

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

**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА  
БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ  
У БЕОГРАДУ У 2020. ГОДИНИ  
(НИВО УСТАНОВЕ)**

**Београд, април 2021. године**

**Наручилац задатка:**

Министарство здравља Републике Србије

**Обрађивач:**

Градски завод за јавно здравље, Београд

**Директор Завода:**

*Проф. др Душанка Матијевић*

**Помоћница директора:**

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

**Носилац задатка:**

*Центар за анализу, планирање и организацију здравствене заштите*

**Аналізу припремила:**

*Мр сц. мед. др Анђелија Нешковић*

**Учесници у задатку:**

*Данијела Куљанин, вмс  
Рајко Терзић, програмер*

## САДРЖАЈ

<b>Увод</b>	4
<b>Резултати</b>	5
Карактеристике испитаника и стопа одговора	6
Услуге и организација здравствене заштите током болничког лечења	13
Сестринска нега болесника	32
Однос лекара према пацијенту	42
Коришћење клиничких путева током болничког лечења	56
Коришћење болничке заштите у условима епидемије COVID -19	58
Задовољство болничким лечењем у целини	61
Степен зависности посматраних варијабли	63
Рангирање болница према задовољству пацијената	65
Компарација болничких одељења	69
Коментари пацијената	71
<b>Закључак</b>	71

## УВОД

Процена фактора који утичу на степен задовољства пацијента стационарним лечењем представља један од специфичних циљева везаних за унапређење квалитета болничке здравствене заштите.

Министарство здравља Републике Србије и Институт за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“, у сарадњи са мрежом института и завода за јавно здравље, од 2004. године организују испитивање задовољства корисника болничким лечењем. Испитивање се организује током пет узастопних радних дана у години, а анкетирају се пацијенти приликом отпуста са болничког лечења. Анкета је анонимна и добровољна.

У 2020. години, због епидемије заразне болести COVID-19, промењен је анкетни упитник, као и методологија испитивања. Уместо јединственог термина (крајем новембра и почетком децембра) у коме су све здравствене установе у Србији спроводиле анкету, 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 и велики број болница је радио у COVID режиму, односно збрињавале су само пацијенте оболеле од заразне болести (сва 4 клиничко-болничка центра, Институт за реуматологију, Институт за медицину рада Србије „Др Драгомир Карајовић“, Институт за ортопедију Бањица, Специјална болница за интерне болести Младеновац, као и поједине клинике КЦС), испитивање задовољства корисника болничком здравственом заштитом је организовано током јануара 2021. године уз примену свих прописаних противепидемијских мера.

По први пут су испитивање задовољства обављале и педијатријске и психијатријске болнице, тако да је у Београду било предвиђено да се анкета обави у 26 болница (све болнице сем Института за неонатологију). Због епидемиолошке ситуације 7 болница није било у могућности да обаве анкету о задовољству својих корисника болничким услугама:

1. Клинички центар Србије,
2. КБЦ „Звездара“,
3. КБЦ „Земун“,
4. КБЦ „Др Драгиша Мишовић“,
5. Институт за реуматологију,
6. Институт за медицину рада Србије „Др Драгомир Карајовић“ и
7. Завод за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију „Проф. др Цветко Брајовић“.

Војномедицинска академија је испитивање задовољства својих корисника спровела у току октобра 2020. године у трајању од 2 недеље, због чега је број испитаника знатно већи у односу на друге установе. За анкету је коришћен упитник из претходне године, па добијени одговори нису у потпуности упоредиви са добијеним резултатима из других болница у Београду.

Задовољство пацијената болничким лечењем је испитивано у оквиру шест медицинских делатности: интерна медицина (пулмологија, кардиологија, алергологија и имунологија, гастроентерологија, хематологија, инфективне болести, ендокринологија, нефрологија, реуматологија, неурологија, дерматовенерологија, пнеумофтизиологија и конзервативна онкологија); хирургија (општа хирургија, грудна хирургија, ортопедија, трауматологија, кардиоваскуларна хирургија, неурохирургија, урологија, офталмологија, ОРЛ, максилофацијална хирургија, оперативна онкологија и пластична и реконструктивна хирургија); гинекологија и акушерство, реабилитација, психијатрија и педијатрија.

У дечјим болницама за децу млађу од 15 година упитник је попуњавао родитељ или пратиоц детета, а деца старија од 15 година су сама попуњавала упитник.

## Инструмент за процену задовољства

За испитивање задовољства корисника болничким лечењем коришћен је упитник Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“, који је исти за све болничке установе у Србији. Стандардизовани упитник састоји се од 11 основних питања и 18 подпитања и знатно је 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 анониман и добровољан, а пацијенти су одговоре давали приликом отпуста са болничког лечења.

Упитник за процену задовољства корисника болничког лечења је обухватао неколико група питања: прва група 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.

## Циљ процене задовољства

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

## Метод рада за процену задовољства

За анализу задовољства пацијената болничким лечењем коришћен је аналитичко-дескриптивни метод рада тумачењем резултата добијених на основу статистичке обраде података из анкете. Од статистичких параметара коришћени су: дистрибуција фреквенције, просечне вредности (аритметичка средина), мере варијабилитета (стандардна девијација) и релативни бројеви. За утврђивање значајности разлика између обележја, коришћен је  $\chi^2$  тест, Kruskal-Wallis тест (H) и једнофакторска анализа варијансе (F). Сви статистички тестови су прихваћени ако је вероватноћа нулте хипотезе била једнака или мања од 5 посто.

За разлику од претходних година, унос података су обављале здравствене установе. Обраду података је вршио Градски завод за јавно здравље Београд.

## РЕЗУЛТАТИ

Резултати испитивања задовољства корисника болничким лечењем обухватају дистрибуцију фреквенција и тестирање социјално-економских одредница здравља које су утицале на задовољство. **С обзиром на промену упитника и методологије испитивања, број и врсту установа које су обухваћене истраживањем, није било могуће адекватно упоређивање добијених резултата са резултатима из испитивања у претходним годинама.**

- **Карактеристике испитаника и циљна група**

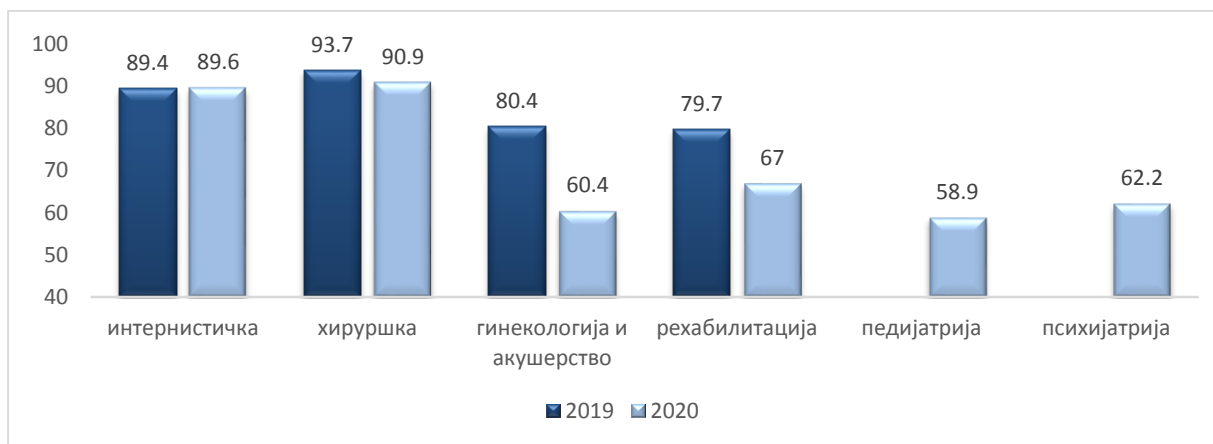
У болницама у Београду које су учествовале у испитивању задовољства корисника (без ВМА), у време спровођења анкете, са болничког лечења отпуштено је 1.206 пацијената. Анкетни упитник је узело 1.043 пацијента, а враћених попуњених упитника је било **805** (66,7% у односу на број отпуштених пацијената), што је **3,5 пута мање упитника у односу на претходну годину (2.830)**. Стопа одговора учесника у анкети (број анкетираних у односу на број пацијената којима су подељени упитници) била је 77,2% (Графикон 1). У анализу је укључено и **840 упитника из Војномедицинске академије**, где су била 1.504 отпуштена пацијента, 1.000 је узело анкетни упитник, а 840 је вратило попуњен упитник, тако да је стопа одговора износила 84% у односу на број подељених упитника.

**Истиче се да је Војномедицинска академија имала већи број испитаника од свих 18 осталих болница заједно, што утиче на збирне резултате (укупно за све болнице).**



Највећа стопа одговора била је на хируршким (90,9%) и интернистичким одељењима (89,6%), а најмања на одељењима педијатрије, 58,9% (Графикон 2). ВМА није доставила податке о стопи одговора по одељењима, већ само на укупном нивоу.

**Графикон 2. Стопа одговора према болничким одељењима, без ВМА (%)**



Посматрано по болницама, стопа одговора је висока, а у чак 8 болница (Институт за КВБ „Дедиње“, Универзитетска дечја клиника, Институт за онкологију и радиологију Србије, Институт за ментално здравље, Институт „Бањица“, Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“, Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију и Специјална болница за ендемску нефропатију) износи чак 100%. Најмања стопа одговора била је у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“, 28% и Специјалној болници за болести зависности (Табела 1). Највећи број анкетираних пацијената био је у Институту за онкологију и радиологију Србије (34,5% од укупног броја испитаника без ВМА), а затим у ГАК „Народни фронт“ (16,9%). **Истиче се да је у чак 8 болница број испитаника био мањи од 15. Овако мали број испитаника онемогућава адекватну статистичку обраду података.**

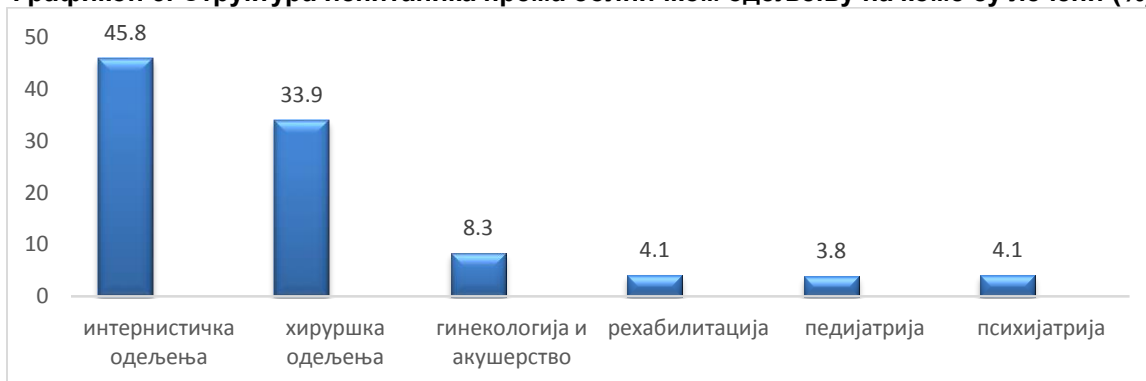
У анализу су укључени подаци и за 840 анкетираних пацијената на ВМА (укупно је анализирано 1.645 упитника, од којих 51% из ВМА).

**Табела 1. Дистрибуција испитаника и стопа одговора по болницама у 2020. години**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број отпуштених пацијената	Број подељених упитника	Број испитаника (попуњених упитника)	Стопа одговора у односу на број подељених упитника (%)	Стопа одговора у односу на број отпуштених пацијената (%)
КБЦ „Бежанијска коса“	85	85	65	75,3	75,3
Институт за КВБ „Дедиње“	55	55	55	100,0	100,0
ГАК „Народни фронт“	225	225	136	60,4	60,4
УДК	87	48	48	100,0	55,2
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије	124	80	41	51,25	33,1
Кли. за неурологију и пси.за децу и омладину	21	17	7	41,2	33,33
Институт за онкологију и рад. Србије	278	278	278	100,0	100,0
Институт за ментално здравље	8	8	8	100,0	100,0
Спец. бол. „Свети Сава“	98	42	33	78,6	33,7
Клиника „Лаза Лазаревић“	23	12	12	100,0	52,2
Институт за ортопедију „Бањица“	34	29	29	100,0	85,3
Спец. бол. Младеновац	25	25	15	60,0	60,0
Спец. болн. за болести зависности	25	25	8	32,0	32,0
Инс. за рехабилитацију	54	54	39	72,2	72,2
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	18	18	5	27,8	27,8
Специјална болница за церебралну парализу	13	13	13	100,0	100,0
Спец. бол. за орт. протетику	9	9	6	66,7	66,7
Спец. бол. Лазаревац	9	8	8	100	88,9
<b>УКУПНО без ВМА</b>	<b>1206</b>	<b>1043</b>	<b>805</b>	<b>77,2</b>	<b>66,7</b>
<b>ВМА</b>	<b>1504</b>	<b>1000</b>	<b>840</b>	<b>84,0</b>	<b>55,8</b>
<b>УКУПНО са ВМА</b>	<b>2710</b>	<b>2043</b>	<b>1645</b>	<b>80,5</b>	<b>60,7</b>

У односу на област/грану медицине, међу испитаницима најзаступљенији су били пацијенти са интернистичких (45,8%) и хируршких одељења (33,9%), а најмање заступљени пацијенти са одељења педијатрије (3,8%), психијатрије и рехабилитације (Графикон 3).

**Графикон 3. Структура испитаника према болничком одељењу на коме су лечени (%)**



Између различитих болница установљена је статистички високо значајна разлика у заступљености испитаника са различитих болничких одељења, што је и очекивано с обзиром на различиту делатност болница ( $N=793,964$ ,  $DF=18$ ,  $p=0,000$ ).

**Табела 2. Дистрибуција испитаника према одељењима по болницама, 2020. година**

Одељење	Интернистичко		Хируршко		Гинек. и акушерство		Рехабилитација		Психијатрија		Педијатрија		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
<b>ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА</b>														
КБЦ „Бежанијска коса“	33	51,6	31	48,4	0		0		0		0		64	100
Институт за КВБ „Дедиње“	35	63,6	20	36,4	0		0		0		0		55	100
ГАК „Народни фронт“	0		0		136	100	0		0		0		136	100
УДК	0		30	62,5	0		0		0		18	37,5	48	100
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије	0		13	31,7	0		0		0		28	68,3	41	100
Кли. за неурологију и пси.за децу и омладину	0		0		0		0		0		7	100	7	100
Институт за онкологију и рад. Србије	211	75,9	57	20,5	0		0		0		10	3,6	278	100
Институт за ментално здравље	0		0		0		0		8	100	0		8	100
Спец. бол. „Свети Сава“	33	100	0		0		0		0		0		33	100
Клиника „Лаза Лазаревић“	0		0		0		0		12	100	0		12	100
Институт за ортопедију „Бањича“	0		29	100	0		0		0		0		29	100
Спец. бол. Младеновац	15	100	0		0		0		0		0		15	100
Спец. болн. за болести зависности	0		0		0		0		8	100	0		8	100
Инс. за рехабилитацију	0		0		0		39	100	0		0		39	100
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	0		0		0		5	100	0		0		5	100
Специјална болница за церебралну парализу	0		0		0		13	100	0		0		13	100
Спец. бол. за орг. протетику	0		0		0		6	100	0		0		6	100
Спец. бол. Лазаревац	8	100	0		0		0		0		0		8	100
ВМА	419		377		0		4		40		0		840	100
<b>УКУПНО са ВМА</b>	<b>754</b>	<b>45,8</b>	<b>557</b>	<b>33,9</b>	<b>136</b>	<b>8,3</b>	<b>67</b>	<b>4,1</b>	<b>68</b>	<b>4,1</b>	<b>63</b>	<b>3,8</b>	<b>1645</b>	<b>100</b>



Од 1645 испитаника, податке о полу није навело 78 или 4,7%. Као и ранијих година, у анкети је учествовало више пацијената женског (56%), него мушког пола (44%), што се објашњава обухватом пацијенткиња са гинеколошких и акушерских одељења, као и мајки пратиља хоспитализоване деце (табела 3). У односу на пол анкетираних пацијената установљена је статистички високо значајна разлика између болница ( $H=260,239$ ,  $DF=18$ ,  $p=0,000$ ).

Највећа заступљеност жена (100%), уз ГАК „Народни фронт“, била је у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину и Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију, а затим у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (93%) и Универзитетској дечјој клиници (79%), док је највеће учешће мушкараца забележено у Специјалној болници за болести зависности (87,5%), Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (83%), Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (79%) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (73%).

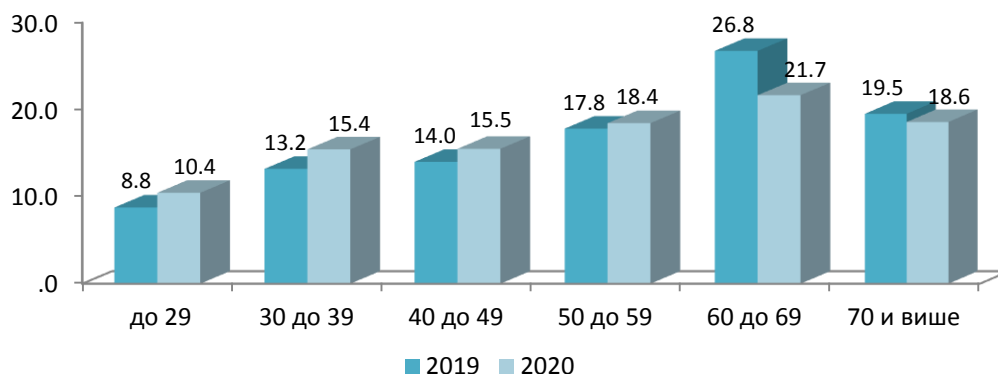
Табела 3. Дистрибуција испитаника према полу по болницама, 2020. година

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Мушки пол		Женски пол		Укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
КБЦ „Бежанијска коса“	39	65.0	21	35.0	60	100.0
Институт за КВБ „Дедиње“	40	72.7	15	27.3	55	100.0
ГАК „Народни фронт“	0		134	<b>100.0</b>	134	100.0
УДК	10	20.8	38	79.2	48	100.0
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије	3	7.3	38	92.7	41	100.0
Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину	0		7	<b>100.0</b>	7	100.0
Институт за онкологију и рад. Србије	92	34.3	176	65.7	268	100.0
Институт за ментално здравље	5	62.5	3	37.5	8	100.0
Спец. бол. „Свети Сава“	26	78.8	7	21.2	33	100.0
Клиника „Лаза Лазаревић“	7	58.3	5	41.7	12	100.0
Институт за ортопедију „Бањица“	13	44.8	16	55.2	29	100.0
Спец. бол. Младеновац	10	66.7	5	33.3	15	100.0
Спец. болн. за болести зависности	7	87.5	1	<b>12.5</b>	8	100.0
Инс. за рехабилитацију	12	30.8	27	69.2	39	100.0
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	2	40.0	3	60.0	5	100.0
Спец. бол. за церебралну парализу	0		13	<b>100.0</b>	13	100.0
Спец. бол. за орт. протетику	5	83.3	1	16.7	6	100.0
Спец. бол. Лазаревац	1	12.5	7	87.5	8	100.0
ВМА	418	53.7	360	46.3	778	100.0
<b>УКУПНО</b>	<b>690</b>	<b>44.0</b>	<b>877</b>	<b>56.0</b>	<b>1567</b>	<b>100.0</b>
УКУПНО без ВМА						

Просечна старост анкетираних пацијената била је 52,3 године. На ово питање није одговорио 121 испитаник (7,4% од укупног броја).

Највише пацијената је било у добној групи од 60 до 69 година (21,7%), затим старијих од 70 (18,6%) и припадника добне групе 50-59 година (18,4%) (графикон 4). У односу на претходну годину увиђа се повећање броја испитаника млађих од 50 година, што је значајним делом условљено укључивањем родитеља пратиоца болесне деце у истраживање.

Графикон 4. Структура испитаника према старости (%)



Установљена је статистички високо значајна разлика у просечној старости испитаника у различитим болницама ( $F=33,898$ ,  $DF=18$ ,  $p=0,000$ ). То је и очекивано с обзиром да су испитивањем задовољства обухваћене и педијатријске болнице, где су упитнике попуњавала деца старија од 15 година, односно родитељи деце млађе од 15 година. Најмлађи анкетирани испитаници били су у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије и Универзитетској дечјој клиници (просечна старост 31 година), а најстарији у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац са просечном старашћу од 76,8 година, као и у Специјалној болници за ортопедску протетику и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (просечна старост преко 68 година), (Табела 4). У Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“, од 5 испитаника, два су била старости 37 и 41 година, док је за 3 испитаника унета старост од 0 година.

Табела 4. Просечна старост испитаника по здравственим установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2019. година			2020. година		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КБЦ „Бежанијска коса“	71	58,39	13,08	58	55.55	15.50
Институт за КВБ „Дедиње“	116	63,33	9,89	55	64.78	9.50
ГАК „Народни фронт“	139	<b>39,14</b>	15,03	124	35.17	12.05
УДК				42	31.29	11.15
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије				39	<b>30.51</b>	11.38
Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину				7	40.14	5.81
Институт за онкологију и рад. Србије	194	57,71	12,75	244	56.70	13.48
Институт за ментално здравље				8	31.88	11.91
Спец. бол. „Свети Сава“	47	66,23	11,48	31	63.84	13.27
Клиника „Лаза Лазаревић“				10	37.50	14.90
Институт за ортопедију „Бањица“	121	56,81	14,83	28	63.11	21.48
Спец. бол. Младеновац	44	61,68	13,94	15	68.87	8.65
Спец. болн. за болести зависности				8	37.75	5.26
Инс. за рехабилитацију	89	65,65	10,38	35	65.34	11.73
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	44	58,41	16,67	<b>5</b>	<b>15.60</b>	<b>21.41</b>
Спец. бол. за церебралну парализу				11	32.27	6.03
Спец. бол. за орт. протетику	9	67,00	16,57	6	68.00	9.36
Спец. бол. Лазаревац	16	<b>74,06</b>	10,20	4	<b>76.75</b>	9.78
ВМА	846	54,80	15,76	794	53.98	15.92
УКУПНО	<b>3588</b>	<b>54,66</b>	<b>16,57</b>	<b>1524</b>	<b>52.34</b>	<b>17.22</b>

Када је у питању образовање испитаника, половина је имала средњу стручну спрему, 39,6% вишу и високу, 9% је завршило само основну школу, а 1,5% није имало завршено основно школско образовање (Графикон 5). **Резултати нису упоредиви са претходном годином, с обзиром да су у 2020. години анкетом обухваћени и родитељи пратиоци болесне деце.**



Установљена је статистички високо значајна разлика у односу на школску спрему испитаника између различитих болница ( $N=62,565$ ,  $DF=18$ ,  $p=0,000$ ). Највеће учешће пацијената са незавршеном основном школом је било у Специјалној болници за ортопедску протетику (16,7% или 1 пацијент) и Институту за ментално здравље, док ових пацијената није било у 10 болница. (табела 5)

**Табела 5. Дистрибуција испитаника по болницама према школској спреми, 2020. година**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Незавршена основна школа		Основна школа		Средња школа		Виша и висока школа		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
КБЦ „Бежанијска коса“	0		2	3.3	28	45.9	31	50.8	61	100
Институт за КВБ „Дедиње“	0		5	9.1	32	58.2	18	32.7	55	100
ГАК „Народни фронт“	0		8	6.1	53	40.5	70	53.4	131	100
УДК	1	2.1	7	14.6	16	33.3	24	50.0	48	100
Инс. за з. з. мајке и детета Србије	1	2.5	2	5.0	17	42.5	20	50.0	40	100
Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину	0		1	14.3	5	71.4	1	14.3	7	100
Институт за онкологију и рад, Србије	9	3.3	24	8.7	130	47.1	113	40.9	276	100
Институт за ментално здравље	1	12.5	0		5	62.5	2	25.0	8	100
Спец. бол. „Свети Сава“	1	3.0	4	12.1	19	57.6	9	27.3	33	100
Клиника „Лаза Лазаревић“	0		2	16.7	9	75.0	1	8.3	12	100
Институт за ортопедију „Бањица“	2	6.9	2	6.9	18	62.1	7	24.1	29	100
Спец. бол. Младеновац	0		2	13.3	9	60.0	4	26.7	15	100
Спец. болн. за болести зависности	0		1	12.5	5	62.5	2	25.0	8	100
Инс. за рехабилитацију	1	2.6	10	25.6	21	53.8	7	17.9	39	100
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	0		1	20.0	2	40.0	2	40.0	5	100
Спец. бол. за церебралну парализу	0		0		9	69.2	4	30.8	13	100
Спец. бол. за орт. протетику	1	16.7	2	33.3	2	33.3	1	16.7	6	100
Спец. бол. Лазаревац	0		5	62.5	3	37.5	0		8	100
ВМА	7	0.8	68	8.2	426	51.4	327	39.5	828	100
<b>УКУПНО</b>	<b>24</b>	<b>1.5</b>	<b>146</b>	<b>9.0</b>	<b>809</b>	<b>49.9</b>	<b>643</b>	<b>39.6</b>	<b>1622</b>	<b>100</b>

Највише пацијената са завршеном основном школом је било у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (62,5%) и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (33%), док ових пацијената није било у Институту за ментално здравље и Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију. Пацијенти са средњим школским образовањем у скоро свим болницама представљају доминантну групу, а највише их је било у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ (75%) и Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (71%), док их је најмање било у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Универзитетској дечјој клиници (по 33%). Највише пацијената са вишом и високом школом је било у ГАК „Народни фронт“ (53,4%), КБЦ „Бежанијска коса“, Универзитетској дечјој клиници и Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (сваки други испитаник), а најмање у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ (8%) и Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац, где није било ниједног испитаника са вишом или високом школом.

Може се закључити да је образовни статус испитаника био најбољи у ГАК „Народни фронт“, КБЦ „Бежанијска коса“ и Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије, а најнеповољнији у Специјалној болници за ендемску нефропатију, а затим у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“.

Највећи број испитаника је свој материјални положај оценио као добар (55%), или осредњи, 29%, док га је веома добрим оценило 11,2% испитаника. Укупно 4,3% анкетираних је оценило да је њихов материјални положај лош или веома лош. (Графикон 6).

**Графикон 6. Материјални положај испитаника (%)**



Установљена је статистички високо значајна разлика у дистрибуцији испитаника према материјалном положају по болницама ( $N=51,890$ ,  $DF=18$ ,  $p=0,000$ ).

Највише испитаника који су свој материјални положај оценили као веома лош и лош било је у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (укупно 14,3%), Специјалној болници заболести зависности (12,5%) и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (9,1%). Највећи проценат испитаника са осредњим материјалним стањем био је у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (85%), Универзитетској дечјој клиници и Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију. Пацијенти који су свој материјални положај оценили као веома добар били су најзаступљенији у КБЦ „Бежанијска коса“ (21%) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац“ (20%).

Може се закључити да су испитаници били најбољег материјалног статуса у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије, затим у Специјалној болници за интерне болести Младеновац, Универзитетској дечјој клиници и ГАК „Народни фронт“, а најлошијег у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“, Специјалној болници за болести зависности и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику.

Табела 6. Дистрибуција испитаника према материјалном положају по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лош		Лош		Осредњи		Добар		Веома добар		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „Бежанијска коса“	0		4	6.5	14	22.6	31	50.0	13	21.0	62	100,0
Институт за КВБ „Дедиње“	0		3	5.5	21	38.2	23	41.8	8	14.5	55	100,0
ГАК „Народни фронт“	1	0.8	3	2.3	22	16.5	89	66.9	18	13.5	133	100,0
УДК	0		0		8	16.7	36	75.0	4	8.3	48	100,0
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије	0		0		2	5.0	34	85.0	4	10.0	40	100,0
Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину	0		1	14.3	1	14.3	5	71.4	0		7	100,0
Институт за онкол. и рад. Србије	1	0.4	10	3.6	87	31.5	147	53.3	31	11.2	276	100,0
Институт за ментално здравље	0		0		4	50.0	3	37.5	1	12.5	8	100,0
Спец. бол. „Свети Сава“	0		3	9.1	9	27.3	19	57.6	2	6.1	33	100,0
Клиника „Лаза Лазаревић“	0		1	8.3	8	66.7	2	16.7	1	8.3	12	100,0
Инстит. за ортопедију „Бањица“	0		1	3.4	13	44.8	15	51.7	0		29	100,0
Спец. бол. Младеновац	0		0		3	20.0	9	60.0	3	20.0	15	100,0
Спец. бол. за болести зависности	1	12.5	0		4	50.0	3	37.5	0		8	100,0
Инс. за рехабилитацију	0		2	5.1	17	43.6	17	43.6	3	7.7	39	100,0
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	0		0		2	40.0	3	60.0	0		5	100,0
Спец. бол. за церебралну парализу	0		0		2	15.4	10	76.9	1	7.7	13	100,0
Спец. бол. за орт. протетику	0		0		4	66.7	2	33.3	0		6	100,0
Спец. бол. Лазаревац	0		0		5	62.5	2	25.0	1	12.5	8	100,0
ВМА	11	1.3	27	3.3	245	30.0	442	54.2	91	11.2	816	100,0
УКУПНО	14	0.9	55	3.4	471	29.2	892	55.3	181	11.2	1613	100,0

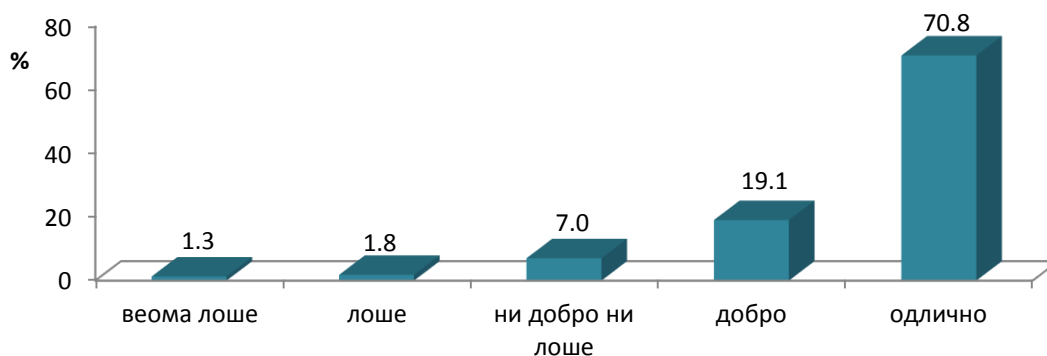
• **Услуге и организација здравствене заштите током болничког лечења**

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, 70,8% испитаника је оценило као одлична, а још 19,1% као добра. Само 3,1% испитаника је наведена обавештења оценило као лоша или веома лоша (Графикон 7). На ово питање је одговорило 782 испитаника у 18 болница. 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 три одвојена питања везана за обавештења пацијената о правима и дужностима на болничком лечењу.

Графикон 7. Обавештења која су пацијенту дата приликом пријема у болницу (%)



У 3 болнице, сви пацијенти су оценили да су обавештења која су добила на пријему у болницу одлична (Специјална болница за интерне болести Младеновац, Клиника за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ и Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику), а у још 4 болнице да су добра или одлична (Институт за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, Специјална болница за ЦВБ „Свети Сава“, Специјална болница за болести зависности и Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију (Табела 7).

Табела 7. Обавештења која су пацијенту дата приликом пријема у болницу, по установама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „Бежанијска коса“	0		1	1.6	2	3.2%	4	6.3	56	88.9	63	100.0
Институт за КВБ „Дедиње“	0		0		0		1	1.8	54	98.2	55	100.0
ГАК „Народни фронт“	6	4.6	9	6.9	21	16.0%	30	22.9	65	49.6	131	100.0
УДК	1	2.1	1	2.1	1	2.1%	8	17.0	36	76.6	47	100.0
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије	0		0		1	2.4%	3	7.3	37	90.2	41	100.0
Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину	0		1	14.3	1	14.3%	0		5	71.4	7	100.0
Институт за онкологију и рад. Србије	2	0.7	1	0.4	23	8.3%	59	21.3	192	69.3	277	100.0
Институт за ментално здравље	1	12.5	0		0		1	12.5	6	75.0	8	100.0
Спец. бол. „Свети Сава“	0		0		0		11	33.3	22	66.7	33	100.0
Клиника „Лаза Лазаревић“	0		1	8.3	1	8.3%	6	50.0	4	33.3	12	100.0
Институт за ортопедију „Бањица“	0		0		2	6.9%	5	17.2	22	75.9	29	100.0
Спец. бол. Младеновац	0		0		0		0		3	100.0	3	100.0
Спец. болн. за болести зависности	0		0		0		3	37.5	5	62.5	8	100.0
Инс. за рехабилитацију	0		0		2	5.6%	15	41.7	19	52.8	36	100.0
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	0		0		0		0		5	100.0	5	100.0
Спец. бол. за церебралну парализу	0		0		0		2	15.4	11	84.6	13	100.0
Спец. бол. за орт. протетику	0		0		0		0		6	100.0	6	100.0
Спец. бол. Лазаревац	0		0		1	12.5%	1	12.5	6	75.0	8	100.0
ВМА												
<b>УКУПНО</b>	<b>10</b>	<b>1.3</b>	<b>14</b>	<b>1.8</b>	<b>55</b>	<b>7.0%</b>	<b>149</b>	<b>19.1</b>	<b>554</b>	<b>70.8</b>	<b>782</b>	<b>100.0</b>

Да су добијена обавештења лоша или веома лоша сматрају 24 испитаника, од којих 15 у ГАК „Народни фронт“. Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о обавештењима која су им дата приликом болничког пријема по болницама ( $H=92,891$ ,  $DF=17$ ,  $p=0,000$ ).



Просечна вредност (на скали од 1 до 5) за обавештења која су има дата на пријему у болницу износи 4,56 за све болнице, а креће се у распону од 4,06 до 5,0 у различитим болницама (табела 8). Приликом тумачења ових резултата треба имати у виду веома мали број испитаника у половини болница.

**Табела 8. Обавештења која су пацијенту дата приликом пријема у болницу просечна оцена**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020		
	N	$\bar{x}$	SD
КБЦ „Бежанијска коса“	63	4.83	0.555
Институт за КВБ „Дедиње“	55	4.98	0.135
ГАК „Народни фронт“	131	<b>4.06</b>	1.162
Универзитетска дечја клиника	47	4.64	0.819
Инс. за зз мајке и детета Србије	41	4.88	0.400
Кл. за неурологију и психијатрију за децу и омладину	7	4.29	1.254
Институт за онкол. и рад. Србије	277	4.58	0.721
Инс. за ментално здравље	8	4.38	1.408
Спец. бол. „Свети Сава“	33	4.67	0.479
Клиника „Др Лаза Лазаревић“	12	4.08	0.900
Институт за ОХБ „Бањица“	29	4.69	0.604
Спец. бол. Младеновац	3	<b>5.00</b>	0.000
Спец. бол. за болести зависности	8	4.62	0.518
Инс. за рехабилитацију	36	4.47	0.609
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	5	<b>5.00</b>	0.000
Спец. бол. за церебралну парализу	13	4.85	0.376
Спец. бол. за орт. протетику	6	<b>5.00</b>	0.000
Спец. бол. Лазаревац	8	4.62	0.744
ВМА			
<b>УКУПНО</b>	<b>782</b>	<b>4.56</b>	<b>0.805</b>

Обавештењима о правима и дужностима током болничког лечења која су има дата на пријему су најзадовољнији пацијенти који немају завршену основну школу (просечна оцена 4,88), а са порастом школске спремности задовољство опада (виша и висока школа – 4,45). И старији пацијенти су значајно задовољнији од млађих (пацијенти од 60 до 69 година су најзадовољнији са оценом 4,79, а од 30 до 39 година најмање задовољни - 4,36).

Иако су пацијенти са лошим материјалним положајем најзадовољнији (4,69), а мушкарци (4,64) задовољнији од жена (4,54), не постоји статистички значајна разлика између пола и материјалног статуса испитаника и задовољства добијеним обавештењима.

Када је реч о организацији и брзини пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници (лабораторија, рентген, ултразвук, ЕКГ, итд.), две трећине пацијената сматра да је одлична, а још 26,6% да је добра (Графикон 8). У Војномедицинској академији укључени су одговори на питање о општем задовољству услугама дијагностике и терапије. На ово питање није одговорило 164 испитаника (10%).

*У претходној години 93,3% испитаника је било задовољно или веома задовољно, 5,4% индиферентно, док је 1,3% изразило незадовољство услугама дијагностике у целини.*

У 3 болнице, сви пацијенти су оценили да су организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници одлични (Специјална болница за болести зависности, Специјална болница за интерне болести Лазаревац и Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику), а у још 7 болница да су добри или одлични (КБЦ „Бежанијска коса“, Институт за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије, Институт за ментално здравље, Специјална

болница за ЦВБ „Свети Сава“, Клиника за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ и Специјална болница за интерне болести Младеновац), (Табела 8).

**Графикон 8. Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници (%)**



Да су организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије у болници лоши или веома лоши сматра 28 испитаника, од којих 17 у ВМА, а 5 у ГАК „Народни фронт“. Нјавећа заступљеност испитаника, који су на ово питање дали одговор ни добро ни лоше, је у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (2 или 28%).

Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о организацији и брзини пружања услуга дијагностике и терапије по болницама ( $N=144,536$ ,  $DF=18$ ,  $p=0,000$ ).

**Табела 9. 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 „Безанијска коса“	0		0		0		3	4.8	60	95.2	63	100.0
Институт за КВБ „Дедиње“	0		0		0		2	3.6	53	96.4	55	100.0
ГАК „Народни фронт“	2	1.5	3	2.2	15	11.2	27	20.1	87	64.9	134	100.0
УДК	0		0		1	2.1	10	20.8	37	77.1	48	100.0
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије	0		0		0		2	4.9	39	95.1	41	100.0
Клиника за неурологију и психиј. за децу и омладину	0		0		2	28.6	2	28.6	3	42.9	7	100.0
Институт за онкологију и рад. Србије	2	0.7	1	0.4	17	6.3	47	17.3	205	75.4	272	100.0
Институт за ментално здравље	0		0		0		2	25.0	6	75.0	8	100.0
Спец. бол. „Свети Сава“	0		0		0		6	18.2	27	81.8	33	100.0
Клиника „Лаза Лазаревић“	1	8.3	0		2	16.7	1	8.3	8	66.7	12	100.0
Институт за ортопедију „Бањица“	0		0		1	3.4	4	13.8	24	82.8	29	100.0
Спец. бол. Младеновац	0		0		0		2	13.3	13	86.7	15	100.0
Спец. болн. за болести зависности	0		0		0		0		7	100.0	7	100.0
Инс. за рехабилитацију	0		1	2.6	1	2.6	9	23.7	27	71.1	38	100.0
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	0		0		0		1	20.0	4	80.0	5	100.0
Спец. бол. за церебралну парализу	1	7.7	0		0		3	23.1	9	69.2	13	100.0
Спец. бол. за орт. протетику	0		0		0		0		6	100.0	6	100.0
Спец. бол. Лазаревац	0		0		0		0		8	100.0	8	100.0
ВМА	14	2.0	3	0.4	32	4.7	273	39.7	365	53.1	687	
<b>УКУПНО</b>	<b>20</b>	<b>1.4</b>	<b>8</b>	<b>0.5</b>	<b>71</b>	<b>4.8</b>	<b>394</b>	<b>26.6</b>	<b>988</b>	<b>66.7</b>	<b>1481</b>	<b>100.0</b>



Просечна вредност (на скали од 1 до 5) за организацију и брзину пружања услуга дијагностике и терапије износи 4,57, а креће се у распону од 4,14 до 5,0 у различитим болницама (табела 10). Приликом тумачења ових резултата треба имати у виду веома мали број испитаника у половини болница. Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, јер је у испитивање укључен мањи број болница, као и болнице у којима се претходних година није радило истраживање, а такође је и промењена мерна скала у упитнику.

Подаци за 2019. годину, приказани у табели 10, односе се на опште задовољство услугама дијагностике у целини.

**Табела 10. Организација и брзина пружања услуга дијагностике - просечна оцена**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2019			2020		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КБЦ „Бежанијска коса“	67	4,84	0,37	63	4.95	0.21
Институт за КВБ „Дедиње“	104	4,85	0,36	55	4.96	0.19
ГАК „Народни фронт“	93	<b>4,30</b>	0,75	134	4.45	0.89
Универзитетска дечја клиника				48	4.75	0.48
Инс. за зз мајке и детета Србије				41	4.95	0.22
Кл. за неурологију и психијатрију за децу и омладину				7	<b>4.14</b>	0.90
Институт за онкол. и рад. Србије	166	4,43	0,69	272	4.66	0.68
Инс. за ментално здравље				8	4.75	0.46
Спец. бол. „Свети Сава“	47	4,74	0,49	33	4.82	0.39
Клиника „Лаза Лазаревић“				12	4.25	1.29
Институт за ОХБ „Бањица“	104	4,42	0,75	29	4.79	0.49
Спец. бол. Младеновац	36	4,53	0,56	15	4.87	0.35
Спец. бол. за болести зависности				7	<b>5.00</b>	0.00
Инс. за рехабилитацију	72	4,42	0,92	38	4.63	0.67
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	32	4,56	0,50	5	4.80	0.45
Спец. бол. за церебралну парализу				13	4.46	1.13
Спец. бол. за орт. протетику	9	4,89	0,33	6	<b>5.00</b>	0.00
Спец. бол. Лазаревац	13	<b>5,00</b>	0,00	8	<b>5.00</b>	0.00
ВМА	696	4,51	0,74	687	4.41	0.78
<b>УКУПНО</b>	<b>2863</b>	<b>4,52</b>	<b>0,69</b>	<b>1481</b>	<b>4.57</b>	<b>0.73</b>

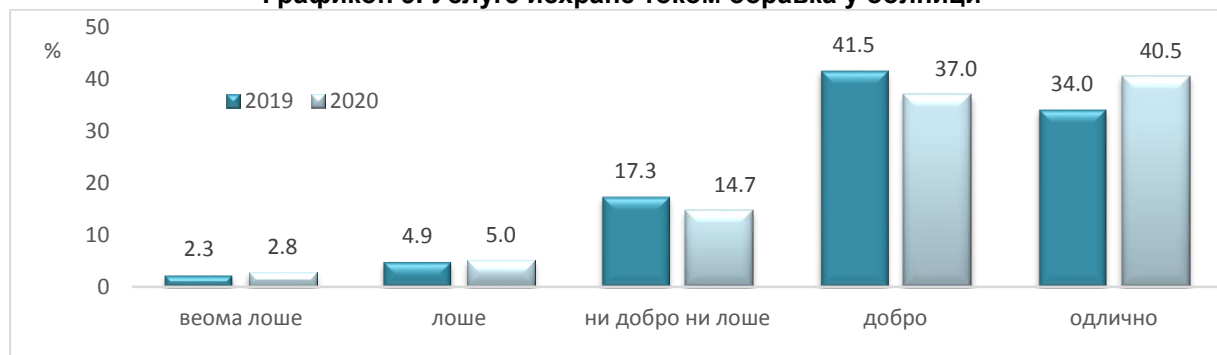
Организацијом и брзином пружања услуга дијагностике и терапије су статистички значајно незадовољнији пацијенти са веома лошим материјалним положајем (3,83). Иако су овим аспектом болничког рада задовољније жене (4,60) од мушкараца (4,57), најстарији пацијенти (80 и више година – 4,73) и пацијенти који немају завршену основну школу (просечна оцена 4,88), не постоји статистички значајна разлика наведених карактеристика испитаника и организације и брзине пружања услуга дијагностике и терапије.

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

Свега 7,8% пацијената је услуге исхране оценило као лоше или веома лоше, а 77,5% сматра ове услуге добрим и одличним (Графикон 9). У Војномедицинској академији су укључени одговори на питање о општем задовољству услугама исхране. На ово питање није одговорио 31 испитаник (1,9%).

*У претходној години, оцењујући опште задовољство услугама исхране 7,1% испитаника је изразило незадовољство; 17,3% су били ни задовољни ни незадовољни, док су 75,5% били у категорији задовољних или веома задовољних.*

**Графикон 9. Услуге исхране током боравка у болници**



У 3 болнице, сви пацијенти су оценили да су услуге исхране током боравка у болници добре или одличне (Институт за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, Специјална болница за интерне болести Младеновац и Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику), (Табела 11). Да су услуге исхране лоше или веома лоше сматра 121 или 7,8% испитаника, од којих 78 у ВМА, а 23 у Институту за онкологију и радиологију Србије. Највише испитаника, који су на ово питање дали одговор ни добро ни лоше, је у Институту за онкологију и радиологију Србије (44) и у ГАК „Народни фронт“ (29).

Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о услугама исхране по болницама ( $N=205,560$ ,  $DF=18$ ,  $p=0,000$ ).

**Табела 11. Услуге исхране 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		1	1.6	7	11.1	55	87.3	63	100.0
Институт за КВБ „Дедиње“	0		0		0		3	5.5	52	94.5	55	100.0
ГАК „Народни фронт“	4	3.0	6	4.5	29	21.8	48	36.1	46	34.6	133	100.0
УДК	0		0		4	8.5	15	31.9	28	59.6	47	100.0
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије	4	9.8	1	2.4	3	7.3	15	36.6	18	43.9	41	100.0
Кли. за неур. и психијатрију за децу и омладину	0		0		1	14.3	1	14.3	5	71.4	7	100.0
Инс. за онколог. и рад. Србије	10	3.6	13	4.7	44	15.9	70	25.4	139	50.4	276	100.0
Институт за ментално здравље	0		0		3	37.5	4	50.0	1	12.5	8	100.0
Спец. бол. „Свети Сава“	1	3.0	0		1	3.0	9	27.3	22	66.7	33	100.0
Клиника „Лаза Лазаревић“	0		2	16.7	1	8.3	4	33.3	5	41.7	12	100.0
Институт за ортопедију „Бањица“	1	3.4	2	6.9	1	3.4	7	24.1	18	62.1	29	100.0
Спец. бол. Младеновац	0		0		0		4	26.7	11	73.3	15	100.0
Спец. болн. за болести зависности	0		1	12.5	1	12.5	4	50.0	2	25.0	8	100.0
Инс. за рехабилитацију	0		1	2.6	6	15.4	11	28.2	21	53.8	39	100.0
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	0		0		1	20.0	2	40.0	2	40.0	5	100.0
Спец. бол. за церебралну парализу	0		2	15.4	4	30.8	2	15.4	5	38.5	13	100.0
Спец. бол. за орт. протетику	0		0		0		3	50.0	3	50.0	6	100.0
Спец. бол. Лазаревац	0		0		1	12.5	2	25.0	5	62.5	8	100.0
ВМА	25	3.1	53	6.5	136	16.7	386	47.3	216	26.5	816	
<b>УКУПНО</b>	<b>45</b>	<b>2.8</b>	<b>81</b>	<b>5.0</b>	<b>237</b>	<b>14.7</b>	<b>597</b>	<b>37.0</b>	<b>654</b>	<b>40.5</b>	<b>1614</b>	<b>100.0</b>

Просечна вредност (на скали од 1 до 5) за услуге исхране током боравка у болници износи 4,07 (графикон 10).



Просечна оцена за услуге исхране у болници је највећа у Институту за КВБ „Дедиње“ (4,95), КБЦ „Бежанијска коса“ (4,86) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,73), а најмања у Институту за ментално здравље (3,75), Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (3,77) и Специјалној болници за болести зависности, али је у овим установама био веома мали број испитаника (табела 12). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, јер је у испитивање укључен мањи број болница, као и болнице у којима се претходних година није радило истраживање, а такође је и промењена мерна скала у упитнику.

У претходној години болничком исхраном у целини су били најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,81) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,54), а најмање задовољни у Клиничком центру Србије (3,86) и Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (3,88).

**Табела 12. Услуге исхране у болници, по установама – просечна оцена**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2019			2020		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КБЦ „Бежанијска коса“	73	4,36	0,75	63	4.86	0.40
Институт за КВБ „Дедиње“	119	4,54	0,55	55	<b>4.95</b>	0.23
ГАК „Народни фронт“	128	4,04	0,83	133	3.95	1.01
Универзитетска дечја клиника				47	4.51	0.66
Инс. за зз мајке и детета Србије				41	4.02	1.23
Кл. за неурологију и психијатрију за децу и омладину				7	4.57	0.79
Институт за онкол. и рад. Србије	187	3,96	0,92	276	4.14	1.08
Инс. за ментално здравље	39	4,23	0,84	8	<b>3.75</b>	0.71
Спец. бол. „Свети Сава“	47	4,53	0,58	33	4.55	0.83
Клиника „Др Лаза Лазаревић“				12	4.00	1.13
Институт за ОХБ „Бањица“	131	4,36	0,72	29	4.34	1.08
Спец. бол. Младеновац	42	4,52	0,63	15	4.73	0.46
Спец. бол. за болести зависности				8	3.88	0.99
Инс. за рехабилитацију	89	3,96	1,16	39	4.33	0.84
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	42	<b>3,88</b>	1,02	5	4.20	0.84
Спец. бол. за церебралну парализу				13	3.77	1.17
Спец. бол. за орт. протетику	8	4,38	0,92	6	4.50	0.55
Спец. бол. Лазаревац	16	<b>4,81</b>	0,54	8	4.50	0.76
ВМА	872	3,93	1,02	816	3.88	0.98
<b>УКУПНО</b>	<b>3502</b>	<b>4,00</b>	<b>0,96</b>	<b>1614</b>	<b>4.07</b>	<b>1.00</b>

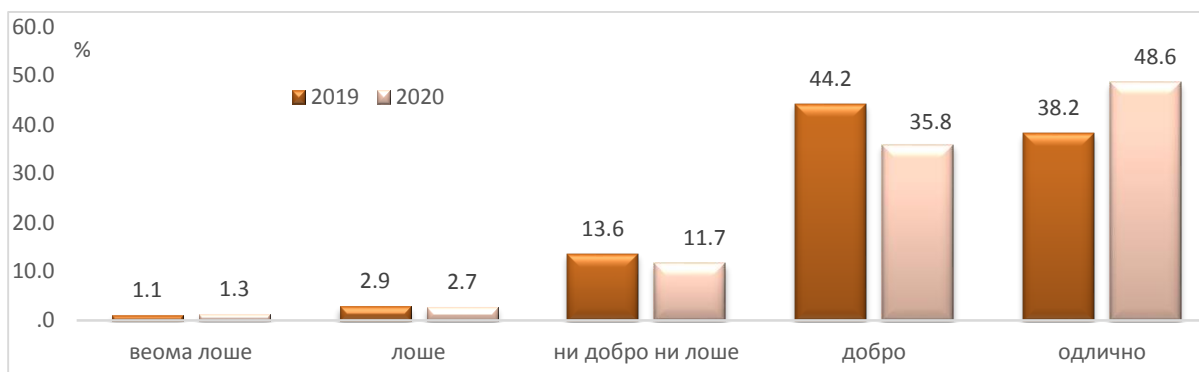
Услугама болничке исхране су статистички значајно задовољнији пацијенти без завршене основне школе (4,67), а са порастом школске спреме задовољство опада. Такође су значајно незадовољни пацијенти са веома лошим материјалним положајем (3,57), док су најзадовољнији пацијенти са веома добрим материјалним положајем (4,13).

Иако су овим аспектом болничког рада задовољније жене (4,10) од мушкараца (4,08), најстарији пацијенти (70 и више година – 4,24) не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника и болничке исхране.

Услуге смештаја током боравка у болници (опремљеност собе и удобност кревета), 84,4% пацијената сматра одличним или добрим, а само 4% их сматра лошим или веома лошим (Графикон 11). У Војномедицинској академији су укључени одговори на питање о општем задовољству услугама смештаја. На ово питање није одговорило 23 испитаника (1,4%).

У претходној години услугама болничког смештаја у целини је било задовољно и веома задовољно 82,4% испитаника, а 4% незадовољно.

**Графикон 11. Услуге смештаја током боравка у болници (%)**



Да су услови болничког смештаја одлични сматра 96% испитаника у Институту за КВБ „Дедиње“ и 90% у КБЦ „Бежанијска коса“. У 6 болница сви испитаници су оценили да је болнички смештај добар или одличан, док је највећа заступљеност пацијената који су дали оцене лош и веома лош у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију, Специјалној болници за интерне болести Младеновац, Клиници „Др Л. Лазаревић“ и ВМА (табела 13).

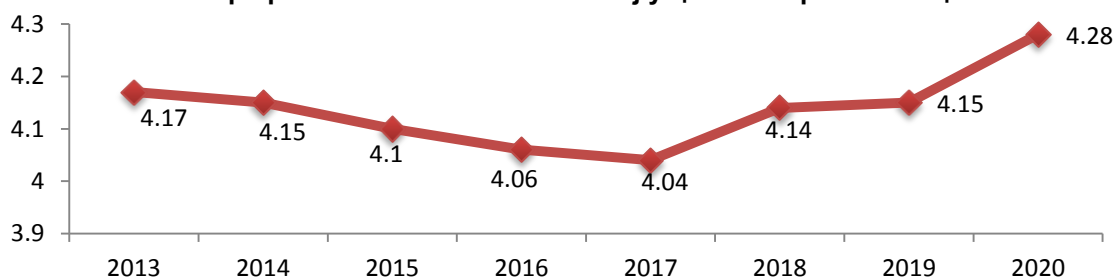
Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о условима болничког смештаја по болницама ( $H=237,190$ ,  $DF=18$ ,  $p=0,000$ ).

Просечна оцена (на скали од 1 до 5) за услове болничког смештаја износи 4,28 (графикон 12). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, јер је у испитивање укључен мањи број болница, као и болнице у којима се претходних година није радило истраживање, а такође је и промењена мерна скала у упитнику.

Табела 13. Услуге смештаја 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		2	3.2	4	6.3	57	90.5	63
Институт за КВБ „Дедиње“	0		0		0		2	3.6	53	96.4	55	100.0
ГАК „Народни фронт“	0		4	3.0	14	10.5	34	25.6	81	60.9	133	100.0
УДК	2	4.2	0		6	12.5	12	25.0	28	58.3	48	100.0
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије	0		1	2.4	3	7.3	11	26.8	26	63.4	41	100.0
Кл. за неурологију и психиј. за децу и омладину	0		0		0		4	57.1	3	42.9	7	100.0
Институт за онкологију и рад. Србије	2	0.7	5	1.8	29	10.7	58	21.3	178	65.4	272	100.0
Институт за ментално здравље	0		0		0		4	50.0	4	50.0	8	100.0
Спец. бол. „Свети Сава“	0		0		1	3.0	8	24.2	24	72.7	33	100.0
Клиника „Лаза Лазаревић“	0		1	8.3	3	25.0	2	16.7	6	50.0	12	100.0
Институт за ортопедију „Бањица“	0		1	3.4	2	6.9	7	24.1	19	65.5	29	100.0
Спец. бол. Младеновац	1	6.7	1	6.7	0		5	33.3	8	53.3	15	100.0
Спец. болн. за болести зависности	0		0		1	12.5	3	37.5	4	50.0	8	100.0
Инс. за рехабилитацију	0		0		5	12.8	9	23.1	25	64.1	39	100.0
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	0		0		0		1	20.0	4	80.0	5	100.0
Спец. бол. за церебралну парализу	0		2	15.4	0		5	38.5	6	46.2	13	100.0
Спец. бол. за орт. протетику	0		0		0		2	33.3	4	66.7	6	100.0
Спец. бол. Лазаревац	0		0		0		1	12.5	7	87.5	8	100.0
ВМА	16	1.9	28	3.4	123	14.9	409	49.5	251	30.4	827	
УКУПНО	21	1.3	43	2.7	189	11.7	581	35.8	788	48.6	1622	100.0

Графикон 12. Болнички смештај у целини- просечна оцена



Просечна оцена за услове болничког смештаја је највећа у Институту за КВБ „Дедиње“ (4,96), КБЦ „Бежанијска коса“ (4,87) и Специјалној болници за интерне болести Лазаревац (4,88), а најмања у ВМА (4,03), а затим у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ (4,08) и Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (4,15), али је у овим установама био веома мали број испитаника (табела 14).

Болничким смештајем у целини у претходној години најзадовољнији су били пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,94) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,71), а најмање задовољни у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (3,84) и Клиничком центру Србије (3,96).

Табела 14. Услуге смештаја током боравка у болници - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2019			2020		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КБЦ „Бежанијска коса“	72	4,36	0,63	63	4.87	0.42
Институт за КВБ „Дедиње“	122	4,71	0,47	55	<b>4.96</b>	0.19
ГАК „Народни фронт“	133	4,13	0,74	133	4.44	0.80
Универзитетска дечја клиника				48	4.33	1.00
Инс. за зз мајке и детета Србије				41	4.51	0.75
Кл. за неурологију и психијатрију за децу и омладину				7	4.43	0.53
Институт за онкол. и рад. Србије	190	4,12	0,86	272	4.49	0.81
Инст. за ментално здравље				8	4.50	0.53
Спец. бол. „Свети Сава“	47	4,43	0,68	33	4.70	0.53
Клиника „Др Л. Лазаревић“				12	4.08	1.08
Институт за ОХБ „Бањица“	132	4,27	0,75	29	4.52	0.78
Спец. бол. Младеновац	42	4,21	0,78	15	4.20	1.21
Спец. бол. за болести зависности				8	4.38	0.74
Инс. за рехабилитацију	93	4,19	0,91	39	4.51	0.72
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	44	<b>3,84</b>	0,96	5	4.80	0.45
Спец. бол. за церебралну парализу				13	4.15	1.07
Спец. бол. за орт. протетику	9	4,56	0,73	6	4.67	0.52
Спец. бол. Лазаревац	16	<b>4,94</b>	0,25	8	4.88	0.35
ВМА	889	4,19	0,80	827	<b>4.03</b>	0.87
<b>УКУПНО</b>	<b>3584</b>	<b>4,15</b>	<b>0,84</b>	<b>1622</b>	<b>4.28</b>	<b>0.87</b>

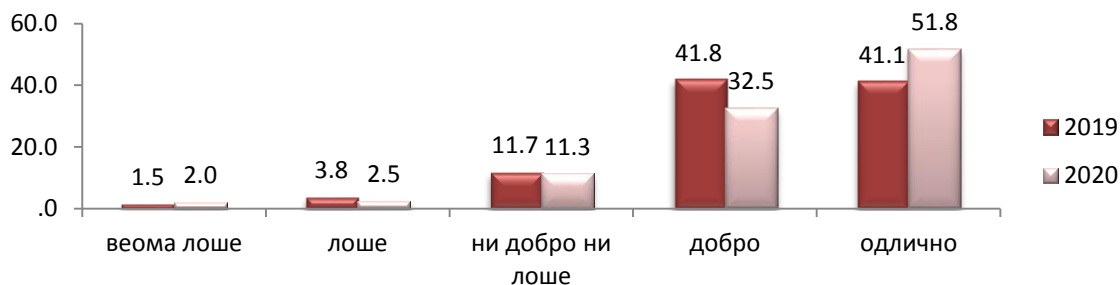
Услугама болничког смештаја су статистички значајно задовољнији пацијенти без завршене основне школе (4,63), а са порастом школске спреме задовољство опада. Такође су значајно незадовољни пацијенти са веома лошим материјалним положајем (3,86), као и пацијенти у добној групи од 50 до 59 година (4,12), док су пацијенти млађи од 20 година најзадовољнији (4,56).

Иако су болничким смештајем задовољније жене (4,31) од мушкараца (4,25), не постоји статистички значајна разлика између пола испитаника и болничког смештаја.

Када је у питању одржавање хигијене болесничке собе, 4,5% испитаника сматра да је лоше или веома лоше, 11,3% нема став по овом питању, док 84,3% сматра да је добро или одлично (графикон 13). У Војномедицинској академији су укључени одговори који се односе на задовољство чистоћом болесничке собе. На ово питање није одговорио 21 испитаник (1,3%).

У претходној години чистоћом болесничке собе је било задовољно и веома задовољно 82,9% испитаника, а 5,3% незадовољно.

Графикон 13. Задовољство испитаника одржавањем хигијене (чистоћом) болесничке собе (%)



Сви пацијенти у Институту за ментално здравље сматрају да је одржавање хигијене болесничких соба одлично, а у још 5 болница сви пацијенти сматрају да је добро или одлично (табела 15). Највише испитаника који су овај аспект болничког смештаја оценили као лош и веома лош било је у ВМА, док је њихова највећа заступљеност у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (14,3%) и Специјалној болници за болести зависности (12,5%), где је био мали број незадовољних, као и укупан број испитаника.

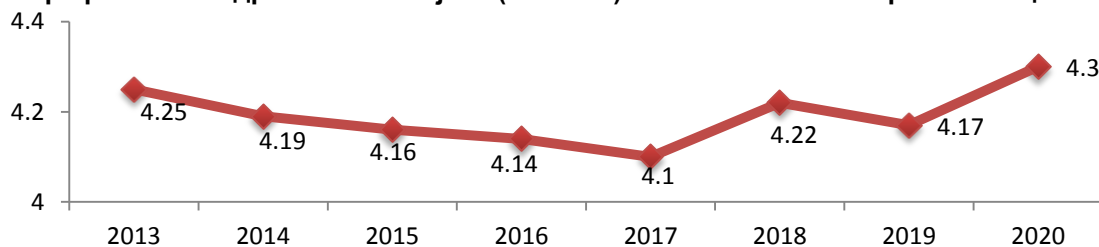
Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о одржавању хигијене болесничких соба по болницама ( $N=267,004$ ,  $DF=18$ ,  $p=0,000$ ).

**Табела 15. Задовољство испитаника одржавањем хигијене (чистоћом) болесничке собе, по установама (%)**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „Бежанијска коса“	0		0		4	6.3	4	6.3	55	87.3	63	100.0
Институт за КВБ „Дедиње“	0		0		0		2	3.6	53	96.4	55	100.0
ГАК „Народни фронт“	3	2.2	3	2.2	13	9.6	40	29.6	76	56.3	135	100.0
УДК	0		1	2.1	3	6.2	8	16.7	36	75.0	48	100.0
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије	1	2.4	0		3	7.3	5	12.2	32	78.0	41	100.0
Клин. за неурол. и психијатрију за децу и омладину	0		1	14.3	0		3	42.9	3	42.9	7	100.0
Инс. за онкологију и рад. Србије	2	0.7	0		32	11.8	54	19.9	183	67.5	271	100.0
Институт за ментално здравље	0		0		0		0		8	100.0	8	100.0
Спец. бол. „Свети Сава“	0		0		2	6.1	7	21.2	24	72.7	33	100.0
Клиника „Лаза Лазаревић“	1	8.3	0		0		2	16.7	9	75.0	12	100.0
Инст. за ортопедију „Бањица“	0		0		0		2	6.9	27	93.1	29	100.0
Спец. бол. Младеновац	0		0		3	20.0	2	13.3	10	66.7	15	100.0
Спец. болн. за болести зависности	0		1	12.5	0		0		7	87.5	8	100.0
Инс. за рехабилитацију	0		1	2.6	3	7.7	9	23.1	26	66.7	39	100.0
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	0		0		0		2	40.0	3	60.0	5	100.0
Спец. бол. за церебр. парализу	0		0		1	7.7	6	46.2	6	46.2	13	100.0
Спец. бол. за орт. протетику	0		0		0		1	16.7	5	83.3	6	100.0
Спец. бол. Лазаревац	0		0		0		1	12.5	7	87.5	8	100.0
ВМА	25	3.0	34	4.1	119	14.4	379	45.8	271	32.7	828	
<b>УКУПНО</b>	<b>32</b>	<b>2.2</b>	<b>41</b>	<b>2.5</b>	<b>183</b>	<b>11.3</b>	<b>527</b>	<b>32.5</b>	<b>841</b>	<b>51.8</b>	<b>1624</b>	<b>100.0</b>

Просечна вредност (на скали од 1 до 5) за одржавање хигијене болесничке собе износи 4,3 (графикон 14). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, јер је у испитивање укључен мањи број болница, као и болнице у којима се претходних година није радило истраживање, а такође је и промењена мерна скала у упитнику, као и формулација питања (одржавање хигијене собе, односно задовољство чистоћом собе).

**Графикон 14. Одржавање хигијене (чистоћа) болесничке собе- просечна оцена**





Највећа оцена је у Институту за ментално здравље (5,0), а затим у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,96) и Институту за ортопедију „Бањица“ (4,93). Најмања, али висока, оцена је у ВМА (4,01), а затим у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, где је био мали број испитаника. (табела 16)

У претходној години чистоћом болесничке собе најзадовољнији су били пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,94) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,76), а најмање задовољни у КЦС (3,91) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,12)

Табела 16. Одржавање хигијене (чистоћа) болесничке собе - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2019			2020		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КБЦ „Бежанијска коса“	73	4,41	0,57	63	4.81	0.53
Институт за КВБ „Дедиње“	122	4,76	0,45	55	4.96	0.19
ГАК „Народни фронт“	135	4,19	0,72	135	4.36	0.91
Универзитетска дечја клиника				48	4.65	0.70
Инс. за зз мајке и детета Србије				41	4.63	0.83
Кл. за неурологију и психијатрију за децу и омладину				7	4.14	1.07
Институт за онкол. и рад. Србије	189	4,25	0,83	271	4.54	0.76
Инс. за ментално здравље				8	<b>5.00</b>	0.00
Спец. бол. „Свети Сава“	47	4,53	0,55	33	4.67	0.60
Кл. „Др Лаза Лазаревић“				12	4.50	1.17
Институт за ОХБ „Бањица“	131	4,51	0,65	29	4.93	0.26
Спец. бол. Младеновац	42	4,12	0,99	15	4.47	0.83
Спец. бол. за болести зависности				8	4.62	1.06
Инс. за рехабилитацију	91	4,31	0,87	39	4.54	0.76
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	43	4,14	0,60	5	4.60	0.55
Спец. бол. за церебралну парализу				13	4.38	0.65
Спец. бол. за орт. протетику	9	4,56	0,73	6	4.83	0.41
Спец. бол. Лазаревац	16	<b>4,94</b>	0,25	8	4.88	0.35
ВМА	894	4,21	0,83	828	<b>4.01</b>	0.95
<b>УКУПНО</b>	<b>3592</b>	<b>4,17</b>	<b>0,89</b>	<b>1624</b>	<b>4.30</b>	<b>0.91</b>

Одржавањем хигијене болесничке собе су статистички значајно задовољнији пацијенти без завршене основне школе (4,57), а са порастом школске спреме задовољство опада. Такође су значајно незадовољни пацијенти са веома лошим материјалним положајем (3,43), као и пацијенти у добној групи од 50 до 59 година (4,15), док су пацијенти млађи од 20 година најзадовољнији (4,66).

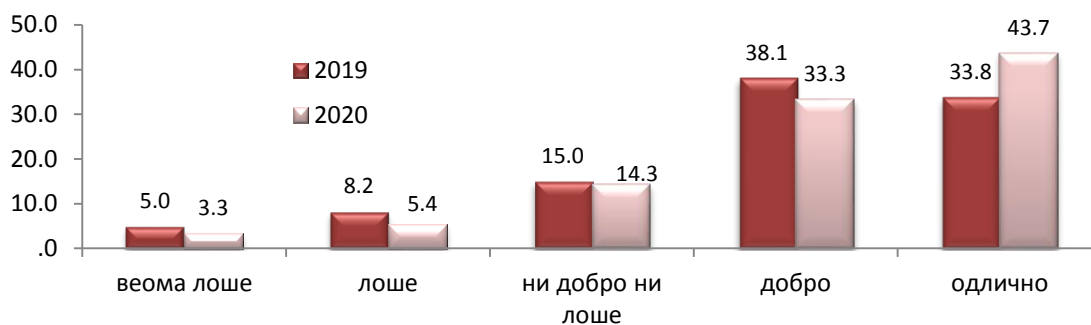
Иако су одржавањем хигијене болесничке собе задовољнији мушкарци (4,31) од жена (4,29), не постоји статистички значајна разлика између пола испитаника и задовољства одржавањем хигијене болесничке собе.

Одржавање хигијене тоалета у болници 8,7% пацијената сматра лошим или веома лошим, 14,3% ни добрим ни лошим, а 77% сматра одличним или добрим (графикон 15). У Војномедицинској академији су укључени одговори на питање о задовољству чистоћом тоалета. На ово питање није одговорило 28 испитаника (1,7%).

У претходној години чистоћу тоалета 13,2% пацијената је оценило као незадовољавајућу, 15% није имало став по овом питању, док је 71,8% задовољних или веома задовољних.



**Графикон 15. Одржавање хигијене (чистоћа) тоалета у болници (%)**



Одржавање хигијене тоалета у болници, сви испитаници у Институту за кардиваскуларне болести „Дедиње“ сматрају одличним, а у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику добрим или одличним. Највећи број испитаника који овај аспект болничког рада оцењује као лош или веома лош био је у ВМА, Институту за онкологију и радиологију Србије и ГАК „Народни фронт“ (табела 17).

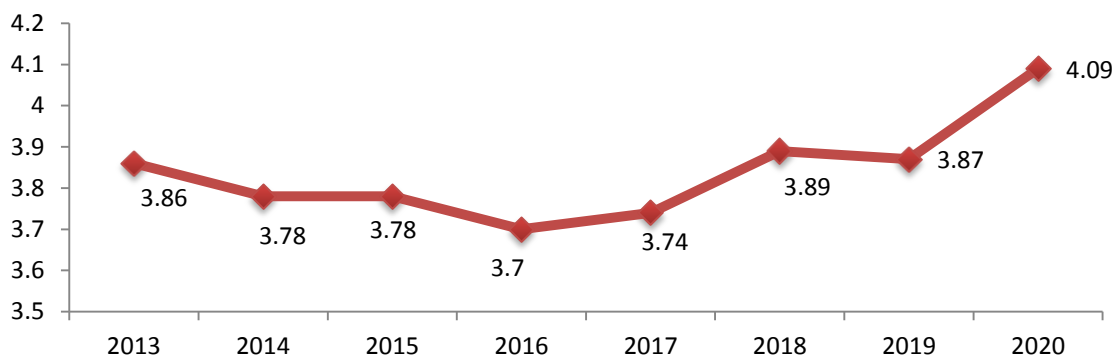
Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о одржавању хигијене тоалета по болницама ( $N=187,188$ ,  $DF=18$ ,  $p=0,000$ ).

**Табела 17. Задовољство испитаника одржавањем хигијене (чистоћом) болничких тоалета (%)**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „Бежанијска коса“	0		2	3.2	3	4.8	12	19.4	45	72.6	62	100.0
Институт за КВБ „Дедиње“	0		0		0		0		55	100.0	55	100.0
ГАК „Народни фронт“	3	2.3	11	8.3	22	16.5	36	27.1	61	45.9	133	100.0
УДК	1	2.1	2	4.3	4	8.5	14	29.8	26	55.3	47	100.0
Инс. за зз. мајке и детета Србије	0		1	2.4	3	7.3	6	14.6	31	75.6	41	100.0
Клин. за неурол. и психијатрију за децу и омладину	0		0		3	42.9	1	14.3	3	42.9	7	100.0
Инс. за онкологију и рад. Србије	12	4.5	16	6.0	56	21.0	62	23.2	121	45.3	267	100.0
Институт за ментално здравље	0		0		1	12.5	1	12.5	6	75.0	8	100.0
Спец. бол. „Свети Сава“	1	3.0	0		2	6.1	9	27.3	21	63.6	33	100.0
Клиника „Лаза Лазаревић“	0		2	16.7	2	16.7	1	8.3	7	58.3	12	100.0
Инс. за ортопедију „Бањица“	2	7.1	0		0		5	17.9	21	75.0	28	100.0
Спец. бол. Младеновац	0		1	6.7	1	6.7	7	46.7	6	40.0	15	100.0
Спец. бол. за болести зависности	0		1	12.5	0		0		7	87.5	8	100.0
Инс. за рехабилитацију	0		0		3	7.7	6	15.4	30	76.9	39	100.0
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	0		0		0		2	40.0	3	60.0	5	100.0
Спец. бол. за церебр. парализу	0		0		2	15.4	4	30.8	7	53.8	13	100.0
Спец. бол. за орт. протетику	0		0		0		2	33.3	4	66.7	6	100.0
Спец. бол. Лазаревац	0		0		1	12.5	1	12.5	6	75.0	8	100.0
ВМА	34	4.1	51	6.1	128	15.4	370	44.6	247	29.8	830	100.0
<b>УКУПНО</b>	<b>53</b>	<b>3.3</b>	<b>87</b>	<b>5.4</b>	<b>231</b>	<b>14.3</b>	<b>539</b>	<b>33.3</b>	<b>707</b>	<b>43.7</b>	<b>1617</b>	<b>100.0</b>

Одржавање хигијене тоалета оцењено је просечном оценом 4,09 (графикон 16). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, јер је у испитивање укључен мањи број болница, као и болнице у којима се претходних година није радило истраживање, а такође је и промењена мерна скала у упитнику, као и формулација питања (одржавање хигијене тоалета, односно задовољство чистоћом тоалета).

Графикон 16. Одржавање хигијене (чистоћа) тоалета- просечна оцена



Највећа оцена је у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (5,0), а затим у Институту за рехабилитацију (4,69). Најмања, али висока, оцена је у ВМА (3,9), а затим у Институту за онкологију и радиологију Србије. (табела 18)

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

Табела 18. Одржавање хигијене (чистоћа) тоалета - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2019			2020		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КБЦ „Бежанијска коса“	73	4,07	0,99	62	4.61	0.73
Институт за КВБ „Дедиње“	121	4,70	0,54	55	<b>5.00</b>	0.00
ГАК „Народни фронт“	135	3,78	1,16	133	4.06	1.08
Универзитетска дечја клиника				47	4.32	0.96
Инс. за зз мајке и детета Србије				41	4.63	0.73
Кл. за неурологију и психијатрију за децу и омладину				7	4.00	1.00
Институт за онкол. и рад. Србије	186	3,67	1,12	267	3.99	1.15
Инс. за ментално здравље				8	4.62	0.74
Спец. бол. „Свети Сава“	47	4,09	0,97	33	4.48	0.87
Клиника „Др Лаза Лазаревић“				12	4.08	1.24
Институт за ОХБ „Бањица“	130	4,31	0,81	28	4.54	1.07
Спец. бол. Младеновац	39	3,87	1,00	15	4.20	0.86
Спец. бол. за болести зависности				8	4.62	1.06
Инс. за рехабилитацију	93	4,17	1,02	39	4.69	0.61
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	44	3,61	1,10	5	4.60	0.55
Спец. бол. за церебралну парализу				13	4.38	0.77
Спец. бол. за орт. протетику	9	4,11	1,54	6	4.67	0.52
Спец. бол. Лазаревац	16	<b>4,81</b>	0,54	8	4.62	0.74
ВМА	892	4,07	0,95	830	<b>3.90</b>	1.03
<b>УКУПНО</b>	<b>3571</b>	<b>3,87</b>	<b>1,12</b>	<b>1617</b>	<b>4.09</b>	<b>1.04</b>

Одржавањем хигијене болничких тоалета су статистички значајно задовољнији пацијенти без завршене основне школе (4,48), а са порастом школске спреме задовољство опада.

Одржавањем хигијене тоалета су задовољнији мушкарци (4,12) од жена (4,07). Такође су незадовољни пацијенти са веома лошим материјалним положајем (3,69), као и пацијенти у доброј групи од 50 до 59 година (3,97), док су пацијенти млађи од 20 година

најзадовољнији (4,67), али не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника (пол, старост и материјално стање) и задовољства одржавањем хигијене болничких тоалета.

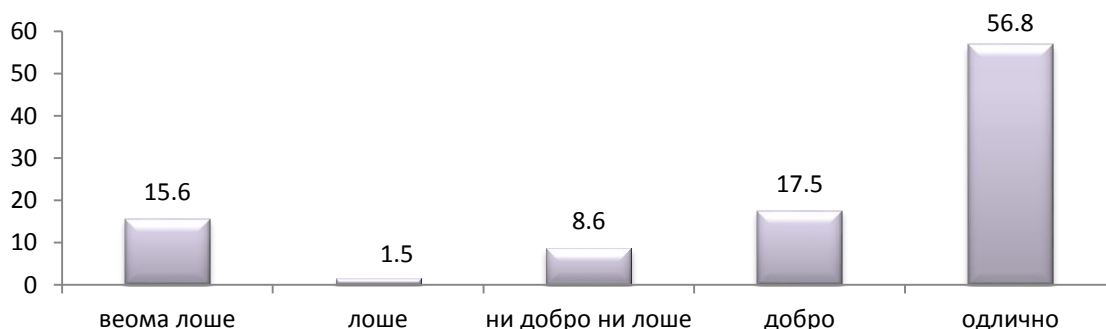
Када је у питању организација посета, 15,6% испитаника сматра да је веома лоша, а још 1,5% да је лоша, 8,6% нема став по овом питању, док око 74% испитаника сматра да је организација посета добра или одлична (графикон 17). На ово питање је одговорило само 526 испитаника у 17 болница. Војномедицинска академија је користила упитник који не садржи ово питање, а 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 мање од 3% су били незадовољни (око 1% веома незадовољни).*

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

**Графикон 17. Организација посета (%)**



Организацију посета су сви испитаници у Институту ментално здравље оценили као одличну, али су само 3 пацијента одговорила на ово питање. У Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“, Специјалној болници за ЦВБ „Свети Сава“ и Специјалној болници за интерне болести Лазаревац сви испитаници су навели да је организација посета добра или одлична.

Највећи број испитаника који овај аспект болничког рада оцењује као лош или веома лош био је у ГАК „Народни фронт“, Институту за онкологију и радиологију Србије и у Универзитетској дечјој клиници (табела 19). Њихово највеће учешће је у у ГАК „Народни фронт“, Универзитетској дечјој клиници и Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију, где је сваки трећи испитаник навео да је организација посета лоша или веома лоша.

У Институту за кардиваскуларне болести „Дедиње“ ниједан пацијент није одговорио на ово питање.

Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о организацији посета по болницама ( $N=60,563$ ,  $DF=16$ ,  $p=0,000$ ).

**Табела 19. Организација посета, по установама (%)**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „Бежанијска коса“	4	10.8	0		0		2	5.4	31	83.8	37	100.0
Институт за КВБ „Дедиње“												100.0
ГАК „Народни фронт“	30	31.6	2	2.1	12	12.6	19	20.0	32	33.7	95	100.0
УДК	9	28.1	2	6.2	0		6	18.8	15	46.9	32	100.0
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије	2	7.7	1	3.8	1	3.8	7	26.9	15	57.7	26	100.0
Клин. за неврол. и психијатрију за децу и омладину	0		0		1	14.3	1	14.3	5	71.4	7	100.0
Институт за онкологију и рад. Србије	25	12.7	2	1.0	20	10.2	37	18.8	113	57.4	197	100.0
Институт за ментално здравље	0		0		0		0		3	100.0	3	100.0
Спец. бол. „Свети Сава“	0		0		0		3	12.5	21	87.5	24	100.0
Клиника „Лаза Лазаревић“	1	9.1	1	9.1	2	18.2	3	27.3	4	36.4	11	100.0
Институт за ортопедију „Бањица“	4	16.7	0		0		5	20.8	15	62.5	24	100.0
Спец. бол. Младеновац	3	20.0	0		1	6.7	3	20.0	8	53.3	15	100.0
Спец. болн. за болести зависности	0		0		1	16.7	0		5	83.3	6	100.0
Инс. за рехабилитацију	1	4.5	0		2	9.1	2	9.1	17	77.3	22	100.0
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	0		0		0		2	40.0	3	60.0	5	100.0
Спец. бол. за церебралну парализу	3	33.3	0		2	22.2	0		4	44.4	9	100.0
Спец. бол. за орт. протетику	0		0		3	50.0	0		3	50.0	6	100.0
Спец. бол. Лазаревац	0		0		0		2	28.6	5	71.4	7	100.0
ВМА												100.0
<b>УКУПНО</b>	<b>82</b>	<b>15.6</b>	<b>8</b>	<b>1.5</b>	<b>45</b>	<b>8.6</b>	<b>92</b>	<b>17.5</b>	<b>299</b>	<b>56.8</b>	<b>526</b>	<b>100.0</b>

Организација посета је оцењена просечном оценом 3,98 (у претходној години сви појединачни аспекти везани за организацију посета имали су оцену око 4,3). Највећа оцена је у Институту за ментално здравље (5,0), а затим у Специјалној болници за ЦВБ „Свети Сава“ (4,88) и Специјалној болници за интерне болести Лазаревац (4,71). Најмања оцена је у ГАК „Народни фронт“ и Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неврологију (по 3,22), а затим у Универзитетској дечјој клиници. (табела 20)

*Свим аспектима организације посета у претходној години најзадовољнији су били пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ и Институту за онкологију и радиологију Србије.*

Организацијом посета су статистички значајно задовољнији најстарији пацијенти, од 80 и више година (4,57), а најмање задовољни пацијенти млађи од 40 година.

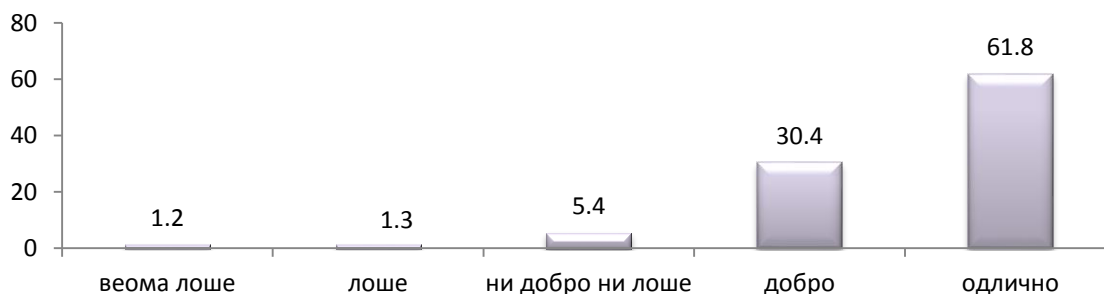
Организацијом посета су најзадовољнији пацијенти без завршене основне школе (4,27), а са порастом школске спреме задовољство опада; пацијенти са веома добрим материјалним положајем (4,35), а мушкарци су задовољнији (4,13) од жена (3,92), али не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника (пол, школска спрема и материјално стање) и задовољства организацијом посета.

Табела 20. Организација посета - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020		
	N	$\bar{x}$	SD
КБЦ „Бежанијска коса“	37	4.51	1.26
Институт за КВБ „Дедиње“			
ГАК „Народни фронт“	95	3.22	1.68
Универзитетска дечја клиника	32	3.50	1.76
Инс. за зз мајке и детета Србије	26	4.23	1.21
Кл. за неурологију и психијатрију за децу и омладину	7	4.57	0.79
Институт за онкол. и рад. Србије	197	4.07	1.36
Инс. за ментално здравље	3	5.00	0.00
Спец. бол. „Свети Сава“	24	4.88	0.34
Клиника „Др Лаза Лазаревић“	11	3.73	1.35
Институт за ОХБ „Бањица“	24	4.12	1.48
Спец. бол. Младеновац	15	3.87	1.60
Спец. бол. за болести зависности	6	4.67	0.82
Инс. за рехабилитацију	22	4.55	1.01
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	5	4.60	0.55
Спец. бол. за церебралну парализу	9	3.22	1.86
Спец. бол. за орт. протетику	6	4.00	1.10
Спец. бол. Лазаревац	7	4.71	0.49
ВМА			
<b>УКУПНО</b>	<b>526</b>	<b>3.98</b>	<b>1.46</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 2,5% испитаника сматра да су била веома лоша или лоша, 5,4% нема став по овом питању, док око 92% испитаника сматра да су била добра или одлична (графикон 18). На ово питање није одговорило 178 испитаника (10,8%). Војномедицинска академија је користила упитник који не садржи ово питање, већ су у анализу укључени одговори о општем задовољству процедуром болничког отпуста.

Графикон 18. Обавештења дата пацијенту приликом отпуста из болнице (%)



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.

Обавештења која су им дата приликом отпуста из болнице, сви испитаници у Специјалној болници за болести зависности су оценили као одлична, али је само 6 пацијената одговорило на ово питање. Ова обавештења су била одлична и за преко 98%

пацијената у КБЦ „Бежанијска коса“ и у Институту за кардиваскуларне болести „Дедиње“. Највећи број испитаника који овај аспект болничког рада оцењује као лош или веома лош био је у ВМА (20 пацијената) и ГАК „Народни фронт“, 8 (табела 21).

Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о обавештењима која су им дата приликом болничког отпуста по болницама (N=190,593, DF=18, p=0,000).

**Табела 21. 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	1.7	57	98.3	58	100.0
Институт за КВБ „Дедиње“	0		0		0		1	1.8	54	98.2	55	100.0
ГАК „Народни фронт“	4	3.5	4	3.5	10	8.8	28	24.8	67	59.3	113	100.0
УДК	0		0		0		7	16.3	36	83.7	43	100.0
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије	0		1	3.0	0		3	9.1	29	87.9	33	100.0
Клин. за неурол. и психијатрију за децу и омладину	0		2	28.6	1	14.3	0		4	57.1	7	100.0
Институт за онкологију и рад. Србије	0		2	0.8	15	5.7	48	18.4	196	75.1	261	100.0
Институт за ментално здравље	0		0		1	12.5	2	25.0	5	62.5	8	100.0
Спец. бол. „Свети Сава“	1	3.1	0		0		5	15.6	26	81.2	32	100.0
Клиника „Лаза Лазаревић“	0		0		3	25.0	2	16.7	7	58.3	12	100.0
Институт за ортопедију „Бањица“	1	3.6	0		0		5	17.9	22	78.6	28	100.0
Спец. бол. Младеновац	0		0		0		2	13.3	13	86.7	15	100.0
Спец. болн. за болести зависности	0		0		0		0		6	100.0	6	100.0
Инс. за рехабилитацију	0		0		1	3.3	8	26.7	21	70.0	30	100.0
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	0		0		0		1	20.0	4	80.0	5	100.0
Спец. бол. за церебралну парализу	0		1	8.3	0		2	16.7	9	75.0	12	100.0
Спец. бол. за орт. протетику	0		0		0		1	16.7	5	83.3	6	100.0
Спец. бол. Лазаревац	0		0		0		1	12.5	7	87.5	8	100.0
ВМА	11	1.5	9	1.2	48	6.5	329	44.8	338	46.0	735	100.0
УКУПНО	17	1.2	19	1.3	79	5.4	446	30.4	906	61.8	1467	100.0

Добијена обавештења приликом отпуста из болнице о контролама и режиму живота су оцењена просечном оценом 4,5. Највећа оцена је у Специјалној болници за болести зависности (5,0, али је само 6 пацијената одговорило на ово питање) и у КБЦ „Бежанијска коса“ и Институту за кардиваскуларне болести „Дедиње“ (по 4,98). Најмања оцена је у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (3,86), где је било само 7 испитаника, а затим у ВМА и ГАК „Народни фронт“, по 4,33. (табела 22)

Обавештењима која су им дата на отпусту из болнице су статистички значајно најнезадовољнији пацијенти са веома лошим материјалним положајем (3,64) у односу на пацијенте са бољим материјалним положајем.

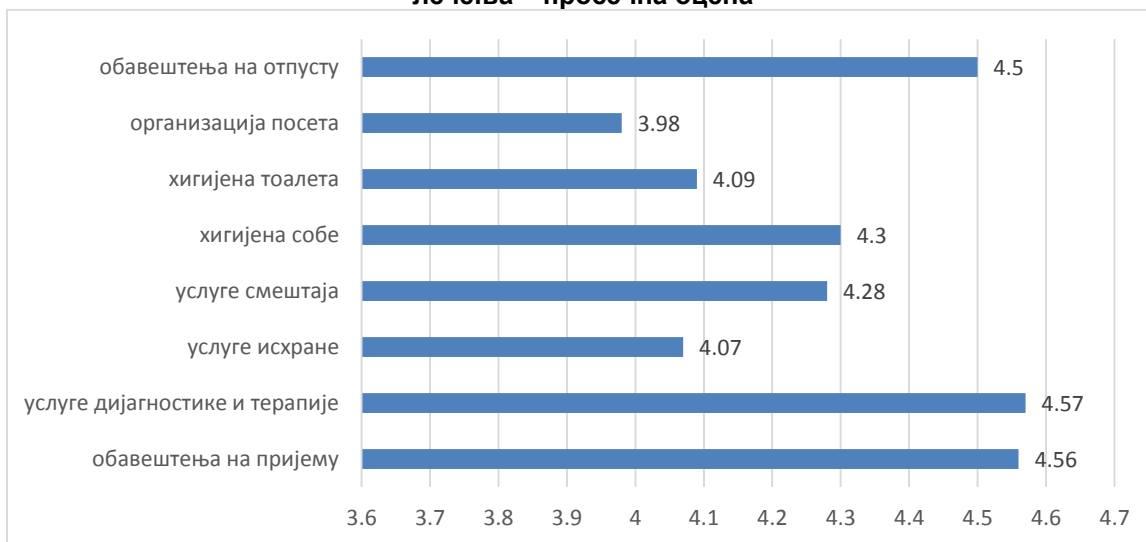
Наведеним обавештењима су мушкарци и жене подједнако задовољни (4,51) најстарији пацијенти, од 80 и више година (4,57) су најзадовољнији, као и пацијенти без завршене основне школе (4,27), а са порастом школске спреме задовољство опада; али не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника (пол, старост, школска спрема) и задовољства обавештењима која су им дата на отпусту из болнице.

Табела 22. Обавештења приликом болничког отпуста - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020		
	N	$\bar{x}$	SD
КБЦ „Бежанијска коса“	58	4.98	0.13
Институт за КВБ „Дедиње“	55	4.98	0.13
ГАК „Народни фронт“	113	4.33	1.02
Универзитетска дечја клиника	43	4.84	0.37
Инс. за зз мајке и детета Србије	33	4.82	0.58
Кл. за неурологију и психијатрију за децу и омладину	7	<b>3.86</b>	1.46
Институт за онкол. и рад. Србије	261	4.68	0.62
Инс. за ментално здравље	8	4.50	0.76
Спец. бол. „Свети Сава“	32	4.72	0.77
Клиника „Др Лаза Лазаревић“	12	4.33	0.89
Институт за ОХБ „Бањица“	28	4.68	0.82
Спец. бол. Младеновац	15	4.87	0.35
Спец. бол. за болести зависности	6	<b>5.00</b>	0.00
Инс. за рехабилитацију	30	4.67	0.55
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	5	4.80	0.45
Спец. бол. за церебралну парализу	12	4.58	0.90
Спец. бол. за орт. протетику	6	4.83	0.41
Спец. бол. Лазаревац	8	4.88	0.35
ВМА	735	4.33	0.78
<b>УКУПНО</b>	<b>1467</b>	<b>4.50</b>	<b>0.76</b>

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 услугама дијагностике и терапије (просечна оцена 4,57) и обавештењима која су им дата приликом пријема у болницу, као и приликом болничког отпуста, а најмање задовољни организацијом посета (просечна оцена 3,98), с обзиром да посете пацијентима нису биле дозвољене због епидемиолошке ситуације, а затим болничком исхраном и хигијеном тоалета. (Графикон 19)

Графикон 19. Задовољство услугама и организацијом здравствене заштите током болничког лечења – просечна оцена





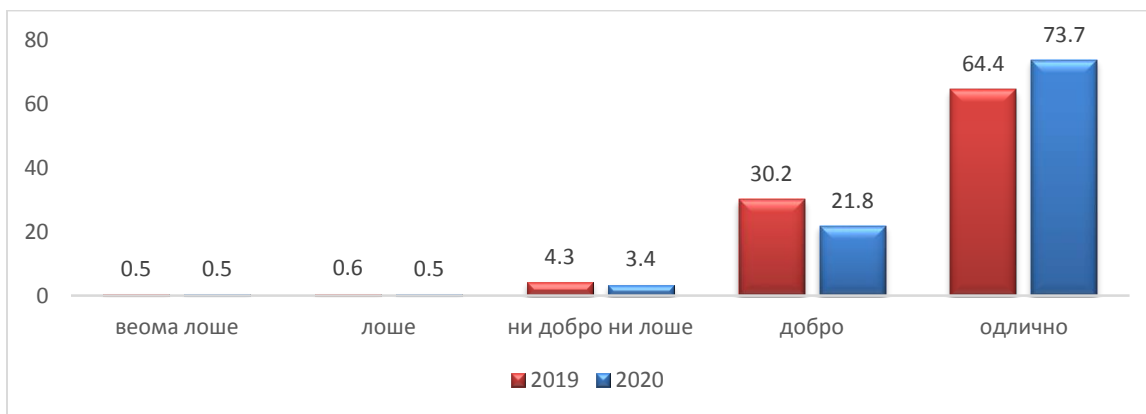
- **Сестринска нега болесника**

Аспект сестринске неге је изузетно важан у процесу болничког лечења пацијента, и сходно томе је задовољство сестринском негом важан показатељ квалитета болничког лечења. Пацијенти су у анкети оцењивали 4 сегмента сестринског рада: поштовање и љубазност, време чекања на сестру код хитне потребе, објашњење процедура, тестова и третмана и опште задовољство сестринском негом.

Највећи број пацијената, 73,7% сматра да су љубазност и поштовање које су медицинске сестре показале према пацијентима, одлични, а још 21,8% да су добри (Графикон 20). Овај аспект сестринског рада само 8 пацијената или 0,5% (4 у ГАК „Народни фронт“, 3 у ВМА и 1 у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије) сматра веома лошим, а још 8 лошим (3 у ГАК „Народни фронт“, 3 у ВМА и по 1 у Институту за ментално здравље и у Институту за онкологију и радиологију Србије).

У 17 болница у претходној години 64,4% пацијената је било веома задовољно, 30,2% задовољно, 4,3% ни задовољно ни незадовољно, 0,6% незадовољно и 0,5% веома незадовољно љубазношћу медицинских сестара.

**Графикон 20. Љубазност медицинске сестре (%)**



У 4 болнице, сви пацијенти су оценили да је љубазност медицинских сестара одлична (КБЦ „Бежанијска коса“, Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину, Клиника за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ и Специјална болница за ортопедску протетику), а у још 5 болница да је добра или одлична (Институт за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, Специјална болница за ЦВБ „Свети Сава“, Специјална болница за интерне болести Младеновац, Специјална болница за болести зависности и Специјална болница за интерне болести Лазаревац). (табела 23)

Највише пацијената који сматрају да су поштовање и љубазност медицинских сестара лоши или веома лоши, било је у ГАК „Народни фронт“ (свега 7) и ВМА (свега 6), док је највише пацијената у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ оценило ову особину медицинских сестара као осредњу, односно ни добру ни лошу.

Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника љубазношћу медицинских сестара између различитих болница у Београду (H=140,760, DF=18, p=0,000).

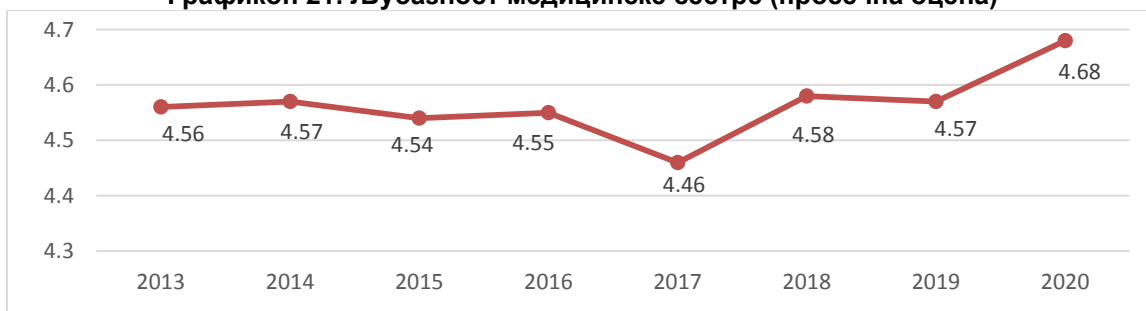


Табела 23. Љубазност медицинске сестре, по болницама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „Бежанијска коса“	0		0		0		0		64	100.0	64	100.0
Институт за КВБ „Дедиње“	0		0		0		1	1.8	54	98.2	55	100.0
ГАК „Народни фронт“	4	3.1	3	2.3	13	10.0	24	18.5	86	66.2	130	100.0
УДК	0		0		1	2.2	5	10.9	40	87.0	46	100.0
Инс. за зз мајке и детета Србије	1	2.4	0		0		1	2.4	39	95.1	41	100.0
Кли. за неурол. и психијатрију за децу и омладину	0		0		0		0		7	100.0	7	100.0
Инс. за онкологију и рад. Србије	0		1	0.4	4	1.5	32	11.7	237	86.5	274	100.0
Институт за ментално здравље	0		1	12.5	0		0		7	87.5	8	100.0
Спец. бол. „Свети Сава“	0		0		0		3	9.1%	30	90.9	33	100.0
Клиника „Лаза Лазаревић“	0		0		2	16.7	2	16.7%	8	66.7	12	100.0
Институт за ортопедију „Бањица“	0		0		2	6.9	3	10.3%	24	82.8	29	100.0
Спец. бол. Младеновац	0		0		0		4	26.7%	11	73.3	15	100.0
Спец. болн. за болести зависности	0		0		0		1	14.3%	6	85.7	7	100.0
Инс. за рехабилитацију	0		0		1	2.7	7	18.9%	29	78.4	37	100.0
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	0		0		0		0		5	100.0	5	100.0
Спец. бол. за церебралну парализу	0		0		1	7.7	1	7.7%	11	84.6	13	100.0
Спец. бол. за орт. протетику	0		0		0		0		6	100.0	6	100.0
Спец. бол. Лазаревац	0		0		0		2	25.0	6	75.0	8	100.0
ВМА	3	0.4	3	0.4	32	3.8	269	32.2	528	63.2	835	100.0
УКУПНО	8	0.5	8	0.5	56	3.4	355	21.8	1198	73.7	1625	100.0

Поштовање и љубазност медицинских сестара оцењени су просечном оценом 4,68 (графикон 21). То је највећа оцена у последњих 8 година, али се мора нагласити да добијени резултати нису упоредиви, јер је у испитивање укључен мањи број болница, као и болнице у којима се претходних година није радило истраживање, а такође је и промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 21. Љубазност медицинске сестре (просечна оцена)



Просечна оцена за поштовање и љубазност медицинских сестара је висока у свим болницама и има вредност од 4,42 у ГАК „Народни фронт“ до 5,0 у четири болнице (табела 24). У претходној години љубазношћу медицинских сестара су били најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (просечна оцена 5) и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,89), а најмање задовољни су пацијенти у Клиници за рехабилитацију „др М. Зотовић“ (4,5) и ГАК „Народни фронт“ (4,47).

Табела 24. Љубазност медицинске сестре - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2019			2020		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КБЦ „Бежанијска коса“	70	4,71	0,51	64	<b>5.00</b>	0.00
Институт за КВБ „Дедиње“	123	4,74	0,60	55	4.98	0.13
ГАК „Народни фронт“	139	<b>4,47</b>	0,74	130	<b>4.42</b>	0.98
Универзитетска дечја клиника				46	4.85	0.42
Инс. за зз мајке и детета Србије				41	4.88	0.64
Кл. за неурологију и психијатрију за децу и омладину				7	<b>5.00</b>	0.00
Институт за онкологију и рад. Србије	192	4,65	0,57	274	4.84	0.43
Институт за ментално здравље				8	4.62	1.06
Спец. бол. „Свети Сава“	47	4,81	0,40	33	4.91	0.29
Клиника „Др Лаза Лазаревић“				12	4.50	0.80
Институт за ОХБ „Бањица“	133	4,52	0,63	29	4.76	0.58
Спец. бол. Младеновац	42	4,76	0,43	15	4.73	0.46
Спец. болница за болести зависности				7	4.86	0.38
Инс. за рехабилитацију	94	4,50	0,77	37	4.76	0.49
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	44	4,50	0,51	5	<b>5.00</b>	0.00
Спец. бол. за церебралну парализу				13	4.77	0.60
Спец. бол. за орт. протетику	9	4,89	0,33	6	<b>5.00</b>	0.00
Спец. бол. Лазаревац	16	<b>5,00</b>	0,00	8	4.75	0.46
ВМА	892	4,59	0,62	835	4.58	0.62
УКУПНО	<b>3668</b>	<b>4,57</b>	<b>0,65</b>	<b>1625</b>	<b>4.68</b>	<b>0.61</b>

Слично је и када је у питању чекање на интервенције медицинске сестре код хитне потребе. Највећи број пацијената, 74,7% сматра да је овај аспект рада медицинских сестара одличан, а још 21% да је добар. Само 6 пацијената или 0,5% (2 у ГАК „Народни фронт“, 3 у ВМА и 1 у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију) сматра овај сегмент сестринског рада веома лошим, а још 11 лошим (4 у ГАК „Народни фронт“, 5 у ВМА и по 1 у Институту за ментално здравље и у Институту за онкологију и радиологију Србије) (Графикон 22). На ово питање није одговорило 52 пацијента (3,2%).

У 17 болница у претходној години 62,5% пацијената је било веома задовољно, 30,6% задовољно, 5,3% ни задовољно ни незадовољно, 1,1% незадовољно и 0,4% веома незадовољно чекањем на интервенцију медицинске сестре код хитне потребе.

Графикон 22. Чекање на медицинску сестру у случају хитне потребе (%)



Временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе су најзадовољнији пацијенти у КБЦ „Бежанијска коса“, Институту за КВБ „Дедиње“, Институту за здравствену

заштиту мајке и детета Србије, Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ и Специјалној болници за болести зависности. У овим болницама су сви пацијенти овај аспект рада медицинских сестара оценили као одличан. У још 5 болница пацијенти су чекање на медицинску сестру оценили као добро или одлично (Универзитетска дечја клиника, Специјална болница за интерне болести Младеновац, Специјална болница за ЦВБ „Свети Сава“, Специјална болница за ортопедску протетику и Специјална болница за интерне болести Лазаревац), (табела 25).

Највише пацијената који сматрају да чекање на медицинску сестру незадовољавајуће, односно веома лоше и лоше, било је у ГАК „Народни фронт“ (свега 6) и ВМА (свега 8), док је највећа заступљеност пацијената који су оценили ову особину медицинских сестара као осредњу, односно ни добру ни лошу, у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ и Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину.

Међу болницама постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника временом чекања на медицинску сестру у случају хитне потребе (H=110,855, DF=18, p=0,000).

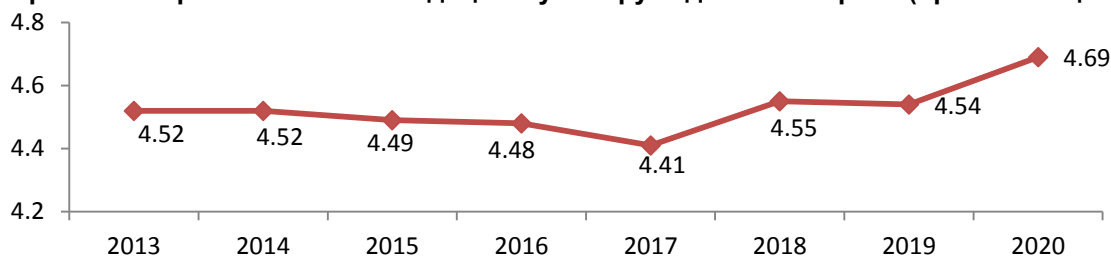
Табела 25. Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе, по болницама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „Бежанијска коса“	0		0		0		0		63	100.0%	63	100.0
Инст. за КВБ „Дедиње“	0		0		0		0		55	100.0%	55	100.0
ГАК „Народни фронт“	2	1.6	4	3.1	9	7.1	25	19.7	87	68.5%	127	100.0
УДК	0		0		0		6	13.3	39	86.7%	45	100.0
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије	0		0		0		0		40	100.0%	40	100.0
Кли. за неурологију и пси. за децу и омладину	0		0		1	14.3	1	14.3	5	71.4%	7	100.0
Институт за онкологију и рад. Србије	0		1	0.4	6	2.3	40	15.1	218	82.3%	265	100.0
Институт за ментално здравље	0		1	12.5	0		1	12.5	6	75.0%	8	100.0
Спец. бол. „Свети Сава“	0		0		0		4	12.1	29	87.9%	33	100.0
Клиника „Лаза Лазаревић“	0		0		2	16.7	1	8.3	9	75.0%	12	100.0
Институт за ортопедију „Бањица“	0		0		2	6.9	4	13.8	23	79.3%	29	100.0
Спец. бол. Младеновац	0		0		0		2	13.3	13	86.7%	15	100.0
Спец. болн. за болести зависности	0		0		0		0		7	100.0%	7	100.0
Инс. за рехабилитацију	0		0		3	9.1	5	15.2	25	75.8%	33	100.0
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	0		0		0		0		5	100.0%	5	100.0
Спец. бол. за церебралну парализу	1	7.7	0		0		0		12	92.3%	13	100.0
Спец. бол. за орт. протетику	0		0		0		1	16.7	5	83.3%	6	100.0
Спец. бол. Лазаревац	0		0		0		1	12.5	7	87.5%	8	100.0
ВМА	3	0.4	5	0.6	29	3.5	243	29.6	542	65.9%	822	100.0
УКУПНО	6	0.4	11	0.7	52	3.3	334	21.0	1190	74.7%	1593	100.0
												100.0

Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,69 (графикон 23). То је највећа оцена у последњих 8 година, али се мора нагласити да добијени резултати нису упоредиви, јер је у испитивање укључен мањи број

болница, као и болнице у којима се претходних година није радило истраживање, а такође је и промењена мерна скала у упитнику.

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



Најмања просечна оцена износи чак 4,5 (ГАК „Народни фронт“ и Институт за ментално здравље), а просечну оцену 5,0 има 5 болница (табела 26). У претходној години чекањем на медицинску сестру су били најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (5) и Специјалној болници за ортопедску протетику (4,89), а најмање задовољни у Институту за ортопедско-хируршке болести „Бањица“ (4,39) и Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (4,4).

Табела 26. Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2019			2020		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КБЦ „Бежанијска коса“	69	4,72	0,51	63	<b>5,00</b>	0,00
Институт за КВБ „Дедиње“	119	4,69	0,63	55	<b>5,00</b>	0,00
ГАК „Народни фронт“	129	4,54	0,68	127	<b>4,50</b>	0,88
Универзитетска дечја клиник				45	4,87	0,34
Инс. за зз мајке и детета Србије				40	<b>5,00</b>	0,00
Кл. за неур. и психиј. за децу и омладину				7	4,57	0,79
Институт за онкологију и рад. Србије	187	4,55	0,64	265	4,79	0,48
Институт за ментално здравље				8	<b>4,50</b>	1,07
Спец. бол. „Свети Сава“	47	4,79	0,46	33	4,88	0,33
Клиника „Др Лаза Лазаревић“				12	4,58	0,79
Институт за ОХБ „Бањица“	132	<b>4,39</b>	0,87	29	4,72	0,59
Спец. бол. Младеновац	41	4,73	0,55	15	4,87	0,35
Спец. бол. за болести зависности				7	<b>5,00</b>	0,00
Инс. за рехабилитацију	80	4,49	0,78	33	4,67	0,65
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	42	4,40	0,80	5	<b>5,00</b>	0,00
Спец. бол. за церебралну парализу				13	4,69	1,11
Спец. бол. за орт. протетику	9	4,89	0,33	6	4,83	0,41
Спец. бол. Лазаревац	16	<b>5,00</b>	0,00	8	4,88	0,35
ВМА	880	4,59	0,65	822	4,60	0,63
<b>УКУПНО</b>	<b>3573</b>	<b>4,54</b>	<b>0,69</b>	<b>1593</b>	<b>4,69</b>	<b>0,61</b>

Велики број пацијената (93,4%) позитивно оцењује објашњење процедура, тестова и третмана које добијају од сестара сматрајући да су одлична или добра, док само 1,8% пацијената сматра да су лоша или веома лоша (Графикон 24).

Највећи број пацијената, 68,2% сматра да је овај аспект рада медицинских сестара одличан, а још 25,2% да је добар. Објашњења која добијају од медицинских сестара само 10 пацијената или 0,6% (5 у ГАК „Народни фронт“, 4 у ВМА и 1 у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије) сматра веома лошим, а још 19 лошим (3 у ГАК „Народни фронт“, 14 у ВМА и по 1 у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије и

Институту за онкологију и радиологију Србије). На ово питање није одговорило 40 пацијента (2,4%).

У 17 болница у претходној години и са 3.575 испитаника, 60,1% пацијената је било веома задовољно, 30,1% задовољно, 6,3% ни задовољно ни незадовољно, 1,1% незадовољно и 0,4% веома незадовољно објашњењима медицинских сестара.

**Графикон 24. Објашњења процедура, тестова и третмана, које медицинске сестре пружају пацијенту (%)**



Објашњењима тестова, процедура и третмана су најзадовољнији пацијенти у Институту за КВБ „Дедиње“, Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију и Специјалној болници за болести зависности. У овим болницама су сви пацијенти овај аспект рада медицинских сестара оценили као одличан. (табела 27) У још 5 болница пацијенти су објашњења која добијају од медицинских сестара оценили као добра или одлична (КБЦ „Бежанијска коса“, Клиника за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ Специјална болница за ЦВБ „Свети Сава“, Специјална болница за ортопедску протетику и Специјална болница за интерне болести Лазаревац).

**Табела 27. Објашњења процедура, тестова и третмана, које медицинске сестре пружају пацијенту, по болницама (%)**

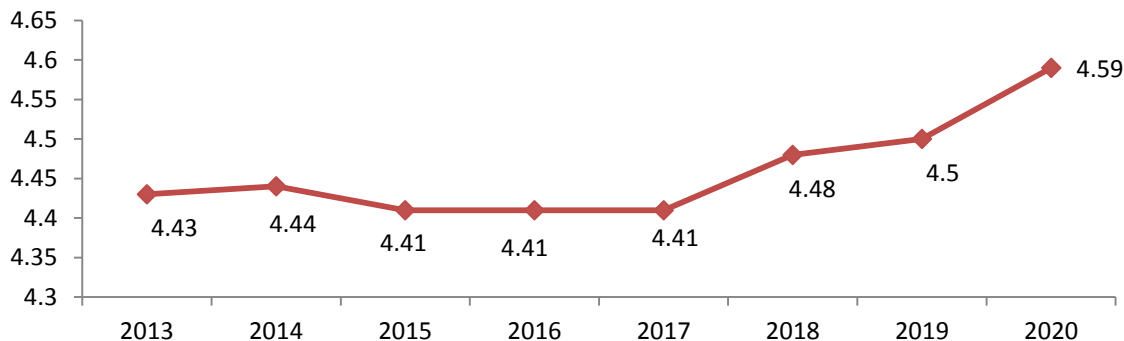
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „Бежанијска коса“	0		0		0		4	6.2	60	93.8	64	100.0
Институт за КВБ „Дедиње“	0		0		0		0		55	100.0	55	100.0
ГАК „Народни фронт“	5	4.0	3	2.4	10	7.9	27	21.4	81	64.3	126	100.0
УДК	0		0		2	4.4	4	8.9	39	86.7	45	100.0
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије	1	2.4	1	2.4	0		2	4.9	37	90.2	41	100.0
Кли. за неурологију и пси.за децу и омладину	0		1	14.3	1	14.3	1	14.3	4	57.1	7	100.0
Инс. за онкологију и рад. Србије	0		0		11	4.1	31	11.4	229	84.5	271	100.0
Институт за ментално здравље	0		0		1	12.5	2	25.0	5	62.5	8	100.0
Спец. бол. „Свети Сава“	0		0		0		6	18.2	27	81.8	33	100.0
Клиника „Лаза Лазаревић“	0		0		3	25.0	3	25.0	6	50.0	12	100.0
Инст. за ортопедију „Бањица“	0		0		1	3.4	5	17.2	23	79.3	29	100.0
Спец. бол. Младеновац	0		0		0		4	26.7	11	73.3	15	100.0
Спец. болн. за болести зависности	0		0		0		0		7	100.0	7	100.0
Инс. за рехабилитацију	0		0		2	5.4	11	29.7	24	64.9	37	100.0
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	0		0		0		1	20.0	4	80.0	5	100.0
Спец. бол. за церебралну парализу	0		0		0		0		13	100.0	13	100.0
Спец. бол. за орт. протетику	0		0		0		1	16.7	5	83.3	6	100.0
Спец. бол. Лазаревац	0		0		0		1	12.5	7	87.5	8	100.0
ВМА	4	0.5	14	1.7	46	5.6	302	36.7	457	55.5	823	100.0
<b>УКУПНО</b>	<b>10</b>	<b>0.6</b>	<b>19</b>	<b>1.2</b>	<b>0</b>	<b>4.8</b>	<b>405</b>	<b>25.2</b>	<b>60</b>	<b>68.2</b>	<b>1605</b>	<b>100.0</b>

Највише пацијената који сматрају да су објашњења која добијају од медицинских сестара незадовољавајућа, односно веома лоша и лоша, било је у и ВМА (свега 24) и ГАК „Народни фронт“ (свега 8), док је највећа заступљеност пацијената који су оценили ову особину медицинских сестара као осредњу, односно ни добру ни лошу, у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ и Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (табела 27).

Међу болницама постоји статистички високо значајна разлика у оцени објашњења која добијају од медицинских сестара ( $N=168,860$ ,  $DF=18$ ,  $p=0,000$ ).

Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,59 (графикон 25). То је највећа оцена у последњих 8 година, али се мора нагласити да добијени резултати нису упоредиви, јер је у испитивање укључен мањи број болница, као и болнице у којима се претходних година није радило истраживање, а такође је и промењена мерна скала у упитнику.

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



Најмања просечна оцена је у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (4,14, анкетирано само 7 испитаника) и Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ (4,25, само 12 испитаника), а највећа - 5,0 у три болнице (табела 28).

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

Табела 28. Сестринско објашњавање процедура - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2019			2020		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КБЦ „Бежанијска коса“	69	4,67	0,59	64	4.94	0.24
Институт за КВБ „Дедиње“	118	4,73	0,59	55	<b>5.00</b>	0.00
ГАК „Народни фронт“	130	4,51	0,66	126	4.40	1.01
Универзитетска дечја клиника				45	4.82	0.49
Инс. за зз мајке и детета Србије				41	4.78	0.79
Кл. за неур. и психиј. за децу и омладину				7	<b>4.14</b>	1.21
Институт за онкологију и рад. Србије	186	4,58	0,59	271	4.80	0.49
Инс. за ментално здравље				8	4.50	0.76
Спец. бол. „Свети Сава“	47	4,74	0,49	33	4.82	0.39
Клиника „Др Лаза Лазаревић“				12	4.25	0.87
Институт за ОХБ „Бањица“	126	4,53	0,63	29	4.76	0.51
Спец. бол. Младеновац	40	4,68	0,53	15	4.73	0.46
Спец. бол. за болести зависности				7	<b>5.00</b>	0.00
Инс. за рехабилитацију	85	4,39	0,87	37	4.59	0.60
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	42	<b>4,19</b>	1,04	5	4.80	0.45
Спец. бол. за церебралну парализу				13	<b>5.00</b>	0.00
Спец. бол. за орт. протетику	9	4,89	0,33	6	4.83	0.41
Спец. бол. Лазаревац	16	<b>4,94</b>	0,25	8	4.88	0.35
ВМА	884	4,49	0,70	823	4.45	0.72
<b>УКУПНО</b>	<b>3575</b>	<b>4,50</b>	<b>0,70</b>	<b>1605</b>	<b>4.59</b>	<b>0.70</b>

Опште задовољство сестринском негом је у истраживању оцењено као добро и одлично код чак 96% болнички лечених пацијената (Графикон 26).

Негу и рад медицинских сестара у целини само 5 пацијената или 0,3% (2 у ГАК „Народни фронт“ и 3 у ВМА) сматра веома лошим, а још 4 лошим (2 у ГАК „Народни фронт“, и по 1 у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину и Клиници „Др Лаза Лазаревић“). На ово питање није одговорило 28 пацијента (1,7%).

У 17 болница у претходној години и са 3.628 испитаника, 68,2% пацијената је било веома задовољно, 27,1% задовољно, 3,9% ни задовољно ни незадовољно, 0,6% незадовољно и 0,3% веома незадовољно.

Графикон 26. Опште задовољство сестринском негом (%)



Радом медицинских сестара у целини су најзадовољнији пацијенти у: КБЦ „Бежанијска коса“, Институту за КВБ „Дедиње“, Специјалној болници за церебралну



парализу и развојну неурологију, Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“, Специјалној болници за ортопедску протетику и Специјалној болници за болести зависности. У овим болницама су сви пацијенти рад медицинских сестара оценили као одличан (табела 29).

У још 7 болница пацијенти су сестринску негу оценили као добру или одличну (Универзитетска дечја клиника, Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије, Специјална болница за ЦВБ „Свети Сава“, Институт за ментално здравље, Институт за ортопедију „Бањица“ и Специјална болница за интерне болести Лазаревац и Специјална болница Младеновац).

Највише пацијената који сматрају да су објашњења која добијају од медицинских сестара незадовољавајућа, односно веома лоша и лоша, било је у ГАК „Народни фронт“ (свега 4) и у ВМА (свега 3) и по 1 у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину и Клиници „др Лаза Лазаревић“, док је највећа заступљеност пацијената који су оценили рад медицинских сестара као осредњи у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ и ГАК „Народни фронт“.

Међу болницама постоји статистички високо значајна разлика у објашњења која добијају од медицинских сестара ( $N=124,422$ ,  $DF=18$ ,  $p=0,000$ ).

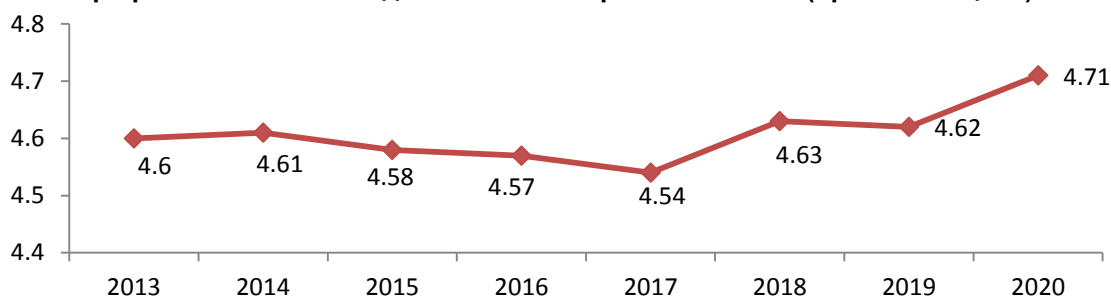
**Табела 29. Опште задовољство сестринском негом (%)**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „Бежанијска коса“	0		0		0		0		63	100.0	63	100.0
Институт за КВБ „Дедиње“	0		0		0		0		55	100.0	55	100.0
ГАК „Народни фронт“	2	1.6	2	1.6	9	7.0	25	19.5	90	70.3	128	100.0
УДК	0		0		0		6	13.0	40	87.0	46	100.0
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије	0		0		0		2	4.9	39	95.1	41	100.0
Кли. за неурологију и пси.за децу и омладину	0		1	14.3	0		2	28.6	4	57.1	7	100.0
Институт за онкологију и рад. Србије	0		0		5	1.8	31	11.4	236	86.8	272	100.0
Институт за ментално здравље	0		0		0		3	37.5	5	62.5	8	100.0
Спец. бол. „Свети Сава“	0		0		0		3	9.1	30	90.9	33	100.0
Клиника „Лаза Лазаревић“	0		1	8.3	1	8.3	2	16.7	8	66.7	12	100.0
Инс. за ортопедију „Бањица“	0		0		0		5	17.2	24	82.8	29	100.0
Спец. бол. Младеновац	0		0		0		1	6.7	14	93.3	15	100.0
Спец. болн. за болести зависности	0		0		0		0		7	100.0	7	100.0
Инс. за рехабилитацију	0		0		2	5.4	7	18.9	28	75.7	37	100.0
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	0		0		0		0		5	100.0	5	100.0
Спец. бол. за церебралну парализу	0		0		0		0		13	100.0	13	100.0
Спец. бол. за орт. протетику	0		0		0		0		6	100.0	6	100.0
Спец. бол. Лазаревац	0		0		0		1	12.5	7	87.5	8	100.0
ВМА	3	0.4	0		38	4.6	231	27.8	560	67.3	832	100.0
<b>УКУПНО</b>	<b>5</b>	<b>0.3</b>	<b>4</b>	<b>0.2</b>	<b>55</b>	<b>3.4</b>	<b>319</b>	<b>19.7</b>	<b>1234</b>	<b>76.3</b>	<b>1617</b>	<b>100.0</b>

Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,71 (графикон 27). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, јер је у испитивање укључен мањи број болница, као и болнице у којима се претходних година није радило истраживање, а такође је и промењена мерна скала у упитнику.



Графикон 27. Опште задовољство сестринском негом (просечна оцена)



Посматрано по болницама просечна оцена задовољства сестринском негом у целини, има вредности од 4,29 у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, где је било само 7 испитаника, до 5,0 у чак 6 болница (табела 30).

У претходној радом медицинских сестара у целини су били најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (просечна оцена 5), Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,89) и Институту за реуматологију (4,85), а најмање задовољни у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (4,43), Институту за рехабилитацију (4,52), Клиничком центру Србије и Институту „Бањица“ (4,55).

Табела 30. Опште задовољство сестринском негом - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2019			2020		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КБЦ „Бежанијска коса“	70	4,76	0,46	63	<b>5.00</b>	.00
Институт за КВБ „Дедиње“	121	4,77	0,57	55	<b>5.00</b>	.00
ГАК „Народни фронт“	132	4,60	0,59	128	4,55	.82
Универзитетска дечја клиника				46	4,87	.34
Инс. за зз мајке и детета Србије				41	4,95	.22
Кл. за неур. и психиј. за децу и омладину				7	<b>4.29</b>	1.11
Институт за онкол. и рад. Србије	190	4,65	0,54	272	4,85	.41
Инс. за ментално здравље				8	4,63	.52
Спец. бол. „Свети Сава“	47	4,79	0,41	33	4,91	.29
Клиника „Др Лаза Лазаревић“				12	4,42	1.00
Институт за ОХБ „Бањица“	132	4,55	0,58	29	4,83	.38
Спец. бол. Младеновац	41	4,80	0,40	15	4,93	.26
Спец. бол. за болести зависности				7	<b>5.00</b>	.00
Инс. за рехабилитацију	88	4,52	0,74	37	4,70	.57
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	44	<b>4,43</b>	0,79	5	<b>5.00</b>	.00
Спец. бол. за церебралну парализу				13	<b>5.00</b>	.00
Спец. бол. за орт. протетику	9	4,89	0,33	6	<b>5.00</b>	.00
Спец. бол. Лазаревац	16	<b>5,00</b>	0,00	8	4,88	.35
ВМА	889	4,64	0,60	832	4,62	.61
<b>УКУПНО</b>	<b>3628</b>	<b>4,62</b>	<b>0,62</b>	<b>1617</b>	<b>4,71</b>	<b>.57</b>

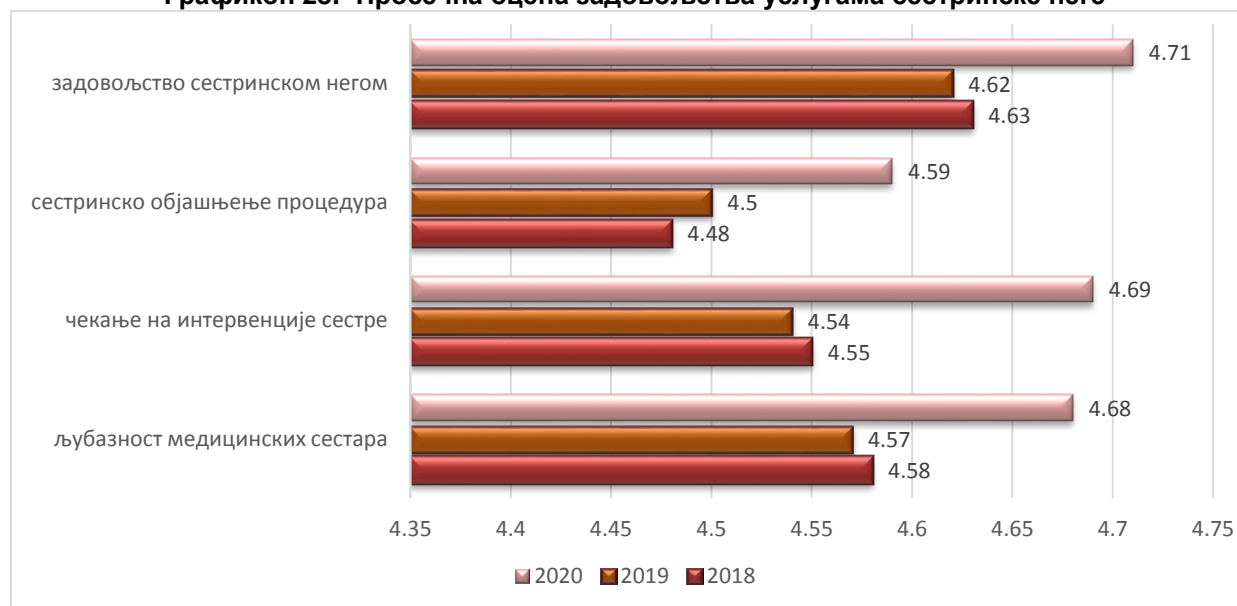
Радом медицинских сестара у целини су статистички значајно задовољнији пацијенти са веома добрим материјалним положајем (4,83) у односу на пацијенте са лошијим материјалним положајем.

Најстарији пацијенти, од 80 и више година (4,83) и пацијенти без завршене основне школе (4,83) су најзадовољнији радом медицинских сестара, док су жене незнатно

задовољније (4,73), од мушкараца (4,71), али не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника (пол, старост, школска спрема) и задовољства радом медицинских сестара у целини.

**У поређењу са 2019. годином, сви аспекти сестринске неге, показују већу просечну оцену** (Графикон 28). Приликом тумачења ових резултата треба имати у виду напред наведена ограничења у броју и врсти болница које су радиле анкету, као и у броју испитаника и мерној скали упитника.

**Графикон 28. Просечна оцена задовољства услугама сестринске неге**



• **Однос лекара према пацијенту**

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

Спремност лекара да дају одговоре на питања својих пацијената, 92% пацијената је оценило као добру или одличну, док је 2,1% оценило ову особину лекара као веома лошу и лошу (Графикон 29). На ово питање није одговорило 29 пацијента (1,8%).

У 17 болница у претходној години и са 3.640 испитаника, 57,2% пацијената је било веома задовољно, 32,6% задовољно, 7,6% ни задовољно ни незадовољно, 2% незадовољно и 0,7% веома незадовољно овим аспектом лекарског рада.

**Графикон 29. Спремност лекара да дају одговоре на питања (%)**



Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената је најбоље оцењена у: Институту за КВБ „Дедиње“, Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ и Специјалној болници за ортопедску протетику, где су сви испитаници оценили овај аспект лекарског рада као одличан. У још 7 болница пацијенти су ову особину лекара оценили као добру или одличну (КБЦ „Бежанијска коса“, Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије, Специјална болница за ЦВБ „Свети Сава“, Институт за ментално здравље, Специјална болница за болести зависности, Специјална болница за интерне болести Лазаревац и Специјална болница Младеновац).

Највише пацијената који сматрају да је спремност лекара да одговарају на питања незадовољавајућа, односно веома лоша и лоша, било је ГАК „Народни фронт“ (свега 9) и у ВМА (свега 18), 2 у Институту за онкологију и радиологију Србије и по 1 у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, Институту „Бањица“ и Клиници „др Лаза Лазаревић“, док је највећа заступљеност пацијената који су ову лекарску особину оценили као осредњу у ГАК „Народни фронт“ и ВМА (табела 31).

Међу болницама постоји статистички високо значајна разлика у оцени спремности лекара да одговарају на питања пацијената ( $N=225,250$ ,  $DF=18$ ,  $p=0,000$ ).

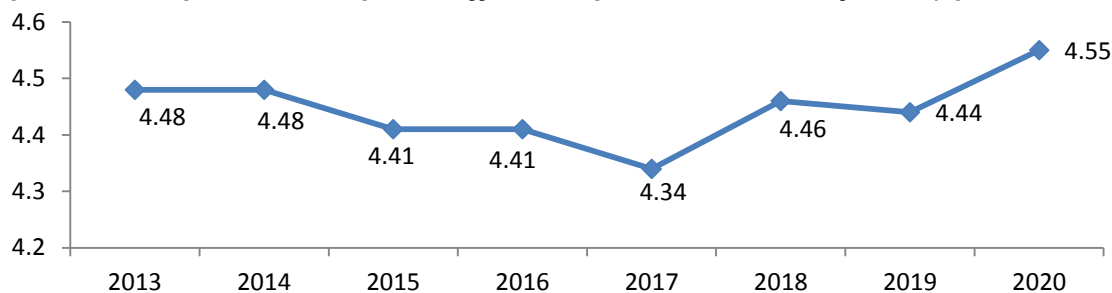
**Табела 31. Спремност лекара да дају одговоре на питања, по болницама (%)**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „Бежанијска коса“	0		0		0		1	1.6	63	98.4	64	100.0
Институт за КВБ „Дедиње“	0		0		0		0		55	100.0	55	100.0
ГАК „Народни фронт“	3	2.4	6	4.8	19	15.1	28	22.2	70	55.6	126	100.0
УДК	0		0		1	2.2	7	15.2	38	82.6	46	100.0
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије	0		0		0		1	2.5	39	97.5	40	100.0
Кли. за неурологију и пси.за децу и омладину	0		1	14.3	0		1	14.3	5	71.4	7	100.0
Институт за онкологију и рад. Србије	1	0.4	1	0.4	8	2.9	45	16.4	219	79.9	274	100.0
Институт за ментално здравље	0		0		0		1	12.5	7	87.5	8	100.0
Спец. бол. „Свети Сава“	0		0		0		2	6.2	30	93.8	32	100.0
Клиника „Лаза Лазаревић“	0		1	8.3	0		5	41.7	6	50.0	12	100.0
Институт за ортопедију „Бањица“	0		1	3.4	0		2	6.9	26	89.7	29	100.0
Спец. бол. Младеновац	0		0		0		4	26.7	11	73.3	15	100.0
Спец. болн. за болести зависности	0		0		0		1	14.3	6	85.7	7	100.0
Инс. за рехабилитацију	0		0		2	5.1	7	17.9	30	76.9	39	100.0
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	0		0		0		0		5	100.0	5	100.0
Спец. бол. за церебралну парализу	1	7.7	0		0		1	7.7	11	84.6	13	100.0
Спец. бол. за орт. протетику	0		0		0		0		6	100.0	6	100.0
Спец. бол. Лазаревац	0		0		0		1	12.5	7	87.5	8	100.0
ВМА	4	0.5	14	1.7	67	8.1	324	39.0	421	50.7	830	100.0
<b>УКУПНО</b>	<b>9</b>	<b>0.6</b>	<b>24</b>	<b>1.5</b>	<b>97</b>	<b>6.0</b>	<b>431</b>	<b>26.7</b>	<b>1055</b>	<b>65.3</b>	<b>1616</b>	<b>100.0</b>

Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,55 (графикон 30). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, јер је у испитивање укључен мањи број болница, као и болнице у којима се

претходних година није радило истраживање, а такође је и промењена мерна скала у упитнику.

**Графикон 30. Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената (просечна оцена)**



Просечна оцена за спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената има вредности од 4,24 у ГАК „Народни фронт“ до 5,0 у три болнице (табела 32).

Спремношћу лекара да дају одговоре на питања у претходној години су били најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (5) и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (5), а најмање задовољни у ГАК „Народни фронт“ (4,28) и Клиничком центру Србије (4,36).

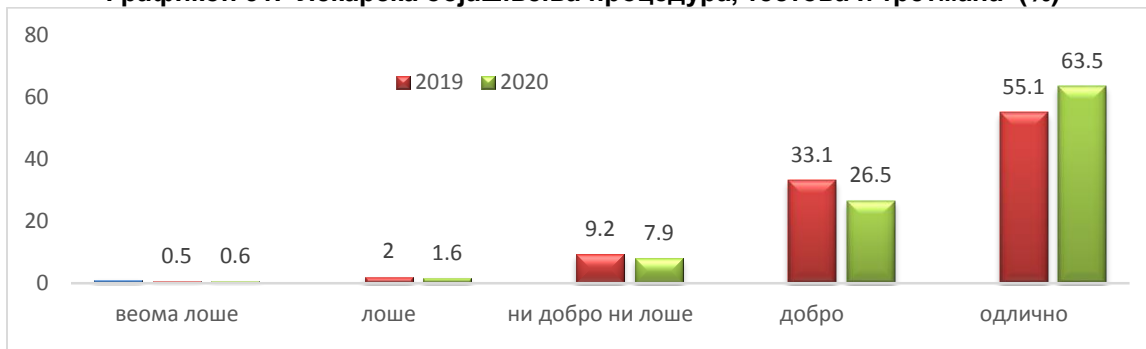
**Табела 32. Спремност лекара да одговарају на питања - просечна оцена**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2019			2020		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КБЦ „Бежанијска коса“	70	4,66	0,63	64	4,98	0,13
Институт за КВБ „Дедиње“	121	4,81	0,51	55	<b>5,00</b>	0,00
ГАК „Народни фронт“	134	<b>4,28</b>	0,83	126	<b>4,24</b>	1,03
Универзитетска дечја клиника				46	4,80	0,45
Инс. за зз мајке и детета Србије				40	4,98	0,16
Кл. за неур. и психиј. за децу и омладину				7	4,43	1,13
Институт за онколог. и рад. Србије	193	4,43	0,77	274	4,75	0,56
Инст. за ментално здравље				8	4,88	0,35
Спец. бол. „Свети Сава“	47	4,72	0,50	32	4,94	0,25
Клиника „Др Лаза Лазаревић“				12	4,33	0,89
Институт за ОХБ „Бањица“	132	4,45	0,70	29	4,83	0,60
Спец. бол. Младеновац	42	4,64	0,53	15	4,73	0,46
Спец. бол. за болести зависности				7	4,86	0,38
Инс. за рехабилитацију	92	4,38	0,82	39	4,72	0,56
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	45	4,53	0,59	5	<b>5,00</b>	0,00
Спец. бол. за церебралну парализу				13	4,62	1,12
Спец. бол. за орт. протетику	9	<b>5,00</b>	0,00	6	<b>5,00</b>	0,00
Спец. бол. Лазаревац	16	<b>5,00</b>	0,00	8	4,88	0,35
ВМА	890	4,41	0,76	830	4,38	0,75
УКУПНО	3640	4,44	0,77	1616	4,55	0,72

Слично је и са објашњењима тестова, процедура и третмана датим пацијентима од стране лекара. Само 2,2% испитаника сматра лекарска објашњења лошим и веома лошим, док их 90% сматра добрим или одличним (Графикон 31).

У 17 болница у претходној години и са 3.583 испитаника, 55,1% пацијената је било веома задовољно, 33,1% задовољно, 9,2% ни задовољно ни незадовољно, 2% незадовољно и 0,7% веома незадовољно лекарским објашњењима.

**Графикон 31. Лекарска објашњења процедура, тестова и третмана (%)**



Лекарска објашњења процедура, тестова и третмана су најбоље оцењена у: Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“, Специјалној болници за болести зависности и Специјалној болници за ортопедску протетику, где су сви пацијенти дали оцену „одлично“. У још 7 болница пацијенти су ову особину лекара оценили као добру или одличну (Институт за КВБ „Дедиње“, КБЦ „Бежанијска коса“, Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије, Специјална болница за ЦВБ „Свети Сава“, Институт за ментално здравље, Специјална болница за интерне болести Лазаревац и Специјална болница Младеновац).

**Табела 33 Лекарска објашњења процедура, тестова и третмана, по болницама (%)**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „Бежанијска коса“	0		0		0		3	4.7	61	95.3	64	100.0
Институт за КВБ „Дедиње“	0		0		0		1	1.8	54	98.2	55	100.0
ГАК „Народни фронт“	3	2.4	9	7.3	20	16.1	28	22.6	64	51.6	124	100.0
УДК	0		0		1	2.3	7	15.9	36	81.8	44	100.0
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије	0		0		0		1	2.5	39	97.5	40	100.0
Кли. за неурологију и пси.за децу и омладину	0		1	14.3	0		1	14.3	5	71.4	7	100.0
Инс. за онкологију и рад. Србије	0		1	0.4	8	3.0	34	12.6	226	84.0	269	100.0
Инст. за ментално здравље	0		0		0		2	25.0	6	75.0	8	100.0
Спец. бол. „Свети Сава“	0		0		0		4	12.1	29	87.9	33	100.0
Клиника „Лаза Лазаревић“	0		0		2	16.7	3	25.0	7	58.3	12	100.0
Инс.за ортопедију „Бањица“	0		1	3.4	0		2	6.9	26	89.7	29	100.0
Спец. бол. Младеновац	0		0		0		3	20.0	12	80.0	15	100.0
Спец. болн. за болести зависности	0		0		0		0		7	100.0	7	100.0
Инс. за рехабилитацију	0		0		5	13.2	9	23.7	24	63.2	38	100.0
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	0		0		0		0		5	100.0	5	100.0
Спец. бол. за церебралну парализу	0		0		1	7.7	1	7.7	11	84.6	13	100.0
Спец. бол. за орт. протетику	0		0		0		0		6	100.0	6	100.0
Спец. бол. Лазаревац	0		0		0		2	28.6	5	71.4	7	100.0
<b>ВМА</b>	6	0.7	13	1.6	89	10.8	323	39.2	393	47.7	824	100.0
<b>УКУПНО</b>	9	0.6	25	1.6	126	7.9	424	26.5	1016	63.5	1600	100.0

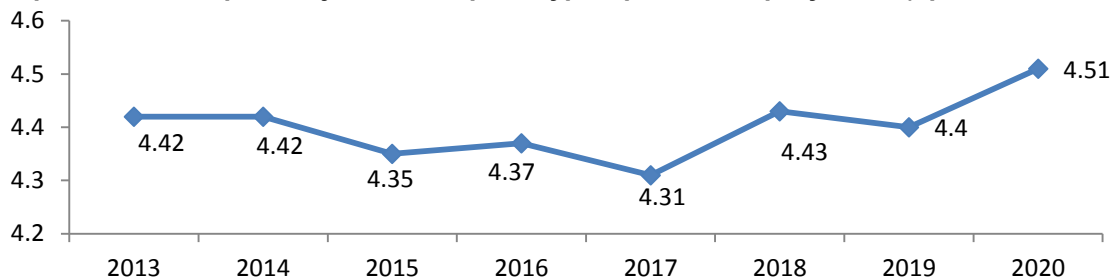
Највише пацијената који сматрају да су лекарска објашњења незадовољавајућа, односно веома лоша и лоша, било је у ГАК „Народни фронт“ (свега 12) и у ВМА (свега 19), а затим по 1 у Институту за онкологију и радиологију Србије, Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину и Институту „Бањица“, док је највећа заступљеност

пацијената који су ову лекарску особину оценили као осредњу у Клиници „др Лаза Лазаревић“ и ГАК „Народни фронт“.

Међу болницама постоји статистички високо значајна разлика у оцени лекарских објашњења ( $N=257,078$ ,  $DF=18$ ,  $p=0,000$ ).

Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,51 (графикон 32). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, јер је у испитивање укључен мањи број болница, као и болнице у којима се претходних година није радило истраживање, а такође је и промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 32. Лекарска објашњења процедура, третмана и резултата (просечна оцена)



Просечна оцена за лекарска објашњења процедура, тестова и третмана има вредности од 4,14 у ГАК „Народни фронт“ до 5,0 у три болнице (табела 34). У претходној години лекарским објашњењима процедура и третмана су били најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,94) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,82), док су најмање задовољни у ГАК „Народни фронт“ (4,27) и Институту за рехабилитацију (4,31).

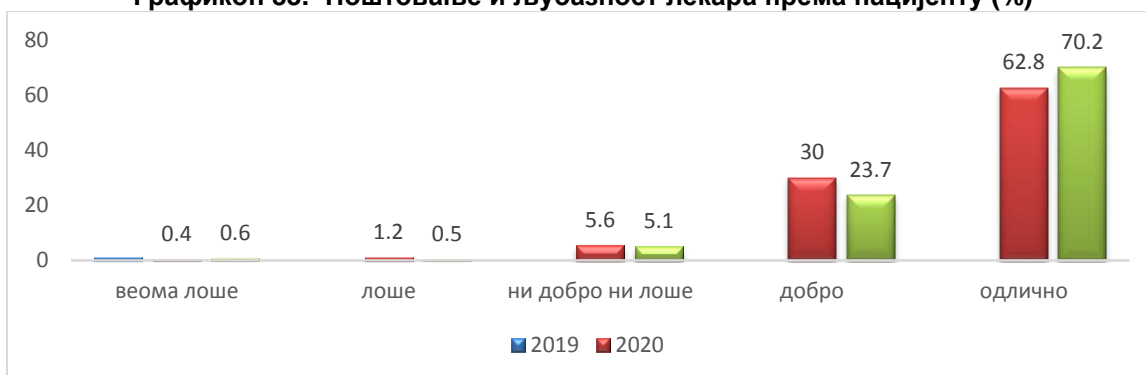
Табела 34. Лекарска објашњења процедура и третмана - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2019			2020		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КБЦ „Бежанијска коса“	69	4,67	0,70	64	4,95	0,21
Институт за КВБ „Дедиње“	121	4,82	0,50	55	4,98	0,13
ГАК „Народни фронт“	130	<b>4,27</b>	0,84	124	<b>4,14</b>	1,08
Универзитетска дечја клиника				44	4,80	0,46
Инс. за зз мајке и детета Србије				40	4,98	0,16
Кл. за неур. и психиј. за децу и омладину				7	4,43	1,13
Институт за онкол. и рад. Србије	189	4,43	0,75	269	4,80	0,49
Инс. за ментално здравље				8	4,75	0,46
Спец. бол. „Свети Сава“	47	4,81	0,45	33	4,88	0,33
Клиника „Др Лаза Лазаревић“				12	4,42	0,79
Институт за ОХБ „Бањица“	129	4,41	0,68	29	4,83	0,60
Спец. бол. Младеновац	40	4,58	0,59	15	4,80	0,41
Спец. бол. за болести зависности				7	<b>5,00</b>	0,00
Инс. за рехабилитацију	85	4,31	0,89	38	4,50	0,73
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	42	4,50	0,63	5	<b>5,00</b>	0,00
Спец. бол. за церебралну парализу				13	4,77	0,60
Спец. бол. за орт. протетику	9	4,78	0,44	6	<b>5,00</b>	0,00
Спец. бол. Лазаревац	16	<b>4,94</b>	0,25	7	4,71	0,49
ВМА	888	4,37	0,77	824	4,32	0,78
<b>УКУПНО</b>	<b>3583</b>	<b>4,40</b>	<b>0,78</b>	<b>1600</b>	<b>4,51</b>	<b>0,75</b>

Љубазност лекара је 94% пацијената оценило као одличну или добру, а само 1,1% као лошу и веома лошу (графикон 33).

У 17 болница у претходној години и са 3.583 испитаника, 62,8% пацијената је било веома задовољно, 30% задовољно, 5,6% ни задовољно ни незадовољно, 1,2% незадовољно и 0,4% веома незадовољно љубазношћу лекара.

Графикон 33. Поштовање и љубазност лекара према пацијенту (%)



Љубазност и поштовање лекара према пацијенту су најбоље оцењени у: Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“, Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије и Специјалној болници за ортопедску протетику, где су сви пацијенти дали оцену „одлично“ (табела 35).

Табела 35 Љубазност и поштовање лекара према пацијенту, по болницама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „Бежанијска коса“		0		0		1	1.6	63		98.4	64	100.0
Институт за КВБ „Дедиње“		0		0		2	3.6	53		96.4	55	100.0
ГАК „Народни фронт“	3.2	2	1.6	20	15.9	27	21.4	73		57.9	126	100.0
УДК	0		0		1	2.1	5	10.9	40	87.0	46	100.0
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије	0		0		0		0		40	100.0	40	100.0
Кли. за неврологију и пси.за децу и омладину	0		0		0		1	14.3	6	85.7	7	100.0
Инс. за онкологију и рад. Србије	1	0.4	2	0.7	8	3.0	28	10.3	232	85.6	271	100.0
Инс. за ментално здравље	0		0		0		2	25.0	6	75.0	8	100.0
Спец. бол. „Свети Сава“	0		0		0		5	15.2	28	84.8	33	100.0
Клиника „Лаза Лазаревић“	0		1	8.3	0		2	16.7	9	75.0	12	100.0
Инс. за ортопедију „Бањица“	0		0		0		2	6.9	27	93.1	29	100.0
Спец. бол. Младеновац	0		0		0		2	13.3	13	86.7	15	100.0
Спец. болн. за болести зависности	0		0		0		1	14.3	6	85.7	7	100.0
Инс. за рехабилитацију	0		0		3	7.9	6	15.8	29	76.3	38	100.0
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	0		0		0		0		5	100.0	5	100.0
Спец. бол. за церебралну парализу	0		0		0		1	7.7	12	92.3	13	100.0
Спец. бол. за орт. протетику	0		0		0		0		6	100.0	6	100.0
Спец. бол. Лазаревац	0		0		0		1	12.5	7	87.5	8	100.0
<b>ВМА</b>	4	0.5	3	0.4	50	6.0%	296	35.6	479	57.6	832	100.0
<b>УКУПНО</b>	<b>9</b>	<b>0.6</b>	<b>8</b>	<b>0.5</b>	<b>82</b>	<b>5.1%</b>	<b>382</b>	<b>23.7</b>	<b>1134</b>	<b>70.2</b>	<b>1615</b>	<b>100.0</b>



У још 10 болница пацијенти су ову особину лекара оценили као добру или одличну (КБЦ „Бежанијска коса“, Институт за КВБ „Дедиње“, Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину, Институт за ментално здравље, Специјална болница за ЦВБ „Свети Сава“, Институт „Бањица“, Специјална болница за болести зависности, Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију, Специјална болница за интерне болести Лазаревац и Специјална болница Младеновац).

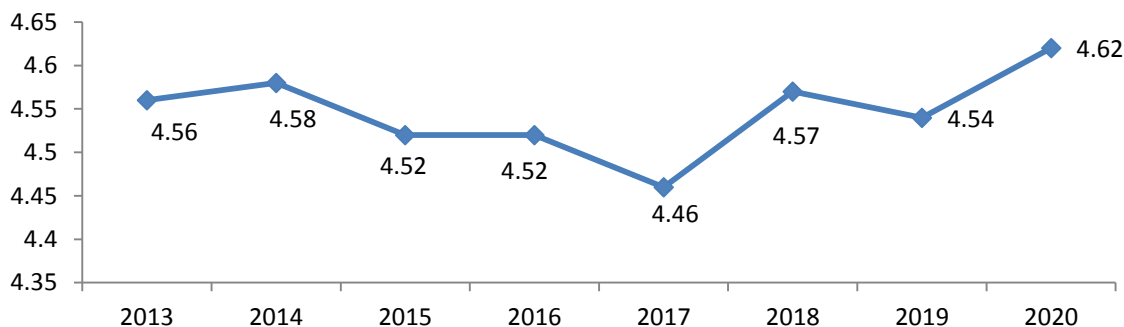
Највише пацијената који сматрају да је љубазност лекара веома лоша и лоша, било је ГАК „Народни фронт“ (свега 6) и у ВМА (свега 7), а затим 3 у Институту за онкологију и радиологију Србије и 1 у Клиници „др Лаза Лазаревић“, док је највећа заступљеност пацијената који су ову лекарску особину оценили као осредњу у ГАК „Народни фронт“.

Међу болницама постоји статистички високо значајна разлика у оцени љубазности лекара ( $N=189,628$ ,  $DF=18$ ,  $p=0,000$ ).

Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,62 (графикон 34). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, јер је у испитивање укључен мањи број болница, као и болнице у којима се претходних година није радило истраживање, а такође је и промењена мерна скала у упитнику.

У односу на задовољство љубазношћу медицинских сестара, може се констатовати да је скоро исти степен задовољства пацијената и љубазношћу лекара и љубазношћу сестара (4,62 за лекаре и 4,68 за сестре).

**Графикон 34. Љубазност лекара (просечна оцена)**



Просечна оцена за љубазност лекара има вредности од 4,29 у ГАК „Народни фронт“ до 5,0 у три болнице, Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“, Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (табела 36).

У претходној години, љубазношћу лекара су били најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (5) и Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (4,93), а најмање задовољни у ГАК „Народни фронт“ (4,29) и Институту за рехабилитацију (4,37).



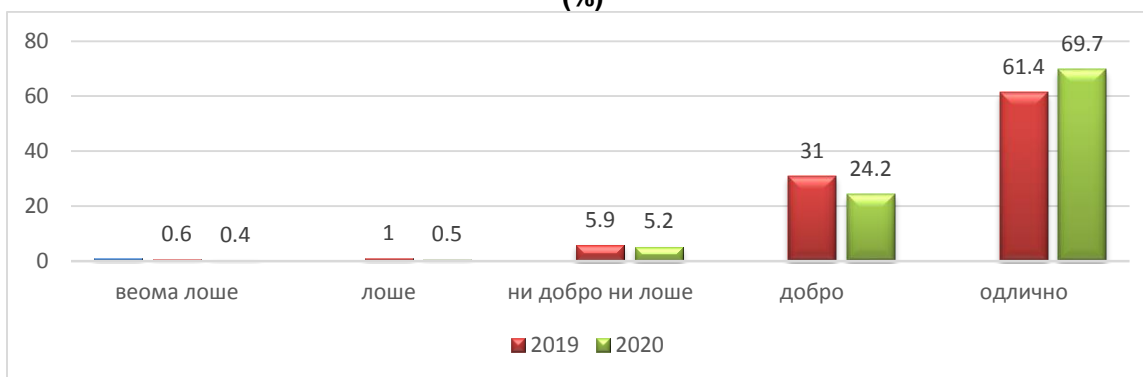
Табела 36. Љубазност лекара - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2019			2020		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КБЦ „Бежанијска коса“	70	4,79	0,41	64	4.98	0.12
Институт за КВБ „Дедиње“	121	4,84	0,48	55	4.96	0.19
ГАК „Народни фронт“	133	<b>4,29</b>	0,82	126	<b>4.29</b>	1.00
Универзитетска дечја клиника				46	4.85	0.42
Инс. за зз мајке и детета Србије у				40	<b>5.00</b>	0.00
Кл. за неур. и психиј. за децу и омладин				7	4.86	0.38
Институт за онкол. и рад. Србије	190	4,54	0,70	271	4.80	0.56
Институт за ментално здравље				8	4.75	0.46
Спец. бол. „Свети Сава“	47	4,79	0,46	33	4.85	0.36
Клиника „Др Лаза Лазаревић“				12	4.58	0.90
Институт за ОХБ „Бањица“	132	4,52	0,67	29	4.93	0.26
Спец. бол. Младеновац	42	4,69	0,52	15	4.87	0.35
Спец. бол. за болести зависности				7	4.86	0.38
Инс. за рехабилитацију	91	4,37	0,83	38	4.68	0.62
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	44	4,55	0,55	5	<b>5.00</b>	0.00
Спец. бол. за церебралну парализу				13	4.92	0.28
Спец. бол. за орт. протетику	9	<b>5,00</b>	0,00	6	<b>5.00</b>	0.00
Спец. бол. Лазаревац	15	4,93	0,26	8	4.88	0.35
ВМА	894	4,54	0,67	832	4.49	0.67
<b>УКУПНО</b>	<b>3620</b>	<b>4,54</b>	<b>0,70</b>	<b>1615</b>	<b>4.62</b>	<b>0.66</b>

Поверење у лекара је испитивано и кроз оцену способности лекара да дијагностикује болест као и његове успешности у лечењу пацијента. Само 0,9% пацијената има непожељно мишљење о дијагностици, док 94% оцењује дијагностичке способности лекара као добре или одличне (Графикон 35).

У 17 болница у претходној години и са 3.564 испитаника, 61,4% пацијената је било веома задовољно, 31% задовољно, 5,9% ни задовољно ни незадовољно, 1% незадовољно и 0,6% веома незадовољно лекарском способношћу дијагностике.

Графикон 35. Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената (%)



Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената је најбоље оцењена у КБЦ „Бежанијска коса“ и Институту за КВБ „Дедиње“, где је више од 98% пацијената оценило овај аспект лекарског рада као одличан.

У 11 болница сви пацијенти су ову особину лекара оценили као добру или одличну (КБЦ „Бежанијска коса“, Институт за КВБ „Дедиње, Универзитетска дечја клиника, Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије, Институт за ментално здравље, Специјална

болница за ЦВБ „Свети Сава“, Институт „Бањица“, Специјална болница за интерне болести Лазаревац, Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику, Клиника за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ и Специјална болница Младеновац).

Највише пацијената који сматрају да је лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената веома лоша и лоша, било је у ГАК „Народни фронт“ (свега 5) и у ВМА (свега 7), а по 1 у Институту за онкологију и радиологију Србије, Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину и Клиници „др Лаза Лазаревић“, док је највећа заступљеност пацијената који су ову лекарску особину оценили као осредњу у Институту за рехабилитацију и Специјалној болници за болести зависности.

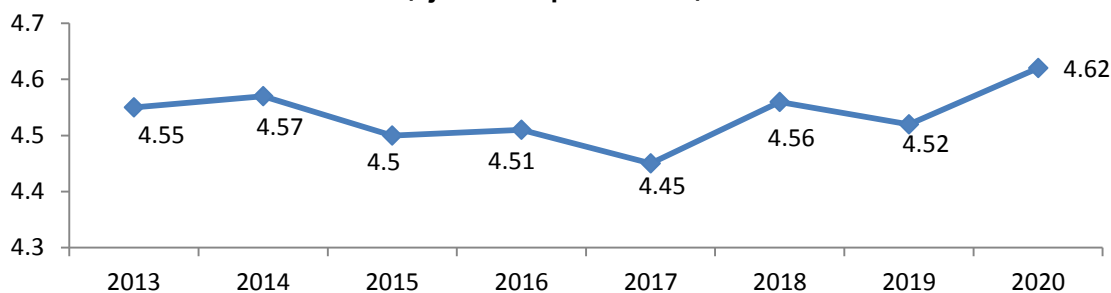
Међу болницама постоји статистички високо значајна разлика у оцени способности дијагностиковања лекара ( $H=181,426$ ,  $DF=18$ ,  $p=0,000$ ).

**Табела 37 Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената (%)**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „Бежанијска коса“	0		0		0		1	1.6	63	98.4	64	100.0
Институт за КВБ „Дедиње“	0		0		0		1	1.8	54	98.2	55	100.0
ГАК „Народни фронт“	2	1.6	3	2.4	11	8.8	24	19.2	85	68.0	125	100.0
УДК	0		0		0		2	4.5	42	95.5	44	100.0
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије	0		0		0		1	2.5	39	97.5	40	100.0
Кли. за неурологију и пси. за децу и омладину	0		1	14.3	0		1	14.3	5	71.4	7	100.0
Институт за онкологију и рад. Србије	0		1	0.4	6	2.2	37	13.9	223	83.5	267	100.0
Институт за ментално здравље	0		0		0		2	25.0	6	75.0	8	100.0
Спец. бол. „Свети Сава“	0		0		0		3	9.1	30	90.9	33	100.0
Клиника „Лаза Лазаревић“	0		1	8.3	0		4	33.3	7	58.3	12	100.0
Институт за ортопедију „Бањица“	0		0		0		2	6.9	27	93.1	29	100.0
Спец. бол. Младеновац	0		0		0		4	26.7	11	73.3	15	100.0
Спец. болн. за болести зависности	0		0		1	14.3	0		6	85.7	7	100.0
Инс. за рехабилитацију	0		0		5	14.3	10	28.6	20	57.1	35	100.0
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	0		0		0		1	20.0	4	80.0	5	100.0
Спец. бол. за церебралну парализу	0		0		1	7.7	2	15.4	10	76.9	13	100.0
Спец. бол. за орт. протетику	0		0		0		1	16.7	5	83.3	6	100.0
Спец. бол. Лазаревац	0		0		0		1	12.5	7	87.5	8	100.0
ВМА	5	0.6	2	0.2	59	7.1%	290	35.1	470	56.9	826	100.0
<b>УКУПНО</b>	<b>7</b>	<b>0.4</b>	<b>8</b>	<b>0.5</b>	<b>83</b>	<b>5.2%</b>	<b>387</b>	<b>24.2</b>	<b>1114</b>	<b>69.7</b>	<b>1599</b>	<b>100.0</b>

Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,62 (графикон 36). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, јер је у испитивање укључен мањи број болница, као и болнице у којима се претходних година није радило истраживање, а такође је и промењена мерна скала у упитнику.

**Графикон 36. Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената - просечна оцена**



Просечна оцена за лекарску способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената има вредности од 4,42 у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ до 4,98 у КБЦ „Бежанијска коса“, Институту за КВБ „Дедиње“ и Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (табела 38).

У претходној години, овим аспектом лекарског рада били су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (5) и Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (4,88), док су најмање задовољни пацијенти у Институту за рехабилитацију (4,37) и ГАК „Народни фронт“ (4,4).

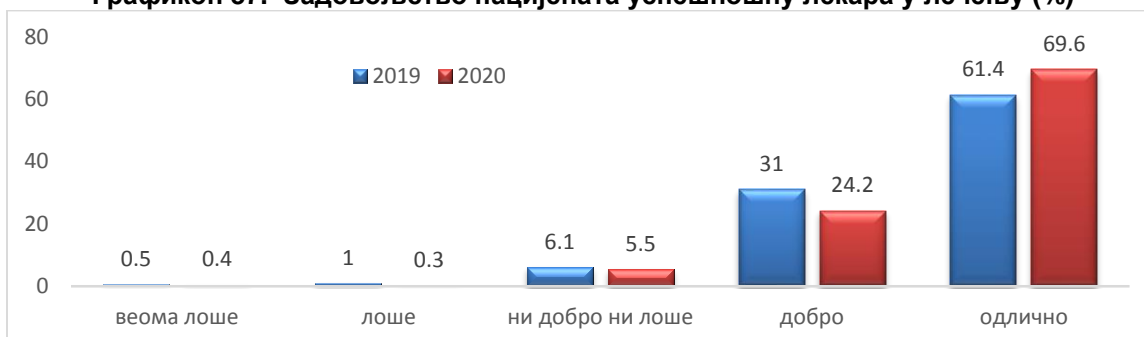
**Табела 38. Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената - просечна оцена**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2019			2020		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КБЦ „Бежанијска коса“	67	4,73	0,51	64	<b>4.98</b>	0.12
Институт за КВБ „Дедиње“	120	4,84	0,48	55	<b>4.98</b>	0.13
ГАК „Народни фронт“	131	4,40	0,72	125	4.50	0.88
Универзитетска дечја клиника				44	4.95	0.21
Инс. за зз мајке и детета Србије				40	<b>4.98</b>	0.16
Кл. за неур. и психиј. за децу и омладину				7	4.43	1.13
Институт за онкол. и рад. Србије	189	4,47	0,73	267	4.81	0.47
Инс. за ментално здравље				8	4.75	0.46
Спец. бол. „Свети Сава“	47	4,72	0,50	33	4.91	0.29
Клиника „др Лаза Лазаревић“				12	<b>4.42</b>	0.90
Институт за ОХБ „Бањица“	129	4,50	0,63	29	4.93	0.26
Спец. бол. Младеновац	38	4,66	0,53	15	4.73	0.46
Спец. бол. за болести зависности				7	4.71	0.76
Инс. за рехабилитацију	83	<b>4,37</b>	0,79	35	4.43	0.74
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	44	4,52	0,63	5	4.80	0.45
Спец.бол. за церебралну парализу				13	4.69	0.63
Спец. бол. за орт. протетику	9	<b>5,00</b>	0,00	6	4.83	0.41
Спец. бол. Лазаревац	16	4,88	0,34	8	4.88	0.35
ВМА	877	4,50	0,71	826	4.47	0.69
<b>УКУПНО</b>	<b>3564</b>	<b>4,52</b>	<b>0,71</b>	<b>1599</b>	<b>4.62</b>	<b>0.65</b>

Када је у питању успешност лекара у лечењу пацијената, само 0,7% пацијената има непожељно мишљење, док је 93,8% оцењује као добру или одличну (Графикон 37). На ово питање није одговорио 91 испитаник (5,5%).

У 17 болница у претходној години и са 3.564 испитаника, 61,4% пацијената је било веома задовољно, 31% задовољно, 6,1% ни задовољно ни незадовољно, 1% незадовољно и 0,5% веома незадовољно успешношћу лекара у лечењу.

**Графикон 37. Задовољство пацијената успешношћу лекара у лечењу (%)**



Успешност лекара у лечењу је најбоље оцењена у КБЦ „Бежанијска коса“, Институту за КВБ „Дедиње“ и Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“, где су сви пацијенти оценили овај аспект лекарског рада као одличан.

У још 8 болница пацијенти су ову особину лекара оценили као добру или одличну (Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије, Универзитетској дечјој клиници, Институту за ментално здравље, Специјалној болници за ЦВБ „Свети Сава“, Специјалној болници за болести зависности, Специјалној болници за интерне болести Лазаревац, Специјалној болници за ортопедску протетику и Специјалној болници Младеновац).

**Табела 39. Успешност лекара у лечењу, по болницама (%)**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „Бежанијска коса“	0		0		0		0		64	100.0	64	100.0
Институт за КВБ „Дедиње“	0		0		0		0		55	100.0	55	100.0
ГАК „Народни фронт“	1	0.8	1	0.8	13	10.7	23	19.0	83	68.6	121	100.0
УДК	0		0		0		4	9.3	39	90.7	43	100.0
Инс. за зз. мајке и детета Србије	0		0		0		1	2.7	36	97.3	37	100.0
Кли. за неурологију и пси.за децу и омладину	0		0		1	14.3	1	14.3	5	71.4	7	100.0
Институт за онкологију и рад. Србије	0		1	0.4	12	4.5	43	16.3	208	78.8	264	100.0
Инст. за ментално здравље	0		0		0		2	25.0	6	75.0	8	100.0
Спец. бол. „Свети Сава“	0		0		0		3	9.1	30	90.9	33	100.0
Клиника „Лаза Лазаревић“	0		0		2	16.7	2	16.7	8	66.7	12	100.0
Инс. за ортопедију „Бањица“	0		0		3	11.1	1	3.7	23	85.2	27	100.0
Спец. бол. Младеновац	0		0		0		2	14.3	12	85.7	14	100.0
Спец. болн. за болести зависности	0		0		0		1	16.7	5	83.3	6	100.0
Инс. за рехабилитацију	0		0		3	8.6	13	37.1	19	54.3	35	100.0
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	0		0		0		0		5	100.0	5	100.0
Спец. бол. за цереб. парализу	0		0		1	7.7	0		12	92.3	13	100.0
Спец. бол. за орт. протетику	0		0		0		1	16.7	5	83.3	6	100.0
Спец. бол. Лазаревац	0		0		0		2	25.0	6	75.0	8	100.0
<b>ВМА</b>	5	0.6	3	0.4	50	6.3	277	34.8	461	57.9	796	100.0
<b>УКУПНО</b>	6	0.4	5	0.3	85	5.5	376	24.2	1082	69.6	1554	100.0

Највише пацијената који сматрају да је успешност лекара у лечењу веома лоша и лоша, било је ГАК „Народни фронт“ (свега 5) и у ВМА (свега 8) и 1 у Институту за онкологију и радиологију Србије, док је највећа заступљеност пацијената који су ову лекарску особину оценили као осредњу у Клиници „др Лаза Лазаревић“ и Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину.

Међу болницама постоји статистички високо значајна разлика у оцени успешности лекара у лечењу ( $N=152,508$ ,  $DF=18$ ,  $p=0,000$ ).

Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,62 (графикон 38). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, јер је у испитивање укључен мањи број болница, као и болнице у којима се претходних година није радило истраживање, а такође је и промењена мерна скала у упитнику.



Просечна оцена за успешност лекара у лечењу има вредност од 4,46 у Институту за рехабилитацију до 5,0 у три болнице (табела 40).

У претходној години, успешношћу лекара у лечењу су били најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (5) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,94), а најмање задовољни пацијенти у Институту за рехабилитацију (4,28) и ГАК „Народни фронт“ (4,43).

**Табела 40. Успешност лекара у лечењу - просечна оцена**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2019			2020		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КБЦ „Бежанијска коса“	68	4,76	0,46	64	<b>5.00</b>	0.00
Институт за КВБ „Дедиње“	122	4,81	0,50	55	<b>5.00</b>	0.00
ГАК „Народни фронт“	129	4,43	0,80	121	4.54	0.79
Универзитетска дечја клиника				43	4.91	0.29
Инс. за зз мајке и детета Србије				37	4.97	0.16
Кл. за неур. и психиј. за децу и омладину				7	4.57	0.79
Институт за онкол. и рад. Србије	186	4,48	0,74	264	4.73	0.56
Инс. за ментално здравље				8	4.75	0.46
Спец. бол. „Свети Сава“	47	4,77	0,48	33	4.91	0.29
Клиника „Др Лаза Лазаревић“				12	4.50	0.80
Институт за ОХБ „Бањица“	129	4,49	0,65	27	4.74	0.66
Спец. бол. Младеновац	39	4,62	0,54	14	4.86	0.36
Спец. бол. за болести зависности				6	4.83	0.41
Инс. за рехабилитацију	86	<b>4,28</b>	0,88	35	<b>4.46</b>	0.66
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	43	4,44	0,70	5	<b>5.00</b>	0.00
Спец. бол. за церебралну парализу				13	4.85	0.55
Спец. бол. за орт. протетику	9	<b>5.00</b>	0,00	6	4.83	0.41
Спец. бол. Лазаревац	16	4,94	0,25	8	4.75	0.46
ВМА	850	4,50	0,72	796	4.49	0.69
<b>УКУПНО</b>	<b>3509</b>	<b>4,52</b>	<b>0,70</b>	<b>1554</b>	<b>4.62</b>	<b>0.64</b>

Када је реч о општем задовољству услугама лекара, укупно је 94,1% пацијената навело да је добро или одлично, а 1% лоше и веома лоше. На ово питање није одговорило 47 (2,9%) испитаника (графикон 39).

Нешто мањи удео пацијената је задовољан радом лекара (94%), него радом медицинских сестара у целини (96%).

У 17 болница у претходној години и са 3.588 испитаника, 63,6% пацијената је било веома задовољно, 29,8% задовољно, 5% ни задовољно ни незадовољно, 1,5% незадовољно и веома незадовољно услугама лекара у целини.

Графикон 39. Опште задовољство услугама лекара (%)



Опште задовољство услугама лекара је, у чак 6 болница оцењено искључиво оценом одличан (Институт за КВБ „Дедиње“, Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије, Клиника за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“, Специјална болница за интерне болести Лазаревац, Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику и Специјална болница за болести зависности).

Табела 41 Опште задовољство услугама лекара, по болницама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „Бежанијска коса“	0		0		0		1	1.6	63	98.4	64	100.0
Институт за КВБ „Дедиње“	0		0		0		0		55	100.0	55	100.0
ГАК „Народни фронт“	1	0.8	4	3.2	13	1.3	31	24.6	77	61.1	126	100.0
УДК	0		0		0		5	11.1	40	88.9	45	100.0
Инс. за зз. мајке и детета Србије	0		0		0		0		40	100.0	40	100.0
Кли. за неурологију и пси.за децу и омладину	0		0		1	14.3	1	14.3	5	71.4	7	100.0
Инс. за онкологију и рад. Србије	3	1.1	2	0.7	10	3.7	34	12.6	220	81.8	269	100.0
Инст.за ментално здравље	0		0		0		2	25.0	6	75.0	8	100.0
Спец. бол. „Свети Сава“	0		0		0		3	9.1	30	90.9	33	100.0
Клиника „Лаза Лазаревић“	0		0		0		2	16.7	10	83.3	12	100.0
Инст. за ортопедију „Бањица“	0		0		1	3.4	2	6.9	26	89.7	29	100.0
Спец. бол. Младеновац	0		0		0		3	20.0	12	80.0	15	100.0
Спец. бол. за болести зависности	0		0		0		0		7	100.0	7	100.0
Инс. за рехабилитацију	0		0		0		13	35.1	24	64.9	37	100.0
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	0		0		0		0		5	100.0	5	100.0
Спец. бол. за цереб.парализу	0		0		1	7.7	1	7.7	11	84.6	13	100.0
Спец. бол. за орт. протетику	0		0		0		0		6	100.0	6	100.0
Спец. бол. Лазаревац	0		0		0		0		8	100.0	8	100.0
ВМА	3	0.4	4	0.5	51	6.2%	282	34.4	479	58.5	819	100.0
<b>УКУПНО</b>	<b>7</b>	<b>0.4</b>	<b>10</b>	<b>0.6</b>	<b>77</b>	<b>4.8%</b>	<b>380</b>	<b>23.8</b>	<b>1124</b>	<b>70.3</b>	<b>1598</b>	<b>100.0</b>

У још 7 болница пацијенти су ову особину лекара оценили као добру или одличну (КБЦ „Бежанијска коса“, Универзитетској дечјој клиници, Институту за ментално здравље, Специјалној болници за ЦВБ „Свети Сава“, Клиници „др Лаза Лазаревић“, Институту за рехабилитацију и Специјалној болници Младеновац).

Највише пацијената који су опште задовољство радом лекара оценили као веома лоше и лоше, било је у ВМА (свега 7), а затим по 5 у ГАК „Народни фронт“ и Институту за онкологију и радиологију Србије, док је највећа заступљеност пацијената који су задовољство радом лекара оценили као осредње била у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (табела 41).

Међу болницама постоји статистички високо значајна разлика у задовољству услугама лекара у целини ( $N=169,752$ ,  $DF=18$ ,  $p=0,000$ ).

Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,63 (графикон 40). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, јер је у испитивање укључен мањи број болница, као и болнице у којима се претходних година није радило истраживање, а такође је и промењена мерна скала у упитнику.



Просечна оцена за опште задовољство услугама лекара има вредности од 4,42 у ГАК „Народни фронт“ до 5,0 у чак шест болница (табела 42).

**Табела 42. Опште задовољство услугама лекара - просечна оцена**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2019			2020		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КБЦ „Бежанијска коса“	70	4,81	0,39	64	4,98	0,12
Институт за КВБ „Дедиње“	122	4,84	0,49	55	<b>5,00</b>	0,00
ГАК „Народни фронт“	131	<b>4,34</b>	0,83	126	<b>4,42</b>	0,86
Универзитетска дечја клиника				45	4,89	0,32
Инс. за зз мајке и детета Србије				40	<b>5,00</b>	0,00
Кл. за неур. и психиј. за децу и омладину				7	4,57	0,79
Институт за онкол. и рад. Србије	191	4,59	0,68	269	4,73	0,67
Инс. за ментално здравље				8	4,75	0,46
Спец. бол. „Свети Сава“	47	4,81	0,40	33	4,91	0,29
Клиника „Др Лаза Лазаревић“				12	4,83	0,39
Институт за ОХБ „Бањица“	132	4,49	0,65	29	4,86	0,44
Спец. бол. Младеновац	41	4,76	0,43	15	4,80	0,41
Спец. бол. за болести зависности				7	<b>5,00</b>	0,00
Инс. за рехабилитацију	87	4,40	0,78	37	4,65	0,48
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	44	4,61	0,49	5	<b>5,00</b>	0,00
Спец. бол. за церебралну парализу				13	4,77	0,60
Спец. бол. за орт. протетику	9	<b>5,00</b>	0,00	6	<b>5,00</b>	0,00
Спец. бол. Лазаревац	16	<b>5,00</b>	0,00	8	<b>5,00</b>	0,00
ВМА	873	4,53	0,69	819	4,50	0,67
<b>УКУПНО</b>	<b>3588</b>	<b>4,55</b>	<b>0,68</b>	<b>1598</b>	<b>4,63</b>	<b>0,65</b>



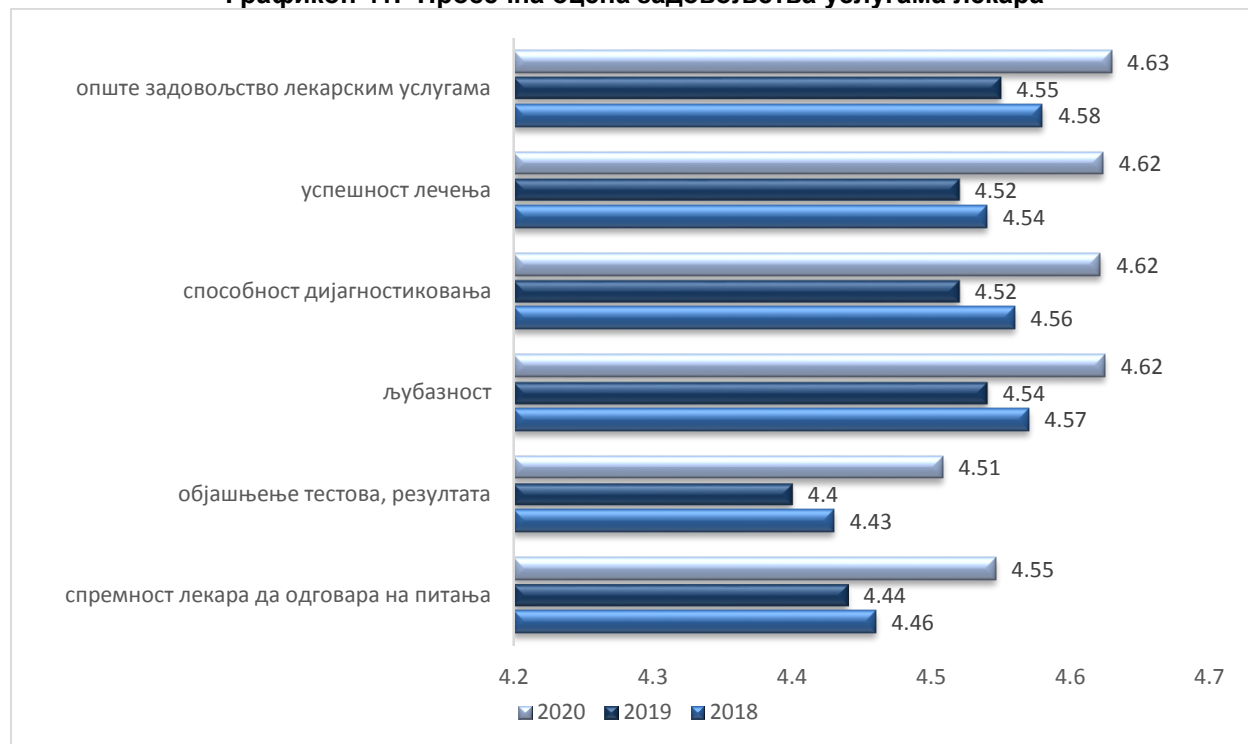
У претходној години, лекарским радом и услугама у целини су били најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (просечна оцена 5,0 у обе болнице), а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (4,34) и Институту за рехабилитацију (4,4).

Радом лекара у целини су статистички значајно задовољнији пацијенти са веома добрим материјалним положајем (4,71) у односу на пацијенте са лошијим материјалним положајем.

Најстарији пацијенти, од 80 и више година (4,75), као и у добној групи од 20 до 29 година (4,76) и пацијенти без завршене основне школе (4,74) су најзадовољнији радом лекара, док су жене незнатно задовољније (4,65), од мушкараца (4,63), али не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника (пол, старост, школска спрема) и задовољства радом лекара у целини.

Просечна оцена задовољства услугама лекара током боравка у болници је висока и креће се од 4,51 за објашњење тестова, процедура, третмана и резултата, до 4,62 за љубазност лекарског особља, њихову способност дијагностике и успешност у лечењу. Просечна оцена општег задовољства услугама лекара износи 4,63 и виша је од свих појединачних просечних оцена квалитета рада лекара (Графикон 41).

**Графикон 41. Просечна оцена задовољства услугама лекара**



- **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 колона, 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 пројекта Министарства здравља и примењују у одређеним болницама, односно још увек нису уведени на националном нивоу, пацијенти су недовољно упознати са њиховом применом. На питање о коришћењу клиничког пута у њиховом болничком лечењу одговорило је само 633 испитаника у анкети (38,5%). Војномедицинска академија није у анкетном упитнику користила ово питање.

Скоро сваки други пацијент је навео да не зна да ли је у његовом лечењу коришћен клинички пут, док је 245 пацијената дало потврдан одговор (графикон 42). Више од трећине пацијената који сматрају да је клинички пут коришћен у њиховом лечењу је у Институту за онкологију и радиологију Србије (98 пацијената или 40% од укупног броја). Само у две болнице (Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину и Клиника за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“) није било ниједног пацијента који је дао потврдан одговор о коришћењу клиничког пута (табела 43).

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



У Специјалној болници за болести зависности свих 7 анкетираних пацијената (100%) је навело да је у њиховом лечењу коришћен клинички пут, док је у Специјалној болници за интерне болести Лазаревац потврдан одговор дало 3 (75%) од 4 пацијента, у Институту за КВБ „Дедиње“ око 64%, а у Институту за онкологију и радиологију Србије 49%. У осталим болницама је знатно мање учешће пацијената који сматрају да је клинички пут коришћен у њиховом лечењу.

<sup>1</sup> Подаци преузети из брошуре „Клинички путеви“ Министарства здравља РС.

Сви пацијенти у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, као и преко 80% пацијената у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ не знају да ли је у њиховом лечењу коришћен клинички пут.

Међу болницама постоји статистички високо значајна разлика у коришћењу клиничких путева у лечењу пацијената (N=64,695, DF=17, p=0,000).

**Табела 43. Коришћење клиничког пута током болничког лечења, по болницама (%)**

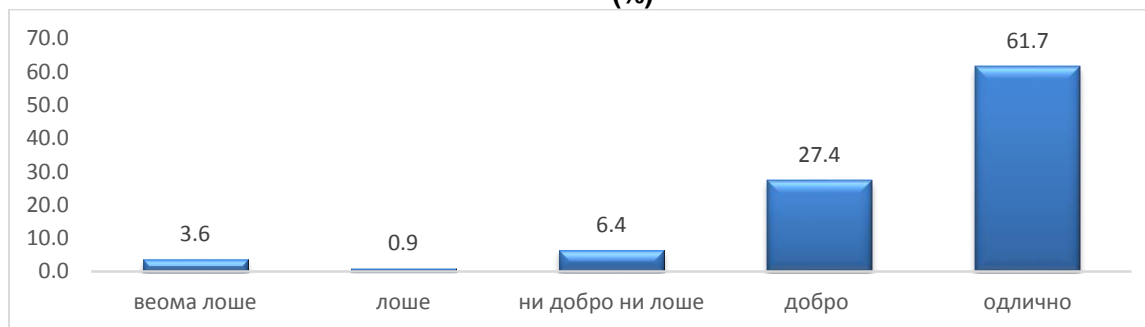
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		НЕ ЗНАМ		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „Бежанијска коса“	22	40.0	9	16.4	24	43.6	55	100.0
Институт за КВБ „Дедиње“	35	63.6	2	3.6	18	32.7	55	100.0
ГАК „Народни фронт“	25	22.3	15	13.4	72	64.3	112	100.0
УДК	14	41.2	1	2.9	19	55.9	34	100.0
Инс. за зз. мајке и детета Србије	8	32.0	6	24.0	11	44.0	25	100.0
Кли. за неурологију и пси.за децу и омладину	0		0		7	100.0	7	100.0
Инс. за онкологију и рад. Србије	98	49.0	19	9.5	83	41.5	200	100.0
Инст.за ментално здравље	2	25.0	4	50.0	2	25.0	8	100.0
Спец. бол. „Свети Сава“	11	36.7	5	16.7	14	46.7	30	100.0
Клиника „Лаза Лазаревић“	2	22.2	0		7	77.8	9	100.0
Инст. за ортопедију „Бањица“	3	12.5%	4	16.7	17	70.8	24	100.0
Спец. бол. Младеновац	5	33.3	3	20.0	7	46.7	15	100.0
Спец. бол. за болести зависности	7	100.0	0		0		7	100.0
Инс. за рехабилитацију	6	23.1	10	38.5	10	38.5	26	100.0
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	0		1	20.0	4	80.0	5	100.0
Спец. бол. за цереб.парализу	3	27.3	2	18.2	6	54.5	11	100.0
Спец. бол. за орт. протетику	1	16.7	0		5	83.3	6	100.0
Спец. бол. Лазаревац	3	75.0	1	25.0	0		4	100.0
<b>ВМА</b>								
<b>УКУПНО</b>	<b>245</b>	<b>38.7</b>	<b>82</b>	<b>13.0</b>	<b>306</b>	<b>48.3</b>	<b>633</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.

На питање које се односи на услуге дијагностике и лечења у истој болници у вези сумње или потврђене болести COVID-19, 429 (26,1%) испитаника је навело да се не односи на њих, а још 169 (10,3%) није одговорило на ово питање. Од 1.047 пацијената који су дали потврдан одговор, 61,7% је оценило да је њихово болничко лечење било одлично, а још 27,4% да је било добро, док само 4,5% сматра да је било лоше или веома лоше (графикон 43).

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



У 6 болница су сви пацијенти услуге дијагностике и лечења због болести COVID-19, оценили као одличне (Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину, Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“, Институт за ортопедију „Бањица“, Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију, Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику и Специјална болница за интерне болести Лазаревац), али је у овим установама било укупно само 14 испитаника. У још 5 болница су сви пацијенти наведене услуге оценили као добре или одличне (КБЦ „Бежанијска коса“, Институт за КВБ „Дедиње“, ГАК „Народни фронт“, Специјална болница за ЦВБ „Свети Сава“ и Специјална болница за болести зависности). Услуге дијагностике и лечења због болести COVID-19 је само 38 пацијената оценило као веома лоше (33 у ВМА, 3 у Институту за онкологију и радиологију Србије и по 1 у Универзитетској дечјој клиници и Институту за ментално здравље), а 9 као лоше (6 у ВМА и 3 у Институту за онкологију и радиологију Србије), (табела 44).

**Табела 44. 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	1.7	57	98.3	58	100.0
Институт за КВБ „Дедиње“	0		0		0		1	4.2	23	95.8	24	100.0
ГАК „Народни фронт“	0		0		0		3	42.9	4	57.1	7	100.0
УДК	1	33.3	0		0		0		2	66.7	3	100.0
Инс. за зз. мајке и детета Србије	0		0		2	28.6	1	14.3	4	57.1	7	100.0
Кли. за неурологију и пси.за децу и омладину	0		0		0		0		1	100.0	1	100.0
Инс. за онкологију и рад. Србије	3	3.8	3	3,8	6	7.5	18	22.5	50	62.5	80	100.0
Инст.за ментално здравље	1	50.0	0		0		1	50.0	0		2	100.0
Спец. бол. „Свети Сава“	0		0		0		1	7.7	12	92.3	13	100.0
Клиника „Лаза Лазаревић“	0		0		0		0		5	100.0	5	100.0
Инст. за ортопедију „Бањица“	0		0		0		0		2	100.0	2	100.0
Спец. бол. Младеновац	0		0		1	6.7	4	26.7	10	66.7	15	100.0
Спец. бол. за болести зависности	0		0		0		1	50.0	1	50.0	2	100.0
Инс. за рехабилитацију	0		0		1	16.7	1	16.7	4	66.7	6	100.0
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“												100.0
Спец. бол. за цереб.парализу	0		0		0		0		1	100.0	1	100.0
Спец. бол. за орт. протетику	0		0		0		0		1	100.0	1	100.0
Спец. бол. Лазаревац	0		0		0		0		4	100.0	4	100.0
<b>ВМА</b>	<b>33</b>	<b>4.0</b>	<b>6</b>	<b>0,7</b>	<b>57</b>	<b>7.0</b>	<b>255</b>	<b>31.3</b>	<b>465</b>	<b>57.0</b>	<b>816</b>	<b>100.0</b>
<b>УКУПНО</b>	<b>38</b>	<b>3.6</b>	<b>9</b>	<b>0,9</b>	<b>67</b>	<b>6.4</b>	<b>287</b>	<b>27.4</b>	<b>646</b>	<b>61.7</b>	<b>1047</b>	<b>100.0</b>

У Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ су сви пацијенти дали одговор да се ово питање не односи на њих, као и преко 90% пацијената у ГАК „Народни фронт“, Универзитетској дечјој клиници, Институту „Бањица“ и Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију. Мање од 50% пацијената је дало овај одговор у Специјалној болници за интерне болести Лазаревац (20%) и у КБЦ „Бежанијска коса“ (1,7%), док у ВМА и Специјалној болници за интерне болести Младеновац није било пацијената са овим одговором.

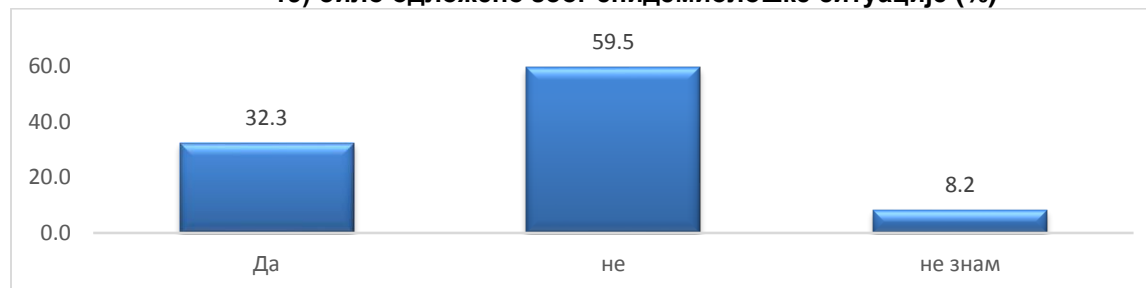
Просечна оцена за услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19, за ниво свих болница износи 4,43 (табела 45).

**Табела 45. Услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19- просечна оцена**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020		
	N	$\bar{x}$	SD
КБЦ „Бежанијска коса“	58	4.98	0.13
Институт за КВБ „Дедиње“	24	4.96	0.20
ГАК „Народни фронт“	7	4.57	0.53
Универзитетска дечја клиника	3	3.67	2.31
Инс. за зз мајке и детета Србије	7	4.29	0.95
Кл. за неур. и психиј. за децу и омладину	1	<b>5.00</b>	0.
Институт за онкол. и рад. Србије	80	4.36	1.03
Инс. за ментално здравље	2	2.50	2.12
Спец. бол. „Свети Сава“	13	4.92	0.28
Клиника „Др Лаза Лазаревић“	5	<b>5.00</b>	0.00
Институт за ОХБ „Бањица“	2	<b>5.00</b>	0.00
Спец. бол. Младеновац	15	4.60	0.63
Спец. бол. за болести зависности	2	4.50	0.71
Инс. за рехабилитацију	6	4.50	0.84
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“			
Спец. бол. за церебралну парализу	1	<b>5.00</b>	0.
Спец. бол. за орт. протетику	1	<b>5.00</b>	0.
Спец. бол. Лазаревац	4	<b>5.00</b>	.00
ВМА	816	4.36	0.95
<b>УКУПНО</b>	<b>1047</b>	<b>4.43</b>	<b>0.93</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, 500 пацијената (32%) је одговорило потврдно, а 127 испитаника (8%) да не зна (графикон 44). На ово питање није одговорило 97 испитаника (5,9%).

**Графикон 44. Да ли је болничко лечење у овој болници (због неке друге болести, а не COVID-19) било одложено због епидемиолошке ситуације (%)**



Од 500 пацијената који су навели да им је лечење у болници било одложено због актуелне епидемиолошке ситуације, њих 426 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 Младеновац потврдан одговор на ово питање је дао сваки трећи пацијент, а у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ сваки четврти пацијент (табела 46).

У пет болница (Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину, Институт за ментално здравље, Клиника за рехабилитацију „Др М. Зотовић“, Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику и Специјална болница за интерне болести Лазаревац) су сви пацијенти навели да нису доживели одлагање болничког лечења. међутим, у овим установама је био мали број испитаника, укупно 34.

**Табела 46. Да ли је болничко лечење у овој болници (због неке друге болести, а не COVID-19) било одложено због епидемиолошке ситуације (%)**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		НЕ ЗНАМ		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „Божанијска коса“	6	10.0	51	85.0	3	5.0	60	100.0
Институт за КВБ „Дедиње“	13	23.6	35	63.6	7	12.7	55	100.0
ГАК „Народни фронт“	5	4.4	99	87.6	9	8.0	113	100.0
УДК	4	9.8	37	90.2	0		41	100.0
Инс. за зз. мајке и детета Србије	6	17.1	29	82.9	0		35	100.0
Кли. за неурологију и пси.за децу и омладину	0		7	100.0	0		7	100.0
Инс. за онкологију и рад. Србије	29	12.1	192	80.0	19	7.9	240	100.0
Инст.за ментално здравље	0		8	100.0	0		8	100.0
Спец. бол. „Свети Сава“	0		20	74.1	7	25.9	27	100.0
Клиника „Лаза Лазаревић“	1	11.1	6	66.7	2	22.2	9	100.0
Инст. за ортопедију „Бањица“	2	8.0	20	80.0	3	12.0	25	100.0
Спец. бол. Младеновац	5	33.3	8	53.3	2	13.3	15	100.0
Спец. бол. за болести зависности	1	14.3	6	85.7	0		7	100.0
Инс. за рехабилитацију	1	2.9	29	85.3	4	11.8	34	100.0
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	0		5	100.0	0		5	100.0
Спец. бол. за цереб.парализу	1	7.7	12	92.3	0		13	100.0
Спец. бол. за орт. протетику	0		6	100.0	0		6	100.0
Спец. бол. Лазаревац	0		8	100.0	0		8	100.0
<b>ВМА</b>	426	50.7	343	40.8	71	8.5	840	
<b>УКУПНО</b>	<b>500</b>	<b>32.3</b>	<b>921</b>	<b>59.5</b>	<b>127</b>	<b>8.2</b>	<b>1548</b>	<b>100.0</b>

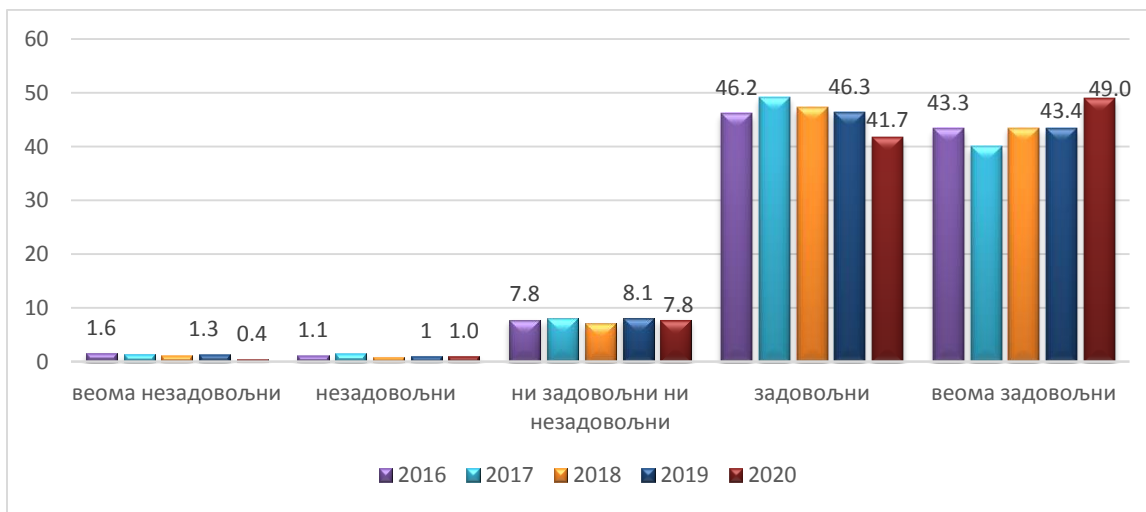
#### • **Задовољство болничким лечењем у целини**

Од 1.645 пацијената који су учествовали у анкети, 56 пацијената (3,4%) није дало одговор на питање какво је у целини њихово задовољство болничким лечењем, узимајући све напред наведене факторе који се тичу болничког лечења. Занемарљиво мали број је био незадовољан или веома незадовољан (само 23 пацијента или 1,4%). Неопредељених (ни задовољни ни незадовољни) је било 7,8%, док је 787 односно 90,7% пацијената било задовољно или веома задовољно болничким лечењем које им је пружено (графикон 45).

У претходној години болничким лечењем у целини је било задовољно 89,7% испитаника, 8,1% ни задовољни ни незадовољни, а 2,3% незадовољни и веома незадовољни.

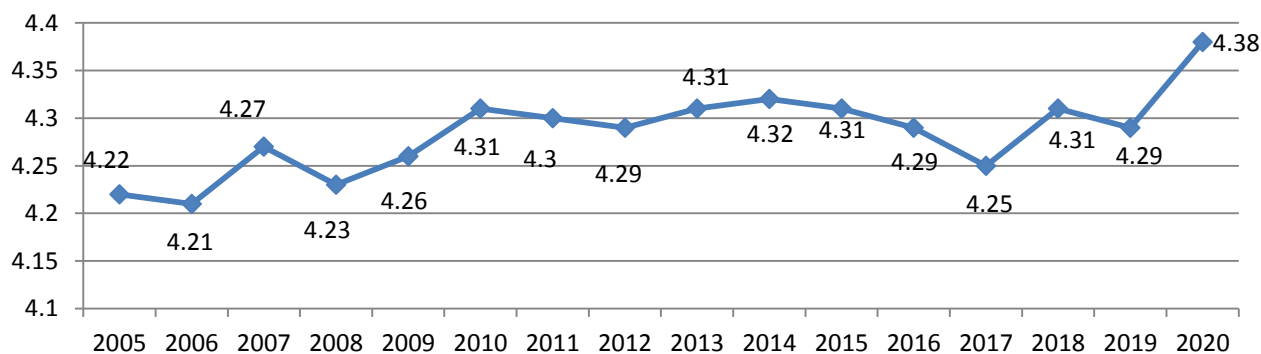
И овде наглашавамо да добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, јер је у испитивање укључен мањи број болница, као и болнице у којима се претходних година није радило истраживање.

**Графикон 45. Задовољство корисника болничким лечењем у целини у болницама у Београду (%)**



Просечна оцена задовољства укупним болничким лечењем за све болнице је 4,38 (графикон 46). Уколико се искључи Војномедицинска академија, просечна оцена задовољства за преосталих 18 болница је знатно већа, чак 4,67.

**Графикон 46. Задовољство корисника болничким лечењем у целини у здравственим установама у Београду од 2005. до 2020. године (просечна оцена)**



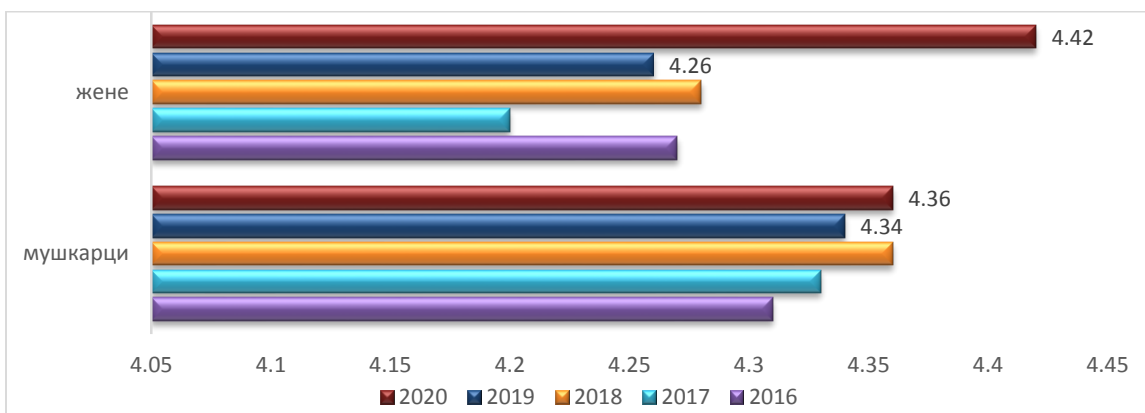
Напомена: У периоду до 2013., као и 2016. и 2017. године, у анализу није укључена ВМА.



- **Степен зависности посматраних варијабли**

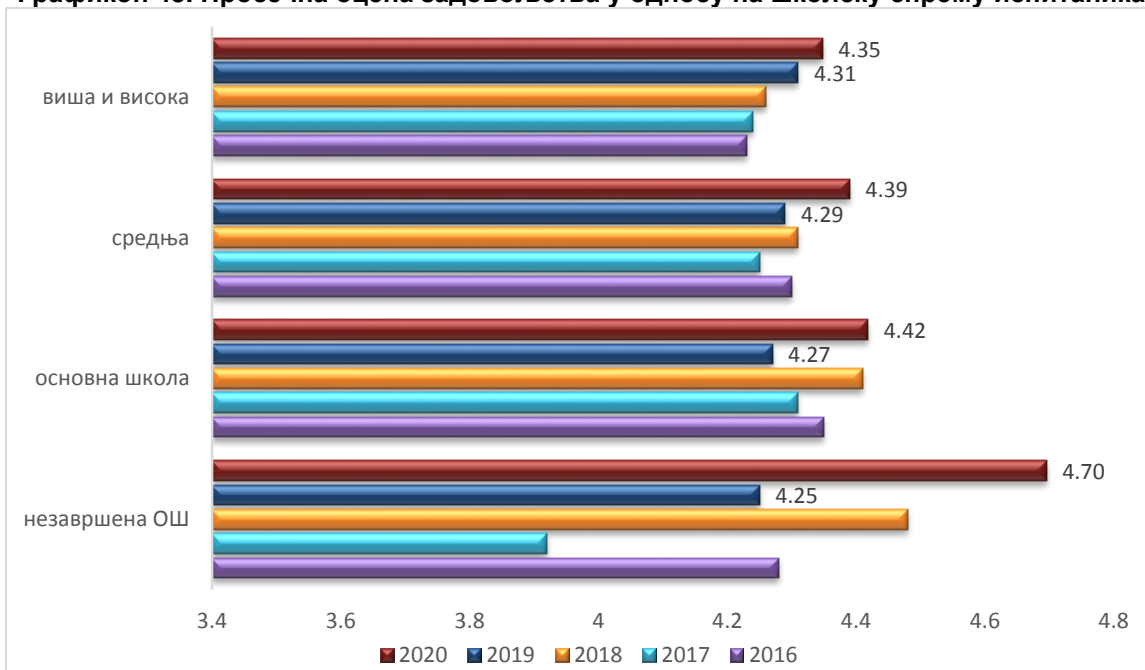
У односу на опште задовољство корисника болничком здравственом заштитом уочене су разлике по полу пацијената. На ово питање је одговорило 840 жена и 678 мушкараца. Први пут ове године, мушкарци су незадовољнији болничким лечењем (просечна оцена задовољства 4,36) од жена (просечна оцена 4,42), (графикон 47). Међутим, применом непараметарских статистичких тестова, установљено је да не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника болничким лечењем у односу на пол испитаника ( $N=3,554$ ,  $DF=1$ ,  $p=0,059$ ).

**Графикон 47. Просечна оцена задовољства у односу на пол испитаника**



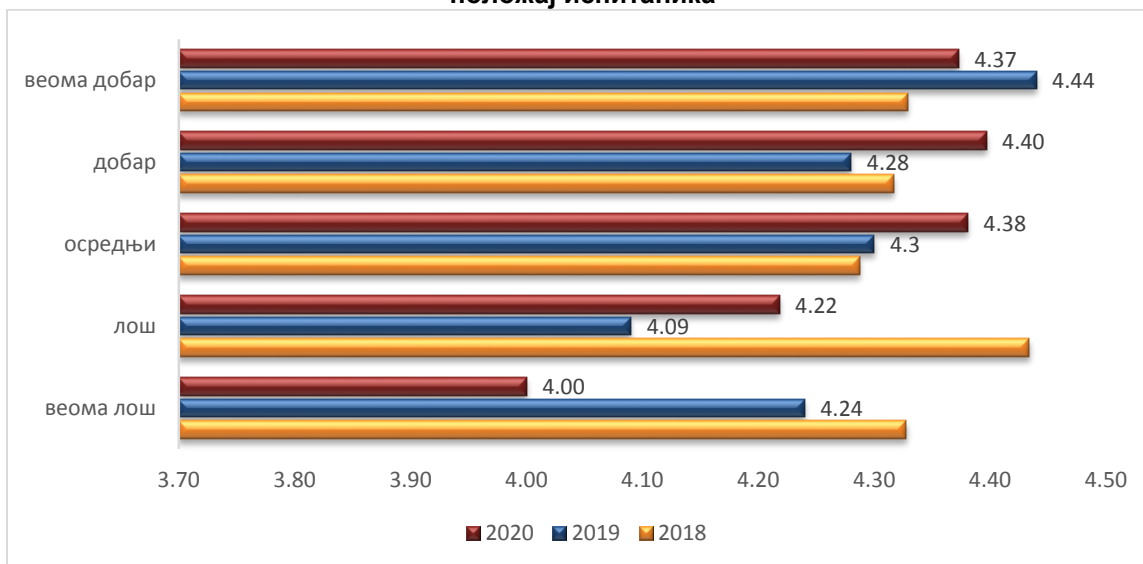
У односу на школску спрему корисника, није установљена статистички значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом ( $F=2,116$ ,  $DF=3$ ,  $p=0,096$ ). Најзадовољнији су пацијенти без завршене основне школе (просечна оцена 4,7), а са порастом школске спреме опада ниво задовољства (графикон 48).

**Графикон 48. Просечна оцена задовољства у односу на школску спрему испитаника**



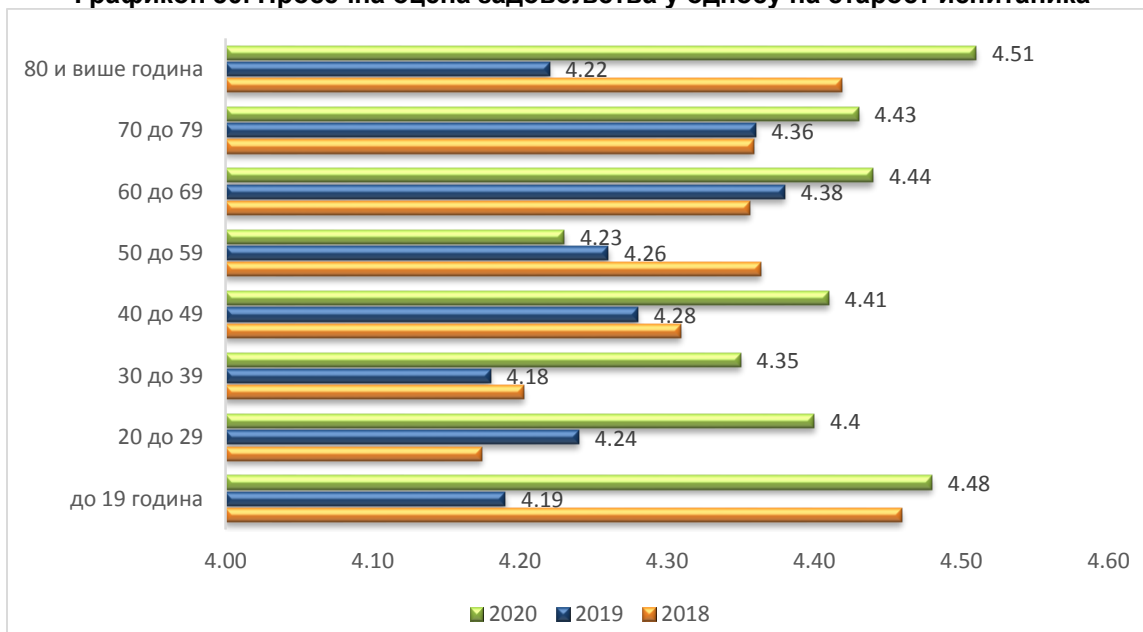
У односу на материјално стање корисника, уочава се да су болничком здравственом заштитом најмање задовољни пацијенти веома лошег (4,0) и лошег материјалног стања (4,22), (графикон 49). Међутим, не постоји статистички значајна разлика у погледу степена задовољства испитаника у односу на материјално стање ( $F=1,753$ ,  $DF=4$ ,  $p=0,136$ ).

**Графикон 49. Просечна оцена задовољства болничким лечењем у односу на материјални положај испитаника**



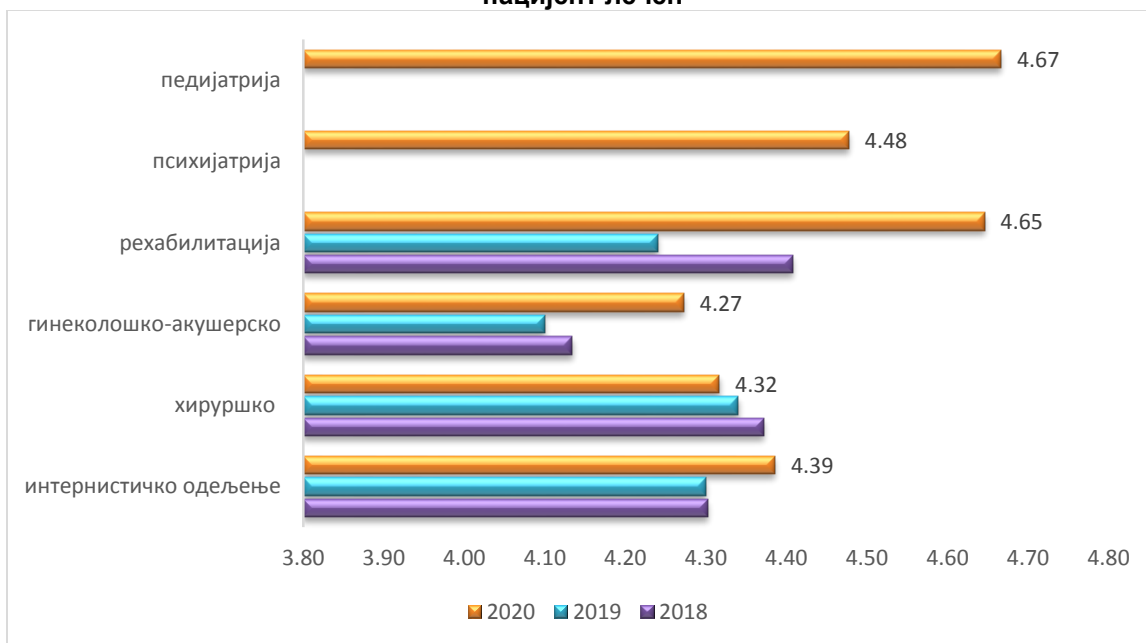
Животна доб статистички значајно има утицаја на задовољство пацијената болничким лечењем ( $F=2,744$ ,  $DF=7$ ,  $p=0,008$ ). Најмање задовољни пацијенти су се налазили у доброј групи од 50 до 59 година (4,23), док су најзадовољнији најстарији (80 и више година) и најмлађи пацијенти, млађи од 19 година (графикон 50). Ове две групе имају најмањи број испитаника: млађих од 19 година је било 32 (2,1% од укупног броја), а старијих од 80 година 58 (3,2%).

**Графикон 50. Просечна оцена задовољства у односу на старост испитаника**



Постоји значајна разлика у задовољству између пацијената лечених на различитим болничким одељењима ( $F=5,525$ ,  $DF=5$ ,  $p=0,000$ ). Болничким лечењем су најзадовољнији пацијенти лечени на педијатријским одељењима (4,67), а затим на одељењима рехабилитације и психијатрије (на овим одељењима број испитаника се кретао од 60 до 67). Најмање задовољни су пацијенти са гинеколошко-акушерских одељења (графикон 51). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, јер је у испитивање укључен мањи број болница, као и болнице у којима се претходних година није радило истраживање.

**Графикон 51. Просечна оцена задовољства у односу на болничко одељење на коме је пацијент лечен**



- **Рангирање болница према задовољству пацијената**

Због епидемије заразне болести COVID-19, нису све болнице биле у могућности да спроведу испитивање задовољства својих корисника (КЦС, 3 клиничко-болничка центра, Институт за реуматологију, Институт за медицину рада Србије и Завод за психофизичке поремећаје и говорну патологију). У осталим болницама, број испитаника је био мањи од уобичајеног, делом због страха пацијената да користе здравствену заштиту, делом због примене противепидемијских мера (држање дистанце) и пријема мањег броја пацијената на болничко лечење.

У табели 47 рангиране су болнице према просечној оци на питање о укупном задовољству болничким лечењем. Приказане вредности треба узети са резервом због малог броја испитаника (у 8 болница број испитаника је био мањи од 15). Уочава се да је просечна оцена висока у свим болницама и само у 3 болнице има вредност мању од 4,5. У односу на прошлу годину просечна оцена задовољства болничким лечењем је смањена само у 2 болнице (ВМА и Специјалан болница за интерне болести Лазаревац).

Између болница у Београду постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника болничким лечењем ( $F=21,128$ ,  $df=18$ ,  $p=0,000$ ).

Просечна оцена задовољства болничким лечењем за све болнице има вредност од 4,38, а када се искључи ВМА, где је број испитаника већи него у свим осталим болницама заједно, просечна оцена има вредност од чак 4,67.

Табела 47. Задовољство корисника болничким лечењем у Београду

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016.	2017	2018.	2019.	2020
1. Спец. бол. за рех. и ортоп. прот.	4,33	3,8	4,75	4,17	4,83	4,42	4,5	4,69	4,69	4,67	5,0
2. КБЦ „Б. Коса“	4,39	4,30	4,36	4,37	4,26	4,45	4,36	4,34	4,35	4,58	4,97
3. Институт за КВБ „Дедиње“	4,53	4,45	4,67	4,52	4,55	4,62	4,3	4,56	4,86	4,87	4,96
4. Спец. бол. за болести зависноси											4,86
5. Спец. бол. «Свети Сава»	4,53	4,74	4,55	4,38	4,68	4,71	4,61	4,6	4,54	4,66	4,84
6. Клиника за рехабил. „Зотовић“	4,62	4,17	4,45	4,46	4,66	3,83	4,53	4,42	4,32	4,36	4,80
7. Спец. бол. за енд. нефропатију	4,58	4,86	4,88	5,00	4,67	4,86	4,88	4,93	4,86	4,94	4,75
8. Инс. за ментално здравље											4,75
9. Инс. за зз мајке и детета Србије											4,72
10. ИОХБ „Бањица“	4,34	4,43	4,4	4,46	4,37	4,33	4,30	4,31	4,39	4,33	4,69
11. Универзитетска дечја клиника											4,69
12. Инст. за онкологију Србије	4,22	4,17	4,19	4,19	4,26	4,31	4,37	4,19	4,49	4,37	4,69
13. Спец. болница Младеновац	4,12	4,47	3,95	4,45	4,51	4,34	3,89	4,02	4,27	4,49	4,67
14. Спец. бол. за церебр. парализу											4,62
15. Инст. за рехабилитацију	4,34	4,38	4,41	4,39	4,34	4,57	4,54	4,26	4,49	4,10	4,57
16. Клиника „Др Лаза Лазаревић“											4,50
17. Кп. за неврологију и психијатрију за децу и омладину											4,43
18. ГАК „Народни фронт“	4,12	4,14	4,25	4,08	4,22	4,20	4,17	3,94	4,24	4,20	4,43
19. ВМА				4,3	4,31	4,34			4,25	4,21	4,11
20. Инст. за реуматологију	4,51	4,59	4,47	4,60	4,51	4,31	4,60	4,35	4,57	4,56	
21. КБЦ „Др Д. Мишовић“	4,52	4,60	4,45	4,57	4,54	4,45	4,49	4,46	4,40	4,51	
22. КБЦ „Звездара“	4,23	4,23	4,22	4,26	4,37	4,26	4,31	4,38	4,38	4,34	
23. КБЦ „Земун“	4,35	4,31	4,28	4,26	4,37	4,20	4,20	4,2	4,18	4,32	
24. КЦС	4,28	4,22	4,22	4,27	4,21	4,19	4,18	4,19	4,24	4,19	
УКУПНО	4,31	4,3	4,29	4,31	4,32	4,31	4,29	4,25	4,31	4,29	4,38

Посматрано по гранама медицине, постоје значајне разлике у степену задовољства између болница. У оквиру интернистичких одељења (табела 48), најзадовољнији су пацијенти у КБЦ „Бежанијска коса“ (4,97), Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,94) и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,84), а најмање задовољни, али са високом просечном оценом, су у ВМА (4,13). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената болничким лечењем између интернистичких одељења различитих болница ( $F=29,534$ ,  $DF=6$ ,  $p=0,000$ ).

Табела 48. Задовољство корисника лечењем на интернистичким одељењима у болницама у Београду

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	$\bar{x}$	$\bar{x}$	N	$\bar{x}$	N	$\bar{x}$	N	$\bar{x}$	N	$\bar{x}$	N	
1. Спец. бол. за енд. нефропатију	4,86	4,88	15	4,93	14	4,86	16	4,94	8	4,75		
2. Институт за КВБ „Дедиње“	4,47	4,26	72	4,49	76	4,87	53	4,85	34	4,94		
3. Спец. болница за ЦВБ „С. Сава“	4,71	4,61	53	4,6	65	4,54	47	4,66	32	4,84		
4. Инст. за реуматологију	4,31	4,6	68	4,35	49	4,57	39	4,56				
5. КБЦ „Б. Коса“	4,4	4,32	102	4,34	70	4,3	51	4,53	32	4,97		
6. Спец. болница Младеновац	4,34	3,89	41	4,02	48	4,27	43	4,49	15	4,67		
7. КБЦ „Звездара“	4,21	4,39	138	4,45	146	4,48	146	4,40				
8. КБЦ „Др Д. Мишовић“	4,36	4,49	45	4,36	56	4,27	63	4,40				
9. Инст. за онкологију Србије	4,2	4,3	133	3,99	175	4,19	132	4,27	204	4,62		
10. КЦС	4,25	4,31	389	4,23	375	4,25	364	4,23				
11. ВМА	4,3				538	4,24	473	4,17	411	4,13		
12. КБЦ „Земун“	4,24	3,96	96	4,15	80	3,96	90	4,17				
Укупно	4,31	4,32	1152	4,28	1692	4,3	1517	4,30	736	4,39		

У односу на претходну годину, у 5 болница је повећана просечна оцена задовољства болничким лечењем у целини на интернистичким одељењима, а у 2 болнице је смањена (ВМА и Специјална болница за интерне болести Лазаревац).

У оквиру хируршких одељења (табела 49) најзадовољнији су пацијенти у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (просечна оцена 5,0), а затим у КБЦ „Бежанијска коса“ (4,97) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,93), а најмање задовољни, али са високом просечном оценом, су у Институту за ортопедско-хируршке болести „Бањица“ (4,69) и ВМА (4,06), што одговара резултатима из претходне године. Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената болничким лечењем између хируршких одељења различитих болница ( $F=8,731$ ,  $DF=8$ ,  $p=0,000$ ).

У односу на претходну годину, само је у ВМА смањена просечна оцена задовољства болничким лечењем у целини на хируршким одељењима.

**Табела 49. Задовољство корисника лечењем на хируршким одељењима у болницама у Београду**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	N	$\bar{x}$	N	$\bar{x}$	N	$\bar{x}$	N	$\bar{x}$	N	$\bar{x}$	N	$\bar{x}$
1. Инс. за КВБ Дедиње	72	4,71	62	4,34	84	4,63	77	4,86	70	4,89	20	5,0
2. КБЦ „Б. Коса“	92	4,51	69	4,41	65	4,32	57	4,42	22	4,68	31	4,97
3. Инст. за онкологију Србије	55	4,56	67	4,46	70	4,56	54	4,5	58	4,60	55	4,93
4. КБЦ „Земун“	83	4,14	54	4,39	85	4,26	65	4,34	86	4,50		
5. КБЦ „Др Д. Мишовић“	86	4,47	79	4,54	95	4,56	76	4,43	81	4,49		
6. КБЦ „Звездара“	140	4,34	118	4,42	121	4,4	121	4,31	120	4,42		
7. Инст. за ОХБ „Бањица“	110	4,33	144	4,3	137	4,31	157	4,39	129	4,33	29	4,69
8. КЦС	440	4,2	368	4,17	480	4,23	530	4,35	552	4,25		
9. ВМА	400	4,37					354	4,27	403	4,25	367	4,06
10. Универзитетска дечја клиника											28	4,79
11. Инст. за зз мајке и детета											10	4,70
Укупно	1478	4,34	961	4,31	1137	4,34	1491	4,37	1521	4,34	540	4,32

У оквиру гинеколошко-акушерских одељења (табела 50), анкета је урађена само у ГАК „Народни фронт“. Просечна оцена износи 4,43 и највећа је у последњих 6 година.

**Табела 50. Задовољство корисника лечењем на гинеколошко-акушерским одељењима у болницама у Београду**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	N	$\bar{x}$	N	$\bar{x}$	N	$\bar{x}$	N	$\bar{x}$	N	$\bar{x}$	N	$\bar{x}$
1. КБЦ „Др Д. Мишовић“	46	4,50	40	4,40	35	4,31	47	4,49	37	4,76		
2. КБЦ „Земун“	53	4,19	40	4,38	15	4,20	41	4,34	24	4,21		
3. ГАК „Народни фронт“	184	4,20	143	4,17	313	3,94	119	4,24	137	4,20		4,43
4. КЦС	180	4,07	175	4,01	179	3,99	198	3,91	197	3,96		
5. КБЦ „Звездара“	54	4,17	51	3,86	52	4,15	51	4,25	36	3,83		
Укупно	517	4,18	449	4,11	594	4,00	456	4,13	431	4,11		4,43

У оквиру одељења за рехабилитацију, пацијенти су најзадовољнији у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (5,0), а најмање задовољни у Институту за рехабилитацију (4,57). Истиче се мали број испитаника у свим установама који утиче на

добијене резултате (табела 51). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству пацијената између одељења рехабилитације у различитим болницама ( $F=0,997$ ,  $DF=4$ ,  $p=0,427$ ).

У односу на 2019. годину, задовољство корисника на одељењима за рехабилитацију повећано је у свим установама, међутим добијени резултати нису адекватни због малог броја испитаника.

**Табела 51. Задовољство корисника лечењем на одељењима за рехабилитацију у болницама у Београду**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015		2016		2017		2018		2019		2020	
	N	$\bar{x}$	N	$\bar{x}$	N	$\bar{x}$	N	$\bar{x}$	N	$\bar{x}$	N	$\bar{x}$
1. Спец. бол. за рехаб. и орт. протетику	12	4,42	14	4,5	13	4,69	13	4,69	9	4,67	6	5,0
2. Клиника за рехаб. „Др М. Зотовић“	30	3,83	32	4,53	57	4,42	37	4,32	45	4,36	5	4,80
3. ВМА	10	4,6					15	4	14	4,57	4	4,75
4. Спец. болица за церебралну парализу											13	4,62
5. Институт за рехабилитацију	52	4,67	59	4,54	74	4,26	70	4,49	92	4,10	37	4,57
Укупно	104	4,39	105	4,53	144	4,36	135	4,41	160	4,24	65	4,65

У оквиру психијатријских одељења, пацијенти су најзадовољнији у Специјалној болници за болести зависности (4,86), а најмање задовољни у ВМА (4,35). Истиче се мали број испитаника у свим установама који утиче на добијене резултате (табела 52). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству пацијената између психијатријских одељења у различитим болницама ( $F=1,667$ ,  $DF=3$ ,  $p=0,183$ ).

**Табела 52. Задовољство корисника лечењем на психијатријским одељењима у болницама у Београду**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020	
	N	$\bar{x}$
Спец. бол. за болести зависности	7	4.86
Институт за ментално здравље	8	4.75
Клиника «Др Лаза Лазаревић»	12	4.50
ВМА	40	4.35
Укупно	67	4.48

У оквиру педијатријских одељења, пацијенти су најзадовољнији у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,96), а најмање задовољни у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (4,43). Истиче се мали број испитаника у свим установама који утиче на добијене резултате (табела 53). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству пацијената између педијатријских одељења у различитим болницама ( $F=1,422$ ,  $DF=3$ ,  $p=0,246$ ).

Одговори пацијената са одељења дечје хирургије Универзитетске дечје клинике и Института за здравствену заштиту мајке и детета Србије обрађени су у склопу хируршких одељења.

**Табела 53. Задовољство корисника лечењем на педијатријским одељењима у болницама у Београду**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020	
	N	$\bar{x}$
Универзитетска дечја клиника	17	4.53
Институт за зд мајке и детета Србије	26	4.73
Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину	7	<b>4.43</b>
Институт за онкологију и радиологију Србије	10	<b>4.90</b>
Укупно	<b>60</b>	<b>4.67</b>

- **Компарација болничких одељења**

У овом поглављу приказани су резултати анкете по болничким одељењима. **Ове резултате треба разматрати са резервом, с обзиром на мали број испитаника на неким одељењима. У области гинекологије и акушерства испитивање је спроведено само у ГАК „Народни фронт“. Такође, добијени резултати нису упоредиви са претходном годином, јер нису обухваћене исте болнице, промењен је анкетни упитник и мерна скала, тако да приказани подаци за 2019. годину служе само за грубу оријентацију.**

Обавештењима која су им дата приликом пријема у болницу (о правима и дужностима пацијента током болничког боравка) најзадовољнији су пацијенти на хируршким и педијатријским одељењима, а најмање задовољне пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења. Услугама дијагностике и терапије су најзадовољнији пацијенти са педијатријских одељења, а најмање задовољни са психијатријских одељења. Услугама болничке исхране су најмање задовољни психијатријски и гинеколошки, а најзадовољнији педијатријски пацијенти.

**Табела 54. Просечна оцена задовољства услугама и организацијом здравствене заштите по болничким одељењима**

Процедура пријема у болницу	Интерна		Хирургија		Гинекологија		Рехабилитација		Психијатрија	Педијатрија	УКУПНО	
	2019.	2020	2019.	2020	2019.	2020	2019.	2020	2020	2020	2019.	2020
Обавештења на пријему		<b>4.60</b>		<b>4.79</b>		4.06		4.65	4.32	<b>4.79</b>		4.56
Услуге дијагностике и терапије	4,47	4.56	4,60	4.58	4,40	<b>4.45</b>	4,53	4.67	4.40	<b>4.79</b>	4,52	<b>4.57</b>
Услуге исхране	3,95	3.99	4,08	4.20	3,91	<b>3.95</b>	<b>3,94</b>	4.22	<b>3.92</b>	<b>4.24</b>	4,0	4.07
Услуге смештаја	4,15	4.25	4,23	4.27	3,90	4.44	4,13	4.48	4.09	4.35	4,15	4.28
Одржавање хигијене собе	4,18	4.22	4,26	4.34	3,80	4.36	4,29	4.57	4.25	4.44	4,17	4.30
Одржавање хигијене тоалета	<b>3,88</b>	<b>3.97</b>	<b>4,0</b>	<b>4.17</b>	<b>3,35</b>	4.06	4,01	4.63	4.04	4.32	<b>3,87</b>	4.09
Организација посета	4,32	4.07	4,32	4.25	4,0	3.22	4,44	<b>4.19</b>	4.20	4.28	4,28	<b>3.98</b>
Обавештења на отпуста	4,43	4.46	4,46	4.56	4,31	4.33	4,44	<b>4.70</b>	<b>4.48</b>	4.63	4,43	4.50

Напомена: за 2019. годину приказани су одговори о општем задовољству услугама дијагностике, болничке исхране, болничког смештаја и процедуром болничког отпуста, као и просечна оцена за број, време и дужину посета.

Условима болничког смештаја (опремљеност собе и удобност кревета) су најмање задовољни интернистички и хируршки, а најзадовољнији пацијенти на одељењима рехабилитације и гинеколошке пацијенткиње. Одржавањем хигијене болесничке собе, као и одржавањем хигијене тоалета су најмање задовољни интернистички, а најзадовољнији су пацијенти на одељењима рехабилитације. Организацијом посета су најмање задовољне



гинеколошке пацијенткиње, а најзадовољнији пацијенти на педијатријским одељењима. Обавештењима која су им дата приликом отпуста из болнице су најмање задовољне гинеколошке пацијенткиње, а најзадовољнији пацијенти са одељења рехабилитације.

На већини одељења, пацијенти су најзадовољнији обавештењима која су им дата приликом пријема у болницу и услугама дијагностике и терапије, а најмање задовољни услугама исхране и одржавањем хигијене тоалета (табела 54).

Радам медицинских сестара у целини су најзадовољнији пацијенти на одељењима рехабилитације и педијатрије, а најмање задовољне су пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења.

На свим одељењима пацијенти су у 2020. години, најмање задовољни објашњењима процедура, тестова и третмана, док је највише оцене дате за опште задовољство сестринском негом, односно време чекања на медицинску сестру код хитне потребе на педијатријским и хируршким одељењима (табела 55).

**Табела 55. Просечна оцена задовољства радом медицинских сестара по болничким одељењима**

Рад медицинских сестара	Интерна		Хирургија		Гинекологија		Рехабилитација		Психијатрија	Педијатрија	УКУПНО	
	2019.	2020.	2019.	2020.	2019.	2020.	2019.	2020.	2020	2020	2019.	2020
Љубазност према пацијенту	4,59	4.69	4,59	4.67	4,48	4.42	4,55	4.82	4.73	4.87	4,57	4.68
Чекање на сестру код хитне потребе	4,55	4.69	4,55	4.70	4,47	4.50	4,50	4.74	4.69	4.90	4,54	4.69
Објашњење тестова и третмана	4,51	4.64	4,53	4.55	4,43	4.40	4,37	4.74	4.58	4.68	4,50	4.59
<b>ОПШТЕ ЗАДОВОЉСТВО</b>	4,63	4.73	4,65	4.70	4,52	4.55	4,53	4.83	4.72	4.82	4,62	4.71

Радам лекара су најзадовољнији пацијенти на педијатријским одељењима, а најмање задовољне су пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења.

На скоро свим одељењима пацијенти су најмање задовољни објашњењима лекара о тестовима и третманима којима су подвргнути, док је на одељењу рехабилитације ниско рангирана и способност дијагностике, док су најбоље оцењени љубазност и успешност лекара у лечењу (табела 56)

**Табела 56. Просечна оцена задовољства лекарским услугама по болничким одељењима**

Лекарске услуге	Интерна		Хирургија		Гинекологија		Рехабилитација		Психијатрија	Педијатрија	УКУПНО	
	2019.	2020.	2019.	2020.	2019.	2020.	2019.	2020.	2020	2020	2019.	2020.
Спремност да одговарају на питања пацијената	4,45	4.54	4,47	4.56	4,26	4.24	4,50	4.75	4.64	4.82	4,44	4.55
Објашњење тестова и третмана	4,40	4.51	4,44	4.53	4,26	4.14	4,41	4.65	4.57	4.80	4,40	4.51
Љубазност	4,55	4.62	4,57	4.65	4,36	4.29	4,51	4.80	4.67	4.89	4,54	4.62
Способност дијагностике	4,50	4.59	4,58	4.67	4,39	4.50	4,49	4.57	4.63	4.87	4,52	4.62
Успешност у лечењу	4,47	4.57	4,61	4.69	4,42	4.54	4,41	4.65	4.56	4.86	4,52	4.62
Упутства пацијенту при отпусту	4,49	4.59	4,54	4.67	4,30	4.42	4,44	4.75	4.78	4.85	4,48	4.63
<b>ОПШТЕ ЗАДОВОЉСТВО</b>	4,55	4.54	4,60	4.56	4,37	4.24	4,54	4.75	4.64	4.82	4,55	4.55

Оцењујући болничко лечење у целини, као и претходне године, најмање су задовољне пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења, али треба имати у виду да је анкета спроведена само у једној болници. Најзадовољнији су пацијенти лечени на педијатријским и одељењима за рехабилитацију (табела 57).

**Табела 57. Просечна оцена задовољства болничким лечењем у целини по болничким одељењима**

Болничко лечење у целини	Интерна		Хирургија		Гинекологија		Рехабилитација		Психијатрија	Педијатрија	УКУПНО	
	2019.	2020.	2019.	2020.	2019.	2020.	2019.	2020.	2020.	2020.	2019.	2020.
Оцена	4,30	4,39	4,34	4,32	4,11	4,27	4,24	4,65	4,48	4,67	4,29	4,38

Оцењујући болничко лечење у целини, у вези сумње или потврђене болести COVID-19, најмање су задовољни пацијенти са психијатријских и интернистичких одељења. Најзадовољнији су пацијенти лечени на одељењима за рехабилитацију и гинеколошко-акушерским одељењима (табела 58)

**Табела 58. Просечна оцена задовољства болничким лечењем у целини у вези сумње или потврђене болести COVID-19, по болничким одељењима**

Болничко лечење у целини због COVID-19	Интерна	Хирургија	Гинекологија	Рехабилитација	Психијатрија	Педијатрија	УКУПНО
Оцена	4,42	4,44	4,57	4,58	4,26	4,50	4,43

#### • Коментари пацијената

Пацијенти су имали могућност да у упитник упишу своје примедбе, похвале на рад и предлоге за унапређење квалитета. Само 142 пацијента дала су свој коментар (8,6%). Војномедицинска академија и Институт за онкологију и радиологију Србије нису унели у базу коментаре својих пацијената.

Највећи број коментара биле су похвале на рад особља, чак 75%. Затим следе примедбе на болничку храну (5,6%), просторне капацитете и опремљеност соба (5,6%), недовољну посвећеност особља и недовољно објашњења здравствених радника (5,6%) и хигијену тоалета (4,2%). Пацијенти истичу и да треба омогућити боље услове за рад и већу плату здравственим радницима у болницама и посебно истичу захвалност здравственим радницима за рад у условима актуелне епидемиолошке ситуације.

#### 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 (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), ово испитивање је организовано током јануара 2021. године.

У односу на претходне године промењен је анкетни упитник, као и методологија испитивања, а по први пут су анкету обављале и педијатријске и психијатријске болнице. У Београду је било предвиђено да се анкета обави у 26 болница (све болнице сем Института за неонатологију), међутим, због епидемиолошке ситуације 7 болница није било у могућности да спроведе истраживање о задовољству својих корисника (Клинички центар Србије, КБЦ „Звездара“, КБЦ „Земун“, КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, Институт за реуматологију, Институт за медицину рада Србије „Др Драгомир Карајовић“ и Завод за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију „Проф. др Цветко Брајовић“). Војномедицинска академија је испитивање задовољства својих корисника спровела у трајању од 2 недеље, због чега је број испитаника знатно већи у односу на друге установе. За анкету је коришћен упитник из претходне године, па добијени одговори нису у потпуности упоредиви са добијеним резултатима из других болница у Београду.

С обзиром на промену упитника и методологије испитивања, број и врсту установа које су обухваћене истраживањем, није било могуће адекватно упоређивање добијених резултата са резултатима из испитивања у претходним годинама.

**Истраживањем је обухваћено 1.645 испитаника у 19 болница. Истиче се да је у чак 8 болница број испитаника био мањи од 15. Овако мали број испитаника онемогућава адекватну статистичку обраду података, па приказане резултате треба разматрати са резервом. Истовремено у ВМА је број испитаника био већи него у свим осталим болницама заједно.**

Резултати су показали висок степен задовољства болничким лечењем (око 91% испитаника се изјаснио да су задовољни или веома задовољни болничким лечењем, а просечна оцена задовољства је 4,38 (у 18 болница без ВМА, чак 4,67).

Пацијенти су најмање задовољни организацијом посета, исхраном и хигијеном тоалета у болници. У складу са епидемиолошком ситуацијом, у време спровођења анкете, биле су забрањене посете болесницима. Ипак, 73% испитаника је оценило организацију посета као одличну или добру, а 17% као лошу и веома лошу. Просечна оцена за организацију посета је 3,98 и има најмање вредности у ГАК „Народни фронт“ и Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (по 3,22), а највећу у Институту за ментално здравље (5,0) и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,88).

Услуге исхране током боравка у болници (укус и разноврсност хране, одговарајући режим исхране) су биле одличне или добре за 77,5%, а лоше и веома лоше за 7,8% пацијената. Просечна оцена за услуге исхране је 4,07 за све болнице, а највећу вредност има у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,95) и КБЦ „Бежанијска коса“ (4,86), док је најмања оцена у Институту за ментално здравље (3,75) и Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (3,77). Треба нагласити да је у обе ове болнице био мали број испитаника, што је могло утицати на добијене резултате.

Болнички смештај (опремљеност собе и удобност кревета) је одличан или добар за 84%, док је за 4% пацијената лош или веома лош. Просечна оцена на нивоу свих болница за болнички смештај је 4,28, и има највећу вредност у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,96), Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,88) и КБЦ „Бежанијска коса“ (4,87), а најмању у ВМА (4,03), Клиници за психијатријске болести „Др

Лаза Лазаревић“ (4,08) и Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (4,15).

Одржавање хигијене болесничке собе је било одлично или добро за 84%, а лоше и веома лоше за 4,5% пацијената. Просечна оцена за одржавање хигијене болесничких соба је 4,30 и има вредности од 4,01 у ВМА, преко 4,93 у Институту за ортопедију Бањица, 4,96 у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, до 5,0 у Институту за ментално здравље.

Одржавање хигијене тоалета у болници је било одлично или добро за 77%, а лоше и веома лоше за 8,7% пацијената. Просечна оцена за одржавање хигијене тоалета је 4,09 и има најмању вредност у ВМА (3,90) и Институту за онкологију и радиологију Србије (3,99), а највећу вредност у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (5,0) и Институту за рехабилитацију (4,69).

По мишљењу већине пацијената (око 93%), организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници је одлична или добра, а само 2% сматра да је лоша или веома лоша. Просечна оцена за услуге дијагностике и терапије је 4,57 за све болнице и креће се у распону од 4,14 у Клиници за неурологију и психијатрију (само 7 испитаника) до 5,0 у Специјалној болници за болести зависности, Специјалној болници за интерне болести Лазаревац и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику.

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 90%, а лоша и веома лоша за 3% пацијената. Просечна оцена за наведена обавештења је 4,56 за све болнице, и има вредности од 4,06 у ГАК „Народни фронт“ до 5,0 у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ и Специјалној болници за интерне болести Младеновац.

Већина пацијената (92%) 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 и веома лоша. Просечна оцена за ова обавештења је 4,5 и има вредности од 3,98 у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, преко 4,33 у ВМА и ГАК „Народни фронт“, до 4,98 у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ и КБЦ „Бежанијска коса“ и 5,0 у Специјалној болници за болести зависности.

Висок удео пацијената београдских болница је задовољан радом лекара (94%) и медицинских сестара (96%).

Љубазност медицинских сестара је одлична или добра за 95,5%, а лоша и веома лоша за 1% испитаника. Овај аспект сестринског рада је оцењен просечном оценом 4,68 на нивоу свих болница, а има вредности од 4,42 у ГАК „Народни фронт“ до 5,0 у 4 болнице (КБЦ „Бежанијска коса“, Клиника за рехабилитацију „Др М. Зотовић“, Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику и Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину).

Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе је одлично или добро за 95,5%, а лоше и веома лоше за 1,1% испитаника. Просечна оцена за овај вид сестринског рада је 4,69, а креће се у распону од 4,5 у ГАК „Народни фронт“ и Институту за ментално здравље до 5,0 у 5 болница (КБЦ „Бежанијска коса“, Институт за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, Клиника за рехабилитацију „Др М. Зотовић“, Специјална болница за болести зависности и Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије).

Пацијенти су у нешто мањем степену задовољни објашњењима процедура, тестова и третмана која су добијали од медицинских сестара (93% пацијената је дало оценом одлично или добро, а 1,8% лоше или веома лоше). Просечна оцена је 4,59 за све болнице и има вредности од 4,14 у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину и 4,42 у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ (мали број испитаника у обе

болнице) до 5,0 у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, Специјалној болници за болести зависности и Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију.

Сестринску негу у целини само је 0,5% испитаника оценило као лошу или веома лошу. Просечна оцена је веома висока, 4,71, а у чак 6 болница има вредност 5,0 (Институт за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, Специјална болница за болести зависности, Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију, Клиника за рехабилитацију „Др М. Зотовић“, КБЦ „Бежанијска коса“ и Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику).

Од лекарских особина, најбоље су оцењени способност дијагностике, успешност у лечењу и љубазност. Ове аспекте лекарског рада око 94% испитаника сматра одличним или добрим, а око 1% лошим и веома лошим, а просечна оцена је 4,62. Љубазност лекара је оцењена у распону од 4,29 у ГАК „Народни фронт“ и 4,49 у ВМА, до 5,0 у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ и Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије. Лекарева успешност у лечењу је оцењена у распону од 4,46 у Институту за рехабилитацију и 4,49 у ВМА до 5,0 у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ и КБЦ „Бежанијска коса“. Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената има просечне оцене од 4,42 у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ и 4,43 у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину и Институту за рехабилитацију, до 5,0 у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, КБЦ „Бежанијска коса“ и Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије.

Нешто лошије је оцењена спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената, са просечном оценом 4,55 (за 92% пацијената је спремност лекара да одговарају на питања одлична или добра, а за 2,1% испитаника лоша или веома лоша). У Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“, просечна оцена је 5,0, док су најмање оцене у ГАК „Народни фронт“, 4,24 и ВМА, 4,38.

Пацијенти су најмању оцени дали за лекарска објашњења процедура, тестова и третмана, 4,51 за ниво свих болница, а од 4,14 у ГАК „Народни фронт“, 4,32 у ВМА до 5,0 у Специјалној болници за болести зависности, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“.

Опште задовољство услугама лекара је добило оцену 4,63 (од 4,42 у ГАК „Народни фронт“ и 4,5 у ВМА до 5,0 у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије, Специјалној болници за болести зависности, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, Специјалној болници за интерне болести Лазаревац и Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“).

На питање о коришћењу клиничког пута у њиховом болничком лечењу одговорило је само 633 испитаника у анкети (38,5%). Војномедицинска академија није у анкетном упитнику користила ово питање. Скоро сваки други пацијент је навео да не зна да ли је у његовом лечењу коришћен клинички пут, док је 245 пацијената дало потврдан одговор. Више од трећине пацијената који сматрају да је клинички пут коришћен у њиховом лечењу је у Институту за онкологију и радиологију Србије (98 пацијената или 40% од укупног броја). Само у две болнице (Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину и Клиника за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“) није било ниједног пацијента који је дао потврдан одговор о коришћењу клиничког пута.

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.

На питање које се односи на услуге дијагностике и лечења у истој болници у вези сумње или потврђене болести COVID-19, 429 (26,1%) испитаника је навело да се не односи на њих, а још 169 (10,3%) није одговорило на ово питање. Од 1.047 пацијената који су дали потврдан одговор, 61,7% је оценило да је њихово болничко лечење било одлично, а још 27,4% да је било добро, док само 4,5% сматра да је било лоше или веома лоше

У Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ су сви пацијенти дали одговор да се ово питање не односи на њих, као и преко 90% пацијената у ГАК „Народни фронт“, Универзитетској дечјој клиници, Институту „Бањица“ и Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију. Мање од 50% пацијената је дало овај одговор у Специјалној болници за интерне болести Лазаревац (20%) и у КБЦ „Бежанијска коса“ (1,7%), док у ВМА и Специјалној болници за интерне болести Младеновац није било пацијената са овим одговором.

Просечна оцена за услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19, за ниво свих болница износи 4,43.

Од 500 пацијената који су навели да им је лечење у болници било одложено због актуелне епидемиолошке ситуације, њих 426 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 Младеновац потврдан одговор на ово питање је дао сваки трећи пацијент, а у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ сваки четврти пацијент. У пет болница (Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину, Институт за ментално здравље, Клиника за рехабилитацију „Др М. Зотовић“, Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику и Специјална болница за интерне болести Лазаревац) су сви пацијенти навели да нису доживели одлагање болничког лечења, међутим, у овим установама је био мали број испитаника, укупно 34.

Мушкарци су незадовољнији лечењем у болници од жена, као и пацијенти без завршене основне школе и чији је материјални положај лош и веома лош у односу на пацијенте са бољим материјалним положајем и школском спремом. Међутим на задовољство болничким лечењем статистички значајно утиче само старост испитаника Најзадовољнији су најстарији (80 и више година) и најмлађи пацијенти (млађи од 20 година), а најмање задовољни пацијенти у доброј групи од 50 до 59 година.

Болничким лечењем су најзадовољнији пацијенти који су лечени на педијатријским (просечна оцена 4,67), и одељењима рехабилитације (4,65), а најмање задовољне пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења (4,27).

Задовољство пацијената болничким лечењем у целини се значајно разликује у различитим болницама (просечна оцена од 4,1 до 5). Најмање су задовољни пацијенти у ВМА (4,11), ГАК „Народни фронт“ и Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (по 4,43). Најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (5,0), КБЦ „Бежанијска коса“ (4,97) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,96). Приликом тумачења ових резултата треба нагласити да постоје велике разлике између болница, које могу утицати на добијене резултате. Тако се у неким болницама лече хируршки, интернистички и гинеколошки пацијенти (попут клиничко-болничких центара), док су неке болнице специјализоване за одређена обољења (ГАК „Народни фронт“, Специјална болница за цереброваскуларна обољења „Свети Сава“, Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију и др.). Болнице се разликују и по кадровској обезбеђености, опремљености, као и величини, због чега се број анкетираних пацијената по болницама креће од 5, па до 840. Разлике постоје и у односу на

пол пацијената знатно више жена - мајки пратиља болесне деце је анкетирано у педијатријским болницама - Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину и Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију, а затим у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије и Универзитетској дечјој клиници, док су на гинеколошким одељењима заступљене само жене, а знатно више мушкараца у Специјалној болници за болести зависности, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“), као и у односу на старост пацијената. Најстарији пацијенти су у Специјалној болници за интерне болести Лазаревац са просечном старошћу од 76,8 година, као и у Специјалној болници за ортопедску протетику и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (просечна старост преко 68 година), а најмлађи у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије и Универзитетској дечјој клиници (просечна старост 31 година). Ако се посматра школска спрема испитаника, може се закључити да је најнижи степен школске спреме у Специјалној болници за интерне болести Лазаревац, а затим у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“, а највећи у ГАК „Народни фронт“, КБЦ „Бежанијска коса“ и Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије. Пацијенти из анкетираних болница се значајно разликују и по томе како оцењују свој материјални положај, тако да пацијенти у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије, затим у Специјалној болници за интерне болести Младеновац, Универзитетској дечјој клиници и ГАК „Народни фронт“, најбоље оцењују свој материјални положај, док су пацијенти у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“, Специјалној болници за болести зависности и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику најлошије оценили свој материјални положај.

*Добијени резултати, и поред актуелне епидемиолошке ситуације и отежаних услова рада свих здравствених установа су показали висок степен задовољства корисника болничком здравственом заштитом.*

*Сегменти који се истичу као најлошије оцењени од почетка спровођења истраживања задовољства пацијената су болничка храна и чистоћа тоалета, као и смештај у болницама, те треба, пре свега, истаћи потребу за њиховим побољшањем.*

*Због епидемиолошке ситуације биле су забрањене посете у болницама, због чега је сваки шести-седми пацијент био незадовољан.*

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

*Такође, из ове анализе свака болница може увидети у којим сегментима задовољства корисника је најлошије оцењена, као и у којим заостаје за осталим болницама, те на основу тога предузети одговарајуће мере у циљу сталног унапређења квалитета свог рада.*