологију Србије	76	3,99	0.77	119	4,18	0.71	161	4,08	0.87	129	4,09	0.73
Инс. за реуматологију	43	4,51	0.63	62	4,39	0.58	45	4,44	0.62	39	4,59	0.59
Сп.бол. „Свети Сава“	49	4,39	0.70	51	4,24	0.93	65	4,46	0.73	47	4,40	0.65
Сп.бол. Младеновац	45	4,31	0.76	39	4,23	0.63	47	4,47	0.62	42	4,40	0.83
Спец. бол. Лазаревац	18	4,83	0.38	15	4,73	0.46	14	4,93	0.27	16	5,00	0.00
ВМА	/			/			528	4,24	0.72	469	4,21	0.77
УКУПНО	867	4,32	0.79	1079	4,29	0.76	1640	4,30	0.75	1490	4,32	0.74

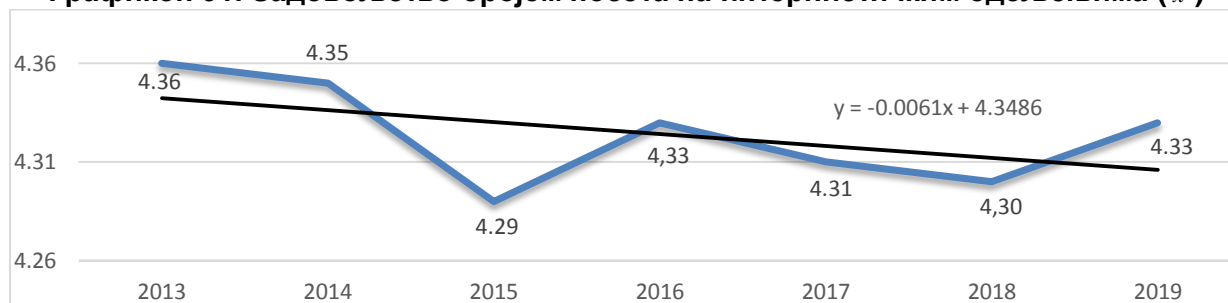
Бројем посета веома задовољно и задовољно је 89.9% пацијената, 7.3% је ни задовољно ни незадовољно, док је 2.7% незадовољних (мање него претходне године) (граф. 90).

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



Број посета је оцењен просечном оценом 4,33, нешто већом у односу на претходне две године (граф. 91). У посматраном периоду, просечна оцена задовољства бројем посета има опадајући тренд, који није статистички значајан ($b=-0,006$; $p=0,242$).

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



Бројем посета су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (5,00) и Институту за КВБ „Дедиње“ (4,72), а најмање су задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,09), као и претходне четири године, затим у ВМА (4,22) и КБЦ „Земун“ (4,23) (таб. 46). Као и ранијих година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника бројем посета између анкетираних болница ($F=6,710$, $df=11$, $p=0,000$).

Табела 46: Задовољство испитаника бројем посета (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016.			2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	282	4,37	0.86	363	4,28	0.83	371	4,37	0.75	357	4,36	0.73
КБЦ „Др Д. Мишовић“	41	4,46	.71	43	4,28	0.83	56	4,14	0.92	64	4,38	0.84
КБЦ „Звездара“	113	4,34	0.73	129	4,45	0.66	137	4,35	0.68	144	4,44	0.59
КБЦ „Земун“	70	4,19	0.75	93	4,19	0.70	81	4,16	1.01	86	4,23	0.86
КБЦ „Бежанијска коса“	82	4,43	0.59	101	4,36	0.86	63	4,29	0.73	51	4,59	0.60
Инс. за КВБ „Дедиње“	46	4,17	0.74	59	4,42	0.70	68	4,79	0.41	47	4,72	0.50
Инстит. за онкологију и радиологију Србије	75	3,99	0.78	119	4,15	0.73	160	4,08	0.85	128	4,09	0.73
Инс. за реуматологију	43	4,49	0.63	63	4,38	0.68	45	4,49	0.51	39	4,62	0.54
Сп.бол.„Свети Сава“	49	4,47	0.62	51	4,57	0.54	64	4,52	0.80	47	4,51	0.58
Сп.бол. Младеновац	45	4,27	0.78	40	4,15	0.83	47	4,45	0.69	40	4,38	0.86
Спец. бол. Лазаревац	18	4,83	0.38	16	4,75	0.45	14	4,93	0.27	16	5,00	0.00
ВМА	/						530	4,22	0.77	468	4,22	0.78
УКУПНО	864	4,33	0.77	1077	4,31	0.77	1636	4,30	0.78	1487	4,33	0.74

ПОЗНАВАЊЕ ПРАВА И ДУЖНОСТИ ПАЦИЈЕНАТА ТОКОМ БОЛНИЧКОГ ЛЕЧЕЊА

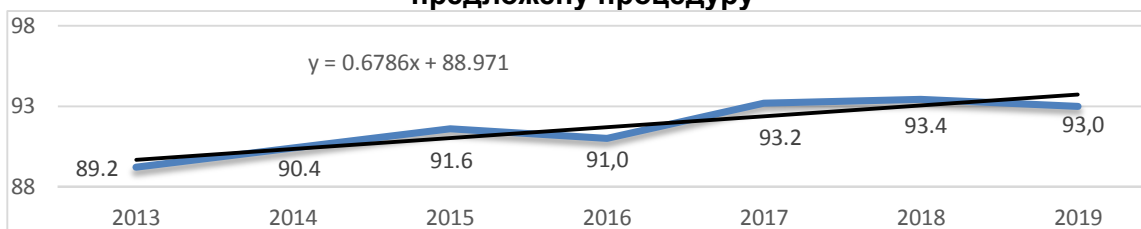
Са правом да дају сагласност на предложену процедуру у 2019. години било је упознато 93.0% пацијената лечених на интернистичким одељењима, као и претходне године. Најмање пацијената је са овим правом упознато у КБЦ „Др Д.Мишовић“ (85.5%) и КЦС (90.3%). Са правом да дају сагласност на предложену процедуру упознати су сви пацијенти у Специјалној болници „Свети Сава“ и Специјалној болници за ендемску нефропатију (таб. 47). Разлика између анкетираних болница је статистички значајна ($N=19,913$, $df=11$, $p=0,047$).

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	322	89.9	36	10.1	358	315	90.3	34	9.7	349
КБЦ „Др Д. Мишовић“	48	92.3	4	7.7	52	53	85.5	9	14.5	62
КБЦ „Звездара“	129	94.2	8	5.8	137	128	94.1	8	5.9	136
КБЦ „Земун“	67	88.2	9	11.8	76	82	93.2	6	6.8	88
КБЦ „Бежанијска коса“	59	90.8	6	9.2	65	41	95.3	2	4.7	43
Инс. за КВБ „Дедиње“	72	100.0	0	0.0	72	44	97.8	1	2.2	45
Инс. за онк. и рад. Србије	153	96.8	5	3.2	158	123	96.1	5	3.9	128
Инс. за реуматологију	39	95.1	2	4.9	41	37	97.4	1	2.6	38
Спец. бол. „Свети Сава“	61	98.4	1	1.6	62	44	100.0	0	0.0	44
Спец. бол. Младеновац	41	91.1	4	8.9	45	32	97.0	1	3.0	33
Спец. бол. Лазаревац	13	100.0	0	0.0	13	15	100.0	0	0.0	15
ВМА	495	94.1	31	5.9	526	423	92.6	34	7.4	457
УКУПНО	1499	93.4	106	6.6	1605	1337	93.0	101	7.0	1438

Процент пацијената који су упознати са правом на сагласност на предложену процедуру у 2019. износи 93.0% (незнатно мање него претходне године). Процент пацијената који су упознати са правом да дају сагласност на предложену процедуру показује **растући тренд** у посматраном периоду (графикон 92), који је **статистички значајан** ($b=0,679$; $p=0,003$).

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



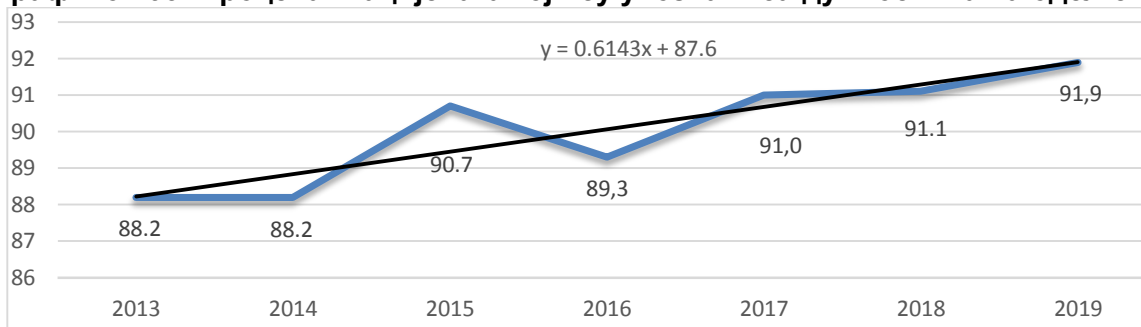
Са дужностима на одељењу током болничког лечења упознато је 91.9% пацијената, као претходне године. Најмање пацијената је са својим дужностима упознато у КБЦ „Др Д.Мишовић“ (87.1%) и у КЦС (87.8). Највише је пацијената упознато са својим дужностима у Специјалној болници за ендемску нефропатију (100%), у Специјалној болници „Свети Сава“ (97.7%) и у Институту за онкологију и радиологије Србије (97.6) (таб. 48). Установљена је статистички значајна разлика између анкетираних болница ($\chi^2=22,144$, $df=11$, $p=0,023$).

Табела 48: Пацијент је упознат са дужностима на одељењу

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018.					2019.				
	ДА		НЕ		укупно	ДА		НЕ		укупно
	број	%	број	%		број	%	број	%	
КЦС	314	88.5	41	11.5	355	302	87.8	42	12.2	344
КБЦ „Др Д. Мишовић“	47	90.4	5	9.6	52	54	87.1	8	12.9	62
КБЦ „Звездара“	114	83.8	22	16.2	136	113	90.4	12	9.6	125
КБЦ „Земун“	64	87.7	9	12.3	73	80	90.9	8	9.1	88
КБЦ „Бежанијска коса“	58	90.6	6	9.4	64	43	95.6	2	4.4	45
Инс. за КВБ „Дедиње“	67	94.4	4	5.6	71	40	90.9	4	9.1	44
Инс. за онк. и рад. Србије	153	96.2	6	3.8	159	122	97.6	3	2.4	125
Инс. за реуматологију	43	91.5	4	8.5	47	33	97.1	1	2.9	34
Спец. бол. „Свети Сава“	62	98.4	1	1.6	63	43	97.7	1	2.3	44
Спец. бол. Младеновац	43	89.6	5	10.4	48	32	94.1	2	5.9	34
Спец. бол. Лазаревац	13	100.0	0	0.0	13	15	100.0	0	0.0	15
ВМА	492	92.3	41	7.7	533	429	93.1	32	6.9	461
УКУПНО	1470	91.1	144	8.9	1614	1306	91.9	115	8.1	1421

Процент пацијената који су упознати са својим дужностима на одељењу се лагано повећава у посматраном периоду, а вредност у 2019. години је 91.9% (граф. 93). Растући тренд овог показатеља је статистички значајан. ($b=0,614$; $p=0,007$)

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



Са начином приговора и жалби у случају незадовољства у 2019. упознато је само 80.5% пацијената лечених на интернистичким одељењима, као и претходне године.

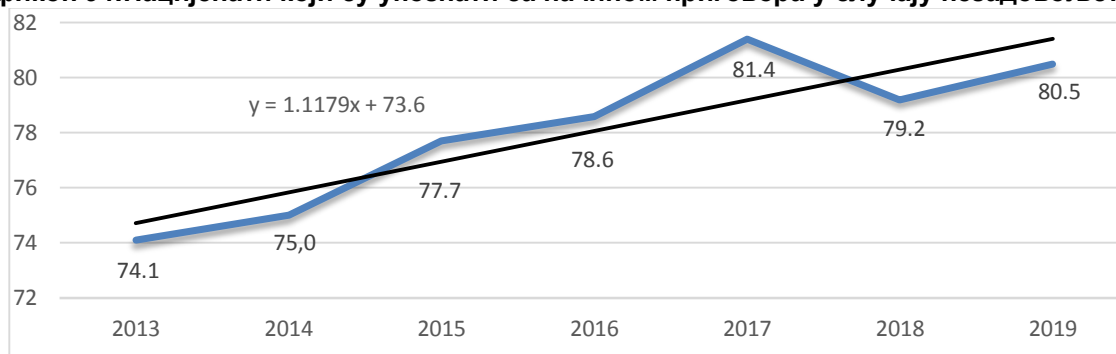
Табела 49: Пацијент је упознат са начином приговора и жалби у случају незадовољства

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018.					2019.				
	ДА		НЕ		укупно број	ДА		НЕ		укупно број
	број	%	број	%		број	%	број	%	
КЦС	233	67.5	112	32.5	345	255	75.7	82	24.3	337
КБЦ „Др Д. Мишовић“	37	77.1	11	22.9	48	44	75.9	14	24.1	58
КБЦ „Звездара“	102	76.1	32	23.9	134	95	77.9	27	22.1	122
КБЦ „Земун“	54	73.0	20	27.0	74	67	77.0	20	23.0	87
КБЦ „Бежанијска коса“	51	83.6	10	16.4	61	36	85.7	6	14.3	42
Инс. за КВБ „Дедиње“	63	90.0	7	10.0	70	35	85.4	6	14.6	41
Инс. за онк. и рад. Србије	141	92.2	12	7.8	153	110	91.7	10	8.3	120
Инс. за реуматологију	34	79.1	9	20.9	43	29	87.9	4	12.1	33
Спец. бол. „Свети Сава“	61	96.8	2	3.2	63	41	95.3	2	4.7	43
Спец. бол. Младеновац	32	74.4	11	25.6	43	28	84.8	5	15.2	33
Спец. бол. Лазаревац	13	100.0	0	0.0	13	14	100.0	0	0.0	14
ВМА	423	80.7	101	19.3	524	354	79.4	92	20.6	446
УКУПНО	1244	79.2	327	20.8	1571	1108	80.5	268	19.5	1376

Најмање пацијената је са овим правом упознато у КЦС (75.7%), потом у КБЦ „Др Д.Мишовић“ (75.9%). Са начином приговора и жалби у случају незадовољства највише пацијената је упознато у Специјалној болници за ендемску нефропатију (100%) и Специјалној болници „Свети Сава“ (95.3%) (таб. 49). Постоји статистички високо значајна разлика између анкетираних болница ($\chi^2=29,259$, $df=11$, $p=0,002$).

Процент пацијената који су упознати са начином приговора у случају незадовољства се повећава сваке године, а највећу вредност има у 2017. год. (граф. 94). У 2019. овај проценат је нешто виши у односу на претходну годину и износи 80.5% и има растући тренд, који је статистички значајан ($b=1,118$; $p=0,007$)

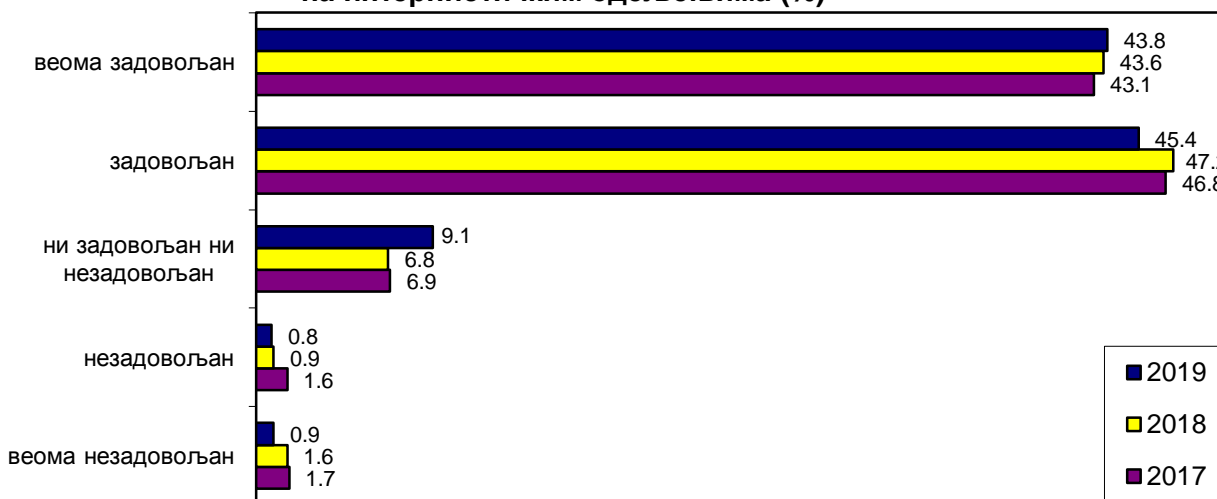
Графикон 94: Пацијенти који су упознати са начином приговора у случају незадовољства(%)



ЗАДОВОЉСТВО ПАЦИЈЕНАТА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ У ЦЕЛИНИ

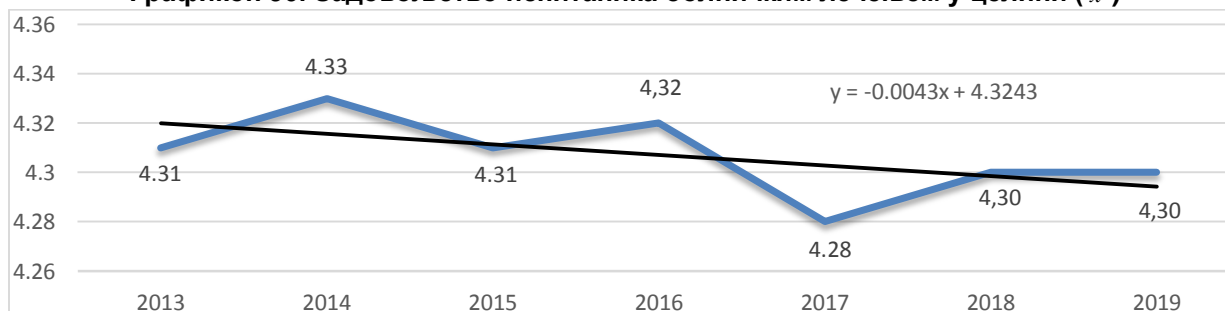
Болничким лечењем у целини на интернистичким одељењима је веома задовољно и задовољно 89.2% пацијената (1353 испитаника), 9.1% (138 испитаника) нису ни задовољни ни незадовољни, док је незадовољних 1.7% пацијената (26 испитаника). На ово питање није одговорило 42 испитаника (2.7%) (граф. 95).

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



Просечна оцена задовољства болничким лечењем веома је висока (4,30), и иста је забележена претходне године, али има лагано опадајући тренд у посматраном периоду (графикон 96), који није статистички значајан ($b=-0,004$; $p=0,175$).

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



Посматрано по болницама, болничким лечењем у целини су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,93; ову оцену треба узети с резервом, јер је узорак био мали, свега 16 испитаника) и у Институту за КВБ „Дедиње“ (4,85). Пацијенти су најмање задовољни у КБЦ „Земун“ и на ВМА (4,17), КЦС (4,23) и у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,28), (таб. 50). Као и претходних година, постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства корисника болничким лечењем у целини између анкетираних болница ($F=8,548$, $df=11$, $p=0,000$).

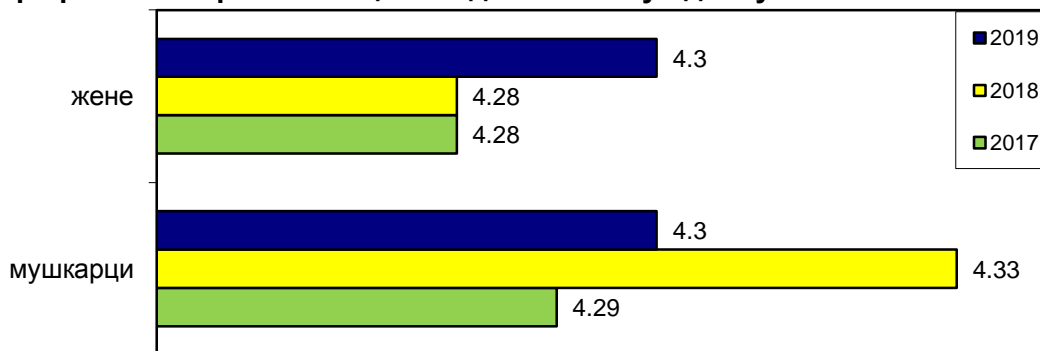
Табела 50: Задовољство испитаника болничким лечењем у целини (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016.			2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	293	4,31	0.81	389	4,23	0.82	375	4,25	0.73	364	4,23	0.79
КБЦ „Др Д. Мишовић“	41	4,49	0.68	45	4,36	0.83	56	4,27	0.80	63	4,39	0.66
КБЦ „Звездара“	127	4,39	0.66	138	4,45	0.75	146	4,48	0.62	146	4,40	0.64
КБЦ „Земун“	72	3,96	1.07	96	4,15	0.89	80	3,96	1.16	90	4,17	0.82
КБЦ „Бежанијска коса“	81	4,32	0.74	102	4,34	0.68	70	4,30	0.60	51	4,53	0.57
Инс. за КВБ „Дедиње“	54	4,26	0.87	72	4,49	0.58	76	4,87	0.53	53	4,85	0.36
Инстит. за онкологију и радиологију Србије	84	4,30	0.69	133	3,99	0.93	175	4,19	0.79	132	4,28	0.68
Инс. за реуматологију	48	4,60	0.54	68	4,35	0.69	49	4,57	0.54	39	4,56	0.64
Сп.бол.„Свети Сава“	49	4,61	0.73	53	4,60	0.60	65	4,54	0.71	47	4,66	0.52
Сп.бол. Младеновац	46	3,89	1.14	41	4,02	0.79	48	4,27	0.94	43	4,49	0.50
Спец. бол. Лазаревац	17	4,88	0.33	15	4,93	0.26	14	4,86	0.36	16	4,93	0.25
ВМА	/			/			538	4,24	0.76	473	4,17	0.78
УКУПНО	912	4,32	0.81	1152	4,28	0.80	1692	4,30	0.77	1517	4,30	0.74

СТЕПЕН ПОВЕЗАНОСТ И КАРАКТЕРИСТИКА ИСПИТАНИКА И ЗАДОВОЉСТВА

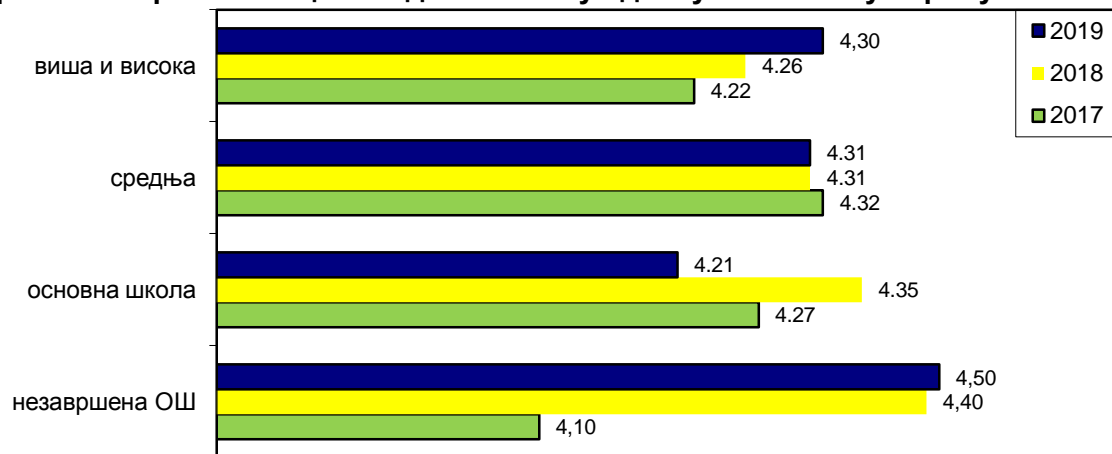
У 2019. години није установљена статистички значајна разлика између пацијената мушког и женског пола у задовољству здравственом заштитом у оквиру одељења интерне медицине ($\bar{x}=2.614$, $df=4$, $p=0.624$). Пацијенти оба пола су болничко лечење оценили са оценом 4,3 (граф. 97).

Графикон 97: Просечна оцена задовољства у односу на пол испитаника



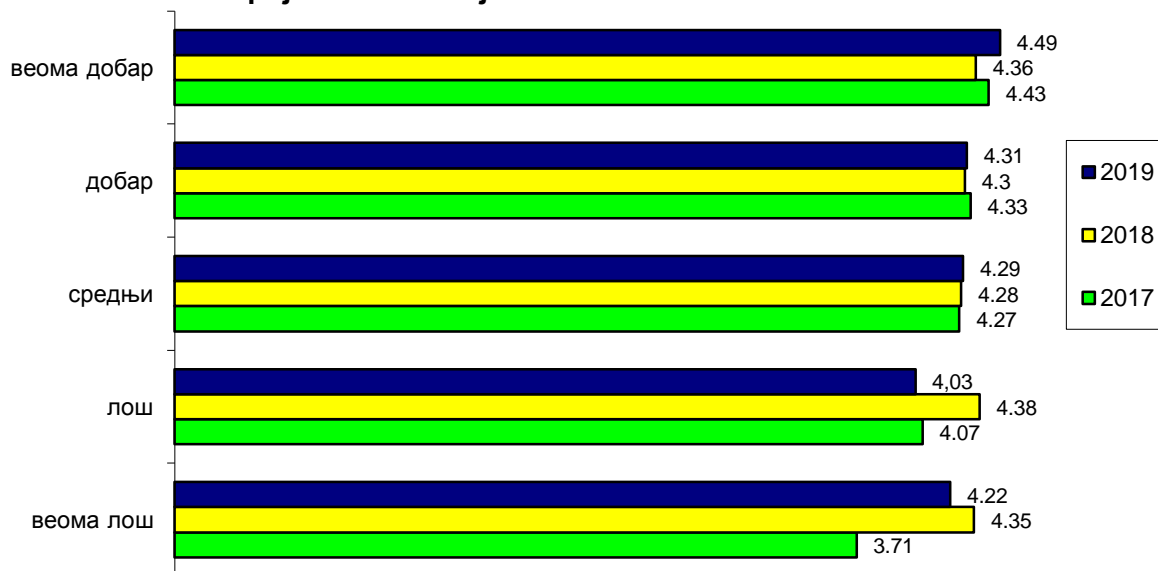
У 2019. години, за разлику од претходне године, не постоји статистички значајна разлика између пацијената различите школске спреме ($N=5,821$, $df=3$, $p=0,121$). Здравствену заштиту у оквиру одељења интерне медицине у болницама у Београду најбоље су оценили пацијенти са незавршеном основном школом, (граф.98).

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



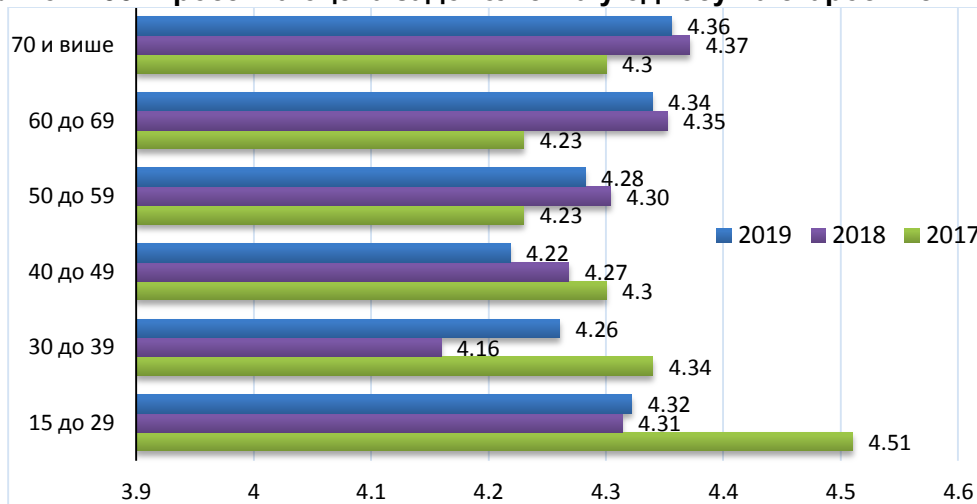
Лечење на интерним одељењима у београдским болницама у 2019. најбоље су оценили пацијенти веома доброг (4,49) и доброг материјалног положаја (4,31) (граф. 99). За разлику од претходне године, између задовољства пацијената различитог материјалног положаја је установљена статистички високо значајна разлика ($N=25,277$, $df=4$, $p=0,000$). (

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



Ни животна доб нема статистички значајног утицаја на задовољство пацијената болничким лечењем на интернистичким одељењима ($N=7,446$, $DF=5$, $p=0,190$). Најзадовољнији су најстарији пацијенти, од 70 и више година (којих је било 20,7% од укупног броја), затим пацијенти између 60 и 70 година старости (30,4%, који су били и најбројнији), а најнезадовољнији пацијенти од 40 до 49 година, који су били заступљени са 13,3%, (граф.100). Још 6% пацијената је било млађих од 30 година, а њихова оцена болничког лечења је 4,32.

Графикон 100: Просечна оцена задовољства у односу на старост испитаника



КОМЕНТАРИ ИСПИТАНИКА

Пацијенти су имали могућност да у упитник упишу своје примедбе, похвале за рад и предлоге за унапређење задовољства лечењем и боравком у болници. Од 1085 пацијената који су попунили анкетни упитник (без ВМА, с обзиром да у овој установи нису уносили коментаре пацијената), 335 (30.9%) је написало коментаре на болнички боравак и лечење.

Пацијенти су најчешће исказивали захвалност појединим лекарима и медицинским сестрама који су их лечили, као и похвале за њихову стручност и знање, труд, љубазност, поштовање пацијената. Скоро две трећине свих коментара (210 или 62,7%) су биле похвале и захвалност болничком особљу.

Највише примедби односи се на услове смештаја и болничку храну. Пацијенти су незадовољни санитарно-хигијенским условима у болницама, недовољним бројем санитарних чворова, неадекватним одржавањем тоалета, недостатком држача за сапун и одеће током туширања (око 6% свих коментара). Део примедби односи се на непоштовање „кућног“ реда од стране пацијената (пушење у тоалетима, бука у време спавања). Такође, пацијенти указују на потребу кречења болничких просторија, бољу опремљеност болесничких соба (Wi-Fi, недостаје телевизор, приступ интернету, плакати, потребно је набавити нове кревете, душеке, постељину), недостатак трпезаријског простора, као и на превише пацијената у собама (око 14% свих коментара). Део притужби односи се и на хигијену приликом сервирања хране, слабу разноврсност, неадекватну температуру obroка, као и на неприлагођеност хране прописаном дијететском режиму (3,9% свих коментара).

Пацијенти указују и на неадекватну комуникацију са здравственим радницима и недовољно информација о болести, лековима, начинима да побољшају квалитет живота. Сматрају да је потребно да лекар више обилази пацијенте и разговара са њима. Близу 3% свих коментара односило се на потребу боље комуникације са здравственим радницима. Такође, пацијенти указују и на неостатак болничког особља, посебно ноћу.

Такође, коментаришу да део болничких дана пацијенти проводе у чекању неких прегледа (ултразвук, лабораторијске анализе) које је могуће урадити много брже и тако смањити дужину болничког лечења. Примедби има и на дуго чекање приликом пријема, као и приликом отпуста из болнице (3% свих коментара), као и да време за посете пацијентима није прилагођено за запослене.

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

ЗАКЉУЧАК

Резултати истраживања задовољства корисника болничким лечењем у целини на интерним одељењима (укупно 1559 анкетираних пацијената у 12 болница) су показали висок степен задовољства у 2019. години: веома задовољних и задовољних је 89.2% пацијената, а просечна оцена је 4,30, колико је забележено и 2018., док у периоду 2013-2016. просечна оцена је била нешто виша.

Задовољство пацијената болничким лечењем у целини на интернистичким одељењима посматрано по болницама се значајно разликује. Просечна оцена је била висока у свим болницама и у распону од 4,17 до 4,93. Најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (где је био мали број анкетираних пацијената), у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ и у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“. Приликом тумачења ових резултата треба нагласити да постоје велике разлике између болница, које могу утицати на добијене резултате. Тако се у неким болницама лече све врсте интернистичких обољења (попут клиничко-болничких центара), док су неке болнице специјализоване за одређена обољења (Институт за реуматологију, Институт за онкологију и радиологију Србије, Специјална болница за цереброваскуларна обољења „Свети Сава“ и др.). Болнице се разликују и по величини интернистичких одељења, због чега се број анкетираних пацијената по болницама креће од 16, па до 474. У целом узорку подједнако су заступљена оба пола: мушкарци=49.4%, а жене=50.6%. Међутим, међу болницама постоје разлике у односу на пол пацијената (знатно више жена се лечи у Институту за реуматологију; ове године нешто више мушкараца се лечи на Институту за онкологију и радиологију Србије, а знатно више мушкараца се лечи у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, у Специјалној болници за цереброваскуларна обољења „Свети Сава“ и у Специјалној болници за ендемску нефропатију лазаревац), као и у односу на старост пацијената. Најстарији пацијенти су у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна старост испитаника 74 године), Специјалној болници „Свети Сава“, (просечна старост испитаника 66 година) и КБЦ „Земун“ (просечна старост испитаника 64 године), а најмлађи у Институту за реуматологију (просечна старост испитаника 49 година) и на ВМА (просечна старост испитаника 53 године). Ако се посматра школска спрема испитаника, може се закључити да је најнижи степен школске спреме у Специјалним болницама у Лазаревцу и Младеновцу, а највећи у ВМА и КБЦ „Бежанијска коса“. Пацијенти из анкетираних болница се значајно разликују и по томе како оцењују свој материјални положај, тако да пацијенти у Специјалној болници „Свети Сава“ најбоље оцењују свој материјални положај, док су пацијенти у Институту за реуматологију најлошије оценили свој материјални положај.

По мишљењу већине пацијената организација пријема у болницу је задовољавајућа (88.7% веома задовољних и задовољних). Као и ранијих година, пацијенти су током болничког пријема најзадовољнији љубазношћу особља (92.9%), знатно су мање задовољни чекањем на шалтеру (81.2%), затим временом од пријема у болницу до смештаја у болесничку собу (87.1%) и објашњењима у вези процедуре пријема (88,5%). Такође, у високом проценту испитаници су задовољни и процедуром отпуста из болнице (90.7%). Просечна оцена задовољства болничким пријемом је 4,33 (у 2018. години 4,28), а отпустом из болнице 4,43 (у 2018. години 4,42). Процедуре болничког пријема и болничког отпуста су најбоље оцењене у Специјалној болници за ендемску нефропатију, Специјалној болници Младеновац, Институту за реуматологију и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“. У односу на претходну годину сви аспекти пријема у болницу и болничког отпуста су оцењени нешто вишим оценама. Задовољство аспектима пријема и болничког отпуста на ВМА је оцењено најнижим оценама од просечних оцена за ниво свих болница, што је и утицало на мање оцене на укупном нивоу, због великог броја испитаника у ВМА.

Радам лекара у 2019. задовољно је 92.7% (око 94% у 2018.) пацијената, а 94.9% задовољно је радом медицинских сестара на интерним одељењима у болницама у Београду. Пацијенти су у виском проценту задовољни љубазношћу медицинских сестара (94.0%), временом чекања сестру у случају хитне потребе (92.5%) и њиховим објашњењима везаним за процедуре, тестове и третмане (91.5%). Сви наведени аспекти задовољства пацијената радом медицинских сестара у 2019. су оцењени нешто нижим оценама у односу на 2018. Просечна оцена укупног задовољства сестринском негом је 4,63 (у 2018. била је 4,64). Сестринска нега у целини је најбоље оцењена у Специјалној болници за ендемску нефропатију и Институту за реуматологију.

И особине лекара, љубазност (92.5%), способност дијагностиковања здравствених проблема (90.9%), темељитост у испитивању (91.%), давање упутстава при отпусту са болничког лечења (90.6%), успешност у лечењу (90.1%), спремност да дају одговоре на питања (89.4%), као и објашњавање тестова, процедура, третмана и резултата (87.3%), су задовољавајуће за већину пацијената, али су сви аспекти лекарског рада оцењени нешто нижим оценама у односу на претходну годину. Просечна оцена задовољства услугама лекара у целини је износила 4,55, што је незнатно ниже у односу на претходну годину (у 2018. години 4,56). Рад лекара је најбоље оцењен у Специјалној болници за ендемску нефропатију, КБЦ „Бежанијска коса“ и Специјалној болници „Свети Сава“.

Дијагностичким процедурама на интерним одељењима београдских болница у 2019. години било је задовољно око 91% пацијената. Пацијенти су били најзадовољнији лабораторијском дијагностиком (процент задовољних износи 92%), а затим кардиолошком и радиолошком дијагностиком (90%), а у области физикалне терапије је задовољно 84% пацијената. Просечна оцена задовољства услугама дијагностике и терапије у целини је 4,47, што је нешто мање у односу на претходну годину (4,52), с обзиром да су сви аспекти дијагностике оцењени незнатно мањим оценама. Дијагностичке услуге су најбоље оцењене у Специјалној болници за ендемску нефропатију и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“.

Пацијенти су најмање задовољни исхраном и условима смештаја у београдским болницама. Временом сервирања болничке хране задовољно је 81.8% пацијената, начином сервирања 77.6%, количином хране 75.3%, а одговарајућом дијетом 76.8%. Као и ранијих година, најмање су задовољни укусом (65.0%), разноврсношћу (69.2%) и температуром хране (69.1%). Услугама исхране у целини задовољно је 73.0% пацијената, а просечна оцена општег задовољства услугама исхране је 3,95, као и претходне године (3,95), с обзиром, да су сви аспекти болничке исхране оцењени истим или нешто нижим оценама. Услуге болничке исхране су најбоље оцењене у Специјалној болници за ендемску нефропатију и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“.

Условима болничког смештаја у целини задовољно је око 82.2% испитаника, с тим што су најнезадовољнији чистоћом тоалета (71.2% задовољних), удобношћу кревета (72.5%) и опремом собе (77.9%), док је највећи проценат задовољан температуром у соби (86.2%) и чистоћом болесничке собе (83.3%). Просечна оцена задовољства условима смештаја у целини у болници је 4,15 и незнатно је већа у односу на претходну годину (4,13), с обзиром да су сви аспекти болничког смештаја оцењени истом или незнатно већим оценама. Услови болничког смештаја су најбоље оцењени, као и претходне године у Специјалној болници за ендемску нефропатију и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“.

Организацију посета на интернистичким одељењима београдских болница пацијенти су у 2019. години оценили нешто вишим просечним оценама у односу на претходну годину: време посета=4,33, дужина посета=4,32 и број посета=4,32. Временом посета било је задовољно 89.7%, дужином посета 89.3%, а бројем посета 89.9% испитаника. За сва три аспекта незадовољних је било у распону 2.5-2.7%. Организација

посета је најбоље оцењена у Специјалној болници за ендемску нефропатију и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“.

Од испитиваних карактеристика испитаника (пол, школска спрема, материјални положај, животна доб) само је материјални положај статистички значајно утицао на степен њиховог задовољства лечењем на интерним одељењима. Најзадовољнији су пацијенти са веома добрим материјалним положајем, а најмање задовољни са лошим и веома лошим материјалним положајем. Иако су болничким лечењем задовољнији најстарији пацијенти (стари 70 и више година) и пацијенти без завршене основне школе, није установљена статистичка значајност.

И даље значајно неповољнији подаци се односе на познавање права и дужности пацијента на одељењу, а посебно на могућности за приговоре и жалбе у случају незадовољства. У укупном узорку 7.0% пацијената се изјаснило да их болничко особље није упознало са правом да дају сагласност на предложену процедуру, 8.1% пацијената није упознато са дужностима на болничком одељењу, а 19.5% није упознато са начином приговора и жалби у случају незадовољства. Међутим, треба истаћи да се у последњих пет година смањује проценат пацијената који нису упознати са својим правима и дужностима током болничког лечења и да има најмање вредности у 2019. години.

Анализа просечне оцене задовољства у последњих 7 година (у периоду од 2013. до 2019. године), показала је да је растући тренд присутан за: процедуру пријема у болницу, време чекања на шалтеру, објашњење процедуре на пријему, време чекања од пријема до смештаја у собу, процедуру болничког отпуста, објашњавање процедура и љубазност медицинских сестара према члановима породице пацијента, као и за чистоћу тоалета, док је за све остале показатеље болничког лечења, тренд опадајући. Међутим, статистичка значајност је установљена само за опадајући тренд просечне оцене задовољства чистоћом болесничке собе и растући тренд задовољства добијеним објашњењима везаним за процедуру пријема у болницу. Такође, у овом периоду је присутан статистички значајан растући тренд заступљености пацијената који су упознати са својим правима и дужностима током болничког лечења.

Добијени резултати у посматраном периоду указују на висок степен задовољства пацијената када су у питању рад здравствених радника, дијагностичке и терапијске услуге на интернистичким одељењима. Болнички смештај (посебно чистоћа тоалета: оцена 3,88, удобност болничке постеле: оцена 3,92 и опремљеност болесничке собе: оцена 4,07) и храна (посебно укус: оцена 3,78, разноврсност: оцена 3,83 и температура хране: оцена 3,82), као и процедура пријема пацијената у болницу (чекање на шалтеру приликом пријема) су сегменти са нешто мањим процентом задовољних у односу на наведене, тако да их треба видети као предмете за унапређење задовољства лечених на интерним одељењима београдских болница.