

**ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ
БЕОГРАД**

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

**(СА ПОРЕЂЕЊЕМ
ЗА ПЕРИОД 2017-2019. ГОДИНА)**

Београд, март 2020. године

Наручилац задатка:

Министарство здравља Републике Србије

Обрађивач:

Градски завод за јавно здравље, Београд

Директор Завода:

Проф. др Душанка Матијевић, спец. социјалне медицине

Помоћница директора:

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

Носилац задатка:

Мр сц. мед. др Анђелија Нешковић

Учесници у задатку:

Др Катица Трипковић

Др Милена Јаковљевић

Др Катарина Војводић

Др Верица Почуча

Др Младен Бабић

Др Гордана Беламерић

Др Кристина Павлекић

Данијела Куљанин, вмс

Гордана Бошковић, здравствени статистичар

Биљана Будић, вмс

Инга Мијаиловић, вмс

Гордана Лазић, вмс

Владимир Глишовић, втт

Милица Бабовић, вмс

Лидија Вуколић, мс

Весна Поштин, оператер

Рајко Терзић, програмер

САДРЖАЈ

Карактеристике испитаника	4
Задовољство пацијената услугама болничког пријема и отпуста.....	8
Задовољство пацијената сестринском негом током боравка у болници.....	14
Задовољство пацијената услугама лекара током боравка у болници.....	20
Задовољство пацијената дијагностичким и терапијским услугама.....	29
Задовољство пацијената услугама болничке исхране.....	34
Задовољство пацијената условима болничког смештаја.....	43
Задовољство пацијената организацијом посета болеснику.....	50
Права и дужности пацијената током болничког лечења.....	53
Задовољство пацијената болничким лечењем у целини.....	55
Степен повезаности карактеристика испитаника и задовољства.....	56
Коментари пацијената.....	58
Закључак.....	58

КАРАКТЕРИСТИКЕ ИСПИТАНИКА

Анкета о задовољству пацијената болничким лечењем је спроведена на одељењима за рехабилитацију у 4 болнице (Институт за рехабилитацију, Клиника за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“, Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику и ВМА) у Београду у 2019. години. Укупно је анкетирано 163 пацијента.

У периоду спровођена анкете, од 22. до 29. новембра 2019. године отпуштено је 187 пацијената са одељења рехабилитације у 3 болнице, без ВМА, који није доставио ове податке. Анкетни упитник о задовољству болничким лечењем је узело свих 187 пацијента, од којих је 149 вратило попуњен упитник (више у односу на претходну годину). Стопа одговора у односу на број подељених упитника била је 79,7% (у претходној години 83,7%), као и у односу на број отпуштених пацијената.

У све три анализирани године највише испитаника, више од половине, било је у Институту за рехабилитацију, што је и очекивано с обзиром да ова установа има највеће постелевне капацитете (таб. 1). У Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, болнички третман траје знатно дуже у односу на остале 3 болнице, тако да је мали број отпуштених пацијената, односно мали број испитаника (свега 9), што ремети статистичку обраду добијених података и утиче на резултате.

Табела 1: Дистрибуција испитаника према болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.		2018.		2019.	
	Број испитаника	%	Број испитаника	%	Број испитаника	%
Институт за рехабилитацију	83	53.9	73	51.4	95	58.3
Клин. за рехабил. „Др М. Зотовић“	58	37.7	37	26.1	45	27.6
Спец. бол. за рехаб. и орт. протетику	13	8.4	13	9.2	9	5.5
ВМА	/		19	13.4	14	8.6
УКУПНО	154	100.0	142	100.0	163	100.0

У односу на пол пацијената, жене су биле нешто више заступљене (51.3%) у односу на мушкарце (48.7%). Највеће учешће мушкараца је у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (77.8%; али, треба имати у виду мали узорак), а жена у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (62.8%), као и претходне године (таб. 2). За разлику од претходне године, не постоји статистички значајна разлика у полу испитаника између анкетираних болница ($N=5,502$, $df=3$, $p=0.139$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Мушки пол		Женски пол		укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
Институт за рехабилитацију	46	51.1	44	48.9	90	100
Клин. за рехабилитацију „Др М. Зотовић“	16	37.2	27	62.8	43	100
Спец. бол. за рехаб. и ортопед. протетику	7	77.8	2	22.2	9	100
ВМА	7	50.0	7	50.0	14	100
УКУПНО	76	48.7	80	51.3	156	100.0

И у претходним годинама, жене су биле заступљене у већем броју у односу на мушкарце. Учешће жена у обе посматране године је преко 50% (таб. 2а).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018.				2017.			
	Мушки пол		Женски пол		Мушки пол		Женски пол	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Институт за рехабилитацију	37	52,9	33	47,1	43	53,1	38	46,9
Клин. за рехабилит. „Др М. Зотовић“	7	18,9	30	81,1	24	42,1	33	57,9
Спец. бол. за рехаб. и ортопед. протетику	10	76,9	3	23,1	8	61,5	5	38,5
ВМА	11	57,9	8	42,1				
УКУПНО	65	46,8	74	53,2	75	49,7	76	50,3

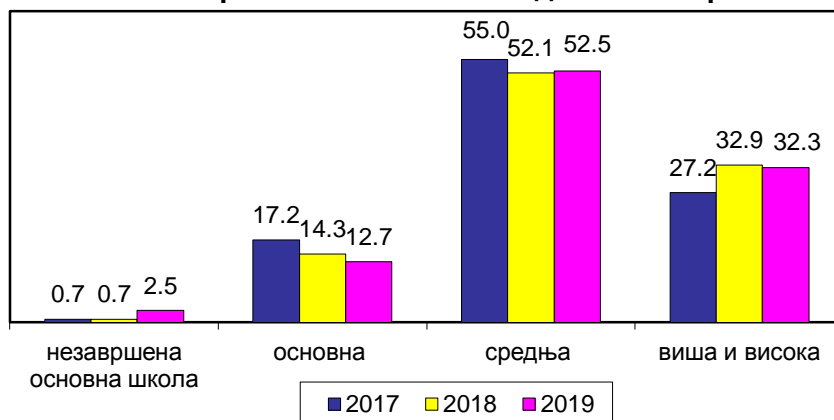
Просечна старост испитаника је 63,8 година, више него претходних година. Највећа просечна старост је у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и ВМА, 67 година, више него претходних година (таб. 3). Постоји статистички значајна разлика у просечној старости испитаника између анкетираних болница ($F=3,515$, $df=3$, $p=0.017$).

Табела 3: Просечна старост испитаника по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	80	63,5	12.81	67	62,3	13.86	89	65,6	10.38
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	56	57,7	13.93	35	55,5	16.07	44	58,4	16.67
Сп. бол. за рехаб. и ортоп. прот.	13	62,4	15.60	13	61,8	12.54	9	67,0	16.57
ВМА	/			18	51,9	16.65	13	66,9	13.47
УКУПНО	149	61,2	13.68	133	59,05	15.12	155	63,8	13.39

Посматрано према **школској спреми** највише пацијената има средњу стручну спрему (52.5%), што се бележи и у претходне две године; вишу и високу стручну спрему има 32.3%, завршену основну школу има 12.7%, а незавршену основну школу има 0,7% испитаника (граф. 1). У 2019. бележи се повећање броја испитаника са незавршеном основном школом, а смањењем са завршеном основном школом у односу на претходну годину.

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



Средњу школску спрему у 2019. години имало је највише испитаника у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (66.7%). Са завршеном вишом и високом школом највише пацијената је било у ВМА (50.0%), са завршеном основном школом у Клиници за

рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (13.6%), док су само 4 пацијента била са незавршеном основном школом.

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

Школска спрема испитаника	Незавршена основна шк.		Основна школа		Средња школа		Виша и висока школа		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА										
Институт за рехабилитацију	4	4.4	12	13.2	46	50.5	29	31.9	91	100
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	0	0	6	13.6	25	56.8	13	29.5	44	100
Сп. бол. за рех. и орто. прот.	0	0	1	11.1	6	66.7	2	22.2	9	100
ВМА	0	0	1	7.1	6	42.9	7	50.0	14	100
УКУПНО	4	2.5	20	12.7	83	52.5	51	32.3	158	100

Постоји разлика у дистрибуцији испитаника према школској спреми по болницама у посматраним годинама (таб. 4, 4а и 4б). У 2019. години, школска спрема испитаника била највећа у ВМА, а најнижа у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику. За разлику од претходне године, не постоји статистички значајна разлика у односу на школску спрему испитаника између анкетираних болница ($N=2,245$, $df=3$, $p=0.485$).

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

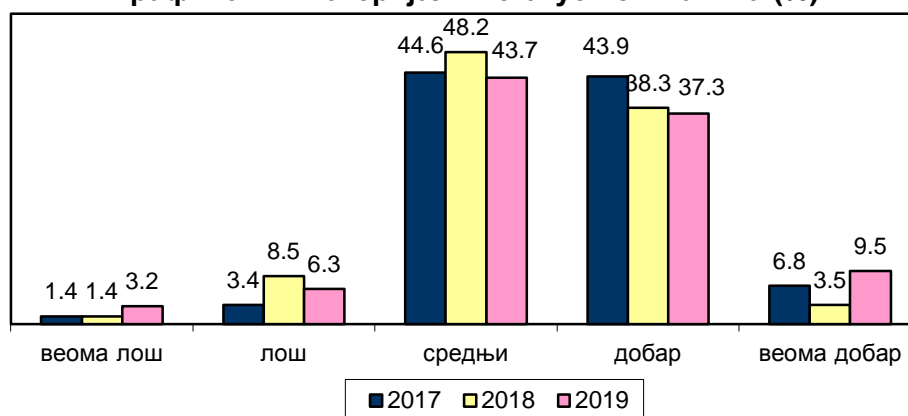
Школска спрема испитаника	Незавршена основна шк.		Основна школа		Средња школа		Виша и висока школа		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА										
Институт за рехабилитацију	1	1.4	15	21.1	37	52.1	18	25.4	71	100
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	0	0	1	2.7	23	62.2	13	35.1	37	100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

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

Школска спрема испитаника	Незавршена основна шк.		Основна школа		Средња школа		Виша и висока школа		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА										
Институт за рехабилитацију	1	1.2	16	19.5	41	50.0	24	29.3	82	100
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	0	0	6	10.7	35	62.5	15	26.8	56	100
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	0	0	4	30.8	7	53.8	2	15.4	13	100
ВМА	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
УКУПНО	1	0.7	26	17.2	83	55.0	41	27.2	151	100

У 2019. години највећи број испитаника је свој материјални положај оценио као средњи (43.7%), а затим добар (37.3%), што је мање у односу на претходну годину. Са веома лошим и лошим материјалним положајем је 9.5% испитаника, слично претходној години, док је већи број испитаника који су свој материјални положај оценили као веома добар (граф. 2).

Графикон 2: Материјални статус испитаника (%)



Највеће учешће испитаника са средњим материјалним положајем је у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (77.8%). Највише пацијената доброг материјалног положаја је у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ и у ВМА (по 42.9%), са лошим материјалним положајем у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (14.3%), а са веома лошим материјалним положајем у ВМА (7.1%). Постоји разлика у дистрибуцији испитаника према материјалном положају по болницама у посматраним годинама (таб. 5, 5а и 5б). Иако је материјални положај испитаника био најбољи на ВМА, а најлошији у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, не постоји статистички значајна разлика у дистрибуцији испитаника према материјалном положају у анкетираним болницама ($N=5,637$, $df=3$, $p=0,131$).

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

Материјални положај испитаника	Веома лош		Лош		Средњи		Добар		Веома добар		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Институт за рехабилитацију	4	4.3	4	4.3	43	46.2	33	35.5	9	9.7	93	100
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	0	0	6	14.3	16	38.1	18	42.9	2	4.8	42	100
Сп.бол. за рех. и ортоп. прот.	0	0	0	0	7	77.8	2	22.2	0	0	9	100
ВМА	1	7.1	0	0	3	21.4	6	42.9	4	28.6	14	100
УКУПНО	5	3.2	10	6.3	69	43.7	59	37.3	15	9.5	158	100

И у 2018. години материјални положај испитаника је био најбољи ВМА, а најлошији у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, а такође није постојала статистички значајна разлика у дистрибуцији испитаника према материјалном положају у анкетираним болницама (таб.5а).

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

Материјални положај испитаника	Веома лош		Лош		Средњи		Добар		Веома добар		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Институт за рехабилитацију	2	2.8	8	11.1	32	44.4	26	36.1	4	5.6	72	100
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	0	0	3	8.1	21	56.8	12	32.4	1	2.7	37	100
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	0	0	1	7.7	9	69.2	3	23.1	0	0	13	100
ВМА	0	0	0	0	6	31.6	13	68.4	0	0	19	100
УКУПНО	2	1.4	12	8.5	68	48.2	54	38.3	5	3.5	141	100

У 2017. години материјални положај испитаника је био најбољи у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, а није постојала статистички значајна разлика у дистрибуцији испитаника према материјалном положају у анкетираним болницама (таб.5б).

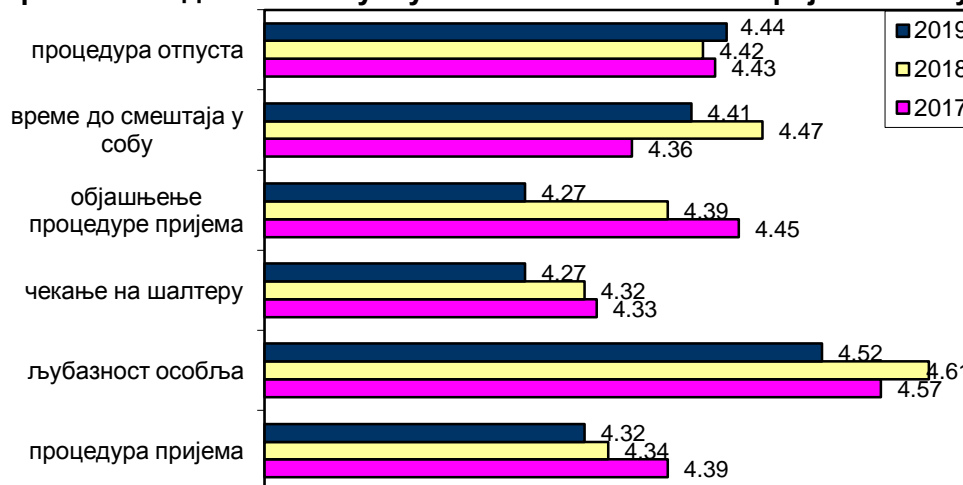
Табела 56: Дистрибуција испитаника према материјалном положају по болницама у 2017.

Материјални положај испитаника	Веома лош		Лош		Средњи		Добар		Веома добар		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА												
Институт за рехабилитацију	1	1.3	2	2.6	37	48.1	31	40.3	6	7.8	77	100
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	1	1.7	3	5.2	26	44.8	25	43.1	3	5.2	58	100
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	0	0	0	0	3	23.1	9	69.2	1	7.7	13	100
ВМА	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
УКУПНО	2	1.4	5	3.4	66	44.6	65	43.9	10	6.8	148	100

ЗАДОВОЉСТВО ПАЦИЈЕНАТА УСЛУГАМА БОЛНИЧКОГ ПРИЈЕМА И ОТПУСТА

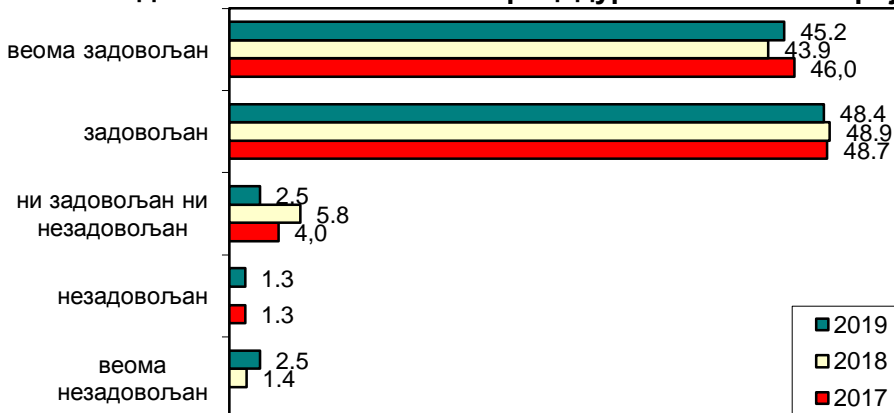
Оцењујући услуге током пријема и отпуста из болнице, пацијенти су најзадовољнији љубазношћу особља (просечна оцена 4,52), а најмање задовољни су објашњењем процедура пријема и временом чекања на шалтеру приликом пријема (по 4,27). Посматрајући последње три године по наведеним параметрима, уочава се да су пацијенти били најзадовољнији наведеним услугама у 2017. години (граф.3).

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



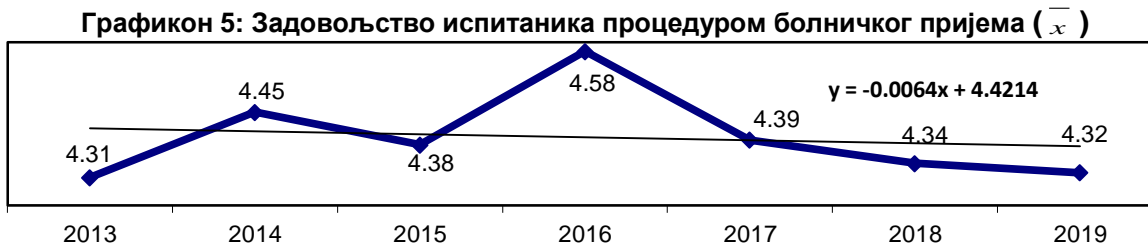
Услугама **болничког пријема** веома задовољно и задовољно је 93.6% пацијената, 2.5% су се изјаснили да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 3.8% испитаника. И у претходним годинама задовољство пацијената је било изражено сличним процентима (граф. 4).

Графикон 4: Задовољство испитаника процедуром болничког пријема (%)



Процедура болничког пријема оцењена је просечном оценом 4,32, што је мања оцена у односу на претходних неколико година (граф. 5). Просечна оцена задовољства процедуром болничког пријема показује лагано опадајући тренд, који није статистички значајан ($b=-0,006$; $p=0,753$).

Процедуром болничког пријема су најзадовољнији пацијенти са веома добрим материјалним положајем (4,71), који имају завршену вишу и високу школу (4,46), у добним групама од 30 до 39, и од 60 до 69 година (4,40), а мушкарци (4,38) су задовољнији од жена (4,27). Најмање задовољни су најмлађи пацијенти, у групи од 15 до 29 година (3,67), са веома лошим материјалним положајем (4,0) и са незавршеном основном школом (4,0), али не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника и задовољства процедуром болничког пријема на одељењима рехабилитације.



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

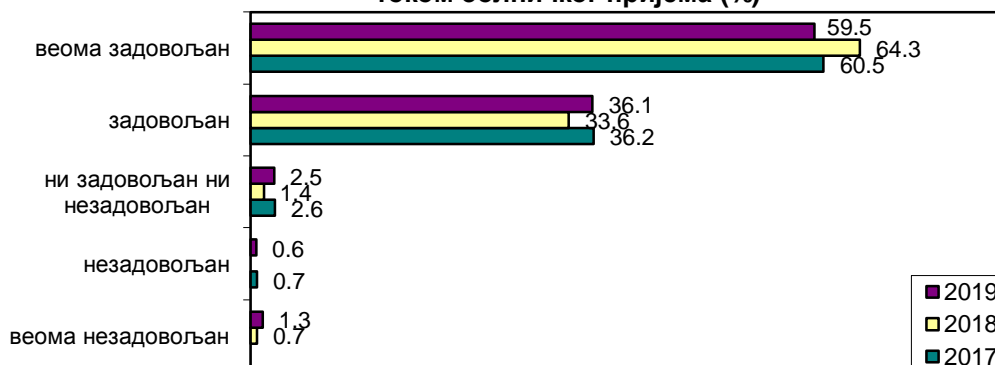
Процедуром болничког пријема у 2019. су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,67), као и претходних година, а најмање задовољни, условно речено с обзиром на високе оцене, у Институту за рехабилитацију (4,26) (таб. 6). У 2019. години, за разлику од претходне године, не постоји статистички значајна разлика у задовољству пацијената болничким пријемом између различитих болница ($F=0,952$, $df=3$, $p=0.417$).

Табела 6: Задовољство испитаника процедуром пријема (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	80	4,39	0.63	72	4,44	0.58	89	4,26	0.86
Кл. за рех. „Др М. Зотовић“	57	4,37	0.67	36	4,39	0.49	45	4,33	0.74
Сп. бол. за рех. и орто.прот.	13	4,54	0.52	13	4,62	0.65	9	4,67	0.50
ВМА	/			18	3,61	1.14	14	4,50	0.85
УКУПНО	150	4,39	0.63	139	4,34	0.72	157	4,32	0.81

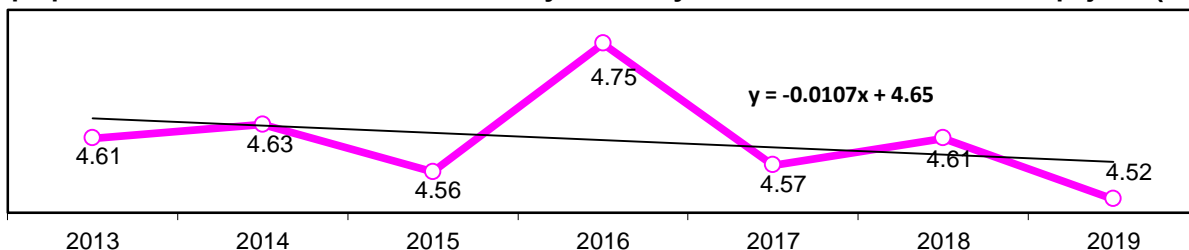
Љубазношћу особља током болничког пријема веома задовољно и задовољно је 95.6% пацијената, 2.5% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, док је незадовољних испитаника 1.9%, (граф.6).

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



Љубазност особља током болничког пријема оцењена је просечном оценом 4,52, што је нижа оцена у односу на претходну годину (граф. 7). Просечна оцена задовољства љубазношћу особља током болничког пријема показује лагано опадајући тренд, који није статистички значајан ($b=-0,011$; $p=0,490$).

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



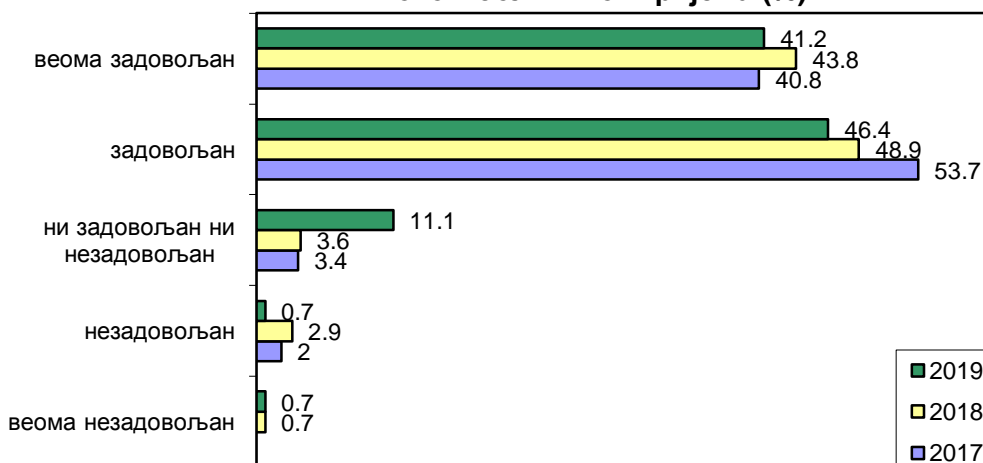
Љубазношћу особља приликом болничког пријема у 2019. години најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,89) и на ВМА (4,86), а најмање задовољни, али са веома високом оценом, у Институту за рехабилитацију (4,41) (таб. 7). У 2019. години, за разлику од претходних година, постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника љубазношћу особља приликом болничког пријема између анкетираних болница ($F=2,861$, $df=3$, $p=0.039$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	82	4,54	0.61	72	4,64	0.51	91	4,41	0.80
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	57	4,58	0.57	36	4,53	0.56	44	4,57	0.54
Сп. бол. за рех. и орт. прот.	13	4,69	0.48	13	4,77	0.44	9	4,89	0.34
ВМА	/			19	4,53	0.96	14	4,86	0.36
УКУПНО	152	4,57	0.58	140	4,61	0.60	158	4,52	0.70

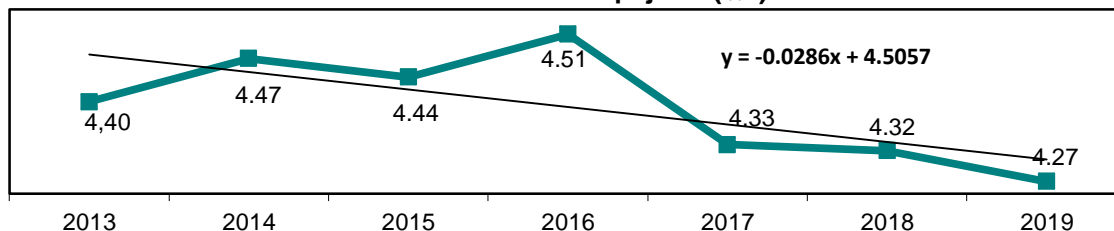
Временом чекања на шалтеру током болничког пријема веома задовољно и задовољно је 87.6% пацијената, 11.1% су навели да су ни задовољни ни незадовољни (знатно више у односу на претходне године), док је незадовољних 1.4% испитаника. У претходне две године задовољство пацијената било је нешто веће (граф.8).

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



Време чекања на шалтеру током болничког пријема оцењено је просечном оценом 4,27, што је мања оцена у односу на претходне године (граф. 9). Просечна оцена задовољства временом чекања на шалтеру током болничког пријема показује лагано опадајући тренд у посматраном периоду, који није статистички значајан ($b=-0,029$; $p=0,078$).

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



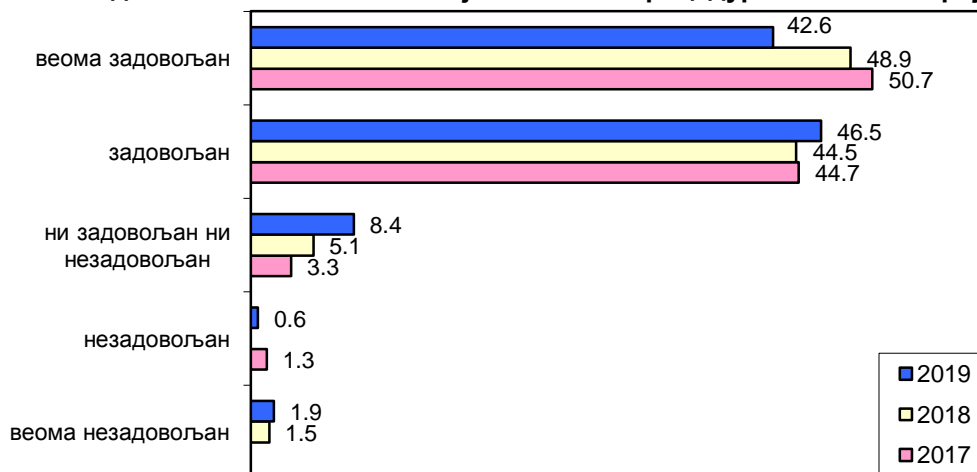
Чекањем на шалтеру приликом болничког пријема најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,56), а најмање су задовољни у ВМА (4,08) (таб. 8). У 2019. години, за разлику од претходне године, не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника чекањем на шалтеру приликом болничког пријема између анкетираних болница ($F=0,755$, $df=3$, $p=0,521$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	79	4,33	0.61	70	4,46	0.53	88	4,26	0.79
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	55	4,29	0.71	35	4,31	0.72	43	4,28	0.63
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	13	4,54	0.52	13	4,62	0.51	9	4,56	0.53
ВМА	/			19	3,63	1.16	13	4,08	0.76
УКУПНО	147	4,33	0.64	137	4,32	0.75	153	4,27	0.73

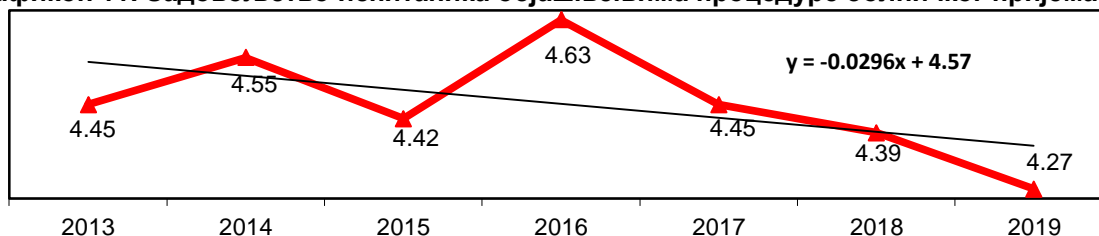
Објашњењима процедуре болничког пријема веома задовољно и задовољно је 89.1% испитаника, 8.4% није ни задовољно ни незадовољно, а 2.5% су незадовољни. У претходне две године пацијенти су били незнатно више задовољни овом услугом (граф.10).

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



Објашњења везана за процедуру болничког пријема оцењена су просечном оценом 4,27, што је најмања оцена у посматраном периоду (граф. 11). Просечна оцена задовољства објашњењима везаним за процедуру болничког пријема показује лагано опадајући тренд, који није статистички значајан ($b=-0,030$; $p=0,194$).

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



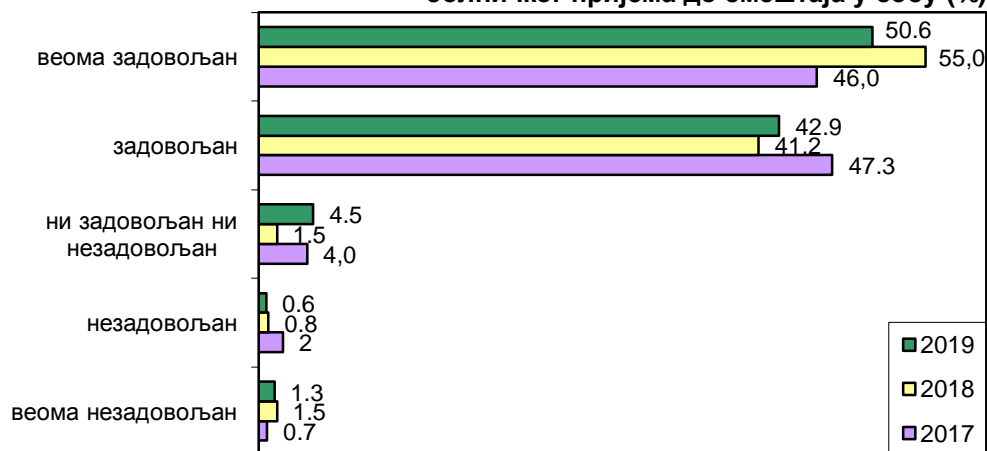
Објашњењима везаним за процедуру болничког пријема у 2019. години најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,44), а најмање су задовољни у Институту за рехабилитацију (4,19) (таб. 9). У 2019. години, за разлику од претходних година, не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника објашњењима везаним за процедуру болничког пријема између анкетираних болница ($F=0,750$, $df=2$, $p=0.524$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	80	4,43	0.65	70	4,47	0.68	89	4,19	0.89
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	57	4,44	0.63	35	4,37	0.60	43	4,35	0.65
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	13	4,62	0.51	13	4,77	0.44	9	4,44	0.72
ВМА	/			19	3,89	0.99	14	4,43	0.64
УКУПНО	150	4,45	0.63	137	4,39	0.72	155	4,27	0.80

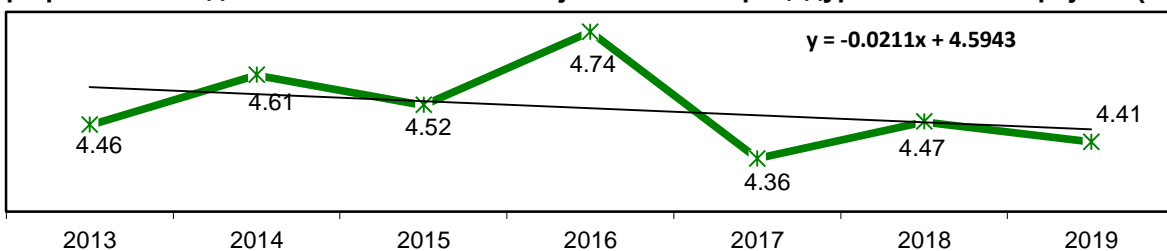
Временом које протекне од болничког пријема до смештаја у болесничку собу веома задовољно и задовољно је 93.5% пацијената, 4.5% је ни задовољно ни незадовољно, а незадовољних је 1.9% (граф.12).

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



Време које је протекло од болничког пријема до смештаја у болесничку собу оцењено је просечном оценом 4,41, што је мања оцена у односу на претходну годину (граф. 13). Просечна оцена задовољства временом од болничког пријема до смештаја у собу показује лагано опадајући тренд, који није статистички значајан ($b=-0,021$; $p=0,437$).

Графикон 13: Задовољство испитаника објашњењима процедуре болничког пријема (\bar{x})



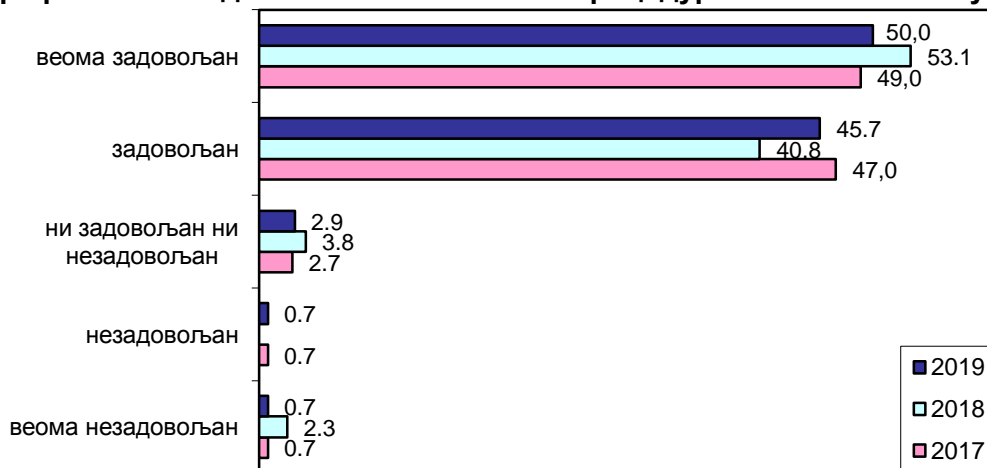
Временом које је протекло од болничког пријема до смештаја у болесничку собу, као и претходне године, су најзадовољнији пацијенти Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,67), а најмање задовољни у Институту за рехабилитацију (4,33) (таб. 10). У 2019. години, за разлику од претходних година, не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника временом које протекне од болничког пријема до смештаја у собу између анкетираних болница ($F=1,054$, $df=3$, $p=0.371$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	79	4,41	0.63	70	4,49	0.58	89	4,33	0.82
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	58	4,22	0.84	34	4,53	0.56	42	4,50	0.50
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	13	4,69	0.48	13	4,92	0.28	9	4,67	0.50
ВМА	/			14	3,86	1.35	14	4,50	0.76
УКУПНО	150	4,36	0.72	131	4,47	0.72	154	4,41	0.73

Процедуром болничког отпуста је веома задовољно и задовољно 95.7% пацијената, 2.9% је ни задовољно ни незадовољно, а незадовољних је 1.4%. У претходним годинама пацијенти су били незнатно задовољнији овом услугом (граф.14).

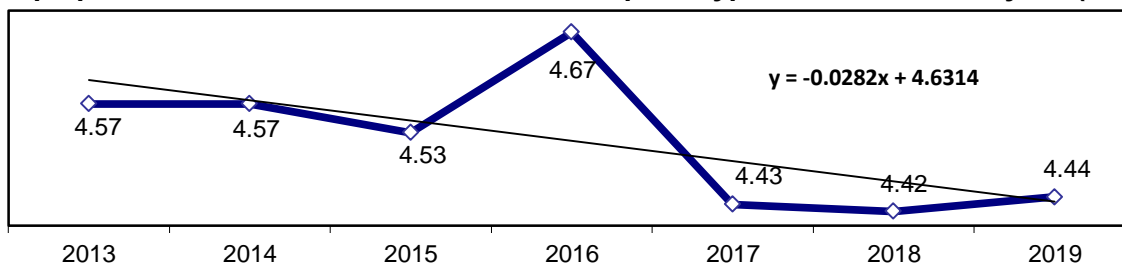
Графикон 14: Задовољство испитаника процедуром болничког отпуста (%)



Процедура болничког отпуста оцењена је просечном оценом 4,44, слично као и претходне године (граф. 15). Просечна оцена задовољства процедуром болничког отпуста показује лагано опадајући тренд, који није статистички значајан ($b=-0,028$; $p=0,111$).

Процедуром болничког отпуста су најзадовољнији пацијенти са веома добрим материјалним положајем (4,71), који имају завршену вишу и високу школу (4,52), у доброј групи од 15 до 29 година (4,67), а жене (4,47) су задовољније од мушкараца (4,42). Најмање задовољни су пацијенти у групи од 50 до 59 година (4,30), са веома лошим материјалним положајем (3,80) и са незавршеном основном школом (4,0), али статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника и задовољства процедуром болничког пријема на одељењима рехабилитације постоји само када је у питању материјални положај испитаника ($N=9,864$, $df=4$, $p=0.043$).

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



Процедуром болничког отпуста најзадовољнији су пацијенти у 2019. години у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,89), а најмање задовољни у Институту за рехабилитацију (4,32) (таб. 11). У 2019. години, као и претходне године, постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника процедуром болничког отпуста између анкетираних болница ($F=2,958$, $df=3$, $p=0.035$).

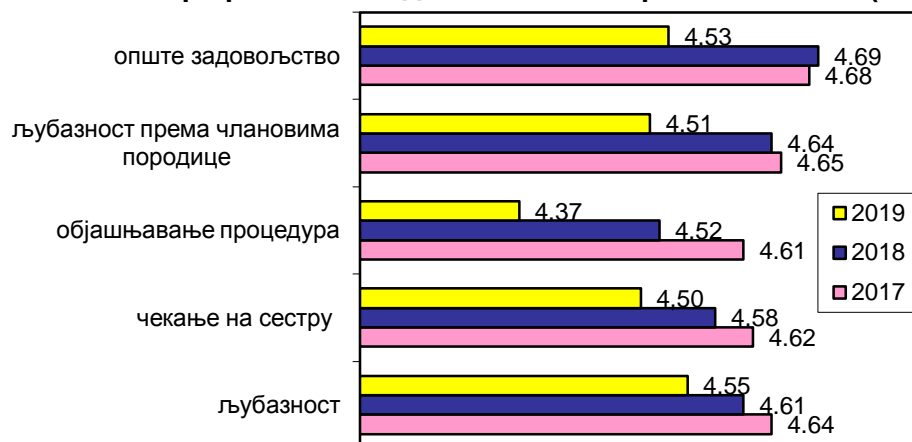
Табела 11: Задовољство процедуром болничког отпуста (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	79	4,39	0.61	69	4,51	0.56	78	4,32	0.67
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	57	4,44	0.73	35	4,43	0.78	43	4,49	0.67
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	13	4,62	0.51	13	4,85	0.38	9	4,89	0.34
ВМА	/			13	3,54	1.33	10	4,70	0.48
УКУПНО	149	4,43	0.65	130	4,42	0.78	140	4,44	0.66

ЗАДОВОЉСТВО ПАЦИЈЕНАТА СЕСТРИНСКОМ НЕГОМ ТОКОМ БОРАВКА У БОЛНИЦИ

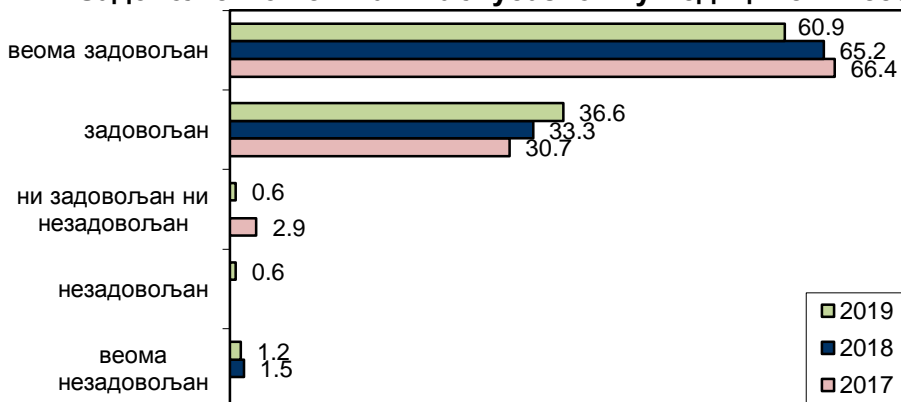
Просечна оцена општег задовољства пацијената сестринском негом на одељењима рехабилитације је висока (4,53), али нешто нижа у односу на претходне две године. Од посматраних аспеката сестринске неге најбоље је оцењена љубазност према пацијенту (4,55) и према члановима породице пацијента (4,51), чекање на сестру оцењено је са 4,50, док су пацијенти нижом оценом оценили сестринско објашњавање процедура, тестова и третмана (4,37). Сви аспекти сестринске неге су оцењени високим просечним оценама, иако незнатно мањим у односу на претходне године (граф.16).

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



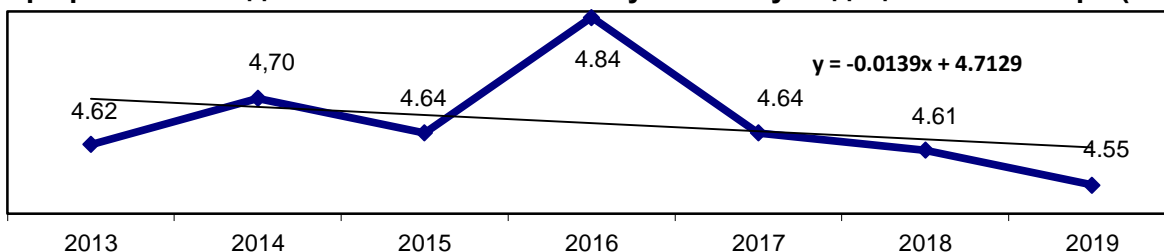
Љубазношћу медицинских сестара је веома задовољно и задовољно 97.5% испитаника, 0.6% се изјаснило да су незадовољни, док је незадовољно 1.8% (граф. 17).

Графикон 17: Задовољство испитаника љубазношћу медицинских сестара (%)



Љубазност медицинских сестара оцењена је просечном оценом 4,55, што је најмања оцена у односу на посматране године (граф. 18). Просечна оцена задовољства љубазношћу медицинских сестара показује лагано опадајући тренд, који није статистички значајан ($b=-0,013$; $p=0,475$).

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



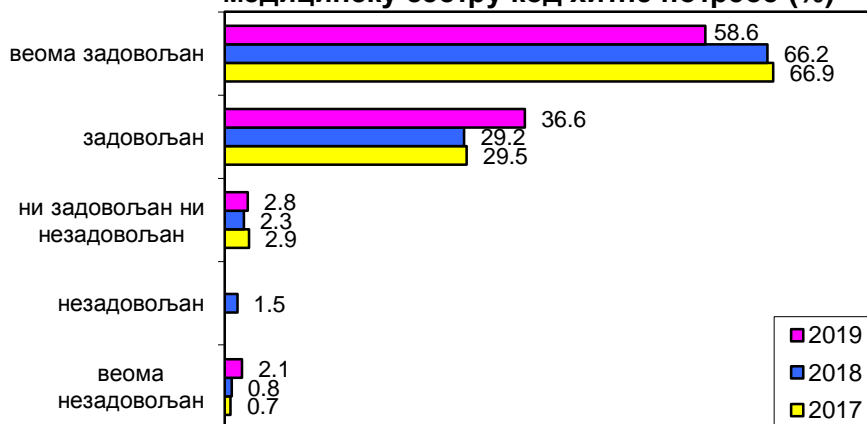
У 2019. пацијенти су љубазност медицинских сестара оценили веома високим оценама у све 4 болнице, а најбоље у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,89), као и претходних година (таб. 12). За разлику од претходне године, не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника љубазношћу медицинских сестара између анкетираних болница ($F=2,043$, $df=3$, $p=0,110$)

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	71	4,58	0.53	69	4,67	0.47	94	4,50	0.77
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	56	4,66	0.58	37	4,59	0.50	44	4,50	0.50
Сп. бол. за рех. и орто. прот.	13	4,85	0.38	13	4,92	0.28	9	4,89	0.34
ВМА	/			16	4,12	1.31	14	4,86	0.36
УКУПНО	140	4,64	0.54	135	4,61	0.65	161	4,55	0.67

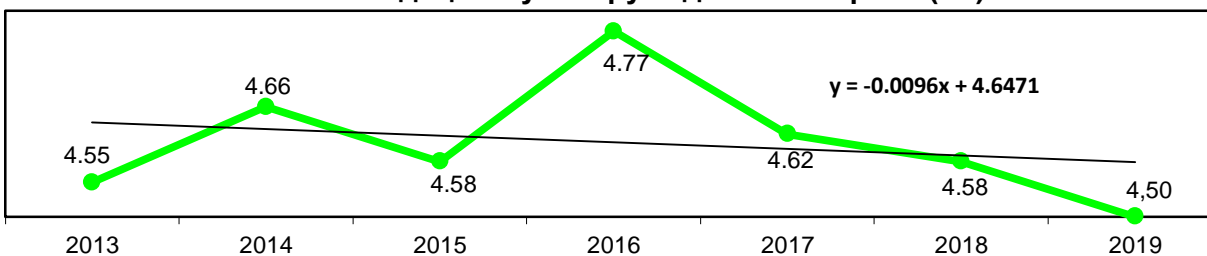
Временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе веома задовољно и задовољно је 95.2% испитаника, 2.8% су ни задовољни ни незадовољни, док је 2.1% навело да су незадовољни овим аспектом сестринског рада (граф. 19).

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



Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе оцењено је просечном оценом 4,50, до сада најнижом оценом (граф. 20). Просечна оцена задовољства овим аспектом сестринске неге показује лагано опадајући тренд, који није статистички значајан ($b=-0,010$; $p=0,606$).

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



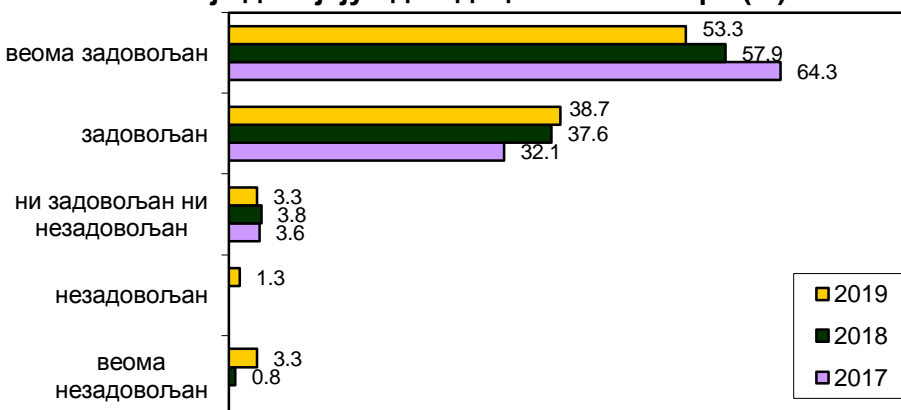
Временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе у 2019. години најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,89), док је најнижа оцена у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (4,40) (таб. 13). За разлику од претходне године, не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника временом чекања на медицинску сестру у ситуацији хитне потребе између анкетираних болница ($F=1,093$, $df=3$, $p=0,354$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	70	4,50	0.70	66	4,65	0.48	80	4,49	0.78
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	56	4,70	0.54	36	4,53	0.70	42	4,40	0.80
Сп. бол. за рех. и орто. прот.	13	4,92	0.28	13	4,85	0.55	9	4,89	0.34
ВМА	/			15	4,20	1.26	14	4,57	0.51
УКУПНО	139	4,62	0.62	130	4,58	0.69	145	4,50	0.75

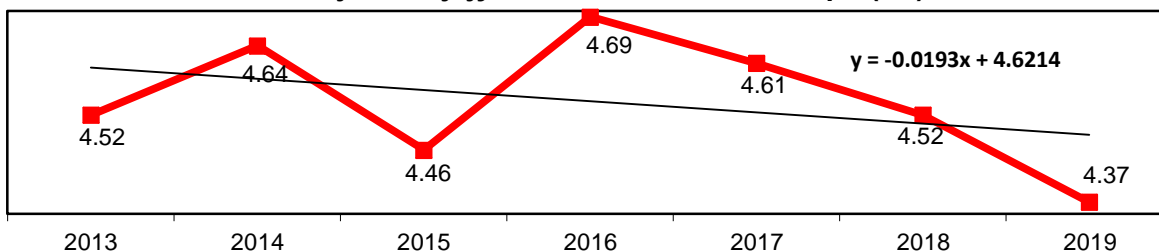
Објашњењима која добијају од медицинских сестара о процедурама, тестовима и третманима којима су подвргнути веома задовољно и задовољно је 92.0% испитаника, 3.3% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, док је 4.6% незадовољних. У претходне две године пацијенти су били задовољнији овом услугом (граф.21).

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



Сестринска објашњења процедура, тестова и третмана оцењена су просечном оценом 4,37, што је до сада најнижа оцена (граф. 22). Просечна оцена задовољства сестринским објашњењима показује лагано опадајући тренд, који није статистички значајан ($b=-0,019$; $p=0,405$).

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



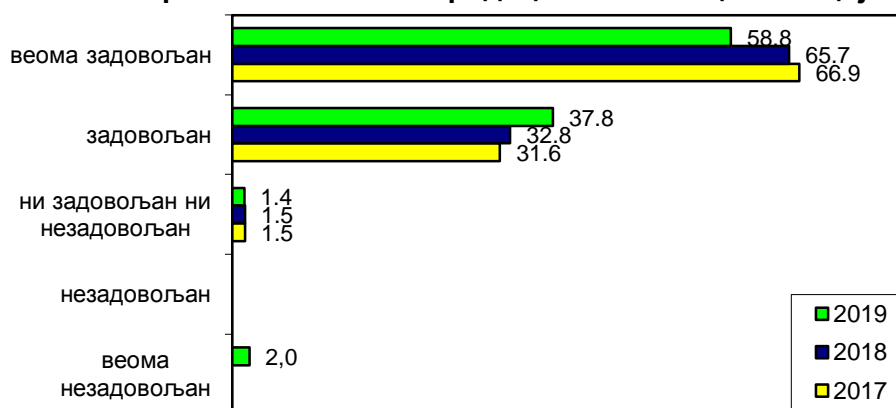
Сестринским објашњењима процедура, тестова и третмана у 2019. најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,89), а најмање задовољни у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (4,19) (таб. 14). За разлику од претходне године, не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника сестринским објашњењима процедура између анкетираних болница ($F=1,739$, $df=3$, $p=0,162$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	71	4,52	0.58	68	4,54	0.56	85	4,39	0.87
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	56	4,66	0.55	36	4,56	0.50	42	4,19	1.04
Сп. бол. за рех. и орт. прот.	13	4,85	0.38	13	4,77	0.60	9	4,89	0.34
ВМА	/			16	4,12	1.09	14	4,50	0.52
УКУПНО	140	4,61	0.56	133	4,52	0.65	150	4,37	0.88

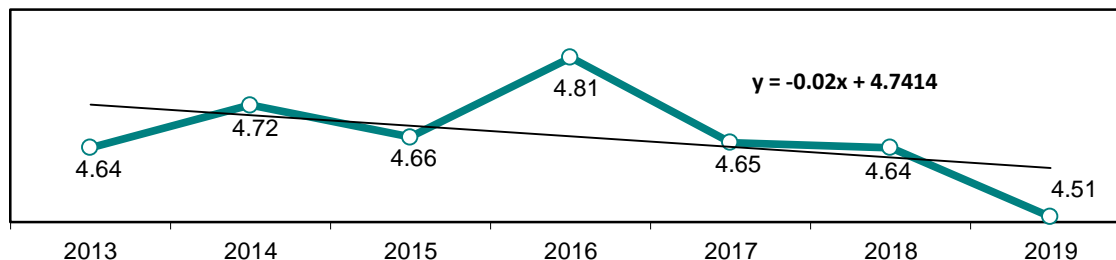
Љубазност медицинских сестара према члановима породице и посетиоцима пацијента задовољавајућа (веома задовољно и задовољно) је за 96.6% испитаника, 1.4% пацијената није ни задовољно ни незадовољно, а незадовољно је 2.0%. Претходне две године задовољство испитаника било је изражено у нешто вишим процентима (граф.23).

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



Љубазност медицинских сестара према члановима породице пацијента и посетиоцима оцењена је просечном оценом 4,51, а што је најнижа оцена у посматраном периоду (граф. 24). Просечна оцена задовољства овим аспектом сестринског рада показује лагано опадајући тренд, који није статистички значајан ($b=-0,020$; $p=0,281$).

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



Љубазношћу медицинских сестара према члановима породице пацијента и посетиоцима у 2019. години, пацијенти су најзадовољнији у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,89), а најмање су задовољни у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (4,40) (таб. 15). За разлику од претходне године, не постоји статистички значајна

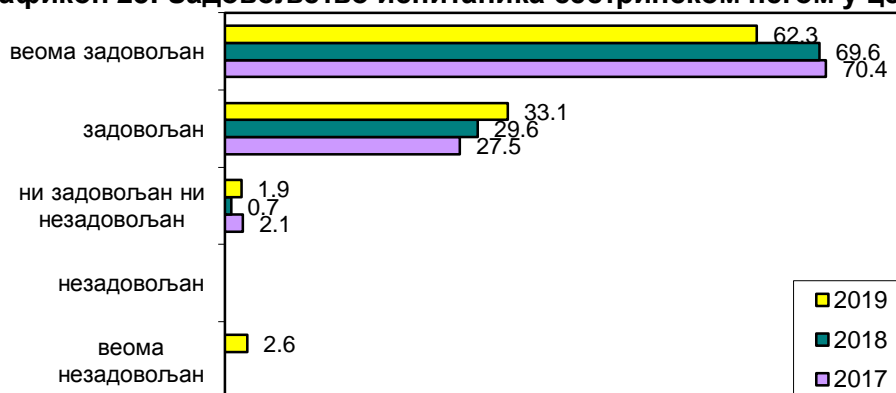
разлика у задовољству испитаника љубазношћу медицинских сестара према члановима породице пацијента између анкетираних болница ($F=1,779$, $df=3$, $p=0,154$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	70	4,57	0.53	69	4,64	0.48	83	4,49	0.75
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	53	4,72	0.50	35	4,63	0.49	43	4,40	0.76
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	13	4,85	0.38	13	5,00	0.00	9	4,89	0.34
ВМА	/			14	4,36	0.74	13	4,77	0.44
УКУПНО	136	4,65	0.51	131	4,64	0.51	148	4,51	0.72

Сестринском негом у целини веома задовољно и задовољно је 95.4% испитаника, 1.9% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 2.6%. У претходним годинама пацијенти су били задовољнији (граф.25).

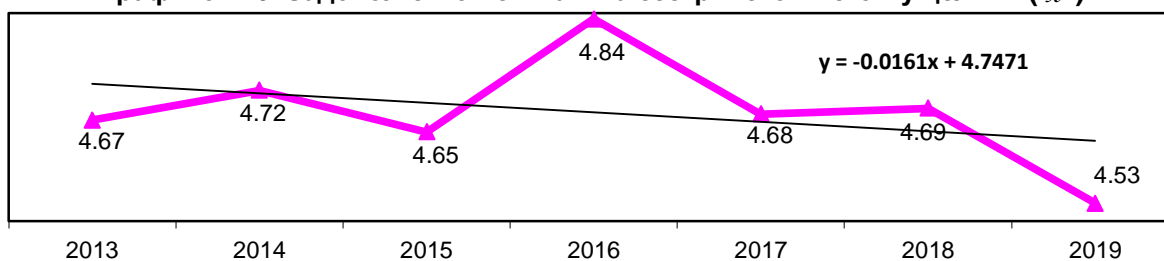
Графикон 25: Задовољство испитаника сестринском негом у целини (%)



Сестринска нега у целини оцењена је високом просечном оценом 4,53, али најнижом оценом у посматраном периоду (граф. 26). Просечна оцена задовољства сестринском негом у целини показује лагано опадајући тренд, који није статистички значајан ($b=-0,016$; $p=0,404$).

Сестринском негом у целини су најзадовољнији пацијенти са лошим материјалним положајем (4,60), који имају завршену вишу и високу школу (4,59), и у добној групи од 60 до 69 година (просечна оцена 4,72), а мушкарци и жене су подједнако задовољни (4,53). Најмање задовољни су пацијенти у грпуи од 30 до 39 година (4,30), са добрим материјалним положајем (4,49) и са незавршеном основном школом (4,0), али не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника и задовољства сестринском негом у целини на одељењима рехабилитације.

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



Сестринском негом у целини у 2019. години најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,89), а најмање задовољни у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (4,43). Као и ранијих година, не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника сестринском негом у целини између анкетираних болница ($F=0,926$, $df=3$, $p=0.430$).

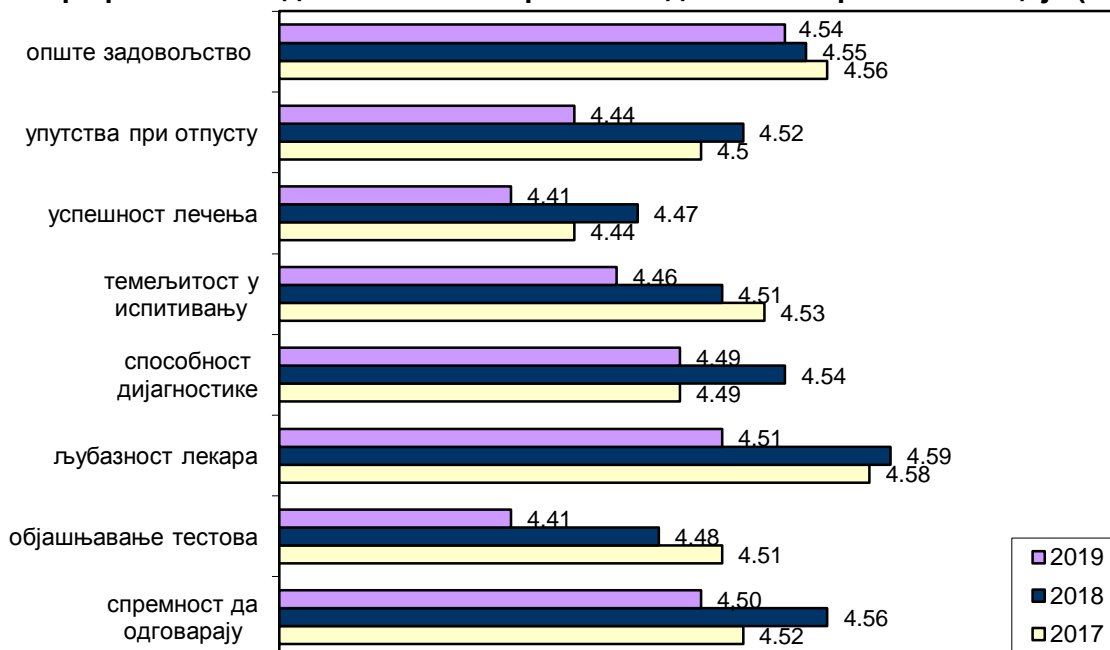
Табела 16: Задовољство сестринском негом у целини (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	73	4,59	0.55	71	4,69	0.47	88	4,52	0.74
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	56	4,77	0.47	36	4,61	0.49	44	4,43	0.79
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	13	4,85	0.38	13	5,00	0.00	9	4,89	0.34
ВМА				15	4,60	0.63	13	4,62	1.12
УКУПНО	142	4,68	0.51	135	4,69	0.48	154	4,53	0.78

ЗАДОВОЉСТВО ПАЦИЈЕНАТА УСЛУГАМА ЛЕКАРА ТОКОМ БОРАВКАУ БОЛНИЦИ

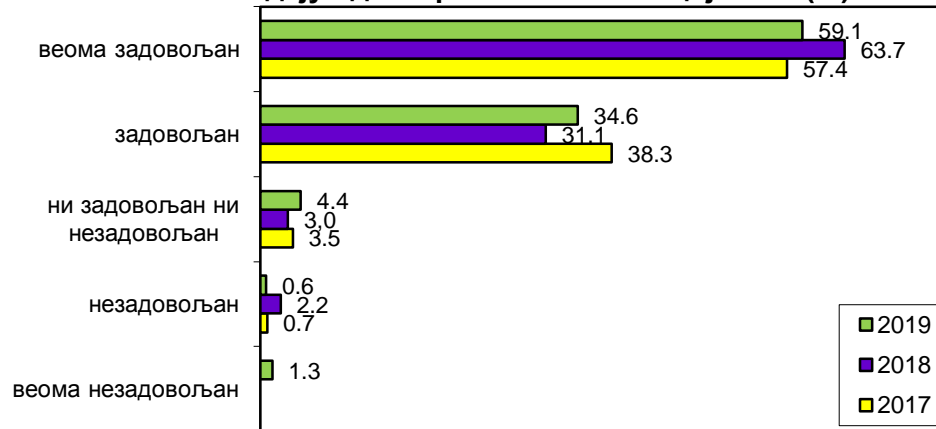
Задовољство пацијената радом лекара у целини на одељењима рехабилитације оцењено је незнатно нижом просечном оценом ($\bar{x}=4,54$) у односу на претходну годину. Од лекарских особина у 2019. испитаници су, као и ранијих година, најзадовољнији љубазношћу лекара ($\bar{x}=4,51$), а најмање су задовољни успешношћу у лечењу и објашњењем тестова, процедура, третмана и резултата (по $\bar{x}=4,41$). У односу на претходну годину, сви аспекти лекарског рада су оцењени нижим оценама (граф. 27).

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



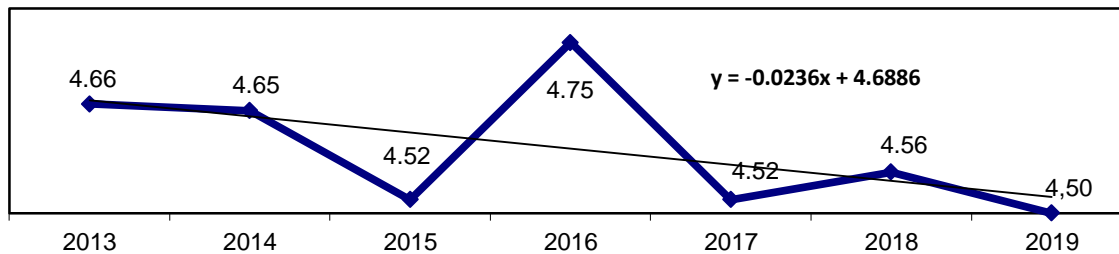
Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената задовољавајућа (веома задовољно и задовољно) је за 93.7% испитаника, 4.4% су навели да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је 1.9%. У претходне две године задовољство пацијената је било нешто више (граф.28).

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



Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената оцењена је просечном оценом 4,50, што је најнижа оцена у односу на претходне године (граф. 29). Просечна оцена задовољства овим аспектом лекарског рада показује лагано опадајући тренд, који није статистички значајан ($b=-0,024$; $p=0,208$).

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



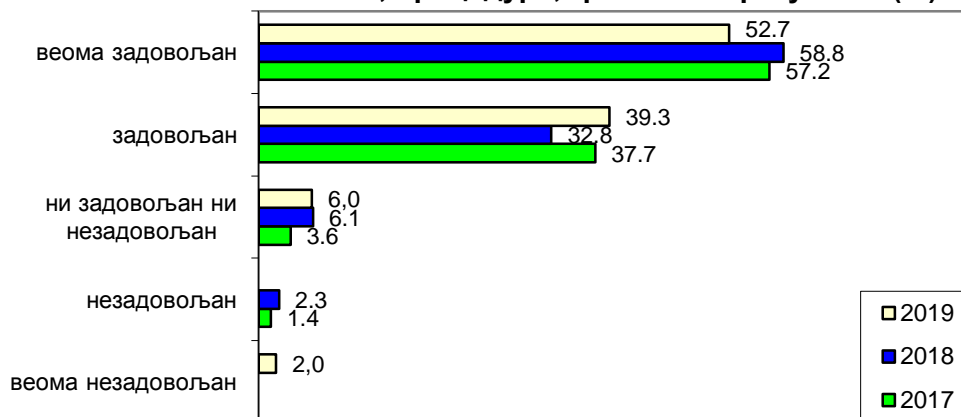
Посматрано по болницама, највишу просечну оценом за спремност да одговарају на питања пацијената добили су лекари у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (5,00), а најмање су задовољни у Институту за рехабилитацију (4,38), али са високом оценом (таб. 17). Као и претходне године, у 2019. години постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника спремношћу лекара да одговарају на питања између анкетираних болница ($F=3,400$, $df=3$, $p=0.019$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	72	4,40	0.66	68	4,57	0.55	92	4,38	0.82
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	56	4,64	0.52	37	4,70	0.52	45	4,53	0.59
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	13	4,69	0.48	13	4,92	0.28	9	5,00	0.00
ВМА	/			17	3,94	1.09	13	4,85	0.37
УКУПНО	141	4,52	0.60	135	4,56	0.66	159	4,50	0.73

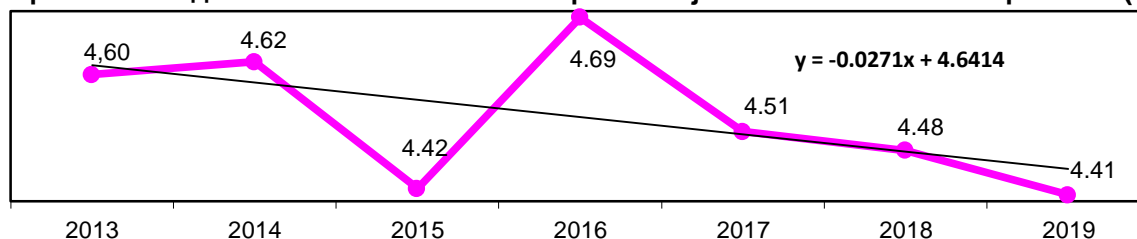
Лекарска објашњења тестова, резултата, процедура и третмана којима се пацијент подвргава задовољавајућа (веома задовољно и задовољно) је за 91,6% испитаника, 6,1% су навели да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних овом услугом је 2,3% (граф. 30).

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



Лекарска објашњења тестова, процедура, третмана и резултата оцењена су просечном оценом 4,41, што је незнатно мања оцена у односу на претходну годину (граф. 31). Просечна оцена задовољства овим аспектом лекарског рада показује лагано опадајући тренд, који није статистички значајан ($b=-0,027$; $p=0,200$).

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



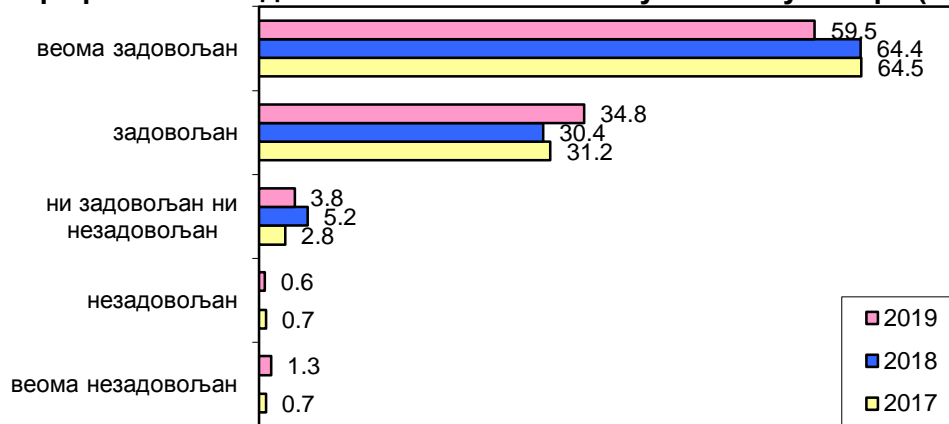
Лекарским објашњењима тестова, процедура, третмана и резултата у 2019. најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,78), а најмање су задовољни у Институту за рехабилитацију (4,31) (таб. 18). За разлику од претходне године, не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника лекарским објашњењима тестова, процедура, третмана и резултата између анкетираних болница ($F=1,439$, $df=3$, $p=0.234$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	71	4,39	0.71	65	4,48	0.69	85	4,31	0.88
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	54	4,59	0.57	36	4,53	0.61	42	4,50	0.63
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	13	4,77	0.44	13	4,85	0.38	9	4,78	0.44
ВМА	/			17	4,12	1.05	14	4,50	0.52
УКУПНО	138	4,51	0.64	131	4,48	0.72	150	4,41	0.78

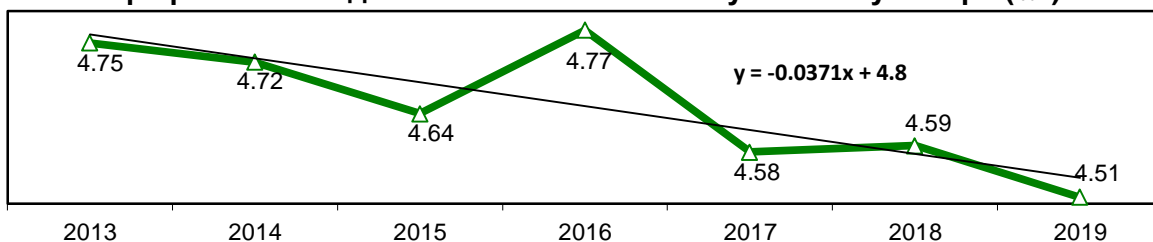
Љубазност лекара према пацијентима задовољавајућа (веома задовољно и задовољно) је за 94.3% пацијената, 3.8% су се изјаснили да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је 1.9%. И у претходне две године пацијенти су били задовољни у сличним процентима (граф.32).

Графикон 32: Задовољство испитаника љубазношћу лекара (%)



Љубазност лекара оцењена је просечном оценом 4,51, која је најнижа до сада забележена. Љубазност лекара била је оцењена највишом просечном оценом 2016. године (граф. 33). Просечна оцена задовољства овим аспектом лекарског рада показује опадајући тренд, који је статистички значајан ($b=-0,037$; $p=0,024$).

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



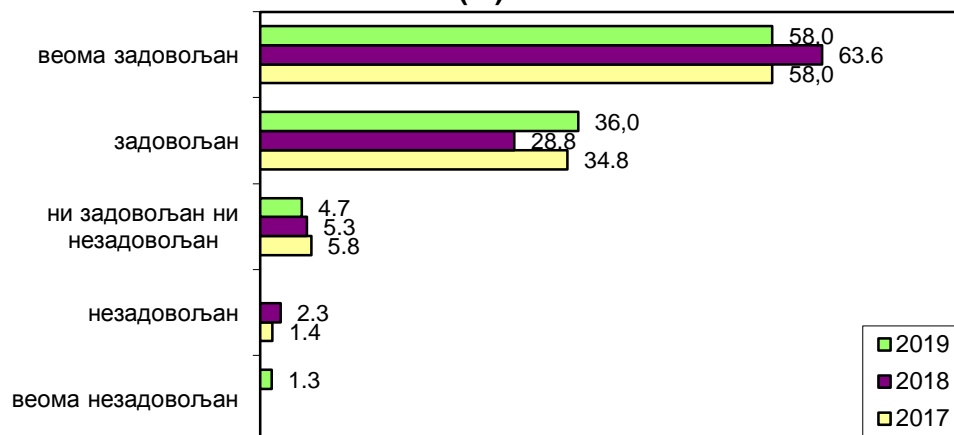
Љубазност лекара према пацијентима у 2019. најбоље је оцењена у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (5,00). Испитаници су најмање задовољни у Институту за рехабилитацију (4,37) (таб. 19). Постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника љубазношћу лекара према пацијентима између анкетираних болница $F=4,345$, $df=3$, $p=0.006$).

Табела 19: Љубазност лекара према пацијентима (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	72	4,47	0.75	68	4,57	0.61	91	4,37	0.82
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	56	4,70	0.54	37	4,65	0.54	44	4,55	0.55
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	13	4,69	0.48	13	4,92	0.28	9	5,00	0.00
ВМА	/			17	4,29	0.69	14	4,93	0.26
УКУПНО	141	4,58	0.66	135	4,59	0.59	158	4,51	0.72

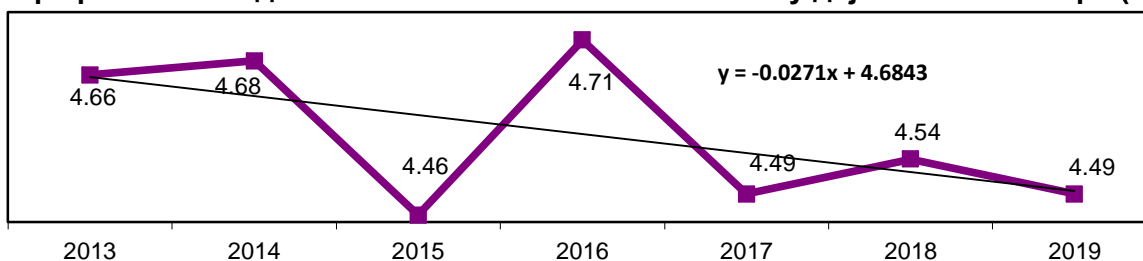
Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената задовољавајућа (веома задовољно и задовољно) је за 94.0% пацијената, 4.7% су изјавили да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је 1.3%. У претходним годинама задовољство пацијената је било слично (граф. 34).

Графикон 34: Задовољство испитаника способношћу дијагностике лекара (%)



Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената оцењена је просечном оценом 4,49, што је нижа оцена у односу на претходну годину (граф. 35). Просечна оцена задовољства овим аспектом лекарског рада показује лагано опадајући тренд, који није статистички значајан ($b=-0,027$; $p=0,189$).

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



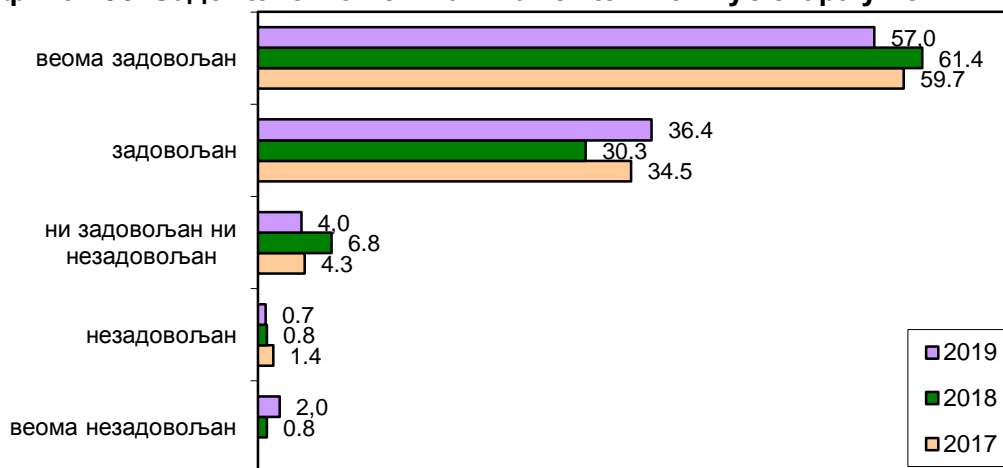
Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената најбоље је оцењена у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (5,00), а испитаници су најмање задовољни у Институту за рехабилитацију (4,37) (таб. 20). За разлику од претходне године, у 2019. години постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника лекарском способношћу дијагностиковања здравствених проблема пацијента између анкетираних болница ($F=3,258$, $df=3$, $p=0,023$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	69	4,43	0.67	66	4,50	0.71	83	4,37	0.79
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	56	4,50	0.71	37	4,68	0.47	44	4,52	0.63
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	13	4,77	0.44	13	4,69	0.63	9	5,00	0.00
ВМА	/			16	4,25	1.06	14	4,79	0.42
УКУПНО	138	4,49	0.68	132	4,54	0.70	150	4,49	0.71

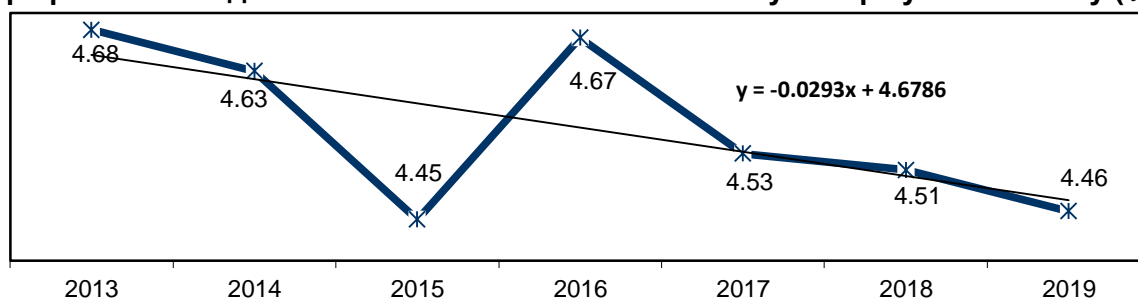
Темељитост лекара у испитивању задовољавајућа (веома задовољно и задовољно) је за 93.4% пацијената, 4.0% су ни задовољни ни незадовољни, а 2.7% су незадовољни (граф. 36).

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



Темељитост лекара у испитивању оцењена је просечном оценом 4,46, што је нешто мања оцена у односу на претходну годину (граф. 37). Просечна оцена задовољства овим аспектом лекарског рада показује лагано опадајући тренд, који није статистички значајан ($b=-0,029$; $p=0,114$).

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



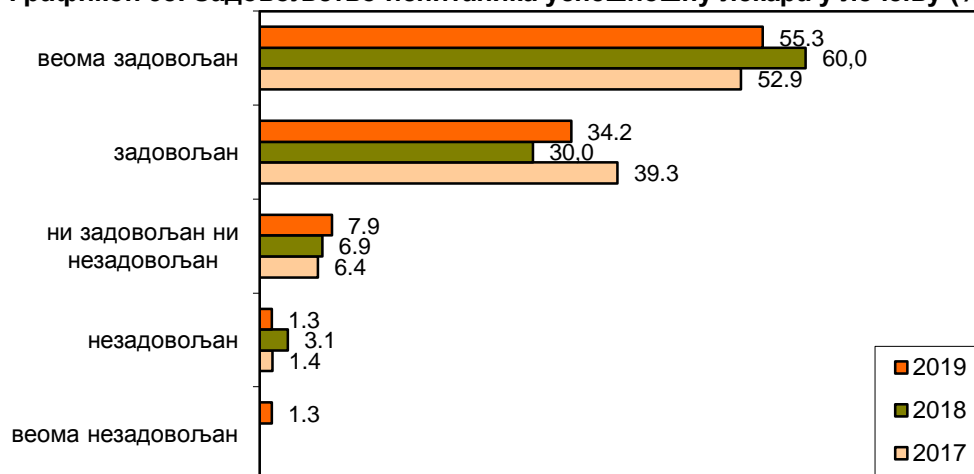
Темељитост лекара у испитивању у 2019. најбоље је оцењена у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,89). Испитаници су најмање задовољни у Институту за рехабилитацију (4,29) (таб. 21). За разлику од претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника темељитошћу лекара у испитивању између анкетираних болница ($F=3,996$, $df=3$, $p=0.009$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	70	4,41	0.73	65	4,49	0.66	86	4,29	0.89
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	56	4,61	0.56	37	4,68	0.53	42	4,57	0.59
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	13	4,77	0.44	13	4,62	0.65	9	4,89	0.34
ВМА	/			17	4,12	1.17	14	4,86	0.36
УКУПНО	139	4,53	0.65	132	4,51	0.73	151	4,46	0.78

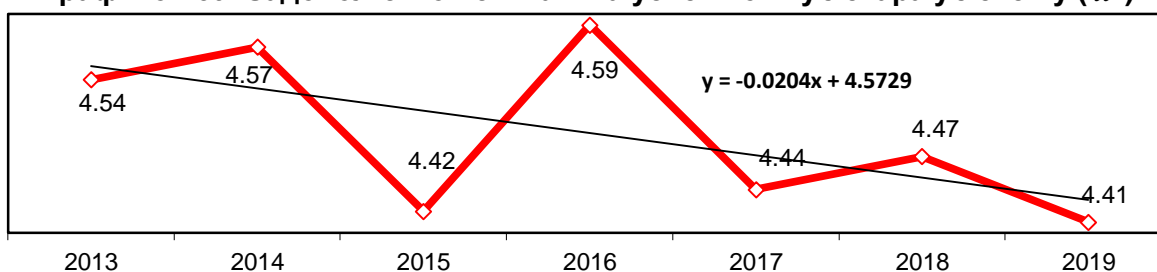
Успешност лекара у лечењу задовољавајућа (веома задовољно изадовољно) је за 89.5% пацијената, 7.9% пацијената су се изјаснили да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 2.6% испитаника (граф.38).

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



Успешност лечења лекара оцењена је просечном оценом 4,41, што је најмања оцена у односу на посматране године (граф. 39). Просечна оцена задовољства овим аспектом лекарског рада показује лагано опадајући тренд, који није статистички значајан ($b=-0,020$; $p=0,161$).

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



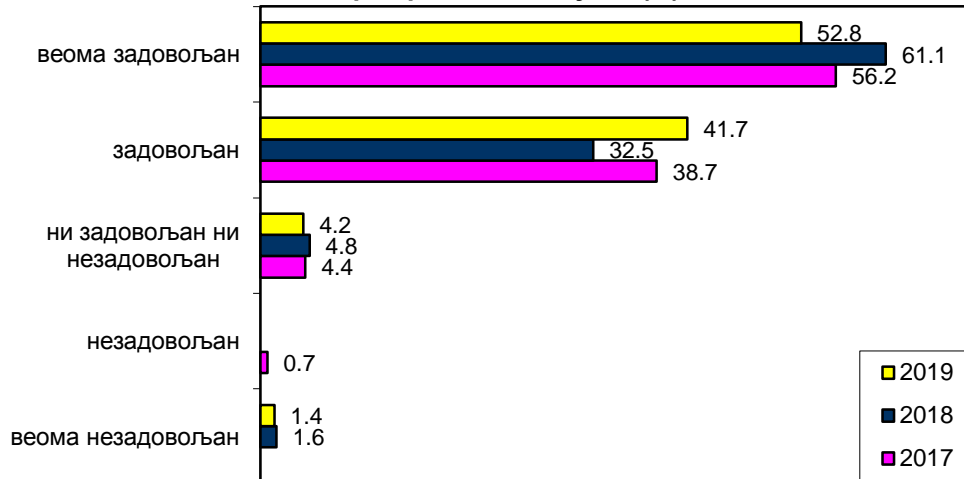
Успешност лекара у лечењу најбоље је оцењена у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (5,00). Испитаници су најмање задовољни у Институту за рехабилитацију (4,28) (таб. 22). За разлику од претходне године, постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника успешношћу лекара у лечењу између анкетираних болница ($F=3,232$, $df=3$, $p=0.024$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	71	4,37	0.66	67	4,40	0.82	86	4,28	0.87
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	56	4,43	0.74	36	4,56	0.56	43	4,44	0.70
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	13	4,85	0.38	13	4,77	0.60	9	5,00	0.00
ВМА	/			14	4,29	0.99	14	4,71	0.61
УКУПНО	140	4,44	0.68	130	4,47	0.76	152	4,41	0.80

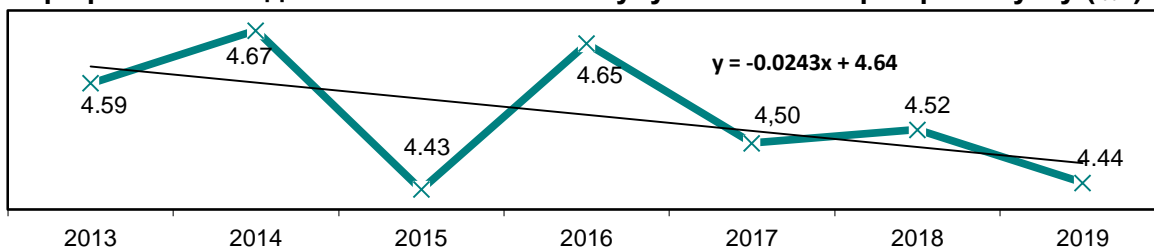
Упутства лекара приликом отпуста са болничког лечења задовољавајућа (веома задовољно и задовољно) су за 94.5% пацијената, 4.2% су ни задовољни ни незадовољни, а 1.4% су незадовољни. У претходне две године задовољство пацијената је било слично (граф.40).

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



Упутства која лекар даје приликом отпуста пацијента са болничког лечења оцењена су просечном оценом 4,44, што је нижа оцена у односу на претходну годину (граф. 41). Просечна оцена задовољства овим аспектом лекарског рада показује лагано опадајући тренд, који није статистички значајан ($b=-0,024$; $p=0,206$).

Графикон 41: Задовољство испитаника упутствима лекара при отпусту (\bar{x})



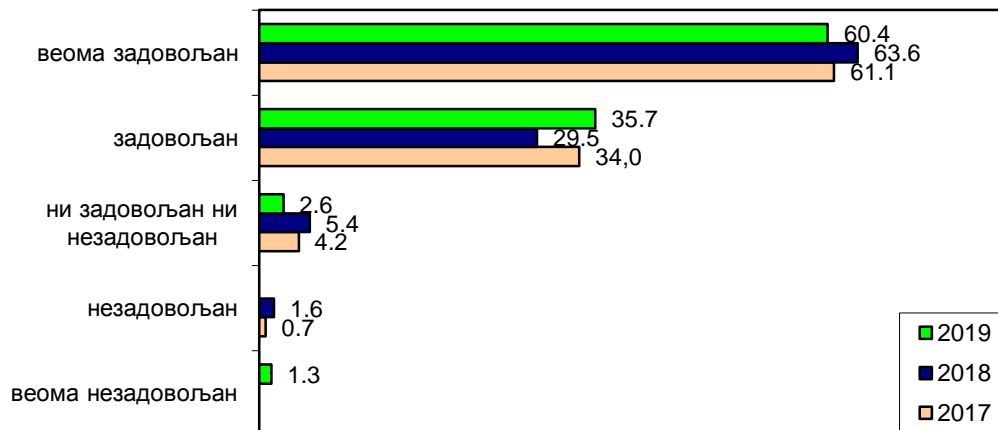
Упутства која лекар даје приликом отпуста пацијента са болничког лечења су најбоље оцењена у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,89). Испитаници су најмање задовољни у Институту за рехабилитацију (4,30) (таб. 23). Постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника лекарским упутствима приликом отпуста са болничког лечења између анкетираних болница ($F=3,445$, $df=3$, $p=0.019$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	70	4,40	0.67	65	4,49	0.73	80	4,30	0.80
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	54	4,56	0.57	36	4,56	0.61	43	4,53	0.55
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	13	4,85	0.38	13	4,92	0.28	9	4,89	0.34
ВМА	/			12	4,08	1.16	12	4,75	0.45
УКУПНО	137	4,50	0.62	126	4,52	0.73	144	4,44	0.71

Лекарским услугама у целини током болничког лечења веома задовољно и задовољно је 96.1% испитаника, 2.6% су се изјаснили да су ни задовољни ни незадовољни, а само 1.3% је незадовољно (граф.42).

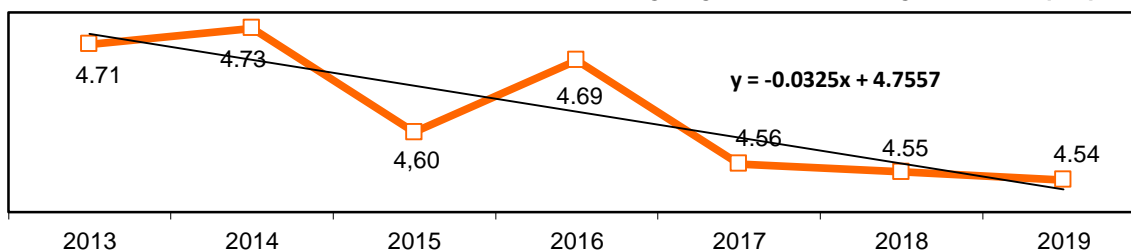
Графикон 42: Задовољство испитаника услугама лекара у целини (%)



Услуге лекара у целини оцењене су високом просечном оценом 4,54, а што је најмања оцена у посматраном периоду (граф. 43). То је скоро иста оцена, којом је оцењен рад медицинских сестара (4,53). Просечна оцена задовољства услугама лекара у целини показује опадајући тренд, који је статистички значајан ($b=-0,033$; $p=0,013$).

Лекарским радом у целини су најзадовољнији пацијенти са веома добрим материјалним положајем (4,80), који имају завршену вишу и високу школу (4,81), и у добној групи од 60 до 69 година (просечна оцена 4,73), а мушкарци (4,60) су задовољнији од жена (4,48). Најмање задовољни су пацијенти у групи од 30 до 39 година (4,30), са веома лошим материјалним положајем (4,0) и са незавршеном основном школом (4,0), али статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника и задовољства лекарским радом у целини на одељењима рехабилитације постоји само када је у питању школска спрема испитаника ($N=16,673$, $df=3$, $p=0.001$).

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



Услугама лекара у целини најзадовољнији су пацијенти Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (5,00), а најмање су задовољни у Институту за рехабилитацију (4,40) (таб. 24). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника услугама лекара у целини на одељењима рехабилитације између анкетираних болница ($F=3,996$, $df=3$, $p=0.009$).

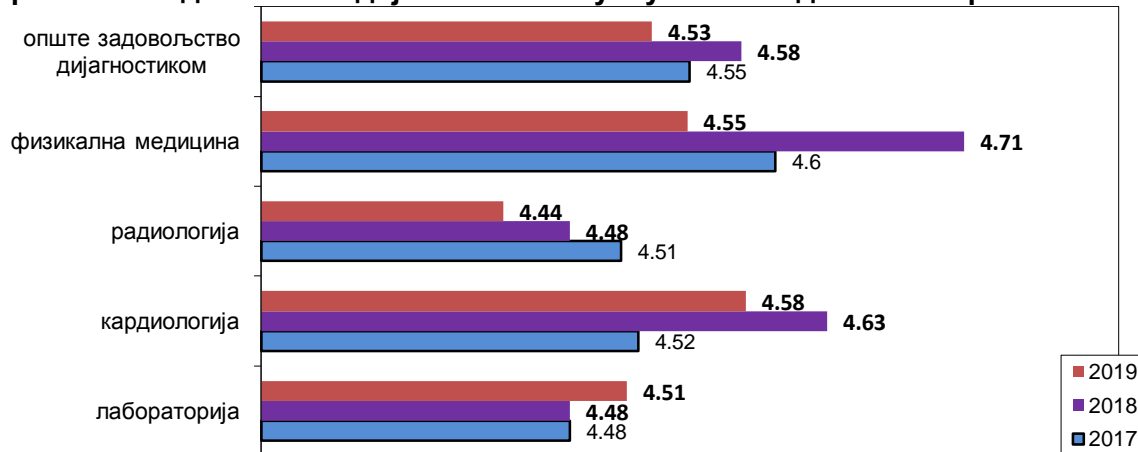
Табела 24: Опште задовољство услугама лекара (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	74	4,46	0.67	67	4,51	0.68	87	4,40	0.78
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	57	4,63	0.56	36	4,67	0.53	44	4,61	0.49
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	13	4,77	0.44	13	4,85	0.38	9	5,00	0.00
ВМА	/			13	4,15	0.99	14	4,86	0.36
УКУПНО	144	4,56	0.61	129	4,55	0.67	154	4,54	0.67

ЗАДОВОЉСТВО ПАЦИЈЕНАТА ДИЈАГНОСТИЧКИМ И ТЕРАПИЈСКИМ УСЛУГАМА

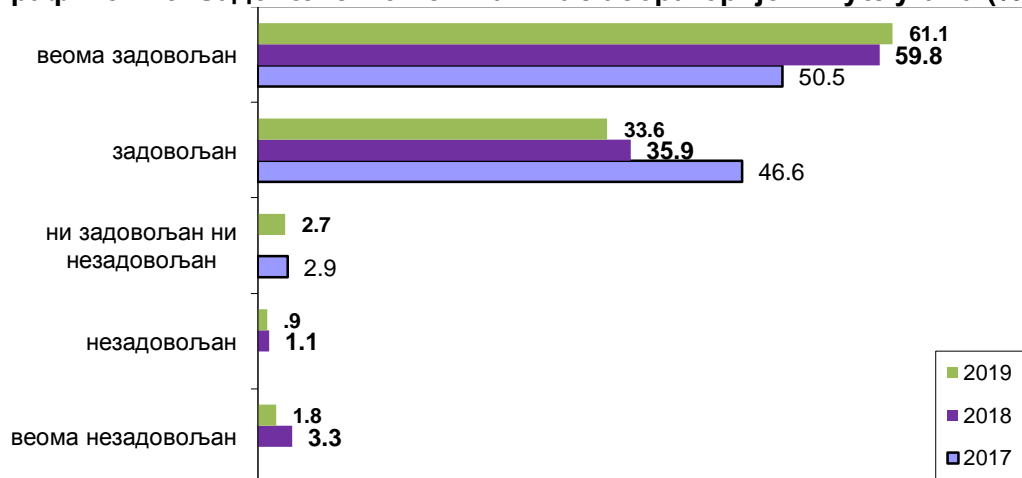
У 2019. години просечна оцена општег задовољства пацијената на одељењима рехабилитације дијагностичким и терапијским услугама ($\bar{x} = 4.53$) је незнатно мања у односу на претходну годину (граф. 44). Најнижом оценом оцењене су радиолошке услуге ($\bar{x} = 4.44$), а највишом оценом кардиолошке услуге ($\bar{x} = 4.58$).

Графикон 44: Задовољство дијагностичким услугама на одељењима рехабилитације



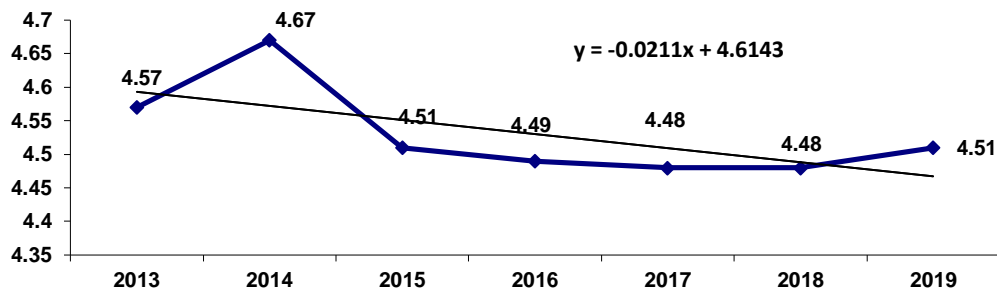
На питање о задовољству лабораторијским услугама је одговорило 113 пацијената (69,3%), 35 пацијената (21,5%) је навело да није користио ове услуге, а 15 није одговорило на питање. **Лабораторијским услугама** задовољно је чак 94,7% пацијената, 2,7% су се изјаснили да нису ни задовољни ни незадовољни, а 2,7% су незадовољни (граф.45).

Графикон 45: Задовољство испитаника лабораторијским услугама (%)



Лабораторијске услуге оцењене су просечном оценом 4,51, слично као и претходне године (граф. 46). Просечна оцена задовољства лабораторијским услугама показује лагано опадајући тренд, који није статистички значајан ($b = -0,021$; $p = 0,107$).

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



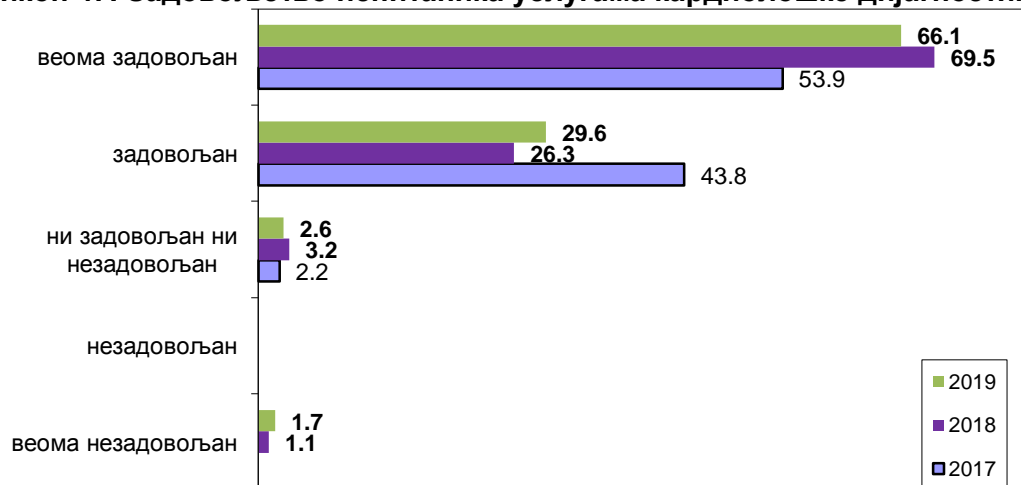
Лабораторијском дијагностиком у 2019. години најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (\bar{x} =4,89), а најмање задовољни у Клиници за рехабилитацију «Др М. Зотовић» (\bar{x} =4,43); (таб. 25). Као и претходне године, не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника лабораторијском дијагностиком између анкетираних болница ($F=1,54$, $df=3$, $p=0.507$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	55	4.40	0.53	46	4.41	1.02	61	4.44	0.90
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	35	4.49	0.61	21	4.48	0.51	30	4.43	0.50
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	13	4.77	0.44	13	4.77	0.44	9	4.89	0.33
ВМА	/			12	4.42	0.90	13	4.77	0.60
УКУПНО	103	4.48	0.56	92	4.48	0.84	113	4.51	0.76

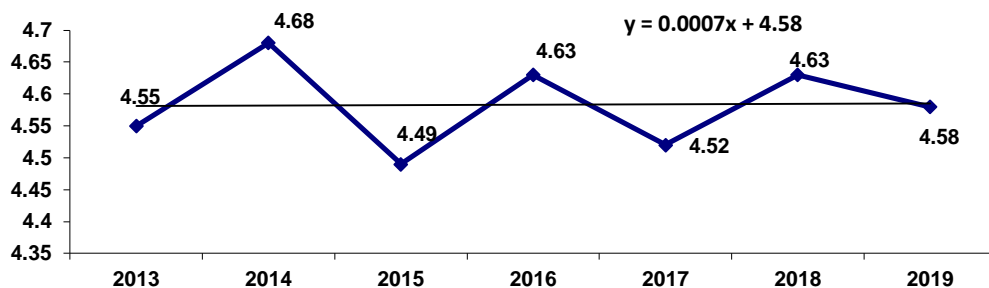
На питање о задовољству кардиолошком дијагностиком је одговорио 121 пацијент (70,5%), 27 пацијената (16,6%) је навело да није користило ове услуге, а 21 није одговорио на питање. **Кардиолошком дијагностиком** (ЕКГ, тест оптерећења) задовољно је око 96% пацијената, 2,6% су се изјаснили да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољна су 2 испитаника (граф. 47).

Графикон 47: Задовољство испитаника услугама кардиолошке дијагностике (%)



Кардиолошке услуге оцењене су просечном оценом 4,58, што је мања оцена у односу на 2018. годину (граф. 48). Просечна оцена задовољства кардиолошким услугама показује лагано опадајући тренд, који није статистички значајан ($b=-0,001$; $p=0,961$).

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



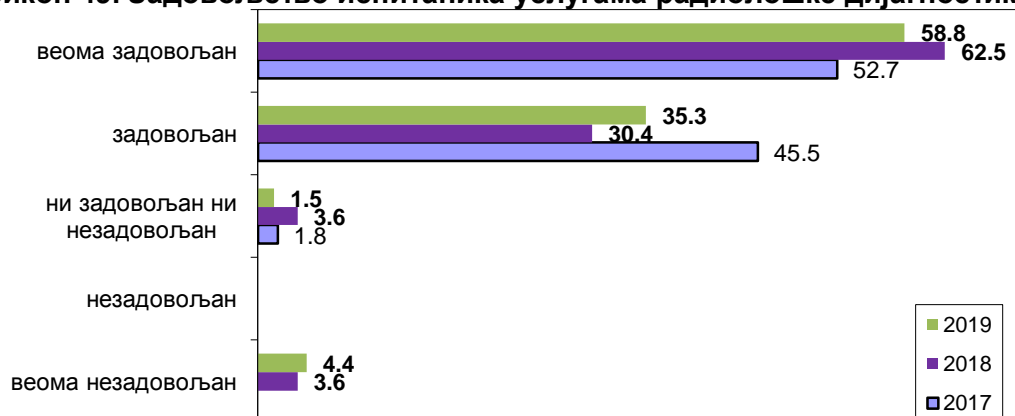
Услугама кардиолошке дијагностике у 2019. години најзадовољнији су пацијенти у ВМА ($\bar{x}=4,90$), а најмање задовољни у Институту за рехабилитацију, али са веома високом оценом ($\bar{x}=4,51$) (таб. 26). Као и претходне године, не постоји статистички значајна разлика ($F=1,480$, $df=3$, $p=0.224$) у задовољству испитаника кардиолошком дијагностиком између анкетираних болница.

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	50	4.46	0.58	54	4.65	0.70	70	4.51	0.81
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	27	4.56	0.51	20	4.50	0.61	26	4.54	0.58
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	12	4.67	0.49	12	5.00	0.00	9	4.89	0.33
ВМА	/			9	4.33	0.71	10	4.90	0.32
УКУПНО	89	4.52	0.55	95	4.63	0.65	115	4.58	0.71

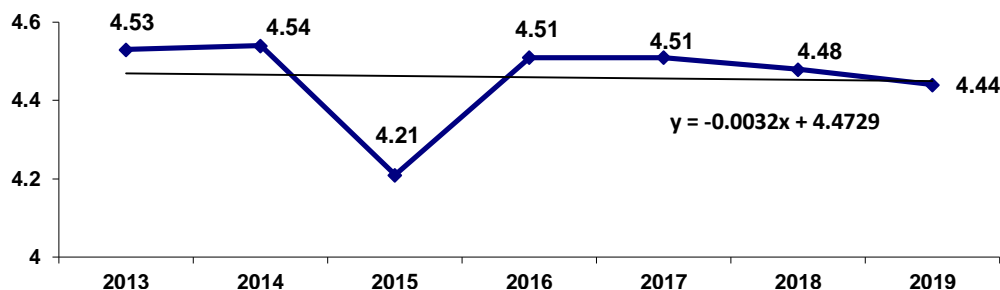
На питање о задовољству радиолошком дијагностиком је одговорило само 68 пацијената (41,7%), 64 пацијента (39%) је навело да није користило ове услуге, а 31 није одговорио на питање. Услугама **радиолошке дијагностике** задовољно је 94% пацијената, 1,5% су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је било 4,4% (граф. 49).

Графикон 49. Задовољство испитаника услугама радиолошке дијагностике (%)



Радиолошке услуге оцењене су просечном оценом 4,44, мањом у односу на претходне године (граф. 50). Просечна оцена задовољства радиолошким услугама показује лагано опадајући тренд у посматраном периоду, који није статистички значајан ($b=-0,003$; $p=0,898$).

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



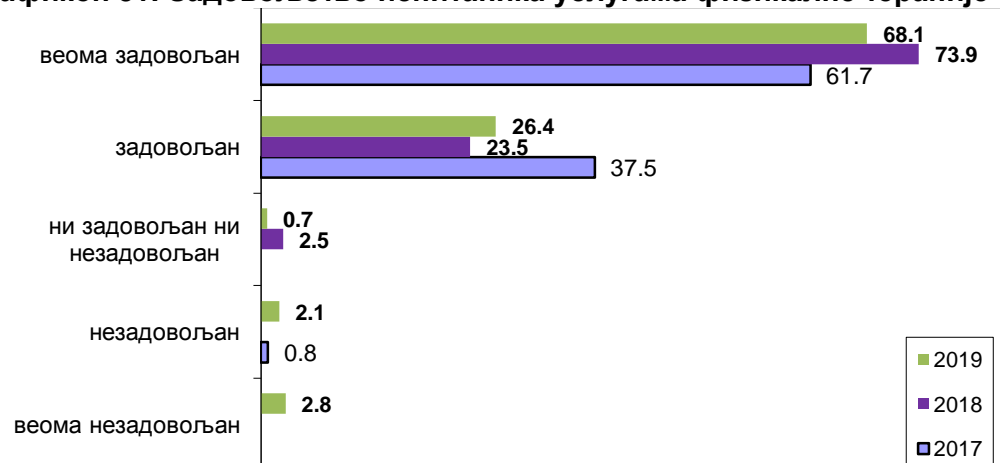
Услугама радиолошке дијагностике у 2019. години најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (\bar{x} =4,89), а најмање задовољни у Институту за рехабилитацију (\bar{x} =4,30), исто као и претходне године (таб. 27). Као и ранијих година, не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника радиолошком дијагностиком између анкетираних болница ($F=1.168$, $df=3$, $p=0.329$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	26	4.46	0.58	30	4.40	1.04	37	4.30	0.97
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	19	4.53	0.51	11	4.45	0.69	14	4.57	0.51
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	10	4.60	0.52	8	4.75	0.46	9	4.89	0.33
ВМА	/			7	4.57	0.79	8	4.38	1.41
УКУПНО	55	4.51	0.54	56	4.48	0.87	68	4.44	0.90

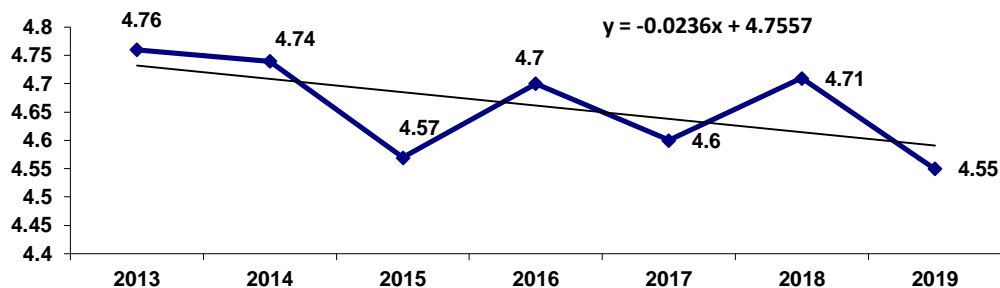
На питање о задовољству услугама физикалне терапије је одговорило 144 пацијента (88,3%), 12 пацијената (7,4%) је навело да није користило ове услуге, а 7 није одговорило на питање. Услугама **физикалне терапије** задовољно је 94,5% пацијената, а 0,7% је ни задовољних ни незадовољних, а 4,9% незадовољних (граф.51).

Графикон 51: Задовољство испитаника услугама физикалне терапије (%)



Услуге физикалне медицине оцењене су просечном оценом 4,55, што је најмања оцена у посматраном периоду (граф. 52). Просечна оцена задовољства услугама физикалне медицине показује лагано опадајући тренд, који није статистички значајан ($b=-0,024$; $p=0,161$).

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



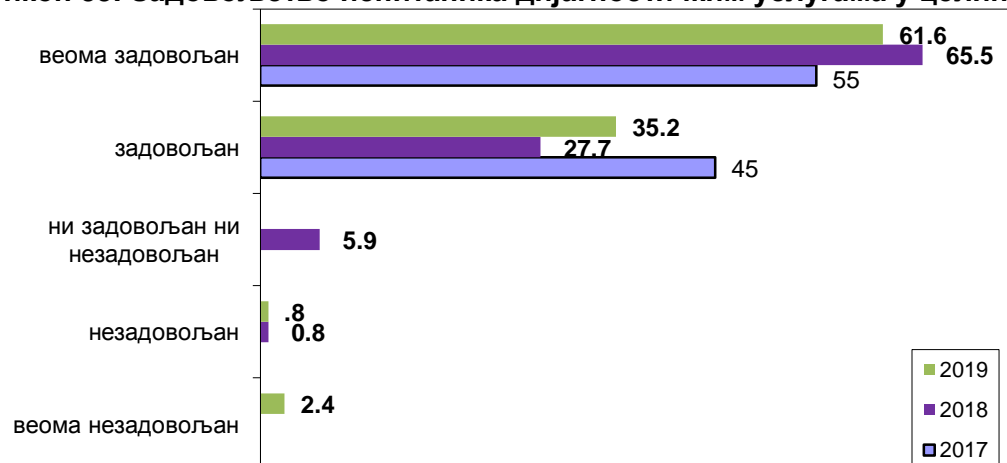
Услугама физикалне терапије у 2019. години најзадовољнији су пацијенти у ВМА (\bar{x} =4,92), а најмање задовољни у Институту за рехабилитацију (\bar{x} =4,39) (таб. 28). За разлику од претходне године, постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника услугама физикалне терапије између анкетираних болница ($F=2,724$, $df=3$, $p=0.047$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	63	4.52	0.50	61	4.69	0.53	83	4.39	1.03
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	55	4.69	0.57	32	4.69	0.47	41	4.71	0.46
Сп. бол. за рех. и орто. прот.	10	4.60	0.52	12	5.00	0.00	8	4.88	0.35
ВМА	/			14	4.64	0.63	12	4.92	0.29
УКУПНО	128	4.60	0.54	119	4.71	0.51	144	4.55	0.85

На питање о задовољству дијагностичким услугама у целини је одговорило 125 пацијента (76,7%), 18 пацијената (7,4%) је навело да није користило ове услуге, а 20 није одговорило на питање. **Дијагностичким услугама у целини** веома је задовољно 61,6% пацијената, а 35,2% су задовољни, док је 3,2% незадовољних, а неодлучних није било (граф.53).

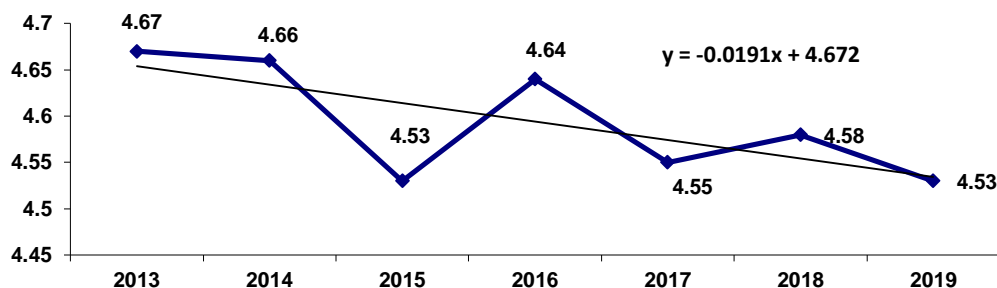
Графикон 53: Задовољство испитаника дијагностичким услугама у целини (%)



Дијагностичке услуге у целини оцењене су просечном оценом 4,53, што је мања оцена у односу на претходну годину (граф. 54). Просечна оцена задовољства дијагностичким услугама у целини показује лагано опадајући тренд, који није статистички значајан ($b=-0,020$; $p=0,077$).

Дијагностичким услугама у целини су најзадовољнији пацијенти са веома добрим материјалним положајем (4,92), који имају завршену вишу и високу школу (4,72), и у добној групи од 15 до 29 година (просечна оцена 5,0), а мушкарци (4,69) су задовољнији од жена (4,37). Најмање задовољни су пацијенти у групи од 50 до 59 година (4,0), са веома лошим материјалним положајем (3,75) и са незавршеном основном школом (3,75), али не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника и задовољства дијагностичким услугама у целини на одељењима рехабилитације.

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



Дијагностичким услугама у целини у 2019. години најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (\bar{x} =4,89), а најмање задовољни у Институту за рехабилитацију (\bar{x} =4,42) (таб. 29). За разлику од претходне године, не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника услугама дијагностике у целини између анкетираних болница ($F=1,858$, $df=3$, $p=0.140$).

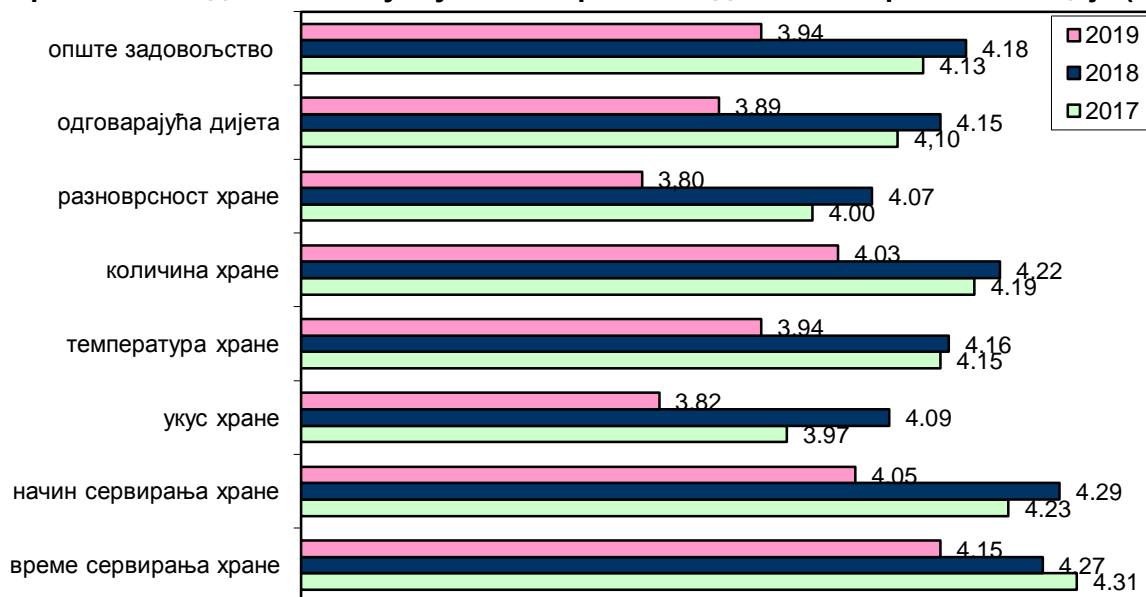
Табела 29: Опште задовољство услугама дијагностике (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	61	4.48	0.50	61	4.62	0.64	72	4.42	0.92
Кл. за рех. „Др М. Зотовић“	46	4.63	0.49	30	4.50	0.57	32	4.56	0.50
Сп. бол. за рех. и орт. прот.	13	4.62	0.51	13	4.92	0.28	9	4.89	0.33
ВМА	/			15	4.27	0.88	12	4.83	0.39
УКУПНО	120	4.55	0.50	119	4.58	0.64	125	4.53	0.77

ЗАДОВОЉСТВО ПАЦИЈЕНАТА УСЛУГАМА БОЛНИЧКЕ ИСХРАНЕ

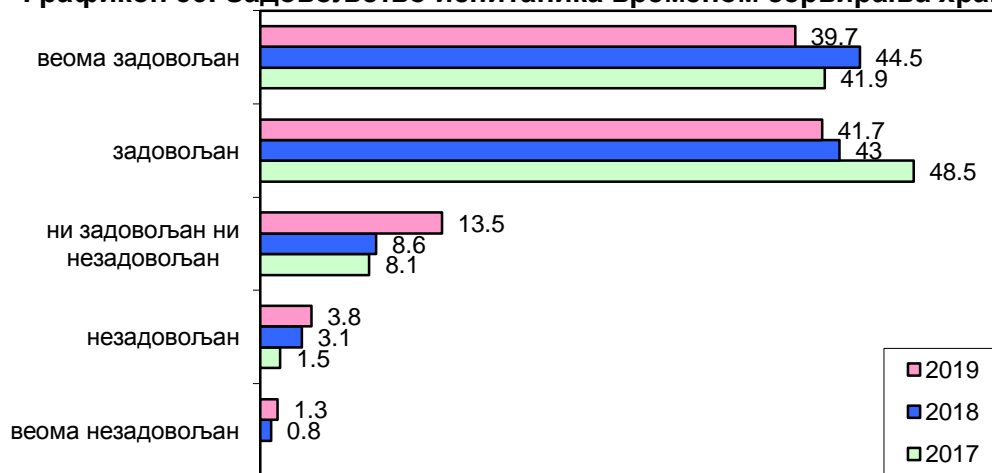
Када су у питању услуге болничке исхране пацијенти су најзадовољнији временом (\bar{x} =4,15) и начином сервирања хране (\bar{x} =4,05), а најмање су задовољни разноврсношћу хране (\bar{x} =3,80) и укусом (\bar{x} =3,82). У односу на претходне године, сви аспекти болничке исхране, су оцењени знатно нижим оценама (граф.55).

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



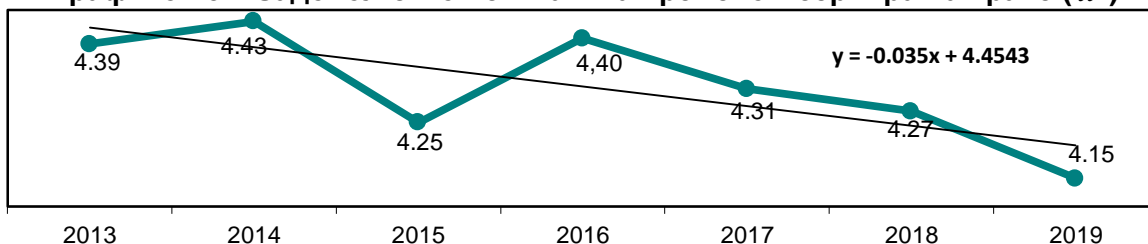
Временом сервирања хране у болници веома задовољно и задовољно је 81.4% пацијената, 13.5% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних испитаника је 5.1%. У односу на претходне две године испитаници су мање задовољни временом сервирања хране (граф. 56).

Графикон 56: Задовољство испитаника временом сервирања хране (%)



Време сервирања хране у болници оцењено је просечном оценом 4,15, што је најнижа оцена у посматраном периоду (граф. 57). Просечна оцена задовољства временом сервирања хране показује опадајући тренд, који је статистички значајан ($b=-0,035$; $p=0,048$).

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



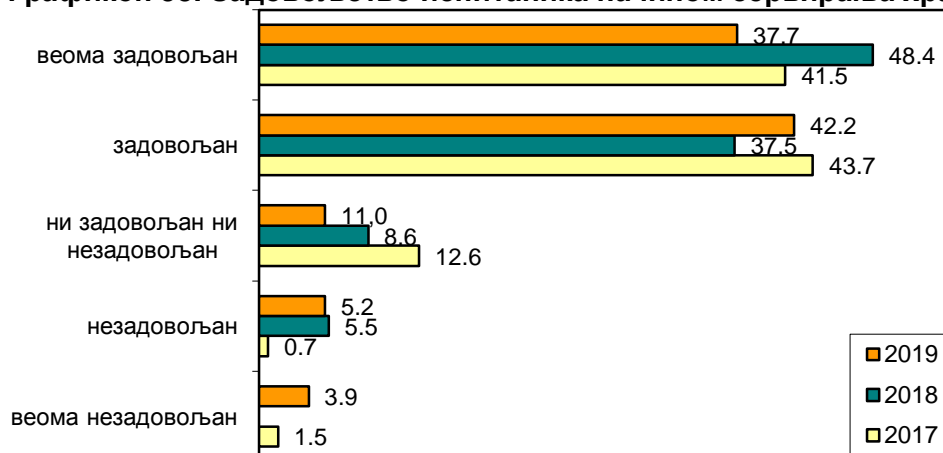
Посматрано по болницама, временом сервирања хране најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,67), а најмање су задовољни у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (4,05) (таб. 30). Не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника временом сервирања хране између анкетираних болница ($F=1,271$, $df=3$, $p=0,276$), за разлику од претходне године.

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	70	4,30	0.62	65	4,38	0.68	91	4,13	0.95
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	53	4,25	0.78	36	4,19	0.71	43	4,05	0.75
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	13	4,62	0.51	13	4,54	0.52	9	4,67	0.71
ВМА	/			14	3,71	1.44	13	4,23	0.83
УКУПНО	136	4,31	0.68	128	4,27	0.81	156	4,15	0.88

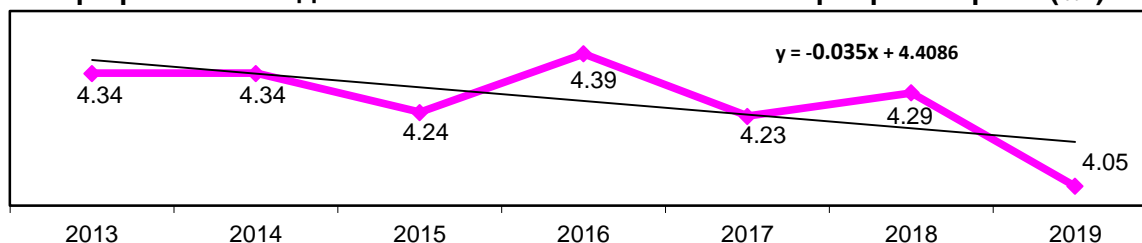
Начином сервирања хране у болници веома задовољно и задовољно је 80% пацијената, 11% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је 9.1% испитаника (граф.58).

Графикон 58: Задовољство испитаника начином сервирања хране (%)



Начин сервирања хране у болници оцењен је просечном оценом 4,05, што је најнижа оцена у посматраном периоду (граф. 59). Просечна оцена задовољства начином сервирања хране показује лагано опадајући тренд, који није статистички значајан ($b=-0,035$; $p=0,097$).

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



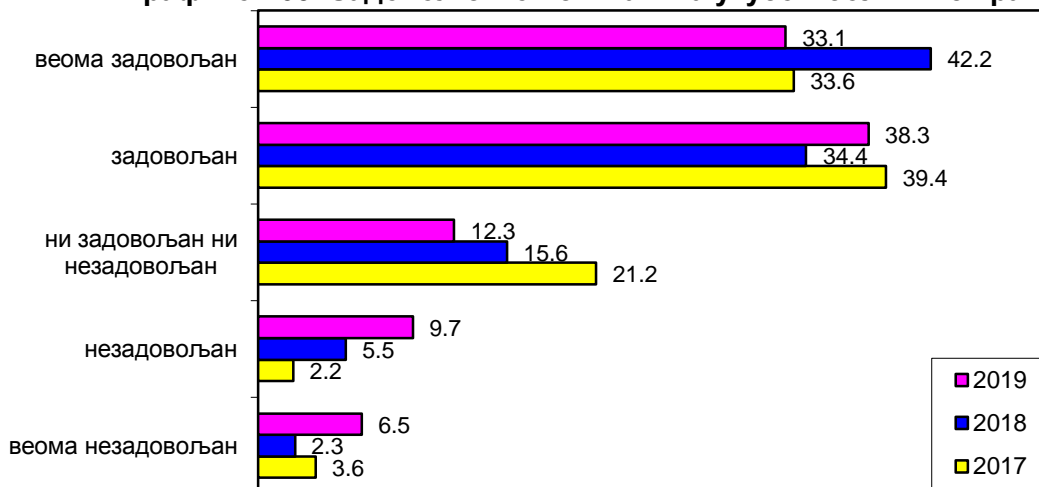
Начином сервирања хране најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,33), најмање су задовољни у ВМА (3,50) (таб. 31). За разлику од претходне године, не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника начином сервирања хране између анкетираних болница ($F=1,643$, $df=3$, $p=0,182$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	70	4,26	0.76	65	4,45	0.73	88	4,08	1.04
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	52	4,10	0.91	36	4,11	0.89	43	4,09	0.75
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	13	4,62	0.51	13	4,46	0.66	9	4,33	1.12
ВМА	/			14	3,86	1.17	14	3,50	1.45
УКУПНО	135	4,23	0.81	128	4,29	0.84	154	4,05	1.02

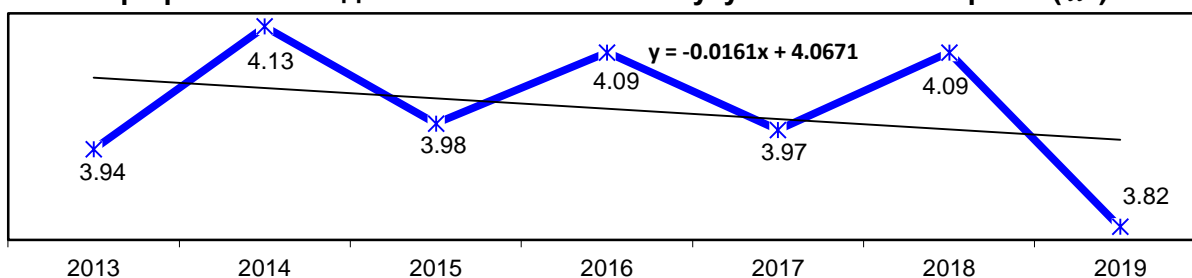
Укусом хране у болници веома задовољно и задовољно је 71.4% пацијената, 12.3% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је дупло више испитаника у односу на претходну годину - 16.2% (граф. 60).

Графикон 60: Задовољство испитаника укусом болничке хране (%)



Укус болничке хране оцењен је просечном оценом 3,82, што је најнижа оцена у посматраном периоду (граф. 61). Просечна оцена задовољства укусом хране показује лагано опадајући тренд, који није статистички значајан ($b=-0,016$; $p=0,483$).

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



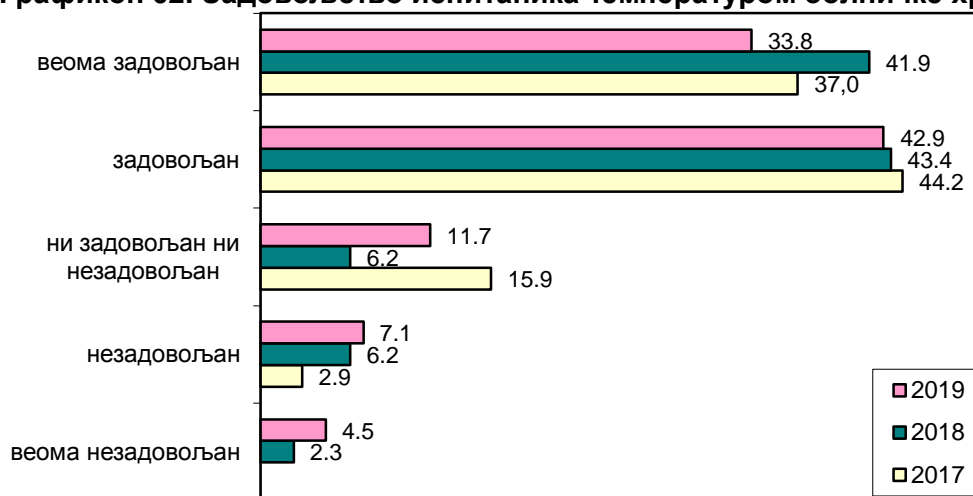
Укусом болничке хране најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,44), а најмање су задовољни у ВМА (3,64) (таб. 32). У 2019. години, као и претходне године, не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника укусом болничке хране између анкетираних болница ($F=1,179$, $df=3$, $p=0.320$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	69	4,04	0.91	66	4,21	0.92	88	3,85	1.17
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	55	3,78	1.10	35	3,97	0.89	43	3,67	1.19
Сп. бол. за рех. и орто. прот.	13	4,38	0.65	13	4,31	0.75	9	4,44	0.88
ВМА	/			14	3,57	1.60	14	3,64	1.39
УКУПНО	137	3,97	0.98	128	4,09	1.00	154	3,82	1.18

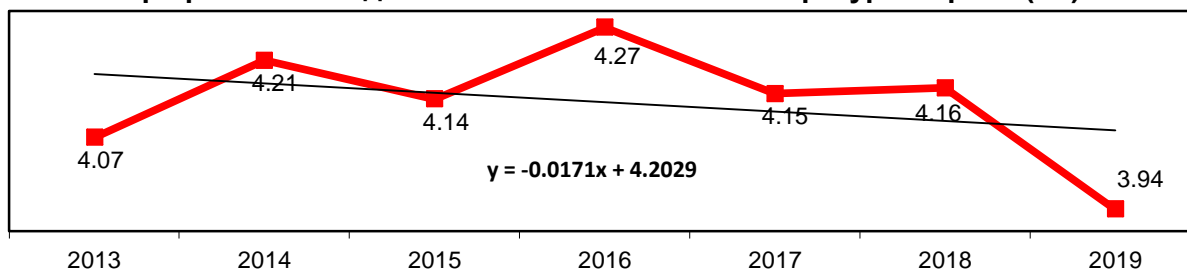
Температуром хране у болници веома задовољно и задовољно је 76.7% пацијената (знатно их је мање задовољно у односу на претходну годину), 11.7% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 11.6% пацијената. У претходним годинама испитаници су били више задовољни температуром хране (граф. 62).

Графикон 62: Задовољство испитаника температуром болничке хране (%)



Температура хране у болници оцењена је просечном оценом 3,94, што је најнижа оцена у посматраном периоду (граф. 63). Просечна оцена задовољства температуром болничке хране показује лагано опадајући тренд, који није статистички значајан ($b=-0,017$; $p=0,441$).

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



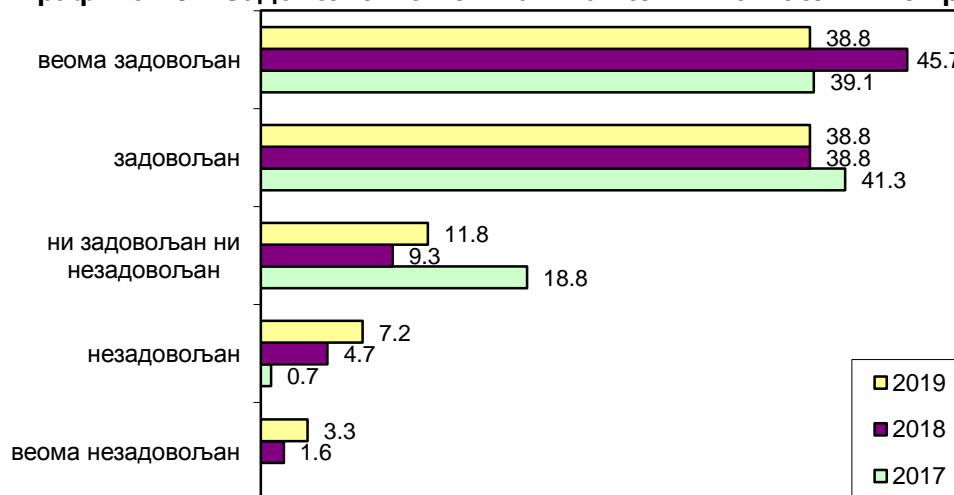
Температуром болничке хране најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,44), а најмање су задовољни у ВМА (3,50) (таб. 33). У посматраним годинама, па ни у 2019. години, не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника температуром болничке хране између анкетираних болница ($F=1,630$, $df=3$, $p=0,185$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	70	4,16	0.81	67	4,15	1.06	88	3,91	1.15
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	55	4,05	0.80	35	4,26	0.56	43	4,05	0.75
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	13	4,54	0.52	13	4,46	0.66	9	4,44	0.88
ВМА	/			14	3,71	1.33	14	3,50	1.40
УКУПНО	138	4,15	0.79	129	4,16	0.96	154	3,94	1.07

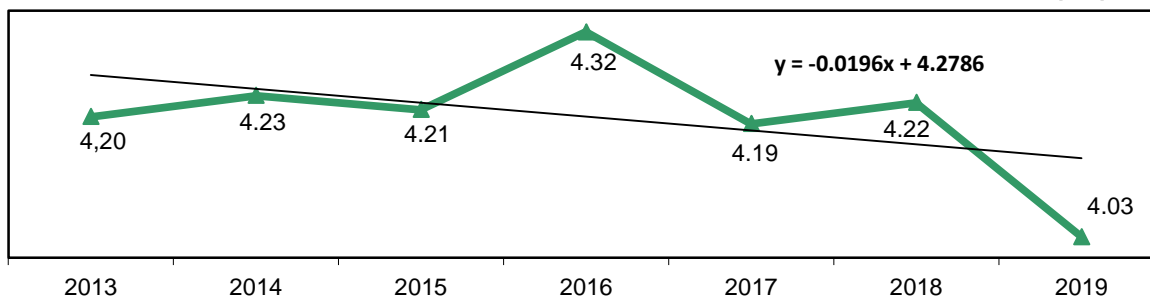
Количином хране у болници веома задовољно и задовољно је 77.6% пацијената, 11.8% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 10.5% пацијената. У претходним годинама пацијенти су били задовољнији количином хране (граф.64).

Графикон 64: Задовољство испитаника количином болничке хране (%)



Количина хране у болничком оброку оцењена је просечном оценом 4,03, што је најнижа оцена у посматраном периоду (граф. 65). Просечна оцена задовољства количином хране показује лагано опадајући тренд, који није статистички значајан ($b=-0,020$; $p=0,263$).

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



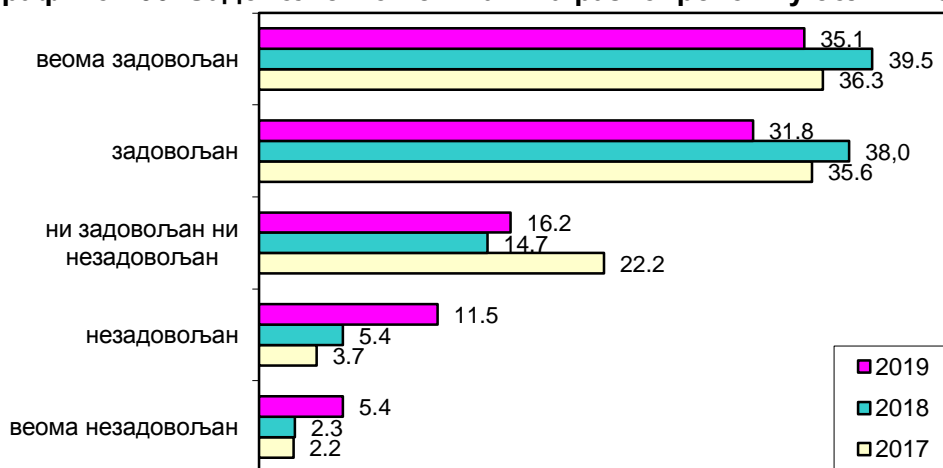
Количином болничке хране најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,67), анајмање су задовољни у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (3,85) (таб. 34). У посматраним годинама, па ни у 2019., не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника количином болничке хране између анкетираних болница ($F=1,519$, $df=3$, $p=0.212$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	70	4,27	0.72	67	4,30	0.89	88	4,05	1.06
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	55	4,02	0.80	35	4,17	0.82	41	3,85	1.01
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	13	4,46	0.66	13	4,46	0.66	9	4,67	0.71
ВМА	/			14	3,79	1.31	14	4,00	1.18
УКУПНО	138	4,19	0.76	129	4,22	0.91	152	4,03	1.05

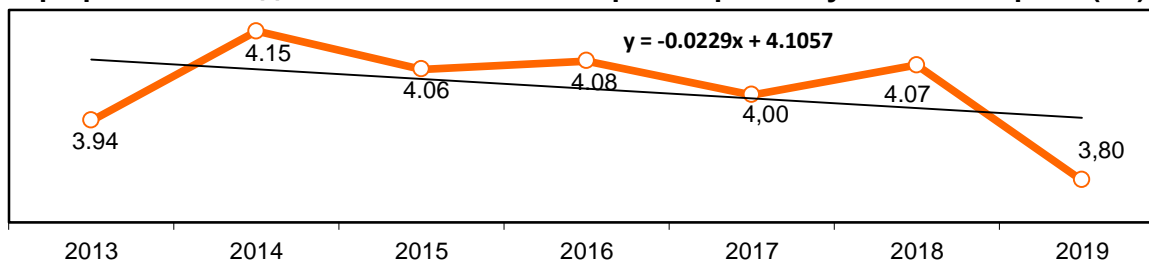
Разноврсношћу хране у болници веома задовољно и задовољно је 66.9% пацијената, 16.2% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а 16.9% пацијената је незадовољно. У односу на претходне године, пацијенти су незадовољнији разноврсношћу болничке хране (граф.66).

Графикон 66: Задовољство испитаника разноврсношћу болничке хране (%)



Разноврсност болничке хране оцењена је просечном оценом 3,80, што је најнижа оцена у посматраном периоду (граф. 67). Просечна оцена задовољства разноврсношћу болничке хране показује лагано опадајући тренд, који није статистички значајан ($b=-0,023$; $p=0,337$).

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



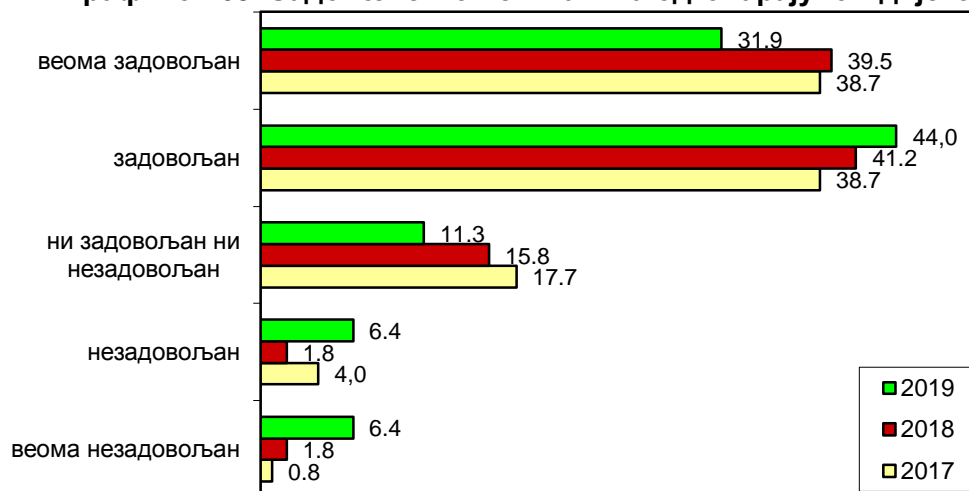
Разноврсношћу болничке хране најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,33), а најмање су задовољни у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (3,60) (таб. 35). Као и претходне године, не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника разноврсношћу болничке хране између анкетираних болница ($F=1,094$, $df=3$, $p=0.354$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	69	4,13	0.87	66	4,14	0.96	83	3,86	1.18
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	53	3,72	1.08	36	3,92	1.00	42	3,60	1.19
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	13	4,46	0.66	13	4,38	0.77	9	4,33	1.12
ВМА	/			14	3,86	1.23	14	3,71	1.32
УКУПНО	135	4,00	0.97	129	4,07	0.99	148	3,80	1.19

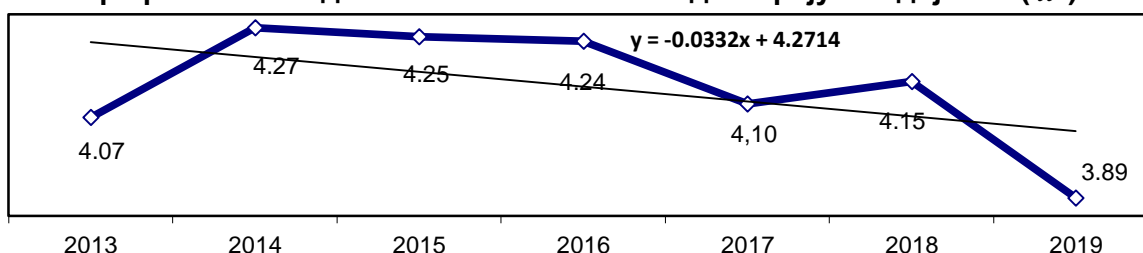
Одговарајућом дијетом у болници веома задовољно и задовољно је 75.9% пацијената (ниже у односу на претходне две године), 11.3% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 12.8% пацијената (граф. 68).

Графикон 68: Задовољство испитаника одговарајућом дијетом (%)



Дијетална исхрана, која је пацијентима одређена током болничког боравка оцењена је просечном оценом 3,89, што је најнижа оцена у посматраном периоду (граф. 69). Просечна оцена задовољства дијетом у болници показује лагано опадајући тренд, који није статистички значајан ($b=-0,033$; $p=0,216$).

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



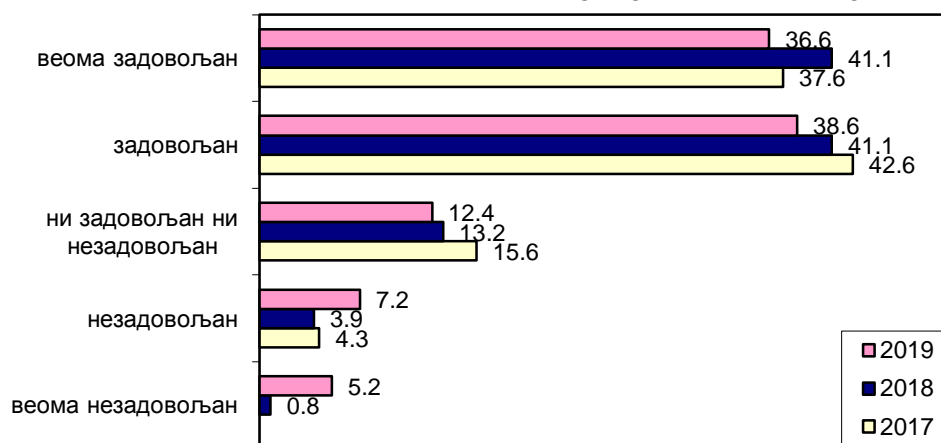
Одговарајућом дијетом током болничког боравка најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,25), а најмање задовољни у „Др М. Зотовић“ (3,84); мада су и у осталим здравственим установама оцене сличне (таб. 36). У посматраним годинама, па ни у 2019. години, не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника одговарајућом дијетом између анкетираних болница ($F=0,302$, $df=3$, $p=0.824$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	67	4,06	0.92	62	4,19	0.87	82	3,88	1.15
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	45	4,04	0.90	28	4,11	0.74	38	3,84	1.00
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	12	4,58	0.51	13	4,23	0.73	8	4,25	1.16
ВМА	/			11	3,91	1.38	13	3,85	1.34
УКУПНО	124	4,10	0.89	114	4,15	0.87	141	3,89	1.12

Услугама исхране у целини веома задовољно и задовољно је 75.2% пацијената (знатно ниже у односу на претходне две године), 12.4% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је 12.4% пацијената (знатно више у односу на претходне две године) (граф. 70).

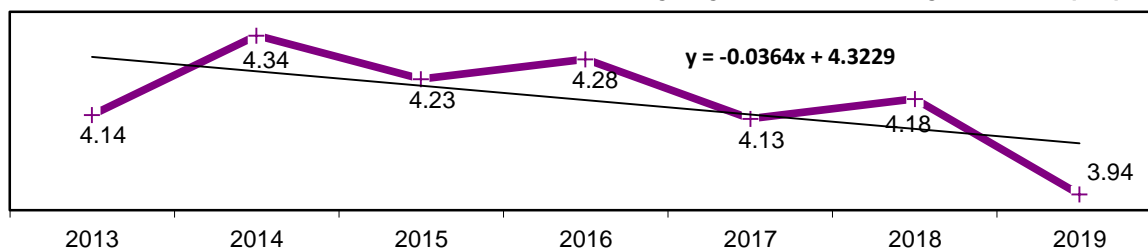
Графикон 70: Задовољство испитаника услугама исхране у целини (%)



Услуге исхране у целини у болници оцењене су просечном оценом 3,94, што је најнижа оцена у посматраном периоду (граф. 71). Просечна оцена задовољства услугама исхране у целини показује лагано опадајући тренд, који није статистички значајан ($b=-0,036$; $r=0,146$).

Услугама болничке исхране у целини су најзадовољнији најстарији пацијенти, од 70 и више година (просечна оцена 4,07), пацијенти са лошим материјалним положајем (4,20) и који имају завршену основну школу (4,17), а мушкарци (4,04) су задовољнији од жена (3,86). Најмање задовољни су пацијенти које су млађи од 30 година (оцена 2,33, али су била само 3 испитаника), са веома лошим материјалним положајем (3,75) и са незавршеном основном школом (3,75), али не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника и задовољства услугама болничке исхране на одељењима рехабилитације.

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



Услугама исхране у целини током боравка у болници најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,38), а најмање задовољни у ВМА (3,79) (таб. 37). У посматраним годинама, па ни у 2019., не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника услугама исхране у целини између анкетираних болница ($F=0,531$, $df=3$, $p=0.662$).

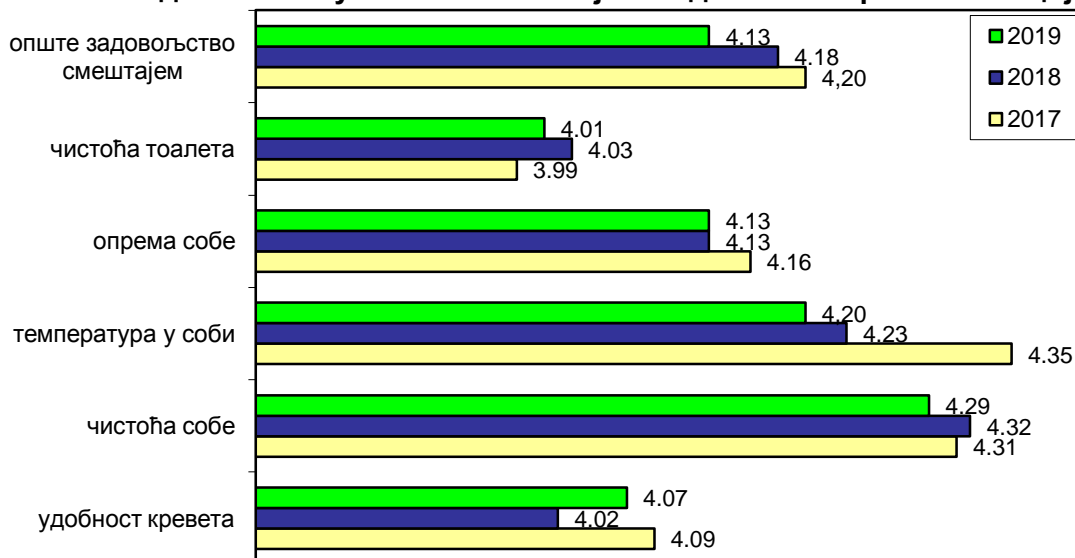
Табела 37: Задовољство услугама исхране у целини (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	72	4,13	0.82	68	4,28	0.77	89	3,96	1.15
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	56	4,04	0.87	34	4,12	0.77	42	3,88	1.01
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	13	4,62	0.51	13	4,31	0.75	8	4,38	0.91
ВМА	/			14	3,71	1.38	14	3,79	1.31
УКУПНО	141	4,13	0.83	129	4,18	0.86	153	3,94	1.12

ЗАДОВОЉСТВО ПАЦИЈЕНАТА УСЛОВИМА БОЛНИЧКОГ СМЕШТАЈА

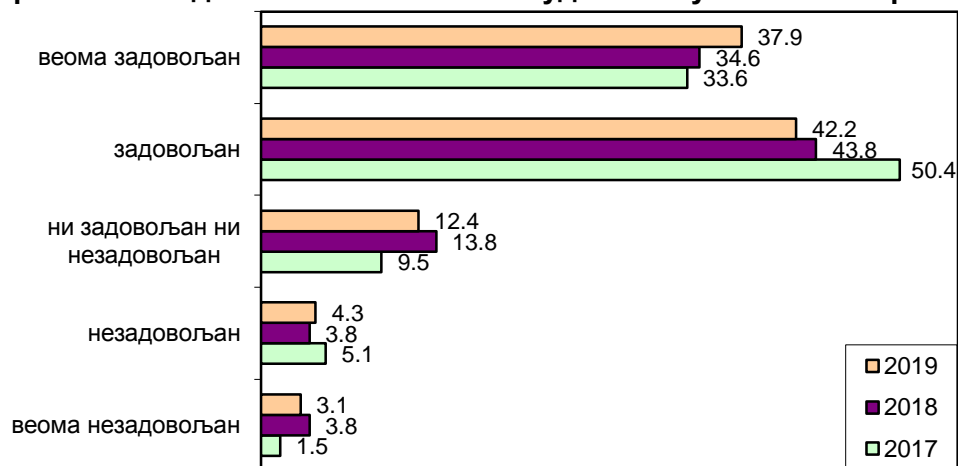
Опште задовољство пацијената смештајем на одељењима рехабилитације оцењено је мањом просечном оценом ($\bar{x}=4,13$) у односу на претходне године. Пацијенти су најзадовољнији чистоћом болесничке собе ($\bar{x}=4,29$) и температуром у соби ($\bar{x}=4,20$), а најлошије су оценили чистоћу тоалета ($\bar{x}=4,01$) и удобност кревета ($\bar{x}=4,07$) (граф. 72).

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



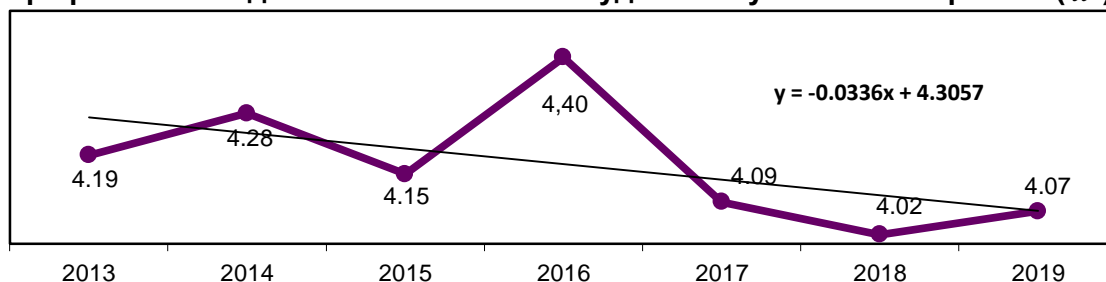
Удобност болничког кревета је задовољавајућа (веома задовољан и задовољан) за 80.1% пацијената, 12.4% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 7.4% пацијената (граф. 73).

Графикон 73: Задовољство испитаника удобношћу болничког кревета (%)



Удобност болничког кревета оцењена је просечном оценом 4,07, незнатно вишом оценом у односу на претходну годину (граф. 74). Просечна оцена задовољства удобношћу болничког кревета показује лагано опадајући тренд, који није статистички значајан ($b = -0,034$; $p = 0,202$).

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



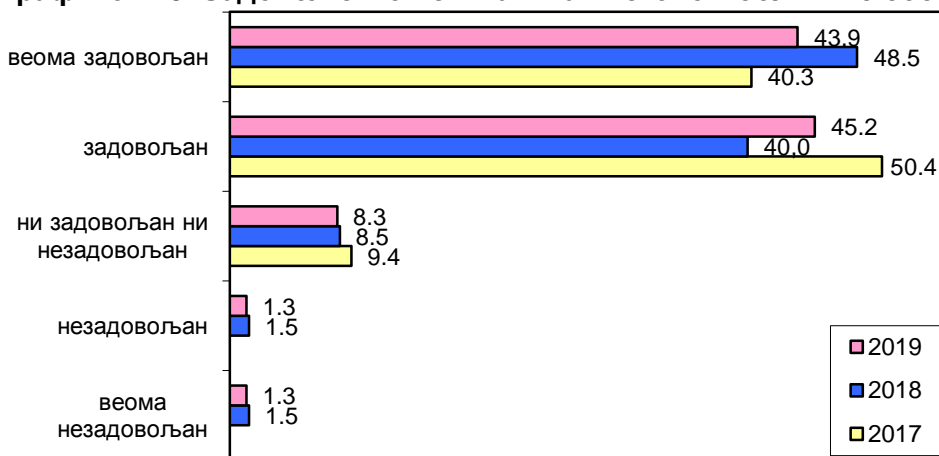
Удобност болничких кревета најбоље је оцењена у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,89). Испитаници су најмање задовољни у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (3,61) (таб. 38). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника удобношћу болничких кревета између анкетираних болница ($F = 8,671$, $df = 3$, $p = 0.000$).

Табела 38: Удобност кревета (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	70	4,27	0.66	67	4,42	0.74	94	4,28	0.85
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	54	3,85	1.02	36	3,50	1.03	44	3,61	0.99
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	13	4,15	1.07	13	4,00	0.91	9	4,89	0.34
ВМА	/			14	3,43	1.22	14	3,64	1.28
УКУПНО	137	4,09	0.87	130	4,02	1.00	161	4,07	0.98

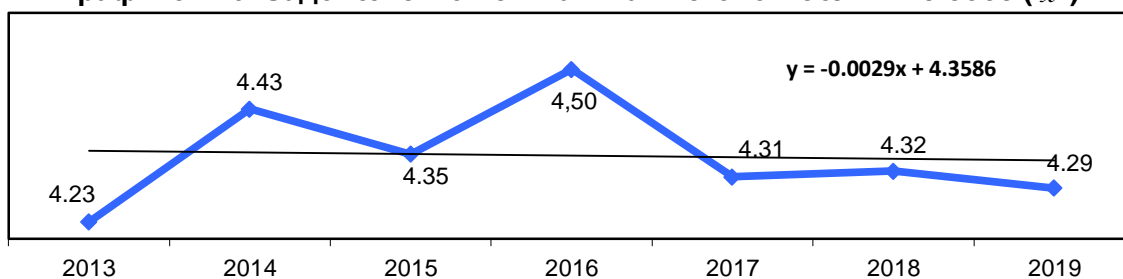
Чистоћа болесничке собе је задовољавајућа (веома задовољан и задовољан) за 89.1% пацијента, 8.3% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних испитаника је било 2.6%. Пацијенти су у претходне две године своје задовољство изразили у сличним процентима (граф. 75).

Графикон 75: Задовољство испитаника чистоћом болничке собе (%)



Чистоћа болесничке собе оцењена је просечном оценом 4,29, нешто нижом у односу на претходну годину (граф. 76). Просечна оцена задовољства чистоћом болесничке собе показује лагано опадајући тренд у посматраном периоду, који није статистички значајан ($b = -0,003$; $p = 0,885$).

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



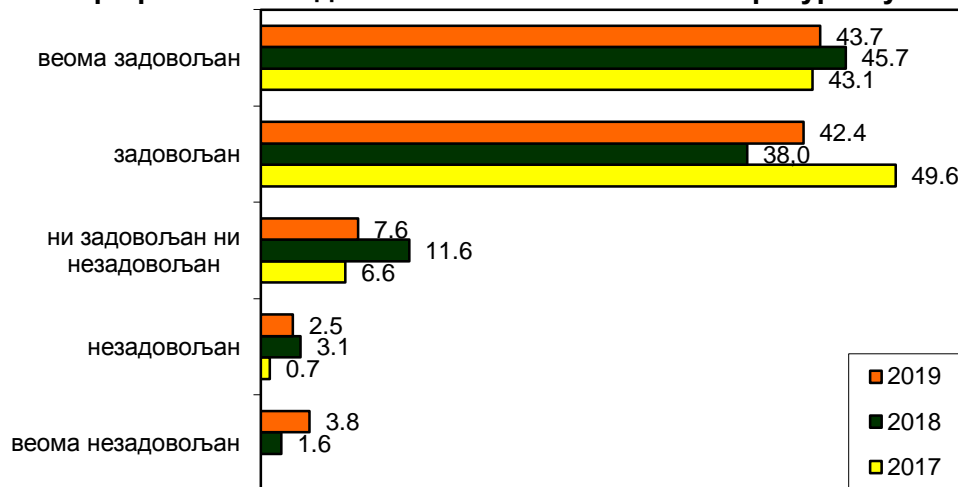
Чистоћа болесничке собе најбоље је оцењена у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,56). Испитаници су најмање задовољни чистоћом собе у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (4,14) (таб. 39). За разлику од претходне године, не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника чистоћом болесничке собе између анкетираних болница ($F = 1,245$, $df = 3$, $p = 0.295$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	70	4,39	0.60	67	4,54	0.66	91	4,31	0.86
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	56	4,21	0.68	36	4,11	0.89	43	4,14	0.60
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	13	4,31	0.63	13	4,15	0.80	9	4,56	0.72
ВМА	/			14	4,00	1.11	14	4,50	0.65
УКУПНО	139	4,31	0.64	130	4,32	0.82	157	4,29	0.78

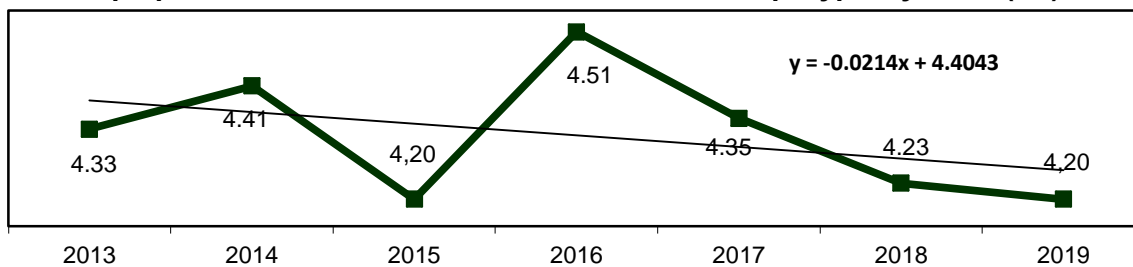
Температура болесничке собе задовољавајућа (веома задовољан и задовољан) је за 86.1% пацијената, 7.6% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а 6.3% је незадовољно (граф. 77).

Графикон 77: Задовољство испитаника температуром у соби (%)



Температура у болесничкој соби оцењена је просечном оценом 4,20, што је приближно оцени у претходној години (граф. 78). Просечна оцена задовољства објашњењима температуром у болесничкој соби показује лагано опадајући тренд, који није статистички значајан ($b=-0,021$; $p=0,379$).

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



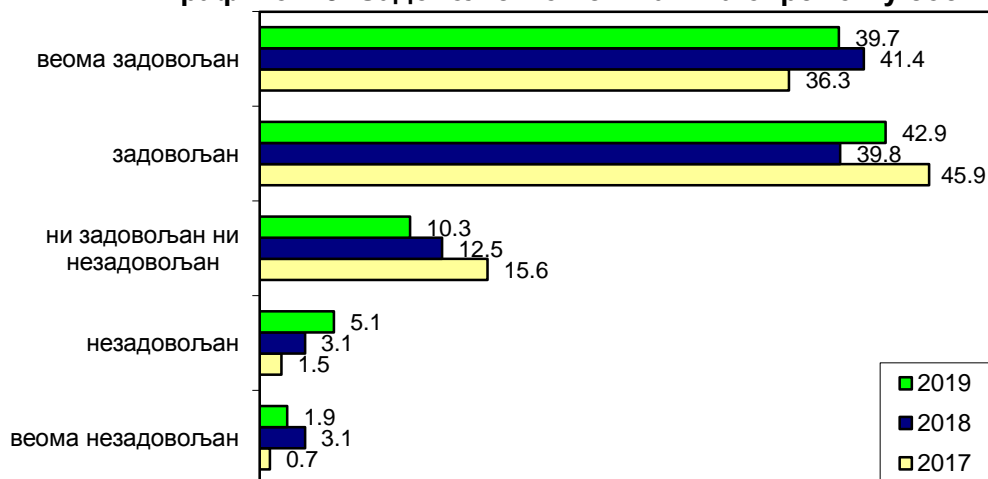
Температура у болесничкој соби најбоље је оцењена у ВМА (4,57). Испитаници су најмање задовољни у Институту за рехабилитацију (4,11) (таб. 40). Као и претходне године, не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника температуром у болесничкој соби између анкетираних болница ($F=1,024$, $df=3$, $p=0.384$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	70	4,33	0.65	66	4,33	0.88	92	4,11	1.06
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	54	4,35	0.65	36	4,22	0.80	43	4,26	0.66
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	13	4,46	0.52	13	4,23	0.93	9	4,22	1.39
ВМА	/			14	3,79	1.05	14	4,57	0.64
УКУПНО	137	4,35	0.64	129	4,23	0.89	158	4,20	0.96

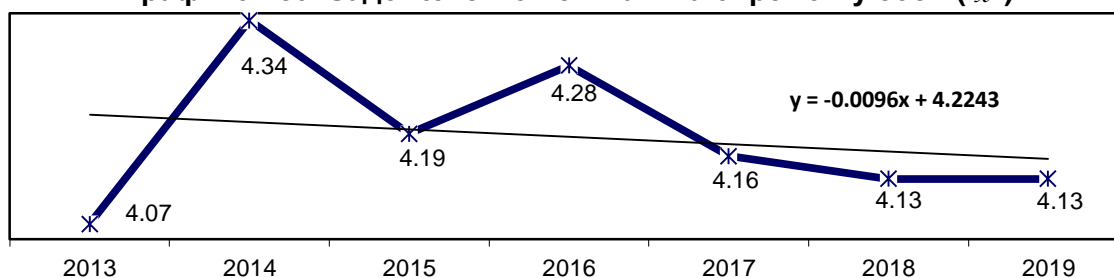
Опрема болесничке собе задовољавајућа (веома задовољан и задовољан) је за 82.6% пацијената, 10.3% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а 7.0% пацијената је незадовољно (граф.79).

Графикон 79: Задовољство испитаника опремом у соби (%)



Опрема болесничке собе оцењена је просечном оценом 4,13, што је иста оцена као и претходне године (граф. 80). Просечна оцена задовољства опремом болесничке собе показује лагано опадајући тренд, који није статистички значајан ($b=-0,010$; $p=0,633$).

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



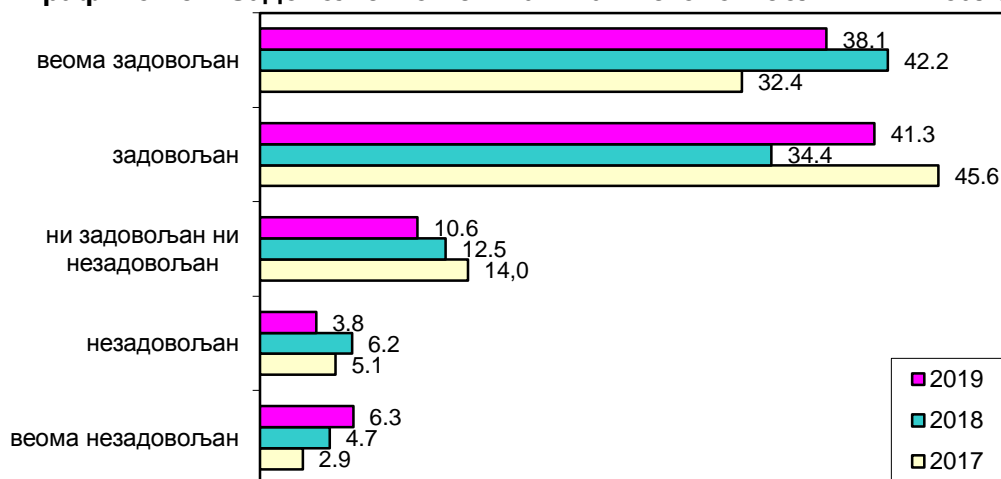
Опремом болесничке собе најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,56), а најмање су задовољни у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (3,69) (таб. 41). Постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника опремом у болесничкој соби између анкетираних болница ($F=5,100$, $df=3$, $p=0,002$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	68	4,25	0.74	66	4,48	0.68	91	4,30	0.86
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	54	3,96	0.87	35	3,69	1.18	42	3,69	1.00
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	13	4,46	0.52	13	4,15	0.69	9	4,56	0.72
ВМА	/			14	3,57	1.09	14	4,14	0.86
УКУПНО	135	4,16	0.79	128	4,13	0.97	156	4,13	0.93

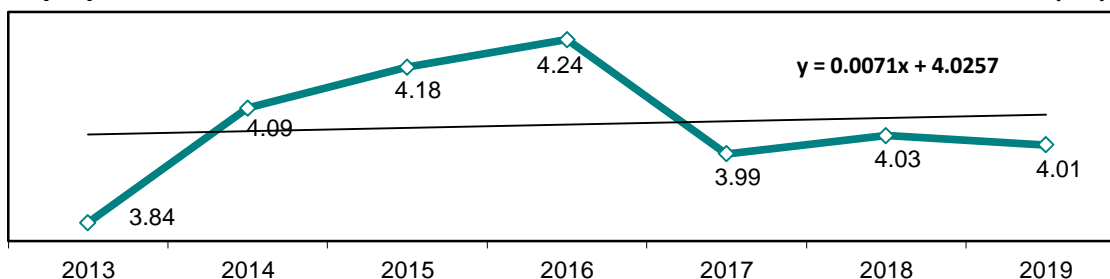
Чистоћа болничких тоалета је задовољавајућа (веома задовољан и задовољан) за 79.4% пацијената, 10.6% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а 10.1% пацијената је незадовољно. У 2019. години пацијенти су нешто задовољнији чистоћом болничких тоалета него претходних година (граф. 81).

Графикон 81: Задовољство испитаника чистоћом болничких тоалета (%)



Чистоћа болничких тоалета оцењена је просечном оценом 4,01, незнатно мањом у односу на претходну годину (граф. 82). И поред тога, просечна оцена задовољства чистоћом болничких тоалета показује лагано растући тренд у посматраном периоду, који није статистички значајан ($b=0,007$; $p=0,803$).

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



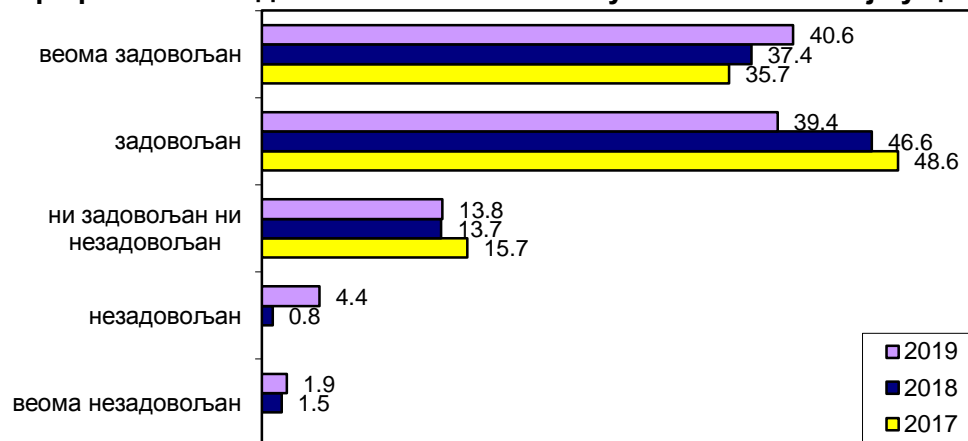
Чистоћом болничких тоалета најзадовољнији су пацијенти у Институту за рехабилитацију (4,17), мада, и у осталим болницама су сличне оцене, сем у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (3,61), где су пацијенти најмање задовољни (таб. 42). Постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника чистоћом тоалета између анкетираних болница ($F=2,765$, $df=3$, $p=0.044$).

Табела 42: Чистоћа тоалета (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	67	4,19	0.84	66	4,42	0.90	93	4,17	1.02
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	56	3,66	1.10	35	3,54	1.17	44	3,61	1.10
Сп. бол. за рех. и орто. прот.	13	4,38	0.51	13	3,92	1.04	9	4,11	1.54
ВМА	/			14	3,50	1.29	14	4,14	1.01
УКУПНО	136	3,99	0.97	128	4,03	1.10	160	4,01	1.01

Услови болничког смештаја у целини задовољавајући (веома задовољан и задовољан) су за 80.0% пацијената, 13.8% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних пацијената е 6.3% (граф. 83).

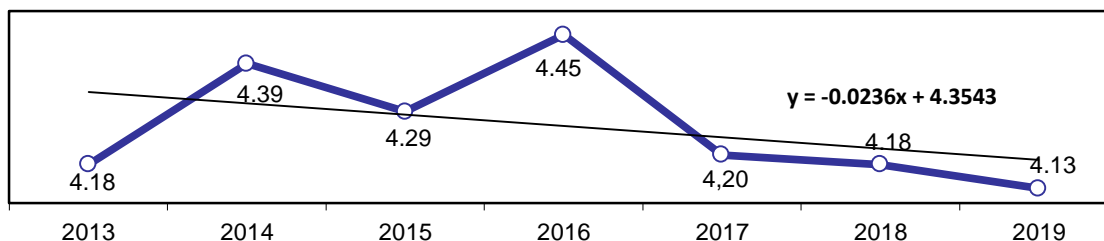
Графикон 83: Задовољство испитаника условима смештаја у целини (%)



Услови болничког смештаја у целини оцењени су просечном оценом 4,13, што је мања оцена у односу на претходне године (граф. 84). Просечна оцена задовољства условима болничког смештаја у целини показује лагано опадајући тренд, који није статистички значајан ($b=-0,024$; $p=0,345$).

Условима болничког смештаја су најзадовољнији пацијенти у добној групи од 40 до 49 година (просечна оцена 4,21), пацијенти са веома добрим материјалним положајем (4,47) и који имају завршену вишу и високу школу (4,32), а мушкарци (4,14) и жене (4,15) су подједнако задовољни. Најмање су задовољни пацијенти које су млађи од 30 година (оцена 3,67, али су била само 3 испитаника), са лошим материјалним положајем (4,10) и са незавршеном основном школом (3,75), али не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника и задовољства условима болничког смештаја на одељењима рехабилитације.

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



Болничким смештајем у целини најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,56), а најмање су задовољни пацијенти у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (3,84) (таб. 43). За разлику од претходне године, не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника болничким смештајем између анкетираних болница ($F=2,334$, $df=3$, $p=0,075$).

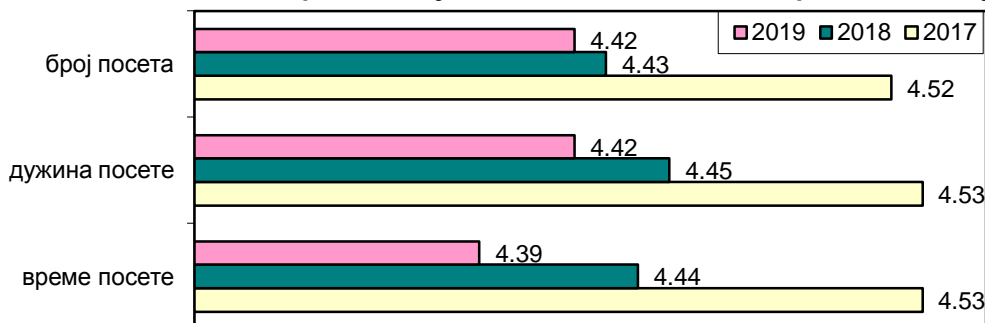
Табела 43: Опште задовољство смештајем (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	70	4,34	0.61	68	4,40	0.69	93	4,19	0.91
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	57	3,98	0.77	36	3,89	0.82	44	3,84	0.96
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	13	4,38	0.51	13	4,31	0.63	9	4,56	0.72
ВМА	/			14	3,71	1.07	14	4,29	0.99
УКУПНО	140	4,20	0.69	131	4,18	0.81	160	4,13	0.94

ЗАДОВОЉСТВО ПАЦИЈЕНАТА ОРГАНИЗАЦИЈОМ ПОСЕТА БОЛЕСНИКУ

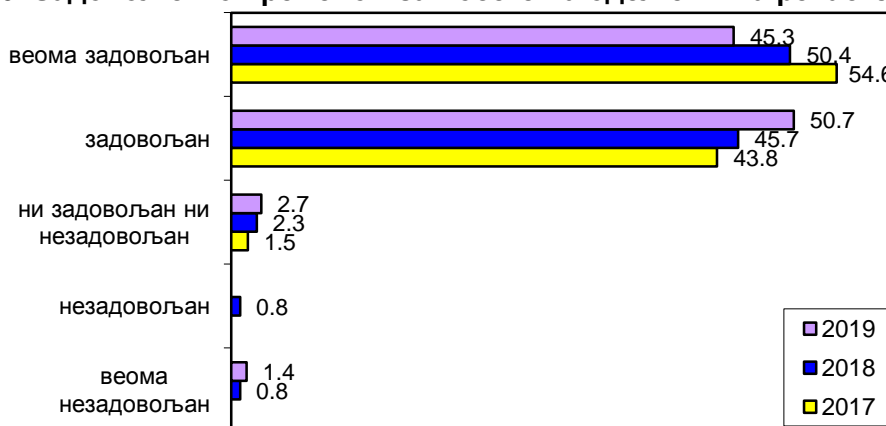
Просечне оцене које се односе на организацију посета у 2019. години, број посета: 4,42, дужина посета: 4,42 и време посета: 4,39 су мање од оцена у претходним годинама, а посебно од оцена у 2017. (граф. 85).

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



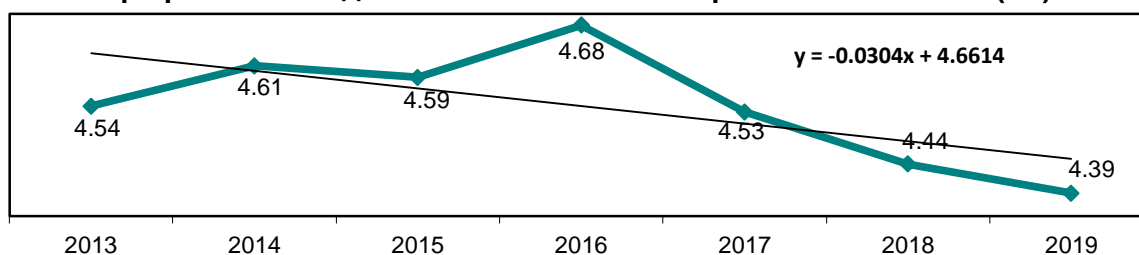
Временом за посете веома задовољно и задовољно је 96,0% пацијената (као и претходне године), 2,7% је ни задовољно ни незадовољно, док је 1,4% незадовољних (граф. 86).

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



Време за посете болеснику оцењено је високом просечном оценом 4,39, што је најмања оцена у посматраним годинама (граф. 87). Просечна оцена задовољства временом које је одређено за посете болеснику показује лагано опадајући тренд, који није статистички значајан ($b=-0,030$; $p=0,108$).

Графикон 87: Задовољство испитаника временом за посете (\bar{x})



Временом за посете болеснику, као и ранијих година, најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,78), а најмање су

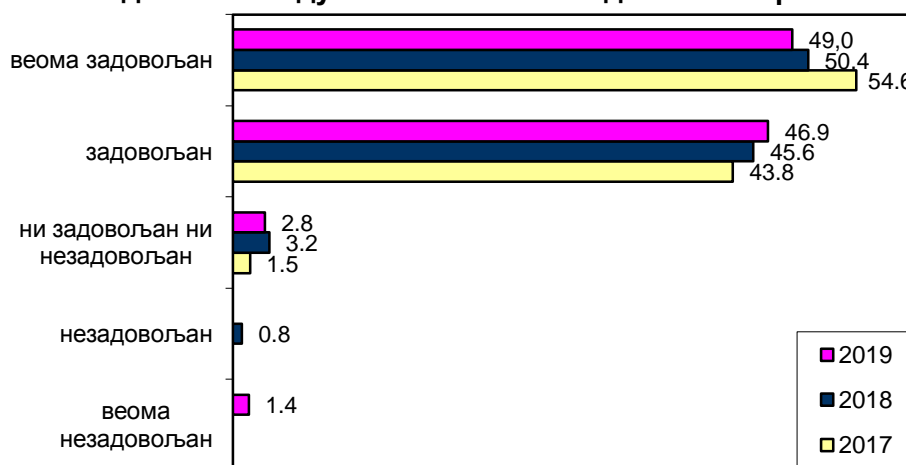
задовољни у Клиници за рехабилитацију «Др М. Зотовић» и у ВМА (по 4,29) (таб. 44). За разлику од претходне године, не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника временом за посете између анкетираних болница ($F=1,469$, $df=3$, $p=0.222$).

Табела 44: Време посета (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	65	4.48	0.53	67	4.54	0.56	83	4,41	0.75
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	52	4.58	0.54	35	4.43	0.70	42	4,29	0.59
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	13	4.62	0.51	13	4.54	0.52	9	4,78	0.44
ВМА	/			14	3.93	0.92	14	4,29	0.47
УКУПНО	130	4.53	0.53	129	4.44	0.66	148	4,39	0.67

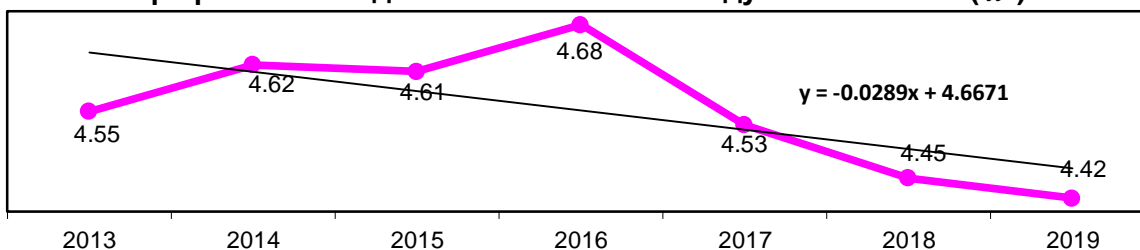
Дужином посете веома задовољно и задовољно је 95.9% испитаника, 2.8% је ни задовољно ни незадовољно, а незадовољно је 1.4% (граф. 88).

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



Дужина посета оцењена је просечном оценом 4,42, што је најнижа оцена у односу на претходне године (граф. 89). Просечна оцена задовољства дужином посете болеснику показује лагано опадајући тренд, који није статистички значајан ($b=-0,029$; $p=0,102$).

Графикон 89: Задовољство испитаника дужином посета (\bar{x})



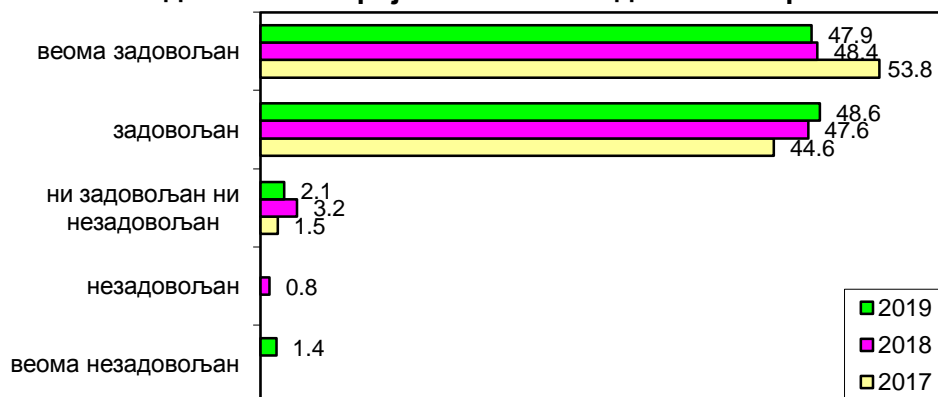
Дужином посета, као и ранијих година, најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,78), а најмање су задовољни у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (4,27) (таб. 45). За разлику од претходне године, не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника дужином посета између анкетираних болница ($F=1,758$, $df=3$, $p=0.158$).

Табела 45: Дужина посета (\bar{x})

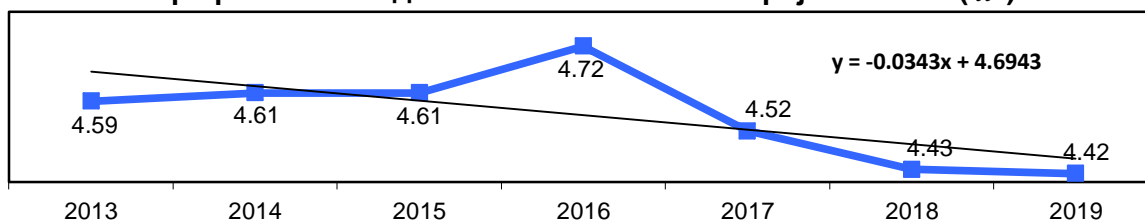
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	65	4.49	0.53	63	4.54	0.56	81	4,43	0.76
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	52	4.56	0.54	35	4.43	0.61	41	4,27	0.59
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	13	4.62	0.51	13	4.54	0.52	9	4,78	0.44
ВМА	/			14	4.00	0.96	14	4,57	0.51
УКУПНО	130	4.53	0.53	125	4.45	0.64	145	4,42	0.68

Бројем посета веома задовољно и задовољно је 96.5% пацијената, 2.1% је ни задовољно ни незадовољно, а незадовољно је 1.4% (граф. 90).

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



Број посета болеснику оцењен је просечном оценом 4,42, што је незнатно мања оцена у односу на прошлу годину (граф. 91). Просечна оцена задовољства бројем посета болеснику показује лагано опадајући тренд, који није статистички значајан ($b=-0,034$; $p=0,088$).

Графикон 91: Задовољство испитаника бројем посета (\bar{x})

Бројем посета болеснику, као и ранијих година, су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,78), а најмање задовољни су у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (4,29) (таб. 46). За разлику од претходне године не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника бројем посета између анкетираних болница ($F=1.410$, $df=3$, $p=0.242$).

Табела 46: Број посета (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	66	4.48	0.53	63	4.52	0.56	80	4,43	0.76
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	51	4.55	0.54	34	4.44	0.56	41	4,29	0.56
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	13	4.62	0.51	13	4.54	0.52	9	4,78	0.44
ВМА	/			14	3.86	0.95	14	4,50	0.52
УКУПНО	130	4.52	0.53	124	4.43	0.64	144	4,42	0.67

Организацијом посета су најзадовољнији пацијенти у добној групи од 60 до 69 година (просечна оцена 4,51), пацијенти са веома добрим материјалним положајем (4,71) и са вишом и високом школом (4,55), а мушкарци (4,42) су задовољнији од жена (4,35). Најмање задовољни су пацијенти које су у добној групи од 50 до 59 година (4,27), са веома лошим материјалним положајем (4,25) и пацијенти који немају завршену основну школу (3,75), а статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника и задовољства организацијом посета на одељењима рехабилитације постоји само у односу на школску спрему испитаника ($N=7,926$, $df=3$, $p=0.048$).

ПРАВА И ДУЖНОСТИ ПАЦИЈЕНАТА ТОКОМ БОЛНИЧКОГ ЛЕЧЕЊА

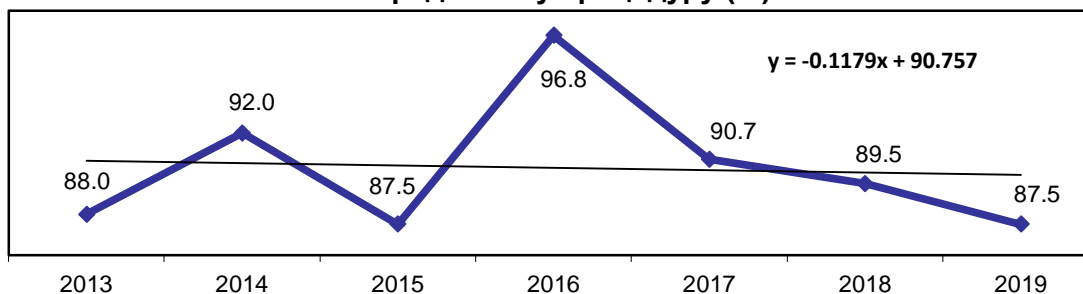
Са правом да дају сагласност на предложену процедуру у 2019. години упознато је 87.5% пацијената од укупног броја анкетираних на одељењима рехабилитације, што је нешто мање у односу на 2018. годину (89.5%). Са овим правом упознати су сви пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и у ВМА (100.0%, али треба узети у обзир да је узорак мали), а 21.1% пацијената у Институту за рехабилитацију су навели да нису упознати са правом да дају сагласност на предложену процедуру (таб. 47). За разлику од претходне године, постоји статистички значајна разлика између анкетираних болница ($N=10,339$, $df=3$, $p=0.016$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018.					2019.				
	ДА		НЕ		Σ	ДА		НЕ		Σ
	број	%	број	%		број	%	број	%	
Институт за рехабилитац.	53	88.3	7	11.7	60	56	78.9	15	21.1	71
Кл. за рех. „Др М. Зотовић“	31	86.1	5	13.9	36	40	95.2	2	4.8	42
Сп.бол. за рех. и орт.прот.	13	100.0	0		13	9	100.0	0		9
ВМА	14	93.3	1	6.7	15	14	100.0	0		14
УКУПНО	111	89.5	13	10.5	124	119	87.5	17	12.5	136

Процент пацијената који су упознати са правом да дају сагласност на предложену процедуру се смањује у периоду од 2016. године, када је имао највећу вредност (граф. 92). Процент пацијената који су упознати са правом да дају сагласност на предложену процедуру показује лагано опадајући тренд у посматраном периоду, који није статистички значајан ($b=-0,118$; $p=0,871$).

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



Са правом да дају сагласност на предложену процедуру су највише упознати пацијенти у добној групи од 30 до 39 година (100%), пацијенти са осредњим материјалним положајем (91%) и са основном школом (93%), а мушкарци (92%) су више упознати од жена (81,5%). Најмање су са овим правом упознати пацијенти који су у добној групи до 29 година (67%), са веома лошим материјалним положајем (67%) и пацијенти који немају завршену основну школу (67%), али не постоји статистички значајна разлика између наведених

карактеристика испитаника и познавања права да дају сагласност на предложену процедуру на одељењима рехабилитације.

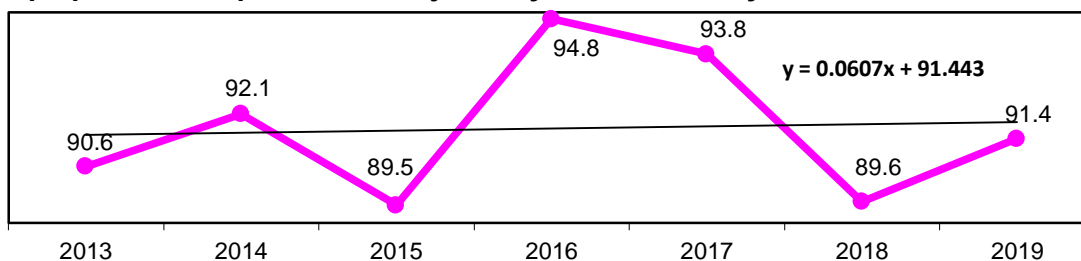
Са дужностима на одељењу у 2019. години упознато је 91.4% пацијената од укупног броја анкетираних, што је нешто више у односу на 2018. годину (89.6%) (таб. 48). Највише пацијената је упознато са дужностима на болничком одељењу у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и у ВМА (100%; треба узети у обзир да је узорак мали). У Институту за рехабилитацију 14.5% пацијената је навело да није упознато са својим дужностима на одељењу. У посматраним годинама не постоји статистички значајна разлика између анкетираних болница (2019: $N=7,441$, $df=3$, $p=0.059$).

Табела 48: Пацијент је упознат са дужностима на одељењу

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018.					2019.				
	ДА		НЕ		Σ	ДА		НЕ		Σ
	број	%	број	%		број	%	број	%	
Институт за рехабилитац.	53	86.9	8	13.1	61	65	85.5	11	14.5	76
Кл. за рех. „Др М. Зотовић“	33	91.7	3	8.3	36	41	97.6	1	2.4	42
Сп.бол. за рех. и орт.прот.	13	100.0	0		13	8	100.0	0		8
ВМА	13	86.7	2	13.3	15	14	100.0	0		14
УКУПНО	112	89.6	13	10.4	125	128	91.4	12	8.6	140

Процент пацијената који су упознати са дужностима на одељењу се повећао (91.4%) у односу на претходну годину (граф. 93) и показује лагано растући тренд у посматраном периоду, који није статистички значајан ($b=0,061$; $p=0,891$).

Графикон 93: Процент пацијената упознатих са дужностима на одељењу



Са дужностима које имају током болничког лечења су највише упознати пацијенти који су млађи од 40 година (100%), пацијенти са осредњим материјалним положајем (95%) и са основном школом (100%), а мушкарци (97%) су више упознати од жена (85,5%). Најмање су са овим правом упознати пацијенти који су у добној групи од 50 до 59 година (85%), са веома лошим материјалним положајем (67%) и пацијенти који немају завршену основну школу (67%), али статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника и познавања дужности током лечења на одељењима рехабилитације постоји само за пол испитаника ($\chi^2=5,473$, $df=1$, $p=0.019$).

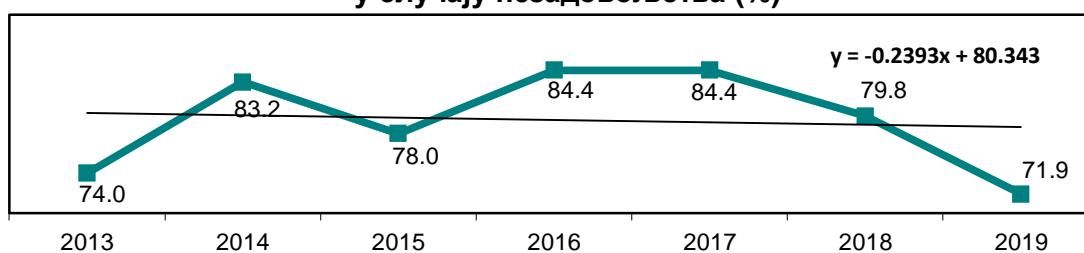
Са начином приговора у случају незадовољства у 2019. години упознато је 71.9% пацијената од укупног броја анкетираних на одељењима рехабилитације, што је мање него 2018. године (79.8%) (таб. 49). Највише пацијената је са овом процедуром упознато у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (100%; треба узети у обзир да је узорак мали). Најмање пацијената је упознато са начином приговора у Институту за рехабилитацију (60.3%). За разлику од претходне године, постоји статистички високо значајна разлика између анкетираних болница ($N=12.721$, $df=3$, $p=0.005$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018.					2019.				
	ДА		НЕ		Σ	ДА		НЕ		Σ
	број	%	број	%	број	број	%	број	%	број
Институт за рехабилитац.	45	78.9	12	21.1	57	44	60.3	29	39.7	73
Кл. за рех. „Др М. Зотовић“	27	77.1	8	22.9	35	35	87.5	5	12.5	40
Сп.бол. за рех. и орт.прот.	13	100.0	0	28.6	13	8	100.0	0		8
ВМА	10	71.4	4	20.2	14	10	71.4	4	28.6	14
УКУПНО	95	79.8	24	21.1	119	97	71.9	38	28.1	135

Процент пацијената који су упознати са начином приговора у случају незадовољства у 2019. износи 71.95 (граф. 94) и показује лагано опадајући тренд у посматраном периоду, који није статистички значајан ($b=-0,239$; $p=0,827$).

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

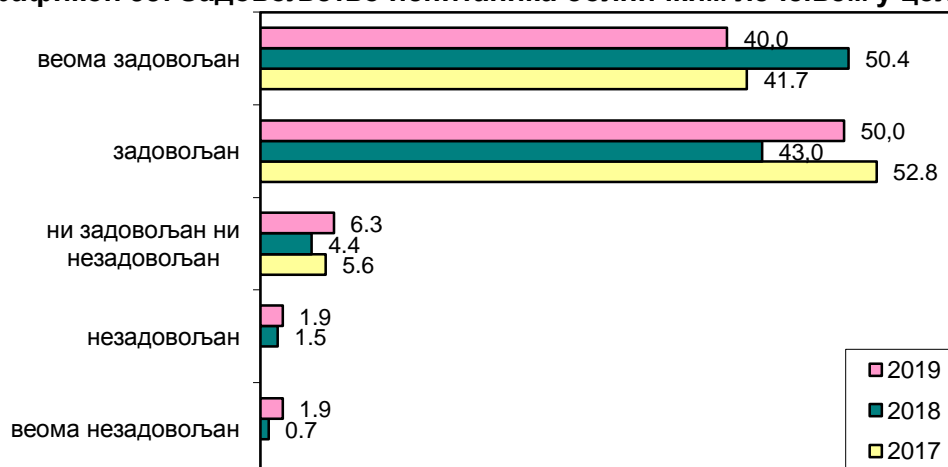


Са начином приговора у случају незадовољства су највише упознати пацијенти у добној групи од 40 до 49 година (87,5%), пацијенти са лошим материјалним положајем (87,5%) и са средњом школом (76%), а мушкарци (75%) су више упознати од жена (67,7%). Најмање су са овим правом упознати пацијенти који су у добној групи до 29 година и у групи од 50 до 59 година (67%), са веома лошим материјалним положајем (33%) и пацијенти који немају завршену основну школу (67%), али не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника и познавања начина приговора у случају незадовољства на одељењима рехабилитације.

ЗАДОВОЉСТВО ПАЦИЈЕНАТА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ У ЦЕЛИНИ

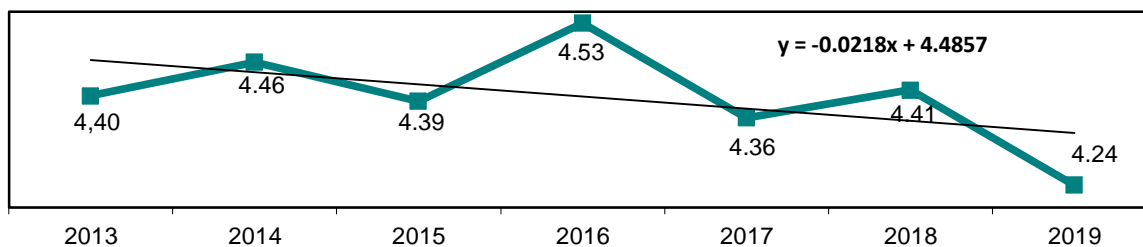
Болничким лечењем у целини на одељењима рехабилитације веома задовољно и задовољно је 90.0% пацијената (мање него претходних година), 6.3% су ни задовољни ни незадовољни, док је 3.8% незадовољних (граф. 95).

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



Просечна оцена задовољства болничким лечењем (4,24) је најнижа у посматраном периоду (граф. 96) и има лагано опадајући тренд, који није статистички значајан ($b=0,022$; $p=0,224$).

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



Посматрано по болницама, пацијенти су најзадовољни болничким лечењем у целини на одељењима рехабилитације у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,67; треба узети у обзир да је узорак мали), а најмање су задовољни у Институту за рехабилитацију (4,10) (таб. 50). Као и претходне године, постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника болничким лечењем у целини на одељењима рехабилитације између анкетираних болница ($F=2,994$, $df=3$, $p=0.033$).

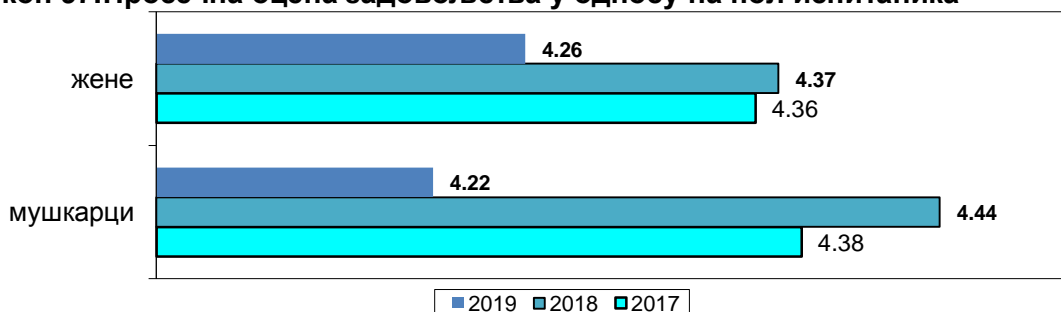
Табела 50: Задовољство у целини болничким лечењем на одељењима рехабилитације

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	74	4,26	0.60	70	4,49	0.61	92	4,10	0.92
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	57	4,42	0.57	37	4,32	0.67	45	4,35	0.57
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	13	4,69	0.48	13	4,69	0.48	9	4,67	0.50
ВМА	/			15	4,00	1.20	14	4,57	0.51
УКУПНО	144	4,36	0.59	135	4,41	0.72	160	4,24	0.81

СТЕПЕН ПОВЕЗАНОСТИ КАРАКТЕРИСТИКА ИСПИТАНИКА И ЗАДОВОЉСТВА

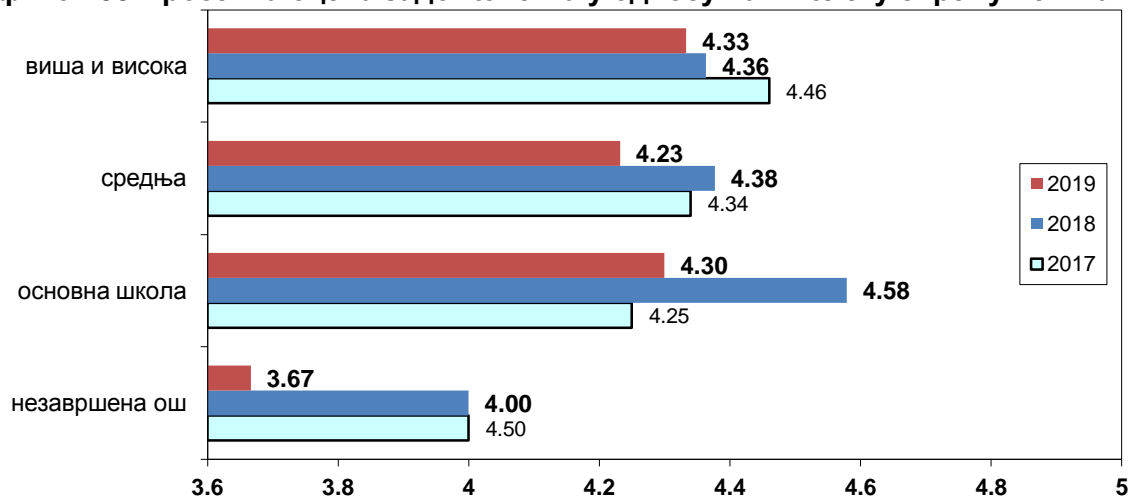
У односу на опште задовољство корисника болничком здравственом заштитом на одељењима рехабилитације постоје разлике према **полу пацијената** (граф. 97). У 2019. години мушкарци су своје задовољство болничким лечењем оценили незнатно нижом просечном оценом ($\bar{x}=4,22$), у односу на жене ($\bar{x}=4,26$). Међутим, као и претходних година, не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника болничким лечењем у односу на пол испитаника између анкетираних болница (2019: $N=1.528$, $df=3$, $p=0.279$).

Графикон 97: Просечна оцена задовољства у односу на пол испитаника



У односу на **школску спрему корисника** у 2019. години, болничким лечењем у целини су најмање задовољни пацијенти са незавршеном основном школом ($\bar{x} = 3,67$), али је било само 3 испитаника. Највише су задовољни пацијенти са вишом и високом школом ($\bar{x} = 4,33$). Као и претходних година, није установљена статистички значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом у односу на школску спрему испитаника ($H=0,622$, $df=3$, $p=0.891$).

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



У односу на **материјално стање** корисника, у посматраним годинама не постоји статистички значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом (2019: $N=3,874$, $df=4$, $p=0.423$). У 2019. години болничким лечењем су најзадовољнији пацијенти са веома добрим и са лошим материјалним положајем ($\bar{x} = 4,5$), а најмање задовољни су пацијенти са веома лошим материјалним положајем ($\bar{x} = 4,0$, само 5 испитаника), (граф. 99).

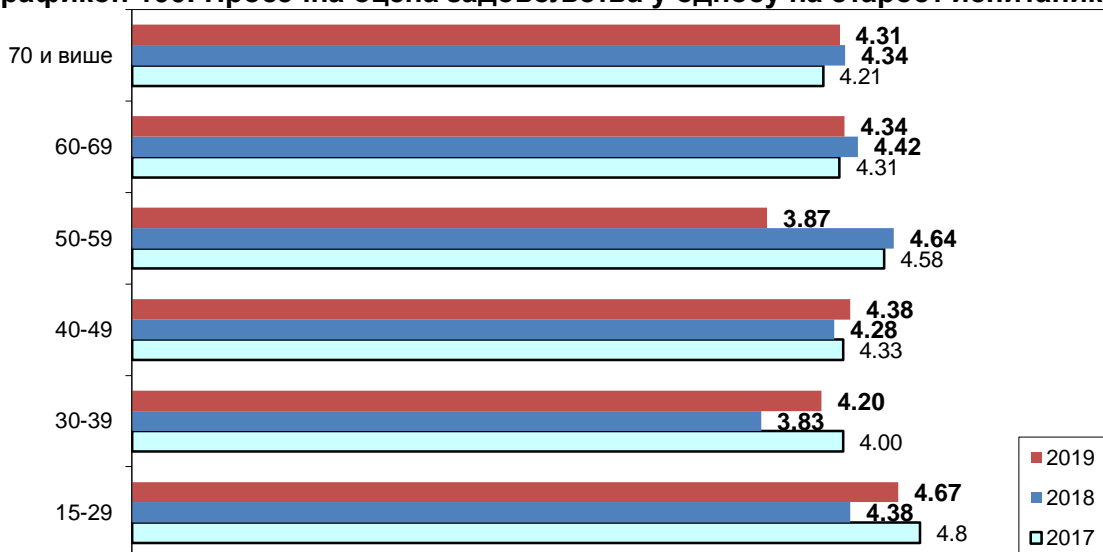
Графикон 99: Просечна оцена задовољства болничким лечењем у односу на материјални положај испитаника



Животна доб нема статистички значајан утицај на задовољство пацијената болничким лечењем (2019 : $F=1,426$, $df=5$, $p=0.218$). У 2019. години најзадовољнији су испитаници у

добној групи од 15 до 29 година ($\bar{x} = 4,67$), а најнезадовољнији су пацијенти у добној групи од 50 до 59 година ($\bar{x} = 3,87$), (граф. 100). Само 28% анкетираних пацијената (44) је млађе од 50 година.

Графикон 100: Просечна оцена задовољства у односу на старост испитаника



КОМЕНТАРИ ПАЦИЈЕНАТА

Пацијенти су имали могућност да у упитник упишу своје примедбе, похвале на рад и предлоге за унапређење квалитета. Од 163 анкетираних пацијената, 78 (47.9%) је написало коментаре на боравак и лечење. Највише је било похвала за рад појединих лекара, медицинских сестара и физиотерапеута који су их лечили или су пацијенти исказивали своје задовољство болничким смештајем и лечењем (укупно 56 или 72% свих коментара). Четири коментара (5%) се односило на потребу обезбеђења боље и разноврсније хране, у 15 коментара (19%) пацијенти сматрају да је потребна боља опремљеност соба и купатила и боље грејање, а по 1 коментар да је потребно обезбедити бољу комуникацију запослених и пацијената и да треба скратити дужину чекања од операције до пријема на болничку рехабилитацију.

У односу на претходну годину повећан је број похвала које су пацијенти упутили запосленима на одељењима рехабилитације (са 65,5% на 72% свих коментара), а смањен је број притужби на болничку храну (са 7% на 5% свих коментара).

ЗАКЉУЧАК

Испитивање задовољства корисника болничким лечењем на одељењима рехабилитације је спроведено у 4 болнице са укупно 163 испитаника. Резултати истраживања су показали висок степен задовољства. Болничким лечењем у целини је задовољно 90.0% пацијената. Просечна оцена задовољства болничким лечењем је веома висока, 4,24, али је нижа у односу на претходне године. Посматрајући појединачне аспекте болничког боравка и третмана, у односу на претходну годину боље су оцењени само: удобност болничких кревета, услуге лабораторијске дијагностике и процедура отпуста из болнице, док је оцена за опремљеност болесничких соба остала иста.

Задовољство пацијената болничким лечењем на одељењима рехабилитације посматрано по болницама је веома слично и уједначено, уз нешто нижу оцену у Институту за рехабилитацију, где је анкетирани највећи број пацијената (скоро 60% од укупног броја), што је могло утицати на добијени резултат. Статистички значајна разлика у степену задовољства пацијената између различитих болница је установљена: за љубазност особља које обавља пријем у болницу, процедуру болничког отпуста, удобност болничких кревета, опремљеност болесничке собе, чистоћу тоалета, услуге физикалне медицине, све лекарске услуге, изузев за објашњавање тестова, процедура, третмана којима се пацијент подвргава. Пацијенти су скоро све аспекте болничког боравка и лечења најбоље оценили у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, али треба узети у обзир да је у анализу ушао мали број испитаника, само 9.

Оцењујући услуге током пријема и отпуста из болнице, пацијенти су најзадовољнији љубазношћу особља које пружа ове услуге ($\bar{x} = 4,52$), а најмање су задовољни временом чекања на шалтеру и објашњењем процедура пријема ($\bar{x} = 4,27$). Организација пријема у болницу је задовољавајућа за 93.6% пацијената, а процедура отпуста из болнице за 95.7% пацијената. Просечна оцена задовољства болничким пријемом је 4,32 (у 2018. години 4,34), а отпустом из болнице 4,44 (у 2018. години 4,42). Иако су свим аспектима болничког пријема и отпуста најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, а најмање су задовољни у Институту за рехабилитацију, не постоји статистички значајна разлика између установа, сем за љубазност особља које пружа ове услуге и процедуру болничког отпуста.

Рад медицинских сестара на одељењима рехабилитације оцењен је високом просечном оценом - 4,53 (у 2018. години 4,69), а чак 95% пацијената је навело да су задовољни радом и негом сестара. Од посматраних аспеката сестринске неге најбоље је оцењена љубазност медицинских сестара према пацијенту ($\bar{x} = 4,55$) и према члановима породице пацијента ($\bar{x} = 4,51$), док су пацијенти нешто нижу оцену дали сестринском објашњавању процедура, тестова и третмана ($\bar{x} = 4,37$). Сви аспекти сестринске неге оцењени су високим просечним оценама, иако незнатно мањим у односу на претходне године. Иако је задовољство испитаника сестринском негом највеће у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, а најмање су задовољни пацијенти у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“, не постоји статистички значајна разлика између установа ни за један аспект сестринског рада.

Рад лекара у целини на одељењима рехабилитације пацијенти су, такође, оценили високом просечном оценом 4,54 (у 2018. години 4,55), као и рад медицинских сестара. Од лекарских услуга, као и претходне године, пацијенти су најзадовољнији љубазношћу лекара ($\bar{x} = 4,51$), а најмање су задовољни успешношћу у лечењу и објашњењем процедура, тестова и третмана (по $\bar{x} = 4,41$). Особине лекара, љубазност, спремност да дају одговоре на питања, способност дијагностиковања здравствених проблема, успешност у лечењу, давање упутства при отпусту са болничког лечења, као и објашњавање тестова, процедура, третмана и резултата, задовољавајући су за већину пацијената (преко 90% пацијената је задовољно радом лекара). Сви аспекти лекарског рада су најбоље оцењени у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, а најмање задовољни пацијенти су у Институту за рехабилитацију. Статистички значајна разлика између установа не постоји само када је у питању лекарско објашњавање тестова, процедура и третмана којима се пацијент подвргава.

Опште задовољство пацијената на одељењима рехабилитације дијагностичким и терапијским услугама оцењено је просечном оценом 4,53 (у 2018. години 4,58), а задовољни и веома задовољни су скоро сви пацијенти (око 95%). Пацијенти су најмање

задовољни услугама радиолошке дијагностике ($\bar{x} = 4,44$), а највише су задовољни кардиолошким услугама ($\bar{x} = 4,58$). У Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику је највећи степен задовољства дијагностичким и терапијским услугама у целини. Статистички значајна разлика између установа постоји само за услуге физикалне медицине, а највећи степен задовољства овим услугама је у ВМА.

Када су у питању услуге болничке исхране, пацијенти су најзадовољнији временом ($\bar{x} = 4,15$) и начином сервирања хране ($\bar{x} = 4,05$), а најмање су задовољни разноврсношћу ($\bar{x} = 3,80$) и укусом хране ($\bar{x} = 3,82$), што одговара резултатима из претходних година. Временом сервирања болничке хране задовољно је 81.4% пацијената, начином сервирања 80%, укусом хране 71.4%, температуром хране 76.7%, количином хране 77.6%, разноврсношћу хране 66.9% и одговарајућом дијетом 75.9% пацијената. Услугама исхране у целини задовољно је 75.2% пацијената, а просечна оцена општег задовољства услугама исхране износи 3,94 (у 2018. години: 4,18). Сви аспекти болничке исхране су у 2019. години оцењени нижим оценама у односу на претходну годину. Посматрано по болницама, ове услуге су најбоље оцењене у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, али не постоји статистички значајна разлика између установа ни за један аспект болничке исхране.

Оцењујући услове смештаја на одељењима рехабилитације пацијенти су најлошије оценили чистоћу тоалета ($\bar{x} = 4,01$) и удобност кревета ($\bar{x} = 4,07$), док је најбоље оцењена температура ($\bar{x} = 4,20$) и чистоћа болесничке собе ($\bar{x} = 4,29$), што одговара резултатима из претходне године. Просечне оцене у 2019. години ниже су у односу на претходне године. Условима болничког смештаја у целини задовољно је 80.0% испитаника, с тим што су најнезадовољнији чистоћом тоалета (79.4% задовољних), удобношћу кревета (80.1% задовољних) и опремом болесничке собе (82.6%), док је највећи број задовољан чистоћом собе (89.1%) и температуром у соби (86.1%). Просечна оцена општег задовољства условима смештаја у болници је 4,13 (у 2018. години: 4,18). Пацијенти су најбоље оценили све аспекте болничког смештаја у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, а условима болничког смештаја су најмање задовољни пацијенти у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“. Постоји статистички значајна разлика у оцени услова болничког смештаја између болница, када је у питању удобност болничких кревета, опремљеност болесничке собе и чистоћа тоалета.

Просечне оцене за организацију посета: број посета ($\bar{x} = 4,42$), дужину посета ($\bar{x} = 4,42$) и време ($\bar{x} = 4,39$), иако високе, ниже су од просечних оцена у претходним годинама. Организација посета оцењена је највећим оценама у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, док су најмање задовољни пацијенти у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“, али без статистичке значајности.

Жене су задовољније болничким лечењем од мушкараца; пацијенти са вишом и високом школом, са веома добрим материјалним положајем и у доброј групи од 15-29 година живота су најзадовољнији, међутим, наведене карактеристике пацијената (пол, степен образовања, материјално стање и старост) не утичу значајно на задовољство болничким лечењем.

Подаци који се односе на познавање права и дужности пацијента на одељењу, а посебно на могућности за приговоре и жалбе у случају незадовољства имају лошије вредности у односу на претходну годину. У 2019. години 12.5% (у 2018. години 10.5%) пацијената се изјаснило да их болничко особље није упознало са правом да дају сагласност на предложену процедуру, а 8.6% пацијената (у 2018. години 10.4%) није упознато са дужностима на болничком одељењу. У 2019. години 28.1% испитаника није упознато са

начином приговора и жалби у случају незадовољства (21.1% у 2018. години). Највећи број пацијената који нису упознати са својим правима и дужностима током болничког боравка био је у Институту за рехабилитацију.

Учешће пацијената који су задовољни болничким лечењем у целини на одељењима рехабилитацију износи веома високих 90.0%. Посматрано по болницама, најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 4,67; међутим, овај резултат треба тумачити са резервом због малог броја испитаника, анкетирано је само 9 пацијената), а најмање су задовољни у Институту за рехабилитацију, али са високом просечном оценом (4,10). Такође, треба имати у виду да се ове четири болнице разликују према намени, односно врсти обољења која се у њима рехабилитују, као и према величини, што може утицати на добијене резултате задовољства пацијената. Тако је у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику 77.8% испитаника било мушког пола, док је у Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ 62.8% испитаника било женског пола. Најстарији пацијенти су били у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна старост 67 година), а најмлађи у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (58 година). Пацијенти са најбољим материјалним положајем и највећим степеном школске спреме били су у ВМА, док их је најмање било у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику. У 2019. години је постојала статистички значајна разлика између болница само у односу на старост испитаника.

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

И ове године, пацијенти су веома задовољни како радом лекара, тако и радом медицинских сестара, за које су пацијенти, поред високих оцена, написали и пуно похвала. Најлошије су оцењени (али са високим оценама) услови смештаја у целини (4,13), посебно чистоћа тоалета (4,01) и удобност кревета (4,07), док су услуге болничке исхране у целини (3,94), а посебно разноврсност (3,80) и укус хране (3,82) оцењени знатно нижим оценама у односу на претходну годину. У својим коментарима пацијенти су наводили да је потребно обезбедити адекватнији намештај у собама, удобније душеке и болесничке кревете, телевизоре у собама, као и да треба обезбедити разноврснију храну.

Анализа просечне оцене задовољства у последњих 7 година (у периоду од 2013. до 2019. године), показала је да је растући тренд присутан само за чистоћу тоалета и за упознавање пацијената са дужностима на болничком одељењу (али без статистичке значајности). Статистичка значајност установљена је само за опадајуће трендове просечне оцене задовољства начином сервирања хране, као и задовољства љубазношћу лекара и услугама лекара у целини.

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