



**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА
БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ
У БЕОГРАДУ У 2021. ГОДИНИ
(НИВО УСТАНОВЕ)**

Београд, април 2022. године

Наручилац задатка:

Министарство здравља Републике Србије

Обрађивач:

Градски завод за јавно здравље, Београд

Директор Завода:

Проф. др Душанка Матијевић

Помоћница директора:

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

Носилац задатка:

Центар за анализу, планирање и организацију здравствене заштите

Аналізу припремила:

др Милена Јаковљевић

Учесници у задатку:

*Данијела Куљанин, вмс
Рајко Терзић, програмер*

САДРЖАЈ

Увод	4
Резултати	6
Карактеристике испитаника и стопа одговора	6
Услуге и организација здравствене заштите током болничког лечења	13
Сестринска нега болесника	30
Однос лекара према пацијенту	40
Коришћење клиничких путева током болничког лечења	53
Коришћење болничке заштите у условима епидемије COVID -19	55
Задовољство болничким лечењем у целини	58
Степен зависности посматраних варијабли	59
Рангирање болница према задовољству пацијената	62
Компарација болничких одељења	66
Коментари пацијената	68
Закључак	69

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.

Од 2020. године промењена је методологија испитивања у више аспеката. Због епидемије заразне болести Ковид-19, уместо јединственог термина (крајем новембра и почетком децембра) у коме су све здравствене установе у Србији спроводиле анкету, у 2020. и 2021. години су болнице изводиле анкету у термину који им организационо највише одговара.

Према Стручно-методолошком упутству Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“ испитивање задовољства корисника болничком здравственом заштитом је организовано током децембра у обе епидемијске године, а у периоду који установи највише организационо одговара, уз примену свих прописаних противепидемијских мера. Такође, за разлику од претходних година, у 2020. и 2021. години унос података су обављале здравствене установе, док је обраду података као и раније радио Градски завод за јавно здравље Београд.

У 2020. и 2021. години испитивање задовољства су по први пут обављале и педијатријске и психијатријске болнице, тако да је у Београду било предвиђено да се анкета обави у 26 болница (све болнице сем Института за неонатологију). Док се у 2020. години 7 болница било изјаснило да због епидемиолошке ситуације није у могућности да обави анкету о задовољству својих корисника болничким услугама (Универзитетски клинички центар Србије, КБЦ „Звездара“, КБЦ „Земун“, КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, Институт за реуматологију, Институт за медицину рада Србије „Др Драгомир Карајовић“ и Завод за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију „Проф. др Цветко Брајовић“), у 2021. години је то био случај са 3 установе: Специјална болница за интерне болести Младеновац, Институт за медицину рада Србије „Др Драгомир Карајовић“ и Завод за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију „Проф. др Цветко Брајовић“.

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

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

Инструмент за процену задовољства

За испитивање задовољства корисника болничким лечењем у 2020. и 2021. години коришћен је измењен 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 потпитања и знатно је скраћен у односу на претходну годину. Такође додата су 2 нова питања која се односе на коришћење болничке заштите везано за епидемију болести COVID-19. Упитник је анониман и добровољан, а пацијенти су одговоре давали приликом отпуста са болничког лечења.

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

- ✓ прва група се односила на основне социјално – економске одреднице здравља (пол, године старости, школска спрема и материјално стање);
- ✓ друга група обухватала је услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења (обавештења која су дата пацијентима приликом пријема, као и приликом отпуста 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 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.

Војномедицинска академија је за испитивање задовољства својих корисника користила неизмењен „стари“ упитник, па није могуће направити поређења за све спекте задовољства са осталим болницама у Београду.

Аналитички 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.

У анализи су најчешће поређене 2019. и 2021. година, како би се бар на груб начин упоредио период пре и током епидемије Ковид-19. Мора се навести да ова поређења имају значајна ограничења с обзиром на промену методологије испитивања, односно делимичну промену упитника и број и врсту установа које су обухваћене истраживањем. Због веома малог броја испитаника у 2020. години, њено учешће у поређењима није у потпуности адекватно.

Резултати за 2020. годину нису упоредиви са другим годинама јер су из Истраживања изостале највеће здравствене установе у Београду, а у установама које су учествовале забележен је мали број испитаника. Кад су у питању 2019. и 2021. година, иако је у 2021. години истраживање проширено и на психијатријска и педијатријска одељења, а 3 мање установе нису успеле да спроведу истраживање због епидемије, за већину аспеката биће начињена поређења између наведених година у циљу стицања бар грубе слике.

Циљ процене задовољства

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

РЕЗУЛТАТИ

Резултати испитивања задовољства корисника болничким лечењем обухватају дистрибуцију фреквенција на укупном нивоу, појединачно по болницама, као и тестирање социјално-економских одредница здравља које су утицале на задовољство.

• Карактеристике испитаника и циљна група

У болницама у Београду које су учествовале у испитивању задовољства корисника, у време спровођења анкете, са болничког лечења отпуштено је 4.505 пацијената. Анкетни упитник је узело 3.835 пацијената, а враћених попуњених упитника је било 3.292 (73,1% у односу на број отпуштених пацијената). Стопа одговора учесника у анкети (број анкетираних у односу на број пацијената којима су подељени упитници) била је 85,8% (Графикон 1).

На графикону 1. приказане су стопе одговора у периоду 2013-2021. године без ВМА, због тога што нема података потребних за рачунање стопе одговора у ВМА за све године посматраног периода.



Посматрано по болницама, стопа одговора у односу на број подељених упитника је највећа и износи 100% у Специјалној болници за болести зависности, Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Специјалној болници за интерне болести Лазаревац, али напомињемо да су у питању болнице са веома малим бројем испитаника, а затим у Институту за онкологију и радиологију Србије (99,7%). Најмања стопа одговора била је у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“, 33%, Институту „Др Вукан Чупић“ (49%) и Универзитетској дечјој клиници (51%), (Табела 1). Највећи број анкетираних пацијената био је у УКЦС (27%) и ВМА (23%). Истиче се да је у чак 6 болница број испитаника био мањи од 20. Овако мали број испитаника онемогућава адекватну статистичку обраду података.

Табела 1. Дистрибуција испитаника и стопа одговора по болницама у 2021. 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 (%)
УКЦС	1209	954	896	93.9	74.1
КБЦ „Мишовић“	148	121	91	75.2	61.5
КБЦ „Звездара“	271	251	243	96.8	89.7
КБЦ „Земун“	299	240	226	94.2	75.6
КБЦ „Бежанијска коса“	44	44	40	90.9	90.9
Институт за КВБ „Дедиње“	160	160	109	68.1	68.1
ГАК „Народни фронт“	248	248	180	72.6	72.6
УДК	96	90	46	51.1	47.9
Институт за зз мајке и детета Србије	185	80	39	48.8	21.1
Клин. за неврол. и психиј.	25	25	21	84.0	84.0
ИОРС	320	320	319	99.7	99.7
Инст. за ментално здравље	28	28	19	67.9	67.9
Инс. за реуматологију	52	51	39	76.5	75.0
Спец. бол. „Свети Сава“	74	41	36	87.8	48.6
Клиника за психијатријске болести „Л. Лазаревић“	66	66	22	33.3	33.3
ИО „Бањица“	120	106	103	97.2	85.8
Специјална болница за болести зависности	12	12	12	100.0	100.0
Инс. за рехабилитацију	35	35	28	80.0	80.0
Кл. за рехаб. „Др М. Зотовић“	19	19	19	100.0	100.0
Специјална болница за церебралну парализу	18	18	13	72.2	72.2
Спец. бол. за орт. протетику	13	13	13	100.0	100.0
Спец. бол. Лазаревац	14	13	13	100.0	92.9
УКУПНО без ВМА	3456	2935	2527	86.1	73.1
ВМА	1049	900	765	85.0	72.9
УКУПНО	4505	3835	3292	85.8	73.1

У односу на област/грану медицине, међу испитаницима најзаступљенији су били пацијенти са интернистичких (46%), хируршких (32%) и гинеколошких одељења (13%), а најмање заступљени пацијенти са одељења педијатрије, психијатрије и рехабилитације (Графикон 2). Није могуће направити поређење са претходном годином с обзиром на разлике у броју и намени установа које су учествовале у страживању у 2020. и 2021. години.

Графикон 2. Структура испитаника према болничком одељењу на коме су лечени (%)



Између различитих болница установљена је статистички високо значајна разлика у заступљености испитаника са различитих болничких одељења, што је и очекивано с обзиром на различиту делатност болница.

Табела 2. Дистрибуција испитаника према одељењима по болницама, 2021. година

Одељење	Интерни-стичко		Хируршко		Гинек. и акушерство		Педијатрија		Психијатрија		Рехабилитација		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА														
УКЦС	472	52.7	267	29.8	137	15.3	0		20	2.2	0		896	100
КБЦ „Мишовић“	8	8.8	34	37.4	44	48.4	5	5.5	0		0		91	100
КБЦ „Звездара“	109	44.9	88	36.2	25	10.3	21	8.6	0		0		243	100
КБЦ „Земун“	111	49.1	62	27.4	31	13.7	22	9.7	0		0		226	100
КБЦ „Бежанијска коса“	40	100	0		0		0		0		0		40	100
Институт за КВБ „Дедиње“	48	44.0	61	56.0	0		0		0		0		109	100
ГАК „Народни фронт“	1	0.6	0		179	99.4	0		0		0		180	100
ВМА	360	47.1	365	47.7	0		0		40	5.2	0		765	100
УДК	0		8	17.4	0		38	82.6	0		0		46	100
Институт за зз мајке и детета Србије	0		0		0		39	100	0		0		39	100
Клин. за неурол. и психиј.	0		0		0		21	10	0		0		21	100
ИОРС	264	82.8	55	17.2	0		0		0		0		319	100
Инст. за ментално здравље	0		0		0		0		19	100	0		19	100
Инс. за реуматологију	39	100	0		0		0		0		0		39	100
Спец. бол. „Свети Сава“	36	100	0		0		0		0		0		36	100
Клиника за психијатријске болести „Л. Лазаревић“	0		0		0		0		22	100	0		22	100
ИО „Бањица“	0		103	100	0		0		0		0		103	100
Специјална болница за болести зависности	0		0		0		0		12	100	0		12	100
Инс. за рехабилитацију	0		0		0		0		0		28	100	28	100
Кл. за рехаб. „Др М. Зотовић“	0		0		0		0		0		19	100	19	100
Специјална болница за церебралну парализу	0		0		0		0		0		13	100	13	100
Спец. бол. за орт. протетику	0		0		0		0		0		13	100	13	100
Спец. бол. Лазаревац	13	100	0		0		0		0		0		13	100
УКУПНО	1501	45.6	1043	31.7	416	12.6	146	4.4	113	3.4	73	2.2	3292	100

Напомена: Фишеров тест, $p=0.000$

Од 3.292 испитаника, податке о полу није навело 38 или 1,2%. Као и ранијих година, у анкети је учествовало више пацијената женског (56%), него мушког пола (44%), што се објашњава обухватом пацијенткиња са гинеколошких и акушерских одељења, као и мајки пратиља хоспитализоване деце (табела 3). Методолошким упутством је предвиђено да пратиоци болесника млађег од 15 година, уписују пол и старост детета, али су неки родитељи уписивали своје податке.

У односу на пол анкетираних пацијената установљена је статистички високо значајна разлика између болница ($\chi^2=295,664$, $DF=22$, $p=0,000$).

Највећа заступљеност жена, уз ГАК „Народни фронт“, била је у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (100%), а затим у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (79%) и КБЦ „Мишовић“ (78%), док је највеће учешће мушкараца забележено у Специјалној болници за болести зависности (92%), Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (85%), Специјалној болници „Свети Сава“ (64%) и Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ (64%).

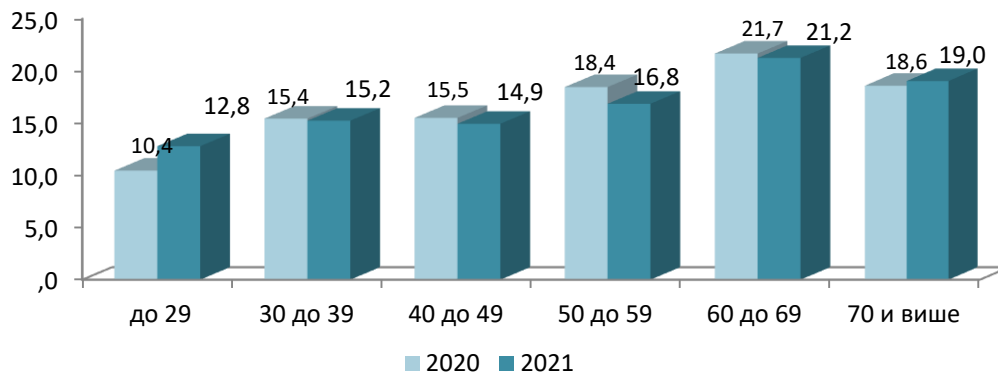
Табела 3. Дистрибуција испитаника према полу по болницама, 2021. година

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Мушки пол		Женски пол		Укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС	411	45.9	485	54.1	896	100.0
КБЦ „Мишовић“	20	22.0	71	78.0	91	100.0
КБЦ „Звездара“	108	44.4	135	55.6	243	100.0
КБЦ „Земун“	100	44.2	126	55.8	226	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“	24	60.0	16	40.0	40	100.0
Институт за КВБ „Дедиње“	65	59.6	44	40.4	109	100.0
ГАК „Народни фронт“	0		180	100.0	180	100.0
ВМА	419	57.6	308	42.4	727	100.0
УДК	16	34.8	30	65.2	46	100.0
Институт за зз мајке и детета Србије	10	25.6	29	74.4	39	100.0
Клин. за неврол. и психиј.	10	47.6	11	52.4	21	100.0
ИОРС	115	36.1	204	63.9	319	100.0
Инст. за ментално здравље	7	36.8	12	63.2	19	100.0
Инс. за реуматологију	11	28.2	28	71.8	39	100.0
Спец. бол. „Свети Сава“	23	63.9	13	36.1	36	100.0
Клиника за психијтријске болести „Л. Лазаревић“	14	63.6	8	36.4	22	100.0
ИО „Бањица“	41	39.8	62	60.2	103	100.0
Специјална болница за болести зависности	11	91.7	1	8.3	12	100.0
Инс. за рехабилитацију	9	32.1	19	67.9	28	100.0
Кл. за рехаб. „Др М. Зотовић“	4	21.1	15	78.9	19	100.0
Специјална болница за церебралну парализу	0		13	100.0	13	100.0
Спец. бол. за орт. протетику	11	84.6	2	15.4	13	100.0
Спец. бол. Лазаревац	5	38.5	8	61.5	13	100.0
УКУПНО	1434	44.1	1820	55.9	3254	100.0

Просечна старост анкетираних пацијената била је 51,7 година (2020. године 52,3). На ово питање није одговорило 269 испитаника (8% од укупног броја).

Највише пацијената је било у добној групи од 60 до 69 година (21%), затим старијих од 70 (19%), (графикон 3). Није могуће направити адекватно поређење са претходном годином с обзиром на разлике у броју и намени установа које су учествовале у истраживању у 2020. и 2021. години, као ни са периодом пре 2020. године због значајних разлика у методологији.

Графикон 3. Структура испитаника према старости (%)



Установљена је статистички високо значајна разлика у просечној старости испитаника у различитим болницама ($F=52,511$, $DF=22$, $p=0,000$). Најмлађи анкетирани

испитаници били су у Универзитетској дечјој клиници (просечна старост 4 године), Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (22 године) и Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (30 година). Очигледно је да су у педијатријским установама поједини родитељи попуњавали своју старост, док су други уписивали старост деце (како је и предвиђено методолошким упутством), те отуда и приказана разлика у просечној старости.

Највећа просечна старост пацијената забележена је у Специјалној болници за интерне болести Лазаревац (74 године), као и у Специјалној болници за ортопедску протетику (69 година) и Институту за рехабилитацију (68 година), (Табела 4).

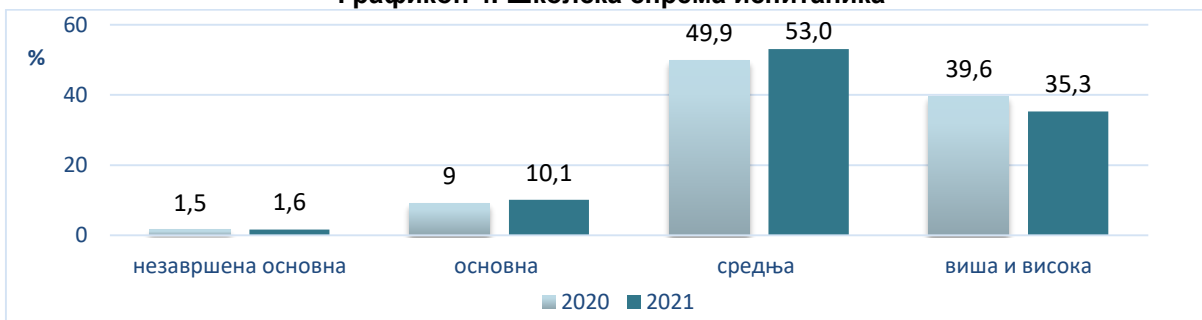
Табела 4. Просечна старост испитаника по здравственим установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020. година			2021. година		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
УКЦС				807	53.56	16.837
КБЦ „Мишовић“				86	39.12	16.265
КБЦ „Звездара“				204	54.09	18.392
КБЦ „Земун“				226	54.19	18.509
КБЦ „Бежанијска коса“	58	55.55	15.50	39	61.82	13.837
Институт за КВБ „Дедиње“	55	64.78	9.50	108	63.79	10.868
ГАК „Народни фронт“	124	35.17	12.05	167	33.34	8.271
ВМА	794	53.98	15.92	722	53.79	15.613
УДК	42	31.29	11.15	46	4.07	3.838
Институт за зз мајке и детета Србије	39	30.51	11.38	31	21.71	13.922
Клин. за неурол. и психиј.	7	40.14	5.81	16	29.56	12.160
ИОРС	244	56.70	13.48	283	56.16	13.181
Инст. за ментално здравље	8	31.88	11.91	15	36.40	15.752
Инс. за реуматологију				39	57.77	12.445
Спец. бол. „Свети Сава“	31	63.84	13.27	36	65.47	12.580
Клиника за психијатријске болести „Л. Лазаревић“	10	37.50	14.90	17	36.82	10.690
ИО „Бањица“	28	63.11	21.48	94	52.45	21.767
Специјална болница за болести зависности	8	37.75	5.26	10	36.60	7.560
Инс. за рехабилитацију	35	65.34	11.73	24	68.33	9.111
Кл. за рехаб. „Др М. Зотовић“	5	15.60*	21.41	17	44.76	21.504
Специјална болница за церебралну парализу	11	32.27	6.03	12	33.83	6.147
Спец. бол. за орт. протетику	6	68.00	9.36	13	69.38	7.030
Спец. бол. Лазаревац	4	76.75	9.78	11	74.09	9.985
УКУПНО	1524	52.34	17.22	3023	51.74	18.342

*У Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“, од 5 испитаника, два су била старости 37 и 41 година, док је за 3 испитаника унета старост од 0 година.

Када је у питању образовање испитаника, 53% је имало средњу стручну спрему, 35% вишу и високу, 10% је завршило само основну школу, а скоро 2% није имало завршено основно школско образовање (Графикон 4). Није могуће направити адекватно поређење са претходном годином с обзиром на разлике у броју и намени установа које су учествовале у истраживању у 2020. и 2021. години.

Графикон 4. Школска спрема испитаника



Установљена је статистички високо значајна разлика у односу на школску спрему испитаника између различитих болница ($N=110,266$, $DF=22$, $p=0,000$). Највеће учешће пацијената са незавршеном основном школом је било у Специјалној болници за интерне болести Лазаревац (18%) и Клиници за неурологију и психијарију за децу и омладину (14%), док ових пацијената није било у 8 болница. (табела 5)

Табела 5. Дистрибуција испитаника по болницама према школској спреми, 2021. година

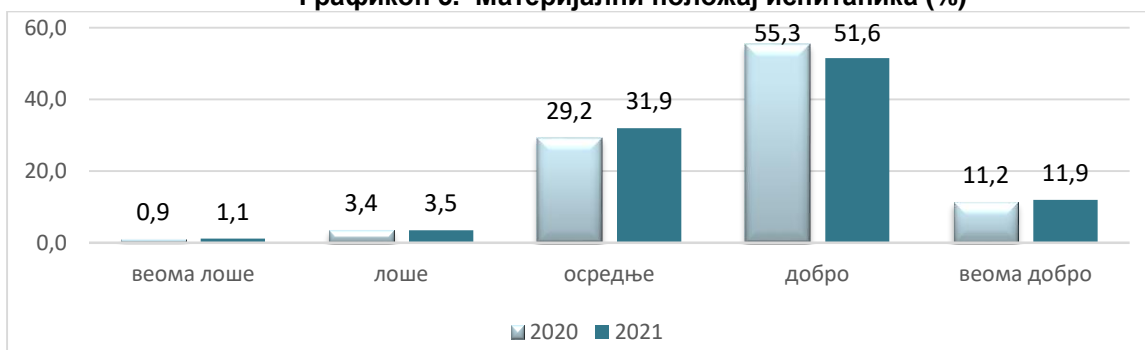
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Незавршена основна школа		Основна школа		Средња школа		Виша и висока школа		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС	13	1.5	103	11.6	482	54.3	290	32.7	888	100
КБЦ „Мишовић“	2	2.2	5	5.5	37	40.7	47	51.6	91	100
КБЦ „Звездара“	5	2.1	28	11.7	131	54.8	75	31.4	239	100
КБЦ „Земун“	6	2.7	18	8.0	129	57.1	73	32.3	226	100
КБЦ „Бежанијска коса“	0		3	7.5	23	57.5	14	35.0	40	100
Институт за КВБ „Дедиње“	3	2.8	13	11.9	67	61.5	26	23.9	109	100
ГАК „Народни фронт“	1	0.6	12	6.7	65	36.1	102	56.7	180	100
ВМА	4	0.5	47	6.2	422	55.4	289	37.9	762	100
УДК	1	2.2	3	6.5	20	43.5	22	47.8	46	100
Институт за зз мајке и детета Србије	0		5	13.2	23	60.5	10	26.3	38	100
Клин. за неурол. и психиј.	3	14.3	2	9.5	9	42.9	7	33.3	21	100
ИОРС	7	2.3	30	9.7	156	50.3	117	37.7	310	100
Инст. за ментално здравље	1	5.6	5	27.8	7	38.9	5	27.8	18	100
Инс. за реуматологију	1	2.6	7	17.9	20	51.3	11	28.2	39	100
Спец. бол. „Свети Сава“	0		5	13.9	25	69.4	6	16.7	36	100
Клиника за психијатријске болести „Л. Лазаревић“	0		3	14.3	14	66.7	4	19.0	21	100
ИО „Бањица“	2	2.1	20	20.8	49	51.0	25	26.0	96	100
Специјална болница за болести зависности	0		1	9.1	9	81.8	1	9.1	11	100
Инс. за рехабилитацију	0		5	17.9	13	46.4	10	35.7	28	100
Кл. за рехаб. „Др М. Зотовић“	1	5.3	4	21.1	9	47.4	5	26.3	19	100
Специјална болница за церебралну парализу	0		1	7.7	5	38.5	7	53.8	13	100
Спец. бол. за орт. протетику	0		4	30.8	6	46.2	3	23.1	13	100
Спец. бол. Лазаревац	2	18.2	4	36.4	5	45.5	0		11	100
УКУПНО	52	1.6	328	10.1	1726	53.0	1149	35.3	3255	100

Највеће учешће пацијената који су завршили само основну школу је било у Специјалној болници за интерне болести Лазаревац (36%) и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (31%), а најмање у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (6%) и ВМА (6%). Пацијенти са средњим школским образовањем у скоро свим болницама представљају доминантну групу, а највише их је било у Специјалној болници за болести зависности (82%) и Специјалној болници „Свети Сава“ (69%), док их је најмање било у ГАК „Народни фронт“ (36%), Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (39%) и Институту за ментално здравље (39%). Највеће учешће пацијената са вишом и високом школом је било у ГАК „Народни фронт“ (57%) и Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (54%), а најмање у Специјалној болници за болести зависности (9%) и Специјалној болници за интерне болести Лазаревац, где није било ниједног испитаника са вишом или високом школом.

Образовни статус испитаника је био најбољи у ГАК „Народни фронт“, Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију и КБЦ „Др Д. Мишовић“, а најнеповољнији у Специјалној болници за интерне болести Лазаревац, а затим у Институту за ментално здравље и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику.

Највећи број испитаника је свој материјални положај оценио као добар (52%), или осредњи, 32%, док га је веома добрим оценило 12% испитаника. Укупно је скоро 5% анкетираних је оценило да је њихов материјални положај лош или веома лош. (Графикон 5). Није могуће направити поређење са претходном годином с обзиром на разлике у броју и намени установа које су учествовале у истраживању у 2020. и 2021. години.

Графикон 5. Материјални положај испитаника (%)



Установљена је статистички високо значајна разлика у дистрибуцији испитаника према материјалном положају по болницама ($N=78,164$, $DF=22$, $p=0,000$).

Највеће учешће испитаника који су свој материјални положај оценили као веома лош и лош било је у Институту за ментално здравље (12%) и Специјалној болници за болести зависности (9%), уз напомену о малом броју испитаника. Највећи проценат испитаника са осредњим материјалним стањем био је у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (69%) и Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (58%). Пацијенти који су свој материјални положај оценили као веома добар или добар били су најзаступљенији у КБЦ „Бежанијска коса“ (80%) и ГАК „Народни фронт“ (79%).

У целини посматрано, испитаници су своје материјално стање оценили највишим оценама у КБЦ „Бежанијска коса“, Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију и ГАК „Народни фронт“, а најлошијим у Специјалној болници за болести зависности, Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику.

Табела 6. Дистрибуција испитаника према материјалном положају по болницама, 2021. г.

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лош		Лош		Осредњи		Добар		Веома добар		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УКЦС	10	1.1	46	5.2	311	34.9	429	48.1	95	10.7	891	100.0
КБЦ „Мишовић“	1	1.1	0		26	28.9	49	54.4	14	15.6	90	100.0
КБЦ „Звездара“	2	0.8	14	5.9	92	38.7	110	46.2	20	8.4	238	100.0
КБЦ „Земун“	1	0.4	10	4.4	69	30.5	122	54.0	24	10.6	226	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“	0		1	2.5	7	17.5	23	57.5	9	22.5	40	100.0
Институт за КВБ „Дедиње“	1	0.9	3	2.8	37	33.9	53	48.6	15	13.8	109	100.0
ГАК „Народни фронт“	1	0.6	3	1.7	34	19.1	107	60.1	33	18.5	178	100.0
ВМА	12	1.6	14	1.9	215	29.1	410	55.4	89	12.0	740	100.0
УДК	1	2.2	1	2.2	10	21.7	27	58.7	7	15.2	46	100.0
Институт за зз мајке и детета Србије	0		0		11	28.2	24	61.5	4	10.3	39	100.0
Клин. за неурол. и психиј.	1	4.8	0		5	23.8	13	61.9	2	9.5	21	100.0
ИОРС	3	1.0	13	4.2	95	30.6	150	48.4	49	15.8	310	100.0
Инст. за ментално здравље	0		2	11.8	5	29.4	9	52.9	1	5.9	17	100.0
Инс. за реуматологију	1	2.6	0		21	53.8	14	35.9	3	7.7	39	100.0
Спец. бол. „Свети Сава“	0		1	2.8	9	25.0	23	63.9	3	8.3	36	100.0
Клиника за психијатријске болести „Л. Лазаревић“	0		0		12	57.1	9	42.9	0		21	100.0
ИО „Бањица“	0		3	3.0	32	31.7	57	56.4	9	8.9	101	100.0
Специјална болница за болести зависности	1	9.1	0		5	45.5	4	36.4	1	9.1	11	100.0
Инс. за рехабилитацију	1	3.6	0		12	42.9	13	46.4	2	7.1	28	100.0
Кл. за рехаб. „Др М. Зотовић“	0		1	5.3	11	57.9	6	31.6	1	5.3	19	100.0
Специјална болница за церебралну парализу	0		0		3	27.3	5	45.5	3	27.3	11	100.0
Спец. бол. за орт. протетику	0		0		9	69.2	3	23.1	1	7.7	13	100.0
Спец. бол. Лазаревац	0		1	8.3	2	16.7	9	75.0	0		12	100.0
УКУПНО	36	1.1	113	3.5	1033	31.9	1669	51.6	385	11.9	3236	100.0

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

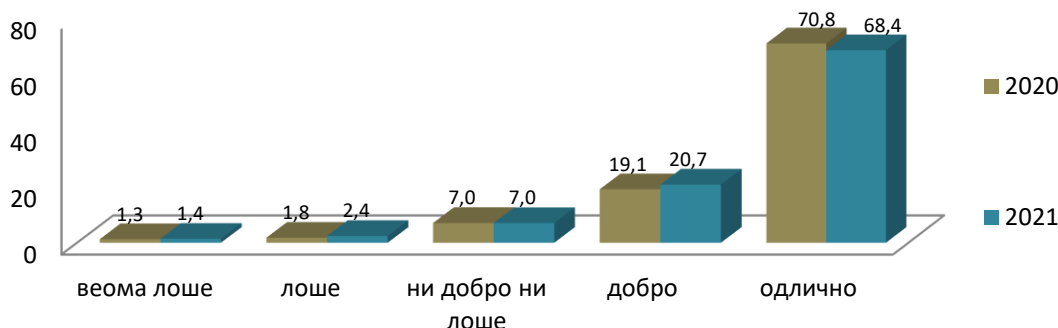
Пацијенти су имали прилику да изнесу своје ставове и оцене различите услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења (обавештења која су добили приликом пријема у болницу, организацију и брзину пружања услуга дијагностике и терапије, услуге исхране и смештаја, одржавање хигијене собе и тоалета, објашњења која су добили приликом отпуста из болнице). За оне аспекте задовољства за које није дошло до промене питања, биће приказани и резултати за 2019. годину како би се могао упоредити период пре и током пандемије Ковид 19. Резултати за 2020. годину нису упоредиви са другим годинама јер су из Истраживања изостале највеће здравствене установе у Београду, а у установама које су учествовале забележен је мали број испитаника. Кад су у питању 2019. и 2021. година, иако је у 2021. години истраживање проширено и на психијатријска и педијатријска одељења, а 3 мање установе нису успеле да спроведу истраживање због пандемије, за поједине аспекте биће начињена поређења између наведених година у циљу стицања бар грубе слике.

Обавештења која су добили приликом пријема у болницу, а која се односе на пацијентова права на сагласност на предложену процедуру, начин приговора и жалбе и дужности на одељењу, 68% испитаника је оценило као одлична, а још 21% као добра. Скоро 4% испитаника је наведена обавештења оценило као лоша или веома лоша (Графикон 6). На ово питање је одговорило 2494 испитаника (око 76%). Војномедицинска академија је користила упитник који не садржи ово питање.

Такође, за ово питање није могуће упоређивање добијених резултата са резултатима из претходних година, с обзиром да су у ранијем упитнику постојала три

одвојена питања везана за обавештења пацијената о правима и дужностима на болничком лечењу.

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



У 6 болница, сви пацијенти су оценили да су обавештења која су добила на пријему у болницу одлична или добра: КБЦ-у „Бежанијска коса“, Институту за КВБ „Дедиње“, Специјалној болници за болести зависности, Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“, Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију и Специјалној болници за интерне болести Лазаревац, док је најмањи удео ових пацијената у ГАК „Народни фронт“ (75%), Клиници за психијатријске болести „Др Л. Лазаревић“ (82%) и КБЦ „Земун“ (84%), (Табела 7).

Табела 7. Обавештења која су пацијенту дата приликом пријема у болницу по установама, 2021. г.

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УКЦС	13	1.5	30	3.4	72	8.1	195	22.0	578	65.1	888	100.0
КБЦ „Мишовић“	2	2.2	2	2.2	5	5.6	12	13.3	69	76.7	90	100.0
КБЦ „Звездара“	2	0.8	1	0.4	15	6.3	59	24.6	163	67.9	240	100.0
КБЦ „Земун“	5	2.2	5	2.2	27	11.9	47	20.8	142	62.8	226	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“	0		0		0		5	12.8	34	87.2	39	100.0
Институт за КВБ „Дедиње“	0		0		0		4	3.7	105	96.3	109	100.0
ГАК „Народни фронт“	9	5.0	14	7.8	22	12.3	33	18.4	101	56.4	179	100.0
УДК	1	2.2	0		2	4.3	11	23.9	32	69.6	46	100.0
Институт за зз мајке и детета Србије	0		0		2	5.6	6	16.7	28	77.8	36	100.0
Клин. за неурол. и психиј.	1	5.3	1	5.3	0		6	31.6	11	57.9	19	100.0
ИОРС	1	0.3	0		20	6.5	74	24.1	212	69.1	307	100.0
Инст. за ментално здравље	0		0		1	5.3	4	21.1	14	73.7	19	100.0
Инс. за реуматологију	0		0		1	2.6	17	43.6	21	53.8	39	100.0
Спец. бол. „Свети Сава“	0		0		1	2.8	9	25.0	26	72.2	36	100.0
Клиника за психијатријске болести „Л. Лазаревић“	0		2	9.1	2	9.1	6	27.3	12	54.5	22	100.0
ИО „Бањица“	0		4	3.9	3	2.9	13	12.6	83	80.6	103	100.0
Специјална болница за болести зависности	0		0		0		4	36.4	7	63.6	11	100.0
Инс. за рехабилитацију	1	3.7	0		2	7.4	2	7.4	22	81.5	27	100.0
Кл. за рехаб. „Др М. Зотовић“	0		0		0		5	26.3	14	73.7	19	100.0
Специјална болница за церебралну парализу	0		0		0		2	15.4	11	84.6	13	100.0
Спец. бол. за орт. протетику	0		1	7.7	0		2	15.4	10	76.9	13	100.0
Спец. бол. Лазаревац	0		0		0		1	7.7	12	92.3	13	100.0
УКУПНО	35	1.4	60	2.4	175	7.0	517	20.7	1707	68.4	2494	100.0

Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о обавештењима која су им дата приликом болничког пријема по болницама ($N=100,681$, $DF=21$, $p=0,000$). Просечна вредност (на скали од 1 до 5) за обавештења која су им дата на пријему у болницу износи 4,5 за све болнице. Посматрано појединачно по болницама, најниже вредности су 4,1 (ГАК „Народни фронт“) и 4,3 (Клиника „Др Лаза Лазаревић“ и Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину), а највише 5 (Институт за КВБ „Дедиње“) и 4,9 (Специјална болница за интерне болести Лазаревац, КБЦ „Бежанијска коса“ и Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију), (табела 8).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
УКЦС				888	4.46	0.889
КБЦ „Мишовић“				90	4.60	0.872
КБЦ „Звездара“				240	4.58	0.704
КБЦ „Земун“				226	4.40	0.938
КБЦ „Бежанијска коса“	63	4.83	0.555	39	4.87	0.339
Институт за КВБ „Дедиње“	55	4.98	0.135	109	4.96	0.189
ГАК „Народни фронт“	131	4.06	1.162	179	4.13	1.201
УДК	47	4.64	0.819	46	4.59	0.777
Институт за зз мајке и детета Србије	41	4.88	0.400	36	4.72	0.566
Клин. за неурол. и психиј.	7	4.29	1.254	19	4.32	1.108
ИОРС	277	4.58	0.721	307	4.62	0.638
Инст. за ментално здравље	8	4.38	1.408	19	4.68	0.582
Инс. за реуматологију				39	4.51	0.556
Спец. бол. „Свети Сава“	33	4.67	0.479	36	4.69	0.525
Клиника за психијатријске болести „Л. Лазаревић“	12	4.08	0.900	22	4.27	0.985
ИО „Бањица“	29	4.69	0.604	103	4.70	0.712
Спец. бол. Младеновац	3	5.00	0.000			
Специјална болница за болести зависности	8	4.62	0.518	11	4.64	0.505
Инс. за рехабилитацију	36	4.47	0.609	27	4.63	0.926
Кл. за рехаб. „Др М. Зотовић“	5	5.00	0.000	19	4.74	0.452
Специјална болница за церебралну парализу	13	4.85	0.376	13	4.85	0.376
Спец. бол. за орт. протетику	6	5.00	0.000	13	4.62	0.870
Спец. бол. Лазаревац	8	4.62	0.744	13	4.92	0.277
УКУПНО	782	4.56	0.805	3254	4.52	0.824

Када је реч о организацији и брзини пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници (лабораторија, рентген, ултразвук, ЕКГ, итд.), 72% пацијената сматра да је одлична, а још 21% да је добра (Графикон 7). Свега 1,5% сматра да је лоша или веома лоша. На ово питање није одговорило 180 испитаника (5,5%).

У односу на период пре избијања епидемије Ковид 19, може се приметити да нема већих промена, осим тога што је повећан број испитаника који сматрају да је организација и брзина пружања услуга одлична, а смањен удео оних који сматрају да је добра.

Графикон 7. Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници (%)



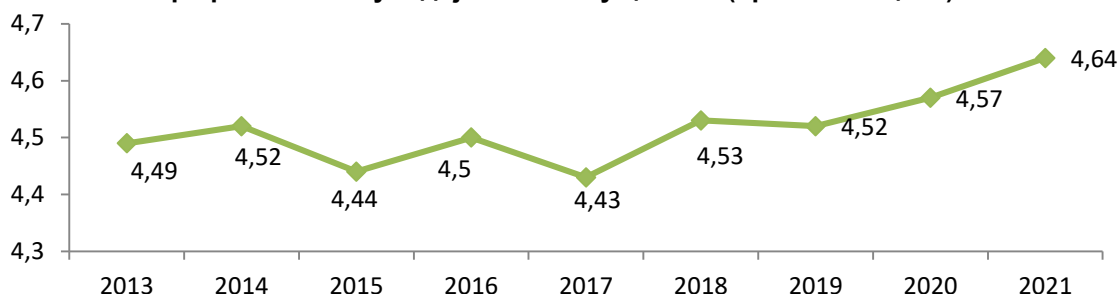
Да су организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије у болници добри или одлични сматрају сви испитаници у 5 установа: КБЦ „Бежанијска коса“, Институту за КВБ „Дедиње“, Специјалној болници за болести зависности, Специјалној болници за церебралну парализу и Специјалној болници за интерне болести Лазаревац, док је најмањи удео ових пацијената у ГАК „Народни фронт“ (87%), Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (90%) и КБЦ „Земун“ (90%).

Табела 9. Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници, по установама (%), 2021. год.

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УКЦС	3	0.3	15	1.7	55	6.2	181	20.4	633	71.4	887	100.0
КБЦ „Мишовић“	0		0		1	1.1	10	11.1	79	87.8	90	100.0
КБЦ „Звездара“	0		1	0.4	4	1.7	41	17.0	195	80.9	241	100.0
КБЦ „Земун“	1	0.4	4	1.8	17	7.5	39	17.3	165	73.0	226	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“	0		0		0		1	2.5	39	97.5	40	100.0
Институт за КВБ „Дедиње“	0		0		0		4	3.7	105	96.3	109	100.0
ГАК „Народни фронт“	1	0.6	8	4.5	14	7.9	39	21.9	116	65.2	178	100.0
ВМА	2	0.3	5	0.8	32	5.2	210	33.9	371	59.8	620	100.0
УДК	0		0		1	2.2	4	8.7	41	89.1	46	100.0
Институт за зз мајке и детета Србије	0		0		1	2.6	4	10.5	33	86.8	38	100.0
Клин. за неурол. и психиј.	0		0		2	10.5	4	21.1	13	68.4	19	100.0
ИОРС	0		1	0.3	18	5.9	74	24.2	213	69.6	306	100.0
Инст. за ментално здравље	0		0		1	5.6	4	22.2	13	72.2	18	100.0
Инс. за реуматологију	0		1	2.6	0		13	33.3	25	64.1	39	100.0
Спец. бол. „Свети Сава“	0		0		1	2.8	4	11.1	31	86.1	36	100.0
Клиника за психијатријске болести „Л. Лазаревић“	1	4.8	1	4.8	0		6	28.6	13	61.9	21	100.0
ИО „Бањица“	0		2	1.9	2	1.9	9	8.7	90	87.4	103	100.0
Специјална болница за болести зависности	0		0		0		1	9.1	10	90.9	11	100.0
Инс. за рехабилитацију	0		0		1	3.8	1	3.8	24	92.3	26	100.0
Кл. за рехаб. „Др М. Зотовић“	0		0		1	5.3	4	21.1	14	73.7	19	100.0
Специјална болница за церебралну парализу	0		0		0		3	23.1	10	76.9	13	100.0
Спец. бол. за орт. протетику	0		0		1	7.7	3	23.1	9	69.2	13	100.0
Спец. бол. Лазаревац	0		0		0		1	7.7	12	92.3	13	100.0
УКУПНО	8	0.3	38	1.2	152	4.9	660	21.2	2254	72.4	3112	100.0

Услуге дијагностике у целини оцењене су просечном оценом 4,6 што је нешто више у односу на период пре пандемије (графикон 8).

Графикон 8. Услуге дијагностике у целини (просечна оцена)



Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о организацији и брзини пружања услуга дијагностике и терапије по болницама ($N=152,085$, $DF=22$, $p=0,000$).

Посматрано по установама креће се у распону од 4,4 (Клиника “Лаза Лазаревић”) и 4,5 (ГАК “Народни фронт” и ВМА) до 5 (Институт за КВБ “Дедиње”, КБЦ “Бежанијска коса”), (табела 10).

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

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

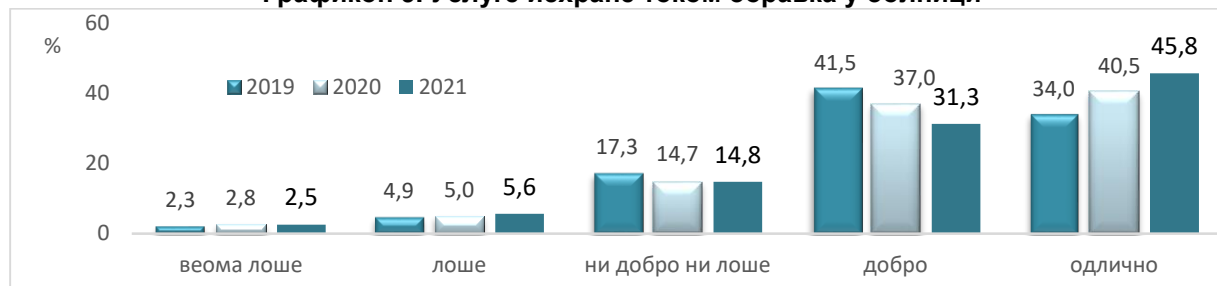
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2019			2020			2021		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
УКЦС	875	4.47	0.69				887	4.61	0.711
КБЦ „Мишовић“	136	4.58	0.71				90	4.87	0.373
КБЦ „Звездара“	237	4.50	0.66				241	4.78	0.478
КБЦ „Земун“	142	4.56	0.66				226	4.61	0.742
КБЦ „Бежанијска коса“	67	4.84	0.37	63	4.95	0.21	40	4.98	0.158
Институт за КВБ „Дедиње“	104	4.85	0.36	55	4.96	0.19	109	4.96	0.189
ГАК „Народни фронт“	93	4.30	0.75	134	4.45	0.89	178	4.47	0.865
ВМА				687	4.41	0.78	620	4.52	0.664
УДК				48	4.75	0.48	46	4.87	0.400
Институт за зз мајке и детета Србије				41	4.95	0.22	38	4.84	0.437
Клин. за неурол. и психиј.				7	4.14	0.90	19	4.58	0.692
ИОРС	166	4.43	0.69	272	4.66	0.68	306	4.63	0.609
Инст. за ментално здравље				8	4.75	0.46	18	4.67	0.594
Инс. за реуматологију	34	4.68	0.47				39	4.59	0.637
Спец. бол. „Свети Сава“	47	4.74	0.49	33	4.82	0.39	36	4.83	0.447
Клиника за психијатријске болести „Л. Лазаревић“				12	4.25	1.29	21	4.38	1.071
ИО „Бањица“	104	4.42	0.75	29	4.79	0.49	103	4.82	0.556
Спец. бол. Младеновац	36	4.53	0.56	15	4.87	0.35			
Специјална болница за болести зависности				7	5.00	0.00	11	4.91	0.302
Инс. за рехабилитацију	72	4.42	0.92	38	4.63	0.67	26	4.88	0.431
Кл. за рехаб. „Др М. Зотовић“	32	4.56	0.50	5	4.80	0.45	19	4.68	0.582
Специјална болница за церебралну парализу				13	4.46	1.13	13	4.77	0.439
Спец. бол. за орт. протетику	9	4.89	0.33	6	5.00	0.00	13	4.62	0.650
Спец. бол. Лазаревац	13	5.00	0.00	8	5.00	0.00	13	4.92	0.277
УКУПНО	2863	4.52	0.69	1481	4.57	0.73	3112	4.64	0.657

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

Око 8% пацијената који су одговорили на ово питање је услуге исхране оценило као лоше или веома лоше, а 77% сматра ове услуге добрим и одличним (Графикон 9). На ово питање није одговорило 68 испитаника (2% од укупног броја испитаника).

У односу на 2019. годину, смањен је удео неодлучних, док је нешто већи укупан удео испитаника који су исхрану оценили као добру или одличну, као и укупан удео оних који су је оценили као веома лошу или лошу.

Графикон 9. Услуге исхране током боравка у болници



У 3 болнице, сви пацијенти су оценили да су услуге исхране током боравка у болници добре или одличне: КБЦ „Бежанијска коса“, Специјалној болници за болести зависности и Специјалној болници за интерне болести Лазаревац, док је најмањи удео ових пацијената у Специјалној болници за церебралну парализу (42%), КБЦ „Земун“ (59%) и Специјалној болници за ортопедску протетику (69%), (Табела 11).

Табела 11. Услуге исхране током боравка у болници по установама (%), 2021. г.

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УКЦС	22	2.5	68	7.8	134	15.3	255	29.1	397	45.3	876	100.0
КБЦ „Мишовић“	2	2.3	5	5.7	13	14.8	19	21.6	49	55.7	88	100.0
КБЦ „Звездара“	1	0.4	14	5.8	37	15.4	64	26.7	124	51.7	240	100.0
КБЦ „Земун“	18	8.0	22	9.7	53	23.5	55	24.3	78	34.5	226	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“	0		0		0		1	2.5	39	97.5	40	100.0
Институт за КВБ „Дедиње“	0		0		1	0.9	4	3.7	104	95.4	109	100.0
ГАК „Народни фронт“	5	2.9	12	7.1	28	16.5	55	32.4	70	41.2	170	100.0
ВМА	14	1.9	32	4.3	108	14.5	363	48.6	230	30.8	747	100.0
УДК	2	4.3	1	2.2	8	17.4	9	19.6	26	56.5	46	100.0
Институт за зз мајке и детета Србије	4	10.3	2	5.1	4	10.3	10	25.6	19	48.7	39	100.0
Клин. за неурол. и психиј.	0		0		2	13.3	2	13.3	11	73.3	15	100.0
ИОРС	12	3.8	18	5.8	55	17.6	91	29.1	137	43.8	313	100.0
Инст. за ментално здравље	0		0		4	21.1	8	42.1	7	36.8	19	100.0
Инс. за реуматологију	1	2.6	0		5	12.8	15	38.5	18	46.2	39	100.0
Спец. бол. „Свети Сава“	0		1	2.8	3	8.3	11	30.6	21	58.3	36	100.0
Клиника за психијатријске болести „Л. Лазаревић“	0		1	4.5	5	22.7	3	13.6	13	59.1	22	100.0
ИО „Бањица“	0		0		5	4.9	19	18.6	78	76.5	102	100.0
Специјална болница за болести зависности	0		0		0		6	50.0	6	50.0	12	100.0
Инс. за рехабилитацију	0		1	3.6	1	3.6	5	17.9	21	75.0	28	100.0
Кл. за рехаб. „Др М. Зотовић“	0		1	5.3	4	21.1	6	31.6	8	42.1	19	100.0
Специјална болница за церебралну парализу	0		3	25.0	4	33.3	3	25.0	2	16.7	12	100.0
Спец. бол. за орт. протетику	1	7.7	0		3	23.1	4	30.8	5	38.5	13	100.0
Спец. бол. Лазаревац	0		0		0		1	7.7	12	92.3	13	100.0
УКУПНО	82	2.5	181	5.6	477	14.8	1009	31.3	1475	45.8	3224	100.0

Просечна вредност (на скали од 1 до 5) за услуге исхране током боравка у болници износи 4,1 и нешто је већа у односу на период пре епидемије (графикон 10).



Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о услугама исхране по болницама ($N=275,234$, $DF=22$, $p=0,000$).

Просечна оцена за услуге исхране у болници је највећа у КБЦ „Бежанијска коса“ (скоро 5), Институту за КВБ „Дедиње“ и Специјалној болници за интерне болести Лазаревац (по 4,9), а најмања у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (3,3) и КБЦ „Земун“ (3,7), (табела 12).

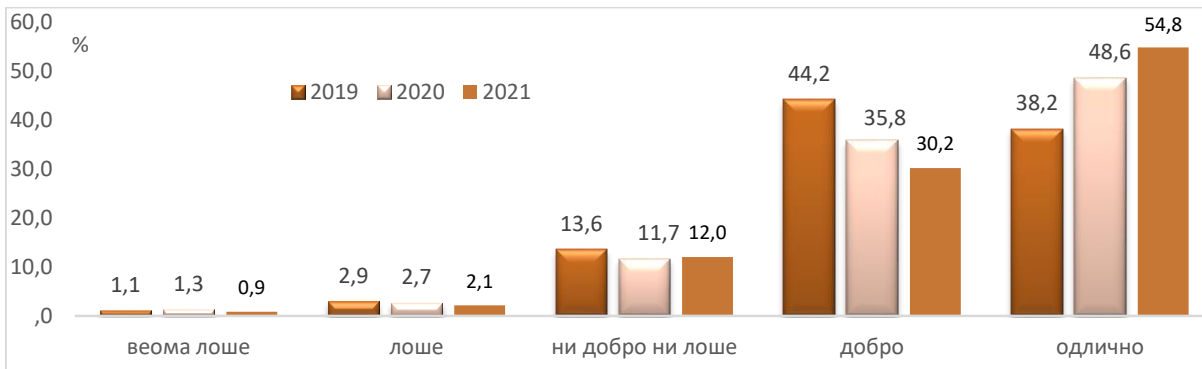
Табела 12. Услуге исхране у болници, по установама – просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2019			2020			2021		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
УКЦС	1063	3.86	0.95				876	4.07	1.067
КБЦ „Мишовић“	173	4.03	1.07				88	4.23	1.047
КБЦ „Звездара“	293	4.09	0.81				240	4.23	0.944
КБЦ „Земун“	180	3.94	1.08				226	3.68	1.260
КБЦ „Бежанијска коса“	73	4.36	0.75	63	4.86	0.40	40	4.98	0.158
Институт за КВБ „Дедиње“	119	4.54	0.55	55	4.95	0.23	109	4.94	0.266
ГАК „Народни фронт“	128	4.04	0.83	133	3.95	1.01	170	4.02	1.063
ВМА	872	3.93	1.02	816	3.88	0.98	747	4.02	0.891
УДК				47	4.51	0.66	46	4.22	1.094
Институт за зз мајке и детета Србије				41	4.02	1.23	39	3.97	1.328
Клин. за неурол. и психиј.				7	4.57	0.79	15	4.60	0.737
ИОРС	187	3.96	0.92	276	4.14	1.08	313	4.03	1.091
Инст. за ментално здравље				8	3.75	0.71	19	4.16	0.765
Инс. за реуматологију	39	4.23	0.84				39	4.26	0.880
Спец. бол. „Свети Сава“	47	4.53	0.58	33	4.55	0.83	36	4.44	0.773
Клиника за психијтријске болести „Л. Лазаревић“				12	4.00	1.13	22	4.27	0.985
ИО „Бањица“	131	4.36	0.72	29	4.34	1.08	102	4.72	0.552
Спец. бол. Младеновац	42	4.52	0.63	15	4.73	0.46			
Специјална болница за болести зависности				8	3.88	0.99	12	4.50	0.522
Инс. за рехабилитацију	89	3.96	1.16	39	4.33	0.84	28	4.64	0.731
Кл. за рехаб. „Др М. Зотовић“	42	3.88	1.02	5	4.20	0.84	19	4.11	0.937
Специјална болница за церебралну парализу				13	3.77	1.17	12	3.33	1.073
Спец. бол. за орт. протетику	8	4.38	0.92	6	4.50	0.55	13	3.92	1.188
Спец. бол. Лазаревац	16	4.81	0.54	8	4.50	0.76	13	4.92	0.277
УКУПНО	3502	4.00	0.96	1614	4.07	1.00	3224	4.12	1.022

Услуге смештаја током боравка у болници (опремљеност собе и удобност кревета), 85% пацијената сматра одличним или добрим, а само 3% их сматра лошим или веома лошим (Графикон 11). На ово питање није одговорило 60 испитаника (скоро 2%).

У односу на 2019. годину повећан је удео испитаника који су смештај оценили као одличан, а смањен удео оних који су га оценили нижим оценама.

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



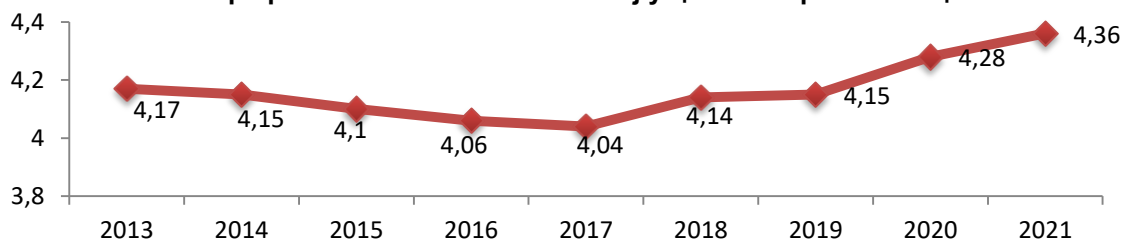
Да су услови болничког смештаја одлични или добри сматрају сви испитаници у 4 установе: КБЦ „Бежанијска коса“, Институту за КВБ „Дедиње“, Специјалној болници за болести зависности и Специјалној болници за ортопедску протетику, док је најмањи удео ових пацијената у КБЦ „Земун“ (74%), Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (78%) и Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (80%), (табела 13).

Табела 13. Услуге смештаја током боравка у болници по установама (%), 2021.г.

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УКЦС	6	0.7	18	2.1	111	12.7	254	29.0	486	55.5	875	100.0
КБЦ „Мишовић“	1	1.1	0		6	6.6	15	16.5	69	75.8	91	100.0
КБЦ „Звездара“	2	0.8	5	2.1	26	10.7	61	25.2	148	61.2	242	100.0
КБЦ „Земун“	4	1.8	14	6.2	41	18.2	57	25.3	109	48.4	225	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“	0		0		0		2	5.0	38	95.0	40	100.0
Институт за КВБ „Дедиње“	0		0		0		5	4.6	104	95.4	109	100.0
ГАК „Народни фронт“	1	0.6	2	1.1	15	8.6	43	24.7	113	64.9	174	100.0
ВМА	5	0.7	14	1.9	126	16.9	356	47.7	246	32.9	747	100.0
УДК	3	6.5	2	4.3	4	8.7	11	23.9	26	56.5	46	100.0
Институт за зз мајке и детета Србије	1	2.6	1	2.6	6	15.4	9	23.1	22	56.4	39	100.0
Клин. за неурол. и психиј.	0		1	5.6	3	16.7	4	22.2	10	55.6	18	100.0
ИОРС	4	1.3	9	2.9	34	10.9	86	27.7	178	57.2	311	100.0
Инст. за ментално здравље	0		0		1	5.3	5	26.3	13	68.4	19	100.0
Инс. за реуматологију	1	2.6	0		3	7.7	11	28.2	24	61.5	39	100.0
Спец. бол. „Свети Сава“	0		1	2.8	2	5.6	6	16.7	27	75.0	36	100.0
Клиника за психијатријске болести „Л. Лазаревић“	0		1	4.5	3	13.6	9	40.9	9	40.9	22	100.0
ИО „Бањица“	0		0		3	3.0	16	15.8	82	81.2	101	100.0
Специјална болница за болести зависности	0		0		0		4	33.3	8	66.7	12	100.0
Инс. за рехабилитацију	0		0		1	3.6	4	14.3	23	82.1	28	100.0
Кл. за рехаб. „Др М. Зотовић“	0		0		1	5.3	7	36.8	11	57.9	19	100.0
Специјална болница за церебралну парализу	0		0		2	15.4	6	46.2	5	38.5	13	100.0
Спец. бол. за орт. протетику	0		0		0		4	30.8	9	69.2	13	100.0
Спец. бол. Лазаревац	0		1	7.7	0		1	7.7	11	84.6	13	100.0
УКУПНО	28	0.9	69	2.1	388	12.0	976	30.2	1771	54.8	3232	100.0

Просечна оцена (на скали од 1 до 5) за услове болничког смештаја износи 4,4 (графикон 12) и већа је у односу на период пре епидемије.

Графикон 12. Болнички смештај у целини- просечна оцена



Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о условима болничког смештаја по болницама ($N=301,377$, $DF=22$, $p=0,000$).

Просечна оцена за услове болничког смештаја је највећа у Институту за КВБ „Дедиње“ (скоро 5) и КБЦ „Бежанијска коса“ (скоро 5), а најмања у ВМА (4,1) и КБЦ „Земун“ (4,1), (табела 14).

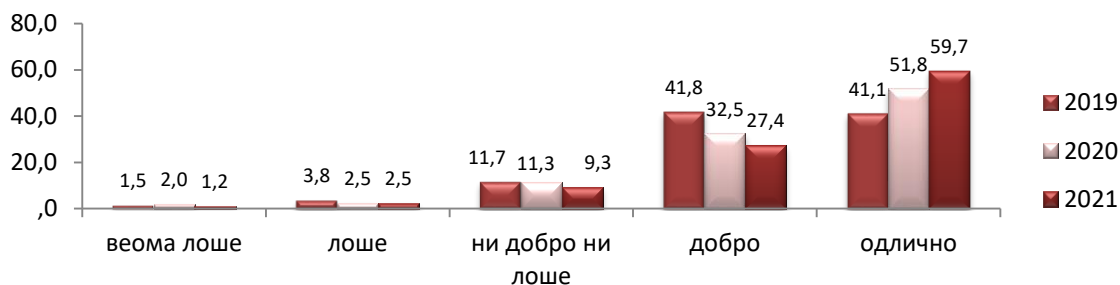
Табела 14. Услуге смештаја током боравка у болници - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2019			2020			2021		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
УКЦС	1089	3,96	0,90				875	4,37	0,832
КБЦ „Мишовић“	182	4,46	0,74				91	4,66	0,703
КБЦ „Звездара“	294	4,20	0,79				242	4,44	0,829
КБЦ „Земун“	191	4,07	0,86				225	4,12	1,032
КБЦ „Бежанијска коса“	72	4,36	0,63	63	4,87	0,42	40	4,95	0,221
Институт за КВБ „Дедиње“	122	4,71	0,47	55	4,96	0,19	109	4,95	0,210
ГАК „Народни фронт“	133	4,13	0,74	133	4,44	0,80	174	4,52	0,750
ВМА	889	4,19	0,80	827	4,03	0,87	747	4,10	0,790
УДК				48	4,33	1,00	46	4,20	1,185
Институт за зз мајке и детета Србије				41	4,51	0,75	39	4,28	0,999
Клин. за неврол. и психиј.				7	4,43	0,53	18	4,28	0,958
ИОРС	190	4,12	0,86	272	4,49	0,81	311	4,37	0,884
Инст. за ментално здравље				8	4,50	0,53	19	4,63	0,597
Инс. за реуматологију	39	4,56	0,75				39	4,46	0,854
Спец. бол. „Свети Сава“	47	4,43	0,68	33	4,70	0,53	36	4,64	0,723
Клиника за психијатријске болести „Л. Лазаревић“				12	4,08	1,08	22	4,18	0,853
ИО „Бањица“	132	4,27	0,75	29	4,52	0,78	101	4,78	0,482
Спец. бол. Младеновац	42	4,21	0,78	15	4,20	1,21			
Специјална болница за болести зависности				8	4,38	0,74	12	4,67	0,492
Инс. за рехабилитацију	93	4,19	0,91	39	4,51	0,72	28	4,79	0,499
Кл. за рехаб. „Др М. Зотовић“	44	3,84	0,96	5	4,80	0,45	19	4,53	0,612
Специјална болница за церебралну парализу				13	4,15	1,07	13	4,23	0,725
Спец. бол. за орт. протетику	9	4,56	0,73	6	4,67	0,52	13	4,69	0,480
Спец. бол. Лазаревац	16	4,94	0,25	8	4,88	0,35	13	4,69	0,855
УКУПНО	3584	4,15	0,84	1622	4,28	0,87	3232	4,36	0,838

Када је у питању одржавање хигијене болесничке собе, скоро 4% испитаника сматра да је лоше или веома лоше, 9% нема став по овом питању, док 87% сматра да је добро или одлично (графикон 13). На ово питање није одговорио 45 испитаника (нешто преко 1%).

У односу на 2019. годину, бележи се повећање удела испитаника који су одржавање хигијене болесничке собе оценили као одлично, а смањење удела оних који су дали ниже оцене.

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



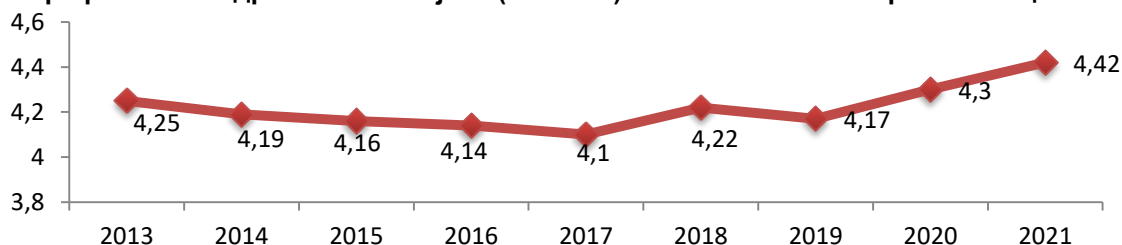
Сви пацијенти у КБЦ „Бежанијска коса“, Институту за КВБ „Дедиње“, Институту за рехабилитацију, Специјалној болници за ортопедску протетику и Специјалној болници за интерне болести Лазаревац сматрају да је одржавање хигијене болесничких соба одлично или добро (табела 15). Најмањи удео наведених испитаника забележен је у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (79%), а затим у Универзитетској дечјој клиници, УКЦС и КБЦ „Земун“ (по 83%).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УКЦС	20	2.3	28	3.2	105	11.9	227	25.6	506	57.1	886	100.0
КБЦ „Мишовић“	0		4	4.4	3	3.3	15	16.5	69	75.8	91	100.0
КБЦ „Звездара“	1	0.4	0		12	5.0	56	23.1	173	71.5	242	100.0
КБЦ „Земун“	2	0.9	10	4.4	27	11.9	53	23.5	134	59.3	226	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“	0		0		0		4	10.0	36	90.0	40	100.0
Институт за КВБ „Дедиње“	0		0		0		2	1.8	107	98.2	109	100.0
ГАК „Народни фронт“	0		5	2.9	14	8.0	33	19.0	122	70.1	174	100.0
ВМА	11	1.5	18	2.4	91	12.1	350	46.7	279	37.2	749	100.0
УДК	1	2.2	3	6.5	4	8.7	7	15.2	31	67.4	46	100.0
Институт за зз мајке и детета Србије	0		1	2.6	2	5.3	10	26.3	25	65.8	38	100.0
Клин. за неурол. и психиј.	0		1	5.3	3	15.8	4	21.1	11	57.9	19	100.0
ИОРС	1	0.3	5	1.6	33	10.6	79	25.3	194	62.2	312	100.0
Инст. за ментално здравље	0		1	5.3	2	10.5	6	31.6	10	52.6	19	100.0
Инс. за реуматологију	0		2	5.3	2	5.3	13	34.2	21	55.3	38	100.0
Спец. бол. „Свети Сава“	0		0		1	2.8	4	11.1	31	86.1	36	100.0
Клиника за психијатријске болести „Л. Лазаревић“	1	4.5	1	4.5	0		1	4.5	19	86.4	22	100.0
ИО „Бањица“	0		1	1.0	0		6	5.8	96	93.2	103	100.0
Специјална болница за болести зависности	1	8.3	0		0		1	8.3	10	83.3	12	100.0
Инс. за рехабилитацију	0		0		0		5	17.9	23	82.1	28	100.0
Кл. за рехаб. „Др М. Зотовић“	0		0		2	10.5	4	21.1	13	68.4	19	100.0
Специјална болница за церебралну парализу	0		0		1	8.3	5	41.7	6	50.0	12	100.0
Спец. бол. за орт. протетику	0		0		0		4	30.8	9	69.2	13	100.0
Спец. бол. Лазаревац	0		0		0		1	7.7	12	92.3	13	100.0
УКУПНО	38	1.2	80	2.5	302	9.3	890	27.4	1937	59.7	3247	100.0

Просечна вредност (на скали од 1 до 5) за одржавање хигијене болесничке собе износи 4,4, што је више у односу на претходне године (графикон 14). Морају се имати у виду сва ограничења која су већ наведена у методу, када се праве оваква поређења.

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



Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о одржавању хигијене болесничких соба по болницама ($N=325,154$, $DF=22$, $p=0,000$).

Највећа оцена је у у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (скоро 5) и Специјалној болници за интерне болести Лазаревац (4,91). Најмања, али висока, оцена је у ВМА (4,2), а затим у УКЦС, Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину и Институту за ментално здравље, у којим је износила 4,3 (табела 16)

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

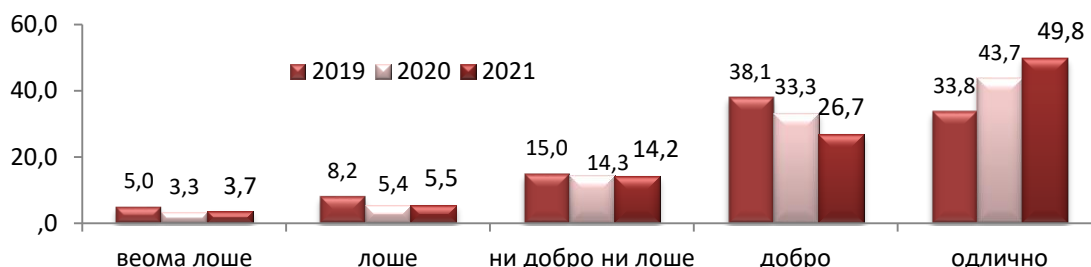
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2019			2020			2021		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
УКЦС	1088	3,91	1,00				886	4.32	0.957
КБЦ „Мишовић“	184	4,39	0,84				91	4.64	0.753
КБЦ „Звездара“	297	4,19	0,85				242	4.65	0.614
КБЦ „Земун“	192	4,17	0,89				226	4.36	0.919
КБЦ „Бежанијска коса“	73	4,41	0,57	63	4.81	0.53	40	4.90	0.304
Институт за КВБ „Дедиње“	122	4,76	0,45	55	4.96	0.19	109	4.98	0.135
ГАК „Народни фронт“	135	4,19	0,72	135	4.36	0.91	174	4.56	0.763
ВМА	894	4,21	0,83	828	4.01	0.95	749	4.16	0.835
УДК				48	4.65	0.70	46	4.39	1.043
Институт за зз мајке и детета Србије				41	4.63	0.83	38	4.55	0.724
Клин. за неурол. и психиј.				7	4.14	1.07	19	4.32	0.946
ИОРС	189	4,25	0,83	271	4.54	0.76	312	4.47	0.773
Инст. за ментално здравље				8	5.00	0.00	19	4.32	0.885
Инс. за реуматологију	39	4,64	0,58				38	4.39	0.823
Спец. бол. „Свети Сава“	47	4,53	0,55	33	4.67	0.60	36	4.83	0.447
Клиника за психијатријске болести „Л. Лазаревић“				12	4.50	1.17	22	4.64	1.049
ИО „Бањица“	131	4,51	0,65	29	4.93	0.26	103	4.91	0.373
Спец. бол. Младеновац	42	4,12	0,99	15	4.47	0.83			
Специјална болница за болести зависности				8	4.62	1.06	12	4.58	1.165
Инс. за рехабилитацију	91	4,31	0,87	39	4.54	0.76	28	4.82	0.390
Кл. за рехаб. „Др М. Зотовић“	43	4,14	0,60	5	4.60	0.55	19	4.58	0.692
Специјална болница за церебралну парализу				13	4.38	0.65	12	4.42	0.669
Спец. бол. за орт. протетику	9	4,56	0,73	6	4.83	0.41	13	4.69	0.480
Спец. бол. Лазаревац	16	4,94	0,25	8	4.88	0.35	13	4.92	0.277
УКУПНО	3592	4,17	0,89	1624	4.30	0.91	3247	4.42	0.847

Одржавање хигијене тоалета у болници 9% пацијената сматра лошим или веома лошим, 14% ни добрим ни лошим, а 76,5% сматра одличним или добрим (графикон 15). У

Војномедицинској академији су укључени одговори на питање о задовољству чистоћом тоалета. На ово питање није одговорило 64 испитаника (2%).

У односу на 2019. годину, бележи се повећање удела испитаника који су одржавање хигијене тоалета оценили као одлично, а смањење удела оних који су дали ниже оцене.

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



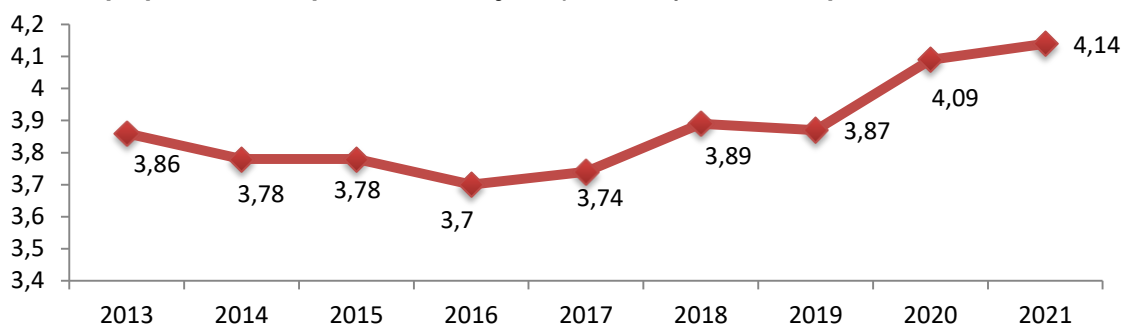
Одржавање хигијене тоалета у болници, сви испитаници у Институту за кардиваскуларне болести „Дедиње“, КБЦ „Бежанијска коса“ и Специјалној болници за интерне болести Лазаревац сматрају добрим или одличним. Најмањи удео ових испитаника био је у Специјалној болници за церебралну парализу (55%), Институту за онкологију и радиологију Србије (64%) и ГАК „Народни фронт“ (71%), (табела 17).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УКЦС	54	6.1	72	8.2	120	13.6	233	26.5	401	45.6	880	100.0
КБЦ „Мишовић“	3	3.3	5	5.5	5	5.5	12	13.2	66	72.5	91	100.0
КБЦ „Звездара“	2	0.8	3	1.3	20	8.3	64	26.7	151	62.9	240	100.0
КБЦ „Земун“	5	2.2	10	4.4	36	16.0	60	26.7	114	50.7	225	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“	0		0		0		6	15.0	34	85.0	40	100.0
Институт за КВБ „Дедиње“	0		0		0		2	1.8	107	98.2	109	100.0
ГАК „Народни фронт“	9	5.1	12	6.8	30	16.9	38	21.5	88	49.7	177	100.0
ВМА	25	3.3	37	5.0	143	19.1	304	40.7	238	31.9	747	100.0
УДК	2	4.3	4	8.7	1	2.2	12	26.1	27	58.7	46	100.0
Институт за зз мајке и детета Србије	1	2.6	3	7.7	5	12.8	8	20.5	22	56.4	39	100.0
Клин. за неурол. и психиј.	2	10.5	1	5.3	2	10.5	6	31.6	8	42.1	19	100.0
ИОРС	11	3.6	28	9.3	71	23.5	67	22.2	125	41.4	302	100.0
Инст. за ментално здравље	0		1	5.3	4	21.1	6	31.6	8	42.1	19	100.0
Инс. за реуматологију	2	5.1	0		4	10.3	12	30.8	21	53.8	39	100.0
Спец. бол. „Свети Сава“	0		0		2	5.6	6	16.7	28	77.8	36	100.0
Клиника за психијатријске болести „Л. Лазаревић“	1	4.5	2	9.1	1	4.5	4	18.2	14	63.6	22	100.0
ИО „Бањица“	1	1.0	0		3	3.0	5	5.0	92	91.1	101	100.0
Специјална болница за болести зависности	1	8.3	0		2	16.7	1	8.3	8	66.7	12	100.0
Инс. за рехабилитацију	0		0		1	3.6	4	14.3	23	82.1	28	100.0
Кл. за рехаб. „Др М. Зотовић“	0		0		3	15.8	6	31.6	10	52.6	19	100.0
Специјална болница за церебралну парализу	0		1	9.1	4	36.4	2	18.2	4	36.4	11	100.0
Спец. бол. за орт. протетику	0		0		1	7.7	4	30.8	8	61.5	13	100.0
Спец. бол. Лазаревац	0		0		0		1	7.7	12	92.3	13	100.0
УКУПНО	119	3.7	179	5.5	458	14.2	863	26.7	1609	49.8	3228	100.0

Одржавање хигијене тоалета оцењено је просечном оценом 4,1 (графикон 16), нешто више у односу на претходну годину.

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



Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о одржавању хигијене тоалета по болницама ($N=343,225$, $DF=22$, $p=0,000$).

Највећа оцена је у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (скоро 5), а затим у Специјалној болници за интерне болести Лазаревац(4,9). Најмања оцена је у Специјалној болници за церебралну парализу (3,8), а затим у Институту за онкологију и радиологију Србије и Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (по 3,9). (табела 18)

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2019			2020			2021		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
УКЦС	1083	3,47	1,25				880	3,97	1,213
КБЦ „Мишовић“	183	4,22	0,98				91	4,46	1,047
КБЦ „Звездара“	292	3,91	1,05				240	4,50	0,771
КБЦ „Земун“	190	3,90	1,05				225	4,19	1,006
КБЦ „Бежанијска коса“	73	4,07	0,99	62	4,61	0,73	40	4,85	0,362
Институт за КВБ „Дедиње“	121	4,70	0,54	55	5,00	0,00	109	4,98	0,135
ГАК „Народни фронт“	135	3,78	1,16	133	4,06	1,08	177	4,04	1,184
ВМА	892	4,07	0,95	830	3,90	1,03	747	3,93	1,003
УДК				47	4,32	0,96	46	4,26	1,144
Институт за зз мајке и детета Србије				41	4,63	0,73	39	4,21	1,105
Клин. за неурол. и психиј.				7	4,00	1,00	19	3,89	1,329
ИОРС	186	3,67	1,12	267	3,99	1,15	302	3,88	1,157
Инст. за ментално здравље				8	4,62	0,74	19	4,11	0,937
Инс. за реуматологију	38	4,53	0,69				39	4,28	1,025
Спец. бол. „Свети Сава“	47	4,09	0,97	33	4,48	0,87	36	4,72	0,566
Клиника за пс. болести „П. Лазаревић“				12	4,08	1,24	22	4,27	1,202
ИО „Бањица“	130	4,31	0,81	28	4,54	1,07	101	4,85	0,555
Спец. бол. Младеновац	39	3,87	1,00	15	4,20	0,86			
Специјална болница за болести зависности				8	4,62	1,06	12	4,25	1,288
Инс. за рехабилитацију	93	4,17	1,02	39	4,69	0,61	28	4,79	0,499
Кл. за рехаб. „Др М. Зотовић“	44	3,61	1,10	5	4,60	0,55	19	4,37	0,761
Специјална болница за церебралну парализу				13	4,38	0,77	11	3,82	1,079
Спец. бол. за орт. протетику	9	4,11	1,54	6	4,67	0,52	13	4,54	0,660
Спец. бол. Лазаревац	16	4,81	0,54	8	4,62	0,74	13	4,92	0,277
УКУПНО	3571	3,87	1,12	1617	4,09	1,04	3228	4,14	1,084

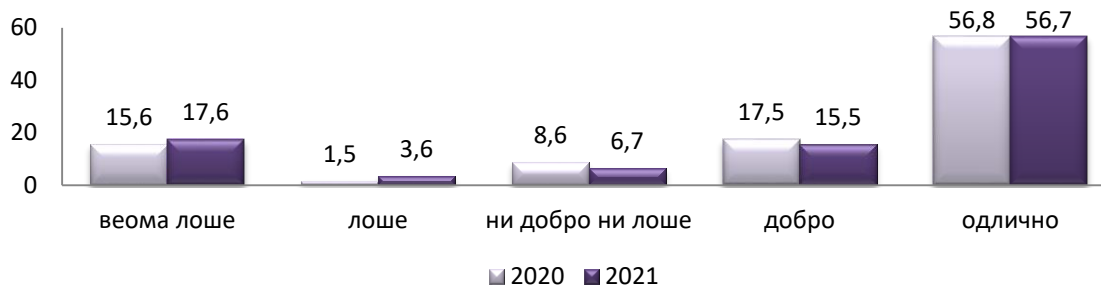
Када је у питању организација посета, скоро 18% испитаника сматра да је веома лоша, а још 4% да је лоша, 7% нема став по овом питању, док 72% испитаника сматра да је организација посета добра или одлична (графикон 17). Војномедицинска академија је

користила упитник који не садржи ово питање. Укупан број испитаника који су одговорили на ово питање износи 1.996 (61% од укупног броја).

Такође, за ово питање није могуће упоређивање добијених резултата са периодом пре епидемије Ковид 19, с обзиром да су у ранијем упитнику постојала 3 одвојена питања везана за организацију посета (број посета, време за посете и дужина посета).

Велики проценат веома незадовољних испитаника организацијом посета у 2020. и 2021. години је очекиван, с обзиром да су у време спровођења анкете, пацијентима у болницама посете биле забрањене због епидемиолошке ситуације.

Графикон 17. Организација посета (%)



Организацију посета су сви испитаници у Специјалној болници за болести зависности, Институту за рехабилитацију и Специјалној болници за интерне болести Лазаревац оценили као добру или одличну. Најмањи удео ових испитаника забележен је у Специјалној болници за ортопедску протетику (46%), ГАК „Народни фронт“ (47%) и Институту за ментално здравље (53%), (табела 19).

Табела 19. Организација посета, по установама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УКЦС	163	23.5	31	4.5	56	8.1	100	14.4	344	49.6	694	100.0
КБЦ „Мишовић“	7	11.1	0		5	7.9	8	12.7	43	68.3	63	100.0
КБЦ „Звездара“	11	5.8	6	3.2	12	6.3	47	24.7	114	60.0	190	100.0
КБЦ „Земун“	57	25.2	10	4.4	19	8.4	35	15.5	105	46.5	226	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“	1	2.9	1	2.9	0		1	2.9	32	91.4	35	100.0
Институт за КВБ „Дедиње“	0		0		1	0.9	7	6.4	101	92.7	109	100.0
ГАК „Народни фронт“	44	34.4	10	7.8	14	10.9	14	10.9	46	35.9	128	100.0
УДК	10	21.7	0		2	4.3	8	17.4	26	56.5	46	100.0
Институт за зз мајке и детета Србије	4	12.5	1	3.1	2	6.3	7	21.9	18	56.3	32	100.0
Клин. за неурол. и психиј.	0		1	6.7	0		4	26.7	10	66.7	15	100.0
ИОРС	28	15.1	3	1.6	13	7.0	41	22.2	100	54.1	185	100.0
Инст. за ментално здравље	6	40.0	1	6.7	0		1	6.7	7	46.7	15	100.0
Инс. за реуматологију	2	5.1	2	5.1	3	7.7	11	28.2	21	53.8	39	100.0
Спец. бол. „Свети Сава“	2	5.6	0		2	5.6	3	8.3	29	80.6	36	100.0
Клиника за пс. бол. „Л. Лазаревић“	2	9.1	3	13.6	0		5	22.7	12	54.5	22	100.0
ИО „Бањица“	3	3.8	0		1	1.3	7	8.9	68	86.1	79	100.0
Сп. Бол. за болести зависности	0		0		0		3	27.3	8	72.7	11	100.0
Инс. за рехабилитацију	0		0		0		3	14.3	18	85.7	21	100.0
Кл. за рехаб. „Др М. Зотовић“	4	23.5	1	5.9	2	11.8	2	11.8	8	47.1	17	100.0
Сп. бол. за церебралну парализу	3	33.3	1	11.1	0		0		5	55.6	9	100.0
Спец. бол. за орт. протетику	4	36.4	1	9.1	1	9.1	1	9.1	4	36.4	11	100.0
Спец. бол. Лазаревац	0		0		0		1	7.7	12	92.3	13	100.0
УКУПНО	351	17.6	72	3.6	133	6.7	309	15.5	1131	56.7	1996	100.0

Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о организацији посета по болницама ($H=210,536$, $DF=21$, $p=0,000$).

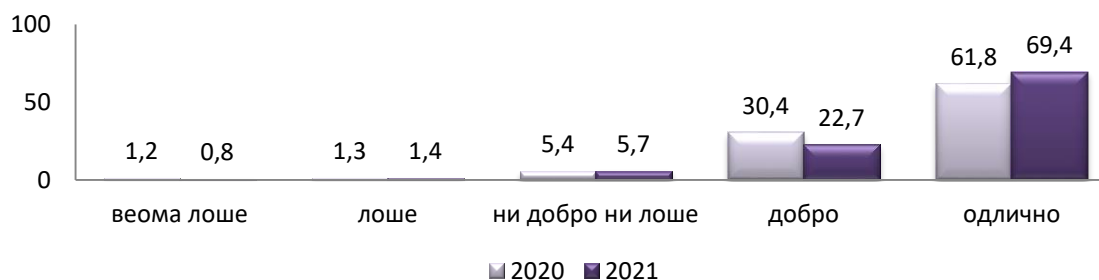
Организација посета је оцењена просечном оценом 3,9 (у претходној години 4). Највећа оцена је у Институту за КВ болести „Дедиње“ (4,9) и Специјалној болници за интерне болести Лазаревац (4,9), а најмања у Специјалној болници за ортопедску протетику (3) и ГАК „Народни фронт“ (3,1).

Табела 20. Организација посета - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
УКЦС				694	3.62	1.652
КБЦ „Мишовић“				63	4.27	1.310
КБЦ „Звездара“				190	4.30	1.108
КБЦ „Земун“				226	3.54	1.671
КБЦ „Бежанијска коса“	37	4.51	1.26	35	4.77	0.843
Институт за КВБ „Дедиње“				109	4.92	0.308
ГАК „Народни фронт“	95	3.22	1.68	128	3.06	1.738
УДК	32	3.50	1.76	46	3.87	1.614
Институт за зз мајке и детета Србије	26	4.23	1.21	32	4.06	1.390
Клин. за неврол. и психиј.	7	4.57	0.79	15	4.53	0.834
ИОРС	197	4.07	1.36	185	3.98	1.431
Инст. за ментално здравље	3	5.00	0.00	15	3.13	1.959
Инс. за реуматологију				39	4.21	1.128
Спец. бол. „Свети Сава“	24	4.88	0.34	36	4.58	1.025
Клиника за психијтријске болести „Л. Лазаревић“	11	3.73	1.35	22	4.00	1.414
ИО „Бањица“	24	4.12	1.48	79	4.73	0.828
Спец. бол. Младеновац	15	3.87	1.60			
Специјална болница за болести зависности	6	4.67	0.82	11	4.73	0.467
Инс. за рехабилитацију	22	4.55	1.01	21	4.86	0.359
Кл. за рехаб. „Др М. Зотовић“	5	4.60	0.55	17	3.53	1.700
Специјална болница за церебралну парализу	9	3.22	1.86	9	3.33	2.000
Спец. бол. за орт. протетику	6	4.00	1.10	11	3.00	1.844
Спец. бол. Лазаревац	7	4.71	0.49	13	4.92	0.277
УКУПНО	526	3.98	1.46	1996	3.90	1.533

Када су у питању обавештења која су пацијенту дата приликом отпуста из болнице, (обављена едукација пацијента и његове породице – упутство о режиму исхране, личној хигијени, начину живота, издато упутство о доласку на контроле, издата отпусна листа), само 2% испитаника сматра да су била веома лоша или лоша, 6% нема став по овом питању, док 92% испитаника сматра да су била добра или одлична (графикон 18). На ово питање није одговорило 356 испитаника (11%). Војномедицинска академија је користила упитник који не садржи ово питање, већ су у анализу укључени одговори о општем задовољству процедуром болничког отпуста.

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



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

Обавештења дата пацијенту приликом отпуста из болнице су сви испитаници у КБЦ „Бежанијска коса“, Институту за КВБ „Дедиње“, Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије, Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, Институту за ментално здравље, Специјалној болници за болести зависности, Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“, Специјалној болници за церебралну парализу и Специјалној болници за интерне болести Лазаревац оценили као добру или одличну. Најмањи удео ових испитаника забележен је у КБЦ „Земун“ (84%), ГАК „Народни фронт“ (85%) и Специјалној болници „Свети Сава“ (89%), (табела 21).

Табела 21. Обавештења дата пацијенту приликом отпуста из болнице, по установама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УКЦС	8	1.1	17	2.2	39	5.1	182	23.9	514	67.6	760	100.0
КБЦ „Мишовић“	0		1	1.2	2	2.4	11	13.1	70	83.3	84	100.0
КБЦ „Звездара“	0		0		2	0.9	37	17.1	178	82.0	217	100.0
КБЦ „Земун“	3	1.3	10	4.4	23	10.2	39	17.3	151	66.8	226	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“	0		0		0		0		36	100.0	36	100.0
Институт за КВБ „Дедиње“	0		0		0		2	1.8	107	98.2	109	100.0
ГАК „Народни фронт“	4	2.8	6	4.3	11	7.8	38	27.0	82	58.2	141	100.0
ВМА	4	0.6	4	0.6	57	8.6	245	36.9	354	53.3	664	
УДК	0		0		3	6.5	3	6.5	40	87.0	46	100.0
Институт за зз мајке и детета Србије	0		0		0		4	11.8	30	88.2	34	100.0
Клин. за неурол. и психиј.	0		0		0		6	31.6	13	68.4	19	100.0
ИОРС	2	0.7	2	0.7	19	6.4	60	20.3	212	71.9	295	100.0
Инст. за ментално здравље	0		0		0		3	20.0	12	80.0	15	100.0
Инс. за реуматологију	0		1	2.6	2	5.1	6	15.4	30	76.9	39	100.0
Спец. бол. „Свети Сава“	0		0		4	11.1	2	5.6	30	83.3	36	100.0
Клиника за психијатријске болести „Л. Лазаревић“	1	4.5	0		1	4.5	6	27.3	14	63.6	22	100.0
ИО „Бањица“	0		0		4	3.9	12	11.7	87	84.5	103	100.0
Специјална болница за болести зависности	0		0		0		1	9.1	10	90.9	11	100.0
Инс. за рехабилитацију	1	4.5	0		0		1	4.5	20	90.9	22	100.0
Кл. за рехаб. „Др М. Зотовић“	0		0		0		2	10.5	17	89.5	19	100.0
Специјална болница за церебралну парализу	0		0		0		3	23.1	10	76.9	13	100.0
Спец. бол. за орт. протетику	0		0		1	7.7	2	15.4	10	76.9	13	100.0
Спец. бол. Лазаревац	0		0		0		2	16.7	10	83.3	12	100.0
УКУПНО	23	0.8	41	1.4	168	5.7	667	22.7	2037	69.4	2936	100.0

Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о обавештењима приликом отпуста ($N=210,109$, $DF=22$, $p=0,000$).

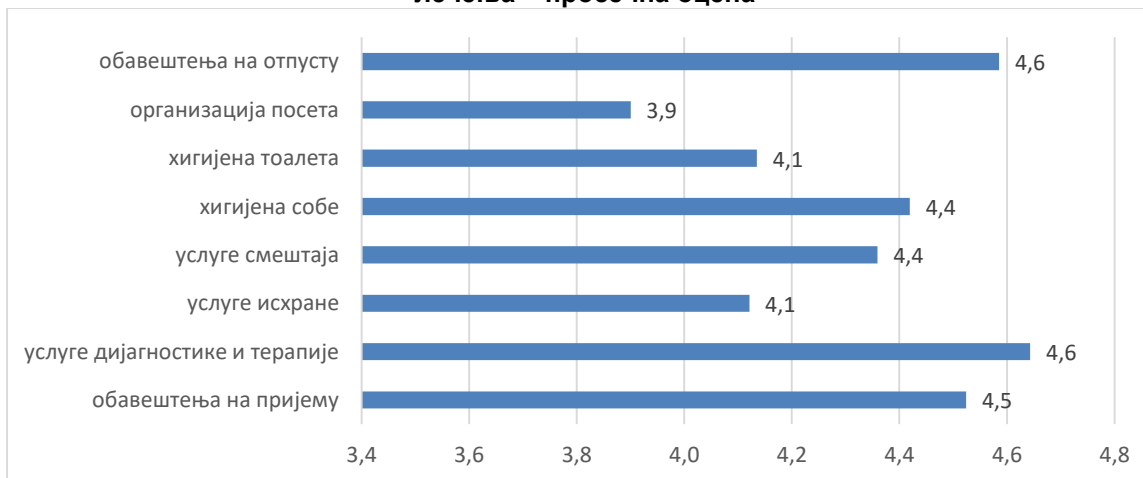
Добијена обавештења приликом отпуста из болнице о контролама и режиму живота су оцењена просечном оценом 4,6 (у претходној години 4,5). Највећа оцена је у КБЦ „Бежанијска коса“ и Институту за кардиваскуларне болести „Дедиње“ (по 5). Најмања али и даље висока оцена је у ГАК „Народни фронт“ (4,3) и ВМА (4,4). (табела 22)

Табела 22. Обавештења приликом болничког отпуста - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
УКЦС				760	4.55	0.782
КБЦ „Мишовић“				84	4.79	0.539
КБЦ „Звездара“				217	4.81	0.415
КБЦ „Земун“				226	4.44	0.937
КБЦ „Бежанијска коса“	58	4.98	0.13	36	5.00	0.000
Институт за КВБ „Дедиње“	55	4.98	0.13	109	4.98	0.135
ГАК „Народни фронт“	113	4.33	1.02	141	4.33	0.990
ВМА				664	4.42	0.724
УДК	43	4.84	0.37	46	4.80	0.542
Институт за зз мајке и детета Србије	33	4.82	0.58	34	4.88	0.327
Клин. за неурол. и психиј.	7	3.86	1.46	19	4.68	0.478
ИОРС	261	4.68	0.62	295	4.62	0.699
Инст. за ментално здравље	8	4.50	0.76	15	4.80	0.414
Инс. за реуматологију				39	4.67	0.701
Спец. бол. „Свети Сава“	32	4.72	0.77	36	4.72	0.659
Клиника за психијтријске болести „Л. Лазаревић“	12	4.33	0.89	22	4.45	0.963
ИО „Бањица“	28	4.68	0.82	103	4.81	0.486
Спец. бол. Младеновац	15	4.87	0.35			
Специјална болница за болести зависности	6	5.00	0.00	11	4.91	0.302
Инс. за рехабилитацију	30	4.67	0.55	22	4.77	0.869
Кл. за рехаб. „Др М. Зотовић“	5	4.80	0.45	19	4.89	0.315
Специјална болница за церебралну парализу	12	4.58	0.90	13	4.77	0.439
Спец. бол. за орт. протетику	6	4.83	0.41	13	4.69	0.630
Спец. бол. Лазаревац	8	4.88	0.35	12	4.83	0.389
УКУПНО	1467	4.50	0.76	2936	4.59	0.732

Услуге и организација здравствене заштите током болничког лечења могу се исказати и просечном оценом на скали од 1 до 5 (1= веома незадовољан, 5=веома задовољан). Пацијенти су најзадовољнији услугама дијагностике и терапије (просечна оцена 4,6) и обавештењима која су им дата приликом болничког отпуста (4,6), а најмање задовољни организацијом посета (просечна оцена 3,9), с обзиром да посете пацијентима нису биле дозвољене због епидемиолошке ситуације, а затим болничком исхраном (4,1) и хигијеном тоалета (4,1), (Графикон 19).

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



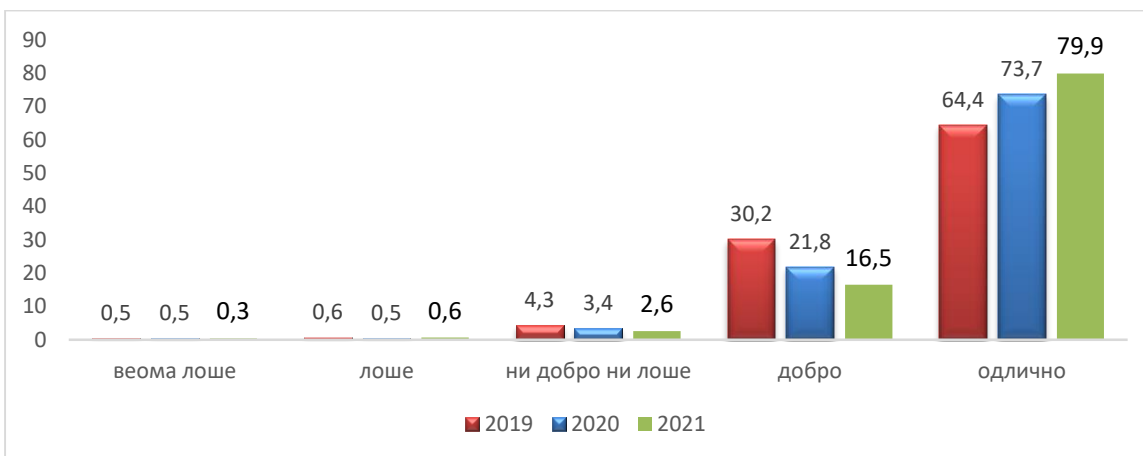
- **Сестринска нега болесника**

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

Највећи број пацијената, 80% сматра да су љубазност и поштовање које су медицинске сестре показале према пацијентима, одлични, а још скоро 17% да су добри (Графикон 20). Овај аспект сестринског рада само 11 пацијената или 0,3% сматра веома лошим, а још 20 или 0,6% лошим.

У односу на 2019. годину смањен је удео пацијената који су љубазност сестара оценили као ни добру ни лошу, као и оних који су је оценили као добру, док је повећан удео оних који су дали највишу оцену. Удео оних који су дали најниже оцене је непромењено веома низак.

Графикон 20. Љубазност медицинске сестре (%)



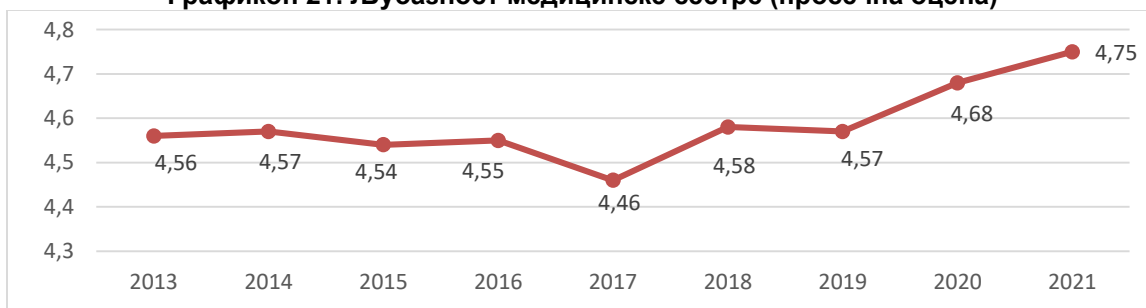
У чак 11 болница, сви пацијенти су оценили да је љубазност медицинских сестара одлична или добра: КБЦ „Бежанијска коса“, Институт за КВБ „Дедиње“, Универзитетској дечјој клиници, Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије, Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, Институту за ментално здравље, Специјалној болници за болести зависности, Институту за рехабилитацију, Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“, Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију и Специјалној болници за интерне болести Лазаревац (табела 23). Најмање пацијената који сматрају да су поштовање и љубазност медицинских сестара одлични или добри, било је у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (85%), ГАК „Народни фронт“ (92%) и КБЦ „Земун“ (94%).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УКЦС	2	0.2	4	0.5	27	3.1	119	13.5	729	82.7	881	100.0
КБЦ „Мишовић“	0		0		3	3.3	6	6.7	81	90.0	90	100.0
КБЦ „Звездара“	0		2	0.8	3	1.3	24	10.0	211	87.9	240	100.0
КБЦ „Земун“	3	1.3	4	1.8	6	2.7	33	14.6	180	79.6	226	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“	0		0		0		0		40	100.0	40	100.0
Институт за КВБ „Дедиње“	0		0		0		0		108	100.0	108	100.0
ГАК „Народни фронт“	2	1.1	2	1.1	11	6.3	28	15.9	133	75.6	176	100.0
ВМА	3	0.4	7	0.9	27	3.5	263	34.6	461	60.6	761	
УДК	0		0		0		2	4.3	44	95.7	46	100.0
Институт за зз мајке и детета Србије	0		0		0		0		39	100.0	39	100.0
Клин. за неурол. и психиј.	0		0		0		6	28.6	15	71.4	21	100.0
ИОРС	0		0		2	0.6	35	11.4	271	88.0	308	100.0
Инст. за ментално здравље	0		0		0		2	11.1	16	88.9	18	100.0
Инс. за реуматологију	0		0		1	2.6	3	7.7	35	89.7	39	100.0
Спец. бол. „Свети Сава“	0		0		1	2.9	2	5.7	32	91.4	35	100.0
Клиника за психијтријске болести „Л. Лазаревић“	0		1	4.8	0		4	19.0	16	76.2	21	100.0
ИО „Бањица“	0		0		2	2.0	5	4.9	95	93.1	102	100.0
Специјална болница за болести зависности	0		0		0		0		12	100.0	12	100.0
Инс. за рехабилитацију	0		0		0		0		25	100.0	25	100.0
Кл. за рехаб. „Др М. Зотовић“	0		0		0		1	5.3	18	94.7	19	100.0
Специјална болница за церебралну парализу	0		0		0		1	7.7	12	92.3	13	100.0
Спец. бол. за орт. протетику	1	7.7	0		1	7.7	1	7.7	10	76.9	13	100.0
Спец. бол. Лазаревац	0		0		0		1	8.3	11	91.7	12	100.0
УКУПНО	11	0.3	20	0.6	84	2.6	536	16.5	2594	79.9	3245	100.0

Поштовање и љубазност медицинских сестара оцењени су просечном оценом 4,75 (графикон 21). То је највећа оцена у периоду 2013-2021. године, уз напомену о већ наведеним ограничењима оваквих поређења.

Графикон 21. Љубазност медицинске сестре (просечна оцена)



Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника љубазношћу медицинских сестара између различитих болница у Београду ($N=289,811$, $DF=22$, $p=0,000$).

Просечна оцена за поштовање и љубазност медицинских сестара је висока у свим болницама и има вредности између 4,5, колико је у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и ВМА и 5, колико је у 5 болница - КБЦ „Бежанијска коса“, Институту за КВБ „Дедиње“, Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије, Специјалној болници за болести зависности и Институту за рехабилитацију (табела 24).

Табела 24. Љубазност медицинске сестре - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2019			2020			2021		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
УКЦС	1136	4.51	0.68				881	4.78	0.536
КБЦ „Мишовић“	179	4.63	0.73				90	4.87	0.429
КБЦ „Звездара“	305	4.58	0.67				240	4.85	0.451
КБЦ „Земун“	208	4.59	0.68				226	4.69	0.730
КБЦ „Бежанијска коса“	70	4.71	0.51	64	5.00	0.00	40	5.00	0.000
Институт за КВБ „Дедиње“	123	4.74	0.60	55	4.98	0.13	108	5.00	0.000
ГАК „Народни фронт“	139	4.47	0.74	130	4.42	0.98	176	4.64	0.751
ВМА	892	4.59	0.62	835	4.58	0.62	761	4.54	0.650
УДК				46	4.85	0.42	46	4.96	0.206
Институт за зз мајке и детета Србије				41	4.88	0.64	39	5.00	0.000
Клин. за неурол. и психиј.				7	5.00	0.00	21	4.71	0.463
ИОРС	192	4.65	0.57	274	4.84	0.43	308	4.87	0.352
Инст. за ментално здравље				8	4.62	1.06	18	4.89	0.323
Инс. за реуматологију	39	4.74	0.44				39	4.87	0.409
Спец. бол. „Свети Сава“	47	4.81	0.40	33	4.91	0.29	35	4.89	0.404
Клиника за психијатријске болести „Л. Лазаревић“				12	4.50	0.80	21	4.67	0.730
ИО „Бањица“	133	4.52	0.63	29	4.76	0.58	102	4.91	0.348
Спец. бол. Младеновац	42	4.76	0.43	15	4.73	0.46			
Специјална болница за болести зависности				7	4.86	0.38	12	5.00	0.000
Инс. за рехабилитацију	94	4.50	0.77	37	4.76	0.49	25	5.00	0.000
Кл. за рехаб. „Др М. Зотовић“	44	4.50	0.51	5	5.00	0.00	19	4.95	0.229
Специјална болница за церебралну парализу				13	4.77	0.60	13	4.92	0.277
Спец. бол. за орт. протетику	9	4.89	0.33	6	5.00	0.00	13	4.46	1.198
Спец. бол. Лазаревац	16	5.00	0.00	8	4.75	0.46	12	4.92	0.289
УКУПНО	3668	4.57	0.65	1625	4.68	0.61	3245	4.75	0.563

Слично је и када је у питању чекање на интервенције медицинске сестре код хитне потребе. Највећи број пацијената, 78% сматра да је овај аспект рада медицинских сестара одличан, а још 17% да је добар. Само 0,4% (13 испитаника) сматра овај сегмент сестринског рада веома лошим, а још 0,8% (26 испитаника) лошим, (Графикон 22). На ово питање није одговорило 89 пацијената (скоро 3%).

Као и за претходни аспект, у односу на 2019. годину, смањен је удео неодлучних и оних који су овак аспект оценили као добар, а повећан удео оних који су га оценили као одличан.

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



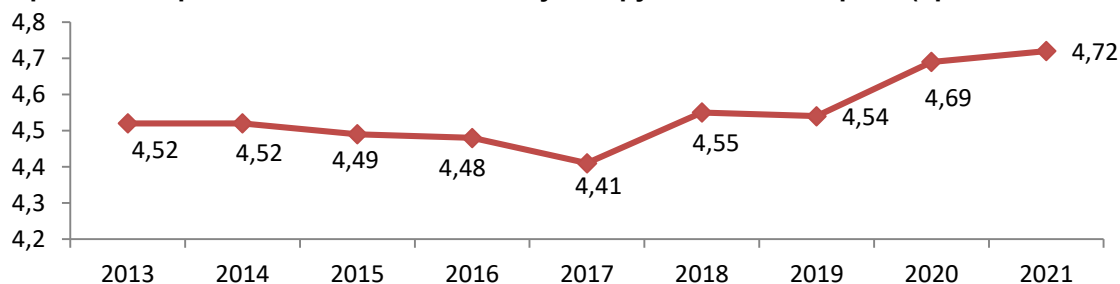
Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе сви испитаници су оценили оценом добар или одличан у 10 установа: у КБЦ „Бежанијска коса“, Институту за КВБ „Дедиње“, Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије, Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, Институту за реуматологију, Институту за рехабилитацију, Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“, Институту за ментално здравље, Специјалној болници за болести зависности и Специјалној болници за церебралну парализу (табела 25). Најмањи, али и даље веома висок, удео пацијената који су овај аспект оценили као добар/одличан био је у ГАК „Народни фронт“ (90%), КБЦ „Земун“ (92%) и Специјалној болници за интерне болести Лазаревац (92%).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УКЦС	4	0.5	1	0.1	38	4.4	111	12.9	707	82.1	861	100.0
КБЦ „Мишовић“	1	1.1	0		3	3.4	11	12.4	74	83.1	89	100.0
КБЦ „Звездара“	0		2	0.8	4	1.7	26	10.9	207	86.6	239	100.0
КБЦ „Земун“	1	0.4	6	2.7	12	5.3	44	19.5	163	72.1	226	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“	0		0		0		1	2.5	39	97.5	40	100.0
Институт за КВБ „Дедиње“	0		0		0		0		108	100.0	108	100.0
ГАК „Народни фронт“	2	1.1	7	4.0	8	4.6	29	16.6	129	73.7	175	100.0
ВМА	4	0.5	5	0.7	28	3.7	249	33.0	468	62.1	754	
УДК	0		0		1	2.2	2	4.3	43	93.5	46	100.0
Институт за зз мајке и детета Србије	0		0		0		1	2.6	38	97.4	39	100.0
Клин. за неурол. и психиј.	0		0		0		6	33.3	12	66.7	18	100.0
ИОРС	0		2	0.7	6	2.0	41	13.8	249	83.6	298	100.0
Инст. за ментално здравље	0		0		0		2	11.1	16	88.9	18	100.0
Инс. за реуматологију	0		0		0		3	7.7	36	92.3	39	100.0
Спец. бол. „Свети Сава“	0		0		2	5.6	3	8.3	31	86.1	36	100.0
Клиника за психијатријске болести „Л. Лазаревић“	0		0		1	4.8	3	14.3	17	81.0	21	100.0
ИО „Бањица“	0		2	2.0	3	2.9	12	11.8	85	83.3	102	100.0
Специјална болница за болести зависности	0		0		0		1	8.3	11	91.7	12	100.0
Инс. за рехабилитацију	0		0		0		0		25	100.0	25	100.0
Кл. за рехаб. „Др М. Зотовић“	0		0		0		1	5.3	18	94.7	19	100.0
Специјална болница за церебралну парализу	0		0		0		1	7.7	12	92.3	13	100.0
Спец. бол. за орт. протетику	1	7.7	0		0		2	15.4	10	76.9	13	100.0
Спец. бол. Лазаревац	0		1	8.3	0		1	8.3	10	83.3	12	100.0
УКУПНО	13	0.4	26	0.8	106	3.3	550	17.2	2508	78.3	3203	100.0

Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,72 (графикон 23). То је највећа оцена у посматраном периоду, али се морају напоменути сва ограничења ових поређења због већ наведених разлика у методологији.

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



Међу болницама постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника временом чекања на медицинску сестру у случају хитне потребе (N=213,455, DF=22, p=0,000).

Најмања просечна оцена износи чак 4,5 (ВМА и Специјална болница за ортопедску протетику), а просечну оцену 5,0 имају Институт за рехабилитацију и Институт за КВБ „Дедиње“ (табела 26).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2019			2020			2021		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
УКЦС	1108	4,44	0,71				861	4,76	0,577
КБЦ „Мишовић“	176	4,65	0,69				89	4,76	0,622
КБЦ „Звездара“	296	4,54	0,65				239	4,83	0,473
КБЦ „Земун“	203	4,50	0,77				226	4,60	0,749
КБЦ „Бежанијска коса“	69	4,72	0,51	63	5.00	0.00	40	4,98	0,158
Институт за КВБ „Дедиње“	119	4,69	0,63	55	5.00	0.00	108	5.00	0.000
ГАК „Народни фронт“	129	4,54	0,68	127	4.50	0.88	175	4,58	0,847
ВМА	880	4,59	0,65	822	4,60	0,63	754	4,55	0,652
УДК				45	4,87	0,34	46	4,91	0,354
Институт за зз мајке и детета Србије				40	5.00	0.00	39	4,97	0,160
Клин. за неурол. и психиј.				7	4,57	0,79	18	4,67	0,485
ИОРС	187	4,55	0,64	265	4,79	0,48	298	4,80	0,490
Инст. за ментално здравље				8	4.50	1.07	18	4,89	0,323
Инс. за реуматологију	39	4,79	0,41				39	4,92	0,270
Спец. бол. „Свети Сава“	47	4,79	0,46	33	4,88	0,33	36	4,81	0,525
Клиника за психијатријске болести „Л. Лазаревић“				12	4,58	0,79	21	4,76	0,539
ИО „Бањица“	132	4,39	0,87	29	4,72	0,59	102	4,76	0,600
Спец. бол. Младеновац	41	4,73	0,55	15	4,87	0,35			
Специјална болница за болести зависности				7	5.00	0.00	12	4,92	0,289
Инс. за рехабилитацију	80	4,49	0,78	33	4,67	0,65	25	5.00	0.000
Кл. за рехаб. „Др М. Зотовић“	42	4,40	0,80	5	5.00	0.00	19	4,95	0,229
Специјална болница за церебралну парализу				13	4,69	1,11	13	4,92	0,277
Спец. бол. за орт. протетику	9	4,89	0,33	6	4,83	0,41	13	4.54	1.127
Спец. бол. Лазаревац	16	5.00	0,00	8	4,88	0,35	12	4,67	0,888
УКУПНО	3573	4,54	0,69	1593	4,69	0,61	3203	4,72	0,604

Велики број пацијената (скоро 95%) позитивно оцењује објашњење процедура, тестова и третмана које добијају од сестара сматрајући да су одлична или добра, док само 2% пацијената сматра да су лоша или веома лоша (Графикон 24).

Највећи број пацијената, 75% сматра да је овај аспект рада медицинских сестара одличан, а још скоро 20% да је добар. Објашњења која добијају од медицинских сестара само 20 пацијената или 0,6% сматра веома лошим, а још 34 или 1% лошим. На ово питање није одговорило 89 пацијента (скоро 3%).

Као и код претходних аспеката задовољства радом сестара, у односу на период пре пандемије (2019. година) смањен је удео оних који су оценили овај сегмент као ни добар ни лош, као и оних који га сматрају добрим, а повећан удео оних који су дали највишу оцену.

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



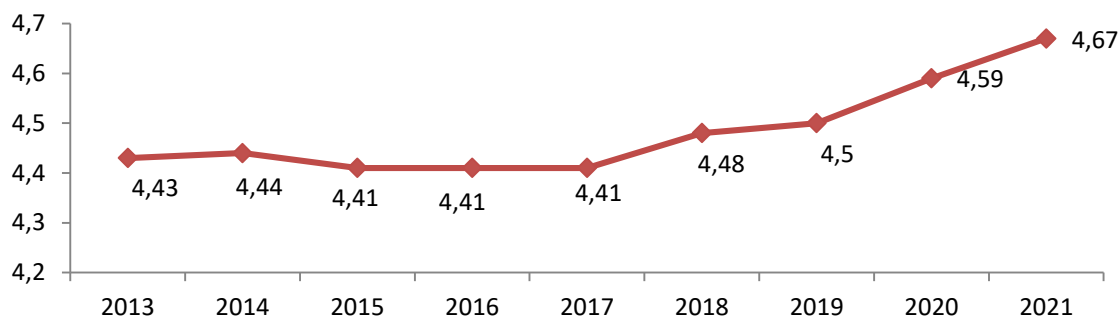
Објашњењима тестова, процедура и третмана су најзадовољнији пацијенти у КБЦ „Др Д. Мишовић“, КБЦ „Бежанијска коса“, Институту за КВБ „Дедиње“, Универзитетској дечјој клиници, Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, Институту за ментално здравље, Специјалној болници за болести зависности, Институту за рехабилитацију, Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“, Специјалној болници за церебралну парализу и Специјалној болници за интерне болести Лазаревац. У овим болницама су сви пацијенти овај аспект рада медицинских сестара оценили као одличан или добар. Најмањи укупан удео пацијената који су овај аспект оценили као добар или одличан забележен је у Специјалној болници за ортопедску протетику (85%), ГАК „Народни фронт“ (89%) и КБЦ „Земун“ (90%), (табела 27).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УКЦС	6	0.7	11	1.3	37	4.3	133	15.4	677	78.4	864	100.0
КБЦ „Мишовић“	0		0		0		11	12.6	76	87.4	87	100.0
КБЦ „Звездара“	0		1	0.4	3	1.3	41	17.2	194	81.2	239	100.0
КБЦ „Земун“	1	0.4	6	2.7	16	7.1	49	21.7	154	68.1	226	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“	0		0		0		1	2.5	39	97.5	40	100.0
Институт за КВБ „Дедиње“	0		0		0		3	2.8	105	97.2	108	100.0
ГАК „Народни фронт“	4	2.3	5	2.8	10	5.7	32	18.2	125	71.0	176	100.0
ВМА	6	0.8	8	1.1	41	5.5	270	36.0	425	56.7	750	
УДК	0		0		0		5	10.9	41	89.1	46	100.0
Институт за зз мајке и детета Србије	1	2.6	0		0		4	10.3	34	87.2	39	100.0
Клин. за неурол. и психиј.	0		0		0		3	14.3	18	85.7	21	100.0
ИОРС	0		2	0.7	7	2.4	41	13.9	246	83.1	296	100.0
Инст. за ментално здравље	0		0		0		4	22.2	14	77.8	18	100.0
Инс. за реуматологију	1	2.6	0		0		3	7.7	35	89.7	39	100.0
Спец. бол. „Свети Сава“	1	2.8	1	2.8	0		4	11.1	30	83.3	36	100.0
Клиника за психијтријске болести „Л. Лазаревић“	0		0		1	4.5	5	22.7	16	72.7	22	100.0
ИО „Бањица“	0		0		4	3.9	8	7.8	90	88.2	102	100.0
Специјална болница за болести зависности	0		0		0		0		12	100.0	12	100.0
Инс. за рехабилитацију	0		0		0		1	4.0	24	96.0	25	100.0
Кл. за рехаб. „Др М. Зотовић“	0		0		0		1	5.3	18	94.7	19	100.0
Специјална болница за церебралну парализу	0		0		0		2	15.4	11	84.6	13	100.0
Спец. бол. за орт. протетику	0		0		2	15.4	2	15.4	9	69.2	13	100.0
Спец. бол. Лазаревац	0		0		0		1	8.3	11	91.7	12	100.0
УКУПНО	20	0.6	34	1.1	121	3.8	624	19.5	2404	75.1	3203	100.0

Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,67 (графикон 25). То је највећа оцена у посматраном периоду.

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



Међу болницама постоји статистички високо значајна разлика у оцени објашњења која добијају од медицинских сестара ($N=243,035$, $DF=22$, $p=0,000$).

Најмања просечна оцена је 4,5, колико износи у ВМА, ГАК „Народни фронт“, КБЦ „Земун“ и Специјалној болници за ортопедску протетику (табела 28). Највећа просечна оцена је 5 и она је забележена у Специјалној болници за болести зависности, док је оцена 4,95 или виша забележена у КБЦ „Бежанијска коса“, Институту за КВБ „Дедиње“, Институту за рехабилитацију и Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“.

Табела 28. Сестринско објашњавање процедура - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2019			2020			2021		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
УКЦС	1111	4,42	0,74				864	4,69	0,677
КБЦ „Мишовић“	174	4,66	0,73				87	4,87	0,334
КБЦ „Звездара“	299	4,53	0,66				239	4,79	0,465
КБЦ „Земун“	201	4,49	0,70				226	4,54	0,778
КБЦ „Бежанијска коса“	69	4,67	0,59	64	4,94	0,24	40	4,98	0,158
Институт за КВБ „Дедиње“	118	4,73	0,59	55	5,00	0,00	108	4,97	0,165
ГАК „Народни фронт“	130	4,51	0,66	126	4,40	1,01	176	4,53	0,900
ВМА	884	4,49	0,70	823	4,45	0,72	750	4,47	0,720
УДК				45	4,82	0,49	46	4,89	0,315
Институт за зз мајке и детета Србије				41	4,78	0,79	39	4,79	0,695
Клин. за неурол. и психиј.				7	4,14	1,21	21	4,86	0,359
ИОРС	186	4,58	0,59	271	4,80	0,49	296	4,79	0,502
Инст. за ментално здравље				8	4,50	0,76	18	4,78	0,428
Инс. за реуматологију	38	4,84	0,37				39	4,82	0,683
Спец. бол. „Свети Сава“	47	4,74	0,49	33	4,82	0,39	36	4,69	0,856
Клиника за психијтријске болести „Л. Лазаревић“				12	4,25	0,87	22	4,68	0,568
ИО „Бањица“	126	4,53	0,63	29	4,76	0,51	102	4,84	0,461
Спец. бол. Младеновац	40	4,68	0,53	15	4,73	0,46			
Специјална болница за болести зависности				7	5,00	0,00	12	5,00	0,000
Инс. за рехабилитацију	85	4,39	0,87	37	4,59	0,60	25	4,96	0,200
Кл. за рехаб. „Др М. Зотовић“	42	4,19	1,04	5	4,80	0,45	19	4,95	0,229
Специјална болница за церебралну парализу				13	5,00	0,00	13	4,85	0,376
Спец. бол. за орт. протетику	9	4,89	0,33	6	4,83	0,41	13	4,54	0,776
Спец. бол. Лазаревац	16	4,94	0,25	8	4,88	0,35	12	4,92	0,289
УКУПНО	3575	4,50	0,70	1605	4,59	0,70	3203	4,67	0,659

Опште задовољство сестринском негом је у истраживању оцењено као добро и одлично код чак 96,6% болнички лечених пацијената (Графикон 26).

Негу и рад медицинских сестара у целини само 7 пацијената или 0,2% сматра веома лошим, а још 19 лошим (0,6%). На ово питање није одговорило 64 пацијента (2%).

Као и код претходних аспеката задовољства радом сестара, у односу на период пре пандемије (2019. година) смањен је удео оних који су оценили овај сегмент као ни добар ни лош, као и оних који га сматрају добрим, а повећан удео оних који су дали највишу оцену.

Графикон 26. Опште задовољство сестринском негом (%)



Радом медицинских сестара у целини су најзадовољнији пацијенти у: Институту за КВБ „Дедиње“, Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (уз напомену о малом броју испитаника), и Специјалној болници за болести зависности (уз напомену о малом броју испитаника). У овим болницама су сви пацијенти рад медицинских сестара оценили као одличан (табела 29).

У још 8 болница пацијенти су сестринску негу оценили као добру или одличну (КБЦ „Бежанијска коса“, Универзитетска дечја клиника, Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије, Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину, Институт за ментално здравље, Институт за рехабилитацију, Специјална болница за церебралну парализу и Специјална болница за интерне болести Лазаревац).

Најмањи, али и даље веома висок, удео пацијената који су опште задовољство сестринском негом оценили као добро или одлично забележен је у ГАК „Народни фронт“ (90%), Специјалној болници за ортопедску протетику (92%) и КБЦ „Земун“ (95%).

Веома мали број пацијената је овај аспект оценио као веома лош, свега 7 и то 2 у КБЦ „Земун“, 3 у ГАК „Народни фронт“, 1 у ВМА и 1 у Специјалној болници за ортопедску протетику. Оцену лоше такође је дао мали број пацијената, укупно 19 у 7 болница (Табела 29).

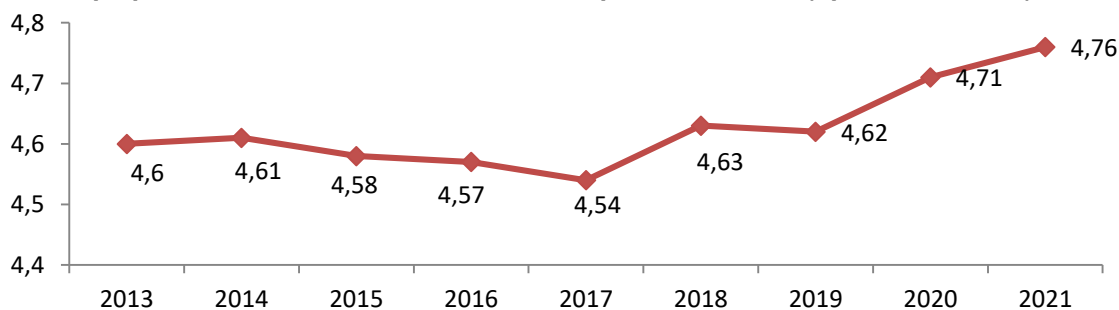
Највећи удео пацијената који су дали оцену ни добро ни лоше забележен је у ГАК „Народни фронт“ (7%), затим у КБЦ „Земун“ (4%) и УКЦС (3%).

Табела 29. Опште задовољство сестринском негом (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УКЦС	0		6	0.7	30	3.4	106	12.2	730	83.7	872	100.0
КБЦ „Мишовић“	0		0		1	1.1	6	6.7	82	92.1	89	100.0
КБЦ „Звездара“	0		1	0.4	2	0.8	36	15.0	201	83.8	240	100.0
КБЦ „Земун“	2	0.9	2	0.9	8	3.6	33	14.7	180	80.0	225	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“	0		0		0		1	2.6	38	97.4	39	100.0
Институт за КВБ „Дедиње“	0		0		0		0		108	100.0	108	100.0
ГАК „Народни фронт“	3	1.7	2	1.1	12	6.8	31	17.6	128	72.7	176	100.0
ВМА	1	0.1	6	0.8	24	3.2	235	31.0	493	65.0	759	100.0
УДК	0		0		0		4	8.7	42	91.3	46	100.0
Институт за зз мајке и детета Србије	0		0		0		1	2.6	38	97.4	39	100.0
Клин. за неврол. и психиј.	0		0		0		3	14.3	18	85.7	21	100.0
ИОРС	0		0		3	1.0	33	10.9	267	88.1	303	100.0
Инст. за ментално здравље	0		0		0		2	11.1	16	88.9	18	100.0
Инс. за реуматологију	0		1	2.6	0		2	5.1	36	92.3	39	100.0
Спец. бол. „Свети Сава“	0		0		1	2.8	3	8.3	32	88.9	36	100.0
Клиника за психијтријске болести „Л. Лазаревић“	0		1	4.5	0		4	18.2	17	77.3	22	100.0
ИО „Бањица“	0		0		2	2.0	4	4.0	94	94.0	100	100.0
Специјална болница за болести зависности	0		0		0		0		12	100.0	12	100.0
Инс. за рехабилитацију	0		0		0		2	7.4	25	92.6	27	100.0
Кл. за рехаб. „Др М. Зотовић“	0		0		0		0		19	100.0	19	100.0
Специјална болница за церебралну парализу	0		0		0		2	15.4	11	84.6	13	100.0
Спец. бол. за орт. протетику	1	7.7	0		0		2	15.4	10	76.9	13	100.0
Спец. бол. Лазаревац	0		0		0		1	8.3	11	91.7	12	100.0
УКУПНО	7	0.2	19	0.6	83	2.6	511	15.8	2608	80.8	3228	100.0

Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,76 (графикон 27), што је у посматраном периоду највиша оцена, али се морају напоменути сва ограничења ових поређења због већ наведених разлика у методологији.

Графикон 27. Опште задовољство сестринском негом (просечна оцена)



Међу болницама постоји статистички високо значајна разлика у објашњења која добијају од медицинских сестара ($N=220,182$, $DF=22$, $p=0,000$).

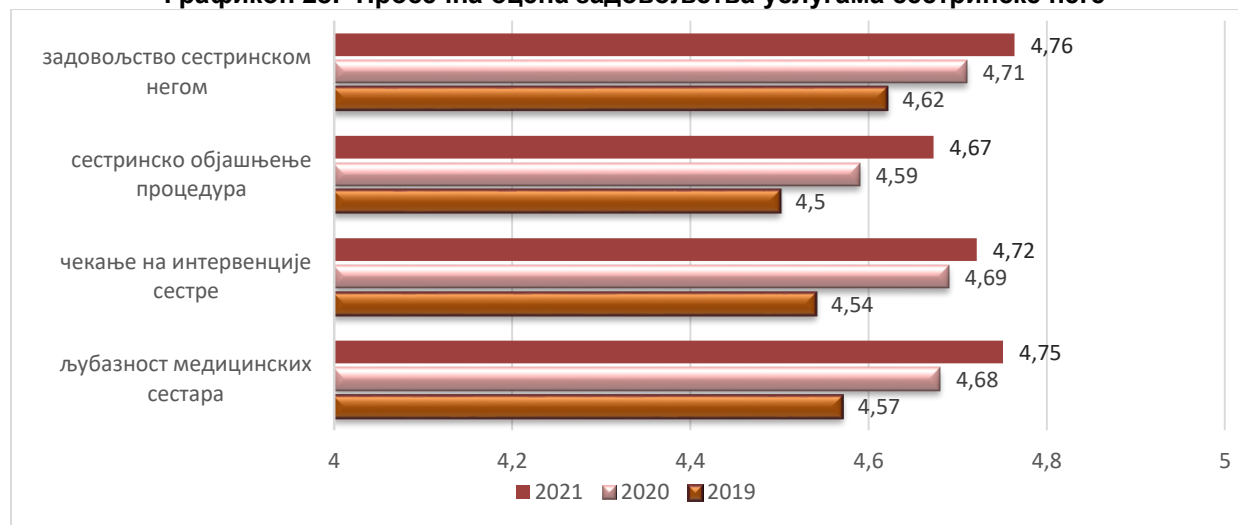
Посматрано по болницама просечна оцена задовољства сестринском негом у целини има најниже, али и даље веома високе вредности у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,5), ГАК „Народни фронт“ (4,6) и ВМА (4,6), док је највиша оцена (5,0) забележена у Институту за КВБ „Дедиње“, Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ и Специјалној болници за болести зависности (табела 30).

Табела 30. Опште задовољство сестринском негом - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2019			2020			2021		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
УКЦС	1121	4,55	0,66				872	4,79	0,526
КБЦ „Мишовић“	182	4,66	0,68				89	4,91	0,325
КБЦ „Звездара“	304	4,65	0,57				240	4,82	0,435
КБЦ „Земун“	203	4,67	0,62				225	4,72	0,659
КБЦ „Бежанијска коса“	70	4,76	0,46	63	5.00	0,00	39	4,97	0,160
Институт за КВБ „Дедиње“	121	4,77	0,57	55	5.00	0,00	108	5.00	0,000
ГАК „Народни фронт“	132	4,60	0,59	128	4,55	0,82	176	4,59	0,810
ВМА	889	4,64	0,60	832	4,62	0,61	759	4,60	0,606
УДК				46	4,87	0,34	46	4,91	0,285
Институт за зз мајке и детета Србије				41	4,95	0,22	39	4,97	0,160
Клин. за неурол. и психиј.				7	4.29	1,11	21	4,86	0,359
ИОРС	190	4,65	0,54	272	4,85	0,41	303	4,87	0,364
Инст. за ментално здравље				8	4,63	0,52	18	4,89	0,323
Инс. за реуматологију	39	4,85	0,37				39	4,87	0,522
Спец. бол. „Свети Сава“	47	4,79	0,41	33	4,91	0,29	36	4,86	0,424
Клиника за психијатријске болести „Л. Лазаревић“				12	4,42	1,00	22	4,68	0,716
ИО „Бањица“	132	4,55	0,58	29	4,83	0,38	100	4,92	0,339
Спец. бол. Младеновац	41	4,80	0,40	15	4,93	0,26			
Специјална болница за болести зависности				7	5.00	0,00	12	5.00	0,000
Инс. за рехабилитацију	88	4,52	0,74	37	4,70	0,57	27	4,93	0,267
Кл. за рехаб. „Др М. Зотовић“	44	4,43	0,79	5	5.00	0,00	19	5.00	0,000
Специјална болница за церебралну парализу				13	5.00	0,00	13	4,85	0,376
Спец. бол. за орт. протетику	9	4,89	0,33	6	5.00	0,00	13	4.54	1,127
Спец. бол. Лазаревац	16	5,00	0,00	8	4,88	0,35	12	4,92	0,289
УКУПНО	3628	4,62	0,62	1617	4,71	0,57	3228	4,76	0,541

У поређењу са 2019. годином (период пре пандемије Ковид 19), сви аспекти сестринске неге, показују већу просечну оцену (Графикон 28). Приликом тумачења ових резултата треба имати у виду напред наведена ограничења у методологији.

Графикон 28. Просечна оцена задовољства услугама сестринске неге



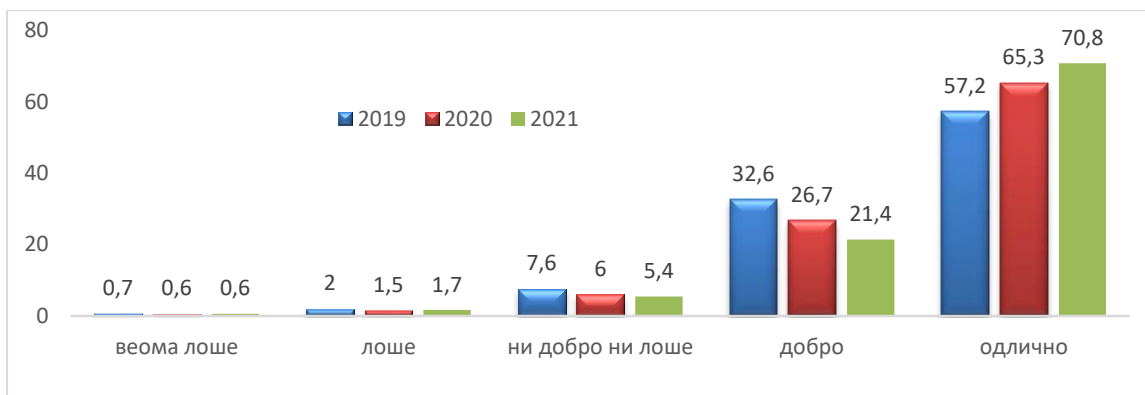
- **Однос лекара према пацијенту**

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

Спремност лекара да дају одговоре на питања својих пацијената, 92% пацијената је оценило као добру или одличну, док је нешто преко 2% оценило ову особину лекара као веома лошу и лошу (Графикон 29). На ово питање није одговорио 61 пацијент (2%).

У односу на период пре епидемије Ковид 19 (2019. година), смањен је удео неодлучних, оних који су дали оцену добро, а незнатно и укупан удео оних који дали оцене веома лоше/лоше, док је повећан удео пацијената који су овај аспект оценили са одлично.

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



Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената је најбоље оцењена, односно сви испитаници су је оценили као добру или одличну у 8 установа: КБЦ „Бежанијска коса“, Институту за КВБ „Дедиње“, Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, Институту за ментално здравље, Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“, Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију, Специјалној болници за рехабилитацију ортопедску протетику и Специјалној болници за интерне болести Лазаревац.

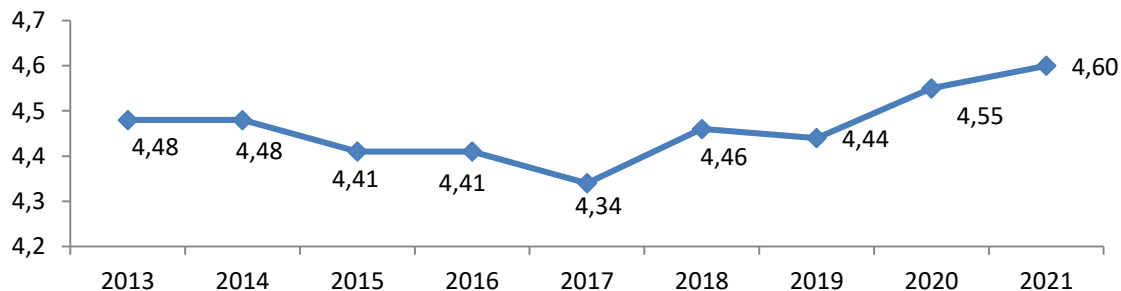
Најмањи удео пацијената који су овај аспект оценили као добар/одличан забележен је у ГАК „Народни фронт“ (79%), Специјалној болници за болести зависности (83%) и Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ (86%), (табела 31).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УКЦС	2	0.2	16	1.8	46	5.2	181	20.6	632	72.1	877	100.0
КБЦ „Мишовић“	0		2	2.3	4	4.6	7	8.0	74	85.1	87	100.0
КБЦ „Звездара“	0		1	0.4	4	1.7	48	19.9	188	78.0	241	100.0
КБЦ „Земун“	3	1.3	4	1.8	15	6.6	49	21.7	155	68.6	226	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“	0		0		0		0		40	100.0	40	100.0
Институт за КВБ „Дедиње“	0		0		0		5	4.6	104	95.4	109	100.0
ГАК „Народни фронт“	4	2.3	11	6.3	21	12.1	28	16.1	110	63.2	174	100.0
ВМА	8	1.1	14	1.8	53	7.0	281	37.0	403	53.1	759	100.0
УДК	0		1	2.2	1	2.2	4	8.7	40	87.0	46	100.0
Институт за зз мајке и детета Србије	0		1	2.6	2	5.1	0		36	92.3	39	100.0
Клин. за неурол. и психиј.	0		0		0		1	5.6	17	94.4	18	100.0
ИОРС	1	0.3	3	1.0	21	6.9	49	16.0	232	75.8	306	100.0
Инст. за ментално здравље	0		0		0		4	22.2	14	77.8	18	100.0
Инс. за реуматологију	0		0		1	2.6	3	7.9	34	89.5	38	100.0
Спец. бол. „Свети Сава“	0		0		2	5.6	5	13.9	29	80.6	36	100.0
Клиника за психијатријске болести „Л. Лазаревић“	0		1	4.8	2	9.5	7	33.3	11	52.4	21	100.0
ИО „Бањица“	0		0		2	1.9	9	8.7	92	89.3	103	100.0
Специјална болница за болести зависности	0		0		2	16.7	2	16.7	8	66.7	12	100.0
Инс. за рехабилитацију	2	8.3	0		0		1	4.2	21	87.5	24	100.0
Кл. за рехаб. „Др М. Зотовић“	0		0		0		3	15.8	16	84.2	19	100.0
Специјална болница за церебралну парализу	0		0		0		1	7.7	12	92.3	13	100.0
Спец. бол. за орт. протетику	0		0		0		3	23.1	10	76.9	13	100.0
Спец. бол. Лазаревац	0		0		0		2	16.7	10	83.3	12	100.0
УКУПНО	20	0.6	54	1.7	176	5.4	693	21.4	2288	70.8	3231	100.0

Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,6 (графикон 30). Ово је највиша вредност у посматраном периоду, али морају се имати у виду разлике у методологији.

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



Међу болницама постоји статистички високо значајна разлика у оцени спремности лекара да одговарају на питања пацијената ($N=237,090$, $DF=22$, $p=0,000$).

Просечна оцена за спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената има најниже вредности у ГАК „Народни фронт“ (4,3) и Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ (4,3), а највише у КБЦ „Бежанијска коса“ (5) и Институту за КВБ „Дедиње“ (4,95), (табела 32).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2019			2020			2021		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
УКЦС	1122	4,36	0,82				877	4.62	0.690
КБЦ „Мишовић“	180	4,56	0,74				87	4.76	0.646
КБЦ „Звездара“	303	4,45	0,77				241	4.76	0.494
КБЦ „Земун“	205	4,44	0,81				226	4.54	0.806
КБЦ „Бежанијска коса“	70	4,66	0,63	64	4.98	0.13	40	5.00	0.000
Институт за КВБ „Дедиње“	121	4,81	0,51	55	5.00	0.00	109	4.95	0.210
ГАК „Народни фронт“	134	4,28	0,83	126	4.24	1.03	174	4.32	1.058
ВМА	890	4,41	0,76	830	4.38	0.75	759	4.39	0.785
УДК				46	4.80	0.45	46	4.80	0.582
Институт за зз мајке и детета Србије				40	4.98	0.16	39	4.82	0.644
Клин. за неурол. и психиј.				7	4.43	1.13	18	4.94	0.236
ИОРС	193	4,43	0,77	274	4.75	0.56	306	4.66	0.679
Инст. за ментално здравље				8	4.88	0.35	18	4.78	0.428
Инс. за реуматологију	39	4,72	0,51				38	4.87	0.414
Спец. бол. „Свети Сава“	47	4,72	0,50	32	4.94	0.25	36	4.75	0.554
Клиника за психијатријске болести „Л. Лазаревић“				12	4.33	0.89	21	4.33	0.856
ИО „Бањица“	132	4,45	0,70	29	4.83	0.60	103	4.87	0.388
Спец. бол. Младеновац	42	4,64	0,53	15	4.73	0.46			
Специјална болница за болести зависности				7	4.86	0.38	12	4.50	0.798
Инс. за рехабилитацију	92	4,38	0,82	39	4.72	0.56	24	4.63	1.135
Кл. за рехаб. „Др М. Зотовић“	45	4,53	0,59	5	5.00	0.00	19	4.84	0.375
Специјална болница за церебралну парализу				13	4.62	1.12	13	4.92	0.277
Спец. бол. за орт. протетику	9	5,00	0,00	6	5.00	0.00	13	4.77	0.439
Спец. бол. Лазаревац	16	5,00	0,00	8	4.88	0.35	12	4.83	0.389
УКУПНО	3640	4,44	0,77	1616	4.55	0.72	3231	4.60	0.723

Слично је и са објашњењима тестова, процедура и третмана датим пацијентима од стране лекара. Само 2,5% испитаника сматра лекарска објашњења лошим и веома лошим, док их 91% сматра добрим или одличним (Графикон 31).

У односу на 2019. годину, смањен је удео пацијената косу су дали оцену ни добро ни лоше, као и удео оних који су дали оцену добро, а повећан удео оних који су дали оцену одлично.

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



Лекарска објашњења процедура, тестова и третмана сви испитаници су оценили као добра или одлична у 8 болница: КБЦ „Бежанијска коса“, Институту за КВБ „Дедиње“, Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, Институту за ментално

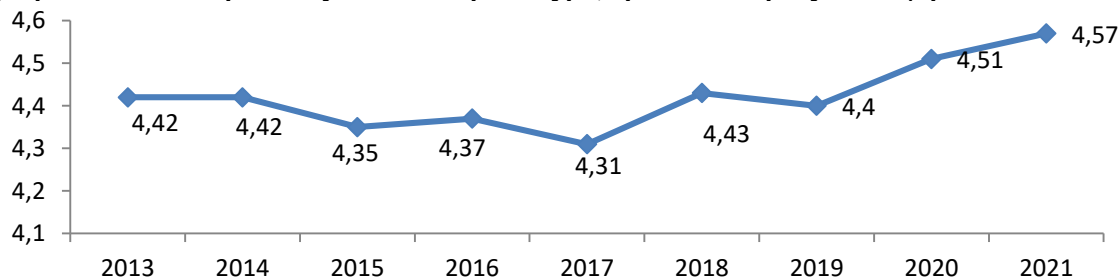
здравље, Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“, Специјалној болници за церебралну парализу, Специјалној болници за ортопедску протетику и Специјалној болници за интерне болести Лазаревац. Најмањи удео пацијената који су дали оцену добро/одлично био је у ГАК „Народни фронт“ (83%), Специјалној болници за болести зависности (83%) и Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ (86%).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УКЦС	6	0.7	16	1.8	54	6.2	189	21.8	601	69.4	866	100.0
КБЦ „Мишовић“	0		1	1.1	4	4.6	11	12.6	71	81.6	87	100.0
КБЦ „Звездара“	0		1	0.4	8	3.3	50	20.8	181	75.4	240	100.0
КБЦ „Земун“	0		5	2.2	19	8.4	56	24.8	146	64.6	226	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“	0		0		0		0		40	100.0	40	100.0
Институт за КВБ „Дедиње“	0		0		0		2	1.8	107	98.2	109	100.0
ГАК „Народни фронт“	7	4.1	8	4.7	14	8.1	32	18.6	111	64.5	172	100.0
ВМА	7	0.9	16	2.1	66	8.8	278	36.9	387	51.3	754	100.0
УДК	0		0		2	4.3	4	8.7	40	87.0	46	100.0
Институт за зз мајке и детета Србије	0		1	2.6	0		4	10.5	33	86.8	38	100.0
Клин. за неурол. и психиј.	0		0		0		2	11.1	16	88.9	18	100.0
ИОРС	0		6	2.0	19	6.3	62	20.7	213	71.0	300	100.0
Инст. за ментално здравље	0		0		0		3	16.7	15	83.3	18	100.0
Инс. за реуматологију	0		1	2.6	1	2.6	2	5.3	34	89.5	38	100.0
Спец. бол. „Свети Сава“	0		1	2.8	1	2.8	8	22.2	26	72.2	36	100.0
Клиника за психијатријске болести „Л. Лазаревић“	0		1	4.8	2	9.5	0		18	85.7	21	100.0
ИО „Бањица“	0		0		4	3.9	14	13.6	85	82.5	103	100.0
Специјална болница за болести зависности	0		0		2	16.7	1	8.3	9	75.0	12	100.0
Инс. за рехабилитацију	2	7.7	0		0		2	7.7	22	84.6	26	100.0
Кл. за рехаб. „Др М. Зотовић“	0		0		0		2	11.1	16	88.9	18	100.0
Специјална болница за церебралну парализу	0		0		0		1	7.7	12	92.3	13	100.0
Спец. бол. за орт. протетику	0		0		0		2	15.4	11	84.6	13	100.0
Спец. бол. Лазаревац	0		0		0		2	16.7	10	83.3	12	100.0
УКУПНО	22	0.7	57	1.8	196	6.1	727	22.7	2204	68.7	3206	100.0

Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,57 (графикон 32), што је највиша вредност у приказаном периоду.

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



Међу болницама постоји статистички високо значајна разлика у оцени лекарских објашњења ($N=226,327$, $DF=22$, $p=0,000$).

Просечна оцена за лекарска објашњења процедура, тестова и третмана има најниже вредности у ГАК „Народни фронт“ (4,4) и ВМА (4,4), а највише у КБЦ „Бежанијска коса“ (5) и Институту за КВБ „Дедиње“ (4,98), (табела 34).

Табела 34. Лекарска објашњења процедура и третмана - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2019			2020			2021		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
УКЦС	1107	4,33	0,82				866	4,57	0,751
КБЦ „Мишовић“	177	4,53	0,73				87	4,75	0,595
КБЦ „Звездара“	298	4,42	0,76				240	4,71	0,546
КБЦ „Земун“	198	4,37	0,89				226	4,52	0,744
КБЦ „Бежанијска коса“	69	4,67	0,70	64	4,95	0,21	40	5,00	0,000
Институт за КВБ „Дедиње“	121	4,82	0,50	55	4,98	0,13	109	4,98	0,135
ГАК „Народни фронт“	130	4,27	0,84	124	4,14	1,08	172	4,35	1,079
ВМА	888	4,37	0,77	824	4,32	0,78	754	4,36	0,802
УДК				44	4,80	0,46	46	4,83	0,486
Институт за зз мајке и детета Србије				40	4,98	0,16	38	4,82	0,563
Клин. за неурол. и психиј.				7	4,43	1,13	18	4,89	0,323
ИОРС	189	4,43	0,75	269	4,80	0,49	300	4,61	0,698
Инст. за ментално здравље				8	4,75	0,46	18	4,83	0,383
Инс. за реуматологију	38	4,63	0,59				38	4,82	0,609
Спец. бол. „Свети Сава“	47	4,81	0,45	33	4,88	0,33	36	4,64	0,683
Клиника за психијатријске болести „Л. Лазаревић“				12	4,42	0,79	21	4,67	0,856
ИО „Бањица“	129	4,41	0,68	29	4,83	0,60	103	4,79	0,498
Спец. бол. Младеновац	40	4,58	0,59	15	4,80	0,41			
Специјална болница за болести зависности				7	5,00	0,00	12	4,58	0,793
Инс. за рехабилитацију	85	4,31	0,89	38	4,50	0,73	26	4,62	1,098
Кл. за рехаб. „Др М. Зотовић“	42	4,50	0,63	5	5,00	0,00	18	4,89	0,323
Специјална болница за церебралну парализу				13	4,77	0,60	13	4,92	0,277
Спец. бол. за орт. протетику	9	4,78	0,44	6	5,00	0,00	13	4,85	0,376
Спец. бол. Лазаревац	16	4,94	0,25	7	4,71	0,49	12	4,83	0,389
УКУПНО	3583	4,40	0,78	1600	4,51	0,75	3206	4,57	0,746

Љубазност лекара је скоро 95% пацијената оценило као одличну или добру, а само нешто преко 1% као лошу и веома лошу (графикон 33).

У односу на 2019. годину, смањен је удео пацијената који су дали оцену ни добро ни лоше, као и удео оних који су дали оцену добро, а повећан удео оних који су дали оцену одлично.

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



Љубазност лекара сви испитаници су оценили као добру или одличну у 8 болница: КБЦ „Бежанијска коса“, Институту за КВБ „Дедиње“, Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, Институту за ментално здравље, Институту за реуматологију, Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“, Специјалној болници за ортопедску протетику и

Специјалној болници за интерне болести Лазаревац. Најмањи удео пацијената који су дали оцену добро/одлично био је у Специјалној болници за болести зависности (83%), ГАК „Народни фронт“ (86%), Институту за рехабилитацију (92%) и Специјалној болници за церебралну парализу (92%), (табела 35).

Укупно 13 пацијената је оценило љубазност лекара као врло лошу и то у 5 установа (2 у УКЦС, 1 у КБЦ „Земун“, 4 у ГАК „Народни фронт“, 5 у ВМА и 1 у Институту за рехабилитацију). Оцену лоше дало је укупно 29 испитаника, и то у 10 здравствених установа (Табела 35). Највећи удео испитаника који су оценили љубазност лекара као осредњу био је Специјалној болници за болести зависности (17%), ГАК „Народни фронт“ (9%) и Специјалној болници за церебралну парализу (8%).

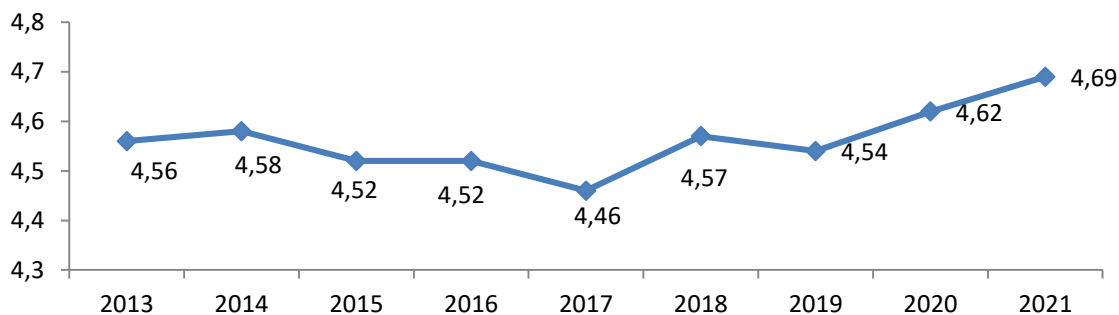
Табела 35. Љубазност и поштовање лекара према пацијенту, по болницама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УКЦС	2	0.2	7	0.8	38	4.4	123	14.2	695	80.3	865	100.0
КБЦ „Мишовић“	0		2	2.4	1	1.2	6	7.1	76	89.4	85	100.0
КБЦ „Звездара“	0		0		4	1.7	31	12.9	205	85.4	240	100.0
КБЦ „Земун“	1	0.4	2	0.9	13	5.8	42	18.7	167	74.2	225	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“	0		0		0		0		40	100.0	40	100.0
Институт за КВБ „Дедиње“	0		0		0		1	0.9	108	99.1	109	100.0
ГАК „Народни фронт“	4	2.3	5	2.9	15	8.7	33	19.2	115	66.9	172	100.0
ВМА	5	0.7	6	0.8	43	5.6	263	34.5	446	58.5	763	100.0
УДК	0		0		1	2.2	5	10.9	40	87.0	46	100.0
Институт за зз мајке и детета Србије	0		1	2.6	0		2	5.1	36	92.3	39	100.0
Клин. за неурол. и психиј.	0		0		0		1	5.6	17	94.4	18	100.0
ИОРС	0		2	0.7	16	5.2	46	15.1	241	79.0	305	100.0
Инст. за ментално здравље	0		0		0		3	16.7	15	83.3	18	100.0
Инс. за реуматологију	0		0		0		4	10.3	35	89.7	39	100.0
Спец. бол. „Свети Сава“	0		2	5.6	0		5	13.9	29	80.6	36	100.0
Клиника за психијатријске болести „Л. Лазаревић“	0		1	4.8	0		2	9.5	18	85.7	21	100.0
ИО „Бањица“	0		0		1	1.0	12	11.7	90	87.4	103	100.0
Специјална болница за болести зависности	0		0		2	16.7	0		10	83.3	12	100.0
Инс. за рехабилитацију	1	3.8	1	3.8	0		0		24	92.3	26	100.0
Кл. за рехаб. „Др М. Зотовић“	0		0		0		2	10.5	17	89.5	19	100.0
Специјална болница за церебралну парализу	0		0		1	7.7	0		12	92.3	13	100.0
Спец. бол. за орт. протетику	0		0		0		2	15.4	11	84.6	13	100.0
Спец. бол. Лазаревац	0		0		0		2	16.7	10	83.3	12	100.0
УКУПНО	13	0.4	29	0.9	135	4.2	585	18.2	2457	76.3	3219	100.0

Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,69, што представља највишу вредност у посматраном периоду (графикон 34).

У односу на задовољство љубазношћу медицинских сестара, може се констатовати да је незнатно нижи степен задовољства пацијената љубазношћу лекара (4,69 за лекаре и 4,75 за сестре).

Графикон 34. Љубазност лекара (просечна оцена)



Међу болницама постоји статистички високо значајна разлика у оцени љубазности лекара ($N=239,252$, $DF=22$, $p=0,000$).

Просечна оцена за љубазност лекара има најниже вредности у ГАК „Народни фронт“ (4,5) и ВМА (4,5), а највише у КБЦ „Бежанијска коса“ (5) и Институту за КВБ „Дедиње“ (4,99), (табела 36).

Табела 36. Љубазност лекара - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2019			2020			2021		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
УКЦС	1114	4,47	0,73				865	4,74	0,599
КБЦ „Мишовић“	179	4,63	0,71				85	4,84	0,553
КБЦ „Звездара“	301	4,55	0,68				240	4,84	0,412
КБЦ „Земун“	199	4,52	0,70				225	4,65	0,671
КБЦ „Бежанијска коса“	70	4,79	0,41	64	4,98	0,12	40	5,00	0,000
Институт за КВБ „Дедиње“	121	4,84	0,48	55	4,96	0,19	109	4,99	0,096
ГАК „Народни фронт“	133	4,29	0,82	126	4,29	1,00	172	4,45	0,939
ВМА	894	4,54	0,67	832	4,49	0,67	763	4,49	0,699
УДК				46	4,85	0,42	46	4,85	0,420
Институт за за мајке и детета Србије				40	5,00	0,00	39	4,87	0,522
Клин. за неврол. и психиј.				7	4,86	0,38	18	4,94	0,236
ИОРС	190	4,54	0,70	271	4,80	0,56	305	4,72	0,587
Инст. за ментално здравље				8	4,75	0,46	18	4,83	0,383
Инс. за реуматологију	39	4,82	0,39				39	4,90	0,307
Спец. бол. „Свети Сава“	47	4,79	0,46	33	4,85	0,36	36	4,69	0,749
Клиника за психијатријске болести „Л. Лазаревић“				12	4,58	0,90	21	4,76	0,700
ИО „Бањица“	132	4,52	0,67	29	4,93	0,26	103	4,86	0,372
Спец. бол. Младеновац	42	4,69	0,52	15	4,87	0,35			
Специјална болница за болести зависности				7	4,86	0,38	12	4,67	0,778
Инс. за рехабилитацију	91	4,37	0,83	38	4,68	0,62	26	4,73	0,962
Кл. за рехаб. „Др М. Зотовић“	44	4,55	0,55	5	5,00	0,00	19	4,89	0,315
Специјална болница за церебралну парализу				13	4,92	0,28	13	4,85	0,555
Спец. бол. за орт. протетику	9	5,00	0,00	6	5,00	0,00	13	4,85	0,376
Спец. бол. Лазаревац	15	4,93	0,26	8	4,88	0,35	12	4,83	0,389
УКУПНО	3620	4,54	0,70	1615	4,62	0,66	3219	4,69	0,632

Поверење у лекара је испитивано и кроз оцену способности лекара да дијагностикује болест као и његове успешности у лечењу пацијента. Само нешто преко 1% пацијената има непожељно мишљење о дијагностици, док 94% оцењује дијагностичке способности лекара као добре или одличне (Графикон 35).

Као и за претходне аспекте задовољства радом лекара, у односу на 2019. годину, смањен је удео пацијената који су дали оцену ни добро ни лоше, као и удео оних који су дали оцену добро, а повећан удео оних који су дали оцену одлично.

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



Лекарску способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената сви су оценили као добру/одличну у 8 установа (КБЦ „Бежанијска коса“, Институт за КВБ „Дедиње“, Универзитетска дечја клиника, Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину, Институт за ментално здравље, Специјална болница за церебралну парализу, Специјална болница за ортопедску протетику и Специјална болница за интерне болести Лазаревац). Најмањи удео наведених испитаника забележен је у Специјалној болници за болести зависности (83%), а затим у Клиници за психијатријске болести „Др Л. Лазаревић“, ГАК „Народни фронт“ и КБЦ „Земун“ (по 91%).

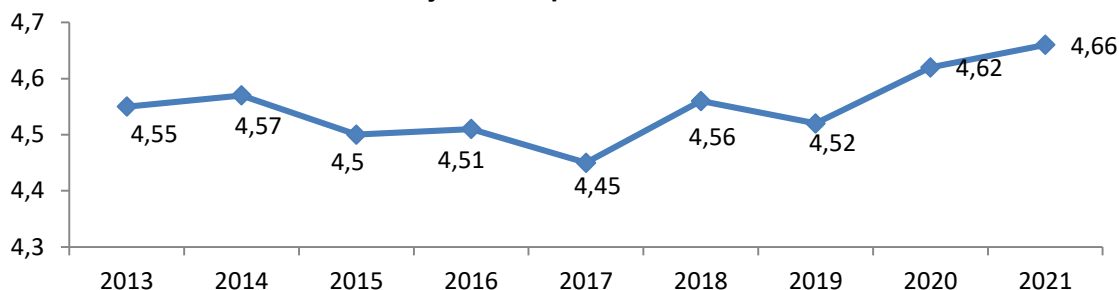
Број испитаника који су овај сегмент оценили као веома лош/лош износи укупно 44, и они се појављују у 10 установа (Табела 37). Удео испитаника који су дали оцену ни добро ни лоше је највећи у Специјалној болници за болести зависности (17%), Клиници „Др Л. Лазаревић“ (10%) и КБЦ „Земун“ (8%).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УКЦС	4	0.5	11	1.3	45	5.2	140	16.2	665	76.9	865	100.0
КБЦ „Мишовић“	0		1	1.2	1	1.2	9	10.7	73	86.9	84	100.0
КБЦ „Звездара“	0		1	0.4	7	2.9	40	16.7	192	80.0	240	100.0
КБЦ „Земун“	1	0.4	2	0.9	18	8.0	45	19.9	160	70.8	226	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“	0		0		0		0		40	100.0	40	100.0
Институт за КВБ „Дедиње“	0		0		0		1	0.9	108	99.1	109	100.0
ГАК „Народни фронт“	2	1.2	3	1.8	11	6.5	34	20.0	120	70.6	170	100.0
ВМА	7	0.9	7	0.9	35	4.6	276	36.7	428	56.8	753	100.0
УДК	0		0		0		5	10.9	41	89.1	46	100.0
Институт за зз мајке и детета Србије	1	2.6	0		0		2	5.3	35	92.1	38	100.0
Клин. за неурол. и психиј.	0		0		0		0		18	100.0	18	100.0
ИОРС	0		1	0.3	18	6.1	54	18.4	221	75.2	294	100.0
Инст. за ментално здравље	0		0		0		3	17.6	14	82.4	17	100.0
Инс. за реуматологију	0		0		2	5.1	1	2.6	36	92.3	39	100.0
Спец. бол. „Свети Сава“	0		1	2.8	0		8	22.2	27	75.0	36	100.0
Кл. за пс. болести „Л. Лазаревић“	0		0		2	9.5	8	38.1	11	52.4	21	100.0
ИО „Бањица“	0		0		3	2.9	12	11.7	88	85.4	103	100.0
Специјална болница за болести зависности	0		0		2	16.7	2	16.7	8	66.7	12	100.0
Инс. за рехабилитацију	1	4.0	1	4.0	0		1	4.0	22	88.0	25	100.0
Кл. за рехаб. „Др М. Зотовић“	0		0		1	5.3	2	10.5	16	84.2	19	100.0
Специјална болница за церебралну парализу	0		0		0		2	15.4	11	84.6	13	100.0
Спец. бол. за орт. протетику	0		0		0		2	15.4	11	84.6	13	100.0
Спец. бол. Лазаревац	0		0		0		2	16.7	10	83.3	12	100.0
УКУПНО	16	0.5	28	0.9	145	4.5	649	20.3	2355	73.8	3193	100.0

Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,66, што представља највећу вредност у приказаном периоду (графикон 36).

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



Међу болницама постоји статистички високо значајна разлика у оцени способности дијагностиковања лекара ($N=211,360$, $DF=22$, $p=0,000$).

Просечна оцена за лекарску способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената има вредности од 4,4 у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ и 4,5 у ВМА и Специјалној болници за болести зависности до 5 у КБЦ „Бежанијска коса“ и Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (табела 38).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2019			2020			2021		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
УКЦС	1102	4,48	0,73				865	4,68	0,674
КБЦ „Мишовић“	179	4,60	0,72				84	4,83	0,487
КБЦ „Звездара“	298	4,51	0,74				240	4,76	0,515
КБЦ „Земун“	198	4,48	0,73				226	4,60	0,713
КБЦ „Бежанијска коса“	67	4,73	0,51	64	4.98	0,12	40	5.00	0,000
Институт за КВБ „Дедиње“	120	4,84	0,48	55	4.98	0,13	109	4,99	0,096
ГАК „Народни фронт“	131	4,40	0,72	125	4,50	0,88	170	4,57	0,791
ВМА	877	4,50	0,71	826	4,47	0,69	753	4,48	0,714
УДК				44	4,95	0,21	46	4,89	0,315
Институт за зз мајке и детета Србије				40	4.98	0,16	38	4,84	0,679
Клин. за неурол. и психиј.				7	4,43	1,13	18	5.00	0,000
ИОРС	189	4,47	0,73	267	4,81	0,47	294	4,68	0,600
Инст. за ментално здравље				8	4,75	0,46	17	4,82	0,393
Инс. за реуматологију	37	4,78	0,48				39	4,87	0,469
Спец. бол. „Свети Сава“	47	4,72	0,50	33	4,91	0,29	36	4,69	0,624
Клиника за психијатријске болести „Л. Лазаревић“				12	4.42	0,90	21	4.43	0,676
ИО „Бањица“	129	4,50	0,63	29	4,93	0,26	103	4,83	0,452
Спец. бол. Младеновац	38	4,66	0,53	15	4,73	0,46			
Специјална болница за болести зависности				7	4,71	0,76	12	4,50	0,798
Инс. за рехабилитацију	83	4,37	0,79	35	4,43	0,74	25	4,68	0,988
Кл. за рехаб. „Др М. Зотовић“	44	4,52	0,63	5	4,80	0,45	19	4,79	0,535
Специјална болница за церебралну парализу				13	4,69	0,63	13	4,85	0,376
Спец. бол. за орт. протетику	9	5,00	0,00	6	4,83	0,41	13	4,85	0,376
Спец. бол. Лазаревац	16	4,88	0,34	8	4,88	0,35	12	4,83	0,389
УКУПНО	3564	4,52	0,71	1599	4,62	0,65	3193	4,66	0,654

Када је у питању успешност лекара у лечењу пацијената, само 1% пацијената има непожељно мишљење, док је 95% оцењује као добру или одличну (Графикон 37). На ово питање није одговорило 146 испитаника (4%).

Као и код претходних испитиваних сегмената, у односу на 2019. годину, смањен је удео пацијената који су дали оцену ни добро ни лоше, као и удео оних који су дали оцену добро, а повећан удео оних који су дали оцену одлично.

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



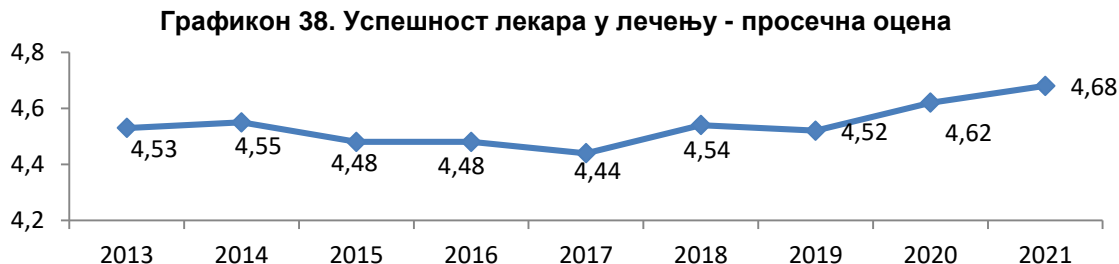
Успешност лекара у лечењу сви испитаници су оценили са добро/одлично у 8 установа (КБЦ „Бежанијска коса“, Институт за КВБ „Дедиње“, Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије, Институт за ментално здравље, ИО „Бањица“, Клиника за рехабилитацију „Др М. Зотовић“, Специјална болница за церебралну парализу и Специјална болница за интерне болести Лазаревац). Најмањи удео пацијената који су дали оцену добро/одлично забележен је у Специјалној болници „Свети Сава“ (89%), КБЦ „Земун“ (90%), а затим у Специјалној болници за болести зависности и ГАК „Народни фронт“ (по 91%).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УКЦС	4	0.5	11	1.3	25	2.9	136	15.9	681	79.5	857	100.0
КБЦ „Мишовић“	1	1.2	1	1.2	0		9	10.8	72	86.7	83	100.0
КБЦ „Звездара“	0		0		7	3.0	36	15.3	192	81.7	235	100.0
КБЦ „Земун“	1	0.4	3	1.3	18	8.0	44	19.5	160	70.8	226	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“	0		0		0		0		40	100.0	40	100.0
Институт за КВБ „Дедиње“	0		0		0		3	2.8	106	97.2	109	100.0
ГАК „Народни фронт“	0		5	2.9	10	5.9	31	18.2	124	72.9	170	100.0
ВМА	4	0.5	4	0.5	35	4.8	273	37.2	417	56.9	733	100.0
УДК	0		0		1	2.2	4	8.7	41	89.1	46	100.0
Институт за зз мајке и детета Србије	0		0		0		2	5.4	35	94.6	37	100.0
Клин. за неурол. и психиј.	0		0		1	6.3	1	6.3	14	87.5	16	100.0
ИОРС	0		1	0.4	14	4.9	70	24.6	199	70.1	284	100.0
Инст. за ментално здравље	0		0		0		5	29.4	12	70.6	17	100.0
Инс. за реуматологију	0		1	2.6	1	2.6	4	10.3	33	84.6	39	100.0
Спец. бол. „Свети Сава“	0		1	2.8	3	8.3	5	13.9	27	75.0	36	100.0
Клиника за психијатријске болести „Л. Лазаревић“	0		1	4.8	0		5	23.8	15	71.4	21	100.0
ИО „Бањица“	0		0		0		12	11.7	91	88.3	103	100.0
Специјална болница за болести зависности	0		0		1	9.1	3	27.3	7	63.6	11	100.0
Инс. за рехабилитацију	0		1	3.8	1	3.8	3	11.5	21	80.8	26	100.0
Кл. за рехаб. „Др М. Зотовић“	0		0		0		2	10.5	17	89.5	19	100.0
Специјална болница за церебралну парализу	0		0		0		3	23.1	10	76.9	13	100.0
Спец. бол. за орт. протетику	0		0		1	7.7	3	23.1	9	69.2	13	100.0
Спец. бол. Лазаревац	0		0		0		2	16.7	10	83.3	12	100.0
УКУПНО	10	0.3	29	0.9	118	3.8	656	20.9	2333	74.2	3146	100.0

Оцену веома лоше дало је укупно 10 испитаника, и то 4 у УКЦС, 1 у КБЦ „Др Д. Мишовић“, 1 у КБЦ „Земун“ и 4 у ВМА. Укупно 29 испитаника дало је оцену лоше, и то у 10 болница (табела 39).

Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,68 (графикон 38), што представља највишу вредност у приказаном периоду.



Међу болницама постоји статистички високо значајна разлика у оцени успешности лекара у лечењу ($N=211,163$, $DF=22$, $p=0,000$).

Просечна оцена за успешност лекара у лечењу има најниже вредности у ВМА (4,5) и Специјалној болници за болести зависности (4,55), а највише у КБЦ „Бежанијска коса“ (5) и Институту за КВБ „Дедиње“ (4,97).

Табела 40. Успешност лекара у лечењу - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2019			2020			2021		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
УКЦС	1081	4.48	0.71				857	4.73	0.625
КБЦ „Мишовић“	179	4.68	0.58				83	4.81	0.614
КБЦ „Звездара“	294	4.53	0.69				235	4.79	0.478
КБЦ „Земун“	195	4.50	0.74				226	4.59	0.733
КБЦ „Бежанијска коса“	68	4.76	0.46	64	5.00	0.00	40	5.00	0.000
Институт за КВБ „Дедиње“	122	4.81	0.50	55	5.00	0.00	109	4.97	0.164
ГАК „Народни фронт“	129	4.43	0.80	121	4.54	0.79	170	4.61	0.731
ВМА	850	4.50	0.72	796	4.49	0.69	733	4.49	0.667
УДК				43	4.91	0.29	46	4.87	0.400
Институт за зз мајке и детета Србије				37	4.97	0.16	37	4.95	0.229
Клин. за неврол. и психиј.				7	4.57	0.79	16	4.81	0.544
ИОРС	186	4.48	0.74	264	4.73	0.56	284	4.64	0.592
Инст. за ментално здравље				8	4.75	0.46	17	4.71	0.470
Инс. за реуматологију	36	4.58	0.69				39	4.77	0.627
Спец. бол. „Свети Сава“	47	4.77	0.48	33	4.91	0.29	36	4.61	0.766
Клиника за психијатријске болести „Л. Лазаревић“				12	4.50	0.80	21	4.62	0.740
ИО „Бањица“	129	4.49	0.65	27	4.74	0.66	103	4.88	0.322
Спец. бол. Младеновац	39	4.62	0.54	14	4.86	0.36			
Специјална болница за болести зависности				6	4.83	0.41	11	4.55	0.688
Инс. за рехабилитацију	86	4.28	0.88	35	4.46	0.66	26	4.69	0.736
Кл. за рехаб. „Др М. Зотовић“	43	4.44	0.70	5	5.00	0.00	19	4.89	0.315
Специјална болница за церебралну парализу				13	4.85	0.55	13	4.77	0.439
Спец. бол. за орт. протетику	9	5.00	0.00	6	4.83	0.41	13	4.62	0.650
Спец. бол. Лазаревац	16	4.94	0.25	8	4.75	0.46	12	4.83	0.389
УКУПНО	3509	4.52	0.70	1554	4.62	0.64	3146	4.68	0.623

Када је реч о општем задовољству услугама лекара, укупно је 94,8% пацијената навело да је добро или одлично, а 1,4% лоше и веома лоше. На ово питање није одговорио 81 испитаник (2,5%), (графикон 39).

Као и код претходних испитиваних сегмената, у односу на 2019. годину, односно у односу на период пре епидемије Ковид-19, незнатно је смањен удео пацијената који су дали оцену ни добро ни лоше, смањен је и удео оних који су дали оцену добро, а повећан удео оних који су дали оцену одлично. Удео оних који су дали најниже оцене је скоро непромењен.

Нешто мањи удео пацијената је задовољан радом лекара (94,8%), него радом медицинских сестара у целини (96,6%).

Графикон 39. Опште задовољство услугама лекара (%)



Опште задовољство услугама лекара је у чак 8 болница оцењено оценом одличан или добар (КБЦ „Бежанијска коса“, Институт за КВБ „Дедиње“, Институт за ментално здравље, ИО „Бањица“, Клиника за рехабилитацију „Др М. Зотовић“, Специјална болница за церебралну парализу, Специјална болница за ортопедску протетику и Специјална болница за интерне болести Лазаревац).

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

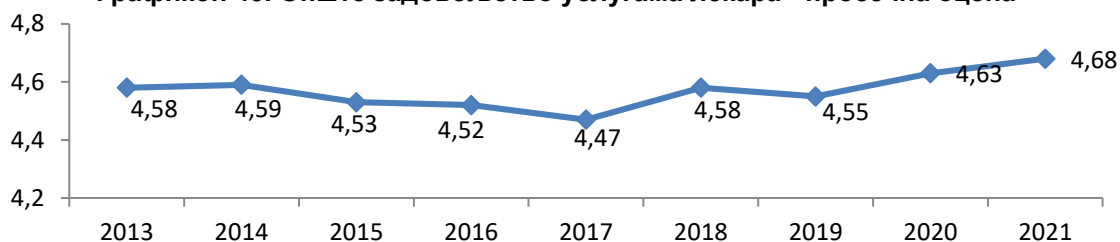
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УКЦС	4	0.5	7	0.8	34	3.9	157	18.1	666	76.7	868	100.0
КБЦ „Мишовић“	0		1	1.1	1	1.1	12	13.8	73	83.9	87	100.0
КБЦ „Звездара“	0		1	0.4	3	1.2	37	15.4	200	83.0	241	100.0
КБЦ „Земун“	1	0.4	1	0.4	16	7.1	45	19.9	163	72.1	226	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“	0		0		0		0		40	100.0	40	100.0
Институт за КВБ „Дедиње“	0		0		0		2	1.9	106	98.1	108	100.0
ГАК „Народни фронт“	3	1.7	5	2.9	10	5.8	36	20.9	118	68.6	172	100.0
ВМА	6	0.8	6	0.8	35	4.6	259	34.4	447	59.4	753	100.0
УДК	0		1	2.2	0		4	8.7	41	89.1	46	100.0
Институт за зз мајке и детета Србије	0		1	2.6	0		3	7.7	35	89.7	39	100.0
Клин. за неурол. и психиј.	0		1	5.3	0		1	5.3	17	89.5	19	100.0
ИОРС	0		1	0.3	16	5.3	46	15.2	240	79.2	303	100.0
Инст. за ментално здравље	0		0		0		3	16.7	15	83.3	18	100.0
Инс. за реуматологију	0		0		2	5.1	3	7.7	34	87.2	39	100.0
Спец. бол. „Свети Сава“	0		3	8.3	0		4	11.1	29	80.6	36	100.0
Клиника за психијтријске болести „Л. Лазаревић“	0		1	4.8	1	4.8	1	4.8	18	85.7	21	100.0
ИО „Бањица“	0		0		0		11	11.1	88	88.9	99	100.0
Специјална болница за болести зависности	0		0		2	16.7	2	16.7	8	66.7	12	100.0
Инс. за рехабилитацију	1	3.7	1	3.7	1	3.7	1	3.7	23	85.2	27	100.0
Кп. за рехаб. „Др М. Зотовић“	0		0		0		2	10.5	17	89.5	19	100.0
Специјална болница за церебралну парализу	0		0		0		2	15.4	11	84.6	13	100.0
Спец. бол. за орт. протетику	0		0		0		1	7.7	12	92.3	13	100.0
Спец. бол. Лазаревац	0		0		0		2	16.7	10	83.3	12	100.0
УКУПНО	15	0.5	30	0.9	121	3.8	634	19.7	2411	75.1	3211	100.0

Најмањи укупан удео пацијената који су дали оцену добар/одличан забележен је у Специјалној болници за болести зависности (83%), Институту за рехабилитацију (89%) и ГАК „Народни фронт“ (90%).

Укупно 15 пацијената је опште задовољство услугама лекара оценило као веома лоше, и то у 5 установа (6 у ВМА, 4 пацијента у УКЦС, 3 у ГАК „Народни фронт“ и по 1 у КБЦ „Земун“ и Институту за рехабилитацију). Укупно 30 пацијената дало је оцену лоше, и то у 13 установа (табела 41). Највећи удео пацијената који су дали оцену ни добро ни лоше забележен је у Специјалној болници за болести зависности (17%), КБЦ „Земун“ (7%) и ГАК „Народни фронт“ (6%).

Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,68, што представља највишу вредност у приказаном периоду (графикон 40). При оваквим поређењима морају се имати у виду напред наведене разлике у методологији.

Графикон 40. Опште задовољство услугама лекара - просечна оцена



Међу болницама постоји статистички високо значајна разлика у задовољству услугама лекара у целини ($N=191,387$, $DF=22$, $p=0,000$).

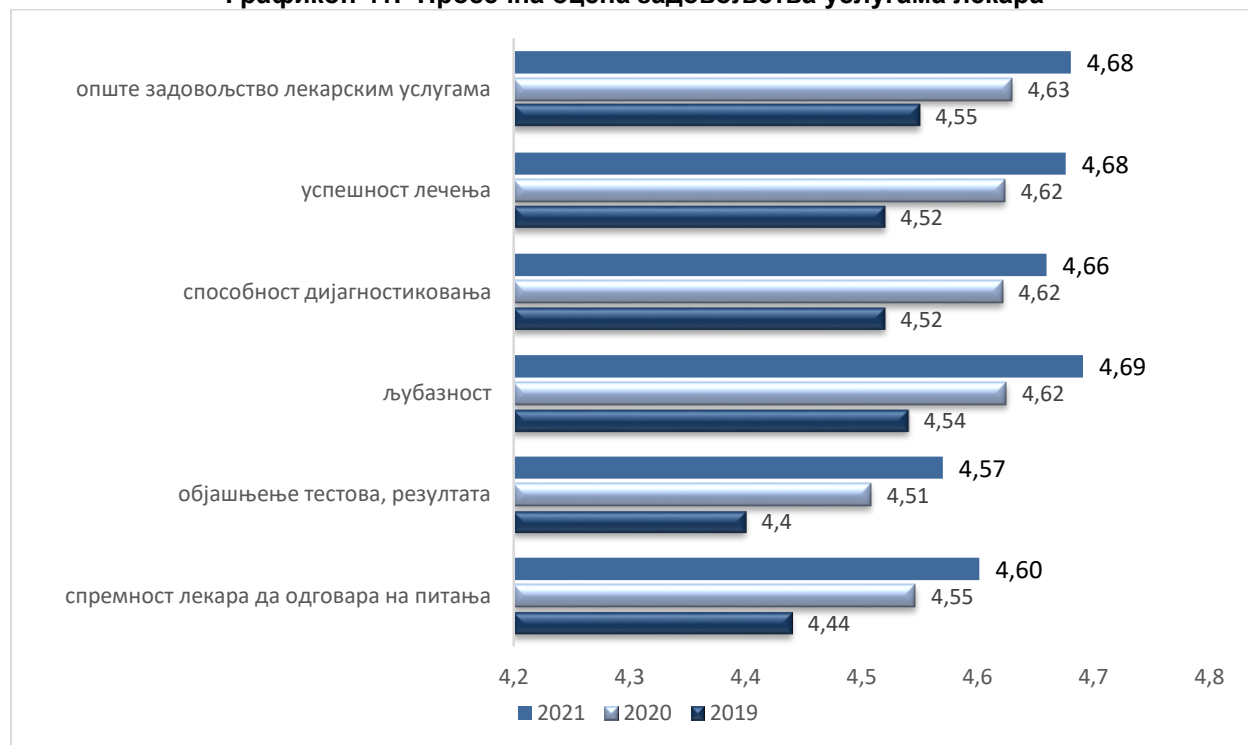
Просечна оцена за опште задовољство услугама лекара има вредности од 4,5 у Специјалној болници за болести зависности, ВМА, ГАК „Народни фронт“ и до 5 у КБЦ „Бежанијска коса“ и Институту за КВБ „Дедиње“ (табела 42).

Табела 42. Опште задовољство услугама лекара - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2019			2020			2021		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
УКЦС	1106	4.51	0.70				868	4.70	0.627
КБЦ „Мишовић“	181	4.62	0.68				87	4.80	0.502
КБЦ „Звездара“	302	4.53	0.69				241	4.81	0.453
КБЦ „Земун“	197	4.56	0.69				226	4.63	0.676
КБЦ „Бежанијска коса“	70	4.81	0.39	64	4.98	0.12	40	5.00	0.000
Институт за КВБ „Дедиње“	122	4.84	0.49	55	5.00	0.00	108	4.98	0.135
ГАК „Народни фронт“	131	4.34	0.83	126	4.42	0.86	172	4.52	0.868
ВМА	873	4.53	0.69	819	4.50	0.67	753	4.51	0.698
УДК				45	4.89	0.32	46	4.85	0.515
Институт за зз мајке и детета Србије				40	5.00	0.00	39	4.85	0.540
Клин. за неурол. и психиј.				7	4.57	0.79	19	4.79	0.713
ИОРС	191	4.59	0.68	269	4.73	0.67	303	4.73	0.568
Инст. за ментално здравље				8	4.75	0.46	18	4.83	0.383
Инс. за реуматологију	39	4.72	0.56				39	4.82	0.506
Спец. бол. „Свети Сава“	47	4.81	0.40	33	4.91	0.29	36	4.64	0.867
Клиника за психијатријске болести „Л. Лазаревић“				12	4.83	0.39	21	4.71	0.784
ИО „Бањица“	132	4.49	0.65	29	4.86	0.44	99	4.89	0.316
Спец. бол. Младеновац	41	4.76	0.43	15	4.80	0.41			
Специјална болница за болести зависности				7	5.00	0.00	12	4.50	0.798
Инс. за рехабилитацију	87	4.40	0.78	37	4.65	0.48	27	4.63	1.006
Кл. за рехаб. „Др М. Зотовић“	44	4.61	0.49	5	5.00	0.00	19	4.89	0.315
Специјална болница за церебр. парализу				13	4.77	0.60	13	4.85	0.376
Спец. бол. за орт. протетику	9	5.00	0.00	6	5.00	0.00	13	4.92	0.277
Спец. бол. Лазаревац	16	5.00	0.00	8	5.00	0.00	12	4.83	0.389
УКУПНО	3588	4.55	0.68	1598	4.63	0.65	3211	4.68	0.636

Просечна оцена задовољства услугама лекара током боравка у болници је висока и креће се од 4,57 за објашњење тестова, процедура, третмана и резултата, до 4,69 за љубазност лекарског особља (Графикон 41).

Графикон 41. Просечна оцена задовољства услугама лекара



- **Коришћење клиничких путева током болничког лечења**

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

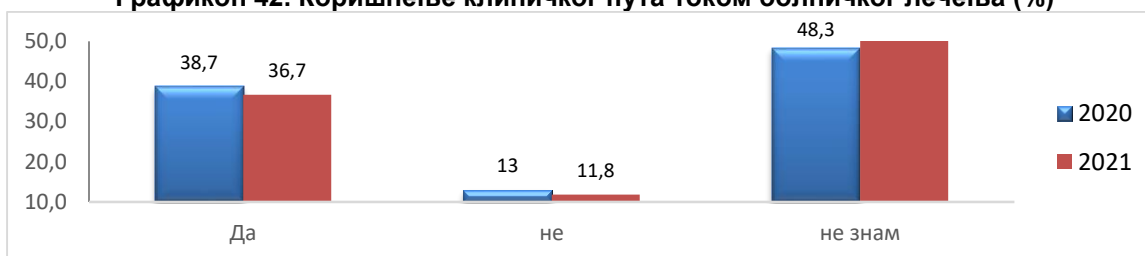
пропуштања потребних услуга, тимски рад је бољи и омогућено је повезивање примарног и секундарног нивоа здравствене заштите¹.

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 одговорила су 2.153 испитаника у анкети (65%). Војномедицинска академија није у анкетном упитнику користила ово питање.

Сваки други пацијент је навео да не зна да ли је у његовом лечењу коришћен клинички пут, док је 790 пацијената (37%) дало потврдан одговор (графикон 42). Негативан одговор дало је 255 испитаника (12%).

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



Половина или више пацијената сматра да је клинички пут коришћен у њиховом лечењу у 6 установа: Специјалној болници за интерне болести Лазаревац (92%), Специјалној болници за ортопедску протетику (62%), Специјалној болници за болести зависности (55%), Институту за онкологију и радиологију Србије (50%), Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (50%) и КБЦ „Бежанијска коса“ (50%). Највећи удео пацијената који су одговорили негативно је у Институту за рехабилитацију (35%) и Универзитетској дечјој клиници (28%), а оних који су одговорили да не знају у Специјалној болници за церебралну парализу (83%) и Клиници „Др Л. Лазаревић“ (76%).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		НЕ ЗНАМ		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УКЦС	275	36.2	70	9.2	415	54.6	760	100.0
КБЦ „Мишовић“	17	22.7	8	10.7	50	66.7	75	100.0
КБЦ „Звездара“	75	36.2	17	8.2	115	55.6	207	100.0
КБЦ „Земун“	51	22.6	34	15.0	141	62.4	226	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“	17	50.0	0		17	50.0	34	100.0
Институт за КВБ „Дедиње“	48	44.0	1	0.9	60	55.0	109	100.0
ГАК „Народни фронт“	61	42.1	23	15.9	61	42.1	145	100.0
УДК	9	19.6	13	28.3	24	52.2	46	100.0
Инс. за зз. мајке и детета Србије	12	41.4	3	10.3	14	48.3	29	100.0
Кли. за неурологију и пси.за децу и омладину	7	50.0	1	7.1	6	42.9	14	100.0
Инс. за онкологију и рад. Србије	117	50.2	47	20.2	69	29.6	233	100.0
Инст. за ментално здравље	7	46.7	2	13.3	6	40.0	15	100.0
Инст. за реуматологију	8	20.5	3	7.7	28	71.8	39	100.0
Спец. бол. „Свети Сава“	17	47.2	2	5.6	17	47.2	36	100.0
Клиника „Лаза Лазаревић“	4	19.0	1	4.8	16	76.2	21	100.0
Инст. за ортопедију „Бањица“	28	33.7	16	19.3	39	47.0	83	100.0
Спец. бол. за болести зависности	6	54.5	0		5	45.5	11	100.0
Инс. за рехабилитацију	6	26.1	8	34.8	9	39.1	23	100.0
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	6	37.5	3	18.8	7	43.8	16	100.0
Спец. бол. за цереб.парализу	0		1	16.7	5	83.3	6	100.0
Спец. бол. за орт. протетику	8	61.5	1	7.7	4	30.8	13	100.0
Спец. бол. Лазаревац	11	91.7	1	8.3	0		12	100.0
УКУПНО	790	36.7	255	11.8	1108	51.5	2153	100.0

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

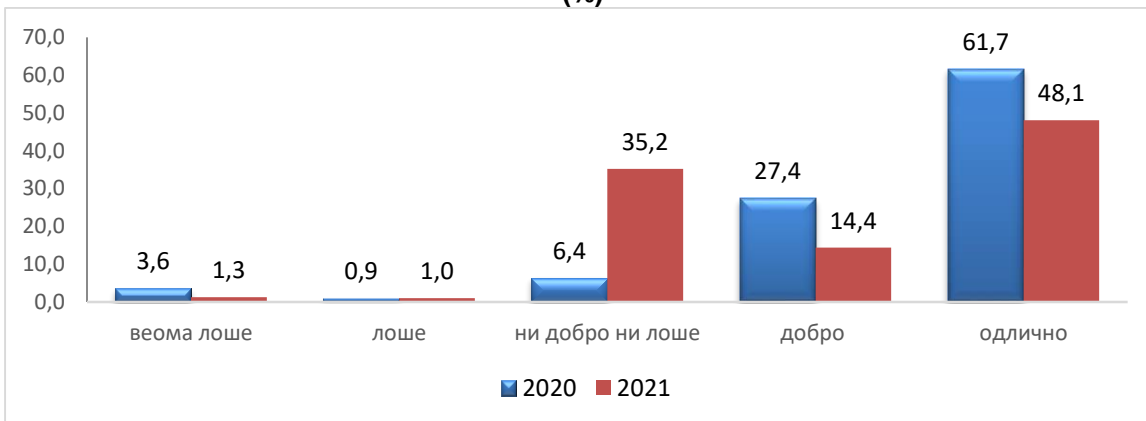
- **Коришћење болничке заштите у условима епидемије COVID-19**

У анкети је, као и 2020. године, 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, 1.498 (скоро 46%) испитаника је навело да се не односи на њих, а још 638 (19%) није одговорило на ово питање. Од преосталих 1.156 пацијената, 48% је оценило да је њихово болничко лечење било одлично, а нешто преко 14% да је било добро, док 35% сматра да је било ни добро ни лоше, а само 2% да је било лоше или веома лоше (графикон 43).

У односу на претходну годину значајно је повећан удео неодлучних (за око 29%), а смањен удео оних који су дали оцену добро/одлично (за 27%) и оних који су оценили са веома лоше/лоше (за 2%).

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



У чак 13 установа сви испитаници су дали оцену добро/одлично (КБЦ „Бежанијска коса“, Институт за КВБ „Дедиње“, Универзитетска дечја клиника, Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије, Институт за ментално здравље, Институт за реуматологију, Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, Клиника за психијтријске болести „Др Л. Лазаревић“, Специјална болница за болести зависности, Институт за рехабилитацију, Клиника за рехабилитацију „Др М. Зотовић“, Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику и Специјална болница Лазаревац), (табела 44). Најмањи укупна удео оних који су дали оцене врло добро/одлично био је у ВМА (27%), ГАК „Народни фронт“ (74%) и КБЦ „Земун“ (82%).

Табела 44. Услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19 (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УКЦС	3	1.2	6	2.3	16	6.2	48	18.5	186	71.8	259	100.0
КБЦ „Мишовић“	0		0		2	13.3	3	20.0	10	66.7	15	100.0
КБЦ „Звездара“	0		0		2	4.3	0		45	95.7	47	100.0
КБЦ „Земун“	3	4.5	1	1.5	8	11.9	11	16.4	44	65.7	67	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“	0		0		0		0		36	100.0	36	100.0
Институт за КВБ „Дедиње“	0		0		0		0		16	100.0	16	100.0
ГАК „Народни фронт“	0		0		5	26.3	3	15.8	11	57.9	19	100.0
ВМА	3	0.6	1	0.2	370	72.4	55	10.8	82	16.0	511	100.0
УДК	0		0		0		0		5	100.0	5	100.0
Институт за зз мајке и детета Србије	0		0		0		2	66.7	1	33.3	3	100.0
Клин. за неврол. и психиј.	0		0		0		0		0		0	
ИОРС	5	5.0	2	2.0	4	4.0	26	25.7	64	63.4	101	100.0
Инст. за ментално здравље	0		0		0		1	33.3	2	66.7	3	100.0
Инс. за реуматологију	0		0		0		2	28.6	5	71.4	7	100.0
Спец. бол. „Свети Сава“	0		0		0		4	36.4	7	63.6	11	100.0
Клиника за психијатријске болести „Л. Лазаревић“	0		0		0		4	28.6	10	71.4	14	100.0
ИО „Бањица“	1	3.8	0		0		3	11.5	22	84.6	26	100.0
Специјална болница за болести зависности	0		0		0		2	66.7	1	33.3	3	100.0
Инс. за рехабилитацију	0		0		0		1	50.0	1	50.0	2	100.0
Кл. за рехаб. „Др М. Зотовић“	0		0		0		0		1	100.0	1	100.0
Специјална болница за церебралну парализу	0		2	100.0	0		0		0		2	100.0
Спец. бол. за орт. протетику	0		0		0		1	50.0	1	50.0	2	100.0
Спец. бол. Лазаревац	0		0		0		0		6	100.0	6	100.0
УКУПНО	15	1.3	12	1.0	407	35.2	166	14.4	556	48.1	1156	100.0

Мали број испитаника је дао оцене лоше/веома лоше (27) и то у укупно 7 установа (Табела 44). Највећи удео испитаника који су дали оцену ни добро ни лоше забележен је у ВМА (72%), затим у ГАК „Народни фронт“ (26%) и КБЦ „Др Д. Мишовић“ (13%).

Највећи удео испитаника који су дали одговор „не односи се на мене“ забележен је у Клиници за неврологију и психијатрију за децу и омладину (100%), Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (94%) и Институту за рехабилитацију (91%), а најмањи у КБЦ „Бежанијска коса“ (3%), Клиници за психијатријске болести „Д. Л. Лазаревић“ (26%) и Специјалној болници за интерне болести Лазаревац (50%).

Просечна оцена за услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19, за ниво свих болница у 2021. години износи 4,07, и значајно је мања у односу на претходну годину када је износила 4,43 (табела 45).

Међу болницама постоји статистички високо значајна разлика у задовољству услугама лекара у целини ($N=485,931$, $DF=21$, $p=0,000$). Најнижа оцена забележена је у Специјалној болници за церебралну парализу (2), уз напомену о веома малом броју испитаника, и ВМА (3,4), а највиша (5) у КБЦ „Бежанијска коса“, Институту за КВБ „Дедиње“, Универзитетској дечјој клиници, Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ и Специјалној болници за интерне болести Лазаревац. Изузевши установе са веома малим бројем испитаника који су одговорили на ово питање, у односу на претходну годину просечна оцена је највише промењена односно смањена у ВМА (за скоро 1).

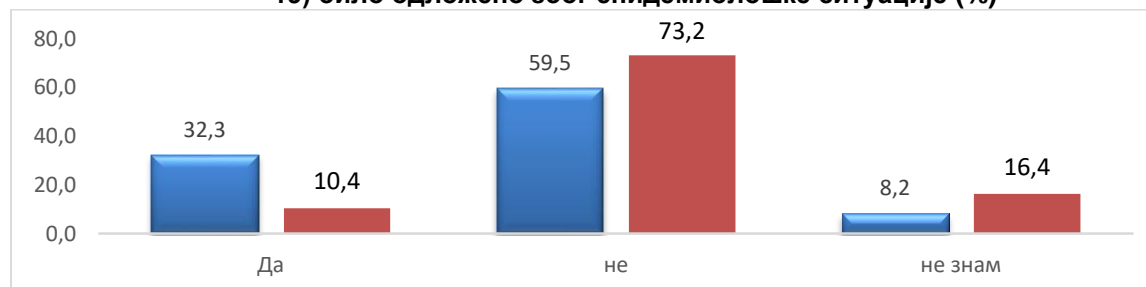
Табела 45. Услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
УКЦС				259	4.58	0.805
КБЦ „Мишовић“				15	4.53	0.743
КБЦ „Звездара“				47	4.91	0.408
КБЦ „Земун“				67	4.37	1.057
КБЦ „Бежанијска коса“	58	4.98	0.13	36	5.00	0.000
Институт за КВБ „Дедиње“	24	4.96	0.20	16	5.00	0.000
ГАК „Народни фронт“	7	4.57	0.53	19	4.32	0.885
ВМА	816	4.36	0.95	511	3.41	0.777
УДК	3	3.67	2.31	5	5.00	0.000
Институт за зз мајке и детета Србије	7	4.29	0.95	3	4.33	0.577
Клин. за неурол. и психиј.	1	5.00	0.00			
ИОРС	80	4.36	1.03	101	4.41	1.022
Инст. за ментално здравље	2	2.50	2.12	3	4.67	0.577
Инс. за реуматологију				7	4.71	0.488
Спец. бол. „Свети Сава“	13	4.92	0.28	11	4.64	0.505
Клиника за психијатријске болести „Л. Лазаревић“	5	5.00	0.00	14	4.71	0.469
ИО „Бањица“	2	5.00	0.00	26	4.73	0.827
Спец. бол. Младеновац	15	4.60	0.63			
Специјална болница за болести зависности	2	4.50	0.71	3	4.33	0.577
Инс. за рехабилитацију	6	4.50	0.84	2	4.50	0.707
Кл. за рехаб. „Др М. Зотовић“				1	5.00	0.000
Специјална болница за церебралну парализу	1	5.00	0.00	2	2.00	0.000
Спец. бол. за орт. протетику	1	5.00	0.00	2	4.50	0.707
Спец. бол. Лазаревац	4	5.00	0.00	6	5.00	0.000
УКУПНО	1047	4.43	0.93	1156	4.07	0.994

На питање да ли им је болничко лечење у овој болници (због неке друге болести, а не COVID-19) било одложено због епидемиолошке ситуације, 303 пацијента (10%) је одговорило потврдно, 2.125 (73%) одрично, а 475 испитаника (16%) да не зна (графикон 44). На ово питање није одговорило 389 испитаника (12%).

У односу на претходну годину значајно је смањен удео пацијената који су одговорили потврдно, а повећан удео оних који су одговорили са не, као и оних који су одговорили да не знају.

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



Највећи удео пацијената који је потврдно одговорио на питање о одлагању болничког лечења због епидемиолошке ситуације забележен је у КБЦ „Бежанијска коса“ (33%), КБЦ „Звездара“ (23%) и Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (17%). Сви

испитаници су одговорили одрично у Специјалној болници за церебралну парализу и Специјалној болници за интерне болести Лазаревац, уз напомену о малом броју испитаника, затим се њихов висок удео бележи и у Универзитетској дечјој клиници (94%). Највећи удео испитаника са одговором „не знам“ бележи се у Институту за КВБ „Дедиње“ (28%), УКЦС (21%) и ВМА (21%).

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

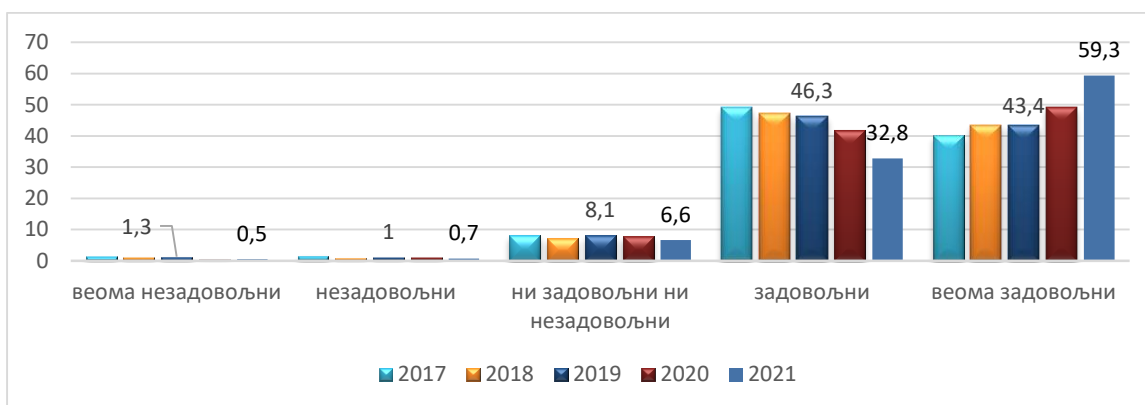
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		НЕ ЗНАМ		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УКЦС	76	9.5	554	69.3	170	21.3	800	100.0
КБЦ „Мишовић“	6	8.3	59	81.9	7	9.7	72	100.0
КБЦ „Звездара“	50	23.4	129	60.3	35	16.4	214	100.0
КБЦ „Земун“	25	11.1	165	73.0	36	15.9	226	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“	10	33.3	17	56.7	3	10.0	30	100.0
Институт за КВБ „Дедиње“	14	12.8	65	59.6	30	27.5	109	100.0
ГАК „Народни фронт“	4	2.5	138	87.9	15	9.6	157	100.0
ВМА	58	9.2	444	70.3	130	20.6	632	100.0
УДК	3	6.5	43	93.5	0		46	100.0
Инс. за зз. мајке и детета Србије	2	6.1	29	87.9	2	6.1	33	100.0
Кли. за неурологију и пси.за децу и омладину	1	6.3	14	87.5	1	6.3	16	100.0
Инс. за онкологију и рад. Србије	29	10.2	241	84.9	14	4.9	284	100.0
Инст. за ментално здравље	2	11.8	15	88.2	0		17	100.0
Инст. за реуматологију	5	13.2	31	81.6	2	5.3	38	100.0
Спец. бол. „Свети Сава“	3	8.6	25	71.4	7	20.0	35	100.0
Клиника „Лаза Лазаревић“	3	13.6	17	77.3	2	9.1	22	100.0
Инст. за ортопедију „Бањица“	7	8.1	66	76.7	13	15.1	86	100.0
Спец. бол. за болести зависности	0		11	91.7	1	8.3	12	100.0
Инс. за рехабилитацију	2	8.0	20	80.0	3	12.0	25	100.0
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	3	16.7	12	66.7	3	16.7	18	100.0
Спец. бол. за цереб.парализу	0		6	100.0	0		6	100.0
Спец. бол. за орт. протетику	0		12	92.3	1	7.7	13	100.0
Спец. бол. Лазаревац	0		12	100.0	0		12	100.0
УКУПНО	303	10.4	2125	73.2	475	16.4	2903	100.0

• Задовољство болничким лечењем у целини

Од 3.292 пацијента који су учествовали у анкети, 100 пацијената (3%) није дало одговор на питање какво је у целини њихово задовољство болничким лечењем, узимајући све напред наведене факторе који се тичу болничког лечења. Занемарљиво мали број је био незадовољан или веома незадовољан (само 39 пацијента или 1,2%). Неопредељених (ни задовољни ни незадовољни) је било 212 односно 6,6%, док је 2.941 односно 92,1% пацијената било задовољно или веома задовољно болничким лечењем које им је пружено (графикон 45).

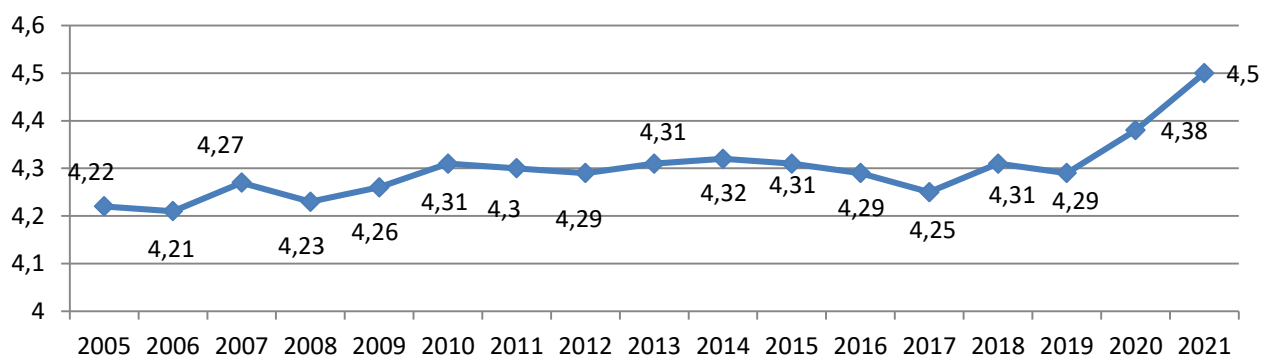
У односу на 2019. годину (период пре епидемије Ковид 19), удео пацијената који су се изјаснили као веома незадовољни/незадовољни смањен је за око 1%, удео неодлучних за 1,5%, док је укупан удео оних који су задовољни/веома задовољни повећан за нешто више од 2%. У оквиру укупног удела оних који су задовољни/веома задовољни, смањен је удео оних који су се изјаснили као задовољни, а повећан удео оних који су се изјаснили као веома задовољни. Морамо имати у виду разлике у методологији и посматрати ова поређења са резервом.

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



Просечна оцена задовољства укупним болничким лечењем за све болнице је 4,50, што представља највишу вредност у посматраном периоду (графикон 46).

Графикон 46. Задовољство корисника болничким лечењем у целини у здравственим установама у Београду од 2005. до 2021. године (просечна оцена)

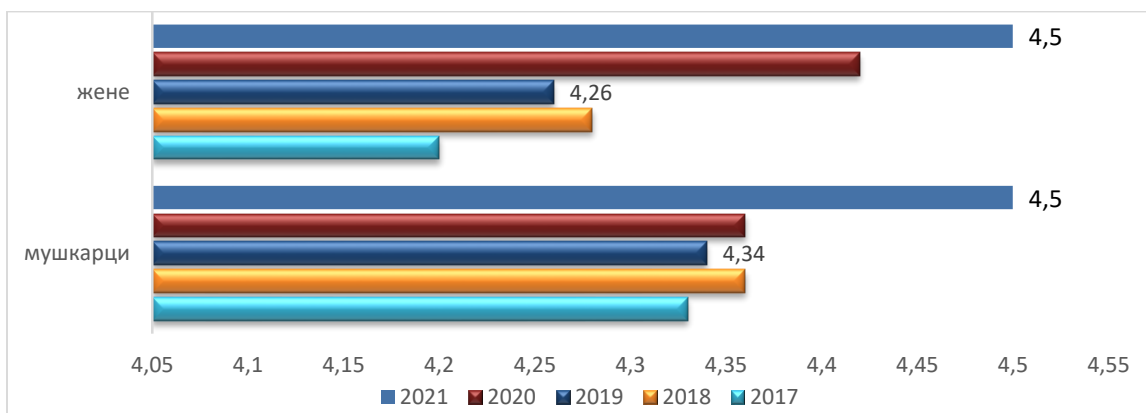


Напомена: У периоду до 2013., као и 2016. и 2017. године, у анализу није укључен ВМА.

- **Степен зависности посматраних варијабли**

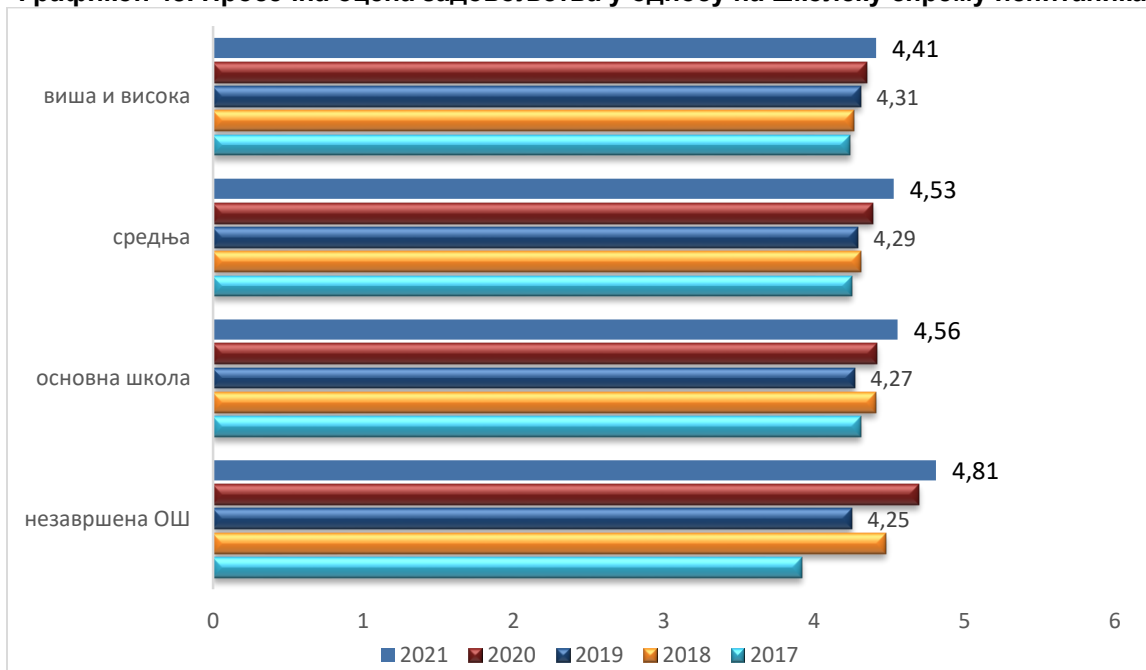
У односу на опште задовољство корисника болничком здравственом заштитом нису уочене разлике у односу на пол пацијената и за оба пола просечна оцена задовољства износи 4,5 (графикон 47).

Графикон 47. Просечна оцена задовољства у односу на пол испитаника



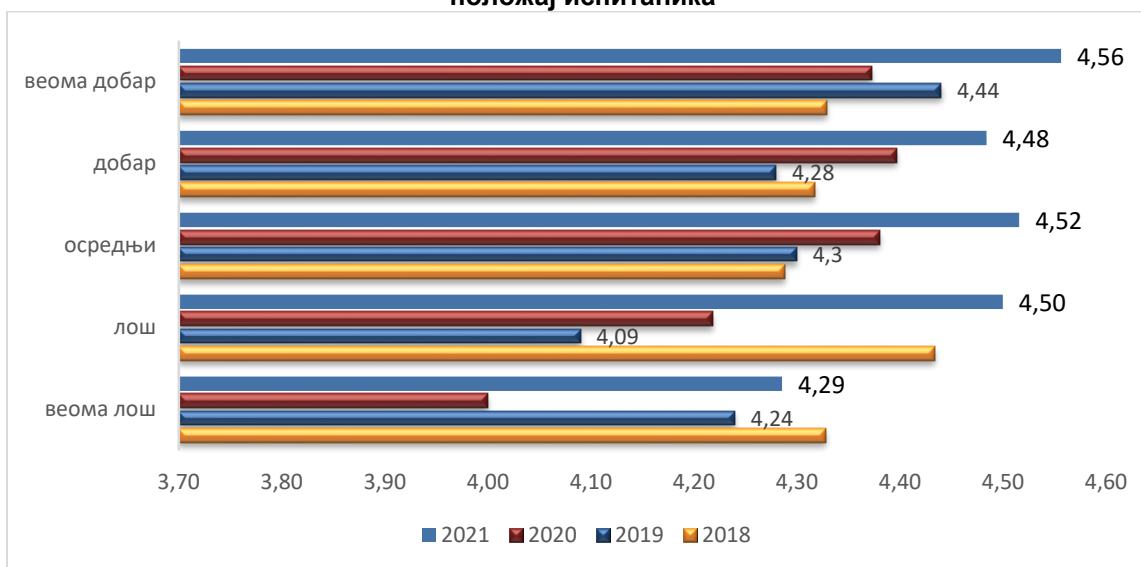
У односу на школску спрему корисника, установљена је статистички значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом ($N=36,882$, $DF=3$, $p=0,000$). Најзадовољнији су пацијенти без завршене основне школе (просечна оцена 4,8), а са порастом школске спреме опада ниво задовољства (графикон 48).

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



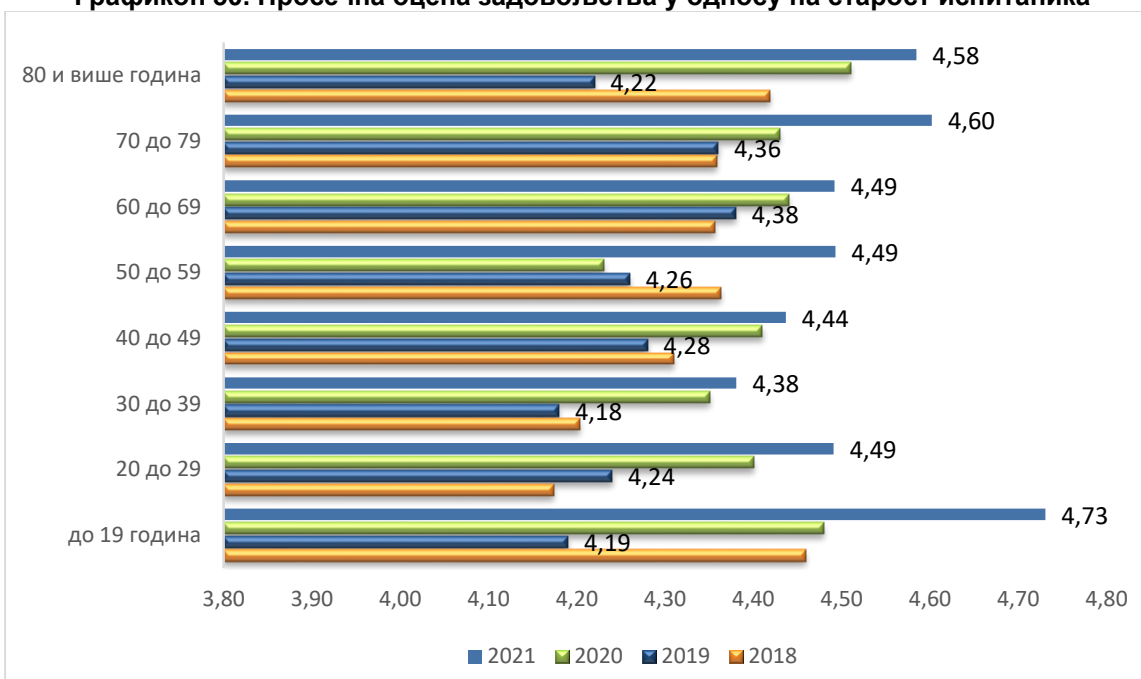
У односу на материјално стање корисника, уочава се да су болничком здравственом заштитом најмање задовољни пацијенти који своје материјално стање процењују као веома лоше (4,3), а најзадовољнији они који га процењују као веома добро (4,6), (графикон 49). Међутим, не постоји статистички значајна разлика у погледу степена задовољства испитаника у односу на материјално стање ($N=9,217$, $DF=4$, $p=0,056$).

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



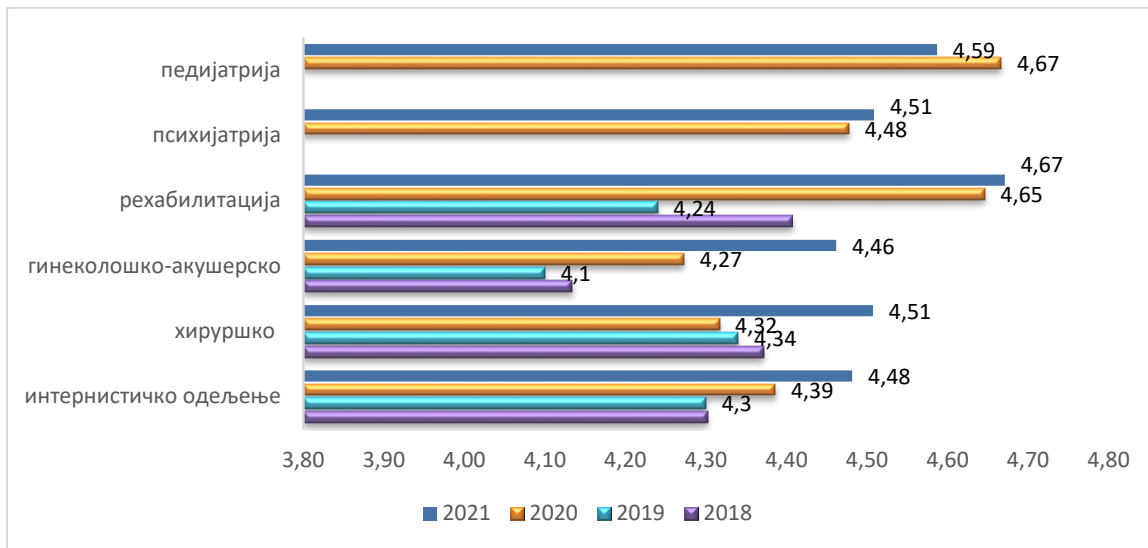
Животна доб је статистички значајно повезана са задовољством пацијената болничким лечењем ($N=37,625$, $DF=7$, $p=0,000$). Најмање задовољни су пацијенти старости 30 до 49 година (4,4), док су најзадовољнији најмлађи пацијенти, прецизније млађи од 19 година (4,7) и најстарији, односно старији од 70 година (4,6), (графикон 50).

Графикон 50. Просечна оцена задовољства у односу на старост испитаника



Болничким лечењем су најзадовољнији пацијенти лечени на одељењима рехабилитације (4,67) и педијатрије (4,59), а најмање задовољни су пацијенти са гинеколошко-акушерских (4,46) и интернистичких одељења (4,48), (графикон 51). Не постоји статистички значајна разлика у задовољству између пацијената лечених на различитим болничким одељењима ($N=9,289$, $DF=5$, $p=0,098$).

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



- **Рангирање болница према задовољству пацијената**

У табели 47. рангиране су болнице према просечној оцини на питање о укупном задовољству болничким лечењем. Између болница у Београду постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника болничким лечењем ($N=393,815$, $df=22$, $p=0,000$).

Највиша просечна оцена забележена је у Институту за КВБ „Дедиње“ и Специјалној болници за интерне болести Лазаревац, уз напомену о малом броју испитаника у Специјалној болници, а затим у КБЦ „Бежанијска коса“. Најниже вредности забележене су у ВМА, ГАК „Народни фронт“ и КБЦ „Земун“. Уочава се да је просечна оцена висока у свим болницама и само у 5 болница има вредност мању од 4,5.

У односу на период пре епидемије Ковид-19, односно 2019. годину, просечна оцена задовољства болничким лечењем је повећана или остала на истом нивоу у свим установама. Незнатно смањење бележи се само у ВМА.

У односу на 2020. годину највеће смањење забележено у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (за 0,3) и Специјалној болници за болести зависности (за 0,2), али уз напомену о малом броју испитаника у ове две установе.

Посматрано по гранама медицине, постоје значајне разлике у степену задовољства између болница. У оквиру интернистичких одељења (табела 48), најзадовољнији су пацијенти у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (5), Специјалној болници за интерне болести Лазаревац (5, уз напомену о малом броју испитаника), а најмање задовољни, али са високом просечном оценом, су у ВМА (4,13). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената болничким лечењем између интернистичких одељења различитих болница ($N=211,105$, $DF=10$, $p=0,000$).

Табела 47. Задовољство корисника болничким лечењем у Београду

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016.	2017	2018.	2019.	2020	2021
1. Институт за КВБ "Дедиње"	4,53	4,45	4,67	4,52	4,55	4,62	4,3	4,56	4,86	4,87	4,96	5,0
2. Спец. бол. за интерне болести Лазаревац	4,58	4,86	4,88	5,00	4,67	4,86	4,88	4,93	4,86	4,94	4,75	5,0
3. КБЦ "Б. Коса"	4,39	4,30	4,36	4,37	4,26	4,45	4,36	4,34	4,35	4,58	4,97	4,92
4. Инст. за реуматологију	4,51	4,59	4,47	4,60	4,51	4,31	4,60	4,35	4,57	4,56		4,82
5. Клиника за рехабил. "Зотовић"	4,62	4,17	4,45	4,46	4,66	3,83	4,53	4,42	4,32	4,36	4,80	4,79
6. ИО "Бањица"	4,34	4,43	4,4	4,46	4,37	4,33	4,30	4,31	4,39	4,33	4,69	4,79
7. Спец. бол. «Свети Сава»	4,53	4,74	4,55	4,38	4,68	4,71	4,61	4,6	4,54	4,66	4,84	4,78
8. КБЦ "Др Д. Мишовић"	4,52	4,60	4,45	4,57	4,54	4,45	4,49	4,46	4,40	4,51		4,74
9. Инс. за ментално здравље											4,75	4,72
10. Универзитетска дечја клиника											4,69	4,72
11. КБЦ "Звездара"	4,23	4,23	4,22	4,26	4,37	4,26	4,31	4,38	4,38	4,34		4,71
12. Спец. бол. за рех. и ортоп. прот.	4,33	3,8	4,75	4,17	4,83	4,42	4,5	4,69	4,69	4,67	5,0	4,69
13. Инст. за рехабилитацију	4,34	4,38	4,41	4,39	4,34	4,57	4,54	4,26	4,49	4,10	4,57	4,68
14. Спец. бол. за болести зависности											4,86	4,67
15. Инс. за зз мајке и детета Србије											4,72	4,65
16. Инст. за онкологију Србије	4,22	4,17	4,19	4,19	4,26	4,31	4,37	4,19	4,49	4,37	4,69	4,56
17. УКЦС	4,28	4,22	4,22	4,27	4,21	4,19	4,18	4,19	4,24	4,19		4,54
18. Клиника „Др Лаза Лазаревић“											4,50	4,5
19. Спец. бол. за церебр. парализу											4,62	4,46
20. Кл. за неврологију и психијатрију за децу и омладину											4,43	4,4
21. КБЦ "Земун"	4,35	4,31	4,28	4,26	4,37	4,20	4,20	4,2	4,18	4,32		4,39
22. ГАК "Народни фронт"	4,12	4,14	4,25	4,08	4,22	4,20	4,17	3,94	4,24	4,20	4,43	4,35
23. ВМА				4,3	4,31	4,34			4,25	4,21	4,11	4,17
Спец. болница Младеновац	4,12	4,47	3,95	4,45	4,51	4,34	3,89	4,02	4,27	4,49	4,67	
УКУПНО	4,31	4,3	4,29	4,31	4,32	4,31	4,29	4,25	4,31	4,29	4,38	4,50

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021					
	-	χ	-	χ	N	-	χ	N	-	χ	N	-	χ	N				
1. Спец. бол. за интерне болести Лазаревац	4.86		4.88		15	4.93		14	4.86		16	4.94		8	4.75		12	5
2. Институт за КВБ "Дедиње"	4.47		4.26		72	4.49		76	4.87		53	4.85		34	4.94		48	5
3. КБЦ "Б. Коса"	4.4		4.32		102	4.34		70	4.3		51	4.53		32	4.97		38	4.92
4. Инст. за реуматологију	4.31		4.6		68	4.35		49	4.57		39	4.56					39	4.82
5. Спец. болница за ЦВБ "С. Сава"	4.71		4.61		53	4.6		65	4.54		47	4.66		32	4.84		36	4.78
6. КБЦ "Звездара"	4.21		4.39		138	4.45		146	4.48		146	4.4					106	4.75
7. КБЦ "Др Д. Мишовић"	4.36		4.49		45	4.36		56	4.27		63	4.4					7	4.57
8. ИОРС	4.2		4.3		133	3.99		175	4.19		132	4.27		204	4.62		258	4.54
9. УКЦС	4.25		4.31		389	4.23		375	4.25		364	4.23					451	4.54
10. КБЦ "Земун"	4.24		3.96		96	4.15		80	3.96		90	4.17					110	4.28
11. ВМА	4.3							538	4.24		473	4.17		411	4.13		342	4.13
Спец. болница Младеновац	4.34		3.89		41	4.02		48	4.27		43	4.49		15	4.67			
Укупно	4.31		4.32		1152	4.28		1692	4.3		1517	4.30		736	4.39		1447	4.48

У оквиру хируршких одељења (табела 49) најзадовољнији су пацијенти у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (просечна оцена 5) и Универзитетској дечјој клиници (5, уз напомену о малом броју испитаника), а најмање задовољни, али са високом просечном оценом, су у ВМА (4,2). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената болничким лечењем између хируршких одељења различитих болница (N=175,858, DF=8, p=0,000).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	N	\bar{x}	N	\bar{x}	N	\bar{x}	N	\bar{x}	N	\bar{x}	N	\bar{x}	N	\bar{x}
1. Инс. за КВБ Дедиње	72	4.71	62	4.34	84	4.63	77	4.86	70	4.89	20	5	60	5
3. КБЦ „Др Д. Мишовић“	86	4.47	79	4.54	95	4.56	76	4.43	81	4.49			29	4.86
3. Универзитетска дечја клиника											28	4.79	21	4.81
4. Инст. за ОХБ „Бањица“	110	4.33	144	4.3	137	4.31	157	4.39	129	4.33	29	4.69	103	4.79
5. КБЦ „Звездара“	140	4.34	118	4.42	121	4.4	121	4.31	120	4.42			83	4.71
6. Инст. за онкологију Србије	55	4.56	67	4.46	70	4.56	54	4.5	58	4.6	55	4.93	50	4.64
7. УКЦС	440	4.2	368	4.17	480	4.23	530	4.35	552	4.25			262	4.59
8. КБЦ „Земун“	83	4.14	54	4.39	85	4.26	65	4.34	86	4.5			62	4.35
9. ВМА	400	4.37					354	4.27	403	4.25	367	4.06	357	4.2
КБЦ „Б. Коса“	92	4.51	69	4.41	65	4.32	57	4.42	22	4.68	31	4.97		
Инст. за зз мајке и детета											10	4.7		
Укупно	1478	4.34	961	4.31	1137	4.34	1491	4.37	1521	4.34	540	4.32	1027	4.51

У оквиру гинеколошко-акушерских одељења (табела 50), у КБЦ „Др Д. Мишовић“, КБЦ „Земун“ и КБЦ „Звездара“ просечна оцена задовољства је износила 4,7, док је у највећим гинеколошким установама Клиници за гинекологију и акушерство УКЦС и ГАК „Народни фронт“ била нешто нижа, али и даље висока, и износила је 4,4. Разлика у задовољству пацијената између гинеколошко-акушерских одељења је статистички високо значајна (N=17,296, DF=4, p=0,002).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	N	\bar{x}	N	\bar{x}	N	\bar{x}	N	\bar{x}	N	\bar{x}	N	\bar{x}	N	\bar{x}
1. КБЦ „Земун“	53	4.19	40	4.38	15	4.20	41	4.34	24	4.21			31	4.74
2. КБЦ „Др Д. Мишовић“	46	4.50	40	4.40	35	4.31	47	4.49	37	4.76			44	4.73
3. КБЦ „Звездара“	54	4.17	51	3.86	52	4.15	51	4.25	36	3.83			24	4.67
4. УКЦС	180	4.07	175	4.01	179	3.99	198	3.91	197	3.96			135	4.41
5. ГАК „Народни фронт“	184	4.20	143	4.17	313	3.94	119	4.24	137	4.20	136	4.43	173	4.35
Укупно	517	4.18	449	4.11	594	4.00	456	4.13	431	4.11	136	4.43	407	4.46

У оквиру одељења за рехабилитацију, пацијенти су најзадовољнији у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (4,8), а најмање задовољни у Специјалној болници за церебралну парализу (4,5), (табела 51). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству пацијената између одељења рехабилитације у различитим болницама (N=4,986, DF=3, p=0,173).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	N	\bar{x}	N	\bar{x}	N	\bar{x}	N	\bar{x}	N	\bar{x}	N	\bar{x}	N	\bar{x}
1. Клиника за рехаб. „Др М. Зотовић“	30	3.83	32	4.53	57	4.42	37	4.32	45	4.36	5	4.80	19	4.79
2. Спец. бол. за рехаб. и орт. протетику	12	4.42	14	4.5	13	4.69	13	4.69	9	4.67	6	5.0	13	4.69
3. Институт за рехабилитацију	52	4.67	59	4.54	74	4.26	70	4.49	92	4.10	37	4.57	28	4.68
4. Спец. болница за церебралну парализу											13	4.62	13	4.46
ВМА	10	4.6					15	4	14	4.57	4	4.75		
Укупно	104	4.39	105	4.53	144	4.36	135	4.41	160	4.24	65	4.65	73	4.67

У оквиру психијатријских одељења, пацијенти су најзадовољнији у УКЦС (4,8), а најмање задовољни у ВМА (4,3), (табела 52). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству пацијената између психијатријских одељења у различитим болницама ($N=5,907$, $DF=4$, $p=0,206$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020		2021	
	N	\bar{x}	N	\bar{x}
1.УКЦС			20	4.75
2.Институт за ментално здравље	8	4.75	18	4.72
3.Спец. бол. за болести зависности	7	4.86	12	4.67
4.Клиника «Др Лаза Лазаревић»	12	4.50	22	4.50
5.ВМА	40	4.35	40	4.25
Укупно	67	4.48	112	4.51

У оквиру педијатријских одељења, пацијенти су најзадовољнији у највећим педијатријским установама, Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије и Универзитетској дечјој клиници, а просечна оцена износи око 4,7. Најмање задовољни (просечна оцена 4,4) су у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину и КБЦ „Др Д. Мишовић“, уз напомену о малом броју испитаника (табела 53). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству пацијената између педијатријских одељења у различитим болницама ($N=6,350$, $DF=5$, $p=0,274$).

Одговори пацијената са одељења дечје хирургије Универзитетске дечје клинике су обрађени у склопу хируршких одељења (Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије је све одговоре приказао у оквиру педијатријских одељења).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020		2021	
	N	\bar{x}	N	\bar{x}
1. Институт за зд мајке и детета Србије	26	4.73	37	4.65
2. Универзитетска дечја клиника	17	4.53	25	4.64
3. КБЦ "Звездара"			21	4.57
4. КБЦ "Земун"			23	4.52
5. Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину	7	4.43	15	4.40
6. КБЦ "Др Д. Мишовић"			5	4.40
7. Институт за онкологију и радиологију Србије	10	4.90		
Укупно	60	4.67	126	4.57

- **Компарација болничких одељења**

У овом поглављу приказани су резултати анкете по болничким одељењима. Обавештењима која су им дата приликом пријема у болницу (о правима и дужностима пацијента током болничког боравка) најзадовољнији су пацијенти на одељењима рехабилитације, а најмање задовољне пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења. Услугама дијагностике и терапије су најзадовољнији пацијенти са педијатријских и одељења рехабилитације, а најмање задовољни са интернистичких одељења. Услугама болничке исхране су најмање задовољни гинеколошки и педијатријски, а најзадовољнији су хируршки пацијенти.

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

Сегмент задовољства	Интерна			Хирургија			Гинекологија			Рехабилитација			Психијатрија		Педијатрија		УКУПНО		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2019	2020	2021
Обавештења на пријему		4.60	4.51		4.79	4.66		4.06	4.31		4.65	4.69	4.32	4.55	4.79	4.53		4.56	4.52
Услуге дијагностике и терапије	4.47	4.56	4.60	4.60	4.58	4.69	4.40	4.45	4.63	4.53	4.67	4.76	4.40	4.68	4.79	4.76	4.52	4.57	4.64
Услуге исхране	3.95	3.99	4.10	4.08	4.20	4.20	3.91	3.95	4.02	3.94	4.22	4.15	3.92	4.14	4.24	4.01	4.0	4.07	4.12
Услуге смештаја	4.15	4.25	4.38	4.23	4.27	4.33	3.90	4.36	4.36	4.13	4.48	4.60	4.09	4.41	4.35	4.24	4.15	4.28	4.36
Одржавање хигијене собе	4.18	4.22	4.41	4.26	4.34	4.49	3.80	4.36	4.20	4.29	4.57	4.67	4.25	4.48	4.44	4.40	4.17	4.30	4.42
Одржавање хигијене тоалета	3.88	3.97	4.14	4.0	4.17	4.22	3.35	4.06	3.81	4.01	4.63	4.48	4.04	4.26	4.32	4.17	3.87	4.09	4.14
Организација посета	4.32	4.07	3.89	4.32	4.25	4.16	4.0	3.22	3.35	4.44	4.19	3.88	4.20	4.02	4.28	4.17	4.28	3.98	3.90
Обавештења на отпуста	4.43	4.46	4.55	4.46	4.56	4.60	4.31	4.33	4.55	4.44	4.70	4.79	4.48	4.73	4.63	4.69	4.43	4.50	4.59

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

Условима болничког смештаја (опремљеност собе и удобност кревета) су најмање задовољни педијатријски, а најзадовољнији пацијенти на одељењима рехабилитације.

Одржавањем хигијене болесничке собе, као и тоалета су најмање задовољни гинеколошки, а најзадовољнији су пацијенти на одељењима рехабилитације. Организацијом посета су најмање задовољне гинеколошке пацијенткиње, а најзадовољнији пацијенти на хируршким одељењима. Обавештењима која су им дата приликом отпуста из болнице су најмање задовољне гинеколошке пацијенткиње, као и интернистички пацијенти, а најзадовољнији су пацијенти са одељења рехабилитације.

На већини одељења, пацијенти су најзадовољнији услугама дијагностике и терапије, осим на одељењима рехабилитације и психијатрије где су најзадовољнији обавештењима на отпуста. Најмање су задовољни услугама организације посета, осим на одељењима педијатрије где су најмање задовољни услугама исхране (табела 54).

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

На свим одељењима пацијенти су у 2021. години, најмање задовољни објашњењима процедура, тестова и третмана, док су највише оцене дате за опште задовољство сестринском негом, односно време чекања на медицинску сестру код хитне потребе на одељењима рехабилитације и љубазност према пацијенту на одељењима педијатрије (табела 55).

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

Рад медицинских сестара	Интерна			Хирургија			Гинекологија			Рехабилитација			Психијатрија		Педијатрија		УКУПНО		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2019	2020	2021
Љубазност према пацијенту	4.59	4.69	4.76	4.59	4.67	4.72	4.48	4.42	4.72	4.55	4.82	4.87	4.73	4.80	4.87	4.86	4.57	4.68	4.73
Чекање на сестру код хитне потребе	4.55	4.69	4.73	4.55	4.70	4.68	4.47	4.50	4.70	4.50	4.74	4.89	4.69	4.81	4.90	4.83	4.54	4.69	4.72
Објашњ. тестова и третмана	4.51	4.64	4.68	4.53	4.55	4.65	4.43	4.40	4.64	4.37	4.74	4.86	4.58	4.75	4.68	4.77	4.50	4.59	4.67
ОПШТЕ ЗАДОВОЉСТВО	4.63	4.73	4.77	4.65	4.70	4.75	4.52	4.55	4.72	4.53	4.83	4.86	4.72	4.81	4.82	4.85	4.62	4.71	4.76

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

На скоро свим одељењима пацијенти су најмање задовољни објашњењима лекара о тестовима и третманима којима су подвргнути, односно на одељењима рехабилитације успешношћу лечења, а на одељењима психијатрије спремношћу лекара да одговарају на питања. На већини одељења најбоље су оцењени љубазност лекара, односно успешност у лечењу на хируршким и гинеколошким одељењима (табела 56).

Табела 56. Просечна оцена задовољства лекарским услугама по болничким одељењима

Лекарске услуге	Интерна			Хирургија			Гинекологија			Рехабилитација			Психијатрија		Педијатрија		УКУПНО		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2019	2020	2021
Спремност да одговарају на питања пацијената	4.45	4.54	4.60	4.47	4.56	4.61	4.26	4.24	4.52	4.50	4.75	4.77	4.64	4.63	4.82	4.78	4.44	4.55	4.60
Објаш. тестова и третмана	4.40	4.51	4.53	4.44	4.53	4.59	4.26	4.14	4.51	4.41	4.65	4.79	4.57	4.75	4.80	4.74	4.40	4.51	4.57
Љубазност	4.55	4.62	4.69	4.57	4.65	4.68	4.36	4.29	4.64	4.51	4.80	4.82	4.67	4.80	4.89	4.83	4.54	4.62	4.69
Способност дијагност.	4.50	4.59	4.62	4.58	4.67	4.67	4.39	4.50	4.71	4.49	4.57	4.77	4.63	4.65	4.87	4.82	4.52	4.62	4.66
Успешност у лечењу	4.47	4.57	4.62	4.61	4.69	4.70	4.42	4.54	4.76	4.41	4.65	4.75	4.56	4.69	4.86	4.83	4.52	4.62	4.68
ОПШТЕ ЗАДОВОЉСТВО	4.55	4.54	4.65	4.60	4.56	4.71	4.37	4.24	4.66	4.54	4.75	4.79	4.64	4.75	4.82	4.79	4.55	4.55	4.68

Оцењујући болничко лечење у целини, као и претходних година, најмање су задовољне пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења. Најзадовољнији су пацијенти лечени на одељењима за рехабилитацију (табела 57).

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

Болничко лечење у целини	Интерна			Хирургија			Гинекологија			Рехабилитација			Психијатрија		Педијатрија		УКУПНО		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2019	2020	2021
Оцена	4.30	4.39	4.48	4.34	4.32	4.51	4.11	4.27	4.46	4.24	4.65	4.67	4.48	4.51	4.67	4.57	4.29	4.38	4.50

Оцењујући болничко лечење у целини, у вези сумње или потврђене болести COVID -19, у 2021. години били су најмање задовољни пацијенти са хируршких и одељења рехабилитације. Најзадовољнији су пацијенти лечени на педијатријским и гинеколошким одељењима (табела 58)

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

Болничко лечење у целини због COVID -19	Интерна		Хирургија		Гинекологија		Рехабилитација		Психијатрија		Педијатрија		УКУПНО	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Оцена	4.42	4.13	4.44	3.91	4.57	4.51	4.58	3.86	4.26	4.12	4.50	4.62	4.43	4.07

- Коментари пацијената

Пацијенти су имали могућност да у упитник упишу своје примедбе, похвале на рад и предлоге за унапређење квалитета. Само 404 пацијента дала су свој коментар (12%). Војномедицинска академија и Универзитетски клинички центар Србије нису унели у базу коментаре својих пацијената.

Највећи број коментара биле су похвале и искази захвалности особљу, чак 73%. Остале коментаре чине примедбе на хигијену тоалета, болничку храну и просторне капацитете и опремљеност соба. Јако мали број коментара односи се на недовољна објашњења од стране здравствених радника, њихову недовољну темељитост и љубазност. Пацијенти истичу и да треба омогућити боље услове за рад и већу плату здравственим радницима у болницама, а наводе и предлоге за унапређење задовољства као што су већа доступност услуга психолога за онколошке пацијенте, као и услуга физијатра за пацијенте на дужој хоспитализацији.

ЗАКЉУЧАК

Потребно је још једном напоменути да је епидемија заразне болести Ковид-19 обележила 2020. и 2021. годину, а затим и да је од 2020. године промењена методологија испитивања. Поред промена у инструменту истраживања односно упитнику, од 2020. године су у истраживање укључене и педијатријске и психијатријске болнице. У складу са тим, било је предвиђено да се анкета обави у 26 болница (све болнице сем Института за неонатологију). Док се у 2020. години 7 болница било изјаснило да због епидемиолошке ситуације није у могућности да обави анкету о задовољству својих корисника болничким услугама (Универзитетски клинички центар Србије, КБЦ „Звездара“, КБЦ „Земун“, КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, Институт за реуматологију, Институт за медицину рада Србије „Др Драгомир Карајовић“ и Завод за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију „Проф. др Цветко Брајовић“), у 2021. години је то био случај са 3 мање установе: Специјална болница за интерне болести Младеновац, Институт за медицину рада Србије „Др Драгомир Карајовић“ и Завод за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију „Проф. др Цветко Брајовић“. Када је у питању ВМА, мора се напоменути да је за анкету коришћен непромењен упитник, па добијени одговори нису у потпуности упоредиви са добијеним резултатима из других болница у Београду.

У анализи су најчешће поређене 2019. и 2021. година, како би се бар на груб начин упоредио период пре и током епидемије Ковид-19. Мора се навести да ова поређења имају значајна ограничења с обзиром на промену методологије испитивања, односно делимичну промену упитника и број и врсту установа које су обухваћене истраживањем. Због веома малог броја испитаника у 2020. години, њено учешће у поређењима није у потпуности адекватно.

У истраживању су учествовала 3.292 испитаника у 23 болнице. Резултати су показали висок степен задовољства болничким лечењем (око 92% испитаника се изјаснило да су задовољни или веома задовољни болничким лечењем), а просечна оцена задовољства је 4,5 (највиша вредност у периоду 2005-2021. године).

Пацијенти су најмање задовољни организацијом посета, исхраном и хигијеном тоалета у болници. У складу са епидемиолошком ситуацијом, у време спровођења анкете, биле су забрањене посете болесницима. Ипак, 72% испитаника је оценило организацију посета као одличну или добру, а 21% као лошу и веома лошу. Просечна оцена за организацију посета је 3,9. Највећа оцена је у Институту за КВ болести „Дедиње“ (4,9) и Специјалној болници за интерне болести Лазаревац (4,9), а најмања у Специјалној болници за ортопедску протетику (3) и ГАК „Народни фронт“ (3,1).

Услуге исхране током боравка у болници (укус и разноврсност хране, одговарајући режим исхране) су биле одличне или добре за 77%, а лоше и веома лоше за 8% пацијената. Просечна оцена за услуге исхране је 4,1 за све болнице, највећа је у КБЦ „Бежанијска коса“

(скоро 5) и Институту за КВБ „Дедиње“ (4,9), а најмања у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (3,3) и КБЦ „Земун“ (3,7).

Одржавање хигијене тоалета у болници је било одлично или добро за 77%, а лоше и веома лоше за 9% пацијената. Просечна оцена за одржавање хигијене тоалета је 4,1. Највећа оцена је у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (скоро 5), а затим у Специјалној болници за интерне болести Лазаревац (4,9). Најмања оцена је у Специјалној болници за церебралну парализу (3,8), а затим у Институту за онкологију и радиологију Србије (3,9) и Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (3,9).

Болнички смештај (опремљеност собе и удобност кревета) је одличан или добар за 85%, док је за 3% пацијената лош или веома лош. Просечна оцена на нивоу свих болница за болнички смештај је 4,4 и има највећу вредност у Институту за КВБ „Дедиње“ (скоро 5) и КБЦ „Бежанијска коса“ (скоро 5), а најмању у ВМА (4,1) и КБЦ „Земун“ (4,1).

Одржавање хигијене болесничке собе је било одлично или добро за 87%, а лоше и веома лоше за скоро 4% пацијената. Просечна оцена за одржавање хигијене болесничких соба је 4,4. Највећа оцена је у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (скоро 5) и Специјалној болници за интерне болести Лазаревац (4,9), а најмања у ВМА (4,2), а затим у УКЦС, Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину и Институту за ментално здравље, где је износила 4,3.

По мишљењу већине пацијената (око 93%), организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници је одлична или добра. Просечна оцена за услуге дијагностике и терапије је 4,6 за све болнице и креће се у распону од од 4,4 у Клиници «Лаза Лазаревић» и 4,5 у ГАК «Народни фронт» и ВМА, до 5,0 у Институту за КВБ «Дедиње» и КБЦ «Бежанијска коса».

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 89%, а лоша и веома лоша за 4% пацијената. Просечна оцена за наведена обавештења је 4,5 за све болнице, и има вредности од 4,1 у ГАК „Народни фронт“ и 4,3 у Клиници „Др Лаза Лазаревић» и Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину до 5 у Институту за КВБ „Дедиње“.

Већина пацијената (92%) сматра да су обавештења која су добили приликом отпуста из болнице (о режиму исхране, личној хигијени, начину живота, о контролама и сл.) одлична или добра, а само 2% мисли да су лоша и веома лоша. Просечна оцена за ова обавештења на укупном нивоу је 4,6. Највећа оцена је у у КБЦ „Бежанијска коса“ и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (по 5). Најмања је у ГАК „Народни фронт“ (4,3) и ВМА (4,4).

Висок удео пацијената београдских болница је задовољан радом лекара (95%) и медицинских сестара (97%).

Љубазност медицинских сестара је одлична или добра за 96%, а лоша и веома лоша за 1% испитаника. Овај аспект сестринског рада је оцењен просечном оценом 4,8 на нивоу свих болница, а има вредности између 4,5, колико је у Специјалној болници за ортопедску протетику и ВМА и 5, колико је у 5 болница- КБЦ „Бежанијска коса“, Институту за КВБ „Дедиње“, Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије, Специјалној болници за болести зависности и Институту за рехабилитацију.

Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе је одлично или добро за скоро 96%, а лоше и веома лоше за 1% испитаника. Просечна оцена за овај вид сестринског рада на укупном нивоу је 4,7. Најмања просечна оцена износи 4,5 (ВМА и Специјална болница за ортопедску протетику), а просечну оцену 5,0 имају Институт за рехабилитацију и Институт за КВБ „Дедиње“.

Пацијенти су у незнатно мањем степену задовољни објашњењима процедура, тестова и третмана која су добијали од медицинских сестара (95% пацијената је дало оцену

одлично или добро, а скоро 2% лоше или веома лоше). Просечна оцена је 4,7 за све болнице. Најмања просечна оцена је 4,5, колико износи у ВМА, ГАК „Народни фронт“, КБЦ „Земун“ и Специјалној болници за ортопедску протетику. Највећа просечна оцена је 5 и она је забележена у Специјалној болници за болести зависности, док је оцена 4,95 или виша забележена у КБЦ „Бежанијска коса“, Институту за КВБ „Дедиње“, Институту за рехабилитацију и Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“.

Сестринску негу у целини само је 0,8% (26) испитаника оценило као лошу или веома лошу. Просечна оцена на укупном нивоу је веома висока, 4,8. Посматрано по болницама просечна оцена задовољства сестринском негом у целини има најниже, али и даље веома високе вредности у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,5), ГАК „Народни фронт“ (4,6) и ВМА (4,6), док је највиша оцена (5,0) забележена у Институту за КВБ „Дедиње“, Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ и Специјалној болници за болести зависности.

Од лекарских особина, најбоље су оцењени љубазност, затим опште задовољство, успешност лечења и способност дијагностиковања, док су најлошије, али и даље високим оценама оцењена дата објашњења о тестовима и резултатима и спремност лекара да одговарају на питања.

Љубазност лекара, као и успешност лечења, око 95% испитаника сматра одличним или добрим, а нешто преко 1% лошим и веома лошим, а просечна оцена је 4,7 за оба аспекта. Просечна оцена за љубазност лекара има најниже вредности у ГАК „Народни фронт“ (4,5) и ВМА (4,5), а највише у КБЦ „Бежанијска коса“ (5) и Институту за КВБ „Дедиње“ (5). Просечна оцена за успешност лекара у лечењу има најниже вредности у ВМА (4,5) и Специјалној болници за болести зависности (4,6), док су највише забележене, исто као и за љубазност лекара, у КБЦ „Бежанијска коса“ (5) и Институту за КВБ „Дедиње“ (5).

Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема има просечну оцену 4,7, а 94% пацијената је сматра добром или одличном, док нешто преко 1% лошом/веома лошом. Посматрано појединачно по установама, има вредности од 4,4 у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ и 4,5 у ВМА и Специјалној болници за болести зависности до 5 у КБЦ „Бежанијска коса“ и Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину.

Незнатно лошије је оцењена спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената, са просечном оценом 4,6 (за 92% пацијената је спремност лекара да одговарају на питања одлична или добра, а за 2% испитаника лоша или веома лоша). Просечна оцена за спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената има најниже вредности у ГАК „Народни фронт“ (4,3) и Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ (4,3), а највише у КБЦ „Бежанијска коса“ (5) и Институту за КВБ „Дедиње“ (5).

Када су у питању лекарска објашњења процедура, тестова и третмана, оцену добро/одлично дало је 91% испитаника, а оцену веома лоше/лоше, 2,5%. Просечна оцена на укупном нивоу је 4,6, а има најниже вредности у ГАК „Народни фронт“ (4,4) и ВМА (4,4), а највише у КБЦ „Бежанијска коса“ (5) и Институту за КВБ „Дедиње“ (5).

Опште задовољство услугама лекара је добило оцену 4,7, а 95% пацијената је оценило као одличну или добру, а 1% испитаника као лошу или веома лошу. Просечна оцена за опште задовољство услугама лекара има вредности од 4,5 у ВМА, ГАК „Народни фронт“ и Специјалној болници за болести зависности до 5 у КБЦ „Бежанијска коса“ и Институту за КВБ „Дедиње“.

На питање о коришћењу клиничког пута у њиховом болничком лечењу одговорила су 2.153 испитаника у анкети (65%). Војномедицинска академија није у анкетном упитнику користила ово питање. Сваки други пацијент је навео да не зна да ли је у његовом лечењу коришћен клинички пут, док је 37% дало потврдан одговор. Негативан одговор дало је 12%.

Више од половине пацијената који сматрају да је клинички пут коришћен у њиховом лечењу забележено је у 6 установа: Специјалној болници за интерне болести Лазаревац, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, Специјалној болници за болести зависности, Институту за онкологију и радиологију Србије, Клиници за неурологију психијатрију за децу и омладину и КБЦ „Бежанијска коса“. Највећи удео пацијената који су одговорили негативно је у Институту за рехабилитацију (35%) и Универзитетској дечјој клиници (28%), а оних који су одговорили да не знају у Специјалној болници за церебралну парализу (83%) и Клиници „Др Л. Лазаревић“ (76%).

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

На питање које се односи на услуге дијагностике и лечења у истој болници у вези сумње или потврђене болести COVID-19, 1.498 (скоро 46%) испитаника је навело да се не односи на њих, а још 638 (19%) није одговорило на ово питање. Од 1.156 пацијената који су се изјаснили по овом питању, 48% је оценило да је њихово болничко лечење било одлично, а још 14% да је било добро, док 35% сматра да је било ни добро ни лоше, а само 2% да је било лоше или веома лоше. У односу на претходну годину значајно је повећан удео неодлучних (за око 29%), а смањен удео оних који су дали оцену добро/одлично (за 27%) и оних који су оценили са веома лоше/лоше (за 2%).

Просечна оцена за услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19, за ниво свих болница у 2021. години износи 4,1, и значајно је мања у односу на претходну годину када је износила 4,4. Најнижа оцена забележена је у Специјалној болници за церебралну парализу (2), уз напомену о веома малом броју испитаника (само два), и ВМА (3,4), а највиша (5) у КБЦ „Бежанијска коса“, Институту за КВБ „Дедиње“, Универзитетској дечјој клиници, Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ и Специјалној болници за интерне болести Лазаревац. Изузевши установе са веома малим бројем испитаника који су одговорили на ово питање, у односу на претходну годину просечна оцена је највише промењена односно смањена у ВМА.

На питање да ли им је болничко лечење у овој болници (због неке друге болести, а не COVID-19) било одложено због епидемиолошке ситуације, 10% је одговорило потврдно, 73% одрично, а 16% да не зна. На ово питање није одговорило 12% испитаника. У односу на претходну годину значајно је смањен удео пацијената који су одговорили потврдно, а повећан удео оних који су одговорили са не, као и оних који су одговорили да не знају.

Највећи удео пацијената који је потврдно одговорио на питање о одлагању болничког лечења због епидемиолошке ситуације забележен је у КБЦ „Бежанијска коса“ (33%), КБЦ „Звездара“ (23%) и Клиници за рехабилитацију (17%). Сви испитаници су одговорили одрично у Специјалној болници за церебралну парализу и Специјалној болници за интерне болести Лазаревац, уз напомену о малом броју испитаника, затим се њихов висок удео бележи и у Универзитетској дечјој клиници (94%). Највећи удео испитаника са одговором „не знам“ бележи се у Институту за КВБ „Дедиње“ (28%), УКЦС (21%) и ВМА (21%).

Када је у питању повезаност између социо-демографских карактеристика испитаника и задовољства испитаника, уочава се статистички значајна повезаност само за ниво образовања и старост испитаника. Пацијенти са највишим нивоом образовања су исказали најниже задовољство (4,4), док са смањењем нивоа образовања задовољство расте и просечна оцена међу пацијентима са незавршеном основном школом износи 4,8. Кад је у питању старост, најзадовољнији су најмлађи односно млађи од 19 година (4,7) и

најстарији односно пацијенти старости 70 и више година (4,6), док су најмање задовољни припадници добне групе 30-49 година старости (4,4).

Болничким лечењем су најзадовољнији пацијенти лечени на одељењима рехабилитације (4,67) и педијатрије (4,59), а најмање задовољни су пацијенти са гинеколошко-акушерских (4,46) и интернистичких одељења (4,48). На хируршким и психијатријским одељењима оцена износи 4,51. Напомиње се да разлика у задовољству између различитих одељења није статистички значајна.

Задовољство пацијената болничким лечењем у целини на укупном нивоу оцењено је просечном оценом 4,5. Оно се значајно разликује у различитим болницама (просечна оцена од 4,2 до 5). Највиша просечна оцена забележена је у Институту за КВБ „Дедиње“ (5) и Специјалној болници за интерне болести Лазаревац (5), уз напомену о малом броју испитаника у Специјалној болници, а затим у КБЦ „Бежанијска коса“ (4,92). Најниже вредности забележене су у ВМА (4,17), ГАК „Народни фронт“ (4,35) и КБЦ „Земун“ (4,39). Приликом тумачења ових резултата треба нагласити да постоје велике разлике између болница, које могу утицати на добијене резултате. Тако се у неким болницама лече хируршки, интернистички и гинеколошки пацијенти (попут клиничко-болничких центара), док су неке болнице специјализоване за одређена обољења (ГАК „Народни фронт“, Специјална болница за цереброваскуларна обољења „Свети Сава“, Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију и др.).

Болнице се разликују и по кадровској обезбеђености, опремљености, као и величини, због чега се број анкетираних пацијената по болницама креће од 12 до 896. Разлике постоје и у односу на пол пацијената (знатно више жена - мајки пратиља болесне деце је анкетирано у педијатријским болницама, док су на гинеколошким одељењима заступљене само жене, а знатно више мушкараца у Специјалној болници за болести зависности, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“), као и у односу на старост пацијената. Најстарији пацијенти су у Специјалној болници за интерне болести Лазаревац са просечном старошћу од 74 године, као и у Специјалној болници за ортопедску протетику (69) и Институту за рехабилитацију (68), а најмлађи очекивано у педијатријским установама.

Ако се посматра школска спрема испитаника, може се закључити да је најнижи степен школске спреме у Специјалној болници за интерне болести Лазаревац и Институту за ментално здравље, а највећи у ГАК „Народни фронт“ и Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију. Пацијенти из анкетираних болница се значајно разликују и по томе како оцењују свој материјални положај, тако да пацијенти у КБЦ „Бежанијска коса“ и Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију најбоље оцењују свој материјални положај, док су пацијенти у Специјалној болници за болести зависности и Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ најлошије оценили свој материјални положај.

Посебно је важно истаћи да су током епидемије, у недостатку капацитета инфективних одељења, а у складу са одлукама Министарства здравља, неке болнице и у 2021. години, повремено, радиле у ковид режиму збрињавајући само оболеле од заразне болести (клиничко-болнички центри, Специјална болница за интерне болести Младеновац, Институт за медицину рада Србије „Др Драгомир Карајовић“ и др.). У осталим болницама, део капацитета је био претворен у „црвену зону“, односно коришћен за збрињавање COVID оболелих пацијената. Такође, кадар из болница које нису биле у ковид режиму је, периодично, био ангажован за рад у ковид болницама. Здравствени радници су били суочени са радом у новим условима, под заштитном опремом, исцрпљеношћу због обима посла, као и страхом од заразе. Сви ови фактори су могли утицати на задовољство болничким лечењем у појединим болницама. Веома висока просечна оцена укупно

задовољства болничким лечењем у целини у Београду (4,5), која је највећа од почетка спровођења оваквих испитивања, 2004. године, показује да су пацијенти препознали нове и отежане услове рада болница, као и залагање и рад свих запослених у овим установама.

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

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

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

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

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