

**ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ
БЕОГРАД**

**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА
БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ
НА ХИРУРШКИМ ОДЕЉЕЊИМА
У БОЛНИЦАМА У БЕОГРАДУ
У 2020. ГОДИНИ**

Београд, април 2021. године

Наручилац задатка:

Министарство здравља Републике Србије

Обрађивач:

Градски завод за јавно здравље, Београд

Директор Завода:

Проф. др Душанка Матијевић

Помоћница директора:

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

Носилац задатка:

Мр сц. мед. др Анђелија Нешковић

Учесници у задатку:

Данијела Куљанин, вмс

Рајко Терзић, програмер

САДРЖАЈ

Увод	4
Карактеристике испитаника и стопа одговора	4
Услуге и организација здравствене заштите током болничког лечења	9
Сестринска нега болесника	21
Однос лекара према пацијенту	27
Коришћење клиничких путева током болничког лечења	35
Коришћење болничке заштите у условима епидемије COVID -19	36
Задовољство болничким лечењем у целини	38
Степен зависности посматраних варијабли	39
Коментари пацијената	41
Закључак	41

УВОД

Због епидемије заразне болести COVID-19, у 2020. години, уместо јединственог термина (крајем новембра и почетком децембра) у коме су све здравствене установе у Србији спроводиле истраживање задовољства својих корисника, по први пут су болнице изводиле анкету у термину који су договориле са регионалним заводом за јавно здравље. С обзиром да је у Београду током децембра 2020. године био највећи број оболелих пацијената, велики број болница је радио у COVID режиму, односно збрињавале су само пацијенте оболеле од заразне болести (сва 4 клиничко-болничка центра, Институт за реуматологију, Институт за медицину рада Србије „Др Драгомир Карајовић“, Институт за ортопедију Бањица, Специјална болница за интерне болести Младеновац, као и поједине клинике КЦС), испитивање задовољства корисника болничком здравственом заштитом је организовано током јануара 2021. године уз примену свих прописаних противепидемијских мера. Број испитаника је био мањи од уобичајеног, с обзиром да КЦС и клиничко-болнички центри „Земун“, „Звездара“, и „Др Драгиша Мишовић“ нису спровели истраживање, као и због страха пацијената да користе здравствену заштиту, а делом и због примене противепидемијских мера (држање дистанце) и пријема мањег броја пацијената на болничко лечење. По први пут, у складу са прописаном методологијом, у испитивању задовољства пацијената су учествовали Универзитетска дечја клиника и Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др Вукан Чупић“.

Упитник за процену задовољства корисника болничког лечења је знатно скраћен у односу на претходну годину. Такође додата су 2 нова питања која се односе на коришћење болничке заштите везано за епидемију болести COVID-19.

Упитник је садржао 11 основних питања и 18 подпитања. Прва група питања се односила на основне социјално – економске одреднице здравља (пол, године старости, школска спрема и материјално стање); друга група обухватала је услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења (обавештења која су дата пацијентима приликом пријема, као и приликом отпуста, исхрана, смештај, организација посета и организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије); трећа група питања била је везана за задовољство корисника услугама које пружа медицинско особље (услуге сестринске неге и услуге лекара). Четврта група питања била је усмерена на услуге болничког лечења у вези болести COVID-19, 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, као и да наведу да ли је у њиховом лечењу коришћен клинички пут.

За разлику од претходних година, унос података се обављао у болницама, а обраду података је извршио Градски завод за јавно здравље.

Упитник је анониман и добровољан, а пацијенти су одговоре давали приликом отпуста са болничког лечења.

КАРАКТЕРИСТИКЕ ИСПИТАНИКА

У 2020. години на хируршким одељењима (општа хирургија, грудна, кардиоваскуларна, максилофацијална, пластична и реконструктивна хирургија, ортопедија, неурохирургија, урологија, офталмологија, ОРЛ, оперативна онкологија, дечја хирургија) у 6 болница (без ВМА) отпуштено је 228 пацијента у периоду спровођења анкете. Анкетни упитник је узело 198 пацијената, а попунило 180 (10 пута мање у односу на претходну годину, кад је било 1153 испитаника). Стопа одговора у односу на број подељених упитника била је 90,9%, а у односу на број отпуштених пацијената 78,9% (84,6% у претходној години).

У анализу су укључени и подаци о задовољству корисника болничким лечењем на ВМА (међутим, без података о стопи одговора пацијената на анкетни упитник). Због тога је анализирано 557 упитника (три пута мање него претходне године). **Број испитаника у ВМА је већи него у свим осталим болницама заједно (68% од укупног броја испитаника), што утиче на добијене резултате на укупном нивоу, збирно за све болнице (таб. 1).**

Табела 1: Дистрибуција испитаника према болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018.		2019.		2020.	
	Број испитаника	%	Број испитаника	%	Број испитаника	%
КЦС	551	35.7	576	36.9		
КБЦ „Др Д. Мишовић“	79	5.1	81	5.2		
КБЦ „Звездара“	126	8.2	124	7.9		
КБЦ „Земун“	71	4.6	86	5.5		
КБЦ „Бежанијска коса“	59	3.8	22	1.4	31	5.6
Институт за КВБ „Дедиње“	80	5.2	70	4.5	20	3.6
УДК					30	5.4
Институт за зз мајке и детета Србије					13	2.3
Институт за онкологију и рад. Србије	57	3.7	60	3.8	57	10.2
Институт за ОХБ „Бањица“	161	10.4	134	8.6	29	5.2
ВМА	361	23.4	408	26.1	377	67.7
УКУПНО	1545	100.0	1561	100.0	557	100.0

У односу на **пол пацијената**, за разлику од претходне године, мушкарци су били мање заступљени, са 49,2% (или 260), а жене са 50,8% (или 268), док 29 (5,2%) пацијената нису одговорила на питање о полу. У половини болница жене су биле бројније од мушкараца, с тим да су биле најбројније у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (92,3%) и Универзитетској дечјој клиници (83,3%), где су упитник попуњавале мајке пратиле болесне деце. Највеће учешће мушкараца је у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (65%), а потом у КБЦ „Бежанијска коса“ (63.3%), (таб. 2). Постоји статистички високо значајна разлика у полу испитаника између анкетираних болница ($\chi^2=55,342$, $df=6$, $p=0.000$).

Табела 2: Дистрибуција испитаника према полу по болницама – 2020.

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Мушки пол		Женски пол		укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
КБЦ „Бежанијска коса“	19	63.3	11	36.7	30	100
Институт за КВБ „Дедиње“	13	65.0	7	35.0	20	100
УДК	5	16.7	25	83.3	30	100
Институт за зз мајке и детета Србије	1	7.7	12	92.3	13	100
Институт за онкол. и рад. Србије	10	18.2	45	81.8	55	100
Институт за ОХБ „Бањица“	13	44.8	16	55.2	29	100
ВМА	199	56.7	152	43.3	351	100
УКУПНО	260	49.2	268	50.8	528	100.0

У претходним годинама мушкарци су били више заступљени од жена (табела 2а). Посматрано по здравственим установама, и у 2018. и у 2019. години, највеће учешће мушкараца је било у Институту за КВБ „Дедиње“, а жена у Институту за онкологију и радиологију Србије, а разлика у полу испитаника између анкетираних болница била је статистички високо значајна.

Табела 2а: Дистрибуција испитаника према полу по болницама – 2018. и 2019.

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018.				2019.			
	Мушки пол		Женски пол		Мушки пол		Женски пол	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	296	55.3	239	44.7	291	52.1	268	47.9
КБЦ „Др Д. Мишовић“	46	58.2	33	41.8	50	64.1	28	35.9
КБЦ „Звездара“	69	55.2	56	44.8	67	56.3	52	43.7
КБЦ „Земун“	44	62.9	26	37.1	51	59.3	35	40.7
КБЦ „Бежанијска коса“	24	42.1	33	57.9	12	54.5	10	45.5
Институт за КВБ „Дедиње“	47	59.5	32	40.5	42	60.9	27	39.1
Институт за онкол. и рад. Србије	10	17.9	46	82.1	8	13.3	52	86.7
Институт за ОХБ „Бањица“	63	40.4	93	59.6	63	49.2	65	50.8
ВМА	198	58.4	141	41.6	217	55.5	174	44.5
УКУПНО	797	53.3	699	46.7	807	53.5	702	46.5

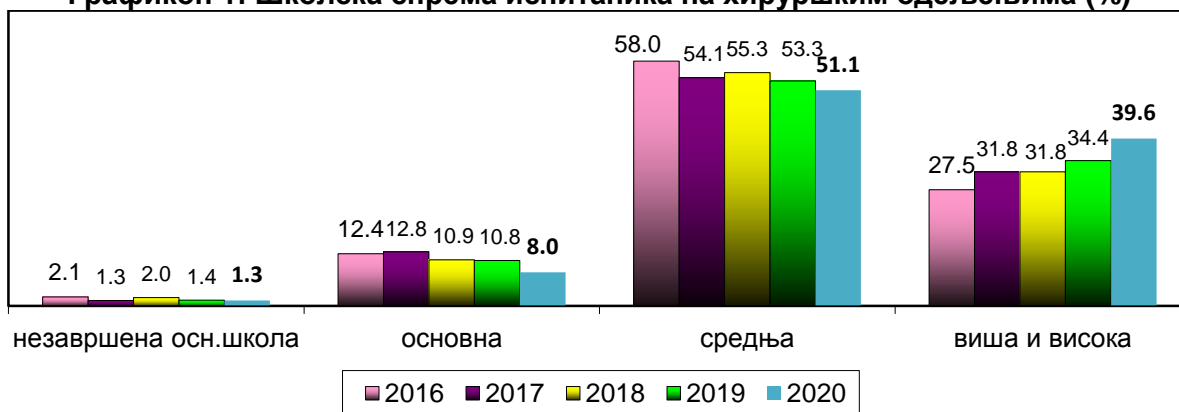
Укупна **просечна старост** испитаника у 2020. години је 53 године, што је мање у односу на претходне године. Најстарији испитаници били су у Институту за КВБ „Дедиње“ (66,6), а потом у Институту за ортопедију „Бањица“ (63 године). Најмлађи пацијенти били су у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (24,6) и Универзитетској дечјој клиници, где су мајке пратиле попуњавале упитнике (таб. 3). Као и ранијих година, постоји статистички значајна разлика у просечној старости испитаника између анкетираних болница ($F=19,817$, $df=6$, $p=0.000$).

Табела 3: Просечна старост испитаника по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018			2019.			2020.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	535	54,98	16.08	561	56,28	15.40			
КБЦ „Др Д. Мишовић“	72	59,03	13.98	79	55,32	18.24			
КБЦ „Звездара“	122	57,27	15.80	122	57,76	17.36			
КБЦ „Земун“	70	55,91	15.29	79	57,61	15.73			
КБЦ „Бежанијска коса“	59	58,76	13.73	22	59,50	10.93	28	53.36	17.10
Институт „Дедиње“	75	64,60	9.57	70	58,51	11.57	20	66.65	7.12
УДК							27	32.52	9.37
Институт за зз мајке и детета Србије							13	24.62	12.20
Инст. за онкол. и рад. Ср	56	55,89	13.09	60	55,85	14.41	51	57.10	15.03
Институт „Бањица“	153	57,07	16.13	121	56,81	14.84	28	63.11	21.48
ВМА	351	56,16	15.43	388	56,03	15.76	355	53.41	15.97
УКУПНО	1493	56,57	15.43	1498	56,77	15.54	522	53.00	17.32

Посматрано према **школској спреми**, више од половине испитаника имало је средњу стручну спрему (51.1%), 39.6% пацијената имало је вишу и високу стручну спрему, 8% основну школу, а свега 1.3% није имало завршено основно школско образовање (граф. 1). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама због различитих здравствених установа обухваћених испитивањем.

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



У 2020. години највеће учешће пацијената са незавршеном основном школом је било у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (7,7%) и Институту за ортопедију «Бањица» (6,9%); са завршеном основном школом у Универзитетској дечјој клиници (13,3%); са завршеном средњом школом у Институту за КВБ „Дедиње“ (65%), а са вишом и високом школом у у КБЦ „Бежанијска коса» (60%). Са незавршеном основном школом није било никада у КБЦ „Бежанијска коса“, Институту за КВБ „Дедиње“ и ВМА. Најмање је било пацијената са завршеном основном школом у КБЦ „Бежанијска коса“ (3,3%), са средњом школом у Универзитетској дечјој клиници (26.7%), а са вишом и високом школом на Институту „Бањица“ (24.1%) (таб. 4). Може се

закључити да су испитаници у КБЦ „Бежанијска коса“ и Универзитетској дечјој клиници имали највећи степен школске спреме, а испитаници у Институту „Бањица“ и Институту за КВБ «Дедиње» и најнижи, а разлика у односу на школску спрему испитаника између анкетираних болница није статистички значајна ($N=11,478$, $df=6$, $p=0.075$).

Табела 4: Дистрибуција испитаника по болницама према школској спреми – 2020.

Школска спрема испитаника	Незавршена основна школа		Основна школа		Средња школа		Виша и висока школа		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА										
КБЦ „Бежанијска коса“	0		1	3.3%	11	36.7%	18	60.0%	30	100
Инс. за КВБ „Дедиње“	0		2	10.0%	13	65.0%	5	25.0%	20	100
УДК	1	3.3%	4	13.3%	8	26.7%	17	56.7%	30	100
Институт за зз мајке и детета Србије	1	7.7%	1	7.7%	5	38.5%	6	46.2%	13	100
Инс. за онк. и рад. Србије	3	5.3%	5	8.8%	24	42.1%	25	43.9%	57	100
Инс. за ОХБ „Бањица“	2	6.9%	2	6.9%	18	62.1%	7	24.1%	29	100
ВМА	0		29	7.8%	202	54.4%	140	37.7%	371	100
УКУПНО	7	1.3	44	8.0%	281	51.1%	218	39.6%	550	100

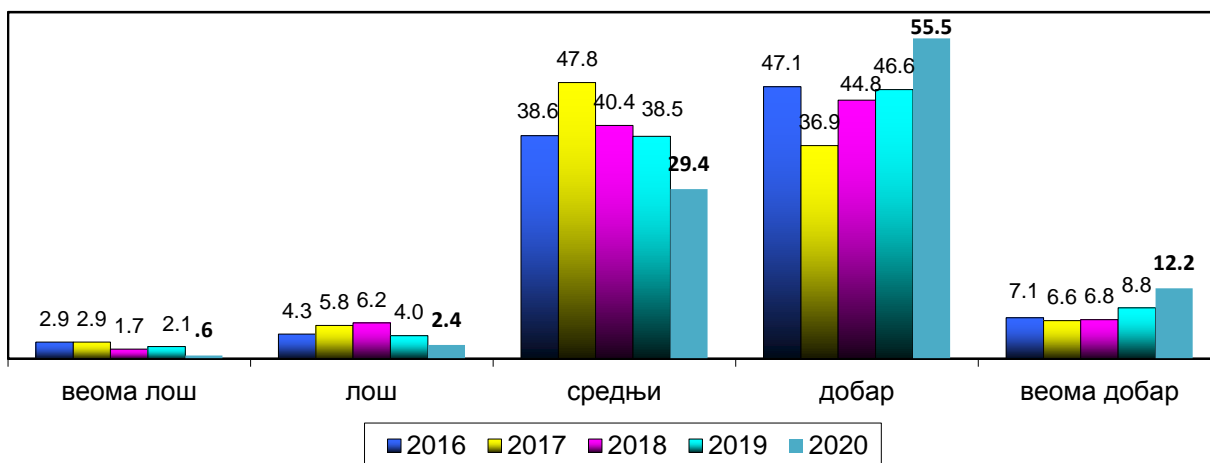
У 2019. години највеће учешће пацијената са незавршеном основном школом је било у Институту „Дедиње“ (4.3%), са завршеном основном школом у Институту „Бањица“ (16.4%), са завршеном средњом школом у КБЦ „Бежанијска коса“ (63.6%), и са вишом и високом школом на Институту за онкологију и радиологију Србије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

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

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

У 2020. години највећи број испитаника свој материјални положај оценио је као добар (55,5%), потом, као средњи (29,4%), веома добар (12,2%), лош 2,4% и веома лош 0,6%; (граф. 2). На ово питање није одговорило 16 испитаника (2,9%).

Графикон 2: Материјални статус испитаника (%)



У 2020. години у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије било је највише испитаника који су свој материјални положај оценили као веома добар (25%), а у Универзитетској дечјој клиници као добар (80%). Највише испитаника са средњим материјалним положајем било је у Институту за КВБ „Дедиње“ (50%), са лошим у КБЦ „Бежанијска коса“ (6,7%), док је са веома лошим материјалним стањем било само 3 испитаника у ВМА (таб. 5). Пацијенти најбољег материјалног стања су били у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије и УДК, а најлошијег у Институту „Бањица“. Постоји статистички значајна разлика у дистрибуцији испитаника према материјалном положају по болницама ($N=16,543$, $df=6$, $p=0.011$).

Табела 5: Дистрибуција испитаника према материјалном положају по болницама – 2020.

Материјални положај испитаника	Веома лош		Лош		Средњи		Добар		Веома добар		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	\bar{x}
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА												
КБЦ „Бежанијска коса“	0		2	6.7	6	20.0	17	56.7	5	16.7	30	100
Инс. за КВБ „Дедиње“	0		1	5.0	10	50.0	6	30.0	3	15.0	20	100
УДК	0		0		4	13.3	24	80.0	2	6.7	30	100
Институт за зз мајке и детета	0		0		1	8.3	8	66.7	3	25.0	12	100
Инс. за онк. и рад. Срб.	0		0		14	24.6	34	59.6	9	15.8	57	100
Инс. за ОХБ „Бањица“	0		1	3.4	13	44.8	15	51.7	0		29	100
ВМА	3	0,8	9	2.5	111	30.6	196	54.0	44	12.1	363	100
УКУПНО	3	0,6	13	2.4	159	29.4	300	55.5	66	12.2	541	100

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

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

Материјални положај испитаника	Веома лош		Лош		Средњи		Добар		Веома добар		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА												
КЦС	11	1.9	28	4.9	229	40.2	265	46.6	36	6.3	569	100
КБЦ „Др Д. Мишовић“	4	5.1	5	6.3	38	48.1	26	32.9	6	7.6	79	100
КБЦ „Звездара“	1	0.8	2	1.6	55	44.4	55	44.4	11	8.9	124	100
КБЦ „Земун“	0	0	3	3.6	29	34.5	43	51.2	9	10.7	84	100
КБЦ „Бежанијска коса“	1	4.5	0	0	6	27.3	13	54.5	3	13.6	22	100
Инс. за КВБ „Дедиње“	1	1.4	2	2.9	28	40.6	35	50.7	3	4.3	69	100
Инс. за онк. и рад. Срб.	2	3.4	3	5.1	18	30.5	31	52.5	5	8.5	59	100
Инс. за ОХБ „Бањица“	5	3.8	5	3.8	55	41.7	60	45.5	7	5.3	132	100
ВМА	8	2.0	11	2.7	133	32.8	198	48.8	56	13.8	406	100
УКУПНО	33	2.1	61	4.0	594	38.5	718	46.6	136	8.8	1542	100

• **Услуге и организација здравствене заштите током болничког лечења**

Пацијенти су имали прилику да изнесу своје ставове и оцене различите услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења (обавештења која су добили приликом пријема у болницу, организацију и брзину пружања услуга дијагностике и терапије, услуге исхране и смештаја, одржавање хигијене собе и тоалета, објашњења која су добили приликом отпуста из болнице).

Обавештења која су добили приликом пријема у болницу, а која се односе на пацијентова права на сагласност на предложену процедуру, начин приговора и жалбе и дужности на одељењу, 86% испитаника је оценило као одлична, а још 9% као добра (Графикон 3). Само 1 испитаник је наведена обавештења оценио као веома лоша, а 2 као лоша. На ово питање је одговорило 188 испитаника. Војномедицинска академија је користила упитник који не садржи ово питање.

Такође, за ово питање није могуће упоређивање добијених резултата са резултатима из претходних година, с обзиром да су у ранијем упитнику постојала 3 одвојена питања везана за обавештења пацијената о правима и дужностима на болничком лечењу.

Графикон 3. Обавештења која су пацијенту дата приликом пријема у болницу (%)



Обавештења која су добили на пријему у болницу су била одлична за 95% испитаника у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, а за преко 90% у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије и Институту за онкологију и радиологију Србије (Табела 6). Само 2 испитаника у Универзитетској дечјој клиници и 1 испитаник у КБЦ „Бежанијска коса“, сматрају да су наведена обавештења била лоша. Није постојала статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о обавештењима која су им дата приликом болничког пријема између различитих болница (N=7,932, DF=5, p=0,160).

Табела 6. Обавештења која су пацијенту дата приликом болничког пријема, по установама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „Бежанијска коса“	0		1	3,2	2	6.5	1	3.2	27	87.1	31	100.0
Инс. за КВБ „Дедиње“	0		0		0		1	5.0	19	95.0	20	100.0
УДК	1	3,3	1	3,3	1	3.3	4	13.3	23	76.7	30	100.0
Инст. за зз мајке и детета Србије	0		0		1	7.7	0		12	92.3	13	100.0
Инс. за онкологију и рад. Србије	0		0		0		5	8.8	52	91.2	57	100.0
Инс. за ОХБ „Бањица“	0		0		2	6.9	5	17.2	22	75.9	29	100.0
ВМА												
УКУПНО	1	0,6	2	1,1	6	3.3	16	8.9	155	86.1	180	100.0

Просечна вредност (на скали од 1 до 5) за обавештења која су има дата на пријему у болницу износи 4,79 за све болнице, а креће се у распону од 4,57 у Универзитетској дечјој клиници до 4,95 у Институту „Дедиње“ (таб. 7).

Табела 7: Обавештења која су пацијенту дата приликом пријема у болницу (\bar{x})

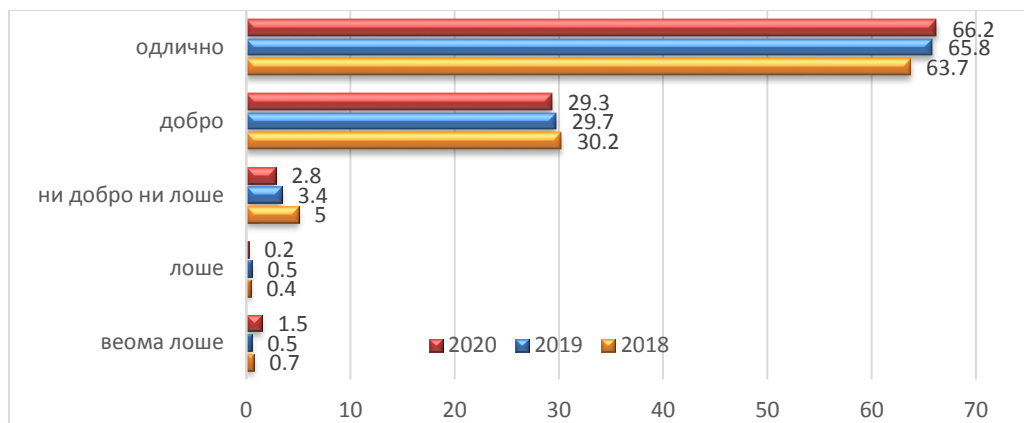
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD
КБЦ „Бежанијска коса“	31	4.74	0.73
Инс. за КВБ „Дедиње“	20	4.95	0.22
УДК	30	4.57	0.97
Инст. за зз мајке и детета Србије	13	4.85	0.55
Ин. за онкологију и радиологију Србије	57	4.91	0.29
Инс. за ОХБ „Бањица“	29	4.69	0.60
ВМА			
УКУПНО	180	4.79	0.61

Процедуром болничког пријема су најзадовољнији пацијенти у добној групи од 50 до 69 година (просечна оцена 4,87), пацијенти са лошим материјалним положајем (5,0), са завршеном основном школом (5,0), а жене (4,82) су задовољније од мушкараца (4,72), али не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника и задовољства процедуром болничког пријема.

Када је реч о организацији и брзини пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници (лабораторија, рентген, ултразвук, ЕКГ, итд.), 95,5% пацијената сматрају да су одличне или добре, док мање од 2% испитаника сматрају да су лоше или веома лоше (Графикон 4). У Војномедицинској академији укључени су одговори на питање о општем задовољству услугама дијагностике и терапије. На ово питање није одговорило 93 испитаника (16,7%).

У претходној години 96,8% испитаника је било задовољно или веома задовољно, док је 3,2% изразило незадовољство услугама дијагностике у целини.

Графикон 4: Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници (%)



У 2 болнице су сви пацијенти оценили да су организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници одлични (Институт „Дедиње“ и Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије), (табела 8). Само 8 испитаника сматрају да су наведене услуге лоше или веома лоше, 1 у Институту за онкологију и радиологију Србије и 7 у ВМА.

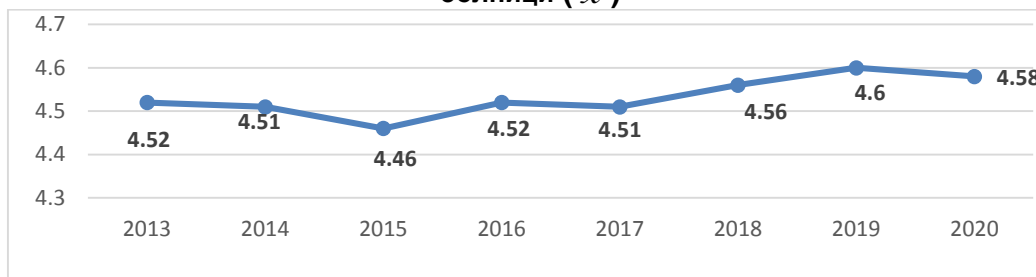
Постоји статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о организацији и брзини пружања услуга дијагностике и терапије по болницама ($N=76,650$, $DF=6$, $p=0,000$).

Табела 8. Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници, по установама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „Бежанијска коса“	0		0		0		2	6.5	29	93.5	31	100.0
Инс. за КВБ „Дедиње“	0		0		0		0		20	100.0	20	100.0
УДК	0		0		1	3.3	6	20.0	23	76.7	30	100.0
Инст. за зз мајке и детета Србије	0		0		0		0		13	100.0	13	100.0
Инс. за онкологију и рад. Србије	1	1.9	0		0		2	3.8	50	94.3	53	100.0
Инс. за ОХБ „Бањица“	0		0		1	3.4	4	13.8	24	82.8	29	100.0
ВМА	6	2.1	1	0,3	11	3.8	122	42.4	148	51.4	288	
УКУПНО	7	1.5	1	0,2	13	2.8	136	29.3	307	66.2	464	100.0

Просечна вредност (на скали од 1 до 5) за организацију и брзину пружања услуга дијагностике и терапије износи 4,58 (графикон 5). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 5: Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници (\bar{x})



Организацијом и брзином пружања услуга дијагностике и терапије су најзадовољнији пацијенти у Институту „Дедиње“ и Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (по 5,0), док су најмање задовољни у ВМА (4,41).

Подаци за 2018. и 2019. годину, приказани у табели 9, односе се на опште задовољство услугама дијагностике у целини.

Табела 9: Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници, по установама (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018			2019			2020		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КБЦ „Бежанијска коса“	43	4.72	0.50	19	4.89	0.32	31	4.94	0.25
Инс. за КВБ „Дедиње“	70	4.90	0.30	65	4.85	0.36	20	5.00	0.00
УДК							30	4.73	0.52
Инс. за зз мајке и детета							13	5.00	0.00
Ин. за онк. и рад. Србије	38	4.61	0.68	47	4.72	0.54	53	4.89	0.58
Инс. за ОХБ „Бањица“	126	4.61	0.57	104	4.42	0.75	29	4.79	0.49
ВМА	240	4.49	0.77	277	4.62	0.61	288	4.41	0.77
УКУПНО	1116	4.56	0.67	1141	4.60	0.64	464	4.58	0.70

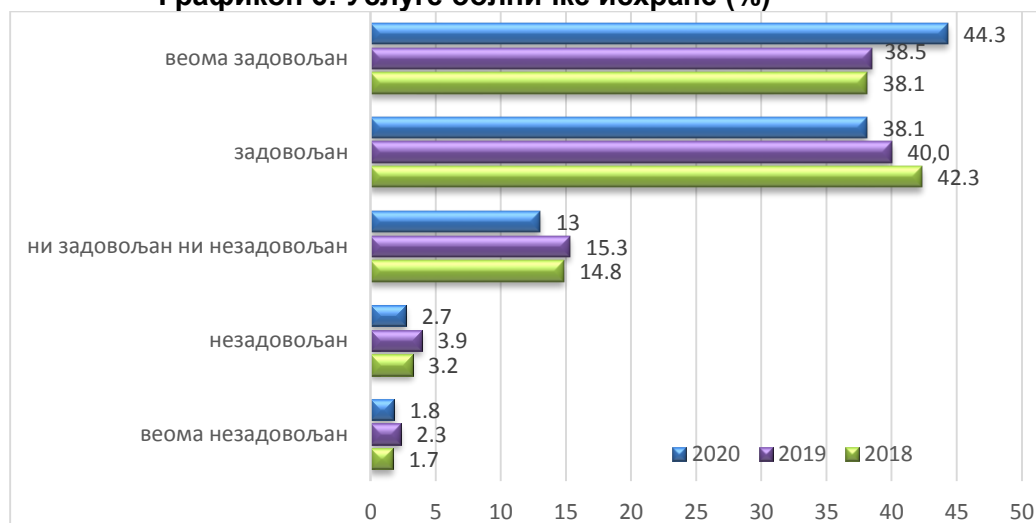
Организацијом и брзином пружања услуга дијагностике и терапије су најзадовољнији пацијенти млађи од 30 година (просечна оцена 4,76), пацијенти са веома добрим материјалним положајем (4,69), без завршене основне школе (4,86), а жене (4,65) су задовољније од мушкараца (4,54), али не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника и задовољства организацијом и брзином пружања услуга дијагностике и терапије на хируршким одељењима.

У оквиру анкете, пацијенти су оцењивали и услуге исхране током боравка у болници (укус и разноврсност хране, одговарајући режим исхране).

Свега 4,5% пацијената је услуге исхране оценило као лоше, а 82,4% сматра ове услуге добрим и одличним (Графикон 6). У Војномедицинској академији су укључени одговори на питање о општем задовољству услугама исхране. На ово питање није одговорило 9 испитаника (1,6%).

У претходној години, оцењујући опште задовољство услугама исхране 6,2% испитаника је изразило незадовољство; 15,3% су били ни задовољни ни незадовољни, док је 78,5% било у категорији задовољних или веома задовољних.

Графикон 6: Услуге болничке исхране (%)



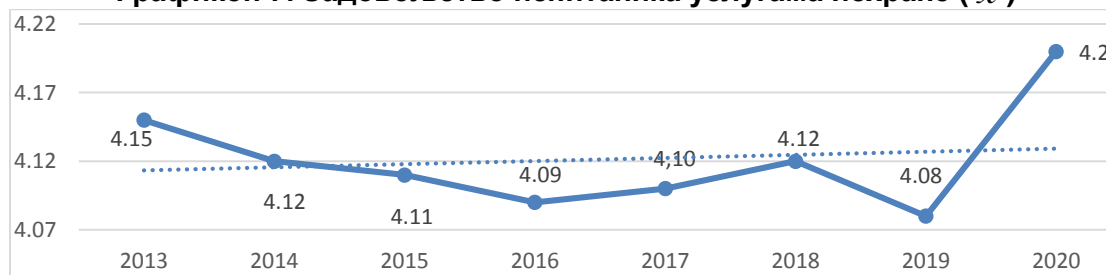
Болничка исхрана је била одлична за 95% испитаника у Институту „Дедиње“, док око 10% пацијената у Институту „Бањица“ мисли да је била лоша и веома лоша (Табела 10). Постоји статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о услугама исхране по болницама (N=125,251, DF=6, p=0,000).

Табела 10. Услуге болничке исхране, по болницама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „Бежанијска коса“	0		0		0		3	9.7	28	90.3	31	100.0
Инс. за КВБ „Дедиње“	0		0		0		1	5.0	19	95.0	20	100.0
УДК	0		0		2	6.9	8	27.6	19	65.5	29	100.0
Инст. за зз мајке и детета Србије	1	7.7	0		0		5	38.5	7	53.8	13	100.0
Инс. за онкологију и рад. Србије	0		0		0		9	15.8	48	84.2	57	100.0
Инс. за ОХБ „Бањица“	1	3.4	2	6.9	1	3.4	7	24.1	18	62.1	29	100.0
ВМА	8	2.2	13	3.5	68	18.4	176	47.7	104	28.2	369	100
УКУПНО	10	1.8	15	2.7	71	13.0	209	38.1	243	44.3	548	100.0

Болничка исхрана у целини је оцењена просечном оценом 4,20 (граф. 7). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 7: Задовољство испитаника услугама исхране (\bar{x})



Услугама исхране у целини током боравка у болници најзадовољнији су пацијенти у Институту „Дедиње“ (4,95) и КБЦ „Бежанијска коса“ (4,90), док су пацијенти најмање задовољни у ВМА (3,96), (таб. 11).

Табела 11: Задовољство услугама исхране (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018.			2019.			2020.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КБЦ „Бежанијска коса“	55	4.20	0.83	22	4,41	0.91	31	4.90	0.30
Инс. за КВБ „Дедиње“	77	4.84	0.40	68	3,94	0.67	20	4.95	0.22
УДК							29	4.59	0.63
Инс. за зз мајке и детета							13	4.31	1.11
Ин. за онк. и рад. Србије	52	4.23	0.83	54	4,35	0.70	57	4.84	0.37
Инс. за ОХБ „Бањица“	153	4.20	0.90	131	4,36	0.72	29	4.34	1.08
ВМА	352	4.04	0.95	395	4,01	1.03	369	3.96	0.90
УКУПНО	1434	4.12	0.89	1465	4,08	0.94	548	4.20	0.90

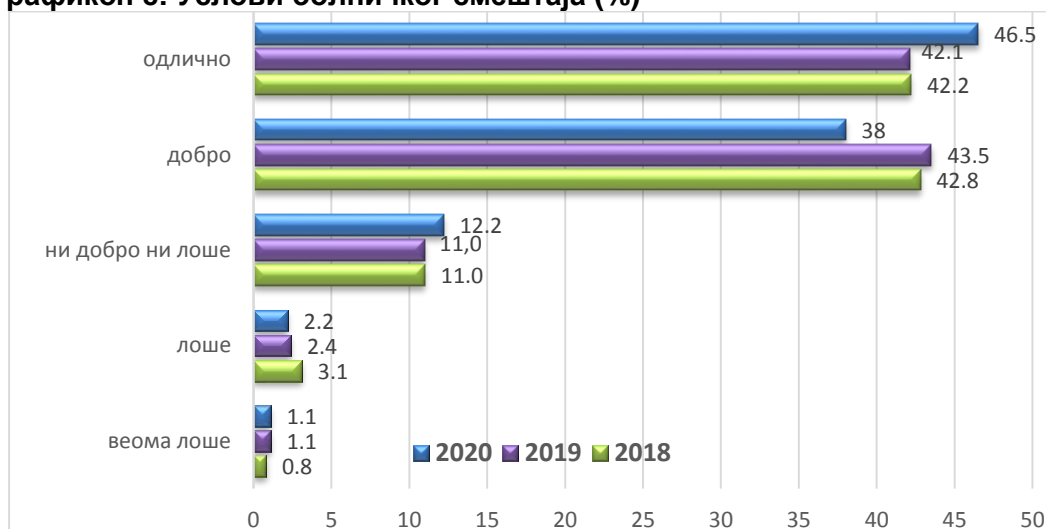
Услугама исхране су најзадовољнији пацијенти у добној групи од 40 до 49 година (просечна оцена 4,36), пацијенти са осредњим материјалним положајем (4,24) и без завршене основне школе (4,86), али не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника и задовољства услугама исхране на хируршким одељењима. Значајна разлика

постоји само у односу на пол испитаника: жене (4,30) су задовољније од мушкараца - 4,14 (F=4,345, DF=1, p=0,038).

Услуге смештаја током боравка у болници (опремљеност собе и удобност кревета), 90% пацијената сматра одличним или добрим, а само 3,3% их сматра лошим (Графикон 8). У Војномедицинској академији су укључени одговори на питање о општем задовољству услугама смештаја. На ово питање није одговорило 7 испитаника (1,3%).

У претходној години услугама болничког смештаја у целини је било задовољно и веома задовољно 85,6% испитаника, а 3,5% незадовољно.

Графикон 8: Услови болничког смештаја (%)



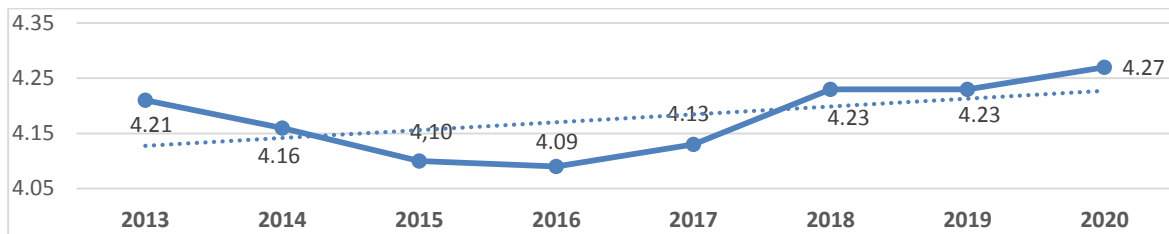
У Институту „Дедиње“ су сви пацијенти оценили услове болничког смештаја одличним, док су најмање задовољни пацијенти у ВМА (Табела 12). Постоји статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о условима смештаја по болницама (N=113,203, DF=6, p=0,000).

Табела 12. Услови болничког смештаја, по болницама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „Бежанијска коса“	0		0		2	6.5	2	6.5	27	87.1	31	100.0
Инс. за КВБ „Дедиње“	0		0		0		0		20	100.0	20	100.0
УДК	0		0		3	10.0	7	23.3	20	66.7	30	100.0
Инст. за зз мајке и детета Србије	0		0		0		5	38.5	8	61.5	13	100.0
Инс. за онкологију и рад. Србије	0		1	1.8	1	1.8	6	10.5	49	86.0	57	100.0
Инс. за ОХБ „Бањица“	0		1	3.4	2	6.9	7	24.1	19	65.5	29	100.0
ВМА	6	1,6	10	2,7	59	15,9	182	49,2	113	30,5	370	
УКУПНО	6	1,1	12	2,2	67	12,2	209	38,0	256	46,5	550	100,0

Услови болничког смештаја у целини су оцењени просечном оценом 4,27 (граф. 9). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 9: Задовољство испитаника условима смештаја (\bar{x})



Болничким смештајем у целини најзадовољнији су пацијенти у Институту „Дедиње“ (5,0), док су најмање задовољни у ВМА (4,04) (таб. 13).

Табела 13: Опште задовољство смештајем, по установама (\bar{x})

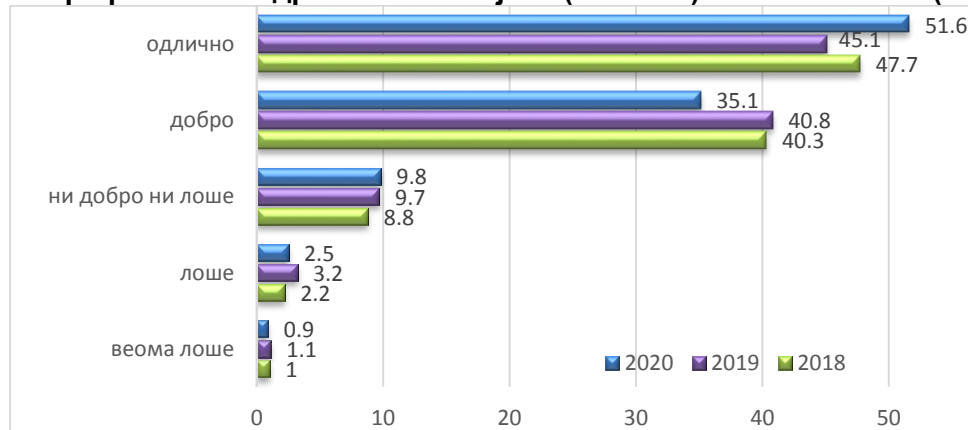
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018.			2019.			2020.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КБЦ „Бежанијска коса“	57	4.39	0.56	22	4.36	0.58	31	4.81	0.54
Инс. за КВБ „Дедиње“	76	4.86	0.39	68	3.99	0.68	20	5.00	0.00
УДК							30	4.57	0.68
Инс. за зз мајке и детета							13	4.62	0.51
Ин. за онк. и рад. Србије	52	4.50	0.58	55	4.49	0.60	57	4.81	0.55
Инс. за ОХБ „Бањица“	153	4.29	0.85	132	4.27	0.75	29	4.52	0.78
ВМА	359	4.19	0.80	404	4.25	0.75	370	4.04	0.85
УКУПНО	1477	4.23	0.82	1500	4.23	0.82	550	4.27	0.84

Болничким смештајем су најзадовољнији пацијенти у доброј групи од 40 до 49 година (просечна оцена 4,34) и без завршене основне школе (5,0), али не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника и задовољства условима смештаја на хируршким одељењима. Значајна разлика постоји у односу на пол испитаника: жене (4,35) су задовољније од мушкараца - 4,2 ($F=4,495$, $DF=1$, $p=0,034$) и материјални положај – пацијенти са веома лошим положајем су најмање задовољни (2,67), док су најзадовољнији пацијенти са лошим материјалним положајем – просечна оцена 4,62 ($F=4,237$, $df=4$, $p=0.002$).

Одржавање хигијене болесничке собе 86,7% пацијената сматра одличним или добрим, а само 3,4% их сматра лошим (Графикон 10). У Војномедицинској академији су укључени одговори на питање о задовољству чистоћом болесничке собе. На ово питање није одговорило 7 испитаника (1,3%).

У претходној години, чистоћом болесничке собе било је задовољно 85,9% пацијента, 9,7% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних испитаника је било 4,3%.

Графикон 10. Одржавање хигијене (чистоћа) болничке собе (%)



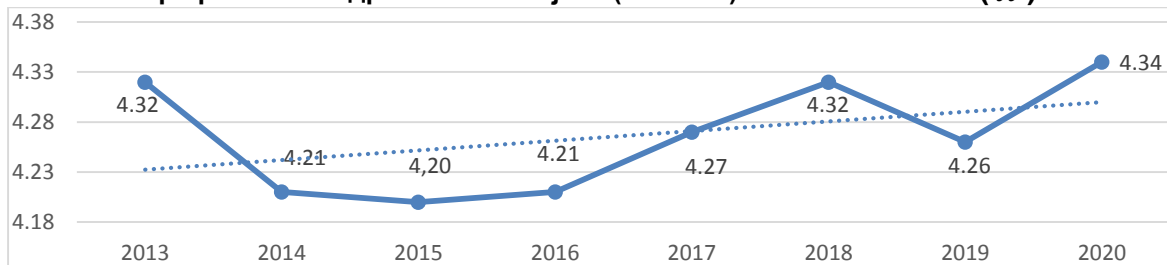
Сви пацијенти у Институту „Дедиње“ сматрају да је одржавање хигијене болесничке собе одлично, а лоше и веома лоше мишљење има 5,2% испитаника у ВМА (Табела 14). Постоји статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о одржавању хигијене болесничких соба по болницама (N=150,151, DF=6, p=0,000).

Табела 14. Одржавање хигијене болесничке собе, по болницама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „Бежанијска коса“	0		0		3	9.7	2	6.5	26	83.9	31	100.0
Инс. за КВБ „Дедиње“	0		0		0		0		20	100.0	20	100.0
УДК	0		0		0		4	13.3	26	86.7	30	100.0
Инст. за зз мајке и детета Србије	0		0		0		1	7.7	12	92.3	13	100.0
Инс. за онкологију и рад. Србије	0		0		2	3.5	3	5.3	52	91.2	57	100.0
Инс. за ОХБ „Бањица“	0		0		0		2	6.9	27	93.1	29	100.0
ВМА	5	1,4	14	3,8	49	13.2	181	48.9	121	32.7	370	100.0
УКУПНО	5	1,9	14	2,5	54	9.8	193	35.1	284	51.6	550	100.0

Одржавање хигијене болесничке собе је оцењено просечном оценом 4,34, (граф. 11). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 11: Одржавање хигијене (чистоћа) болесничке собе (\bar{x})



Одржавање хигијене болесничке собе најбоље је оцењено у Институту „Дедиње“ (5,0), а најлошије у ВМА (4,08), (таб. 15).

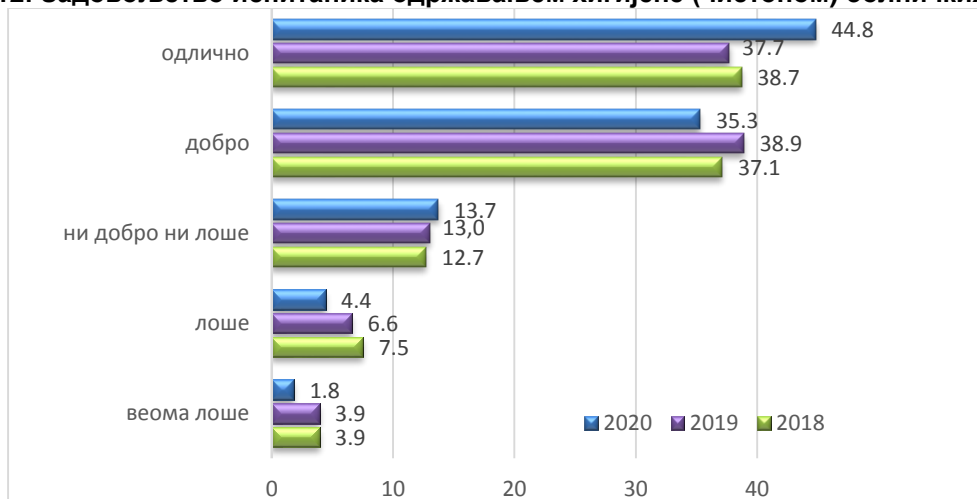
Табела 15: Чистоћа болесничке собе (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018.			2019.			2020.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КБЦ „Бежанијска коса“	57	4.42	0.57	22	4,45	0.51	31	4.74	0.63
Инс. за КВБ „Дедиње“	76	4.86	0.35	68	4,00	0.64	20	5.00	0.00
УДК							30	4.87	0.35
Инс. за зз мајке и детета							13	4.92	0.28
Инс. за онк. и рад. Србије	52	4.63	0.49	56	4,61	0.53	57	4.88	0.43
Инс. за ОХБ „Бањица“	153	4.48	0.74	131	4,51	0.65	29	4.93	0.26
ВМА	358	4.23	0.79	407	4,28	0.76	370	4,08	0.85
УКУПНО	1473	4.32	0.80	1504	4,26	0.84	550	4.34	0.83

Одржавање хигијене тоалета у болници 80,3% пацијената сматра одличним или добрим, а само 6,4% мисли да је лоше и веома лоше (Графикон 12). У Војномедицинској академији су укључени одговори на питање о задовољству чистоћом тоалета .

У претходној години чистоћа болничких тоалета је била задовољавајућа (веома задовољан и задовољан) за 76,6% пацијената, 13% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а 10,1% пацијената је незадовољно.

Графикон 12: Задовољство испитаника одржавањем хигијене (чистоћом) болничких тоалета (%)



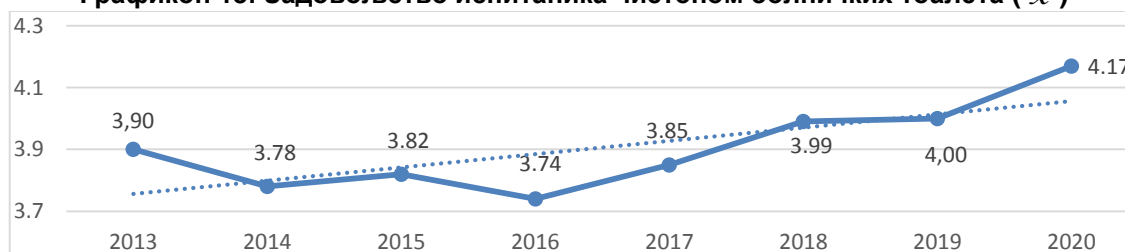
Сви пацијенти у Институту „Дедиње“ мисле да је одржавање хигијене болничких тоалета одлично, док такво мишљење има само 30% пацијената у ВМА (Табела 16). Постоји статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о одржавању хигијене тоалета по болницама (N=91,021, DF=6, p=0,000).

Табела 16. Чистоћа болничких тоалета (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „Бежанијска коса“	0		2	6.5	2	6.5	1	3.2	26	83.9	31	100.0
Инс. за КВБ „Дедиње“	0		0		0		0		20	100.0	20	100.0
УДК	0		0		1	3.4	10	34.5	18	62.1	29	100.0
Инст. за за мајке и детета Србије	0		0		1	7.7	1	7.7	11	84.6	13	100.0
Инс. за онкологију и рад. Србије	0		2	3.6	9	16.4	5	9.1	39	70.9	55	100.0
Инс. за ОХБ „Бањица“	2	7.1	0		0		5	17.9	21	75.0	28	100.0
ВМА	8	2.2	20	5.4	62	16.7	171	46.1	110	29.6	371	100.0
УКУПНО	10	1.8	24	4.4	75	13.7	193	35.3	245	44.8	547	100.0

Одржавање хигијене болничких тоалета је оцењено просечном оценом 4,17 (граф. 13). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 13: Задовољство испитаника чистоћом болничких тоалета (\bar{x})



Одржавањем хигијене болничких тоалета најзадовољнији су пацијенти у Институту „Дедиње“ (5,0), а најмање су задовољни у ВМА (3,96), (таб. 17).

Табела 17: Одржавање хигијене (чистоћа) тоалета (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018.			2019.			2020.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КБЦ „Бежанијска коса“	56	4.14	0.86	22	4,05	1.00	31	4.65	0.88
Инс. за КВБ „Дедиње“	76	4.80	0.46	66	3,71	0.95	20	5.00	0.00
УДК							29	4.59	0.57
Инс. за зз мајке и детета							13	4.77	0.60
Ин. за онк. и рад. Србије	52	4.08	0.93	55	3,76	1.18	55	4.47	0.90
Инс. за ОХБ „Бањица“	149	4.18	1.01	130	4,31	0.80	28	4.54	1.07
ВМА	354	4.03	0.97	405	4,17	0.87	371	3.96	0.93
УКУПНО	1460	3.99	1.08	1492	4,00	1.06	547	4.17	0.95

Организацију посета пацијентима у болници 84% испитаника сматра одличном или добром, 1,8% мисли да није ни добра ни лоша, а сваки седми пацијент је дао оцену веома лоше (Графикон 14). На ово питање је одговорило само 113 (20%) испитаника. Војномедицинска академија је користила упитник који не садржи ово питање, док у Институту за КВБ „Дедиње“ ниједан испитаник није одговорио на ово питање. Такође, за ово питање није могуће упоређивање добијених резултата са резултатима из претходних година, с обзиром да су у ранијем упитнику постојала 3 одвојена питања везана за организацију посета (број посета, време за посете и дужина посета).

У претходној години око 90% испитаника је било задовољно или веома задовољно аспектима који су везани за организацију посета, а 3% су били незадовољни.

Велики проценат веома незадовољних испитаника организацијом посета је очекиван, с обзиром да су у време спровођења анкете, пацијентима у болницама посете биле забрањене због епидемиолошке ситуације.

Графикон 14. Организација посета (%)



Да је организација посета лоша сматра трећина испитаника у Универзитетској дечјој клиници, док преко 80% испитаника у КБЦ „Бежанијска коса“ и Институту за онкологију и радиологију Србије мисли да је одлична (Табела 18). Постоји статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о организацији посета по болницама (N=14,906, DF=4, p=0,005).

Табела 18. Организација посета, по болницама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „Бежанијска коса“	1	5.6	0		0		2	11.1	15	83.3	18	100.0
Инс. за КВБ „Дедиње“												100.0
УДК	7	31.8	1	4,5	0		5	22.7	9	40.9	22	100.0
Инст. за зз мајке и детета Србије	1	11.1	0		0		3	33.3	5	55.6	9	100.0
Инс. за онкологију и рад. Србије	2	5.0	0		2	5,0	3	7.5	33	82.5	40	100.0
Инс. за ОХБ „Бањица“	4	16.7	0		0		5	20.8	15	62.5	24	100.0
ВМА												
УКУПНО	15	13.3	1	0,9	2	1,8	18	15.9	77	68.1	113	100.0

Организација посета оцењена је просечном оценом 4,25, а најзадовољнији су пацијенти у КБЦ «Бежанијска коса» (4,67) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,62), а најмање задовољни у Универзитетској дечјој клиници (3,36), таб. 19).

Табела 19. Организација посета (\bar{x})

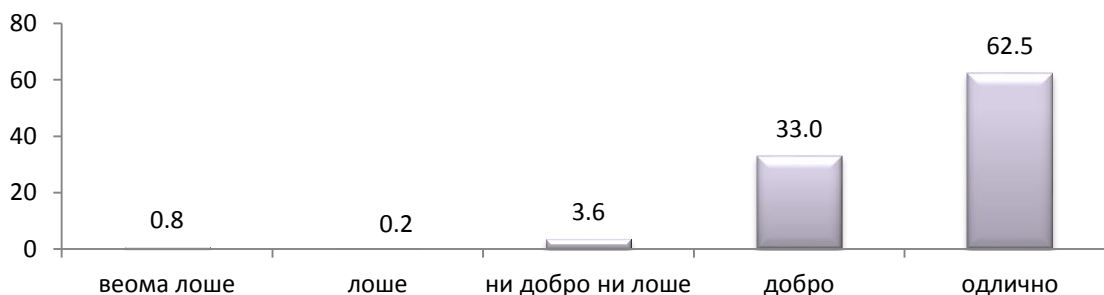
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD
КБЦ „Бежанијска коса“	18	4.67	0.97
Инс. за КВБ „Дедиње“			
УДК	22	3.36	1.79
Инс. за зз мајке и детета	9	4.22	1.30
Ин. за онк. и рад. Србије	40	4.62	0.98
Инс. за ОХБ „Бањица“	24	4.12	1.48
ВМА			
УКУПНО	113	4.25	1.37

Организацијом посета су најзадовољнији пацијенти у добној групи од 50 до 59 година (просечна оцена 4,75), пацијенти са веома лошим материјалним положајем (5,0), са завршеном основном школом (4,77), а мушкарци (4,26) су задовољнији од жена (4,24), али не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника и задовољства организацијом посета између болница.

Када су у питању обавештења која су пацијенту дата приликом отпуста из болнице, (обављена едукација пацијента и његове породице – упутство о режиму исхране, личној хигијени, начину живота, издато упутство о доласку на контроле, издата отпусна листа), само 5 испитаника (1%) сматра да су била веома лоша и лоша, док 95,5% испитаника сматра да су била добра или одлична (графикон 15). На ово питање није одговорио 51 испитаник (9,2%). Војномедицинска академија је користила упитник који не садржи ово питање, већ су у анализу укључени одговори о општем задовољству процедуром болничког отпуста.

Такође, за ово питање није могуће упоређивање добијених резултата са резултатима из претходних година, с обзиром да се у ранијем упитнику питање односило на задовољство процедуром болничког отпуста.

Графикон 15. Обавештења дата пацијенту приликом отпуста из болнице (%)



Да су обавештења која су пацијенту дата приликом отпуста из болнице лоша сматра 1 испитаник у Институту за онкологију и радиологију и 4 испитаника у ВМА (Табела 20). Сви испитаници у КБЦ „Бежанијска коса“, Институту „Дедиње“ и Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије мисле да су добијена обавештења одлична. Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о обавештењима која су им дата приликом отпуста по болницама ($N=94,975$, $DF=6$, $p=0,000$).

Табела 20. Обавештења дата пацијенту приликом отпуста из болнице, по установама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „Бежанијска коса“	0		0		0		0		30	100.0	30	100.0
Инс. за КВБ „Дедиње“	0		0		0		0		20	100.0	20	100.0
УДК	0		0		0		2	8.0	23	92.0	25	100.0
Инст. за зз мајке и детета Србије	0		0		0		0		12	100.0	12	100.0
Инс. за онкологију и рад. Србије	0		0		2	4.0	2	4.0	46	92.0	50	100.0
Инс. за ОХБ „Бањица“	1	3.6	0		0		5	17.9	22	78.6	28	100.0
ВМА	3	0.9	1	0,3	16	4.7	158	46.3	163	47.8	341	100,0
УКУПНО	4	0.8	1	0,2	18	3.6	167	33.0	316	62.5	506	100.0

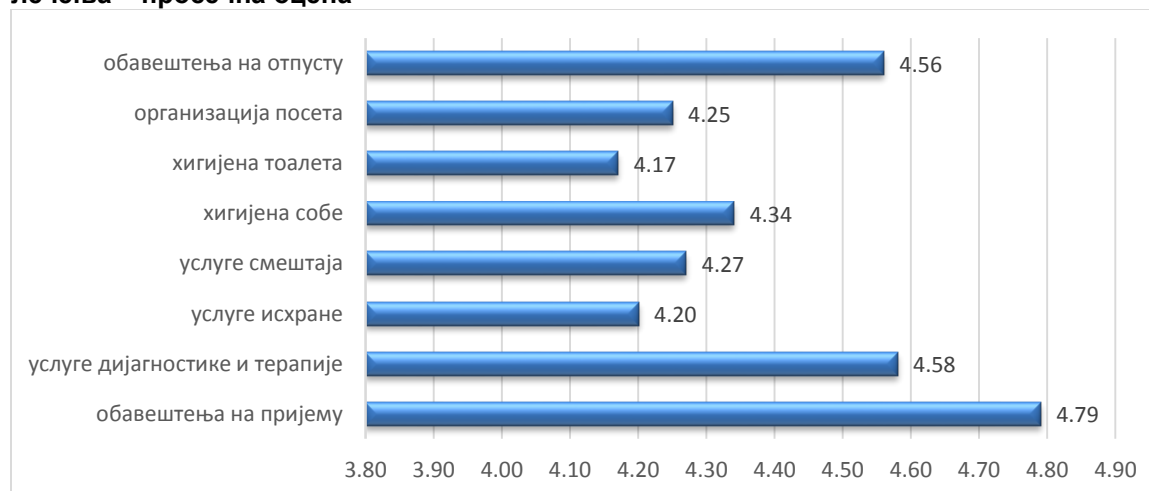
Обавештења која су пацијенту дата приликом отпуста из болнице оцењена су просечном оценом 4,56 за ниво свих болница, а имају најмању вредност у ВМА (4,40), а у 3 болнице имају вредност, 5,0 (таб. 21).

Табела 21: Обавештења дата пацијенту приликом отпуста из болнице (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD
КБЦ „Бежанијска коса“	30	5.00	0.00
Инс. за КВБ „Дедиње“	20	5.00	0.00
УДК	25	4.92	0.28
Инс. за зз мајке и детета	12	5.00	0.00
Ин. за онк. и рад. Србије	50	4.88	0.44
Инс. за ОХБ „Бањица“	28	4.68	0.82
ВМА	341	4.40	0.68
УКУПНО	506	4.56	0.65

Услуге и организација здравствене заштите током болничког лечења могу се исказати и просечном оценом на скали од 1 до 5 (1= веома незадовољан, 5=веома задовољан). Пацијенти су најзадовољнији обавештењима која су им дата приликом болничког пријема (просечна оцена 4,79), као и обавештењима која су им дата приликом отпуста из болнице и услугама дијагностике и терапије, а најмање задовољни хигијеном болесничких тоалета (4,17), услугама болничке исхране (4,20), а затим организацијом посета, с обзиром да посете пацијентима нису биле дозвољене због епидемиолошке ситуације. (Графикон 16)

Графикон 16. Задовољство услугама и организацијом здравствене заштите током болничког лечења – просечна оцена



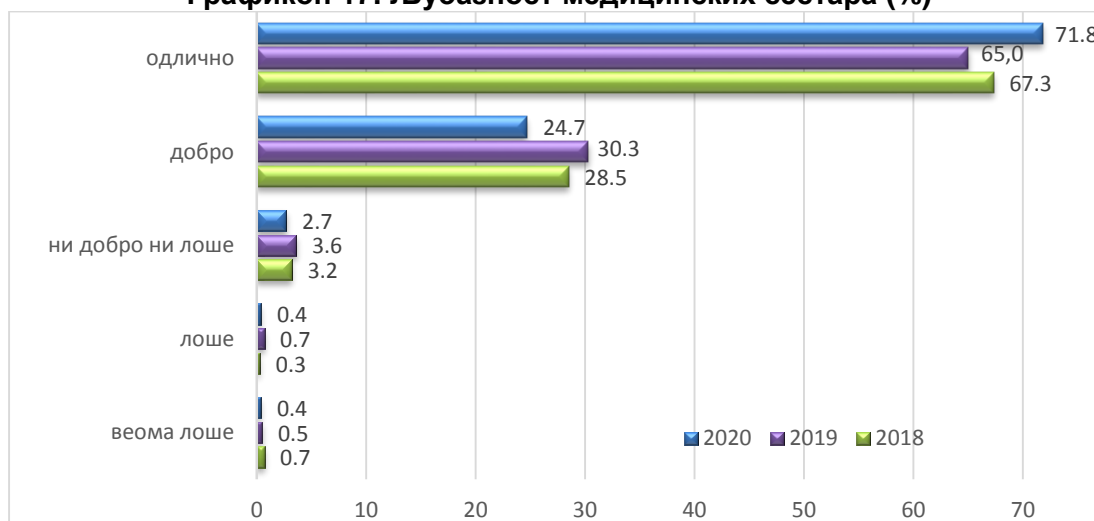
ЗАДОВОЉСТВО СЕСТРИНСКОМ НЕГОМ ТОКОМ БОРАВКА ПАЦИЈЕНАТА У БОЛНИЦИ

Пацијенти су у анкети оцењивали 4 сегмента рада медицинских сестара: поштовање и љубазност, време чекања на сестру код хитне потребе, објашњење процедура, тестова и третмана и опште задовољство сестринском негом.

Највећи број пацијената, 71,8% сматра да су љубазност и поштовање које су медицинске сестре показале према пацијентима, одлични, а још 24,7% да су добри. Овај аспект сестринског рада само по 2 пацијента или 0,8% сматрају лошим и веома лошим (Графикон 17). На ово питање није одговорило 3 испитаника (0,5%).

У претходној години љубазношћу медицинских сестара је веома задовољно и задовољно 95,3% испитаника, 3,6% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, док је незадовољно 1,2%.

Графикон 17: Љубазност медицинских сестара (%)



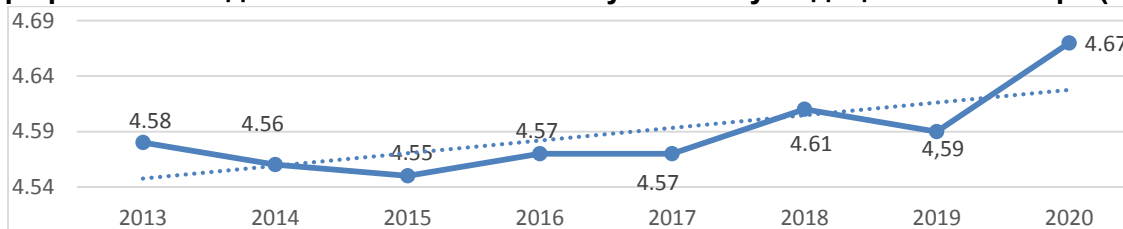
Сви пацијенти у КБЦ „Бежанијска коса“ и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ сматрају да је љубазност медицинских сестара одлична, а само 4 пацијента у ВМА су ову особину медицинских сестара оценили као лошу (Табела 22). Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о љубазности медицинских сестара по болницама ($N=52,204$, $DF=6$, $p=0,000$).

Табела 22. Љубазност медицинских сестара, по установама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „Бежанијска коса“	0		0		0		0		31	100.0	31	100.0
Инс. за КВБ „Дедиње“	0		0		0		0		20	100.0	20	100.0
УДК	0		0		1	3.4	2	6.9	26	89.7	29	100.0
Инст. за зз мајке и детета Србије	0		0		0		1	7.7	12	92.3	13	100.0
Инс. за онкологију и рад. Србије	0		0		1	1.8	4	7.1	51	91.1	56	100.0
Инс. за ОХБ „Бањица“	0		0		2	6.9	3	10.3	24	82.8	29	100.0
ВМА	2	0,5	2	0,5	11	2.9	127	33.8	234	62.2	376	100,0
УКУПНО	2	0,4	2	0,4	15	2.7	137	24.7	398	71.8	554	100.0

Љубазност медицинских сестара је оцењена просечном оценом 4,67 (граф. 18). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

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



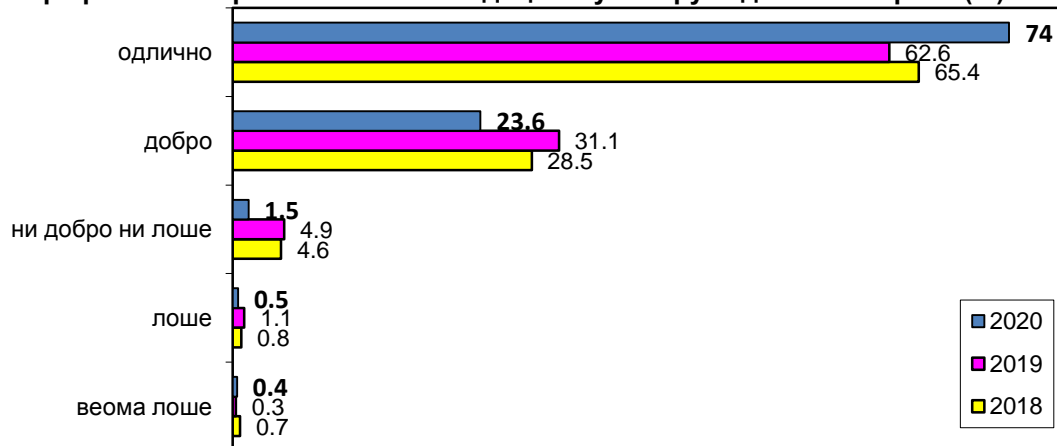
Посматрано по болницама љубазношћу медицинских сестара на хируршким одељењима најзадовољнији су пацијенти у Институту „Дедиње“ и КБЦ «Бежанијска коса» (5,0), а најмање су задовољни у ВМА (4,57) (таб. 23).

Табела 23: Љубазност медицинских сестара (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018.			2019.			2020.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КБЦ „Бежанијска коса“	57	4.67	0.72	22	4,68	0.57	31	5.00	0.00
Инс. за КВБ „Дедиње“	78	4.87	0.34	70	4,36	0.51	20	5.00	0.00
УДК							29	4.86	0.44
Инс.замајкуидете							13	4.92	0.28
Инс. за онк. и рад. Србије	56	4.79	0.41	56	4,82	0.38	56	4.89	0.37
Инс. за ОХБ „Бањица“	160	4.59	0.62	133	4,52	0.63	29	4.76	0.58
ВМА	360	4.57	0.68	405	4,61	0.57	376	4.57	0.63
УКУПНО	1515	4.61	0.64	1533	4,59	0.64	554	4.67	0.58

Временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе на хируршким одељењима је добро и одлично за 97,6% испитаника, а лоше само за 0,9% пацијената (граф. 19). На ово питање није одговорило 10 испитаника (1,8%).

Графикон 19: Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе (%)



У три болнице су сви пацијенти оценили да је време чекања на медицинску сестру код хитне потребе одлично (КБЦ „Бежанијска коса“, Институт за КВБ „Дедиње“ и Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије, док је ово време лоше за 1 испитаника у Институту за онкологију и радиологију Србије (1,8%) и 4 испитаника у ВМА (Табела 24). Установљена је

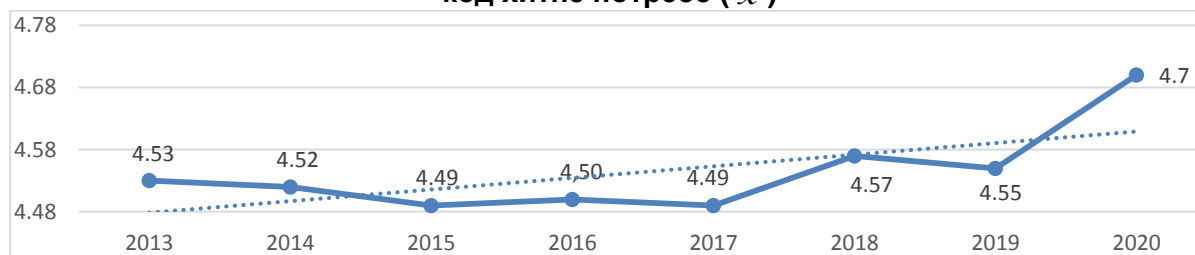
статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о времену чекања на медицинску сестру код хитне потребе по болницама (N=42,603, DF=6, p=0,000).

Табела 24: Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе, по установама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „Бежанијска коса“	0		0		0		0		30	100.0	30	100.0
Инс. за КВБ „Дедиње“	0		0		0		0		20	100.0	20	100.0
УДК	0		0		0		3	10.7	25	89.3	28	100.0
Инст. за зз мајке и детета Србије	0		0		0		0		13	100.0	13	100.0
Инс. за онкологију и рад. Србије	0		1	1,8	0		6	10.7	49	87.5	56	100.0
Инс. за ОХБ „Бањица“	0		0		2	6.9	4	13.8	23	79.3	29	100.0
ВМА	2	0,5	2	0,5	6	1.6	116	31.3	245	66.0	371	100,0
УКУПНО	2	0,4	3	0,5	8	1.5	129	23.6	405	74.0	547	100.0

Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе оцењено је просечном оценом 4,7 (граф. 20). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

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



Временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе најмање задовољни су пацијенти у ВМА (4,62), док су у три болнице пацијенти дали оценоу 5 (таб. 25).

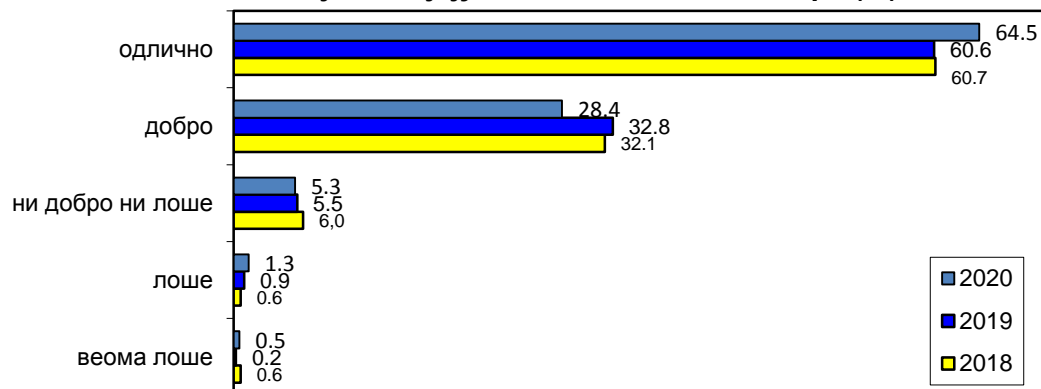
Табела 25: Чекање на медицинску сестру код хитне потребе (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018.			2019.			2020.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КБЦ „Бежанијска коса“	58	4.60	0.77	22	4.68	0.57	30	5.00	0.00
Инс. за КВБ „Дедиње“	77	4.84	0.40	68	4.28	0.54	20	5.00	0.00
УДК							28	4.89	0.31
Инс. за зз мајке и детета							13	5.00	0.00
Инс. за онк. и рад. Србије	51	4.65	0.48	55	4.67	0.58	56	4.84	0.50
Инс. за ОХБ „Бањица“	154	4.50	0.69	132	4.39	0.87	29	4.72	0.59
ВМА	351	4.61	0.64	399	4.64	0.56	371	4.62	0.61
УКУПНО	1475	4.57	0.68	1502	4.55	0.67	547	4.70	0.56

Објашњења која добијају од медицинских сестара о процедурама, тестовима и третманима којима су подвргнути на хируршким одељењима, 64,5% испитаника сматра одличним, а још 28.4% добрим, док их 1,8% испитаника сматра лошим (граф. 21). На ово питање није одговорило 8 пацијената (1,4%).

У претходној години задовољно је било 93.4% испитаника, 5.5% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, док је незадовољних 1.1% пацијената.

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



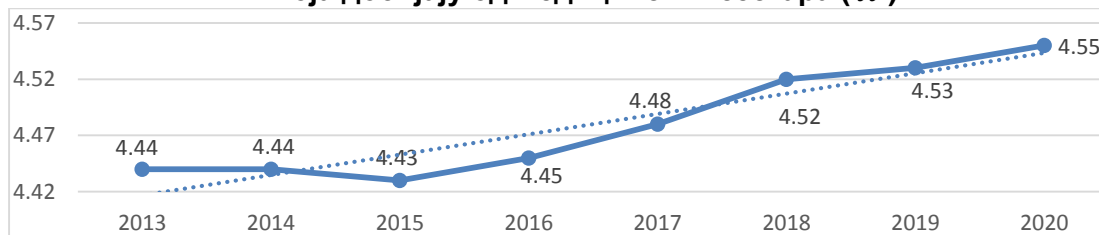
Сви пацијенти у Институту „Дедиње“ мисле да су објашњења која добијају од медицинских сестара о процедурама, тестовима и третманима, одлична, док 10 испитаника у ВМА (2,7%) сматра наведена обавештења лошим (Табела 26). Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о добијеним сестринским обавештењима по болницама (N=77,985, DF=6, p=0,00).

Табела 26: Сестринска објашњења тестова и третмана, по болницама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „Бежанијска коса“	0		0		0		2	6.5	29	93.5	31	100.0
Инс. за КВБ „Дедиње“	0		0		0		0		20	100.0	20	100.0
УДК	0		0		2	7.1	0		26	92.9	28	100.0
Инст. за зз мајке и детета Србије	0		0		0		1	7.7	12	92.3	13	100.0
Инс. за онкологију и рад. Србије	0		0		2	3.6	3	5.4	51	91.1	56	100.0
Инс. за ОХБ „Бањица“	0		0		1	3.4	5	17.2	23	79.3	29	100.0
ВМА	3	0,8	7	1,9	24	6.5	145	39.0	193	51.9	372	100.0
УКУПНО	3	0,5	7	1,3	29	5.3	156	28.4	354	64.5	549	100.0

Сестринска објашњења процедура, тестова и третмана су оцењена просечном оценом 4,55 (граф. 22). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

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



Сестринским објашњењима процедура, тестова и третмана најзадовољнији су пацијенти у Институту „Дедиње“ (5,0) и у КБЦ «Бежанијска коса» (4,94), а најмање су задовољни у ВМА (4,39) (таб. 27).

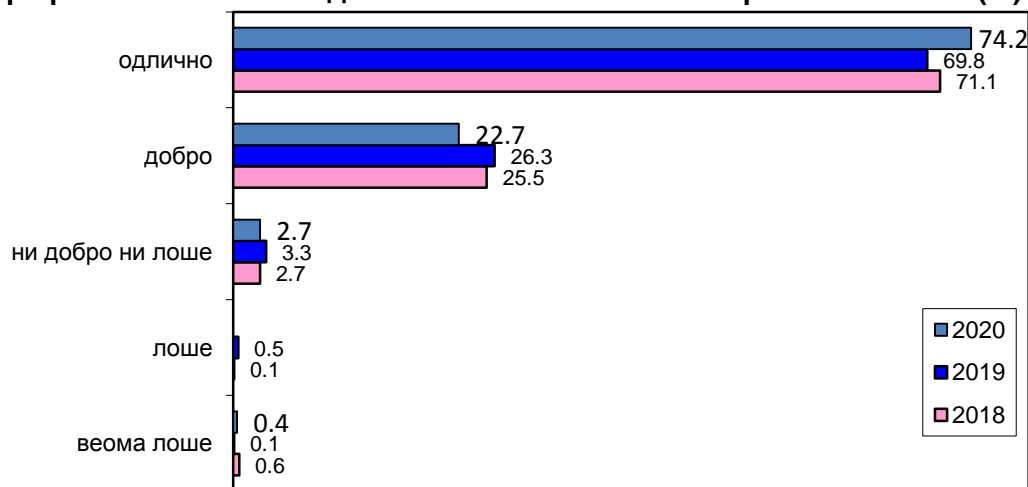
Табела 27: Задовољство сестринским објашњавањем процедура (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018.			2019.			2020.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КБЦ „Бежанијска коса“	56	4.57	0.83	22	4,59	0.59	31	4.94	0.25
Инс. за КВБ „Дедиње“	75	4.79	0.41	69	4,20	0.65	20	5.00	0.00
УДК							28	4.86	0.52
Инс. за зз мајке и детета							13	4.92	0.28
Инс. за онк. и рад. Србије	54	4.65	0.52	55	4,73	0.52	56	4.88	0.43
Инс. за ОХБ „Бањица“	153	4.48	0.65	126	4,53	0.63	29	4.76	0.51
ВМА	353	4.48	0.73	400	4,49	0.67	372	4.39	0.76
УКУПНО	1478	4.52	0.69	1499	4,53	0.66	549	4.55	0.70

Сестринску негу чак 96,7% испитаника сматра одличном и добром, а само 0,4% лошом (граф. 23). На ово питање нису одговорила 3 испитаника (0,4%).

У претходној години сестринском негом је било задовољно 96.1% испитаника, 3.3% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је само 0.6% пацијената.

Графикон 23: Опште задовољство испитаника сестринском негом (%)



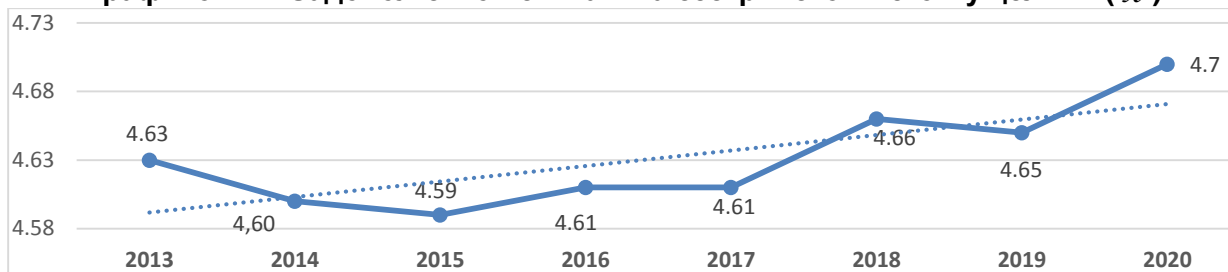
Сви испитаници у Институту „Дедиње“ и у КБЦ „Бежанијска коса“ мисле да је сестринска нега одлична, док само 2 испитаника у ВМА оцењују сестринску негу као веома лошу (Табела 28). Установљена је статистички значајна разлика у општем задовољству испитаника сестринском негом по болницама ($N=55,283$, $DF=6$, $p=0,00$).

Табела 28: Опште задовољство сестринском негом, по установама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „Бежанијска коса“	0				0		0		30	100.0	30	100.0
Инс. за КВБ „Дедиње“	0				0		0		20	100.0	20	100.0
УДК	0				0		2	6.9	27	93.1	29	100.0
Инст. за зз мајке и детета Србије	0				0		1	7.7	12	92.3	13	100.0
Инс. за онкологију и рад. Србије	0				0		3	5.4	53	94.6	56	100.0
Инс. за ОХБ „Бањица“	0				0		5	17.2	24	82.8	29	100.0
ВМА	2	0,5			15	4,0	115	30.5	245	65.0	377	
УКУПНО	2	0,4			15	2,7	126	22.7	411	74.2	554	100.0

Сестринска нега у целини је оцењена просечном оценом 4,7 (граф. 24). Добијени резултати нису упоређиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 24: Задовољство испитаника сестринском негом у целини (\bar{x})



Сестринском негом у целини најзадовољнији су пацијенти у Институту „Дедиње“ и у КБЦ „Бежанијска коса“ (5,0), а најмање су задовољни у ВМА (4,59), (таб. 29).

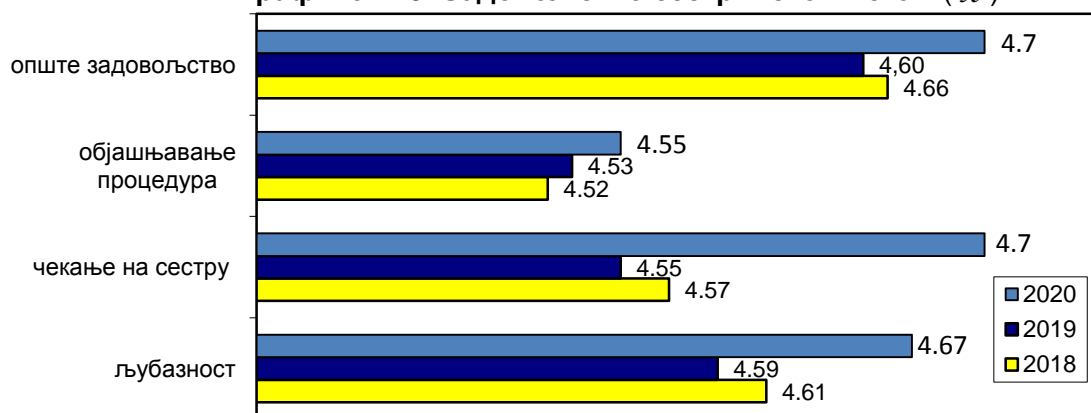
Табела 29: Задовољство сестринском негом у целини (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018.			2019.			2020.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КБЦ „Бежанијска коса“	58	4.64	0.72	22	4.68	0.57	30	5.00	0.00
Инс. за КВБ „Дедиње“	78	4.90	0.31	68	4.38	0.57	20	5.00	0.00
УДК							29	4.93	0.26
Инс. за зз мајке и детета							13	4.92	0.28
Инс. за онк. и рад. Србије	55	4.76	0.43	56	4.84	0.37	56	4.95	0.23
Инс. за ОХБ „Бањица“	158	4.65	0.59	132	4.55	0.58	29	4.83	0.38
ВМА	358	4.63	0.61	405	4.67	0.55	377	4.59	0.62
УКУПНО	1502	4.66	0.60	1521	4.65	0.58	554	4.70	0.55

Сестринском негом у целини су најзадовољнији пацијенти у добној групи од 40 до 49 година (просечна оцена 4,78), без завршене основне школе (5,0), а жене (4,75) су задовољније од мушкараца (4,66), али разлика у задовољству није статистички значајна. Пацијенти са веома добрим материјалним положајем су најзадовољнији (4,86), а најмање задовољни пацијенти са веома лошим материјалним положајем – 4,33 ($F=2,404$, $df=4$, $p=0.049$).

Просечне оцене за све аспекте сестринског рада су веома високе (графикон 25). Пацијенти су најмање задовољни сестринским објашњењима процедура, тестова и третмана (4,55), док су најзадовољнији временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе (4,7).

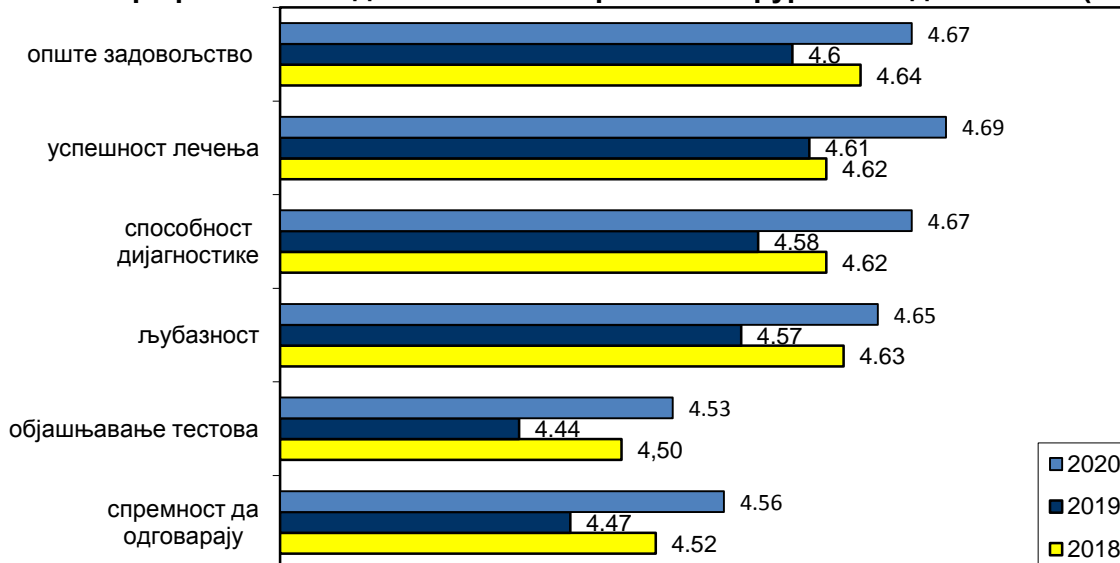
Графикон 25: Задовољство сестринском негом (\bar{x})



ЗАДОВОЉСТВО УСЛУГАМА ЛЕКАРА ТОКОМ БОРАВКА ПАЦИЈЕНАТА У БОЛНИЦИ

Опште задовољство радом лекара у целини на хируршким одељењима пацијенти су оценили високом просечном оценом (4,67), слично као и у претходне две године. Од лекарских услуга пацијенти су најзадовољнији успешношћу лечења (4,69), а најмање су задовољни објашњавањем тестова, процедура, третмана и резултата (4,53) (граф. 26).

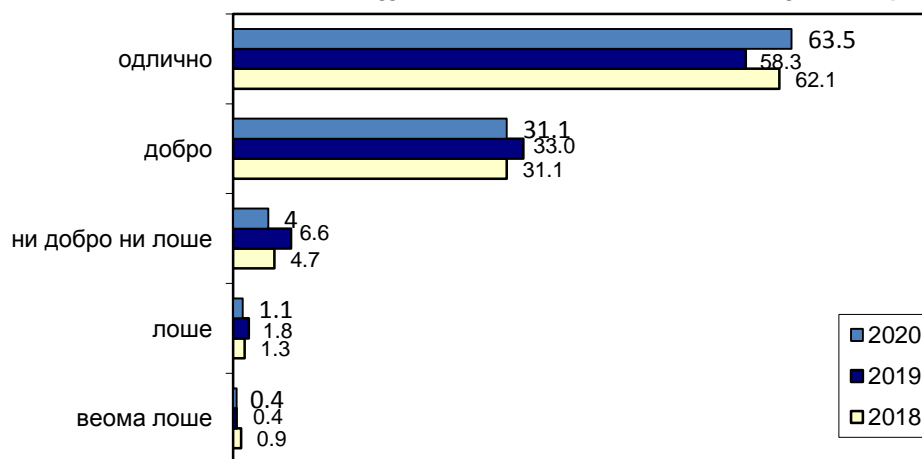
Графикон 26: Задовољство лекарима на хируршким одељењима (\bar{x})



Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената је одлична и добра за 94,6% испитаника, а лоша само за 1,5% (графикон 27). На ово питање није одговорило 4 испитаника (0,7%).

У претходној години спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената је била задовољавајућа за 91,3% испитаника, 6,6% су навели да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 2,2% пацијената (граф.28).

Графикон 27: Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената (%)



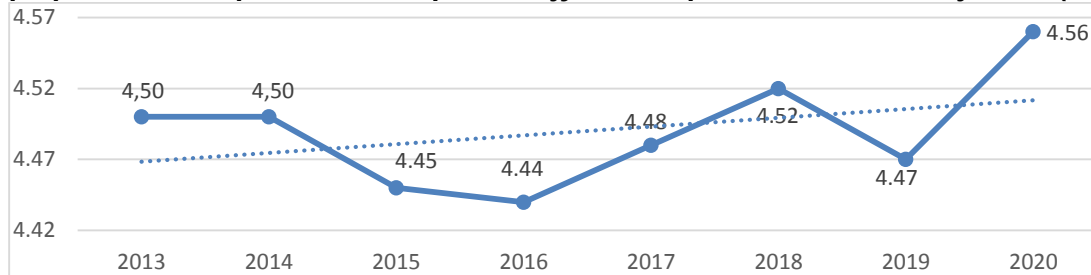
Сви испитаници у Институту „Дедиње“ и у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије мисле да је спремност лекара да одговарају на питања одлична, док само 7 испитаника у ВМА и 1 у Институту «Бањица» оцењују ову лекарску особину као лошу (Табела 30). Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о спремности лекара да одговарају на питања пацијената по болницама ($N=108,942$, $DF=6$, $p=0,00$).

Табела 30: Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената, по болницама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „Бежанијска коса“	0		0		0		1	3.2	30	96.8	31	100.0
Инс. за КВБ „Дедиње“	0		0		0		0		20	100.0	20	100.0
УДК	0		0		1	3.4	1	3.4	27	93.1	29	100.0
Инст. за зз мајке и детета Србије	0		0		0		0		13	100.0	13	100.0
Инс. за онкологију и рад. Србије	0		0		0		3	5.4	53	94.6	56	100.0
Инс. за ОХБ „Бањица“	0		1	3.4	0		2	6.9	26	89.7	29	100.0
ВМА	2	0,5	5	1.3	21	5.6	165	44.0	182	48.5	375	100.0
УКУПНО	2	0,4	6	1.1	22	4.0	172	31.1	351	63.5	553	100.0

Спремност лекара да одговарају на питања пацијената је оцењена просечном оценом 4,56 (графикон 28). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 28: Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената (\bar{x})



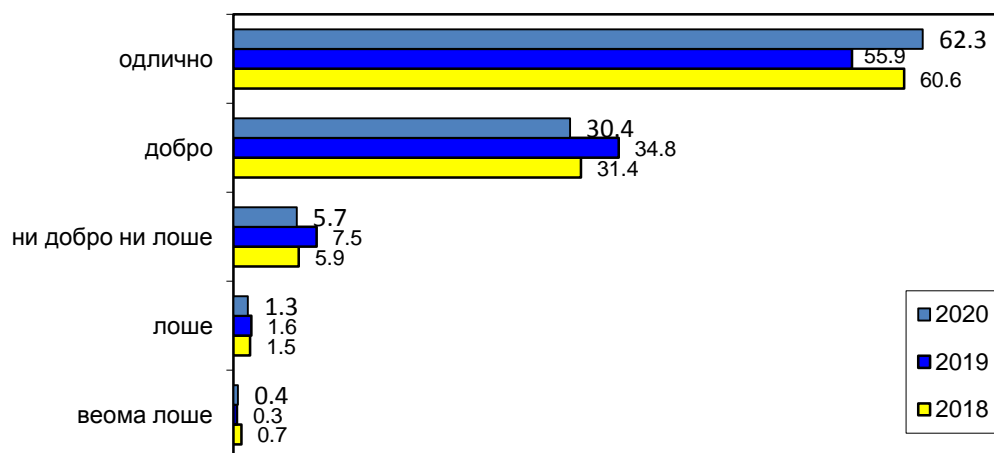
Спремност лекара да одговарају на питања пацијената посматрано по болницама пацијенти су најбоље оценили у Институту „Дедиње“ и Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (5,0). Пацијенти су најмање задовољни у ВМА (4,39), (таб. 31).

Табела 31: Спремност лекара да одговарају на питања (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018.			2019.			2020.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КБЦ „Бежанијска коса“	58	4.66	0.61	22	4,82	0.39	31	4.97	0.18
Инс. за КВБ „Дедиње“	77	4.82	0.39	70	4,06	076	20	5.00	0.00
УДК							29	4.90	0.41
Инс за зз мајке и детета Србије							13	5.00	0.00
Инс. за онк. и рад. Србије	55	4.76	0.43	57	4,70	0.62	56	4.95	0.23
Инс. за ОХБ „Бањица“	156	4.56	0.73	132	4,45	0.70	29	4.83	0.60
ВМА	359	4.45	0.77	407	4,41	0.71	375	4.39	0.70
УКУПНО	1504	4.52	0.73	1523	4,47	0.73	553	4.56	0.66

Лекарска објашњења процедура, тестова и третмана су одлична и добра за 92,7% испитаника, а лоша за 1,7% (граф. 29). На ово питање није одговорило 11 испитаника (2%). У претходној години лекарска објашњења тестова и третмана су била задовољавајућа за 90.7% испитаника, 7.5% су навели да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 1.9% пацијената.

Графикон 29: Лекарска објашњења процедура и третмана (%)



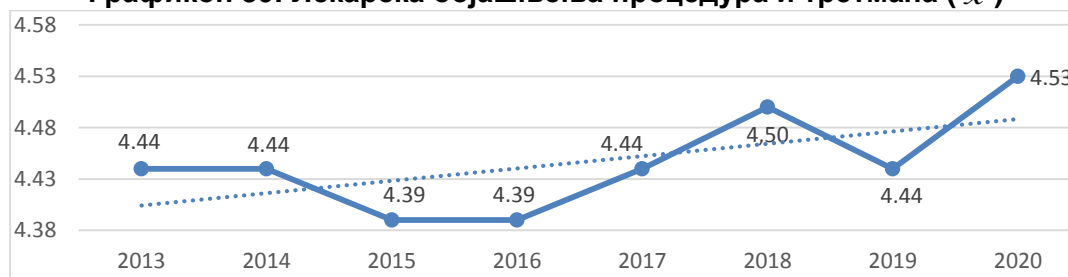
Сви испитаници у Институту „Дедиње“ и у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије мисле да су лекарска објашњења процедура, тестова и третмана одлична, док само 8 испитаника у ВМА и 1 у Институту «Бањица» мисле да су лоша (Табела 32). Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о лекарским објашњењима процедура, тестова и третмана по болницама ($N=117,451$, $DF=6$, $p=0,00$).

Табела 32: Лекарска објашњења процедура и третмана, по болницама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „Бежанијска коса“	0		0		0		1	3.2	30	96.8	31	100.0
Инс. за КВБ „Дедиње“	0		0		0		0		20	100.0	20	100.0
УДК	0		0		1	3.7	1	3.7	25	92.6	27	100.0
Инст. за зз мајке и детета Србије	0		0		0		0		13	100.0	13	100.0
Инс. за онкологију и рад. Србије	0		0		0		2	3.6	54	96.4	56	100.0
Инс. за ОХБ „Бањица“	0		1	3.4	0		2	6.9	26	89.7	29	100.0
ВМА	2	0,5	6	1.6	30	8.1	160	43.2	172	46.5	370	100.0
УКУПНО	2	0,4	7	1.3	31	5.7	166	30.4	340	62.3	546	100.0

Лекарска објашњења тестова, процедура, третмана и резултата су оцењена просечном оценом 4,53 (граф. 30). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 30: Лекарска објашњења процедура и третмана (\bar{x})



Лекарским објашњењима тестова, процедура, третмана и резултата пацијенти су најзадовољнији у Институту „Дедиње“ и Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (5,0), а најмање су задовољни пацијенти у ВМА (4,34), (таб. 33).

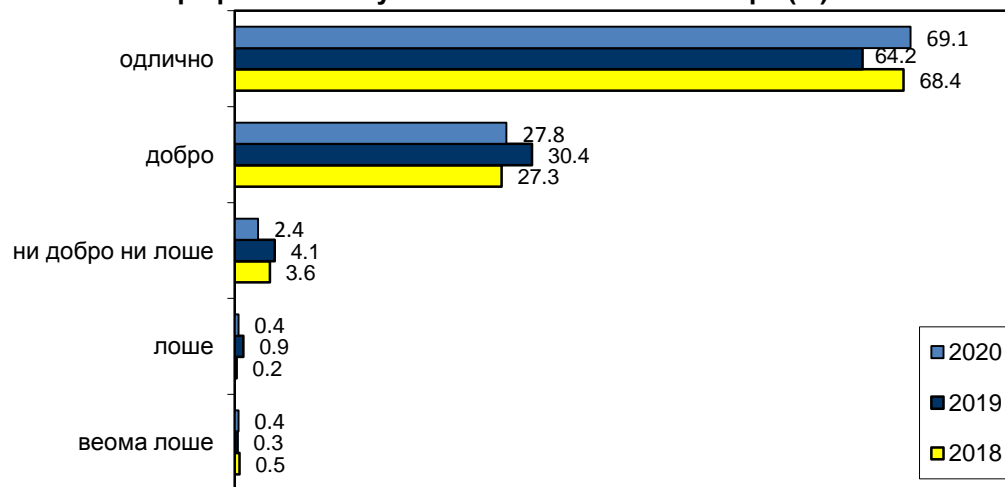
Табела 33: Лекарска објашњења тестова и процедура (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018.			2019.			2020.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КБЦ „Бежанијска коса“	57	4.61	0.65	22	4,77	0.53	31	4.97	0.18
Инс. за КВБ „Дедиње“	77	4.86	0.42	69	4,06	0.82	20	5.00	0.00
УДК							27	4.89	0.42
Инс за зз ајке и детета							13	5.00	0.00
Ин. за онк. и рад. Србије	55	4.65	0.48	56	4,73	0.62	56	4.96	0.19
Инс. за ОХБ „Бањица“	152	4.47	0.80	129	4,41	0.68	29	4.83	0.60
ВМА	350	4.46	0.77	403	4,37	0.72	370	4.34	0.74
УКУПНО	1480	4.50	0.73	1502	4,44	0.72	546	4.53	0.70

Љубазност и поштовање лекара према пацијентима су одлични и добри за 96,9% испитаника, а лоша само за 0,8% или 4 испитаника (граф. 31). На ово питање није одговорило 4 испитаника (0,7%).

У претходној години љубазност и поштовање лекара је било задовољавајуће за 94.6% пацијената, 4.1% су навели да су ни задовољни ни незадовољни, док је само 1.0% незадовољних испитаника.

Графикон 31: Љубазност и поштовање лекара (%)



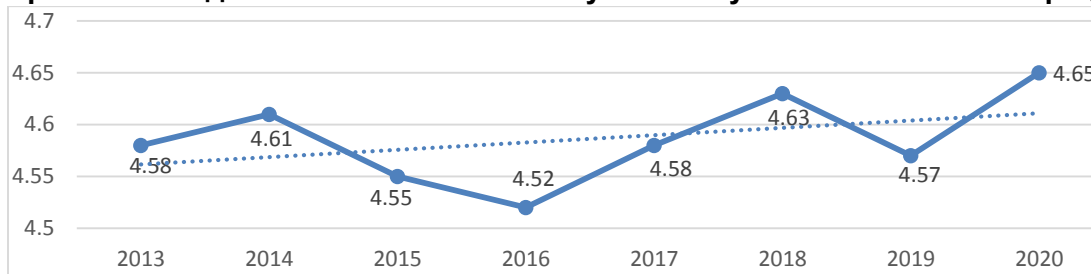
Сви испитаници у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије и у КБЦ „Бежанијска коса“ мисле да је љубазност лекара одлична, док је само 4 испитаника у ВМА оцењују као лошу (Табела 34). Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о љубазности лекара по болницама ($N=93,277$, $DF=6$, $p=0,00$).

Табела 34: Љубазност и поштовање лекара по болницама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „Бежанијска коса“	0		0		0		0		31	100.0	31	100.0
Инс. за КВБ „Дедиње“	0		0		0		1	5.0	19	95.0	20	100.0
УДК	0		0		0		2	6.9	27	93.1	29	100.0
Инст. за зз мајке и детета Србије	0		0		0		0		13	100.0	13	100.0
Инс. за онкологију и рад. Србије	0		0		0		1	1.8	55	98.2	56	100.0
Инс. за ОХБ „Бањица“	0		0		0		2	6.9	27	93.1	29	100.0
ВМА	2	0,5	2	0,5	13	3,5	148	39.5	210	56.0	375	100.0
УКУПНО	2	0,4	2	0,4	13	2,4	154	27.8	382	69.1	553	100.0

Љубазност и поштовање лекара према пацијентима оцењени су просечном оценом 4,65 (граф. 32). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 32: Задовољство испитаника љубазношћу и поштовањем лекара (\bar{x})



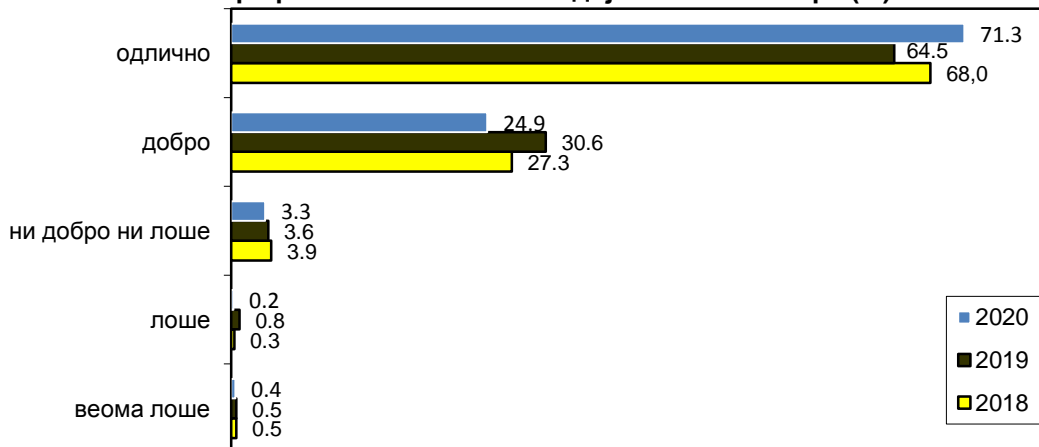
Љубазношћу и поштовањем лекара према пацијентима најзадовољнији су испитаници у КБЦ „Бежанијска коса“ и у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (5,0), а најмање су задовољни у ВМА (4,5), (таб. 35).

Табела 35: Љубазност и поштовање лекара (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018.			2019.			2020.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КБЦ „Бежанијска коса“	57	4.72	0.49	22	4,82	0.39	31	5.00	0.00
Инс. за КВБ „Дедиње“	77	4.95	0.22	68	4,15	0.69	20	4.95	0.22
УДК							29	4.93	0.26
ИНц. за зз мајке и детета							13	5.00	0.00
Инс. за онк. и рад. Србије	54	4.76	0.43	57	4,81	0.44	56	4.98	0.13
Инс. за ОХБ „Бањица“	155	4.59	0.70	132	4,52	0.68	29	4.93	0.26
ВМА	358	4.61	0.62	406	4,54	0.65	375	4.50	0.65
УКУПНО	1492	4.63	0.62	1512	4,57	0.65	553	4.65	0.58

Способност дијагностике лекара је одлична и добра за 96,2% испитаника, а лоша само за 0,6%, односно 3 испитаника (граф. 33). На ово питање није одговорило 7 испитаника (1,3%). У претходној години способност дијагностике лекара је била задовољавајућа за 95.1% пацијената, 3.6% је ни задовољних ни незадовољних, док је незадовољних 1.3% пацијената.

Графикон 33: Способност дијагностике лекара (%)



Сви испитаници у чак 4 болнице (Институту „Дедиње“, Универзитетској дечјој клиници, Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије и Институту за онкологију и радиологију

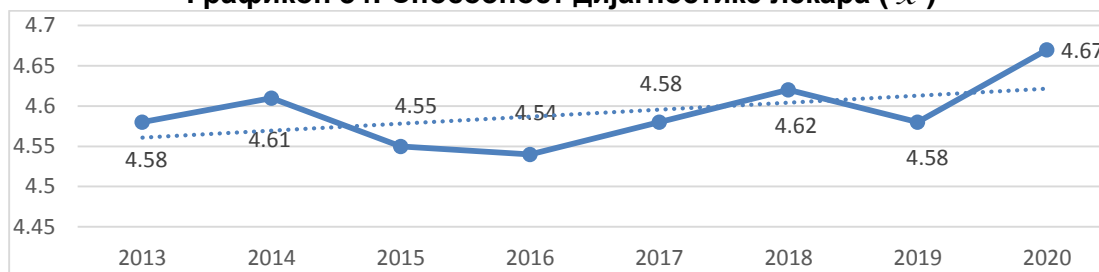
Србије) мисле да је способност дијагностике лекара одлична, док само 3 испитаника у ВМА је оцењују као лошу (Табела 36). Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о способности дијагностике лекара по болницама ($N=92,723$, $DF=6$, $p=0,00$).

Табела 36: Способност дијагностике лекара, по болницама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „Бежанијска коса“	0		0		0		1	3.2	30	96.8	31	100.0
Инс. за КВБ „Дедиње“	0		0		0		0		20	100.0	20	100.0
УДК	0		0		0		0		28	100.0	28	100.0
Инст. за зз мајке и детета Србије	0		0		0		0		13	100.0	13	100.0
Инс. за онкологију и рад. Србије	0		0		0		0		56	100.0	56	100.0
Инс. за ОХБ „Бањица“	0		0		0		2	6.9	27	93.1	29	100.0
ВМА	2	0,5	1	0,3	18	4,8	134	35.9	218	58.4	373	100.0
УКУПНО	2	0,4	1	0,2	18	3,3	137	24.9	392	71.3	550	100.0

Способност дијагностике лекара је оцењена је просечном оценом 4,67 (граф. 34). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 34: Способност дијагностике лекара (\bar{x})



Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената је оцењена најмањом оценом у ВМА (4,51), а у 4 болнице са оценом 5 (таб. 37).

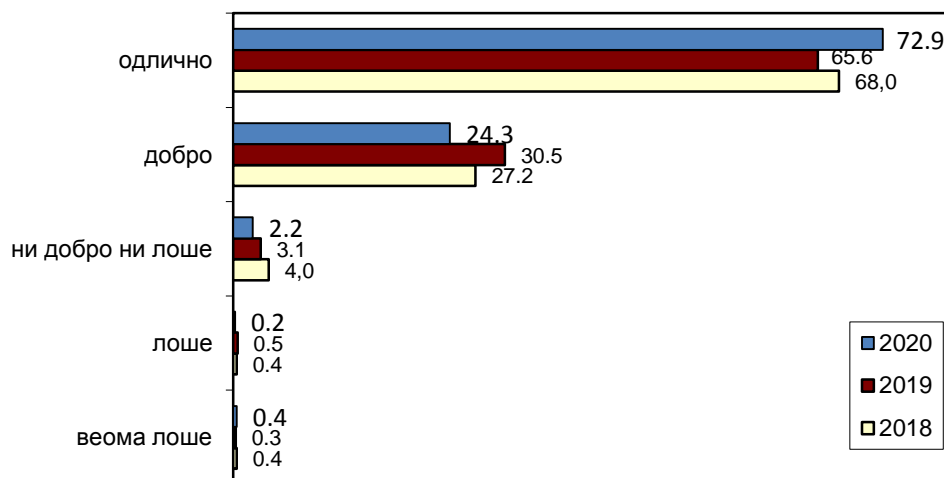
Табела 37: Способност дијагностике лекара, по болницама(\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018.			2019.			2020.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КБЦ „Бежанијска коса“	57	4.70	0.50	22	4,73	0.45	31	4.97	0.18
Инс. за КВБ „Дедиње“	77	4.92	0.27	67	4,21	0,82	20	5.00	0.00
УДК							28	5.00	0.00
Инс. за зз мајке и детета							13	5.00	0.00
Ин. за онк. и рад. Србије	55	4.73	0.45	57	4,81	0.48	56	5.00	0.00
Инс. за ОХБ „Бањица“	152	4.62	0.66	129	4,50	0.63	29	4.93	0.26
ВМА	354	4.60	0.65	399	4,53	0.67	373	4.51	0.65
УКУПНО	1476	4.62	0.63	1495	4,58	0.65	550	4.67	0.59

Успешност лекара у лечењу је одлична и добра за 97,2,% а лоша само за 0,6% или 3 испитаника (граф. 35). На ово питање није одговорио 21 испитаник или 3,8%.

У претходној години успешност лекара у лечењу је била задовољавајућа за 96.1% пацијената, 3.1% су ни задовољни ни незадовољни, док је незадовољних свега 0.8% испитаника.

Графикон 35: Успешност лекара у лечењу (%)



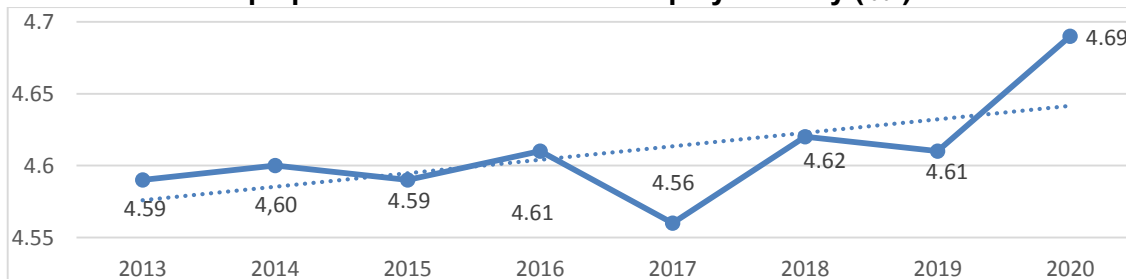
Сви испитаници у Институту „Дедиње“, КБЦ „Бежанијска коса“, Универзитетској дечјој клиници и Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије мисле да је успешност лекара у лечењу одлична, док само 3 испитаника у ВМА оцењују овај аспект лекарског рада као лош (Табела 38). Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о успешности лекара у лечењу по болницама ($N=76,470$, $DF=6$, $p=0,00$).

Табела 38: Успешност лекара у лечењу (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „Бежанијска коса“	0		0		0		0		31	100.0	31	100.0
Инс. за КВБ „Дедиње“	0		0		0		0		20	100.0	20	100.0
УДК	0		0		0		1	3.7	26	96.3	27	100.0
Инст. за зз мајке и детета Србије	0		0		0		0		13	100.0	13	100.0
Инс. за онкологију и рад. Србије	0		0		0		0		56	100.0	56	100.0
Инс. за ОХБ „Бањица“	0		0		3	11.1	1	3.7	23	85.2	27	100.0
ВМА	2	0,6	1	0,3	9	2.5	128	35.4	222	61.3	362	100.0
УКУПНО	2	0,4	1	0,2	12	2.2	130	24.3	391	72.9	536	100.0

Успешност лекара у лечењу је оцењена просечном оценом 4,69 (граф. 36). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 36: Успешност лекара у лечењу (\bar{x})



Успешност лечења лекара је у четири болнице оцењена са петицом (таб. 39). Пацијенти су најмање задовољни у ВМА, али са веома високом оценом (4,57).

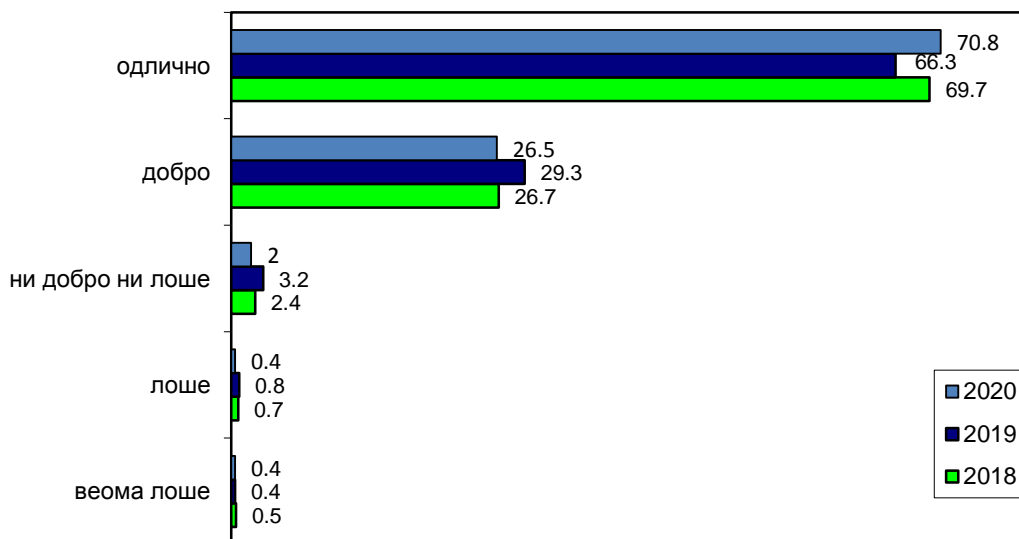
Табела 39: Успешност лечења лекара (\bar{x})

	2018.	2019.	2020.
--	-------	-------	-------

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника			Број испитаника			Број испитаника		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КБЦ „Бежанијска коса“	57	4.68	0.54	21	4,86	0.36	31	5.00	0.00
Инс. за КВБ „Дедиње“	78	4.94	0.25	67	4,28	0.62	20	5.00	0.00
УДК							27	4.96	0.19
Инс за зз мајке и детета							13	5.00	0.00
Ин. за онк. и рад. Србије	53	4.72	0.45	56	4,80	4.45	56	5.00	0.00
Инс. за ОХБ „Бањица“	150	4.62	0.56	129	4,49	0.65	27	4.74	0.66
ВМА	341	4.57	0.70	384	4,55	0.65	362	4.57	0.62
УКУПНО	1442	4.62	0.62	1470	4,61	0.60	536	4.69	0.56

Лекарске услуге у целини током болничког лечења су одличне и добре за 97,3%, а лоше за 0,8% или 4 испитаника (граф. 37). На ово питање није одговорило 13 испитаника (2,3%). Добијени резултати су слични резултатима за медицинске сестре (96,7% одлично и добро, 0,4% лоше. У претходној години лекарским услугама у целини током болничког лечења било је задовољно 95.6% испитаника, 3.2% су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 1.2% испитаника.

Графикон 37: Опште задовољство испитаника услугама лекара (%)



Сви испитаници у Институту „Дедиње“ и у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије мисле да је рад лекара у целини одличан, док само 3 испитаника у ВМА и 1 у Институту за онкологију и радиологију Србије мисле да је лош (Табела 40). Установљена је статистички значајна разлика у општем задовољству услугама лекара по болницама (N=76,470, DF=6, p=0,00).

Табела 40: Опште задовољство испитаника услугама лекара, по болницама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „Бежанијска коса“	0		0		0		1	3.2	30	96.8	31	100.0
Инс. за КВБ „Дедиње“	0		0		0		0		20	100.0	20	100.0
УДК	0		0		0		1	3.6	27	96.4	28	100.0
Инст. за зз мајке и детета Србије	0		0		0		0		13	100.0	13	100.0
Инс. за онкологију и рад. Србије	0		1	1.8	0		0		54	98.2	55	100.0
Инс. за ОХБ „Бањица“	0		0		1	3.4	2	6.9	26	89.7	29	100.0
ВМА	2	0,5	1	0.3	10	2.7	140	38.0	215	58.4	368	100.0
УКУПНО	2	0,4	2	0.4	11	2.0	144	26.5	385	70.8	544	100.0

Лекарске услуге у целини током болничког лечења су оцењене просечном оценом 4,67 (граф. 38). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.



Услугама лекара у целини су најзадовољнији пацијенти у Институту „Дедиње“ и у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (5,0), а најмање су задовољни у ВМА (4,54), (таб. 41).

Табела 41: Опште задовољство услугама лекара (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018.			2019.			2020.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КБЦ „Бежанијска коса“	57	4.72	0.49	22	4,82	0.39	31	4.97	0.18
Инс. за КВБ „Дедиње“	77	4.97	0.16	68	4,34	0.61	20	5.00	0.00
УДК							28	4.96	0.19
Ин. за зз мајке и детета							13	5.00	0.00
Ин. за онк. и рад. Србије	56	4.79	0.41	57	4,88	0.33	55	4.95	0.40
Инс. за ОХБ „Бањица“	154	4.64	0.63	132	4,49	0.65	29	4.86	0.44
ВМА	356	4.62	0.62	391	4,54	0.68	368	4.54	0.62
УКУПНО	1488	4.64	0.62	1497	4,60	0.63	544	4.67	0.57

Лекарским услугама у целини су најзадовољнији пацијенти у добној групи од 40 до 49 година (просечна оцена 4,76), а жене (4,72) су задовољније од мушкараца, али не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника и задовољства лекарским услугама у целини. Пацијенти са веома добрим материјалним положајем су најзадовољнији (4,81), а најмање задовољни са веома лошим положајем ($F=2,869$, $df=3$, $p=0,036$). Најзадовољнији су пацијенти са незавршеном основном школом (5,0), а најмање задовољни пацијенти са завршеном основном школом -3,0 ($F=7,691$, $df=4$, $p=0,000$).

• Коришћење клиничких путева током болничког лечења

Клинички путеви су алати за унапређење квалитета и ефикасности здравствене заштите, чија је примена започела 80-тих година ХХ века у САД. У Србији је развој клиничких путева почео 2010. године у оквиру пројеката Министарства здравља „Развој здравства Србије“ и ДИПС („Пружање унапређених услуга на локалном нивоу), који су имали подпројекат „Изградња капацитета у области развоја и примене клиничких путева“. За болничке установе развијени су клинички путеви за: акутни мождани удар, карцином колона, акутни коронарни синдром, нормални порођај, астму код деце и клинички пут за елективну холецистектомију¹. Развој клиничких путева је настављен у оквиру Другог пројекта развоја здравства Србије.

Клинички пут је пацијентов лични документ у виду протокола, који приказује редослед стандардних клиничких процедура у обради његовог здравственог проблема или стања од почетка до краја епизоде. Клинички пут омогућава евидентирање свих релевантних процедура или упис разлога, због којег процедура није извршена. Садржај клиничког пута ослања се на

клинички водич и локалну праксу здравствене установе. Због тога садржај клиничког пута не може битно одступати између здравствених установа у истој земљи, ако се примењује исти (национални) клинички водич. Међутим, у извођењу клиничког пута могу постојати разлике, па је коначни садржај клиничког пута јединствен за сваку институцију¹.

Примена клиничких путева омогућава бољу координацију рада лекара, односно смањује непотребна кашњења, дуплирање услуга, нема непотребних услуга, нема пропуштања потребних услуга, тимски рад је бољи и омогућено је повезивање примарног и секундарног нивоа здравствене заштите¹.

С обзиром да се клинички путеви развијају у оквиру пројекта Министарства здравља и примењују у одређеним болницама, односно још увек нису уведени на националном нивоу, пацијенти су недовољно упознати са њиховом применом. На питање о коришћењу клиничког пута у њиховом болничком лечењу одговорио је само 141 испитаник у анкети (25,3%). Војномедицинска академија није у анкетном упитнику користила ово питање.

Графикон 39. Коришћење клиничког пута током болничког лечења (%)



Сваки други пацијент је навео да не зна да ли је у његовом лечењу коришћен клинички пут, док је 51 пацијент дао потврдан одговор (графикон 39). Половина пацијената у Институту за КВБ „Дедиње“ сматра да је клинички пут коришћен у њиховом лечењу, као и 46% пацијената у Институту за онкологију и радиологију Србије. Најмање пацијента који су дали потврдан одговор о коришћењу клиничког пута је било у Институту „Бањица“ (табела 42).

У Институту „Бањица“ 71% анкетираних пацијената је навело да не знају да ли је у њиховом лечењу коришћен клинички пут, док у осталим болницама овако мишљење има сваки други пацијент. Међу болницама постоји статистички високо значајна разлика у мишљењу пацијената о коришћењу клиничких путева у лечењу ($N=64,695$, $DF=6$, $p=0,000$).

Табела 42. Коришћење клиничког пута током болничког лечења (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		НЕ ЗНАМ		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „Бежанијска коса“	9	33.3	4	14.8	14	51.9	27	100.0
Институт за КВБ „Дедиње“	10	50.0	1	5.0	9	45.0	20	100.0
УДК	9	42.9	1	4.8	11	52.4	21	100.0
Инс. за зз. мајке и детета Србије	2	20.0	3	30.0	5	50.0	10	100.0
Инс. за онкологију и рад. Србије	18	46.2	3	7.7	18	46.2	39	100.0
Инст. за ортопедију „Бањица“	3	12.5	4	16.7	17	70.8	24	100.0
ВМА								
УКУПНО	51	36.2	16	11.3	74	52.5	141	100.0

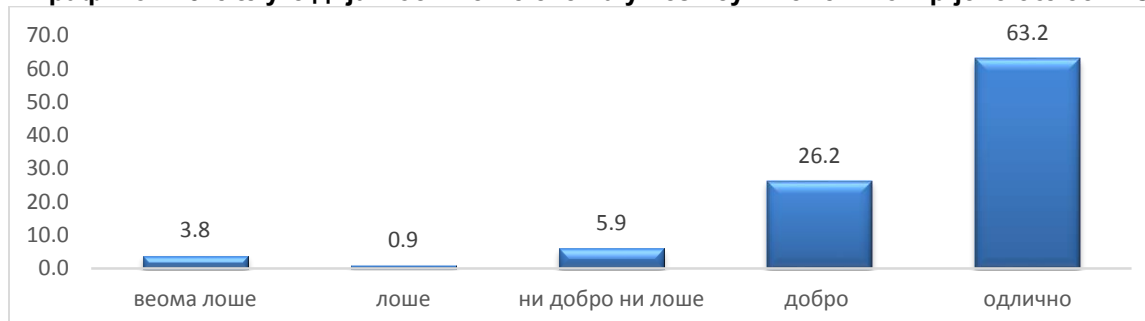
- **Коришћење болничке заштите у условима епидемије COVID-19**

У анкети је, по први пут, испитивана доступност и квалитет болничког лечења у време пандемије заразне болести COVID-19, кроз 2 питања: задовољство болничким лечењем у вези сумње или потврђене болести COVID-19 и да ли је болничко лечење (због неке друге болести, а не COVID-19) било одложено због актуелне епидемиолошке ситуације.

¹ Подаци преузети из брошуре „Клинички путеви“ Министарства здравља РС.

На питање које се односи на услуге дијагностике и лечења у истој болници у вези сумње или потврђене болести COVID-19, 85 (15,3%) испитаника је навело да се не односи на њих, а још 46 (8,6%) није одговорило на ово питање. Од 424 пацијента који су дали потврдан одговор, 63,2% је оценило да је њихово болничко лечење било одлично, а још 26,2% да је било добро, док само 4,7% сматра да је било лоше или веома лоше (графикон 40).

Графикон 40. Услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19 (%)



У 4 болнице су сви пацијенти услуге дијагностике и лечења због болести COVID-19, оценили као одличне (Институт за ортопедију „Бањица“, КБЦ „Бежанијска коса“, Институт за КВБ „Дедиње“ и Институт за онкологију и радиологију Србије), али је у овим установама био мали број испитаника. У ВМА око 5% испитаника мисли да су наведене услуге биле лоше (табела 43). Треба истаћи да је чак 370 испитаника било у ВМА, а само 54 у преосталих 6 болница.

Табела 43. Услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19 (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „Бежанијска коса“	0		0		0		0		28	100.0	28	100.0
Институт за КВБ „Дедиње“	0		0		0		0		7	100.0	7	100.0
УДК	1	50.0	0		0		0		1	50.0	2	100.0
Инс. за зз. мајке и детета Србије	0		0		0		0		1	100.0	1	100.0
Инс. за онкологију и рад. Србије	1	7.1	0		0		0		13	92.9	14	100.0
Инст. за ортопедију „Бањица“	0		0		0		0		2	100.0	2	100.0
ВМА	14	3.8	4	1,1	25	6,8	111	30,0	216	58,4	370	100,0
УКУПНО	16	3.8	4	0,9	25	5,9	111	26.2	268	63.2	424	100.0

Око 90% пацијената у Универзитетској дечјој клиници, Институту „Бањица“ и Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије је навело да се ово питање не односи на њих, а око 65% у Институту за КВБ „Дедиње“ и Институту за онкологију и радиологију Србије. У КБЦ „Бежанијска коса“ само 1 испитаник (3,4%), је одговорио да се ово питање не односи на њега.

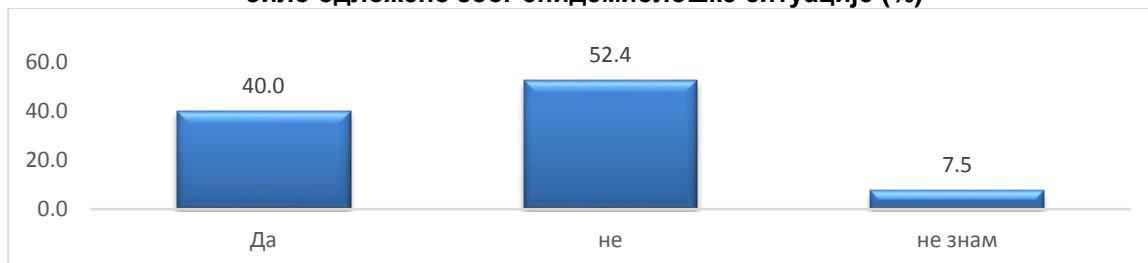
Просечна оцена за услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19, за ниво свих болница износи 4,44 (табела 44).

Табела 44. Услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020		
	N	\bar{x}	SD
КБЦ „Бежанијска коса“	28	5.00	0.00
Институт за КВБ „Дедиње“	7	5.00	0.00
Универзитетска дечја клиника	2	3.00	2.83
Инс. за зз мајке и детета Србије	1	5.00	.
Институт за онкол. и рад. Србије	14	4.71	1.07
Институт за ОХБ „Бањица“	2	5.00	0.00
ВМА	370	4.38	0.94
УКУПНО	424	4.44	0.94

На питање да ли им је болничко лечење у овој болници (због неке друге болести, а не COVID-19) било одложено због епидемиолошке ситуације, 213 пацијената (40%) је одговорило потврдно, а 40 испитаника (7,5%) да не зна (графикон 41). На ово питање није одговорило 25 испитаника (4,5%).

Графикон 41. Да ли је болничко лечење у овој болници (због неке друге болести, а не COVID-19) било одложено због епидемиолошке ситуације (%)



Од 213 пацијената који су навели да им је лечење у болници било одложено због актуелне епидемиолошке ситуације, њих 199 је било у Војномедицинској академији. У овој установи сваки други пацијент је доживео одлагање болничког лечења због епидемиолошке ситуације. У Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије потврдан одговор на ово питање је дао сваки трећи пацијент, али је био мали број испитаника (табела 45).

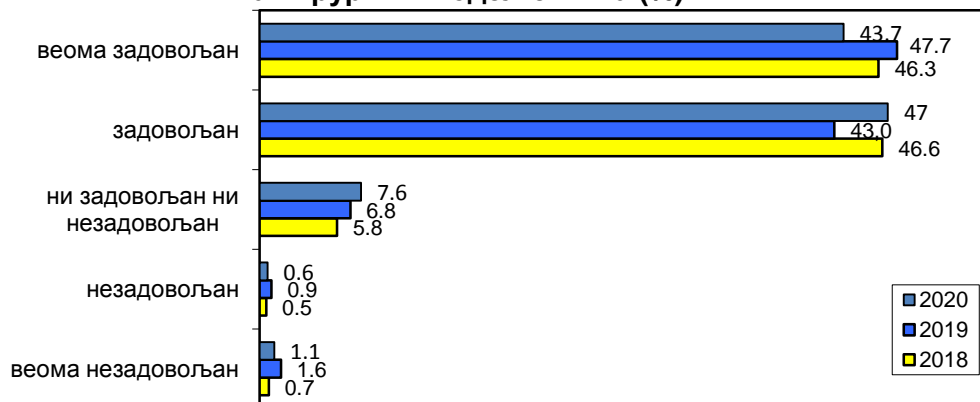
Табела 45. Да ли је болничко лечење у овој болници (због неке друге болести, а не COVID-19) било одложено због епидемиолошке ситуације (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		НЕ ЗНАМ		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „Божанијска коса“	3	10.3	24	82.8	2	6.9	29	100.0
Институт за КВБ „Дедиње“	3	15.0	14	70.0	3		20	100.0
УДК	1	4.0	24	96.0	0		25	100.0
Инс. за зз. мајке и детета Србије	3	33.3	6	66.7	0		9	100.0
Инс. за онкологију и рад. Србије	2	4.3	39	83.0	6	15.0	47	100.0
Инст. за ортопедију „Бањица“	2	8.0	20	80.0	3	12.8	25	100.0
ВМА	199	52.8	152	40.3	26	12.0	377	100.0
УКУПНО	213	40.0	279	52.4	40	6.9	532	100.0

ЗАДОВОЉСТВО ПАЦИЈЕНАТА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ У ЦЕЛИНИ

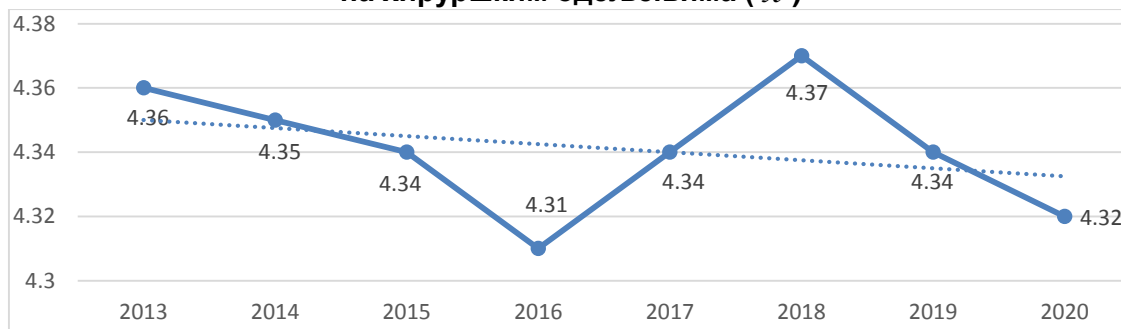
Болничким лечењем у целини на хируршким одељењима задовољно је 90,7% пацијената (исто као прошле године), 7,6% су ни задовољни ни незадовољни (више него прошле године), док је незадовољно 1,7%, мање него прошле године (граф. 42). На ово питање није одговорило 17 испитаника (3,1%).

Графикон 42: Задовољство испитаника болничким лечењем у целини на хируршким одељењима (%)



Просечна оцена задовољства болничким лечењем је висока, 4,32 (граф. 43). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 43: Задовољство испитаника болничким лечењем у целини на хируршким одељењима (\bar{x})



Болничким лечењем у целини на хируршким одељењима најзадовољнији су пацијенти у Институту „Дедиње“ (5,0), а затим у КБЦ „Бежанијска коса“ (4,97), а најмање су задовољни у ВМА (4,06), потом у Институту за ортопедију «Бањица» (4,69) (таб. 46). Постоји статистички високо значајна разлика ($F=33,649$, $df=6$, $p=0.000$), у задовољству испитаника болничким лечењем у целини на хируршким одељењима између анкетираних болница.

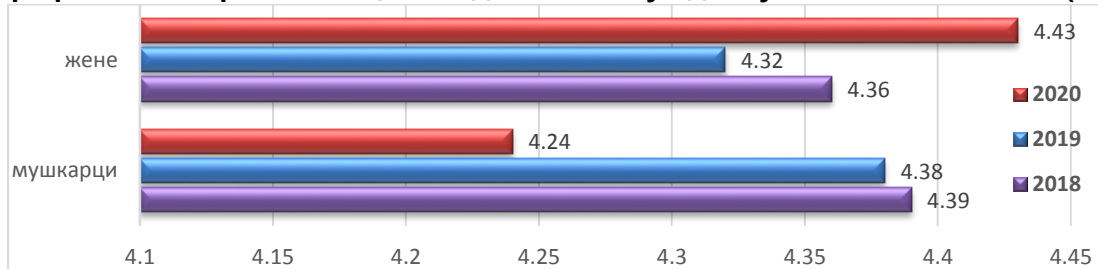
Табела 46: Просечна оцена задовољства болничким лечењем у целини на хируршким одељењима

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018.			2019.			2020-		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	530	4.35	0.69	552	4,24	0.77			
КБЦ „Др Д. Мишовић“	76	4.43	0.90	81	4,49	0.76			
КБЦ „Звездара“	121	4.31	0.68	120	4,42	0.73			
КБЦ „Земун“	65	4.34	0.67	86	4,50	0.61			
КБЦ „Бежанијска коса“	57	4.42	0.60	22	4,68	0.48	31	4.97	0.18
Инс. за КВБ „Дедиње“	77	4.86	0.35	69	4,08	0.73	20	5.00	0.00
УДК							28	4.79	0.42
Инс. за зз мајке и детета							10	4.70	0.48
Ин. за онк. и рад. Србије	54	4.50	0.69	58	4,60	0.53	55	4.93	0.26
Инс. за ОХБ „Бањица“	157	4.39	0.66	129	4,34	0.80	29	4.69	0.60
ВМА	354	4.27	0.67	403	4,24	0.86	367	4.06	0.72
УКУПНО	1491	4.37	0.69	1521	4,34	0.78	540	4.32	0.73

СТЕПЕН ЗАВИСНОСТИ КАРАКТЕРИСТИКА ИСПИТАНИКА И ЗАДОВОЉСТВА

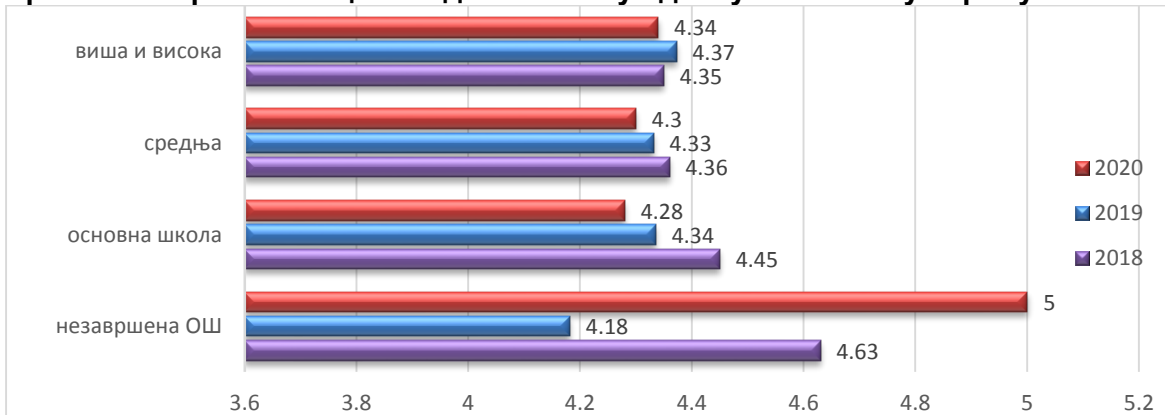
У 2020. години мушкарци су своје задовољство болничким лечењем оценили мањом просечном оценом ($\bar{x}=4,24$) у односу на жене ($\bar{x}=4,43$) (граф. 44). Постоји статистички значајна разлика у односу на опште задовољство корисника болничком здравственом заштитом на хируршким одељењима према **полу пацијената** ($N=9,994$, $df=1$, $p=0,002$).

Графикон 44: Просечна оцена задовољства у односу на пол испитаника (\bar{x})



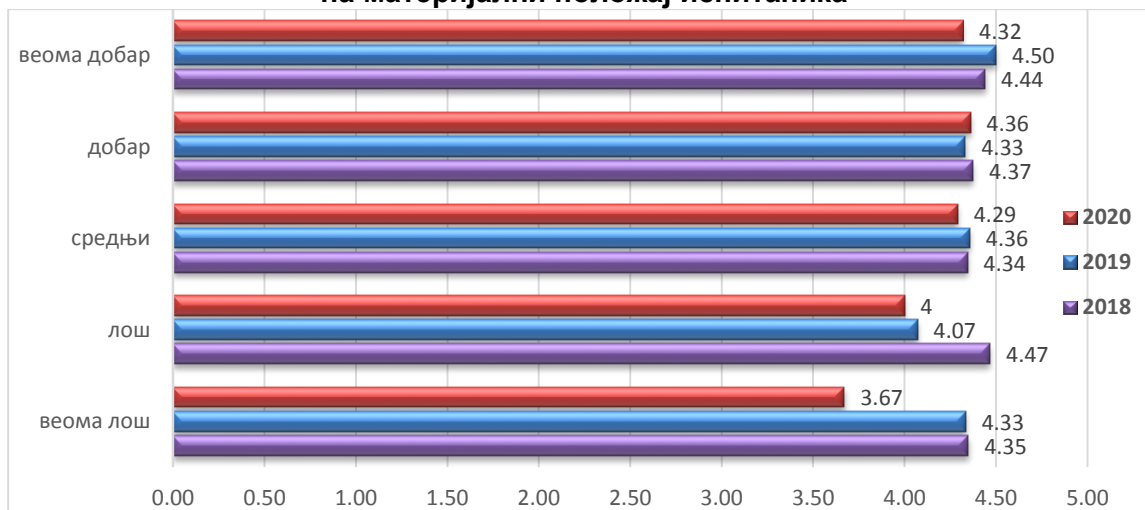
У односу на **школску спрему корисника** у 2020. години највише су задовољни пацијенти који немају завршену основну школу ($\bar{x}=5,0$), али је било само 7 испитаника, а најмање су задовољни пацијенти са завршеном основном школом ($\bar{x}=4,28$), (граф. 45). Постоји статистички значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом између испитаника различите школске спреме ($N=8,830$, $df=3$, $p=0.032$).

Графикон 45: Просечна оцена задовољства у односу на школску спрему испитаника



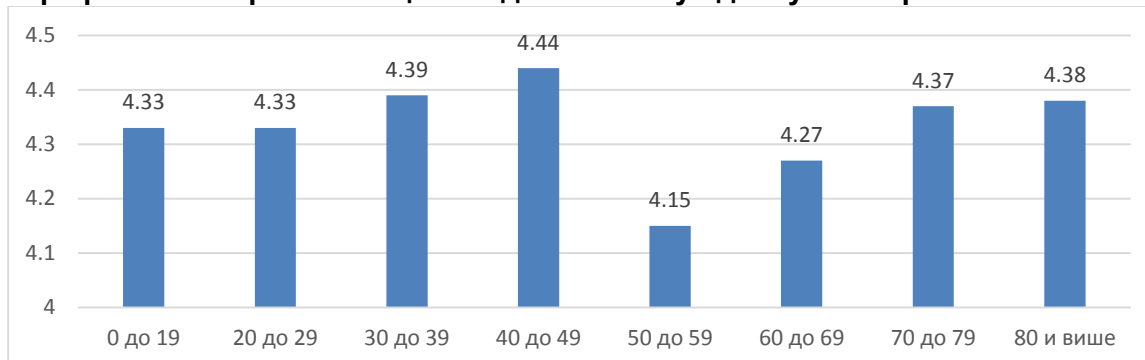
У односу на **материјално стање** корисника, не постоји статистички значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом ($N=5,508$, $df=4$, $p=0.239$). У 2020. години, болничким лечењем најзадовољнији су пацијенти са добрим материјалним положајем, а најмање задовољни су пацијенти са веома лошим материјалним положајем (граф. 46).

Графикон 46: Просечна оцена задовољства болничким лечењем у односу на материјални положај испитаника



Животна доб нема статистички значајан утицај на задовољство пацијената болничким лечењем ($F=1,880$, $df=5$, $p=0.096$). Најзадовољнији су испитаници у добној групи од 40-49 година, а најнезадовољнији су пацијенти у добној групи од 50 до 59 година, (граф. 47).

Графикон 47: Просечна оцена задовољства у односу на старост испитаника



КОМЕНТАРИ ПАЦИЈЕНАТА

Пацијенти су имали могућност да у упитник упишу своје примедбе, похвале на рад и предлоге за унапређење квалитета. Само 33 пацијента (5,9%) је написало коментаре, од којих су најбројније биле похвале за рад појединих лекара и медицинских сестара који су их лечили, као и изражавање захвалности здравственим радницима (29 или 88% коментара су биле похвале).

Од преостала 4 коментара, два су се односила на чистоћу тоалета, један на нељубазност медицинске сестре на шалтеру, а један коментар у Универзитетској дечјој клиници је био да у болничком ходнику треба поставити апарат са водом, слаткишима, паковањима влажних марамица и пелена за бебе.

Војномедицинска академија није унела коментаре својих пацијената у базу података.

ЗАКЉУЧАК

Епидемија заразне болести COVID-19 обележила је рад здравствених установа у 2020. години. С обзиром да је у Београду, током децембра, када се традиционално ради испитивање задовољства корисника болничком здравственом заштитом, био највећи број оболелих пацијената, а велики број болница је радио у COVID режиму, односно збрињавале су само пацијенте оболеле од заразне болести, ово испитивање је организовано током јануара 2021. године. Због епидемиолошке ситуације 4 највеће болнице нису биле у могућности да спроведу истраживање о задовољству својих корисника на хируршким одељењима (КЦС, КБЦ „Звездара“, КБЦ „Земун“, КБЦ „Др Драгиша Мишовић“).

Истраживањем о задовољству корисника болничким лечењем на хируршким одељењима су обухваћена 557 испитаника у 7 болница (КБЦ „Бежанијска коса“, Институт за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, Институт за ортопедију „Бањица“, Институт за онкологију и радиологију Србије, ВМА и први пут, хируршка одељења педијатријских болница - Универзитетске дечје клинике и Института за здравствену заштиту мајке и детета Србије). **Број испитаника у ВМА је већи него у свим осталим болницама заједно (68% од укупног броја испитаника), што утиче на добијене резултате на укупном нивоу, збирно за све болнице и онемогућава адекватну статистичку обраду података, па приказане резултате треба разматрати са резервом.** Такође, постоје велике разлике између болница, које могу утицати на добијене резултате. Болнице се разликују по кадровској обезбеђености, опремљености, величини, као и према врсти обољења која се у њима лече. За разлику од Института за

здравствену заштиту мајке и детета Србије и Универзитетске дечје клинике у којима се лече све врсте обољења у дечјем узрасту, у Институту за онкологију и радиологију Србије се лече оболели од малигних, а у Институту за КВБ „Дедиње“ оболели од кардиоваскуларних болести. Између 7 болница које су учествовале у истраживању такође је постојала статистички значајна разлика у социо-демографским карактеристикама испитаника, изузев школске спреме. Жене су биле најбројније у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (92,3%) и Универзитетској дечјој клиници (83,3%), где су упитник попуњавале мајке пратиље болесне деце. Највеће учешће мушкараца је у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“. Најстарији испитаници били су у Институту за КВБ „Дедиње“ (66,6), а потом у Институту за ортопедију „Бањица“ (63 године), а најмлађи у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (24,6) и Универзитетској дечјој клиници (због мајки пратиља). Пацијенти најбољег материјалног стања су били у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије и УДК, а најлошијег у Институту „Бањица“.

Добијени резултати су показали висок степен задовољства болничким лечењем у целини на хируршким одељењима, 91% испитаника се изјаснио да су задовољни или веома задовољни, а просечна оцена задовољства је 4,32. Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

Пацијенти су најмање задовољни хигијеном тоалета, исхраном и организацијом посета и, а најзадовољнији радом лекара и медицинских сестара.

Услугама и организацијом здравствене заштите током болничког лечења, најзадовољнији су пацијенти у Институту за КВБ „Дедиње“, сем у делу организације посета где су најзадовољнији пацијенти у КБЦ „Бежанијска коса“ (у Институту „Дедиње“ није било ниједног одговора на ово питање). Најмање задовољни су испитаници из ВМА, као и из Универзитетске дечје клинике у делу организације посета, услуга дијагностике и терапије и добијених обавештења приликом пријема у болницу. Пацијенти у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије, уз ВМА су најмање задовољни услугама болничке исхране, а пацијенти Института „Бањица“, условима смештаја и обавештењима добијеним приликом отпуста из болнице. Пацијенти из Института за онкологију и радиологију Србије, уз ВМА су најмање задовољни одржавањем хигијене тоалета, а пацијенти из КБЦ „Бежанијска коса“ одржавањем хигијене болесничких соба. **Статистички значајна разлика у задовољству испитаника различитих болница није постојала само за обавештења добијена приликом болничког пријема.**

Чак 95,5% испитаника мисли да су организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници били одлични или добри. Просечна оцена за ове услуге је 4,58 за све болнице и има вредности од 4,41 у ВМА до 5 у Институту за КВБ „Дедиње“ и Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије.

Обавештења која су дата пацијенту приликом пријема у болницу (право на сагласност на предложену процедуру, о дужностима на одељењу и начину приговора или жалби) су одлична и добра за 95%, а лоша за 1,7% пацијената, с тим да ВМА није у упитнику имала ово питање. Просечна оцена за ова обавештења је 4,79 за све болнице (од 4,57 у Универзитетској дечјој клиници до 4,95 у Институту „Дедиње“).

Већина пацијената (95,5%) сматра да су обавештења која су добили приликом отпуста из болнице (о режиму исхране, личној хигијени, начину живота, о контролама и сл.) одлична или добра, а само 1% мисли да су лоша. Просечна оцена за ова обавештења је 4,56 и има вредности од 4,40 у ВМА, до 5 у Институту „Дедиње“, КБЦ „Бежанијска коса“ и Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије.

Одржавање хигијене болесничке собе је било одлично или добро за 87%, а лоше за 3,4% пацијената. Просечна оцена за одржавање хигијене болесничких соба је 4,34 (од 4,04 у ВМА до 5 у Институту „Дедиње“).

Болнички смештај (опремљеност собе и удобност кревета) је одличан или добар за 90%, док је за 3,3% пацијената лош. Просечна оцена на нивоу свих болница за болнички смештај је 4,27 и има највећу вредност у Институту „Дедиње“ (5), а најмању у ВМА (4,04).

У складу са епидемиолошком ситуацијом, у време спровођења анкете, биле су забрањене посете болесницима. Ипак, 84% испитаника је оценило организацију посета као одличну или добру, а 14% као лошу, с тим да ВМА у упитнику није имала ово питање. Просечна оцена за организацију посета је 4,25 и има најмању вредност у Универзитетској дечјој клиници (3,36), а највећу у КБЦ „Бежанијска коса“ (4,67).

Услуге исхране током боравка у болници (укус и разноврсност хране, одговарајући режим исхране) су биле одличне или добре за 82,4%, а лоше за 4,5% пацијената. Просечна оцена за услуге исхране је 4,20 за све болнице, а највећу вредност има у Институту „Дедиње“ (4,95), док је најмања оцена у ВМА (3,96).

Одржавање хигијене тоалета у болници је било одлично или добро за 80%, а лоше за 6,4% пацијената. Просечна оцена за одржавање хигијене тоалета је 4,17 и има најмању вредност у ВМА (3,96), а највећу у Институту „Дедиње“ (5,0).

Веома висок удео пацијената београдских болница је задовољан радом лекара и медицинских сестара у целини (97%). Пацијенти су најмање задовољни објашњењима тестова, процедура и третмана која добијају од здравствених радника.

Радом медицинских сестара у целини, њиховом љубазношћу, добијеним објашњењима и чекањем на сестру у условима хитне потребе су најмање задовољни пацијенти у ВМА, а затим у Институту „Бањица“, док су најзадовољнији пацијенти у Институту „Дедиње“, где су сви сегменти сестринског рада оцењени петицом. И у КБЦ „Бежанијска коса“ сестрински рад је оцењен петицом од стране свих испитаника, сем у делу обавештења које сестре дају у вези процедура, тестова и третмана., док је у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије чекање на медицинску сестру у условима хитне потребе оцењено петицом. **Статистички значајна разлика у задовољству испитаника различитих болница постојала је за све аспекте рада медицинских сестара.**

Љубазност медицинских сестара је одлична или добра за 96,5%, а лоша за 0,8% испитаника, а просечна оцена је 4,67 на нивоу свих болница (од 4,57 у ВМА до 5,0 у Институту „Дедиње“ и КБЦ „Бежанијска коса“).

Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе је одлично или добро за 97,6% испитаника са просечном оценом 4,70 (од 4,62 у ВМА до 5,0 у Институту „Дедиње“, КБЦ „Бежанијска коса“ и Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије).

Пацијенти су у нешто мањем степену задовољни објашњењима процедура, тестова и третмана која су добијали од медицинских сестара (93% пацијената је дало оцену одлично или добро, а 1,8% лоше). Просечна оцена је 4,55 за све болнице (од 4,39 у ВМА до 5,0 у Институту „Дедиње“).

Сестринску негу у целини само су 2 испитаника оценили као лошу, а просечна оцена је веома висока, 4,7 (од 4,59 у ВМА до 5 у Институту „Дедиње“ и КБЦ „Бежанијска коса“).

Од лекарских особина, најбоље су оцењени успешност у лечењу и способност дијагностике. Радом лекара су најзадовољнији испитаници у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ и Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије, где су сви аспекти лекарског рада оцењени петицом. Ову оцену добили су и лекари Универзитетске дечје клинике за способност дијагностике, а лекари у Институту за онкологију и радиологију Србије и КБЦ „Бежанијска коса“ за успешност у лечењу. Радом лекара су најмање задовољни испитаници у ВМА. **Статистички значајна разлика у задовољству испитаника различитих болница постојала је за све аспекте лекарског рада.**

Аспекте лекарског рада између 93% и 97% испитаника сматра одличним или добрим. Љубазност лекара је оцењена у распону од 4,5 у ВМА, до 5,0 у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије и Институту „Дедиње“, а са 4,65 за ниво свих болница. Лекарска успешност у лечењу је оцењена у распону од 4,57 у ВМА, до 5,0 четири болнице (у Институту „Дедиње“, Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије, КБЦ „Бежанијска коса“ и Институту за онкологију и радиологију Србије) и са 4,69 за ниво свих болница. Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената има просечне оцене од 4,51 у ВМА, до 5,0 у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије, Институту „Дедиње“, Институту за онкологију и радиологију Србије и Универзитетској дечјој клиници (4,67 за ниво свих болница).

Нешто лошије је оцењена спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената, са просечном оценом 4,56 (од 4,39 у ВМА до 5,0 у Институту „Дедиње“ и Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије).

Пацијенти су најмању оцени дали за лекарска објашњења процедура, тестова и третмана, 4,53 за ниво свих болница (од 4,34 у ВМА до 4,9 у Институту „Дедиње“ и Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије).

Опште задовољство услугама лекара је добило оцену 4,67 (од 4,54 у ВМА до 5,0 у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије и Институту „Дедиње“).

На питање о коришћењу клиничког пута у њиховом болничком лечењу одговорио је само 141 испитаник (25%), при чему ВМА није имала ово питање у упитнику. Сваки други пацијент је навео да не зна да ли је у његовом лечењу коришћен клинички пут, док је 51 пацијент (36%) дао потврдан одговор. Половина пацијената у Институту за КВБ „Дедиње“ сматра да је клинички пут коришћен у њиховом лечењу, као и 46% пацијената у Институту за онкологију и радиологију Србије. Најмање пацијента који су дали потврдан одговор о коришћењу клиничког пута је било у Институту „Бањица“. У овој болници је 71% анкетираних пацијената навело да не знају да ли је у њиховом лечењу коришћен клинички пут, док у осталим болницама овако мишљење има сваки други пацијент.

Доступност и квалитет болничког лечења у време пандемије заразне болести COVID-19 су испитивани кроз 2 питања: задовољство болничким лечењем у вези сумње или потврђене болести COVID-19 и да ли је болничко лечење (због неке друге болести, а не COVID-19) било одложено због актуелне епидемиолошке ситуације.

На питање које се односи на услуге дијагностике и лечења у истој болници у вези сумње или потврђене болести COVID-19, 85 (15,3%) испитаника је навело да се не односи на њих, а још 46 (8,6%) није одговорило на ово питање. Од 424 пацијента који су дали потврдан одговор, 63,2% је оценило да је њихово болничко лечење било одлично, а још 26,2% да је било добро, док само 4,7% сматра да је било лоше или веома лоше. У 4 болнице су сви пацијенти услуге дијагностике и лечења због болести COVID-19, оценили као одличне (Институт за ортопедију „Бањица“, КБЦ „Бежанијска коса“, Институт за КВБ „Дедиње“ и Институт за онкологију и радиологију Србије), али је у овим установама био мали број испитаника. У ВМА око 5% испитаника мисли да су наведене услуге биле лоше. Око 90% пацијената у Универзитетској дечјој клиници, Институту „Бањица“ и Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије је навело да се ово питање не односи на њих, а око 65% у Институту за КВБ „Дедиње“ и Институту за онкологију и радиологију Србије. Просечна оцена за услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19, за ниво свих болница износи 4,44,.

На питање да ли им је болничко лечење у овој болници (због неке друге болести, а не COVID-19) било одложено због епидемиолошке ситуације, 213 пацијената (40%) је одговорило потврдно (њих 199 је било у Војномедицинској академији), а 40 испитаника (7,5%) да не зна.

У ВМА је сваки други пацијент доживео одлагање болничког лечења због епидемиолошке ситуације, а у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије потврдан одговор на ово питање је дао сваки трећи пацијент, али је био мали број испитаника.

Болничким лечењем у целини на хируршким одељењима најзадовољнији су пацијенти у Институту „Дедиње“ (5,0), а затим у КБЦ „Бежанијска коса“ (4,97), а најмање су задовољни у ВМА

(4,06), потом у Институту за ортопедију «Бањица» (4,69). Установљена је статистички значајна разлика у задовољству пацијената између хируршких одељења у различитим болницама.

Иако су пацијенти чији је материјални положај добар задовољнији у односу на пацијенте са лошим материјалним положајем, а пацијенти у доброј групи од 40 до 49 година најзадовољнији, док су у узрасту од 50 до 59 година најмање задовољнији болничким лечењем у целини у односу на остале добне групе, није установљена статистички значајна разлика између наведених социо-демографских карактеристика испитаника и задовољства болничким лечењем. У односу на школску спрему и пол корисника, установљена је статистички значајна разлика, а најзадовољнији су пацијенти са непотпуном основном школом, док са жене задовољније од мушкараца.

Добијени резултати, и поред актуелне епидемиолошке ситуације и отежаних услова рада свих здравствених установа, су показали висок степен задовољства корисника болничким лечењем на хируршким одељењима. Сегменти боравка и збрињавања пацијената у болницама, које треба унапређивати, односно који су најлошије оцењени су одржавање хигијене тоалета и болничка храна, те треба, пре свега, истаћи потребу за њиховим побољшањем.

Висок степен незадовољства ове године је везан за организацију посета, које су у време спровођења испитивања биле забрањене. Добијени резултати показују колико су посете болеснику током болничког лечења важне за њихов опоравак.

Иако су пацијенти најзадовољнији радом медицинских сестара и лекара, сегмент за унапређење су објашњења процедура, тестова и третмана, која ови здравствени радници дају пацијентима. Нешто лошије је оцењена и спремност лекара да одговарају на питања пацијената.

У наредним истраживањима треба повећати број испитаника у већини болница, како би се добила поузданија и прецизнија слика о задовољству корисника болничким лечењем на хируршким одељењима.