

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

**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА
БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ
НА ПСИХИЈАТРИЈСКИМ ОДЕЉЕЊИМА
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

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	17
Однос лекара према пацијенту	22
Коришћење клиничких путева током болничког лечења	28
Коришћење болничке заштите у условима епидемије COVID -19	29
Задовољство болничким лечењем у целини	31
Степен зависности посматраних варијабли	32
Рангирање болница према задовољству пацијената	33
Коментари пацијената	34
Закључак	34

УВОД

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

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

У 2020. години по први пут је уведена обавеза да се испитивање задовољства спроведе и на психијатријским 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 ментално здравље, Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“, Специјална болница за болести зависности и ВМА. Због епидемиолошке ситуације Клинички центар Србије и клиничко-болнички центри нису спровели анкету. Клиника за неурологију и психијатрију је анкетом обухватила 7 пацијената, а њихови одговори су обрађени у оквиру педијатријских одељења.

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

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.

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 из болнице, 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 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

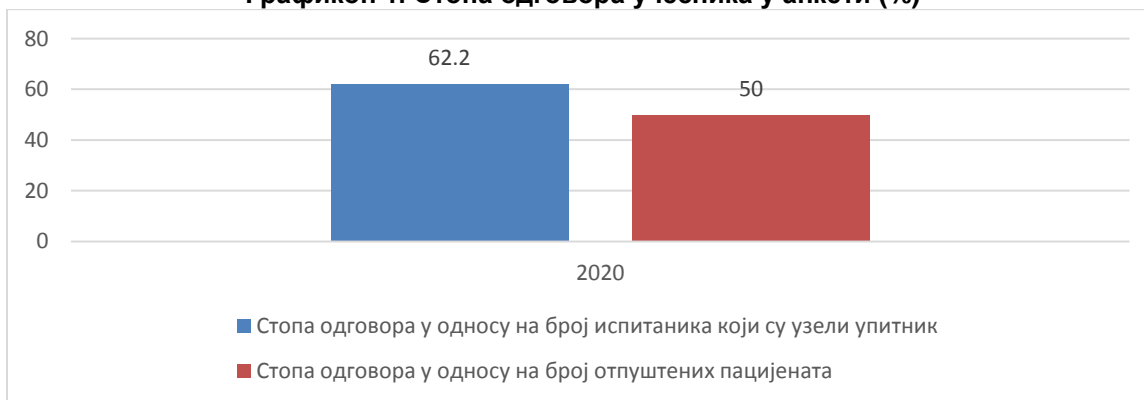
Резултати испитивања задовољства корисника болничким лечењем обухватају дистрибуцију фреквенција и тестирање социјално-економских одредница здравља које су утицале на задовољство.

Карактеристике испитаника

У болницама у Београду које су учествовале у испитивању задовољства корисника (без ВМА), у време спровођења анкете, са болничког лечења отпуштено је 56 пацијената. Анкетни упитник је узело 45 пацијента, а враћених попуњених упитника је било **28** (50% у односу на број отпуштених пацијената). Стопа одговора учесника у анкети (број анкетираних у односу на број пацијената којима су подељени упитници) била је 62,2% (Графикон 1). У анализу је укључено и **40 упитника из Војномедицинске академије**, која није доставила податке о стопи одговора на психијатријским одељењима.

Истиче се да је Војномедицинска академија имала већи број испитаника од остале 3 болнице заједно, што утиче на збирне резултате (укупно за све болнице).

Графикон 1. Стопа одговора учесника у анкети (%)



Посматрано по болницама, стопа одговора је висока, а у Институту за ментално здравље и Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ износи чак 100%. Најмања стопа одговора била је у Специјалној болници за болести зависности, 32% (Табела 1). Више од половине анкетираних пацијената било је у ВМА (58,8% од укупног броја испитаника), а затим у Институту за ментално здравље (17,6%). **Истиче се да је у чак 3 болнице број испитаника био мањи од 15. Овако мали број испитаника онемогућава адекватну статистичку обраду података, што треба имати у виду приликом тумачења добијених резултата.**

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број отпуштених пацијената	Број подељених упитника	Број испитаника (полуњених упитника)	Стопа одговора у односу на број подељених упитника (%)	Стопа одговора у односу на број отпуштених пацијената (%)
Институт за ментално здравље	8	8	8	100,0	100,0
Клиника „Лаза Лазаревић“	23	12	12	100,0	52,2
Спец. болн. за болести зависности	25	25	8	32,0	32,0
ВМА			40		
УКУПНО без ВМА	56	45	28	62,2	50

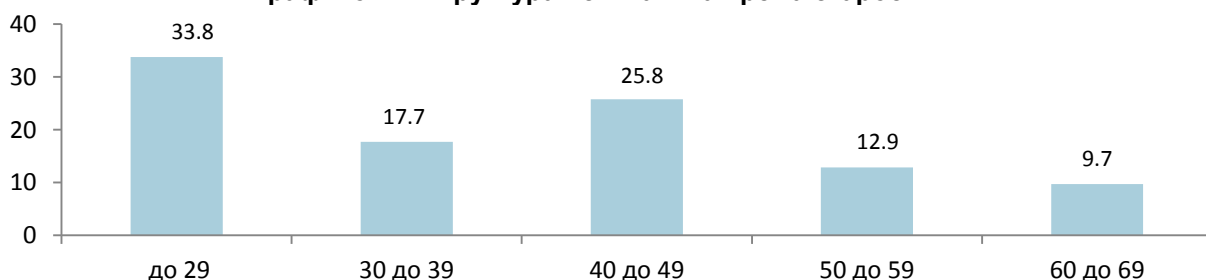
Од 68 испитаника, податке о полу није навело 3 или 4,4%. У анкети је учествовало више пацијената мушког (65%), него женског пола (35%). У свим болницама је било више мушкараца од жена. Највеће учешће мушкараца забележено у Специјалној болници за болести зависности (87,5%), док је највећа заступљеност жена (41,7%) била је у Клиници „Др Лаза Лазаревић“ (табела 2). У односу на пол анкетираних пацијената није установљена статистички значајна разлика између болница ($H=2,119$, $DF=3$, $p=0,548$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Мушки пол		Женски пол		Укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
Институт за ментално здравље	5	62.5	3	37.5	8	100.0
Клиника „Лаза Лазаревић“	7	58.3	5	41.7	12	100.0
Спец. болн. за болести зависности	7	87.5	1	12.5	8	100.0
ВМА	23	62.2	14	37.8	37	100.0
УКУПНО	42	64.6	23	35.4	65	100.0

Просечна старост анкетираних пацијената била је 38,2 године. На ово питање није одговорило 8 испитаника (8,8% од укупног броја). Највише пацијената је било у добној групи млађих од 30 година (21 или 33,8%), а најмање у групи од 60 до 69 година (6 или 9,7%). Више од три четвртине испитаника је било млађе од 50 година (графикон 2).

Графикон 2. Структура испитаника према старости



Најмлађи анкетирани испитаници били су у Институту за ментално здравље (просечна старост 31,9 година), а најстарији у ВМА за са просечном старошћу од 40 година (Табела 3). Није установљена статистички значајна разлика у просечној старости испитаника у различитим болницама ($F=0,781$, $DF=3$, $p=0,510$).

Табела 3. Просечна старост испитаника по здравственим установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020. година		
	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за ментално здравље	8	31.88	11.91
Клиника „Лаза Лазаревић“	10	37.50	14.90
Спец. болн. за болести зависности	8	37.75	5.26
ВМА	36	39.97	14.83
УКУПНО	62	38.24	13.63

Када је у питању образовање испитаника, 48,5% је имало средњу стручну спрему, 45,6% вишу и високу, 3 испитаника је завршило само основну школу, а само 1 није имао завршено основно школско образовање (Графикон 3).

Графикон 3. Школска спрема испитаника



Са незавршеном основном школом је био само 1 пацијент у Институту за ментално здравље. (табела 4) Са завршеном основном школом била су 2 пацијента у Клиници «Др Лаза Лазаревић» и 1 у Специјалној болници за болести зависности. Пацијенти са средњим школским образовањем у свим болницама, сем ВМА, представљају доминантну групу, а највише их је било у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ (75%), док их је најмање било у ВМА (35%). Највише пацијената са вишом и високом школом је било у ВМА (65%), а најмање у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ (8%). Установљена је статистички високо значајна разлика у односу на школску спрему испитаника између различитих болница ($H=17,525$, $DF=3$, $p=0,001$).

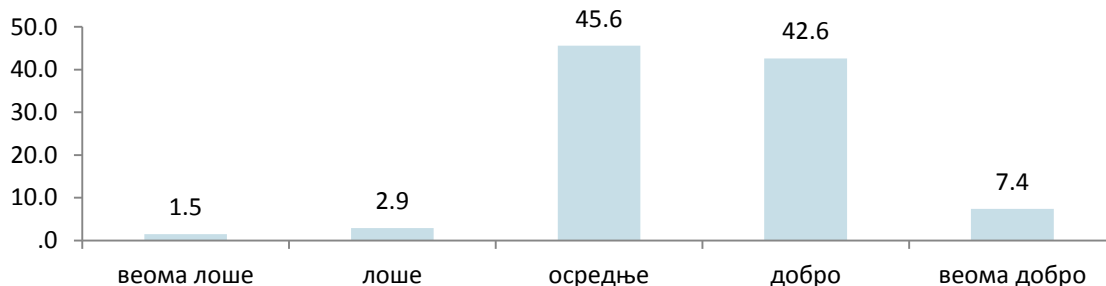
Може се закључити да је образовни статус испитаника био најбољи у ВМА, а најнеповољнији у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“, а скоро изједначен у Институту за ментално здравље и Специјалној болници за болести зависности.

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	%
Институт за ментално здравље	1	12.5	0		5	62.5	2	25.0	8	100
Клиника „Лаза Лазаревић“	0		2	16.7	9	75.0	1	8.3	12	100
Спец. болн. за болести зависности	0		1	12.5	5	62.5	2	25.0	8	100
ВМА	0		0		14	35.0	26	65.0	40	100
УКУПНО	1	1.5	3	4,4	33	48.5	31	45.6	68	100

Највећи број испитаника је свој материјални положај оценио као осредњи (45,6%), или добар, 42,6%, док га је веома добрим оценило 7,4% испитаника. Укупно 3 испитаника или 4,4% анкетираних је оценило да је њихов материјални положај лош или веома лош (Графикон 4).

Графикон 4. Материјални положај испитаника (%)



Само 1 испитаник у Специјалној болници за болести зависности је свој материјални положај оценио као веома лош, а по 1 у Клиници „Др Лаза Лазаревић“ и ВМА, као лош (табела 5). Највећи проценат испитаника са осредњим материјалним стањем био је у Клиници „Др Лаза Лазаревић“ (67%). Пацијенти који су свој материјални положај оценили као добар били су најбројнији у ВМА, а као веома добар у Институту за ментално здравље (12,5%).

Може се закључити да су испитаници били најбољег материјалног статуса у ВМА, а затим у Институту за ментално здравље, а најлошијег у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“, али није установљена статистички значајна разлика у дистрибуцији испитаника према материјалном положају по болницама ($H=4,857$, $DF=3$, $p=0,183$).

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.	%
Институт за ментално здравље	0		0		4	50,0	3	37,5	1	12,5	8	100,0
Клиника „Лаза Лазаревић“	0		1	8,3	8	66,7	2	16,7	1	8,3	12	100,0
Спец. бол. за болести зависности	1	12,5	0		4	50,0	3	37,5	0		8	100,0
ВМА	0		1	2,5	15	37,5	21	52,5	3	7,5	40	100,0
УКУПНО	1	1,5	2	2,9	31	45,6	29	42,6	5	7,4	68	100,0

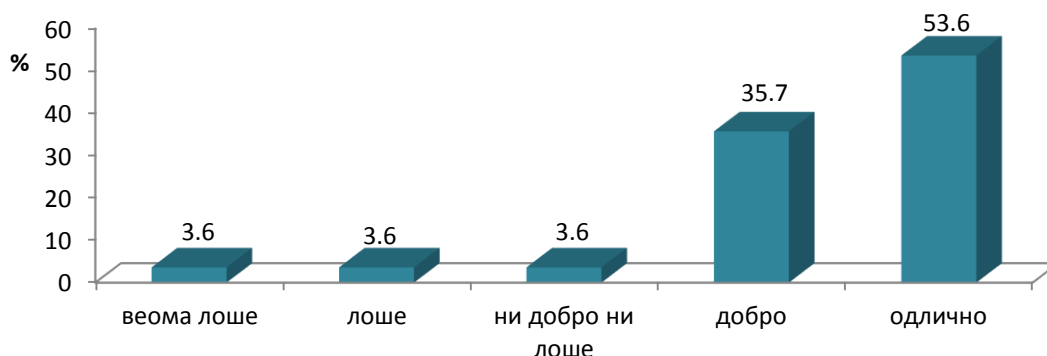
- **Услуге и организација здравствене заштите током болничког лечења**

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, 53,8% испитаника је оценило као одлична, а још 35,7% као добра. Само 2 испитаника (7,2%) је наведена обавештења оценило као лоша или веома лоша (Графикон 5). На ово питање је одговорило 28 испитаника, док је Војномедицинска

академија користила упитник који не садржи ово питање, већ има три одвојена питања везана за обавештења пацијената о правима и дужностима на болничком лечењу.

Графикон 5. Обавештења која су пацијенту дата приликом пријема у болницу (%)



У Специјалној болници за болести зависности сви пацијенти су оценили да су обавештења која су добили на пријему у болницу одлична или добра (Табела 6). По 1 пацијент у Институту за ментално здравље и Клиници „Др Лаза Лазаревић“ је наведена обавештења оценио као лоша или веома лоша. Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о обавештењима која су им дата приликом болничког пријема по болницама ($N=3,137$, $DF=2$, $p=0,208$).

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.	%
Институт за ментално здравље	1	12.5	0		0		1	12.5	6	75.0	8	100.0
Клиника „Лаза Лазаревић“	0		1	8.3	1	8.3%	6	50.0	4	33.3	12	100.0
Спец. болн. за болести зависности	0		0		0		3	37.5	5	62.5	8	100.0
ВМА												
УКУПНО	1	3,6	1	3,6	1	3,6	10	35,7	15	53,6	28	100.0

Просечна вредност (на скали од 1 до 5) за обавештења која су има дата на пријему у болницу износи 4,32 за све болнице, а креће се у распону од 4,08 у Клиници «Др Лаза Лазаревић» до 4,62 у Специјалној болници за болести зависности (табела 7). Приликом тумачења ових резултата треба имати у виду веома мали број испитаника у свим болницама.

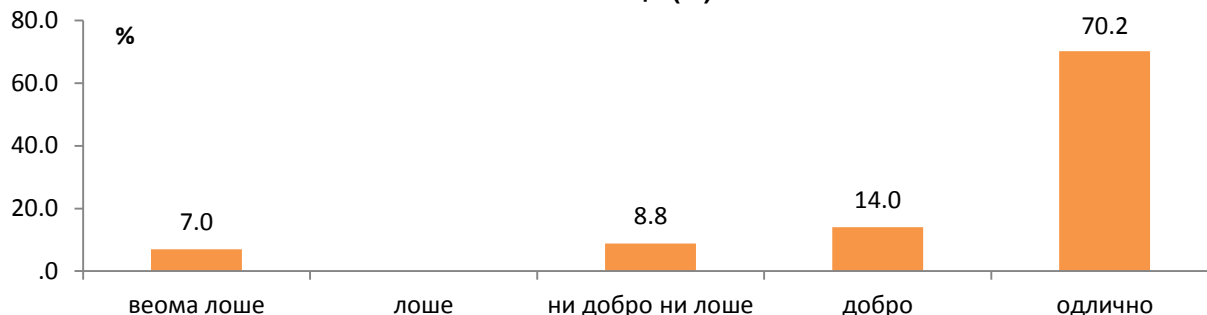
Табела 7. Обавештења која су пацијенту дата приликом пријема у болницу просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020		
	N	\bar{x}	SD
Инс. за ментално здравље	8	4.38	1.408
Клиника „Др Лаза Лазаревић“	12	4.08	0.900
Спец. бол. за болести зависности	8	4.62	0.518
ВМА			
УКУПНО	28	4.32	0.983

Када је реч о организацији и брзини пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници (лабораторија, рентген, ултразвук, ЕКГ, итд.), више од две трећине пацијената сматра да је одлична, а још 14% да је добра, док само 4 испитаника (7%) мисли

да је веома лоша (Графикон 6). У Војномедицинској академији укључени су одговори на питање о општем задовољству услугама дијагностике и терапије. На ово питање није одговорило 11 испитаника (16,2%).

Графикон 6. Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници (%)



У Специјалној болници за болести зависности сви пацијенти су оценили да су организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници одлични, а у Институту за ментално здравље да су добри или одлични (Табела 8). Да су организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије у болници веома лоши сматра 1 испитаник у Клиници „Др Лаза Лазаревић“.

Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о организацији и брзини пружања услуга дијагностике и терапије по болницама ($N=3,953$, $DF=3$, $p=0,267$).

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

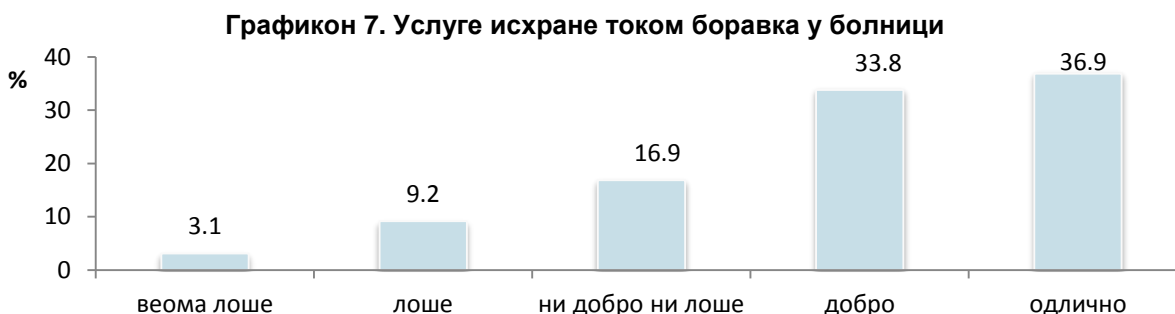
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
Институт за ментално здравље	0		0		0		2	25.0	6	75.0	8	100.0
Клиника „Лаза Лазаревић“	1	8.3	0		2	16.7	1	8.3	8	66.7	12	100.0
Спец. болн. за болести зависности	0		0		0		0		7	100.0	7	100.0
ВМА	3	10,0	0		3	10,0	5	16,7	19	63,3	30	100,0
УКУПНО	4	7,0	0	0	5	8,8	8	14,0	40	70,2	57	100,0

Просечна вредност (на скали од 1 до 5) за организацију и брзину пружања услуга дијагностике и терапије износи 4,40, а креће се у распону од 4,23 у ВМА до 5,0 у Специјалној болници за болести зависности (табела 9). Приликом тумачења ових резултата треба имати у виду веома мали број испитаника по болницама.

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020		
	N	\bar{x}	SD
Инс. за ментално здравље	8	4.75	0.46
Клиника „Лаза Лазаревић“	12	4.25	1.29
Спец. бол. за болести зависности	7	5.00	0.00
ВМА	30	4.23	1.278
УКУПНО	57	4.40	1.132

У оквиру анкете, пацијенти су оцењивали и услуге исхране током боравка у болници (укус и разноврсност хране, одговарајући режим исхране). Сваки осми пацијент (12,3%) је услуге исхране оценио као лоше или веома лоше, а 70,7% сматра ове услуге добрим и одличним (Графикон 7). У Војномедицинској академији су укључени одговори на питање о општем задовољству услугама исхране. На ово питање није одговорило 3 испитаника (4,4%).



Да су услуге исхране током боравка у болници добре или одличне сматра по 75% испитаника у Специјалној болници за болести зависности и Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ (Табела 10). Да су услуге исхране веома лоше или лоше сматра 5 испитаника у ВМА, 2 у Клиници „Др Лаза Лазаревић“ и 1 у Специјалној болници за болести зависности. Највећа заступљеност испитаника, који су на ово питање дали одговор ни добро ни лоше, је у Институту за ментално здравље.

Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о услугама исхране по болницама ($N=1,174$, $DF=3$, $p=0,759$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
Институт за ментално здравље	0		0		3	37.5	4	50.0	1	12.5	8	100.0
Клиника „Лаза Лазаревић“	0		2	16.7	1	8.3	4	33.3	5	41.7	12	100.0
Спец. болн. за болести зависности	0		1	12.5	1	12.5	4	50.0	2	25.0	8	100.0
ВМА	2	5,4	3	8,1	6	16,2	10	27,0	16	43,2	37	100,0
УКУПНО	2	3,1	6	9,2	11	16,9	22	33,8	24	36,9	65	100.0

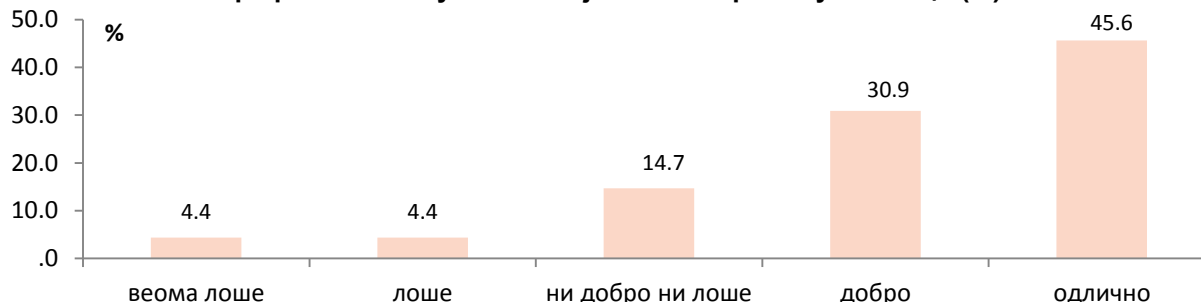
Просечна вредност (на скали од 1 до 5) за услуге исхране током боравка у болници износи 3,92 за све болнице, а највећа је у Клиници „Др Лаза Лазаревић“ (4,0), а најмања у Институту за ментално здравље (3,75). Приликом тумачења ових резултата треба имати у виду да је у овим установама био веома мали број испитаника (табела 11).

Табела 11. Услуге исхране у болници – просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020		
	N	\bar{x}	SD
Инс. за ментално здравље	8	3.75	0.71
Клиника „Др Лаза Лазаревић“	12	4.00	1.13
Спец. болн. за болести зависности	8	3.88	0.99
ВМА	37	3.95	1.201
УКУПНО	65	3.92	1.094

Услуге смештаја током боравка у болници (опремљеност собе и удобност кревета), 86,5% пацијената сматра одличним или добрим, а само 6 (8,8%) их сматра лошим или веома лошим (Графикон 8). У Војномедицинској академији су укључени одговори на питање о општем задовољству услугама смештаја. На ово питање су одговорили сви испитаници.

Графикон 8. Услуге смештаја током боравка у болници (%)



Да су услови болничког смештаја одлични или добри сматрају сви испитаници у Институту за ментално здравље и 87,5% испитаника у Специјалној болници за болести зависности (табела 12). Највећа заступљеност пацијената који су дали оцене лош и веома лош је у ВМА (5 пацијената или 12,5%) и Клиници „Др Л. Лазаревић“ (1 испитаник).

Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о условима болничког смештаја по болницама ($N=1,367$, $DF=3$, $p=0,713$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
Институт за ментално здравље	0		0		0		4	50.0	4	50.0	8	100.0
Клиника „Лаза Лазаревић“	0		1	8.3	3	25.0	2	16.7	6	50.0	12	100.0
Спец. болн. за болести зависности	0		0		1	12.5	3	37.5	4	50.0	8	100.0
ВМА	3	7,5	2	5,0	6	15,0	12	30,0	17	42,5	40	100,0
УКУПНО	3	4,4	3	4,4	10	14,7	21	30,9	31	45,6	68	100.0

Просечна оцена (на скали од 1 до 5) за услове болничког смештаја износи 4,09 за све болнице. Највећа просечна оцена је у Институту за ментално здравље (4,50), а најмања у ВМА (3,95), а затим у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ (4,08). У свим установама је био веома мали број испитаника, што је могло утицати на добијене резултате (табела 13).

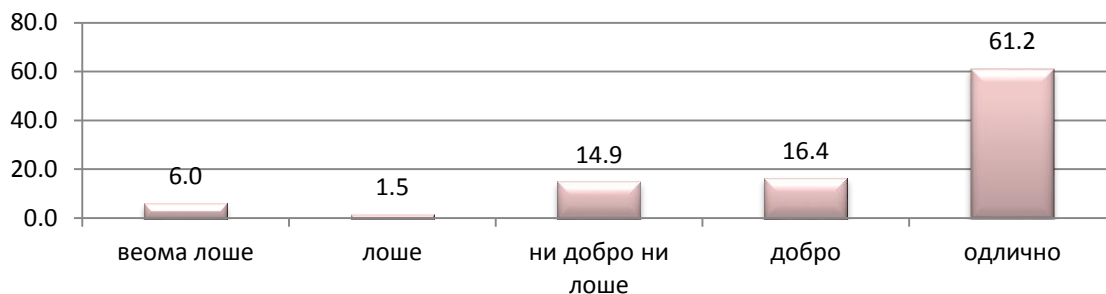
Табела 13. Услуге смештаја током боравка у болници - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020		
	N	\bar{x}	SD
Инст. за ментално здравље	8	4.50	0.53
Клиника „Др Л. Лазаревић“	12	4.08	1.08
Спец. бол. за болести зависности	8	4.38	0.74
ВМА	40	3.95	1.22
УКУПНО	68	4.09	1.09

Када је у питању одржавање хигијене болесничке собе, 7,5% испитаника сматра да је лоше или веома лоше, 14,9% нема став по овом питању, док 77,6% сматра да је добро

или одлично (графикон 9). У Војномедицинској академији су укључени одговори који се односе на задовољство чистоћом болесничке собе. На ово питање није одговорио 1 испитаник (1,5%).

Графикон 9. Задовољство испитаника одржавањем хигијене болесничке собе (%)



Сви пацијенти у Институту за ментално здравље сматрају да је одржавање хигијене болесничких соба одлично, а око 90% испитаника у Специјалној болници за болести зависности и Клиници „Др Лаза Лазаревић“ сматра да је добро или одлично (табела 14). Највише испитаника који су овај аспект болничког смештаја оценили као лош и веома лош било је у ВМА (само 3), док је њихова највећа заступљеност у Специјалној болници за болести зависности (1 испитаник или 12,5%).

Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о одржавању хигијене болесничких соба по болницама ($N=11,844$, $DF=3$ $p=0,008$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
Институт за ментално здравље	0		0		0		0		8	100.0	8	100.0
Клиника „Лаза Лазаревић“	1	8.3	0		0		2	16.7	9	75.0	12	100.0
Спец. болн. за болести зависности	0		1	12.5	0		0		7	87.5	8	100.0
ВМА	3	7,7	0		10	25,6	9	23,1	17	43,6	39	100
УКУПНО	4	6,0	1	1,5	10	14,9	11	16,4	41	61,2	67	100

Просечна вредност (на скали од 1 до 5) за одржавање хигијене болесничке собе износи 4,25 за све болнице. Највећа оцена је у Институту за ментално здравље (5,0), а затим у Специјалној болници за болести зависности (4,62), а најмања, у ВМА (3,95). У свим установама је био веома мали број испитаника, што је могло утицати на добијене резултате (табела 15).

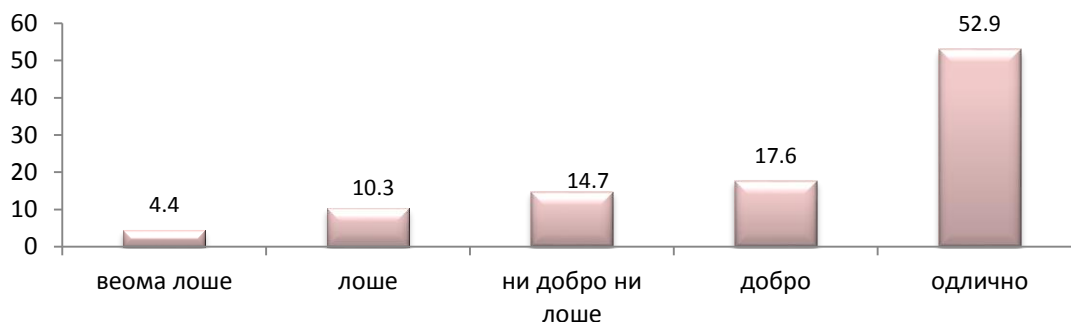
Табела 15. Одржавање хигијене (чистоћа) болесничке собе - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2019		
	N	\bar{x}	SD
Инс. за ментално здравље	8	5.00	0.00
Кл. „Др Лаза Лазаревић“	12	4.50	1.17
Спец. бол. за болести зависности	8	4.62	1.06
ВМА	39	3.95	1.19
УКУПНО	67	4.25	1.15

Одржавање хигијене тоалета у болници 14,7% пацијената сматра лошим или веома лошим, и исто толико ни добрим ни лошим, а 70,5% сматра одличним или добрим

(графикон 10). У Војномедицинској академији су укључени одговори на питање о задовољству чистоћом тоалета.

Графикон 10. Одржавање хигијене тоалета у болници (%)



Око 90% испитаника у Институту за ментално здравље и Специјалној болници за болести зависности сматра одржавање хигијене тоалета у болници одличним или добрим. Највећи број испитаника који овај аспект болничког рада оцењује као лош или веома лош био је у ВМА, 7 или 17,5%, а затим у Клиници „Др Лаза Лазаревић“ (табела 16).

Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о одржавању хигијене тоалета по болницама ($N=6,605,188$, $DF=3$, $p=0,086$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
Институт за ментално здравље	0		0		1	12.5	1	12.5	6	75.0	8	100.0
Клиника „Лаза Лазаревић“	0		2	16.7	2	16.7	1	8.3	7	58.3	12	100.0
Спец. бол. за болести зависности	0		1	12.5	0		0		7	87.5	8	100.0
ВМА	3	7,5	4	10,0	7	17,5	10	25,0	16	40,0	40	100.0
УКУПНО	3	4,4	7	10,3	10	14,7	12	17,6	36	52,9	68	100.0

Одржавање хигијене тоалета оцењено је просечном оценом 4,04. Највећа оцена је у Институту за ментално здравље и Специјалној болници за болести зависности (по 4,62), а најмања у ВМА (3,8). У свим установама је био веома мали број испитаника, што је могло утицати на добијене резултате. (табела 17)

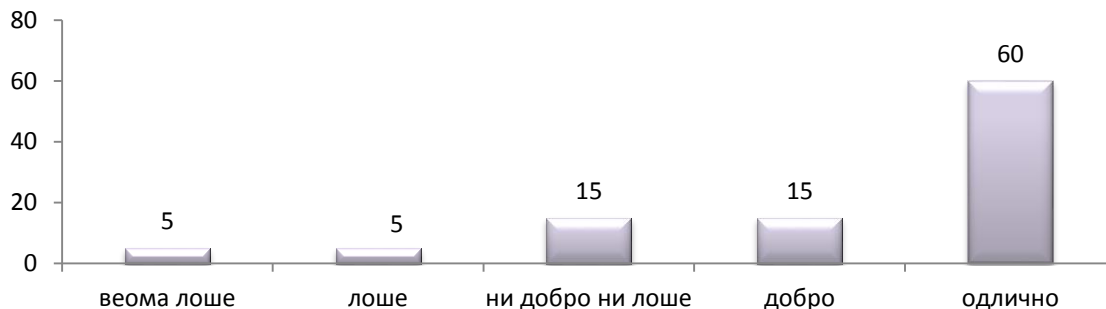
Табела 17. Одржавање хигијене тоалета - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020		
	N	\bar{x}	SD
Инс. за ментално здравље	8	4.62	0.74
Клиника „Др Лаза Лазаревић“	12	4.08	1.24
Спец. бол. за болести зависности	8	4.62	1.06
ВМА	40	3.80	1.28
УКУПНО	68	4.04	1.23

Када је у питању организација посета, по 5% испитаника сматра да је веома лоша и лоша, 15% нема став по овом питању, док 75% испитаника сматра да је организација посета добра или одлична (графикон 11). На ово питање је одговорило само 20 испитаника у 3 болнице. Војномедицинска академија је користила упитник који не садржи ово питање, односно има три питања која се односе на број, време и дужину посета.

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

Графикон 11. Организација посета (%)



Организацију посета су сви испитаници у Институту ментално здравље оценили као одличну, али су само 3 пацијента одговорила на ово питање. Највећи број испитаника који овај аспект болничког рада оцењује као лош или веома лош био је у Клиници „Др Лаза Лазаревић“, 2 испитаника или 18% (табела 18).

Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о организацији посета по болницама ($N=5,043$, $DF=2$, $p=0,080$).

Табела 18. Организација посета (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
Институт за ментално здравље	0		0		0		0		3	100.0	3	100.0
Клиника „Лаза Лазаревић“	1	9.1	1	9.1	2	18.2	3	27.3	4	36.4	11	100.0
Спец. болн. за болести зависности	0		0		1	16.7	0		5	83.3	6	100.0
ВМА												
УКУПНО	1	5,0	1	5,0	3	15,0	3	15,0	12	60,0	20	100.0

Организација посета је оцењена просечном оценом 4,20 за ниво свих болница. Највећа оцена је у Институту за ментално здравље (5,0), а затим у Специјалној болници за болести зависности (4,67), а најмања у Клиници „Др Лаза Лазаревић“ (табела 19). У свим установама је био веома мали број испитаника, што је могло утицати на добијене резултате.

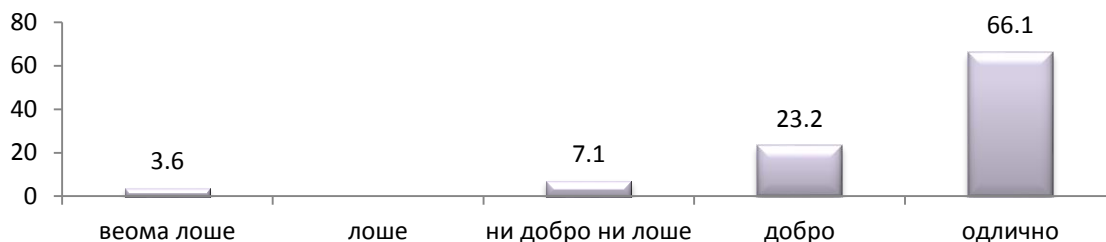
Табела 19. Организација посета - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020		
	N	\bar{x}	SD
Инс. за ментално здравље	3	5.00	0.00
Клиника „Др Лаза Лазаревић“	11	3.73	1.35
Спец. бол. за болести зависности	6	4.67	0.82
ВМА			
УКУПНО	20	4,20	1,20

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 3,6% испитаника сматра да су била веома лоша или лоша, 7,1% нема став по овом питању, док око 89% испитаника сматра да су била добра или одлична (графикон 12). На ово питање није одговорило 12 испитаника (17,6%). Војномедицинска академија је користила упитник који не садржи ово питање, већ су у анализу укључени одговори о општем задовољству процедуром болничког отпуста.

Графикон 12. Обавештења дата пацијенту приликом отпуста из болнице (%)



Обавештења која су им дата приликом отпуста из болнице, сви испитаници у Специјалној болници за болести зависности су оценили као одлична, али је само 6 пацијената одговорило на ово питање (табела 20). Ова обавештења су била одлична и добра за преко 90% пацијената у ВМА. Највећи број испитаника који овај аспект болничког рада оцењује као веома лош био је у ВМА (2 пацијената).

Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о обавештењима која су им дата приликом болничког отпуста по болницама ($N=3,578$, $DF=3$, $p=0,311$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
Институт за ментално здравље	0		0		1	12.5	2	25.0	5	62.5	8	100.0
Клиника „Лаза Лазаревић“	0		0		3	25.0	2	16.7	7	58.3	12	100.0
Спец. болн. за болести зависности	0		0		0		0		6	100.0	6	100.0
ВМА	2	6,7	0		0		9	30,0	19	63,3	30	100,0
УКУПНО	2	3,6	0		4	7,1	13	23,2	37	66,1	56	100,0

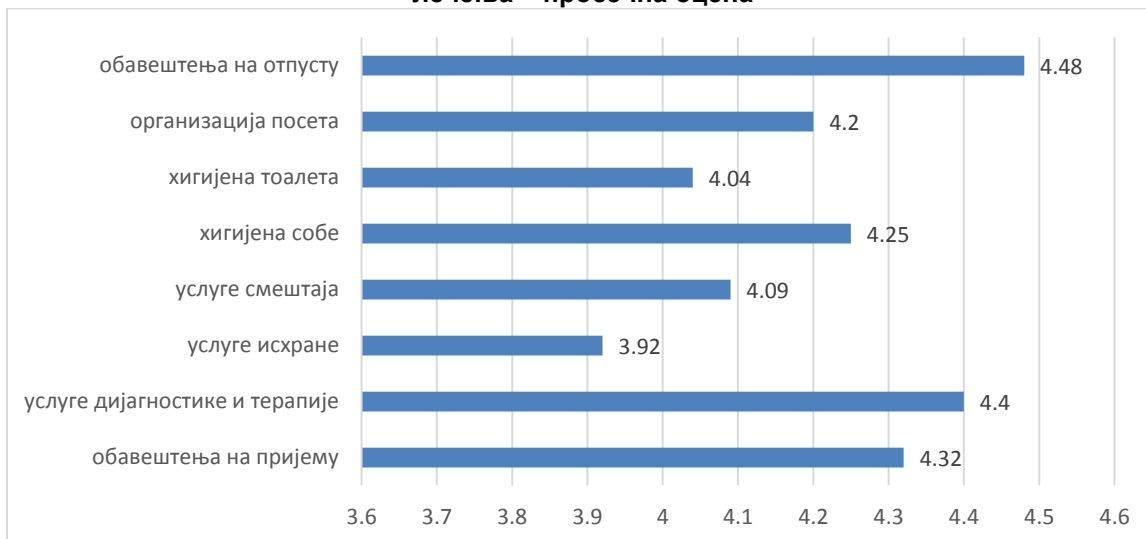
Добијена обавештења приликом отпуста из болнице о контролама и режиму живота су оцењена просечном оценом 4,48. Највећа оцена је у Специјалној болници за болести зависности (5,0, али је само 6 пацијената одговорило на ово питање), а најмања у Клиници „Др Лаза Лазаревић“ (4,33). У свим установама је био веома мали број испитаника, што је могло утицати на добијене резултате. (табела 21)

Табела 21. Обавештења приликом болничког отпуста - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020		
	N	\bar{x}	SD
Инс. за ментално здравље	8	4.50	0.76
Клиника „Др Лаза Лазаревић“	12	4.33	0.89
Спец. бол. за болести зависности	6	5.00	0.00
ВМА	30	4.43	1.04
УКУПНО	56	4.48	0.91

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 отпуста из болнице (просечна оцена 4,48), затим услугама дијагностике и терапије и обавештењима која су им дата приликом пријема у болницу, а најмање задовољни болничком исхраном (3,92), хигијеном тоалета и условима болничког смештаја. (Графикон 13)

Графикон 13. 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, 79,1% сматра да су љубазност и поштовање које су медицинске сестре показале према пацијентима, одлични, а још 16,4% да су добри. Овај аспект сестринског рада само 1 пацијент или 1,5% сматра лошим, а још 2 или 3% ни лошим ни добрим (Графикон 14). На ово питање није одговорио 1 испитаник (1,5%).

Графикон 14. Љубазност медицинске сестре (%)



Сви пацијенти у Специјалној болници за болести зависности и ВМА су оценили да је љубазност медицинских сестара одлична или добра (табела 22). Само 1 пацијент у Институту за ментално здравље мисли да су поштовање и љубазност медицинских сестара лоши, а 2 пацијената у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ су оценила ову особину медицинских сестара као осредњу, односно ни добру ни лошу.

Не постоји статистички значајна разлика у степену задовољства испитаника љубазношћу медицинских сестара између различитих болница у Београду (N=1,886, DF=3, p=0,596).

Табела 22. Љубазност медицинске сестре (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
Институт за ментално здравље	0		1	12.5	0		0		7	87.5	8	100.0
Клиника „Лаза Лазаревић“	0		0		2	16.7	2	16.7%	8	66.7	12	100.0
Спец. болн. за болести зависности	0		0		0		1	14.3%	6	85.7	7	100.0
ВМА	0						8	20,0	32	80,0	40	100.0
УКУПНО	0		1	1,5	2	3,0	11	16,4	53	79,1	67	100.0

Поштовање и љубазност медицинских сестара оцењени су просечном оценом 4,73. Просечна оцена за поштовање и љубазност медицинских сестара је висока у свим болницама и има вредност од 4,5 у Клиници „Др Лаза Лазаревић“ до 4,86 у Специјалној болници за болести зависности (табела 23). У свим установама је био веома мали број испитаника, што је могло утицати на добијене резултате.

Табела 23. Љубазност медицинске сестре - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020		
	N	\bar{x}	SD
Институт за ментално здравље	8	4.62	1.06
Клиника „Др Лаза Лазаревић“	12	4.50	0.80
Спец. болница за болести зависности	7	4.86	0.38
ВМА	40	4.80	0.40
УКУПНО	67	4.73	0.59

Слично је и када је у питању чекање на интервенције медицинске сестре код хитне потребе. Највећи број пацијената, 74,6% сматра да је овај аспект рада медицинских сестара одличан, а још 20,9% да је добар. Овај аспект сестринског рада само 1 пацијент или 1,5% сматра лошим, а још 2 ни лошим ни добрим (Графикон 15). На ово питање није одговорио 1 пацијент (1,5%).

Графикон 15. Чекање на медицинску сестру у случају хитне потребе (%)



Временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за болести зависности, где су сви пацијенти дали оцену „одличан“, док су у ВМА сви пацијенти чекање на медицинску сестру оценили као добро или одлично, (табела 24).

Само 1 пацијент у Институту за ментално здравље је оценио чекање на медицинску сестру као лоше, док су 2 пацијента у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ оценили овај аспект рада медицинских сестара као ни добар ни лош.

Међу болницама не постоји статистички значајна разлика у степену задовољства испитаника временом чекања на медицинску сестру у случају хитне потребе (N=2,592, DF=3, p=0,459).

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.	%
Институт за ментално здравље	0		1	12.5	0		1	12.5	6	75.0%	8	100.0
Клиника „Лаза Лазаревић“	0		0		2	16.7	1	8.3	9	75.0%	12	100.0
Спец. болн. за болести зависности	0		0		0		0		7	100.0%	7	100.0
ВМА	0		0		0		12	30,0	28	70,0	40	100.0
УКУПНО	0		1	1,5	2	3,0	14	20,9	50	74,6	67	100.0

Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,69. Најмања просечна оцена износи високих 4,5 у Институту за ментално здравље), а просечну оцену 5,0 има Специјална болница за болести зависности (табела 25). У свим установама је био веома мали број испитаника, што је могло утицати на добијене резултате.

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020		
	N	\bar{x}	SD
Институт за ментално здравље	8	4.50	1.07
Клиника „Др Лаза Лазаревић“	12	4.58	0.79
Спец. бол. за болести зависности	7	5.00	0.00
ВМА	40	4.70	0.46
УКУПНО	67	4.69	0.61

Велики број пацијената (92,6%) позитивно оцењује објашњење процедура, тестова и третмана које добијају од сестара сматрајући да су одлична или добра, док само 1,5% пацијената сматра да су лоша (Графикон 16).

Највећи број пацијената, 67,2% сматра да је овај аспект рада медицинских сестара одличан, а још 25,4% да је добар. Објашњења која добијају од медицинских сестара само 1 пацијент или 1,5% сматра лошим, а 4 ни лошим ни добрим. На ово питање није одговорио 1 пацијент (1,5%).

Графикон 16. Објашњења процедура, тестова и третмана, које медицинске сестре пружају пацијенту (%)



Објашњењима тестова, процедура и третмана су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за болести зависности, где су сви пацијенти овај аспект рада медицинских сестара оценили као одличан, а затим у ВМА где је 97,5% испитаника дало оцену добар или одличан. Само 1 пацијент у ВМА сматра да су објашњења која добијају од медицинских сестара лоша, док је највећа заступљеност пацијената који су оценили ову особину медицинских сестара као осредњу, односно ни добру ни лошу, у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ (табела 26).

Међу болницама не постоји статистички значајна разлика у оцени објашњења која добијају од медицинских сестара ($N=5,807$, $DF=3$, $p=0,121$).

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.	%
Институт за ментално здравље	0		0		1	12.5	2	25.0	5	62.5	8	100.0
Клиника „Лаза Лазаревић“	0		0		3	25.0	3	25.0	6	50.0	12	100.0
Спец. болн. за болести зависности	0		0		0		0		7	100.0	7	100.0
ВМА	0		1	2,5	0		12	30,0	27	67,5	40	100.0
УКУПНО	0		1	1,5	4	6,0	17	25,4	45	67,2	67	100.0

Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,58. Најмања просечна оцена је у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ (4,25), а највећа - 5,0 у Специјалној болници за болести зависности (табела 27). У свим установама је био веома мали број испитаника, што је могло утицати на добијене резултате.

Табела 27. Сестринско објашњавање процедура - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020		
	N	\bar{x}	SD
Инс. за ментално здравље	8	4.50	0.76
Клиника „Др Лаза Лазаревић“	12	4.25	0.87
Спец. бол. за болести зависности	7	5.00	0.00
ВМА	40	4.62	0.63
УКУПНО	67	4.58	0.68

Опште задовољство сестринском негом је у истраживању оцењено као веома добро и одлично код чак 97% болнички лечених пацијената (Графикон 17). Негу и рад медицинских сестара у целини само 1 пацијент или 1,5% сматра лошим, а још 1 ни лошим ни добрим. На ово питање није одговорио 1 пацијент (1,5%).

Графикон 17. Опште задовољство сестринском негом (%)



Радам медицинских сестара у целини су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за болести зависности, где су сви пацијенти дали оцену одличан (табела 28).

У ВМА и Институту за ментално здравље сви пацијенти су сестринску негу оценили као добру или одличну. Само по 1 пацијент у Клиници за психијатријске болести „др Лаза Лазаревић“ сматра да је сестринска нега лоша, односно ни добра ни лоша.

Међу болницама не постоји статистички значајна разлика у оцени рада медицинских сестара ($N=3,906$, $DF=3$, $p=0,272$).

Табела 28. Опште задовољство сестринском негом (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
Институт за ментално здравље	0		0		0		3	37.5	5	62.5	8	100.0
Клиника „Лаза Лазаревић“	0		1	8.3	1	8.3	2	16.7	8	66.7	12	100.0
Спец. болн. за болести зависности	0		0		0		0		7	100.0	7	100.0
ВМА	0		0		0		9	22,5	31	77,5	40	100.0
УКУПНО	0		1	1,5	1	1,5	14	20,9	51	76,1	67	100.0

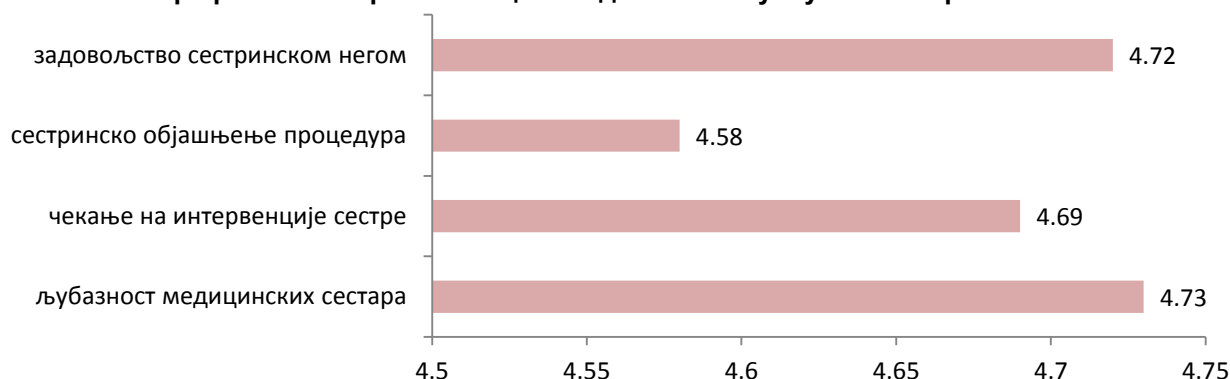
Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,72, и има вредности од 4,42 у Клиници «Др Лаза Лазаревић», до 5,0 у Специјалној болници за болести зависности (табела 29). У свим установама је био веома мали број испитаника, што је могло утицати на добијене резултате.

Табела 29. Опште задовољство сестринском негом - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020		
	N	\bar{x}	SD
Инс. за ментално здравље	8	4.63	.52
Клиника „Др Лаза Лазаревић“	12	4.42	1.00
Спец. бол. за болести зависности	7	5.00	.00
ВМА	40	4.78	0.42
УКУПНО	67	4.72	0.57

Ако се посматра просечна оцена за сестрински рад (на скали од 1 до 5), најбоље је оцењена љубазност медицинских сестара, а најлошије објашњења тестова и процедура (Графикон 18).

Графикон 18. 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, 95,5% пацијената је оценило као добру или одличну, док је 1,5% оценило ову особину лекара као лошу (Графикон 19). На ово питање није одговорио 1 пацијент (1,5%).

Графикон 19. Спремност лекара да дају одговоре на питања (%)



Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената је најбоље оцењена у: Институту за ментално здравље и Специјалној болници за болести зависности, где су сви испитаници оценили овај аспект лекарског рада као одличан или добар.

Само 1 испитаник у Клиници „др Лаза Лазаревић“ ову лекарску особину је оценио као лошу, а 2 у ВМА, као ни добру ни лошу (табела 30).

Међу болницама не постоји статистички значајна разлика у оцени спремности лекара да одговарају на питања пацијената ($H=4,408$, $DF=3$, $p=0,221$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
Институт за ментално здравље	0		0		0		1	12.5	7	87.5	8	100.0
Клиника „Лаза Лазаревић“	0		1	8.3	0		5	41.7	6	50.0	12	100.0
Спец. болн. за болести зависности	0		0		0		1	14.3	6	85.7	7	100.0
ВМА	0		0		2	5,0	10	25,0	28	70,0	40	100.0
УКУПНО	0		1	1,5	2	3,0	17	25,4	47	40,1	67	100.0

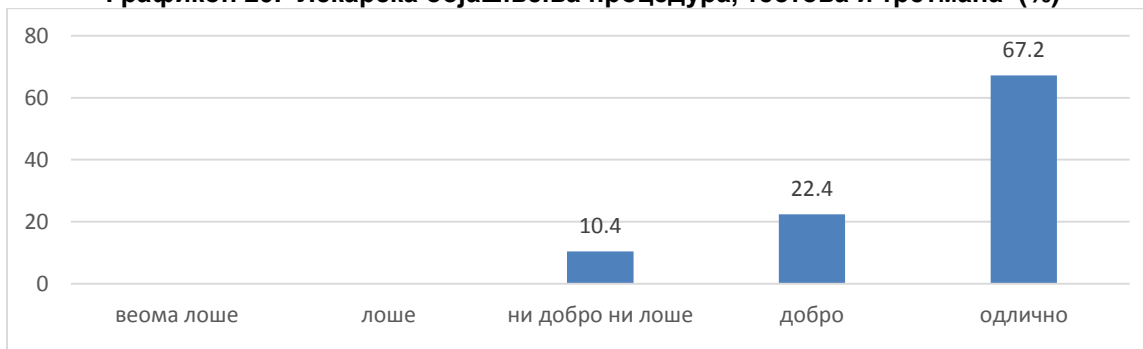
Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,64, а креће се у распону од 4,33 у Клиници „Др Лаза Лазаревић“ до 4,88 у Институту за ментално здравље (табела 31).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020		
	N	\bar{x}	SD
Инст. за ментално здравље	8	4.88	0.35
Клиника „Др Лаза Лазаревић“	12	4.33	0.89
Спец. бол. за болести зависности	7	4.86	0.38
ВМА	40	4.65	0.58
УКУПНО	67	4.64	0.62

Слично је и са објашњењима тестова, процедура и третмана датим пацијентима од стране лекара. Само 10,4% испитаника сматра лекарска објашњења ни лошим ни добрим, док их 89,6% сматра добрим или одличним (Графикон 20).

Графикон 20. Лекарска објашњења процедура, тестова и третмана (%)



Лекарска објашњења процедура, тестова и третмана су најбоље оцењена у: Специјалној болници за болести зависности, где су сви пацијенти дали оцену „одлично“, а затим у Институту за ментално здравље, где су све оцене добро или одлично (табела 32).

Само 7 пацијената мисли да ова објашњења нису ни добра ни лоша, а није било пацијената који су дали оцену лоше или веома лоше. Међу болницама не постоји статистички значајна разлика у оцени лекарских објашњења ($N=4,554$, $DF=3$, $p=0,208$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
Инст. за ментално здравље	0		0		0		2	25.0	6	75.0	8	100.0
Клиника „Лаза Лазаревић“	0		0		2	16.7	3	25.0	7	58.3	12	100.0
Спец. болн. за болести зависности	0		0		0		0		7	100.0	7	100.0
ВМА	0		0		5	12,5	10	25,0	25	67,5	40	100.0
УКУПНО	0		0		7	10,4	15	22,4	45	67,2	67	100.0

Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,57. Просечна оцена за лекарска објашњења процедура, тестова и третмана има вредности од 4,42 у Клиници „Др Лаза Лазаревић“ до 5,0 у Специјалној болници за болести зависности (табела 33).

Табела 33. Лекарска објашњења процедура и третмана - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020		
	N	\bar{x}	SD
Инс. за ментално здравље	8	4.75	0.46
Клиника „Др Лаза Лазаревић“	12	4.42	0.79
Спец. бол. за болести зависности	7	5.00	0.00
ВМА	40	4.50	0.72
УКУПНО	67	4.57	0.68

Љубазност лекара је 95,5% пацијената оценило као одличну или добру, а само 1,5% као лошу (графикон 21).

Графикон 21. Поштовање и љубазност лекара према пацијенту (%)



Љубазност и поштовање лекара према пацијенту су најбоље оцењени у Специјалној болници за болести зависности и Институту за ментално здравље где су сви пацијенти дали оцену „одлично или добро“ (табела 34). Само 1 пацијент у Клиници „др Лаза Лазаревић“ је ову лекарску особину оценио као лошу, а 2 у ВМА као ни лошу ни добру.

Међу болницама не постоји статистички значајна разлика у оцени љубазности лекара ($H=0,827$, $DF=3$, $p=0,843$).

Табела 34 Љубазност и поштовање лекара према пацијенту (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
Инс. за ментално здравље	0		0		0		2	25.0	6	75.0	8	100.0
Клиника „Лаза Лазаревић“	0		1	8.3	0		2	16.7	9	75.0	12	100.0
Спец. болн. за болести зависности	0		0		0		1	14.3	6	85.7	7	100.0
ВМА	0		0		2		10		28		40	100.0
УКУПНО	0		1	1,5	2	3,0	15	22,4	49	73,1	67	100.0

Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,67. У односу на задовољство љубазношћу медицинских сестара, може се констатовати да је незнатно мањи степен задовољства пацијената љубазношћу лекара (4,67 за лекаре и 4,73 за сестре).

Просечна оцена за љубазност лекара има вредности од 4,58 у Клиници „Др Лаза Лазаревић“ до 4,86 у Специјалној болници за болести зависности (табела 35).

Табела 35. Љубазност лекара - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020		
	N	\bar{x}	SD
Институт за ментално здравље	8	4.75	0.46
Клиника „Др Лаза Лазаревић“	12	4.58	0.90
Спец. бол. за болести зависности	7	4.86	0.38
ВМА	40	4.65	0.58
УКУПНО	67	4.67	0.61

Поверење у лекара је испитивано и кроз оцену способности лекара да дијагностикује болест као и његове успешности у лечењу пацијента. Само 1,5% пацијената има непожељно мишљење о дијагностици, док 91% оцењује дијагностичке способности лекара као добре или одличне (Графикон 22).

Графикон 22. Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената (%)



Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената је најбоље оцењена у Институту за ментално здравље, где су сви пацијенти оценили овај аспект лекарског рада као одличан или добар. Само 1 пацијент Клиници „др Лаза Лазаревић“ је оценио лекарску способност дијагностике као лошу, а још 5 (4 у ВМА и 1 у Специјалној болници за болести зависности) као осредњу (табела 36).

Међу болницама не постоји статистички значајна разлика у оцени способности дијагностиковања лекара ($N=1,616$, $DF=3$, $p=0,656$).

Табела 36 Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената (%)

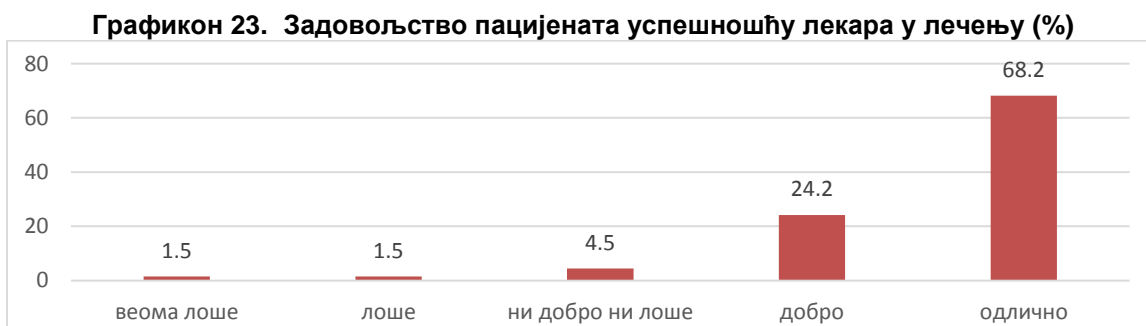
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
Институт за ментално здравље	0		0		0		2	25.0	6	75.0	8	100.0
Клиника „Лаза Лазаревић“	0		1	8.3	0		4	33.3	7	58.3	12	100.0
Спец. болн. за болести зависности	0		0		1	14.3	0		6	85.7	7	100.0
ВМА	0		0		4	10.0	6	15.0	30	75.0	40	100.0
УКУПНО	0		1	1,5	5	7,5	12	17,9	49	70,1	67	100.0

Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,63. Просечна оцена за лекарску способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената има вредности од 4,42 у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ до 4,75 у Институту за ментално здравље (табела 37).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020		
	N	\bar{x}	SD
Инс. за ментално здравље	8	4.75	0.46
Клиника „др Лаза Лазаревић“	12	4.42	0.90
Спец. бол. за болести зависности	7	4.71	0.76
ВМА	40	4.65	0.66
УКУПНО	67	4.63	0.69

Када је у питању успешност лекара у лечењу пацијената, само 2 пацијента (3%) имају непожељно мишљење, док је 92,4% оцењује као добру или одличну (Графикон 23). На ово питање нису одговорила 2 испитаника (2,9%).



Успешност лекара у лечењу је најбоље оцењена у Специјалној болници за болести зависности и Институту за ментално здравље, где су сви пацијенти оценили овај аспект лекарског рада као одличан или добар (табела 38). Само 1 пацијент у ВМА сматра да је успешност лекара у лечењу лоша, а 3 пацијената су ову лекарску особину оценили као осредњу (2 у Клиници „др Лаза Лазаревић“ и 1 у ВМА).

Међу болницама не постоји статистички значајна разлика у оцени успешности лекара у лечењу ($N=1,225$, $DF=3$, $p=0,447$).

Табела 38. Успешност лекара у лечењу (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
Инст. за ментално здравље	0		0		0		2	25.0	6	75.0	8	100.0
Клиника „Лаза Лазаревић“	0		0		2	16.7	2	16.7	8	66.7	12	100.0
Спец. болн. за болести зависности	0		0		0		1	16.7	5	83.3	6	100.0
ВМА	1	2,5	1	2,5	1	2,5	11	27,5	26	65,0	40	100.0
УКУПНО	1	1,5	1	1,5	3	4,5	16	24,2	45	68,2	66	100.0

Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,52. Просечна оцена за успешност лекара у лечењу има вредност од 4,5 у ВМА и Клиници „Др Лаза Лазаревић“ до 4,83 у Специјалној болници за болести зависности (табела 39).

Табела 39. Успешност лекара у лечењу - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020		
	N	\bar{x}	SD
Инс. за ментално здравље	8	4.75	0.46
Клиника „Др Лаза Лазаревић“	12	4.50	0.80
Спец. бол. за болести зависности	6	4.83	0.41
ВМА	40	4.50	0.88
УКУПНО	66	4.56	0.79

Када је реч о општем задовољству услугама лекара, укупно је чак 98,5% пацијената навело да је добро или одлично, а 1,5% ни лоше ни добро. На ово питање није одговорио 1 (1,5%) испитаник (графикон 24).

Нешто већи удео пацијената је задовољан радом лекара (98,5%), него радом медицинских сестара у целини (97%).

Графикон 24. Опште задовољство услугама лекара (%)



Опште задовољство услугама лекара је у Специјалној болници за болести зависности оцењено искључиво оценом одличан. У Институту за ментално здравље и Клиници „др Лаза Лазаревић“ су сви пацијенти задовољство радом лекара оценили као добро или одлично, а само 1 пацијент у ВМА као осредње (табела 40).

Међу болницама не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника услугама лекара у целини (N=2,454, DF=3, p=0,484).

Табела 40 Опште задовољство услугама лекара (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
Инст. за ментално здравље	0		0		0		2	25.0	6	75.0	8	100.0
Клиника „Др Лаза Лазаревић“	0		0		0		2	16.7	10	83.3	12	100.0
Спец. бол. за болести зависности	0		0		0		0		7	100.0	7	100.0
ВМА	0		0		1	2,5	9	22,5	30	75,0	40	100.0
УКУПНО	0		0		1	1,5	13	19,4	53	79,1	67	100.0

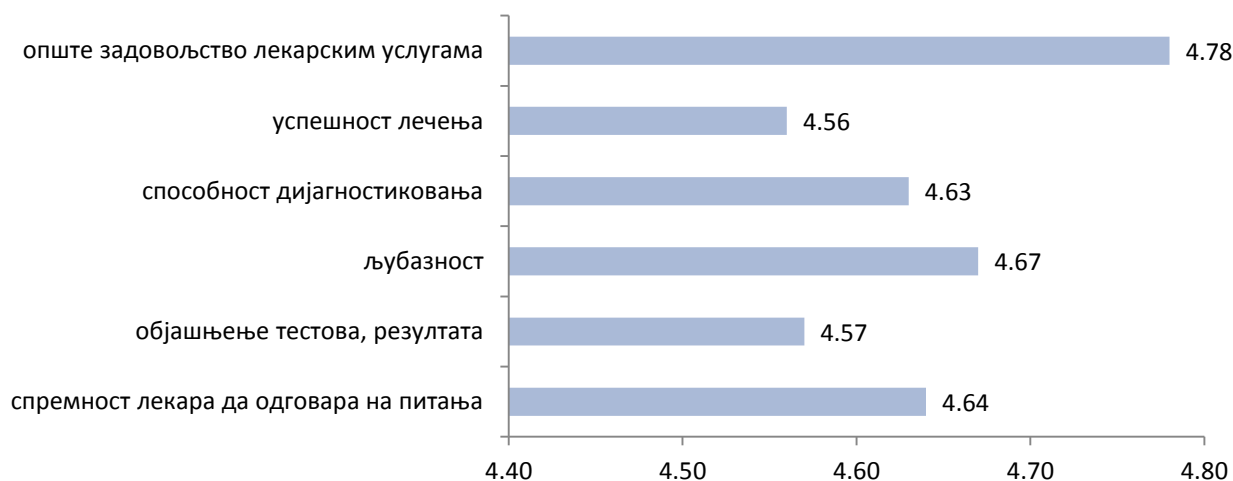
Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,78. Просечна оцена за опште задовољство услугама лекара има вредности од 4,72 у ВМА до 5,0 у Специјалној болници за болести зависности (табела 41).

Табела 41. Опште задовољство услугама лекара - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020		
	N	\bar{x}	SD
Инс. за ментално здравље	8	4.75	0.46
Клиника „Др Лаза Лазаревић“	12	4.83	0.39
Спец. бол. за болести зависности	7	5.00	0.00
ВМА	40	4.72	0.51
УКУПНО	67	4.78	0.46

Просечна оцена задовољства услугама лекара током боравка у болници је висока и креће се од 4,56 за успешност лечења и 4,57 за објашњење тестова, процедура, третмана и резултата, до 4,67 за љубазност лекарског особља. Просечна оцена општег задовољства услугама лекара износи 4,78 и виша је од свих појединачних просечних оцена квалитета рада лекара (Графикон 25).

Графикон 25. Просечна оцена задовољства услугама лекара



- **Коришћење клиничких путева током болничког лечења**

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

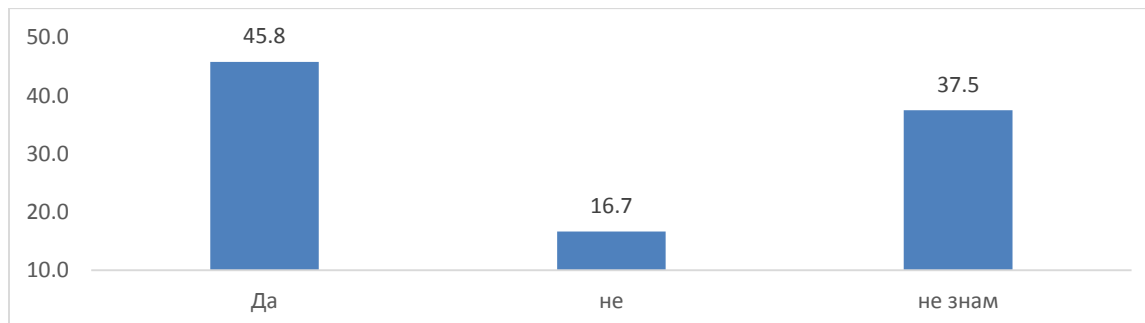
Примена клиничких путева омогућава бољу координацију рада лекара, односно смањује непотребна кашњења, дуплирање услуга, нема непотребних услуга, нема пропуштања потребних услуга, тимски рад је бољи и омогућено је повезивање примарног и секундарног нивоа здравствене заштите¹.

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 само 24 испитаника у анкети (35%). Војномедицинска академија није у анкетном упитнику користила ово питање.

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

Скоро половина пацијента (11) који су одговорили на ово питање сматра да је у њиховом лечењу коришћен клинички пут, док су 4 пацијента дала негативан одговор, а 9 пацијената је одговорило да не зна (графикон 26).

Графикон 26. Коришћење клиничког пута током болничког лечења (%)



У Специјалној болници за болести зависности свих 7 анкетираних пацијената (100%) је навело да је у њиховом лечењу коришћен клинички пут. У осталим болницама је знатно мање учешће пацијената који сматрају да је клинички пут коришћен у њиховом лечењу. (табела 42) Скоро 80% пацијената у Клиници „Др Лаза Лазаревић“ не зна да ли је у њиховом лечењу коришћен клинички пут.

Међу болницама постоји статистички високо значајна разлика у мишљењу пацијената о коришћењу клиничких путева у лечењу ($N=11,172$, $DF=2$, $p=0,004$).

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

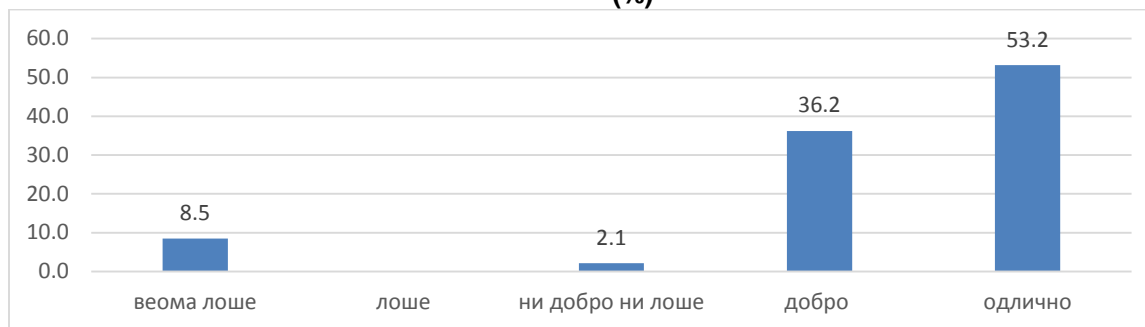
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		НЕ ЗНАМ		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
Инст. за ментално здравље	2	25.0	4	50.0	2	25.0	8	100.0
Клиника „Лаза Лазаревић“	2	22.2	0		7	77.8	9	100.0
Спец. бол. за болести зависности	7	100.0	0		0		7	100.0
ВМА								
УКУПНО	11		4		9		24	100.0

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

У анкети је испитивана и доступност, односно 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, 14 (20,6%) испитаника је навело да се не односи на њих, а још 7 (10,3%) није одговорило на ово питање. Од 43 пацијента који су дали потврдан одговор, 53% је оценило да је њихово болничко лечење било одлично, а још 36% да је било добро, док само 8,5% (4 испитаника) сматра да је било веома лоше (графикон 27).

Графикон 27. Услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19 (%)



У Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ су сви пацијенти услуге дијагностике и лечења због болести COVID-19, оценили као одличне, а у Специјалној болници за болести зависности као добре или одличне (само 2 испитаника). Услуге дијагностике и лечења због болести COVID-19 је само 4 пацијента оценило као веома лоше (3 у ВМА и 1 у Институту за ментално здравље), а 1 у ВМА као 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.	%
Инст. за ментално здравље	1	50.0	0		0		1	50.0	0		2	100.0
Клиника „Лаза Лазаревић“	0		0		0		0		5	100.0	5	100.0
Спец. бол. за болести зависности	0		0		0		1	50.0	1	50.0	2	100.0
ВМА	3	7,9			1	2,6	15	39,5	19	50,0	38	100.0
УКУПНО	4	8,5	0		1	2,1	17	36,2	25	53,2	47	100.0

Да се ово питање не односи на њих одговорило је по 6 испитаника у Институту за ментално здравље (75% од укупног броја у овој установи) и у Клиници „Др Лаза Лазаревић“ (54,5%), као и 2 у Специјалној болници за болести зависности (50%). У ВМА није било пацијената са овим одговором.

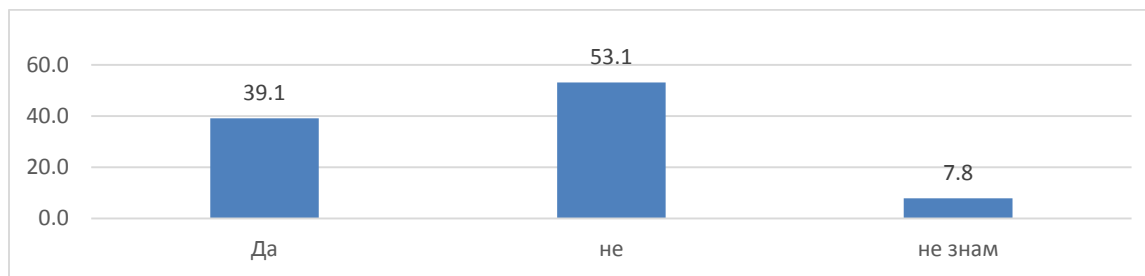
Просечна оцена за услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19, за ниво свих болница износи 4,26, али се мора имати у виду мали број испитаника (табела 44).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020		
	N	\bar{x}	SD
Инс. за ментално здравље	2	2.50	2.12
Клиника „Др Лаза Лазаревић“	5	5.00	0.00
Спец. бол. за болести зависности	2	4.50	0.71
ВМА	38	4.24	1.10
УКУПНО	47	4.26	1.13

На питање да ли им је болничко лечење у овој болници (због неке друге болести, а не COVID-19) било одложено због епидемиолошке ситуације, 25 пацијената (39%) је одговорило потврдно, а 5 испитаника (8%) да не зна (графикон 28). На ово питање није одговорило 4 испитаника (5,9%).

Графикон 28. Да ли болничко лечење у овој болници (због неке друге болести, а не COVID-19) било одложено због епидемиолошке ситуације (%)



Од 25 пацијената који су навели да им је лечење у болници било одложено због актуелне епидемиолошке ситуације, њих 23 је било у Војномедицинској академији. У овој установи сваки други пацијент је доживео одлагање болничког лечења због епидемиолошке ситуације. Одлагање болничког лечења је имао и по 1 пацијент у Специјалној болници за болести зависности и у Клиници „Др Лаза Лазаревић“ (табела 45).

У Институту за ментално здравље су сви пацијенти навели да нису доживели одлагање болничког лечења због епидемије COVID-19.

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

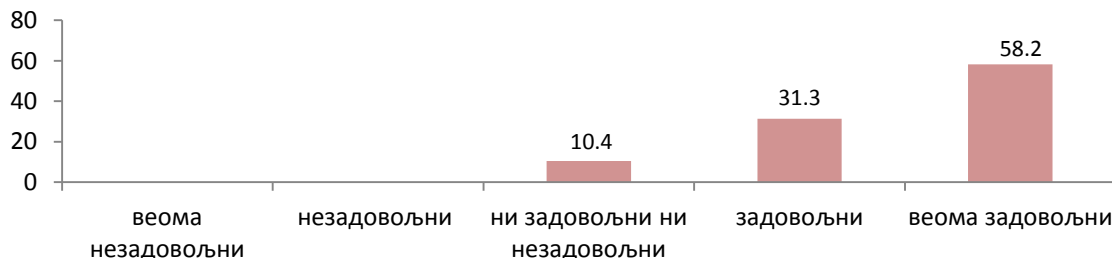
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		НЕ ЗНАМ		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
Инст.за ментално здравље	0		8	100.0	0		8	100.0
Клиника „Лаза Лазаревић“	1	11.1	6	66.7	2	22.2	9	100.0
Спец. бол. за болести зависности	1	14.3	6	85.7	0		7	100.0
ВМА	23	57,5	14	35,0	3	7,5	40	
УКУПНО	25	39,1		53,1	5	7,8	64	100.0

- Задовољство болничким лечењем у целини**

Од 68 пацијената који су учествовали у анкети, 1 (1,5%) није дао одговор на питање какво је у целини задовољство болничким лечењем, узимајући све напред наведене факторе који се тичу болничког лечења. Неопређених (ни задовољни ни незадовољни) је било 10,4% (7 испитаника), док је 60 односно 89,5% пацијената било задовољно или веома задовољно болничким лечењем које им је пружено, док незадовољних пацијената није било (графикон 29).

Просечна оцена задовољства укупним болничким лечењем за све болнице је 4,48.

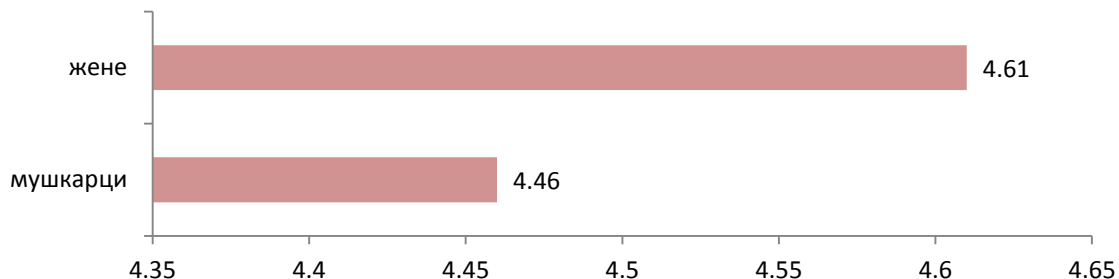
Графикон 29. Задовољство корисника болничким лечењем у целини у болницама у Београду (%)



- **Степен зависности посматраних варијабли**

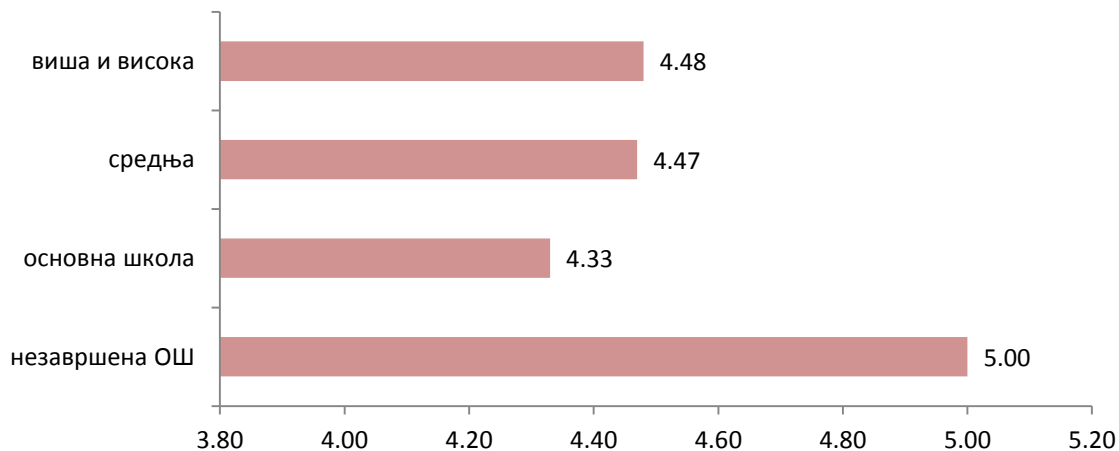
У односу на опште задовољство корисника болничком здравственом заштитом уочене су разлике по полу пацијената. На ово питање су одговориле 23 жене и 41 мушкарац. Мушкарци су незадовољнији болничким лечењем (просечна оцена 4,46) од жена (просечна оцена 4,61), (графикон 30). Међутим, применом непараметарских статистичких тестова, установљено је да не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника болничким лечењем у односу на пол испитаника ($H=1,147$, $DF=1$, $p=0,284$).

Графикон 30. Просечна оцена задовољства у односу на пол испитаника



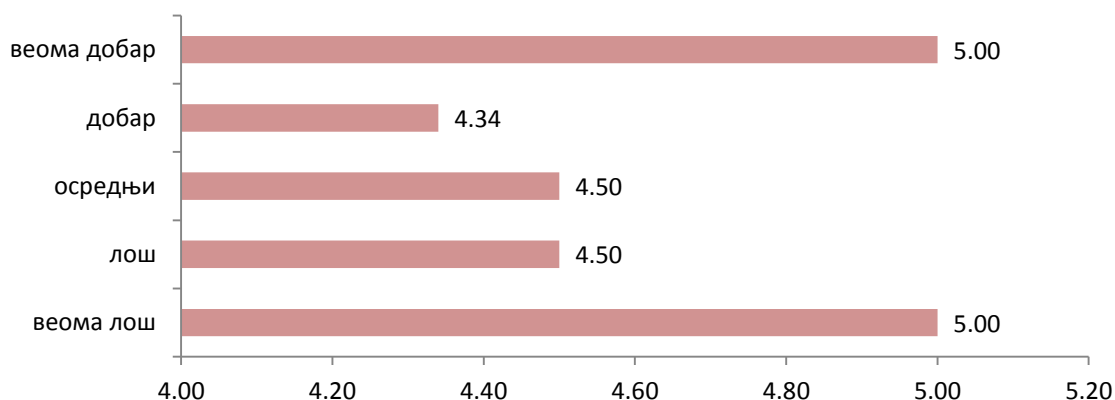
У односу на школску спрему корисника, није установљена статистички значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом ($F=0,234$, $DF=3$, $p=0,872$). Пацијенти са средњом, и са вишом и високом школом су подједнако задовољни, док је без завршене основне школе био само 1 испитаник, а са завршеном основном школом само 3 испитаника (графикон 31).

Графикон 31. Просечна оцена задовољства у односу на школску спрему испитаника



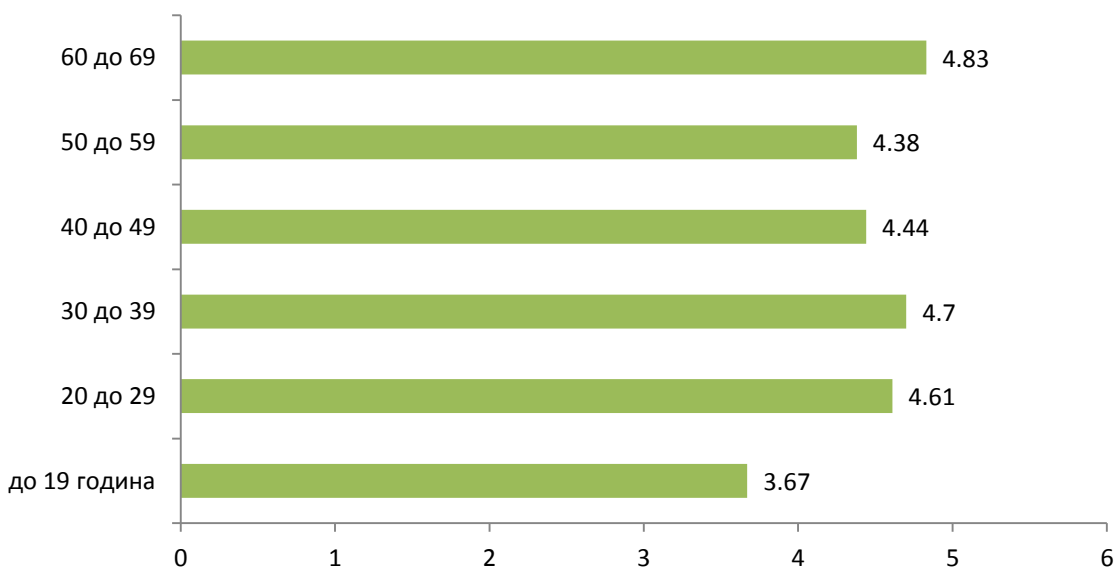
У односу на материјално стање корисника, уочава се да су болничком здравственом заштитом најмање задовољни пацијенти доброг материјалног стања (4,34), а најзадовољнији пацијенти са веома добрим (само 3 испитаника) и веома лошим (само 1 испитаник) материјалним стањем (графикон 32). Међутим, не постоји статистички значајна разлика у погледу степена задовољства испитаника у односу на материјално стање ($F=1,175$, $DF=4$, $p=0,331$).

Графикон 32. Просечна оцена задовољства болничким лечењем у односу на материјални положај испитаника



Животна доб нема статистички значајан утицај на задовољство пацијената болничким лечењем ($F=1,508$, $DF=5$, $p=0,202$). Најмање задовољни пацијенти су се налазили у доброј групи до 19 година (само 3 испитаника) и од 50 до 59 година, док су најзадовољнији најстарији пацијенти (60 до 69 година), где је било само 4 испитаника (графикон 33).

Графикон 33. Просечна оцена задовољства у односу на старост испитаника



- **Рангирање болница према задовољству пацијената**

Због епидемије заразне болести COVID-19, нису све болнице биле у могућности да спроведу испитивање задовољства својих корисника (КЦС, 2 клиничко-болничка центра, која имају психијатријска одељења). У осталим болницама, број испитаника је био мањи од уобичајеног, делом због страха пацијената да користе здравствену заштиту, делом због примене противепидемијских мера (држање дистанце) и пријема мањег броја пацијената на болничко лечење.

У табели 46 рангиране су болнице према просечној оцени на питање о укупном задовољству болничким лечењем. Приказане вредности треба узети са резервом због малог броја испитаника. Уочава се да је просечна оцена веома висока у свим болницама и само у ВМА има вредност мању од 4,5. (табела 46)

Пацијенти су најзадовољнији у Специјалној болници за болести зависности (4,86), а најмање задовољни у ВМА (4,35). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству пацијената између психијатријских одељења у различитим болницама ($F=1,667$, $DF=3$, $p=0,183$).

Просечна оцена задовољства болничким лечењем за све болнице има вредност 4,48, а када се искључи ВМА, где је број испитаника већи него у свим осталим болницама заједно, просечна оцена има вредност од чак 4,67.

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

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

- **Коментари пацијената**

Пацијенти су имали могућност да у упитник упишу своје примедбе, похвале и предлоге за унапређење квалитета. Само 4 пацијента од 28 анкетираних је дало свој коментар (14,3%). Војномедицинска академија није унела у базу података коментаре својих пацијената. Сва четири коментара биле су похвале на рад особља и установе, и то 3 у Институту за ментално здравље и 1 у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“.

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.

По први пут су анкету обављале психијатријске болнице и одељења. Испитивање задовољства су организовале 4 болнице: Институт за ментално здравље, Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“, Специјална болница за болести зависности и ВМА, са укупно 68 испитаника. Због епидемиолошке ситуације Клинички центар Србије и клиничко-болнички центри нису били у могућности да обаве анкету о задовољству својих корисника болничким услугама. Војномедицинска академија је испитивање задовољства својих корисника спровела у трајању од 2 недеље, због чега је број испитаника био већи него у остале три болнице заједно. ВМА је за анкету користила измењен упитник, па

добијени одговори нису у потпуности упоредиви са резултатима из других болница у Београду.

Мали број испитаника у спроведеном истраживању о задовољству корисника болничким лечењем на психијатријским одељењима, и чињеница да је на ВМА било више испитаника у односу на остале три болнице заједно, онемогућава адекватну статистичку обраду података, па приказане резултате треба разматрати са резервом.

Већина испитаника (око 65%) су мушкарци, просечне старости око 38 година, са осредњим или добрим материјалним положајем и са завршеном средњом или вишом и високом школом. Између болница није установљена статистички значајна разлика у односу на наведене карактеристике испитаника, сем кад је у питању школска спрема. Образовни статус испитаника је био најбољи у ВМА, а најнеповољнији у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“, а скоро изједначен у Институту за ментално здравље и Специјалној болници за болести зависности.

Резултати су показали висок степен задовољства болничким лечењем у целини (око 89% испитаника се изјаснио да су задовољни или веома задовољни болничким лечењем), а просечна оцена задовољства је 4,48 (просечна оцена за три болнице, без ВМА је чак 4,67).

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

Услуге исхране током боравка у болници (укус и разноврсност хране, одговарајући режим исхране) су биле одличне или добре за 70,7%, а лоше и веома лоше за сваког осмог пацијената. Просечна оцена за услуге исхране је 3,92 за све болнице, а највећу вредност има у Клиници „Др Лаза Лазаревић“ (4,0), док је најмања оцена у Институту за ментално здравље (3,75).

Болнички смештај (опремљеност собе и удобност кревета) је одличан или добар за 86%, док је за 8,8% пацијената лош или веома лош. Просечна оцена на нивоу свих болница за болнички смештај је 4,09, и има највећу вредност у Институту за ментално здравље (4,5), а најмању вредност у ВМА (3,95).

Одржавање хигијене болесничке собе је било одлично или добро за 77,6%, а лоше и веома лоше за 7,5% пацијената. Просечна оцена за одржавање хигијене болесничких соба је 4,25 и има вредности од 3,95 у ВМА до 5,0 у Институту за ментално здравље. **Само за овај аспект болничког рада је установљена статистички значајна разлика између болница.**

Одржавање хигијене тоалета у болници је било одлично или добро за 70,5%, а лоше и веома лоше за сваког седмог пацијената (14,7%). Просечна оцена за одржавање хигијене тоалета је 4,04 и има најмању вредност у ВМА (3,8), а највећу вредност у Институту за ментално здравље и Специјалној болници за болести зависности (по 4,62).

По мишљењу већине пацијената (око 84%), организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници је одлична или добра, а само 7% сматра да је лоша или веома лоша. Просечна оцена за услуге дијагностике и терапије је 4,40 за све болнице и креће се у распону од 4,23 у ВМА, преко 4,25 у Клиници „Др Лаза Лазаревић“ до 5,0 у Специјалној болници за болести зависности.

Обавештења која су дата пацијенту приликом пријема у болницу (право на сагласност на предложену процедуру, о дужностима пацијента на одељењу и начину приговора или жалби) су одлична и добра за 89%, а лоша и веома лоша за 7% пацијената. Просечна оцена за наведена обавештења је 4,32 за све болнице, и има вредности од 4,08 у Клиници „Др Лаза Лазаревић“ до 4,62 у Специјалној болници за болести зависности.

У складу са епидемиолошком ситуацијом, у време спровођења анкете, биле су забрањене посете болесницима. Ипак, 75% испитаника је оценило организацију посета као

одличну или добру, а 10% као лошу и веома лошу. Просечна оцена за организацију посета је 4,20 и има најмању вредност у Клиници „Др Лаза Лазаревић“ (3,73), а највећу у Институту за ментално здравље (5,0).

Већина пацијената (89%) 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 3,6% мисли да су лоша и веома лоша. Просечна оцена за ова обавештења је 4,48 и има вредности од 4,33 у Клиници „Др Лаза Лазаревић“ до 5,0 у Специјалној болници за болести зависности.

Скоро сви пацијенти са психијатријских одељења су задовољни или веома задовољни радом лекара у целини (98,5%) и медицинских сестара (97%). **Статистички значајна разлика између болница није установљена ни за један испитивани аспект рада лекара и медицинских сестара.**

Љубазност медицинских сестара је одлична или добра за 95,5%, а лоша за 1,5% испитаника. Овај аспект сестринског рада је оцењен просечном оценом 4,73 на нивоу свих болница, а има вредности од 4,5 у Клиници „Др Лаза Лазаревић“ до 4,86 у Специјалној болници за болести зависности.

Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе је одлично или добро за 95,5%, а лоше за 1,5% испитаника. Просечна оцена за овај сегмент сестринског рада је 4,69, а креће се у распону од 4,5 у Институту за ментално здравље до 5,0 у Специјалној болници за болести зависности.

Пацијенти су у нешто мањем степену задовољни објашњењима процедура, тестова и третмана која су добијали од медицинских сестара (93% пацијената је дало оцену одлично или добро, а 1,5% лоше). Просечна оцена је 4,58 за све болнице и има вредности од 4,42 у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ до 5,0 у Специјалној болници за болести зависности.

Сестринску негу у целини само је 1,5% испитаника оценило као лошу, а 97% као одличну или добру. Просечна оцена је веома висока, 4,72, и има вредности од 4,42 у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ до 5,0 у Специјалној болници за болести зависности.

Од лекарских особина, најбоље су оцењени љубазност и спремност да одговарају на питања пацијената. Ове аспекте лекарског рада 95,5% испитаника сматра одличним или добрим, а 1,5% лошим. Просечна оцена за љубазност лекара је 4,67, и има вредности од 4,58 у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“, до 4,86 у Специјалној болници за болести зависности. Спремност лекара да одговара на питања оцењена је оценом 4,64 (од 4,33 у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ до 4,88 у Институту за ментално здравље). Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената има просечне оцене од 4,42 у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ до 4,75 у Институту за ментално здравље (4,63 просек за све болнице).

Пацијенти су најмање оцене дали за лекарску успешност у лечењу и објашњења процедура, тестова и третмана. Успешност лекара у лечењу је оцењена у распону од 4,5 у ВМА и Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ до 4,83 у Специјалној болници за болести зависности, односно са оценом 4,56 за све болнице. Лекарска објашњења су добила оцену 4,57 за ниво свих болница, а од 4,42 у Клиници „Др Лаза Лазаревић“ до 5,0 у Специјалној болници за болести зависности.

Опште задовољство услугама лекара је добило изузетно високу оцену 4,78 (од 4,72 у ВМА до 5,0 у Специјалној болници за болести зависности).

На питање о коришћењу клиничког пута у њиховом болничком лечењу одговорило је само 24 испитаника у анкети (35%). Војномедицинска академија није у анкетном упитнику користила ово питање. Скоро половина пацијента (11 или 48,5%) сматра да је у њиховом

лечењу коришћен клинички пут, док су 4 пацијента (16,7%) дала негативан одговор, а 9 пацијената (37,5%) је одговорило да не зна. У Специјалној болници за болести зависности свих 7 анкетираних пацијената (100%) је навело да је у њиховом лечењу коришћен клинички пут. У осталим болницама је знатно мање учешће пацијената (до 25%) који су дали потврдан одговор. Скоро 80% пацијената у Клиници „Др Лаза Лазаревић“ не зна да ли је у њиховом лечењу коришћен клинички пут.

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.

На питање које се односи на услуге дијагностике и лечења у истој болници у вези сумње или потврђене болести COVID-19, сваки пети испитаник је навео да се не односи на њих, а сваки десети није одговорио на ово питање. Од 43 пацијента који су дали потврдан одговор, 53% је оценило да је њихово болничко лечење било одлично, а још 36% да је било добро, док само 8,5% (4 испитаника) сматра да је било веома лоше. Просечна оцена за услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19, за ниво свих болница износи 4,26.

Од 25 пацијената (39%) који су навели да им је лечење у болници било одложено због актуелне епидемиолошке ситуације, њих 23 је било у Војномедицинској академији. У овој установи сваки други пацијент је доживео одлагање болничког лечења због епидемиолошке ситуације. Одлагање болничког лечења је имао и по 1 пацијент у Специјалној болници за болести зависности и у Клиници „Др Лаза Лазаревић“. У Институту за ментално здравље су сви пацијенти навели да нису доживели одлагање болничког лечења.

Иако су резултати анкете показали да су мушкарци незадовољнији болничким лечењем на психијатријским одељењима од жена, није установљена статистички значајна разлика у степену задовољства у односу на пол, као ни у односу на старост испитаника, школску спрему и материјални положај.

Болничким лечењем у целини на психијатријским одељењима су најмање задовољни пацијенти у ВМА (4,35), а најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за болести зависности (4,86), али не постоји статистички значајна разлика између болница. Приликом тумачења ових резултата треба нагласити да постоје велике разлике између болница у величини, кадровској обезбеђености, опремљености, врсти обољења која се у њима доминантно лече и др.

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

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 успешност лекара у лечењу, што је очекивано имајући у виду да су психијатријска обољења 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 психијатријским одељењима.