

**ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ  
БЕОГРАД**

**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА  
ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ  
НА ИНТЕРНИСТИЧКИМ ОДЕЉЕЊИМА  
У БОЛНИЦАМА У БЕОГРАДУ  
У 2020. ГОДИНИ**

**Београд, мај 2021. године**

**Наручилац задатка:**  
Министарство здравља Републике Србије

**Обрађивач:**  
Градски завод за јавно здравље, Београд

**Директор Завода:**  
*Проф. др Душанка Матијевић*

**Помоћник директора:**  
*Прим. мр сц. мед. др Светлана Младеновић-Јанковић*

**Носилац задатка:**  
*Мр сц. мед. др Анђелија Нешковић*

**Учесници у задатку:**  
*Данијела Куљанин, вмс*  
*Рајко Терзић, програмер*

## САДРЖАЈ

Увод.....	4
Карактеристике испитаника.....	4
Услуге и организација здравствене заштите током болничког лечења.....	8
Задовољство сестринском негом током боравка у болници.....	21
Услуге лекара током боравка у болници.....	27
Коришћење клиничких путева током болничког лечења.....	37
Коришћење болничке заштите у условима епидемије COVID-19.....	38
Задовољство пацијената болничким лечењем у целини.....	41
Степен повезаности карактеристика испитаника и задовољства.....	42
Коментари пацијената.....	44
Закључак .....	44

## УВОД

Истраживање задовољства корисника болничким лечењем обавља се од 2004. године у свим болницама у Србији (изузев педијатријских и психијатријских) у истом термину и са истим упитником, по методологији Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“. У 2020. години због епидемије заразне болести COVID-19, уместо јединственог термина (крајем новембра и почетком децембра), 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 противеписидемијских мера. Број испитаника је био мањи од уобичајеног, с обзиром да КЦС, клиничко-болнички центри „Земун“, „Звездара“, и „Др Драгиша Мишовић“ и Институт за реуматологију нису спровели истраживање, као и због страха пацијената да користе здравствену заштиту, а делом и због примене противеписидемијских мера (држање дистанце) и пријема мањег броја пацијената на болничко лечење.

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

На интернистичким одељењима (интерна медицина – пулмологија, кардиологија, алергологија и имунологија, гастроентерологија, хематологија, ендокринологија, нефрологија, реуматологија, инфективне болести, дерматовенерологија, неурологија, пнеумофтизиологија) у 7 болница у Београду отпуштено је 1.316 пацијената (885 у ВМА и 431 у осталих 6 болница) у периоду спровођења анкете. Анкетни упитник је узело 897 пацијента (523 у ВМА и 374 у осталим болницама), а попунило 754 (419 у ВМА и 335 у осталим болницама). Стопа одговора у односу на број подељених упитника била је 84,1%, а у односу на број отпуштених пацијената 57,3%.

Број попуњених упитника је двоструко мањи у односу на претходну годину. **Истиче се да је Војномедицинска академија имала већи број испитаника од свих 6 осталих болница заједно с обзиром да је анкета у овој установи рађена током 10 дана, а у осталим болницама током 5 дана, што утиче на збирне резултате (укупно за све болнице).** У Институту за онкологију и радиологију Србије је анкетом обухваћено 28% од укупног броја испитаника, док је у осталих 5 болница било 124 испитаника (16,4%). Најмање испитаника било је у најмањој болници, у Специјалној болници за ендемску нефропатију, као и ранијих година (таб. 1).

У односу на претходну годину, само је у Институту за онкологију и радиологију Србије анкетирано више испитаника.

**Табела 1: Дистрибуција испитаника према болницама**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017		2018		2019		2020	
	Број испитаника	%	Број испитаника	%	Број испитаника	%	Број испитаника	%
КЦС	399	<b>33.6</b>	400	22.8	378	24.2		
КБЦ „Др Д. Мишовић“	46	3.9	57	3.2	65	4.2		
КБЦ „Звездара“	145	12.2	151	8.6	153	9.8		
КБЦ „Земун“	102	8.6	89	5.1	99	6.4		
КБЦ „Бежанијска коса“	102	8.6	74	4.2	51	3.3	33	4.4
Институт за КВБ „Дедиње“	73	6.1	76	4.3	53	3.4	35	4.6
Институт за онкологију и радиологију Србије	140	11.8	180	10.2	140	9.0	211	28.0
Инс. за реуматологију	69	5.8	50	2.8	39	2.5		
Спец. бол. „Свети Сава“	53	4.5	65	3.7	47	3.0	33	4.4
Спец. бол. Младеновац	43	3.6	49	2.8	44	2.8	15	2.0
Спец. бол. Лазаревац	16	<b>1.3</b>	15	<b>0.9</b>	16	<b>1.0</b>	8	<b>1.1</b>
ВМА	/		552	<b>31.4</b>	474	<b>30.4</b>	419	<b>55.6</b>
<b>УКУПНО</b>	<b>1188</b>	<b>100</b>	<b>1758</b>	<b>100</b>	<b>1.559</b>	<b>100</b>	<b>754</b>	<b>100</b>

Међу пацијентима анкетираним на интернистичким одељењима (од 711 пацијента који су одговорили на питање о полу), мушкарци су били заступљени са 50,2%, а жене са 49,8% (у претходној години, мушкарци су били заступљени са 49,4%, а жене са 50,6%). Посматрано по болницама, највеће учешће мушкараца је у Специјалној болници „Свети Сава“ (78,8%) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (77,1%), а жена у Специјалној болници за ендемску нефропатију (87,5%) и Институту за онкологију и радиологију Србије, 60,3% (таб. 2). Постоји статистички високо значајна разлика у односу на пол испитаника између анкетираних болница ( $\chi^2=39,399$ ,  $df=6$ ,  $p=0.000$ ).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Мушки пол		Женски пол		Укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
КБЦ „Бежанијска коса“	20	66.7%	10	33.3%	30	100
Институт за КВБ „Дедиње“	27	77.1%	8	22.9%	35	100
Институт за онкологију и рад. Србије	81	39.7%	123	60.3%	204	100
Специјална болница „Свети Сава“	26	<b>78.8%</b>	7	21.2%	33	100
Специјална болница Младеновац	10	66.7%	5	33.3%	15	100
Специјална болница Лазаревац	1	<b>12.5%</b>	7	87.5%	8	100
ВМА	192	49.7%	194	50.3%	386	100
<b>УКУПНО</b>	<b>357</b>	<b>50.2%</b>	<b>354</b>	<b>49.8%</b>	<b>711</b>	<b>100.0</b>

**Просечна старост** испитаника лечених на интерним одељењима (од 697 пацијента који су одговорили на ово питање) је 57,5 година (таб. 3). Најмлађи пацијент имао је 19, а најстарији 89 година. Највећа просечна старост пацијената је у Специјалној болници за

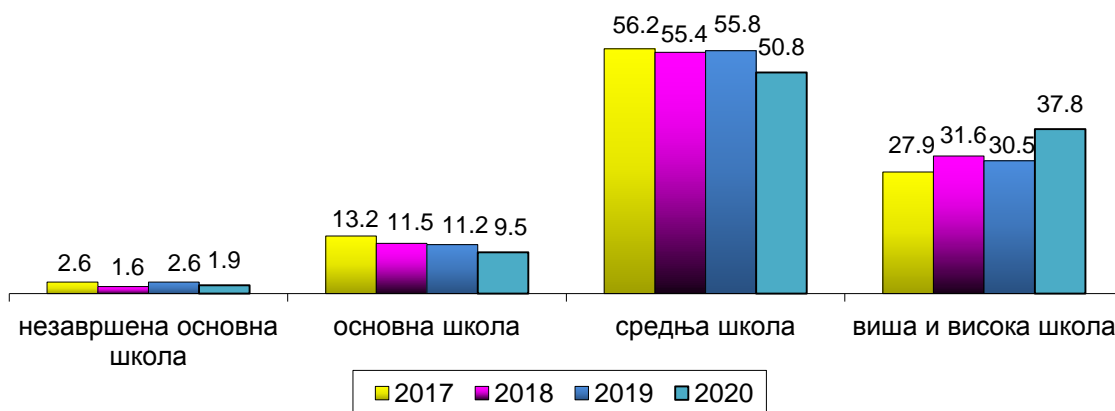
ендемску нефропатију (око 77 година), потом у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (око 69 година), док су најмлађи пацијенти у ВМА (просек око 56 година). Установљена је статистички високо значајна разлика у просечној старости испитаника између анкетираних болница ( $F=6,101$ ,  $df=6$ ,  $p=0,000$ ).

**Табела 3: Просечна старост испитаника по болницама – 2020.**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.			2020.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	389	<b>54,40</b>	15.91	389	56,44	16.23	369	55,37	15.82			
КБЦ „Др Д. Мишовић“	43	60,02	13.72	50	<b>64,40</b>	15.31	63	63,84	13.15			
КБЦ „Звездара“	136	61,83	14.78	151	57,79	12.52	147	58,52	12.90			
КБЦ „Земун“	100	64,98	13.58	85	62,09	13.70	93	<b>64,56</b>	12.20			
КБЦ „Бежанијска коса“	100	56,34	13.97	73	63,12	14.18	49	57,90	14.02	30	57.60	13.82
Инс. за КВБ „Дедиње“	69	60,49	10.87	72	58,85	13.03	50	62,40	10.78	35	63.71	10.58
Инст. за онкологију и радиологију Србије	137	59,42	12.40	179	56,76	12.38	134	58,54	11.89	183	57.67	12.38
Инс.за реуматологију	68	55,35	14.46	48	56,50	15.37	37	<b>49,16</b>	19.97			
Сп. бол. „Свети Сава“	52	67,40	11.02	63	<b>68,05</b>	10.96	47	<b>66,23</b>	11.48	31	63.84	13.27
Сп. бол. Младеновац	37	63,78	15.74	48	64,35	12.14	44	61,68	13,94	15	68.87	8.65
Спец. бол. Лазаревац	16	<b>76,06</b>	7.63	15	64,07	17.81	16	<b>74,06</b>	10.20	4	<b>76.75</b>	9.78
ВМА	/			512	<b>53,31</b>	15.26	445	<b>53,38</b>	15.61	399	<b>55.72</b>	15.33
<b>УКУПНО</b>	<b>1147</b>	<b>58,80</b>	<b>14.95</b>	<b>1685</b>	<b>57,29</b>	<b>15.06</b>	<b>1494</b>	<b>57,19</b>	<b>14.14</b>	<b>697</b>	<b>57.48</b>	<b>14.42</b>

Посматрано према **школској спреми** у укупном узорку лечених на интерним одељењима у 2020. години, нешто више од половине испитаника имало је средњу стручну спрему (50,8%), као и у претходним годинама посматрања, 37,8% вишу и високу школу, 9,5% је завршило основну школу, а 1,9% није имало завршено основно школско образовање (граф. 1). На ово питање није одговорило 10 испитаника (1,3%). У односу на раније године, уочава се веће учешће испитаника са вишом и високом школом, а мање испитаника са основном и средњом школом.

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



Посматрано по болницама, школска спрема испитаника је била најнижа у Специјалној болници за ендемску нефропатију, док су у КБЦ „Бежанијска коса“ испитаници били са најбољом школском спремом. Највеће учешће пацијената са незавршеном основном школом је било у Специјалној болници за ЦВБ „Свети Сава“ и у Институту за онкологију и радиологију Србије (3%), а са завршеном само основном школом у Специјалној болници за ендемску нефропатију (62,5%). Пацијената са средњом школом је највише, а њихово учешће се креће у распону од 48,8% у Институту за онкологију и радиологију Србије до 60% у Специјалној болници Младеновац. Највеће учешће

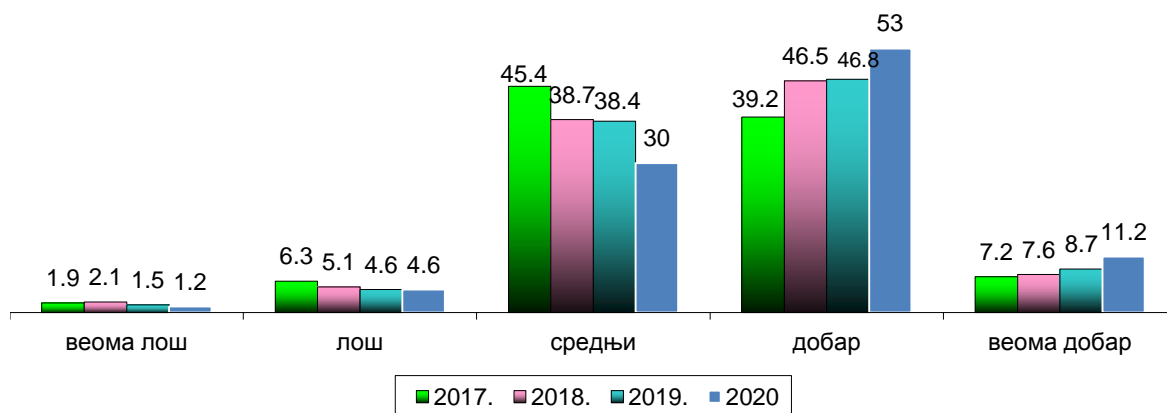
пацијената са вишом и високом школом је у КБЦ „Бежанијска коса“ (42%) и Институту за КВБ „Дедиње“ (40%), док у Специјалној болници за ендемску нефропатију није било пацијената са овом школском спремом (таб. 4). Постоји статистички значајна разлика у односу на школску спрему испитаника између анкетираних болница (N=15,759, df=6, p=0,015).

**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	%
КБЦ „Бежанијска коса“	0		1	3.2	17	54.8	13	41.9	31	100
Инст. за КВБ „Дедиње“	0		3	8.6	19	54.3	13	37.1	35	100
Инс. за онкологију и радиологију Србије	6	2.9	17	8.1	102	48.8	84	40.2	209	100
Спец. бол. „Свети Сава“	1	3.0	4	12.1	19	57.6	9	27.3	33	100
Спец. бол. Младеновац	0		2	13.3	9	60.0	4	26.7	15	100
Спец. бол. Лазаревац	0		5	62.5	3	37.5	0		8	100
ВМА	7	1.7	39	9.4	209	50.6	158	38.3	413	100
<b>УКУПНО</b>	<b>14</b>	<b>1.9</b>	<b>71</b>	<b>9.5</b>	<b>378</b>	<b>50.8</b>	<b>281</b>	<b>37.8</b>	<b>744</b>	<b>100.0</b>

Највећи број испитаника у 2020. години оценио је свој материјални положај као добар (53%), затим као осредњи – 30% и 11,2% као веома добар, а само 5,8% као лош и веома лош (граф. 2).

**Графикон 2: Материјални статус испитаника (%)**



Само 9 испитаника је свој материјални положај оценило као „веома лош“ (1 у Институту за онкологију и радиологију Србије и 8 у ВМА), док је највеће учешће испитаника са лошим положајем било у Специјалној болници „Свети Сава“ (9,1%). Са осредњим материјалним положајем било је највеће учешће пацијената у Специјалној болници за ендемску нефропатију (62,5%), са добрим у Специјалној болници у Младеновцу (60%) и Специјалној болници „Свети Сава“ (57,6%), а са веома добрим у КБЦ «Бежанијска коса» (25%). Интересантно је да у 5 болница ниједан пацијент није оценио свој материјални положај као „веома лош“, а у 2 болнице као „лош“ (таб. 5). Најмање испитаника са „осредњим“ материјалним положајем је било у Специјалној болници у Младеновцу (20%), са „добрим“ у Специјалној болници у Лазаревцу (25%), а са „веома добрим“ у Специјалној болници «Свети Сава» (6%). Може се закључити да су пацијенти у Лазаревцу били са најлошим материјалним стањем, а са најбољим у Младеновцу, али није установљена

статистички значајна разлика у дистрибуцији испитаника према материјалном положају по болницама ( $N=6,062$ ,  $df=6$ ,  $p=0,416$ ).

**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	%
<b>ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА</b>												
КБЦ „Бежанијска коса“	0		2	6.2%	8	25.0%	14	43.8%	8	<b>25.0%</b>	32	100
Инст. за КВБ „Дедиње“	0		2	5.7%	11	31.4%	17	48.6%	5	14.3%	35	100
Инс. за онкологију и радиологију Србије	1	0,5	10	4.8%	68	32.5%	110	52.6%	20	9.6%	209	100
Спец. бол. „Свети Сава“	0		3	<b>9.1%</b>	9	27.3%	19	57.6%	2	6.1%	33	100
Спец. бол. Младеновац	0		0		3	20.0%	9	<b>60.0%</b>	3	20.0%	15	100
Спец. бол. Лазаревац	0		0		5	<b>62.5%</b>	2	25.0%	1	12.5%	8	100
ВМА	8	2,0	17	4.2%	118	28.9%	222	54.3%	44	10.8%	409	100
<b>УКУПНО</b>	<b>9</b>	<b>1,2</b>	<b>34</b>	<b>4.6%</b>	<b>222</b>	<b>30.0%</b>	<b>393</b>	<b>53.0%</b>	<b>83</b>	<b>11.2%</b>	<b>741</b>	<b>100</b>

#### • 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, 70% испитаника је оценило као одлична, а још 21% као добра (Графикон 3). Само 2 испитаника је наведена обавештења оценило као веома лоша, а 1 као лоша. На ово питање је одговорио 321 испитаник (42,6% од укупног броја). 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 све испитанике у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (Табела 6). Само 3 испитаника у Институту за онкологију и



радиологију Србије сматрају да су наведена обавештења била лоша. Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о обавештењима која су им дата приликом болничког пријема између различитих болница (N=29,290, DF=5, p=0,000).

**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		0		0		3	9.4	29	90.6	32	100.0
Инс. за КВБ „Дедиње“	0		0		0		0		35	100.0	35	100.0
Инс. за онкологију и рад. Србије	2	1.0	1	0.5	23	11.0	53	25.2	131	62.4	210	100.0
Спец. болница «Свети Сава»	0		0		0		11	33.3	22	66.7	33	100.0
Спец. бол. Младеновац	0		0		0		0		3	100.0	3	100.0
Спец. бол. Лазаревац	0		0		1	12.5	1	12.5	6	75.0	8	100.0
ВМА												
<b>УКУПНО</b>	<b>2</b>	<b>0.6</b>	<b>1</b>	<b>0.3</b>	<b>24</b>	<b>7.5</b>	<b>68</b>	<b>21.2</b>	<b>226</b>	<b>70.4%</b>	<b>321</b>	<b>100.0</b>

Просечна оцена (на скали од 1 до 5) за обавештења која су пацијентима дата на пријему у болницу износи 4,60 за све болнице, а креће се у распону од 4,48 у Институту за онкологију и радиологију Србије до 5 у КБЦ „Бежанијска коса“ и Специјалној болници Младеновац (таб. 7).

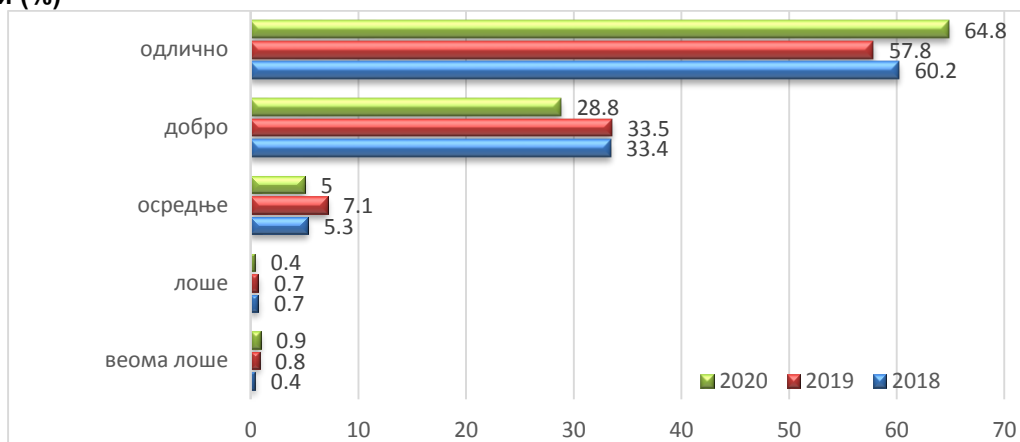
**Табела 7: Обавештења која су пацијенту дата приликом пријема у болницу ( $\bar{x}$ )**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КБЦ „Бежанијска коса“	32	4.91	0.30
Инс. за КВБ „Дедиње“	35	<b>5.00</b>	0.00
Инс. за онкологију и рад. Србије	210	<b>4.48</b>	0.78
Спец. болница «Свети Сава»	33	4.67	0.48
Спец. бол. Младеновац	3	<b>5.00</b>	0.00
Спец. бол. Лазаревац	8	4.62	0.74
ВМА			
<b>УКУПНО</b>	<b>321</b>	<b>4.60</b>	<b>0.70</b>

Када је реч о организацији и брзини пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници (лабораторија, рентген, ултразвук, ЕКГ, итд.), 93,6% пацијената сматрају да су одличне или добре, док 1,3% 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 53 испитаника (7,6%).

*У претходној години 91,3% пацијената се изјаснило да су задовољни или веома задовољни, ни задовољних ни незадовољних је 7,1%, а незадовољних је 1,5% испитаника услугама дијагностике у целини.*

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



У Специјалној болници за ендемску нефропатију су сви пацијенти оценили да су организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници одлични (табела 8). Само 9 испитаника сматрају да су наведене услуге лоше или веома лоше, 2 у Институту за онкологију и радиологију Србије и 7 у ВМА.

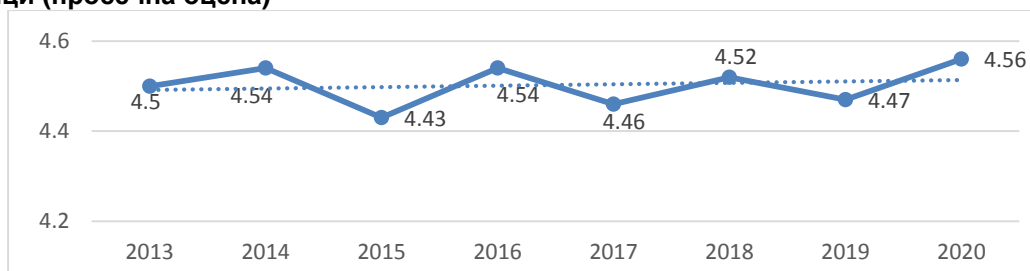
Постоји статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о организацији и брзини пружања услуга дијагностике и терапије по болницама ( $N=60,214$ ,  $DF=6$ ,  $p=0,000$ ).

**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		1	3.1	31	96.9	32	100.0
Инс. за КВБ „Дедиње“	0		0		0		2	5.7	33	94.3	35	100.0
Инс. за онкологију и рад. Србије	1	0.5	1	0.5	17	8.1	44	21.1	146	69.9	209	100.0
Спец. болница «Свети Сава»	0		0		0		6	18.2	27	81.8	33	100.0
Спец. бол. Младеновац	0		0		0		2	13.3	13	86.7	15	100.0
Спец. бол. Лазаревац	0		0		0		0		8	100.0	8	100.0
ВМА	5	0.5	2	0.5	18	4.9	146	40.0	194	53.2	365	
<b>УКУПНО</b>	<b>6</b>	<b>0.4</b>	<b>3</b>	<b>0.4</b>	<b>35</b>	<b>5.0</b>	<b>201</b>	<b>28.8</b>	<b>452</b>	<b>64.8</b>	<b>697</b>	<b>100.0</b>

Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије су оцењене са високом просечном оценом 4,56 (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 (просечна оцена)**



Организацијом и брзином пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (5,0), КБЦ „Бежанијска коса“ (4,97) и Институту за КВБ „Дедиње“ (4,94). Пацијенти су најмање задовољни у ВМА (4,43) и Институту за онкологију и радиологију Србије, 4,59, (таб. 9).

Подаци за 2017, 2018. и 2019. годину приказани у табели 9 односе се на задовољство дијагностичким услугама у целини.

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017			2018			2019			2020		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	324	4.39	0.73	330	4.52	0.67	317	4.38	0.74			
КБЦ „Др Д. Мишовић“	38	4.58	0.72	50	4.38	0.64	60	4.40	0.85			
КБЦ „Звездара“	117	4.54	0.69	120	4.57	0.69	127	4.51	0.64			
КБЦ „Земун“	73	4.38	0.79	67	4.42	0.72	74	4.47	0.74			
КБЦ „Бежанијска коса“	91	4.62	0.59	57	<b>4.35</b>	0.79	48	4.81	0.39	32	4.97	0.18
Инс. за КВБ „Дедиње“	53	4.57	0.84	57	<b>4.82</b>	0.60	39	4.85	0.37	35	4.94	0.24
Инс. за онк. и рад. Србије	108	<b>4.31</b>	0.74	149	4.36	0.77	119	<b>4.31</b>	0.71	209	4.59	0.70
Инс. за реуматологију	57	4.46	0.57	40	4.80	0.46	34	4.68	0.47			
Спец. бол. „Свети Сава“	50	4.74	0.49	62	4.79	0.45	47	4.74	0.49	33	4.82	0.39
Спец. бол. Младеновац	36	<b>4.31</b>	0.58	43	4.47	0.77	36	4.53	0.56	15	4.87	0.35
Спец. бол. Лазаревац	14	<b>4.86</b>	0.36	7	4.71	0.49	13	<b>5.00</b>	0.00	8	<b>5.00</b>	0.00
ВМА				476	4.52	0.62	407	4.43	0.81	365	<b>4.43</b>	0.74
<b>УКУПНО</b>	<b>961</b>	<b>4.46</b>	<b>0.70</b>	<b>1458</b>	<b>4.52</b>	<b>0.67</b>	<b>1321</b>	<b>4.47</b>	<b>0.73</b>	<b>697</b>	<b>4.56</b>	<b>0.69</b>

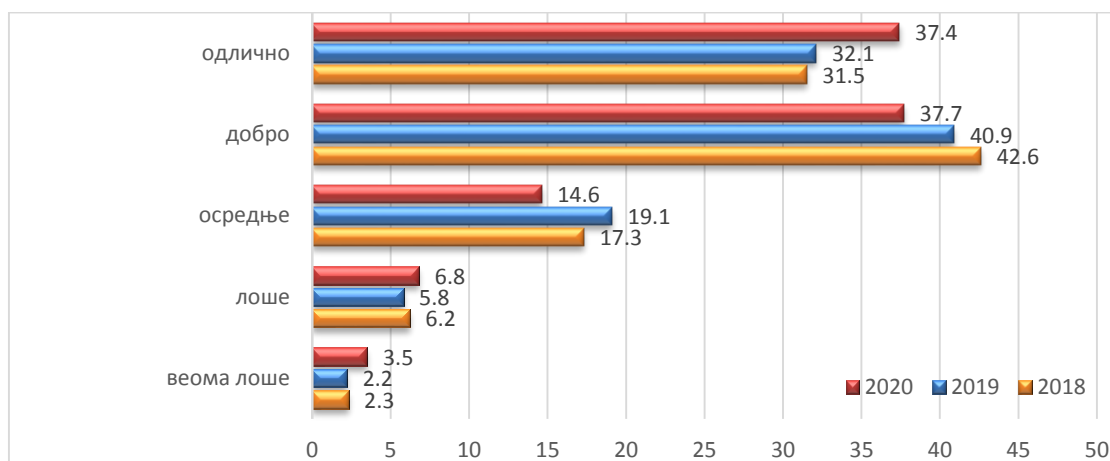
Организацијом и брзином пружања услуга дијагностике и терапије су најзадовољнији пацијенти са непотпуном основном школом (4,92), док су најмање задовољни пацијенти са средњом школом (4,55). Мушкарци и жене су подједнако задовољни, док су пацијенти старији од 70 година највише задовољни (4,64), али не постоји статистички значајна разлика у задовољству дијагностичким услугама на интернистичким одељењима у односу на пол, старост и школску спрему испитаника. Статистички значајна разлика постоји у односу на материјални положај испитаника ( $F=3,552$ ,  $df=4$ ,  $p=0,007$ ), - пацијенти са веома лошим материјалним положајем су најмање задовољни (4,14), а најзадовољни су они са осредњим материјалним положајем (4,65).

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

Сваки десети пацијент сматра услуге исхране лошим, а 75% 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 16 испитаника (2,1%).

У претходној години, оцењујући опште задовољство услугама исхране 8% испитаника је изразило незадовољство; 19,1% су били ни задовољни ни незадовољни, док је 73% било у категорији задовољних или веома задовољних.

**Графикон 6: Услуге болничке исхране (%)**



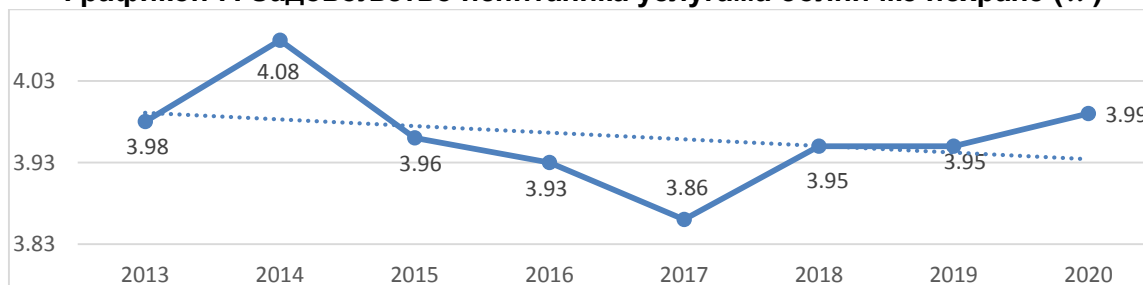
Болничка исхрана је била одлична за 94% испитаника у Институту „Дедиње“, док око 13% испитаника у ВМА и 11% у Институту за онкологију и радиологију Србије мисли да је била лоша и веома лоша (Табела 10). Постоји статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о услугама исхране по болницама ( $N=112,129$ ,  $DF=6$ ,  $p=0,000$ ).

**Табела 10. Услуге болничке исхране, по установама (%)**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „Бежанијска коса“	0		0		1	3.1	4	12.5	27	84.4	32	100.0
Инс. за КВБ „Дедиње“	0		0		0		2	5.7	33	94.3	35	100.0
Инс. за онкологију и рад. Србије	10	4.8	13	6.2	43	20.6	60	28.7	83	39.7	209	100.0
Спец. болница «Свети Сава»	1	3.0	0		1	3.0	9	27.3	22	66.7	33	100.0
Спец. бол. Младеновац	0		0		0		4	26.7	11	73.3	15	100.0
Спец. бол. Лазаревац	0		0		1	12.5	2	25.0	5	62.5	8	100.0
ВМА	15	3.7	37	9.1	62	15.3	197	48.5	95	23.4	406	100.0
<b>УКУПНО</b>	<b>26</b>	<b>3.5</b>	<b>50</b>	<b>6.8</b>	<b>108</b>	<b>14.6</b>	<b>278</b>	<b>37.7</b>	<b>276</b>	<b>37.4</b>	<b>738</b>	<b>100.0</b>

Услуге болничке исхране су оцењене просечном оценом 3,99 (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 болничке исхране ( $\bar{x}$ )**



Услугама исхране током болничког боравка су најзадовољнији пацијенти у Институту за КВБ „Дедиње“ (4,94), а затим у КБЦ „Бежанијска коса“ (4,81). Најмање су задовољни пацијенти у ВМА (3,79) и Институту за онкологију и радиологију Србије, 3,92 (таб. 11).

Табела 11: Опште задовољство услугама исхране ( $\bar{x}$ )

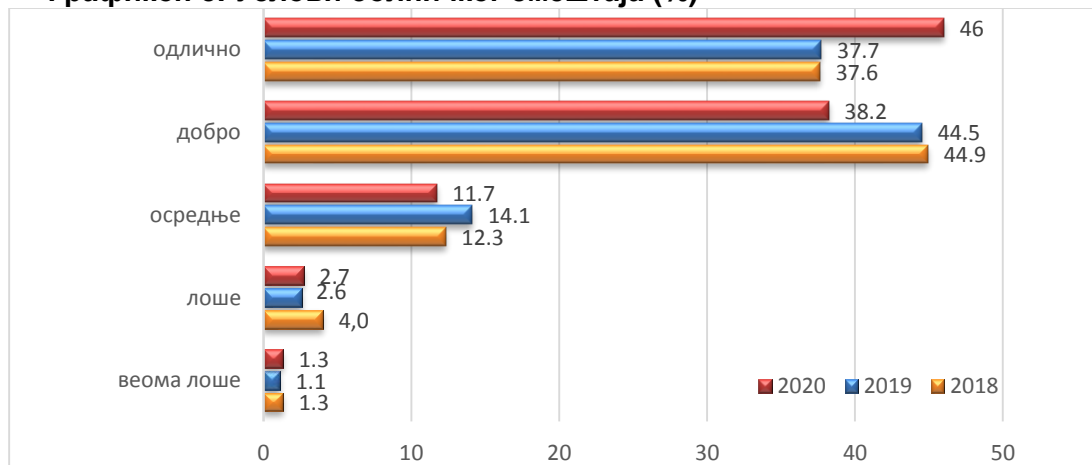
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.			2020.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	370	3,75	0.92	374	3,79	0.98	356	3,75	0.97			
КБЦ „Др Д. Мишовић“	42	3,38	1.34	57	3,88	1.02	63	4,00	1.00			
КБЦ „Звездара“	130	3,94	0.95	137	4,08	0.89	146	4,08	0.89			
КБЦ „Земун“	94	3,61	1.06	80	3,30	1.35	82	3,70	1.12			
КБЦ „Бежанијска коса“	99	4,11	0.84	66	4,05	0.85	51	4,33	0.68	32	4.81	0.47
Инс. за КВБ „Дедиње“	64	4,41	0.66	69	4,81	0.39	50	4,62	0.53	35	4.94	0.24
Инстит. за онкологију и радиологију Србије	126	3,49	1.12	163	3,66	1.05	133	3,80	0.95	209	3.92	1.13
Инс. за реуматологију	66	4,00	0.74	47	4,04	0.75	39	4,23	0.84			
Сп.бол. „Свети Сава“	53	4,64	0.56	64	4,33	0.78	47	4,53	0.58	33	4.55	0.83
Сп.бол. Младеновац	40	3,80	0.82	47	4,02	0.92	42	4,52	0.63	15	4.73	0.46
Спец. бол. Лазаревац	16	4,88	0.34	14	4,93	0.27	16	4,81	0.54	8	4.50	0.76
ВМА		/		543	4,01	0.88	463	3,86	0.99	406	3.79	1.02
<b>УКУПНО</b>	<b>1100</b>	<b>3,86</b>	<b>0.98</b>	<b>1661</b>	<b>3,95</b>	<b>0.97</b>	<b>1485</b>	<b>3,95</b>	<b>0.97</b>	<b>738</b>	<b>3.99</b>	<b>1.05</b>

Услугама исхране у целини су задовољнији мушкарци (4,03) од жена (3,99), као и пацијенти са веома добрим материјалним положејем (4,08) у односу на пацијенте са веома лошим положајем, али не постоји статистички значајна разлика у задовољству услугама исхране на интернистичким одељењима у односу на пол и материјални положај испитаника. Статистички значајна разлика постоји у односу на школску спрему испитаника ( $F=6,672$ ,  $df=3$ ,  $p=0,000$ ), - пацијенти без завршене основне школе су најзадовољнији (4,64), а пацијенти који имају завршену вишу и високу школу су најмање задовољни (3,85). Такође, статистички високо значајна разлика у задовољству болничком храном постоји и у односу на старост испитаника ( $F=4,630$ ,  $df=5$ ,  $p=0,000$ ), - најстарији пацијенти, од 60 и више година су најзадовољнији (просечна оцена 4,14), док су најмање задовољни најмлађи пацијенти, у добној групи до 29 година (3,62).

Услуге смештаја током боравка у болници (опремљеност собе и удобност кревета), 84,2% пацијената сматра одличним или добрим, а само 4% их сматра лошим (Графикон 8). У Војномедицинској академији су укључени одговори на питање о општем задовољству услугама смештаја. На ово питање није одговорило 13 испитаника (1,7%).

У претходној години услугама болничког смештаја у целини је било задовољно и веома задовољно 82,2% испитаника, а 3,7% незадовољно.

Графикон 8: Услови болничког смештаја (%)



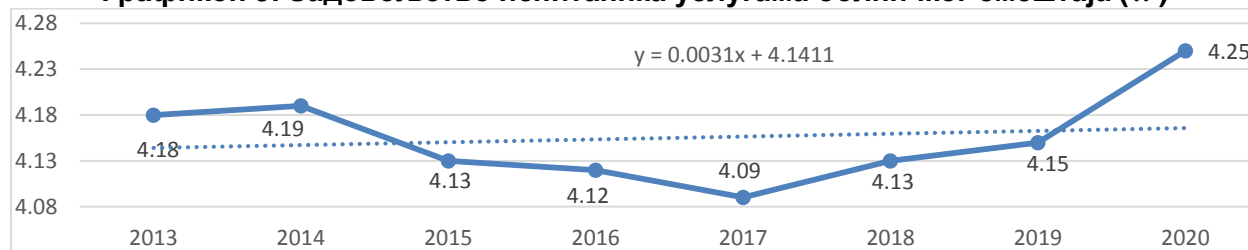
У Институту „Дедиње“ и КБЦ „Бежанијска коса“ за око 94% пацијената су услови болничког смештаја били одлични, док је у Специјалној болници за интерне болести Младеновац највеће учешће пацијената који су услове смештаја оценили као лоше (Табела 12). Постоји статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о условима смештаја по болницама (N=121,343, 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		0		2	6.2	30	93.8	32	100.0
Инс. за КВБ „Дедиње“	0		0		0		2	5.7	33	94.3	35	100.0
Инс. за онкологију и рад. Србије	2	1.0	3	1.5	28	13.7	52	25.4	120	58.5	205	100.0
Спец. болница «Свети Сава»	0		0		1	3.0	8	24.2	24	72.7	33	100.0
Спец. бол. Младеновац	1	6.7	1	6.7	0		5	33.3	8	53.3	15	100.0
Спец. бол. Лазаревац	0		0		0		1	12.5	7	87.5	8	100.0
ВМА	7	1.7	16	3.9	58	14.0	213	51.6	119	28.8	413	100.0
<b>УКУПНО</b>	<b>10</b>	<b>1.3</b>	<b>20</b>	<b>2.7</b>	<b>87</b>	<b>11.7</b>	<b>283</b>	<b>38.2</b>	<b>341</b>	<b>46.0</b>	<b>741</b>	<b>100.0</b>

Услови болничког смештаја су оцењени са просечном оценом 4,25 (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 услугама болничког смештаја ( $\bar{x}$ )



Условима смештаја током болничког боравка најзадовољнији су пацијенти у Институту за КВБ „Дедиње“ и КБЦ „Бежанијска коса“ (по 4,94). Најмање су задовољни пацијенти у ВМА (4,02), потом у Специјалној болници Младеновац (4,2) (таб. 13).

Табела 13: Опште задовољство условима болничког смештаја ( $\bar{x}$ )

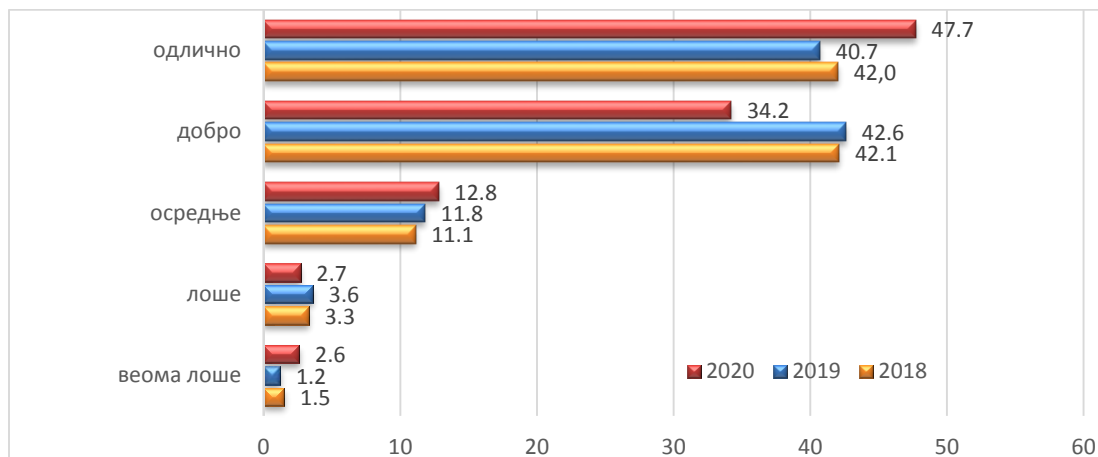
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017			2018			2019			2020.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	372	3,94	0.96	377	3,99	0.90	360	3,99	0.85			
КБЦ „Др Д. Мишовић“	42	3,95	1.15	56	4,18	0.79	63	4,27	0.74			
КБЦ „Звездара“	133	4,19	0.74	142	4,25	0.86	144	4,24	0.77			
КБЦ „Земун“	94	4,00	0.93	81	3,69	1.26	86	3,98	0.91			
КБЦ „Бежанијска коса“	101	4,14	0.84	65	4,02	0.87	50	4,36	0.66	32	<b>4.94</b>	0.25
Инс. за КВБ „Дедиње“	68	4,43	0.80	73	4,85	0.36	53	4,74	0.44	35	<b>4.94</b>	0.24
Инстит. за онкологију и радиологију Србије	128	<b>3,92</b>	0.87	169	<b>3,90</b>	0.86	135	<b>3,97</b>	0.90	205	4.39	0.85
Инс. за реуматологију	65	4,48	0.56	47	4,66	0.48	39	4,56	0.75			
Сп.бол.„Свети Сава“	53	4,36	0.71	64	4,42	0.61	47	4,43	0.68	33	4.70	0.53
Сп.бол. Младеновац	40	3,90	0.87	48	3,77	1.19	42	4,21	0.78	15	4.20	1.21
Спец. бол. Лазаревац	16	<b>4,94</b>	0.25	14	<b>4,93</b>	0.27	16	<b>4,94</b>	0.25	8	4.88	0.35
ВМА	/			544	4,18	0.76	471	4,14	0.83	413	<b>4.02</b>	0.86
<b>УКУПНО</b>	<b>1112</b>	<b>4,09</b>	<b>0.89</b>	<b>1680</b>	<b>4,13</b>	<b>0.87</b>	<b>1506</b>	<b>4,15</b>	<b>0.83</b>	<b>741</b>	<b>4.25</b>	<b>0.86</b>

Условима смештаја у целини током болничког боравка су задовољнији мушкарци (4,29) од жена (4,19), пацијенти са осредњим материјалним положајем су најзадовољнији (4,29), а најмање су задовољни они са лошим материјалним положајем (3,91), али не постоји статистички значајна разлика у задовољству условима смештаја на интернистичким одељењима у односу на пол и материјални положај испитаника. Статистички значајна разлика постоји у односу на школску спрему ( $F=3,815$ ,  $df=3$ ,  $p=0,010$ ) - пацијенти који немају завршену основну школу су најзадовољнији (4,5), а пацијенти са вишом и високом школом су најмање задовољни (4,12), као и у односу на старост испитаника ( $F=4,227$ ,  $df=5$ ,  $p=0,001$ ), - најмлађи пацијенти, до 29 година, су најзадовољнији (просечна оцена 4,5), док су најмање задовољни пацијенти у добној групи од 30 до 39 и од 50 до 59 година (4,02).

Одржавање хигијене болесничке собе 81,9% пацијената сматра одличним или добрим, а само 5,3% испитаника има лоше мишљење (Графикон 10). У Војномедицинској академији су укључени одговори на питање о задовољству чистоћом болесничке собе. На ово питање није одговорило 12 испитаника (1,6%).

У претходној години, чистоћом болесничке собе било је задовољно 83,3% пацијента, 11,8% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних испитаника је било 4,8%.

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



Преко 90% пацијената у Институту „Дедиње“ и КБЦ „Бежанијска коса“ сматрају да је одржавање хигијене болесничке собе одлично, а лоше и веома лоше мишљење има 9% испитаника у ВМА (Табела 14). Постоји статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о одржавању хигијене болесничких соба по болницама ( $N=115,366$ ,  $DF=6$ ,  $p=0,000$ ).

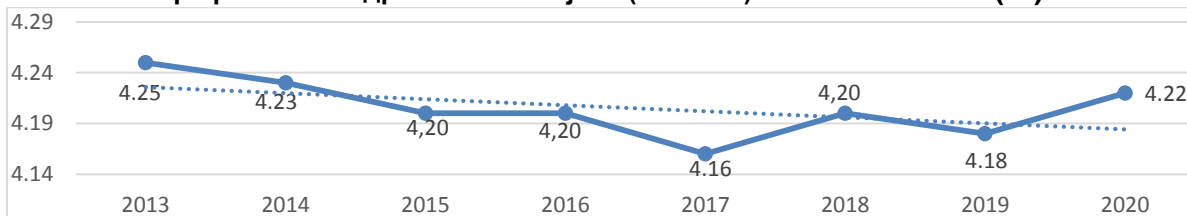
**Табела 14. Одржавање хигијене болесничке собе, по болницама (%)**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „Бежанијска коса“	0		0		1	3.1	2	6.2	29	90.6	32	100.0
Инс. за КВБ „Дедиње“	0		0		0		2	5.7	33	94.3	35	100.0
Инс. за онкологију и рад. Србије	2	1.0	0		29	14.2	51	25.0	122	59.8	204	100.0
Спец. болница «Свети Сава»	0		0		2	6.1	7	21.2	24	72.7	33	100.0
Спец. бол. Младеновац	0		0		3	20.0	2	13.3	10	66.7	15	100.0
Спец. бол. Лазаревац	0		0		0		1	12.5	7	87.5	8	100.0
ВМА	17	4.1	20	4.8	60	14.5	189	45.5	129	31.1	415	100.0
<b>УКУПНО</b>	<b>19</b>	<b>2.6</b>	<b>20</b>	<b>2.7</b>	<b>95</b>	<b>12.8</b>	<b>254</b>	<b>34.2</b>	<b>354</b>	<b>47.7</b>	<b>742</b>	<b>100.0</b>



Одржавање хигијене болесничке собе је оцењено просечном оценом 4,22, (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 ( $\bar{x}$ )



Одржавањем хигијене болничке собе су најзадовољнији пацијенти у Институту за КВБ „Дедиње“ (4,94), а затим у Специјалној болници за ендемску нефропатију и КБЦ „Бежанијска коса“ (по 4,88). Најмање су задовољни у ВМА, 3,95 (таб. 15).

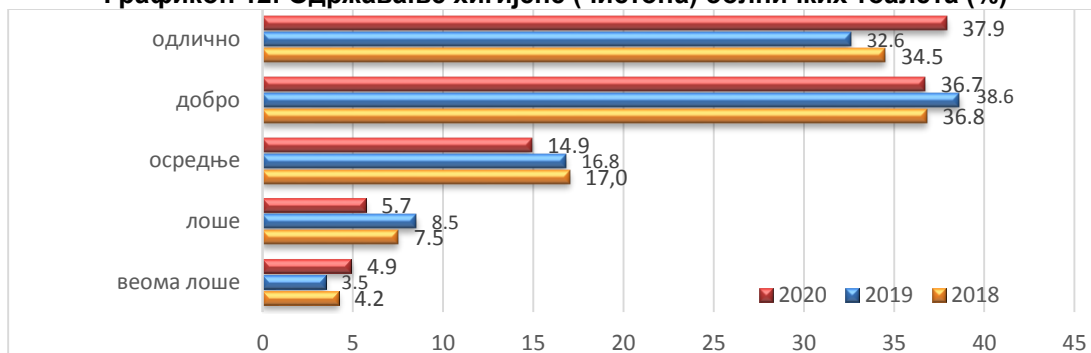
Табела 15: Одржавање хигијене (чистоћа) болесничке собе ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017			2019			2019			2020		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	380	3,97	0.97	378	3,99	0.98	358	4,00	0.91			
КБЦ „Др Д. Мишовић“	43	4,09	0.97	55	4,07	0.92	65	4,32	0.77			
КБЦ „Звездара“	132	4,26	0.78	140	4,30	0.79	146	4,24	0.78			
КБЦ „Земун“	94	4,00	0.88	80	3,75	1.25	88	4,02	0.92			
КБЦ „Бежанијска коса“	101	4,23	0.85	67	4,19	0.78	51	4,39	0.60	32	4,88	0.42
Инс. за КВБ „Дедиње“	66	4,47	0.81	73	4,86	0.38	52	4,79	0.41	35	4,94	0.24
Инстит. за онкологију и радиологију Србије	125	4,15	0.71	169	4,07	0.86	133	4,10	0.88	204	4,43	0.81
Инс. за реуматологију	65	4,38	0.58	47	4,66	0.52	39	4,64	0.58			
Сп.бол.„Свети Сава“	53	4,57	0.57	65	4,46	0.69	47	4,53	0.54	33	4,67	0.60
Сп.бол. Младеновац	42	4,21	0.72	48	3,92	1.20	42	4,12	0.99	15	4,47	0.83
Спец. бол. Лазаревац	15	5,00	0.00	14	4,93	0.27	16	4,94	0.25	8	4,88	0.35
ВМА	/			547	4,29	0.71	473	4,15	0.88	415	3,95	1.01
<b>УКУПНО</b>	<b>1116</b>	<b>4,16</b>	<b>0.86</b>	<b>1683</b>	<b>4,20</b>	<b>0.87</b>	<b>1510</b>	<b>4,18</b>	<b>0.86</b>	<b>742</b>	<b>4,22</b>	<b>0.95</b>

Одржавање хигијене тоалета у болници 74,6% пацијената сматра одличним или добрим, а 10,6% мисли да је лоше и веома лоше (Графикон 12). У Војномедицинској академији су укључени одговори на питање о задовољству чистоћом тоалета. На ово питање није одговорило 15 испитаника (2%).

У претходној години чистоћа болничких тоалета је била задовољавајућа за 71,2% пацијената, 16,8% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а 12% пацијената је незадовољно.

Графикон 12: Одржавање хигијене (чистоћа) болничких тоалета (%)





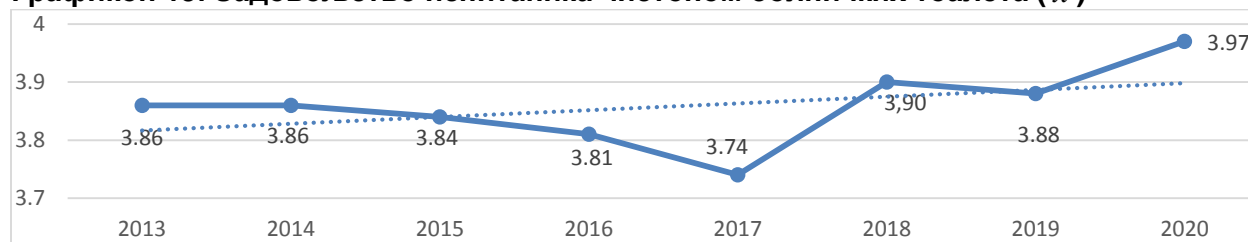
Сви пацијенти у Институту „Дедиње“ мисле да је одржавање хигијене болничких тоалета одлично, док такво мишљење има само 28% пацијената у ВМА (Табела 16). Постоји статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о одржавању хигијене тоалета по болницама (N=80,127, DF=6, p=0,000).

Табела 16. Чистоћа болничких тоалета (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „Бежанијска коса“	0		0		1	3.2	11	35.5	19	61.3	31	100.0
Инс. за КВБ „Дедиње“	0		0		0		0		35	100.0	35	100.0
Инс. за онкологију и рад. Србије	12	5.9	14	6.9	46	22.8	55	27.2	75	37.1	202	100.0
Спец. болница «Свети Сава»	1	3.0	0		2	6.1	9	27.3	21	63.6	33	100.0
Спец. бол. Младеновац	0		1	6.7	1	6.7	7	46.7	6	40.0	15	100.0
Спец. бол. Лазаревац	0		0		1	12.5	1	12.5	6	75.0	8	100.0
ВМА	23	5.5	27	6.5	59	14.2	188	45.3	118	28.4	415	100.0
<b>УКУПНО</b>	<b>36</b>	<b>4.9</b>	<b>42</b>	<b>5.7</b>	<b>110</b>	<b>14.9</b>	<b>271</b>	<b>36.7</b>	<b>280</b>	<b>37.9</b>	<b>739</b>	<b>100.0</b>

Одржавање хигијене болничких тоалета је оцењено просечном оценом 3,97 (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 су најзадовољнији пацијенти у Институту за КВБ „Дедиње“ (5,0), а затим у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,62). Пацијенти су најмање задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије (3,83) и ВМА, 3,85 (таб. 17).

Табела 17. Чистоћа тоалета ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017			2018			2019			2020		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	372	3,58	1.14	369	3,54	1.22	359	<b>3,46</b>	1.17			
КБЦ „Др Д. Мишовић“	43	3,91	1.27	56	3,91	1.01	64	4,14	0.85			
КБЦ „Звездара“	129	3,88	1.02	139	3,96	1.09	142	3,98	1.03			
КБЦ „Земун“	93	3,83	1.02	81	3,63	1.33	87	3,94	0.92			
КБЦ „Бежанијска коса“	99	3,57	1.34	65	3,52	1.23	51	4,08	0.99	31	4,58	0.56
Инс. за КВБ „Дедиње“	67	4,43	0.80	73	4,85	0.36	52	4,77	0.42	35	<b>5,00</b>	0.00
Инстит. за онкологију и радиологију Србије	128	<b>3,30</b>	1.27	165	<b>3,53</b>	1.05	131	3,63	1.09	202	<b>3,83</b>	1.18
Инс. за реуматологију	65	4,28	0.80	47	4,57	0.62	38	4,53	0.68			
Сп.бол.„Свети Сава“	52	4,12	0.90	65	3,97	1.07	47	4,09	0.97	33	4,48	0.87
Сп.бол. Младеновац	39	3,31	1.13	46	3,54	1.33	39	3,87	1.00	15	4,20	0.86
Спец. бол. Лазаревац	15	4,87	0.35	13	4,69	0.75	16	4,81	0.54	8	4,62	0.74
ВМА	/			544	4,14	0.83	473	3,97	0.99	415	3,85	1.08
<b>УКУПНО</b>	<b>1102</b>	<b>3,74</b>	<b>1.15</b>	<b>1663</b>	<b>3,90</b>	<b>1.09</b>	<b>1499</b>	<b>3,88</b>	<b>1.06</b>	<b>739</b>	<b>3,97</b>	<b>1.09</b>

Организацију посета пацијентима у болници 76,9% испитаника сматра одличном или добром, 8,5% мисли да није ни добра ни лоша, а сваки седми пацијент је дао оцену веома лоше и лоше (Графикон 12). На ово питање је одговорило само 213 (28,2%) 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 око 2,5% су били незадовољни. Просечна оцена је била 4,32.

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 20% испитаника у Специјалној болници за интерне болести Младеновац, док преко 80% испитаника у Специјалној болници „Свети Сава“ и КБЦ „Бежанијска коса“ мисли да је одлична (Табела 18). Постоји статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о организацији посета по болницама ( $N=18,245$ ,  $DF=4$ ,  $p=0,001$ ).

**Табела 18. Организација посета, по болницама (%)**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „Бежанијска коса“	3	15.8	0		0		0		16	84.2	19	100.0
Инс. за КВБ „Дедиње“						11.5					148	100.0
Инс. за онкологију и рад. Србије	23	15.5	2	1.4	17		33	22.3	73	49.3	24	100.0
Спец. болница «Свети Сава»	0		0		0		3	12.5	21	87.5	15	100.0
Спец. бол. Младеновац	3	20.0	0		1	6.7	3	20.0	8	53.3	7	100.0
Спец. бол. Лазаревац	0		0		0		2	28.6	5	71.4	213	100.0
ВМА			0								19	100.0
<b>УКУПНО</b>	<b>29</b>	<b>13.6</b>	<b>2</b>	<b>0.9</b>	<b>18</b>	<b>8.5</b>	<b>41</b>	<b>19.2</b>	<b>123</b>	<b>57.7</b>	<b>148</b>	<b>100.0</b>

Организација посета оцењена је просечном оценом 4,07, а најзадовољнији пацијенти били су у Специјалној болници за ЦВБ „Свети Сава“ (4,88) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,71), а најмање задовољни у Специјалној болници Младеновац (3,87) и Институту за онкологију и радиологију Србије, 3,89 (таб. 19).

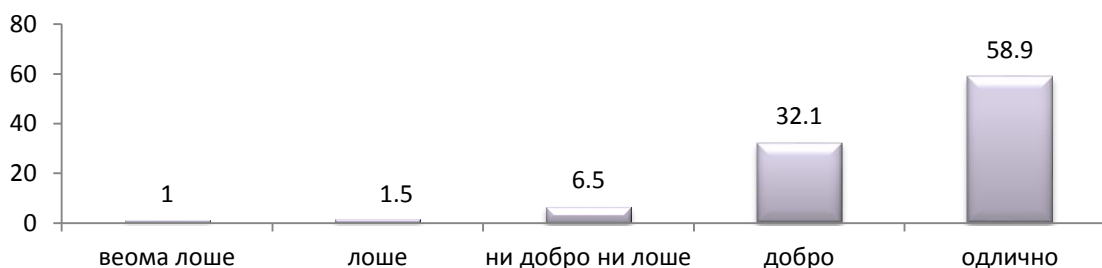
Табела 19. Организација посета ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КБЦ „Бежанијска коса“	19	4.37	1.50
Инс. за КВБ „Дедиње“			
Инс. за онкологију и рад. Србије	148	3.89	1.44
Спец. болница «Свети Сава»	24	<b>4.88</b>	0.34
Спец. бол. Младеновац	15	<b>3.87</b>	1.60
Спец. бол. Лазаревац	7	4.71	0.49
ВМА			
<b>УКУПНО</b>	<b>213</b>	<b>4.07</b>	<b>1.39</b>

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 17 испитаника (2,5%) сматра да су била веома лоша и лоша, док 91% испитаника сматра да су била добра или одлична (графикон 15). На ово питање није одговорило 75 испитаника (9,9%). 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 сматрају 2 испитаника у Институту за онкологију и радиологију, 1 у Специјалној болници „Свети Сава“ и 14 испитаника у ВМА (Табела 20). Више од 95% испитаника у КБЦ „Бежанијска коса“ и Институту „Дедиње“ мисле да су добијена обавештења одлична. Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о обавештењима која су им дата приликом отпуста по болницама ( $N=99,877$ ,  $DF=6$ ,  $p=0,000$ ).

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		1	3.6	27	96.4	28	100.0
Инс. за КВБ „Дедиње“	0		0		0		1	2.9	34	97.1	35	100.0
Инс. за онкологију и рад. Србије	0		2	1.0	12	6.0	46	22.9	141	70.1	201	100.0
Спец. болница «Свети Сава»	1	3.1	0		0		5	15.6	26	81.2	32	100.0
Спец. бол. Младеновац	0		0		0		2	13.3	13	86.7	15	100.0
Спец. бол. Лазаревац	0		0		0		1	12.5	7	87.5	8	100.0
ВМА	6	1.7	8	2.2	32	8.9	162	45.0	152	42.2	360	100.0
<b>УКУПНО</b>	<b>7</b>	<b>1.0</b>	<b>10</b>	<b>1.5</b>	<b>44</b>	<b>6.5</b>	<b>218</b>	<b>32.1</b>	<b>400</b>	<b>58.9</b>	<b>679</b>	<b>100.0</b>

Обавештења која су пацијенту дата приликом отпуста из болнице оцењена су просечном оценом 4,46 за ниво свих болница, а имају најмању оцену у ВМА (4,24), а највећу у Институту за КВБ „Дедиње“ (4,97) и КБЦ „Бежанијска коса“ (4,96), (таб. 21).

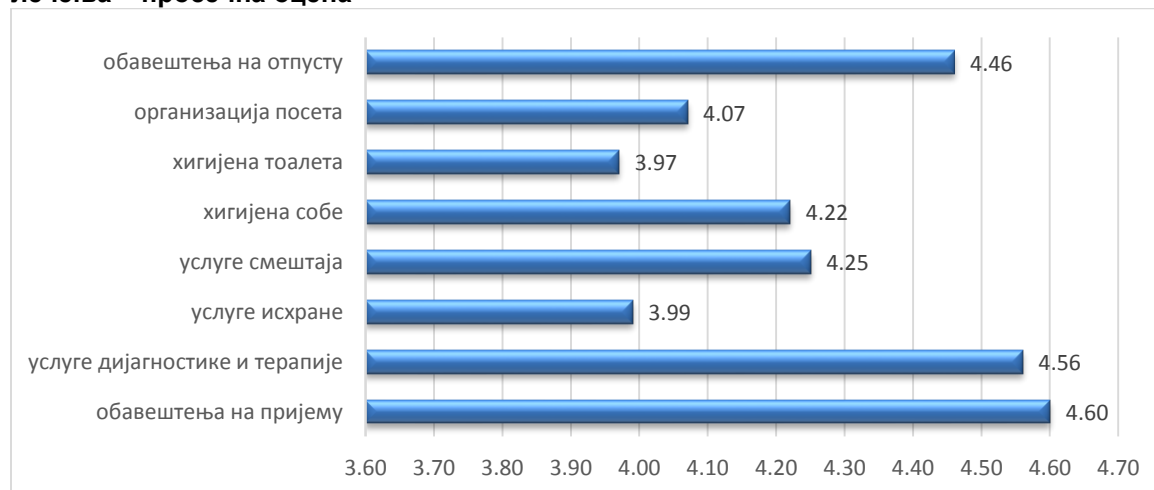
**Табела 21: Обавештења дата пацијенту приликом отпуста из болнице ( $\bar{x}$ )**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КБЦ „Бежанијска коса“	28	4.96	0.19
Инс. за КВБ „Дедиње“	35	<b>4.97</b>	0.17
Инс. за онкологију и рад. Србије	201	4.62	0.65
Спец. болница «Свети Сава»	32	4.72	0.77
Спец. бол. Младеновац	15	4.87	0.35
Спец. бол. Лазаревац	8	4.88	0.35
ВМА	360	<b>4.24</b>	0.83
<b>УКУПНО</b>	<b>679</b>	<b>4.46</b>	<b>0.77</b>

Обавештењима добијеним приликом болничког отпуста су задовољнији мушкарци (4,49) од жена (4,45), а пацијенти са незавршеном основном школом (4,86) су најзадовољнији, а најмање су задовољни пацијенти са вишом и високом школом (4,44). Такође, најмање су задовољни пацијенти са веома лошим материјалним положајем (4,0), а пацијенти са осредњим материјалним положајем су најзадовољнији (4,5), али не постоји статистички значајна разлика у задовољству добијеним обавештењима у односу на пол, материјално стање и школску спрему испитаника. Статистички значајна разлика постоји у односу на старост испитаника ( $F=3,376$ ,  $df=5$ ,  $p=0,005$ ), - најмлађи пацијенти, до 29 година су најзадовољнији (просечна оцена 4,68), док су најмање задовољни пацијенти у добној групи од 30 до 39 и од 50 до 59 година (4,32).

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 4,60), услугама дијагностике и терапије (4,56), као и обавештењима која су им дата приликом отпуста из болнице, а најмање задовољни хигијеном болесничких тоалета (3,97), услугама болничке исхране (3,99), 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**



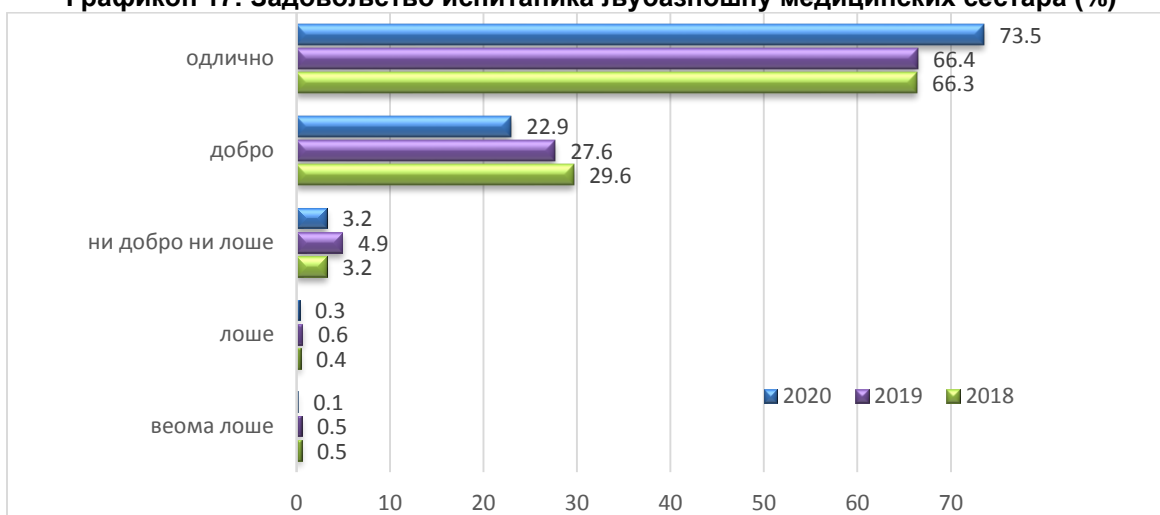
## ЗАДОВОЉСТВО СЕСТРИНСКОМ НЕГОМ ТОКОМ БОРАВКА У БОЛНИЦИ

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, 73,5% сматра да су љубазност и поштовање које су медицинске сестре показале према пацијентима, одлични, а још 22,9% да су добри. Овај аспект сестринског рада само 3 пацијента или 0,4% сматрају лошим и веома лошим (Графикон 17). На ово питање није одговорило 7 испитаника (0,9%).

У претходној години љубазношћу медицинских сестара је било задовољно 94% испитаника, ни задовољних ни незадовољних је 4.9%, а незадовољних 1.1%.

Графикон 17: Задовољство испитаника љубазношћу медицинских сестара (%)



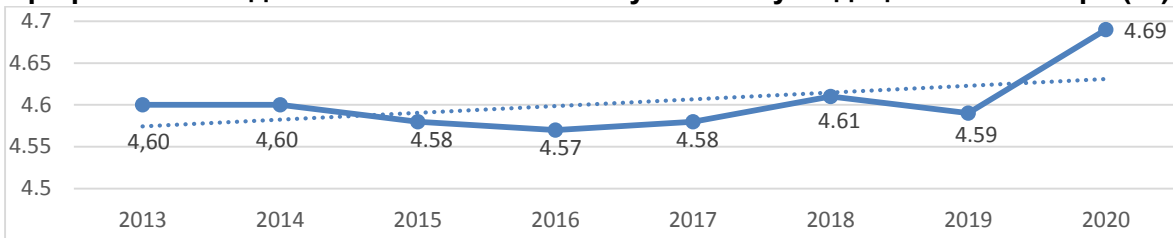
Сви пацијенти у КБЦ „Бежанијска коса“ и 97% пацијената у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ сматрају да је љубазност медицинских сестара одлична, а само 2 пацијента у ВМА и 1 у Институту за онкологију и радиологију Србије су ову особину медицинских сестара оценили као лошу (Табела 22). Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о љубазности медицинских сестара по болницама (N=68,749, 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		33	100.0	33	100.0
Инс. за КВБ „Дедиње“	0		0		0		1	2.9	34	97.1	35	100.0
Инс. за онкологију и рад. Србије	0		1	0.5	3	1.4	27	13.0	177	85.1	208	100.0
Спец. болница «Свети Сава»	0		0		0		3	9.1	30	90.9	33	100.0
Спец. бол. Младеновац	0		0		0		4	26.7	11	73.3	15	100.0
Спец. бол. Лазаревац	0		0		0		2	25.0	6	75.0	8	100.0
ВМА	1	0.2	1	0.2	21	5.1%	134	32.3	258	62.2	415	100.0
<b>УКУПНО</b>	<b>1</b>	<b>0.1</b>	<b>2</b>	<b>0.3</b>	<b>24</b>	<b>3.2%</b>	<b>171</b>	<b>22.9</b>	<b>549</b>	<b>73.5</b>	<b>747</b>	<b>100.0</b>

Љубазност медицинских сестара је оцењена просечном оценом 4,69 (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 ( $\bar{x}$ )**



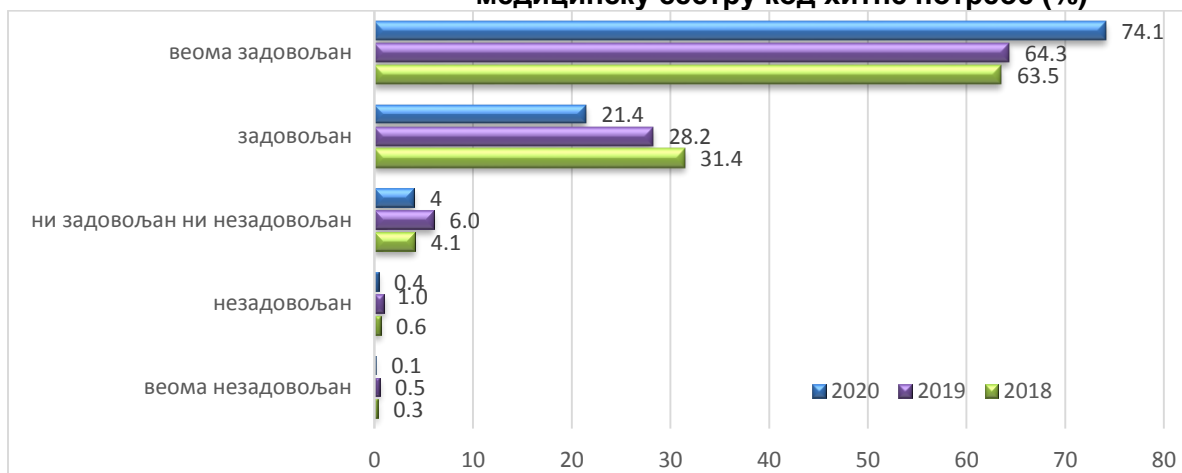
Поштовање и љубазност медицинских сестара током боравка у болници пацијенти су најбоље оценили у КБЦ «Бежанијска коса» (5,0) и Институту за КВБ „Дедиње“ (4,97), а најниже, али високе оцене су дали пацијенти у ВМА, 4,56 (таб.23).

**Табела 23: Поштовање и љубазност медицинских сестара ( $\bar{x}$ )**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.			2020.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	388	4,52	0.82	386	4,59	0.62	373	4,55	0.68			
КБЦ „Др Д. Мишовић“	45	4,84	0.42	57	<b>4,40</b>	0.75	62	<b>4,53</b>	0.69			
КБЦ „Звездара“	138	4,71	0.49	149	4,57	0.68	148	<b>4,53</b>	0.76			
КБЦ „Земун“	96	4,57	0.63	85	4,66	0.52	99	4,59	0.64			
КБЦ „Бежанијска коса“	101	4,54	0.69	70	4,46	0.85	48	4,73	0.49	33	<b>5.00</b>	0.00
Инс. за КВБ „Дедиње“	67	4,49	0.61	76	4,91	0.29	53	4,68	0.70	35	4,97	0.17
Инстит. за онкологију и радиологију Србије	136	4,62	0.61	171	4,60	0.59	136	4,58	0.61	208	4,83	0.45
Инс. за реуматологију	67	4,55	0.61	48	4,88	0.33	39	4,87	0.34			
Сп.бол.„Свети Сава“	52	4,79	0.41	64	4,81	0.39	47	4,74	0.49	33	4,91	0.29
Сп.бол. Младеновац	42	<b>4,21</b>	0.78	48	<b>4,40</b>	0.82	42	4,76	0.43	15	4,73	0.46
Спец. бол. Лазаревац	15	<b>4,93</b>	0.26	15	<b>5,00</b>	0.00	16	<b>5,00</b>	0.00	8	4,75	0.46
ВМА	/			550	4,59	0.61	473	4,56	0.67	415	<b>4,56</b>	0.63
<b>УКУПНО</b>	<b>1147</b>	<b>4,58</b>	<b>0.68</b>	<b>1719</b>	<b>4,61</b>	<b>0.62</b>	<b>1536</b>	<b>4,59</b>	<b>0.66</b>	<b>747</b>	<b>4,69</b>	<b>0.56</b>

Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе на интернистичким одељењима је добро и одлично за 95,5% испитаника, а лоше само за 0,5% пацијената (граф. 19). На ово питање није одговорило 24 испитаника (3,2%).

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



Сви пацијенти у КБЦ „Бежанијска коса“ и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ сматрају да је време чекања на медицинску сестру у ситуацији хитне потребе



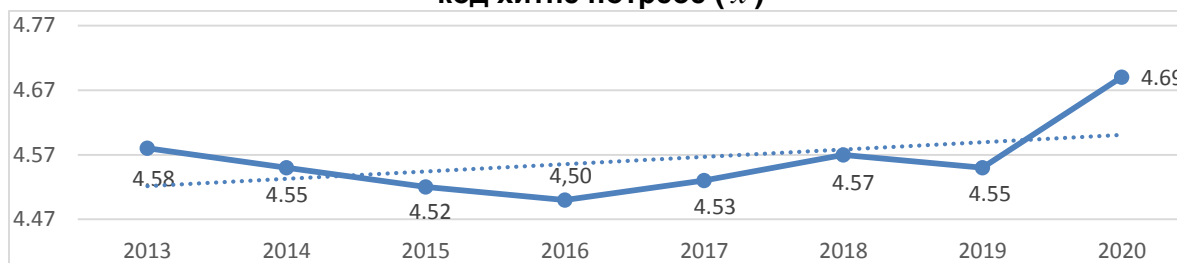
одлично, а само 4 пацијента у ВМА мисле да је лоше (Табела 24). Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о времену чекања на медицинску сестру по болницама (N=50,124, DF=6, p=0,000).

**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		33	100.0	33	100.0
Инс. за КВБ „Дедиње“	0		0		0		0		35	100.0	35	100.0
Инс. за онкологију и рад. Србије	0		0		6	3.0	34	17.1	159	79.9	199	100.0
Спец. болница «Свети Сава»	0		0		0		4	12.1	29	87.9	33	100.0
Спец. бол. Младеновац	0		0		0		2	13.3	13	86.7	15	100.0
Спец. бол. Лазаревац	0		0		0		1	12.5	7	87.5	8	100.0
ВМА	1	0,2	3	0,7	23	5,7	115	28,3	265	65,1	407	100,0
<b>УКУПНО</b>	<b>1</b>	<b>0,1</b>	<b>3</b>	<b>0,4</b>	<b>29</b>	<b>4,0</b>	<b>156</b>	<b>21,4</b>	<b>541</b>	<b>74,1</b>	<b>730</b>	<b>100,0</b>

Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе је оцењено просечном оценом 4,69, (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 ( $\bar{x}$ )**



Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе пацијенти су најбоље оценили у Институту за КВБ „Дедиње“ и КБЦ „Бежанијска коса“ (по 5,0), а најнижа оцена је у ВМА (4,57), (таб. 25).

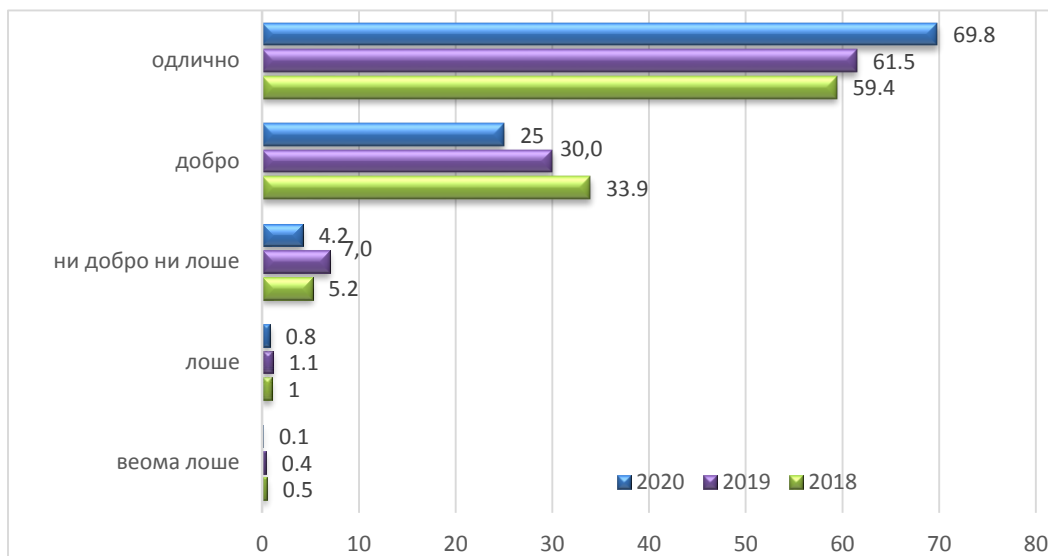
**Табела 25: Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе ( $\bar{x}$ )**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.			2020.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	375	4,46	0,81	381	4,56	0,65	361	<b>4,46</b>	0,75			
КБЦ „Др Д. Мишовић“	39	4,72	0,56	56	4,32	0,81	63	4,51	0,76			
КБЦ „Звездара“	135	4,67	0,56	146	4,58	0,57	143	4,51	0,67			
КБЦ „Земун“	94	4,38	0,78	83	4,58	0,68	97	4,48	0,72			
КБЦ „Бежанијска коса“	100	4,53	0,61	69	<b>4,29</b>	0,79	47	4,74	0,49	33	<b>5,00</b>	0,00
Инс. за КВБ „Дедиње“	65	4,45	0,66	75	4,85	0,36	50	4,68	0,71	35	<b>5,00</b>	0,00
Инстит. за онкологију и радиологију Србије	130	4,60	0,64	169	4,51	0,62	132	4,49	0,66	199	4,77	0,49
Инс. за реуматологију	65	4,62	0,58	48	4,90	0,31	39	4,79	0,41			
Сп.бол.„Свети Сава“	53	4,77	0,42	64	4,84	0,37	47	4,79	0,46	33	4,88	0,33
Сп.бол. Младеновац	41	<b>4,22</b>	0,88	48	4,33	0,91	41	4,73	0,55	15	4,87	0,35
Спец. бол. Лазаревац	15	<b>4,87</b>	0,35	14	<b>4,93</b>	0,27	16	<b>5,00</b>	0,00	8	4,88	0,35
ВМА	/			545	4,58	0,60	467	4,55	0,71	407	<b>4,57</b>	0,66
<b>УКУПНО</b>	<b>1112</b>	<b>4,53</b>	<b>0,71</b>	<b>1698</b>	<b>4,57</b>	<b>0,63</b>	<b>1503</b>	<b>4,55</b>	<b>0,69</b>	<b>730</b>	<b>4,69</b>	<b>0,58</b>

Објашњења која добијају од медицинских сестара о процедурама, тестовима и третманима којима су подвргнути на интернистичким одељењима, 69,8% испитаника сматра одличним, а још 25% добрим, док их 0,9% испитаника сматра лошим (граф. 21). На ово питање није одговорило 18 пацијената (2,4%).

У претходној години, овим објашњењима било је задовољно 91,5% испитаника, 7% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, док је 1,5% било незадовољних.

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



Сви пацијенти у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ сматрају да су објашњења процедура која су добијали од медицинских сестара била одлична, а само 7 пацијента у ВМА су ова објашњења оценили као лоша (Табела 26). Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о објашњењима медицинских сестара по болницама ( $N=73,160$ ,  $DF=6$ ,  $p=0,000$ ).

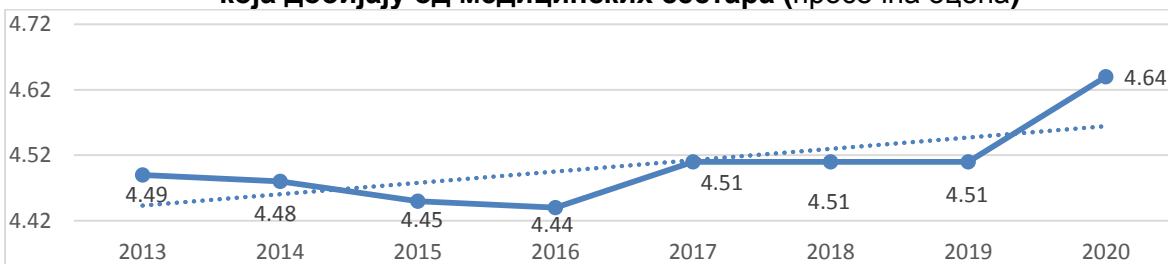
**Табела 26. Мишљење испитаника о објашњењима процедура која добијају од медицинских сестара (%)**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „Бежанијска коса“	0		0		0		2	6.1	31	93.9	33	100.0
Инс. за КВБ „Дедиње“	0		0		0		0		35	100.0	35	100.0
Инс. за онкологију и рад. Србије	0		0		9	4.4	26	12.7	170	82.9	205	100.0
Спец. болница «Свети Сава»	0		0		0		6	18.2	27	81.8	33	100.0
Спец. бол. Младеновац	0		0		0		4	26.7	11	73.3	15	100.0
Спец. бол. Лазаревац	0		0		0		1	12.5	7	87.5	8	100.0
ВМА	1	0.2	6	1.5	22	5.4	145	35.6	233	57.2	407	100.0
<b>УКУПНО</b>	<b>1</b>	<b>0.1</b>	<b>6</b>	<b>0.8</b>	<b>31</b>	<b>4.2</b>	<b>184</b>	<b>25.0</b>	<b>514</b>	<b>69.8</b>	<b>736</b>	<b>100.0</b>

Сестринска објашњења процедура, тестова и третмана су оцењена просечном оценом 4,64 (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 (просечна оцена)**



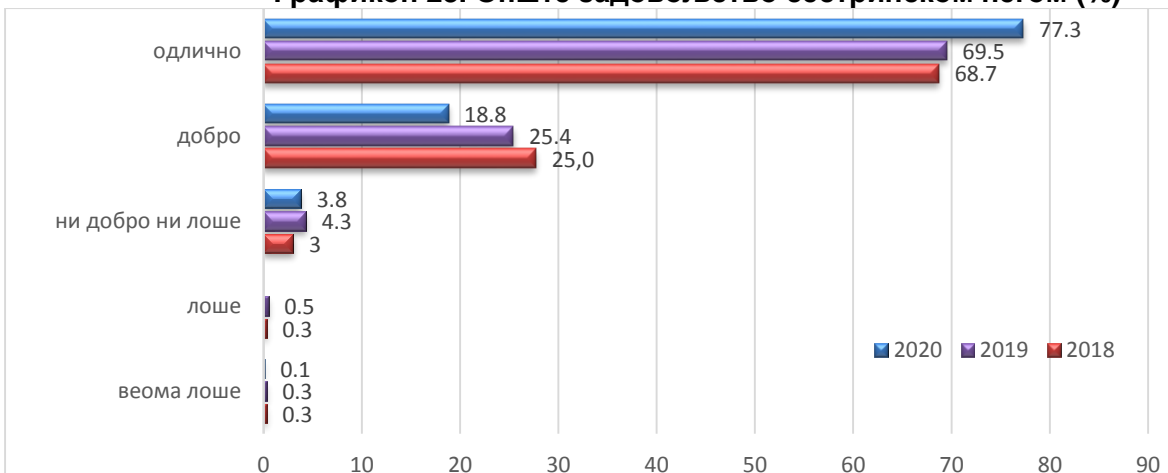
Сестринско објашњавање процедура, тестова и третмана пацијенти су оценили највишом оценом у Институту за КВБ „Дедиње“ (5,0), а затим у КБЦ „Бежанијска коса“ (4,94). Најниже оцене забележене су у ВМА (4,48), (таб. 27).

**Табела 27: Сестринско објашњавање процедура, тестова и третмана ( $\bar{x}$ )**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.			2020.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	375	4,46	0.77	378	4,47	0.71	361	4,43	0.77			
КБЦ „Др Д. Мишовић“	39	4,59	0.75	56	4,36	0.84	60	4,50	0.83			
КБЦ „Звездара“	129	4,57	0.61	144	4,47	0.74	144	4,46	0.72			
КБЦ „Земун“	93	4,48	0.60	83	4,59	0.59	95	4,47	0.68			
КБЦ „Бежанијска коса“	100	4,48	0.67	69	4,35	0.78	47	4,70	0.58	33	4.94	0.24
Инс. за КВБ „Дедиње“	65	4,45	0.66	74	4,86	0.34	49	4,69	0.68	35	5.00	0.00
Инстит. за онкологију и радиологију Србије	131	4,55	0.68	169	4,44	0.72	131	4,52	0.61	205	4.79	0.51
Инс. за реуматологију	64	4,45	0.80	48	4,67	0.48	38	4,84	0.37			
Сп.бол.„Свети Сава“	53	4,77	0.42	64	4,78	0.42	47	4,74	0.49	33	4.82	0.39
Сп.бол. Младеновац	36	4,36	0.68	47	4,28	0.97	40	4,68	0.53	15	4.73	0.46
Спец. бол. Лазаревац	15	4,80	0.41	15	4,93	0.26	16	4,94	0.25	8	4.88	0.35
ВМА		/		544	4,50	0.65	470	4,48	0.73	407	4.48	0.69
<b>УКУПНО</b>	<b>1100</b>	<b>4,51</b>	<b>0.70</b>	<b>1691</b>	<b>4,51</b>	<b>0.69</b>	<b>1498</b>	<b>4,51</b>	<b>0.71</b>	<b>736</b>	<b>4.64</b>	<b>0.62</b>

Сестринском негом у целини веома задовољно и задовољно је чак 96,1% испитаника, ни задовољних ни незадовољних је 3,8%, а незадовољно је 0,1% пацијената (граф. 23). На ово питање није одговорило 13 испитаника (1,7%).

**Графикон 23. Опште задовољство сестринском негом (%)**



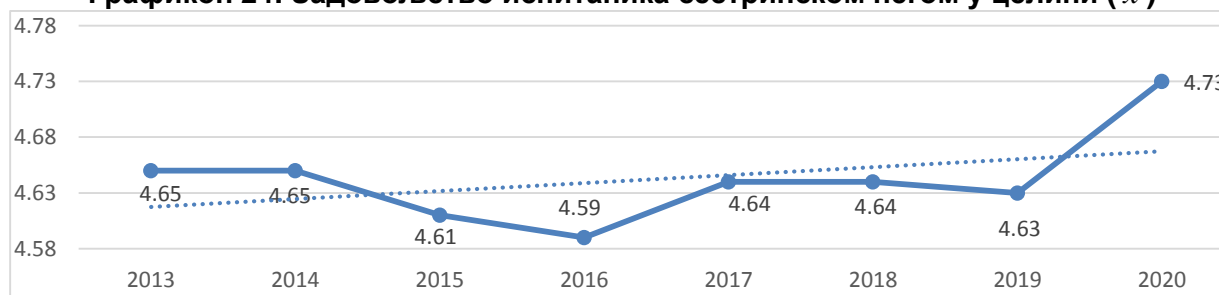
Сви испитаници у Институту „Дедиње“ и у КБЦ „Бежанијска коса“ мисле да је сестринска нега одлична, док само 1 испитаник у ВМА оцењује сестринску негу као веома лошу (Табела 28). Установљена је статистички значајна разлика у општем задовољству испитаника сестринском негом по болницама ( $N=52,086$ ,  $DF=6$ ,  $p=0,00$ ).

**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		33	100.0	33	100.0
Инс. за КВБ „Дедиње“	0				0		0		35	100.0	35	100.0
Инс. за онкологију и рад. Србије	0				5	2.4	27	13.1	174	84.5	206	100.0
Спец. болница «Свети Сава»	0				0		3	9.1	30	90.9	33	100.0
Спец. бол. Младеновац	0				0		1	6.7	14	93.3	15	100.0
Спец. бол. Лазаревац	0				0		1	12.5	7	87.5	8	100.0
ВМА	1	0.2			23	5.6	107	26.0	280	68.1	411	100.0
<b>УКУПНО</b>	<b>1</b>	<b>0.1</b>			<b>28</b>	<b>3.8</b>	<b>139</b>	<b>18.8</b>	<b>573</b>	<b>77.3</b>	<b>741</b>	<b>100.0</b>

Сестринска нега у целини је оцењена просечном оценом 4,73 (граф. 24). 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 24: Задовољство испитаника сестринском негом у целини ( $\bar{x}$ )**



Сестринском негом у целини су задовољније жене (4,75) од мушкараца (4,72), пацијенти од 60 до 69 година су најзадовољнији (просечна оцена 4,78), док су најмање задовољни пацијенти у добној групи од 50 до 59 година (4,71), најзадовољнији су пацијенти који немају завршену основну школу (4,93), а најмање задовољни су они са завршеном вишом и високом школом (4,7), али не постоји статистички значајна разлика у задовољству сестринском негом на интернистичким одељењима у односу на пол, школску спрему и старост испитаника. Статистички значајна разлика постоји у односу на материјални положај испитаника ( $F=3,075$ ,  $df=4$ ,  $p=0,016$ ), - пацијенти са веома добрим материјалним положајем су најзадовољнији (4,82), а најмање су задовољни они са веома лошим материјалним положајем (4,22).

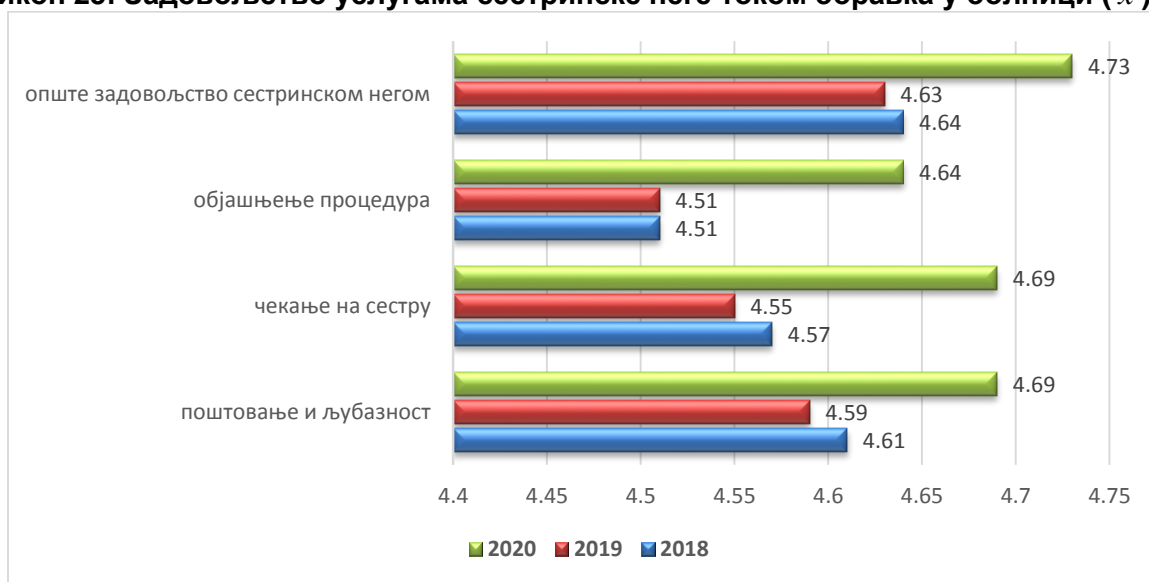
**Опште задовољство сестринском негом** је највеће у КБЦ „Бежанијска коса“ и у Институту за КВБ „Дедиње“ (по 5,0). Најниже оцене забележене су у ВМА (4,62), (таб. 29).

Табела 29: Опште задовољство сестринском негом ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.			2020.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	383	4,59	0.74	388	4,61	0.63	365	4,57	0.68			
КБЦ „Др Д. Мишовић“	40	4,82	0.45	57	<b>4,40</b>	0.78	63	<b>4,49</b>	0.82			
КБЦ „Звездара“	135	4,76	0.48	148	4,61	0.57	149	4,64	0.56			
КБЦ „Земун“	96	4,59	0.64	85	4,64	0.65	97	4,66	0.57			
КБЦ „Бежанијска коса“	102	4,67	0.53	71	4,46	0.77	48	4,79	0.41	33	<b>5.00</b>	0.00
Инс. за КВБ „Дедиње“	66	4,55	0.59	75	4,91	0.29	51	4,71	0.67	35	<b>5.00</b>	0.00
Инстит. за онкологију и радиологију Србије	132	4,69	0.57	172	4,64	0.58	134	4,57	0.58	206	4.82	0.44
Инс. за реуматологију	67	4,58	0.58	49	4,88	0.33	39	4,85	0.37			
Сп.бол.„Свети Сава“	53	4,81	0.39	64	4,84	0.37	47	4,79	0.41	33	4.91	0.29
Сп.бол. Младеновац	40	<b>4,38</b>	0.67	49	4,41	0.76	41	4,80	0.40	15	4.93	0.26
Спец. бол. Лазаревац	16	<b>4,94</b>	0.25	15	<b>4,93</b>	0.26	16	<b>5,00</b>	0.00	8	4.88	0.35
ВМА	/			547	4,65	0.55	471	4,63	0.63	411	<b>4.62</b>	0.61
<b>УКУПНО</b>	<b>1130</b>	<b>4,64</b>	<b>0.63</b>	<b>1720</b>	<b>4,64</b>	<b>0.59</b>	<b>1521</b>	<b>4,63</b>	<b>0.62</b>	<b>741</b>	<b>4.73</b>	<b>0.54</b>

Опште задовољство сестринском негом у целини на свим интернистичким одељењима је оцењено веома високом просечном оценом – 4,73. Међу појединачно оцењиваним аспектима рада сестара, више оцене су добили поштовање и љубазност сестара према пацијенту и чекање на сестру (4,69) у односу на сестринско објашњавање процедура, тестова и третмана(4,64). У односу на претходну годину, сви испитивани аспекти рада сестара су оцењени већим оценама (граф. 25).

Графикон 25: Задовољство услугама сестринске неге током боравка у болници ( $\bar{x}$ )



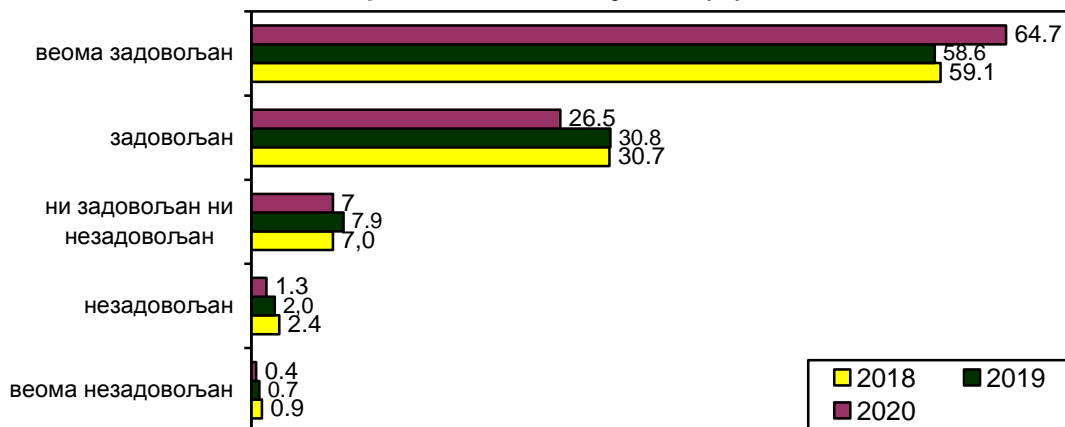
### УСЛУГЕ ЛЕКАРА ТОКОМ БОРАВКА У БОЛНИЦИ

Пацијенти су у анкети оцењивали 6 сегмента рада лекара: спремност да дају одговоре на питања пацијената, поштовање и љубазност, објашњење процедура, тестова и третмана, способност дијагностике, успешност у лечењу и опште задовољство лекарским радом.

**Спремност лекара да дају одговоре** на питања пацијената је одлична и добра за 91,2% испитаника, а лоша само за 1,7% (графикон 26). На ово питање није одговорило 12 испитаника (1,6%).

У претходној години, овом особином лекара било је веома задовољно и задовољно 89.4% пацијената, а незадовољно 2.7% пацијената.

**Графикон 26: Задовољство испитаника спремношћу лекара да дају одговоре на питања пацијената (%)**



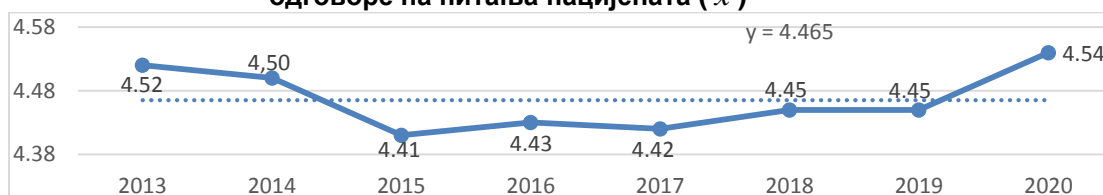
Сви испитаници у КБЦ „Бежанијска коса“ и у Институту „Дедиње“ мисле да је спремност лекара да одговарају на питања одлична, док само 11 испитаника у ВМА и 2 у Институту за онкологију и радиологију Србије оцењују ову лекарску особину као лошу (Табела 30). Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о спремности лекара да одговарају на питања пацијената по болницама ( $N=96,859$ ,  $DF=6$ ,  $p=0,00$ ).

**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		0		33	100.0	33	100.0
Инс. за КВБ „Дедиње“	0		0		0		0		35	100.0	35	100.0
Инс. за онкологију и рад. Србије	1	0.5	1	0.5	8	3.8	42	20.2	156	75.0	208	100.0
Спец. болница «Свети Сава»	0		0		0		2	6.2	30	93.8	32	100.0
Спец. бол. Младеновац	0		0		0		4	26.7	11	73.3	15	100.0
Спец. бол. Лазаревац	0		0		0		1	12.5	7	87.5	8	100.0
ВМА	2	0.5	9	2.2	44	10.7	148	36.0	208	50.6	411	100.0
<b>УКУПНО</b>	<b>3</b>	<b>0.4</b>	<b>10</b>	<b>1.3</b>	<b>52</b>	<b>7.0</b>	<b>197</b>	<b>26.5</b>	<b>480</b>	<b>64.7</b>	<b>742</b>	<b>100.0</b>

Спремност лекара да одговарају на питања пацијената је оцењена просечном оценом 4,54 (граф. 27). 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 27: Задовољство испитаника спремношћу лекара да дају одговоре на питања пацијената ( $\bar{x}$ )**



Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената је оцењена највишом оценом у КБЦ «Бежанијска коса» и Институту за КВБ „Дедиње“ (5,0), док је најнижа оцена забележена у ВМА, 4,34 (табела 31).

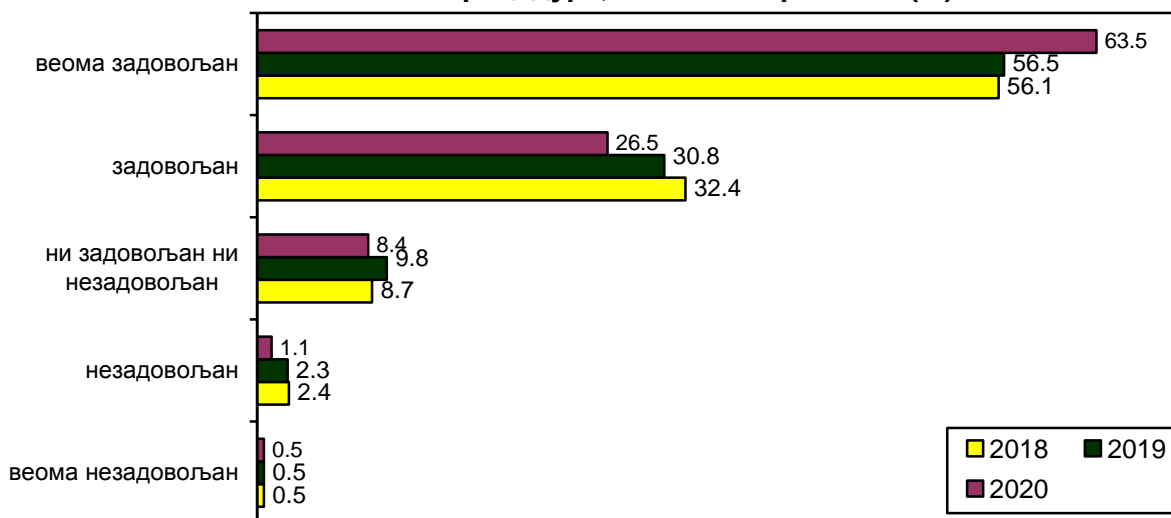
Табела 31: Спремност лекара да дају одговоре на питања ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.			2020.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	389	4,34	0.93	386	4,39	0.79	369	4,40	0.81			
КБЦ „Др Д. Мишовић“	45	4,64	0.68	56	4,46	0.71	64	4,41	0.87			
КБЦ „Звездара“	135	4,45	0.85	147	4,54	0.69	147	4,52	0.67			
КБЦ „Земун“	98	4,54	0.61	88	4,31	1.00	95	4,32	0.88			
КБЦ „Бежанијска коса“	101	4,40	0.94	69	4,33	0.95	48	4,58	0.71	33	5.00	0.00
Инс. за КВБ „Дедиње“	68	4,54	0.74	76	4,89	0.31	52	4,77	0.64	35	5.00	0.00
Инстит. за онкологију и радиологију Србије	136	4,26	0.93	173	4,24	0.99	136	4,32	0.79	208	4.69	0.62
Инс. за реуматологију	66	4,53	0.59	49	4,63	0.67	39	4,72	0.51			
Сп.бол. „Свети Сава“	53	4,75	0.43	64	4,73	0.57	47	4,72	0.49	32	4.94	0.25
Сп.бол. Младеновац	41	4,37	0.54	48	4,35	0.86	42	4,64	0.54	15	4.73	0.46
Спец. бол. Лазаревац	15	4,87	0.35	15	4,93	0.26	16	5,00	0.00	8	4.88	0.35
ВМА	/			547	4,45	0.76	470	4,40	0.81	411	4,34	0.79
<b>УКУПНО</b>	<b>1147</b>	<b>4,43</b>	<b>0.83</b>	<b>1718</b>	<b>4,45</b>	<b>0.80</b>	<b>1525</b>	<b>4,45</b>	<b>0.78</b>	<b>742</b>	<b>4,54</b>	<b>0.72</b>

Лекарска објашњења процедура, тестова и третмана су одлична и добра за 90% испитаника, а лоша за 1,6% (граф. 28). На ово питање није одговорило 18 испитаника (2.4%).

У претходној години лекарска објашњења тестова и третмана су била задовољавајућа за 87.3% испитаника, 9.9% су навели да нису ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је било 2.8% пацијената.

Графикон 28: Задовољство испитаника лекарским објашњењима процедура, тестова и третмана (%)



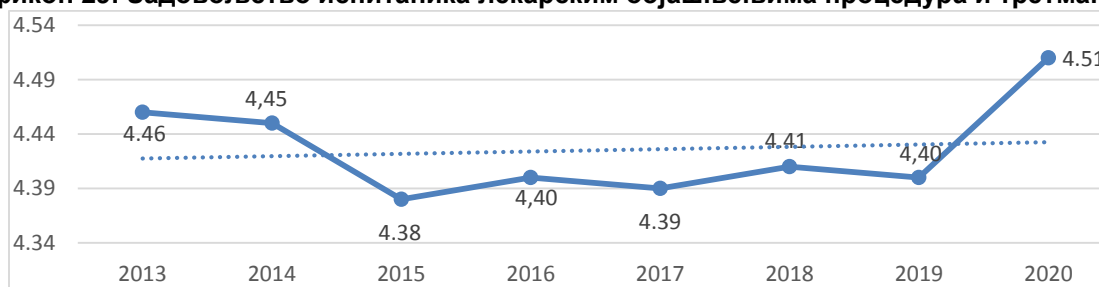
Скоро сви испитаници (97%) у Институту „Дедиње“ и око 94% у КБЦ «Бежанијска коса» у мисле да су лекарска објашњења тестова, процедура, третмана одлична, док само 11 испитаника у ВМА и 1 у Институту за онкологију и радиологију Србије оцењују ову лекарску особину као лошу (Табела 32). Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о лекарским објашњењима по болницама (N=114,362, 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		2	6.1	31	93.9	33	100.0
Инс. за КВБ „Дедиње“	0		0		0		1	2.9	34	97.1	35	100.0
Инс. за онкологију и рад. Србије	0		1	0.5	8	3.9	31	15.3	163	80.3	203	100.0
Спец. болница «Свети Сава»	0		0		0		4	12.1	29	87.9	33	100.0
Спец. бол. Младеновац	0		0		0		3	20.0	12	80.0	15	100.0
Спец. бол. Лазаревац	0		0		0		2	28.6	5	71.4	7	100.0
ВМА	4	1.0	7	1.7	54	13.2	152	37.1	193	47.1	410	100.0
<b>УКУПНО</b>	<b>4</b>	<b>0.5</b>	<b>8</b>	<b>1.1</b>	<b>62</b>	<b>8.4</b>	<b>195</b>	<b>26.5</b>	<b>467</b>	<b>63.5</b>	<b>736</b>	<b>100.0</b>

Лекарска објашњења тестова, процедура, третмана и резултата су оцењена просечном оценом 4,51 (граф. 29). 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 29: Задовољство испитаника лекарским објашњењима процедура и третмана ( $\bar{x}$ )



Лекарска објашњења тестова, процедура, третмана и резултата су најбоље оцењена у Институту за КВБ „Дедиње“ (4,97) и КБЦ „Бежанијска коса“ (4,94), док је најнижа оцена у ВМА, 4,28 (таб. 33).

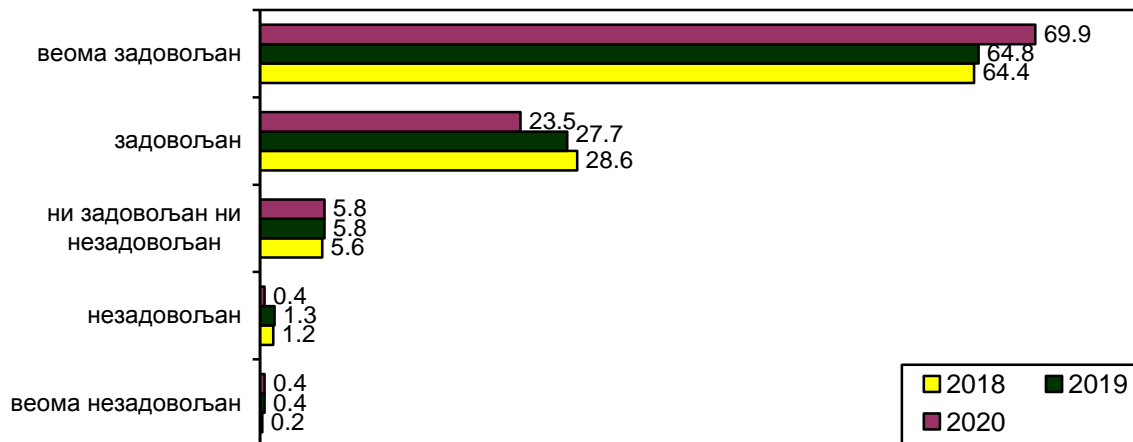
Табела 33: Лекарско објашњење тестова, процедура, третмана и резултата ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017			2018			2019			2020.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	378	4,28	0.94	382	4,35	0.80	363	4,35	0.83			
КБЦ „Др Д. Мишовић“	42	4,55	0.67	56	4,39	0.71	62	4,37	0.91			
КБЦ „Звездара“	127	4,46	0.83	140	4,48	0.78	143	4,45	0.69			
КБЦ „Земун“	95	4,41	0.71	85	<b>4,26</b>	1.00	93	<b>4,19</b>	1.01			
КБЦ „Бежанијска коса“	100	4,41	0.93	69	<b>4,26</b>	0.96	47	4,62	0.77	33	4.94	0.24
Инс. за КВБ „Дедиње“	66	4,56	0.66	74	<b>4,89</b>	0.35	52	4,77	0.64	35	<b>4.97</b>	0.17
Инстит. за онкологију и радиологију Србије	131	<b>4,25</b>	0.96	171	<b>4,26</b>	0.95	133	4,30	0.77	203	4.75	0.54
Инс. за реуматологију	66	4,44	0.66	48	4,50	0.65	38	4,63	0.59			
Сп.бол.„Свети Сава“	53	4,77	0.42	64	4,69	0.64	47	4,81	0.45	33	4.88	0.33
Сп.бол. Младеновац	39	4,36	0.63	48	4,35	0.81	40	4,58	0.59	15	4.80	0.41
Спец. бол. Лазаревац	15	<b>4,80</b>	0.41	14	4,86	0.36	16	<b>4,94</b>	0.25	7	4.71	0.49
ВМА	/			548	4,42	0.70	471	4,36	0.81	410	<b>4,28</b>	0.83
<b>УКУПНО</b>	<b>1112</b>	<b>4,39</b>	<b>0.85</b>	<b>1699</b>	<b>4,41</b>	<b>0.79</b>	<b>1505</b>	<b>4,40</b>	<b>0.80</b>	<b>736</b>	<b>4.51</b>	<b>0.74</b>

Љубазност и поштовање лекара према пацијентима је одлична и добра за 93,4% испитаника, а лоша само за 0,8% или 6 испитаника (граф. 30). На ово питање није одговорило 12 испитаника (1,6%).

У претходној години љубазност и поштовање лекара је била задовољавајућа за 92.5% пацијената, 5.8% је ни задовољно ни незадовољно, а незадовољно је било 1.7%.

**Графикон 30: Задовољство испитаника љубазношћу лекара (%)**



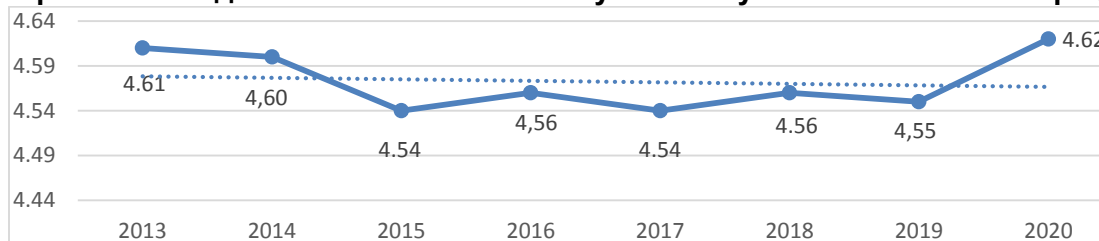
Скоро сви испитаници (97%) у Институту за КВБ «Дедиње» и у КБЦ „Бежанијска коса“ мисле да је љубазност лекара одлична, док је само по 3 испитаника у ВМА и Институту за онкологију и радиологију Србије оцењују као лошу (Табела 34). Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о љубазности лекара по болницама (N=73,452, 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		1	3.0	32	97.0	33	100.0
Инс. за КВБ „Дедиње“	0		0		0		1	2.9	34	97.1	35	100.0
Инс. за онкологију и рад. Србије	1	0.5	2	1.0	8	3.9	26	12.7	168	82.0	205	100.0
Спец. болница «Свети Сава»	0		0		0		5	15.2	28	84.8	33	100.0
Спец. бол. Младеновац	0		0		0		2	13.3	13	86.7	15	100.0
Спец. бол. Лазаревац	0		0		0		1	12.5	7	87.5	8	100.0
ВМА	2	0.5	1	0.2	35	8.5	138	33.4	237	57.4	413	100.0
<b>УКУПНО</b>	<b>3</b>	<b>0.4</b>	<b>3</b>	<b>0.4</b>	<b>43</b>	<b>5.8</b>	<b>174</b>	<b>23.5</b>	<b>519</b>	<b>69.9</b>	<b>742</b>	<b>100.0</b>

Љубазност и поштовање лекара према пацијентима су оцењени просечном оценом 4,62 (граф. 31). 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 31: Задовољство испитаника љубазношћу и поштовањем лекара ( $\bar{x}$ )**





Поштовање и љубазност лекара према пацијенту највишим оценама су оцењени у Институту за КВБ „Дедиње“ и у КБЦ „Бежанијска коса“ (4,97). Најнижа оцена забележена је у ВМА (4,47) (таб. 35).

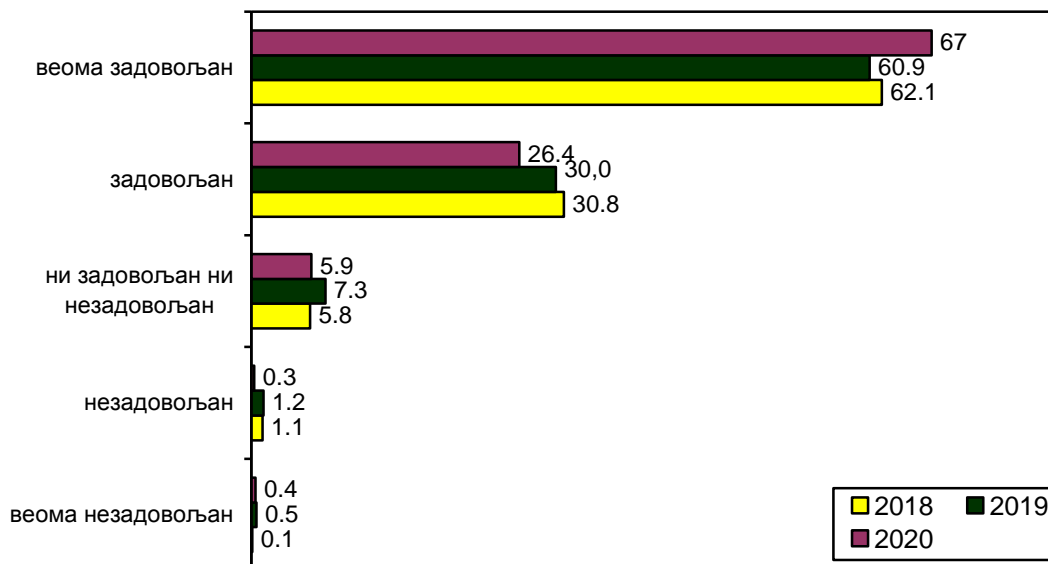
Табела 35: Поштовање и љубазност лекара ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017			2018			2019			2020		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	383	4,44	0.88	383	4,51	0.68	366	4,49	0,76			
КБЦ „Др Д. Мишовић“	40	4,80	0.46	56	4,48	0.66	62	<b>4,42</b>	0,86			
КБЦ „Звездара“	134	4,59	0.77	143	4,66	0.57	145	4,63	0.52			
КБЦ „Земун“	98	4,55	0.68	86	4,44	0.81	93	<b>4,42</b>	0.81			
КБЦ „Бежанијска коса“	101	4,56	0.78	71	4,52	0.77	48	4,77	0.42	33	<b>4.97</b>	0.17
Инс. за КВБ „Дедиње“	66	4,70	0.58	75	<b>4,92</b>	0.27	53	4,79	0.63	35	<b>4.97</b>	0.17
Инстит. за онкологију и радиологију Србије	131	<b>4,40</b>	0.87	173	4,43	0.82	133	4,43	0.76	205	4.75	0.62
Инс. за реуматологију	68	4,57	0.55	49	4,71	0.54	39	4,82	0.39			
Сп.бол.„Свети Сава“	53	4,81	0.39	64	4,78	0.45	47	4,79	0.46	33	4.85	0.36
Сп.бол. Младеновац	39	4,51	0.60	48	<b>4,40</b>	0.84	42	4,69	0.52	15	4.87	0.35
Спец. бол. Лазаревац	15	<b>4,93</b>	0.26	15	4,87	0.35	15	<b>4,93</b>	0.26	8	4.88	0.35
ВМА	/			545	4,55	0.65	474	4,53	0.69	413	<b>4.47</b>	0.70
<b>УКУПНО</b>	<b>1128</b>	<b>4,54</b>	<b>0.77</b>	<b>1708</b>	<b>4,56</b>	<b>0.68</b>	<b>1517</b>	<b>4,55</b>	<b>0.70</b>	<b>742</b>	<b>4.62</b>	<b>0.65</b>

Способност дијагностике лекара је одлична и добра за 93,4% испитаника, а лоша само за 0,7% (граф. 32). На ово питање није одговорило 20 испитаника (2,7%).

У претходној години способност дијагностике лекара је била задовољавајућа за 90.9% испитаника, док је 1.7% било незадовољних испитаника.

Графикон 32: Задовољство испитаника способношћу дијагностике лекара (%)



Сви испитаници у КБЦ „Бежанијска коса“ и око 97% у Институту „Дедиње“ мисле да је способност дијагностике лекара одлична, док је само 4 испитаника у ВМА и 1 у Институту за онкологију и радиологију Србије оцењују као лошу (Табела 36). Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о способности дијагностике лекара по болницама (Н=87,108, DF=6, р=0,00).

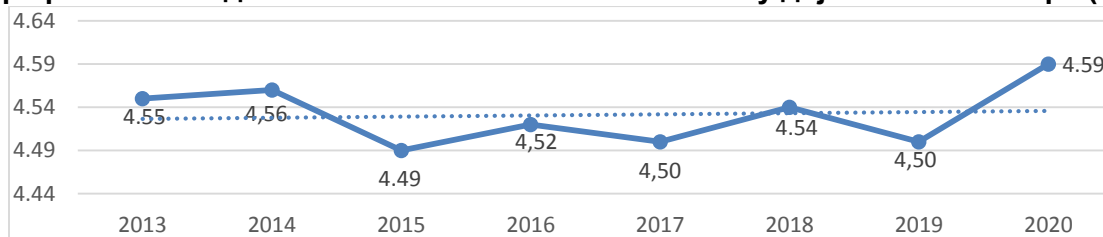
Табела 36: Способност дијагностике лекара, по болницама (%)



ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „Бежанијска коса“	0		0		0		0		33	100.0	33	100.0
Инс. за КВБ „Дедиње“	0		0		0		1	2.9	34	97.1	35	100.0
Инс. за онкологију и рад. Србије	0		1	0.5	6	3.0	36	17.9	158	78.6	201	100.0
Спец. болница «Свети Сава»	0		0		0		3	9.1	30	90.9	33	100.0
Спец. бол. Младеновац	0		0		0		4	26.7	11	73.3	15	100.0
Спец. бол. Лазаревац	0		0		0		1	12.5	7	87.5	8	100.0
ВМА	3	0.7	1	0.2	37	9.0	149	36.4	219	53.5	409	100.0
<b>УКУПНО</b>	<b>3</b>	<b>0.4</b>	<b>2</b>	<b>0.3</b>	<b>43</b>	<b>5.9</b>	<b>194</b>	<b>26.4</b>	<b>492</b>	<b>67.0</b>	<b>734</b>	<b>100.0</b>

Способност дијагностике лекара је оцењена просечном оценом 4,59 (граф. 33). 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 33: Задовољство испитаника способношћу дијагностике лекара ( $\bar{x}$ )



Лекарску способност дијагностиковања здравствених проблема пацијента највишом оценом су оценили пацијенти у КБЦ „Бежанијска коса“ (5,0) и Институту за КВБ „Дедиње“ (4,97). Најнижу оцену добили су лекари у ВМА, 4,42 (таб. 37).

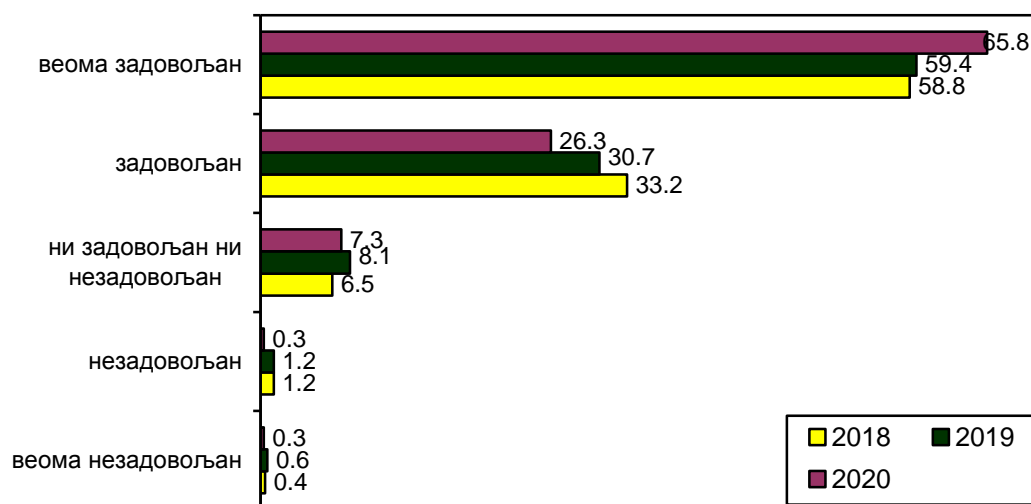
Табела 37: Лекарска способност дијагностиковања ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017			2018			2019			2020		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	379	4,41	0.83	377	4,49	0.67	361	4,45	0.74			
КБЦ „Др Д. Мишовић“	39	4,77	0.43	56	4,45	0.71	62	4,34	0.90			
КБЦ „Звездара“	127	4,52	0.80	143	4,57	0.61	143	4,57	0.62			
КБЦ „Земун“	95	4,47	0.63	80	4,48	0.78	92	4,40	0.85			
КБЦ „Бежанијска коса“	100	4,52	0.75	70	4,44	0.71	45	4,73	0.54	33	<b>5.00</b>	0.00
Инс. за КВБ „Дедиње“	64	4,72	0.58	75	<b>4,92</b>	0.27	53	4,79	0.63	35	4,97	0.17
Инстит. за онкологију и радиологију Србије	127	<b>4,39</b>	0.83	168	<b>4,39</b>	0.81	132	<b>4,33</b>	0.78	201	4,75	0.53
Инс. за реуматологију	65	4,54	0.59	49	4,67	0.55	37	4,78	0.48			
Сп.бол.„Свети Сава“	53	<b>4,83</b>	0.38	64	4,77	0.50	47	4,72	0.50	33	4,91	0.29
Сп.бол. Младеновац	38	<b>4,39</b>	0.59	46	4,43	0.78	38	4,66	0.53	15	4,73	0.46
Спец. бол. Лазаревац	15	4,80	0.41	15	4,87	0.35	16	<b>4,88</b>	0.34	8	4,88	0.35
ВМА	/			542	4,54	0.64	464	4,47	0.74	409	<b>4,42</b>	0.73
<b>УКУПНО</b>	<b>1102</b>	<b>4,50</b>	<b>0.75</b>	<b>1685</b>	<b>4,54</b>	<b>0.67</b>	<b>1490</b>	<b>4,50</b>	<b>0.73</b>	<b>734</b>	<b>4,59</b>	<b>0.65</b>

Успешност лекара у лечењу је одлична и добра за 92,1%, а лоша само за 0,6% или 4 испитаника (граф. 34). На ово питање није одговорило 43 испитаника или 5,7%.

У претходној години успешност лекара у лечењу је била задовољавајућа за 90,1%, док је незадовољних било 1.8% испитаника.

Графикон 34: Задовољство испитаника успешношћу лекара у лечењу (%)



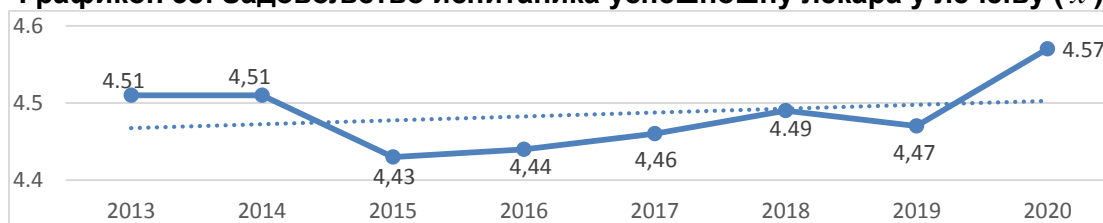
Сви испитаници у Институту „Дедиње“ и КБЦ „Бежанијска коса“ мисле да је успешност лекара у лечењу одлична, док само 3 испитаника у ВМА и 1 у Институту за онкологију и радиологију Србије оцењују овај аспект лекарског рада као лош (Табела 38). Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о успешности лекара у лечењу по болницама ( $N=75,721$ ,  $DF=6$ ,  $p=0,00$ ).

**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		33	100.0	33	100.0
Инс. за КВБ „Дедиње“	0		0		0		0		35	100.0	35	100.0
Инс. за онкологију и рад. Србије	0		1	0.5	12	6.1	42	21.2	143	72.2	198	100.0
Спец. болница «Свети Сава»	0		0		0		3	9.1	30	90.9	33	100.0
Спец. бол. Младеновац	0		0		0		2	14.3	12	85.7	14	100.0
Спец. бол. Лазаревац	0		0		0		2	25.0	6	75.0	8	100.0
ВМА	2	0.5	1	0.3	40	10.3	138	35.4	209	53.6	390	100.0
<b>УКУПНО</b>	<b>2</b>	<b>0.3</b>	<b>2</b>	<b>0.3</b>	<b>52</b>	<b>7.3</b>	<b>187</b>	<b>26.3</b>	<b>468</b>	<b>65.8</b>	<b>711</b>	<b>100.0</b>

Успешност лекара у лечењу је оцењена просечном оценом 4,57 (граф. 35). 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 35: Задовољство испитаника успешношћу лекара у лечењу ( $\bar{x}$ )**



Успешност лекара у лечењу најбоље је оцењена у КБЦ „Бежанијска коса“ и у Институту за КВБ „Дедиње“ (5,0), док су најнижу оцену добили лекари у ВМА, 4,41 (таб. 39).

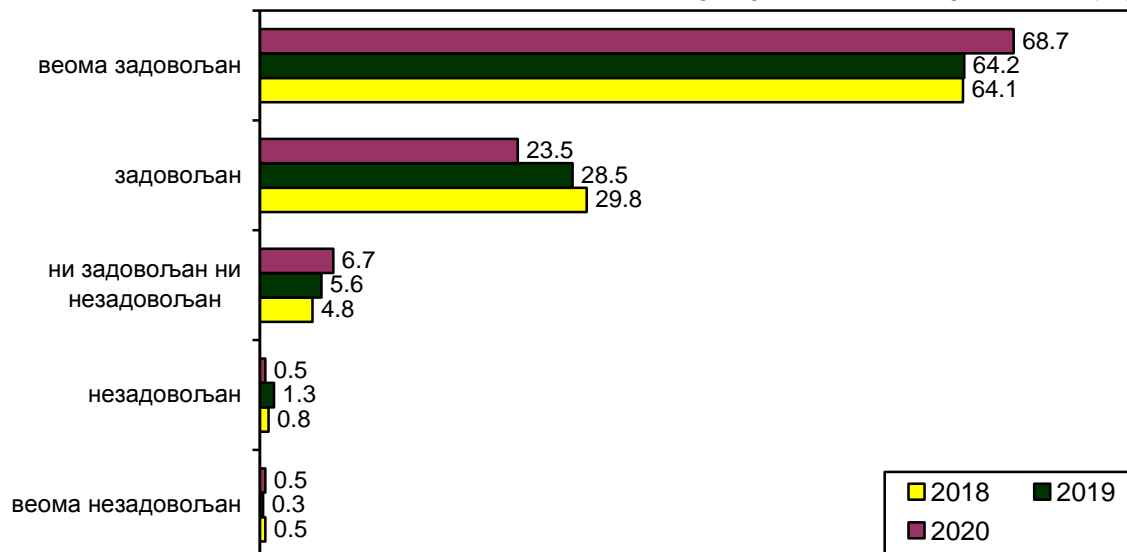
**Табела 39: Успешност лекара у лечењу ( $\bar{x}$ )**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017			2018			2019			2020		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	368	4,37	0.86	373	4,45	0.74	349	4,40	0.78			
КБЦ „Др Д. Мишовић“	39	4,69	0.57	56	4,43	0.68	61	4,46	0.76			
КБЦ „Звездара“	127	4,50	0.84	138	4,53	0.64	140	4,56	0.60			
КБЦ „Земун“	92	4,42	0.68	79	4,51	0.78	91	<b>4,31</b>	0.89			
КБЦ „Бежанијска коса“	100	4,49	0.72	68	4,46	0.70	47	4,72	0.50	33	<b>5.00</b>	0.00
Инс. за КВБ „Дедиње“	60	4,67	0.54	75	4,92	0.27	53	4,75	0.65	35	<b>5.00</b>	0.00
Инстит. за онкологију и радиологију Србије	123	<b>4,35</b>	0.86	166	<b>4,28</b>	0.86	130	4,34	0.79	198	4.65	0.617
Инс. за реуматологију	67	4,45	0.68	46	4,63	0.57	36	4,58	0.69			
Сп.бол.„Свети Сава“	53	4,72	0.45	64	4,77	0.50	47	4,77	0.47	33	4.91	0.292
Сп.бол. Младеновац	37	4,41	0.60	46	4,39	0.86	39	4,62	0.54	14	4.86	0.363
Спец. бол. Лазаревац	13	<b>4,85</b>	0.38	15	<b>4,93</b>	0.26	16	<b>4,94</b>	0.25	8	4.75	0.463
ВМА	/			526	4,47	0.65	452	4,44	0.76	390	<b>4.41</b>	0.725
<b>УКУПНО</b>	<b>1079</b>	<b>4,46</b>	<b>0.77</b>	<b>1652</b>	<b>4,49</b>	<b>0.70</b>	<b>1461</b>	<b>4,47</b>	<b>0.74</b>	<b>711</b>	<b>4.57</b>	<b>0.665</b>

**Лекарске услуге у целини** током болничког лечења су одличне и добре за 92,2%, а лоше за 1% испитаника (граф. 36). На ово питање није одговорило 19 испитаника (2,5%). Добијени резултати су нешто лошији од резултата за медицинске сестре (96,1% одлично и добро, 0,1% лоше).

У претходној години лекарским услугама у целини током болничког лечења било је задовољно 92.7% испитаника, а незадовољно је 1.6% пацијената.

**Графикон 36: Задовољство испитаника услугама лекара у целини (%)**



Сви испитаници у Институту „Дедиње“, КБЦ «Бежанијска коса» и у Специјалној болници за ендемску нефропатију мисле да је рад лекара у целини одличан, док само по 4 испитаника у ВМА и 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 ( $H=75,693$ ,  $DF=6$ ,  $p=0,00$ ).

**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		0		33	100.0	33	100.0
Инс. за КВБ „Дедиње“	0		0		0		0		35	100.0	35	100.0
Инс. за онкологију и рад. Србије	3	1.5	1	0.5	9	4.4	34	16.7	157	77.0	204	100.0
Спец. болница «Свети Сава»	0		0		0		3	9.1	30	90.9	33	100.0
Спец. бол. Младеновац	0		0		0		3	20.0	12	80.0	15	100.0
Спец. бол. Лазаревац	0		0		0		0		8	100.0	8	100.0
ВМА	1	0.2	3	0.7	40	9.8	133	32.7	230	56.5	407	100.0
<b>УКУПНО</b>	<b>4</b>	<b>0.5</b>	<b>4</b>	<b>0.5</b>	<b>49</b>	<b>6.7</b>	<b>173</b>	<b>23.5</b>	<b>505</b>	<b>68.7</b>	<b>735</b>	<b>100.0</b>

Лекарске услуге у целини током болничког лечења су оцењене просечном оценом 4,59 (граф. 37). 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.



Лекарским услугама у целини су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију, КБЦ „Бежанијска коса“ и Институту за КВБ „Дедиње“ (5,0), а најнижа оцена је забележена у ВМА (4,44), (таб. 41).

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

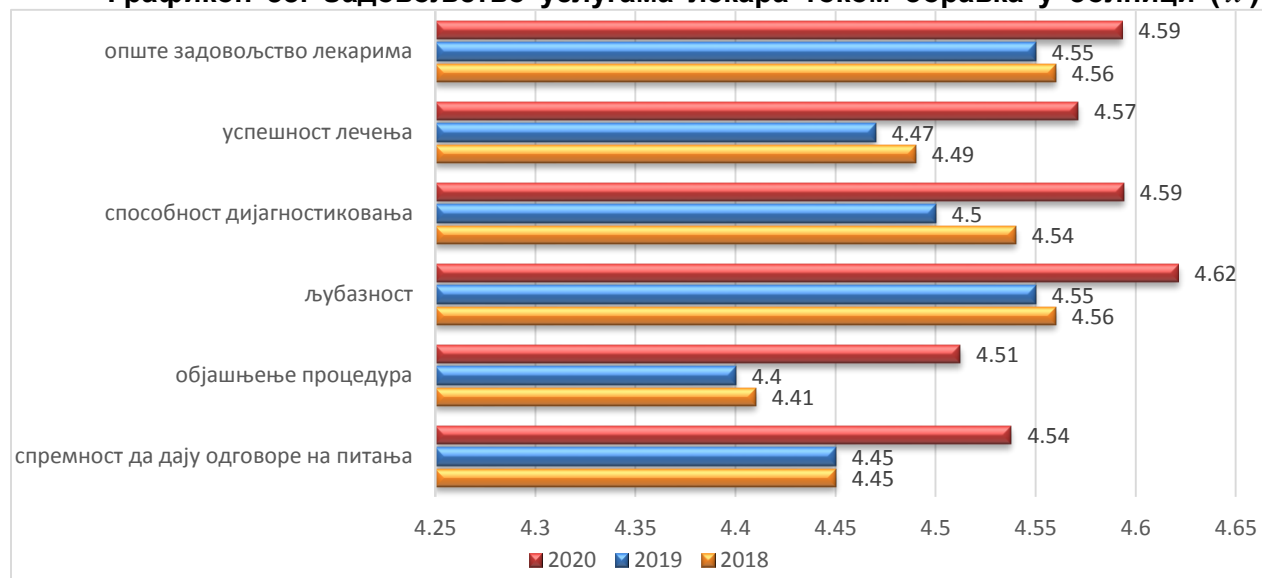
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017			2018			2019			2020		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	380	4,43	0.84	384	4,51	0.69	363	4,49	0.73			
КБЦ „Др Д. Мишовић“	40	4,72	0.45	54	4,54	0.66	62	<b>4,45</b>	0,78			
КБЦ „Звездара“	133	4,58	0.79	145	4,62	0.64	147	4,59	0.58			
КБЦ „Земун“	98	4,48	0.78	86	4,47	0.82	92	4,46	0.79			
КБЦ „Бежанијска коса“	101	4,50	0.83	69	4,51	0.80	48	4,81	0.39	33	<b>5.00</b>	0.00
Инс. за КВБ „Дедиње“	66	4,67	0.62	75	<b>4,93</b>	0.25	53	4,79	0.63	35	<b>5.00</b>	0.00
Инстит. за онкологију и радиологију Србије	129	<b>4,34</b>	0.92	171	<b>4,43</b>	0.86	134	4,46	0.75	204	4,67	0.72
Инс. за реуматологију	67	4,55	0.56	49	4,76	0.48	39	4,72	0.56			
Сп.бол.„Свети Сава“	53	4,85	0.36	64	4,75	0.56	47	4,81	0.40	33	4,91	0.29
Сп.бол. Младеновац	40	4,45	0.60	47	4,49	0.66	41	4,76	0.43	15	4,80	0.41
Спец. бол. Лазаревац	16	<b>4,94</b>	0.25	15	<b>4,93</b>	0.26	16	<b>5,00</b>	0.00	8	<b>5.00</b>	0.00
ВМА	/			543	4,56	0.59	468	4,51	0.71	407	<b>4,44</b>	0.72
<b>УКУПНО</b>	<b>1123</b>	<b>4,51</b>	<b>0.78</b>	<b>1702</b>	<b>4,56</b>	<b>0.67</b>	<b>1510</b>	<b>4,55</b>	<b>0.69</b>	<b>735</b>	<b>4,59</b>	<b>0.69</b>

Лекарским радом у целини су подједнако задовољни мушкарци и жене (4,6), најмлађи пацијенти, у добној групи до 29 година су најзадовољнији (просечна оцена 4,77), док су најмање задовољни пацијенти у добној групи од 50 до 59 година (4,48); пацијенти са веома добрим материјалним положајем су најзадовољнији (4,64), а најмање су задовољни они са веома лошим материјалним положајем (4,22); најзадовољнији су пацијенти који имају завршену основну школу (4,65), а најмање задовољни су они са завршеном средњом

школом (4,57), али не постоји статистички значајна разлика у задовољству лекарским радом на интернистичким одељењима у односу на пол, старост, материјални положај и школску спрему испитаника.

Рад лекара на интернистичким одељењима током боравка у болници пацијенти су оценили високим оценама (просечна оцена 4,59). Највише замерки, односно најниже оцене су пацијенти имали за лекарска објашњења тестова, процедура, третмана и резултата (4,51) и спремност да одговарају на питања (4,54). Најбоље је оцењена љубазност лекара (4,62), као и претходних година (граф. 38).

**Графикон 38: Задовољство услугама лекара током боравка у болници ( $\bar{x}$ )**



- **Коришћење клиничких путева током болничког лечења**

Клинички путеви су алати за унапређење квалитета и ефикасности здравствене заштите, чија је примена започела 80-тих година XX века у САД. У Србији је развој клиничких путева почео 2010. године у оквиру пројеката Министарства здравља „Развој здравства Србије“ и ДИЛС („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 колоне, акутни коронарни синдром, нормални порођај, астму код деце и клинички пут за елективну холецистектомију<sup>1</sup>. Развој клиничких путева је настављен у оквиру Другог пројекта развоја здравства Србије.

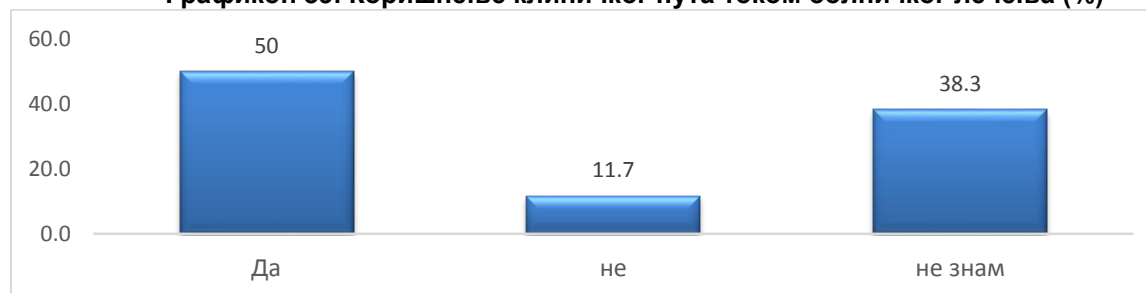
Клинички пут је пацијентов лични документ у виду протокола, који приказује редослед стандардних клиничких процедура у обради његовог здравственог проблема или стања од почетка до краја епизоде. Клинички пут омогућава евидентирање свих релевантних процедура или упис разлога, због којег процедура није 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 институцију<sup>1</sup>.

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 заштите<sup>1</sup>.

С обзиром да се клинички путеви развијају у оквиру пројеката 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 одговорило је само 266 испитаника у анкети (35,3%). Војномедицинска академија није у анкетном упитнику користила ово питање.

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



Сваки други пацијент је навео да је у његовом лечењу коришћен клинички пут, док је 31 пацијент дао негативан одговор (графикон 39). Преко 70% пацијената у Институту за КВБ „Дедиње“ и Специјалној болници за ендемску нефропатију сматра да је клинички пут коришћен у њиховом лечењу. Најмање пацијента који су дали потврдан одговор о коришћењу клиничког пута је било у Специјалној болници за интерне болести Младеновац и Специјалној болници „Свети Сава“, сваки трећи (табела 43). У ове две болнице је било највише пацијената који су навели да не знају да ли је у њиховом лечењу коришћен клинички пут, сваки други пацијент. Међу болницама не постоји статистички значајна разлика у мишљењу пацијената о коришћењу клиничких путева у лечењу пацијената ( $H=9,570$ ,  $DF=5$ ,  $p=0,088$ ).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		НЕ ЗНАМ		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „Бежанијска коса“	13	46.4	5	17.9	10	35.7	28	100.0
Институт за КВБ „Дедиње“	25	71.4	1	2.9	9	25.7	35	100.0
Инс. за онкологију и рад. Србије	76	49.4	16	10.4	62	40.3	154	100.0
Спец. болница «Свети Сава»	11	36.7	5	16.7	14	46.7	30	100.0
Спец. бол. Младеновац	5	33.3	3	20.0	7	46.7	15	100.0
Спец. бол. Лазаревац	3	75.0	1	25.0	0		4	100.0
ВМА								
<b>УКУПНО</b>	<b>133</b>	<b>50.0</b>	<b>31</b>	<b>11.7</b>	<b>102</b>	<b>38.3</b>	<b>266</b>	<b>100.0</b>

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

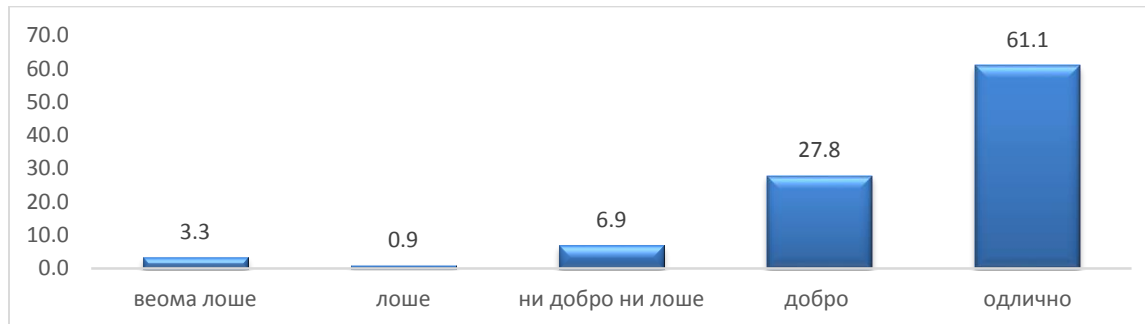
У анкети је, по први пут, испитивана доступност и квалитет болничког лечења у време пандемије заразне болести COVID-19, кроз 2 питања: задовољство болничким лечењем у вези сумње или потврђене болести COVID-19 и да ли је болничко лечење (због неке друге болести, а не COVID-19) било одложено због актуелне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

<sup>1</sup> 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, 155 (20,6%) испитаника је навело да се не односи

на њих, а још 52 (6,9%) није одговорило на ово питање. Од 547 пацијената који су дали потврдан одговор, 61,1% је оценило да је њихово болничко лечење било одлично, а још 27,8% да је било добро, док само 4,2% 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 Специјалној болници за ендемску нефропатију су сви пацијенти услуге дијагностике и лечења због болести COVID-19, оценили као одличне, међутим била су само 4 испитаника. У још 3 болнице, преко 90% испитаника сматра да су наведене услуге биле одличне (КБЦ „Бежанијска коса“, Институт за КВБ „Дедиње“ и Специјална болница „Свети Сава“). У Институту за онкологију и радиологију Србије 7,8% испитаника, а у ВМА 4,5% мисли да су наведене услуге биле лоше (табела 43). Треба истаћи да је чак 404 испитаника било у ВМА, а само 143 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		1	3.3	29	96.7	30	100.0
Институт за КВБ „Дедиње“	0		0		0		1	5.9	16	94.1	17	100.0
Инс. за онкологију и рад. Србије	2	3,1	3	4.7	6	9.4	18	28.1	35	54.7	64	100.0
Спец. болница «Свети Сава»	0		0		0		1	7.7	12	92.3	13	100.0
Спец. бол. Младеновац	0		0		1	6.7	4	26.7	10	66.7	15	100.0
Спец. бол. Лазаревац	0		0		0		0		4	100.0	4	100.0
<b>ВМА</b>	16	4.0	2	0.5	31	7.7	127	31.4	228	56.4	404	100.0
<b>УКУПНО</b>	<b>18</b>	<b>3.3</b>	<b>5</b>	<b>0.9</b>	<b>38</b>	<b>6.9</b>	<b>152</b>	<b>27.8</b>	<b>334</b>	<b>61.1</b>	<b>547</b>	<b>100.0</b>

Више од половине пацијената у Институту за КВБ „Дедиње“ (51%) и Специјалној болници „Свети Сава“ (55%), као и 65% у Институту за онкологију и радиологију Србије је навело да се ово питање не односи на њих. У КБЦ „Бежанијска коса“, ВМА и Специјалној болници у Младеновцу није било испитаника са одговором да се ово питање не односи на њих.

Просечна оцена за услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19, за ниво свих болница износи 4,42 (табела 45).

**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“	30	4.97	0.18
Институт за КВБ „Дедиње“	17	4.94	0.24
Инс. за онкологи и рад. Србије	64	4.27	1.03
Спец. болница «Свети Сава»	13	4.92	0.28
Спец. бол. Младеновац	15	4.60	0.63
Спец. бол. Лазаревац	4	5.00	0.00
ВМА	404	4.36	0.94
<b>УКУПНО</b>	<b>547</b>	<b>4.42</b>	<b>0.91</b>

На питање да ли им је болничко лечење у овој болници (због неке друге болести, а не COVID-19) било одложено због епидемиолошке ситуације, 244 пацијента (33,9%) је одговорило потврдно, а 69 испитаника (9,6%) да не зна (графикон 41). На ово питање није одговорило 35 испитаника (4,6%).

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



Од 244 пацијената који су навели да им је лечење у болници било одложено због актуелне епидемиолошке ситуације, њих 200 је било у Војномедицинској академији. У овој установи сваки други пацијент је доживео одлагање болничког лечења због епидемиолошке ситуације. У Специјалној болници за интерне болести у Младеновцу потврдан одговор на ово питање је дао сваки трећи пацијент, али је био мали број испитаника, док су у Специјалној болници за ендемску нефропатију сви пацијенти дали негативан одговор (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 (%)**

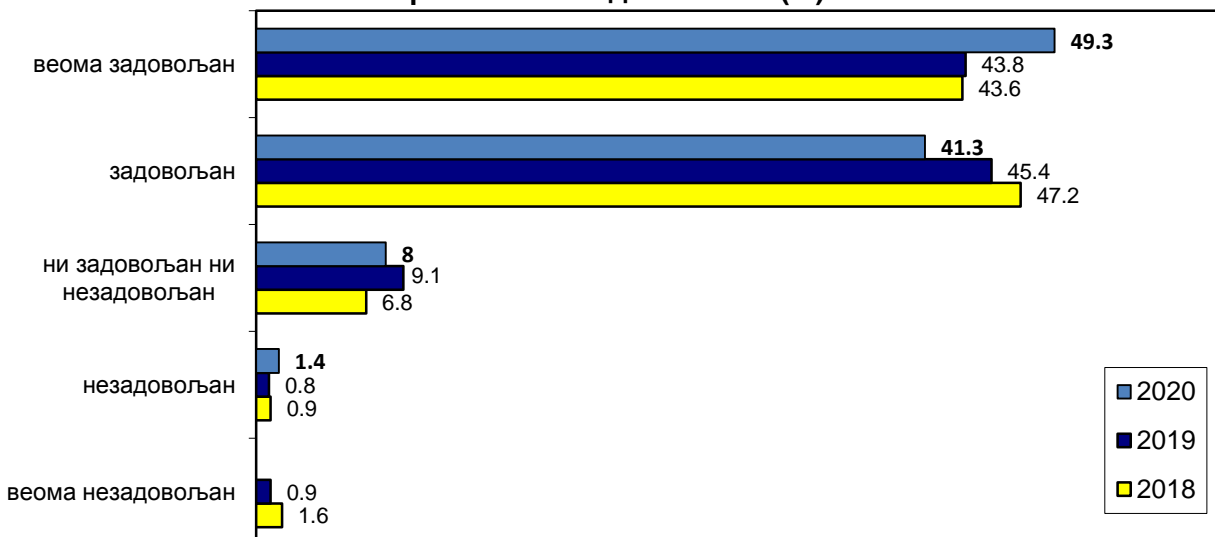
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		НЕ ЗНАМ		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „Бежанијска коса“	3	9.7	27	87.1	1	3.2	31	100.0
Институт за КВБ „Дедиње“	10	28.6	21	60.0	4	11.4	35	100.0
Инс. за онкологи и рад. Србије	26	14.1	145	78.8	13	7.1	184	100.0
Спец. болница «Свети Сава»	0		20	74.1	7	25.9	27	100.0
Спец. бол. Младеновац	5	33.3	8	53.3	2	13.3	15	100.0
Спец. бол. Лазаревац	0		8	100.0	0		8	100.0
ВМА	200	47.7	177	42.2	42	10.0	419	100.0
<b>УКУПНО</b>	<b>244</b>	<b>33.9</b>	<b>406</b>	<b>56.5</b>	<b>69</b>	<b>9.6</b>	<b>719</b>	<b>100.0</b>

## ЗАДОВОЉСТВО ПАЦИЈЕНАТА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ У ЦЕЛИНИ



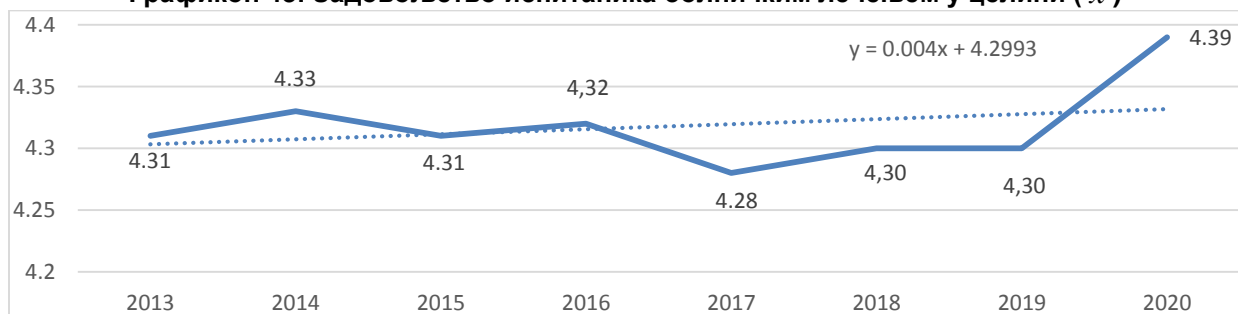
Болничким лечењем у целини на интернистичким одељењима је веома задовољно и задовољно 90,6% пацијената, 8% нису ни задовољни ни незадовољни, док је незадовољних 1,4% пацијената (10 испитаника). На ово питање није одговорило 18 испитаника (2,4%) (граф. 42).

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



Просечна оцена задовољства болничким лечењем веома је висока (4,39), (графикон 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 ( $\bar{x}$ )**



Посматрано по болницама, болничким лечењем у целини су најзадовољнији пацијенти у КБЦ „Бежанијска коса“ (4,97) и у Институту за КВБ „Дедиње“ (4,94).

Пацијенти су најмање задовољни у ВМА (4,13) и у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,62), (таб. 50). Међутим, треба имати у виду да је у овим болницама анкетирани знатно већи број пацијената у односу на остале болнице, па су самим тим добијени резултати реалнији.

Као и претходних година, постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства корисника болничким лечењем у целини између анкетираних болница ( $F=29,534$ ,  $df=6$ ,  $p=0,000$ ).

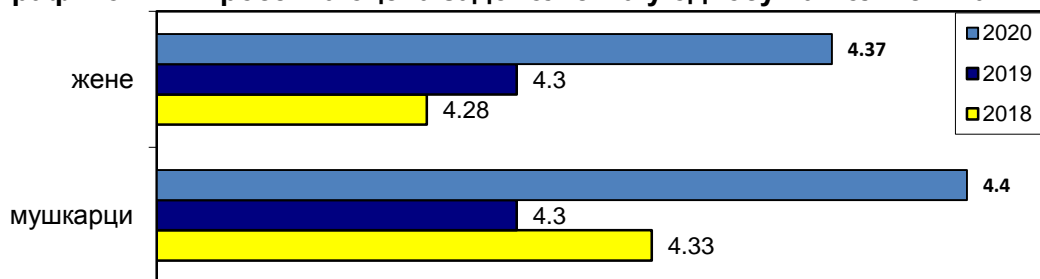
**Табела 46: Задовољство испитаника болничким лечењем у целини ( $\bar{x}$ )**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.			2020.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	389	4,23	0.82	375	4,25	0.73	364	4,23	0.79			
КБЦ „Др Д. Мишовић“	45	4,36	0.83	56	4,27	0.80	63	4,39	0.66			
КБЦ „Звездара“	138	4,45	0.75	146	4,48	0.62	146	4,40	0.64			
КБЦ „Земун“	96	4,15	0.89	80	<b>3,96</b>	1.16	90	<b>4,17</b>	0.82			
КБЦ „Бежанијска коса“	102	4,34	0.68	70	4,30	0.60	51	4,53	0.57	32	<b>4,97</b>	0,18
Инс. за КВБ „Дедиње“	72	4,49	0.58	76	<b>4,87</b>	0.53	53	4,85	0.36	34	4,94	0,24
Инстит. за онкологију и радиологију Србије	133	<b>3,99</b>	0.93	175	4,19	0.79	132	4,28	0.68	204	4,62	0,60
Инс. за реуматологију	68	4,35	0.69	49	4,57	0.54	39	4,56	0.64			
Сп.бол.„Свети Сава“	53	4,60	0.60	65	4,54	0.71	47	4,66	0.52	32	4,84	0,37
Сп.бол. Младеновац	41	4,02	0.79	48	4,27	0.94	43	4,49	0.50	15	4,67	0,49
Спец. бол. Лазаревац	15	<b>4,93</b>	0.26	14	4,86	0.36	16	<b>4,93</b>	0.25	8	4,75	0,46
ВМА	/			538	4,24	0.76	473	<b>4,17</b>	0.78	411	<b>4,13</b>	0,69
<b>УКУПНО</b>	<b>1152</b>	<b>4,28</b>	<b>0.80</b>	<b>1692</b>	<b>4,30</b>	<b>0.77</b>	<b>1517</b>	<b>4,30</b>	<b>0.74</b>	<b>736</b>	<b>4,39</b>	<b>0,69</b>

## СТЕПЕН ПОВЕЗАНОСТИ КАРАКТЕРИСТИКА ИСПИТАНИКА И ЗАДОВОЉСТВА

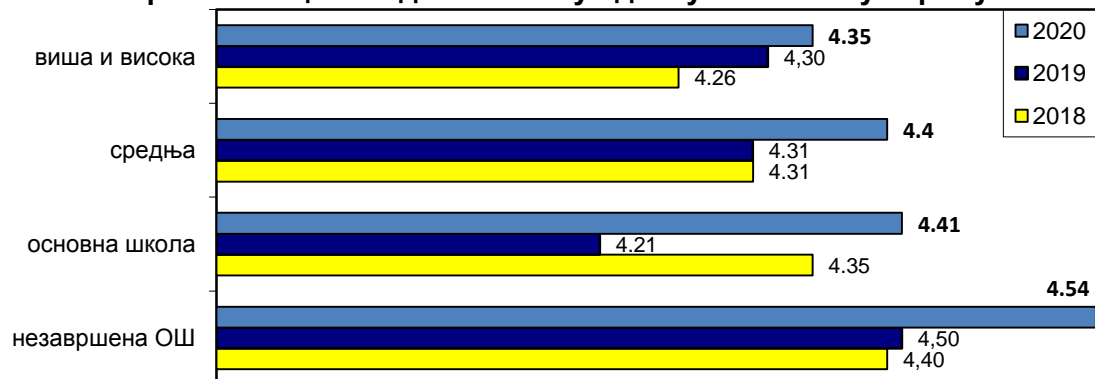
У 2020. години није установљена статистички значајна разлика између пацијената мушког и женског пола у задовољству здравственом заштитом у оквиру одељења интерне медицине ( $\bar{x}=0,247$ ,  $df=3$ ,  $p=0.970$ ). Мушкарци су болничко лечење оценили са оценом 4,4, а жене са 4,37 (граф. 44).

Графикон 44: Просечна оцена задовољства у односу на пол испитаника



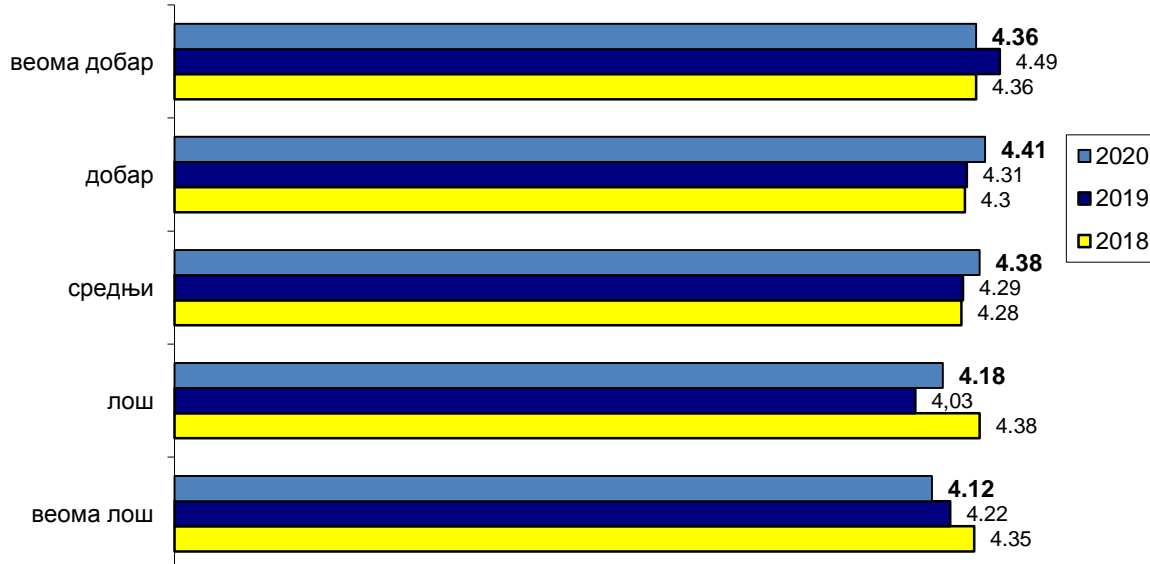
У 2020. години, као и претходне године, не постоји статистички значајна разлика између пацијената различите школске спреме ( $N=3,096$ ,  $df=3$ ,  $p=0.377$ ). Здравствену заштиту у оквиру одељења интерне медицине у болницама у Београду најбоље су оценили пацијенти са незавршеном основном школом (граф. 45).

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



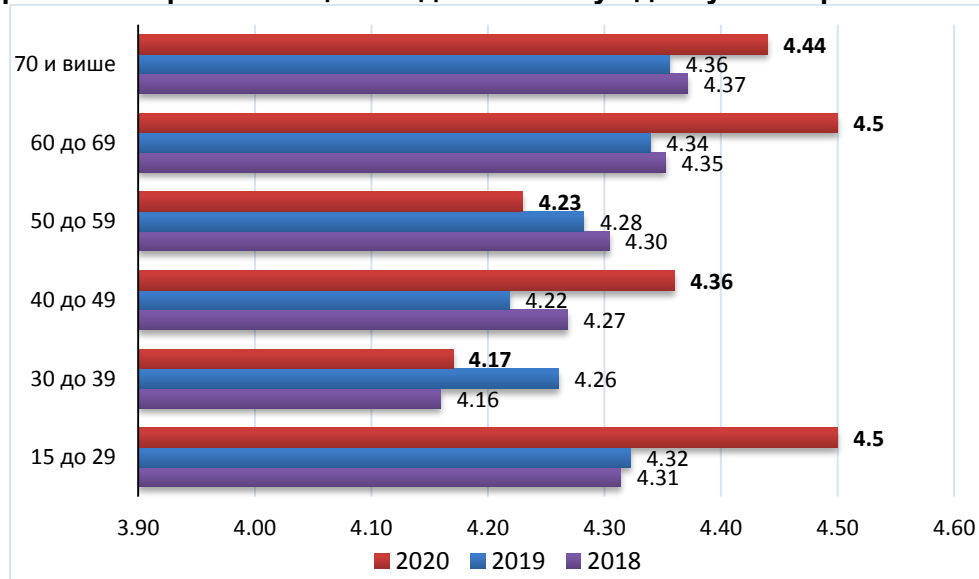
Лечење на интерним одељењима у београдским болницама у 2020. најбоље су оценили пацијенти доброг (4,41) и осредњег материјалног положаја (4,38) (граф. 46). За разлику од претходне године, између задовољства пацијената различитог материјалног положаја није установљена статистички значајна разлика ( $N=1,806$ ,  $df=4$ ,  $p=0,771$ ). (

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



Ни животна доб има статистички значајан утицај на задовољство пацијената болничким лечењем на интернистичким одељењима ( $N=18,464$ ,  $DF=5$ ,  $p=0,002$ ). Најзадовољнији су најмлађи пацијенти, млађи од 30 година (којих је било најмање, 34 или 4,5% од укупног броја) и пацијенти између 60 и 70 година старости (27,2%), а најнезадовољнији пацијенти од 30 до 39 година, који су били заступљени са 6,1%, и од 50 до 59 година, којих је било 20% (граф. 47). Највише је било пацијената старих 70 година и више (211 или 28%), а њихова оцена болничког лечења је 4,44.

**Графикон 47: Просечна оцена задовољства у односу на старост испитаника**



## КОМЕНТАРИ ИСПИТАНИКА

Пацијенти су имали могућност да у упитник упишу своје примедбе, похвале за рад и предлоге за унапређење задовољства лечењем и боравком у болници. Од 335 пацијената који су попунили анкетни упитник (без ВМА, с обзиром да у овој установи нису уносили коментаре пацијената), 47 (14%) је написало коментаре на болнички боравак и лечење.

Пацијенти су најчешће исказивали захвалност појединим лекарима и медицинским сестрама који су их лечили, као и похвале за њихову стручност и знање, труд, љубазност, поштовање пацијената. Око три четвртине свих коментара (36 или 76,6%) су биле похвале и захвалност болничком особљу.

Највише примедби односи се на услове смештаја и болничку храну. Пацијенти су незадовољни санитарно-хигијенским условима у болницама, недовољним бројем санитарних чворова, неадекватним одржавањем тоалета, (око 12% свих коментара). Део примедби односи се на непоштовање „кућног“ реда од стране пацијената (пушење у тоалетима, бука у време спавања). Такође, пацијенти указују на потребу кречења болничких просторија, бољу опремљеност болесничких соба (Wi-Fi, недостаје телевизор, приступ интернету, плакари, потребно је набавити нове кревете, душеке, постелјину), недостатак трпезаријског простора, као и на превише пацијената у собама. Део притужби односи се и на слабу разноврсност хране, неадекватну температуру obroка, као и на неприлагођеност хране прописаном дијететском режиму.

Пацијенти указују и на неадекватну комуникацију са здравственим радницима и недовољно информација о болести, лековима, начинима да побољшају квалитет живота. Сматрају да је потребно да лекар више обилази пацијенте и разговара са њима. Такође, пацијенти указују и на неостатак болничког особља, посебно ноћу.

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

## ЗАКЉУЧАК

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 одељењима интерне медицине (КЦС, КБЦ „Звездара“, КБЦ „Земун“, КБЦ „Др Драгиша Мишовић“), као ни Институт за реуматологију и Институт за медицину рада Србије.

Истраживањем о задовољству корисника болничким лечењем на одељењима интерне медицине је обухваћено 754 испитаника у 7 болница (КБЦ „Бежанијска коса“, Институт за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, Специјална болница за интерне болести Младеновац, Специјална болница за ендемску нефропатију Лазаревац, Институт за онкологију и радиологију Србије и ВМА). Највећи број испитаника, чак 56% био је у ВМА, а још 28% у Институту за онкологију и радиологију Србије.

**Треба истаћи да оваква расподела испитаника између болница 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. Између 7 болница које су учествовале у истраживању разлике постоје и у односу на пол пацијената (знатно више жена се лечи у Институту за онкологију и радиологију Србије, а знатно више мушкараца у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“), као и у односу на старост пацијената. Најстарији пацијенти су били у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна старост испитаника 77 година), а најмлађи у ВМА (56 година). Школска спрема испитаника је била значајно неповољнија у болници у Лазаревцу, а најповољнија у КБЦ „Бежанијска коса“. Статистички значајна разлика у социо-демографским карактеристикама испитаника између болница није постојала само за материјални положај испитаника.

Резултати истраживања задовољства корисника болничким лечењем у целини на интерним одељењима су показали висок степен задовољства у 2020. години: веома задовољних и задовољних је 90,6% пацијената, а просечна оцена је 4,39. 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 Специјалној болници „Свети Сава“ (у Институту „Дедиње“ није било ниједног одговора на ово питање), као и у делу организације и брзине пружања услуга дијагностике и терапије, где су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници у Лазаревцу. Најмање задовољни су испитаници из ВМА у делу услуга дијагностике и терапије, болничке исхране, услова смештаја, хигијене болесничке собе и добијених обавештења приликом отпуста из болнице. Пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије су најмање задовољни добијеним обавештењима на пријему у болницу, хигијеном тоалета, а уз ВМА и услугама болничке исхране, а пацијенти Специјалне болнице из Младеновца, организацијом посета (уз пацијенте из Института за онкологију и радиологију Србије). Статистички значајна разлика у задовољству испитаника различитих болница је постојала за све аспекте услуга и организације болничке заштите.

Чак 94% 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 4,56 за све болнице и има вредности од 4,43 у ВМА до 5 у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац.

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 92%, а лоша за 1% пацијената, с тим да ВМА није у упитнику имала ово питање. Просечна оцена за ова обавештења је 4,6 за све болнице (од 4,48 у Институту за онкологију и радиологију Србије до 5 у Институту за КВБ „Дедиње“ и Специјалној болници за интерне болести Младеновац).

Већина пацијената (91%) 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 2,5% мисли да су лоша. Просечна оцена за ова обавештења је 4,46 и има вредности од 4,24 у ВМА, до 4,97 у Институту „Дедиње“ и 4,96 у КБЦ „Бежанијска коса“.

Одржавање хигијене болесничке собе је било одлично или добро за 82%, а лоше за 5,3% пацијената. Просечна оцена за одржавање хигијене болесничких соба је 4,22 (од 3,95 у ВМА до 4,94 у Институту за „Дедиње“).

Болнички смештај (опремљеност собе и удобност кревета) је одличан или добар за 84%, док је за 4% пацијената лош. Просечна оцена на нивоу свих болница за болнички

смештај је 4,25 и има највећу вредност у Институту „Дедиње“ и КБЦ „Бежанијска коса“ (по 4,94), а најмању у ВМА (4,02) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац.

У складу са епидемиолошком ситуацијом, у време спровођења анкете, биле су забрањене посете болесницима. Ипак, 77% испитаника је оценило организацију посета као одличну или добру, а 14,5% као лошу, с тим да ВМА у упитнику није имала ово питање. Просечна оцена за организацију посета је 4,07 и има најмању вредност у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,87) и Институту за онкологију и радиологију Србије (3,89), а највећу у Специјалној болници „Свети Сава“ (4,88) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,71).

Услуге исхране током боравка у болници (укус и разноврсност хране, одговарајући режим исхране) су биле одличне или добре за 75%, а лоше за 10,1% пацијената. Просечна оцена за услуге исхране је 3,99 за све болнице, а највећу вредност има у Институту за „Дедиње“ (4,94), док је најмања оцена у ВМА (3,79) и Институту за онкологију и радиологију Србије (3,92).

Одржавање хигијене тоалета у болници је било одлично или добро за 75%, а лоше за 10,6% пацијената. Просечна оцена за одржавање хигијене тоалета је 3,97 и има најмању вредност у Институту за онкологију и радиологију Србије (3,83) и ВМА (3,95), а највећу у Институту за „Дедиње“ (5,0).

Веома висок удео пацијената београдских болница је задовољан радом лекара и медицинских сестара у целини. 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, док су најзадовољнији пацијенти у Институту „Дедиње“, где су сви сегменти сестринског рада оцењени петицом, сем љубазности (4,97). 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. Статистички значајна разлика у задовољству испитаника различитих болница постојала је за све аспекте рада медицинских сестара.

Љубазност медицинских сестара је одлична или добра за 96,4%, а лоша за 0,4% испитаника, а просечна оцена је 4,69 на нивоу свих болница (од 4,56 у ВМА до 4,97 у Институту „Дедиње“ и КБЦ „Бежанијска коса“).

Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе је одлично или добро за 95,5% испитаника са просечном оценом 4,69 (од 4,57 у ВМА до 5,0 у Институту „Дедиње“ и КБЦ „Бежанијска коса“).

Пацијенти су у нешто мањем степену задовољни објашњењима процедура, тестова и третмана која су добијали од медицинских сестара (94,8% пацијената је дало оцену одлично или добро, а 0,9% лоше). Просечна оцена је 4,64 за све болнице (од 4,48 у ВМА до 5,0 у Институту „Дедиње“).

Сестринску негу у целини само је 1 испитаник оценио као лошу, а просечна оцена је веома висока, 4,73 (од 4,62 у ВМА до 5 у Институту „Дедиње“ и КБЦ „Бежанијска коса“).

Од лекарских особина, најбоље су оцењени љубазност, успешност у лечењу и способност дијагностике. Радом лекара су најзадовољнији испитаници у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ и КБЦ „Бежанијска коса“, где су скоро сви аспекти лекарског рада оцењени петицом. 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 90% и 93% испитаника сматра одличним или добрим. Љубазност лекара је оцењена у распону од 4,47 у ВМА, до 4,97 у Институту „Дедиње“ и КБЦ „Бежанијска коса“, а са 4,62 за ниво свих болница. Лекарска успешност у лечењу је оцењена у распону од 4,41 у ВМА, до 5,0 у Институту „Дедиње“ и КБЦ „Бежанијска коса“) и са 4,57 за ниво свих болница. Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената има просечне оцене од 4,42 у ВМА, до 5,0 у КБЦ „Бежанијска коса“ (4,59 за ниво свих болница).

Нешто лошије је оцењена спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената, са просечном оценом 4,54 (од 4,34 у ВМА до 5,0 у Институту „Дедиње“ и КБЦ „Бежанијска коса“). Пацијенти су најмању оцени дали за лекарска објашњења процедура, тестова и третмана, 4,51 за ниво свих болница (од 4,28 у ВМА до 4,97 у Институту „Дедиње“).

Опште задовољство услугама лекара је добило оцену 4,59 (од 4,44 у ВМА до 5,0 у КБЦ „Бежанијска коса“, Институту „Дедиње“ и Специјалној болници за ендемску нефропатију).

На питање о коришћењу клиничког пута у њиховом болничком лечењу одговорило је само 266 испитаника (35%), при чему ВМА није имала ово питање у упитнику. Сваки други пацијент је дао потврђан одговор. Око 70% пацијената у Институту за КВБ „Дедиње“ и Специјалној болници за ендемску нефропатију сматра да је клинички пут коришћен у њиховом лечењу, а само трећина пацијента у Специјалној болници у Младеновцу и Специјалној болници „Свети Сава“.

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, од 547 пацијента који су дали потврђан одговор, 89% је оценило да је њихово болничко лечење било одлично или добро, док само 4,2% сматра да је било лоше или веома лоше. У Специјалној болници за ендемску нефропатију сви пацијенти су услуге дијагностике и лечења због болести COVID-19, оценили као одличне, али је био мали број испитаника. Просечна оцена за услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19, за ниво свих болница износи 4,42, а најмања је у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,27) и ВМА (4,36).

На питање да ли им је болничко лечење у овој болници (због неке друге болести, а не COVID-19) било одложено због епидемиолошке ситуације, 244 пацијента (34%) је одговорило потврдно (њих 200 је било у Војномедицинској академији), а 9,6% испитаника да не зна. У ВМА је сваки други пацијент доживео одлагање болничког лечења због епидемиолошке ситуације.

Болничким лечењем у целини на интернистичким одељењима најзадовољнији су пацијенти у КБЦ „Бежанијска коса“ (4,97), а затим у Институту „Дедиње“ (4,94), а најмање су задовољни у ВМА (4,13), потом у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,62). Установљена је статистички значајна разлика у задовољству пацијената у различитим болницама.

Иако су пацијенти чији је материјални положај добар задовољнији у односу на пацијенте са лошим материјалним положајем, мушкарци су задовољнији од жена, пацијенти без завршене основне школе, као и пацијенти у доброј групи до 30 година и од 60 до 69 година су најзадовољнији, није установљена статистички значајна разлика између наведених социо-демографских карактеристика испитаника и задовољства болничким лечењем.



Добијени резултати, и поред актуелне епидемиолошке ситуације и отежаних услова рада свих здравствених установа, су показали висок степен задовољства корисника болничким лечењем на одељењима интерне медицине. 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 одељењима интерне медицине.