

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

**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА
БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ
У БЕОГРАДУ У 2019. ГОДИНИ
(НИВО УСТАНОВЕ)**

Београд, април 2020. године

Наручилац задатка:

Министарство здравља Републике Србије

Обрађивач:

Градски завод за јавно здравље, Београд

Директор Завода:

Проф. др Душанка Матијевић

Помоћница директора:

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

Носилац задатка:

Др Кристина Павлекић

Учесници у задатку:

Мр сц. мед. др Анђелија Нешковић

Др Катица Трипковић

Др Милена Јаковљевић

Др Катарина Војводић

Др Верица Почуча

Др Гордана Беламарић

Др Кристина Павлекић

Биљана Будић, вмс

Данијела Куљанин, вмс

Гордана Бошковић, здравствени статистичар

Инга Мијаиловић, вмс

Гордана Лазић, вмс

Владимир Глишовић, втт

Милица Бабовић, вмс

Лидија Вуколић, мс

Весна Поштин, оператер

Рајко Терзић, програмер

САДРЖАЈ

Увод	4
Резултати	5
Карактеристике испитаника и стопа одговора	5
Услуге болничког пријема и отпуста	12
Сестринска нега болесника	21
Однос лекара према пацијенту	29
Дијагностичке и терапијске услуге	40
Права и дужности пацијената током лечења	47
Услуге болничке исхране	50
Услови болничког смештаја	62
Организација посета	71
Задовољство болничким лечењем у целини	75
Степен зависности посматраних варијабли	76
Рангирање болница према задовољству пацијената	79
Компарација болничких одељења	82
Коментари пацијената	86
Закључак	86

УВОД

Процена фактора који утичу на степен задовољства пацијента стационарним лечењем представља један од специфичних циљева везаних за квалитет болничке здравствене заштите. Сходно томе, у периоду од 25.-29.11.2019. године, спроведено је истраживање задовољства корисника болничком здравственом заштитом, у 16 стационарних здравствених установа у Београду: Клиничком центру Србије, КБЦ „Звездара“, КБЦ „Земун“, КБЦ „Бежанијска Коса“, КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“, Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац, Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, Специјалној болници за интерне болести Младеновац, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, ГАК „Народни фронт“, Институту за ортопедско-хируршке болести „Бањица“, Институту за реуматологију, Институту за онкологију и радиологију Србије, Институту за рехабилитацију и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“. У анализу је укључена и Војномедицинска академија (ВМА) која је спровела истраживање задовољства корисника болничком здравственом заштитом у знатно дужем временском периоду него што је предвиђено методологијом спорвођења истраживања задовољства (два пута по две недеље у току 2019. године).

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

Инструмент за процену задовољства

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

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

Циљ процене задовољства

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

Метод рада за процену задовољства

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

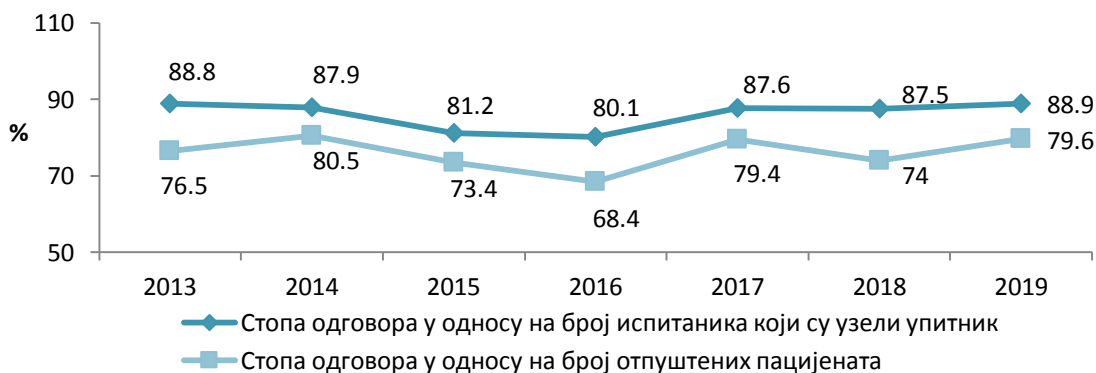
РЕЗУЛТАТИ

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

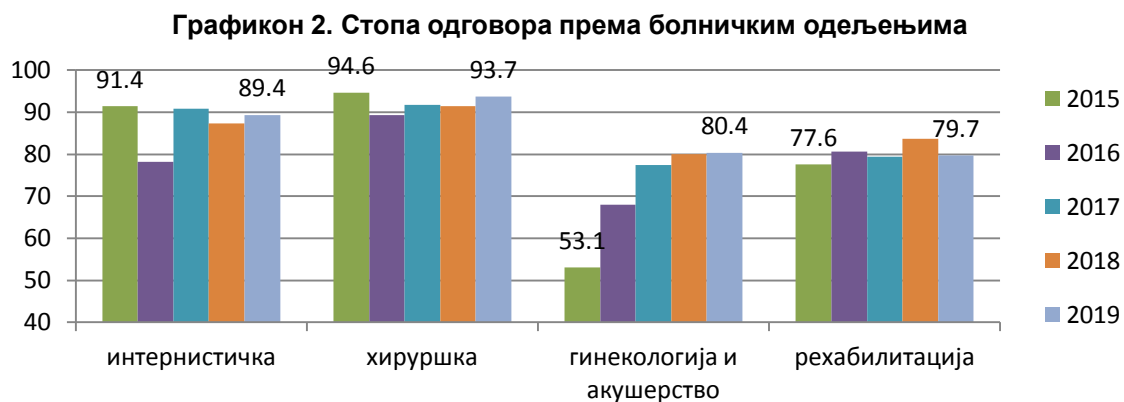
• Карактеристике испитаника и циљна група

У периоду од 25.-29.11.2019. године, у болницама у Београду које су учествовале у испитивању задовољства корисника (без ВМА), са болничког лечења отпуштено је 3.556 пацијената. Анкетни упитник је узело 3.182 пацијента, а враћених попуњених упитника је било 2.830 (79,6% у односу на број отпуштених пацијената), што је за 147 упитника мање у односу на претходну годину. Стопа одговора учесника у анкети (број анкетираних у односу на број пацијената којима су подељени упитници) била је 88,9% (Графикон 1).

Графикон 1. Стопа одговора учесника у анкети



Највећа стопа одговора била је на хируршким (93,7%), а најмања на одељењима рехабилитације, 79,7% (Графикон 2).



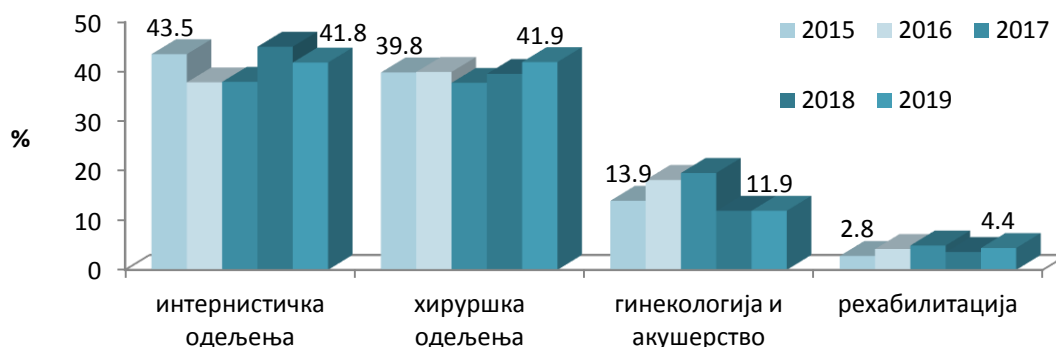
Посматрано по болницама, стопа одговора је висока, а у 2 болнице (Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику и Специјална болница за ендемску нефропатију) износи чак 100%. Најмања стопа одговора, 59,7%, била је у ГАК „Народни фронт“ (Табела 1). Према очекивањима, највећи број анкетираних пацијената (1.157) је лечен у највећој болничкој установи, Клиничком центру Србије (40,9% од укупног броја испитаника), а затим у КБЦ „Звездара“ (11%), КБЦ „Земун“ (7,4%) и Институту за онкологију и радиологију (7,1%). У анализу су укључени подаци и за 896 анкетираних пацијената на ВМА (укупно је анализирано 3.726 упитника), с тим што недостају подаци за стопу одговора у овој установи.

Табела 1. Дистрибуција испитаника и стопа одговора по болницама у 2019. години

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број отпуштених пацијената	Број подељених упитника	Број испитаника (попуњених упитника)	Стопа одговора у односу на број отпуштених пацијената (%)	Стопа одговора у односу на број подељених упитника (%)
КЦС	1368	1234	1157	40,88	84,58
КБЦ „Мишовић“	256	211	184	6,50	71,88
КБЦ „Звездара“	357	324	313	11,06	87,68
КБЦ „Земун“	271	219	210	7,42	77,49
КБЦ „Бежанијска коса“	98	98	73	2,58	74,49
Институт за КВБ „Дедиње“	165	165	123	4,35	74,55
ГАК „Народни фронт“	236	236	141	4,98	59,75
Инс. за онколо. и рад. Србије	248	201	200	7,07	80,65
Инс. за реуматологију	53	51	39	1,38	73,58
Спец. бол. „Свети Сава“	93	48	47	1,66	50,54
Институт за ОХБ „Бањица“	155	141	134	86,45	95,04
Спец. бол. Младеновац	51	51	44	86,27	86,27
Инс. за рехабилитацију	132	132	95	71,97	71,97
Кл. за рехаб. „Др М. Зотовић“	46	46	45	97,83	97,83
Спец. бол. за орт. протетику	9	9	9	100	100
Спец. бол. Лазаревац	18	16	16	88,89	100
УКУПНО	3556	3182	2830	79,58	88,9

У односу на област/грану медицине, међу испитаницима најзаступљенији су били пацијенти са интернистичких (41,8%) и хируршких одељења (41,9%), а најмање заступљени пацијенти са одељења рехабилитације (4,4%). У односу на претходне године, опадајућа заступљеност пацијената се примећује само на гинеколошко-акушерским одељењима, док се на осталим одељењима примећује пораст (Графикон 3).

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



Између различитих болница установљена је статистички високо значајна разлика у заступљености испитаника са различитих болничких одељења ($\chi^2=1245,760$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 2. Дистрибуција испитаника према одељењима по болницама, 2019. година

Одељење	Интернистичко		Хируршко		Гинекологија и акушерство		Рехабилитација		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА										
КЦС	378	32,7	576	49,8	203	17,5			1157	100
КБЦ „Мишовић“	65	35,3	81	44	38	20,7			184	100
КБЦ „Звездара“	153	48,9	124	39,6	36	11,5			313	100
КБЦ „Земун“	99	47,1	86	41	25	11,9			210	100
КБЦ „Бежанијска коса“	51	69,9	22	30,1					73	100
Институт за КВБ „Дедиње“	53	43,1	70	56,9					123	100
ГАК „Народни фронт“					141	100			141	100
Институт за онк. и рад. Србије	140	70	60	30					200	100
Инс. за реуматологију	39	100							39	100
Спец. бол. „Свети Сава“	47	100							47	100
Институт за ОХ „Бањица“			134	100					134	100
Спец. бол. Младеновац	44	100							44	100
Инс. за рехабилитацију							95	100	95	100
Клиника за рех. „Др М.Зотовић“							45	100	45	100
Спец. бол. за орт. протетику							9	100	9	100
Спец. бол. Лазаревац	16	100							16	100
ВМА	474	52,9	408	45,5			14	1,6	896	100
УКУПНО	1559	41,8	1561	41,9	443	11,9	163	4,4	3726	100

Као и претходне године, у анкети је учествовало више пацијената женског (54,6%), него мушког пола (45,4%), што се објашњава обухватом пацијенткиња са

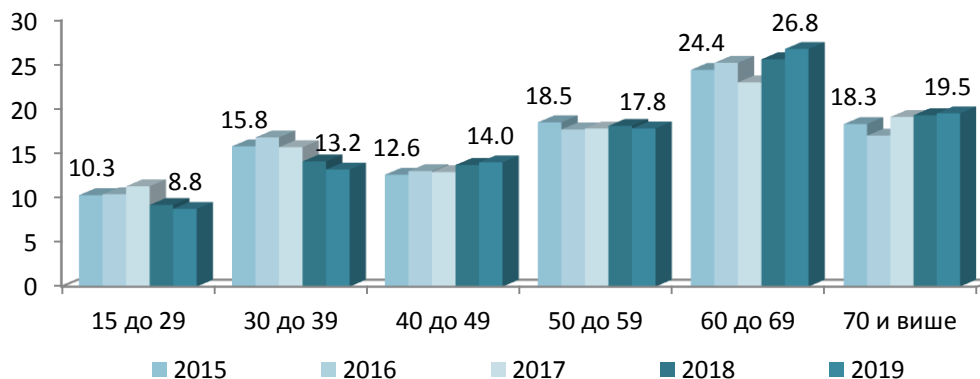
гинеколошких и акушерских одељења. У односу на пол анкетираних пацијената установљена је статистички високо значајна разлика између болница ($\chi^2=191,22$, $DF=16$, $p=0,000$). Највећа заступљеност жена, после ГАК „Народни фронт“, била је у Институту за реуматологију (74,3%), Специјалној болници за интерне болести Младеновац (71,4%) и Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ (62,8%), док је највеће учешће мушкараца забележено у Специјалној болници за ортопедску протетику (77,8%), Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (75,0%), и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (66,7%).

Табела 3. Дистрибуција испитаника према полу по болницама, 2019. година

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Мушки пол		Женски пол		Укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	475	42,0	656	58,0	1131	100
КБЦ „Мишовић“	82	45,6	98	54,4	180	100
КБЦ „Звездара“	139	47,0	157	53,0	296	100
КБЦ „Земун“	99	48,1	107	51,9	206	100
КБЦ „Бежанијска коса“	39	53,4	34	46,6	73	100
Институт за КВБ „Дедиње“	78	66,7	39	33,3	117	100
ГАК „Народни фронт“	0	0	137	100	137	100
Институт за онкологију и рад, Србије	77	39,9	116	60,1	193	100
Инс. за реуматологију	9	25,7	26	74,3	35	100
Спец. бол. „Свети Сава“	28	59,6	19	40,4	47	100
Институт за ОХБ „Бањица“	63	49,2	65	50,8	128	100
Спец. бол. Младеновац	12	28,6	30	71,4	42	100
Инс. за рехабилитацију	46	51,1	44	48,9	90	100
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	16	37,2	27	62,8	43	100
Спец. бол. за орт. протетику	7	77,8	2	22,2	9	100
Спец. бол. Лазаревац	12	75,0	4	25,0	16	100
ВМА	449	52,8	401	47,2	850	100
УКУПНО	1631	45,4	1962	54,6	3593	100

Просечна старост анкетираних пацијената била је 54,66 година. Највише пацијената је било у добној групи од 60 до 69 година (26,8%), затим старијих од 70 (19,5%) и припадника добне групе 50-59 година (17,8%) (графикон 4). У односу на претходне године увиђа се растући тренд броја испитаника у узрасној категорији 40-49 година, као и у категоријама преко 60 година.

Графикон 4. Структура испитаника према старости



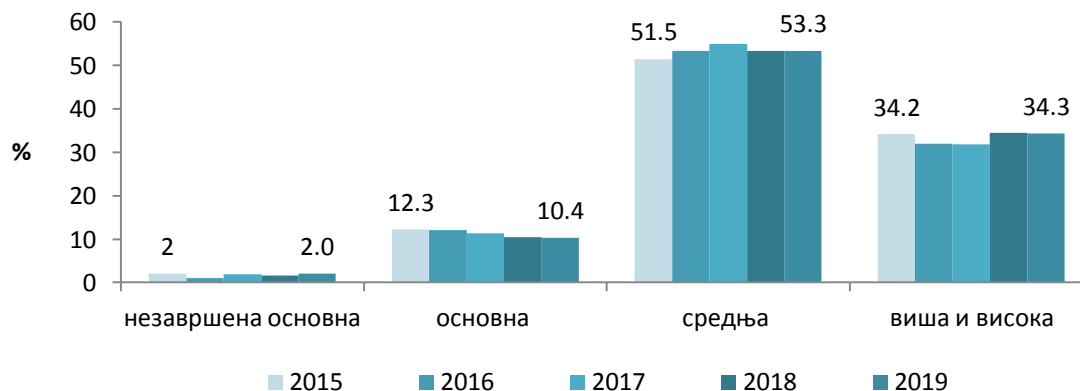
Установљена је статистички високо значајна разлика у просечној старости испитаника у различитим болницама ($F=20,898$, $DF=16$, $p=0,000$). Најмлађи анкетирани пацијенти били су у ГАК „Народни фронт“ (просечна старост 39 година), а најстарији у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац са просечном старашћу од 74,06 година, као и у Специјалној болници за ортопедску протетику, Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ и Институту за рехабилитацију (просечна старост преко 65 година), (Табела 4).

Табела 4. Просечна старост испитаника по здравственим установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018. година			2019. година		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	1121	51,74	17,42	1133	51,99	16,97
КБЦ „Мишовић“	169	54,14	18,32	180	54,19	18,26
КБЦ „Звездара“	325	53,14	16,70	305	55,21	16,64
КБЦ „Земун“	196	53,72	17,69	197	58,03	16,76
КБЦ „Бежанијска коса“	132	61,17	14,10	71	58,39	13,08
Институт за КВБ „Дедиње“	147	61,78	11,72	116	63,33	9,89
ГАК „Народни фронт“	121	36,22	10,29	139	39,14	15,03
Инст. за онкологију и рад. Србије	235	56,55	12,53	194	57,71	12,75
Инс. за реуматологију	48	56,50	15,37	37	49,16	19,98
Спец. бол. „Свети Сава“	63	68,05	10,96	47	66,23	11,48
Институт за ОХБ „Бањица“	153	57,07	16,13	121	56,81	14,83
Спец. бол. Младеновац	48	64,35	12,14	44	61,68	13,94
Инс. за рехабилитацију	67	62,27	13,86	89	65,65	10,38
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	35	55,54	16,07	44	58,41	16,67
Спец. бол. за орт. протетику	13	61,77	12,54	9	67,00	16,57
Спец. бол. Лазаревац	15	64,07	17,81	16	74,06	10,20
ВМА	881	54,42	15,40	846	54,80	15,76
УКУПНО	3769	54,24	16,55	3588	54,66	16,57

Када је у питању образовање испитаника, нешто више од половине, 53,3%, је имало средњу стручну спрему, 34,3% вишу и високу, 10,4% је завршило само основну школу, а 2% није имало завршено основно школско образовање (Графикон 5), што је слично резултатима из претходне године. У петогодишњем периоду посматрања, може се уочити благи тренд повећања удела корисника у свим групама, осим корисника са завршеном основном школом.

Графикон 5. Школска спрема испитаника



Установљена је статистички високо значајна разлика у односу на школску спрему испитаника између различитих болница ($\chi^2=97,915$, $DF=16$, $p=0,000$). Највеће учешће пацијената са незавршеном основном школом је било у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (12,5%), док ових пацијената није било у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ и Специјалној болници за ортопедску протетику.

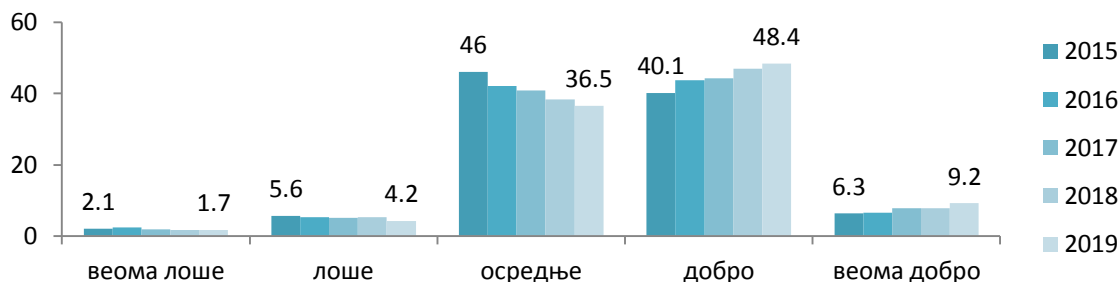
Највише пацијената са завршеном основном школом је било у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (43,8%) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (30,2%), док их је најмање било у КБЦ „Бежанијска коса“ (4,2%), ВМА (5,6%), и ГАК „Народни фронт“ (5,8%). Пацијенти са средњим школским образовањем у скоро свим болницама представљају доминантну групу, а највише их је било у Специјалној болници за ортопедску протетику (66,7%) и КБЦ „Бежанијска коса“ (62,5%), док их је најмање било у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (31,3%) и ГАК Народни фронт (39,6%). Највише пацијената са вишом и високом школом је било у ГАК Народни фронт (53,2%), ВМА (39,3%) и Институту за онкологију и радиологију Србије (39,3%), а најмање у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (12,5%) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (14%).

Табела 5. Дистрибуција испитаника по болницама према школској спреми, 2019. година

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Незавшена основна школа		Основна школа		Средња школа		Виша и висока школа		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	23	2,0	134	11,7	605	53,0	380	33,3	1142	100
КБЦ „Мишовић“	3	1,6	15	8,2	103	56,3	62	33,9	183	100
КБЦ „Звездара“	6	1,9	36	11,7	170	55,2	96	31,2	308	100
КБЦ „Земун“	6	2,9	30	14,4	117	56,0	56	26,8	209	100
КБЦ „Бежанијска коса“	1	1,4	3	4,2	45	62,5	23	31,9	72	100
Институт за КВБ „Дедиње“	2	1,7	13	10,8	69	57,5	36	30,0	120	100
ГАК „Народни фронт“	2	1,4	8	5,8	55	39,6	74	53,2	139	100
Инс. за онкол. и рад. Србије	2	1,0	21	10,5	104	52,0	73	36,5	200	100
Инс. за реуматологију	3	7,9	3	7,9	19	50,0	13	34,2	38	100
Спец. бол. „Свети Сава“	5	10,6	8	17,0	21	44,7	13	27,7	47	100
Институт за ОХБ „Бањица“	2	1,5	22	16,4	74	55,2	36	26,9	134	100
Спец. бол. Младеновац	3	7,0	13	30,2	21	48,8	6	14,0	43	100
Инс. за рехабилитацију	4	4,4	12	13,2	46	50,5	29	31,9	91	100
Кл. за рех. „Др М. Зотовић“	0	0,0	6	13,6	25	56,8	13	29,5	44	100
Спец. бол. за орт. протетику	0	0,0	1	11,1	6	66,7	2	22,2	9	100
Спец. бол. Лазаревац	2	12,5	7	43,8	5	31,3	2	12,5	16	100
ВМА	10	1,1	50	5,6	480	54,0	349	39,3	889	100
УКУПНО	74	2,0	382	10,4	1965	53,3	1263	34,3	3684	100

Највећи број испитаника је свој материјални положај оценио као добар, 48,4%, или осредњи, 36,5%, док га је веома добрим оценило 9,2% испитаника. Укупно 5,9% анкетираних је оценило да је њихов материјални положај лош или веома лош, што је слично резултатима из претходних година. У посматраном петогодишњем периоду приметно је лагано смањење учешћа испитаника са веома лошим, лошим и осредњим материјалним стањем, а повећање заступљености испитаника са добрим и веома добрим материјалним стањем (Графикон 6).

Графикон 6. Материјални положај испитаника



Установљена је статистички високо значајна разлика у дистрибуцији испитаника према материјалном положају по болницама (N=62,198, DF=16, p=0,000).

Табела 6. Дистрибуција испитаника према материјалном положају по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лош		Лош		Осредњи		Добар		Веома добар		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КЦС	16	1,4	54	4,7	426	37,4	563	49,4	80	7,0	1139	100,0
КБЦ „Мишовић“	4	2,2	6	3,3	71	39,2	83	45,9	17	9,4	181	100,0
КБЦ „Звездара“	5	1,6	11	3,6	120	39,0	139	45,1	33	10,7	308	100,0
КБЦ „Земун“	3	1,5	10	4,9	74	35,9	101	49,0	18	8,7	206	100,0
КБЦ „Бежанијска коса“	2	2,9	0	0,0	26	37,7	33	47,8	8	11,6	69	100,0
Инс. за КВБ „Дедиње“	1	0,8	7	5,9	55	46,6	46	39,0	9	7,6	118	100,0
ГАК „Народни фронт“	2	1,4	6	4,3	26	18,6	89	63,6	17	12,1	140	100,0
Институт за онкологију	4	2,0	8	4,1	79	40,1	94	47,7	12	6,1	197	100,0
Инс. за реуматологију	2	5,1	1	2,6	19	48,7	16	41,0	1	2,6	39	100,0
Спец. бол. „Свети Сава“	0	0,0	2	4,3	13	27,7	25	53,2	7	14,9	47	100,0
Инст. за ОХБ „Бањица“	5	3,8	5	3,8	55	41,7	60	45,5	7	5,3	132	100,0
Спец. бол. Младеновац	2	4,5	2	4,5	16	36,4	22	50,0	2	4,5	44	100,0
Инс. за рехабилитацију	4	4,3	4	4,3	43	46,2	33	35,5	9	9,7	93	100,0
Кл. за рех. „Зотовић“	0	0,0	6	14,3	16	38,1	18	42,9	2	4,8	42	100,0
Спец. бол. за протетику	0	0,0	0	0,0	7	77,8	2	22,2	0	0,0	9	100,0
Спец. бол. Лазаревац	0	0,0	0	0,0	9	56,3	6	37,5	1	6,3	16	100,0
ВМА	13	1,5	31	3,5	286	32,2	446	50,2	113	12,7	889	100,0
УКУПНО	63	1,7	153	4,2	1341	36,5	1776	48,4	336	9,2	3669	100,0

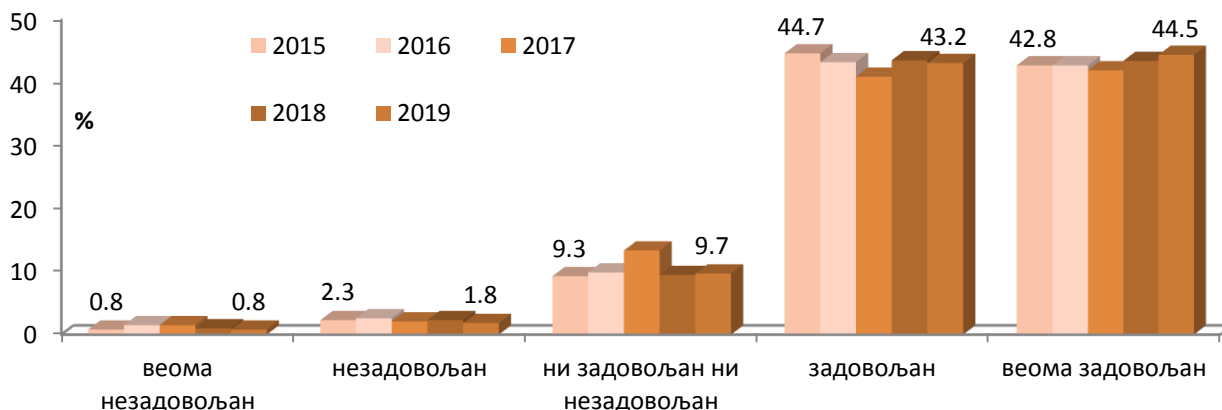
Највише испитаника који су свој материјални положај оценили као веома лош и лош било је у Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ (укупно 14,3%), Специјалној болници за интерне болести Младеновац (9%) и Институту за рехабилитацију (8,6%). Највећи проценат испитаника са осредњим материјалним стањем био је у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (77,8%), Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (56,3%), а са добрим у ГАК „Народни фронт“ (63,6%), Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (53,2%), ВМА (50,2%) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (50%). Пацијенти који су свој материјални положај оценили као веома добар били су најзаступљенији у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (14,9%), ВМА (12,7%) и ГАК „Народни фронт“ (12,1%).

- **Услуге током пријема и отпуста из болнице**

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

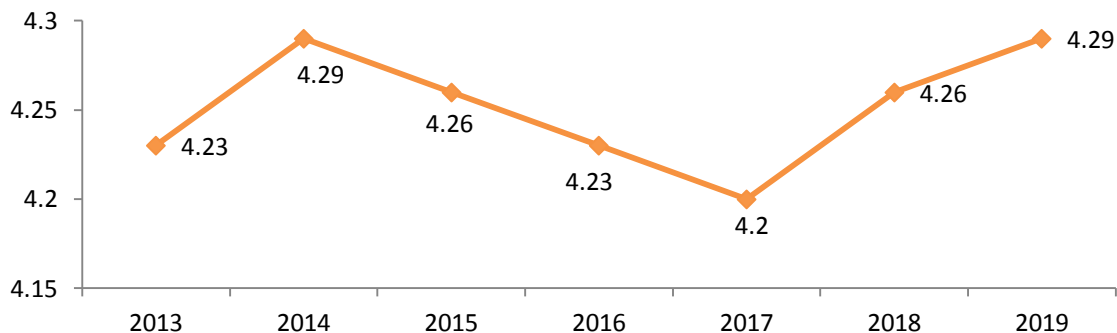
Међу анкетираним пацијентима, 2,6% је било незадовољно процедуром пријема у болницу (од тога, веома незадовољних је било 0,8%). Пацијената који су се изјаснили да нису ни задовољни ни незадовољни процедуром пријема било је 9,7%. Највећи број испитаника је био задовољан (43,2%) или веома задовољан (44,5%) пријемом. У петогодишњем периоду, растући је тренд пацијената који су веома задовољни, док је тренд осталих опадајући (Графикон 7).

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



Процедура пријема у болницу оцењена је просечном оценом 4,29, нешто већом у односу на претходну годину (графикон 8). Приликом тумачења резултата треба имати у виду да 2016. и 2017. године у анализу није била укључена ВМА. Посматрано у седмогодишњем периоду, увиђа се тренд опадања, без статистичке значајности ($\beta=0,139$, $t=0,313$, $p=0,767$).

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



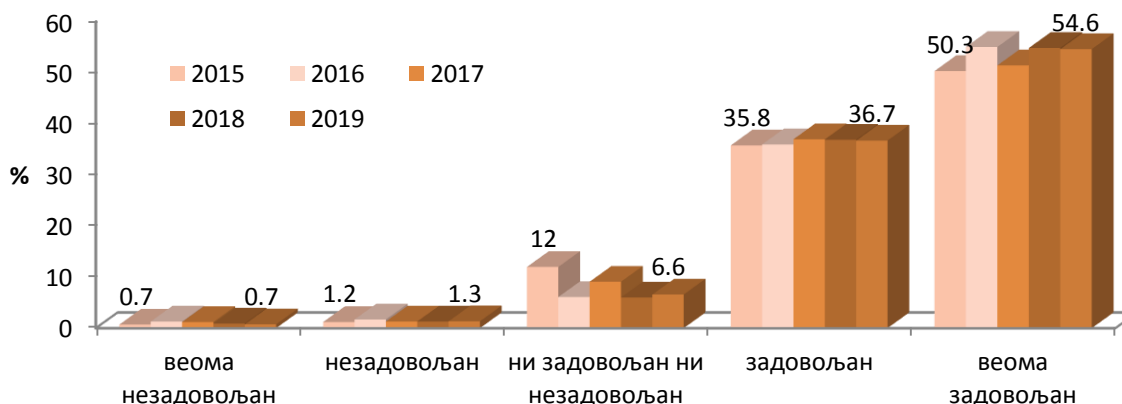
Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника процедуром болничког пријема између различитих болница ($F=10,450$, $DF=16$, $p=0,000$). Процедуром болничког пријема, као и претходне године, су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (просечна оцена 4,94) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,79), а најмање задовољни пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (4,07) и КЦС (4,18) (Табела 7).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017			2018			2019. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	1062	4,17	0,89	1123	4,20	0,79	1133	4,18	0,79
КБЦ „Мишовић“	176	4,5	0,66	179	4,41	0,67	177	4,53	0,72
КБЦ „Звездара“	320	4,44	0,65	327	4,29	0,89	304	4,37	0,71
КБЦ „Земун“	198	4,15	0,82	197	4,16	0,93	203	4,32	0,78
КБЦ „Бежанијска коса“	167	4,4	0,71	130	4,31	0,70	70	4,56	0,61
Институт за КВБ „Дедиње“	153	4,45	0,74	155	4,71	0,55	119	4,70	0,51
ГАК „Народни фронт“	316	3,45	0,95	119	4,14	0,77	137	4,07	0,92
Институт за онколог. и рад. Србије	205	4,29	0,79	226	4,17	0,84	192	4,31	0,70
Инс. за реуматологију	69	4,32	0,68	49	4,51	0,58	39	4,74	0,44
Спец. бол. „Свети Сава“	53	4,64	0,48	63	4,75	0,44	47	4,66	0,56
Институт за ОХБ „Бањица“	136	4,11	0,80	155	4,35	0,79	131	4,33	0,65
Спец. бол. Младеновац	40	4,15	0,66	48	4,23	1,02	42	4,79	0,42
Инс. за рехабилитацију	80	4,39	0,63	72	4,44	0,58	89	4,26	0,86
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	57	4,37	0,67	36	4,39	0,49	45	4,33	0,74
Спец. бол. за орт. протетику	13	4,54	0,52	13	4,62	0,65	9	4,67	0,50
Спец. бол. Лазаревац	16	4,94	0,25	14	4,93	0,27	16	4,94	0,25
ВМА				924	4,19	0,82	886	4,20	0,82
УКУПНО	3061	4,2	0,86	3830	4,26	0,80	3639	4,29	0,78

Када је реч о општем утиску приликом отпуста из болнице, 2% је незадовољних (од чега 0,7% веома), што је незнатно мање него претходне године; 6,6% није ни задовољно ни незадовољно, док је 91,3% задовољно и веома задовољно процедуром отпуста из болнице (Графикон 9). У петогодишњем периоду, учава се растући тренд задовољних и веома задовољних пацијената.

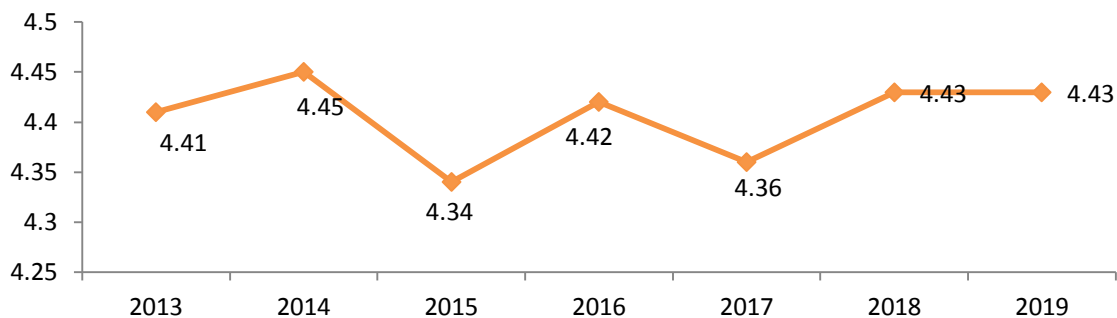
Графикон 9. Општи утисак о процедури отпуста из болнице (%)



Процедура отпуста из болнице оцењена је просечном оценом 4,43, истом као и претходне године (графикон 10).

Анализирајући претходни период, увиђа се растући тренд задовољства пацијената процедуром отпуста из болнице, иако без статистичке значајности ($\beta=0,076$, $t=0,171$, $p=0,871$).

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



Процедуром отпуста су најзадовољнији били пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (просечна оцена 5) и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,89), а најмање задовољни пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (4,29) и Институту за рехабилитацију (4,32). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника процедуром болничког отпуста између различитих болница ($F=6,564$, $DF=16$, $p=0,000$).

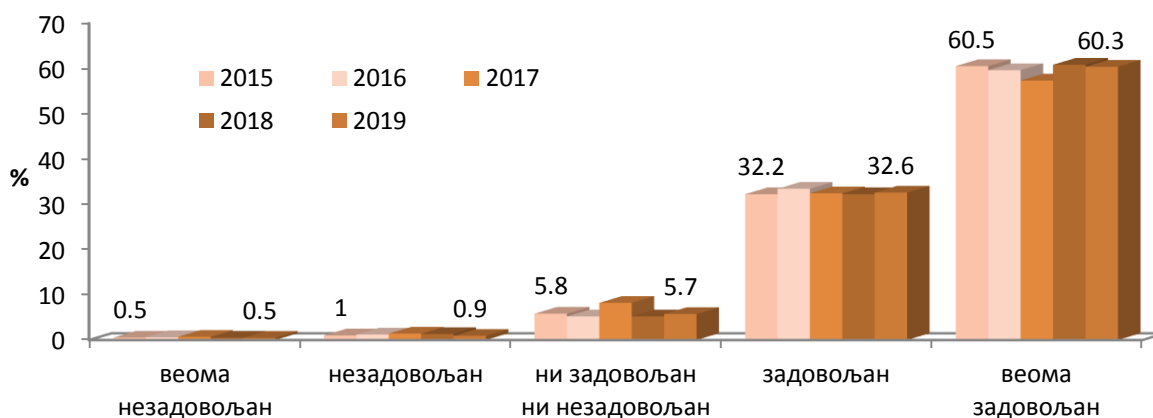
Табела 8. Општи утисак о процедури отпуста из болнице - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017			2018			2019. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	993	4,34	0,79	1016	4,40	0,73	1036	4,34	0,78
КБЦ „Мишовић“	157	4,55	0,69	164	4,55	0,59	181	4,64	0,67
КБЦ „Звездара“	298	4,54	0,67	294	4,41	0,84	277	4,44	0,71
КБЦ „Земун“	183	4,35	0,79	183	4,40	0,79	194	4,53	0,65
КБЦ „Бежанијска коса“	156	4,46	0,77	129	4,49	0,65	69	4,64	0,48
Институт за КВБ „Дедиње“	147	4,61	0,60	152	4,85	0,40	122	4,75	0,46
ГАК „Народни фронт“	307	3,84	0,97	113	4,25	0,87	128	4,29	0,83
Институт за онколог. и рад. Србије	201	4,44	0,75	226	4,37	0,79	189	4,52	0,67
Инс. за реуматологију	68	4,28	0,86	49	4,69	0,47	39	4,64	0,78
Спец. бол. „Свети Сава“	53	4,77	0,42	64	4,84	0,41	45	4,69	0,73
Институт за ОХБ „Бањица“	129	4,43	0,72	154	4,55	0,68	123	4,48	0,69
Спец. бол. Младеновац	41	4,15	0,69	47	4,04	1,23	40	4,60	0,63
Инс. за рехабилитацију	79	4,39	0,61	69	4,51	0,56	78	4,32	0,67
Клиника за рех. „Др МЗотовић“	57	4,44	0,73	35	4,43	0,78	43	4,49	0,67
Спец. бол. за орт. протетику	13	4,62	0,51	13	4,85	0,38	9	4,89	0,33
Спец. бол. Лазаревац	16	4,94	0,25	15	4,87	0,35	15	5,00	0,00
ВМА				792	4,35	0,77	765	4,36	0,78
УКУПНО	2898	4,36	0,79	3515	4,43	0,75	3353	4,43	0,74

У оквиру анкете, пацијенти су оцењивали и љубазност медицинског особља током болничког пријема и отпуста.

Свега 1,4% пацијената је било веома незадовољно и незадовољно, нешто више од 5,7% је без става о овом питању, а 92,9% је задовољно и веома задовољно љубазношћу медицинског особља. У односу на претходне године, растући је само тренд процента веома задовољних пацијената (Графикон 11).

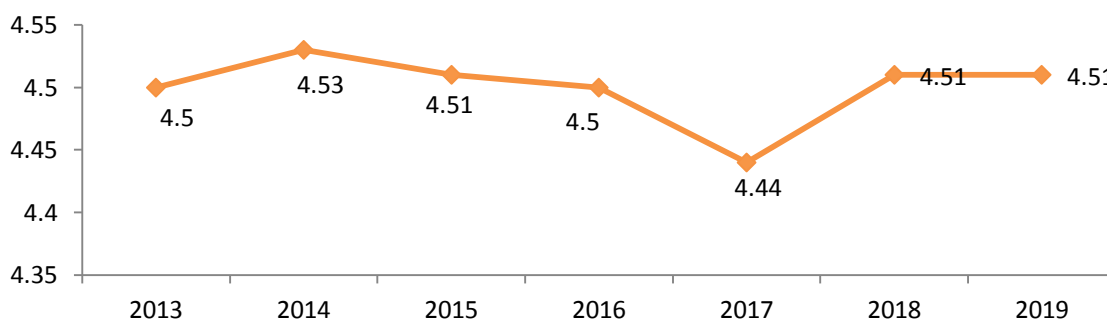
Графикон 11. Љубазност особља током пријема и отпуста из болнице



Љубазност болничког особља током пријема оцењена је просечном оценом 4,51, истом као и претходне године (графикон 12).

Посматрано у седмогодишњем периоду, увиђа се тренд опадања, без статистичке значајности ($\beta=-0,218$, $t=-0,500$, $p=0,638$).

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



Љубазношћу болничког особља током пријема и отпуста из болнице су најмање задовољни пацијенти ГАК „Народни фронт“ (просечна оцена 4,31) и Института за рехабилитацију (4,41). Најзадовољнији пацијенти су у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (5,00), Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,89) и Институту за реуматологију (4,87), (Табела 9).

Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника љубазношћу особља приликом пријема и отпуста, између различитих болница ($F=6,678$, $DF=16$, $p=0,000$).

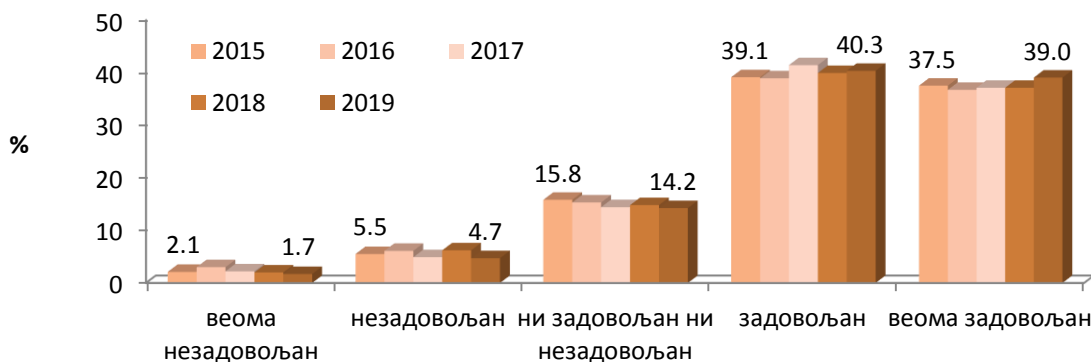
Табела 9. Љубазност особља током пријема и отпуста из болнице - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017			2018			2019. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	1049	4,45	0,76	1114	4,46	0,75	1123	4,44	0,71
КБЦ „Мишовић“	175	4,62	0,64	180	4,55	0,61	180	4,65	0,66
КБЦ „Звездара“	320	4,63	0,62	326	4,54	0,75	304	4,53	0,68
КБЦ „Земун“	201	4,52	0,66	192	4,55	0,72	203	4,63	0,58
КБЦ „Бежанијска коса“	165	4,55	0,65	130	4,55	0,66	72	4,72	0,51
Институт за КВБ „Дедиње“	151	4,6	0,68	152	4,86	0,35	120	4,80	0,40
ГАК „Народни фронт“	313	3,68	0,95	117	4,34	0,77	137	4,31	0,80
Инс. за онкологију и рад. Србије	206	4,57	0,68	229	4,5	0,72	192	4,60	0,62
Инс. за реуматологију	68	4,59	0,53	49	4,73	0,45	38	4,87	0,41
Спец. бол. „Свети Сава“	53	4,79	0,41	63	4,84	0,37	46	4,80	0,40
Институт за ОХБ „Бањица“	135	4,43	0,73	157	4,57	0,67	130	4,49	0,60
Спец. бол. Младеновац	41	4,37	0,58	48	4,31	0,93	43	4,60	0,76
Инс. за рехабилитацију	82	4,54	0,61	72	4,64	0,51	91	4,41	0,80
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	57	4,58	0,57	36	4,53	0,56	44	4,57	0,55
Спец. бол. за орт. протетику	13	4,69	0,48	13	4,77	0,44	9	4,89	0,33
Спец. бол. Лазаревац	16	5	0,00	15	4,93	0,26	16	5,00	0,00
ВМА				929	4,47	0,71	886	4,46	0,73
УКУПНО	3045	4,44	0,76	3822	4,51	0,71	3634	4,51	0,69

Чекање на шалтеру у процедури болничког пријема и отпуста је оцењено највишом оценом у посматраном периоду. Укупно 6,4% пацијената је незадовољно чекањем, око 14,2% нема став о овом питању, док је 79,3% задовољно и веома задовољно дужином обављања послова на шалтеру приликом пријема у болницу.

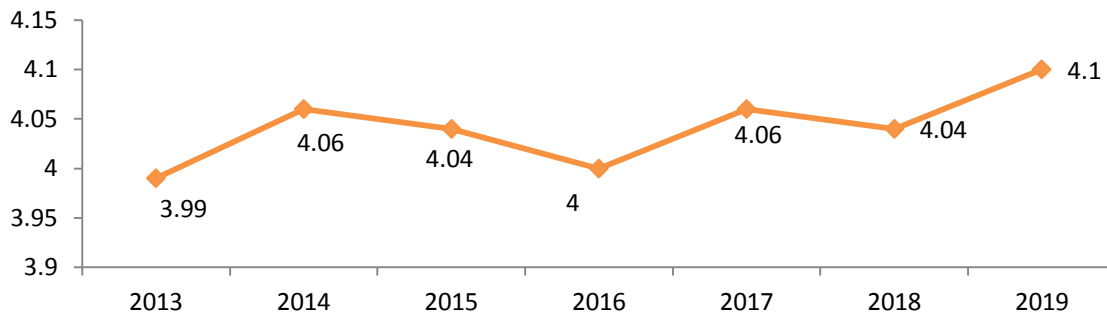
У односу на претходне године, опадајућ је тренд процента пацијената који су незадовољни, веома незадовољни и ни задовољни ни незадовољни, а повећан удео осталих (Графикон 13).

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



Време чекања на шалтеру приликом болничког пријема оцењено је просечном оценом 4,1. Ова оцена је највиша у посматраном периоду, и образује растући тренд, без статистичке значајности ($\beta=0,636$, $t=1,843$, $p=0,125$), (графикон 14).

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



Дужином чекања на шалтеру приликом болничког пријема су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (просечна оцена 4,88), и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,67), а најмање задовољни пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (3,93), ВМА (3,95) и КЦС (4,00). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника чекањем на шалтеру између различитих болница ($F=9,332$, $DF=16$, $p=0,000$).

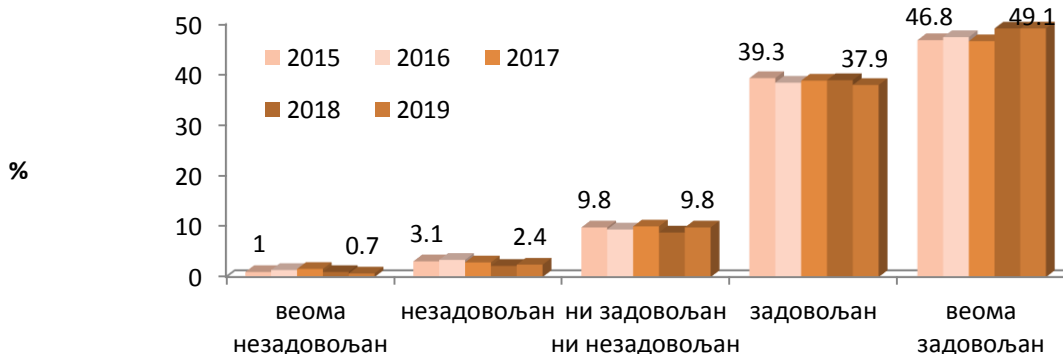
Табела 10. Време чекања на шалтеру приликом болничког пријема – просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017			2018			2019. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	1026	3,96	1,02	1097	3,92	0,99	1103	4,00	0,93
КБЦ „Мишовић“	172	4,24	0,88	178	4,28	0,81	175	4,30	0,92
КБЦ „Звездара“	311	4,27	0,88	315	4,06	1,09	296	4,25	0,92
КБЦ „Земун“	198	3,96	0,95	194	3,77	1,24	195	4,10	1,01
КБЦ „Бежанијска коса“	162	4,18	0,93	127	4,2	0,90	69	4,25	0,93
Институт за КВБ „Дедиње“	150	4,36	0,77	152	4,68	0,56	117	4,64	0,53
ГАК „Народни фронт“	311	3,62	0,97	117	4,04	0,94	136	3,93	1,00
Инст. за онкологију и рад. Србије	203	4,2	0,83	225	4,05	0,90	186	4,17	0,84
Инс. за реуматологију	67	4,1	0,78	49	4,33	0,69	39	4,38	0,85
Спец. бол. „Свети Сава“	53	4,66	0,52	63	4,7	0,61	46	4,67	0,52
Институт за ОХБ „Бањица“	131	4,01	0,98	153	4,15	0,93	129	4,17	0,85
Спец. бол. Младеновац	39	4,05	0,76	46	4,04	1,03	41	4,51	0,68
Инс. за рехабилитацију	79	4,33	0,61	70	4,46	0,53	88	4,26	0,80
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	55	4,29	0,71	35	4,31	0,72	43	4,28	0,63
Спец. бол. за орт. протетику	13	4,54	0,52	13	4,62	0,51	9	4,56	0,53
Спец. бол. Лазаревац	16	4,81	0,40	15	4,8	0,41	16	4,88	0,34
ВМА				917	3,92	0,95	883	3,95	0,97
УКУПНО	2986	4,06	0,95	3766	4,04	0,97	3571	4,10	0,93

Током процедуре пријема у болницу, особље је у обавези да пацијентима пружи све потребне информације које се тичу његовог пријема на болничко лечење. Овим објашњењима није задовољно око 3% пацијената, 9,8% није ни задовољно ни незадовољно, а око 87% је задовољно и веома задовољно објашњењима која су дата приликом њиховог пријема.

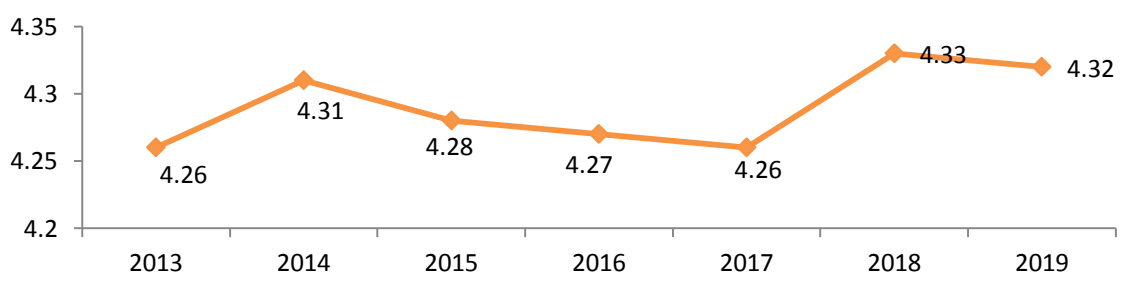
Посматрано у петогодишњем периоду, тренд раста показује само проценат веома задовољних пацијената (Графикон 15).

Графикон 15. Објашњење процедуре током пријема у болницу (%)



Објашњења процедуре приликом болничког пријема оцењена су просечном оценом 4,32, нешто нижом у односу на претходну годину (графикон 16). Овај показатељ образује растући тренд, без статистичке значајности ($\beta=0,524$, $t=1,376$, $p=0,227$), (графикон 14).

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



Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника објашњењем процедуре болничког пријема између различитих болница ($F=7,727$, $DF=16$, $p=0,000$).

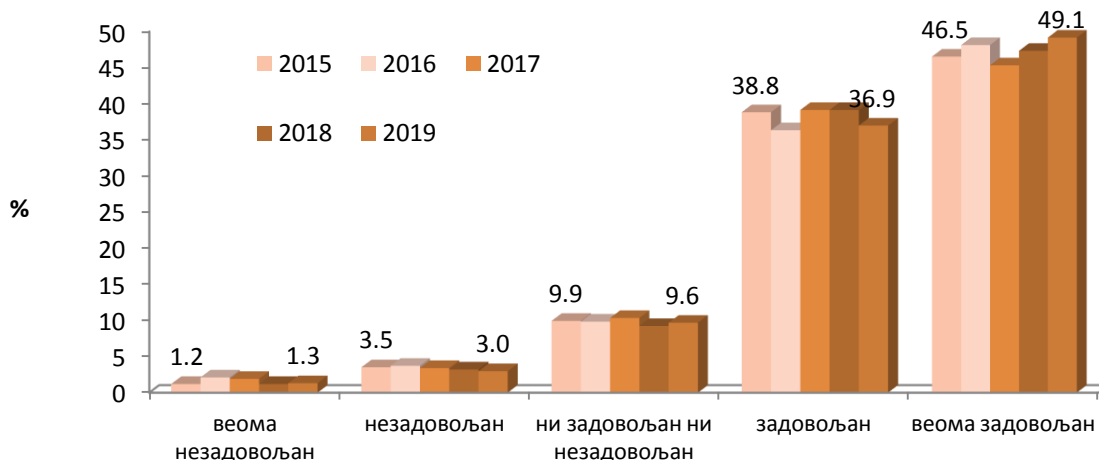
Табела 11. Објашњење процедуре током пријема у болницу - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017			2018			2019. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	1024	4,2	0,94	1110	4,24	0,83	1111	4,21	0,83
КБЦ „Мишовић“	173	4,45	0,75	181	4,44	0,68	178	4,52	0,78
КБЦ „Звездара“	309	4,5	0,69	323	4,32	0,90	302	4,38	0,80
КБЦ „Земун“	198	4,17	0,89	191	4,29	0,87	198	4,33	0,85
КБЦ „Бежанијска коса“	165	4,36	0,81	128	4,44	0,77	72	4,54	0,73
Институт за КВБ „Дедиње“	146	4,47	0,75	153	4,8	0,46	120	4,68	0,54
ГАК „Народни фронт“	312	3,75	1,00	116	4,11	0,91	137	4,08	0,96
Инст. за онкологију и рад. Србије	206	4,46	0,70	222	4,3	0,82	186	4,44	0,71
Инс. за реуматологију	68	4,31	0,78	49	4,49	0,58	39	4,67	0,58
Спец. бол. „Свети Сава“	53	4,62	0,53	63	4,81	0,44	46	4,78	0,47
Институт за ОХБ „Бањица“	132	4,14	0,83	154	4,36	0,83	130	4,35	0,68
Спец. бол. Младеновац	39	4,18	0,76	48	4,27	0,98	40	4,65	0,53
Инс. за рехабилитацију	80	4,43	0,65	70	4,47	0,68	89	4,19	0,89
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	57	4,44	0,63	35	4,37	0,60	43	4,35	0,65
Спец. бол. за орт. протетику	13	4,62	0,51	13	4,77	0,44	9	4,44	0,73
Спец. бол. Лазаревац	16	4,94	0,25	15	4,8	0,41	16	4,94	0,25
ВМА				917	4,3	0,78	876	4,29	0,79
УКУПНО	2991	4,26	0,87	3788	4,33	0,81	3592	4,32	0,80

Објашњењем процедуре приликом болничког пријема су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,94) и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,78), а најмање задовољни пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (4,08) и Институту за рехабилитацију (4,19).

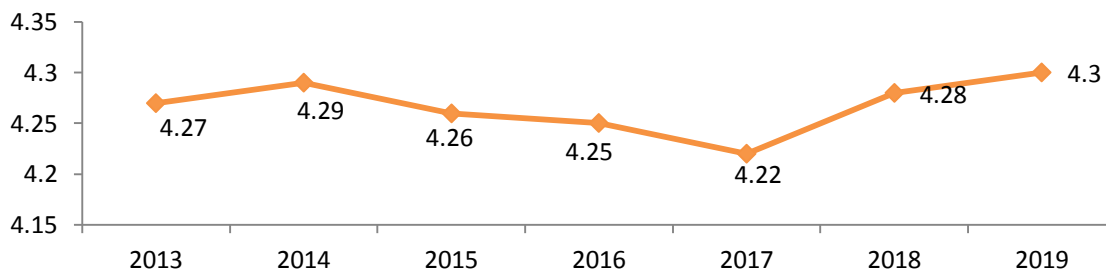
Временом од пријема у болницу до смештаја у болесничку собу, веома незадовољан и незадовољан је мали број пацијената (4,3%), 9,6% је без става, а преко 86,9% је задовољних и веома задовољних (Графикон 17). Исто као и за претходни показатељ, растући је тренд само процента веома задовољних пацијената.

Графикон 17. Време од пријема до смештаја у болесничку собу (%)



Време које протекне од пријема у болницу до смештаја у болесничку собу оцењено је просечном оценом 4,3, највишом у посматраном периоду (графикон 18). Посматрано од 2013. године, увиђа се растући тренд, без статистичке значајности ($\beta=0,086$, $t=0,193$, $p=0,854$).

Графикон 18. Време од пријема до смештаја у болесничку собу (просечна оцена)



Временом које протекне од болничког пријема до смештаја у болесничку собу су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (просечна оцена 4,94), Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,74) и Институту за реуматологију (4,72), а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (3,94) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,13). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства временом од болничког пријема до смештаја у собу између различитих болница ($F=8,695$, $DF=16$, $p=0,000$).

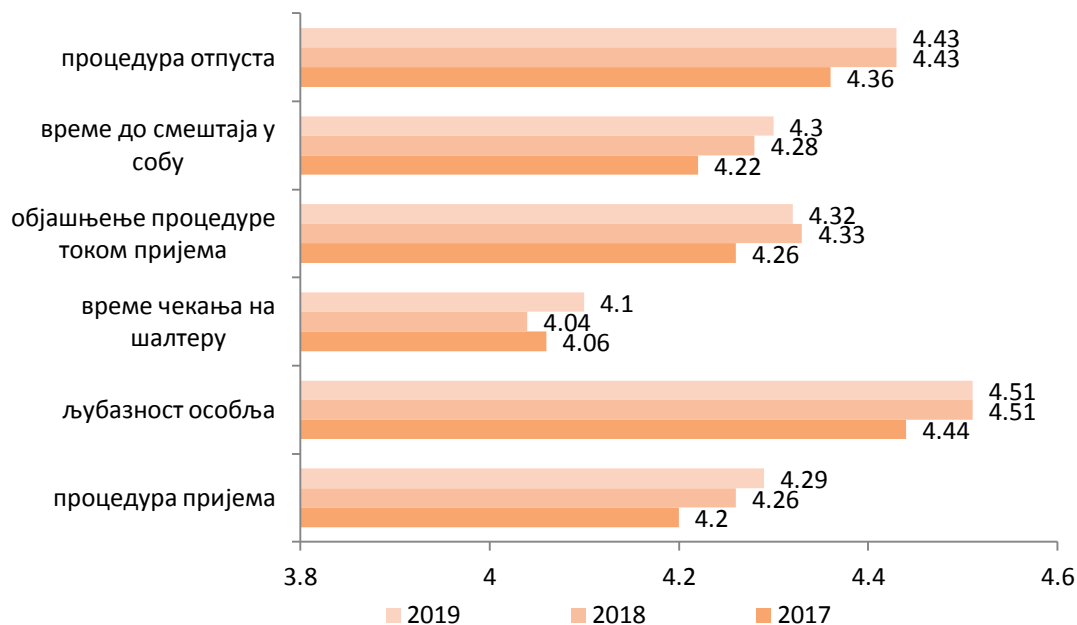
Табела 12. Време од пријема до смештаја у болесничку собу - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017			2018			2019. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	1040	4,2	0,91	1114	4,19	0,88	1116	4,20	0,88
КБЦ „Мишовић“	171	4,32	0,86	179	4,42	0,73	183	4,46	0,80
КБЦ „Звездара“	317	4,49	0,71	321	4,36	0,87	303	4,43	0,71
КБЦ „Земун“	198	4,19	0,90	192	4,24	0,93	199	4,36	0,86
КБЦ „Бежанијска коса“	163	4,39	0,81	130	4,27	0,83	72	4,54	0,71
Институт за КВБ „Дедиње“	147	4,48	0,71	153	4,76	0,51	118	4,69	0,57
ГАК „Народни фронт“	310	3,61	1,06	117	3,98	1,04	138	3,94	1,05
Инст. за онкологију и рад. Србије	205	4,19	0,94	226	4,11	0,90	188	4,13	0,99
Инс. за реуматологију	68	4,38	0,69	49	4,59	0,54	39	4,72	0,56
Спец. бол. „Свети Сава“	53	4,74	0,49	63	4,79	0,45	46	4,74	0,49
Институт за ОХБ „Бањица“	134	4,22	0,86	156	4,45	0,74	129	4,38	0,74
Спец. бол. Младеновац	40	4,2	0,72	48	4,23	1,06	43	4,58	0,79
Инс. за рехабилитацију	79	4,41	0,63	70	4,49	0,58	89	4,33	0,82
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	58	4,22	0,84	34	4,53	0,56	42	4,50	0,51
Спец. бол. за орт. протетику	13	4,69	0,48	13	4,92	0,28	9	4,67	0,50
Спец. бол. Лазаревац	16	5	0,00	15	4,73	0,46	16	4,94	0,25
ВМА	/	/	/	908	4,23	0,84	878	4,24	0,88
УКУПНО	3012	4,22	0,90	3788	4,28	0,85	3608	4,30	0,86

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

У односу на претходну годину, осим за објашњење процедуре током пријема, просечне оцене су или исте, или више (Графикон 19).

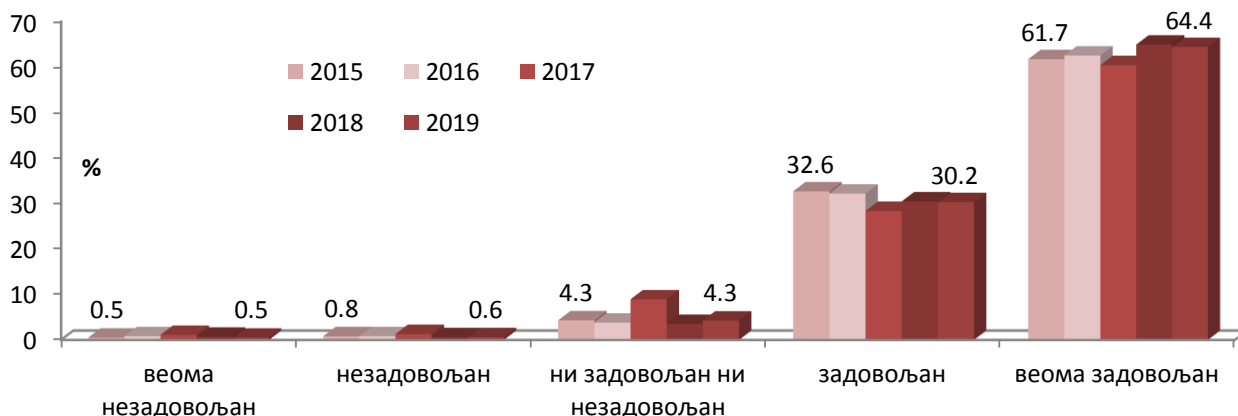
Графикон 19. Просечна оцена задовољства услугама током пријема и отпуста из болнице



- **Сестринска нега болесника**

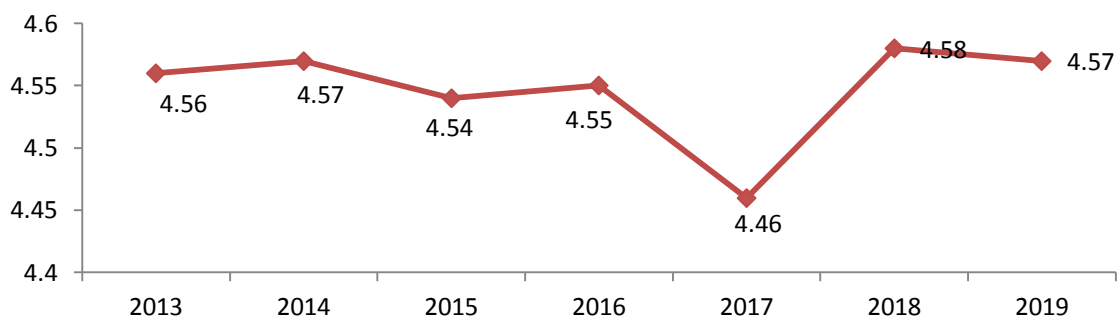
Аспект сестринске неге је изузетно важан у процесу болничког лечења пацијента, и сходно томе је задовољство сестринском негом важан показатељ квалитета болничког лечења. Највећи број пацијената, 94,6% је задовољно (64,4% веома) љубазношћу медицинских сестара/техничара, незадовољно је само 1,1% пацијената, док око 4,3% није ни задовољно ни незадовољно (Графикон 20). У односу на петогодишњи период, растући је тренд само веома задовољних пацијената.

Графикон 20. Љубазност медицинске сестре



Љубазност медицинских сестара оцењена је просечном оценом 4,57. Због ниске просечне оцене у 2017. години, седмогодишњи тренд је опадајући, без статистичке значајности ($\beta=-0,057$, $t=-0,127$, $p=0,904$), (графикон 21).

Графикон 21. Љубазност медицинске сестре (просечна оцена)



Љубазношћу медицинских сестара су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (просечна оцена 5) и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,89), а најмање задовољни су пацијенти у Клиници за рехабилитацију „др М. Зотовић“ (4,5) и ГАК „Народни фронт“ (4,47).

Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника љубазношћу медицинских сестара између различитих болница у Београду ($F=3,485$, $DF=16$, $p=0,000$).

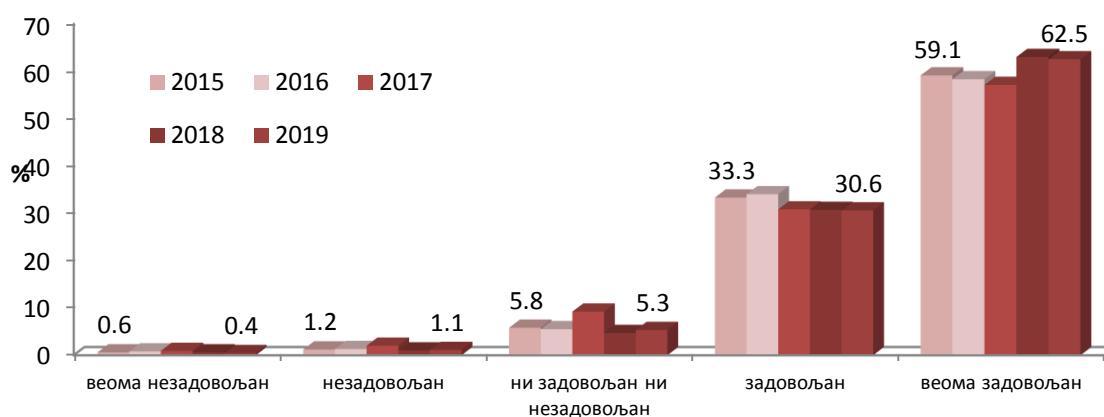
Табела 13. Љубазност медицинске сестре - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017			2018			2019. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	1055	4,5	0,77	1123	4,51	0,72	1136	4,51	0,68
КБЦ „Мишовић“	178	4,65	0,66	182	4,57	0,66	179	4,63	0,73
КБЦ „Звездара“	308	4,65	0,59	322	4,61	0,61	305	4,58	0,67
КБЦ „Земун“	197	4,51	0,73	192	4,62	0,54	208	4,59	0,68
КБЦ „Бежанијска коса“	165	4,6	0,61	127	4,55	0,79	70	4,71	0,51
Институт за КВБ „Дедиње“	150	4,59	0,66	154	4,89	0,31	123	4,74	0,60
ГАК „Народни фронт“	315	3,56	1,03	121	4,45	0,76	139	4,47	0,74
Институт за онкологију и рад. Србије	207	4,65	0,60	227	4,64	0,56	192	4,65	0,57
Инс. за реуматологију	67	4,55	0,61	48	4,87	0,33	39	4,74	0,44
Спец. бол. „Свети Сава“	52	4,79	0,41	64	4,81	0,39	47	4,81	0,40
Институт за ОХБ „Бањица“	136	4,46	0,68	160	4,59	0,62	133	4,52	0,63
Спец. бол. Младеновац	42	4,21	0,78	48	4,4	0,82	42	4,76	0,43
Инс. за рехабилитацију	71	4,58	0,53	69	4,67	0,48	94	4,50	0,77
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	56	4,66	0,58	37	4,59	0,50	44	4,50	0,51
Спец. бол. за орт. протетику	13	4,85	0,38	13	4,92	0,28	9	4,89	0,33
Спец. бол. Лазаревац	15	4,93	0,26	15	5,00	0,00	16	5,00	0,00
ВМА				926	4,57	0,65	892	4,59	0,62
УКУПНО	3027	4,46	0,80	3828	4,58	0,65	3668	4,57	0,65

Слично је и када је у питању чекање на интервенције медицинске сестре код хитне потребе – 93,1% пацијената је задовољно, 1,5% незадовољно, док 5,3% нема став по овом питању.

У односу на претходне године, опадајући тренд је у свим групама, осим удела веома задовољних пацијената (Графикон 22).

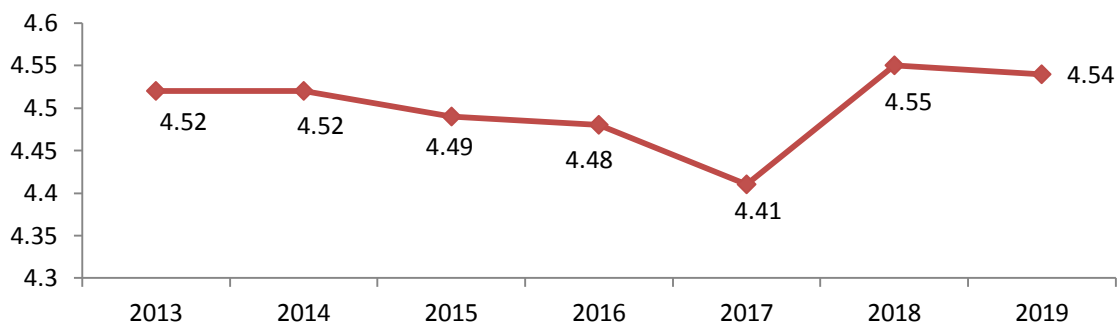
Графикон 22. Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе



Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе оцењено је просечном оценом 4,54.

Од 2013. године, увиђа се благо растући тренд овог показатеља, без статистичке значајности ($\beta=0,065$, $t=0,146$, $p=0,890$), (графикон 23).

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



Временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (5) и Специјалној болници за ортопедску протетику (4,89), а најмање задовољни у Институту за ортопедско-хируршке болести „Бањица“ (4,39) и Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (4,4).

Међу болницама постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника временом чекања на медицинску сестру у случају хитне потребе ($F=4,924$, $DF=16$, $p=0,000$).

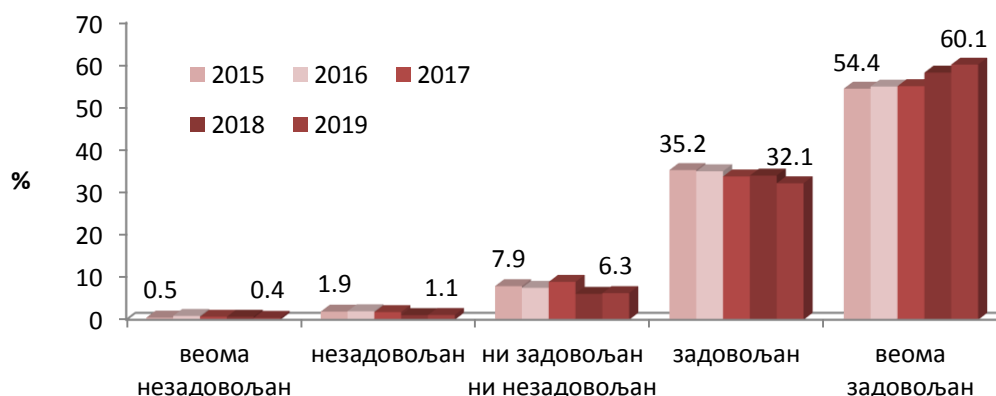
Табела 14. Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017			2018			2019. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	1028	4,43	0,83	1098	4,48	0,75	1108	4,44	0,71
КБЦ „Мишовић“	170	4,62	0,58	180	4,51	0,71	176	4,65	0,69
КБЦ „Звездара“	303	4,61	0,64	317	4,55	0,64	296	4,54	0,65
КБЦ „Земун“	193	4,36	0,85	187	4,55	0,74	203	4,50	0,77
КБЦ „Бежанијска коса“	164	4,53	0,59	127	4,43	0,79	69	4,72	0,51
Институт за КВБ „Дедиње“	143	4,56	0,66	152	4,85	0,38	119	4,69	0,63
ГАК „Народни фронт“	310	3,65	0,94	118	4,36	0,84	129	4,54	0,68
Институт за онкологију и рад. Србије	201	4,56	0,73	220	4,55	0,59	187	4,55	0,64
Инс. за реуматологију	65	4,62	0,58	48	4,9	0,31	39	4,79	0,41
Спец. бол. „Свети Сава“	53	4,77	0,42	64	4,84	0,37	47	4,79	0,46
Институт за ОХБ „Бањица“	132	4,47	0,68	154	4,5	0,69	132	4,39	0,87
Спец. бол. Младеновац	41	4,22	0,88	48	4,33	0,91	41	4,73	0,55
Инс. за рехабилитацију	70	4,5	0,70	66	4,65	0,48	80	4,49	0,78
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	56	4,7	0,54	36	4,53	0,70	42	4,40	0,80
Спец. бол. за орт. протетику	13	4,92	0,28	13	4,85	0,56	9	4,89	0,33
Спец. бол. Лазаревац	15	4,87	0,35	14	4,93	0,27	16	5,00	0,00
ВМА				911	4,58	0,63	880	4,59	0,65
УКУПНО	2957	4,41	0,81	3753	4,55	0,69	3573	4,54	0,69

Велики број пацијената (92,2%) позитивно оцењује објашњење процедура, тестова и третмана које добијају од сестара, док је само 1,5% незадовољно (0,4% веома), (Графикон 24).

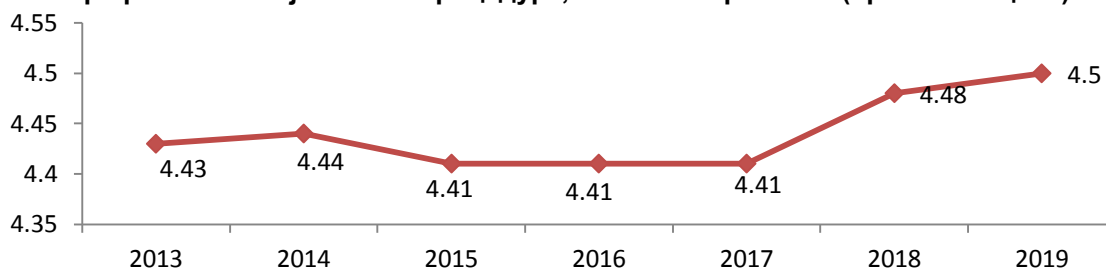
У односу на претходне године, растући тренд показује само проценат веома задовољних пацијената.

Графикон 24. Објашњења процедура, тестова и третмана (%)



Објашњења процедура, тестова и третмана добијена од медицинских сестара су оцењена просечном оценом 4,5, што је више од претходних година. Тренд показатеља је растући, без статистичке значајности ($\beta=0,613$, $t=1,734$, $p=0,144$), (графикон 25).

Графикон 25. Објашњења процедура, тестова и третмана (просечна оцена)



Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника сестринским објашњењем процедура између различитих болница ($F=5,054$, $DF=16$, $p=0,000$).

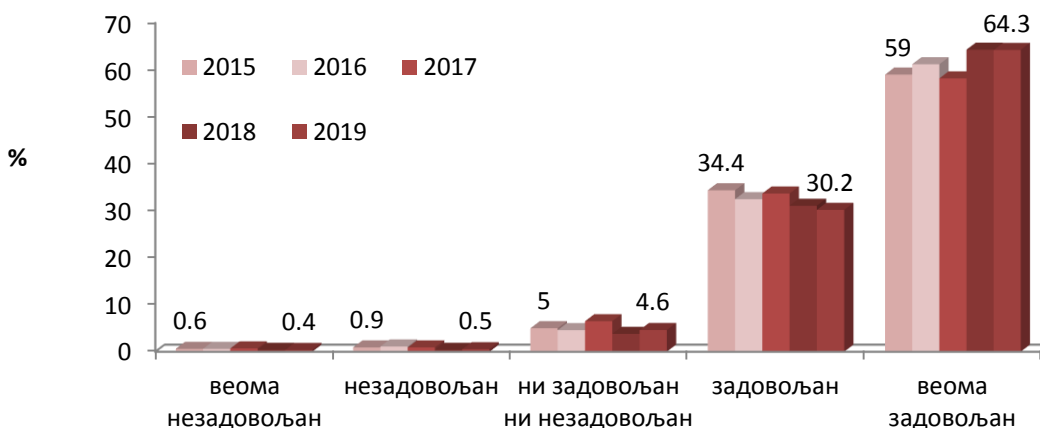
Табела 15. Сестринско објашњавање процедура - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017			2018			2019. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	1029	4,4	0,81	1101	4,39	0,81	1111	4,42	0,74
КБЦ „Мишовић“	169	4,58	0,62	177	4,49	0,71	174	4,66	0,73
КБЦ „Звездара“	298	4,55	0,72	314	4,49	0,69	299	4,53	0,66
КБЦ „Земун“	191	4,35	0,76	188	4,56	0,58	201	4,49	0,70
КБЦ „Бejанијска коса“	164	4,51	0,63	125	4,45	0,81	69	4,67	0,59
Институт за КВБ „Дедиње“	141	4,57	0,62	149	4,83	0,38	118	4,73	0,59
ГАК „Народни фронт“	310	3,78	0,87	115	4,37	0,79	130	4,51	0,66
Институт за онкологију и рад. Србије	203	4,6	0,64	223	4,49	0,68	186	4,58	0,59
Инс. за реуматологију	64	4,45	0,80	48	4,67	0,48	38	4,84	0,37
Спец. бол. „Свети Сава“	53	4,77	0,42	64	4,78	0,42	47	4,74	0,49
Институт за ОХБ „Бањица“	132	4,43	0,73	153	4,48	0,65	126	4,53	0,63
Спец. бол. Младеновац	36	4,36	0,68	47	4,28	0,97	40	4,68	0,53
Инс. за рехабилитацију	71	4,52	0,58	68	4,54	0,56	85	4,39	0,87
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	56	4,66	0,55	36	4,56	0,50	42	4,19	1,04
Спец. бол. за орт. протетику	13	4,85	0,38	13	4,77	0,60	9	4,89	0,33
Спец. бол. Лазаревац	15	4,8	0,41	15	4,93	0,26	16	4,94	0,25
ВМА				913	4,49	0,69	884	4,49	0,70
УКУПНО	2945	4,41	0,78	3749	4,48	0,72	3575	4,50	0,70

Сестринским објашњавањем процедура, тестова и третмана су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (4,94) и Специјалној болници за ортопедску протетику (4,89), а најмање задовољни пацијенти у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (4,19) и Институту за рехабилитацију (4,39).

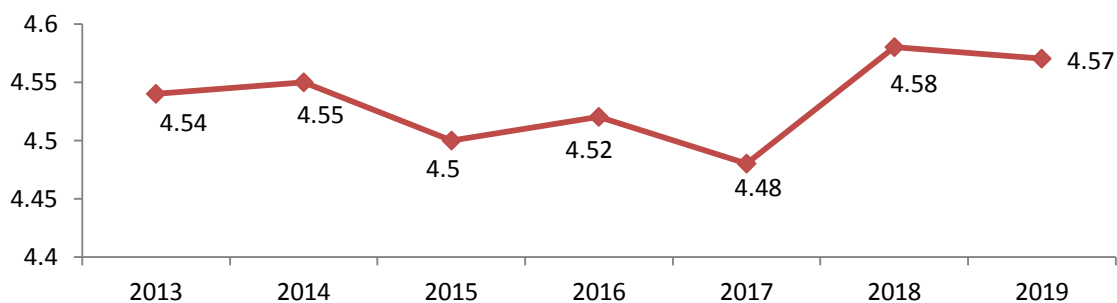
Око 95% пацијената задовољно је љубазношћу медицинске сестре према њиховој породици. Тренд процента неопредељених, незадовољних, веома незадовољних и задовољних је опадајући, док је тренд веома задовољних растући (графикон 26).

Графикон 26. Љубазност медицинске сестре према члановима породице пацијента



Љубазност медицинске сестре према члановима породице пацијента оцењена је просечном оценом 4,57. Тренд показатеља је растући, без статистичке значајности ($\beta=0,275$, $t=0,640$, $p=0,550$), (графикон 27).

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



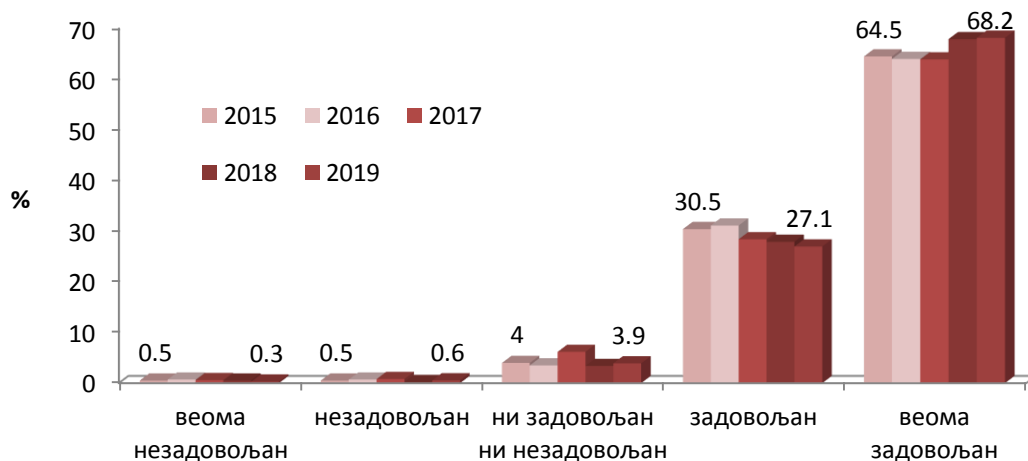
Љубазношћу медицинске сестре према члановима породице пацијента су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (5) и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,89), а најмање су задовољни пацијенти у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (4,4) и Институту за рехабилитацију (4,49). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника љубазношћу медицинске сестре према члановима породице пацијента између различитих болница ($F=3,672$, $DF=16$, $p=0,000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017			2018			2019. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	1032	4,46	0,76	1094	4,51	0,67	1106	4,51	0,66
КБЦ „Мишовић“	167	4,61	0,60	177	4,6	0,62	181	4,59	0,80
КБЦ „Звездара“	301	4,62	0,60	311	4,62	0,58	296	4,56	0,65
КБЦ „Земун“	190	4,48	0,70	186	4,61	0,65	200	4,62	0,59
КБЦ „Бежанијска коса“	162	4,65	0,49	126	4,54	0,75	68	4,79	0,44
Институт за КВБ „Дедиње“	137	4,64	0,53	150	4,91	0,29	120	4,73	0,63
ГАК „Народни фронт“	310	3,86	0,89	117	4,42	0,79	127	4,54	0,61
Институт за онкологију и рад. Србије	196	4,63	0,60	221	4,56	0,63	186	4,60	0,57
Инс. за реуматологију	64	4,53	0,59	47	4,83	0,38	39	4,87	0,34
Спец. бол. „Свети Сава“	53	4,79	0,41	64	4,84	0,37	47	4,83	0,38
Институт за ОХБ „Бањица“	133	4,53	0,65	155	4,62	0,57	131	4,56	0,60
Спец. бол. Младеновац	40	4,48	0,55	47	4,38	0,71	42	4,64	0,58
Инс. за рехабилитацију	70	4,57	0,53	69	4,64	0,48	83	4,49	0,76
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	53	4,72	0,50	35	4,63	0,49	43	4,40	0,76
Спец. бол. за орт. протетику	13	4,85	0,38	13	5	0,00	9	4,89	0,33
Спец. бол. Лазаревац	15	4,93	0,26	15	4,87	0,35	16	5,00	0,00
ВМА				901	4,59	0,60	876	4,59	0,63
УКУПНО	2936	4,48	0,72	3728	4,58	0,63	3570	4,57	0,64

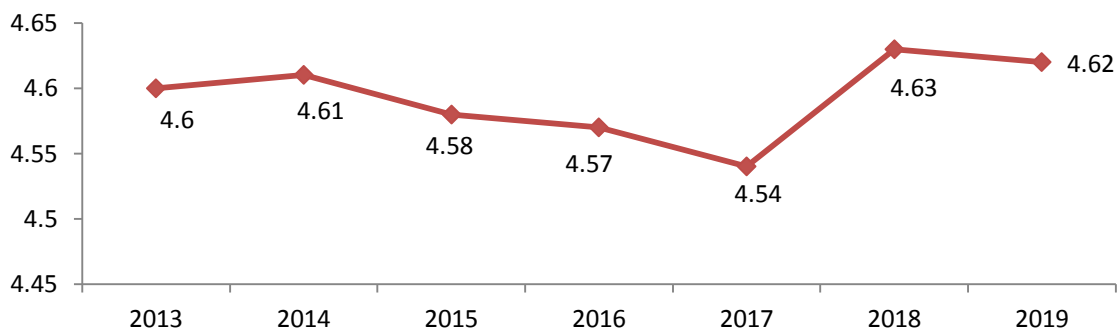
Опште задовољство сестринском негом је у истраживању оцењено као задовољавајуће и веома задовољавајуће код веома значајног удела болнички лечених пацијената (95,2%). Као и код свих појединачних показатеља задовољства сестринском негом, растући је тренд веома задовољних пацијената, док су све друге групе у опадању (Графикон 28).

Графикон 28. Опште задовољство сестринском негом



Опште задовољство сестринском негом оцењено је просечном оценом 4,62, нешто мањом у односу на претходну годину (графикон 29). Тренд показатеља је растући, без статистичке значајности ($\beta=0,147$, $t=0,333$, $p=0,753$).

Графикон 29. Опште задовољство сестринском негом (просечна оцена)



Сестринском негом у целини су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (просечна оцена 5), Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,89) и Институту за реуматологију (4,85), а најмање задовољни (али са високим оценама) су пацијенти у у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (4,43), Институту за рехабилитацију (4,52), Клиничком центру Србије и Институту „Бањица“ (4,55). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства целокупном сестринском негом између различитих болница ($F=3,589$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 17. Опште задовољство сестринском негом - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017			2018			2019. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	1042	4,56	0,74	1117	4,56	0,68	1121	4,55	0,66
КБЦ „Мишовић“	173	4,7	0,52	181	4,57	0,68	182	4,66	0,68
КБЦ „Звездара“	305	4,69	0,61	320	4,64	0,56	304	4,65	0,57
КБЦ „Земун“	197	4,5	0,75	192	4,68	0,58	203	4,67	0,62
КБЦ „Бежанијска коса“	166	4,66	0,51	129	4,54	0,75	70	4,76	0,46
Институт за КВБ „Дедиње“	146	4,68	0,51	153	4,9	0,3	121	4,77	0,57
ГАК „Народни фронт“	310	3,95	0,85	117	4,52	0,62	132	4,60	0,59
Институт за онкол. и рад. Србије	204	4,69	0,55	227	4,67	0,55	190	4,65	0,54
Инс. за реуматологију	67	4,58	0,58	49	4,88	0,33	39	4,85	0,37
Спец. бол. „Свети Сава“	53	4,81	0,40	64	4,84	0,37	47	4,79	0,41
Институт за ОХБ „Бањица“	133	4,56	0,62	158	4,65	0,59	132	4,55	0,58
Спец. бол. Младеновац	40	4,38	0,67	49	4,41	0,76	41	4,80	0,40
Инс. за рехабилитацију	73	4,59	0,55	71	4,69	0,47	88	4,52	0,74
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	56	4,77	0,47	36	4,61	0,49	44	4,43	0,79
Спец. бол. за орт. протетику	13	4,85	0,38	13	5	0	9	4,89	0,33
Спец. бол. Лазаревац	16	4,94	0,25	15	4,93	0,26	16	5,00	0,00
ВМА				920	4,64	0,57	889	4,64	0,60
УКУПНО	2994	4,54	0,70	3811	4,63	0,61	3628	4,62	0,62

Просечна оцена општег задовољства сестринском негом је веома висока и износи 4,62, више од просечне оцене за сваки од посматраних показатеља појединачно. Свим аспектима рада медицинских сестара пацијенти су готово подједнако задовољни, са просечним оценама између 4,5 и 4,57.

У поређењу са 2018. годином године, сви аспекти сестринске неге, изузев објашњења процедура и третмана, показују незнатно нижу просечну оцену у задовољству пацијената, док су сви показатељи задовољства услугама сестринске неге боље оцењени него у 2017. години (Графикон 30).

Графикон 30. Просечна оцена задовољства услугама сестринске неге

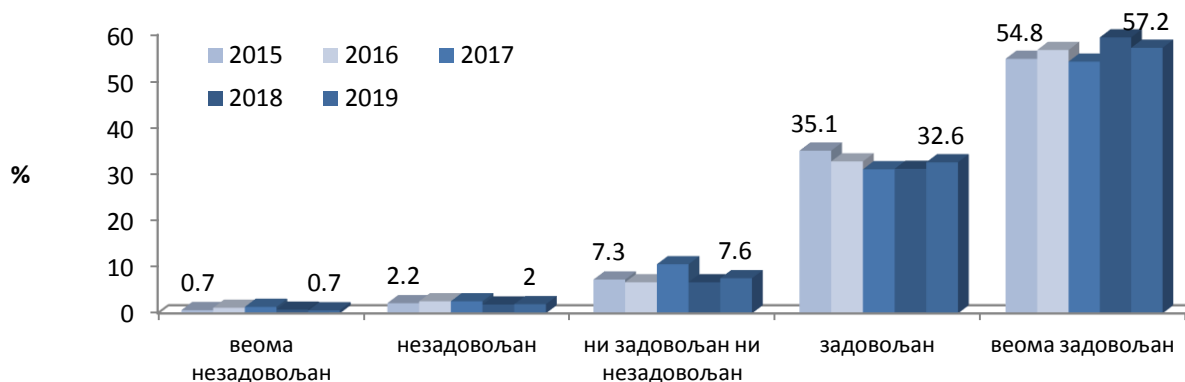


• **Однос лекара према пацијенту**

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

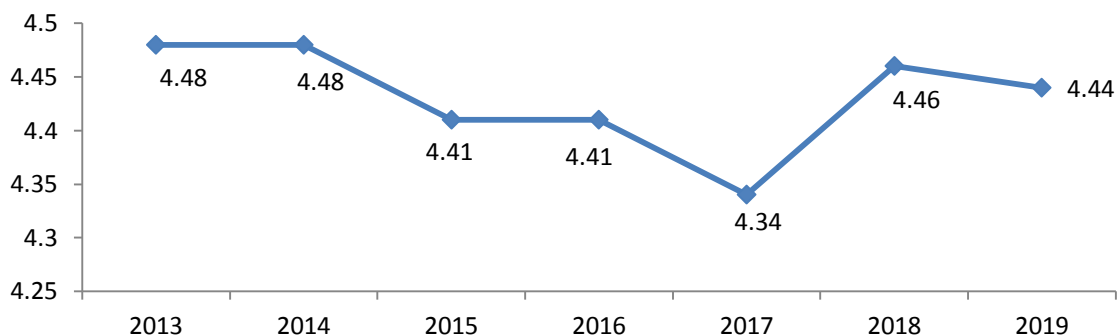
Спремност лекара да дају одговоре на питања својих пацијената, 89,8% пацијената је оценило као задовољавајуће или веома задовољавајуће, док је 2,7% било незадовољних и веома незадовољних (Графикон 31). У односу на претходне године, примећује се тренд пораста процента веома задовољних пацијената, као и слаб пораст неопредељених, док су све остале групе у опадању.

Графикон 31. Спремност лекара да дају одговоре на питања



Спремност лекара да дају одговоре на питања оцењена је просечном оценом 4,44 и у рангу је са осталим оценама посматраног периода. Тренд показатеља је опадајући, без статистичке значајности ($\beta=-0,356$, $t=-0,853$, $p=0,433$), (графикон 32).

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



Спремношћу лекара да дају одговоре на питања су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (5) и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (5), а најмање задовољни у ГАК „Народни фронт“ (4,28) и Клиничком центру Србије (4,36). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника спремношћу лекара да дају одговоре на питања између испитиваних болница ($F=5,562$, $DF=16$, $p=0,000$).

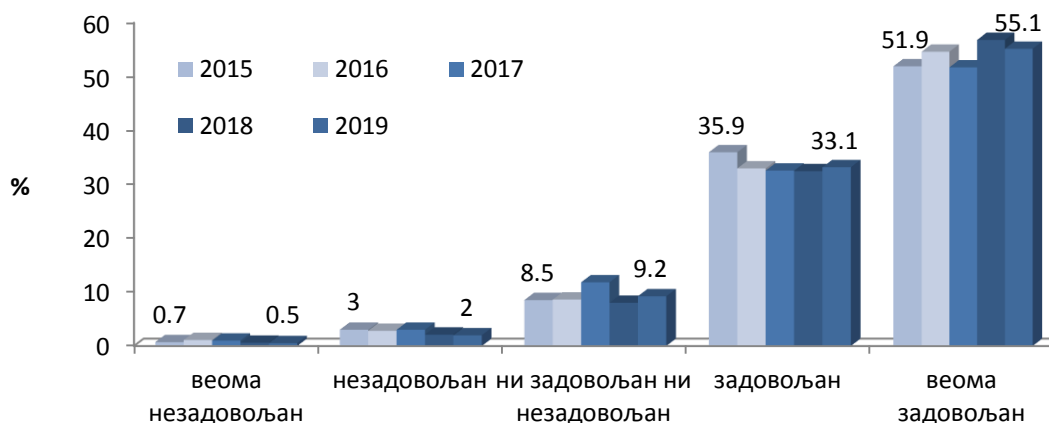
Табела 18. Спремност лекара да одговарају на питања - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017			2018			2019. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	1045	4,33	0,89	1119	4,4	0,79	1122	4,36	0,82
КБЦ „Мишовић“	175	4,58	0,67	180	4,53	0,74	180	4,56	0,74
КБЦ „Звездара“	304	4,51	0,77	320	4,45	0,75	303	4,45	0,77
КБЦ „Земун“	197	4,47	0,70	193	4,5	0,8	205	4,44	0,81
КБЦ „Бежанијска коса“	166	4,47	0,85	127	4,48	0,83	70	4,66	0,63
Институт за КВБ „Дедиње“	149	4,69	0,59	153	4,86	0,35	121	4,81	0,51
ГАК „Народни фронт“	314	3,44	1,01	120	4,28	0,87	134	4,28	0,83
Институт за онколог. и рад. Србије	208	4,43	0,84	228	4,37	0,91	193	4,43	0,77
Инс. за реуматологију	66	4,53	0,59	49	4,63	0,67	39	4,72	0,51
Спец. бол. „Свети Сава“	53	4,75	0,43	64	4,73	0,57	47	4,72	0,50
Институт за ОХБ „Бањица“	135	4,4	0,76	156	4,56	0,73	132	4,45	0,70
Спец. бол. Младеновац	41	4,37	0,54	48	4,35	0,86	42	4,64	0,53
Инс. за рехабилитацију	72	4,4	0,66	68	4,57	0,56	92	4,38	0,82
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	56	4,64	0,52	37	4,7	0,52	45	4,53	0,59
Спец. бол. за орт. протетику	13	4,69	0,48	13	4,92	0,28	9	5,00	0,00
Спец. бол. Лазаревац	15	4,87	0,35	15	4,93	0,26	16	5,00	0,00
ВМА				923	4,44	0,77	890	4,41	0,76
УКУПНО	3009	4,34	0,88	3813	4,46	0,77	3640	4,44	0,77

Слично је и са објашњењима тестова, процедура, третмана и резултата датим пацијентима од стране лекара. Само 2,5% испитаника је незадовољно и веома незадовољно, док је 88,3% задовољно и веома задовољно обајшњењима која је пружио ординирајући лекар.

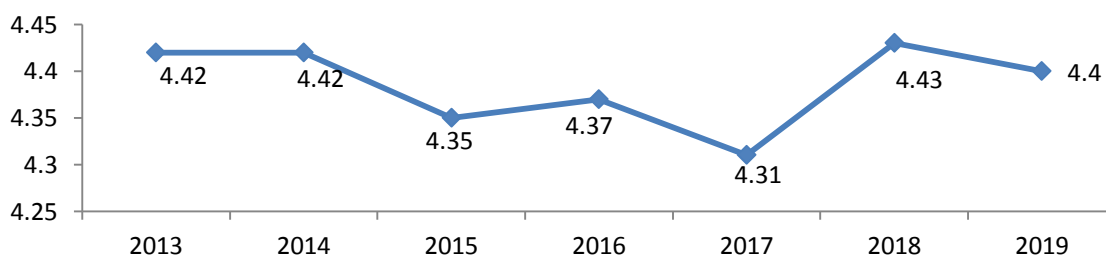
У односу на претходне године, примећује се тренд пораста процента веома задовољних пацијената, као и слаб пораст неопредељених, док су све остале групе у опадању (Графикон 33).

Графикон 33. Задовољство лекарским објашњењем процедура, третмана и резултата



Лекарска објашњења процедура и третмана оцењена су просечном оценом 4,4. Тренд показатеља је опадајући, без статистичке значајности ($\beta=-0,139$, $t=-0,315$, $p=0,766$), (графикон 34).

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



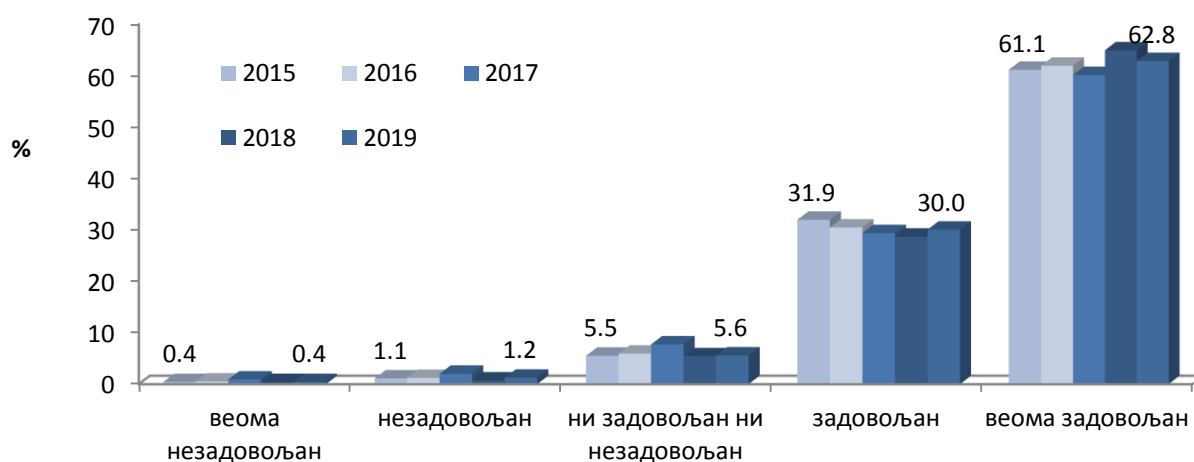
Табела 19. Лекарска објашњења процедура и третмана - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017			2018			2019. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	1030	4.29	0.89	1108	4,36	0,80	1107	4,33	0,82
КБЦ „Мишовић“	171	4.51	0.68	180	4,47	0,73	177	4,53	0,73
КБЦ „Звездара“	295	4.49	0.78	310	4,41	0,80	298	4,42	0,76
КБЦ „Земун“	189	4.37	0.75	189	4,46	0,80	198	4,37	0,89
КБЦ „Бejанијска коса“	165	4.47	0.85	126	4,42	0,85	69	4,67	0,70
Институт за КВБ „Дедиње“	145	4.68	0.55	151	4,87	0,39	121	4,82	0,50
ГАК „Народни фронт“	313	3.5	0.93	117	4,16	0,97	130	4,27	0,84
Институт за онкол. и рад. Србије	202	4.39	0.86	226	4,35	0,88	189	4,43	0,75
Инс. за реуматологију	66	4.44	0.66	48	4,50	0,65	38	4,63	0,59
Спец. бол. „Свети Сава“	53	4.77	0.42	64	4,69	0,64	47	4,81	0,45
Институт за ОХБ „Бањица“	134	4.37	0.75	152	4,47	0,80	129	4,41	0,68
Спец. бол. Младеновац	39	4.36	0.63	48	4,35	0,81	40	4,58	0,59
Инс. за рехабилитацију	71	4.39	0.71	65	4,48	0,69	85	4,31	0,89
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	54	4.59	0.57	36	4,53	0,61	42	4,50	0,63
Спец. бол. за орт. протетику	13	4.77	0.44	13	4,85	0,38	9	4,78	0,44
Спец. бол. Лазаревац	15	4.8	0.41	14	4,86	0,36	16	4,94	0,25
ВМА				915	4,43	0,74	888	4,37	0,77
УКУПНО	2955	4.31	0.87	3762	4,43	0,78	3583	4,40	0,78

Лекарским објашњењима процедура, третмана и резултата су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,94) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,82), док су најмање задовољни пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (4,27) и Институту за рехабилитацију (4,31). Између испитиваних болница постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника лекарским објашњењима процедура, третмана и резултата ($F=5,954$, $DF=16$, $p=0,000$).

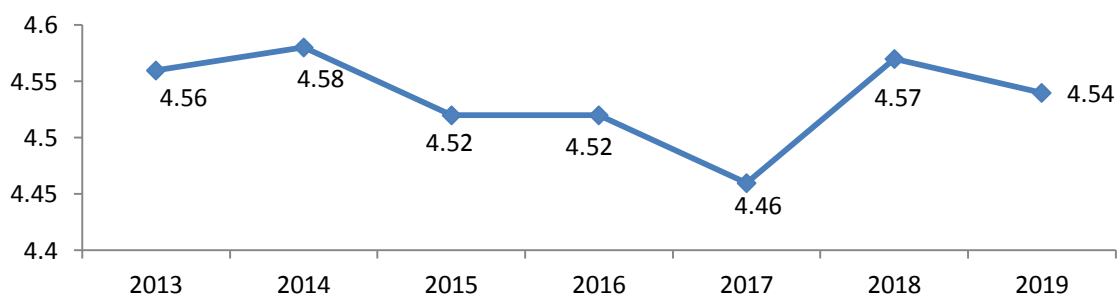
Још боља ситуација је код оцене љубазности лекара, 92,8% пацијената је задовољно љубазношћу, 5,6% неодређено, а само 1,6% је незадовољних. Наведени резултати образују опадајући тренд свих група пацијената, осим веома задовољних (Графикон 35).

Графикон 35. Задовољство љубазношћу лекара



Љубазност лекара оцењена је просечном оценом 4,54, што, посматрано са осталим просечним оценама од 2013. године, образује опадајући тренд без статистичке значајности ($\beta=-0,265$, $t=-0,614$, $p=0,566$), (графикон 36).

Графикон 36. Љубазност лекара (просечна оцена)



Љубазношћу лекара су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (5) и Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (4,93), а најмање задовољни пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (4,29) и Институту за рехабилитацију (4,37). Између различитих болница остоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника љубазношћу лекара ($F=5,816$, $DF=16$, $p=0,000$).

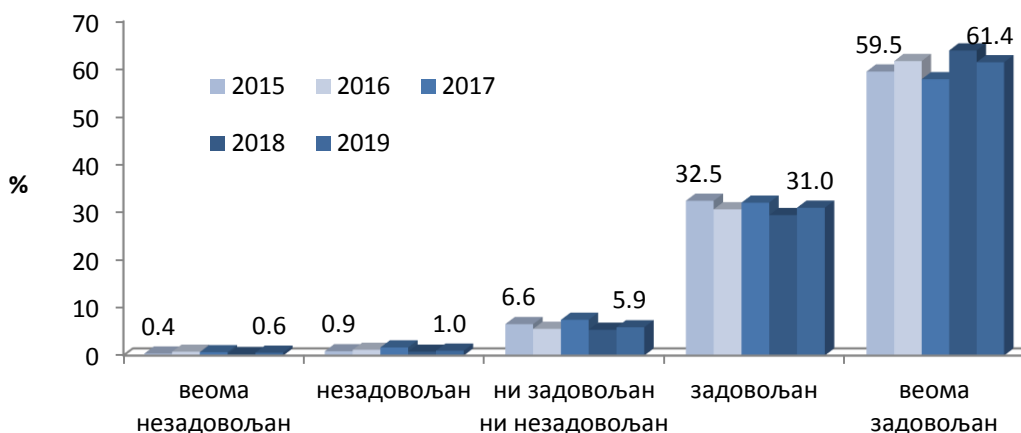
Табела 20. Љубазност лекара - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017			2018			2019. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	1037	4.45	0.80	1108	4,5	0,7	1114	4,47	0,73
КБЦ „Мишовић“	171	4.67	0.59	180	4,61	0,69	179	4,63	0,71
КБЦ „Звездара“	303	4.59	0.72	315	4,59	0,62	301	4,55	0,68
КБЦ „Земун“	196	4.53	0.65	191	4,6	0,65	199	4,52	0,70
КБЦ „Бежанијска коса“	166	4.61	0.70	128	4,61	0,67	70	4,79	0,41
Институт за КВБ „Дедиње“	147	4.78	0.48	152	4,93	0,25	121	4,84	0,48
ГАК „Народни фронт“	309	3.67	0.97	118	4,42	0,76	133	4,29	0,82
Институт за онкол. и рад. Србије	203	4.56	0.76	227	4,51	0,76	190	4,54	0,70
Инс. за реуматологију	68	4.57	0.56	49	4,71	0,54	39	4,82	0,39
Спец. бол. „Свети Сава“	53	4.81	0.40	64	4,78	0,45	47	4,79	0,46
Институт за ОХБ „Бањица“	134	4.51	0.69	155	4,59	0,7	132	4,52	0,67
Спец. бол. Младеновац	39	4.51	0.60	48	4,4	0,84	42	4,69	0,52
Инс. за рехабилитацију	72	4.47	0.75	68	4,57	0,61	91	4,37	0,83
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	56	4.7	0.54	37	4,65	0,54	44	4,55	0,55
Спец. бол. за орт. протетику	13	4.69	0.48	13	4,92	0,28	9	5,00	0,00
Спец. бол. Лазаревац	15	4.93	0.26	15	4,87	0,35	15	4,93	0,26
ВМА				920	4,57	0,64	894	4,54	0,67
УКУПНО	2982	4.46	0.80	3788	4,57	0,67	3620	4,54	0,70

У односу на задовољство љубазношћу медицинских сестара, може се констатовати да је скоро исти степен задовољства пацијената и љубазношћу лекара и љубазношћу сестара (4,54 за лекаре и 4,57 за сестре).

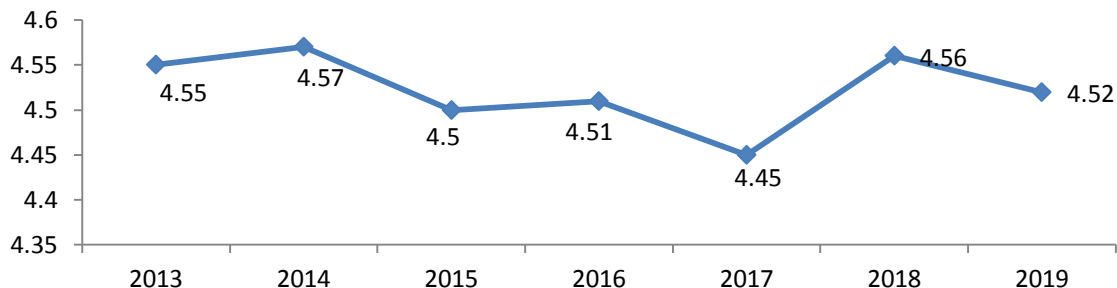
Поверење у лекара је испитивано и кроз оцену способности лекара да дијагностикује болест као и његове успешности у лечењу пацијента. Само 1,6% пацијената има непожељно мишљење о дијагностици, док 92,4% оцењује дијагностичке способности лекара као задовољавајуће или веома задовољавајуће (Графикон 37). Уочава се опадајући тренд свих група пацијената, осим веома задовољних.

Графикон 37. Задовољство лекарском способношћу дијагностиковања здравствених проблема пацијената



Способност дијагностиковања здравствених проблема оцењена је просечном оценом 4,52. Тренд показатеља је опадајући, без статистичке значајности ($\beta=-0,297$, $t=-0,696$, $p=0,517$), (графикон 38).

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



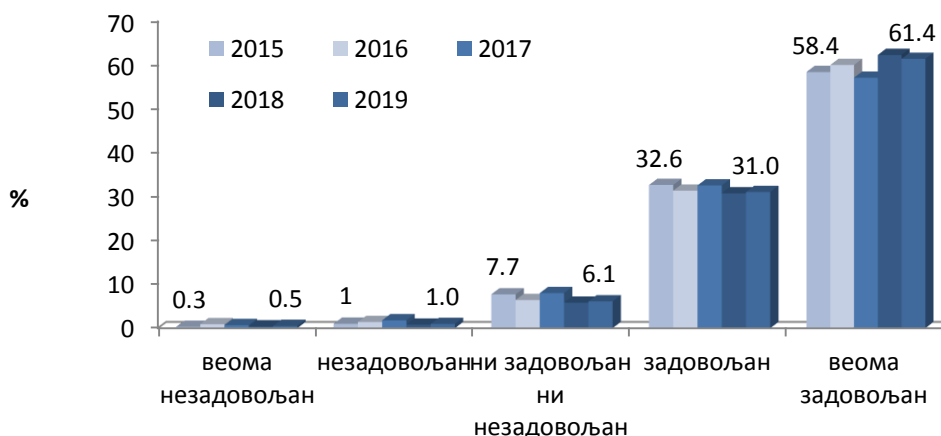
Лекарском способношћу дијагностиковања здравствених проблема пацијената су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (5) и Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (4,88), док су најмање задовољни пацијенти у Институту за рехабилитацију (4,37) и ГАК „Народни фронт“ (4,4). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника лекарском способношћу дијагностиковања здравствених проблема између различитих болница ($F=4,107$, $DF=16$, $p=0,000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017			2018			2019. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	1026	4.43	0.79	1094	4,49	0,7	1102	4,48	0,73
КБЦ „Мишовић“	167	4.66	0.59	180	4,57	0,66	179	4,60	0,72
КБЦ „Звездара“	292	4.6	0.66	312	4,56	0,65	298	4,51	0,74
КБЦ „Земун“	191	4.49	0.63	185	4,62	0,63	198	4,48	0,73
КБЦ „Бежанијска коса“	164	4.57	0.71	127	4,56	0,64	67	4,73	0,51
Институт за КВБ „Дедиње“	143	4.76	0.52	152	4,92	0,27	120	4,84	0,48
ГАК „Народни фронт“	311	3.8	0.90	115	4,48	0,68	131	4,40	0,72
Институт за онкол. и рад. Србије	197	4.53	0.75	223	4,48	0,75	189	4,47	0,73
Инс. за реуматологију	65	4.54	0.59	49	4,67	0,56	37	4,78	0,48
Спец. бол. „Свети Сава“	53	4.83	0.38	64	4,77	0,5	47	4,72	0,50
Институт за ОХБ „Бањица“	134	4.53	0.63	152	4,62	0,66	129	4,50	0,63
Спец. бол. Младеновац	38	4.39	0.60	46	4,43	0,78	38	4,66	0,53
Инс. за рехабилитацију	69	4.43	0.68	66	4,5	0,71	83	4,37	0,79
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	56	4.5	0.71	37	4,68	0,48	44	4,52	0,63
Спец. бол. за орт. протетику	13	4.77	0.44	13	4,69	0,63	9	5,00	0,00
Спец. бол. Лазаревац	15	4.8	0.41	15	4,87	0,35	16	4,88	0,34
ВМА				912	4,56	0,65	877	4,50	0,71
УКУПНО	2934	4.45	0.77	3742	4,56	0,67	3564	4,52	0,71

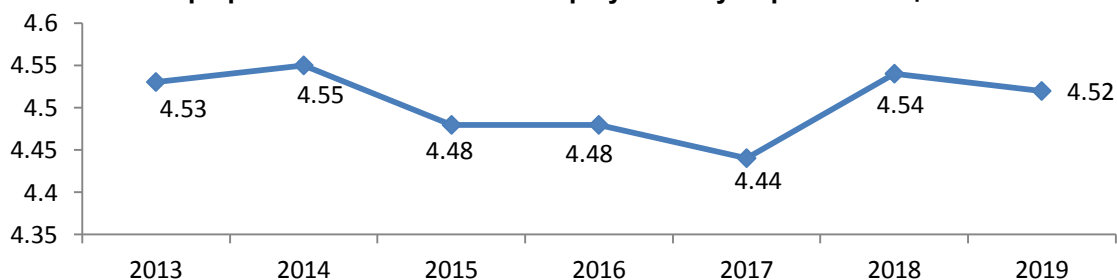
Када је у питању успешност лекара у лечењу пацијената, само 1,5% пацијената има непожељно мишљење о успешности, док је 92,4% оцењује као задовољавајућу или веома задовољавајућу (Графикон 39). У односу на претходне године, растући тренд се примећује само код процента веома задовољних.

Графикон 39. Задовољство пацијената успешношћу лекара у лечењу



Успешност лекара у лечењу оцењена је просечном оценом 4,52, и у посматраном периоду образује опадајући тренд, без статистичке значајности ($\beta=-0,174$, $t=-0,395$, $p=0,709$), (графикон 40).

Графикон 40. Успешност лекара у лечењу - просечна оцена



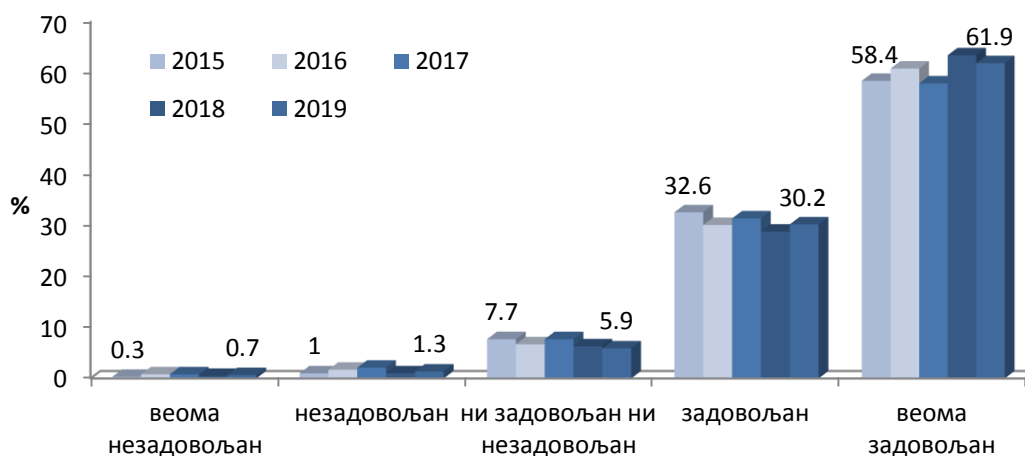
Табела 22. Успешност лекара у лечењу - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017			2018			2019. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	1012	4.43	0.79	1074	4,49	0,70	1081	4,48	0,71
КБЦ „Мишовић“	167	4.65	0.63	179	4,56	0,65	179	4,68	0,58
КБЦ „Звездара“	294	4.58	0.72	309	4,56	0,64	294	4,53	0,69
КБЦ „Земун“	185	4.44	0.67	179	4,63	0,64	195	4,50	0,74
КБЦ „Бежанијска коса“	165	4.55	0.71	125	4,56	0,64	68	4,76	0,46
Институт за КВБ „Дедиње“	141	4.74	0.49	153	4,93	0,26	122	4,81	0,50
ГАК „Народни фронт“	306	3.89	0.90	117	4,47	0,70	129	4,43	0,80
Институт за онкол. и рад. Србије	192	4.5	0.78	219	4,39	0,80	186	4,48	0,74
Инс. за реуматологију	67	4.45	0.68	46	4,63	0,57	36	4,58	0,69
Спец. бол. „Свети Сава“	53	4.72	0.46	64	4,77	0,50	47	4,77	0,48
Институт за ОХБ „Бањица“	128	4.51	0.66	150	4,62	0,56	129	4,49	0,65
Спец. бол. Младеновац	37	4.41	0.60	46	4,39	0,86	39	4,62	0,54
Инс. за рехабилитацију	71	4.37	0.66	67	4,40	0,82	86	4,28	0,88
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	56	4.43	0.74	36	4,56	0,56	43	4,44	0,70
Спец. бол. за орт. протетику	13	4.85	0.38	13	4,77	0,60	9	5,00	0,00
Спец. бол. Лазаревац	13	4.85	0.38	15	4,93	0,26	16	4,94	0,25
ВМА				881	4,51	0,68	850	4,50	0,72
УКУПНО	2900	4.44	0.77	3673	4,54	0,68	3509	4,52	0,70

Успешношћу лекара у лечењу су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (5) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,94), а најмање задовољни пацијенти у Институту за рехабилитацију (4,28) и ГАК „Народни фронт“ (4,43). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника успешношћу лекара у лечењу између различитих болница ($F=4,744$, $DF=16$, $p=0,000$).

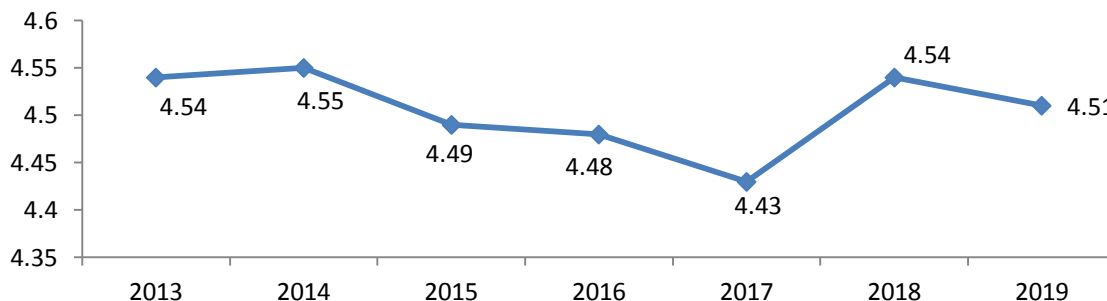
У односу на претходну годину, проценат задовољних или веома задовољних темељитошћу рада лекара (92,1%) је незнатно мањи (за 0,1%), док је проценат незадовољних већи за 0,5 и износи 2% (Графикон 41). За разлику од претходно анализираних показатеља квалитета, примећује се **растући тренд и врло задовољних, и врло незадовољних пацијената**, док су остале групе у опадању.

Графикон 41. Задовољство пацијената темељитошћу лекара у испитивању



Темељитост лекара у испитивању оцењена је просечном оценом 4,51, и у седмогодишњем периоду образује опадајући тренд, без статистичке значајности ($\beta=-0,307$, $t=-0,721$, $p=0,503$), (графикон 42).

Графикон 42. Темељитост лекара у испитивању - просечна оцена



Према мишљењу пацијената, темељитост лекара је највећа у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,89) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,88), а најмање задовољни су пацијенти у Институту за рехабилитацију (4,29) и ГАК „Народни фронт“ (4,43). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника темељитошћу лекара у испитивању између различитих болница ($F=4,426$, $DF=16$, $p=0,000$).

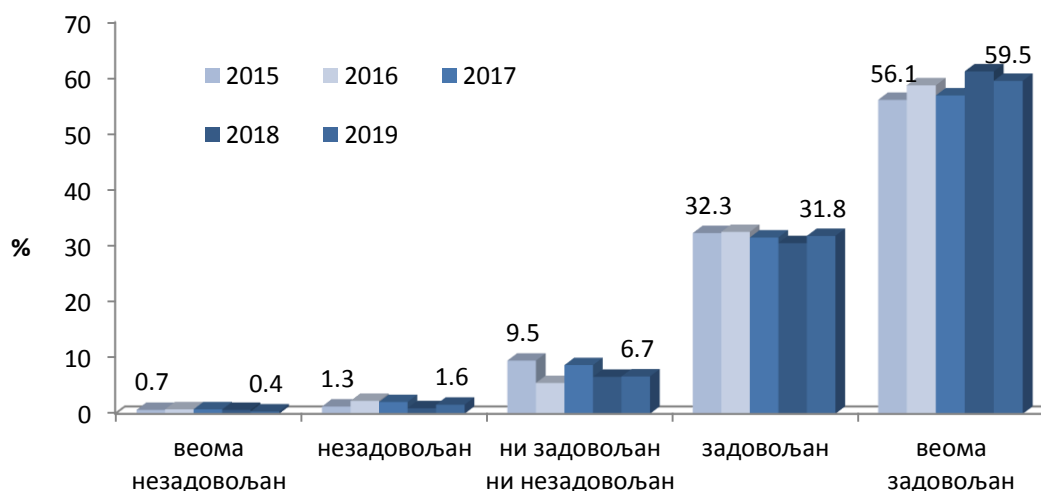
Табела 23. Темељитост лекара у испитивању - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017			2018			2019. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	1025	4.42	0.82	1096	4,49	0,73	1109	4,48	0,74
КБЦ „Мишовић“	169	4.65	0.60	179	4,55	0,71	182	4,60	0,77
КБЦ „Звездара“	294	4.57	0.69	309	4,56	0,65	297	4,50	0,75
КБЦ „Земун“	189	4.46	0.68	186	4,58	0,65	198	4,49	0,73
КБЦ „Бежанијска коса“	166	4.55	0.75	126	4,57	0,64	69	4,81	0,39
Институт за КВБ „Дедиње“	143	4.69	0.58	152	4,91	0,28	119	4,82	0,50
ГАК „Народни фронт“	309	3.8	0.97	118	4,42	0,77	131	4,43	0,76
Институт за онколог. и рад. Србије	200	4.58	0.72	219	4,47	0,80	185	4,49	0,74
Инс. за реуматологију	67	4.4	0.76	48	4,67	0,63	39	4,64	0,81
Спец. бол. „Свети Сава“	53	4.85	0.36	64	4,77	0,50	47	4,83	0,38
Институт за ОХБ „Бањица“	134	4.5	0.67	151	4,54	0,72	128	4,45	0,65
Спец. бол. Младеновац	39	4.38	0.59	48	4,4	0,82	38	4,68	0,47
Инс. за рехабилитацију	70	4.41	0.73	65	4,49	0,66	86	4,29	0,89
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	56	4.61	0.56	37	4,68	0,53	42	4,57	0,59
Спец. бол. за орт. протетику	13	4.77	0.44	13	4,62	0,65	9	4,89	0,33
Спец. бол. Лазаревац	15	4.87	0.35	15	4,87	0,35	16	4,88	0,34
ВМА				912	4,51	0,72	884	4,49	0,73
УКУПНО	2942	4.43	0.79	3738	4,54	0,70	3579	4,51	0,73

Упутствима која даје лекар при отпусту задовољно је 91,3% пацијената, док је 2% незадовољно овим аспектом болничког лечења (Графикон 43).

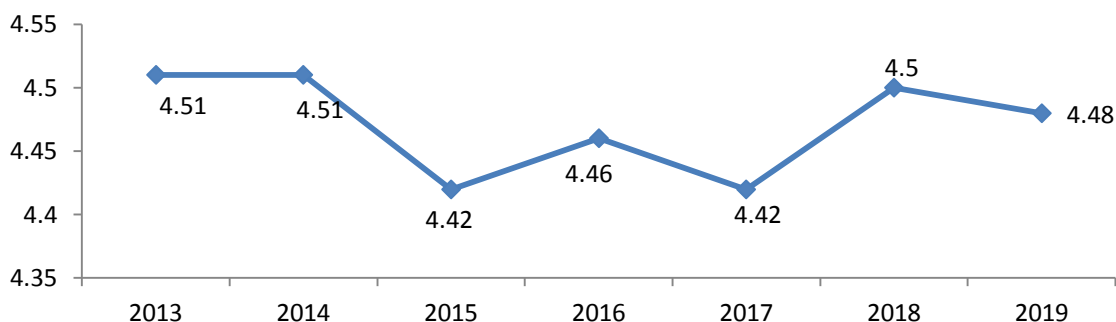
У односу на претходне године, растући је само тренд процента веома задовољних пацијената.

Графикон 43. Задовољство лекарским упутствима при отпусту



Лекарска упутства при отпусту оцењена су просечном оценом 4,48. Тренд који се образује од просечних оцена задовољства у посматраном периоду је опадајући, без статистичке значајности ($\beta=-0,216$, $t=-0,494$, $p=0,642$), (графикон 44).

Графикон 44. Задовољство лекарским упутствима при отпусту



Лекарским упутствима приликом отпуста су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (5) и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,92), а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (4,28) и Институту за рехабилитацију (4,3).

Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника лекарским упутствима приликом отпуста између различитих болница ($F=5,589$, $DF=16$, $p=0,000$).

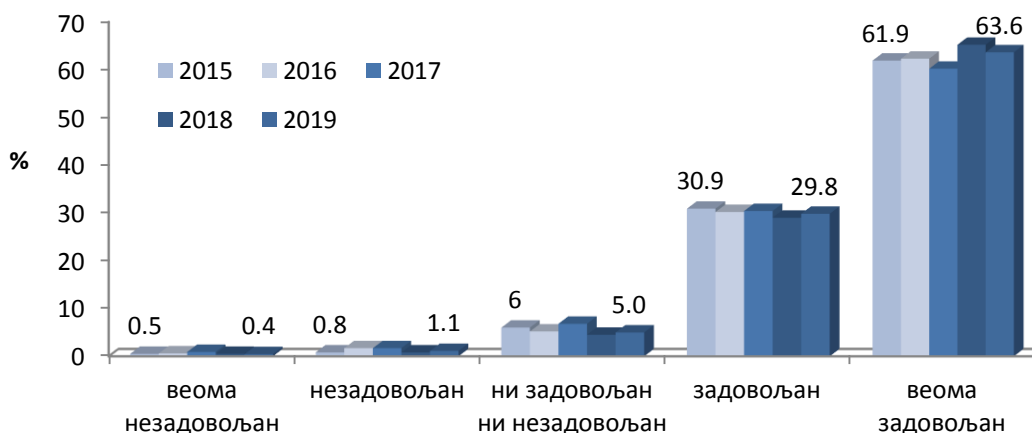
Табела 24. Лекарска упутства при отпусту - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017			2018			2019. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	994	4.39	0.81	1030	4.44	0.75	1044	4.41	0.76
КБЦ „Мишовић“	160	4.68	0.55	170	4.52	0.76	178	4.61	0.68
КБЦ „Звездара“	284	4.52	0.80	297	4.52	0.72	285	4.50	0.70
КБЦ „Земун“	184	4.41	0.74	180	4.53	0.74	193	4.46	0.79
КБЦ „Бежанијска коса“	160	4.54	0.77	125	4.57	0.68	67	4.73	0.64
Институт за КВБ „Дедиње“	142	4.74	0.47	150	4.9	0.3	119	4.82	0.50
ГАК „Народни фронт“	309	3.81	0.96	116	4.25	0.98	129	4.28	0.90
Институт за онколо. и рад. Србије	197	4.53	0.77	222	4.5	0.77	189	4.52	0.70
Инс. за реуматологију	65	4.51	0.56	49	4.67	0.52	38	4.63	0.59
Спец. бол. „Свети Сава“	53	4.75	0.43	64	4.77	0.46	47	4.79	0.46
Институт за ОХБ „Бањица“	127	4.51	0.69	148	4.57	0.6	128	4.46	0.69
Спец. бол. Младеновац	37	4.32	0.71	46	4.39	0.8	37	4.62	0.49
Инс. за рехабилитацију	70	4.4	0.67	65	4.49	0.73	80	4.30	0.80
Клиника за рех. „Зотовић“	54	4.56	0.57	36	4.56	0.61	43	4.53	0.55
Спец. бол. за орт. протетику	13	4.85	0.38	13	4.92	0.28	9	4.89	0.33
Спец. бол. Лазаревац	15	4.93	0.26	15	4.8	0.41	16	5.00	0.00
ВМА				832	4.48	0.71	783	4.48	0.71
УКУПНО	2864	4.42	0.80	3558	4.5	0.73	3385	4.48	0.73

Када је реч о општем задовољству услугама лекара, у односу на претходне године, увиђа се растући тренд само веома задовољних пацијената, са опадајућим трендом учесталости свих осталих група (Графикон 45). Укупно се 93,4% изјаснило као задовољно или веома задовољно, а 1,5% као незадовољно или веома задовољно.

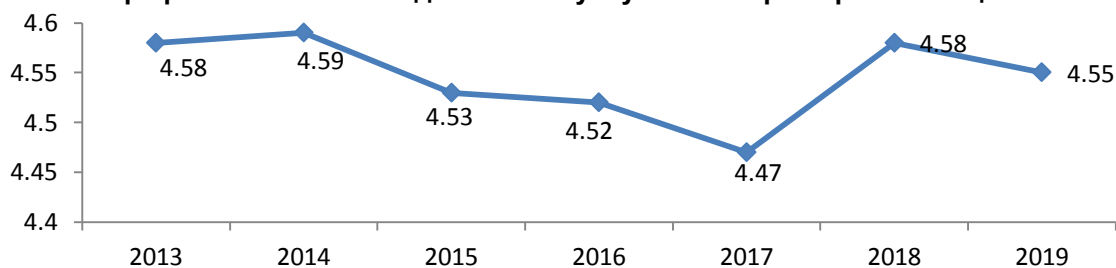
Нешто мањи удео пацијената је задовољан радом лекара (93,4%), него радом медицинских сестара (95,2%).

Графикон 45. Опште задовољство услугама лекара



Лекарски рад и услуге у целини оцењени су просечном оценом 4,55. Посматрано у седмогодишњем периоду, увиђа се тренд опадања, без статистичке значајности ($\beta=-0,307$, $t=-0,721$, $p=0,503$), (графикон 46).

Графикон 46. Опште задовољство услугама лекара - просечна оцена



Табела 25. Опште задовољство услугама лекара - просечна оцена

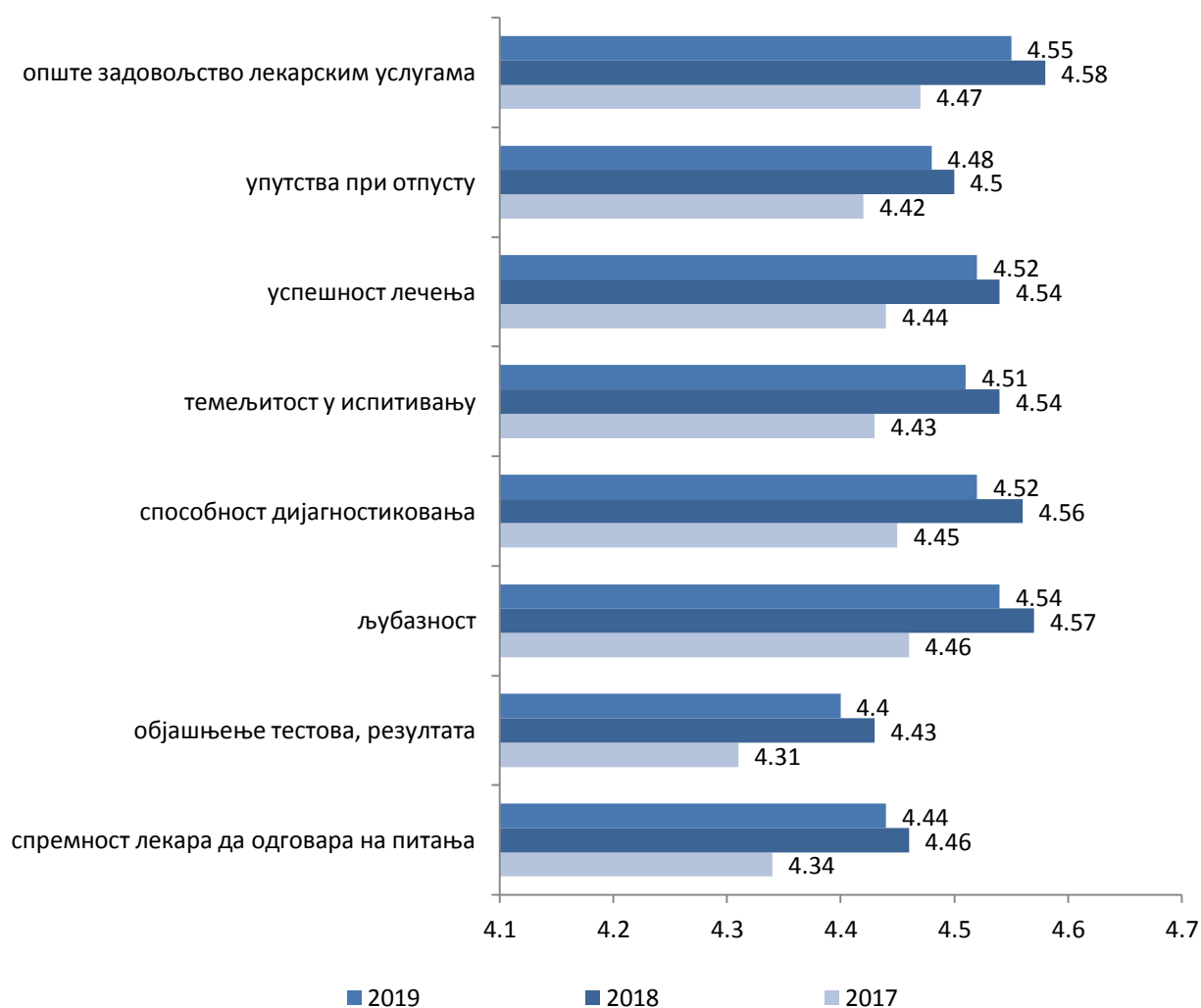
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017			2018			2019. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	1032	4.46	0.78	1105	4.52	0.69	1106	4.51	0.70
КБЦ „Мишовић“	169	4.7	0.50	177	4.59	0.75	181	4.62	0.68
КБЦ „Звездара“	298	4.6	0.73	317	4.57	0.67	302	4.53	0.69
КБЦ „Земун“	193	4.49	0.72	193	4.60	0.66	197	4.56	0.69
КБЦ „Бежанијска коса“	166	4.57	0.77	126	4.60	0.68	70	4.81	0.39
Институт за КВБ „Дедиње“	146	4.77	0.50	152	4,95	0,21	122	4,84	0,49
ГАК „Народни фронт“	307	3.88	0.93	117	4,4	0,80	131	4,34	0,83
Институт за онкол. и рад. Србије	201	4.51	0.81	227	4.52	0.79	191	4.59	0.68
Инс. за реуматологију	67	4.55	0.56	49	4.76	0.48	39	4.72	0.56
Спец. бол. „Свети Сава“	53	4.85	0.36	64	4.75	0.56	47	4.81	0.40
Институт за ОХБ „Бањица“	132	4.54	0.69	154	4.64	0.64	132	4.49	0.65
Спец. бол. Младеновац	40	4.45	0.60	47	4.49	0.66	41	4.76	0.43
Инс. за рехабилитацију	74	4.46	0.67	67	4.51	0.68	87	4.40	0.78
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	57	4.63	0.56	36	4.67	0.54	44	4.61	0.49
Спец. бол. за орт. протетику	13	4.77	0.44	13	4.85	0.38	9	5,00	0,00
Спец. бол. Лазаревац	16	4.94	0.25	15	4.93	0.26	16	5,00	0,00
ВМА				912	4.58	0.61	873	4.53	0.69
УКУПНО	2964	4.47	0.77	3771	4.58	0.66	3588	4.55	0.68

Лекарским радом и услугама у целини су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (просечна оцена 5,0 у обе болнице), а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (4,34) и Институту за рехабилитацију (4,4). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника услугама лекара између различитих болница ($F=5,148$, $DF=16$, $p=0,000$).

Просечна оцена задовољства услугама лекара током боравка у болници је висока и креће се од 4,4 за објашњење тестова, процедура, третмана и резултата, до 4,54 за љубазност лекарског особља. Просечна оцена општег задовољства услугама лекара износи 4,55 и виша је од свих појединачних просечних оцена квалитета рада лекара (Графикон 47).

Посматрано у односу на 2017. годину, сви показатељи квалитета рада лекара имају више, а у односу на 2018. годину ниже вредности.

Графикон 47. Просечна оцена задовољства услугама лекара

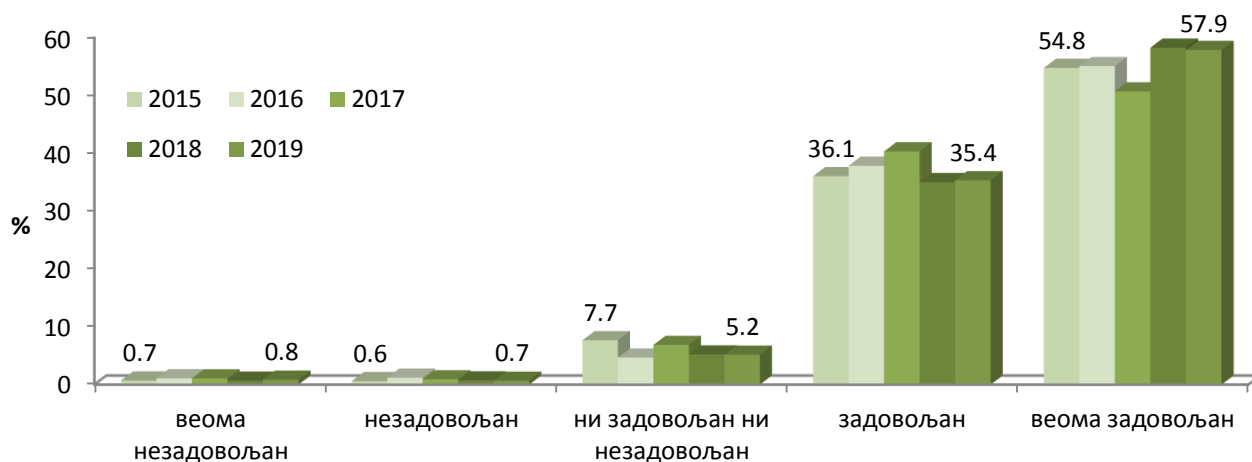


- **Дијагностичке и тераписке услуге**

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

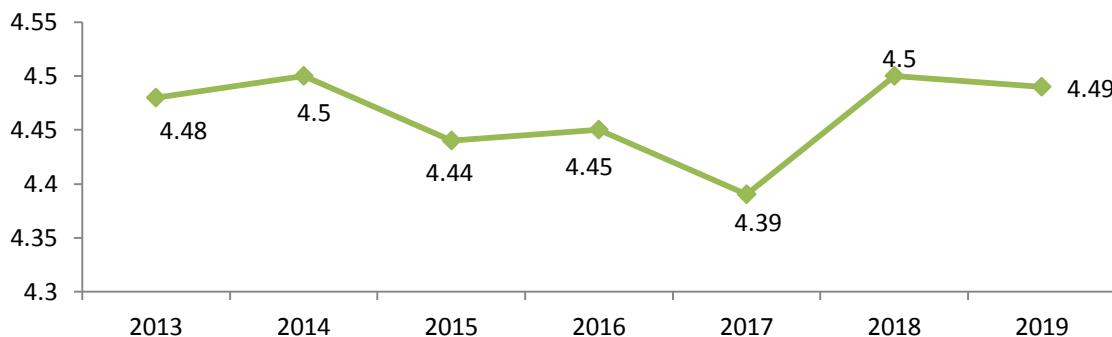
Од укупног броја испитаника, њих 474 (12,7%) није користило лабораторијске услуге, а још 291 пацијент (7,8%) није одговорио на ово питање. Од 2.961 пацијента који је користио лабораторијске услуге, само 1,5% није било задовољно (0,8% веома), 5,2% пацијената је било без јасног става, а 93,3% је било задовољно овим услугама (око 58% веома) (Графикон 48). У односу на претходне године уочљиво је опадање тренда индиферентних и незадовољних пацијената, док је тренд процента веома задовољних у порасту.

Графикон 48. Задовољство лабораторијским услугама



Лабораторијске услуге оцењене су просечном оценом 4,49, само незнатно нижом у односу на највише оцене посматраног периода. Ипак, тренд овог показатеља је опадајућ, без статистичке значајности ($\beta=-0,038$, $t=-0,086$, $p=0,935$), (графикон 49).

Графикон 49. Лабораторијске услуге (просечна оцена)



Лабораторијским услугама су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (4,94) и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,89), а најмање су задовољни пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (4,21) и Клиници за рехабилитацију „др Мирослав Зотовић“ (4,43). Међу испитиваним установама постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника лабораторијским услугама ($F=4,076$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 26. Лабораторијске услуге - просечна оцена

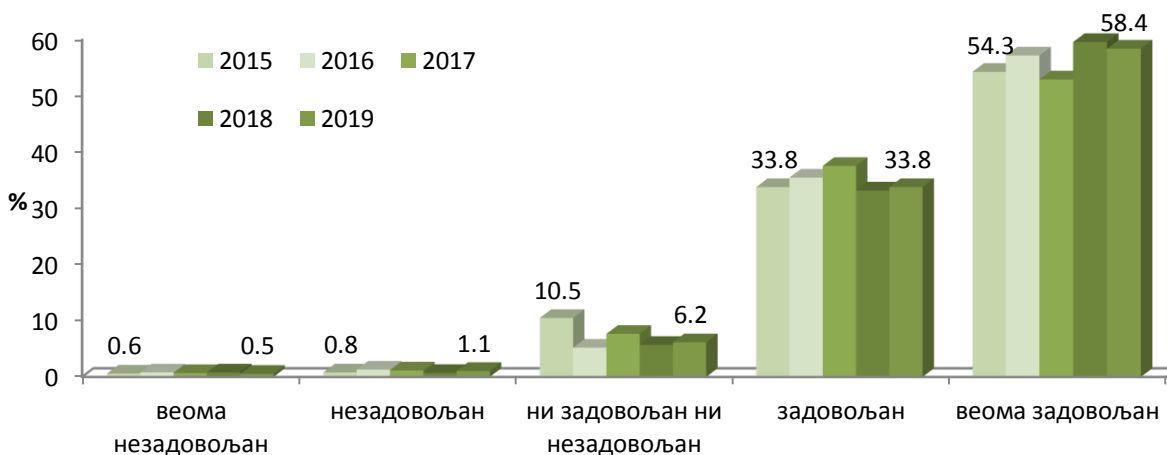
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017			2018			2019. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	883	4.38	0.74	919	4,44	0,71	921	4,47	0,67
КБЦ „Мишовић“	132	4.59	0.67	135	4,51	0,67	141	4,54	0,78
КБЦ „Звездара“	236	4.49	0.68	251	4,50	0,69	247	4,49	0,70
КБЦ „Земун“	146	4.4	0.69	141	4,34	0,92	148	4,51	0,64
КБЦ „Бежанијска коса“	152	4.72	0.49	94	4,57	0,58	69	4,74	0,47
Институт за КВБ „Дедиње“	110	4.59	0.68	127	4,87	0,34	100	4,79	0,54
ГАК „Народни фронт“	298	3,82	0.96	90	4,39	0,61	107	4,21	0,87
Институт за онкол. и рад. Србије	171	4.41	0.68	202	4,41	0,71	177	4,45	0,68
Инс. за реуматологију	51	4.47	0.50	34	4,74	0,51	35	4,57	0,50
Спец. бол. „Свети Сава“	50	4.7	0.51	58	4,81	0,40	47	4,74	0,49
Институт за ОХБ „Бањица“	117	4.52	0.60	126	4,56	0,71	110	4,46	0,71
Спец. бол. Младеновац	37	4.41	0.60	47	4,36	0,85	39	4,54	0,64
Инс. за рехабилитацију	55	4.4	0.53	46	4,41	1,02	61	4,44	0,90
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	35	4.49	0.61	21	4,48	0,51	30	4,43	0,50
Спец. бол. за орт. протетику	13	4.77	0.44	13	4,77	0,44	9	4,89	0,33
Спец. бол. Лазаревац	15	4,87	0.35	13	4,69	0,48	16	4,94	0,25
ВМА				723	4,52	0,66	704	4,45	0,75
УКУПНО	2501	4.39	0.75	3040	4,50	0,69	2961	4,49	0,70

Кардиолошке дијагностичке услуге није користило 911 пацијената (24,4%), а 451 испитаник (12,1%) није одговорио на ово питање.

Од 2.364 пацијената који су користили ове услуге 1,6% је било незадовољно, 6,2% су се изјаснили да нису ни задовољни ни незадовољни, а готово 92,2% испитаника су били задовољни кардиолошким дијагностичким услугама, (Графикон 50).

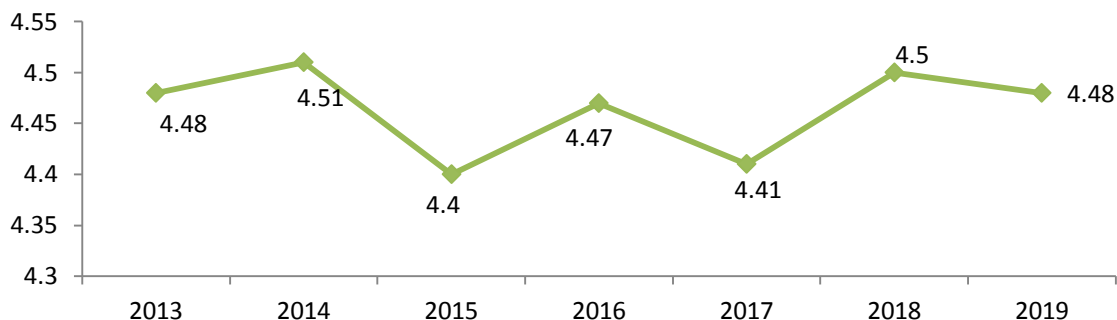
Проценти задовољних и незадовољних пацијената су прилично слични током посматраног периода, с благим трендом раста само у групи веома задовољних пацијената.

Графикон 50. Задовољство кардиолошким дијагностичким услугама



Кардиолошке услуге оцењене су просечном оценом 4,48. Посматрано у седмогодишњем периоду, увиђа се тренд опадања, без статистичке значајности ($\beta=-0,018$, $t=-0,040$, $p=0,969$), (графикон 51).

Графикон 51. Кардиолошке услуге (просечна оцена)



Кардиолошким услугама су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (4,92) и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,89), а најмање задовољни пацијенти се налазе у ГАК „Народни фронт“ (4,10) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,32). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника кардиолошким услугама између различитих болница ($F=5,392$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 27. Кардиолошке услуге - просечна оцена

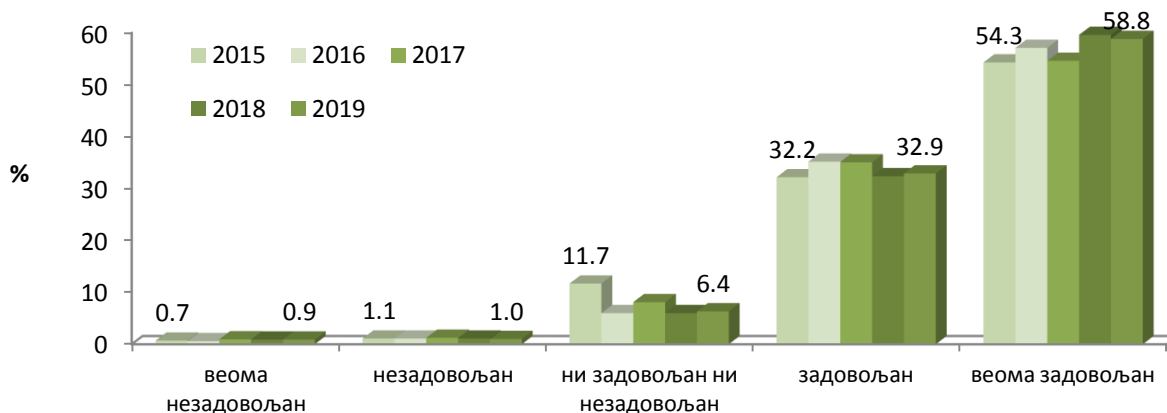
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017			2018			2019. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	657	4.35	0.79	718	4.43	0,74	665	4,44	0,70
КБЦ „Мишовић“	88	4.56	0.74	96	4,43	0,72	114	4,54	0,73
КБЦ „Звездара“	196	4.55	0.69	203	4,45	0,75	213	4,51	0,64
КБЦ „Земун“	112	4.32	0.65	103	4,38	0,86	114	4,54	0,72
КБЦ „Бежанијска коса“	138	4.65	0.54	89	4,49	0,80	60	4,82	0,39
Институт за КВБ „Дедиње“	113	4.7	0.65	126	4,87	0,46	103	4,83	0,37
ГАК „Народни фронт“	161	3.84	0.86	47	4,36	0,67	68	4,10	0,78
Институт за онколог. и рад. Србије	133	4.35	0.71	178	4,47	0,66	133	4,32	0,77
Инс. за реуматологију	48	4.44	0.58	34	4,79	0,48	29	4,52	0,57
Спец. бол. „Свети Сава“	48	4.73	0.49	58	4,79	0,41	38	4,68	0,66
Институт за ОХБ „Бањица“	86	4.51	0.59	97	4,65	0,56	90	4,39	0,82
Спец. бол. Младеновац	35	4.37	0.55	46	4,50	0,69	34	4,62	0,55
Инс. за рехабилитацију	50	4.46	0.58	54	4,65	0,70	70	4,51	0,81
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	27	4.56	0.51	20	4,50	0,61	26	4,54	0,58
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.67	0.49	12	5,00	0,00	9	4,89	0,33
Спец. бол. Лазаревац	15	4.87	0.35	12	4,75	0,45	12	4,92	0,29
ВМА	/	/	/	616	4,49	0,70	586	4,47	0,74
УКУПНО	1919	4.41	0.74	2509	4,50	0,71	2364	4,48	0,71

Радиолошке услуге (рентген, ултразвук, скенер) није користило 882 пацијента (23,7%), а 469 (12,6%) није одговорили на ово питање.

Незадовољно је било 1,9% пацијената, 6,4% је било неутралног става, а 91,7% је било задовољно.

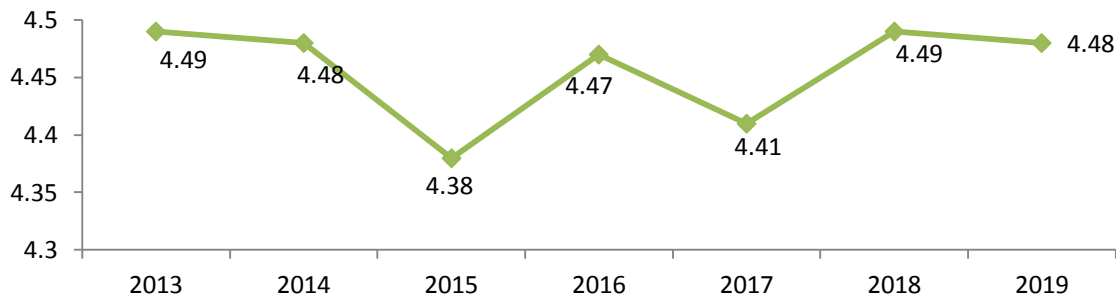
У петогодишњем периоду се уочава **пораст тренда и веома задовољних и веома незадовољних пацијената**, док су остале групе са опадајућим трендом (Графикон 52).

Графикон 52. Задовољство услугама радиолошке дијагностике



Радиолошке услуге оцењене су просечном оценом 4,48, што заједно са осталим просечним оценама из посматраног периода, формира растући тренд, без статистичке значајности ($\beta=0,035$, $t=0,079$, $p=0,940$), (графикон 53).

Графикон 53. Услуге радиолошке дијагностике (просечна оцена)



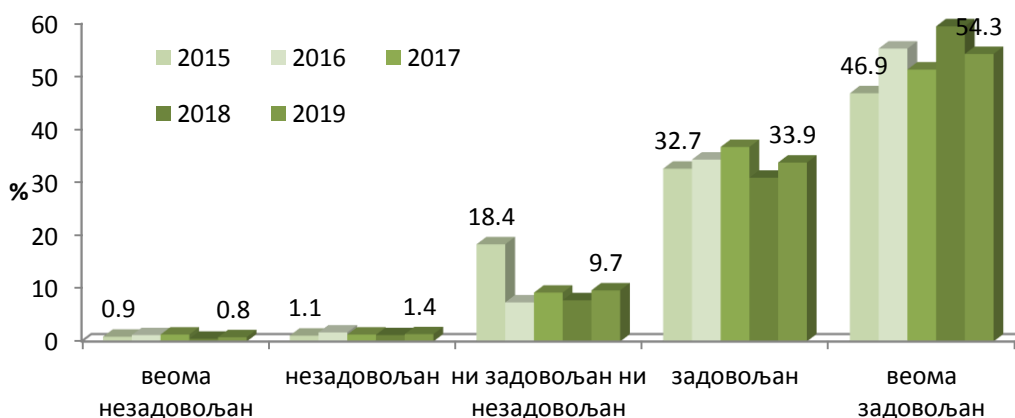
Табела 28. Радиолошке услуге - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017			2018			2019. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	714	4.37	0.80	770	4,47	0,69	747	4,44	0,73
КБЦ „Мишовић“	96	4.64	0.68	111	4,49	0,71	121	4,56	0,72
КБЦ „Звездара“	189	4.49	0.71	209	4,42	0,81	186	4,45	0,76
КБЦ „Земун“	123	4.35	0.76	122	4,45	0,75	125	4,61	0,67
КБЦ „Бежанијска коса“	132	4.64	0.62	83	4,53	0,69	61	4,74	0,63
Институт за КВБ „Дедиње“	101	4.65	0.69	124	4,90	0,31	96	4,78	0,46
ГАК „Народни фронт“	201	3.99	0.93	59	4,46	0,60	68	4,29	0,77
Институт за онколог. и рад. Србије	131	4.38	0.77	165	4,39	0,80	137	4,31	0,78
Инс. за реуматологију	55	4.44	0.63	35	4,83	0,38	34	4,53	0,71
Спец. бол. „Свети Сава“	52	4.69	0.51	62	4,79	0,45	40	4,78	0,48
Институт за ОХБ „Бањица“	97	4.52	0.63	112	4,59	0,65	96	4,48	0,70
Спец. бол. Младеновац	35	4.37	0.60	43	4,49	0,70	40	4,60	0,59
Инс. за рехабилитацију	26	4.46	0.58	30	4,40	1,04	37	4,30	0,97
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	19	4.53	0.51	11	4,45	0,69	14	4,57	0,51
Спец. бол. за орт. протетику	10	4.6	0.52	8	4,75	0,46	9	4,89	0,33
Спец. бол. Лазаревац	15	4.87	0.35	12	4,75	0,45	14	4,93	0,27
ВМА	/	/	/	569	4,40	0,83	550	4,43	0,79
УКУПНО	1996	4.41	0.77	2525	4,49	0,74	2375	4,48	0,74

Радиолошким услугама су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (4,93) и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,89), а најмање задовољни пацијенти се налазе у ГАК „Народни фронт“ (4,29) и Институту за рехабилитацију (4,3). Установљена је статистички високо значајна разлика у степену задовољства услугама радиолошке дијагностике између различитих болница ($F=4,031$, $DF=16$, $p=0,000$).

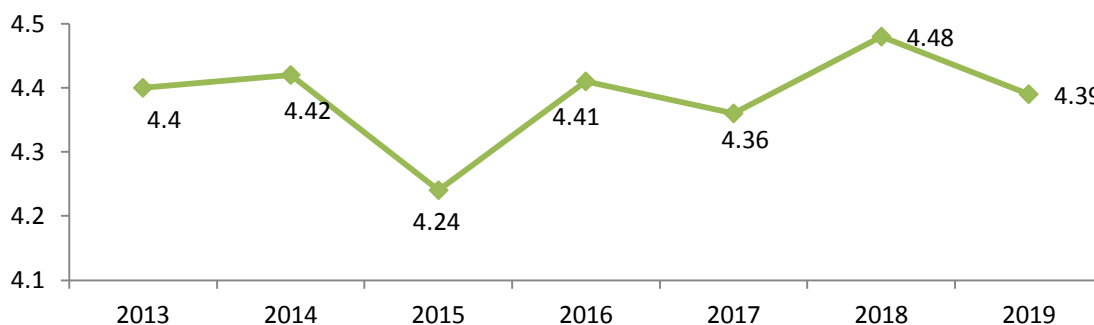
Услуге физикалне медицине није користило 1.418 пацијента (38,1%), а 571 (15,3%) испитаник није одговорио на ово питање. Пацијенти који су користили ове услуге (њих 1.737) су се изјаснили као задовољни или веома задовољни (88,1%), као ни задовољни ни незадовољни (9,7%) или као незадовољни или веома незадовољни (2,2%). Уколико се погледа тренд процента овог показатеља, увиђа се **благ пораст не само веома задовољних пацијената, већ и незадовољних** (Графикон 54).

Графикон 54. Задовољство услугама физикалне медицине



Услуге физикалне медицине оцењене су просечном оценом 4,39, која заједно са осталим просечним оценама из посматраног периода, формира растући тренд, без статистичке значајности ($\beta=0,219$, $t=0,502$, $p=0,637$), (графикон 55).

Графикон 55. Физикална медицина и рехабилитација (просечна оцена)



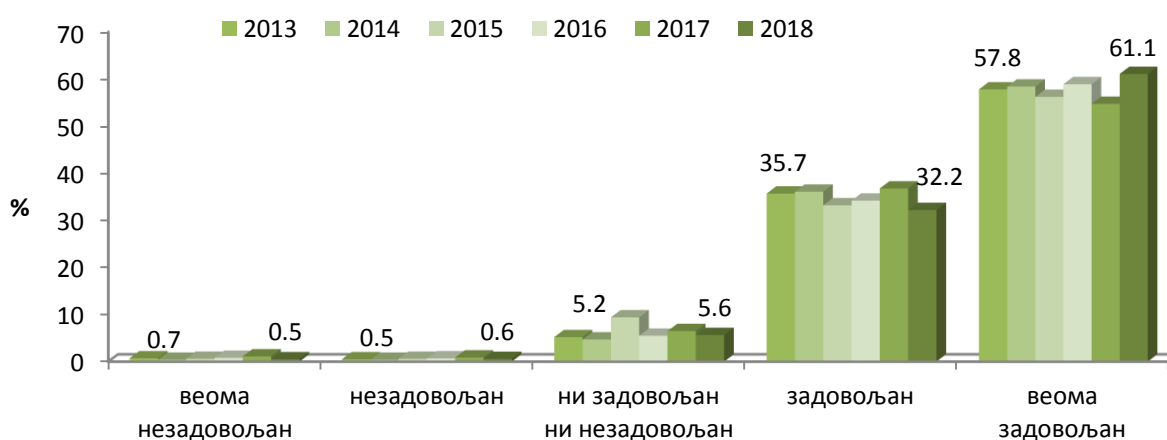
Услугама физикалне медицине и рехабилитације су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (5) и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,88), а најмање задовољни пацијенти се налазе у ГАК „Народни фронт“ (4,19) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,22). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника услугама физикалне медицине и рехабилитације између различитих болница ($F=5,301$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 29. Услуге физикалне медицине и рехабилитације - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017			2018			2019. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	525	4.26	0.88	491	4,33	0,81	496	4,27	0,82
КБЦ „Мишовић“	63	4.49	0.78	77	4,49	0,74	99	4,44	0,80
КБЦ „Звездара“	111	4.36	0.89	139	4,42	0,8	125	4,40	0,67
КБЦ „Земун“	84	4.26	0.78	76	4,36	0,8	85	4,40	0,86
КБЦ „Бежанијска коса“	113	4.57	0.67	65	4,58	0,61	41	4,78	0,42
Институт за КВБ „Дедиње“	81	4.6	0.79	106	4,89	0,32	80	4,81	0,39
ГАК „Народни фронт“	153	4.07	0.82	35	4,29	0,71	47	4,19	0,65
Институт за онкологију и рад. Србије	72	4.17	0.89	93	4,27	0,85	91	4,22	0,88
Инс. за реуматологију	48	4.54	0.54	34	4,79	0,41	31	4,77	0,43
Спец. бол. „Свети Сава“	39	4.74	0.50	49	4,78	0,47	33	4,70	0,53
Институт за ОХБ „Бањица“	91	4.48	0.64	95	4,54	0,67	94	4,33	0,79
Спец. бол. Младеновац	25	4.2	0.76	31	4,39	0,8	23	4,52	0,59
Инс. за рехабилитацију	63	4.52	0.50	61	4,69	0,53	83	4,39	1,03
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	55	4.69	0.57	32	4,69	0,47	41	4,71	0,46
Спец. бол. за орт. протетику	10	4.6	0.52	12	5,00	0	8	4,88	0,35
Спец. бол. Лазаревац	3	5	0.00	2	4,50	0,71	8	5,00	0,00
ВМА	/	/	/	369	4,50	0,72	352	4,37	0,78
УКУПНО	1536	4.36	0.81	1767	4,48	0,74	1737	4,39	0,78

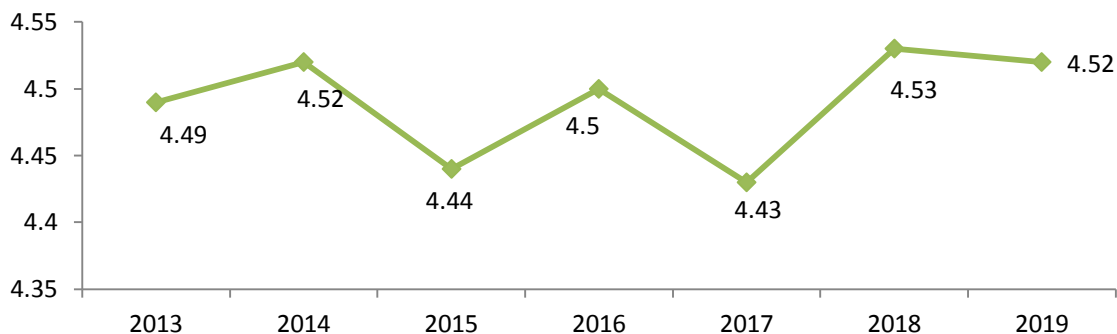
Опште задовољство испитаника услугама дијагностике, када се изузму они који нису одговорили на ово питање (415, односно 11,1%) и они који су навели да нису користили ове услуге (448, односно 12%) је следеће: највећи број испитаника, 93,3%, је задовољан или веома задовољан овим услугама, 5,4% је индиферентно, док је свега 1,3% изразило незадовољство истим (Графикон 56). У односу на претходне године посматрања, растући је тренд само удела веома задовољних пацијената.

Графикон 56. Опште задовољство услугама дијагностике



Услуге дијагностике у целини оцењене су просечном оценом 4,52. Посматрано у седмогодишњем периоду, увиђа се растући тренд, без статистичке значајности ($\beta=0,193$, $t=0,440$, $p=0,679$), (графикон 57).

Графикон 57. Услуге дијагностике у целини (просечна оцена)



Услугама дијагностике у целини су најзадовољнији пацијенти Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (5) и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,89), а најмање задовољни пацијенти се налазе у ГАК „Народни фронт“ (4,3), Институту за рехабилитацију и Институту за ортопедско-хируршке болести „Бањица“ (просечна оцена у обе болнице је 4,42).

Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника дијагностичким услугама између различитих болница ($F=4,769$, $DF=16$, $p=0,000$).

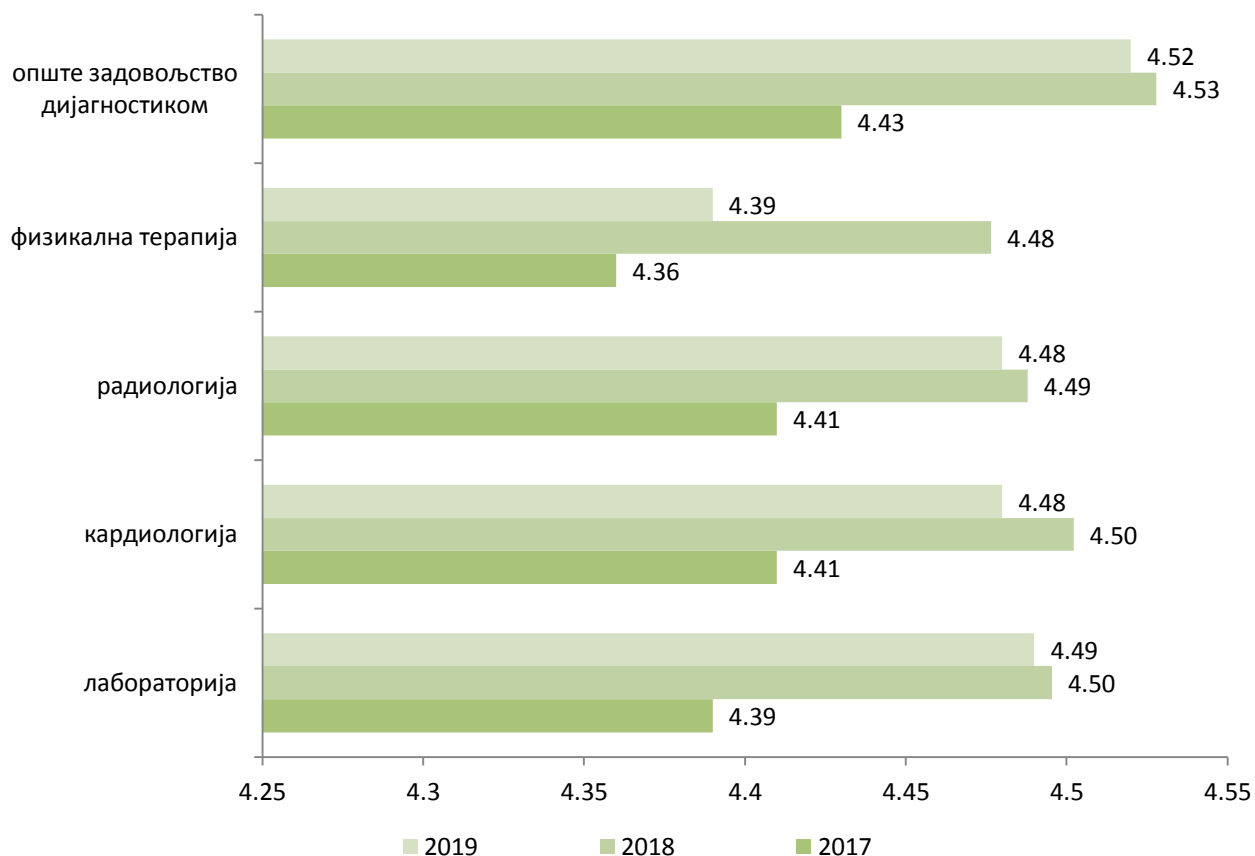
Табела 30. Опште задовољство дијагностиком - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017			2018			2019. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	839	4.39	0.76	887	4.48	0.69	875	4.47	0.69
КБЦ „Мишовић“	117	4.6	0.71	126	4.52	0.65	136	4.58	0.71
КБЦ „Звездара“	246	4.48	0.84	240	4.53	0.72	237	4.50	0.66
КБЦ „Земун“	141	4.39	0.74	133	4.49	0,7	142	4.56	0.66
КБЦ „Бежанијска коса“	150	4.65	0.58	100	4.51	0,7	67	4.84	0.37
Институт за КВБ „Дедиње“	117	4.64	0.77	127	4.87	0.46	104	4.85	0.36
ГАК „Народни фронт“	270	4.09	0.83	83	4.54	0.57	93	4.30	0.75
Институт за онкол. и рад. Србије	150	4.38	0.75	187	4.41	0.76	166	4.43	0.69
Инс. за реуматологију	57	4.46	0.57	40	4.80	0.46	34	4.68	0.47
Спец. бол. „Свети Сава“	50	4.74	0.49	62	4.79	0.45	47	4.74	0.49
Институт за ОХБ „Бањица“	112	4.6	0.59	126	4.61	0.57	104	4.42	0.75
Спец. бол. Младеновац	36	4.31	0.58	43	4.47	0.77	36	4.53	0.56
Инс. за рехабилитацију	61	4.48	0.50	61	4.62	0.64	72	4.42	0.92
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	46	4.63	0.49	30	4.50	0.57	32	4.56	0.50
Спец. бол. за орт. протетику	13	4.62	0.51	13	4.92	0.28	9	4.89	0.33
Спец. бол. Лазаревац	14	4.86	0.36	7	4.71	0.49	13	5.00	0.00
ВМА	/	/	/	731	4.51	0.68	696	4.51	0.74
УКУПНО	2419	4.43	0.75	2996	4.53	0.68	2863	4.52	0.69

Просечна оцена општег задовољства услугама дијагностике износи 4,52 и виша је од свих појединачних просечних оцена квалитета рада дијагностичких и терапијских услуга. Пацијенти су најзадовољнији услугама лабораторије са просечном оценом 4,49 а најмање услугама физикалне терапије, са 4,39.

Посматрано у односу на претходну годину, сви показатељи квалитета рада дијагностичких и терапијских услуга су незнатно нижи (за од 0,01-0,09), док су виши у односу на 2017. годину (за 0,03-0,1), (Графикон 58).

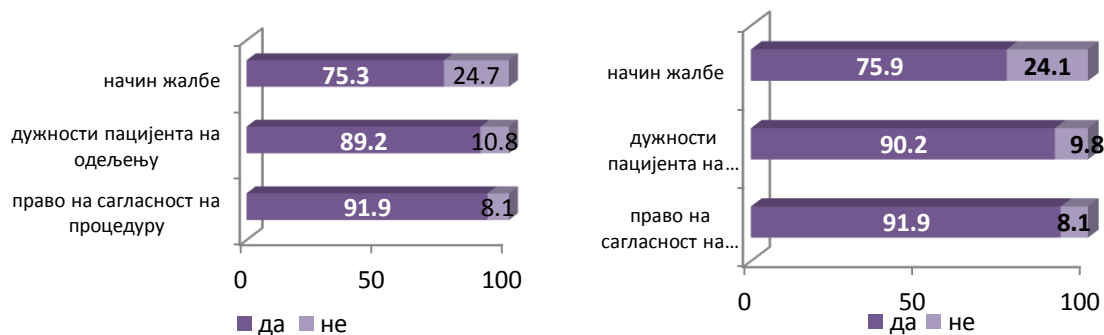
Графикон 58. Просечна оцена задовољства дијагностичким и терапијским услугама



- Права и дужности пацијента током болничког лечења**

Око 8% пацијената лечених у болници се изјаснило да није упознато са правом на давање сагласности на предложеној процедури, око 10% није упознато са дужностима пацијената на болничким одељењима, док чак 24,1% пацијената није упознато са начином приговора и жалби. **Добијени резултати указују да су у 2019. години пацијенти били више обавештени о својим правима и дужностима у односу на претходну годину посматрања.** (Графикон 59).

Графикон 59. Обавештеност пацијената о правима и дужностима током болничког лечења 2018. година 2019. година



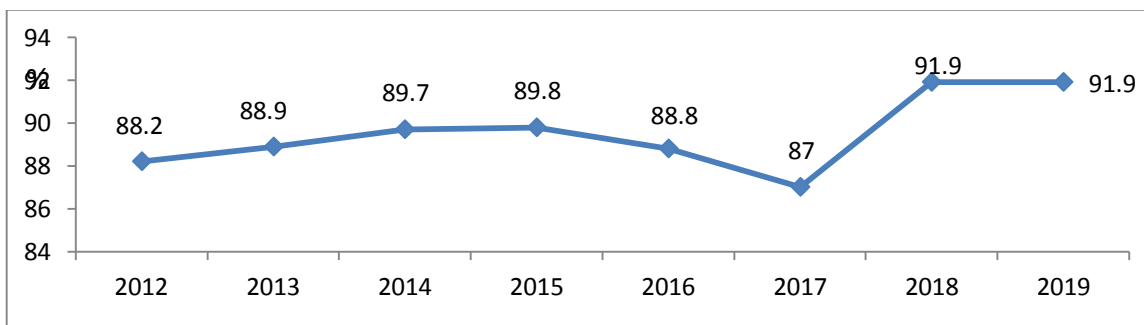
С правом да дају сагласност на предложену процедуру упознати су сви анкетирани пацијенти у Специјалној болници за ортопедску протетику, Специјалној болници за ендемску нефропатију и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, а најмање пацијената са овим правом је упознато у Институту за рехабилитацију (78,9%) и ГАК „Народни фронт“ (87,9%), (Табела 31). Установљена је статистички високо значајна разлика између болница ($\chi^2=55,296$, $DF=16$, $p=0,000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КЦС	964	89,5	113	10,5	1077	100
КБЦ „Мишовић“	151	89,3	18	10,7	169	100
КБЦ „Звездара“	264	92,3	22	7,7	286	100
КБЦ „Земун“	176	91,7	16	8,3	192	100
КБЦ „Бежанијска коса“	62	96,9	2	3,1	64	100
Институт за КВБ „Дедиње“	110	99,1	1	0,9	111	100
ГАК „Народни фронт“	116	87,9	16	12,1	132	100
Институт за онкологију и рад. Србије	176	96,2	7	3,8	183	100
Инс. за реуматологију	37	97,4	1	2,6	38	100
Спец. бол. „Свети Сава“	44	100	0	0	44	100
Институт за ОХБ „Бањица“	116	93,5	8	6,5	124	100
Спец. бол. Младеновац	32	97	1	3,0	33	100
Инс. за рехабилитацију	56	78,9	15	21,1	71	100
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	40	95,2	2	4,8	42	100
Спец. бол. за орт. протетику	9	100	0	0	9	100
Спец. бол. Лазаревац	15	100	0	0	15	100
ВМА	809	93,3	58	6,7	867	/
УКУПНО	3177	91,9	280	8,1	3457	100

Процент пацијената који су упознати са правом на сагласност на предложену процедуру у 2019. години је 91,9% и исти је као и претходне (графикон 60). Посматрано од 2012. године, уочава се растући тренд овог показатеља, без статистичке значајности ($\beta=0,543$, $t=1,583$, $p=0,165$).

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



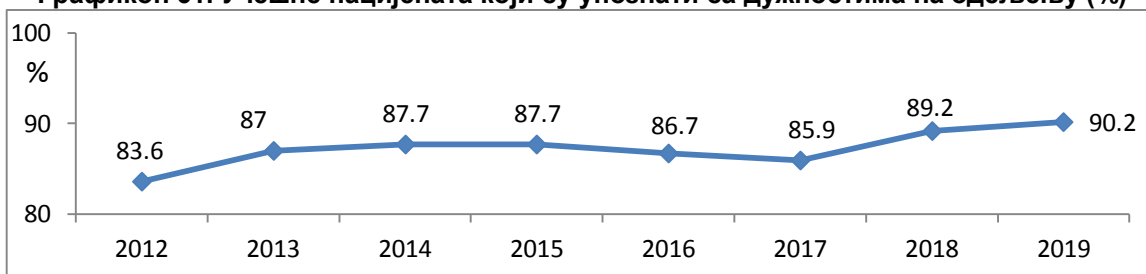
Са дужностима на болничком одељењу током лечења су најмање упознати пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (82,9%) и Институту за рехабилитацију (85,5%), док су сви пацијенти Специјалне болнице за рехабилитацију и ортопедску протетику и Специјалне болнице за ендемску нефропатију Лазаревац упознати са својим дужностима (Табела 32). У одговорима пацијената установљена је статистички високо значајна разлика између болница ($\chi^2=65,681$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 32. Пацијент је упознат са дужностима на одељењу

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КЦС	916	86,1	148	13,9	1064	100
КБЦ „Мишовић“	144	87,8	20	12,2	164	100
КБЦ „Звездара“	248	90,2	27	9,8	275	100
КБЦ „Земун“	171	90,0	19	10,0	190	100
КБЦ „Бежанијска коса“	64	97,0	2	3,0	66	100
Институт за КВБ „Дедиње“	101	94,4	6	5,6	107	100
ГАК „Народни фронт“	107	82,9	22	17,1	129	100
Институт за онкологију и рад. Србије	170	97,7	4	2,3	174	100
Инс. за реуматологију	33	97,1	1	2,9	34	100
Спец. бол. „Свети Сава“	43	97,7	1	2,3	44	100
Институт за ОХБ „Бањица“	116	92,1	10	7,9	126	100
Спец. бол. Младеновац	32	94,1	2	5,9	34	100
Инс. за рехабилитацију	65	85,5	11	14,5	76	100
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	41	97,6	1	2,4	42	100
Спец. бол. за орт. протетику	8	100,0	0	0,0	8	100
Спец. бол. Лазаревац	15	100,0	0	0,0	15	100
ВМА	814	92,9	62	7,1	876	/
УКУПНО	3088	90,2	336	9,8	3424	100

Процент пацијената који су упознати са својим дужностима на болничком одељењу је 90,2%, и има највећу вредност у посматраном периоду (графикон 61). Узлазни, осмогодишњи тренд овог показатеља показује статистичку значајност ($\beta=0,735$, $t=2,657$, $p=0,038$).

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



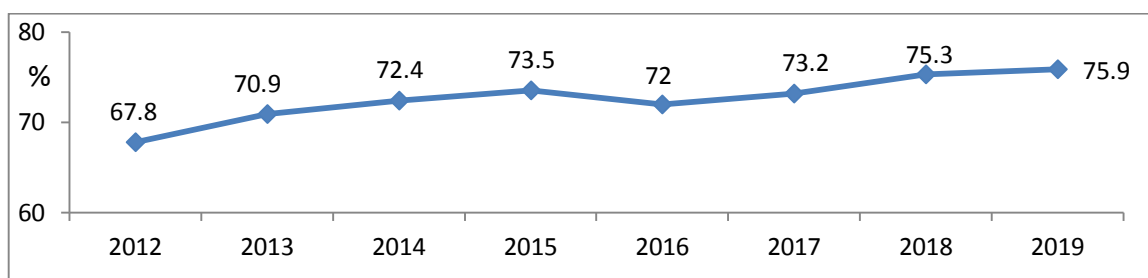
Табела 33. Пацијент је обавештен о начину приговора и жалбе

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КЦС	725	69,7	315	30,3	1040	100
КБЦ „Мишовић“	120	71,9	47	28,1	167	100
КБЦ „Звездара“	212	78,5	58	21,5	270	100
КБЦ „Земун“	137	73,3	50	26,7	187	100
КБЦ „Бежанијска коса“	55	88,7	7	11,3	62	100
Институт за КВБ „Дедиње“	89	87,3	13	12,7	102	100
ГАК „Народни фронт“	72	59	50	41	122	100
Институт за онкологију и рад. Србије	148	88,1	20	11,9	168	100
Инс. за реуматологију	29	87,9	4	12,1	33	100
Спец. бол. „Свети Сава“	41	95,3	2	4,7	43	100
Институт за ОХБ „Бањица“	100	83,3	20	16,7	120	100
Спец. бол. Младеновац	28	84,8	5	15,2	33	100
Инс. за рехабилитацију	44	60,3	29	39,7	73	100
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	35	87,5	5	12,5	40	100
Спец. бол. за орт. протетику	8	100	0	0	8	100
Спец. бол. Лазаревац	14	100	0	0	14	100
ВМА	674	78,9	180	21,1	854	/
УКУПНО	2531	75,9	805	24,1	3336	100

О начину приговора или жалбе у случају незадовољства пруженом услугом, односно болничким лечењем, такође су упознати сви анкетирани пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац, а далеко најмање пацијената је упознато са овом процедуром у ГАК „Народни фронт“, тек 59% (Табела 33). Установљена је статистички високо значајна разлика у познавању начина жалбе пацијената између болница ($\chi^2=110,804$, $DF=16$, $p=0,000$).

Процент пацијената који су упознати са начином приговора и жалбе се повећава у посматраном периоду и има највећу вредност у 2019. години, 75,9% (графикон 62). У посматраном периоду, примећује се узлазни тренд, **са статистичком значајношћу** ($\beta=0,909$, $t=5,332$, $p=0,002$).

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

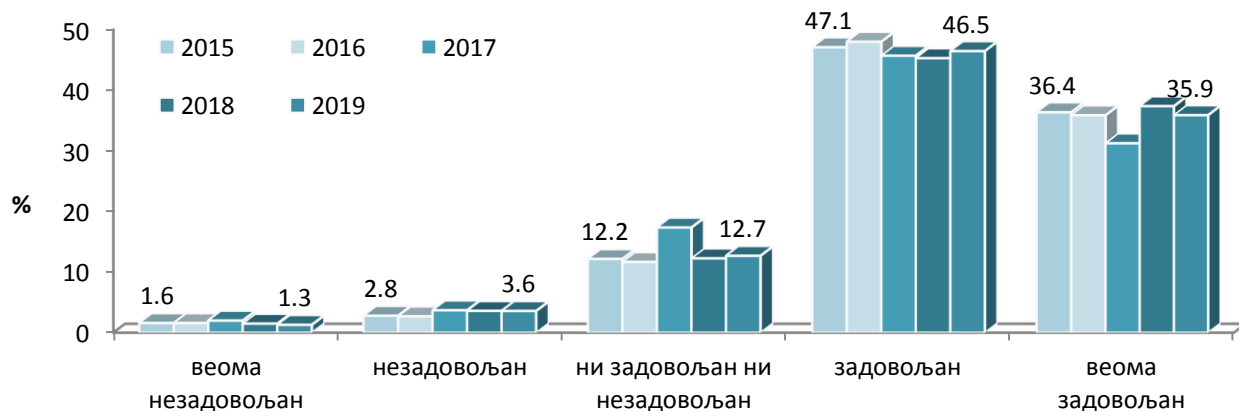


• Услуге болничке исхране

Задовољство услугама исхране испитивано је кроз неколико питања која су се односила на време и начин сервирања хране, укус, разноврсност, температуру и количину хране, да ли је пацијент имао одговарајућу дијету, као и опште задовољство услугама исхране.

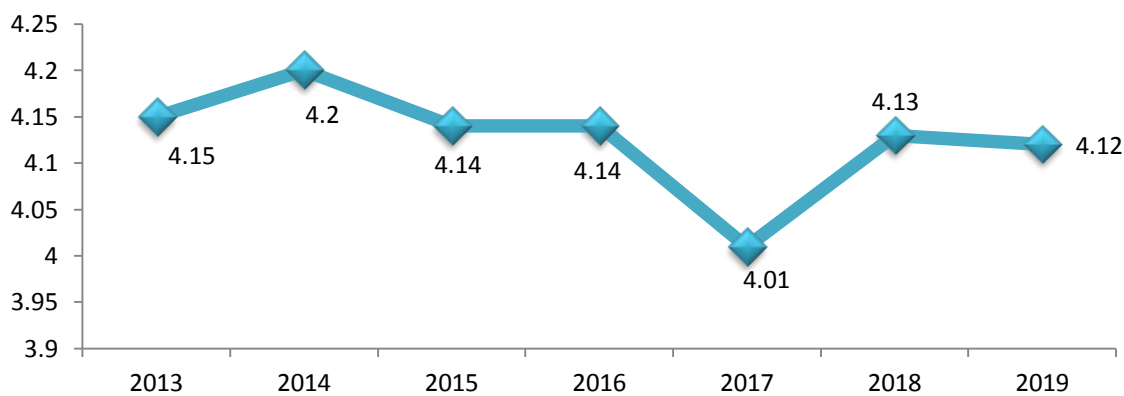
Временом сервирања хране незадовољно је 4,9% испитаника, 12,7% нема јасно изражен став по овом питању, док је 82,4% задовољно или веома задовољно временом када добијају оброке (Графикон 63). У односу на петогодишњи период, а за разлику од до сада анализираних трендова, уочава се опадајући тренд само веома незадовољних и задовољних пацијената, док је растући тренд незадовољних, неопредељених и веома задовољних пацијената.

Графикон 63. Време сервирања хране



Време сервирања хране оцењено је просечном оценом 4,12, нешто нижом у односу на претходну годину. Посматрано у седмогодишњем периоду, увиђа се опадајући тренд, без статистичке значајности ($\beta=-0,482$, $t=-0,229$, $p=0,274$), (графикон 64).

Графикон 64. Време сервирања хране - просечна оцена



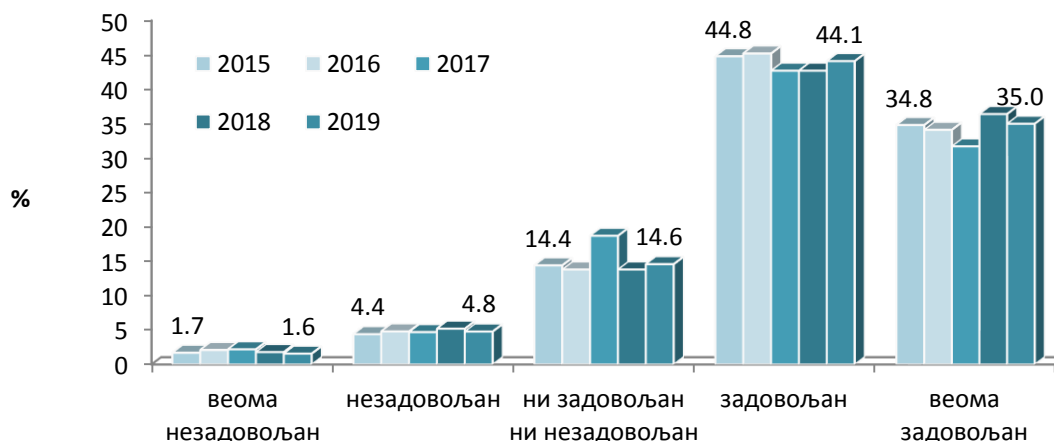
Временом сервирања хране најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена: 4,94) и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,67), а најмање задовољни су пацијенти у Клиничком центру Србије (3,98) и Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (4,05). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената временом сервирања хране између различитих болница ($F=7,976$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 34. Време сервирања хране - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017			2018			2019. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	1032	3.92	0.93	1069	4	0,88	1068	3,98	0,85
КБЦ „Мишовић“	163	4.15	0.88	156	4,01	0,95	178	4,15	1,00
КБЦ „Звездара“	296	4.15	0.75	303	4,25	0,8	293	4,20	0,72
КБЦ „Земун“	189	3.99	0.90	189	3,87	1,15	183	4,07	0,95
КБЦ „Божанијска коса“	165	4.22	0.71	123	4,13	0,81	73	4,34	0,71
Институт за КВБ „Дедиње“	143	4.32	0.71	150	4,76	0,44	120	4,58	0,53
ГАК „Народни фронт“	314	3,41	0.98	115	4,29	0,81	135	4,13	0,78
Институт за онкол. и рад. Србије	198	4.03	0.98	221	3,95	0,94	189	4,08	0,89
Инс. за реуматологију	66	4.15	0.69	46	4,24	0,74	39	4,31	0,73
Спец. бол. „Свети Сава“	53	4.57	0.61	64	4,39	0,66	47	4,53	0,65
Институт за ОХБ „Бањица“	132	4.28	0.77	156	4,35	0,74	129	4,38	0,75
Спец. бол. Младеновац	40	4.03	0.66	47	4,11	0,96	43	4,47	0,63
Инс. за рехабилитацију	70	4.3	0.62	65	4,38	0,68	91	4,13	0,96
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	53	4.25	0.78	36	4,19	0,71	43	4,05	0,75
Спец. бол. за орт. протетику	13	4.62	0.51	13	4,54	0,52	9	4,67	0,71
Спец. бол. Лазаревац	15	4,8	0.41	15	4,87	0,35	16	4,94	0,25
ВМА	/	/	/	913	4,15	0,83	882	4,10	0,88
УКУПНО	2942	4.01	0.90	3681	4,13	0,87	3538	4,12	0,86

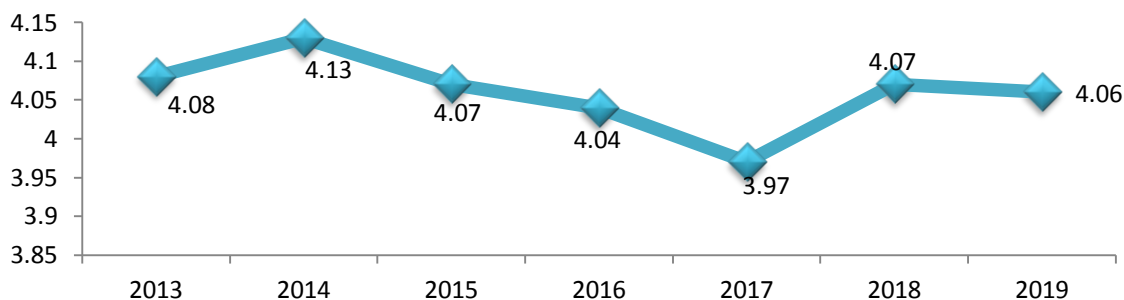
Када је у питању начин сервирања хране, незадовољно и веома незадовољно је 6,3% испитаника, 14,6% нема став по овом питању, док је 79,1% задовољно или веома задовољно начином на који им се сервира храна. У односу на претходне године, исто као и код претходног показатеља, уочљив је растући тренд процента незадовољних, неопредељених и веома задовољних пацијената, уз опадање учесталости веома незадовољних и задовољних пацијената (графикон 65).

Графикон 65. Начин сервирања хране



Начин сервирања хране оцењен је просечном оценом 4,06, нешто нижом односу на претходну годину. У посматраном периоду, увиђа се опадајући тренд, без статистичке значајности ($\beta=-0,447$, $t=-1,118$, $p=0,314$), (графикон 66).

Графикон 66. Начин сервирања хране- просечна оцена



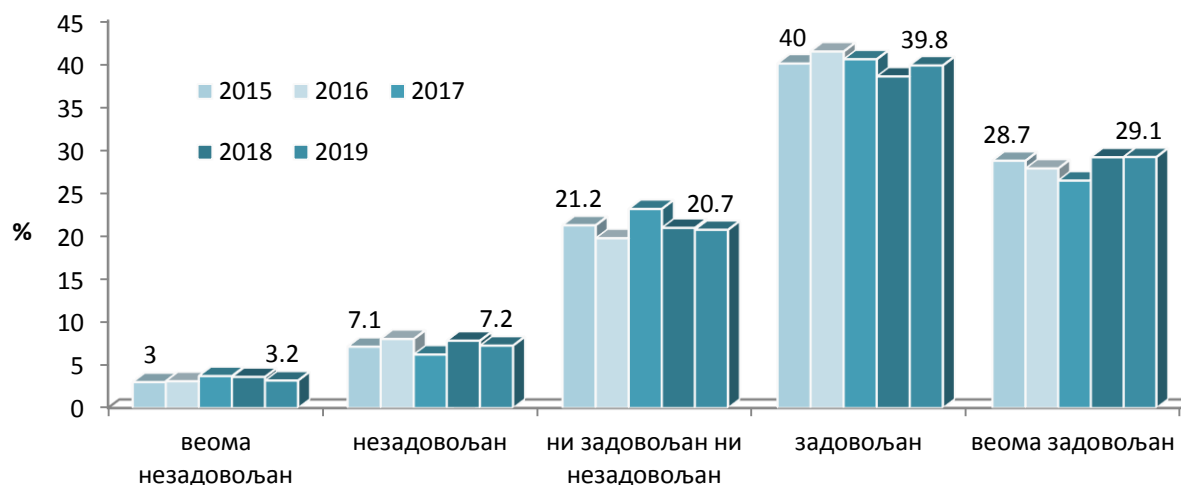
Табела 35. Начин сервирања хране - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017			2018			2019. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	1024	3.88	0.99	1056	3,97	0,91	1059	3,95	0,88
КБЦ „Мишовић“	154	4	1.05	159	3,99	0,99	175	4,11	1,01
КБЦ „Звездара“	295	4.13	0.78	306	4,16	0,85	293	4,13	0,82
КБЦ „Земун“	189	3.94	1.01	187	3,8	1,19	182	3,98	1,04
КБЦ „Бежанијска коса“	164	4.16	0.82	123	4,09	0,88	72	4,33	0,79
Институт за КВБ „Дедиње“	139	4.32	0.71	149	4,82	0,4	119	4,56	0,53
ГАК „Народни фронт“	310	3.48	0.92	114	4,05	0,95	131	4,05	0,79
Институт за онкол. и рад. Србије	192	3.95	1.03	212	3,85	1,03	185	4,00	0,91
Инс. за реуматологију	64	4.16	0.65	46	4,15	0,67	39	4,31	0,77
Спец. бол. „Свети Сава“	53	4.57	0.61	63	4,27	0,75	47	4,51	0,59
Институт за ОХБ „Бањица“	131	4.19	0.84	151	4,26	0,88	130	4,33	0,74
Спец. бол. Младеновац	38	3.92	0.71	47	4,06	0,99	43	4,42	0,66
Инс. за рехабилитацију	70	4.26	0.76	65	4,45	0,73	88	4,08	1,04
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	52	4.1	0.91	36	4,11	0,89	43	4,09	0,75
Спец. бол. за орт. протетику	13	4.62	0.51	13	4,46	0,66	9	4,33	1,12
Спец. бол. Лазаревац	15	4.93	0.26	15	4,93	0,26	16	5,00	0,00
ВМА	/	/	/	910	4,05	0,93	882	3,99	0,97
УКУПНО	2903	3.97	0.94	3652	4,07	0,93	3513	4,06	0,91

Као и претходне године, начином сервирања хране најзадовољнији су били пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 5) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,56). Најмање задовољни су пацијенти у Клиничком центру Србије (3,95), КБЦ „Земун“ (3,98) и Војномедицинској академији (3,99). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената начином сервирања болничке хране између различитих болница ($F=7,671$, $DF=16$, $p=0,000$).

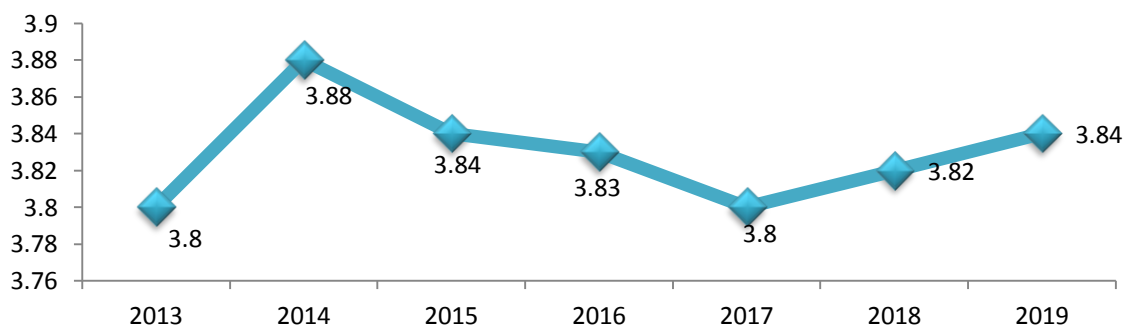
Укусом хране није задовољно 10,4% испитаника, око 20,7% се изјашњава неутрално, док је само 68,9% задовољних или веома задовољних укусом хране коју добијају у болници (графикон 67). У односу на претходне године, **тренд је растући за све групе пацијената, осим задовољних.**

Графикон 67. Задовољство пацијента укусом хране у болници



Укус хране у болницама оцењен је просечном оценом 3,84, нешто вишом у односу на претходну годину, која у посматраном периоду образује опадајући тренд, без статистичке значајности ($\beta=-0,111$, $t=-0,251$, $p=0,812$), (графикон 68).

Графикон 68. Укус хране у болници- просечна оцена



Укусом болничке хране најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,81) и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,53), а најмање задовољни су пацијенти у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (3,67) и Клиничком центру Србије (3,68), (табела 36.)

Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената укусом болничке хране између различитих болница ($F=11,564$, $DF=16$, $p=0,000$).

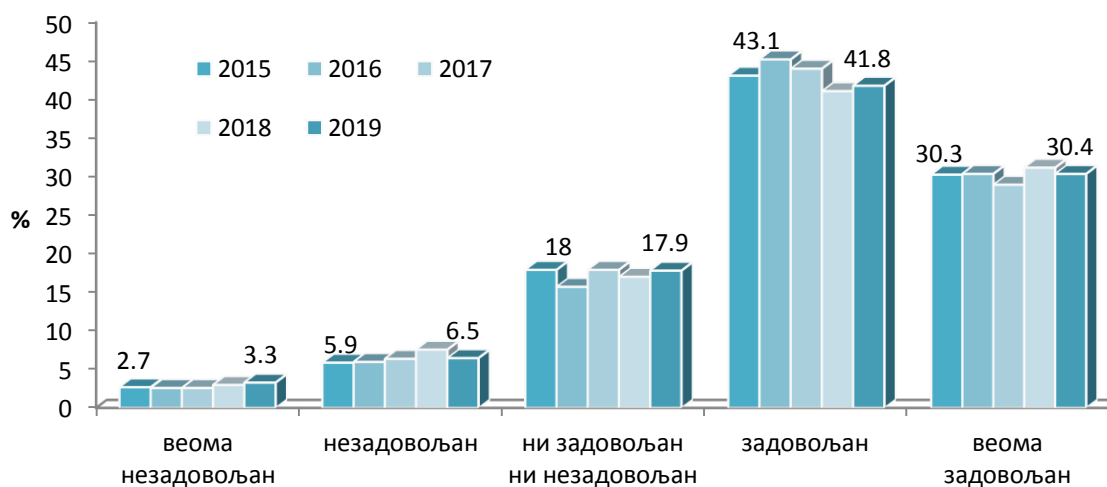
Табела 36. Укус хране у болници - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017			2018			2019. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	1015	3.67	1.05	1052	3,64	1,04	1062	3,68	1,01
КБЦ „Мишовић“	157	3.9	1.08	159	3,76	1,06	177	3,93	1,15
КБЦ „Звездара“	291	3.82	0.96	305	3,92	1	290	3,95	0,91
КБЦ „Земун“	184	3.7	1.09	188	3,32	1,27	183	3,73	1,14
КБЦ „Бежанијска коса“	163	4.04	0.88	122	3,97	0,93	72	4,18	0,81
Институт за КВБ „Дедиње“	140	4.25	0.82	149	4,78	0,45	119	4,49	0,59
ГАК „Народни фронт“	307	3.64	0.86	114	3,96	0,93	130	3,98	0,81
Институт за онкол. и рад. Србије	197	3.53	1.18	213	3,62	1,11	184	3,85	0,96
Инс. за реуматологију	65	3.8	1.00	46	3,85	0,84	38	4,08	0,88
Спец. бол. „Свети Сава“	53	4.55	0.61	64	4,28	0,77	47	4,53	0,65
Институт за ОХБ „Бањица“	130	4.16	0.85	152	4,03	1,12	130	4,26	0,81
Спец. бол. Младеновац	42	3.76	0.98	47	4	1,04	43	4,37	0,76
Инс. за рехабилитацију	69	4.04	0.92	66	4,21	0,92	88	3,85	1,17
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	55	3.78	1.10	35	3,97	0,89	43	3,67	1,19
Спец. бол. за орт. протетику	13	4.38	0.65	13	4,31	0,75	9	4,44	0,88
Спец. бол. Лазаревац	15	4.6	0.63	15	4,8	0,41	16	4,81	0,54
ВМА	/	/	/	910	3,82	1,01	881	3,73	1,08
УКУПНО	2896	3.8	1.02	3650	3,82	1,05	3512	3,84	1,02

Око 10% испитаника сматра да храна није задовољавајуће температуре, око 18% нема став по овом питању, док је 72,2% задовољно или веома задовољно температуром хране која се сервира (Графикон 69).

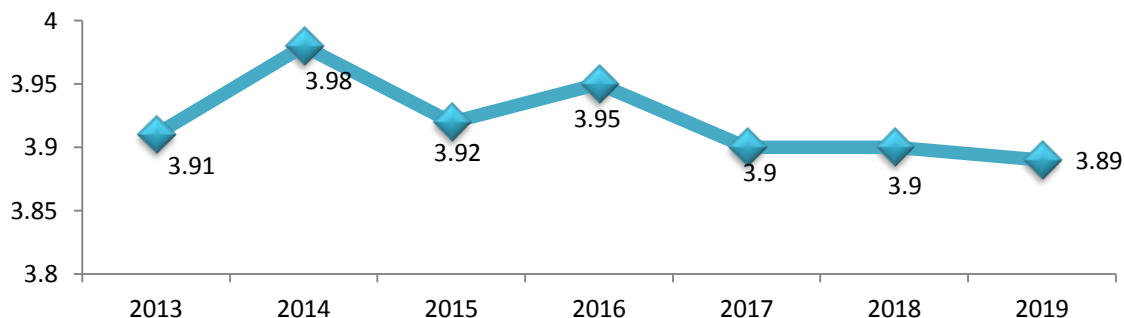
У петогодишњем периоду, примећује се раст заступљености свих група пацијената, осим задовољних.

Графикон 69. Задовољство пацијената температуром хране у болници



Температура болничке хране оцењена је просечном оценом 3,89, што је најнижа просечна оцена у посматраном периоду. Ипак се увиђа растући тренд, без статистичке значајности ($\beta=0,236$, $t=0,544$, $p=0,610$), (графикон 70).

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



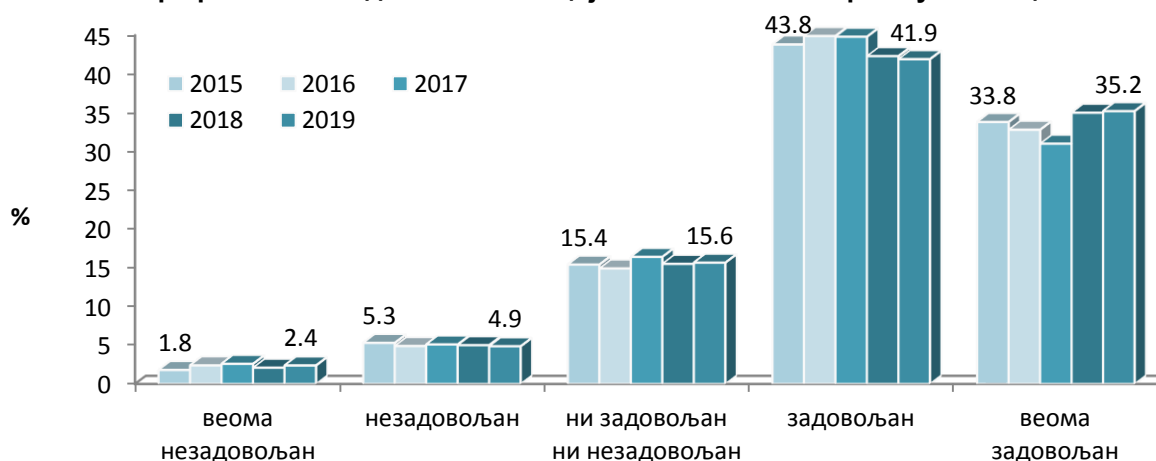
Температуром болничке хране најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,94), Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,52), а најмање задовољни су пацијенти у ВМА (3,71) и КЦС (3,72). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства температуром болничке хране између различитих болница ($F=14,667$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 37. Температура хране у болници - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017			2018			2019. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	1021	3.7	1.07	1049	3.69	1,05	1060	3,72	1,02
КБЦ „Мишовић“	155	3.99	1.02	157	3,84	1,05	172	3,90	1,18
КБЦ „Звездара“	288	4.03	0.84	306	4,09	0,89	285	4,12	0,81
КБЦ „Земун“	187	3.92	0.92	186	3,7	1,19	183	3,96	0,99
КБЦ „Бежанијска коса“	163	4.23	0.76	121	4,11	0,78	73	4,30	0,74
Институт за КВБ „Дедиње“	140	4.24	0.80	149	4,81	0,41	119	4,52	0,59
ГАК „Народни фронт“	307	3.76	0.88	114	4,14	0,79	128	4,12	0,78
Институт за онкологију и рад. Србије	193	3.72	1.12	215	3,66	1,14	182	3,82	1,03
Инс. за реуматологију	65	3.89	0.87	47	3,87	0,88	38	4,18	0,83
Спец. бол. „Свети Сава“	52	4.6	0.57	64	4,39	0,7	46	4,50	0,59
Институт за ОХБ „Бањица“	129	4.31	0.72	150	4,26	0,89	130	4,35	0,70
Спец. бол. Младеновац	38	3.95	0.80	47	4,15	0,93	42	4,52	0,55
Инс. за рехабилитацију	70	4.16	0.81	67	4,15	1,06	88	3,91	1,15
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	55	4.05	0.80	35	4,26	0,56	43	4,05	0,75
Спец. бол. за орт. протетику	13	4.54	0.52	13	4,46	0,66	9	4,44	0,88
Спец. бол. Лазаревац	14	4.79	0.58	14	4,93	0,27	16	4,94	0,25
ВМА	/	/	/	909	3,81	1,02	884	3,71	1,10
УКУПНО	2890	3.9	0.98	3643	3,9	1,03	3498	3,89	1,02

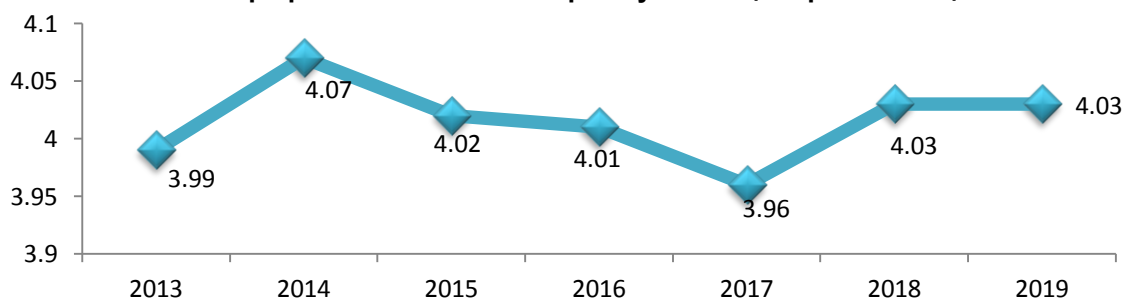
Количину хране која се сервира пацијентима у болници 7,2% испитаника сматра недовољном, 15,6% нема став по овом питању, док је 77,1% задовољно и веома задовољно количином хране коју добијају. У односу на прошле године, растући тренд се види код веома задовољних, неопредељених и веома незадовољних пацијената, док задовољни и незадовољни пацијенти имају опадајућу учесталост када је у питању задовољство количином хране у болници (Графикон 71)

Графикон 71. Задовољство пацијената количином хране у болници



Количину хране у болници пацијенти су оценили просечном оценом 4,03, истом као и претходне године. Посматрано у седмогодишњем периоду, увиђа се опадајући тренд, без статистичке значајности ($\beta=-0,045$, $t=-0,100$, $p=0,924$), (графикон 72).

Графикон 72. Количина хране у болници- просечна оцена



Табела 38. Количина хране у болници - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017			2018			2019. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	1011	3.88	0.99	1046	3,87	0,95	1051	3,89	0,95
КБЦ „Мишовић“	155	4.01	1.11	159	3,96	0,95	174	3,97	1,14
КБЦ „Звездара“	291	3.95	0.92	303	4,15	0,87	289	4,05	0,85
КБЦ „Земун“	185	3.92	0.96	184	3,68	1,27	180	3,97	1,02
КБЦ „Бежанијска коса“	163	4.11	0.89	121	4,06	0,8	72	4,31	0,78
Институт за КВБ „Дедиње“	138	4.32	0.74	148	4,8	0,47	118	4,51	0,60
ГАК „Народни фронт“	306	3.78	0.95	114	4,03	0,93	125	3,98	0,91
Институт за онкол. и рад. Србије	190	3.84	1.06	213	3,85	0,99	181	3,98	0,92
Инс. за реуматологију	64	3.97	0.91	47	4,04	0,91	39	4,23	0,96
Спец. бол. „Свети Сава“	53	4.58	0.57	64	4,36	0,7	47	4,49	0,66
Институт за ОХБ „Бањица“	131	4.18	0.85	152	4,18	0,92	130	4,40	0,72
Спец. бол. Младеновац	41	3,76	0,92	47	4,02	1,07	41	4,51	0,60
Инс. за рехабилитацију	70	4.27	0.72	67	4,3	0,89	88	4,05	1,06
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	55	4.02	0.81	35	4,17	0,82	41	3,85	1,01
Спец. бол. за орт. протетику	13	4.46	0.66	13	4,46	0,66	9	4,67	0,71
Спец. бол. Лазаревац	15	4,8	0,41	14	4,93	0,27	16	4,94	0,25
ВМА				906	4,08	0,9	876	4,00	1,01
УКУПНО	2881	3.96	0.96	3633	4,03	0,95	3477	4,03	0,96

Количином болничке хране најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (просечна оцена 4,94) и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,67), а најмање задовољни су пацијенти у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (3,85) и Клиничком центру Србије (3,89). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства количином болничке хране између различитих болница ($F=7,850$, $DF=16$, $p=0,000$).

Разноврсност хране 10,7% испитаника оцењује неповољно, 18,4% нема став по овом питању, док је 70,9% задовољно или веома задовољно разноврсношћу исхране, што је изнад нивоа од прошле године.

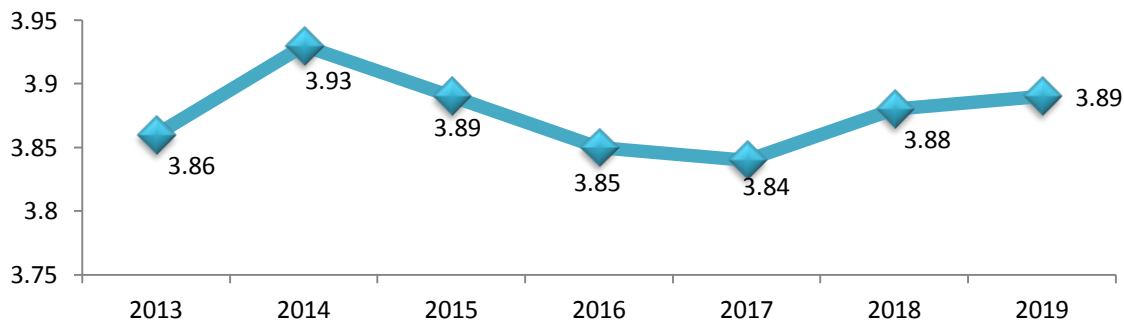
Овај показатељ формира растуће трендове учесталости и код веома задовољних, и код веома незадовољних пацијената (графикон 73).

Графикон 73. Задовољство пацијената разноврсношћу хране у болници



Разноврсност хране у болници оцењена је просечном оценом 3,89, нешто вишом у односу на 2018. годину. Посматрано у седмогодишњем периоду, увиђа се опадајући тренд, без статистичке значајности ($\beta=-0,152$, $t=-0,345$, $p=0,744$), (графикон 74).

Графикон 74. Разноврсност хране у болници- просечна оцена



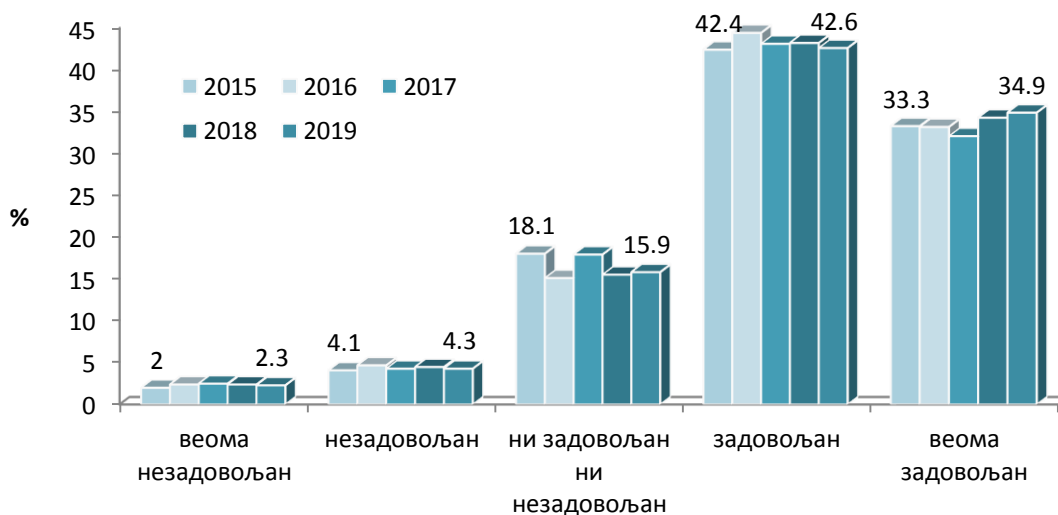
Разноврсношћу болничке хране најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,88) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,5), а најмање задовољни су пацијенти у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (3,6) и КЦС (3,71). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства разноврсношћу болничке хране између различитих болница ($F=9,381$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 39. Разноврсност хране у болници - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017			2018			2019. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	1021	3.71	1.07	1040	3,67	1,07	1045	3,71	1,05
КБЦ „Мишовић“	153	3.86	1.15	158	3,89	1,03	177	3,94	1,19
КБЦ „Звездара“	286	3.87	1.00	296	3,99	0,99	281	4,00	0,88
КБЦ „Земун“	181	3.78	1.08	183	3,36	1,33	180	3,80	1,14
КБЦ „Бежанијска коса“	162	4.01	0.95	121	3,92	0,98	72	4,19	0,90
Институт за КВБ „Дедиње“	137	4.26	0.81	147	4,73	0,58	119	4,50	0,61
ГАК „Народни фронт“	300	3.83	0.87	114	3,99	0,98	126	3,96	0,91
Институт за онкол. и рад. Србије	188	3.63	1.17	206	3,72	1,06	183	3,85	1,00
Инс. за реуматологију	63	3.97	0.88	46	3,93	0,85	39	4,15	0,90
Спец. бол. „Свети Сава“	53	4.55	0.61	64	4,25	0,8	47	4,45	0,69
Институт за ОХБ „Бањица“	130	4.07	0.93	148	4,01	1,04	129	4,23	0,85
Спец. бол. Младеновац	41	3.51	1.08	46	4	1,03	40	4,40	0,74
Инс. за рехабилитацију	69	4.13	0.87	66	4,14	0,96	83	3,86	1,18
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	53	3.72	1.08	36	3,92	1	42	3,60	1,19
Спец. бол. за орт. протетику	13	4.46	0.66	13	4,38	0,77	9	4,33	1,12
Спец. бол. Лазаревац	14	4.79	0.43	14	4,86	0,36	16	4,88	0,34
ВМА				909	3,96	0,97	873	3,83	1,09
УКУПНО	2864	3.84	1.03	3607	3,88	1,05	3461	3,89	1,05

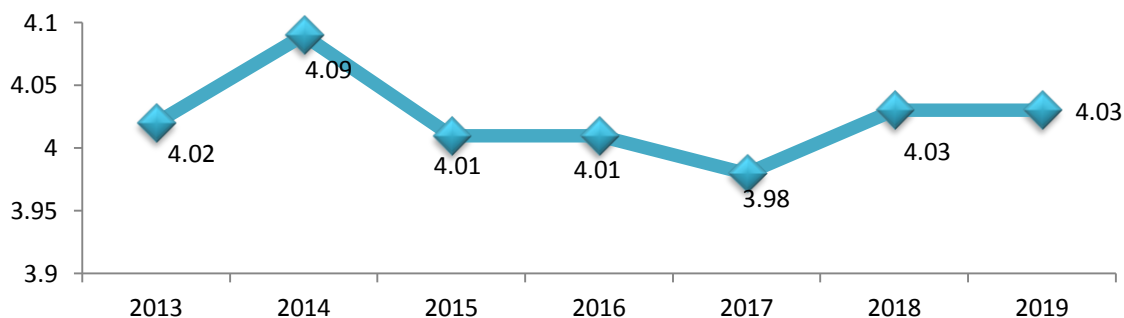
Да није добило одговарајућу дијету сматра 6,6% испитаника, 15,9% нема став по овом питању, док 77,5% одговарајућу дијету оцењује као „задовољан“ или „веома задовољан“, што је једнако вредности из претходне године (графикон 75). Тренд учесталости задовољних и неопредељених пацијената је опадајући, док су сви остали растући, укључујући незадовољне и веома незадовољне пацијенте.

Графикон 75. Задовољство пацијената одговарајућом дијетом у болници



Дијета добијена у болници оцењена је просечном оценом 4,03, истом као и претходне, што у периоду посматрања формира опадајући тренд, без статистичке значајности ($\beta=-0,276$, $t=-0,641$, $p=0,550$), (графикон 76).

Графикон 76. Одговарајућа дијета у болници - просечна оцена



Дијетом коју су добили у болници најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,94) и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,53), а најмање задовољни пацијенти у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (3,84) и Институту за рехабилитацију (3,88).

Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената дијетом коју су добили у болници између различитих болница ($F=7,201$, $DF=16$, $p=0,000$).

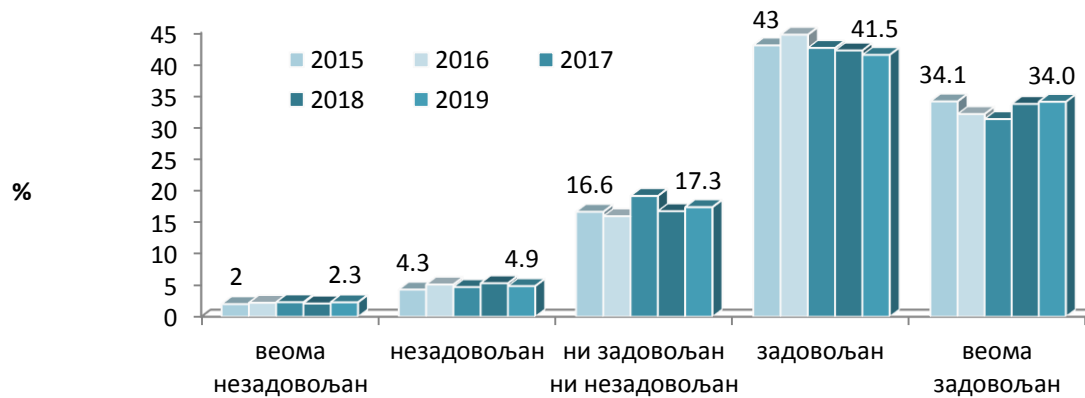
Табела 40. Одговарајућа дијета у болници - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017			2018			2019. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	957	3.89	0.97	978	3,86	0,97	1001	3,91	0,95
КБЦ „Мишовић“	150	4.01	1.00	146	4	0,99	169	4,04	1,09
КБЦ „Звездара“	275	4.01	0.95	283	4,12	0,86	276	4,13	0,78
КБЦ „Земун“	173	3.9	0.95	173	3,66	1,27	171	3,92	1,05
КБЦ „Бежанијска коса“	156	4.16	0.84	119	4,08	0,83	68	4,29	0,79
Институт за КВБ „Дедиње“	129	4.32	0.78	143	4,71	0,5	117	4,51	0,60
ГАК „Народни фронт“	304	3,80	0.91	109	4,06	0,9	120	4,08	0,78
Институт за онкол. и рад. Србије	167	3.88	1.07	188	3,84	1,02	176	3,99	0,91
Инс. за реуматологију	57	3.96	0.89	43	4	0,79	36	4,08	1,02
Спец. бол. „Свети Сава“	51	4.65	0.56	62	4,35	0,79	45	4,53	0,59
Институт за ОХБ „Бањица“	116	4.24	0.78	137	4,23	0,87	124	4,32	0,75
Спец. бол. Младеновац	36	3.83	0.97	46	3,96	1,03	38	4,47	0,69
Инс. за рехабилитацију	67	4.06	0.92	62	4,19	0,87	82	3,88	1,15
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	45	4.04	0.90	28	4,11	0,74	38	3,84	1,00
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.58	0.52	13	4,23	0,73	8	4,25	1,16
Спец. бол. Лазаревац	15	4,87	0.35	14	4,93	0,27	16	4,94	0,25
ВМА				830	4,09	0,86	816	4,00	0,98
УКУПНО	2710	3.98	0.95	3374	4,03	0,94	3301	4,03	0,94

Опште задовољство услугама исхране се оцењује на следећи начин: 7,1% испитаника је изразило незадовољство; 17,3% нема став по овом питању, док 75,5% су у категорији задовољних или веома задовољних.

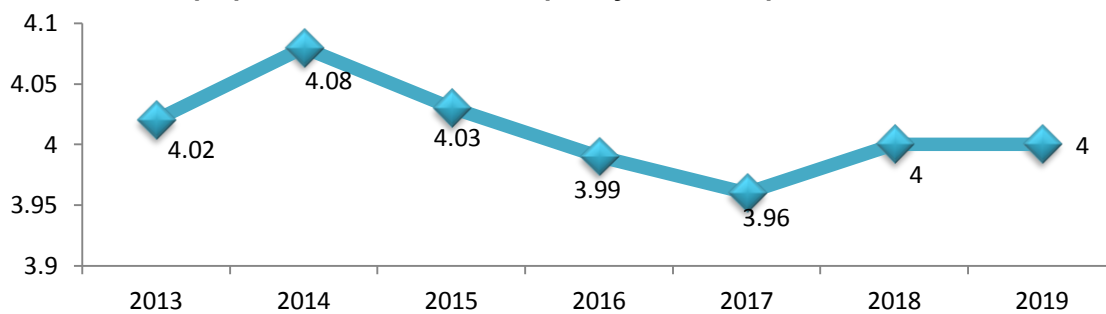
У складу са трендовима међу појединачним показатељима квалитета задовољства услугама исхране, **све учесталости пацијената су узлазне (укључујући незадовољне и веома незадовољне), осим процента задовољних** (графикон 77).

Графикон 77. Опште задовољство услугама исхране



Болничка исхрана у целини оцењена је просечном оценом 4. У посматраном периоду, примећује се опадајући тренд, без статистичке значајности ($\beta=-0,595$, $t=-1,655$, $p=0,159$), (графикон 77.).

Графикон 78. Болничка исхрана у целини- просечна оцена



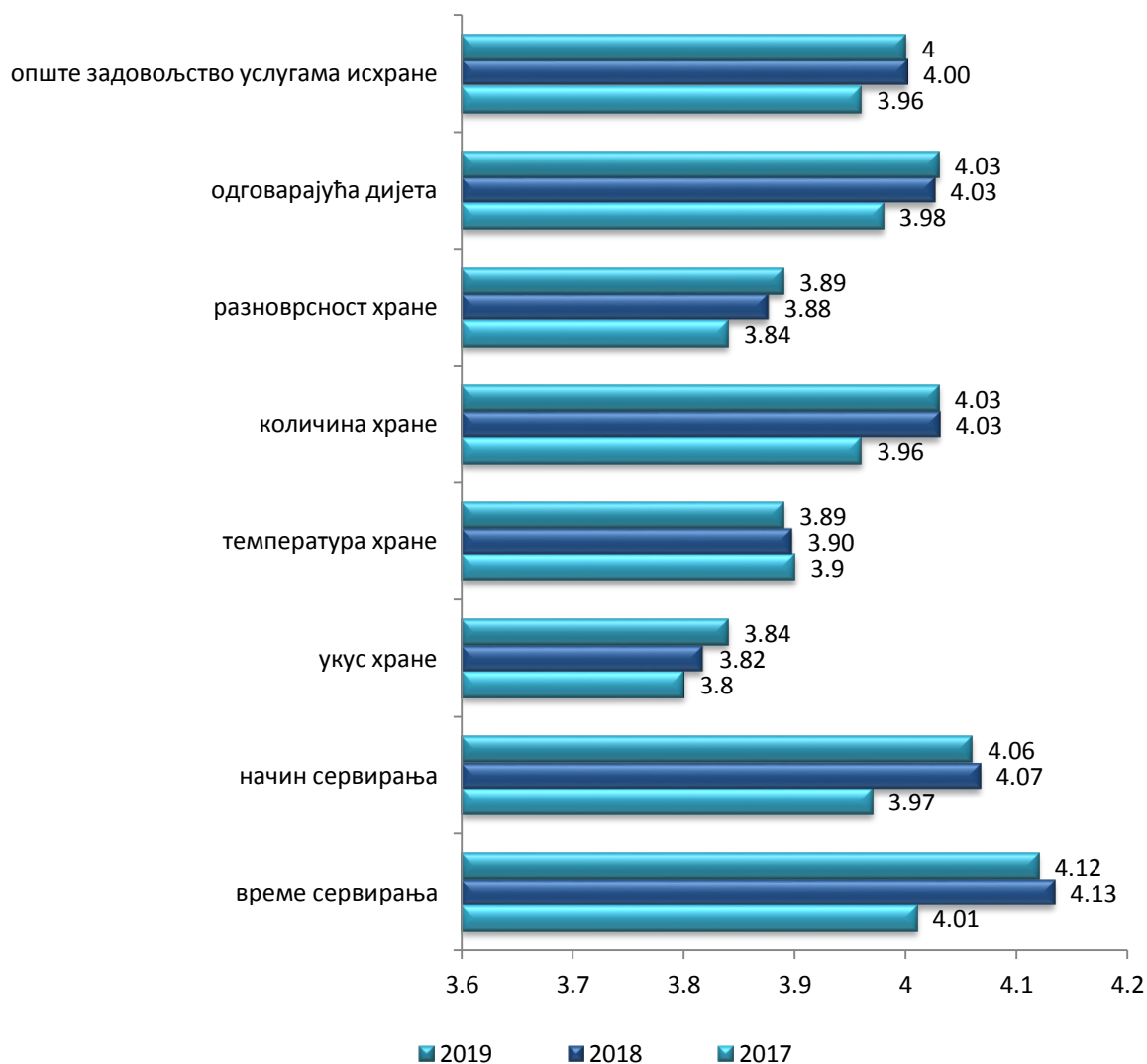
Табела 41. Опште задовољство болничком исхраном - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017			2018			2019. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	1020	3.84	0.98	1063	3,86	0,96	1063	3,86	0,95
КБЦ „Мишовић“	158	4.01	1.07	164	3,95	0,97	173	4,03	1,07
КБЦ „Звездара“	295	4.02	0.89	308	4,08	0,86	293	4,09	0,81
КБЦ „Земун“	190	3.85	1.02	189	3,63	1,24	180	3,94	1,08
КБЦ „Бежанијска коса“	162	4.15	0.79	121	4,12	0,84	73	4,36	0,75
Институт за КВБ „Дедиње“	141	4.36	0.73	146	4,83	0,4	119	4,54	0,55
ГАК „Народни фронт“	308	3.85	0.92	115	4,08	0,85	128	4,04	0,83
Институт за онкол. и рад. Србије	196	3,77	1.08	215	3,8	1,03	187	3,96	0,92
Инс. за реуматологију	66	4.00	0.74	47	4,04	0,75	39	4,23	0,84
Спец. бол. „Свети Сава“	53	4.64	0.56	64	4,33	0,78	47	4,53	0,58
Институт за ОХБ „Бањица“	130	4.18	0.82	153	4,2	0,9	131	4,36	0,72
Спец. бол. Младеновац	40	3.80	0.82	47	4,02	0,92	42	4,52	0,63
Инс. за рехабилитацију	72	4.13	0.82	68	4,28	0,77	89	3,96	1,16
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	56	4.04	0.87	34	4,12	0,77	42	3,88	1,02
Спец. бол. за орт. протетику	13	4.62	0.51	13	4,31	0,75	8	4,38	0,92
Спец. бол. Лазаревац	16	4,88	0.34	14	4,93	0,27	16	4,81	0,54
ВМА				909	4,01	0,92	872	3,93	1,02
УКУПНО	2916	3,96	0,95	3670	4	0,95	3502	4,00	0,96

Болничком исхраном у целини најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,81) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,54), а најмање задовољни су пацијенти у Клиничком центру Србије (3,86) и Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (3,88). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената болничком исхраном у целини између различитих болница ($F=9,144$, $DF=16$, $p=0,000$).

Просечна оцена задовољства услугама исхране износи 4 и показује да су пацијенти у болницама у Београду, од свих аспеката болничког смештаја и третмана, најмање задовољни исхраном. Пацијентима највише смета укус хране (просечна оцена 3,84), а затим разноврсност и температура хране (3,89). Пацијенти су најзадовољнији временом сервирања хране (просечна оцена 4,12), што одговара резултатима из прошле године, а боље је од резултата из претпрошле.

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

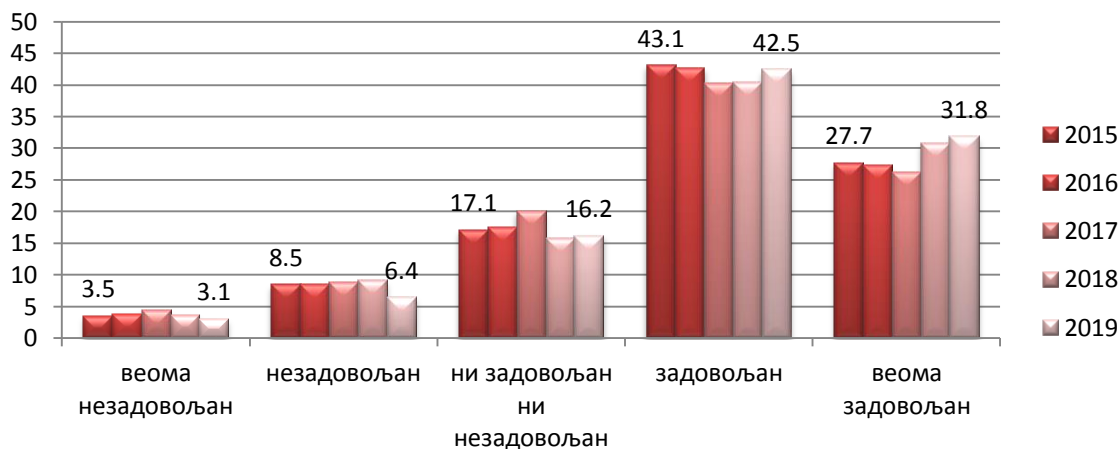


- **Услуге болничког смештаја**

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

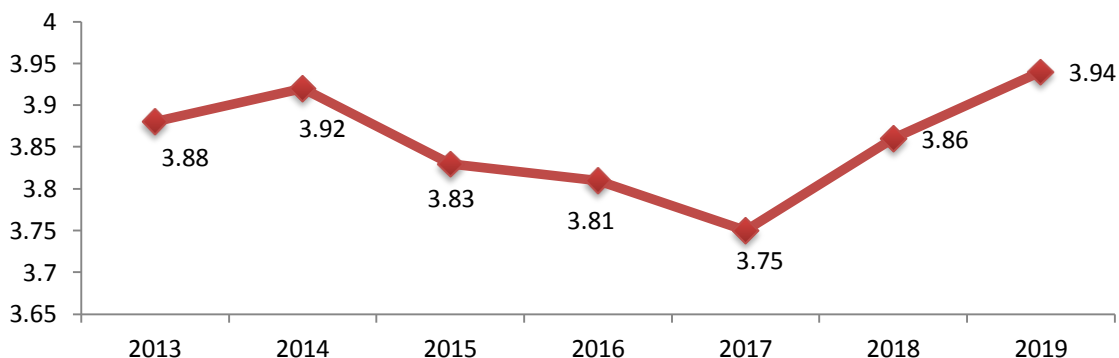
Удобношћу болничких кревета је незадовољно 9,5% испитаника (за 3,3% мање него претходне године), 16,2% није имало став по овом питању, док је 74,3% (за 3% више него претходне године), задовољно удобношћу (графикон 80). Посматрајући петогодишњи период, увиђа се опадајући тренд у свим групама пацијената, осим веома задовољних.

Графикон 80. Задовољство испитаника удобношћу болничких кревета



Удобност болничких кревета оцењена је просечном оценом 3,94, највишом у посматраном периоду (графикон 81). И поред тога, увиђа се опадајући тренд наведеног показатеља квалитета, али без статистичке значајности ($\beta=-0,024$, $t=-0,053$, $p=0,960$).

Графикон 81. Удобност болничких кревета- просечна оцена



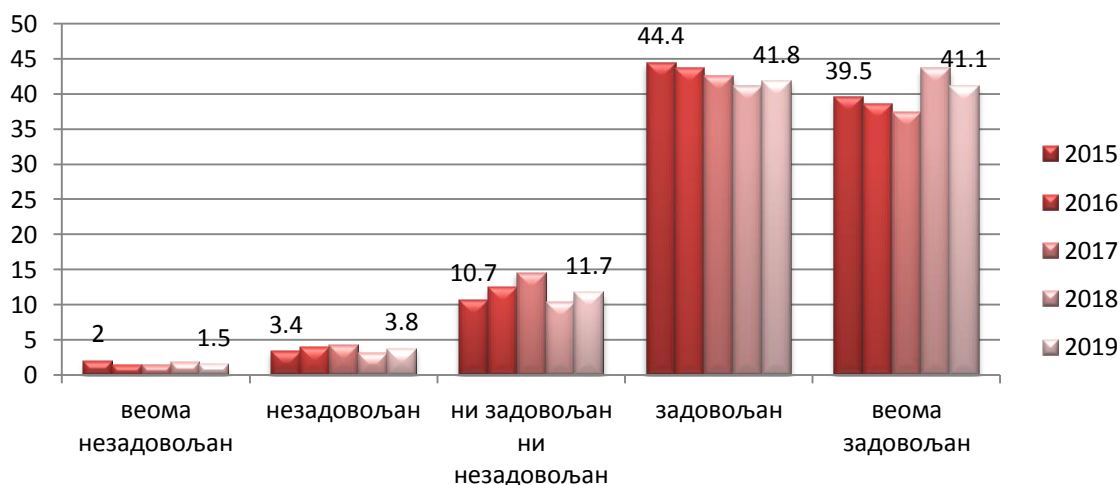
Удобношћу болничких кревета најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (просечна оцена 4,94) и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,89), а најмање задовољни су пацијенти у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (3,61), као и Институту за ортопедско-хируршке болести „Бањица“, КБЦ „Земун“ и Специјалној болести за интерне болести (све три установе 3,76). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената удобношћу болничких кревета између различитих болница ($F=13,237$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 42. Удобност болничких кревета - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017			2018			2019. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	1033	3.68	1.10	1087	3,7	1,1	1096	3,82	1,00
КБЦ „Мишовић“	178	4.13	0.95	180	4,13	1	183	4,33	0,85
КБЦ „Звездара“	303	3.76	1.08	311	3,91	1,05	299	4,11	0,85
КБЦ „Земун“	195	3.7	1.07	189	3,6	1,26	195	3,76	1,11
КБЦ „Бежанијска коса“	166	3.89	1.02	123	3,93	0,97	73	4,25	0,72
Институт за КВБ „Дедиње“	148	4.28	0.88	149	4,6	0,58	122	4,65	0,54
ГАК „Народни фронт“	314	3.26	1.00	117	3,86	1	137	3,82	1,02
Институт за онколог. и рад. Србије	201	3.62	1.17	223	3,98	0,95	191	4,01	0,92
Инс. за реуматологију	65	4.38	0.55	46	4,57	0,5	39	4,54	0,68
Спец. бол. „Свети Сава“	53	4.02	1.01	63	4,22	0,75	47	4,02	1,09
Институт за ОХБ „Бањица“	131	3.64	1.05	155	3,85	1,14	131	3,76	1,29
Спец. бол. Младеновац	42	3.48	1.11	48	3,6	1,27	41	3,76	1,20
Инс. за рехабилитацију	70	4.27	0.66	67	4,42	0,74	94	4,28	0,85
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	54	3.85	1.02	36	3,5	1,03	44	3,61	0,99
Спец. бол. за орт. протетику	13	4.15	1.07	13	4	0,91	9	4,89	0,33
Спец. бол. Лазаревац	15	4.73	0.46	14	4,86	0,36	16	4,94	0,25
ВМА				920	3,77	1,06	888	3,82	1,02
УКУПНО	2981	3.75	1.08	3741	3,86	1,07	3605	3,94	1,00

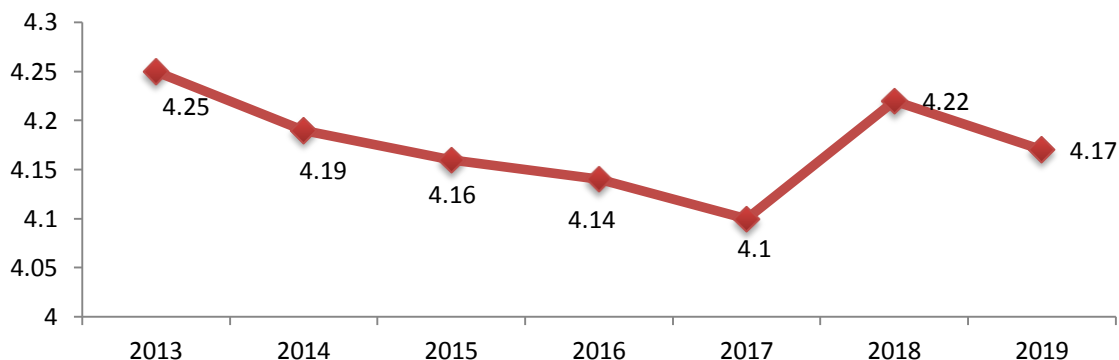
Када је у питању чистоћа собе, незадовољно је око 5,3% испитаника, 11,7% нема став по овом питању, док је 83% задовољно чистоћом болесничке собе. Посматрајући петогодишњи период, увиђа се опадајући тренд у свим групама пацијената, осим код веома задовољних.

Графикон 82. Задовољство испитаника чистоћом болесничке собе (%)



Чистоћа болесничке собе оцењена је просечном оценом 4,17, за 0,05 нижом у односу на 2018. годину (графикон 83). Увиђа се опадајући тренд, без статистичке значајности ($\beta=-0,371$, $t=-0,892$, $p=0,413$).

Графикон 83. Чистоћа болесничке собе- просечна оцена



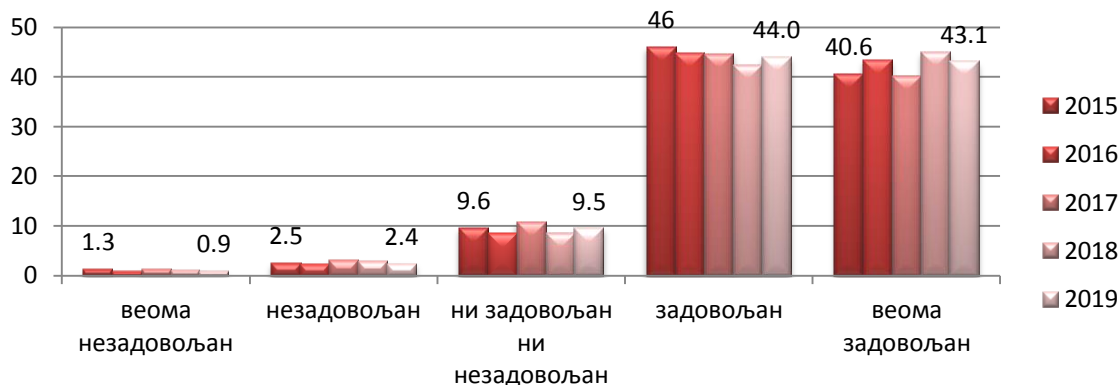
Чистоћом болесничке собе најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,94) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,76), а најмање задовољни су пацијенти у КЦС (3,91) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,12) Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената чистоћом болесничке собе између различитих болница ($F=14,932$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 43. Задовољство чистоћом болесничке собе - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017			2018			2019. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	1035	3.95	1.02	1080	3,97	1,02	1088	3,91	1,00
КБЦ „Мишовић“	175	4.35	0.79	179	4,35	0,88	184	4,39	0,84
КБЦ „Звездара“	304	4.2	0.79	313	4,28	0,8	297	4,19	0,85
КБЦ „Земун“	191	4.08	0.84	189	4,14	1,02	192	4,17	0,89
КБЦ „Бежанијска коса“	166	4.24	0.80	124	4,3	0,7	73	4,41	0,57
Институт за КВБ „Дедиње“	146	4.51	0.72	149	4,86	0,37	122	4,76	0,45
ГАК „Народни фронт“	307	3.53	0.90	115	4,3	0,78	135	4,19	0,72
Институт за онкол. и рад. Србије	195	4.29	0.70	221	4,2	0,82	189	4,25	0,83
Инс. за реуматологију	65	4.38	0.58	47	4,66	0,52	39	4,64	0,58
Спец. бол. „Свети Сава“	53	4.57	0.57	65	4,46	0,69	47	4,53	0,55
Институт за ОХБ „Бањица“	130	4.46	0.60	153	4,48	0,74	131	4,51	0,65
Спец. бол. Младеновац	42	4.21	0.72	48	3,92	1,2	42	4,12	0,99
Инс. за рехабилитацију	70	4.39	0.60	67	4,54	0,66	91	4,31	0,87
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	56	4.21	0.68	36	4,11	0,89	43	4,14	0,60
Спец. бол. за орт. протетику	13	4.31	0.63	13	4,15	0,8	9	4,56	0,73
Спец. бол. Лазаревац	15	5	0.00	14	4,93	0,27	16	4,94	0,25
ВМА				919	4,26	0,75	894	4,21	0,83
УКУПНО	2963	4.1	0.90	3732	4,22	0,88	3592	4,17	0,89

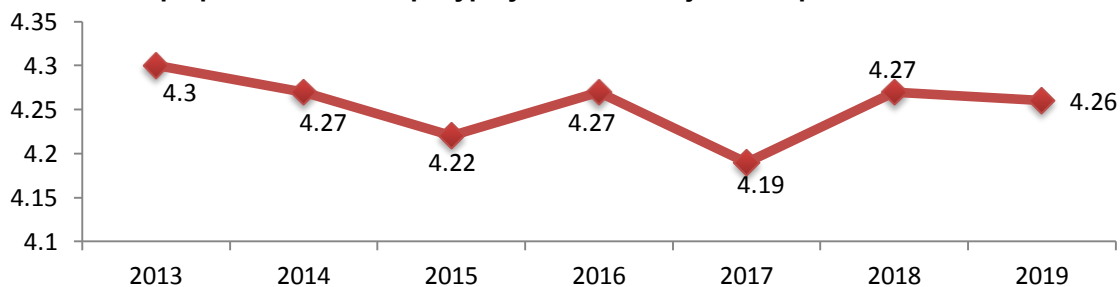
Температуром у соби је незадовољно 3,4% испитаника, 9,5% се изјашњава да није ни задовољно ни незадовољно, док је 87,1% задовољних или веома задовољних, нешто мање него претходне године (графикон 84). Посматрано у петогодишњем периду, растући тренд се уочава не само код веома задовољних, већ и код незадовољних пацијената.

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



Температура у болесничкој соби оцењена је просечном оценом 4,26, нешто нижом у односу на претходну годину (графикон 85). Увиђа се опадајући тренд, без статистичке значајности ($\beta=-0,314$, $t=-0,738$, $p=0,493$).

Графикон 85. Температура у болесничкој соби- просечна оцена



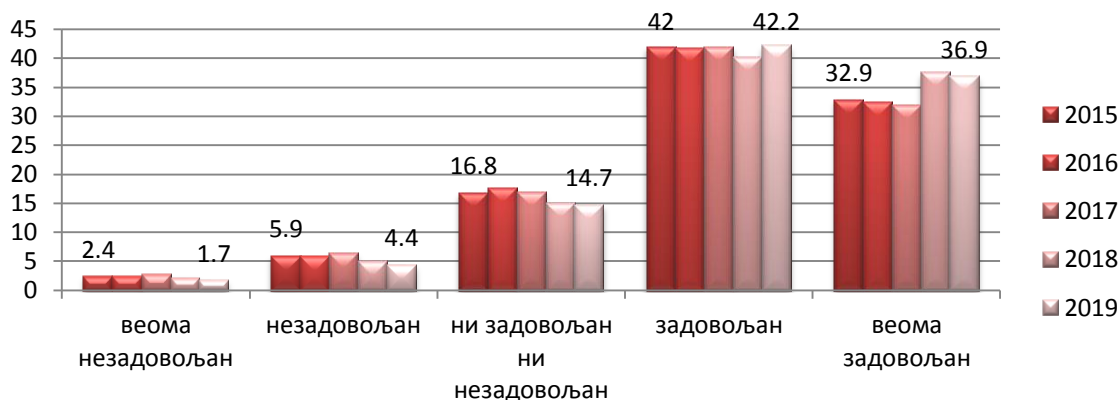
Табела 44. Задовољство температуром у болесничкој соби - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017			2018			2019. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	1026	4.17	0.88	1077	4.22	0.83	1085	4.18	0.81
КБЦ „Мишовић“	174	4.36	0.76	179	4.46	0.73	184	4.47	0.70
КБЦ „Звездара“	302	4.23	0.85	309	4.41	0,7	293	4,29	0,75
КБЦ „Земун“	190	4.15	0.82	189	4.19	0,97	192	4,25	0,83
КБЦ „Божанијска коса“	164	4.35	0.69	122	4.31	0,72	73	4,47	0,53
Институт за КВБ „Дедиње“	147	4.45	0.77	149	4.85	0,42	120	4,73	0,48
ГАК „Народни фронт“	308	3.71	0.88	114	4.31	0,77	134	4,18	0,76
Институт за онко. и рад. Србије	196	4.23	0.74	218	4,07	0,86	187	4,18	0,87
Инс. за реуматологију	63	4.44	0.69	47	4.68	0,52	39	4,59	0,82
Спец. бол. „Свети Сава“	53	4.11	0.99	64	4.23	0,73	47	4,47	0,58
Институт за ОХБ „Бањица“	128	4.36	0.70	154	4.36	0,88	131	4,34	0,78
Спец. бол. Младеновац	41	4.27	0.81	47	4.11	1,2	41	4,24	0,77
Инс. за рехабилитацију	70	4.33	0.65	66	4.33	0,88	92	4,11	1,06
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	54	4.35	0.65	36	4.22	0,8	43	4,26	0,66
Спец. бол. за орт. протетику	13	4.46	0.52	13	4.23	0,93	9	4,22	1,39
Спец. бол. Лазаревац	15	5	0.00	14	4,86	0,36	16	4,88	0,34
ВМА				915	4.17	0,84	890	4,22	0,81
УКУПНО	2944	4.19	0.84	3713	4,27	0,83	3576	4,26	0,80

Температуром у болесничкој соби најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,88) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,73), а најмање задовољни су пацијенти у Институту за рехабилитацију (4,11) и Институту за онкологију и радиологију Србије и ГАК „Народни фронт“ (у обе болнице 4,18). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената температуром у болесничкој соби између различитих болница ($F=6,428$, $DF=16$, $p=0,000$).

Да опремљеност собе није задовољавајућа, сматра 6,2% испитаника, 14,7% нема став по овом питању, док је 78% задовољно опремљеношћу простора. Растући тренд се уочава само код процента веома задовољних пацијената (графикон 86).

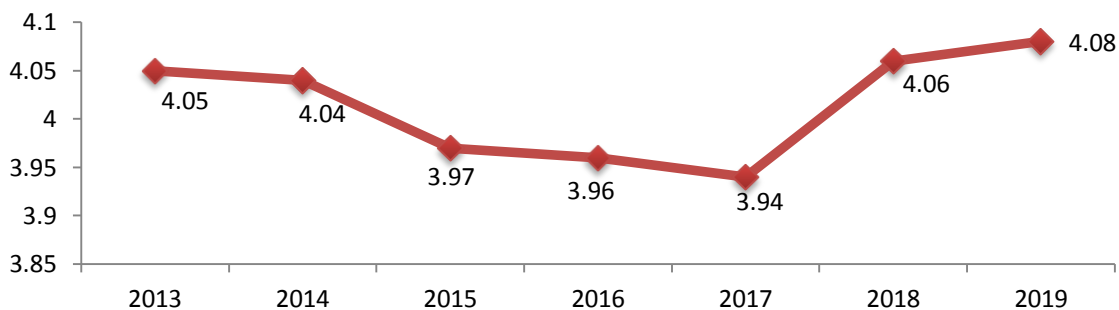
Графикон 86. Задовољство испитаника опремљеношћу болесничке собе (%)



Опремљеност болесничке собе оцењена је просечном оценом 4,08, највишом у посматраном периоду (графикон 87).

У седмогодишњем периоду праћења, увиђа се растући тренд, без статистичке значајности ($\beta=0,138$, $t=0,311$, $p=0,768$).

Графикон 87. Опремљеност болесничке собе- просечна оцена



Опремљеношћу болесничке собе најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,94) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,71), а најмање задовољни су пацијенти у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (3,69) и КЦС (3,91).

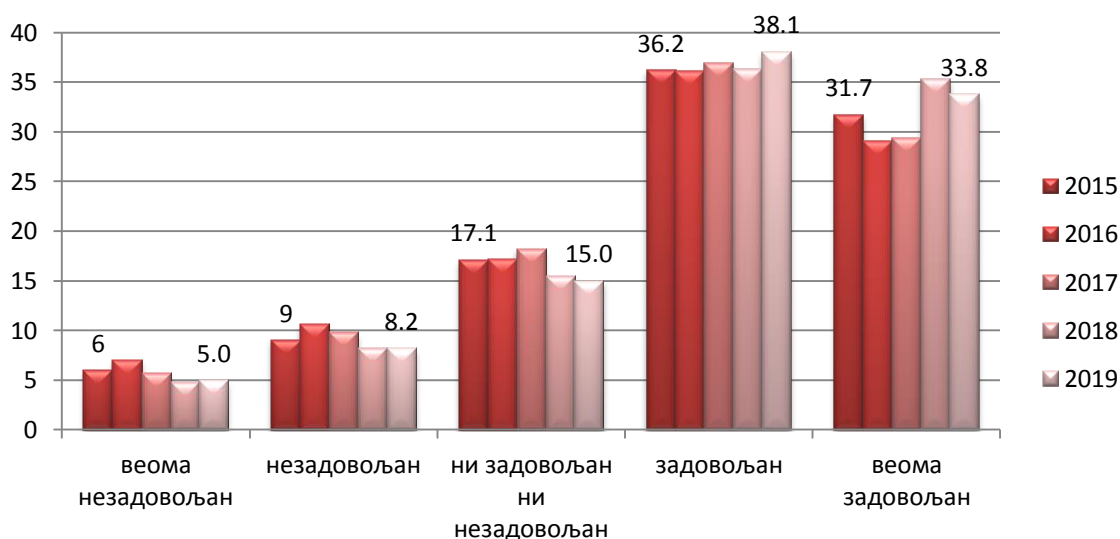
Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената опремљеношћу болесничке собе између различитих болница ($F=10,766$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 45. Задовољство опремљеношћу болесничке собе - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017			2018			2019. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	1014	3.81	1.07	1060	3,86	1,04	1081	3,91	0,96
КБЦ „Мишовић“	174	4.22	0.91	180	4,33	0,84	183	4,43	0,79
КБЦ „Звездара“	294	3.91	1.03	309	4,01	1,03	292	4,08	0,90
КБЦ „Земун“	189	3.83	1.02	188	3,89	1,16	190	3,98	0,96
КБЦ „Бежанијска коса“	161	4.03	0.95	120	4,09	0,86	73	4,25	0,74
Институт за КВБ „Дедиње“	146	4.39	0.76	149	4,86	0,35	121	4,71	0,47
ГАК „Народни фронт“	305	3.72	0.97	115	4,1	0,87	128	4,02	0,89
Институт за онкол. и рад. Србије	194	4.03	0.85	215	3,99	0,95	187	4,05	0,90
Инс. за реуматологију	64	4.31	0.71	47	4,64	0,71	39	4,51	0,64
Спец. бол. „Свети Сава“	53	4.36	0.65	63	4,27	0,7	47	4,15	0,98
Институт за ОХБ „Бањица“	131	4.04	0.92	149	4,09	1	131	4,02	1,13
Спец. бол. Младеновац	38	3,61	1,08	47	3,68	1,24	41	3,95	0,97
Инс. за рехабилитацију	68	4.25	0.74	66	4,48	0,69	91	4,30	0,86
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	54	3.96	0.87	35	3,69	1,18	42	3,69	1,00
Спец. бол. за орт. протетику	13	4.46	0.52	13	4,15	0,69	9	4,56	0,73
Спец. бол. Лазаревац	15	4,87	0,35	14	4,86	0,36	16	4,94	0,25
ВМА				918	4,11	0,79	890	4,12	0,86
УКУПНО	2913	3.94	0.99	3688	4,06	0,96	3561	4,08	0,92

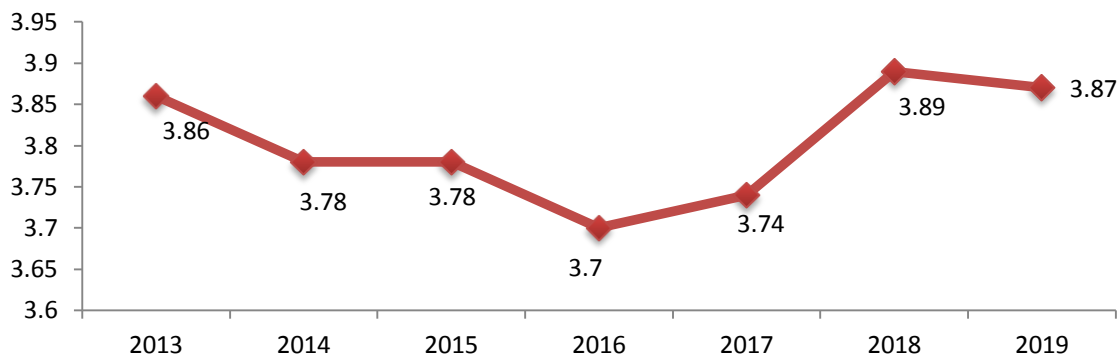
Чистоћу тоалета 13,2% пацијената оцењује као незадовољавајућу, 15% нема став по овом питању, док је 71,8% задовољних или веома задовољних (графикон 88). Примећује се тренд раста и задовољних и веома задовољних пацијената, док су трендови осталих група у опадању.

Графикон 88. Задовољство испитаника чистоћом тоалета (%)



Чистоћа тоалета оцењена је просечном оценом 3,87, нешто нижом у односу на претходну годину (графикон 89). Ипак, увиђа се растући тренд, иако без статистичке значајности ($\beta=0,226$, $t=0,518$, $p=0,627$).

Графикон 89. Чистоћа тоалета- просечна оцена



Чистоћом тоалета најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,81) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,7), а најмање задовољни су пацијенти у Клиничком центру Србије (3,47) и Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (3,61).

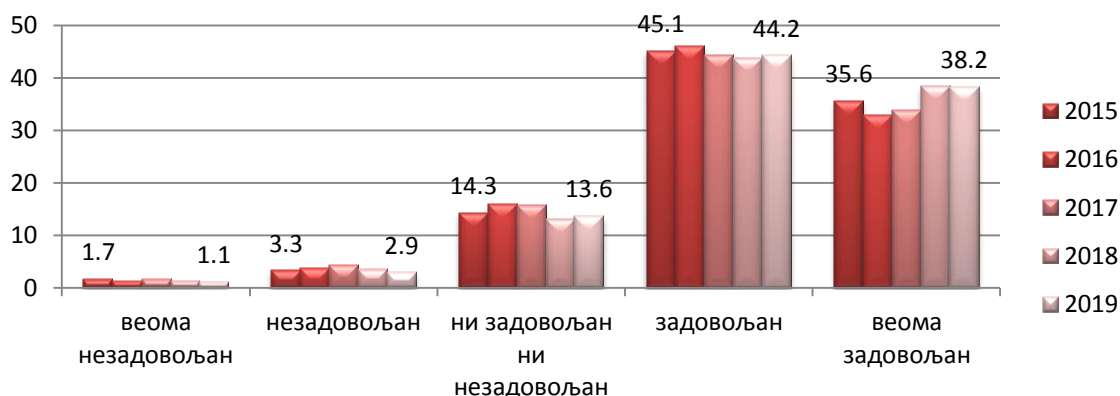
Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената чистоћом тоалета између различитих болница ($F=21,668$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 46. Задовољство чистоћом тоалета - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017			2018			2019. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	1022	3.54	1.23	1072	3,49	1,27	1083	3,47	1,25
КБЦ „Мишовић“	175	4.25	0.94	178	4,22	0,95	183	4,22	0,98
КБЦ „Звездара“	298	3.82	1.04	309	3,98	1,06	292	3,91	1,05
КБЦ „Земун“	188	3.73	1.04	190	3,79	1,21	190	3,90	1,05
КБЦ „Бежанијска коса“	163	3.67	1.22	121	3,81	1,11	73	4,07	0,99
Институт за КВБ „Дедиње“	147	4.38	0.78	149	4,83	0,42	121	4,70	0,54
ГАК „Народни фронт“	305	3.64	1.07	114	3,91	1,02	135	3,78	1,16
Институт за онкол. и рад. Србије	198	3.37	1.28	217	3,66	1,05	186	3,67	1,12
Инс. за реуматологију	65	4.28	0.80	47	4,57	0,62	38	4,53	0,69
Спец. бол. „Свети Сава“	52	4.12	0.90	65	3,97	1,08	47	4,09	0,97
Институт за ОХБ „Бањица“	130	4	1.01	149	4,18	1,01	130	4,31	0,81
Спец. бол. Младеновац	39	3,31	1.13	46	3,54	1,33	39	3,87	1,00
Инс. за рехабилитацију	67	4.19	0.84	66	4,42	0,9	93	4,17	1,02
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	56	3.66	1.10	35	3,54	1,17	44	3,61	1,10
Спец. бол. за орт. протетику	13	4.38	0.51	13	3,92	1,04	9	4,11	1,54
Спец. бол. Лазаревац	15	4,87	0.35	13	4,69	0,75	16	4,81	0,54
ВМА				912	4,09	0,9	892	4,07	0,95
УКУПНО	2933	3.74	1.15	3696	3,89	1,12	3571	3,87	1,12

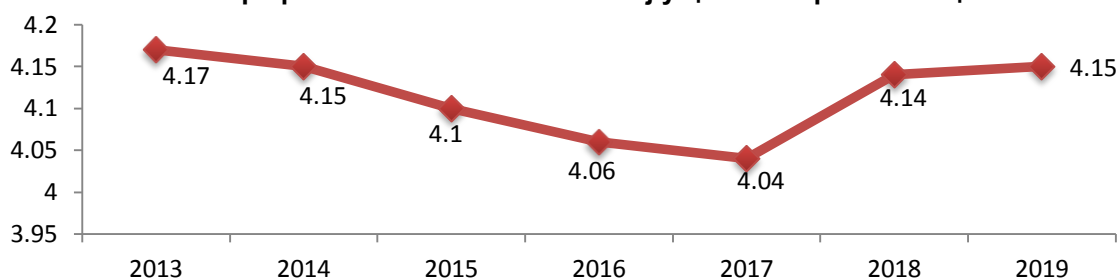
Опште задовољство смештајем је оцењено на следећи начин: 4% испитаника је изразило незадовољство, што је незнатно мање у односу на претходну годину, 13,6% нема став по овом питању, док је 82,4% у категорији задовољних или веома задовољних. Осим веома задовољних пацијената, све групе су у опадању (Графикон 90).

Графикон 90. Опште задовољство смештајем (%)



Болнички смештај у целини оцењен је просечном оценом 4,15, нешто вишом у односу на претходну годину, и заједно са осталим просечним оценама из посматраног периода формира опадајући тренд, без статистичке значајности ($\beta=-0,216$, $t=-0,495$, $p=0,641$), (графикон 91).

Графикон 91. Болнички смештај у целини- просечна оцена



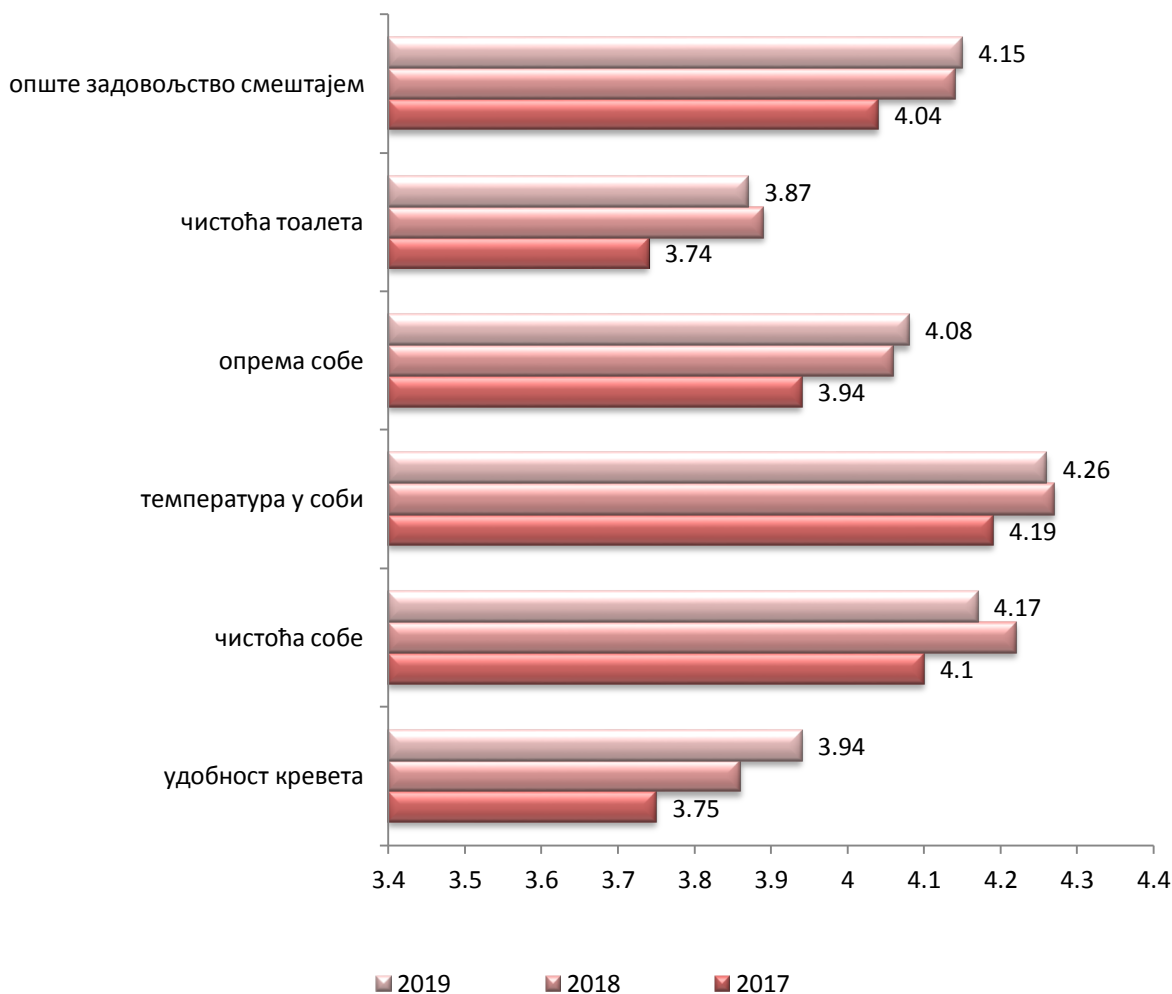
Табела 47. Задовољство болничким смештајем у целини - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017			2018			2019. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	1029	3.91	0.98	1084	3,95	0,94	1089	3,96	0,90
КБЦ „Мишовић“	172	4.32	0.80	181	4,42	0,73	182	4,46	0,74
КБЦ „Звездара“	305	4.1	0.83	315	4,16	0,89	294	4,20	0,79
КБЦ „Земун“	192	3.97	0.94	192	4	1,06	191	4,07	0,86
КБЦ „Бежанијска коса“	165	4.15	0.84	122	4,19	0,76	72	4,36	0,63
Институт за КВБ „Дедиње“	147	4.44	0.70	149	4,85	0,37	122	4,71	0,47
ГАК „Народни фронт“	308	3.74	1.00	115	4,15	0,7	133	4,13	0,74
Институт за онкол. и рад. Србије	199	4	0.86	221	4,04	0,84	190	4,12	0,86
Инс. за реуматологију	65	4.48	0.56	47	4,66	0,48	39	4,56	0,75
Спец. бол. „Свети Сава“	53	4.36	0.71	64	4,42	0,61	47	4,43	0,68
Институт за ОХБ „Бањица“	131	4.25	0.66	153	4,29	0,85	132	4,27	0,75
Спец. бол. Младеновац	40	3.9	0.87	48	3,77	1,19	42	4,21	0,78
Инс. за рехабилитацију	70	4.34	0.61	68	4,4	0,69	93	4,19	0,91
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	57	3.98	0.77	36	3,89	0,82	44	3,84	0,96
Спец. бол. за орт. протетику	13	4.38	0.51	13	4,31	0,63	9	4,56	0,73
Спец. бол. Лазаревац	16	4.94	0.25	14	4,93	0,27	16	4,94	0,25
ВМА				917	4,18	0,78	889	4,19	0,80
УКУПНО	2962	4.04	0.91	3739	4,14	0,87	3584	4,15	0,84

Болничким смештајем у целини најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,94) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,71), а најмање задовољни су пацијенти у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (3,84) и Клиничком центру Србије (3,96). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената болничким смештајем у целини између различитих болница ($F=11,950$, $DF=16$, $p=0,000$).

Поред исхране, пацијентима у београдским болницама највише сметају услови смештаја (просечна оцена задовољства је 4,15) и то чистоћа тоалета (3,87) и удобност кревета (3,94). Од смештајних услова, најзадовољнији су температуром у соби (4,26). У односу на претходне две године, види се повећање у задовољству удобности креветима, опреми собе и општим задовољством смештајем, док су вредности просечне оцене чистоће собе, температуре у соби и чистоће тоалета нешто ниже од вредности из 2018. године (графикон 92).

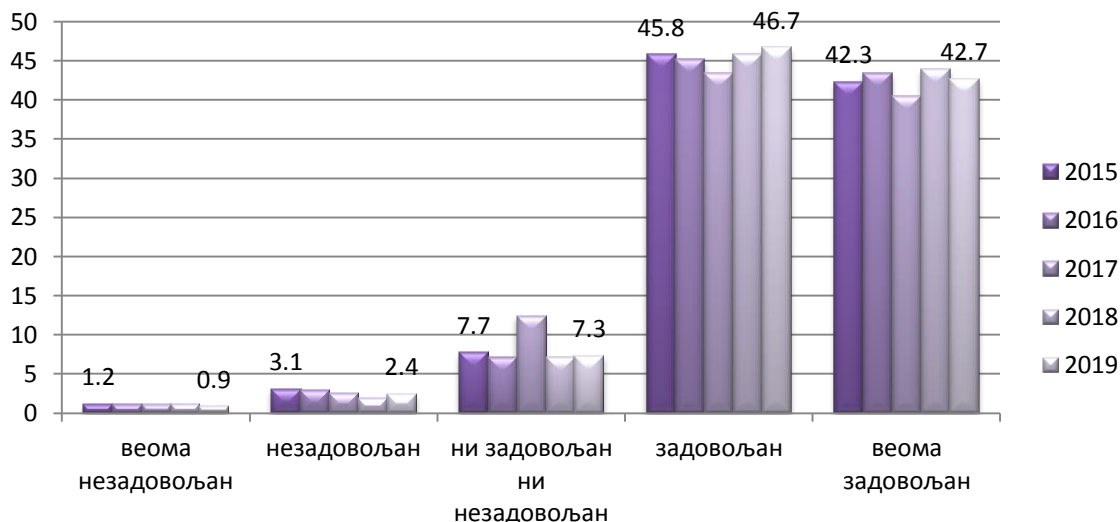
Графикон 92. Просечна оцена задовољства условима смештаја у болници



- **Организација посета**

Временом када се организују посете болеснику незадовољно је 3,3% испитаника, 7,3% није имало став по овом питању, док је 89,4% задовољно (графикон 93). Посматрано заједно са претходним годинама, растући тренд образује просечна оцена и задовољних и веома задовољних пацијената.

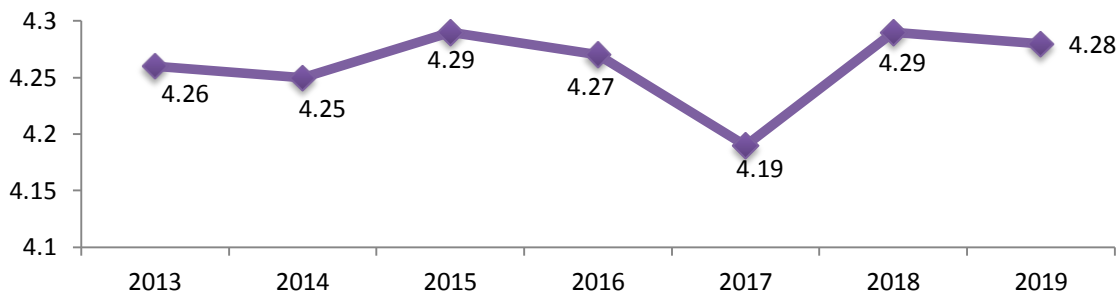
Графикон 93. Задовољство испитаника временом посета



Време за посете оцењено је просечном оценом 4,28, нешто нижом у односу на претходну годину (графикон 94).

Увиђа се растући тренд, без статистичке значајности ($\beta=0,089$, $t=0,199$, $p=0,850$).

Графикон 94. Време за посете- просечна оцена



Временом за посете најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (5) и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,78), а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (4,01) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,19).

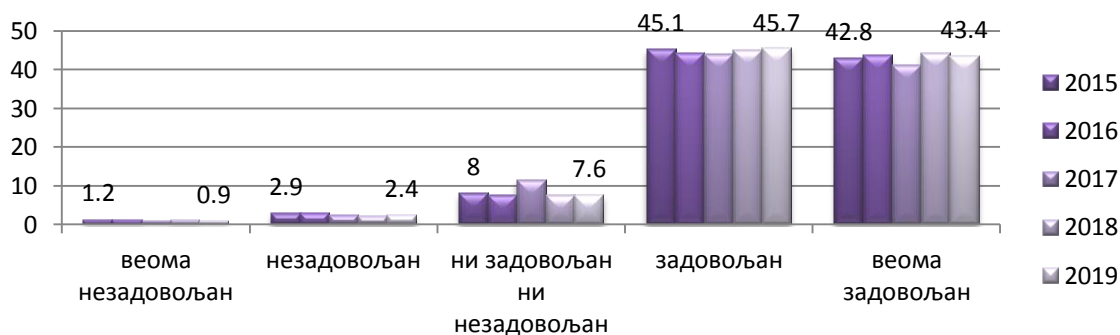
Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената временом за посете између различитих болница ($F=7,974$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 48. Задовољство временом за посете - просечна оцена

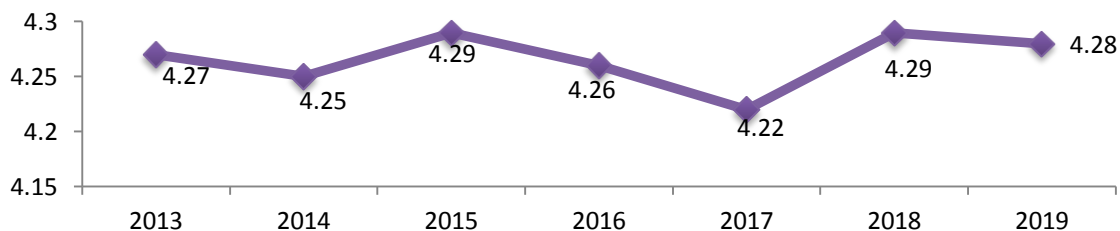
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017			2018			2019. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	1024	4.18	0.87	1079	4,23	0,8	1082	4,21	0,79
КБЦ „Мишовић“	166	4.37	0.72	169	4,35	0,83	181	4,50	0,73
КБЦ „Звездара“	299	4.32	0.76	313	4,36	0,74	295	4,31	0,81
КБЦ „Земун“	193	4.16	0.72	184	4,21	0,96	189	4,35	0,76
КБЦ „Бежанијска коса“	165	4.39	0.71	121	4,37	0,69	73	4,56	0,60
Институт за КВБ „Дедиње“	137	4.48	0.63	146	4,77	0,42	117	4,67	0,49
ГАК „Народни фронт“	300	3.5	0.96	117	4,07	0,97	128	4,01	0,95
Институт за онкол. и рад. Србије	193	4.29	0.71	220	4,19	0,84	188	4,19	0,76
Инс. за реуматологију	62	4.34	0.70	45	4,47	0,59	39	4,62	0,54
Спец. бол. „Свети Сава“	53	4.28	0.84	64	4,52	0,67	47	4,51	0,59
Институт за ОХБ „Бањица“	132	4.29	0.66	156	4,33	0,81	129	4,26	0,82
Спец. бол. Младеновац	40	4.2	0.65	47	4,43	0,65	42	4,45	0,83
Инс. за рехабилитацију	65	4.48	0.53	67	4,54	0,56	83	4,41	0,75
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	52	4.58	0.54	35	4,43	0,7	42	4,29	0,60
Спец. бол. за орт. протетику	13	4.62	0.51	13	4,54	0,52	9	4,78	0,44
Спец. бол. Лазаревац	15	4.8	0.41	14	4,93	0,27	16	5,00	0,00
ВМА				895	4,25	0,73	884	4,21	0,75
УКУПНО	2909	4.19	0.83	3685	4,29	0,78	3544	4,28	0,77

Када је у питању дужина посета, незадовољно је 3,3% испитаника, 7,6% нема став по овом питању, док је 89,1% задовољно или веома задовољно (графикон 95). Растући тренд образује просечна оцена и задовољних и веома задовољних пацијената.

Графикон 95. Задовољство испитаника дужином посета (%)



Графикон 96. Дужина посета- просечна оцена



Дужина посета оцењена је просечном оценом 4,28, и заједно са осталим просечним оценама у посматраном периоду формира растући тренд, без статистичке значајности ($\beta=0,123$, $t=0,277$, $p=0,793$).

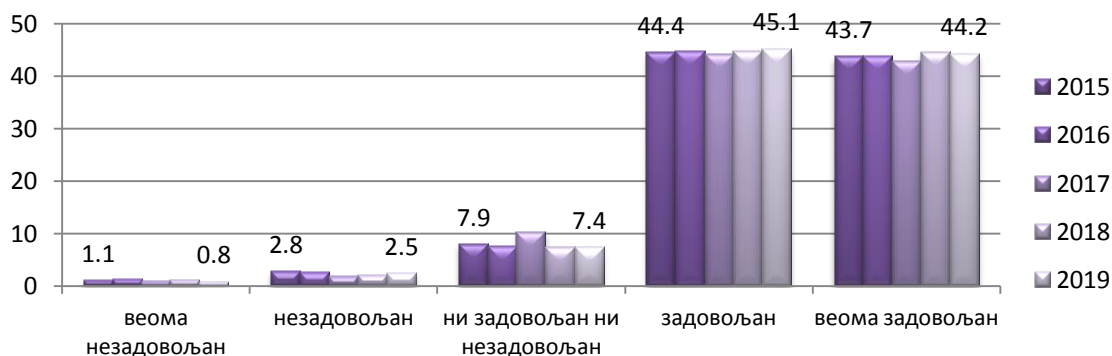
Дужином посета најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (5) и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,78), а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (3,97) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,19). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената дужином посета између различитих болница ($F=7,172$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 49. Задовољство дужином посета - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017			2018			2019. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	1021	4.21	0.84	1061	4,22	0,82	1064	4,22	0,79
КБЦ „Мишовић“	163	4.37	0.70	169	4,34	0,79	181	4,49	0,76
КБЦ „Звездара“	295	4.32	0.78	312	4,34	0,76	293	4,33	0,75
КБЦ „Земун“	191	4.14	0.74	183	4,25	0,9	185	4,33	0,81
КБЦ „Бежанијска коса“	165	4.35	0.82	120	4,38	0,68	73	4,52	0,69
Институт за КВБ „Дедиње“	137	4.49	0.63	144	4,79	0,42	115	4,66	0,49
ГАК „Народни фронт“	298	3.62	0.91	115	4,1	0,95	125	3,97	0,97
Институт за онкол. и рад. Србије	188	4.29	0.73	212	4,19	0,85	185	4,19	0,76
Инс. за реуматологију	62	4.39	0.58	45	4,44	0,62	39	4,59	0,59
Спец. бол. „Свети Сава“	51	4.24	0.93	65	4,46	0,73	47	4,40	0,65
Институт за ОХБ „Бањица“	130	4.36	0.64	151	4,36	0,79	128	4,28	0,77
Спец. бол. Младеновац	39	4.23	0.63	47	4,47	0,62	42	4,40	0,83
Инс. за рехабилитацију	65	4.49	0.53	63	4,54	0,56	81	4,43	0,76
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	52	4.56	0.54	35	4,43	0,61	41	4,27	0,59
Спец. бол. за орт. протетику	13	4.62	0.51	13	4,54	0,52	9	4,78	0,44
Спец. бол. Лазаревац	15	4.73	0.46	14	4,93	0,27	16	5,00	0,00
ВМА				887	4,24	0,75	879	4,24	0,75
УКУПНО	2885	4.22	0.81	3636	4,29	0,78	3503	4,28	0,78

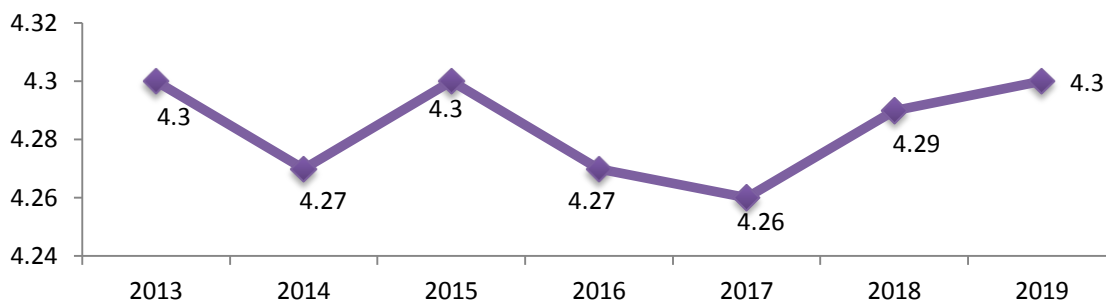
Бројем посета је незадовољно око 3,3% испитаника, око 7,4% се изјашњава да није ни задовољно ни незадовољно, док је 89,3% задовољних (графикон 97). Опадајући тренд се примећује код групе веома незадовољних, незадовољних, и неопредељених пацијената, док се растући примећује и код задовољних и код веома задовољних.

Графикон 97. Задовољство испитаника бројем посета (%)



Број посета оцењен је просечном оценом 4,3, што је једнако вредностима из 2013. и 2015. године, и уједно највиша просечна оцена у посматраном периоду (графикон 98). Интересантно, иако се примећује да просечна оцена варира у нашем посматраном периоду, не формира се ни растући, ни опадајући тренд ($\beta=0,000$, $t=0,000$, $p=1,000$).

Графикон 98. Број посета- просечна оцена



Бројем посета најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (5) и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,78), а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (3,98) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,22). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената бројем посета између различитих болница ($F=6,975$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 50. Задовољство бројем посета - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017			2018			2019. година		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	1012	4.24	0.82	1064	4.25	0.8	1061	4.25	0,78
КБЦ „Мишовић“	162	4.38	0.70	168	4.33	0.82	180	4.45	0,81
КБЦ „Звездара“	296	4.34	0.76	309	4,3	0,81	294	4,36	0,75
КБЦ „Земун“	189	4.19	0.74	184	4,23	0,96	185	4,35	0,79
КБЦ „Бежанијска коса“	165	4.37	0.78	120	4,38	0,67	73	4,52	0,67
Институт за КВБ „Дедиње“	137	4.51	0.63	144	4,8	0,4	114	4,68	0,49
ГАК „Народни фронт“	301	3,76	0.94	115	4,11	0,94	124	3,98	0,98
Институт за онкол. и рад. Србије	187	4.29	0.71	211	4,2	0,82	184	4,22	0,72
Инс. за реуматологију	63	4.38	0.68	45	4,49	0,51	39	4,62	0,54
Спец. бол. „Свети Сава“	51	4.57	0.54	64	4,52	0,8	47	4,51	0,59
Институт за ОХБ „Бањица“	131	4.34	0.63	152	4,4	0,73	129	4,30	0,76
Спец. бол. Младеновац	40	4.15	0.83	47	4,45	0,69	40	4,38	0,87
Инс. за рехабилитацију	66	4.48	0.53	63	4,52	0,56	80	4,43	0,76
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	51	4.55	0.54	34	4,44	0,56	41	4,29	0,56
Спец. бол. за орт. протетику	13	4.62	0.51	13	4,54	0,52	9	4,78	0,44
Спец. бол. Лазаревац	16	4.75	0.45	14	4,93	0,27	16	5,00	0,00
ВМА				891	4,21	0,79	878	4,22	0,78
УКУПНО	2880	4.26	0.79	3638	4,29	0,79	3494	4,30	0,77

У односу на претходну годину, време и дужина посета су оцењени за **0,01** лошије, док је број посета оцењен за **0,01** боље.

Сви испитивани сегменти организације посета су оцењени вишом просечном оценом у односу на 2017. годину (графикон 99).

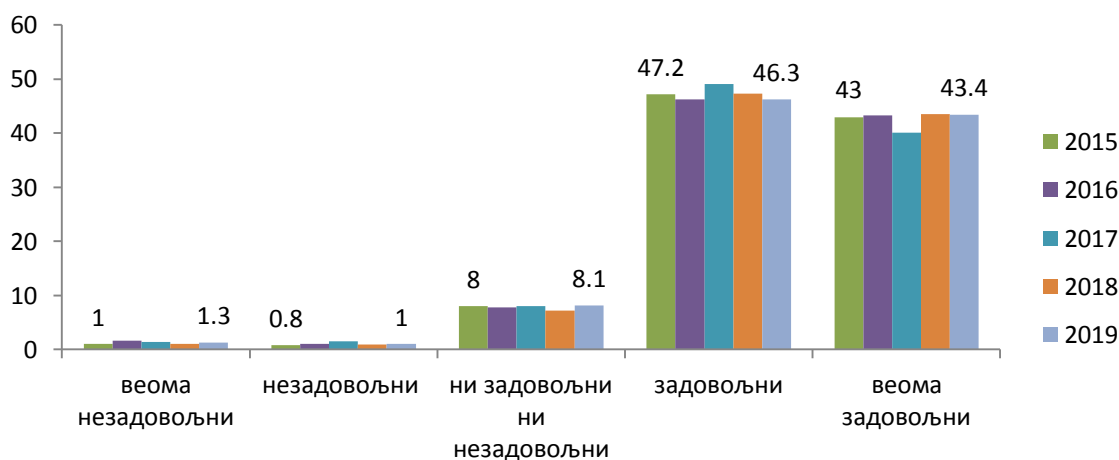
Графикон 99. Просечна оцена задовољства организацијом посета



• **Задовољство болничким лечењем у целини**

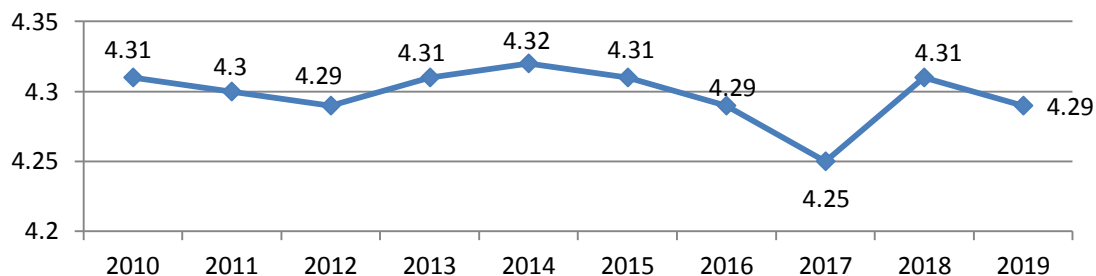
Од 3.726 пацијената који су учествовали у анкети, 97 пацијената (2,6%) није дало одговор на питање какво је у целини њихово задовољство болничким лечењем, узимајући све напред наведене факторе који се тичу болничког лечења. Занемарљиво мали број је био незадовољан или веома незадовољан (само 83 пацијента или 2,3%). Неопредељених (ни задовољни ни незадовољни) је било 8,1%, док је 3.253 односно 89,7% пацијената било задовољно или веома задовољно болничким лечењем које им је пружено (графикон 100). Наведени резултати су нешто лошији од резултата из претходне године, а растући тренд се осим у групи веома задовољних, примећује и код незадовољних и код веома незадовољних пацијената.

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



Просечна оцена задовољства укупним болничким лечењем је 4,29, за 0,02 мања у односу на прошлу годину (графикон 101). У десетогодишњем периоду, због ниске просечне оцене 2017. године, увиђа се опадајући тренд задовољства болничким лечењем у целини, иако без статистичке значајности ($\beta=-0,351$, $t=-1,059$, $p=0,321$).

Графикон 101. Задовољство корисника болничким лечењем у целини у здравственим установама у Београду од 2005. до 2019. године (просечна оцена)

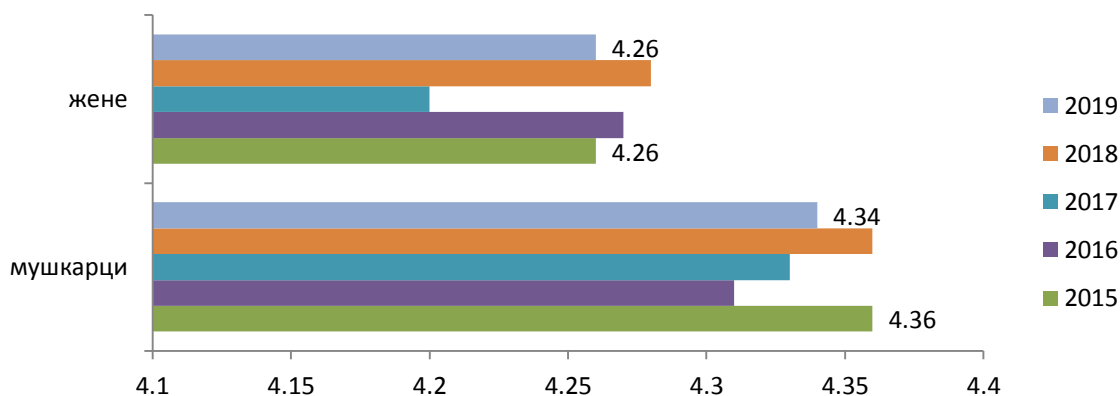


Напомена: У периоду до 2013., као и 2016. и 2017. године, у анализу није укључена ВМА.

- **Степен зависности посматраних варијабли**

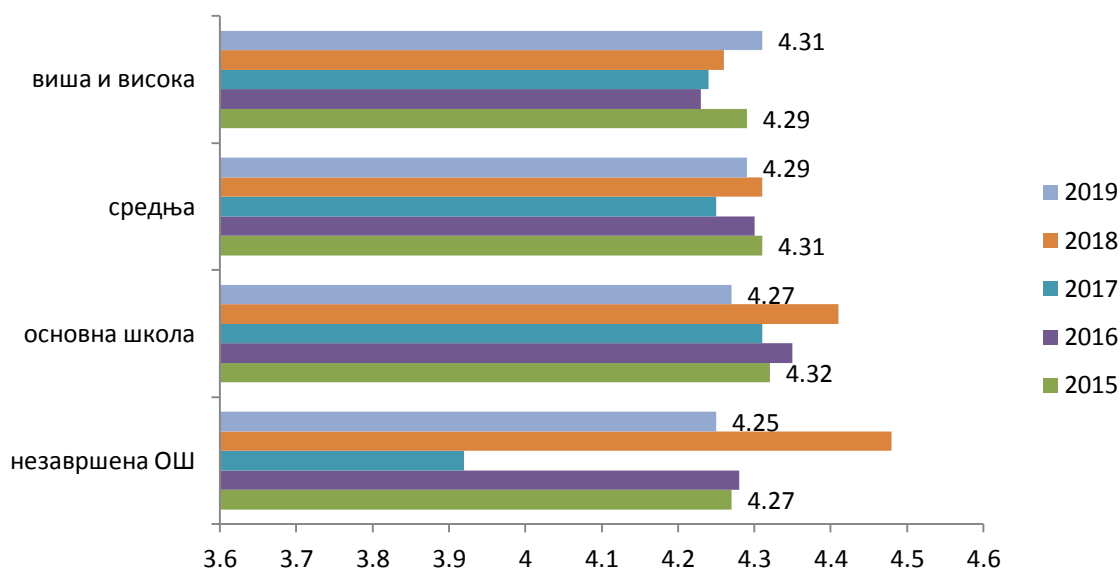
У односу на опште задовољство корисника болничком здравственом заштитом уочене су разлике по полу пацијената. На ово питање је одговорило 1.910 жена и 1.594 мушкараца. Применом непараметарских статистичких тестова, установљено је да постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника болничким лечењем у односу на пол испитаника ($F=9,514$, $DF=4$, $p=0,002$). Мушкарци су задовољнији болничким лечењем (просечна оцена задовољства 4,34) од жена (просечна оцена 4,26), (графикон 102). То је и очекивано, с обзиром да су анкетиране и пацијенткиње са акушерских одељења (младе, здраве жене), које имају другачије ставове и већа очекивања од болничког лечења у односу на остале болнички лечене пацијенте.

Графикон 102. Просечна оцена задовољства у односу на пол испитаника



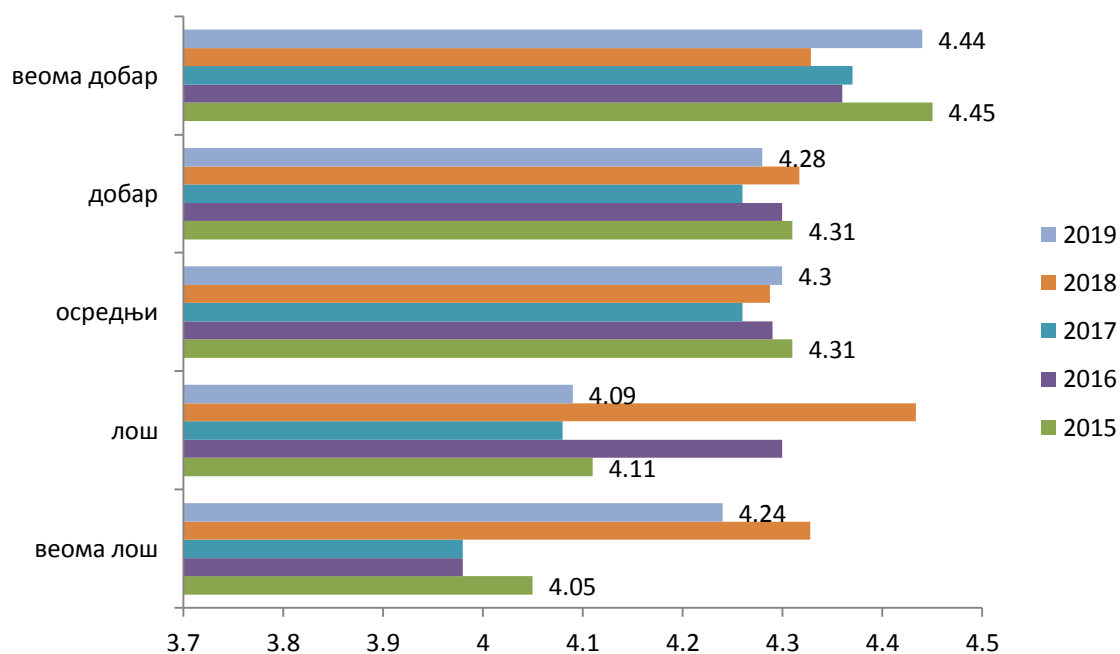
У односу на школску спрему корисника, није установљена статистички значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом ($F=0,337$, $DF=3$, $p=0,799$). Најзадовољнији су пацијенти без завршене школе (просечна оцена 4,48), а са порастом школске спреме опада ниво задовољства (графикон 103). У петогодишњем периоду, опадајући тренд задовољства се примећује код групе пацијената са завршеном основном или средњом школом, док задовољство пацијената са завршеном вишом и високом или незавршеном основном школом расте.

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



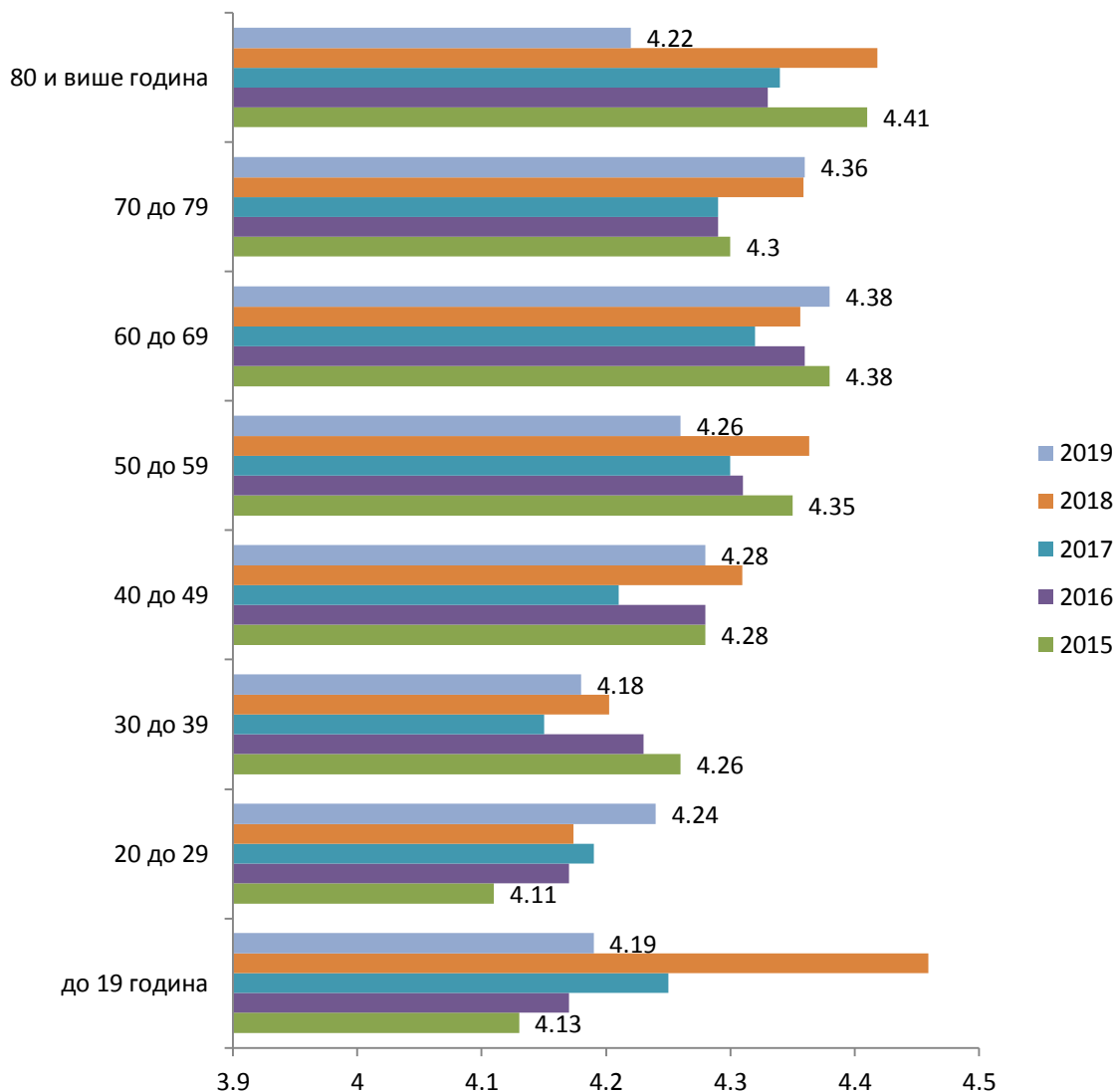
У односу на материјално стање корисника, постоји високо статистички значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом ($F=6,075$, $DF=4$, $p=0,000$). По први пут, болничким лечењем су најзадовољнији пацијенти са веома добрим материјалним положајем (4,44), а најнезадовољнији пацијенти који су своје материјално стање оценили као лоше (4,09) или веома лоше (4,24), (графикон 104). Ипак, у петогодишњем периоду, примећује се опадајуће задовољство пацијената који су своје материјално стање оценили као осредње, добро, или веома добро.

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



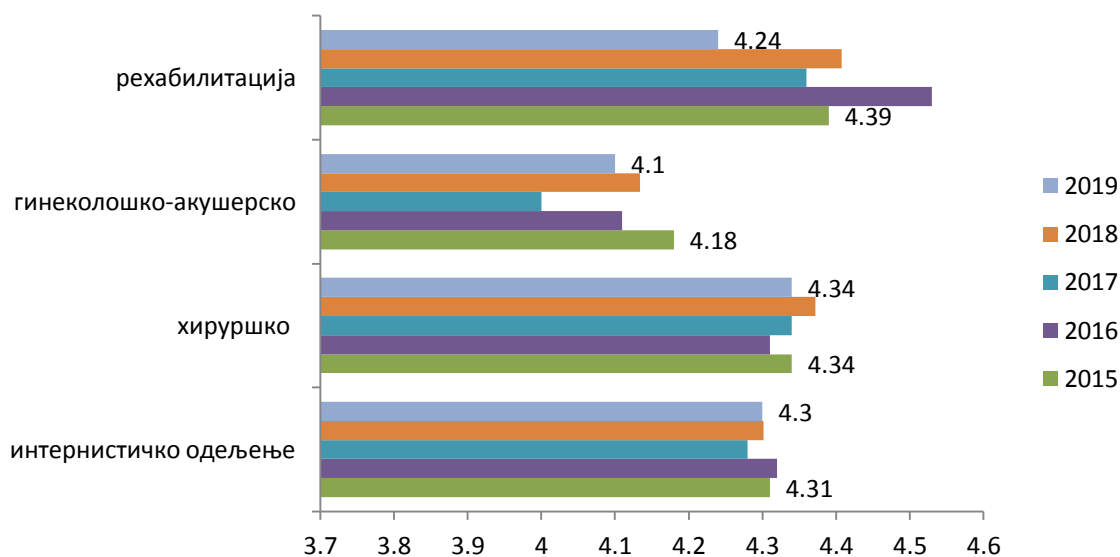
Животна доб статистички значајно има утицаја на задовољство пацијената болничким лечењем ($F=4,518$, $DF=7$, $p=0,000$). Најмање задовољни пацијенти у 2019. години су се налазили у добној групи од 60 до 69 година (4,38), (графикон 105). Растући тренд у просечном задовољству у посматраном периоду бележе добне групе до 19 година, 20-29, 40-49 и 70-79, а опадајући 30-39, 50-59, 60-69 и преко 80 година.

Графикон 105. Просечна оцена задовољства у односу на старост испитаника



Постоји значајна разлика у задовољству између пацијената лечених на различитим болничким одељењима ($F=10,990$, $DF=3$, $p=0,000$). Болничким лечењем су најзадовољнији пацијенти лечени на хируршким одељењима, а најмање задовољни пацијенти са гинеколошко-акушерских одељења (графикон 106). У односу на посматрани период, просечно задовољство има растући тренд само на хируршким одељењима.

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



- Рангирање болница према задовољству пацијената

Од укупно 17 болница које би се најгрубље могле разврстати на 6 клиничких и клиничко-болничких центара, 5 института и клиника, 3 специјалне болнице и 3 установе рехабилитације, ранжираних према задовољству лечењем унутар њих, прво место у рангу припада Специјалној болници за ендемску нефропатију (само 16 испитаника) са просечном оценом задовољства од 4,94, а затим следе Институт за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,87) и Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,67), са такође веома малим бројем испитаника (9).

Табела 51. Задовољство корисника болничким лечењем у Београду

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016.	2017	2018.	2019.
1. Спец. бол. за енд. нефропатију	4,58	4,86	4,88	5,00	4,67	4,86	4,88	4,93	4,86	4,94
2. Институт за КВБ „Дедиње“	4,53	4,45	4,67	4,52	4,55	4,62	4,3	4,56	4,86	4,87
3. Спец. бол. за рех. и ортоп. прот.	4,33	3,8	4,75	4,17	4,83	4,42	4,5	4,69	4,69	4,67
4. Спец. болница за ЦВБ „С. Сава“	4,53	4,74	4,55	4,38	4,68	4,71	4,61	4,6	4,54	4,66
5. КБЦ „Б. Коса“	4,39	4,30	4,36	4,37	4,26	4,45	4,36	4,34	4,35	4,58
6. Инст. за реуматологију	4,51	4,59	4,47	4,60	4,51	4,31	4,60	4,35	4,57	4,56
7. КБЦ „Др Д. Мишовић“	4,52	4,60	4,45	4,57	4,54	4,45	4,49	4,46	4,40	4,51
8. Спец. болница Младеновац	4,12	4,47	3,95	4,45	4,51	4,34	3,89	4,02	4,27	4,49
9. Инст. за онкологију Србије	4,22	4,17	4,19	4,19	4,26	4,31	4,37	4,19	4,49	4,37
10. Клиника за рехабил. „Зотовић“	4,62	4,17	4,45	4,46	4,66	3,83	4,53	4,42	4,32	4,36
11. КБЦ „Звездара“	4,23	4,23	4,22	4,26	4,37	4,26	4,31	4,38	4,38	4,34
12. ИОХБ „Бањица“	4,34	4,43	4,4	4,46	4,37	4,33	4,30	4,31	4,39	4,33
13. КБЦ „Земун“	4,35	4,31	4,28	4,26	4,37	4,20	4,20	4,2	4,18	4,32
14. ВМА				4,3	4,31	4,34			4,25	4,21
15. ГАК „Народни фронт“	4,12	4,14	4,25	4,08	4,22	4,20	4,17	3,94	4,24	4,20
16. КЦС	4,28	4,22	4,22	4,27	4,21	4,19	4,18	4,19	4,24	4,19
17. Инст. за рехабилитацију	4,34	4,38	4,41	4,39	4,34	4,57	4,54	4,26	4,49	4,10
УКУПНО	4,31	4,3	4,29	4,31	4,32	4,31	4,29	4,25	4,31	4,29

На последњем месту у рангу је Институт за рехабилитацију, али са високом просечном оценом (4,1). Нижи степен задовољства пацијената, условно речено, имајући у виду високе оцене, је и у КЦС (4,19), ГАК „Народни фронт“ (4,20) и ВМА (4,21).

Између болница у Београду постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника болничким лечењем ($F=11,102$, $df=16$, $p=0,000$).

У односу на прошлу годину просечна оцена задовољства болничким лечењем је повећана у 8 болница, а у 9 болница просечна оцена је смањена (табела 51). Уколико посматрамо десетогодишњи тренд задовољства пацијентима болничким лечењем у Београду, у 9 установа је растући, док је у 8 установа опадајући, и то: Институт за реуматологију, КБЦ „Др Д. Мишовић“, Клиника за рехабилитацију „Др М. Зотовић“, Институт за ортопедско-хируршке болести „Бањица“, КБЦ „Земун“, Војномедицинска академија, Клинички центар Србије и Институт за рехабилитацију.

Посматрано по гранама медицине, постоје значајне разлике у степену задовољства између болница. У оквиру интернистичких одељења (табела 52), најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,94), Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,85), Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,66) и Институту за реуматологију (4,56), а најмање задовољни, али са високом просечном оценом, су у КБЦ „Земун“ (4,17), ВМА (4,17), КЦС (4,23) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,27). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената болничким лечењем између интернистичких одељења различитих болница ($F=8,548$, $DF=11$, $p=0,000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015		2016		2017		2018		2019	
	N	\bar{x}	N	\bar{x}	N	\bar{x}	N	\bar{x}	N	\bar{x}
1. Спец. бол. за енд. нефропатију	14	4,86	17	4,88	15	4,93	14	4,86	16	4,94
2. Институт за КВБ „Дедиње“	43	4,47	54	4,26	72	4,49	76	4,87	53	4,85
3. Спец. болница за ЦВБ „С. Сава“	76	4,71	49	4,61	53	4,6	65	4,54	47	4,66
4. Инст. за реуматологију	45	4,31	48	4,6	68	4,35	49	4,57	39	4,56
5. КБЦ „Б. Коса“	121	4,4	81	4,32	102	4,34	70	4,3	51	4,53
6. Спец. болница Младеновац	58	4,34	46	3,89	41	4,02	48	4,27	43	4,49
7. КБЦ „Звездара“	141	4,21	127	4,39	138	4,45	146	4,48	146	4,40
8. КБЦ „Др Д. Мишовић“	44	4,36	41	4,49	45	4,36	56	4,27	63	4,40
9. Инст. за онкологију Србије	130	4,2	84	4,3	133	3,99	175	4,19	132	4,27
10. КЦС	333	4,25	293	4,31	389	4,23	375	4,25	364	4,23
11. ВМА	471	4,3					538	4,24	473	4,17
12. КБЦ „Земун“	109	4,24	72	3,96	96	4,15	80	3,96	90	4,17
Укупно	1585	4,31	912	4,32	1152	4,28	1692	4,3	1517	4,30

У односу на претходну годину, у 7 болница је повећана просечна оцена задовољства болничким лечењем у целини на интернистичким одељењима (Специјална болница за ендемску нефропатију, Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, КБЦ „Бежанијска коса“, Специјална болница за интерне болести Младеновац, КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“, Институт за онкологију и радиологију Србије и КБЦ „Земун“), а у 5 болница је смањена (Институт за КВБ „Дедиње“, Институт за реуматологију, КБЦ „Звездара“, КЦС и ВМА).

У оквиру хируршких одељења (табела 53) најзадовољнији су пацијенти у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (просечна оцена 4,89), а затим у КБЦ „Бежанијска коса“ (4,68) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,6), а најмање задовољни, али са високом просечном оценом, су у Институту за ортопедско-хируршке болести „Бањица“ (4,33), КЦС и ВМА (са по 4,25) Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената болничким лечењем између хируршких одељења различитих болница ($F=8,731$, $DF=8$, $p=0,000$).

У односу на претходну годину, у 6 болница је незнатно повећана просечна оцена задовољства болничким лечењем у целини на хируршким одељењима (Институт за КВБ „Дедиње“, КБЦ „Б. Коса“, Институт за онкологију и радиологију Србије, КБЦ „Земун“, КБЦ „Др Д. Мишовић“ и КБЦ „Звездара“).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015		2016		2017		2018		2019	
	N	\bar{x}	N	\bar{x}	N	\bar{x}	N	\bar{x}	N	\bar{x}
1. Инс. за КВБ Дедиње	72	4,71	62	4,34	84	4,63	77	4,86	70	4,89
2. КБЦ „Б. Коса“	92	4,51	69	4,41	65	4,32	57	4,42	22	4,68
3. Инст. за онкологију Србије	55	4,56	67	4,46	70	4,56	54	4,5	58	4,60
4. КБЦ „Земун“	83	4,14	54	4,39	85	4,26	65	4,34	86	4,50
5. КБЦ „Др Д. Мишовић“	86	4,47	79	4,54	95	4,56	76	4,43	81	4,49
6. КБЦ „Звездара“	140	4,34	118	4,42	121	4,4	121	4,31	120	4,42
7. Инст. за ОХБ „Бањица“	110	4,33	144	4,3	137	4,31	157	4,39	129	4,33
8. КЦС	440	4,2	368	4,17	480	4,23	530	4,35	552	4,25
9. ВМА	400	4,37					354	4,27	403	4,25
Укупно	1478	4,34	961	4,31	1137	4,34	1491	4,37	1521	4,34

У оквиру гинеколошко-акушерских одељења (табела 54), као и претходних година, најзадовољнији су пацијенти у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,76). Најмање су задовољни, али са високим просечним оценама, у КЦС (3,96) и КБЦ „Звездара“ (3,83).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015		2016		2017		2018		2019	
	N	\bar{x}	N	\bar{x}	N	\bar{x}	N	\bar{x}	N	\bar{x}
1. КБЦ „Др Д. Мишовић“	46	4,50	40	4,40	35	4,31	47	4,49	37	4,76
2. КБЦ „Земун“	53	4,19	40	4,38	15	4,20	41	4,34	24	4,21
3. ГАК „Народни фронт“	184	4,20	143	4,17	313	3,94	119	4,24	137	4,20
4. КЦС	180	4,07	175	4,01	179	3,99	198	3,91	197	3,96
5. КБЦ „Звездара“	54	4,17	51	3,86	52	4,15	51	4,25	36	3,83
Укупно	517	4,18	449	4,11	594	4,00	456	4,13	431	4,11

Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената болничким лечењем између гинеколошко-акушерских одељења различитих болница ($F=11,995$, $DF=4$, $p=0,000$).

У односу на претходну годину, просечна оцена задовољства болничким лечењем у целини на гинеколошко-акушерским одељењима је повећана само у КБЦ „Др Д. Мишовић“ и КЦС.

У оквиру одељења за рехабилитацију, пацијенти су најзадовољнији у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,67), а најмање задовољни у Институту за рехабилитацију (4,1).

Установљена је статистички значајна разлика у задовољству пацијената између одељења рехабилитације у различитим болницама ($F=2,994$, $DF=3$, $p=0,033$).

У односу на 2018. годину, задовољство корисника на одељењима за рехабилитацију повећано је у ВМА и Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“.

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015		2016		2017		2018		2019	
	N	\bar{x}	N	\bar{x}	N	\bar{x}	N	\bar{x}	N	\bar{x}
1. Спец. бол. за рехаб. и орт. протетику	12	4,42	14	4,5	13	4,69	13	4,69	9	4,67
2. ВМА	10	4,6					15	4	14	4,57
3. Клиника за рехаб. „Др М. Зотовић“	30	3,83	32	4,53	57	4,42	37	4,32	45	4,36
4. Институт за рехабилитацију	52	4,67	59	4,54	74	4,26	70	4,49	92	4,10
Укупно	104	4,39	105	4,53	144	4,36	135	4,41	160	4,24

- **Компарација болничких одељења**

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

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

Процедура пријема у болницу	Интерна		Хирургија		Гинекологија		Рехабилитација		УКУПНО	
	2018.	2019.	2018.	2019.	2018.	2019.	2018.	2019.	2018.	2019.
Процедура пријема	4,28	4,33	4,3	4,29	4,08	4,12	4,34	4,32	4,26	4,29
Љубазност особља	4,52	4,55	4,58	4,52	4,26	4,37	4,61	4,52	4,51	4,51
Чекање на шалтеру	4,08	4,16	4,02	4,07	3,86	3,97	4,32	4,27	4,04	4,10
Објашњење процедуре пријема	4,35	4,37	4,36	4,35	4,13	4,09	4,39	4,27	4,33	4,32
Време од пријема до смештаја у собу	4,28	4,35	4,31	4,28	4,13	4,13	4,47	4,41	4,28	4,30
Процедура отпуста	4,42	4,43	4,49	4,46	4,28	4,31	4,42	4,44	4,43	4,43

Радам медицинских сестара у целини су најзадовољнији пацијенти на одељењима хирургије, а најмање задовољне су пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења. У односу на претходну годину задовољство радом медицинских сестара је нешто ниже на свим одељењима.

На свим одељењима пацијенти су у 2019. години, најмање задовољни објашњењима тестова и третмана, док највише оцене добијају љубазност према пацијенту и члановима породице (табела 57).

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

Рад медицинских сестара	Интерна		Хирургија		Гинекологија		Рехабилитација		УКУПНО	
	2018.	2019.	2018.	2019.	2018.	2019.	2018.	2019.	2018.	2019.
Љубазност према пацијенту	4,61	4,59	4,61	4,59	4,38	4,48	4,61	4,55	4,58	4,57
Чекање на сестру код хитне потребе	4,57	4,55	4,57	4,55	4,35	4,47	4,58	4,50	4,55	4,54
Објашњење тестова и третмана	4,51	4,51	4,52	4,53	4,24	4,43	4,52	4,37	4,48	4,50
Љубазност према члановима породице	4,60	4,58	4,63	4,60	4,35	4,48	4,64	4,51	4,58	4,57
ОПШТЕ ЗАДОВОЉСТВО	4,64	4,63	4,66	4,65	4,43	4,52	4,69	4,53	4,63	4,62

Радом лекара су најзадовољнији пацијенти на хируршким одељењима, а најмање задовољне су пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења. Пацијенти са интернистичких и одељења рехабилитације су најзадовољнији љубазношћу лекара, док су на хируршким и гинеколошким одељењима највише оцене додељене за успешност у лечењу.

На скоро свим одељењима пацијенти су најмање задовољни објашњењима лекара о тестовима и третманима којима су подвргнути, док је на одељењу рехабилитације ниско рангирана и успешност лекара у лечењу, а на гинекологији и спремност да одговарају на питања пацијената (табела 58)

Табела 58. Просечна оцена задовољства лекарским услугама по болничким одељењима

Лекарске услуге	Интерна		Хирургија		Гинекологија		Рехабилитација		УКУПНО	
	2018.	2019.	2018.	2019.	2018.	2019.	2018.	2019.	2018.	2019.
Спремност да одговарају на питања пацијената	4,45	4,45	4,52	4,47	4,31	4,26	4,56	4,50	4,46	4,44
Објашњење тестова и третмана	4,41	4,40	4,5	4,44	4,24	4,26	4,48	4,41	4,43	4,40
Љубазност	4,56	4,55	4,63	4,57	4,41	4,36	4,59	4,51	4,57	4,54
Способност дијагностике	4,54	4,50	4,62	4,58	4,46	4,39	4,54	4,49	4,56	4,52
Темељитост у испитивању	4,53	4,51	4,58	4,55	4,44	4,42	4,51	4,46	4,54	4,51
Успешност у лечењу	4,49	4,47	4,62	4,61	4,47	4,42	4,47	4,41	4,54	4,52
Упутства пацијенту при отпусту	4,50	4,49	4,57	4,54	4,32	4,30	4,52	4,44	4,50	4,48
ОПШТЕ ЗАДОВОЉСТВО	4,56	4,55	4,64	4,60	4,42	4,37	4,55	4,54	4,58	4,55

Дијагностичким услугама су најзадовољнији пацијенти на хируршким одељењима, а најмање задовољне су пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења.

На свим одељењима пацијенти су најлошије оценили услуге физикалне терапије, сем на одељењима рехабилитације, где је најлошије оцењена радиолошка дијагностика. Највише оцене на интернистичким и хируршким одељењима је добила лабораторијска дијагностика, на рехабилитационим кардиолошка, а на гинеколошко-акушерским радиолошка дијагностика (табела 59).

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

Дијагностичке услуге	Интерна		Хирургија		Гинекологија		Рехабилитација		УКУПНО	
	2018.	2019.	2018.	2019.	2018.	2019.	2018.	2019.	2018.	2019.
Лабораторија	4,49	4,46	4,55	4,56	4,34	4,37	4,48	4,51	4,50	4,49
Кардиолошка дијагностика	4,51	4,46	4,54	4,55	4,21	4,21	4,63	4,58	4,50	4,48
Радиологија	4,47	4,43	4,55	4,55	4,33	4,41	4,48	4,44	4,49	4,48
Физикална терапија	4,44	4,32	4,54	4,47	4,12	4,17	4,71	4,55	4,48	4,39
ОПШТЕ ЗАДОВОЉСТВО	4,52	4,47	4,56	4,60	4,43	4,40	4,58	4,53	4,53	4,52

Болничком исхраном су најзадовољнији пацијенти на хируршким одељењима, једини с просечном оценом преко 4, а најмање задовољни су пацијенти са гинеколошко-акушерских одељења. У односу на прошлу годину, укупно задовољство исхраном је остало са истом просечном оценом.

На свим одељењима, пацијенти су најзадовољнији временом сервирања хране, а најмање задовољни укусом хране, осим на одељењима рехабилитације, где је најнижом оценом означена разноврсност хране (табела 60).

Табела 60. Просечна оцена задовољства услугама исхране по болничким одељењима

Услуге исхране	Интерна		Хирургија		Гинеко-логија		Рехабилитација		УКУПНО	
	2018.	2019.	2018.	2019.	2018.	2019.	2018.	2019.	2018.	2019.
Време сервирања хране	4,08	4,10	4,23	4,17	3,97	4,00	4,27	4,15	4,13	4,12
Начин сервирања хране	4,01	4,04	4,17	4,11	3,89	3,97	4,29	4,05	4,07	4,06
Укус хране	3,76	3,78	3,92	3,92	3,62	3,82	4,09	3,82	3,82	3,84
Температура хране	3,83	3,82	4,00	3,96	3,75	3,89	4,16	3,94	3,90	3,89
Количина хране	4,00	3,99	4,12	4,09	3,80	3,94	4,22	4,03	4,03	4,03
Разноврсност хране	3,83	3,83	3,98	3,95	3,66	3,86	4,07	3,80	3,88	3,89
Одговарајућа дијета	3,98	4,02	4,13	4,09	3,86	3,93	4,15	3,89	4,03	4,03
ОПШТЕ ЗАДОВОЉСТВО	3,95	3,95	4,12	4,08	3,77	3,91	4,18	3,94	4,00	4,00

Условима болничког смештаја су најзадовољнији пацијенти на одељењима хирургије, а најмање задовољне су пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења. На свим одељењима, пацијенти су најзадовољнији температуром болесничке собе, осим одељења рехабилитације, где су пацијенти најзадовољнији чистоћом собе.

Чистоћом тоалета су пацијенти најмање задовољни на већини одељења, чиме удобност кревета више није најниже оцењен сегмент болничког смештаја. Просечне оцене за услове болничког смештаја у целини су сличне у односу на претходну годину.

Табела 61. Просечна оцена задовољства условима смештаја по болничким одељењима

Услови смештаја	Интерна		Хирургија		Гинеко-логија		Рехабилитација		УКУПНО	
	2018.	2019.	2018.	2019.	2018.	2019.	2018.	2019.	2018.	2019.
Удобност кревета	3,86	3,92	3,91	3,97	3,61	3,84	4,02	4,07	3,86	3,94
Чистоћа собе	4,20	4,18	4,32	4,26	3,93	3,80	4,32	4,29	4,22	4,17
Температура собе	4,23	4,25	4,34	4,31	4,21	4,13	4,23	4,20	4,27	4,26
Опрема собе	4,05	4,07	4,14	4,15	3,83	3,84	4,13	4,13	4,06	4,08
Чистоћа тоалета	3,90	3,88	3,99	4,00	3,49	3,35	4,03	4,01	3,89	3,87
ОПШТЕ ЗАДОВОЉСТВО	4,13	4,15	4,23	4,23	3,90	3,90	4,18	4,13	4,14	4,15

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

Табела 62. Просечна оцена задовољства организацијом посета по болничким одељењима

Организација посета болеснику	Интерна		Хирургија		Гинекологија		Рехабилитација		УКУПНО	
	2018.	2019.	2018.	2019.	2018.	2019.	2018.	2019.	2018.	2019.
Време за посете	4,30	4,32	4,35	4,31	4,02	3,99	4,44	4,39	4,29	4,28
Дужина посета	4,30	4,32	4,36	4,32	3,99	3,97	4,45	4,42	4,29	4,28
Број посета	4,30	4,33	4,36	4,33	4,00	3,99	4,43	4,42	4,29	4,30

Да имају право да дају сагласност, односно да одбију предложену процедуру у највећем проценту су упознати пацијенти на интернистичким и хируршким одељењима, око 93%, а најмање пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења, око 85%. У односу на претходну годину, повећан је удео обавештених на гинеколошко-акушерским одељењима, а смањен на одељењима рехабилитације.

Са дужностима на болничком одељењу током болничког боравка у највећем проценту су упознати пацијенти са интернистичких одељења и одељења рехабилитације, 91-92%, а најмање, иако више него претходне године, пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења, 82,5%.

Са начином приговора или жалбе у случају незадовољства болничким лечењем, у највећем проценту су упознати пацијенти са интернистичких одељења, њих око 80%, а најмање пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења, око 58%. У односу на претходну годину, на интернистичким и гинеколошким одељењима је смањен проценат пацијената који нису упознати са начином приговора и жалбе у случају незадовољства болничким лечењем, док је на одељењима хирургије и рехабилитације наведени удео повећан.

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

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

Права и дужности пацијента	Интерна		Хирургија		Гинекологија		Рехабилитација		УКУПНО	
	2018.	2019.	2018.	2019.	2018.	2019.	2018.	2019.	2018.	2019.
Право на давање сагласности на процедуру	6,6	7,0	6,7	6,8	17,5	15,0	10,5	12,5	8,1	8,1
Дужности пацијената на одељењу	8,9	8,1	10,1	9,4	18,9	17,5	10,4	8,6	10,7	9,8
Начин приговора и жалбе	20,8	19,5	22,8	23,2	45,8	41,6	20,2	28,1	24,7	24,1

Оцењујући болничко лечење у целини, као и претходне године, најмање су задовољне пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења. Због пада задовољства лечених пацијената на одељењима за рехабилитацију, најзадовољнији су пацијенти

лечени на хируршким одељењима. Све посечне оцене задовољства су или исте, или нешто ниже у односу на претходну годину на свим болничким одељењима.

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

Болничко лечење у целини	Интерна		Хирургија		Гинекологија		Рехабилитација		УКУПНО	
	2018.	2019.	2018.	2019.	2018.	2019.	2018.	2019.	2018.	2019.
Оцена	4,30	4,30	4,37	4,34	4,13	4,11	4,41	4,24	4,31	4,29

• Коментари пацијената

Пацијенти су имали могућност да у упитник упишу своје примедбе, похвале на рад и предлоге за унапређење квалитета. Више од четвртине пацијената дало је свој коментар (1.024 односно 27,5%). Највећи број коментара биле су похвале на рад особља, чак 74%. Затим доминирају примедбе на хигијену и тоалете (9,7%), просторне капацитете и опремљеност соба (8,6%), нељубазност или недовољну посвећеност особља (2,6%), укус или адекватност хране (2,2%), чекање и процес заказивања (2,1%), и неадекватност времена за посете (0,8%). Неки од специфичнијих коментара односе се и на дужину чекања на рехабилитацију, као и на неадекватан однос медицинских сестара према породиљама. Има мишљења да треба променити време за посете и дужину трајања посета, како би се повећала доступност члановима породице. Пацијенти истичу и да треба омогућити боље услове за рад и већу плату здравственим радницима у болницама, као и да их треба ослободити обимне папирологије.

Интересантно је напоменути да се замерке на рад лекара односе углавном на однос према пацијенту, непосвећивање времена и штуро објашњавање процедура, док када је у питању рад медицинских сестара, пацијенти најчешће наводе дуго чекање на медицинску сестру у ситуацијама када им је потребна, као и нељубазност.

ЗАКЉУЧАК

Испитивање задовољства корисника болничким лечењем у Београду у 2019. години је спроведено у 17 болница. За разлику од 2016. и 2017. године, а исто као 2018. године, у анализу је укључена и Војномедицинска академија (ВМА) која је спровела истраживање задовољства корисника болничком здравственом заштитом у знатно дужем временском периоду него што је предвиђено методологијом спорвођења истраживања задовољства (два пута по две недеље у току 2019. године), што је утицало на повећан број попуњених анкета из те установе.

Резултати су показали висок степен задовољства болничким лечењем (око 90% испитаника се изјаснило да су задовољни или веома задовољни болничким лечењем, а просечна оцена задовољства је 4,29). Добијени резултати су мало лошији од резултата из претходне године, када је просечна оцена задовољства била за 0,02 виша.

Пацијенти су најмање задовољни исхраном и условима смештаја у болници. Укусом болничке хране задовољно је око 69% пацијената, разноврсношћу хране 71%, а температуром хране око 72% пацијената. Начином сервирања хране је задовољно око 79%, дијетом 77,5%, количином хране 77%, а временом сервирања 82,4% пацијената. Просечна оцена општег задовољства услугама исхране је 4 и иста је као и претходне године. Болничком исхраном најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за

ендемску нефропатију и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, а најмање задовољни су пацијенти у КЦС и Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“.

Болничким смештајем је задовољно 82,4% испитаника, с тим што су најнезадовољнији чистоћом тоалета (71,8% задовољних), удобношћу кревета (74,3%) и опремљеношћу собе (78%), док је највећи број задовољан температуром (око 87%) и чистоћом болесничке собе (83%). Просечна оцена задовољства условима смештаја у болници је 4,15 (4,14 у претходној години). Болничким смештајем у целини најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, а најмање задовољни су пацијенти у КЦС и Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“.

По мишљењу већине пацијената (око 87%), организација пријема у болницу је задовољавајућа. Пацијенти су током болничког пријема најзадовољнији љубазношћу особља (око 93% задовољних), а најмање задовољни, иако више него прошле године, чекањем на шалтеру (79,3% задовољних), а затим временом од пријема у болницу до смештаја у болесничку собу и објашњењима процедуре пријема (око 87% задовољних). Такође су веома задовољни и процедуром отпуста из болнице (91,3% задовољних). Просечна оцена задовољства болничким пријемом је 4,29 (у претходној години: 4,26), а отпустом из болнице 4,43, исто као и претходне године. Процедуром болничког пријема и отпуста су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац, а најмање задовољни болничким пријемом су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ и КЦС, а процедуром отпуста у ГАК „Народни фронт“ и Институту за рехабилитацију.

Висок удео пацијената београдских болница је задовољан радом лекара (93,4%) и медицинских сестара (95,2%). Пацијенти су задовољни љубазношћу медицинских сестара, њиховим објашњењима везаним за процедуре, тестове и третмане, као и временом чекања на сестру код хитне потребе, па је просечна оцена задовољства сестринском негом 4,62 (у претходној години 4,63). И особине лекара, љубазност, спремност да дају одговоре на питања, способност дијагностиковања здравствених проблема, успешност у лечењу, давање упутства при отпусту са болничког лечења, као и објашњавање тестова и третмана, су задовољавајуће за већину пацијената, па је просечна оцена задовољства радом лекара 4,55 (у претходној години 4,58). Радом сестара су најзадовољнији пацијенти Специјалне болнице за ендемску нефропатију и Специјалне болнице за рехабилитацију и ортопедску протетику, а најмање задовољни пацијенти Клинике за рехабилитацију „Др М. Зотовић“, Института за рехабилитацију и КЦС. Највише оцене за рад лекара дали су пацијенти Специјалне болнице за ендемску нефропатију Лазаревац и Специјалне болнице за рехабилитацију и ортопедску протетику, а најниже пацијенти ГАК „Народни фронт“ и Института за рехабилитацију.

Дијагностичким процедурама у болници у области лабораторијске дијагностике задовољно је око 93% пацијената, у области и кардиолошке и радиолошке око 92%, а услугама физикалне терапије око 88% пацијената. Просечна оцена задовољства услугама дијагностике и терапије је 4,52 (у претходној години 4,53). Дијагностичким услугама су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац, а најмање задовољни пацијенти у ГАК „Народни фронт“, Институту за рехабилитацију и Институту за хируршко-ортопедске болести „Бањица“.

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

Када је у питању организација посета, 89,4% пацијената се изјаснило као задовољно временом посета, а по 89% дужином трајања и бројем посета. Исто као и прошле године, најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију, а најмање задовољни у ГАК „Народни фронт“.

На степен задовољства болничким лечењем статистички значајно утичу: пол, старост и материјални положај испитаника, док разлика у школској спреми није достигла статистичку значајност. Мушкарци су задовољнији лечењем у болници од жена, а старији пацијенти су задовољнији од млађих, исто као и претходних година. По први пут, током 2019. године најзадовољнији су били пацијенти који су свој материјални положај оценили као веома добар.

Болничким лечењем су најзадовољнији пацијенти који су лечени на хируршким одељењима (просечна оцена: 4,34), а најмање задовољне пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења (4,1). Задовољство пацијената у 2019. години је нешто ниже у односу на претходну годину на свим одељењима.

Задовољство пацијената се значајно разликује у различитим болницама (просечна оцена од 4,1 до 4,94). Најмање су задовољни пацијенти у Институту за рехабилитацију, КЦС, ГАК „Народни фронт“, ВМА и КБЦ „Земун“. Најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију, Институту за кардиовакуларне болести „Дедиње“, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Специјалној болести за цереброваскуларна обољења „Свети Сава“. Приликом тумачења ових резултата треба нагласити да постоје велике разлике између болница, које могу утицати на добијене резултате. Тако се у неким болницама лече хируршки, интернистички и гинеколошки пацијенти (попут клиничко-болничких центара), док су неке болнице специјализоване за одређена обољења (Институт за реуматологију, ГАК „Народни фронт“, Специјална болница за цереброваскуларна обољења „Свети Сава“ и др.). Болнице се разликују и по кадровској обезбеђености, опремљености, као и величини, због чега се број анкетираних пацијената по болницама креће од 9, па до 1157. Разлике постоје и у односу на пол пацијената (знатно више жена се лечи у Институту за реуматологију и Институту за онкологију и радиологију Србије, док су на гинеколошким одељењима заступљене само жене, а знатно више мушкараца у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Институту за кардиовакуларне болести „Дедиње“), као и у односу на старост пацијената. Најстарији пацијенти су у Специјалној болници за цереброваскуларна обољења „Свети Сава“ (просечна старост испитаника 66 година), а најмлађи у ГАК „Народни фронт“ (39 година). Ако се посматра школска спрема испитаника, може се закључити да је најнижи степен школске спреме у Специјалним болницама у Лазаревцу и Младеновцу, а највећи у ГАК „Народни фронт“, ВМА и Институту за онкологију и радиологију Србије. Пацијенти из анкетираних болница се значајно разликују и по томе како оцењују свој материјални положај, тако да пацијенти у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, ВМА и ГАК „Народни Фронт“ најбоље оцењују свој материјални положај, док су пацијенти у Специјалној болници за интерне болести у Младеновцу и Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ најлошије оценили свој материјални положај.

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