

**ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ
БЕОГРАД**

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

Београд, март 2021. године

Наручилац задатка:

Министарство здравља Републике Србије

Обрађивач:

Градски завод за јавно здравље, Београд

Директор Завода:

Проф. др Душанка Матијевић, спец. социјалне медицине

Помоћница директора:

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

Носилац задатка:

Мр сц. мед. др Анђелија Нешковић

Учесници у задатку:

Данијела Куљанин, вмс

Рајко Терзић, програмер

САДРЖАЈ

Увод	4
Карактеристике испитаника и стопа одговора	4
Услуге и организација здравствене заштите током болничког лечења	9
Сестринска нега болесника	21
Однос лекара према пацијенту	27
Коришћење клиничких путева током болничког лечења	35
Коришћење болничке заштите у условима епидемије COVID -19	37
Задовољство болничким лечењем у целини	39
Степен зависности посматраних варијабли	40
Коментари пацијената	42
Закључак	42

УВОД

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

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

Упитник је садржао 11 основних питања и 18 подпитања. Прва група питања се односила на основне социјално – економске одреднице здравља (пол, године старости, школска спрема и материјално стање); друга група обухватала је услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења (обавештења која су дата пацијентима приликом пријема, као и приликом отпуста, исхрана, смештај, организација посета и организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије); трећа група питања била је везана за задовољство корисника услугама које пружа медицинско особље (услуге сестринске неге и услуге лекара). Четврта група питања била је усмерена на услуге болничког лечења у вези болести COVID-19, док се пета група питања односила на процену укупног задовољства пацијента лечењем које му је пружено у болничким условима. Пацијентима је у посебној рубрици омогућено да укажу на предности или мане лечења, дају примедбе, савете или сугестије, као и да наведу да ли је у њиховом лечењу коришћен клинички пут.

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

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

КАРАКТЕРИСТИКЕ ИСПИТАНИКА

Анкета о задовољству пацијената болничким лечењем је спроведена на одељењима за рехабилитацију у 5 болница (Институт за рехабилитацију, Клиника за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“, Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику и ВМА) и први пут у Специјалној болници за церебралну парализу и разојну неурологију. Укупно је анкетирано 67 пацијента (два пута мање у односу на претходне године).

У периоду спровођења анкете, отпуштено је 94 пацијента са одељења рехабилитације у 3 болнице, без ВМА, који није доставио ове податке. Анкетни упитник о задовољству болничким лечењем је узело свих 94 пацијента, од којих је 63 вратило попуњен упитник. Стопа одговора у односу на број подељених упитника била је 67% (у претходној години 79,7%), као и у односу на број отпуштених пацијената. У анализу су укључена и 4 испитаника из Војномедицинске академије.

У све три анализиране године највише испитаника, више од половине, било је у Институту за рехабилитацију, што је и очекивано с обзиром да ова установа има највеће постелне капацитете (таб. 1). **Веома мали број испитаника у 4 болнице и чињеница да је у Институту за рехабилитацију било више испитаника у односу на све остале болнице заједно, ремете статистичку обраду добијених података и утичу на резултате.**

Табела 1: Дистрибуција испитаника према болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018.		2019.		2020.	
	Број испитаника	%	Број испитаника	%	Број испитаника	%
Институт за рехабилитацију	73	51.4	95	58.3	39	58.2
Клин. за рехабил. „Др М. Зотовић“	37	26.1	45	27.6	5	7.5
Спец. бол. за церебралну парализу					13	19.4
Спец. бол. за рехаб. и орт. протетику	13	9.2	9	5.5	6	9.0
ВМА	19	13.4	14	8.6	4	6.0
УКУПНО	142	100.0	163	100.0	67	100.0

У односу на пол пацијената, жене су биле више заступљене (66%) у односу на мушкарце (34%). Највеће учешће мушкараца је у ВМА (100%) и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (83%); али треба имати у виду мали узорак, а жена у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (100%), где су упитник попуњавале мајке пратиле болесне деце (таб. 2). За разлику од претходне године, постоји статистички значајна разлика у полу испитаника између анкетираних болница ($N=20,814$, $df=4$, $p=0.000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Мушки пол		Женски пол		укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
Институт за рехабилитацију	12	30,8	27	69,2	39	100
Клин. за рехабилитацију „Др М. Зотовић“	2	40,0	3	60,0	5	100
Спец. бол. за церебралну парализу	0	0	13	100	13	100
Спец. бол. за рехаб. и ортопед. протетику	5	83,3	1	16,7	6	100
ВМА	4	100	0	0	4	100
УКУПНО	23	34,3	44	65,7	67	100.0

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

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2019				2018			
	Мушки пол		Женски пол		Мушки пол		Женски пол	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Институт за рехабилитацију	46	51.1	44	48.9	37	52,9	33	47,1
Клин. за рехабилит. „Др М. Зотовић“	16	37.2	27	62.8	7	18,9	30	81,1
Спец. бол. за рехаб. и ортопед. протетику	7	77.8	2	22.2	10	76,9	3	23,1
ВМА	7	50.0	7	50.0	11	57,9	8	42,1
УКУПНО	76	48.7	80	51.3	65	46,8	74	53,2

Просечна старост испитаника је 55 година, мање него претходних година. Највећа просечна старост је у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, 68 година, више него претходних година (таб. 3). Најмања просечна старост је у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (32 године). 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.

Постоји статистички значајна разлика у просечној старости испитаника између анкетираних болница ($F=30,110$, $df=4$, $p=0.000$).

Табела 3: Просечна старост испитаника по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018.			2019.			2020.		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	67	62,3	13.86	89	65,6	10.38	35	65.34	11.73
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	35	55,5	16.07	44	58,4	16.67	5	15.60	21.41
Спец. бол. за церебр. парализу							11	32,27	6.03
Сп. бол. за рехаб. и ортоп. прот.	13	61,8	12.54	9	67,0	16.57	6	68.00	9.36
ВМА	18	51,9	16.65	13	66,9	13.47	4	56.25	19.62
УКУПНО	133	59,05	15.12	155	63,8	13.39	61	54.97	21.08

Посматрано према **школској спреми** највише пацијената има средњу стручну спрему (52.2%), што се бележи и у претходне две године; вишу и високу стручну спрему има 25,4%, завршену основну школу 19,4%, а незавршену основну школу има 3% испитаника (граф. 1).

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



Средњу школску спрему имало је највише испитаника у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (69%). Са завршеном вишом и високом школом највише пацијената је било у ВМА (75% или 3 од 4 анкетираних пацијената), са завршеном основном школом у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (33%), док су само 2 пацијента била са незавршеном основном школом.

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

Школска спрема испитаника	Незавршена основна шк.		Основна школа		Средња школа		Виша и висока школа		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Институт за рехабилитацију	1	2,6	10	25.6	21	53.8	7	17.9	39	100
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	0		1	20.0	2	40.0	2	40.0	5	100
Спец. бол. за цер. парализу	0		0		9	69.2	4	30.8	13	100
Сп. бол. за рех. и орто. прот.	1	16,7	2	33.3	2	33.3	1	16.7	6	100
ВМА	0		0	0	1	25.0	3	75.0	4	100
УКУПНО	2	3,0	13	19.4	35	52.2	17	25.4	67	100

Постоји разлика у дистрибуцији испитаника према школској спреми по болницама у посматраним годинама (таб. 4, 4а и 4б). У 2020. години, школска спрема испитаника је била највећа у ВМА и Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију, а

најнижа у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику. За разлику од претходне године, постоји статистички значајна разлика у односу на школску спрему испитаника између анкетираних болница ($N=9,870$, $df=4$, $p=0.043$).

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

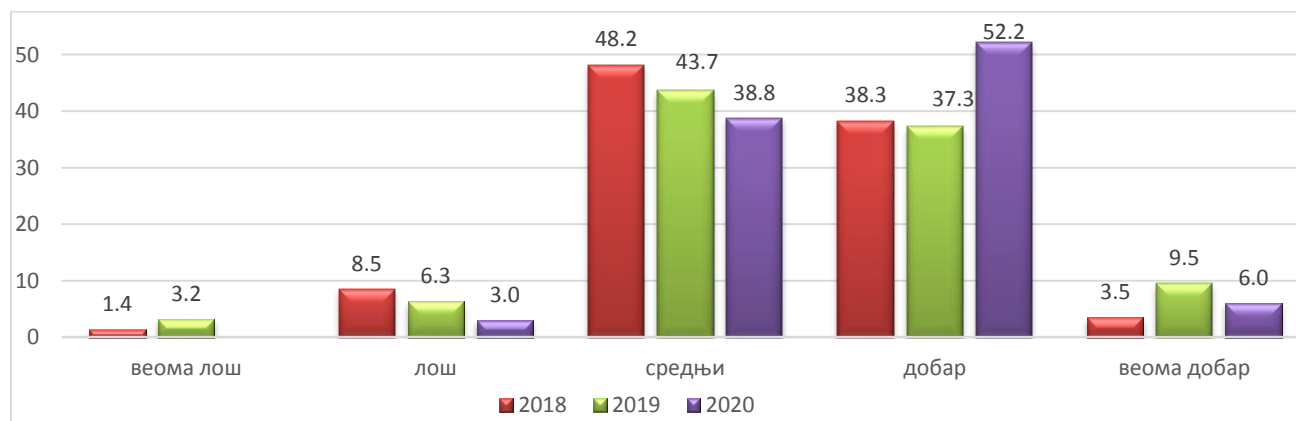
Школска спрема испитаника	Незавршена основна шк.		Основна школа		Средња школа		Виша и висока школа		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА										
Институт за рехабилитацију	4	4.4	12	13.2	46	50.5	29	31.9	91	100
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	0	0	6	13.6	25	56.8	13	29.5	44	100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

Табела 4б: Дистрибуција испитаника по болницама према школској спремј у 2018.

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

Највећи број испитаника је свој материјални положај оценио као добар (52,2%), а затим као осредњи (38,8%). Са лошим материјалним положајем је 3% испитаника, мање него у претходним годинама, док је 6% испитаника који су свој материјални положај оценили као веома добар (граф. 2).

Графикон 2: Материјални статус испитаника (%)



Највеће учешће испитаника са средњим материјалним положајем је у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (67%). Највише пацијената доброг материјалног положаја је у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (77%) и у ВМА (75%), а са лошим у Институту за рехабилитацију (5%). Иако је материјални положај испитаника био најбољи у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију и на ВМА, а најлошији у Специјалној болници за

рехабилитацију и ортопедску протетику, не постоји статистички значајна разлика у дистрибуцији испитаника према материјалном положају у анкетираним болницама (H=5,506, df=4, p=0,239).

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

Материјални положај испитаника	Веома лош		Лош		Средњи		Добар		Веома добар		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Институт за рехабилитацију			2	5,1	17	43.6	17	43.6	3	7,7	39	100
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“			0		2	40.0	3	60.0	0		5	100
Спец. бол. за церебралну парализу			0		2	15.4	10	76.9	1	7,7	13	100
Сп.бол. за рех. и ортоп. прот.			0		4	66.7	2	33.3	0		6	100
ВМА			0		1	25.0	3	75.0	0		4	100
УКУПНО			2	3,0	26	38.8	35	52.2	4	6,0	67	100

У 2019. години материјални положај испитаника је био најбољи на ВМА, а најлошији у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (табела 5а), и није постојала статистички значајна разлика у дистрибуцији испитаника према материјалном положају у анкетираним болницама (H=5,637, df=3, p=0,131).

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

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

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

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

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

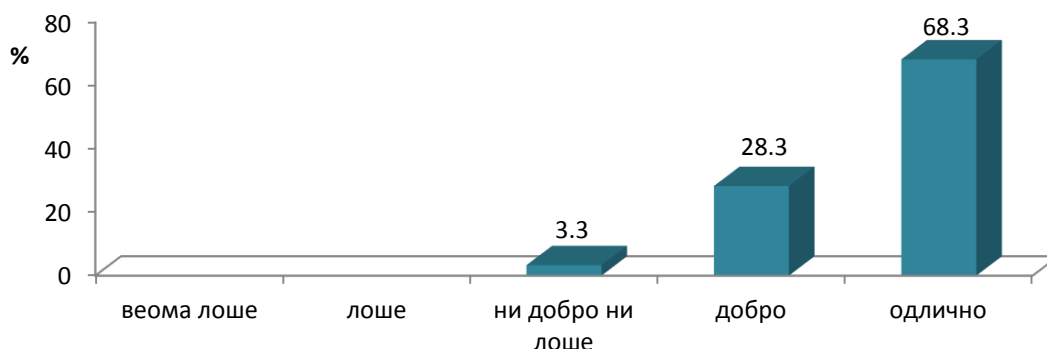
- **Услуге и организација здравствене заштите током болничког лечења**

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, 68,3% испитаника је оценило као одлична, а још 28,3% као добра. Само 2 испитаника (3,3%) је наведена обавештења оценило као ни лоша ни добра (Графикон 3). На ово питање није одговорило 7 испитаника (10,4%) у 4 болнице. Војномедицинска академија је користила упитник који не садржи ово питање.

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

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



У 2 болнице су сви пацијенти оценили да су обавештења која су добили на пријему у болницу одлична (Клиника за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ и Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику), а у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију да су добра или одлична (Табела 6). У Институту за рехабилитацију су 2 испитаника наведена обавештења оценила као ни добра ни лоша.

Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о обавештењима која су им дата приликом болничког пријема по болницама ($N=10,586$, $DF=3$, $p=0,014$).

Табела 6. Обавештења која су пацијенту дата приликом пријема у болницу (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
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
ВМА												
УКУПНО	0		0		2	3,3	17	28,3	41	68,3	60	100.0

Просечна вредност (на скали од 1 до 5) за обавештења која су има дата на пријему у болницу износи 4,65 за све болнице, а креће се у распону од 4,47 у Институту за рехабилитацију до 5,0 у Клиници за рехабилитацију «Др М. Зотовић» и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (табела 7). Приликом тумачења ових резултата треба имати у виду веома мали број испитаника у болницама.

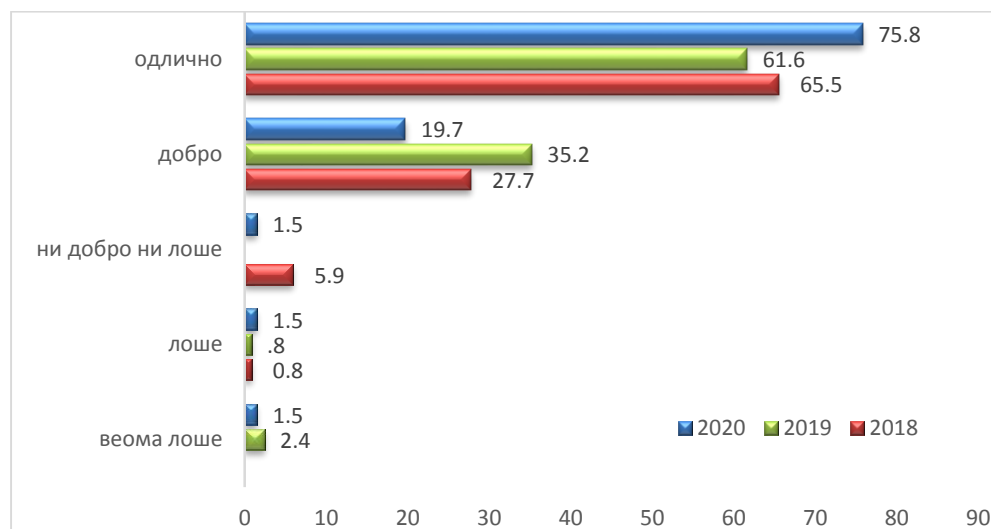
Табела 7. Обавештења која су пацијенту дата приликом пријема у болницу (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020		
	N	\bar{x}	SD
Инс. за рехабилитацију	36	4.47	0.609
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	5	5.00	0.000
Спец. бол. за церебралну парализу	13	4.85	0.376
Спец. бол. за орт. протетику	6	5.00	0.000
ВМА			
УКУПНО	60	4,65	0,547

Када је реч о организацији и брзини пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници (лабораторија, рентген, ултразвук, ЕКГ, итд.), три четвртине пацијената сматрају да су одличне, а још 19,7% да су добре, док 3% испитаника сматрају да су лоше или веома лоше (Графикон 4). У Војномедицинској академији укључени су одговори на питање о општем задовољству услугама дијагностике и терапије. На ово питање није одговорио 1 испитаник (1,5%).

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

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



У 2 болнице су сви пацијенти оценили да су организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници одлични (Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику и ВМА), али је у обе установе био веома мали број испитаника (Табела 8). Само два испитаника сматрају да су наведене услуге лоше или веома лоше, по 1 у Институту за рехабилитацију и Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију.

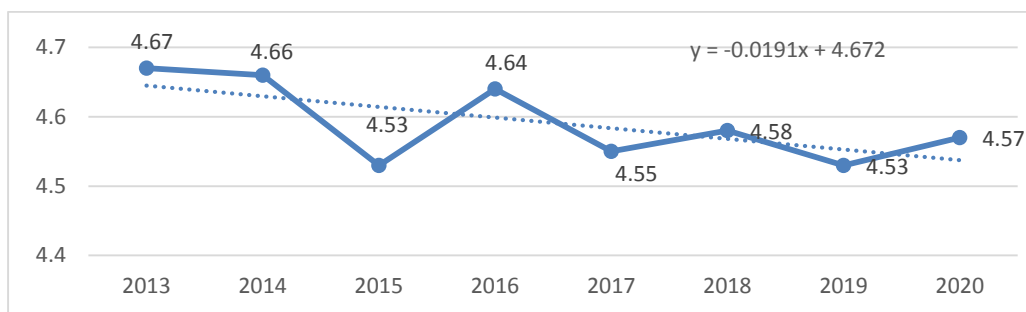
Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о организацији и брзини пружања услуга дијагностике и терапије по болницама ($N=3,968$, $DF=4$, $p=0,410$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
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
ВМА	0		0		0		0		4	100	4	100.0
УКУПНО	1	1,5	1	1,5	1	1,5	13	19,7	50	75,8	66	100.0

Просечна вредност (на скали од 1 до 5) за организацију и брзину пружања услуга дијагностике и терапије износи 4,57 (графикон 5). Приликом тумачења ових резултата треба имати у виду веома мали број испитаника. Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, јер је у испитивање укључена и болница у којој се претходних година није радило истраживање, а такође је и промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 5: Организација и брзина пружања услуга дијагностике - просечна оцена (\bar{x})



Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници има просечну оцену од 4,46 у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију до 5,0 у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и ВМА.

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

Табела 9. Организација и брзина пружања услуга дијагностике - просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018.			2019.			2020		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	61	4.62	0.64	72	4.42	0.92	38	4.63	0.67
Кл. за рех. „Др М. Зотовић“	30	4.50	0.57	32	4.56	0.50	5	4.80	0.45
Спец. бол. за церебралну парализу							13	4.46	1.13
Сп. бол. за рех. и орт. прот.	13	4.92	0.28	9	4.89	0.33	6	5.00	0.00
ВМА	15	4.27	0.88	12	4.83	0.39	4	5.00	0.78
УКУПНО	119	4.58	0.64	125	4.53	0.77	66	4.57	0.73

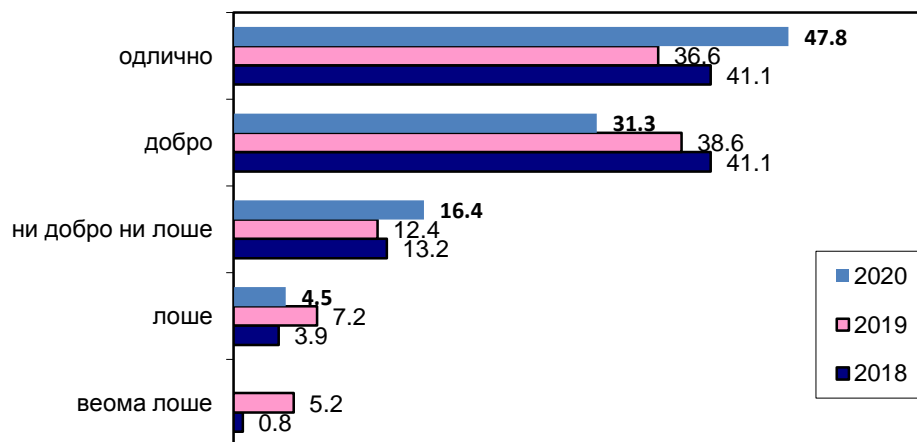
Организацијом и брзином пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници су најзадовољнији пацијенти са веома лошим материјалним положајем (5,0), који имају завршену вишу и високу школу (4,71), а мушкарци (4,87) су задовољнији од жена (4,55). Најмање задовољни су пацијенти у групи старијих од 80 година (4,33), са веома добрим материјалним положајем (4,0) и са незавршеном основном школом (4,55), али не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника и задовољства услугама дијагностике и терапије на одељењима рехабилитације.

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

Свега 4,5% пацијената је услуге исхране оценило као лоше, а 79,1% сматра ове услуге добрим и одличним (Графикон 9). У Војномедицинској академији су укључени одговори на питање о општем задовољству услугама исхране..

У претходној години, оцењујући опште задовољство услугама исхране 12,4% испитаника је изразило незадовољство; 12,4% су били ни задовољни ни незадовољни, док су 75,2% били у категорији задовољних или веома задовољних.

Графикон 6: Задовољство испитаника услугама исхране (%)



У 2 болнице су сви пацијенти оценили да су услуге исхране током боравка у болници добре или одличне (Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику и ВМА), (Табела 10). Да су услуге исхране лоше сматра 1 испитаник у Институту за рехабилитацију и 2 у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију. Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о услугама исхране по болницама (N=3,147, DF=4, p=0,534).

Табела 10. Услуге исхране током боравка у болници (%)

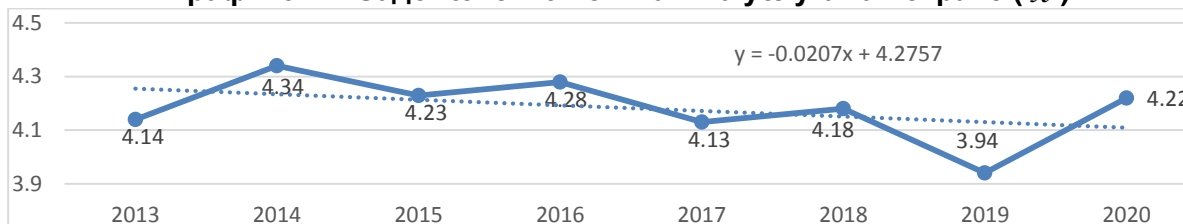
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
Инс. за рехабилитацију	0		1	2.6	6	15.4	11	28.2	21	53.8	39	100.0
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	0		0		1	20.0	2	40.0	2	40.0	5	100.0
Спец. бол. за церебралну парализу	0		2	15.4	4	30.8	2	15.4	5	38.5	13	100.0
Спец. бол. за орт. протетику	0		0		0		3	50.0	3	50.0	6	100.0
ВМА							3	75.0	1	25.0	4	100.0
УКУПНО	0		3	4,5	11	16,4	21	31,3	32	47,8	67	100.0

Услуге исхране у целини у болници оцењене су просечном оценом 4,22 (граф. 7). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, јер је у испитивање укључена

и болница у којој се претходних година није радило истраживање, а такође је и промењена мерна скала у упитнику

Услугама болничке исхране у целини су статистички значајно задовољнији најстарији пацијенти, од 80 и више година (просечна оцена 5,0). Пацијенти са лошим материјалним положајем (5,0) и који немају завршену основну школу (4,5) су најзадовољнији, а мушкарци (4,26) су задовољнији од жена (4,20). Најмање задовољни су пацијенти са веома добрим материјалним положајем (3,75) и са вишом и високом школом (3,82), али не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника (пол, школска спрема и материјално стање) и задовољства услугама болничке исхране.

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



Услугама исхране током боравка у болници најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,50), а најмање задовољни у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (3,77), (таб. 11).

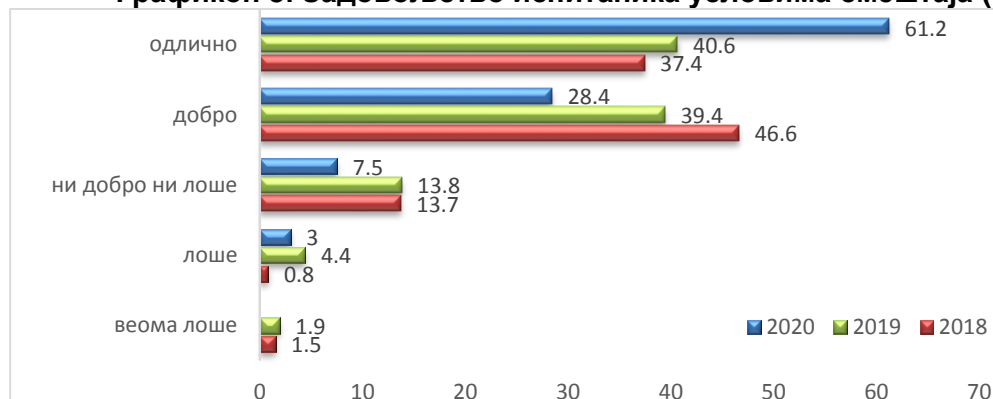
Табела 11: Задовољство услугама исхране (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018.			2019.			2020		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	68	4,28	0.77	89	3,96	1.15	39	4.33	0.84
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	34	4,12	0.77	42	3,88	1.01	5	4.20	0.84
Спец. бол. за цереб.парализу							13	3.77	1.17
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	13	4,31	0.75	8	4,38	0.91	6	4.50	0.55
ВМА	14	3,71	1.38	14	3,79	1.31	4	4.25	0.50
УКУПНО	129	4,18	0.86	153	3,94	1.12	67	4.22	0.88

Услуге смештаја током боравка у болници (опремљеност собе и удобност кревета), 89,6% пацијената сматра одличним или добрим, а само 3% их сматра лошим (Графикон 8). У Војномедицинској академији су укључени одговори на питање о општем задовољству услугама смештаја.

У претходној години услугама болничког смештаја у целини је било задовољно и веома задовољно 80% испитаника, а 6,3% незадовољно.

Графикон 8: Задовољство испитаника условима смештаја (%)



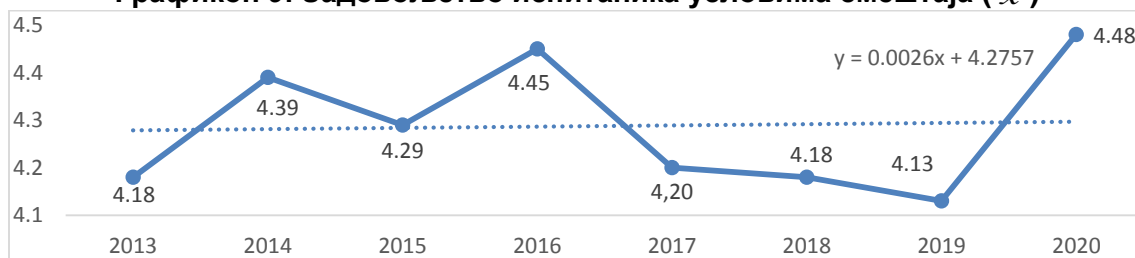
У 3 болнице су сви пацијенти оценили да су услуге смештаја током боравка у болници добре или одличне (Клиника за рехабилитацију „Др М. Зотовић“, Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику и ВМА). Да су услуге болничког смештаја лоше сматрају 2 испитаника у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (Табела 12). Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о болничком смештају по болницама ($N=2,580$, $DF=4$, $p=0,630$).

Табела 12. Услуге смештаја током боравка у болници (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
Инс. за рехабилитацију			0		5	12.8	9	23.1	25	64.1	39	100.0
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“			0		0		1	20.0	4	80.0	5	100.0
Спец. бол. за церебралну парализу			2	15,4	0		5	38.5	6	46.2	13	100.0
Спец. бол. за орт. протетику			0		0		2	33.3	4	66.7	6	100.0
ВМА			0		0		2	50.0	2	50.0	4	100,0
УКУПНО			2	3,0	5	7.5	19	28.4	41	61.2	67	100.0

Услови болничког смештаја су оцењени просечном оценом 4,48 (граф. 9). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, јер је у испитивање укључена и болница у којој се претходних година није радило истраживање, а такође је и промењена мерна скала у упитнику.

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



Болничким смештајем у целини најзадовољнији су пацијенти у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (4,80), а најмање су задовољни пацијенти у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (4,15), (таб. 13)

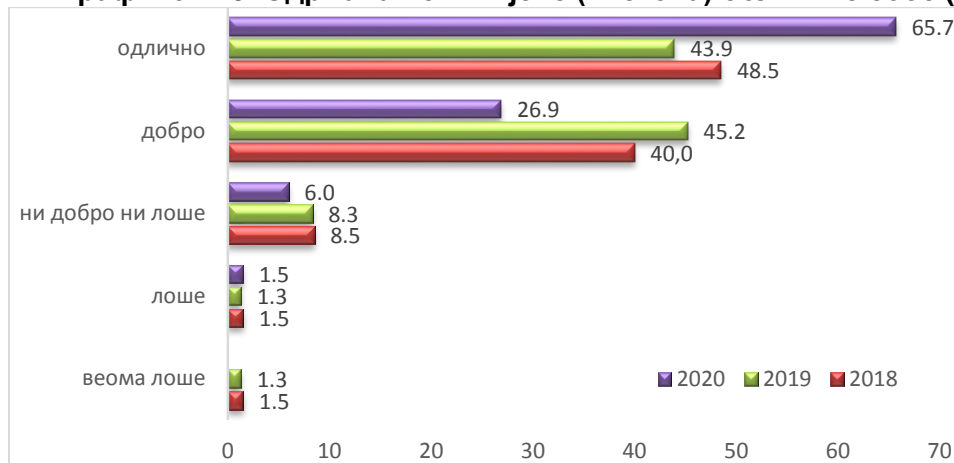
Табела 13: Задовољство испитаника условима смештаја (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018.			2019.			2020.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	68	4,40	0.69	93	4,19	0.91	39	4.51	0.72
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	36	3,89	0.82	44	3,84	0.96	5	4.80	0.45
Сп. бол. за церебр. парализу							13	4.15	1.07
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	13	4,31	0.63	9	4,56	0.72	6	4.67	0.52
ВМА	14	3,71	1.07	14	4,29	0.99	4	4.50	0.58
УКУПНО	131	4,18	0.81	160	4,13	0.94	67	4.48	0.77

Условима болничког смештаја су статистички значајно задовољнији пацијенти са веома лошим материјалним положајем (5,0) и који имају завршену основну школу (4,85). Мушкарци (4,52) су задовољнији од жена (4,45), као и пацијенти млађи од 20 година, али не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника (пол и старост) и задовољства условима болничког смештаја.

Одржавање хигијене болесничке собе 92,6% пацијената сматра одличним или добрим, а само 1,5% их сматра лошим (Графикон 10). У Војномедицинској академији су укључени одговори на питање о задовољству чистоћом болесничке собе. У претходној години, чистоћом болесничке собе било је задовољно 89.1% пацијента, 8.3% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних испитаника је било 2.6%.

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



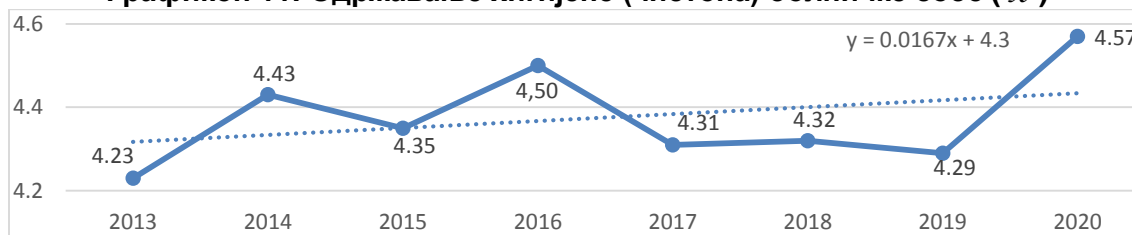
У ВМА су сви пацијенти оценили да је одржавање хигијене болесничке собе одлично, а у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику да је одлично или добро (Табела 14). Одржавање хигијене болесничке собе сматра лошим 1 испитаник у Институту за рехабилитацију. Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о одржавању хигијене болничких соба по болницама ($N=4,713$, $DF=4$, $p=0,318$).

Табела 14. Одржавање хигијене (чистоћа) болничке собе (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
Инс. за рехабилитацију			1	2,6	3	7,7	9	23.1	26	66.7	39	100.0
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“			0		0		2	40.0	3	60.0	5	100.0
Спец. бол. за цереб. парализу			0		1	7,7	6	46.2	6	46.2	13	100.0
Спец. бол. за орт. протетику			0		0		1	16.7	5	83.3	6	100.0
ВМА			0		0		0		4	100.0	4	100.0
УКУПНО			1	1,5	4	6,0	18	26.9	44	65.7	67	100.0

Одржавање хигијене болесничке собе оцењено је просечном оценом 4,57 (граф. 11). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, због малог броја испитаника, јер је у испитивање укључена и болница у којој се претходних година није радило истраживање, а такође је и промењена мерна скала у упитнику.

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



Одржавање хигијене болесничке собе је најбоље оцењено у ВМА (само 4 испитаника) и у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (таб. 15). Испитаници су најмање задовољни у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (4,38).

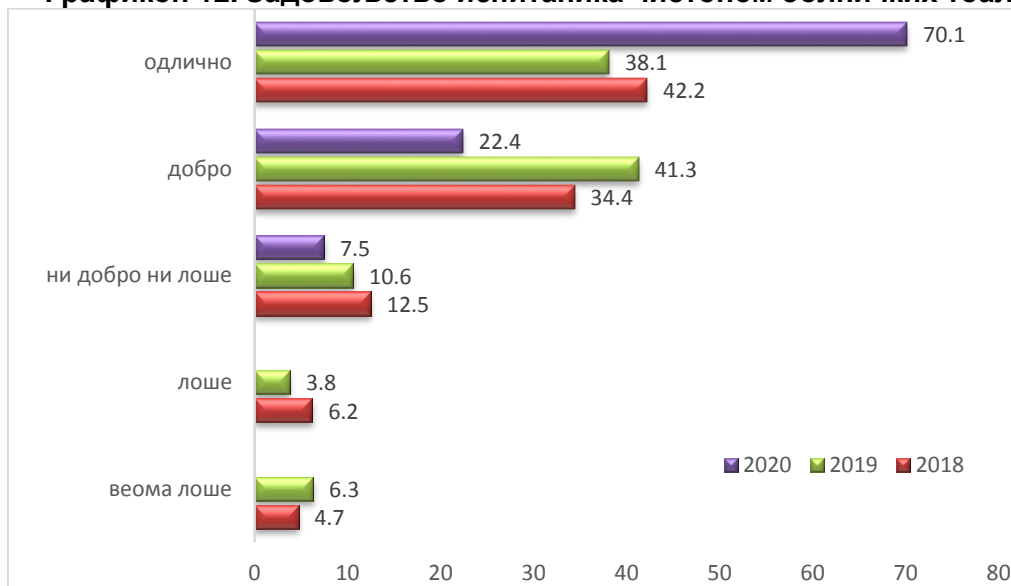
Одржавањем хигијене болесничке собе су најзадовољнији пацијенти са веома лошим материјалним положајем (4,5), који имају завршену основну школу (4,77), у добној групи до 19 година (5,0), а мушкарци (4,78) су задовољније од жена (4,45). Није установљена статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника и мишљења испитаника о одржавању хигијене болесничке собе.

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018.			2019.			2020.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	67	4,54	0.66	91	4,31	0.86	39	4.54	0.76
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	36	4,11	0.89	43	4,14	0.60	5	4.60	0.55
Сп. бол. за церебр. парализу							13	4.38	0.65
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	13	4,15	0.80	9	4,56	0.72	6	4.83	0.41
ВМА	14	4,00	1.11	14	4,50	0.65	4	5.00	0.00
УКУПНО	130	4,32	0.82	157	4,29	0.78	67	4.57	0.68

Одржавање хигијене тоалета у болници 92,5% пацијената сматра одличним или добрим, а само 7,5% мисли да није ни добро ни лоше (Графикон 12). У Војномедицинској академији су укључени одговори на питање о задовољству чистоћом тоалета . У претходној години чистоћа болничких тоалета је била задовољавајућа (веома задовољан и задовољан) за 79.4% пацијената, 10.6% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а 10.1% пацијената је незадовољно.

Графикон 12. Задовољство испитаника чистоћом болничких тоалета (%)

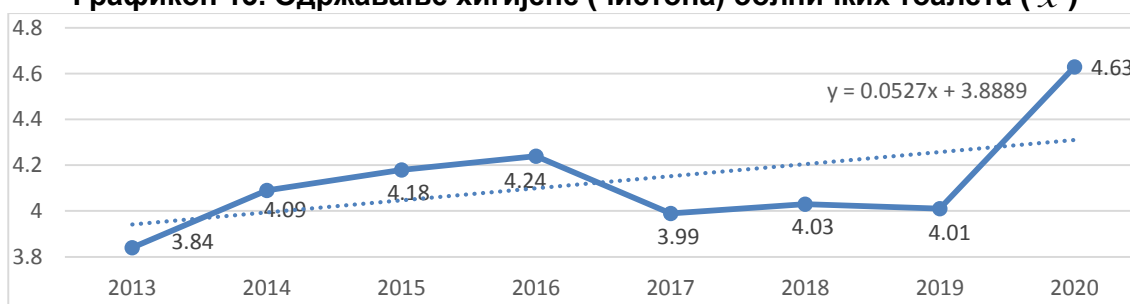


Да одржавање хигијене болничких тоалета није одлично или добро сматра само 5 испитаника, 3 у Институту за рехабилитацију и 2 у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (Табела 16). Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о одржавању хигијене болничких тоалета по болницама ($H=2,711$, $DF=4$, $p=0,607$).

Табела 16. Одржавање хигијене болничких тоалета (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
Инс. за рехабилитацију					3	7,7	6	15.4	30	76.9	39	100.0
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“					0		2	40.0	3	60.0	5	100.0
Спец. бол. за церебр. парализу					2	15,4	4	30.8	7	53.8	13	100.0
Спец. бол. за орт. протетику					0		2	33.3	4	66.7	6	100.0
ВМА					0		1	25.0	3	75.0	4	100,0
УКУПНО					5	7,5	15	22.4	47	70.1	67	100.0

Одржавање хигијене болничких тоалета оцењено је просечном оценом 4,63 (граф. 13). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, због малог броја испитаника, јер је у испитивање укључена и болница у којој се претходних година није радило истраживање, а такође је и промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 13. Одржавање хигијене (чистоћа) болничких тоалета (\bar{x})

Одржавањем хигијене болничких тоалета најзадовољнији су пацијенти у ВМА (4,75) и Институту за рехабилитацију, мада су и у осталим болницама сличне оцене (таб. 17). У Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију су пацијенти најмање задовољни, али са високом оценом (4,38).

Одржавањем хигијене болничких тоалета су најзадовољнији пацијенти са веома лошим материјалним положајем (5,0), који имају завршену основну школу (4,69), у добној групи до 19 година (5,0), а мушкарци (4,65) су задовољније од жена (4,61). Није установљена статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника и мишљења о одржавању хигијене болничких тоалета на одељењима рехабилитације.

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018.			2019.			2020.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	66	4,42	0.90	93	4,17	1.02	39	4.69	0.61
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	35	3,54	1.17	44	3,61	1.10	5	4.60	0.55
Сп. бол. за церебр. парализу							13	4.38	0.77
Сп. бол. за рех. и орто. прот.	13	3,92	1.04	9	4,11	1.54	6	4.67	0.52
ВМА	14	3,50	1.29	14	4,14	1.01	4	4.75	0.50
УКУПНО	128	4,03	1.10	160	4,01	1.01	67	4.63	0.62

Организацију посета пацијентима у болници 73,8% испитаника сматра одличном или добром, 16,7% мисли да није ни добро ни лоше, а сваки десети пацијент је дао оцену веома лоше (Графикон 12). На ово питање је одговорило само 42 (63%) испитаника. Војномедицинска академија је користила упитник који не садржи ово питање. Такође, за ово питање није могуће упоређивање добијених резултата са резултатима из претходних година, с обзиром да су у ранијем упитнику постојала 3 одвојена питања везана за организацију посета (број посета, време за посете и дужина посета).

У претходној години око 96% испитаника је било задовољно или веома задовољно аспектима који су везани за организацију посета, а мање од 1,5% су били незадовољни.

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

Графикон 14. Организација посета (%)



Да је организација посета веома лоша сматрају 3 испитаника у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију и 1 у Институту за рехабилитацију (Табела 18). Сви испитаници у Клиници „Др М. Зотовић“ мисле да је организација посета одлична или добра (само 4 испитаника). Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о организацији посета по болницама (N=5,304, DF=3, p=0,151).

Табела 18. Организација посета (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
Инс. за рехабилитацију	1	4,5			2	9.1	2	9.1	17	77.3	22	100.0
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	0				0		2	40.0	3	60.0	5	100.0
Спец. бол. за церебр. парализу	3	33,3			2	22.2	0		4	44.4	9	100.0
Спец. бол. за орт. протетику	0				3	50.0	0		3	50.0	6	100.0
ВМА												
УКУПНО	4	9,5			7	16,7	4	9,5	27	64.3	42	100,0

Организација посета оцењена је просечном оценом 4,19. Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, због малог броја испитаника, јер је у испитивање укључена и болница у којој се претходних година није радило истраживање, а такође је и промењена мерна скала у упитнику.

Организацијом посета најзадовољнији су пацијенти у Клиници за рехабилитацију «Др М. Зотовић» (4,60) и Институту за рехабилитацију (4,55), (таб. 19). У Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију су пацијенти најмање задовољни (3,22).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	22	4.55	1.01
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	5	4.60	0.55
Сп. бол. за церебр. парализу	9	3.22	1.86
Сп. бол. за рех. и орто. прот.	6	4.00	1.10
ВМА			
УКУПНО	42	4.19	1.29

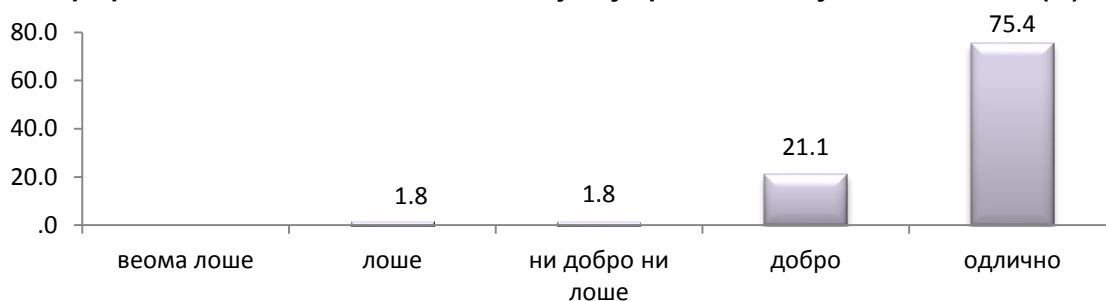
Организацијом посета су статистички значајно задовољнији пацијенти у добној групи до 19 година и преко 80 година (просечна оцена 5,0), док су најмање задовољни пацијенти од 30 до 39 година (2,0), али треба имати у виду мали број испитаника.

Иако су најзадовољнији пацијенти са веома лошим материјалним положајем (5,0) и са основном школом (4,38), а мушкарци (4,29) су задовољнији од жена (4,14), није установљена статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника и задовољства организацијом посета између болница.

Када су у питању обавештења која су пацијенту дата приликом отпуста из болнице, (обављена едукација пацијента и његове породице – упутство о режиму исхране, личној хигијени, начину живота, издато упутство о доласку на контроле, издата отпусна листа), само по 1 испитаник (1,8%) сматра да су била лоша, односно ни добра ни лоша, док 96,5% испитаника сматра да су била добра или одлична (графикон 15). На ово питање није одговорило 10 испитаника (15%). Војномедицинска академија је користила упитник који не садржи ово питање, већ су у анализу укључени одговори о општем задовољству процедуром болничког отпуста.

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

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



Да су обавештења која су пацијенту дата приликом отпуста из болнице лоша сматра 1 испитаник у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију, а да нису ни лоша ни добра, мисли 1 испитаник у Институту за рехабилитацију (Табела 20). Сви испитаници у ВМА мисле да су одлична (само 4 испитаника). Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о обавештењима која су им дата приликом отпуста по болницама ($N=2,003$, $DF=5$, $p=0,735$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
Инс. за рехабилитацију			0		1	3,3	8	26,7	21	70,0	30	100,0
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“			0		0		1	20,0	4	80,0	5	100,0
Спец. бол. за цереб. парализу			1	8,3	0		2	16,7	9	75,0	12	100,0
Спец. бол. за орт. протетику			0		0		1	16,7	5	83,3	6	100,0
ВМА			0		0		0		4	100,0	4	100,0
УКУПНО			1	1,8	1	1,8	12	21,1	43	75,4	57	100,0

Обавештења која су пацијенту дата приликом отпуста из болнице оцењена су просечном оценом 4,70 за ниво свих болница, а имају најмању вредност у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (4,58), а највећу у ВМА, 5,0 (таб. 21).

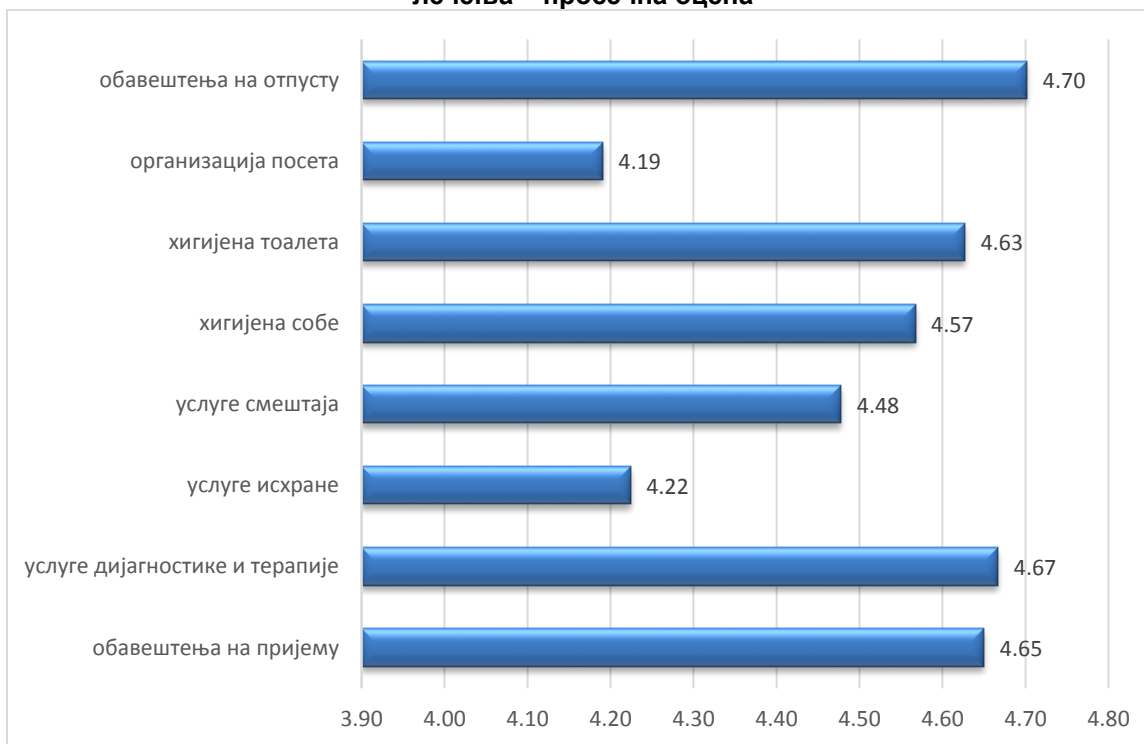
Табела 21: Обавештења дата пацијенту приликом отпуста из болнице (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	30	4.67	0.55
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	5	4.80	0.45
Сп. бол. за церебралну парализу	12	4.58	0.90
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	6	4.83	0.41
ВМА	4	5.00	0.00
УКУПНО	57	4.70	0.60

Обавештењима која су пацијенту дата приликом отпуста из болнице су најзадовољнији пацијенти у добној групи до 29 година (просечна оцена 5,0), пацијенти са веома добрим материјалним положајем (4,75) и са вишом и високом школом (4,8), а жене (4,71) су задовољније од мушкараца (4,68). Није установљена статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника и задовољства обавештењима која су им дата приликом отпуста, по болницама.

Услуге и организација здравствене заштите током болничког лечења могу се исказати и просечном оценом на скали од 1 до 5 (1=веома незадовољан, 5=веома задовољан). Пацијенти су најзадовољнији обавештењима која су им дата приликом болничког отпуста (просечна оцена 4,70), као и брзином и организацијом услуга дијагностике и терапије (4,67) и обавештењима која су им дата приликом пријема у болницу, а најмање задовољни организацијом посета (просечна оцена 4,19), с обзиром да посете пацијентима нису биле дозвољене због епидемиолошке ситуације, а затим болничком исхраном (4,22) и условима болничког смештаја. (Графикон 16)

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



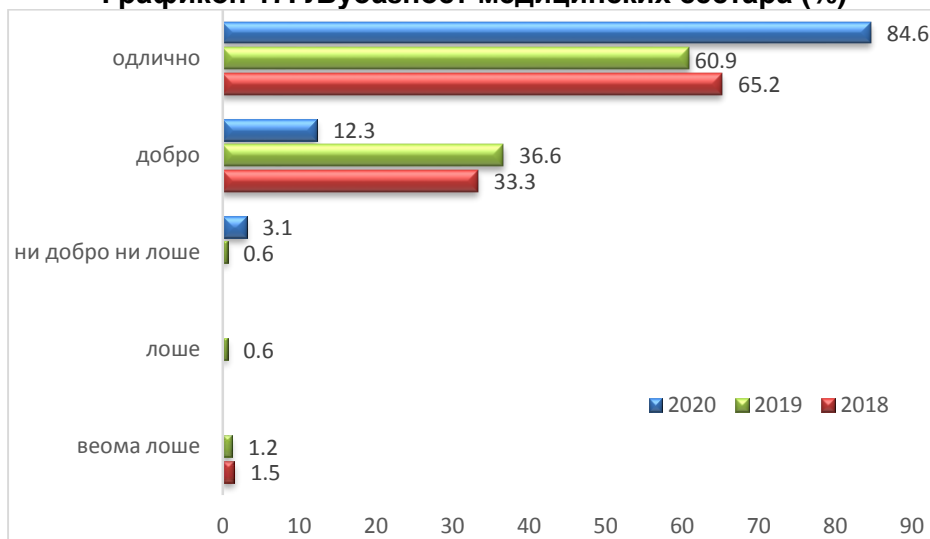
- **Сестринска нега болесника**

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

Највећи број пацијената, 84,6% сматра да су љубазност и поштовање које су медицинске сестре показале према пацијентима, одлични, а још 12,3% да су добри. Овај аспект сестринског рада само 2 пацијената или 3% сматра ни добрим ни лошим (Графикон 17). На ово питање нису одговорила 2 испитаника (3%).

У претходној години љубазношћу медицинских сестара је веома задовољно и задовољно 97.5% испитаника, 0.6% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, док је незадовољно 1.8%.

Графикон 17: Љубазност медицинских сестара (%)



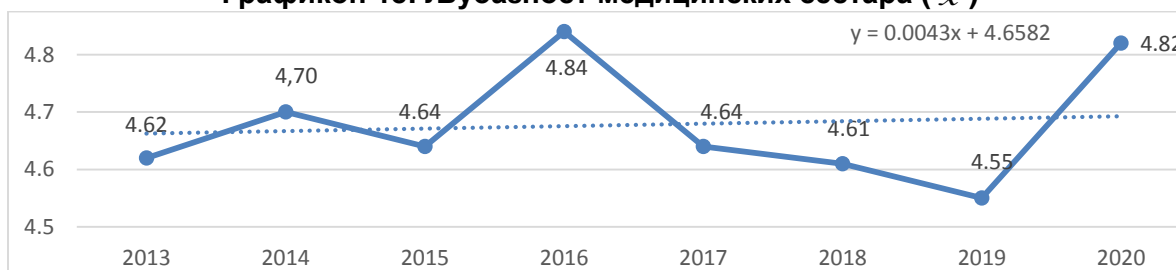
Да је љубазност медицинских сестара одлична сматрају сви испитаници у ВМА, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“. Само по 1 испитаник у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију и Институту за рехабилитацију мисле да нису ни лоша ни добра (Табела 22). Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о љубазности медицинских сестара по болницама ($N=3,677$, $DF=4$, $p=0,471$).

Табела 22. Љубазност медицинских сестара (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
Инс. за рехабилитацију					1	2,7	7	18,9	29	78.4	37	100.0
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“					0		0		5	100.0	5	100.0
Спец. бол. за цереб. парализу					1	7,7	1	7,7	11	84.6	13	100.0
Спец. бол. за орт. протетику					0		0		6	100.0	6	100.0
ВМА					0		0		4	100.0	4	100.0
УКУПНО					2	3,1	8	12,3	55	84.6	65	100,0

Љубазност медицинских сестара оцењена је веома високом просечном оценом 4,82 (граф. 18). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, због малог броја испитаника, јер је у испитивање укључена и болница у којој се претходних година није радило истраживање, а такође је и промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 18: Љубазност медицинских сестара (\bar{x})



У три болнице пацијенти су за љубазност медицинских сестара дали оцену 5,0, али је у ове три установе било укупно 15 испитаника (таб. 23). Незнатно нижа оцена је у Институту за рехабилитацију (4,76) и Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (4,77).

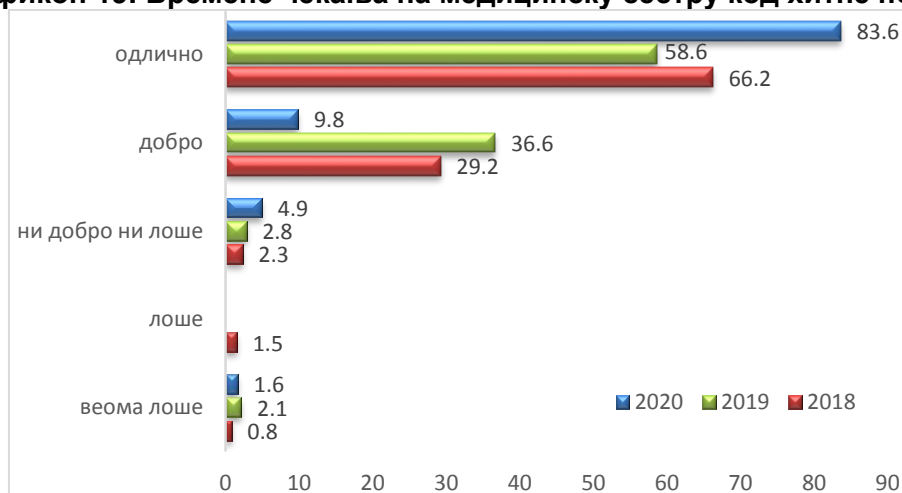
Табела 23: Љубазност медицинских сестара (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018.			2019.			2020.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	69	4,67	0,47	94	4,50	0,77	37	4.76	0,49
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	37	4,59	0,50	44	4,50	0,50	5	5.00	0,00
Сп. бол. за цереб. парализу							13	4,77	0,60
Сп. бол. за рех. и орто. прот.	13	4,92	0,28	9	4,89	0,34	6	5.00	0,00
ВМА	16	4,12	1,31	14	4,86	0,36	4	5.00	0,00
УКУПНО	135	4,61	0,65	161	4,55	0,67	65	4.82	0,46

Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе је одлично или добро за 93,4% испитаника, за 3 испитаника (4,9%) је ни добро ни лоше, а за 1 испитаника је веома лоше (графикон 19). На ово питање није одговорило 6 испитаника (9%).

У претходној години временом чекања на интервенције медицинске сестре код хитне потребе било је веома задовољно и задовољно 95.2% испитаника, 2.8% су ни задовољни ни незадовољни, док је 2.1% навело да су незадовољни

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



Чекање на медицинску сестру у случају хитне потребе је одлично за све испитанике у ВМА и Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“. Само 1 испитаник у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију мисли да је веома лоше, а 3

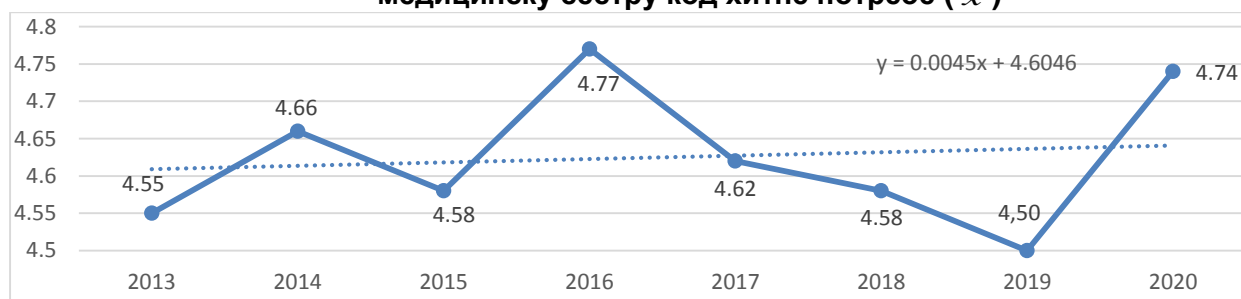
испитаника у Институту за рехабилитацију да није ни лоше ни добро (Табела 24). Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о времену чекања на медицинску сестру по болницама ($N=3,612$, $DF=4$, $p=0,461$).

Табела 24. Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
Инс. за рехабилитацију					3	9,1	5	15.2	25	75.8	33	100.0
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“					0		0		5	100.0	5	100.0
Спец. бол. за цереб. парализу	1	7,7			0		0		12	92.3	13	100.0
Спец. бол. за орт. протетику					0		1	16.7	5	83.3	6	100.0
ВМА					0		0		4	100.0	4	100.0
УКУПНО	1	1,6			3	4,9	6	9,8	51	83.6%	61	100,0

Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе оцењено је просечном оценом 4,74 (граф. 20). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, због малог броја испитаника, јер је у испитивање укључена и болница у којој се претходних година није радило истраживање, а такође је и промењена мерна скала у упитнику.

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



Посматрано по болницама, време чекања на медицинску сестру код хитне потребе има просечне оцене од 4,67 у Институту за рехабилитацију до 5,0 у ВМА и Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (таб. 25).

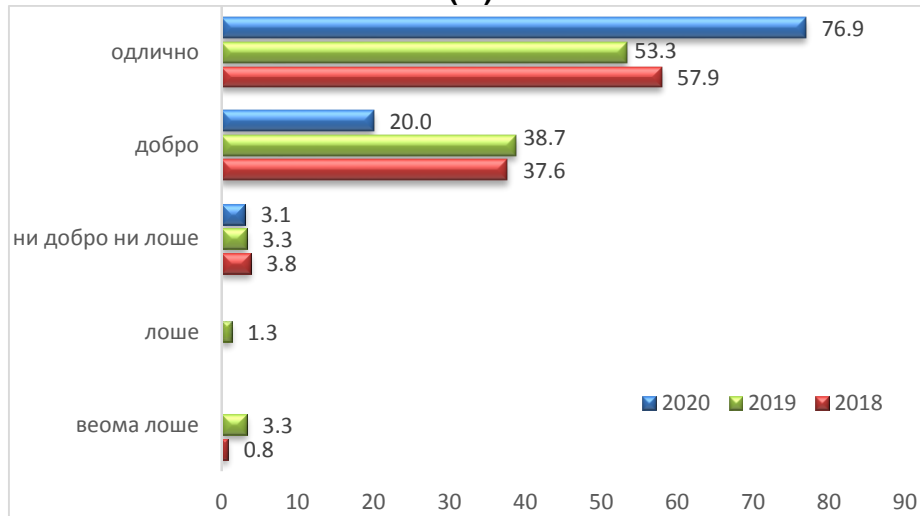
Табела 25. Чекање на медицинску сестру код хитне потребе (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018.			2019.			2020.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	66	4,65	0.48	80	4,49	0.78	33	4,67	0.65
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	36	4,53	0.70	42	4,40	0.80	5	5,00	0.00
Сп. бол. за церебралну парализу							13	4,69	1.11
Сп. бол. за рех. и орто. прот.	13	4,85	0.55	9	4,89	0.34	6	4,83	0.41
ВМА	15	4,20	1.26	14	4,57	0.51	4	5,00	0.00
УКУПНО	130	4,58	0.69	145	4,50	0.75	61	4,74	0.70

Објашњења која добијају од медицинских сестара о процедурама, тестовима и третманима којима су подвргнути су одлична или добра за 96,9% испитаника, а само 2 (3,1%) пацијента се изјаснило да нису ни добра ни лоша (граф. 21). На ово питање нису одговорила 2 испитаника (3%).

У претходној години овим објашњењима је било задовољно 92% испитаника, 3,3% није било ни задовољно ни незадовољно, док је 4,6% било незадовољно.

Графикон 21. Ојашњења процедура која пацијенти добијају од медицинских сестара (%)



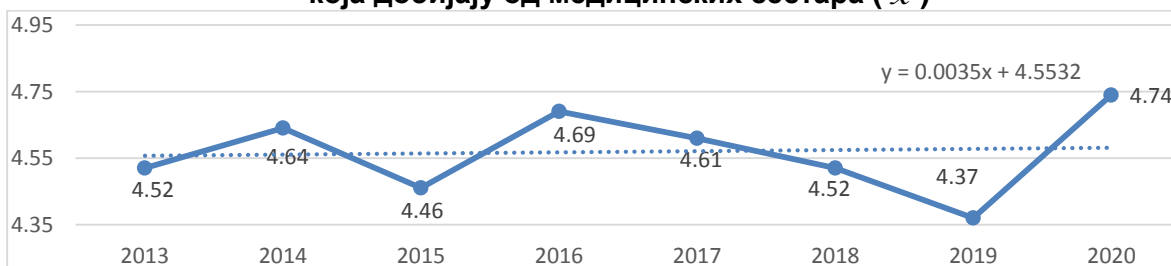
Сви испитаници у ВМА и Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију сматрају да су објашњења процедура тестова и третмана која су добијали од медицинских сестара одлична, док само 2 испитаника у Институту за рехабилитацију мисле да нису ни лоша ни добра (Табела 26). Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о сестринским објашњењима по болницама (N=8,220, DF=4, p=0,084).

Табела 26. Објашњења процедура, тестова и третмана медицинских сестара (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
Инс. за рехабилитацију					2	5,4	11	29,7	24	64,9	37	100,0
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“					0		1	20,0	4	80,0	5	100,0
Спец. бол. за цереб. парализу					0		0		13	100,0	13	100,0
Спец. бол. за орт. протетику					0		1	16,7	5	83,3	6	100,0
ВМА					0		0		4	100,0	4	100,0
УКУПНО					2	3,1	13	20	50	76,9	65	100,0

Сестринска објашњења процедура, тестова и третмана оцењена су просечном оценом 4,74 (граф. 22). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, због малог броја испитаника, јер је у испитивање укључена и болница у којој се претходних година није радило истраживање, а такође је и промењена мерна скала у упитнику.

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



Сестринска објашњења процедура, тестова и третмана имају просечну оцену од 4,59 у Институту за рехабилитацију до 5,0 у ВМА и Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (таб. 27).

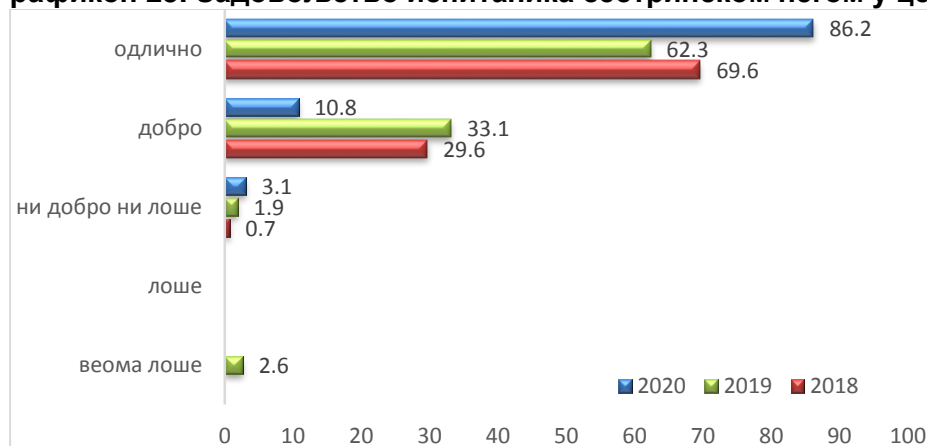
Табела 27: Сестринско објашњавање процедура (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018.			2019.			2020.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	68	4,54	0.56	85	4,39	0.87	37	4.59	0.60
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	36	4,56	0.50	42	4,19	1.04	5	4.80	0.45
Сп. бол. за церебралну парализу							13	5.00	0.00
Сп. бол. за рех. и орт. прот.	13	4,77	0.60	9	4,89	0.34	6	4.83	0.41
ВМА	16	4,12	1.09	14	4,50	0.52	4	5.00	0.00
УКУПНО	133	4,52	0.65	150	4,37	0.88	65	4.74	0.51

Опште задовољство сестринском негом је у истраживању оцењено као добро и одлично код чак 97% болнички лечених пацијената, док само 2 пацијента сматрају да није није ни лоше ни добро (Графикон 23). На ово питање нису одговорили 2 пацијента (3%).

У претходној години, сестринском негом у целини веома задовољно и задовољно је било 95,4% испитаника, 1,9% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 2,6%. (

Графикон 23: Задовољство испитаника сестринском негом у целини (%)

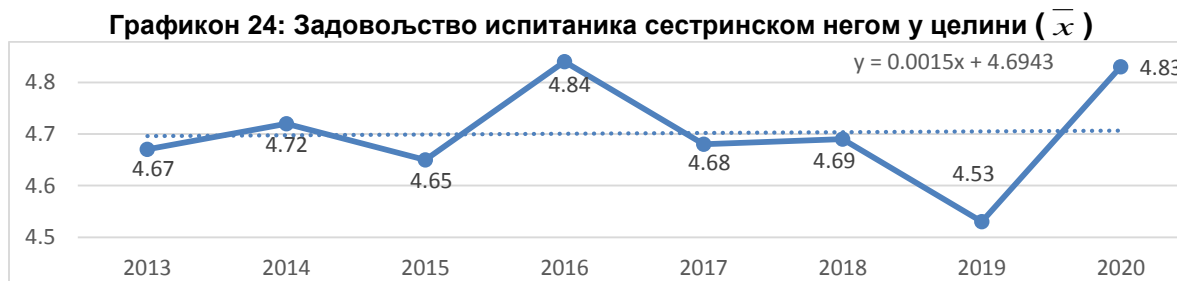


Опште задовољство сестринском негом у чак 4 болнице су сви испитаници оценили као одлично. Само 2 испитаника у Институту за рехабилитацију мисле да није ни лоше ни добро, а 7 да је добро (Табела 28). Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о општем задовољству сестринском негом по болницама ($N=7,754$, $DF=4$, $p=0,101$).

Табела 28. Опште задовољство сестринском негом (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
Инс. за рехабилитацију					2	5,4	7	18,9	28	75.7	37	100.0
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“					0		0		5	100.0	5	100.0
Спец. бол. за цереб. парализу					0		0		13	100.0	13	100.0
Спец. бол. за орт. протетику					0		0		6	100.0	6	100.0
ВМА					0		0		4	100.0	4	100.0
УКУПНО					2	3,1	7	10,8	56	86.2	65	100,0

Сестринска нега у целини оцењена је веома високом просечном оценом 4,83 (граф. 24). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, због малог броја испитаника, јер је у испитивање укључена и болница у којој се претходних година није радило истраживање, а такође је и промењена мерна скала у упитнику.



Просечна оцена за опште задовољство сестринском негом има вредност 4,70 у Институту за рехабилитацију, а 5,0 у остале четири болнице (табела 29).

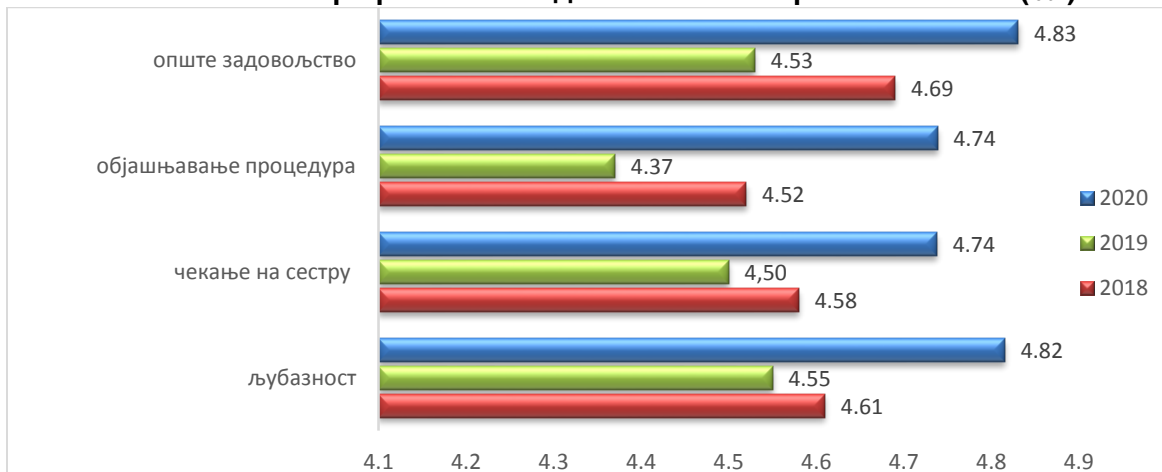
Табела 29: Задовољство сестринском негом у целини (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018.			2019.			2020.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	71	4,69	0.47	88	4,52	0.74	37	4.70	0.57
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	36	4,61	0.49	44	4,43	0.79	5	5.00	0.00
Сп. бол. за церебралну парализу							13	5.00	0.00
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	13	5,00	0.00	9	4,89	0.34	6	5.00	0.00
ВМА	15	4,60	0.63	13	4,62	1.12	4	5.00	0.00
УКУПНО	135	4,69	0.48	154	4,53	0.78	65	4.83	0.45

Сестринском негом у целини су најзадовољнији пацијенти који имају завршену вишу и високу школу (4,94), мушкарци (4,86) су задовољнији од жена (4,81), а најмање су задовољни пацијенти у добној групи од 60 до 79 година и са осредњим материјалним положајем (4,80), али не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника и задовољства сестринском негом у целини.

Просечна оцена општег задовољства пацијената сестринском негом је изузетно висока (4,83). Од посматраних аспеката сестринске неге најбоље је оцењена љубазност према пацијенту (4,82), док су пацијенти незнатно нижом оценом оценили сестринско објашњавање процедура, тестова и третмана и чекање на сестру (4,74), (граф. 25).

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



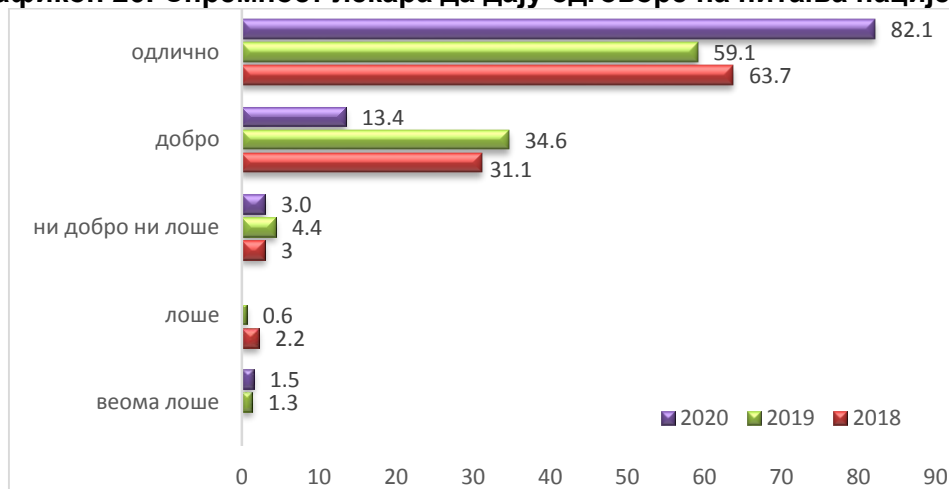
ЗАДОВОЉСТВО ПАЦИЈЕНАТА УСЛУГАМА ЛЕКАРА ТОКОМ БОРАВКА У БОЛНИЦИ

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, 95,5% пацијената је оценило као добру или одличну, док је 1 испитаник (1,5%) оценио ову особину лекара као веома лошу (Графикон 26).

У претходној години спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената је била задовољавајућа (веома задовољно и задовољно) за 93.7% испитаника, 4.4% су навели да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је 1.9%.

Графикон 26: Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената (%)



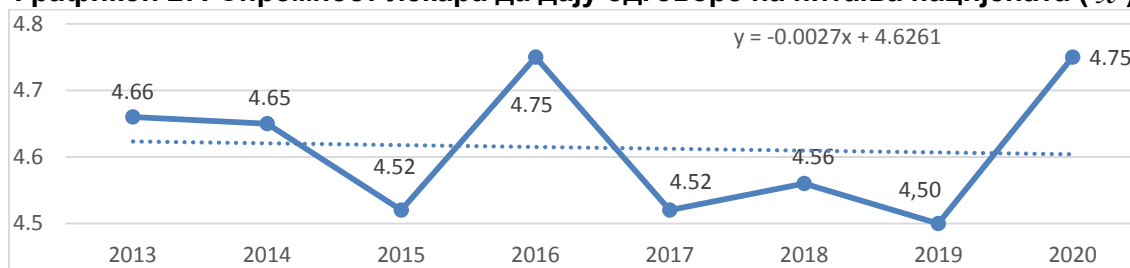
Спремност лекара да дају одговоре на питања својих пацијената су сви испитаници у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику оценили као одличну. Само 2 испитаника у Институту за рехабилитацију мисле да није ни лоша ни добра, а 1 испитаник у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију да је веома лоша (Табела 30). Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о спремности лекара да дају одговоре на питања пацијената по болницама (N=3,106, DF=4, p=0,540).

Табела 30. Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
Инс. за рехабилитацију					2	5,1	7	17.9	30	76.9	39	100.0
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“					0		0		5	100.0	5	100.0
Спец. бол. за цереб. парализу	1	7,7			0		1	7.7	11	84.6	13	100.0
Спец. бол. за орт. протетику					0		0		6	100.0	6	100.0
ВМА					0		1	25.0	3	75.0	4	100.0
УКУПНО	1	1,5			2	3,0	9	13.4	55	82.1	67	100,0

Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената оцењена је просечном оценом 4,75 (граф. 27). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, због малог броја испитаника, јер је у испитивање укључена и болница у којој се претходних година није радило истраживање, а такође је и промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 27: Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената (\bar{x})



Просечна оцена за спремност лекара да одговарају на питања пацијената има вредност од 4,62 у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију до 5,0 у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (таб. 31).

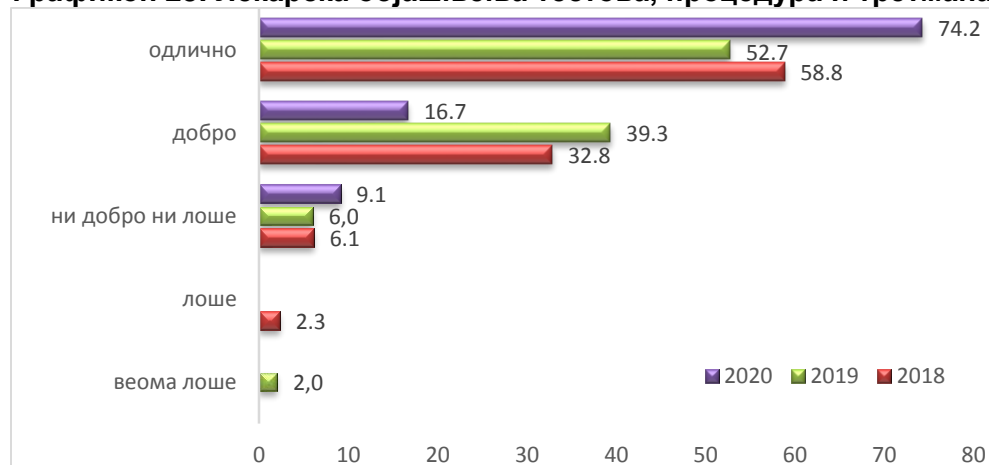
Табела 31: Спремност лекара да одговарају на питања (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018.			2019.			2020		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	68	4,57	0.55	92	4,38	0.82	39	4.72	0.56
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	37	4,70	0.52	45	4,53	0.59	8	5.00	0.00
Сп. бол. за цереб. парализу							13	4.62	1.12
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	13	4,92	0.28	9	5,00	0.00	6	5.00	0.00
ВМА	17	3,94	1.09	13	4,85	0.37	4	4.75	0.50
УКУПНО	135	4,56	0.66	159	4,50	0.73	67	4.75	0.66

Објашњења тестова, процедура и третмана дата пацијентима од стране лекара, за 91% испитаника су одлична или добра, а за 9% испитаника нису ни лоша ни добра (Графикон 28).

У претходној години лекарска објашњења тестова, процедура и третмана су била задовољавајућа (веома задовољно и задовољно) за 91,6% испитаника, 6,1% су навели да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних овом услугом је 2,3%.

Графикон 28: Лекарска објашњења тестова, процедура и третмана (%)



Лекарска објашњења тестова, процедура и третмана су сви испитаници у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику оценили као одлична. Само 5 испитаника у Институту за рехабилитацију и 1 у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију мисле да нису ни

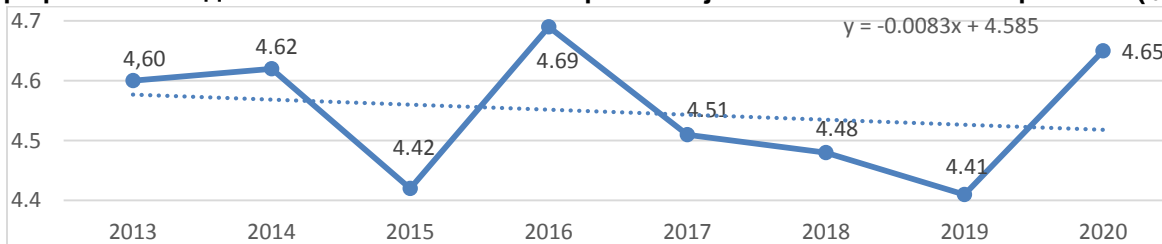
лоша ни добра (Табела 32). Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о лекарским објашњењима по болницама (N=6,704, DF=4, p=0,152).

Табела 32. Лекарска објашњења тестова, процедура и третмана (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
Инс. за рехабилитацију					5	13,1	9	23.7	24	63.2	38	100.0
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“					0		0		5	100.0	5	100.0
Спец. бол. за цереб. парализу					1	7,7	1	7.7	11	84.6	13	100.0
Спец. бол. за орт. протетику					0		0		6	100.0	6	100.0
ВМА					0		1	25.0	3	75.0	4	100.0
УКУПНО					6	9,1	11	16.7	49	74.2	66	100,0

Лекарска објашњења тестова, процедура и третмана оцењена су просечном оценом 4,65 (граф. 29). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, због малог броја испитаника, јер је у испитивање укључена и болница у којој се претходних година није радило истраживање, а такође је и промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 29: Задовољство испитаника лекарским објашњењима тестова и третмана (\bar{x})



Лекарским објашњењима тестова, процедура, третмана и резултата имају просечну оценом од 4,5 у Институту за рехабилитацију до 5,0 у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (таб. 33).

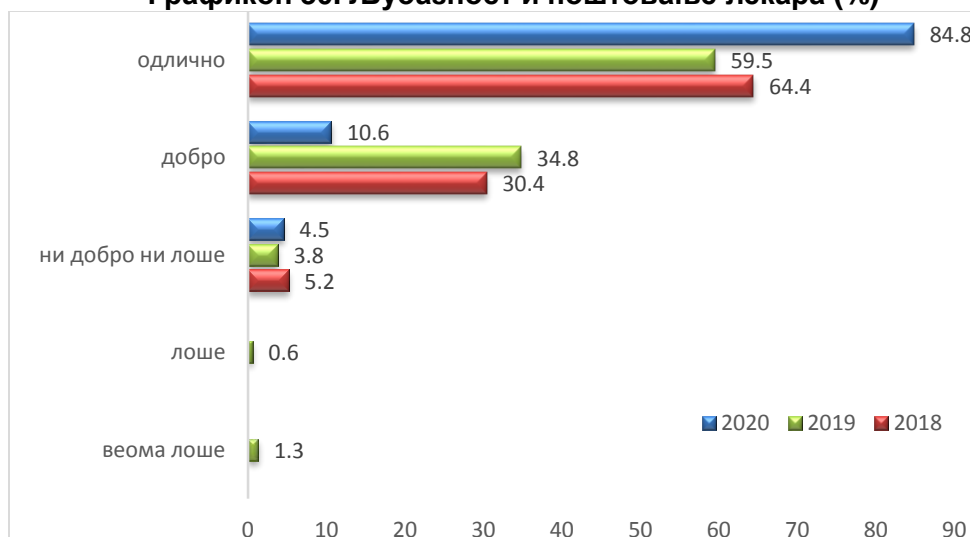
Табела 33: Лекарска објашњења тестова и процедура (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018.			2019.			2020.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	65	4,48	0.69	85	4,31	0.88	38	4.50	0.73
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	36	4,53	0.61	42	4,50	0.63	5	5.00	0.00
Сп. бол. за цереб. парализу							13	4,77	0.60
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	13	4,85	0.38	9	4,78	0.44	6	5.00	0.00
ВМА	17	4,12	1.05	14	4,50	0.52	4	4,75	0.50
УКУПНО	131	4,48	0.72	150	4,41	0.78	66	4.65	0.64

Љубазност лекара је 95,5% пацијената оценило као одличну или добру, а само 4,5% као ни лошу ни добру (графикон 30).

У претходној години љубазност лекара према пацијентима је била задовољавајућа (веома задовољно и задовољно) за 94.3% пацијената, 3.8% су се изјаснили да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је 1.9%.

Графикон 30. Љубазност и поштовање лекара (%)



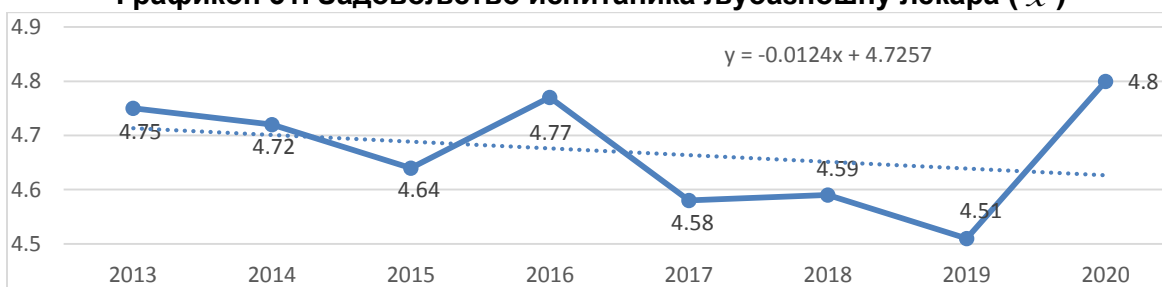
Љубазност лекара у 3 болнице су сви испитаници оценили као одличну. Само 3 испитаника у Институту за рехабилитацију мисле да није ни лоша ни добра, а 1 у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију да је добра (Табела 34). Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о љубазности лекара по болницама (N=5,349, DF=4, p=0,249).

Табела 34. Љубазност и поштовање лекара (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
Инс. за рехабилитацију					3	7,9	6	15,8	29	76,3	38	100,0
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“					0		0		5	100,0	5	100,0
Спец. бол. за цереб. парализу					0		1	7,7	12	92,3	13	100,0
Спец. бол. за орт. протетику					0		0		6	100,0	6	100,0
ВМА					0		0		4	100,0	4	100,0
УКУПНО					3	4,5	7	10,6	56	84,8	66	100,0

Љубазност лекара оцењена је просечном оценом 4,8 (графикон 31). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, због малог броја испитаника, јер је у испитивање укључена и болница у којој се претходних година није радило истраживање, а такође је и промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 31. Задовољство испитаника љубазношћу лекара (\bar{x})



Љубазност лекара је оцењена мањом оценом од 5,0 само у Институту за рехабилитацију (4,68) и Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (таб. 35).

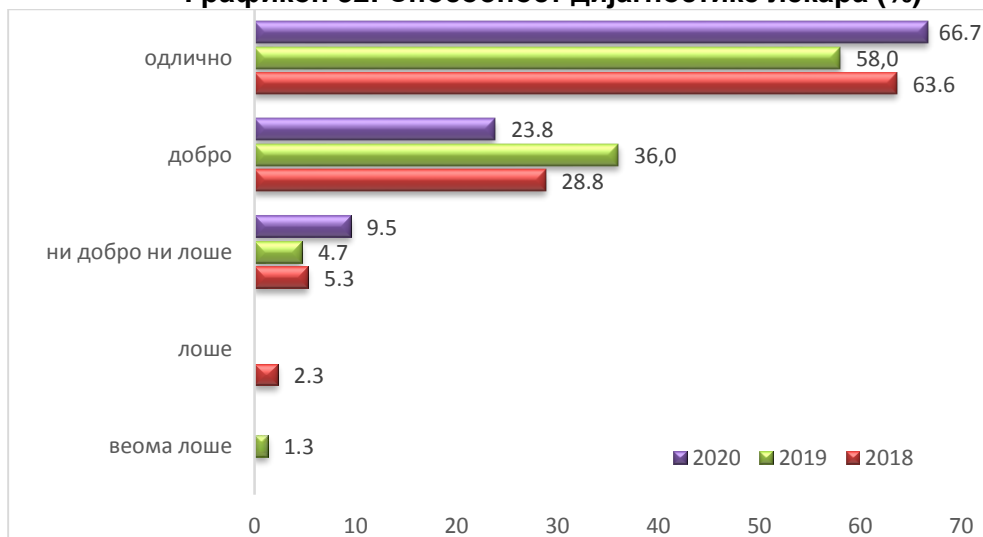
Табела 35: Љубазност лекара према пацијентима (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018.			2019.			2020.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	68	4,57	0.61	91	4,37	0.82	38	4.68	0.62
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	37	4,65	0.54	44	4,55	0.55	5	5.00	0.00
Сп. бол. за цереб.парализу							13	4.92	0.28
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	13	4,92	0.28	9	5,00	0.00	6	5.00	0.00
ВМА	17	4,29	0.69	14	4,93	0.26	4	5.00	0.00
УКУПНО	135	4,59	0.59	158	4,51	0.72	66	4.80	0.50

Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената је одлична или добра за 90,5% испитаника, а за 9,5% ни добра ни лоша (граф. 32).

У претходној години, ова лекарска особина је била задовољавајућа (веома задовољно и задовољно) за 94% пацијената, 4.7% су изјавили да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је 1.3%.

Графикон 32: Способност дијагностике лекара (%)



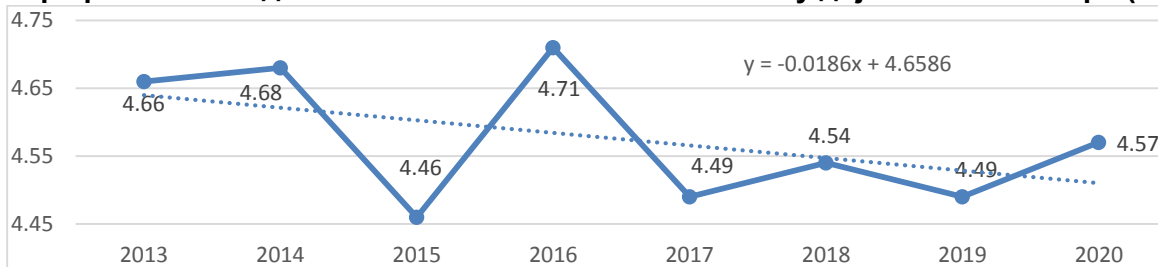
Лекарска способност дијагностиковања је одлична за око 80% пацијената у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, а само 5 испитаника у Институту за рехабилитацију и 1 у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију мисле да није ни лоша ни добра (Табела 36). Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о лекарској способности дијагностике по болницама ($N=3,656$, $DF=4$, $p=0,455$).

Табела 36. Способност дијагностике лекара (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
Инс. за рехабилитацију					5	14,3	10	28.6	20	57.1	35	100.0
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“					0		1	20.0	4	80.0	5	100.0
Спец. бол. за цереб. парализу					1	7,7	2	15.4	10	76.9	13	100.0
Спец. бол. за орт. протетику					0		1	16.7	5	83.3	6	100.0
ВМА					0		1	25.0	3	75.0	4	100,0
УКУПНО					6	9,5	15	23.8	42	66.7	63	100,0

Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената оцењена је просечном оценом 4,57 (граф. 33). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, због малог броја испитаника, јер је у испитивање укључена и болница у којој се ранијих година није радило истраживање, а такође је и промењена мерна скала у упитнику.

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



Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената има најмању просечну оцenu у Институту за рехабилитацију (4,43), а највећу у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, 4,83 (табела 37).

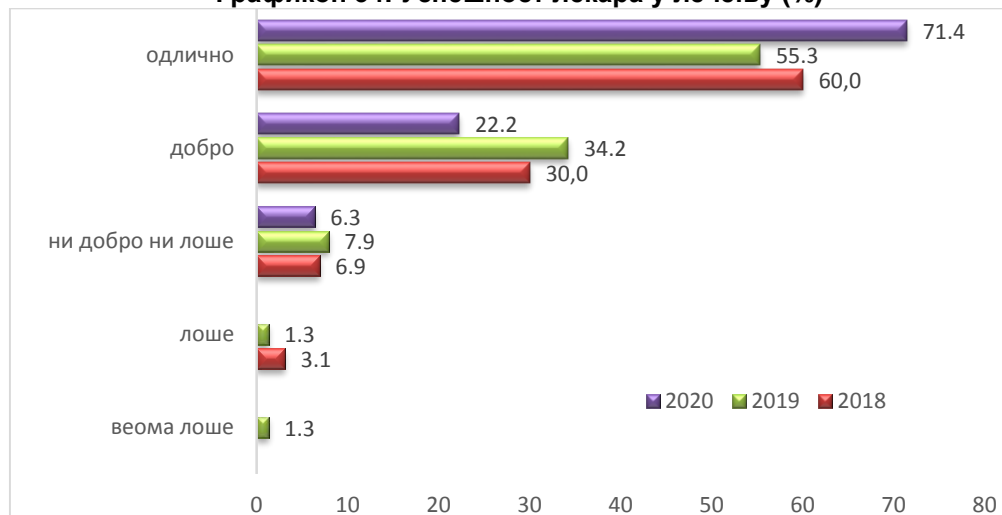
Табела 37: Лекарска способност дијагностиковања (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018.			2019.			2020.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	66	4,50	0.71	83	4,37	0.79	35	4.43	0.74
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	37	4,68	0.47	44	4,52	0.63	5	4.80	0.45
Сп. бол. за цереб. парализу							13	4.69	0.63
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	13	4,69	0.63	9	5,00	0.00	6	4.83	0.41
ВМА	16	4,25	1.06	14	4,79	0.42	4	4.75	0.50
УКУПНО	132	4,54	0.70	150	4,49	0.71	63	4.57	0.67

Успешност лекара у лечењу је одлична или добра за 93,6% испитаника, а само 4 испитаника (6,3%) мисле да није ни лоша ни добра (граф.34).

У претходној години успешност лекара у лечењу је била задовољавајућа за 89.5% пацијената, 7.9% пацијената су се изјаснили да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 2.6% испитаника.

Графикон 34: Успешност лекара у лечењу (%)



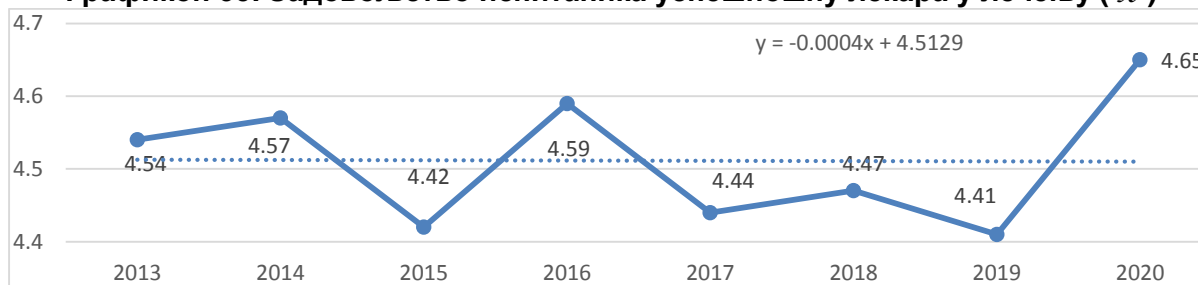
Успешност лекара у лечењу је одлична за све испитанике у ВМА и Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“. Само 3 испитаника у Институту за рехабилитацију и 1 у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију мисле да није ни лоша ни добра (Табела 38). Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о успешности лечења лекара по болницама ($N=10,820$, $DF=4$, $p=0,029$).

Табела 38. Успешност лекара у лечењу (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
Инс. за рехабилитацију					3	8,6	13	37.1	19	54.3	35	100.0
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“					0		0		5	100.0	5	100.0
Спец. бол. за цереб. парализу					1	7,7	0		12	92.3	13	100.0
Спец. бол. за орт. протетику					0		1	16.7	5	83.3	6	100.0
ВМА					0		0		4	100.0	4	100.0
УКУПНО					4	6,3	14	22.2	45	71.4	63	100,0

Успешност лечења лекара оцењена је просечном оценом 4,65 (граф. 35). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, због малог броја испитаника, јер је у испитивање укључена и болница у којој се претходних година није радило истраживање, а такође је и промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 35: Задовољство испитаника успешношћу лекара у лечењу (\bar{x})



Успешност лекара у лечењу има просечну оценом од 4,46 у Институту за рехабилитацију до 5,0 у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ и ВМА (табела 39).

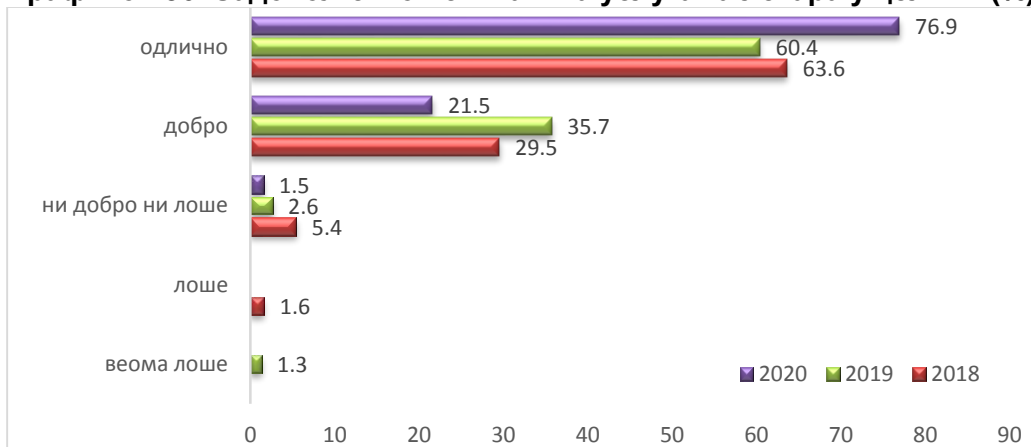
Табела 39: Успешност лекара у лечењу (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018.			2019.			2020.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	67	4,40	0.82	86	4,28	0.87	35	4.46	0.66
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	36	4,56	0.56	43	4,44	0.70	5	5.00	0.00
Сп. бол. за цереб. парализу							13	4.85	0.55
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	13	4,77	0.60	9	5,00	0.00	6	4.83	0.41
ВМА	14	4,29	0.99	14	4,71	0.61	4	5.00	0.00
УКУПНО	130	4,47	0.76	152	4,41	0.80	63	4.65	0.60

Опште задовољство услугама лекара је оцењено као одлично или добро за чак 98,5% испитаника, а само 1 мисли да није ни добро ни лоше (граф.36).

У претходној години лекарским услугама у целини током болничког лечења било је веома задовољно и задовољно 96.1% испитаника, 2.6% су се изјаснили да су ни задовољни ни незадовољни, а само 1.3% је незадовољно.

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



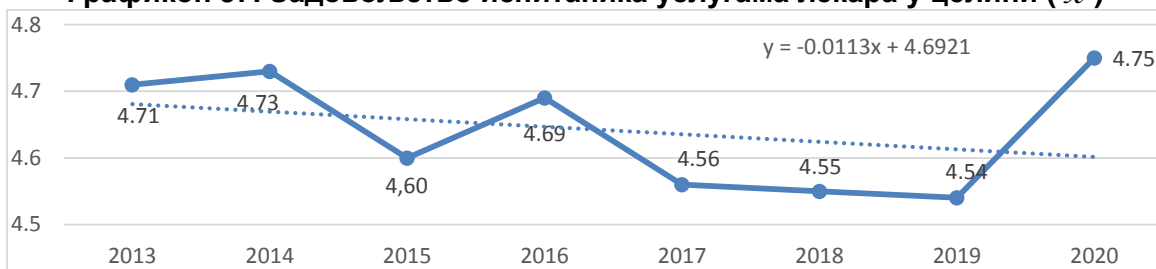
Опште задовољство лекарским радом у 3 болнице су сви испитаници оценили као одлично. Само 1 испитаник у Специјалној болници за церебралну парализу мисли да није ни лоше ни добро (Табела 28). Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о општем задовољству радом лекара по болницама ($N=7,394$, $DF=4$, $p=0,116$).

Табела 40. Опште задовољство услугама лекара (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
Инс. за рехабилитацију					0		13	35.1	24	64.9	37	100.0
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“					0		0		5	100.0	5	100.0
Спец. бол. за цереб. парализу					1	7,7	1	7.7	11	84.6	13	100.0
Спец. бол. за орт. протетику					0		0		6	100.0	6	100.0
ВМА					0		0		4	100.0	4	100.0
УКУПНО					1	1,5	14	21.5	50	76.9	65	100,0

Услуге лекара у целини оцењене су високом просечном оценом 4,75 (граф. 37). То је нешто нижа оцена у односу на оцену за рад медицинских сестара (4,83). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, због малог броја испитаника, јер је у испитивање укључена и болница у којој се претходних година није радило истраживање, а такође је и промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 37: Задовољство испитаника услугама лекара у целини (\bar{x})



Лекарским радом у целини су најзадовољнији пацијенти са веома лошим материјалним положајем (5,0, али само 2 испитаника), који имају завршену вишу и високу школу (4,82), и у доброј групи млађих од 30 година (просечна оцена 5,0), а жене (4,77) су задовољније од мушкараца (4,73). Најмање задовољни су пацијенти у групи од 30 до 39 година (4,5) и са незавршеном основном школом (4,5), али није установљена статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника и задовољства лекарским радом у целини на одељењима рехабилитације.

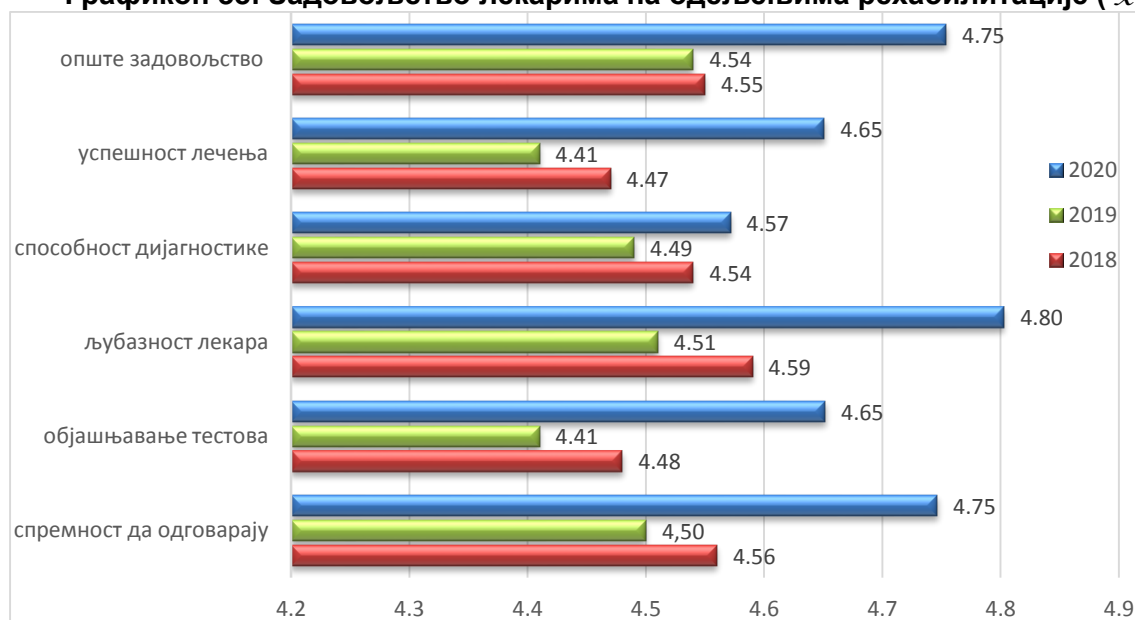
Услугама лекара у целини најмање су задовољни у пацијенти у Институту за рехабилитацију (4,65) и Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (4,77), (таб. 41).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017.			2018.			2019.		
	Број испитани ка	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	67	4,51	0.68	87	4,40	0.78	37	4.65	0.48
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	36	4,67	0.53	44	4,61	0.49	5	5.00	0.00
Сп. бол. за церебралну парализу							13	4.77	0.60
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	13	4,85	0.38	9	5,00	0.00	6	5.00	0.00
ВМА	13	4,15	0.99	14	4,86	0.36	4	5.00	0.00
УКУПНО	129	4,55	0.67	154	4,54	0.67	65	4.75	0.47

Просечна оцена задовољства услугама лекара током боравка у болници је висока и креће се од 4,57 за способност дијагностике, преко 4,65 за објашњење тестова, процедура и третмана и успешност у лечењу, до 4,80 за љубазност лекарског особља (граф. 38).

Графикон 38: Задовољство лекарима на одељењима рехабилитације (\bar{x})



- **Коришћење клиничких путева током болничког лечења**

Клинички путеви су алати за унапређење квалитета и ефикасности здравствене заштите, чија је примена започела 80-тих година XX века у САД. У Србији је развој клиничких путева почео 2010. године у оквиру пројекта 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 холецистектомију¹. Развој клиничких путева је настављен у оквиру Другог пројекта развоја здравства Србије.

Клинички пут је пацијентов лични документ у виду протокола, који приказује редослед стандардних клиничких процедура у обради његовог здравственог проблема или стања од почетка до краја епизоде. Клинички пут омогућава евидентирање свих релевантних процедура или упис разлога, због којег процедура није извршена. Садржај клиничког пута ослања се на клинички водич и локалну праксу здравствене установе. Због тога садржај клиничког пута не може битно одступати између здравствених установа у истој земљи, ако се примењује исти (национални) клинички водич. Међутим, у извођењу клиничког пута могу постојати разлике, па је коначни садржај клиничког пута јединствен за сваку институцију¹.

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

С обзиром да се клинички путеви развијају у оквиру пројеката Министарства здравља и примењују у одређеним болницама, односно још увек нису уведени на националном нивоу, пацијенти су недовољно упознати са њиховом применом. На питање о коришћењу клиничког пута у њиховом болничком лечењу одговорило је 48 испитаника у анкети (72%). Војномедицинска академија није у анкетном упитнику користила ово питање.

Сваки други пацијент је навео да не зна да ли је у његовом лечењу коришћен клинички пут, док је 10 пацијената дало потврдан одговор (графикон 39).

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



Скоро сваки четврти пацијент у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију и Институту за рехабилитацију је навео да је у њиховом лечењу коришћен клинички пут, док таквих пацијената није било у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (табела 43). 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 не постоји статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о коришћењу клиничких путева у лечењу пацијената ($H=4,640$, $DF=3$, $p=0,200$).

Табела 43. Коришћење клиничког пута током болничког лечења (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		НЕ ЗНАМ		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
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
ВМА								
УКУПНО	10	20,8	13	27,1	25	52,1	48	100.0

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

- **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, 39 (58,2%) испитаника је навело да се не односи на њих, а још 16 (23,9%) није одговорило на ово питање. Од само 12 пацијената (18% од укупног броја) који су дали потврдан одговор, 66,7% је оценило да је њихово болничко лечење било одлично, а још 25% да је било добро, а 8,3% није било ни лоше ни добро (графикон 40).

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



У Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику по 1 пацијент је био лечен због COVID-19, а услуге дијагностике и лечења због ове болести су оценили као одличне (табела 44). По 1 пацијент у Институту за рехабилитацију је наведене услуге оценио као добре, односно као ни добре ни лоше.

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.	%
Инс. за рехабилитацију	0		0		1	16.7	1	16.7	4	66.7	6	100.0
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	0		0		0		0		0			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
ВМА					0		2	50.0	2	50.0	4	100.0
УКУПНО	0		0		1	8.3	3	25.0	8	66.7	12	100.0

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 Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију, а око 80% у Институту за рехабилитацију и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, док у ВМА није било пацијената са овим одговором.

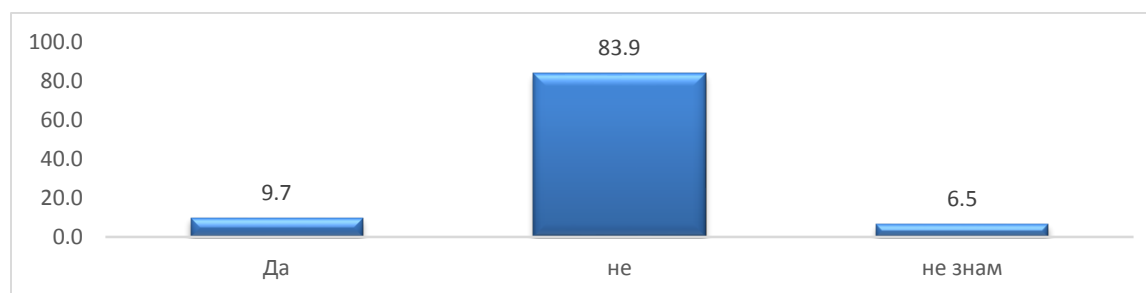
Просечна оцена за услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19, за ниво свих болница износи 4,58, али треба имати у виду изузетно мали број испитаника (табела 45).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020		
	N	\bar{x}	SD
Инс. за рехабилитацију	6	4.50	0.84
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“			
Спец. бол. за церебралну парализу	1	5.00	.
Спец. бол. за орт. протетику	1	5.00	.
ВМА	4	4.50	0.58
УКУПНО	12	4.58	0.67

На питање да ли им је болничко лечење у овој болници (због неке друге болести, а не COVID-19) било одложено због епидемиолошке ситуације, 6 пацијената (9,7%) је одговорило потврдно, 4 испитаника (6,5%) да не зна, а већина испитаника (84%) је одговорила негативно (графикон 41). На ово питање није одговорило 5 испитаника (7,5%).

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



Од 6 пацијената који су навели да им је лечење у болници било одложено због актуелне епидемиолошке ситуације, њих 4 је било у Војномедицинској академији. У овој установи су сви пацијенти доживели одлагање болничког лечења због епидемиолошке ситуације. У Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију и Институту за рехабилитацију, потврдан одговор на ово питање је дао по 1 пацијент (табела 46).

У Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику су сви пацијенти навели да нису доживели одлагање болничког лечења (у овим установама је био мали број испитаника, укупно 11).

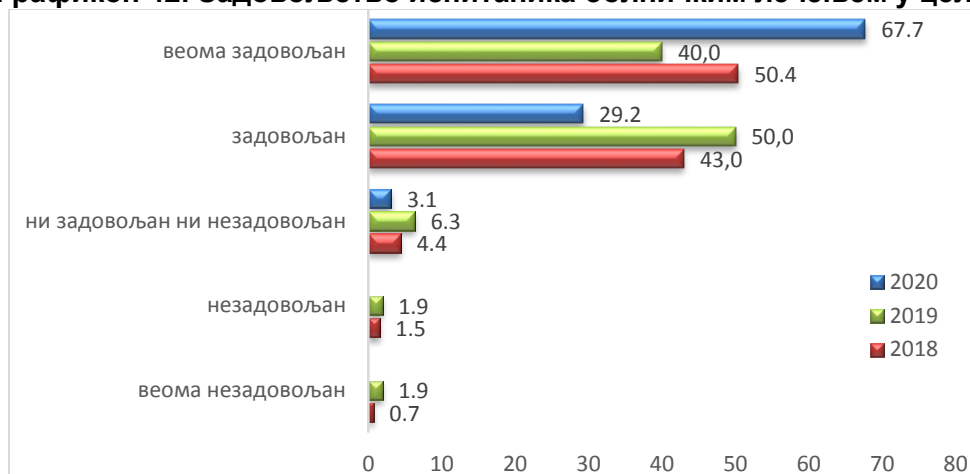
Табела 46. Да ли је болничко лечење у овој болници (због неке друге болести, а не COVID-19) било одложено због епидемиолошке ситуације (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		НЕ ЗНАМ		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
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 церебр.парализу	1	7.7	12	92.3	0		13	100.0
Спец. бол. за орт. протетику	0		6	100.0	0		6	100.0
ВМА	4	100	0	0	0	0	4	100
УКУПНО	6	9.7	52	83.9	4	6.5	62	100.0

ЗАДОВОЉСТВО ПАЦИЈЕНАТА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ У ЦЕЛИНИ

Болничким лечењем у целини на одељењима рехабилитације веома задовољно и задовољно је чак 96,9% пацијената, а 2 испитаника (3,1%) су ни задовољни ни незадовољни (граф. 42).

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



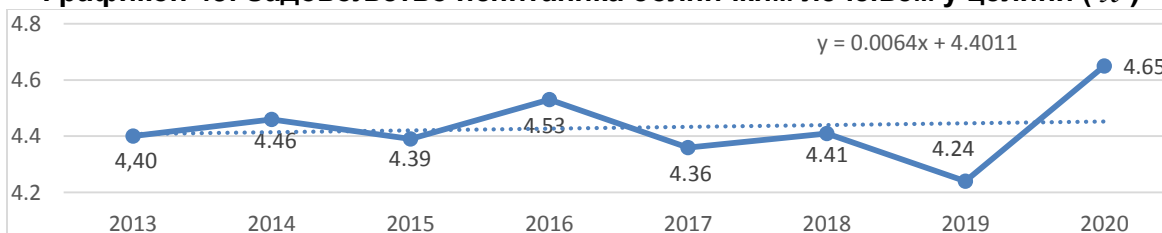
Болничким лечењем у целини су сви пацијенти у Специјалној болници рехабилитацију и ортопедску протетику веома задовољни, док су сви испитаници у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“, Специјалној болници за церебралној парализу и развојну неурологију и ВМА задовољни или веома задовољни (Табела 47). Само 2 испитаника у Институту за рехабилитацију нису била ни задовољна ни незадовољна. Није установљена статистички значајна разлика задовољству испитаника болничким лечењем у целини по болницама ($N=4,026$, $DF=4$, $p=0,402$).

Табела 47. Задовољство болничким лечењем у целини (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома незадовољан		Незадовољан		Ни задовољан ни незадовољан		задовољан		Веома задовољан		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
Инс. за рехабилитацију					2	5.4	12	32.4	23	62.2	37	100.0
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“					0		1	20.0	4	80.0	5	100.0
Спец. бол. за цереб. парализу					0		5	38.5	8	61.5	13	100.0
Спец. бол. за орт. протетику					0		0		6	100.0	6	100.0
ВМА					0		1	25.0	3	75.0	4	100.0
УКУПНО					2	3.1	19	29.2	44	67.7	65	100.0

Просечна оцена задовољства болничким лечењем је 4,65 (граф. 43). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, због малог броја испитаника, јер је у испитивање укључена и болница у којој се претходних година није радило истраживање, а такође је и промењена мерна скала у упитнику.

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



Посматрано по болницама, пацијенти су најзадовољни болничким лечењем у целини на одељењима рехабилитације у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (5,0; треба узети у обзир да је узорак мали), а најмање су задовољни у Институту за рехабилитацију, са високом оценом 4,57 (таб. 48).

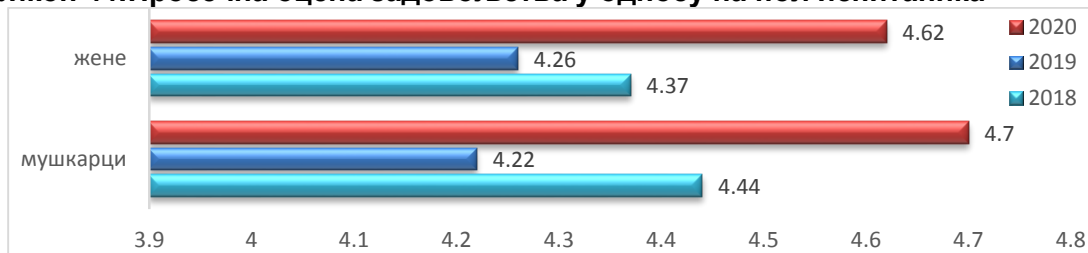
Табела 48: Задовољство у целини болничким лечењем на одељењима рехабилитације

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018.			2019.			2020.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	70	4,49	0.61	92	4,10	0.92	37	4.57	0.60
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	37	4,32	0.67	45	4,35	0.57	5	4.80	0.45
Сп. бол. за цереб. парализу							13	4.62	0.51
Сп. бол. за ортоп. протетику	13	4,69	0.48	9	4,67	0.50	6	5.00	0.00
ВМА	15	4,00	1.20	14	4,57	0.51	4	4.75	0.50
УКУПНО	135	4,41	0.72	160	4,24	0.81	65	4.65	0.54

СТЕПЕН ПОВЕЗАНОСТИ КАРАКТЕРИСТИКА ИСПИТАНИКА И ЗАДОВОЉСТВА

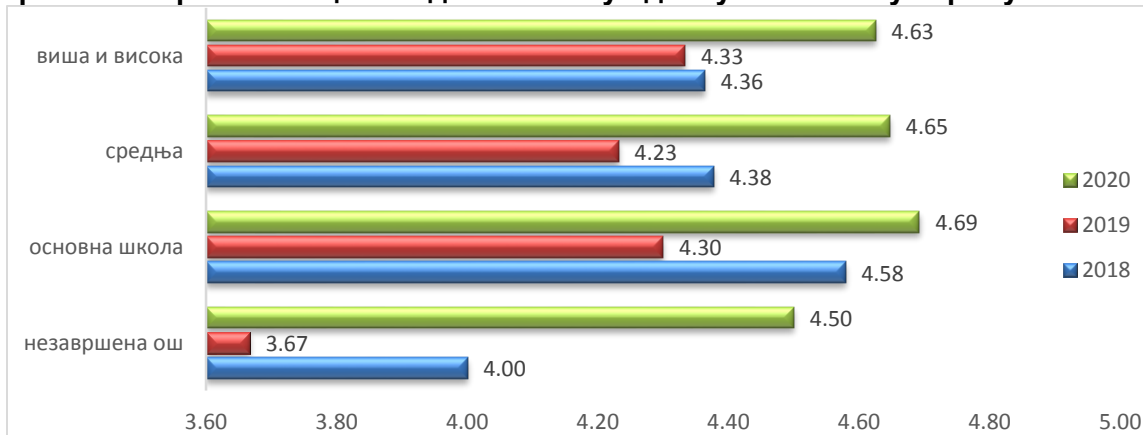
У односу на опште задовољство корисника болничком здравственом заштитом на одељењима рехабилитације постоје разлике према **полу пацијената** (граф. 44). Мушкарци су своје задовољство болничким лечењем оценили незнатно вишом просечном оценом ($\bar{x}=4,7$), у односу на жене ($\bar{x}=4,62$). Међутим, као и претходних година, не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника болничким лечењем у односу на пол испитаника ($N=0,125$, $df=1$, $p=0.724$).

Графикон 44: Просечна оцена задовољства у односу на пол испитаника



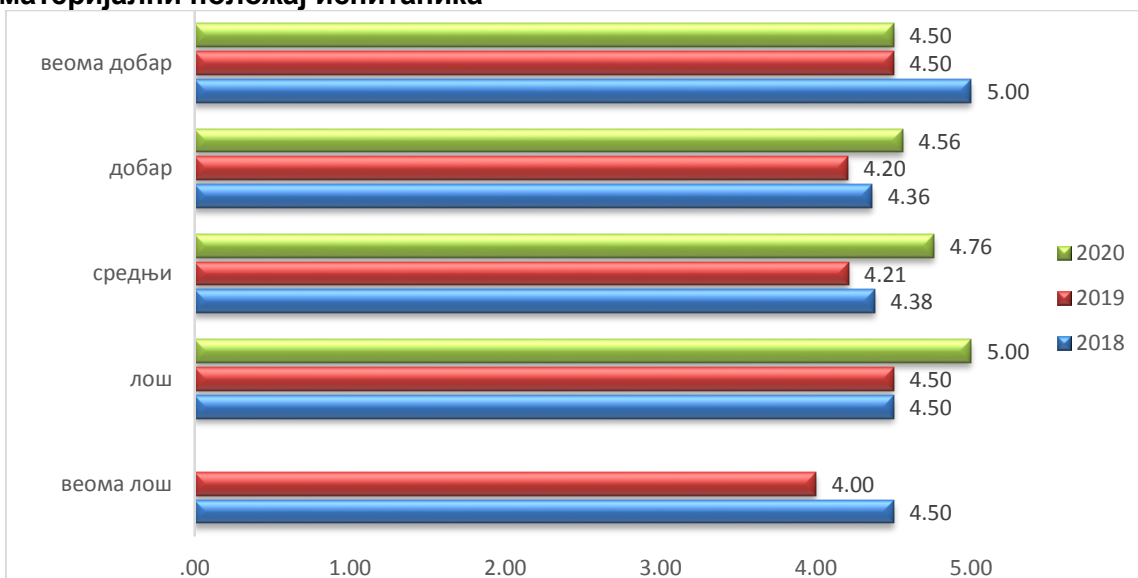
У односу на **школску спрему корисника**, болничким лечењем у целини су најмање задовољни пацијенти са незавршеном основном школом ($\bar{x}=4,50$), али су била само 2 испитаника. Као и претходних година, није установљена статистички значајна разлика у погледу степена задовољства болничком заштитом у односу на школску спрему испитаника ($N=0,438$, $df=3$, $p=0.932$).

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



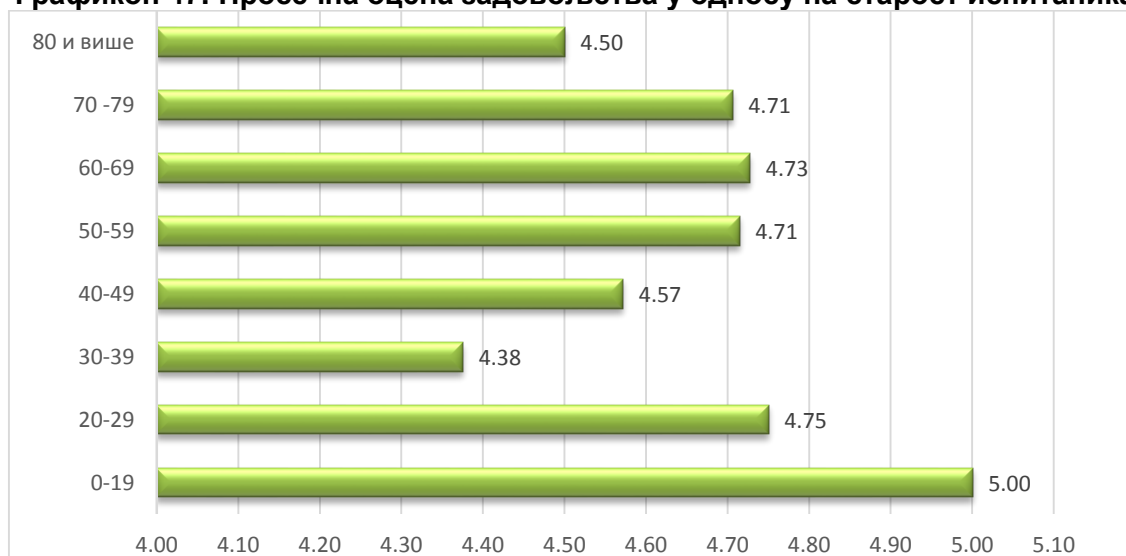
У односу на **материјално стање** корисника, не постоји статистички значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом ($N=2,969$, $df=4$, $p=0,396$). Болничким лечењем су најзадовољнији пацијенти са лошим материјалним положајем ($\bar{x}=5,0$), а најмање задовољни су пацијенти са веома добрим материјалним положајем ($\bar{x}=4,5$), али је у ове две групе било само 6 испитаника (граф. 46).

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



Животна доб нема статистички значајан утицај на задовољство пацијената болничким лечењем ($F=0,647$, $df=7$, $p=0,715$). Најзадовољнији су испитаници млађи од 20 година (5,0), а најнезадовољнији су пацијенти у доброј групи од 30 до 39 година (4,38), (граф. 47).

Графикон 47: Просечна оцена задовољства у односу на старост испитаника



КОМЕНТАРИ ПАЦИЈЕНАТА

Пацијенти су имали могућност да у упитник упишу своје примедбе, похвале на рад и предлоге за унапређење квалитета. Од 67 анкетираних пацијената, 20 (30%) је написало коментаре на боравак и лечење. Највише је било похвала за рад појединих лекара, медицинских сестара и физиотерапеута који су их лечили или су пацијенти исказивали своје задовољство болничким смештајем и лечењем (укупно 14 или 70% свих коментара). Пет коментара (25%) се односило на потребу обезбеђења боље и разноврсније хране, а 1 коментар (5%) се односио да треба унапредити услове смештаја и обезбедити боље грејање болесничких соба.

У Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ и ВМА није било коментара пацијената.

ЗАКЉУЧАК

Епидемија заразне болести COVID-19 обележила је рад здравствених установа у 2020. години. С обзиром да је у Београду, током децембра, када се традиционално ради испитивање задовољства корисника болничком здравственом заштитом, био највећи број оболелих пацијената, а велики број болница је радио у COVID режиму, односно збрињавале су само пацијенте оболеле од заразне болести, ово испитивање је организовано током јануара 2021. године.

Испитивање задовољства корисника болничким лечењем на одељењима рехабилитације је спроведено у 5 болница (први пут анкета је спроведена и у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију) са укупно 67 испитаника. **Истиче се да је у чак 4 болнице број испитаника био мањи од 15, а да је у Институту за рехабилитацију анкетиран највећи број пацијената (скоро 60% од укупног броја). Овако мали број испитаника, као и неравномерна расподела по установама, онемогућавају адекватну статистичку обраду података, па приказане резултате треба разматрати са резервом.**

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

И поред рада болничких установа у знатно промењеним условима, због епидемиолошке ситуације, резултати истраживања су показали висок степен задовољства. Болничким лечењем у целини на одељењима рехабилитације је задовољно чак 97% пацијената. Просечна оцена задовољства болничким лечењем је веома висока, 4,65.

Задовољство пацијената болничким лечењем у целини на одељењима рехабилитације посматрано по болницама је веома слично и уједначено, уз нешто нижу оцену у Институту за рехабилитацију (4,57). Треба имати у виду да се болнице разликују према намени, односно врсти обољења која се у њима рехабилитују, као и према величини и опремљености, што може утицати на добијене резултате задовољства пацијената. Такође се разликују и према карактеристикама испитаника. Тако су у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију сви испитаници били женског пола, а у ВМА и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику већина испитаника је била мушког пола. Најстарији пацијенти су били у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна старост 68 година), а најмлађи у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (32 године). Пацијенти са највећим степеном школске спреме били су у ВМА и Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију, а са најнижим у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику. Једино у односу на материјални положај испитаника није постојала статистички значајна разлика између болница.

Статистички значајна разлика у степену задовољства пацијената између различитих болница је установљена само за обавештења која су им дата на пријему и успешност лекара у лечењу. Пацијенти су добијена обавештења на пријему најбоље оценили у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“, а успешност лекара у лечењу у Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ и ВМА, али треба узети у обзир да је у анализи ушао мали број испитаника у овим установама.

За разлику од претходних година, пацијенти су најмање задовољни организацијом посета, а затим исхраном и условима болничког смештаја. У складу са епидемиолошком ситуацијом, у време спровођења анкете, биле су забрањене посете болесницима. Ипак, 74% испитаника је оценило организацију посета као одличну или добру, а 9,5% као лошу и веома лошу. Просечна оцена за организацију посета је 4,19 и има најмању вредност у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (3,22), а највећу у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (4,6).

Услуге исхране током боравка у болници (укус и разноврсност хране, одговарајући режим исхране) су биле одличне или добре за 79%, а лоше и веома лоше за 4,5% пацијената. Просечна оцена за услуге исхране је 4,22 за све болнице, а највећу вредност има у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,5) док је најмања оцена у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (3,77).

Болнички смештај (опремљеност собе и удобност кревета) је одличан или добар за 89,6%, док је за 3% пацијената лош или веома лош. Просечна оцена на нивоу свих болница за болнички смештај је 4,48, и има највећу вредност у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (4,8), а најмању у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (4,15).

Одржавање хигијене болесничке собе је било одлично или добро за 92,6%, а лоше и веома лоше за 1,5% пацијената. Просечна оцена за одржавање хигијене болесничких соба је 4,57 и има вредности од 4,38 у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију до 4,5 у ВМА.

Одржавање хигијене тоалета у болници је било одлично или добро за 92,5%, а није било пацијената који су имали лоше мишљење. Просечна оцена за одржавање хигијене тоалета је 4,63 (од 4,38 у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију до 4,75 у ВМА).

По мишљењу већине пацијената (око 95,5%), организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници је одлична или добра, а само 3% 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 4,41 у ВМА до 5,0 у 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 96,6%, а није било пацијената који су имали лоше мишљење. Просечна оцена за наведена обавештења је 4,65 за све болнице, и има вредности од 4,47 у Институту за рехабилитацију до 5,0 у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“. За овај аспект болничког рада постоји статистички значајна разлика између установа.

Већина пацијената (96,5%) сматра да су обавештења која су добили приликом отпуста из болнице (о режиму исхране, личној хигијени, начину живота, о контролама и сл.) одлична или добра, а само 1,8% мисли да су лоша и веома лоша. Просечна оцена за ова обавештења је 4,7 и има вредности од 4,58 у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију до 5,0 у ВМА.

Рад медицинских сестара на одељењима рехабилитације оцењен је веома високом просечном оценом - 4,83, а чак 97% пацијената је навело да су задовољни радом и негом сестара у целини. Од посматраних аспеката сестринске неге најбоље је оцењена љубазност медицинских сестара према пацијенту (4,82), док су пацијенти нешто нижу оцену дали сестринском објашњавању процедура, тестова и третмана и чекању на сестру у условима хитне потребе (4,74). Иако су сви сегменти рада медицинских сестара оцењени нешто лошије у Институту за рехабилитацију (али са високом просечном оценом, изнад 4,5), у односу на остале установе, не постоји статистички значајна разлика између установа ни за један аспект сестринског рада.

Од лекарских особина, најбоље су оцењени љубазност и спремност да одговарају на питања пацијената. Ове аспекте лекарског рада око 95,5% испитаника сматра одличним или добрим. Просечна оцена за љубазност лекара је 4,8, а мању вредност од 5,0 има само у Институту за рехабилитацију (4,68) и Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (4,92). Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената је оцењена са просечном оценом 4,75 на нивоу свих болница (од 4,62 у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију до 5,0 у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику).

Успешност лекара у лечењу, као и лекарска објашњења процедура, тестова и третмана су оцењени са просечном оценом 4,65. Посматрано по установама, нешто ниже вредности оцене су у Институту за рехабилитацију (4,5), док су оценом 5,0 оцењене обе лекарске особине у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“.

Пацијенти су најмању оцени дали за лекарску способност дијагностиковања здравствених проблема (4,57, а око 90% мисли да је ова лекарска вештина одлична или добра). Лекарска способност дијагностике има просечне оцене од 4,43 у Институту за рехабилитацију, до 4,83 у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику.

Опште задовољство услугама лекара је добило оцену 4,75 (од 4,65 у Институту за рехабилитацију, 4,77 у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију до 5,0 у преостале три болнице) и незнатно је ниже у односу на задовољство радом медицинских сестара.

У анкети је, први пут, испитивано знање пацијената о коришћењу клиничких путева у њиховом лечењу. С обзиром да клинички путеви још увек нису усвојени на националном нивоу и не постоји обавеза њиховог коришћења, не изненађује чињеница да је сваки други пацијент навео да не зна да ли је у његовом лечењу коришћен клинички пут. Само 10 пацијената је дало потврдан одговор. Скоро сваки четврти пацијент у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију и Институту за рехабилитацију је навео да је у њиховом лечењу коришћен клинички пут, док таквих пацијената није било у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“. 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.

С обзиром на епидемиолошку ситуацију у време спровођења истраживања, у анкети је 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.

Више од половине пацијената на одељењима рехабилитације (58,2%) је одговорило да се питање о услугама дијагностике и лечења у истој болници у вези сумње или потврђене болести COVID-19, не односи на њих, а још 16 (23,9%) није одговорило на ово питање. Од 12 пацијената (18% од укупног броја) који су дали потврдан одговор, 66,7% је оценило да је њихово болничко лечење везано за ову болест било одлично, још 25% да је било добро, а за 8,3% није било ни лоше ни добро. Просечна оцена за услуге дијагностике

и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19, за ниво свих болница износи 4,58.

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 Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију, а око 80% у Институту з рехабилитацију и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, док у ВМА није било пацијената са овим одговором.

Само 6 пацијената (9,7%) је навело да им је лечење у болници било одложено због актуелне епидемиолошке ситуације, 4 испитаника (6,5%) да не зна, а већина испитаника (84%) је одговорила негативно. У Војномедицинској академији су сви анкетирани пацијенти (укупно 4) и по 1 у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију и Институту за рехабилитацију доживели одлагање болничког лечења због епидемиолошке ситуације.

Испитујући социо-економске одреднице здравља и задовољство болничким лечењем у целини, уочава се да су мушкарци задовољнији болничким лечењем од жена; пацијенти са веома добрим материјалним положајем, и у доброј групи млађих од 20 година живота су најзадовољнији, а пацијенти без завршене основне школе најнезадовољнији. Међутим, наведене карактеристике пацијената (пол, степен образовања, материјално стање и старост) не утичу значајно на задовољство болничким лечењем.

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

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

Иако су пацијенти најзадовољнији радом медицинских сестара и лекара, сегмент за унапређење су објашњења процедура, тестова и третмана, која ови здравствени радници дају пацијентима. Нешто лошије је оцењена и способност дијагностике, као и успешност лекара у лечењу, што је очекивано имајући у виду да су пацијенти на одељењима рехабилитације најчешће са обољењима хроничног карактера и захтевају дуготрајно лечење.

Истиче се да у скоро свим сегментима болничког рада није установљена статистички значајна разлика између болница. Међутим, у наредним истраживањима треба повећати број испитаника, како би се добила поузданија и прецизнија слика о задовољству корисника болничким лечењем на одељењима рехабилитације.