

**ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ
БЕОГРАД**

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

Београд, април 2021. године

Наручилац задатка:

Министарство здравља Републике Србије

Обрађивач:

Градски завод за јавно здравље, Београд

Директор Завода:

Проф. др Душанка Матијевић

Помоћница директора:

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

Носилац задатка:

Мр сц. мед. др Анђелија Нешковић

Учесници у задатку:

Данијела Куљанин, вмс

Рајко Терзић, програмер

САДРЖАЈ

Увод	4
Резултати	5
Карактеристике испитаника и стопа одговора	5
Услуге и организација здравствене заштите током болничког лечења	8
Сестринска нега болесника	18
Однос лекара према пацијенту	23
Коришћење клиничких путева током болничког лечења	29
Коришћење болничке заштите у условима епидемије COVID -19	30
Задовољство болничким лечењем у целини	32
Степен зависности посматраних варијабли	32
Рангирање болница према задовољству пацијената	34
Коментари пацијената	34
Закључак	34

УВОД

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

У 2020. години по први пут је уведена обавеза да се испитивање задовољства спроведе и на педијатријским одељењима. Због епидемије заразне болести COVID-19, уместо јединственог термина (крајем новембра и почетком децембра) у коме су све здравствене установе у Србији спроводиле анкету, по први пут су болнице изводиле анкету у термину који су договориле са регионалним заводом за јавно здравље. С обзиром да је у Београду током децембра 2020. године био највећи број оболелих пацијената, велики број болница је радио у COVID режиму, односно збрињавале су само пацијенте оболеле од заразне болести (сва 4 клиничко-болничка центра, поједине клинике КЦС и др.), испитивање задовољства корисника болничком здравственом заштитом је организовано током јануара 2021. године уз примену свих прописаних противепидемијских мера.

Анкета је спроведена у 4 болнице: Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „др Вукан Чупић“, Универзитетска дечја клиника, Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину и педијатријско одељење Института за онкологију и радиологију Србије. Због епидемиолошке ситуације клиничко-болнички центри „Звездара“, „Земун“ и „Др Драгиша Мишовић“ нису били у могућности да организују истраживање задовољства својих корисника (како у целини, тако и на педијатријским одељењима).

Инструмент за процену задовољства

За испитивање задовољства корисника болничким лечењем коришћен је упитник Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“, који је исти за све болничке установе у Србији. Стандардизовани упитник састоји се од 11 основних питања и 18 подпитања. Упитник је анониман и добровољан, а пацијенти су одговоре давали приликом отпуста са болничког лечења. За децу млађу од 15 година упитник је попуњавао родитељ или пратиоц детета, а деца старија од 15 година су сама попуњавала упитник.

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

Циљ процене задовољства

Циљ ове процене јесте утврђивање параметара који утичу на задовољство корисника болничким лечењем, кроз одговоре пацијената на питања садржана у

стандардизованом упитнику, како би се омогућило спровођење мера за унапређење задовољства, односно квалитета болничке заштите.

Метод рада за процену задовољства

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

Унос података су обављале здравствене установе. Обраду података је вршио Градски завод за јавно здравље Београд.

РЕЗУЛТАТИ

Резултати испитивања задовољства корисника болничким лечењем обухватају дистрибуцију фреквенција и тестирање утицаја социјално-економских одредница здравља на задовољство.

Карактеристике испитаника

У болницама у Београду које су учествовале у испитивању задовољства корисника у време спровођења анкете, са болничког лечења отпуштено је 157 пацијената. Анкетни упитник је узело 95 пацијента, а враћених попуњених упитника је било 63 (40% у односу на број отпуштених пацијената). Стопа одговора учесника у анкети (број анкетираних у односу на број пацијената којима су подељени упитници) била је 66,3%.

Посматрано по болницама, стопа одговора је чак 100% у Универзитетској дечјој клиници и Институту за онкологију и радиологију Србије. Најмања стопа одговора била је у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (Табела 1). Највећи број анкетираних пацијената био је у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (44,4% од укупног броја испитаника), а затим у Универзитетској дечјој клиници (28,5%).

Мали број испитаника онемогућава адекватну статистичку обраду података.

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број отпуштених пацијената	Број подељених упитника	Број испитаника (попуњених упитника)	Стопа одговора у односу на број подељених упитника (%)	Стопа одговора у односу на број отпуштених пацијената (%)
УДК	36	18	18	100,0	50,0
Инс. за з.з. мајке и детета Србије	90	50	28	56	31,1
Кли. за неурологију и психијатрију за децу и омладину	21	17	7	41,2	33,33
Инст. за онкологију и рад. Србије	10	10	10	100,0	100,0
УКУПНО са ВМА	157	95	63	66,3	40,1

Резултати анкетираних пацијената са одељења дечје хирургије Института за здравствену заштиту мајке и детета Србије и Универзитетске дечје клинике

приказани су у оквиру хируршких одељења, а пацијената у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију у оквиру одељења рехабилитације.

Од 63 испитаника, податке о полу није навео 1 или 1,6%. У анкети је учествовало знатно више пацијената женског (87%), него мушког пола (13%), што се објашњава обухватом мајки пратиља хоспитализоване деце (таб. 2). У односу на пол анкетираних пацијената није установљена статистички значајна разлика између болница ($N=5,346$, $DF=3$, $p=0,148$).

Највећа заступљеност жена била је у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (100%), а затим у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (93%), док је највеће учешће мушкараца забележено у Универзитетској дечјој клиници (28%).

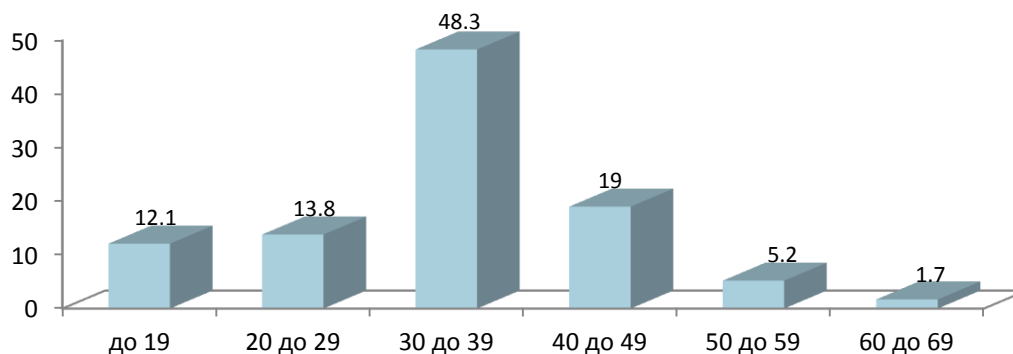
Табела 2. Дистрибуција испитаника према полу по болницама, 2020. година

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Мушки пол		Женски пол		Укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
УДК	5	27,8	13	72.2%	18	100.0
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије	2	7,1	26	92.9%	28	100.0
Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину	0		7	100.0%	7	100.0
Институт за онкологију и рад. Србије	1	11,1	8	88.9%	9	100.0
УКУПНО	8	12,9	54	87.1%	62	100.0

Просечна старост анкетираних пацијената била је 33,7 година. На ово питање није одговорило 5 испитаника (7,9% од укупног броја).

Највише пацијената је било у добној групи од 30 до 39 година (48%), затим од 40 до 49 година (19%) (графикон 1).

Графикон 1. Структура испитаника према старости



Најмлађи анкетирани испитаници били су у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (просечна старост 29 година), а најстарији у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину са просечном старашћу од 40 година, с обзиром да су упитнике попуњавали родитељи деце млађе од 15 година. (Табела 3). Није установљена статистички значајна разлика у просечној старости испитаника у различитим болницама ($F=2,060$, $DF=3$, $p=0,116$).

Табела 3. Просечна старост испитаника по здравственим установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020. година		
	Број испитаника	\bar{x}	SD
УДК	15	29.07	13.88
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије	26	33.46	9.92
Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину	7	40.14	5.81
Институт за онкологију и рад. Србије	10	36.80	9.70
УКУПНО	58	33.71	11.02

Када је у питању образовање испитаника, скоро половина је имала средњу стручну спрему, 42% вишу и високу, 11% је завршило само основну школу, а није било испитаника без завршеног основног школског образовања (Графикон 2).

Графикон 2. Школска спрема испитаника



Највише пацијената са завршеном основном школом је било у Институту за онкологију и радиологију Србије (20%), а најмање у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије. Пацијенти са средњим школским образовањем у скоро свим болницама представљају доминантну групу, а највише их је било у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (71%). Највише пацијената са вишом и високом школом је било у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (сваки други испитаник), а најмање у Клиници за за неурологију и психијатрију за децу и омладину (табела 4)

Табела 4. Дистрибуција испитаника по болницама према школској спреми, 2020. година

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Незавршена основна школа		Основна школа		Средња школа		Виша и висока школа		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УДК			3	16.7	8	44.4	7	38.9	18	100
Инс. за з. з. мајке и детета Србије			1	3.7	12	44.4	14	51.9	27	100
Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину			1	14.3	5	71.4	1	14.3	7	100
Институт за онкологију и рад. Србије			2	20.0	4	40.0	4	40.0	10	100
УКУПНО			7	11.3	29	46.8	26	41.9	62	100

Може се закључити да је образовни статус испитаника био најбољи у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије, а најнеповољнији у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину. Није установљена статистички значајна разлика у односу на школску спрему испитаника између различитих болница ($H=3,806$, $DF=3$, $p=0,283$).

Највећи број испитаника је свој материјални положај оценио као добар (73%), или осредњи, 17,5%, док га је веома добрим оценило 8% испитаника. Само 1 испитаник је оценио материјални положај као лош. (Графикон 3)

Графикон 3. Материјални положај испитаника (%)



Највећи проценат испитаника са осредњим материјалним стањем био је у Институту за онкологију и радиологију Србије Србије (50%). Пацијенти који су свој материјални положај оценили као добар били су најзаступљенији у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (93%), док је пацијената са веома добрим материјалним положајем било највише у Институту за онкологију и радиологију Србије (20%). Само 1 испитаник у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину је свој материјални положај оценио као лош (табела 5).

Може се закључити да су испитаници били најбољег материјалног статуса у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије, а најлошијег у Институту за онкологију и радиологију Србије и у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину. Није установљена статистички значајна разлика у дистрибуцији испитаника према материјалном положају по болницама (N=4,197, DF=3, p=0,191).

Табела 5. Дистрибуција испитаника према материјалном положају по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лош		Лош		Осредњи		Добар		Веома добар		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УДК			0		4	22.2	12	66.7	2	11.1	18	100,0
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије			0		1	3.6	26	92.9	1	3.6	28	100,0
Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину			1	14,3	1	14.3	5	71.4	0		7	100,0
Институт за онкол. и рад. Србије			0		5	50.0	3	30.0	2	20.0	10	100,0
УКУПНО			1	1,6	11	17.5	46	73.0	5	7.9	63	100,0

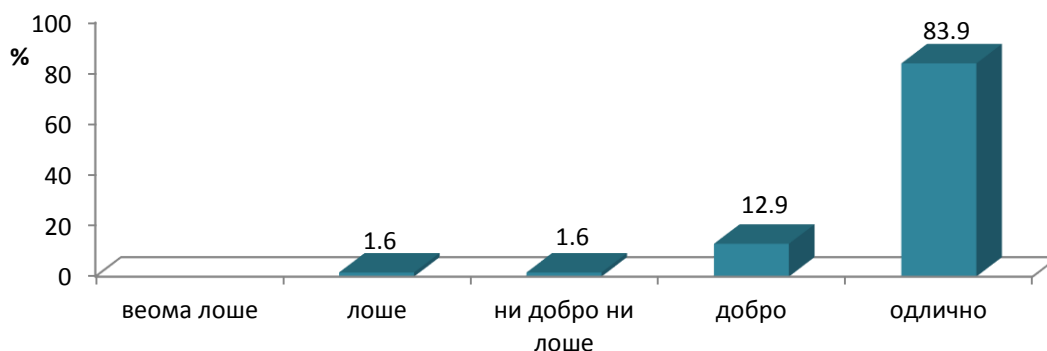
- **Услуге и организација здравствене заштите током болничког лечења**

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

Обавештења која су добили приликом пријема у болницу, а која се односе на пацијентова права на сагласност на предложену процедуру, начин приговора и жалбе и дужности на одељењу, 84% испитаника је оценило као одлична, а још 13% као добра. Само

по 1 испитаник је наведена обавештења оценило као лоша, односно ни добра ни лоша (Графикон 4). На ово питање није одговорио 1 испитаник.

Графикон 4. Обавештења која су пацијенту дата приликом пријема у болницу (%)



Обавештења која су добила на пријему у болницу су одлична за око 90% испитаника у Институту за онкологију и радиологију Србије и у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (Табела 6). Да су добијена обавештења лоша, односно ни добра ни лоша мисли по 1 испитаник у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину. Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о обавештењима која су им дата приликом болничког пријема по болницама ($N=2,834$, $DF=3$, $p=0,418$).

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.	%
УДК			0				4	23.5	13	76.5	17	100.0
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије			0				3	10.7	25	89.3	28	100.0
Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину			1	14.3	1	14.3%	0		5	71.4	7	100.0
Институт за онкологију и рад. Србије							1	10.0	9	90.0	10	100.0
УКУПНО			14	1.6	55	1.6%	149	12,9	554	83,9	62	100.0

Просечна вредност (на скали од 1 до 5) за обавештења која су има дата на пријему у болницу износи 4,79 за све болнице, а креће се у распону од 4,29 у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину до 4,90 у Институту за онкологију и радиологију Србије (табела 7). Приликом тумачења ових резултата треба имати у виду веома мали број испитаника.

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020		
	N	\bar{x}	SD
Универзитетска дечја клиника	17	4.76	0.44
Инс. за зз мајке и детета Србије	28	4.89	0.31
Кл. за неурологију и психијатрију за децу и омладину	7	4.29	1.25
Институт за онкол. и рад. Србије	10	4.90	0.32
УКУПНО	62	4.79	0.55

Обавештењима о правима и дужностима током болничког лечења која, су има дата на пријему су најзадовољнији пацијенти који имају завршену основну школу (просечна оцена 5,0), а са порастом школске спреме задовољство опада (виша и висока школа – 4,68). И старији пацијенти су задовољнији од млађих (пацијенти старији од 40 година су најзадовољнији са оценом 5,0, а од 30 до 39 година најмање задовољни - 4,45).

Пацијенти са лошим материјалним положајем су најзадовољнији (5,0), а са веома добрим положајем намање задовољни (4,60), док су мушкарци (4,86) задовољнији од жена (4,80), али не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника и задовољства добијеним обавештењима.

Када је реч о организацији и брзини пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници (лабораторија, рентген, ултразвук, ЕКГ, итд.), 82,5% пацијената сматра да је одлична, а још 14% да је добра (Графикон 5).

Графикон 5. Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници (%)



Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници су били одлични за око 90% пацијената у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије и Институту за онкологију и радиологију Србије (Табела 8). Само 2 испитаника у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину су на ово питање дали одговор ни добро ни лоше.

Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о организацији и брзини пружања услуга дијагностике и терапије по болницама (N=11,458, DF=3, p=0,009).

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.	%
УДК					0		4	22.2	14	77.8	18	100.0
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије					0		2	7.1	26	92.9	28	100.0
Клиника за неурологију и психиј. за децу и омладину					2	28.6	2	28.6	3	42.9	7	100.0
Институт за онкологију и рад. Србије					0		1	10.0	9	90.0	10	100.0
УКУПНО					2	3.2	9	14.3	52	82.5	63	100.0

Просечна вредност (на скали од 1 до 5) за организацију и брзину пружања услуга дијагностике и терапије износи 4,79, а креће се у распону од 4,14 у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину до 4,93 у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (табела 9). Приликом тумачења ових резултата треба имати у виду веома мали број испитаника.

Табела 9. Организација и брзина пружања услуга дијагностике - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020		
	N	\bar{x}	SD
Универзитетска дечја клиника	18	4.78	0.43
Инс. за зз мајке и детета Србије	28	4.93	0.26
Кл. за неурологију и психијатрију за децу и омладину	7	4.14	0.90
Институт за онкол. и рад. Србије	10	4.90	0.32
УКУПНО	63	4.79	0.48

Организацијом и брзином пружања услуга дијагностике и терапије током болничког лечења су најзадовољнији пацијенти који имају завршену основну школу (просечна оцена 5,0), а са порастом школске спреме задовољство опада (виша и висока школа – 4,69). И старији пацијенти су задовољнији од млађих (пацијенти старији од 50 година су најзадовољнији са оценом 5,0, а од 30 до 39 година најмање задовољни - 4,55).

Пацијенти са лошим материјалним положајем су најзадовољнији (5,0), а са веома добрим положајем намање задовољни (4,60), док су мушкарци (4,88) задовољнији од жена (4,80), али не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника и задовољства организацијом и брзином пружања услуга дијагностике и терапије.

У оквиру анкете, пацијенти су оцењивали и услуге исхране током боравка у болници (укус и разноврсност хране, одговарајући режим исхране). Свега 6,4% пацијената је услуге исхране оценило као лоше или веома лоше, а 82,6% сматра ове услуге добрим и одличним (Графикон 6).

Графикон 6. Услуге исхране током боравка у болници



Да су услуге исхране током боравка у болници добре или одличне мисли око 90% испитаника у Институту за онкологију и радиологију Србије и Универзитетској дечјој клиници, док само 4 испитаника у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије мисли да су услуге исхране лоше или веома лоше. (Табела 10).

Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о услугама исхране по болницама ($N=5,171$, $DF=3$, $p=0,123$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УДК	0		0		2	11.1	7	38.9	9	50.0	18	100.0
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије	3	10.7	1	3.6	3	10.7	10	35.7	11	39.3	28	100.0
Кли. за неур. и психијатрију за децу и омладину	0		0		1	14.3	1	14.3	5	71.4	7	100.0
Инс. за онколог. и рад. Србије	0		0		1	10.0	1	10.0	8	80.0	10	100.0
УКУПНО	3	4.8	1	1.6	7	11.1	19	30.2	33	52.4	63	100.0

Просечна вредност (на скали од 1 до 5) за услуге исхране током боравка у болници износи 4,24 (табела 11). Највећа оцена је у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,70), а најмања у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије.

Табела 11. Услуге исхране у болници – просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020		
	N	\bar{x}	SD
Универзитетска дечја клиника	18	4.39	0.70
Инс. за зз мајке и детета Србије	28	3.89	1.29
Кл. за неурологију и психијатрију за децу и омладину	7	4.57	0.79
Институт за онкол. и рад. Србије	10	4.70	0.67
УКУПНО	63	4.24	1.04

Услугама болничке исхране су најзадовољнији пацијенти са завршеном основном школом (5,0), а са порастом школске спреме задовољство опада. Такође су задовољнији пацијенти са лошим материјалним положајем (5,0), док су најнезадовољнији пацијенти са веома добрим материјалним положајем (4,0). Иако су овим аспектом болничког рада задовољнији мушкарци (4,5) од жена (4,22) и најстарији пацијенти (60 и више година – 5,0) не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника и задовољства болничком исхраном.

Услуге смештаја током боравка у болници (опремљеност собе и удобност кревета), 84,1% пацијената сматра одличним или добрим, а само 6,4% их сматра лошим или веома лошим (Графикон 7).

Графикон 7. Услуге смештаја током боравка у болници (%)



Услови болничког смештаја су одлични за 90% испитаника у Институту за онкологију и радиологију Србије. Само 2 испитаника у Универзитетској дечјој клиници мисле да су услови смештаја веома лоши, а по 1 у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије и Институту за онкологију и радиологију Србије да су лоши (табела 12). Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о условима болничког смештаја по болницама (N=5,494, DF=3, p=0,139).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УДК	2	11.1	0		3	16.7	5	27.8	8	44.4	18	100.0
Инс. за зз. мајке и детета Србије	0		1	3.6	3	10.7	6	21.4	18	64.3	28	100.0
Кл. за неур. и псих. за децу и омладину	0		0		0		4	57.1	3	42.9	7	100.0
Инс. за онкологију и рад. Србије	0		1	10.0	0		0		9	90.0	10	100.0
УКУПНО	2	3.2	2	3.2	6	9.5	15	23.8	38	60.3	63	100.0

Просечна оцена (на скали од 1 до 5) за услове болничког смештаја износи 4,35 за ниво свих болница, а највећа је у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,70), а најмања у Универзитетској дечјој клиници (табела 13).

Табела 13. Услуге смештаја током боравка у болници - просечна оцена

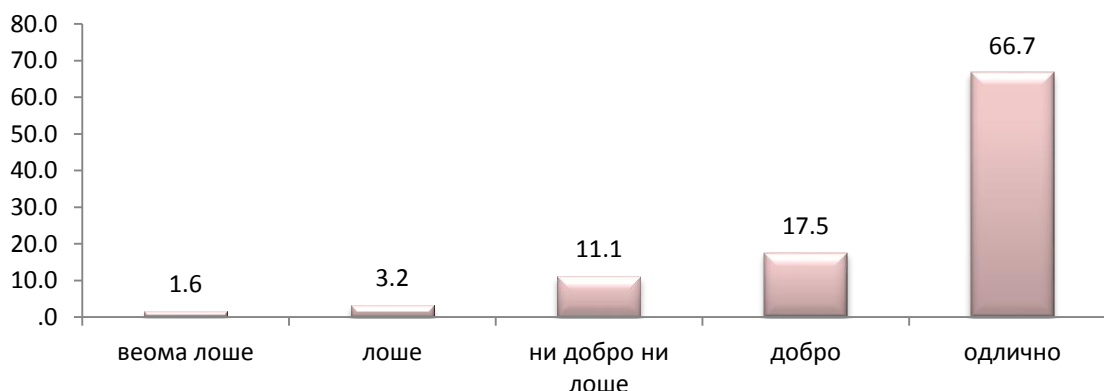
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020		
	N	\bar{x}	SD
Универзитетска дечја клиника	18	3.94	1.30
Инс. за зз мајке и детета Србије	28	4.46	0.84
Кл. за неурологију и психијатрију за децу и омладину	7	4.43	0.53
Институт за онкол. и рад. Србије	10	4.70	0.95
УКУПНО	63	4.35	1.00

Услугама болничког смештаја су статистички значајно задовољнији пацијенти са завршеном основном школом (5,0), а са порастом школске спреме задовољство опада. Пацијенти са лошим материјалним положајем су најзадовољнији (5,0), као и пацијенти старији од 50 година, док су пацијенти у добној групи од 20 до 29 година (4,13) и са веома добрим материјалним положајем најмање задовољни (3,40), али не постоји статистички значајна разлика између пола и материјалног положаја испитаника и задовољства условима болничког смештаја.

Жене (4,39) и мушкарци (4,38) су скоро подједнако задовољни болничким смештајем

Када је у питању одржавање хигијене болесничке собе, 4,8% испитаника сматра да је лоше или веома лоше, 11% нема став по овом питању, док 84,2% сматра да је добро или одлично (графикон 8).

Графикон 8. Задовољство испитаника одржавањем хигијене болесничке собе (%)



Одржавање хигијене болесничких соба је одлично за 90% испитаника у Институту за онкологију и радиологију Србије (табела 14). Само је 1 испитаник у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије овај аспект болничког смештаја оценио као веома лош, а по 1 у Универзитетској дечјој клиници и Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, као лош.

Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о одржавању хигијене болесничких соба по болницама ($H=4,553$, $DF=3$, $p=0,208$).

Табела 14. Задовољство испитаника одржавањем хигијене болесничке собе (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УДК	0		1	5.6	3	16.7	4	22.2%	10	55.6	18	100.0
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије	1	3,6	0		3	10.7	4	14.3%	20	71.4	28	100.0
Клин. за неурол. и психијатрију за децу и омладину	0		1	14.3	0	10.0	3	42.9%	3	42.9	7	100.0
Инс. за онкологију и рад. Србије	0		0		1	11.1	0		9	90.0	10	100.0
УКУПНО	1	1,6	2	3.2	7	16.7	11	17.5%	42	66.7	63	100.0

Просечна вредност (на скали од 1 до 5) за одржавање хигијене болесничке собе износи 4,44. Највећа оцена је у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,80), а најмања, али висока, оцена је у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, где је био мали број испитаника. (табела 15)

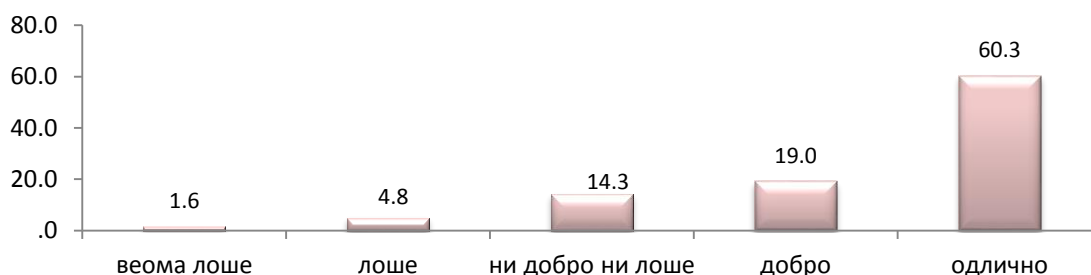
Табела 15. Одржавање хигијене болесничке собе - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020		
	N	\bar{x}	SD
Универзитетска дечја клиника	18	4.28	0.96
Инс. за зз мајке и детета Србије	28	4.50	0.96
Кл. за неурологију и психијатрију за децу и омладину	7	4.14	1.07
Институт за онкол. и рад. Србије	10	4.80	0.63
УКУПНО	63	4.44	0.93

Одржавањем хигијене болесничке собе су најзадовољнији пацијенти са завршеном основном школом (5,0), а са порастом школске спреме задовољство опада. Такође су задовољнији пацијенти са лошим материјалним положајем (5,0) у односу на пацијенте са веома добрим материјалним положајем (4,0), као и пацијенти у добној групи до 20 година и преко 60 година, док су пацијенти од 20 до 29 година најмање задовољни (4,25). Мушкарци (4,50) су задовољнији од жена (4,46), али не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника и задовољства одржавањем хигијене болесничке собе.

Одржавање хигијене тоалета у болници 6,4% пацијената сматра лошим или веома лошим, 14,3% ни добрим ни лошим, а 79,3% сматра одличним или добрим (графикон 9).

Графикон 9. Одржавање хигијене тоалета у болници (%)



Одржавање хигијене тоалета у болници је одлично за око 70% испитаника у Институту за онкологију и радиологију Србије и Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије. Само 1 испитаник у Универзитетској дечјој клиници овај аспект болничког рада оцењује као веома лош, а још 3 као лош (табела 16).

Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о одржавању хигијене тоалета по болницама ($N=5,918$, $DF=3$, $p=0,116$).

Табела 16. Задовољство испитаника одржавањем хигијене болничких тоалета (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УДК	1	5,6	2	11.1	3	16.7	4	22.2	8	44.4	18	100.0
Инс. за зз. мајке и детета Србије	0		1	3.6	2	7.1	5	17.9	20	71.4	28	100.0
Клин. за неурологију и психијатрију за децу и омладину	0		0		3	42.9	1	14.3	3	42.9	7	100.0
Инс. за онкологију и рад. Србије	0		0		1	10.0	2	20.0	7	70.0	10	100.0
УКУПНО	1	1,6	3	4,8	9	14.3	12	19.0	38	60.3	63	100.0

Одржавање хигијене тоалета оцењено је просечном оценом 4,32. Највећа оцена је у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,60), а затим у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (4,57). Најмања оцена је Универзитетској дечјој клиници (табела 17).

Табела 17. Одржавање хигијене тоалета - просечна оцена

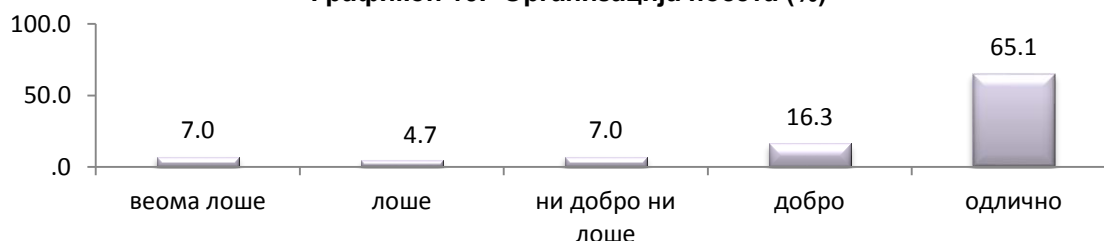
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020		
	N	\bar{x}	SD
Универзитетска дечја клиника	18	3.89	1.28
Инс. за зз мајке и детета Србије	28	4.57	0.79
Кл. за неурологију и психијатрију за децу и омладину	7	4.00	1.00
Институт за онкол. и рад. Србије	10	4.60	0.70
УКУПНО	63	4.32	1.00

Одржавањем хигијене болничких тоалета су најзадовољнији пацијенти са завршеном основном школом (4,86), а са порастом школске спреме задовољство опада. Жене (4,39) су задовољније од мушкараца (4,0), као и пацијенти са лошим материјалним положајем (5,0) у односу на пацијенте са веома добрим материјалним стањем (3,88). Одржавањем хигијене тоалета су најмање задовољни пацијенти млађи од 20 година (4,27), али не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника и задовољства одржавањем хигијене болничких тоалета.

Када је у питању организација посета, 7% испитаника сматра да је веома лоша, а још 4,7% да је лоша, 7% нема став по овом питању, док око 81% испитаника сматра да је организација посета добра или одлична (графикон 10). На ово питање није одговорило 20 испитаника (32%).

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

Графикон 10. Организација посета (%)



Организацију посета је, преко 70% испитаника у Институту за онкологију и радиологију Србије и Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, оценило као одличну. У Универзитетској дечјој клиници 30%, а у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије 12% испитаника овај аспект болничког рада оцењују као лош или веома лош (табела 18).

Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о организацији посета по болницама (N=1,543, DF=3, p=0,672).

Табела 18. Организација посета (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УДК	2	20.0	1	10.0	0		1	10.0	6	60.0	10	100.0
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије	1	5.9	1	5.9	1	5.9	4	23.5	10	58.8	17	100.0
Клин. за неурол. и психијатрију за децу и омладину	0		0		1	14.3	1	14.3	5	71.4	7	100.0
Институт за онкологију и рад. Србије	0		0		1	11.1	1	11.1	7	77.8	9	100.0
УКУПНО	3	7.0	2	4.7	3	7.0	7	16.3	28	65.1	43	100.0

Организација посета је оцењена просечном оценом 4,28. Највећа оцена је у Институту за онкологију и радиологију (4,67), а најмања у Универзитетској дечјој клиници. (табела 19)

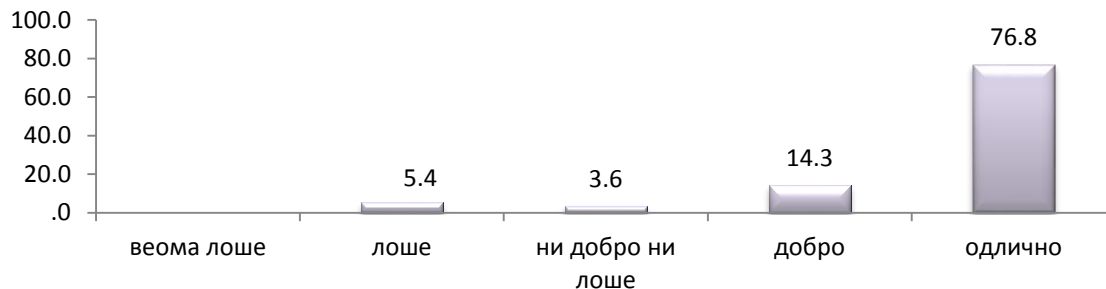
Табела 19. Организација посета - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020		
	N	\bar{x}	SD
Универзитетска дечја клиника	10	3.80	1.75
Инс. за зз мајке и детета Србије	17	4.24	1.20
Кл. за неурологију и психијатрију за децу и омладину	7	4.57	0.79
Институт за онкол. и рад. Србије	9	4.67	0.71
УКУПНО	43	4.28	1.22

Организацијом посета су статистички значајно задовољнији пацијенти са завршеном основном школом (5,0), а са порастом школске спреме задовољство опада (виша и висока школа – 3,63). Жене (4,32) су задовољније од мушкараца (4,0), пацијенти са осредњим и добрим материјалним положајем су најмање задовољни (4,2) као и пацијенти млађи од 20 година, али не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника (пол, старост и материјално стање) и задовољства организацијом посета.

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), 5,4% испитаника сматра да су била лоша, 3,6% нема став по овом питању, док око 91% испитаника сматра да су била добра или одлична (графикон 11). На ово питање није одговорило 7 испитаника (11%).

Графикон 11. Обавештења дата пацијенту приликом отпуста из болнице (%)



Обавештења која су им дата приликом отпуста из болнице су одлична за 90% испитаника у Институту за онкологију и радиологију Србије, а лоша за 2 пацијента у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (29%) и једног пацијента у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (табела 20).

Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о обавештењима која су им дата приликом болничког отпуста по болницама ($N=3,670$, $DF=3$, $p=0,299$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УДК			0		0		5	27.8	13	72.2	18	100.0
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије			1	4.8	0		3	14.3	17	81.0	21	100.0
Клин. за неурол. и психијатрију за децу и омладину			2	28.6	1	14.3	0		4	57.1	7	100.0
Институт за онкологију и рад. Србије			0		1	10.0	0		9	90.0	10	100.0
УКУПНО			3	5.4	2	3.6	8	14.3	43	76.8	56	100.0

Добијена обавештења приликом отпуста из болнице о контролама и режиму живота су оцењена просечном оценом 4,62. Најмања оцена је у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (3,86), док у остале три болнице просечна оцена има сличне вредности. (табела 21)

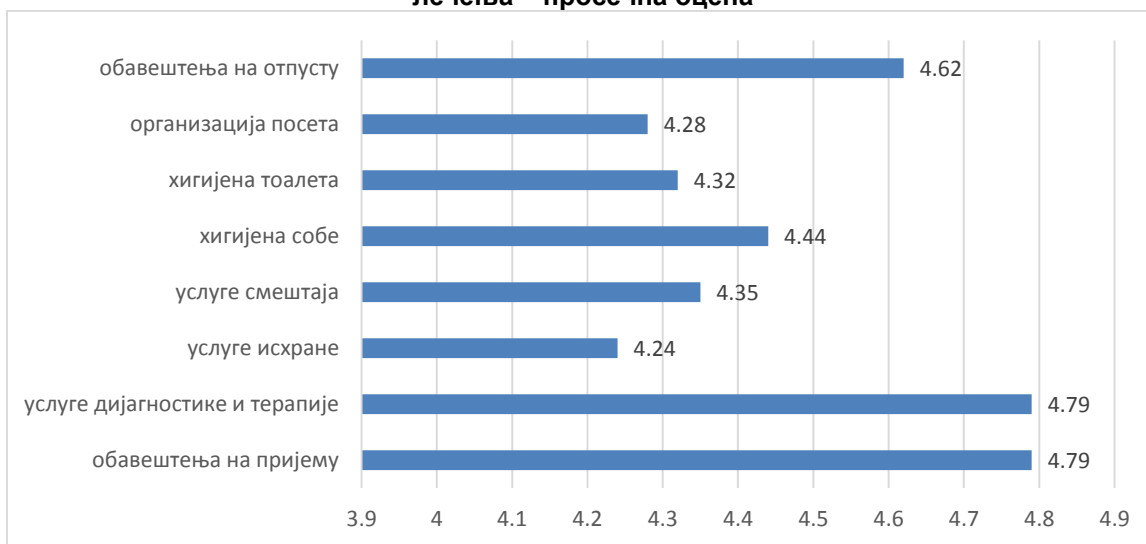
Табела 21. Обавештења приликом болничког отпуста - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020		
	N	\bar{x}	SD
Универзитетска дечја клиника	18	4.72	0.46
Инс. за зз мајке и детета Србије	21	4.71	0.72
Кл. за неурологију и психијатрију за децу и омладину	7	3.86	1.46
Институт за онкол. и рад. Србије	10	4.80	0.63
УКУПНО	56	4.62	0.80

Обавештењима која су им дата на отпусту из болнице су најзадовољнији пацијенти са лошим материјалним положајем (5,0) у односу на пацијенте са бољим материјалним положајем. Мушкарци (4,75) су задовољнији од жена (4,64), као и пацијенти са завршеном основном школом (5,0), а са порастом школске спреме задовољство опада, док су пацијенти у доброј групи од 40 до 49 година (4,11) најмање задовољни, али не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника и задовољства обавештењима која су им дата на отпусту из болнице.

Услуге и организација здравствене заштите током болничког лечења могу се исказати и просечном оценом на скали од 1 до 5 (1=веома незадовољан, 5=веома задовољан). Пацијенти су најзадовољнији услугама дијагностике и терапије и обавештењима која су им дата приликом пријема у болницу о правима и дужностима током болничког лечења (просечна оцена 4,79), а најмање задовољни болничком исхраном (просечна оцена 4,24), организацијом посета (с обзиром да посете пацијентима нису биле дозвољене због епидемиолошке ситуације) и хигијеном тоалета. (Графикон 12)

Графикон 12. Задовољство услугама и организацијом здравствене заштите током болничког лечења – просечна оцена

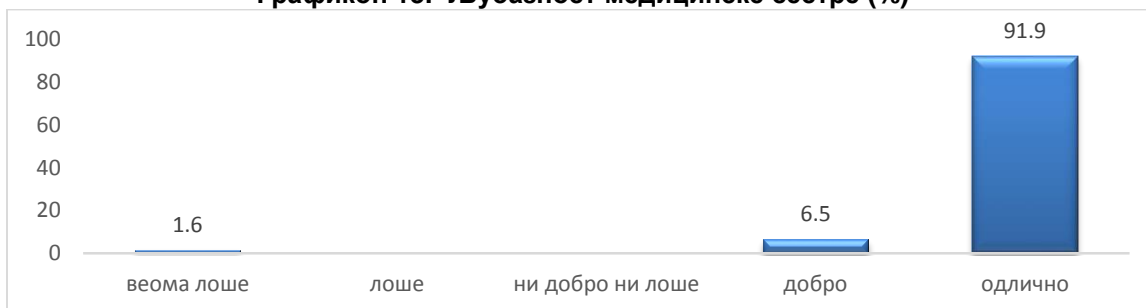


- **Сестринска нега болесника**

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

Највећи број пацијената, 92% сматра да су љубазност и поштовање које су медицинске сестре показале према пацијентима, одлични, а још 6,5% да су добри. Овај аспект сестринског рада само 1 испитаник у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије сматра веома лошим (Графикон 13).

Графикон 13. Љубазност медицинске сестре (%)



Сви пацијенти у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину су оценили да је љубазност медицинских сестара одлична, а преко 90% пацијената у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије и Институту за онкологију и радиологију Србије (табела 22). Само 1 пацијент у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије сматра да су поштовање и љубазност медицинских сестара веома лоши.

Не постоји статистички значајна разлика у степену задовољства испитаника љубазношћу медицинских сестара између различитих болница у Београду ($N=3,268$, $DF=3$, $p=0,352$).

Табела 22. Љубазност медицинске сестре (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УДК							3	17.6	14	82.4	17	100.0
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије	1	3,6					0		27	96.4	28	100.0
Клин. за неурол. и психијатрију за децу и омладину							0		7	100.0	7	100.0
Институт за онкологију и рад. Србије							1	10.0	9	90.0	10	100.0
УКУПНО	1	1,6					4	6.5	57	91.9	62	100.0

Поштовање и љубазност медицинских сестара оцењени су просечном оценом 4,87 на нивоу свих болница. Просечна оцена за поштовање и љубазност медицинских сестара је висока у свим болницама и има сличне вредности, од 4,82 у Универзитетској дечјој клиници до 5,0 у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (табела 23).

Табела 23. Љубазност медицинске сестре - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020		
	N	\bar{x}	SD
Универзитетска дечја клиника	17	4.82	0.39
Инс. за зз мајке и детета Србије	28	4.86	0.76
Кл. за неурологију и психијатрију за децу и омладину	7	5.00	0.00
Институт за онкол. и рад. Србије	10	4.90	0.32
УКУПНО	62	4.87	0.56

Слично је и када је у питању чекање на интервенције медицинске сестре код хитне потребе. Највећи број пацијената, 91,8% сматра да је овај аспект рада медицинских сестара одличан, а још 6,6% да је добар, док само 1 испитаник сматра овај сегмент сестринског рада ни добрим ни лошим (Графикон 14). На ово питање није одговорило 2 пацијента (3,2%).

Графикон 14. Чекање на медицинску сестру у случају хитне потребе (%)



Временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе су најзадовољнији пацијенти у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије и Институту за онкологију и радиологију Србије, где су сви испитаници овај аспект рада медицинских сестара оценили као одличан. Само 1 испитаник у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину је чекање на медицинску сестру оценио као ни добро ни лоше (табела 24). Међу болницама постоји статистички значајна разлика у степену задовољства испитаника временом чекања на медицинску сестру у случају хитне потребе ($H=9,169$, $DF=3$, $p=0,027$).

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.	%
УДК					0		3	17.6	14	82.4	17	100.0
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије					0		0		27	100.0	27	100.0
Клин. за неурол. и психијатрију за децу и омладину					1	14,3	1	14.3	5	71.4	7	100.0
Институт за онкологију и рад. Србије					0		0		10	100.0	10	100.0
УКУПНО					1	1,6	4	6.6	56	91.8	61	100.0

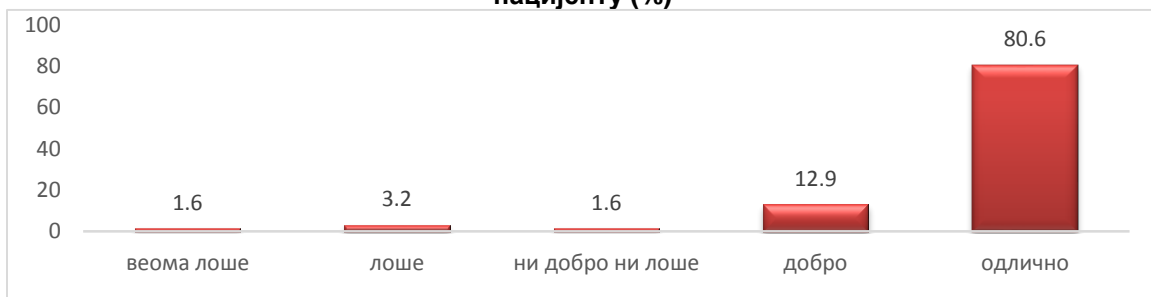
Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,9. Најмања просечна оцена је 4,57 у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, а просечну оцену 5,0 имају Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије и Институт за онкологију и радиологију Србије (табела 25).

Табела 25. Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020		
	N	\bar{x}	SD
Универзитетска дечја клиника	17	4.82	0.39
Инс. за зз мајке и детета Србије	27	5.00	0.00
Кл. за неурологију и психијатрију за децу и омладину	7	4.57	0.79
Институт за онкол. и рад. Србије	10	5.00	0.00
УКУПНО	61	4.90	0.35

Велики број пацијената (93,5%) позитивно оцењује објашњење процедура, тестова и третмана које добијају од сестара сматрајући да су одлична или добра, док само 4,8% пацијената сматра да су лоша или веома лоша (Графикон 15). На ово питање није одговорио 1 пацијент (1,6%).

Графикон 15. Објашњења процедура, тестова и третмана, које медицинске сестре пружају пацијенту (%)



Објашњења тестова, процедура и третмана су одлична за око 90% испитаника у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије, док 2 испитаника у овом Институту и 1 у и Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину сматрају да су сестринска објашњења лоша (табела 26).

Међу болницама не постоји статистички значајна разлика у оцени објашњења која добијају од медицинских сестара ($N=3,989$, $DF=18$, $p=0,263$).

Табела 26. Објашњења процедура, тестова и третмана, које медицинске сестре пружају пацијенту (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УДК	0		0		0		4	23.5	13	76.5	17	100.0
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије	1	3,6	1	3.6	0		1	3.6	25	89.3	28	100.0
Клин. за неурол. и психијатрију за децу и омладину	0		1	14.3	1	14.3	1	14.3	4	57.1	7	100.0
Институт за онкологију и рад. Србије	0		0		0		2	20.0	8	80.0	10	100.0
УКУПНО	1	1,6	2	3.2	1	1.6	8	12.9	50	80.6	62	100.0

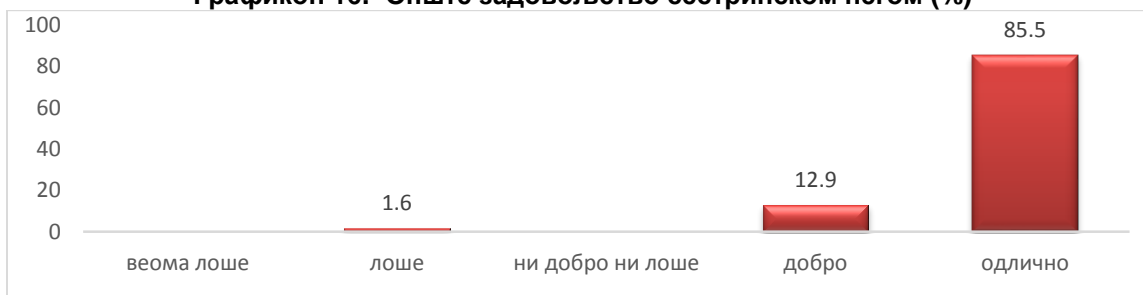
Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,68. Најмања просечна оцена је у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (4,14, анкетирано само 7 испитаника), а највећа у Институту за онкологију и радиологију Србије (табела 27).

Табела 27. Сестринско објашњавање процедура - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020		
	N	\bar{x}	SD
Универзитетска дечја клиника	17	4.76	0.44
Инс. за зз мајке и детета Србије	28	4.71	0.94
Кл. за неурологију и психијатрију за децу и омладину	7	4.14	1.21
Институт за онкол. и рад. Србије	10	4.80	0.42
УКУПНО	62	4.68	0.81

Опште задовољство сестринском негом је у истраживању оцењено као добро и одлично код чак 98,4% болнички лечених пацијената (Графикон 16). Негу и рад медицинских сестара у целини само 1 пацијент или 1,6% сматра лошим. На ово питање није одговорио 1 пацијент (1,6%).

Графикон 16. Опште задовољство сестринском негом (%)



У 3 болнице (Универзитетска дечја клиника, Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије и Институт за онкологију и радиологију Србије) су сви пацијенти сестринску

негу у целини оценили као добру или одличну. Само 1 испитаник у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину сматра рад медицинских сестара незадовољавајући, односно лош (табела 28).

Међу болницама постоји статистички значајна разлика у задовољству пацијената радом медицинских сестара у целини ($N=8,748$, $DF=3$, $p=0,033$).

Табела 28. Опште задовољство сестринском негом (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УДК			0				4	23.5	13	76.5	17	100.0
Инс. за зз. мајке и детета Србије			0				1	3.6	27	96.4	28	100.0
Клин. за неурол. и психијатрију за децу и омладину			1	14,3			2	28.6	4	57.1	7	100.0
Инстиза онкологију и рад. Србије			0				1	10.0	9	90.0	10	100.0
УКУПНО			1	1,6			8	12.9	53	85.5	62	100.0

Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,82 и има вредности од 4,29 у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, где је било само 7 испитаника, до 4,96 у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (табела 29).

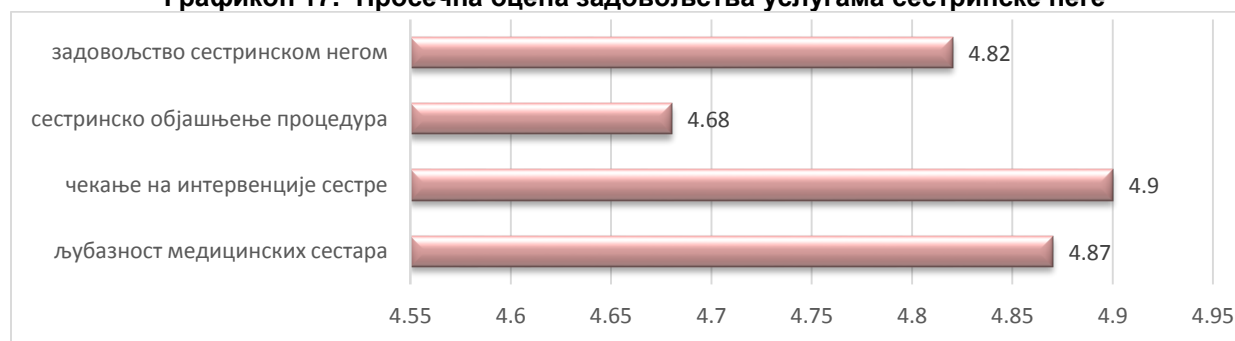
Табела 29. Опште задовољство сестринском негом - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020		
	N	\bar{x}	SD
Универзитетска дечја клиника	17	4.76	0.44
Инс. за зз мајке и детета Србије	28	4.96	0.19
Кл. за неурологију и психијатрију за децу и омладину	7	4.29	1.11
Институт за онкол. и рад. Србије	10	4.90	0.32
УКУПНО	62	4.82	0.50

Радом медицинских сестара у целини су најзадовољнији пацијенти са лошим материјалним положајем (5,0), са завршеном основном школом (5,0), жене (4,85) су задовољније од мушкараца (4,75), а пацијенти у добној групи од 40 до 49 година су најмање задовољни (4,45), али не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника и задовољства радом медицинских сестара у целини.

Посматрајући просечну оцену за рад медицинских сестара, уочава се да су сви аспекти оцењени изузетно високим оценама, уз нешто нижу оцену за сестринско објашњавање процедура, тестова и третмана (Графикон 17).

Графикон 17. Просечна оцена задовољства услугама сестринске неге

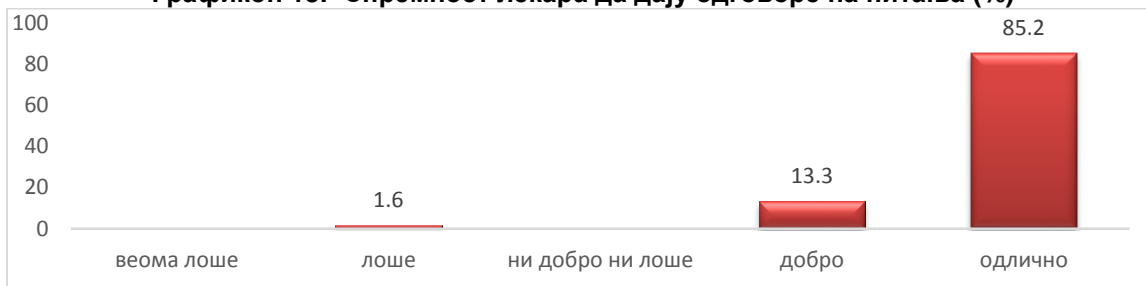


- **Однос лекара према пацијенту**

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

Спремност лекара да дају одговоре на питања својих пацијената, 98,5% пацијената је оценило као добру или одличну, док је 1,6% оценило ову особину лекара као лошу (Графикон 18). На ово питање нису одговорила 2 пацијента (3,2%).

Графикон 18. Спремност лекара да дају одговоре на питања (%)



Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената је најбоље оцењена у Институту за онкологију и радиологију Србије, где су сви испитаници оценили овај аспект лекарског рада као одличан. У још 2 болнице сви пацијенти су ову особину лекара оценили као добру или одличну (Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије и Универзитетска дечја клиника), а само 1 испитаник у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину је оценио као незадовољавајућу, односно лошу (табела 30).

Међу болницама постоји статистички значајна разлика у оцени спремности лекара да одговарају на питања пацијената ($H=10,887$, $DF=3$, $p=0,012$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УДК			0				6	35.3	11	64.7	17	100.0
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије			0				1	3.7	26	96.3	27	100.0
Клин. за неурол. и психијатрију за децу и омладину			1	14,3			1	14.3	5	71.4	7	100.0
Инс. за онкологију и рад. Србије			0				0	13.1	10	100.0	10	100.0
УКУПНО			1	1,6			8	35.3	52	85.2	61	100.0

Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,82. Просечна оцена за спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената има вредности од 4,43 у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину до 5,0 у Институту за онкологију и радиологију Србије (табела 31).

Табела 31. Спремност лекара да одговарају на питања - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020		
	N	\bar{x}	SD
Универзитетска дечја клиника	17	4.65	0.49
Инс. за зз мајке и детета Србије	27	4.96	0.19
Кл. за неурологију и психијатрију за децу и омладину	7	4.43	1.13
Институт за онкол. и рад. Србије	10	5.00	0.00
УКУПНО	61	4.82	0.50

Слично је и са објашњењима тестова, процедура и третмана датим пацијентима од стране лекара. Само 1,6% испитаника сматра лекарска објашњења лошим, док их 98,4% сматра добрим или одличним (Графикон 19).

Графикон 19. Лекарска објашњења процедура, тестова и третмана (%)



Лекарска објашњења процедура, тестова и третмана су најбоље оцењена у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије, где је преко 96% пацијената дало оцену „одлично“. У Институту за онкологију и радиологију Србије и Универзитетској дечјој клиници су сви пацијенти ову особину лекара оценили као добру или одличну, док само 1 испитаник у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину мисли да је лоша.

Међу болницама постоји статистички значајна разлика у пацијентовој оцени лекарских објашњења ($N=8,521$, $DF=3$, $p=0,036$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УДК			0				6	35.3	11	64.7	17	100.0
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије			0				1	3.7	26	96.3	27	100.0
Клин. за неурол. и психијатрију за децу и омладину			1	14,3			1	14.3	5	71.4	7	100.0
Институт за онкологију и рад. Србије			0				1	10.0	9	90.0	10	100.0
УКУПНО			1	1,6			9	14.8	51	83.6	61	100.0

Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,80. Просечна оцена за лекарска објашњења процедура, тестова и третмана има вредности од 4,43 у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину до 4,96 у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (табела 33).

Табела 33. Лекарска објашњења процедура и третмана - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020		
	N	\bar{x}	SD
Универзитетска дечја клиника	17	4.65	0.49
Инс. за зз мајке и детета Србије	27	4.96	0.19
Кл. за неурологију и психијатрију за децу и омладину	7	4.43	1.13
Институт за онкол. и рад. Србије	10	4.90	0.32
УКУПНО	61	4.80	0.51

Љубазност лекара је 98,4% пацијената оценило као одличну или добру, а само 1,6% као ни добру ни лошу (графикон 20).

Графикон 20. Поштовање и љубазност лекара према пацијенту (%)



Љубазност и поштовање лекара према пацијенту су најбоље оцењени у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије, где су сви пацијенти дали оцену „одлично“ (табела 34). У Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину и Институту за онкологију и радиологију Србије су сви пацијенти ову особину лекара оценили као добру или одличну, а само 1 испитаник у Универзитетској дечјој клиници као осредњу.

Међу болницама не постоји статистички значајна разлика у оцени љубазности лекара (N=6,661, DF=3, p=0,084).

Табела 34. Љубазност и поштовање лекара према пацијенту (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УДК					1	5,9	3	17,6	13	76,5	17	100,0
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије					0		0		27	100,0	27	100,0
Клин. за неурол. и психијатрију за децу и омладину					0		1	14,3	6	85,7	7	100,0
Институт за онкологију и рад. Србије					0		1	10,0	9	90,0	10	100,0
УКУПНО					1	1,6	5	8,2	55	90,2	61	100,0

Просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница износи 4,89. У односу на задовољство љубазношћу медицинских сестара, може се констатовати да је скоро исти степен задовољства пацијената и љубазношћу лекара и љубазношћу сестара (4,89 за лекаре и 4,87 за сестре).

Просечна оцена за љубазност лекара има вредности од 4,71 у Универзитетској дечјој клиници до 5,0 у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (табела 35).

Табела 35. Љубазност лекара - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020		
	N	\bar{x}	SD
Универзитетска дечја клиника	17	4.71	0.59
Инс. за зз мајке и детета Србије	27	5.00	0.00
Кл. за неурологију и психијатрију за децу и омладину	7	4.86	0.38
Институт за онкол. и рад. Србије	10	4.90	0.32
УКУПНО	61	4.89	0.37

Поверење у лекара је испитивано и кроз оцену способности лекара да дијагностикује болест као и његове успешности у лечењу пацијента. Само 1,7% пацијената има непожељно мишљење о дијагностици, док 98,3% оцењује дијагностичке способности лекара као добре или одличне (Графикон 21). На ово питање нису одговорила 3 испитаника (4,8%).

Графикон 21. Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената (%)



Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената је најбоље оцењена у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије, где је више од 96% пацијената оценило овај аспект лекарског рада као одличан. У Универзитетској дечјој клиници и Институту за онкологију и радиологију Србије сви пацијенти су ову особину лекара оценили као добру или одличну, а само 1 испитаник у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину као лошу.

Међу болницама не постоји статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о способности дијагностиковања лекара ($N=4,193$, $DF=3$, $p=0,241$).

Табела 36. Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УДК			0				2	12.5	14	87.5%	16	100.0
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије			0				1	3.7	26	96.3%	27	100.0
Клин. за неурол. и психијатрију за децу и омладину			1	14,3			1	14.3	5	71.4%	7	100.0
Инс. за онкологију и рад. Србије			0				1	10.0	9	90.0%	10	100.0
УКУПНО			1	1,7			5	8.3	54	90.0%	60	100.0

Просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница износи 4,87. Просечна оцена за лекарску способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената има вредности од 4,43 у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину до 4,96 у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (табела 37).

Табела 37. Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020		
	N	\bar{x}	SD
Универзитетска дечја клиника	16	4.88	0.34
Инс. за зз мајке и детета Србије	27	4.96	0.19
Кл. за неурологију и психијатрију за децу и омладину	7	4.43	1.13
Институт за онкол. и рад. Србије	10	4.90	0.32
УКУПНО	60	4.87	0.47

Када је у питању успешност лекара у лечењу пацијената, само 1,8% пацијената мисли да није ни добра ни лоша, док је 98,2% оцењује као добру или одличну (Графикон 22). На ово питање није одговорило 6 испитаника (9,6%).



Успешност лекара у лечењу је најбоље оцењена у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије, где је око 96% пацијената оценило овај аспект лекарског рада као одличан. У Универзитетској дечјој клиници и Институту за онкологију и радиологију Србије сви пацијенти су успешност лекара у лечењу оценили као добру или одличну, а само 1 испитаник у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину као осредњу.

Међу болницама не постоји статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о успешности лекара у лечењу ($N=4,029$, $DF=3$, $p=0,258$).

Табела 38. Успешност лекара у лечењу (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УДК					0		3	18.8	13	81.2	16	100.0
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије					0		1	4.2	23	95.8	24	100.0
Клин. за неурол. и психијатрију за децу и омладину					1	14,3	1	14.3	5	71.4	7	100.0
Институт за онкологију и рад. Србије					0		1	10.0	9	90.0	10	100.0
УКУПНО					1	1,8	6	10.5	50	87.7	57	100.0

Просечна оцена за успешност лекара у лечењу на нивоу свих болница износи 4,86, и има вредност од 4,57 у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину до 4,96 у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (табела 39).

Табела 39. Успешност лекара у лечењу - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020		
	N	\bar{x}	SD
Универзитетска дечја клиника	16	4.81	0.40
Инс. за зз мајке и детета Србије	24	4.96	0.20
Кл. за неурологију и психијатрију за децу и омладину	7	4.57	0.79
Институт за онкол. и рад. Србије	10	4.90	0.32
УКУПНО	57	4.86	0.40

Када је реч о општем задовољству услугама лекара, укупно је 96,7% пацијената навело да је добро или одлично, а 3,3% ни добро ни лоше. На ово питање није одговорило 2 (3,3%) испитаника (графикон 23).

Нешто мањи удео пацијената је задовољан радом лекара (96,7%), него радом медицинских сестара у целини (98,4%).

Графикон 23. Опште задовољство услугама лекара (%)



Опште задовољство услугама лекара је, у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије оцењено искључиво оценом одличан. У Универзитетској дечјој клиници сви пацијенти су рад лекара оценили као добар или одличан, док по 1 испитаник у Институту за онкологију и радиологију Србије и Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину мисли да није ни добар ни лош (табела 40).

Међу болницама не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника услугама лекара у целини ($N=7,566$, $DF=3$, $p=0,053$).

Табела 40. Опште задовољство услугама лекара (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УДК					0		4	23.5	13	76.5	17	100.0
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије					0		0		27	100.0	27	100.0
Клин. за неурол. и психијатрију за децу и омладину					1	14.3	1	14.3	5	71.4	7	100.0
Институт за онкологију и рад. Србије					1	10.0	0		9	90.0	10	100.0
УКУПНО					2	3.3	5	8.2	54	88.5	61	100.0

Просечна оцена за опште задовољство услугама лекара на нивоу свих болница износи 4,85 и има вредности од 4,57 у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину до 5,0 у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (табела 41).

Табела 41. Опште задовољство услугама лекара - просечна оцена

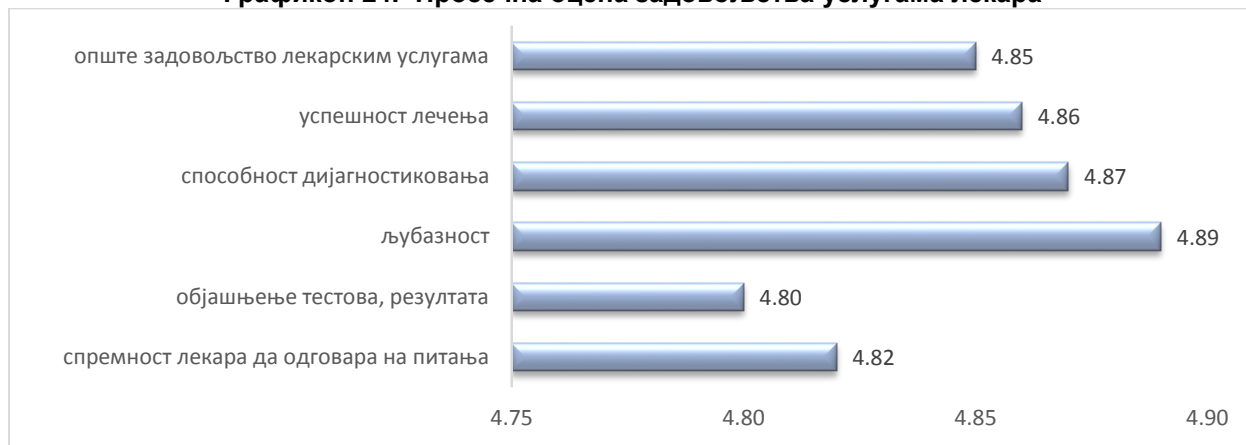
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020		
	N	\bar{x}	SD
Универзитетска дечја клиника	17	4.76	0.44
Инс. за зз мајке и детета Србије	27	5.00	0.00
Кл. за неурологију и психијатрију за децу и омладину	7	4.57	0.79
Институт за онкол. и рад. Србије	10	4.80	0.63
УКУПНО	61	4.85	0.44

Радом лекара у целини су најзадовољнији пацијенти са лошим материјалним положајем (5,0), са завршеном основном школом (5,0), пацијенти млађи од 20 и старији од 50 година, док су жене задовољније (4,90) од мушкараца (4,75), али не постоји статистички

значајна разлика између наведених карактеристика испитаника (пол, старост, школска спрема, материјално стање) и задовољства радом лекара у целини.

Просечна оцена задовољства услугама лекара током боравка у болници је висока за све аспекте рада лекара. Нешто нижом оценом су оцењена објашњења тестова, процедура, третмана и резултата и спремност лекара да дају одговоре на питања. Просечна оцена општег задовољства услугама лекара износи 4,85 (Графикон 24).

Графикон 24. Просечна оцена задовољства услугама лекара



- **Коришћење клиничких путева током болничког лечења**

Клинички путеви су алати за унапређење квалитета и ефикасности здравствене заштите, чија је примена започела 80-тих година XX века у САД. У Србији је развој клиничких путева почео 2010. године у оквиру пројеката Министарства здравља „Развој здравства Србије“ и ДИЛС („Пружање унапређених услуга на локалном нивоу), који су имали подпројекат „Изградња капацитета у области развоја и примене клиничких путева“. За болничке установе развијени су клинички путеви за: акутни мождани удар, карцином колоне, 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.

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

С обзиром да се клинички путеви развијају у оквиру пројекта Министарства здравља и примењују у одређеним болницама, односно још увек нису уведени на националном нивоу, пацијенти су недовољно упознати са њиховом применом. На питање о коришћењу клиничког пута у њиховом болничком лечењу одговорило је само 42 испитаника у анкети (66,7%). Више од половине пацијената је навело да не зна да ли је у њиховом лечењу коришћен клинички пут, док је 15 пацијената дало потврдан одговор (графикон 25).

Графикон 25. Коришћење клиничког пута током болничког лечења (%)



Више од половине пацијената који сматрају да је клинички пут коришћен у њиховом лечењу било је у Институту за онкологију и радиологију Србије. У Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину сви пацијенти су одговорили да не знају да ли је у њиховом лечењу коришћен клинички пут (табела 42). Међу болницама не постоји статистички значајна разлика у коришћењу клиничких путева у лечењу пацијената ($N=6,767$, $DF=3$, $p=0,080$).

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

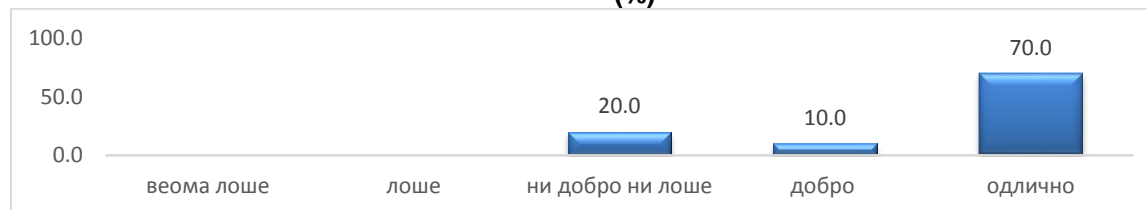
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		НЕ ЗНАМ		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УДК	5	38.5	0		8	61.5	13	100.0
Инс. за зз. мајке и детета Србије	6	40.0	3	20,0	6	40.0	15	100.0
Кли. за неурологију и пси.за децу и омладину	0		0		7	100.0	7	100.0
Инс. за онкологију и рад. Србије	4	57.1	0		3	42.9	7	100.0
УКУПНО	15	35,7	3	7,1	24	57.1	42	100.0

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

У анкети су испитивани 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, 40 (63,5%) испитаника је навело да се не односи на њих, а још 13 (20,6%) није одговорило на ово питање. Од 10 пацијената који су дали потврдан одговор, 70% је оценило да је њихово болничко лечење било одлично, а још 10% да је било добро, док 20% сматра да није било ни добро ни лоше (графикон 26).

Графикон 26. Услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19 (%)



У 3 болнице су сви пацијенти услуге дијагностике и лечења због болести COVID-19, оценили као одличне (Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину, Институт за онкологију и радиологију Србије и Универзитетска дечја клиника), док само 3 испитаника у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије сматрају да су ове услуге биле добре или осредње (табела 43).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УДК					0		0		1	100.0	1	100.0
Инс. за зз. мајке и детета Србије					2	33,3	1	16,7	3	50.0	6	100.0
Кли. за неурологију и пси.за децу и омладину					0		0		1	100.0	1	100.0
Инс. за онкологију и рад. Србије					0		0		2	100.0	2	100.0
УКУПНО					2	20,0	1	10,0	7	70.0	10	100.0

У Универзитетској дечјој клиници, 93% пацијената је дало одговор да се ово питање не односи на њих, 86% у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, 75% у Институту за онкологију и радиологију Србије, а 70% у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије.

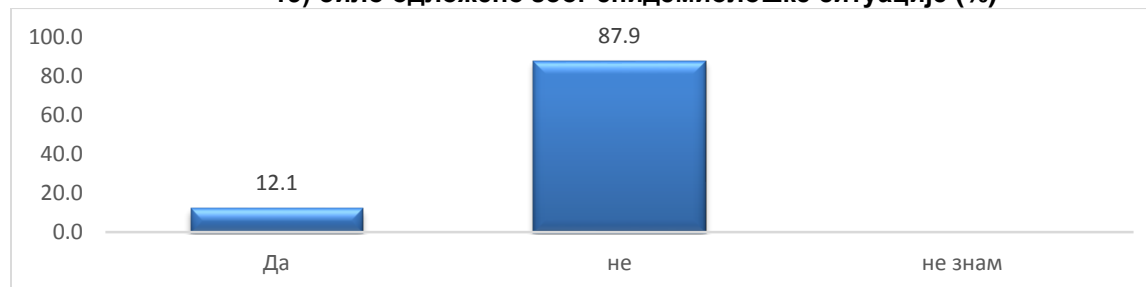
Просечна оцена за услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19, за ниво свих болница износи 4,50, али треба имати у виду веома мали број испитаника (табела 44).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020		
	N	\bar{x}	SD
Универзитетска дечја клиника	1	5.00	.
Инс. за зз мајке и детета Србије	6	4.17	0.98
Кл. за неур. и психиј. за децу и омладину	1	5.00	.
Институт за онкол. и рад. Србије	2	5.00	0.00
УКУПНО	10	4.50	0.85

На питање да ли им је болничко лечење у овој болници (због неке друге болести, а не COVID-19) било одложено због епидемиолошке ситуације, само 7 пацијената (12%) је одговорило потврдно, а 50 испитаника (88%) да није (графикон 27). На ово питање није одговорило 5 испитаника (7,9%).

Графикон 27. Да ли је болничко лечење у овој болници (због неке друге болести, а не COVID-19) било одложено због епидемиолошке ситуације (%)



Од 7 пацијената који су навели да им је лечење у болници било одложено због актуелне епидемиолошке ситуације, по 3 је било у Универзитетској дечјој клиници и Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије, а 1 у Институту за онкологију и

радиологију Србије (табела 45). У Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину су сви пацијенти навели да нису доживели одлагање болничког лечења.

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

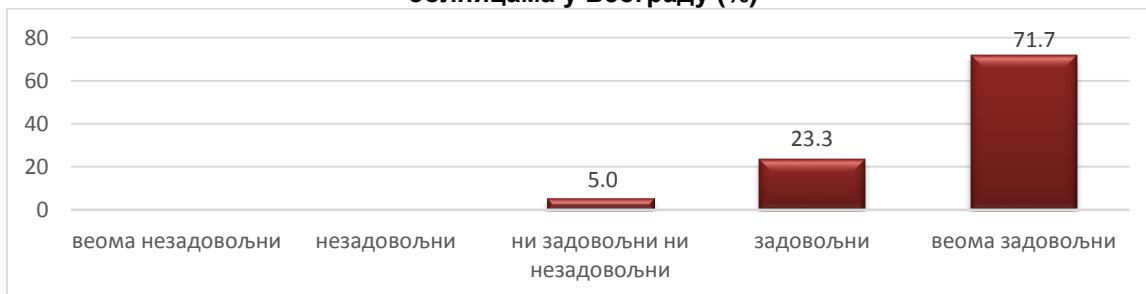
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		НЕ ЗНАМ		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УДК	3	18,8	13	81.2			16	100.0
Инс. за зз. мајке и детета Србије	3	11,5	23	88.5			26	100.0
Кли. за неурологију и пси.за децу и омладину	0	0	7	100.0			7	100.0
Инс. за онкологију и рад. Србије	1	11,1	8	88.9			9	100.0
УКУПНО	7	12,1	51	87.9			58	100.0

- **Задовољство болничким лечењем у целини**

Од 63 пацијента који су учествовали у анкети, 3 (4,8%) није дало одговор на питање какво је у целини њихово задовољство болничким лечењем, узимајући све напред наведене факторе који се тичу болничког лечења. Занемарљиво мали број је био ни задовољан ни незадовољан (само 3 пацијента), док је 57 односно 95% пацијената било задовољно или веома задовољно болничким лечењем које им је пружено (графикон 28).

Просечна оцена задовољства укупним болничким лечењем за све болнице је 4,67.

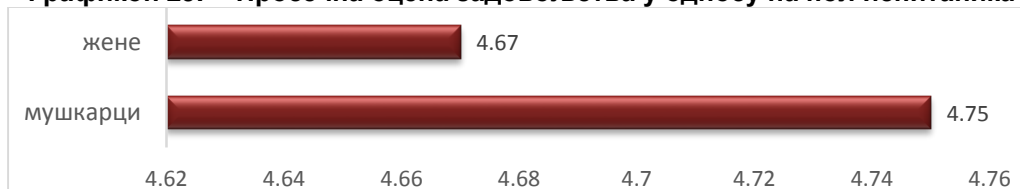
Графикон 28. Задовољство корисника болничким лечењем у целини у болницама у Београду (%)



Степен зависности посматраних варијабли

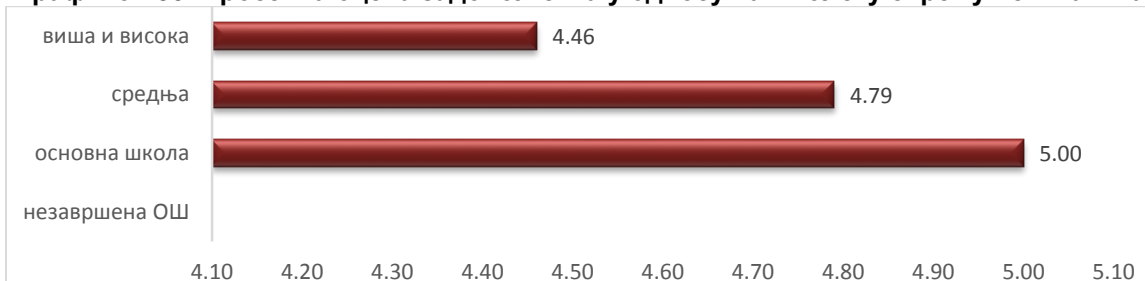
У односу на опште задовољство корисника болничком здравственом заштитом уочено је да су мушкарци задовољнији болничким лечењем (просечна оцена задовољства 4,75) од жена (просечна оцена 4,67), (графикон 29). На ово питање је одговорила 51 жена и 8 мушкараца. Применом непараметарских статистичких тестова, установљено је да не постоји статистички значајна разлика у задовољству болничким лечењем у односу на пол испитаника ($H=0,052$, $DF=1$, $p=0,819$).

Графикон 29. Просечна оцена задовољства у односу на пол испитаника



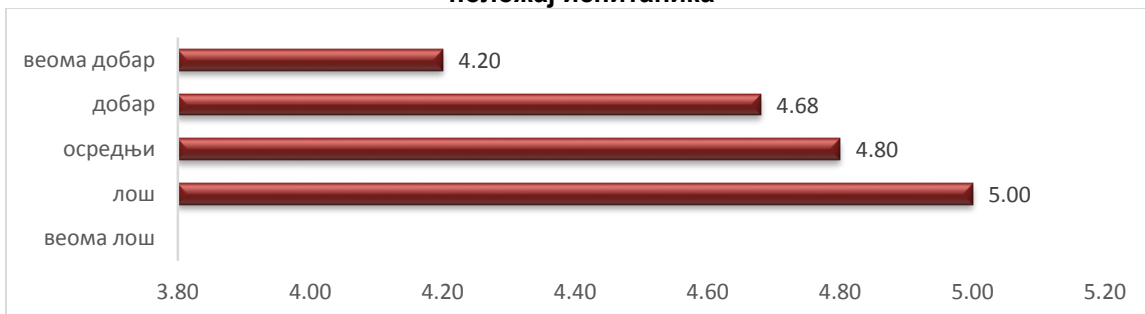
У односу на школску спрему корисника, установљена је статистички значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом ($F=3,333$, $DF=2$, $p=0,043$). Најзадовољнији су пацијенти са завршеном основном школом (просечна оцена 5,0), а са порастом школске спреме опада ниво задовољства (графикон 30).

Графикон 30. Просечна оцена задовољства у односу на школску спрему испитаника



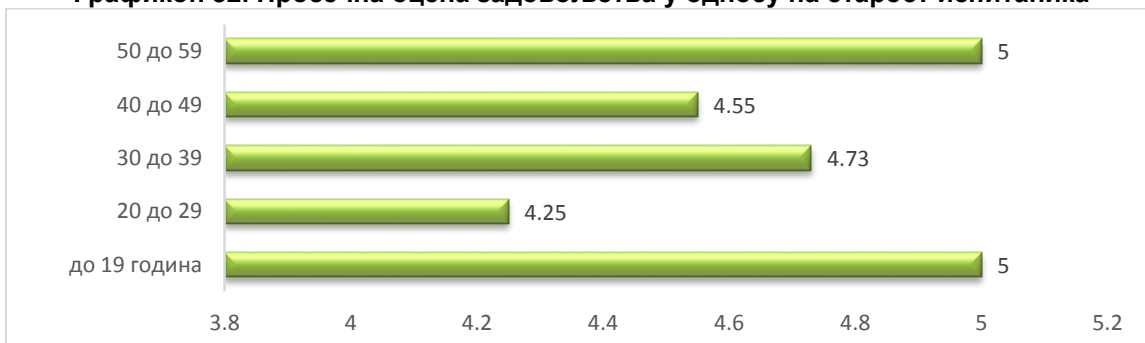
У односу на материјално стање корисника, уочава се да су болничком здравственом заштитом највише задовољни пацијенти лошег материјалног стања (5,0), а најнезадовољнији пацијенти веома доброг материјалног положаја (графикон 31). Међутим, не постоји статистички значајна разлика у погледу степена задовољства испитаника у односу на материјално стање ($F=1,444$, $DF=3$, $p=0,240$).

Графикон 31. Просечна оцена задовољства болничким лечењем у односу на материјални положај испитаника



Животна доб нема статистички значајан утицај на задовољство пацијената болничким лечењем ($F=2,254$, $DF=7$, $p=0,076$). Најмање задовољни пацијенти су се налазили у добној групи од 20 до 29 година (4,25), док су најзадовољнији најстарији (50 и више година) и најмлађи пацијенти, млађи од 20 година (графикон 32). Ове две групе имају најмањи број испитаника: млађих од 19 година је било 7, а старијих од 50 година -3.

Графикон 32. Просечна оцена задовољства у односу на старост испитаника



- **Рангирање болница према задовољству пацијената**

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

У оквиру педијатријских одељења, пацијенти су болничким лечењем у целини најзадовољнији у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,90), а најмање задовољни у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (4,43). Истиче се мали број испитаника у свим установама који утиче на добијене резултате (табела 46). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству пацијената између педијатријских одељења у различитим болницама ($F=1,422$, $DF=3$, $p=0,246$).

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

Табела 46. Задовољство корисника лечењем на педијатријским одељењима у болницама у Београду

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

- **Коментари пацијената**

Пацијенти су имали могућност да у упитник упишу своје примедбе, похвале на рад и предлоге за унапређење квалитета. Само 16 пацијената дало је коментар (25%). Институт за онкологију и радиологију Србије није унео у базу коментаре својих пацијената.

Највећи број коментара биле су похвале на рад особља, чак 50%. Затим следе по 2 примедбе на болничку храну и просторне капацитете и услове смештаја и по 1 примедба на хигијену соба и хигијену тоалета.

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.

Први пут су анкету обављале и педијатријске болнице, међутим, због епидемиолошке ситуације 4 болнице нису биле у могућности да спроведу истраживање о

задовољству својих корисника (КБЦ „Звездара“, КБЦ „Земун“, КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ и Завод за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију „Проф. др Цветко Брајовић“).

Истраживањем о задовољству корисника болничким лечењем на педијатријским одељењима су обухваћена 63 испитаника у 4 болнице (одељења дечје хирургије су обрађена у оквиру хируршких одељења). С обзиром да су, за децу млађу од 15 година, упитник попуњавали родитељи (најчешће мајке), 87% испитаника биле су жене, просечне старости 34 године, са средњом или вишом и високом школом (89%) и са добрим и веома добрим материјалним положајем (82%).

Треба истаћи да овако мали број испитаника онемогућава адекватну статистичку обраду података, па приказане резултате треба разматрати са резервом. Такође, постоје велике разлике између болница, које могу утицати на добијене резултате. Болнице се разликују по кадровској обезбеђености, опремљености, величини, као и према врсти обољења која се у њима лече. За разлику од Института за здравствену заштиту мајке и детета Србије и Универзитетске дечје клинике у којима се лече све врсте обољења у дечјем узрасту, у Институту за онкологију и радиологију Србије се лече деца оболела од малигних, а у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину од неуролошких и психијатријских болести. Између 4 болнице које су учествовале у истраживању, није било статистички значајне разлике у социо-демографским карактеристикама испитаника (пол, старост, школска спрема и материјални положај).

Добијени резултати су показали висок степен задовољства болничким лечењем у целини на педијатријским одељењима, 95% испитаника се изјаснио да су задовољни или веома задовољни, а просечна оцена задовољства је 4,67. Пацијенти су најмање задовољни исхраном, организацијом посета и хигијеном тоалета, а најзадовољнији радом лекара и медицинских сестара.

Услугама и организацијом здравствене заштите током болничког лечења, најзадовољнији су пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије, сем у делу брзине и организације услуга дијагностике и терапије где су најзадовољнији пацијенти у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије. Испитаници из Универзитетске дечје клинике су најмање задовољни условима болничког смештаја, чистоћом тоалета и организацијом посета, док су испитаници из Клинике за неурологију и психијатрију за децу и омладину најмање задовољни обавештењима која су им дата приликом болничког пријема и отпуста, хигијеном болесничке собе и услугама дијагностике и терапије. Испитаници из Института за здравствену заштиту мајке и детета Србије су најмање задовољни услугама болничке исхране, али је **статистички значајна разлика у задовољству испитаника различитих болница постојала само за организацију и брзину пружања услуга дијагностике и терапије.**

Чак 97% испитаника мисли да су организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници били одлични или добри. Просечна оцена за ове услуге је 4,79 за све болнице и има вредности од 4,14 у Клиници за неурологију и психијатрију до 4,93 у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије.

Обавештења која су дата пацијенту приликом пријема у болницу (право на сагласност на предложену процедуру, о дужностима на одељењу и начину приговора или жалби) су одлична и добра за 97%, а лоша за 1,6% пацијената. Просечна оцена за ова обавештења је 4,79 за све болнице (од 4,29 у Клиници за неурологију и психијатрију до 4,9 у Институту за онкологију и радиологију Србије).

Већина пацијената (91%) сматра да су обавештења која су добили приликом отпуста из болнице (о режиму исхране, личној хигијени, начину живота, о контролама и сл.) одлична

или добра, а само 5,4% мисли да су лоша. Просечна оцена за ова обавештења је 4,62 и има вредности од 3,86 у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, до 4,8 у Институту за онкологију и радиологију Србије.

Одржавање хигијене болесничке собе је било одлично или добро за 84%, а лоше за 4,8% пацијената. Просечна оцена за одржавање хигијене болесничких соба је 4,44 (од 4,14 у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину до 4,8 у Институту за онкологију и радиологију Србије).

Болнички смештај (опремљеност собе и удобност кревета) је одличан или добар за 84%, док је за 6,4% пацијената лош. Просечна оцена на нивоу свих болница за болнички смештај је 4,35 и има највећу вредност у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,7), а најмању у Универзитетској дечјој клиници (3,94).

У складу са епидемиолошком ситуацијом, у време спровођења анкете, биле су забрањене посете болесницима. Ипак, 81% испитаника је оценило организацију посета као одличну или добру, а 12% као лошу. Просечна оцена за организацију посета је 4,28 и има најмању вредност у Универзитетској дечјој клиници (3,8), а највећу у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,67).

Услуге исхране током боравка у болници (укус и разноврсност хране, одговарајући режим исхране) су биле одличне или добре за 82,6%, а лоше за 6,4% пацијената. Просечна оцена за услуге исхране је 4,24 за све болнице, а највећу вредност има у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,7), док је најмања оцена у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (3,89).

Одржавање хигијене тоалета у болници је било одлично или добро за 79%, а лоше за 6,4% пацијената. Просечна оцена за одржавање хигијене тоалета је 4,32 и има најмању вредност у Универзитетској дечјој клиници (3,89), а највећу у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,6).

Веома висок удео пацијената београдских болница је задовољан радом лекара (97%) и медицинских сестара у целини (98%). Пацијенти су најмање задовољни објашњењима тестова, процедура и третмана која добијају од здравствених радника.

Радом медицинских сестара у целини, добијеним објашњењима и чекањем на сестру у условима хитне потребе су најмање задовољни пацијенти у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, а љубазношћу сестара у Универзитетској дечјој клиници, док су најзадовољнији пацијенти у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије и Институту за онкологију и радиологију Србије. **Статистички значајна разлика у задовољству испитаника различитих болница постојала је за чекање на медицинску сестру код хитне потребе и укупно задовољство радом медицинских сестара.**

Љубазност медицинских сестара је одлична или добра за 92%, а лоша за 1,6% испитаника, а просечна оцена је 4,87 на нивоу свих болница (од 4,82 у Универзитетској дечјој клиници до 5,0 у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину).

Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе је одлично или добро за 98,4% испитаника са просечном оценом 4,90 (од 4,57 у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину до 5,0 у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије и Институту за онкологију и радиологију Србије).

Пацијенти су у нешто мањем степену задовољни објашњењима процедура, тестова и третмана која су добијали од медицинских сестара (93,5% пацијената је дало оцenu

одлично или добро, а 4,8% лоше). Просечна оцена је 4,68 за све болнице (од 4,14 у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину до 5,0 у Институту за онкологију и радиологију Србије).

Сестринску негу у целини само је 1 испитаник оценио као лошу, а просечна оцена је веома висока, 4,82 (од 4,29 у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину до 4,96 у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије).

Од лекарских особина, најбоље су оцењени љубазност, способност дијагностике и успешност у лечењу. Радом лекара су најзадовољнији испитаници у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије, сем у делу лекарских објашњења и спремности да одговарају на питања пацијената где су најзадовољнији пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије. Радом лекара су најмање задовољни испитаници у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, сем кад је у питању љубазност лекара, која има најмање оцене у Универзитетској дечјој клиници. Међутим, **статистички значајна разлика у задовољству испитаника различитих болница постојала је само за спремност лекара да одговарају на питања пацијената и објашњења која лекари дају пацијентима у вези процедура, тестова и третмана.**

Све аспекте лекарског рада око 98% испитаника сматра одличним или добрим. Љубазност лекара је оцењена у распону од 4,71 у Универзитетској дечјој клиници, до 5,0 у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије, а са 4,89 за ниво свих болница. Успешност у лечењу је оцењена у распону од 4,57 у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, до 4,96 у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије и са 4,86 за ниво свих болница. Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената има просечне оцене од 4,43 у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, до 4,96 у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (4,87 за ниво свих болница).

Нешто лошије је оцењена спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената, са просечном оценом 4,82 (од 4,43 у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину до 5,0 у Институту за онкологију и радиологију Србије).

Пацијенти су најмању оцени дали за лекарска објашњења процедура, тестова и третмана, 4,80 за ниво свих болница (од 4,43 у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину до 4,9 у Институту за онкологију и радиологију Србије).

Опште задовољство услугама лекара је добило оцену 4,85 (од 4,57 у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину до 5,0 у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије,

На питање о коришћењу клиничког пута у њиховом болничком лечењу одговорило је само 42 испитаника (66,7%). Више од половине пацијената је навело да не зна да ли је у њиховом лечењу коришћен клинички пут, док је 15 пацијената (36%) дало потврдан одговор. Највише пацијената који сматрају да је клинички пут коришћен у њиховом лечењу било је у Институту за онкологију и радиологију Србије (57%). У Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину сви пацијенти су одговорили да не знају да ли је у њиховом лечењу коришћен клинички пут.

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

На питање које се односи на услуге дијагностике и лечења у истој болници у вези сумње или потврђене болести COVID-19, 40 (63,5%) испитаника је навело да се не односи

на њих, а још 13 (20,6%) није одговорило на ово питање. Од 10 пацијената који су дали потврдан одговор, 70% је оценило да је њихово болничко лечење било одлично, а још 10% да је било добро, док 20% сматра да није било ни добро ни лоше. У 3 болнице су сви пацијенти услуге дијагностике и лечења због болести COVID-19, оценили као одличне (Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину, Институт за онкологију и радиологију Србије и Универзитетска дечја клиника), док само 3 испитаника у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије сматрају да су ове услуге биле добре или осредње. Просечна оцена за услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19, за ниво свих болница износи 4,50, али треба имати у виду веома мали број испитаника.

Од 7 пацијената (12%) који су навели да им је лечење у болници било одложено због актуелне епидемиолошке ситуације, по 3 је било у Универзитетској дечјој клиници и Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије, а 1 у Институту за онкологију и радиологију Србије. У Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину су сви пацијенти навели да нису доживели одлагање болничког лечења.

Болничким лечењем у целини на педијатријским одељењима су најмање задовољни испитаници у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (4,43), а најзадовољнији су пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,9), али није установљена статистички значајна разлика у задовољству пацијената између педијатријских одељења у различитим болницама.

Иако су мушкарци задовољнији болничким лечењем од жена, пацијенти млађи од 20 и старији од 50 година су задовољнији у односу на остале добне групе, као и пацијенти чији је материјални положај лош у односу на пацијенте са бољим материјалним положајем, није установљена статистички значајна разлика између наведених социо-демографских карактеристика испитаника и задовољства болничким лечењем. У односу на школску спрему корисника, установљена је статистички значајна разлика, а најзадовољнији су пацијенти са завршеном основном школом, док са порастом школске спреме опада ниво задовољства.

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

Сегменти који се истичу као најлошије оцењени су болничка храна и чистоћа тоалета, као и смештај у болницама, те треба, пре свега, истаћи потребу за њиховим побољшањем.

Због епидемиолошке ситуације биле су забрањене посете у болницама, због чега је сваки осми пацијент био незадовољан.

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

Истиче се да у већини 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 педијатријским одељењима.