

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

**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА
ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ
НА ГИНЕКОЛОШКО-АКУШЕРСКИМ ОДЕЉЕЊИМА
У БОЛНИЦАМА У БЕОГРАДУ У 2021. ГОДИНИ**

Београд, новембар 2022. године

Наручилац задатка:

Министарство здравља Републике Србије

Обрађивач:

Градски завод за јавно здравље, Београд

Директор Завода:

Проф. др Душанка Матијевић, спец. социјалне медицине

Помоћник директора:

Прим. мр сц. мед. др Светлана Младеновић Јанковић

Носилац задатка:

Мр сц. мед. др Анђелија Нешковић

Учесници у задатку:

Данијела Куљанин, вмс

Рајко Терзић, програмер

Садржај

| | |
|--|----|
| УВОД | 4 |
| Инструмент за процену задовољства | 4 |
| Метод рада за процену задовољства | 4 |
| Карактеристике испитаника | 5 |
| Услуге и организација здравствене заштите током болничког лечења | 7 |
| Сестринска нега током боравка у болници..... | 17 |
| Услуге лекара током боравка у болници | 23 |
| Коришћење клиничких путева током болничког лечења | 30 |
| Коришћење болничке заштите у условима епидемије COVID-19..... | 32 |
| Задовољство болничким лечењем у целини | 33 |
| Степен зависности посматраних варијабли | 34 |
| Коментари пацијената..... | 36 |
| Закључак..... | 37 |

УВОД

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

У 2021. години анкета је спроведена на гинеколошко-акушерским одељењима у свих 5 година болница (УКЦС, ГАК „Народни фронт“, три клиничко-болничка центра), за разлику од претходне године, када је истраживање било обављено само у ГАК „Народни фронт“, а остале болнице нису биле у могућности да организују истраживање задовољства својих корисника због епидемиолошке ситуације.

Инструмент за процену задовољства

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

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

- ❖ прва група се односила на основне социјално – економске одреднице здравља (пол и године старости детета, школска спрема и материјално стање родитеља);
- ❖ друга група обухватала је услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења (обавештења која су дата пацијентима приликом пријема, као и приликом отпуста, исхрана, смештај, организација посета и организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије);
- ❖ трећа група питања била је везана за задовољство корисника услугама које пружа медицинско особље (услуге сестринске неге и услуге лекара).
- ❖ Четврта група питања била је усмерена на услуге болничког лечења у вези болести COVID-19,
- ❖ пета група питања се 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.

Од 2020. године, упитник је промењен (значајно је скраћен и промењена је мерна скала) у односу на претходне године.

Метод рада

За анализу задовољства пацијената болничким лечењем коришћен је аналитичко-дескриптивни метод рада тумачењем резултата добијених на основу статистичке обраде података из анкете. Од статистичких параметара коришћени су:

дистрибуција фреквенције, просечне вредности (аритметичка средина), мере варијабилитета (стандардна девијација) и релативни бројеви. За утврђивање значајности разлика између обележја, коришћен је χ^2 тест, Kruskal-Wallis тест (H) и једнофакторска анализа варијансе (F). Сви статистички тестови су прихваћени ако је вероватноћа нулте хипотезе била једнака или мања од 5 посто.

Унос података су обављале здравствене установе, а за разлику од претходне године, подаци су уношени у „сервис јавног здравља“. Обраду података је вршио Градски завод за јавно здравље Београд.

Карактеристике испитаника

На гинеколошко – акушерским одељењима у 5 болница у Београду у периоду спровођена анкете, анкетни упитник је попунило 418 пацијенткиња. Највише испитаница било је у највећим болницама - ГАК „Народни фронт“, 43% и УКЦС 33%. У клиничко-болничким центрима био је приближан број пацијенткиња (између 25 и 45) и знатно мањи у односу на остале две болнице (Табела 1).

Податке о стопи одговора доставиле су три болнице, а стопа одговора у односу на број подељених упитника била је 72,5% У ГАК „Народни фронт“, а 100% у КБЦ „Др Д. Мишовић“ и КБЦ „Земун“.

Табела 1. Дистрибуција испитаница према болницама

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
|-------------------------|------|-------|------|-------|------|-------|------|-----|------|-------|
| | Број | % | Број | % | Број | % | Број | % | Број | % |
| КЦС | 181 | 29.9 | 201 | 43.3 | 203 | 45.8 | | | 137 | 32.8 |
| КБЦ „Мишовић“ | 36 | 5.9 | 47 | 10.1 | 38 | 8.6 | | | 45 | 10.8 |
| КБЦ „Звездара“ | 54 | 8.9 | 53 | 11.4 | 36 | 8.1 | | | 25 | 6.0 |
| КБЦ „Земун“ | 15 | 2.5 | 41 | 8.8 | 25 | 5.6 | | | 31 | 7.4 |
| ГАК „Народни фронт“ | 320 | 52.8 | 122 | 26.3 | 141 | 31.8 | 136 | 100 | 180 | 43.1 |
| УКУПНО | 606 | 100.0 | 464 | 100.0 | 443 | 100.0 | 136 | 100 | 418 | 100.0 |

Старост испитаница је била у распону од 16 до 92 године, а просечна старост је износила близу 34 године (табела 2). Највећа старост испитаница је у КБЦ „Земун“, 36 година. Најмлађе испитанице, као и ранијих година, биле су у КБЦ „Звездара“, 30,5 година. Није установљена статистички значајна разлика у просечној старости испитаница између различитих болница ($F=1,701$, $DF=4$, $p=0,149$).

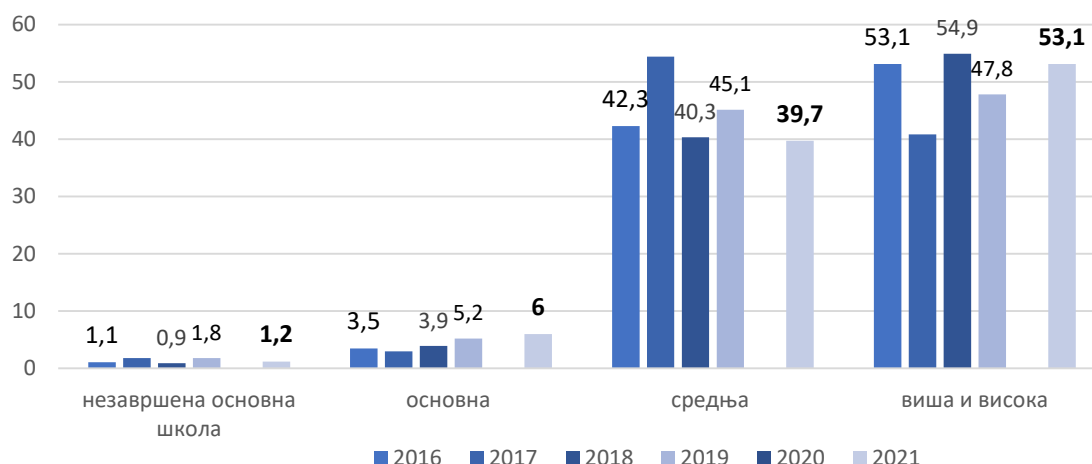
Табела 2. Просечна старост испитаница по болницама

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | | |
|-------------------------|------|-----------|------|-----------|------|-----------|------|-----------|------|-----------|-------|
| | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | SD |
| КЦС | 177 | 33.77 | 197 | 33.67 | 203 | 33.96 | | | 111 | 34.46 | 9.77 |
| КБЦ „Мишовић“ | 34 | 38.56 | 47 | 35.74 | 38 | 35.84 | | | 45 | 32.07 | 9.47 |
| КБЦ „Звездара“ | 50 | 32.62 | 52 | 29.96 | 36 | 33.03 | | | 21 | 30.52 | 6.79 |
| КБЦ „Земун“ | 14 | 34.57 | 41 | 32.63 | 25 | 35.04 | | | 31 | 36.26 | 15.07 |
| ГАК „Народни фронт“ | 313 | 35.94 | 121 | 36.22 | 139 | 39.14 | 124 | 35,2 | 167 | 33.34 | 8.27 |

| | | | | | | | | | |
|---------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|-------------|
| УКУПНО | 588 | 35.12 | 458 | 34.04 | 441 | 35.74 | 375 | 33.60 | 9.56 |
|---------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|-------------|

Посматрано према школској спреми, највише је било испитаница са високом и вишом школом 53%, а затим са средњом школском спремом (40%). Са незавршеном или завршеном основном школом је било 7% (30) испитаница (графикон 1).

Графикон 1. Школска спрема испитаница на гинеколошко-акушерским одељењима (%)



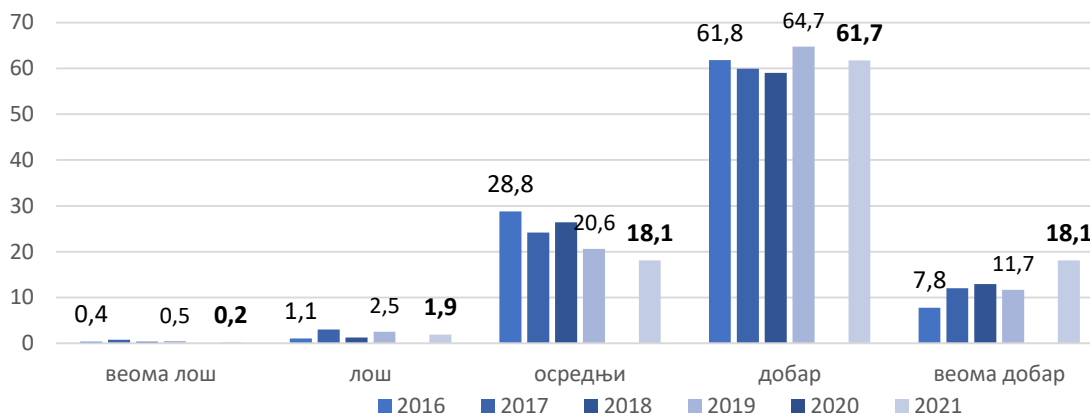
Највеће учешће пацијенткиња са незавршеном и са завршеном основном школом је било у КБЦ „Звездара“ (16%), а затим у КБЦ „Земун“ (Табела 3). Највеће учешће пацијенткиња са вишом и високом школом је било у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (67%), а најмање у КБЦ „Земун“ (35,5%). Највише испитаница са средњом школом (52%) је било у КБЦ „Земун“. Постоји статистички значајна разлика у односу на школску спрему испитаница између различитих болница ($N=9,31$, $DF=4$, $p=0,042$). Испитанице у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ су имале највећи степен школске спреме, а у КБЦ „Земун“ најнижи.

Табела 3. Дистрибуција испитаница по болницама према школској спреми

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА | Незавшена основна шк. | | Основна школа | | Средња школа | | Виша и висока школа | | УКУПНО | |
|----------------------|-----------------------|------------|---------------|-------------|--------------|-------------|---------------------|-------------|------------|------------|
| | Број | % | Број | % | Број | % | Број | % | Број | % |
| КЦС | 1 | 0.7 | 7 | 5.1 | 64 | 46.7 | 65 | 47.4 | 137 | 100 |
| КБЦ „Мишовић“ | 1 | 2.2 | 0 | | 14 | 31.1 | 30 | 66.7 | 45 | 100 |
| КБЦ „Звездара“ | 1 | 4.0 | 3 | 12.0 | 7 | 28.0 | 14 | 56.0 | 25 | 100 |
| КБЦ „Земун“ | 1 | 3.2 | 3 | 9.7 | 16 | 51.6 | 11 | 35.5 | 31 | 100 |
| ГАК „Народни фронт“ | 1 | 0.6 | 12 | 6.7 | 65 | 36.1 | 102 | 56.7 | 180 | 100 |
| УКУПНО | 5 | 1.2 | 25 | 6.0 | 166 | 39.7 | 222 | 53.1 | 418 | 100 |

Највећи број испитаница је свој материјални положај оценио као добар, око 62%, по 18% као веома добар и као осредњи, а само 2% анкетираних (9 пацијенткиња) је оценило да је њихов материјални положај лош или веома лош (графикон 2). На ово питање нису одговориле 3 испитанице (0,7%).

Графикон 2. Материјални статус испитаница на гинеколошко-акушерским одељењима



Највеће учешће испитаница са лошим материјалним положајем било је у КБЦ „Земун“ и УКЦС (по 3%), а са осредњим у КБЦ „Звездара“ (32%), (табела 4). Највише испитаница са добрим материјалним положајем било је у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (69%), а пацијенткиње које су свој материјални положај оцениле као веома добар су највише биле заступљене у КБЦ „Земун“ (26%). Само 1 пацијенткиња (0,6%) из ГАК „Народни фронт“ је свој материјални положај оценила као веома лош. Није установљена статистички значајна разлика у дистрибуцији испитаница према материјалном положају по болницама ($N=5,242$, $DF=4$, $p=0,263$).

Табела 4. Дистрибуција испитаница по болницама према материјалном положају

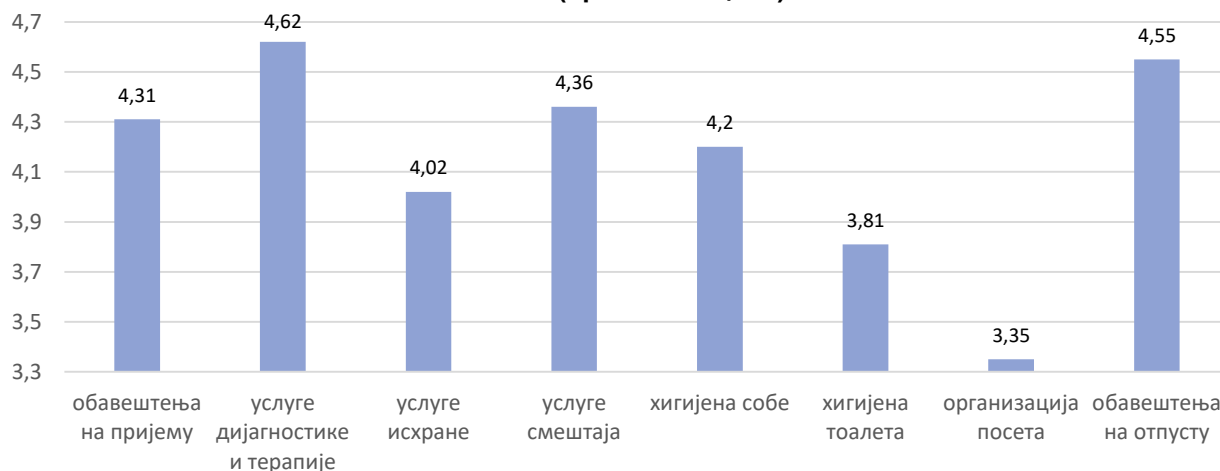
| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА | Веома лош | | Лош | | Осредњи | | Добар | | Веома добар | | УКУПНО | |
|----------------------|-----------|------------|----------|------------|-----------|-------------|------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|
| | Број | % | Број | % | Број | % | Број | % | Број | % | Број | % |
| КЦС | 0 | | 4 | 2.9 | 20 | 14.7 | 85 | 62.5 | 27 | 19.9 | 136 | 100 |
| КБЦ „Мишовић“ | 0 | | 0 | | 8 | 17.8 | 31 | 68.9 | 6 | 13.3 | 45 | 100 |
| КБЦ „Звездара“ | 0 | | 0 | | 8 | 32.0 | 16 | 64.0 | 1 | 4.0 | 25 | 100 |
| КБЦ „Земун“ | 0 | | 1 | 3.2 | 5 | 16.1 | 17 | 54.8 | 8 | 25.8 | 31 | 100 |
| ГАК „Народни фронт“ | 1 | 0.6 | 3 | 1.7 | 34 | 19.1 | 107 | 60.1 | 33 | 18.5 | 178 | 100 |
| УКУПНО | 1 | 0.2 | 8 | 1.9 | 75 | 18.1 | 256 | 61.7 | 75 | 18.1 | 415 | 100 |

Услуге и организација здравствене заштите током болничког лечења

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

Услуге и организација здравствене заштите током болничког лечења могу се исказати просечном оценом на скали од 1 до 5 (1= веома незадовољан, 5=веома задовољан). Пацијенти су најзадовољнији услугама дијагностике и терапије (просечна оцена 4,62) и обавештењима која су им дата приликом отпуста из болнице (4,55), а најмање задовољни организацијом посета (3,35), с обзиром да посете пацијентима нису биле дозвољене због епидемиолошке ситуације, а затим хигијеном болесничких тоалета (3,81) и услугама болничке исхране (Графикон 3).

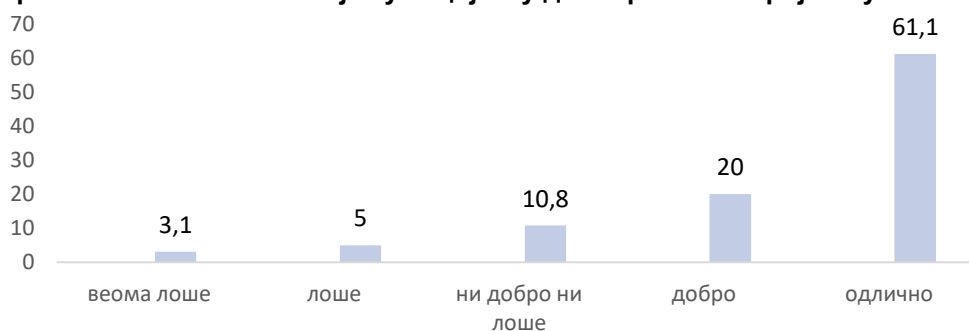
Графикон 3. Задовољство услугама и организацијом здравствене заштите током болничког лечења (просечна оцена)



Обавештења која су добила приликом пријема у болницу, а која се односе на пацијентова права на сагласност на предложену процедуру, начин приговора и жалбе и дужности на одељењу, 61% испитаница је оценило као одлична, а још 20% као добра (Графикон 4). Само 3% испитаница је наведена обавештења оценило као веома лоша, а 5% као лоша. На ово питање нису одговориле 2 испитанице (0,5%).

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

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



Обавештења која су пацијенту дата приликом пријема у болницу оцењена су просечном оценом 4,31 (Табела 5). Овим обавештењима су најзадовољније

пацијенткиње у КБЦ „Земун“ (просечна оцена 4,87), док су најмање задовољне пацијенткиње у ГАК „Народни фронт“ (оцена 4,13). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница добијеним обавештењима приликом пријема у болницу између различитих болница ($F=3,912$, $DF=4$, $p=0,004$).

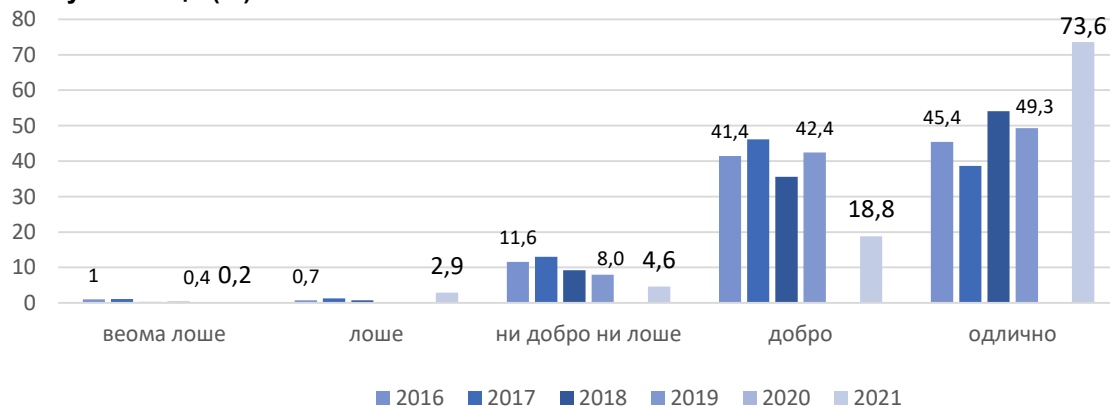
Табела 5. Задовољство испитаница обавештењима која су им дата приликом пријема у болницу (просечна оцена)

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА | 2020 | | 2021 | |
|----------------------|------|-----------|------|-------------|
| | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} |
| КЦС | | | 137 | 4.34 |
| КБЦ „Мишовић“ | | | 45 | 4.49 |
| КБЦ „Звездара“ | | | 24 | 4.33 |
| КБЦ „Земун“ | | | 31 | 4.87 |
| ГАК „Народни фронт“ | 131 | 4,06 | 179 | 4.13 |
| УКУПНО | | | 416 | 4.31 |

Обавештењима која су им дата приликом пријема у болницу су најзадовољније старије пацијенткиње, од 60 и више година (просечна оцена 5), пацијенткиње са осредњим материјалним положајем (4,38) и које немају завршену основну школу (4,75). Најмање задовољне су пацијенткиње у добној групи од 40 до 49 година (4,21), са лошим материјалним положајем (3,62) и са вишом и високом школом (4,17). Статистички значајна разлика у задовољству обавештењима која су им дата приликом пријема у болницу на гинеколошким одељењима постоји у односу на школску спремност и материјални положај испитаница.

Када је реч о организацији и брзини пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници (лабораторија, рентген, ултразвук, ЕКГ, итд.), 92,4% пацијената сматрају да су одличне или добре, док само 3,1% испитаника сматрају да су лоше или веома лоше (Графикон 5). На ово питање нису одговориле 2 испитанице (0,5%).

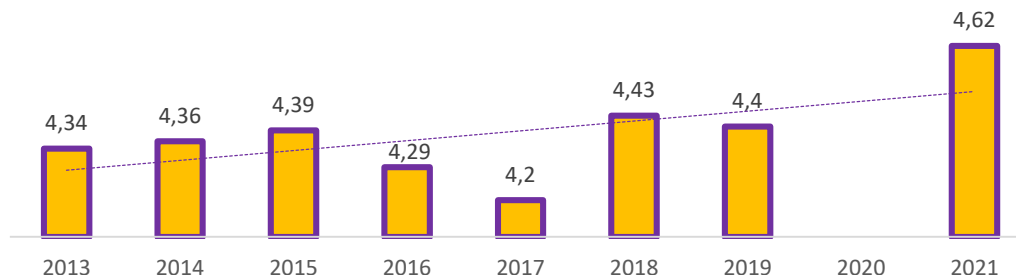
Графикон 5. Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници (%)



Просечна вредност (на скали од 1 до 5) за организацију и брзину пружања услуга дијагностике и терапије износи 4,62 (графикон 6). Добијени резултати нису у

потпуности упоредиви са претходним годинама, с обзиром да је промењена мерна скала у упитнику, а у 2021. години се рад болница одвијао у условима епидемије.

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



Напомена: У 2020. години истраживање је спроведено само у ГАК „Народни фронт“.

Организацијом и брзином пружања услуга дијагностике и терапије су најзадовољније пацијенткиње у добној групи од 60 до 69 година (просечна оцена 5), пацијенткиње са веома добрим материјалним положајем (4,75) и које имају завршену средњу школу (4,71). Најмање задовољне су најмлађе пацијенткиње, од 15 до 19 година (4,40), пацијенткиње са лошим материјалним положајем (4,25) и са завршеном вишом и високом школом (3,89), а статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаница и задовољства овим аспектом болничког рада на гинеколошким одељењима постоји само у односу на материјални положај испитаница.

Организацијом и брзином пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,91, је највећа у посматраном периоду), док су најмање задовољне у ГАК „Народни фронт“ (4,47), (табела 6). Установљена је статистички значајна разлика у задовољству испитаница организацијом и брзином пружања услуга дијагностике и терапије између различитих болница ($F=5,345$, $DF=4$, $p=0,00$).

Табела 6. Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници, по установама (просечна оцена)

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | | |
|-------------------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|------|-----------|------------|-------------|-------------|
| | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | SD |
| КЦС | 128 | 4.31 | 132 | 4.27 | 119 | 4.41 | | | 137 | 4.66 | 0.64 |
| КБЦ „Мишовић“ | 23 | 4.35 | 29 | 4.62 | 21 | 4.71 | | | 45 | 4.91 | 0.29 |
| КБЦ „Звездара“ | 38 | 4.53 | 37 | 4.41 | 25 | 4.44 | | | 25 | 4.68 | 0.75 |
| КБЦ „Земун“ | 10 | 4.10 | 22 | 4.68 | 18 | 4.44 | | | 31 | 4.90 | 0.30 |
| ГАК „Народни фронт“ | 270 | 4.09 | 83 | 4.54 | 93 | 4.30 | 134 | 4,45 | 178 | 4.47 | 0.86 |
| УКУПНО | 469 | 4.20 | 303 | 4.43 | 276 | 4.40 | | | 416 | 4.62 | 0.73 |

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

испитаница је услуге исхране оценила као лоше, а 72% сматра ове услуге добрим и одличним (Графикон 7). На ово питање није одговорило 12 испитаница (2,9%).



Услуге исхране у болници оцењене су просечном оценом 4,02, боље него претходних година (графикон 8). Добијени резултати нису у потпуности упоредиви са претходним годинама, с обзиром да је промењена мерна скала у упитнику, а у 2021. години се рад болница одвијао у условима епидемије.



Напомена: У 2020. години истраживање је спроведено само у ГАК „Народни фронт“.

Услугама исхране у целини су најзадовољније најстарије пацијенткиње, од 60 до 69 година (просечна оцена 5), пацијенткиње са веома добрим материјалним положајем (4,14) и које имају завршену основну школу (4,13). Најмање задовољне су пацијенткиње које су у добној групи од 40 до 49 година (3,90), са лошим материјалним положајем (3,86) и без завршене основне школе (3,75), али статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаница и задовољства услугама исхране на гинеколошким одељењима постоји само у односу на материјални положај.

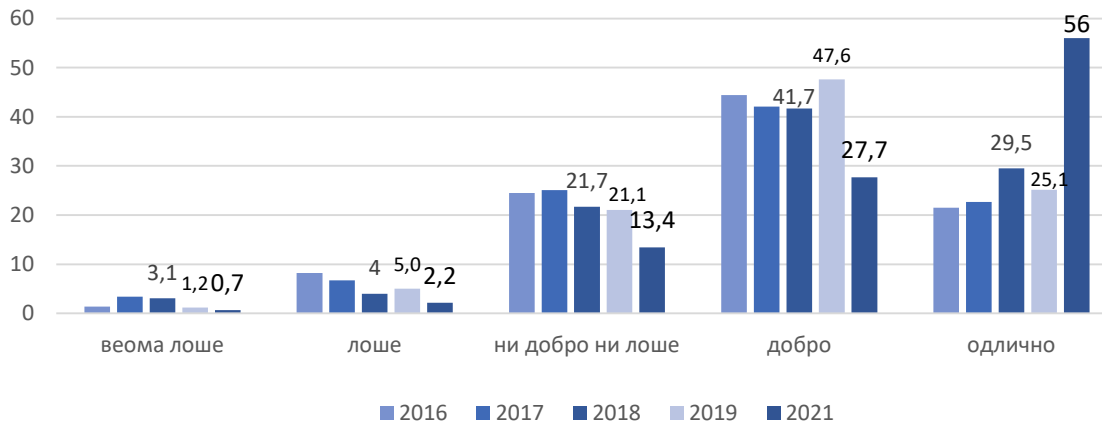
Услугама исхране током боравка у болници су најзадовољније пацијенткиње КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,41), а најмање задовољне су у КБЦ „Земун“ (3,81), (табела 7). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаница услугама исхране у целини између различитих болница ($F= 2.010$, $DF=4$, $p=0,092$).

Табела 7. Задовољство испитаница услугама исхране (просечна оцена)

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | | |
|-------------------------|------|-----------|------|-----------|------|-----------|------|-----------|------|-----------|------|
| | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | SD |
| КЦС | 179 | 3.65 | 194 | 3.47 | 176 | 3.74 | | | 137 | 3.96 | 1.01 |
| КБЦ „Мишовић“ | 34 | 4.18 | 44 | 3.80 | 37 | 4.27 | | | 44 | 4.41 | 0.84 |
| КБЦ „Звездара“ | 51 | 4.04 | 52 | 4.19 | 35 | 3.97 | | | 24 | 3.96 | 1.27 |
| КБЦ „Земун“ | 14 | 4.36 | 41 | 3.80 | 23 | 3.91 | | | 31 | 3.81 | 1.14 |
| ГАК „Народни фронт“ | 308 | 3.85 | 115 | 4.08 | 128 | 4.04 | 133 | 3,95 | 170 | 4.02 | 1.06 |
| УКУПНО | 586 | 3.84 | 446 | 3.77 | 399 | 3.91 | | | 406 | 4.02 | 1.05 |

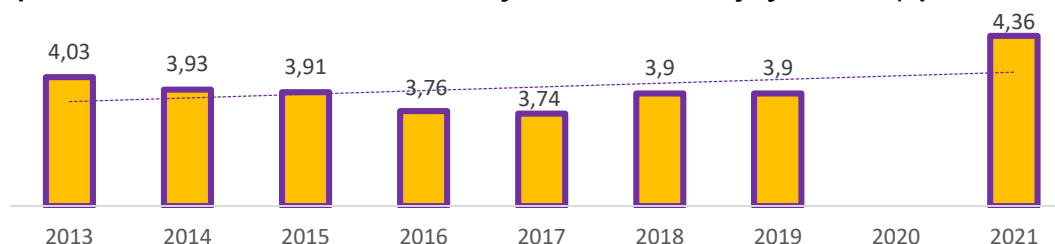
Услуге смештаја током боравка у болници (опремљеност собе и удобност кревета), 84% пацијената сматра одличним или добрим, а само 2,9% их сматра лошим (Графикон 9). На ово питање није одговорило 7 испитаница (1,7%).

Графикон 9. Задовољство испитаница условима смештаја (%)



Услови болничког смештаја оцењени су просечном оценом 4,36, што је највећа оцена у посматраном периоду (графикон 10). Добијени резултати нису у потпуности упоредиви са претходним годинама, с обзиром да је промењена мерна скала у упитнику, а у 2021. години се рад болница одвијао у условима епидемије.

Графикон 10. Задовољство испитаница условима смештаја у целини (просечна оцена)



Напомена: У 2020. години истраживање је спроведено само у ГАК „Народни фронт“.

Болничким смештајем су најзадовољније пацијенткиње у добној групи од 50 до 59 година (просечна оцена 4,58), пацијенткиње са осредњим материјалним положајем (4,40) и које имају завршену основну школу (4,62). Најмање задовољне су пацијенткиње које су млађе од 20 година (4,20), са лошим материјалним

положајем (4,0) и без завршене основне школе (4,20), али статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаница и задовољства услугама болничког смештаја на гинеколошким одељењима постоји само у односу на школску спрему.

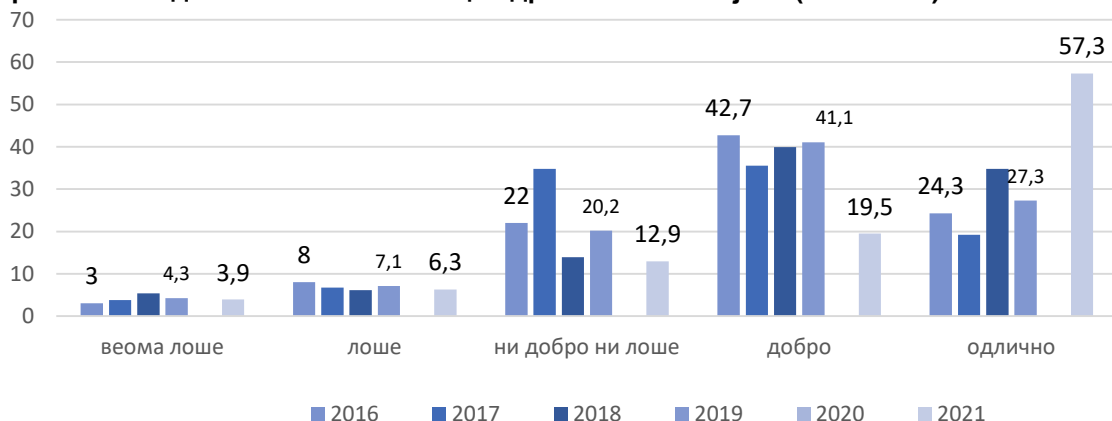
Болничким смештајем су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,60), док су најмање задовољне у КЦС (4.04) и КБЦ „Звездара“ (табела 42). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница болничким смештајем између различитих болница ($F=8,164$, $DF=4$, $p=0,000$).

Табела 8. Задовољство испитаница условима смештаја (просечна оцена)

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | | |
|-------------------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|------|-----------|------------|-------------|-------------|
| | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | SD |
| КЦС | 179 | 3.56 | 196 | 3.48 | 187 | 3.65 | | | 136 | 4.04 | 0.95 |
| КБЦ „Мишовић“ | 33 | 4.48 | 47 | 4.49 | 38 | 4.63 | | | 45 | 4.60 | 0.69 |
| КБЦ „Звездара“ | 51 | 3.76 | 52 | 4.10 | 35 | 3.60 | | | 25 | 4.40 | 0.91 |
| КБЦ „Земун“ | 17 | 4.18 | 41 | 4.34 | 25 | 3.92 | | | 31 | 4.48 | 0.63 |
| ГАК „Народни фронт“ | 308 | 3.74 | 115 | 4.15 | 133 | 4.13 | 133 | 4,44 | 174 | 4.52 | 0.75 |
| УКУПНО | 588 | 3.74 | 451 | 3.90 | 418 | 3.90 | | | 411 | 4.36 | 0.85 |

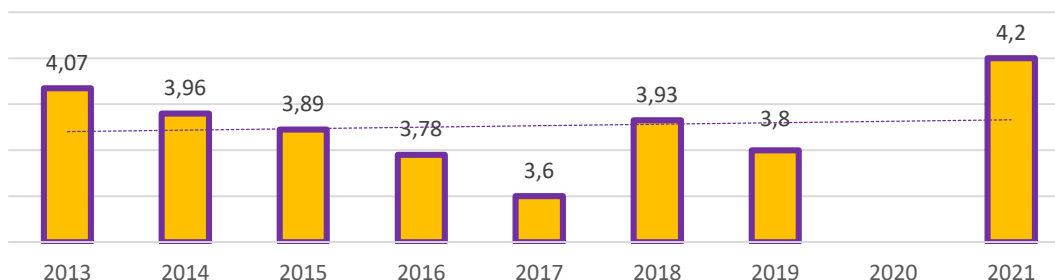
Одржавање хигијене болесничке собе 76,8% пацијената сматра одличним или добрим, а сваки десети их сматра лошим (Графикон 11). На ово питање није одговорило 8 испитаница (1,9%).

Графикон 11. Задовољство испитаница одржавањем хигијене (чистоћом) болничке собе (%)



Одржавање хигијене болесничке собе оцењено је просечном оценом 4,2 (графикон 12). Добијени резултати нису у потпуности упоредиви са претходним годинама, с обзиром да је промењена мерна скала у упитнику, а у 2021. години се рад болница одвијао у условима епидемије.

Графикон 12. Задовољство испитаница одржавањем хигијене болничке собе (просечна оцена)



Напомена: У 2020. години истраживање је спроведено само у ГАК „Народни фронт“.

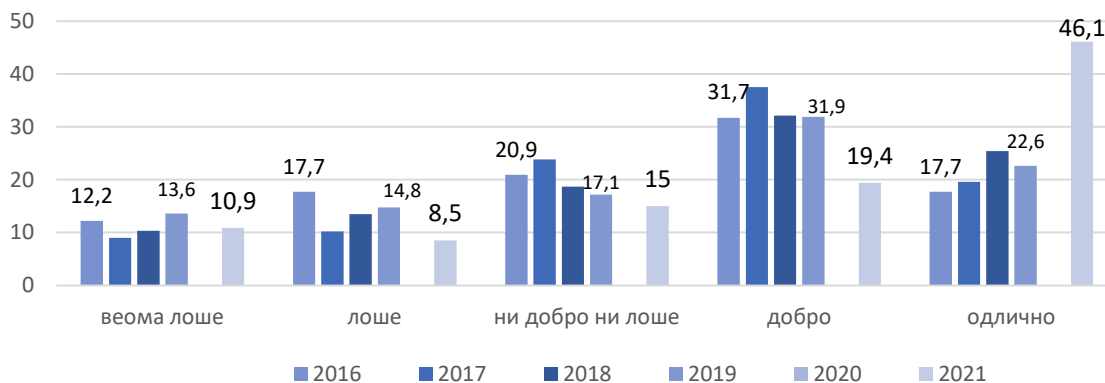
Чистоћа болесничке собе је најбоље оцењена у КБЦ „Земун“ (просечна оцена 4,74) и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (4,64), док су најмање задовољне, као и претходних година, пацијенткиње у КЦС (3,39), (табела 9). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница чистоћом болесничке собе између различитих болница ($F = 35.390$, $DF=4$, $p=0,000$).

Табела 9. Задовољство испитаница чистоћом болничке собе (просечна оцена)

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | | |
|-------------------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|------|-----------|------------|-------------|-------------|
| | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | SD |
| КЦС | 175 | 3.40 | 193 | 3.38 | 189 | 3.34 | | | 136 | 3.39 | 1.32 |
| КБЦ „Мишовић“ | 35 | 4.46 | 46 | 4.37 | 38 | 4.53 | | | 45 | 4.64 | 0.83 |
| КБЦ „Звездара“ | 51 | 3.86 | 51 | 4.22 | 35 | 3.54 | | | 24 | 4.62 | 0.58 |
| КБЦ „Земун“ | 15 | 4.27 | 41 | 4.59 | 24 | 4.46 | | | 31 | 4.74 | 0.58 |
| ГАК „Народни фронт“ | 307 | 3.53 | 115 | 4.30 | 135 | 4.19 | 135 | 4,36 | 174 | 4.56 | 0.76 |
| УКУПНО | 583 | 3.60 | 446 | 3.93 | 421 | 3.80 | | | 410 | 4.20 | 1.13 |

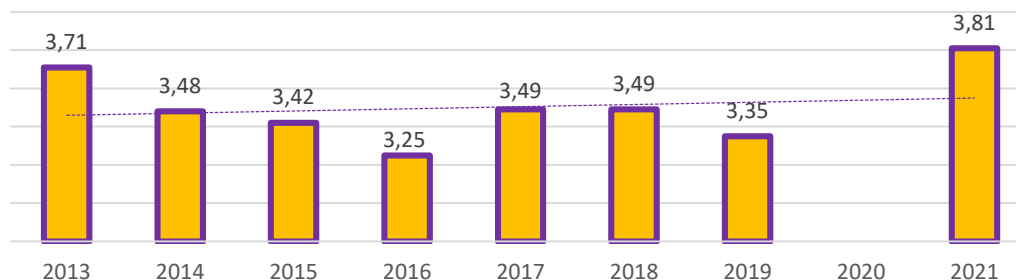
Одржавање хигијене тоалета у болници је задовољавајућа за 75,5% испитаница, 15% се изјаснило да нису ни задовољне ни незадовољне, а 19,4% пацијенткиња су незадовољне, (графикон 13). На ово питање није одговорило 6 испитаница (1,4%).

Графикон 13. Задовољство испитаница одржавањем хигијене болничких тоалета (%)



Чистоћа болничких тоалета оцењена је просечном оценом 3,81, што је већа оцена у односу на претходне године (графикон 14). Добијени резултати нису у потпуности упоредиви са претходним годинама, с обзиром да је промењена мерна скала у упитнику, а у 2021. години се рад болница одвијао у условима епидемије.

Графикон 14. Задовољство испитаница одржавањем хигијене болничких тоалета (просечна оцена)



Напомена: У 2020. години истраживање је спроведено само у ГАК „Народни фронт“.

Чистоћом тоалета су, најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Звездара“ (просечна оцена 4,67), док су најмање задовољне у КЦС (3,04), (табела 10). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница чистоћом тоалета између различитих болница ($F= 20,653$, $DF=4$, $p=0,000$).

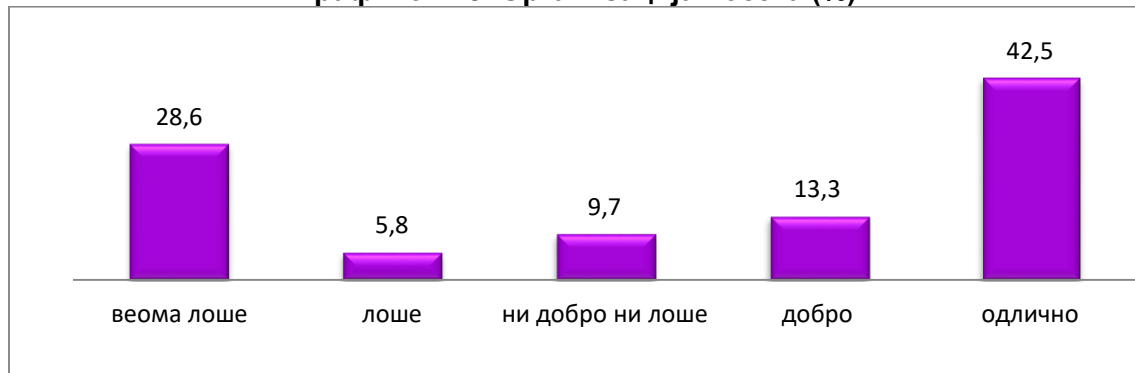
Табела 10. Задовољство испитаница чистоћом болничких тоалета (просечна оцена)

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | | |
|-------------------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|------|-----------|------------|-------------|-------------|
| | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | SD |
| КЦС | 177 | 3.02 | 195 | 2.89 | 187 | 2.82 | | | 135 | 3.04 | 1.52 |
| КБЦ „Мишовић“ | 35 | 4.46 | 45 | 4.20 | 38 | 4.39 | | | 45 | 4.49 | 1.04 |
| КБЦ „Звездара“ | 50 | 3.56 | 50 | 3.92 | 35 | 3.37 | | | 24 | 4.67 | 0.56 |
| КБЦ „Земун“ | 14 | 3.43 | 41 | 3.83 | 25 | 3.40 | | | 31 | 4.23 | 1.15 |
| ГАК „Народни фронт“ | 305 | 3.64 | 114 | 3.91 | 135 | 3.78 | 133 | 4,06 | 177 | 4.04 | 1.18 |
| УКУПНО | 581 | 3.49 | 445 | 3.49 | 420 | 3.35 | | | 412 | 3.81 | 1.38 |

Организацију посета пацијентима у болници 55,8% испитаника сматра одличном или добром, 9,7% мисли да није ни добра ни лоша, а сваки трећи пацијент је дао оцену лоше и веома лоше (Графикон 15). На ово питање је одговорило само 308 (73,7%) испитаника. Такође, за ово питање није могуће упоређивање добијених резултата са резултатима из претходних година, с обзиром да су у ранијем упитнику постојала 3 одвојена питања везана за организацију посета (број посета, време за посете и дужина посета).

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

Графикон 15. Организација посета (%)



Организација посета оцењена је просечном оценом 3.35, а најзадовољнији су пацијенти у КБЦ „др Д. Мишовић“ (4,12) и КБЦ „Звездара“ (4,11), а најмање задовољни у ГАК „Народни фронт“ (3,06) и УКЦС – 3,32 (Табела 11). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница организацијом посета између различитих болница ($F=3,646$, $DF=4$, $p=0,006$).

Табела 11. Задовољство испитаница организацијом посета (просечна оцена)

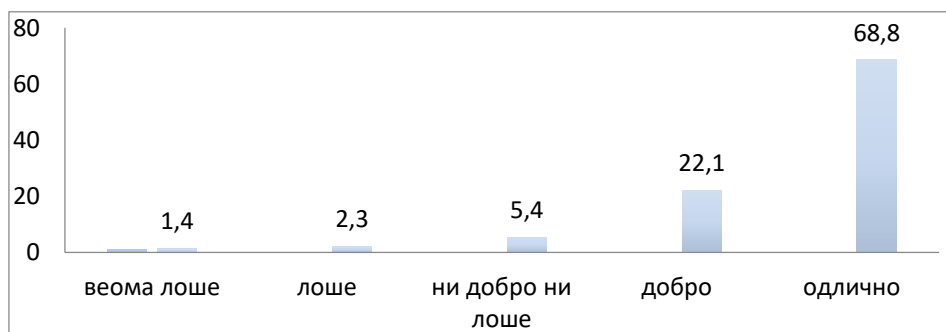
| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА | 2020 | | 2021 | | |
|----------------------|------|-----------|------|-----------|------|
| | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | SD |
| КЦС | | | 97 | 3.32 | 1.69 |
| КБЦ „Мишовић“ | | | 34 | 4.12 | 1.43 |
| КБЦ „Звездара“ | | | 18 | 4.11 | 1.41 |
| КБЦ „Земун“ | | | 31 | 3.39 | 1.80 |
| ГАК „Народни фронт“ | 95 | 3,22 | 128 | 3.06 | 1.74 |
| УКУПНО | | | 308 | 3.35 | 1.71 |

Организацијом посета су најзадовољнији пацијенти у добној групи од 70 и више година (просечна оцена 4,75), пацијенти са добрим материјалним положајем (3,56), без завршене основне школе (4,76), али не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаница и задовољства организацијом посета између болница.

Када су у питању обавештења која су пацијенту дата приликом отпуста из болнице (обављена едукација пацијента и његове породице – упутство о режиму исхране, личној хигијени, начину живота, издато упутство о доласку на контроле, издата отпусна листа), само 13 испитаника (3,7%) сматра да су била веома лоша и лоша, док 91% испитаника сматра да су била добра или одлична (графикон 16). На ово питање није одговорило 65 испитаника (15.6%).

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

Графикон 16. Задовољство испитаница обавештењима која су им дата приликом отпуста из болнице (%)



Обавештењима која су им дата приликом отпуста из болнице су најзадовољније пацијенткиње од 50 до 59 година (просечна оцена 4,70), пацијенткиње са веома добрим материјалним положајем (4,65) и које немају завршену основну школу (4,75). Најмање задовољне су пацијенткиње које су млађе од 20 година (4,33), са веома лошим материјалним положајем (али је била само једна испитаница) и са осредњим материјалним положајем (4,44) и са завршеном основном школом (4,50), али статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаница и задовољства овим аспектом болничког рада на гинеколошким одељењима постоји само у односу на материјални положај.

Обавештењима која су им дата приликом отпуста из болнице су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Звездара“ (просечна оцена 4,95), док су најмање задовољне у ГАК „Народни фронт“, 4,33 (Табела 12). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница добијеним објашњењима приликом болничког отпуста између различитих болница ($F=5,801$, $DF=4$, $p=0,000$).

Табела 12. Задовољство испитаница обавештењима која су им дата приликом болничког отпуста (просечна оцена)

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | | |
|-------------------------|------|-----------|------|-----------|------|-----------|------|-----------|------|-----------|------|
| | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | SD |
| КЦС | 174 | 4.05 | 178 | 4.15 | 184 | 4.22 | | | 120 | 4.58 | 0.73 |
| КБЦ „Мишовић“ | 35 | 4.66 | 35 | 4.63 | 38 | 4.82 | | | 42 | 4.79 | 0.47 |
| КБЦ „Звездара“ | 50 | 4.44 | 47 | 4.36 | 32 | 4.16 | | | 19 | 4.95 | 0.23 |
| КБЦ „Земун“ | 15 | 3.87 | 41 | 4.51 | 25 | 4.60 | | | 31 | 4.81 | 0.54 |
| ГАК „Народни фронт“ | 307 | 3.84 | 113 | 4.25 | 128 | 4.29 | 113 | 4,33 | 141 | 4.33 | 0.99 |
| УКУПНО | 581 | 4.00 | 414 | 4.28 | 407 | 4.31 | | | 353 | 4.55 | 0.81 |

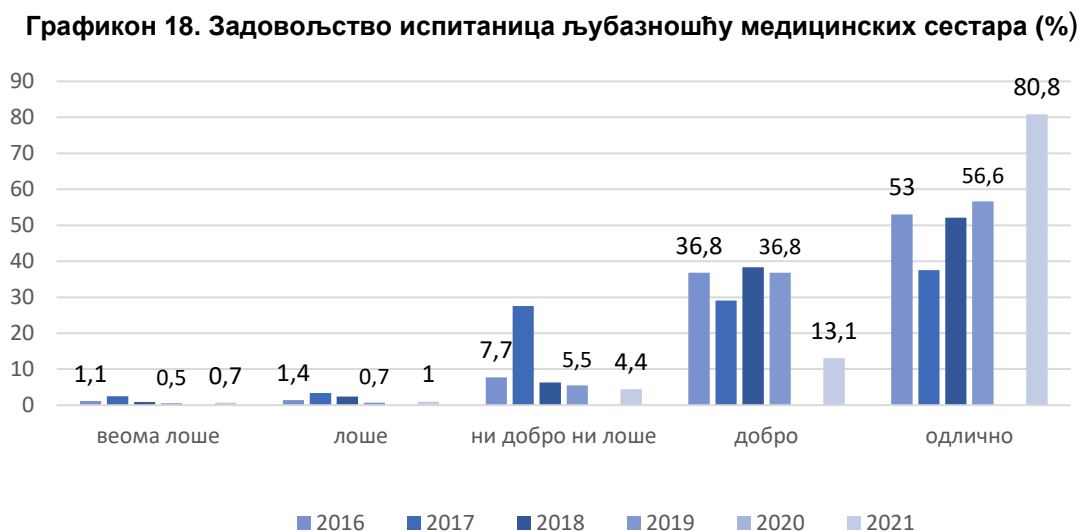
Сестринска нега током боравка у болници

Пацијенти су оценили сестринску негу у целини на гинеколошко-акушерским одељењима високим оценама (просечна оцена 4,72), што је највећа вредност у последњих 5 година. Од посматраних аспеката сестринске неге, најбоље је

оцењена љубазност медицинских сестара (4,72), а условно речено, најлошије је оцењено сестринско објашњавање процедура, тестова и третмана (4,64). Ове године су сви аспекти сестринске неге оцењени веома сличним оценама (графикон 17).

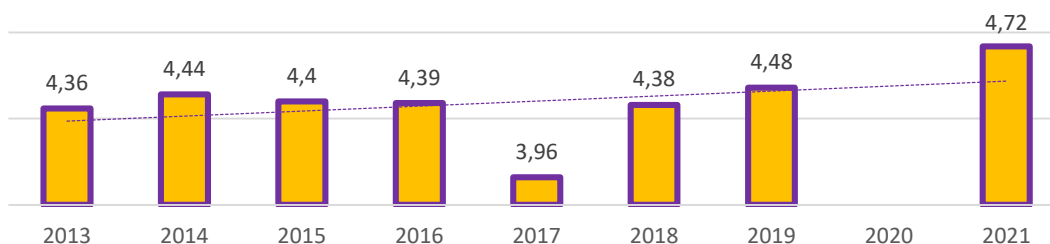


Љубазношћу медицинских сестара је задовољно око 94% испитаница, док је само 1,7% незадовољних (графикон 18). На ово питање није одговорило 7 испитаница (1,7%).



Љубазност медицинских сестара оцењена је просечном оценом 4,72, што је највећа оцена у посматраном периоду (графикон 19). Добијени резултати нису у потпуности упоредиви са претходним годинама, с обзиром да је промењена мерна скала у упитнику, а у 2021. години се рад болница одвијао у условима епидемије.

Графикон 19. Задовољство испитаница љубазношћу медицинских сестара (просечна оцена)



Напомена: У 2020. години истраживање је спроведено само у ГАК „Народни фронт“.

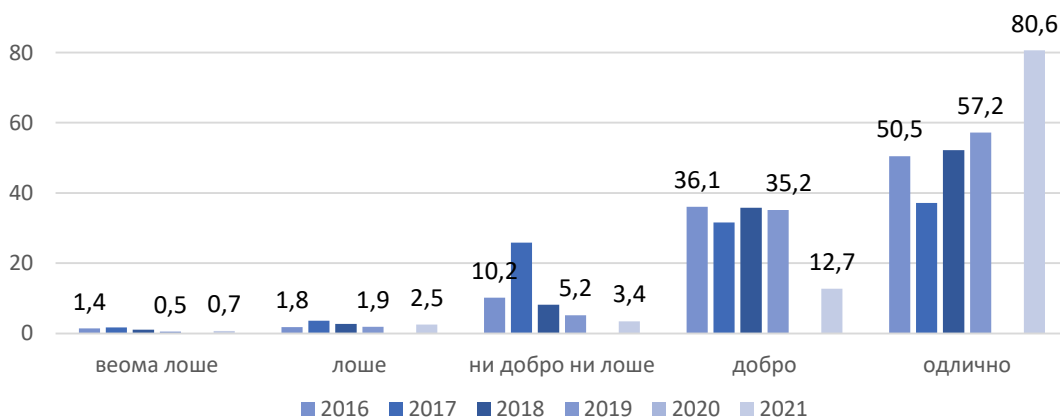
Посматрано по појединачним болницама, љубазношћу медицинских сестара су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Земун“ (просечна оцена 4,90) и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (4,87), док су најмање задовољне у ГАК „Народни фронт“, али са високом оценом (4,64). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаница љубазношћу медицинских сестара између различитих болница ($F=2,051$, $DF=4$, $p=0,087$).

Табела 13. Љубазност испитаница љубазношћу медицинских сестара (просечна оцена)

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | | SD |
|----------------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|------|-----------|------------|-------------|-------------|
| | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | |
| КЦС | 180 | 4.34 | 198 | 4.17 | 201 | 4.41 | | | 136 | 4.76 | 0.60 |
| КБЦ „Мишовић“ | 36 | 4.69 | 47 | 4.62 | 37 | 4.78 | | | 45 | 4.87 | 0.46 |
| КБЦ „Звездара“ | 49 | 4.41 | 52 | 4.63 | 36 | 4.56 | | | 23 | 4.65 | 0.83 |
| КБЦ „Земун“ | 15 | 4.33 | 41 | 4.63 | 25 | 4.64 | | | 31 | 4.90 | 0.30 |
| ГАК „Народни фронт“ | 315 | 3.56 | 121 | 4.45 | 139 | 4.47 | 130 | 4.42 | 176 | 4.64 | 0.75 |
| УКУПНО | 585 | 3.96 | 459 | 4.38 | 438 | 4.48 | | | 411 | 4.72 | 0.66 |

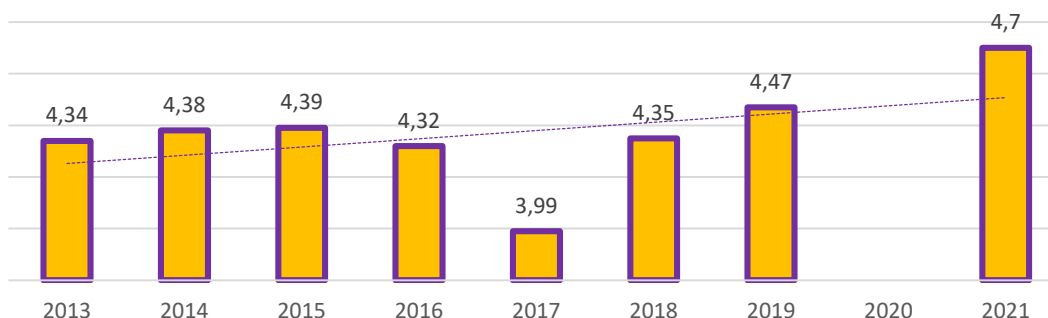
Временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе је задовољно око 93% испитаница, док је само 3,2% незадовољних (графикон 20). На ово питање није одговорило 10 испитаница (2,4%).

Графикон 20. Задовољство испитаница временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе (%)



Задовољство пацијенткиња временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе у 2021. години оцењено је просечном оценом 4,7, што је највећа оцена у посматраном периоду (графикон 21). Добијени резултати нису у потпуности упоредиви са претходним годинама, с обзиром да је промењена мерна скала у упитнику, а у 2021. години се рад болница одвијао у условима епидемије.

Графикон 21. Задовољство испитаница временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе (просечна оцена)



Напомена: У 2020. години истраживање је спроведено само у ГАК „Народни фронт“.

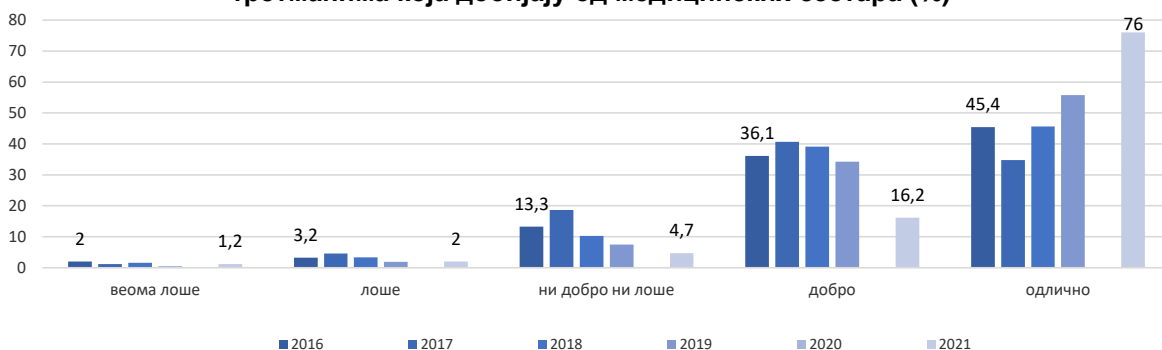
Најзадовољније временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе су пацијенткиње у УКЦС (просечна оцена 4,82), док су најмање задовољне у ГАК „Народни фронт“ (4,58), (Табела 14). Постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаница временом чекања на медицинску сестру у ситуацији хитне потребе између различитих болница ($F=2,509$, $DF=4$, $p=0,042$).

Табела 14. Задовољство испитаница временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе (просечна оцена)

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | | SD |
|-------------------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|------|-----------|------------|-------------|-------------|
| | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | |
| КЦС | 177 | 4.31 | 194 | 4.20 | 196 | 4.39 | | | 134 | 4.82 | 0.50 |
| КБЦ „Мишовић“ | 36 | 4.61 | 46 | 4.67 | 38 | 4.66 | | | 45 | 4.76 | 0.71 |
| КБЦ „Звездара“ | 50 | 4.48 | 51 | 4.53 | 35 | 4.46 | | | 23 | 4.70 | 0.88 |
| КБЦ „Земун“ | 15 | 4.33 | 41 | 4.46 | 25 | 4.44 | | | 31 | 4.81 | 0.48 |
| ГАК „Народни фронт“ | 310 | 3.65 | 118 | 4.36 | 129 | 4.54 | 127 | 4,50 | 175 | 4.58 | 0.85 |
| УКУПНО | 588 | 3.99 | 450 | 4.35 | 423 | 4.47 | | | 408 | 4.70 | 0.72 |

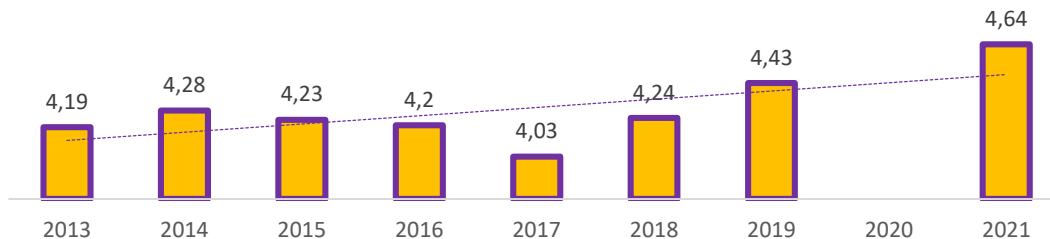
Објашњењима која добијају од медицинских сестара о процедурама, тестовима и третманима којима су подвргнуте је задовољно 92% испитаница, што је навиши резултат у посматраном периоду, 4,7% се изјаснило да нису ни задовољне ни незадовољне, док је 3,2% незадовољних (графикон 22). На ово питање није одговорило 10 испитаница (2,4%).

Графикон 22. Задовољство испитаница објашњењима о процедурама, тестовима и третманима која добијају од медицинских сестара (%)



Сестринска објашњења процедура, тестова и третмана оцењена су просечном оценом 4,64, што је највећа оцена у посматраном периоду (графикон 23). Добијени резултати нису у потпуности упоредиви са претходним годинама, с обзиром да је промењена мерна скала у упитнику, а у 2021. години се рад болница одвијао у условима епидемије.

Графикон 23. Задовољство испитаница објашњењима о процедурама, тестовима и третманима која добијају од медицинских сестара (просечна оцена)



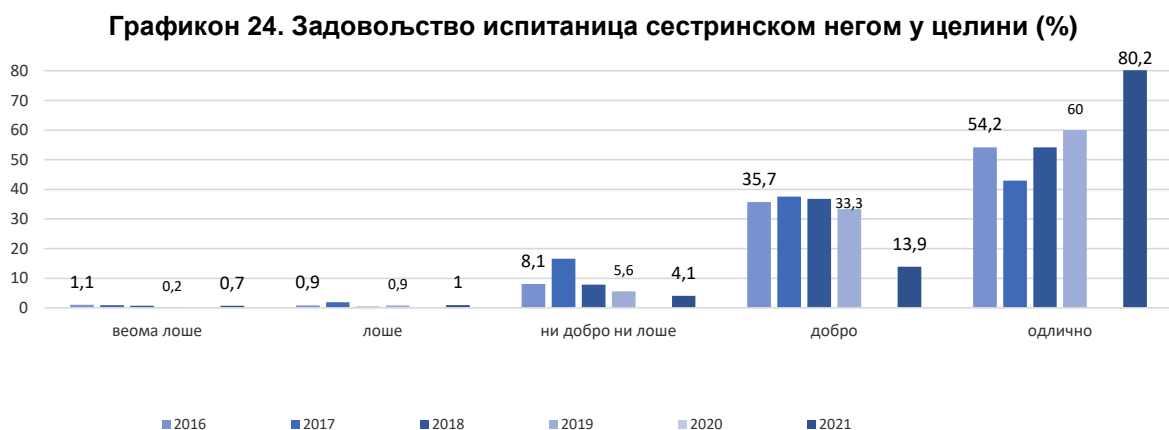
Напомена: У 2020. години истраживање је спроведено само у ГАК „Народни фронт“.

Сестринским објашњењима процедура, тестова и третмана су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,89), док су најмање задовољне у ГАК „Народни фронт“ (4,53, што је највећа оцена у последњих 5 година), (Табела 15). Разлика у задовољству испитаница сестринским објашњењима процедура између различитих болница је на граници статистичке значајности ($F=2,378$, $DF=4$, $p=0,051$).

Табела 15. Задовољство испитаница објашњењима о процедурама, тестовима и третманима која добијају од медицинских сестара (просечна оцена)

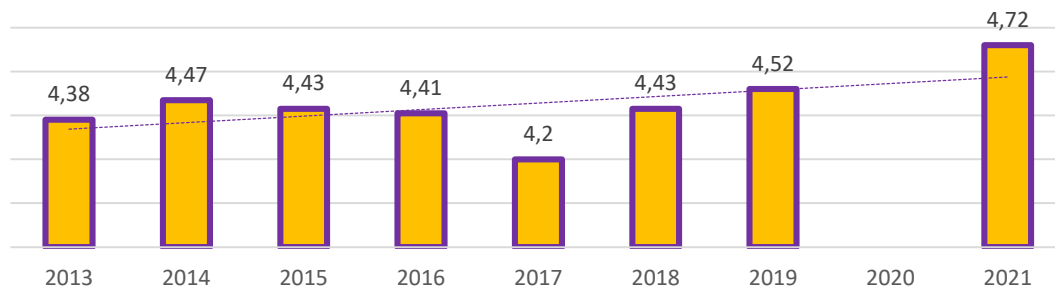
| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | | |
|-------------------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|------|-----------|------------|-------------|--------------|
| | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | SD |
| КЦС | 177 | 4.25 | 196 | 3.96 | 199 | 4.32 | | | 134 | 4.71 | 0.67 |
| КБЦ „Мишовић“ | 35 | 4.63 | 45 | 4.53 | 38 | 4.71 | | | 44 | 4.89 | 0.32 |
| КБЦ „Звездара“ | 50 | 4.34 | 51 | 4.51 | 36 | 4.53 | | | 23 | 4.61 | 0.78 |
| КБЦ „Земун“ | 15 | 4.20 | 40 | 4.55 | 25 | 4.36 | | | 31 | 4.61 | 0.715 |
| ГАК „Народни фронт“ | 310 | 3.78 | 115 | 4.37 | 130 | 4.51 | 126 | 4,40 | 176 | 4.53 | 0.900 |
| УКУПНО | 587 | 4.03 | 447 | 4.24 | 428 | 4.43 | | | 408 | 4.64 | 0.768 |

Сестринском негом у целини је задовољно 94% испитаница, а незадовољно 1,7% пацијенткиња (графикон 24). На ово питање није одговорило 8 испитаница (1,9%).



Сестринска нега у целини оцењена је просечном оценом 4,72, што је најбоља оцена у посматраном периоду (графикон 25). Добијени резултати нису у потпуности упоредиви са претходним годинама, с обзиром да је промењена мерна скала у упитнику, а у 2021. години се рад болница одвијао у условима епидемије.

Графикон 25. Задовољство испитаница сестринском негом у целини (просечна оцена)



Напомена: У 2020. години истраживање је спроведено само у ГАК „Народни фронт“.

Сестринском негом у целини су најзадовољније најстарије пацијенткиње, од 60 и више година (просечна оцена 5,0), пацијенткиње са веома добрим материјалним положајем (4,78) и које имају завршену средњу школу (4,83). Најмање задовољне су пацијенткиње у добној групи од 20 до 39 година (4,71), са веома лошим материјалним положајем (али је била само 1 испитаница) и са вишом и високом школом (4,63). Статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаница и задовољства сестринском негом у целини на гинеколошким одељењима постоји у односу на школску спрему и материјални положај.

Сестринском негом у целини су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,91), док су одмах за њима пацијенткиње у КБЦ „Земун“, са просечном оценом 4,90. Најмање задовољне су испитанице у ГАК „Народни фронт“, али са високом оценом (4,59), (Табела 16). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница сестринском негом у целини између различитих болница ($F=4,083$, $DF=4$, $p=0,003$).

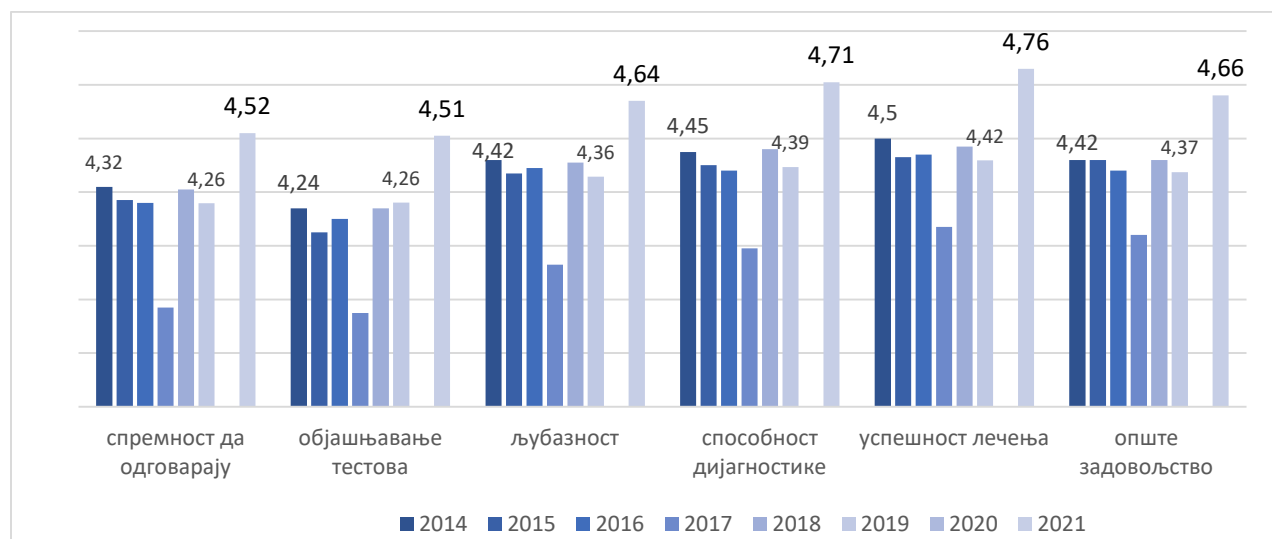
Табела 16. Опште задовољство сестринском негом (просечна оцена)

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | | |
|-------------------------|------|-----------|------|-----------|------|-----------|------|-----------|------|-----------|------|
| | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | SD |
| КЦС | 178 | 4.43 | 198 | 4.23 | 201 | 4.40 | | | 135 | 4.80 | 0.53 |
| КБЦ „Мишовић“ | 36 | 4.67 | 46 | 4.65 | 38 | 4.66 | | | 45 | 4.91 | 0.36 |
| КБЦ „Звездара“ | 50 | 4.48 | 52 | 4.65 | 36 | 4.58 | | | 23 | 4.65 | 0.65 |
| КБЦ „Земун“ | 15 | 4.33 | 41 | 4.66 | 25 | 4.76 | | | 31 | 4.90 | 0.30 |
| ГАК „Народни фронт“ | 310 | 3.95 | 117 | 4.52 | 132 | 4.60 | 128 | 4.55 | 176 | 4.59 | 0.81 |
| УКУПНО | 589 | 4.20 | 454 | 4.43 | 432 | 4.52 | | | 410 | 4.72 | 0.66 |

Услуге лекара током боравка у болници

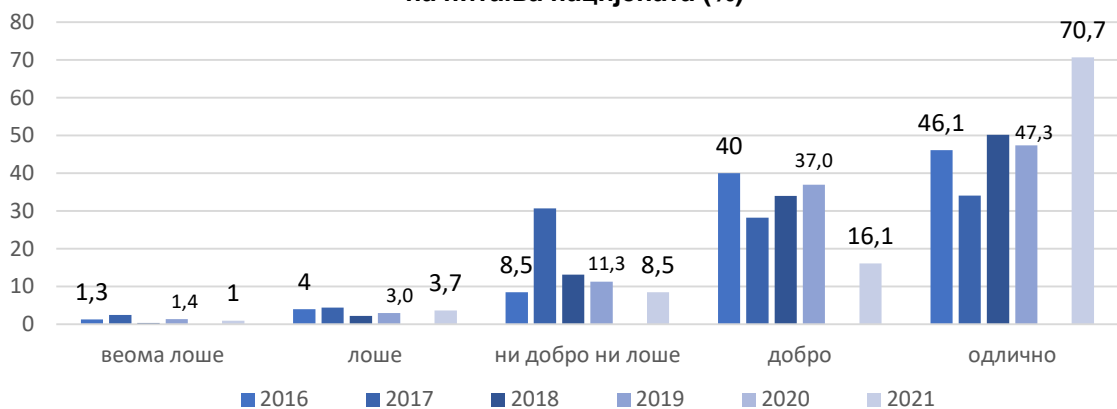
Задовољство радом лекара у целини на гинеколошко-акушерским одељењима оцењено је, нешто лошије од задовољства сестринском негом (просечна оцена лекарске неге је 4,66, а просечна оцена сестринске 4,72). Од лекарских особина, пацијенткиње су најзадовољније успешношћу лекара у лечењу (4,76), а најмање задовољне објашњавањем тестова, процедура, третмана и резултата (4,51) и спремношћу лекара да одговарају на питања пацијената (4,52), (графикон 26). Сви аспекти лекарског рада су оцењени знатно већим оценама у односу на претходне године.

Графикон 26. Задовољство лекарима на гинеколошко - акушерским одељењима (просечна оцена)



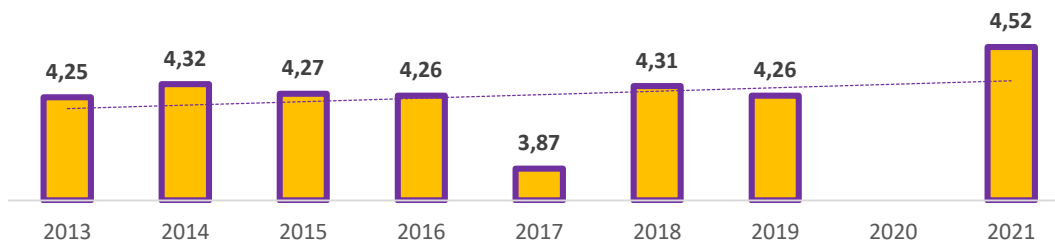
Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијента је добра и одлична за 86,8% испитаница, 8,5% су навеле да није ни добра ни лоша, а 4,7% пацијенткиња мисли да је лоша и веома лоша (графикон 27).

Графикон 27. Задовољство испитаница спремношћу лекара да дају одговоре на питања пацијената (%)



Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената оцењена је просечном оценом 4,52 (графикон 28). Добијени резултати нису у потпуности упоредиви са претходним годинама, с обзиром да је промењена мерна скала у упитнику, а у 2021. години се рад болница одвијао у условима епидемије.

Графикон 28. Задовољство испитаница спремношћу лекара да дају одговоре на питања пацијената (просечна оцена)



Напомена: У 2020. години истраживање је спроведено само у ГАК „Народни фронт“.

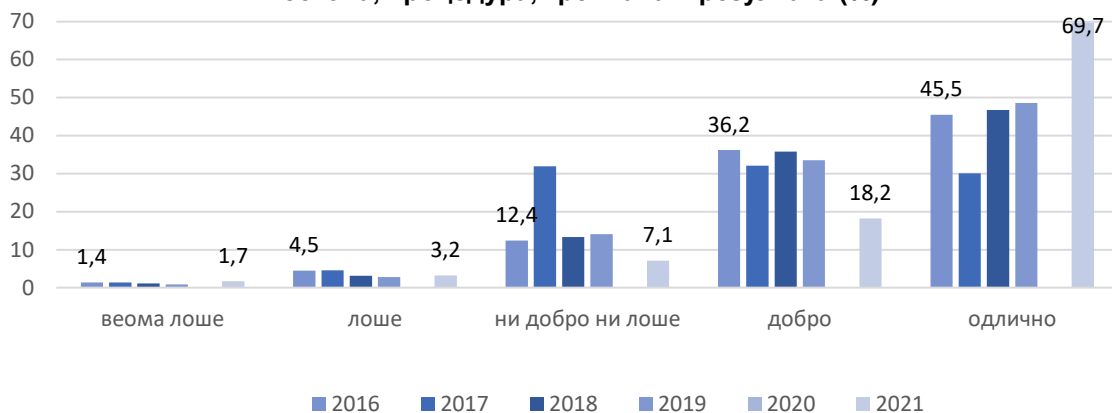
Спремношћу лекара да одговарају на питања пацијената су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Земун“ (просечна оцена 4,84, што је и највиша просечна оцена појединачне установе у посматраном периоду), док су најмање задовољне у ГАК „Народни фронт“ (4,32), (Табела 17). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница спремношћу лекара да одговарају на питања између различитих болница ($F=4,966$, $DF=4$, $p=0,001$).

Табела 17. Задовољство испитаница спремношћу лекара да дају одговоре на питања пацијената (просечна оцена)

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | | |
|-------------------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|------|-----------|------------|-------------|-------------|
| | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | SD |
| КЦС | 179 | 4.28 | 198 | 4,21 | 201 | 4.22 | | | 136 | 4.60 | 0.70 |
| КБЦ „Мишовић“ | 35 | 4.60 | 46 | 4,59 | 37 | 4.78 | | | 45 | 4.76 | 0.64 |
| КБЦ „Звездара“ | 50 | 4.50 | 52 | 4,23 | 36 | 3.92 | | | 24 | 4.71 | 0.69 |
| КБЦ „Земун“ | 14 | 4.29 | 40 | 4,70 | 25 | 4.20 | | | 31 | 4.84 | 0.45 |
| ГАК „Народни фронт“ | 314 | 3.44 | 120 | 4,28 | 134 | 4.28 | 126 | 4,24 | 174 | 4.32 | 1.058 |
| УКУПНО | 592 | 3.87 | 456 | 4,31 | 433 | 4.26 | | | 410 | 4.52 | 0.87 |

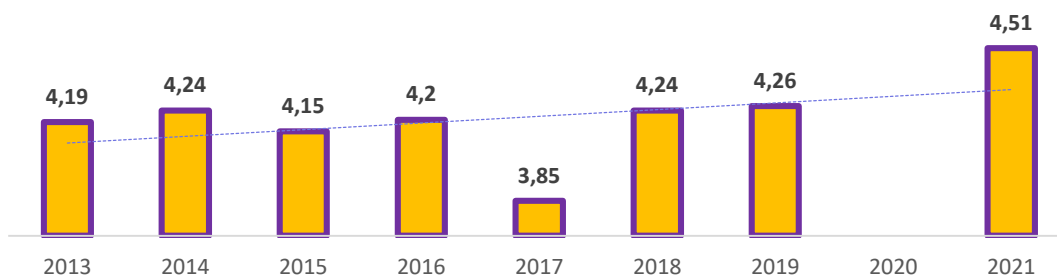
Лекарска објашњења процедура, тестова и третмана којима се пацијенткиња подвргава су задовољавајућа за око 88% испитаница, док је незадовољно 5% пацијената (графикон 29). На ово питање није одговорило 12 испитаница (2,9%).

Графикон 29. Задовољство испитаница лекарским објашњењима тестова, процедура, третмана и резултата (%)



Лекарска објашњења тестова, процедура, третмана и резултата оцењена су просечном оценом 4,51, што је највећа оцена у посматраном периоду (графикон 30). Добијени резултати нису у потпуности упоредиви са претходним годинама, с обзиром да је промењена мерна скала у упитнику, а у 2021. години се рад болница одвијао у условима епидемије.

Графикон 30. Задовољство испитаница лекарским објашњењима тестова, процедура, третмана и резултата (просечна оцена)



Напомена: У 2020. години истраживање је спроведено само у ГАК „Народни фронт“.

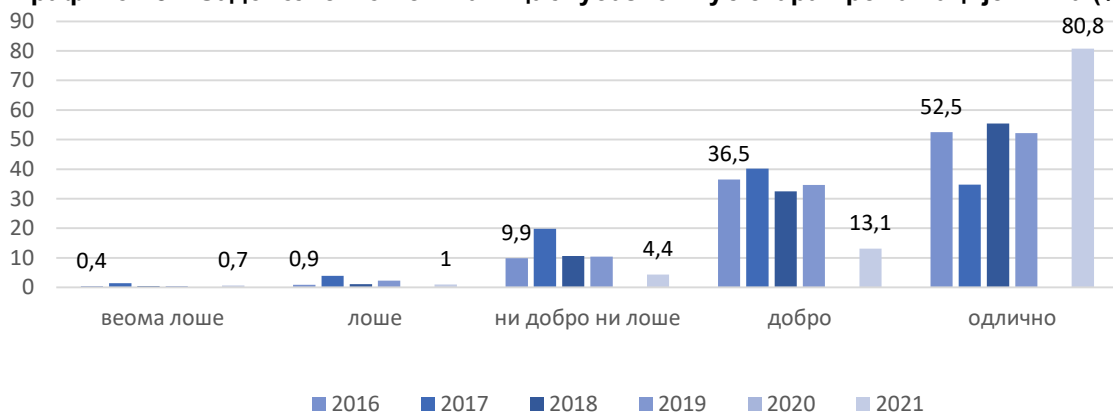
Лекарским објашњењима тестова, процедура, третмана и резултата су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Земун“ (просечна оцена 4,77), док су најмање задовољне у ГАК „Народни фронт“ (4,35), (Табела 18). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница лекарским објашњењима тестова и процедура између различитих болница ($F=2,944$, $DF=4$, $p=0,020$).

Табела 18. Задовољство испитаница лекарским објашњењима тестова, процедура, третмана и резултата (просечна оцена)

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | | |
|-------------------------|------|-----------|------|-----------|------|-----------|------|-----------|------|-----------|------|
| | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | SD |
| КЦС | 178 | 4.16 | 196 | 4.15 | 198 | 4.24 | | | 134 | 4.58 | 0.73 |
| КБЦ „Мишовић“ | 33 | 4.48 | 46 | 4.52 | 38 | 4.76 | | | 45 | 4.71 | 0.63 |
| КБЦ „Звездара“ | 50 | 4.38 | 52 | 4.21 | 36 | 4.00 | | | 24 | 4.54 | 0.89 |
| КБЦ „Земун“ | 15 | 4.27 | 41 | 4.59 | 24 | 4.00 | | | 31 | 4.77 | 0.50 |
| ГАК „Народни фронт“ | 313 | 3.50 | 117 | 4.16 | 130 | 4.27 | 124 | 4,14 | 172 | 4.35 | 1.08 |
| УКУПНО | 589 | 3.85 | 452 | 4.24 | 426 | 4.26 | | | 406 | 4.51 | 0.89 |

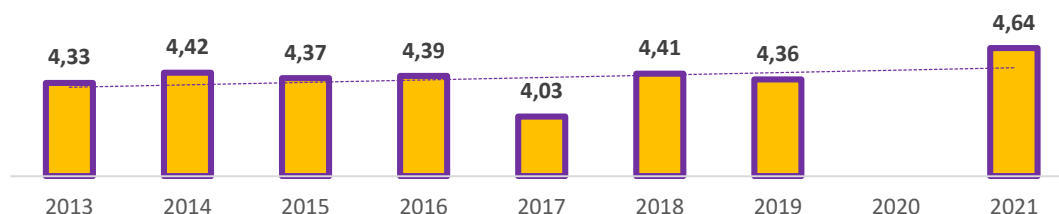
Љубазност лекара према пацијентима је задовољавајућа за 94% испитаница, док је само 1,8% незадовољних (графикон 31). На ово питање није одговорило 7 испитаница (1,7%).

Графикон 31. Задовољство испитаница љубазношћу лекара према пацијентима (%)



Љубазност лекара оцењена је високом просечном оценом 4,64 (графикон 32). Добијени резултати нису у потпуности упоредиви са претходним годинама, с обзиром да је промењена мерна скала у упитнику, а у 2021. години се рад болница одвијао у условима епидемије.

Графикон 32. Задовољство испитаница љубазношћу лекара према пацијентима (просечна оцена)



Напомена: У 2020. години истраживање је спроведено само у ГАК „Народни фронт“.

Љубазношћу лекара су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Земун“ (просечна оцена 4,84), док су најмање задовољне у ГАК „Народни фронт“ (4,45), (Табела 19). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству

испитаница љубазношћу лекара између различитих болница ($F=4,764$, $DF=4$, $p=0,001$).

Табела 19. Задовољство испитаница љубазношћу лекара према пацијентима (просечна оцена)

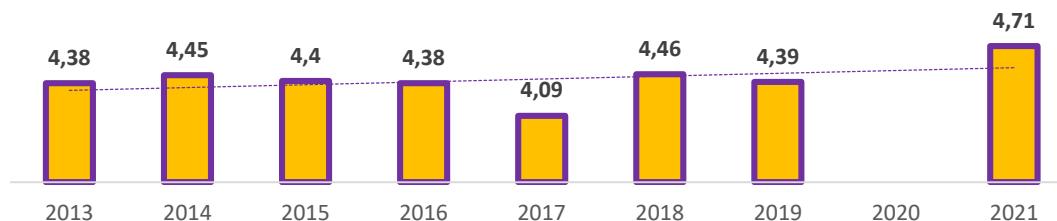
| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2019 | | 2020 | | |
|----------------------|------|-----------|------|-----------|------|-----------|------|-----------|------|-----------|------|
| | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | SD |
| КЦС | 178 | 4.38 | 196 | 4.31 | 201 | 4.39 | | | 134 | 4.75 | 0.57 |
| КБЦ „Мишовић“ | 35 | 4.63 | 46 | 4.72 | 38 | 4.87 | | | 45 | 4.80 | 0.59 |
| КБЦ „Звездара“ | 50 | 4.48 | 52 | 4.31 | 36 | 4.00 | | | 24 | 4.79 | 0.51 |
| КБЦ „Земун“ | 15 | 4.53 | 41 | 4.71 | 25 | 4.24 | | | 31 | 4.84 | 0.37 |
| ГАК „Народни фронт“ | 309 | 3.67 | 118 | 4.42 | 133 | 4.29 | 126 | 4.29 | 172 | 4.45 | 0.94 |
| УКУПНО | 587 | 4.03 | 453 | 4.41 | 433 | 4.36 | | | 406 | 4.64 | 0.75 |

Способност дијагностике лекара је задовољавајућа за 94% пацијената, док је само 1.9% незадовољних (графикон 33).



Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената оцењена је просечном оценом 4,71 (графикон 34). Добијени резултати нису у потпуности упоредиви са претходним годинама, с обзиром да је промењена мерна скала у упитнику, а у 2021. години се рад болница одвијао у условима епидемије.

Графикон 34. Задовољство испитаница способношћу дијагностике лекара (просечна оцена)



Напомена: У 2020. години истраживање је спроведено само у ГАК „Народни фронт“.

Лекарску способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената су најбоље оцениле пацијенткиње у КБЦ „Земун“ и УКЦС (просечна оцена 4,84), док

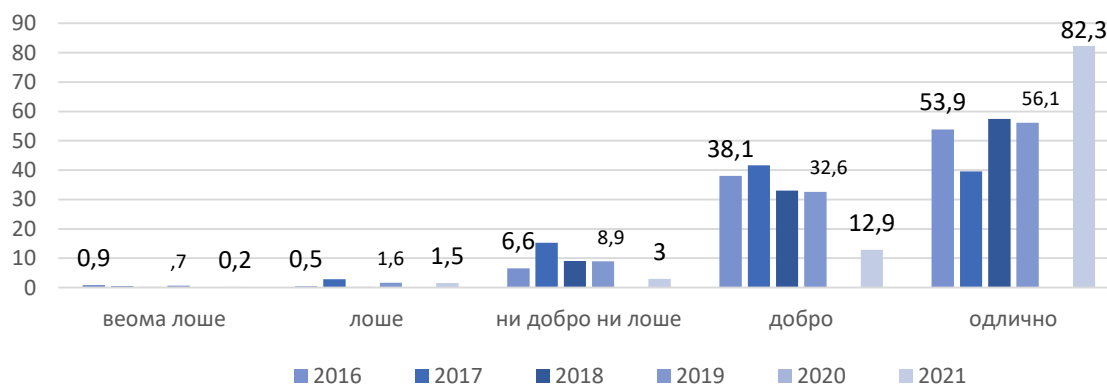
су најмање задовољне у ГАК „Народни фронт“ (4,57), (Табела 20). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница лекарском способношћу дијагностиковања здравствених проблема пацијента између различитих болница ($F=3.493$, $DF=4$, $p=0,008$).

Табела 20. Задовољство испитаница способношћу дијагностике лекара (просечна оцена)

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | | |
|-------------------------|------|-------------|------|-------------|------|-------------|------|-----------|------|-------------|------|
| | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | SD |
| КЦС | 178 | 4.35 | 196 | 4.35 | 199 | 4.41 | | | 134 | 4.84 | 0.51 |
| КБЦ „Мишовић“ | 34 | 4.68 | 46 | 4.65 | 38 | 4.87 | | | 44 | 4.77 | 0.60 |
| КБЦ „Звездара“ | 50 | 4.52 | 51 | 4.43 | 36 | 3.94 | | | 24 | 4.67 | 0.76 |
| КБЦ „Земун“ | 15 | 4.40 | 41 | 4.73 | 25 | 4.16 | | | 31 | 4.84 | 0.45 |
| ГАК „Народни фронт“ | 311 | 3.80 | 115 | 4.48 | 131 | 4.40 | 125 | 4,50 | 170 | 4.57 | 0.79 |
| УКУПНО | 588 | 4.09 | 449 | 4.46 | 429 | 4.39 | | | 403 | 4.71 | 0.67 |

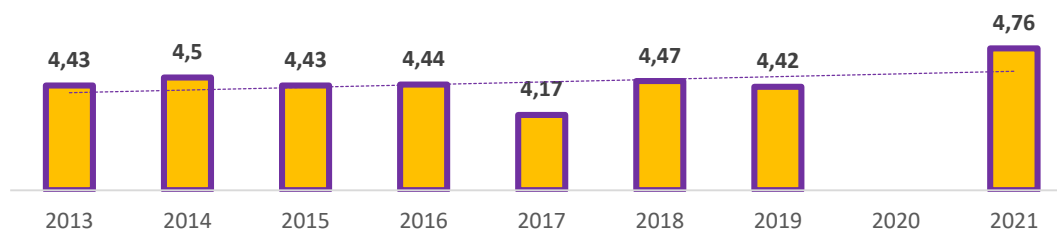
Успешност лекара у лечењу је задовољавајућа за око 95% пацијената, док је само 1,7% незадовољних (графикон 35).

Графикон 35. Задовољство испитаница успешношћу лекара у лечењу (%)



Успешност лечења лекара оцењена је просечном оценом 4,76 (графикон 36). Добијени резултати нису у потпуности упоредиви са претходним годинама, с обзиром да је промењена мерна скала у упитнику, а у 2021. години се рад болница одвијао у условима епидемије.

Графикон 36. Задовољство испитаница успешношћу лекара у лечењу (просечна оцена)



Напомена: У 2020. години истраживање је спроведено само у ГАК „Народни фронт“.

Успешност лечења лекара је најбоље оцењена у КБЦ „Земун“ (просечна оцена 4,90). Најмање задовољне пацијенткиње биле су у ГАК „Народни фронт“

(4,61), (Табела 21). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница успешношћу лекара у лечењу између различитих болница ($F=4,476$, $DF=4$, $p=0,002$).

Табела 21. Задовољство испитаница успешношћу лекара у лечењу (просечна оцена)

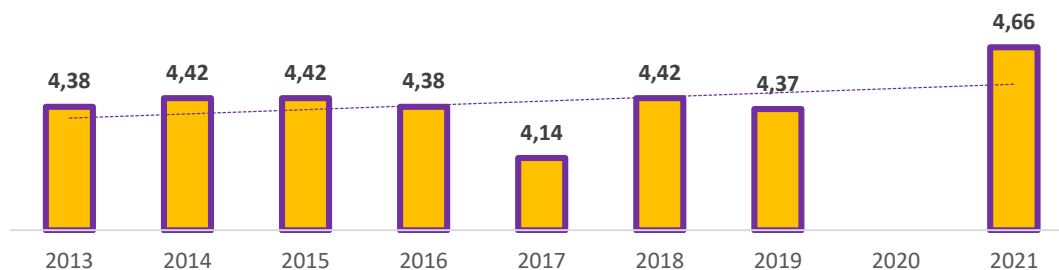
| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | | |
|-------------------------|------|-------------|------|-------------|------|-------------|------|-----------|------|-------------|------|
| | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | SD |
| КЦС | 177 | 4.43 | 194 | 4,39 | 198 | 4.40 | | | 134 | 4.87 | 0.47 |
| КБЦ „Мишовић“ | 34 | 4.71 | 45 | 4,60 | 38 | 4.89 | | | 43 | 4.81 | 0.55 |
| КБЦ „Звездара“ | 50 | 4.54 | 52 | 4,46 | 36 | 3.94 | | | 24 | 4.88 | 0.45 |
| КБЦ „Земун“ | 14 | 4.36 | 41 | 4,73 | 25 | 4.48 | | | 31 | 4.90 | 0.30 |
| ГАК „Народни фронт“ | 306 | 3.89 | 117 | 4,47 | 129 | 4.43 | 121 | 4,54 | 170 | 4.61 | 0.73 |
| УКУПНО | 581 | 4.17 | 449 | 4,47 | 426 | 4.42 | | | 402 | 4.76 | 0.60 |

Лекарским услугама у целини током болничког лечења је задовољно око 93% испитаница, а незадовољно је 2,5% испитаница (графикон 37).



Услуге лекара у целини оцењене су високом просечном оценом 4,66 (графикон 38). Добијени резултати нису у потпуности упоредиви са претходним годинама, с обзиром да је промењена мерна скала у упитнику, а у 2021. години се рад болница одвијао у условима епидемије.

Графикон 38. Задовољство испитаница услугама лекара у целини (просечна оцена)



Напомена: У 2020. години истраживање је спроведено само у ГАК „Народни фронт“.

Лекарским услугама у целини су најзадовољније најстарије пацијенткиње, од 60 и више година (просечна оцена 4,83), пацијенткиње са добрим материјалним положајем (4,70) и које немају завршену основну школу (5,0). Најмање задовољне су пацијенткиње које су у доброј групи од 50 до 59 година (4,42), са лошим материјалним положајем (4,28) и са завршеном основном школом (4,61), али не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаница и задовољства лекарским услугама у целини на гинеколошким одељењима.

Услугама лекара у целини су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Земун“ (просечна оцена 4,94), док су најмање задовољне у ГАК „Народни фронт“ (4,52), (Табела 22). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница услугама лекара у целини између различитих болница ($F=3,653$, $DF=4$, $p=0,006$).

Табела 22. Задовољство испитаница услугама лекара у целини (просечна оцена)

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | | |
|-------------------------|------|-----------|------|-----------|------|-----------|------|-----------|------|-----------|------|
| | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | SD |
| КЦС | 179 | 4.37 | 197 | 4.33 | 197 | 4.38 | | | 134 | 4.72 | 0.62 |
| КБЦ „Мишовић“ | 36 | 4.58 | 45 | 4.64 | 38 | 4.87 | | | 45 | 4.80 | 0.46 |
| КБЦ „Звездара“ | 50 | 4.46 | 52 | 4.35 | 36 | 3.97 | | | 24 | 4.75 | 0.68 |
| КБЦ „Земун“ | 14 | 4.43 | 41 | 4.71 | 25 | 4.36 | | | 31 | 4.94 | 0.25 |
| ГАК „Народни фронт“ | 307 | 3.88 | 117 | 4.40 | 131 | 4.34 | 126 | 4.42 | 172 | 4.52 | 0.87 |
| УКУПНО | 586 | 4.14 | 452 | 4.42 | 427 | 4.37 | | | 406 | 4.66 | 0.72 |

Коришћење клиничких путева током болничког лечења

Клинички путеви су алати за унапређење квалитета и ефикасности здравствене заштите, чија је примена започела 80-тих година XX века у САД. У Србији је развој клиничких путева почео 2010. године у оквиру пројеката Министарства здравља „Развој здравства Србије“ и ДИЛС („Пружање унапређених услуга на локалном нивоу), који су имали подпројекат „Изградња капацитета у области развоја и примене клиничких путева“. За болничке установе развијени су клинички путеви за: акутни мождани удар, карцином колоне, акутни коронарни синдром, нормални порођај, астму код деце и клинички пут за елективну холецистектомију¹. Развој клиничких путева је настављен у оквиру Другог пројекта развоја здравства Србије.

Клинички пут је пацијентов лични документ у виду протокола, који приказује редослед стандардних клиничких процедура у обради његовог здравственог проблема или стања од почетка до краја епизоде. Клинички пут омогућава евидентирање свих релевантних процедура или упис разлога, због којег процедура није извршена.

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

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 пројекта Министарства здравља и примењују у одређеним болницама, односно још увек нису уведени на националном нивоу, пацијенти су недовољно упознати са њиховом применом. На питање о коришћењу клиничког пута у њиховом болничком лечењу одговорило је 354 испитаника у анкети (85%).

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



Сваки други пацијент је навео да не зна да ли је у његовом лечењу коришћен клинички пут, док је 114 пацијената дало потврдан одговор (графикон 39). Највише пацијената сматра да је клинички пут коришћен у њиховом лечењу у ГАК „Народни фронт“ (око 42%). Најмање пацијента који су дали потврдан одговор о коришћењу клиничког пута је било у КБЦ „Земун“ и КБЦ „Др Д. Мишовић“, сваки пети (табела 23).

У КБЦ „Др Д. Мишовић“ и КБЦ „Звездара“ преко 70% анкетираних пацијената је навело да не знају да ли је у њиховом лечењу коришћен клинички пут, док у осталим болницама овако мишљење има сваки други пацијент. Међу болницама постоји статистички високо значајна разлика у мишљењу пацијената о коришћењу клиничких путева у лечењу ($\chi^2=27,781$, $DF=8$, $p=0,001$).

Табела 23. Коришћење клиничког пута током болничког лечења (%)

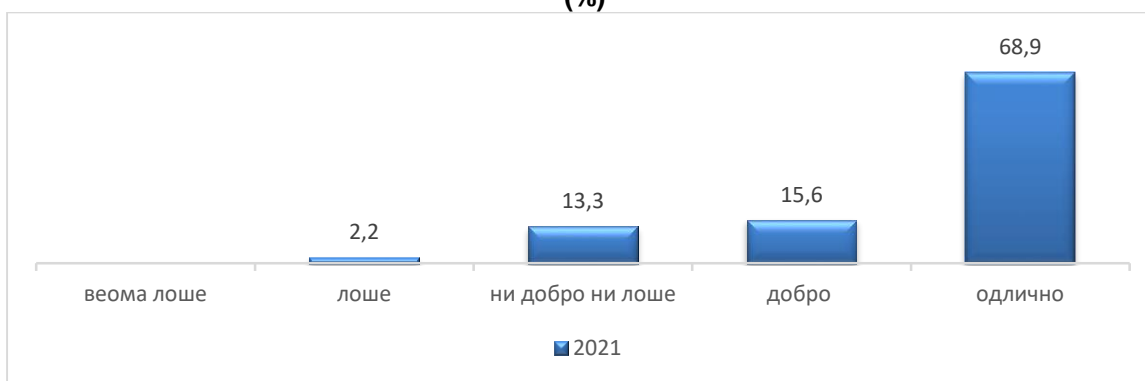
| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА | ДА | | НЕ | | НЕ ЗНАМ | | УКУПНО | |
|-------------------------|------|-------------|------|-------------|---------|-------------|--------|-------|
| | Број | % | Број | % | Број | % | Број | % |
| КЦС | 32 | 27.8 | 13 | 11.3 | 70 | 60.9 | 115 | 100.0 |
| КБЦ „Мишовић“ | 9 | 22.0 | 1 | 2.4 | 31 | 75.6 | 41 | 100.0 |
| КБЦ „Звездара“ | 6 | 27.3 | 0 | | 16 | 72.7 | 22 | 100.0 |
| КБЦ „Земун“ | 6 | 19.4 | 7 | 22.6 | 18 | 58.1 | 31 | 100.0 |
| ГАК „Народни фронт“ | 61 | 42.1 | 23 | 15.9 | 61 | 42.1 | 145 | 100.0 |
| УКУПНО | 114 | 32.2 | 44 | 12.4 | 196 | 55.4 | 354 | 100.0 |

Коришћење болничке заштите у условима епидемије COVID-19

У анкети је испитивана доступност и квалитет болничког лечења у време епидемије 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, 309 (74%) испитаника је навело да се не односи на њих, а још 64 (15.9%) није одговорило на ово питање. Од 45 пацијената који су дали потврдан одговор, 31 (69%) је оценило да је њихово болничко лечење било одлично, а још 7 (15.6%) да је било добро, док 6 пацијената сматра да није било ни добро ни лоше, а само 1 сматра да је било лоше (графикон 40).

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



У 2 болнице су сви пацијенти услуге дијагностике и лечења због болести COVID-19, оценили као одличне (КБЦ „Звездара“ и КБЦ „Земун“), али је у овим установама био мали број испитаника лечених због ковид инфекције, само 11. У ГАК „Народни фронт“ сваки четврти испитаник мисли да су наведене услуге биле ни добре ни лоше (табела 24). Болничко лечење због ковид инфекције оцењено је просечном оценом 4,51 на нивоу свих болница.

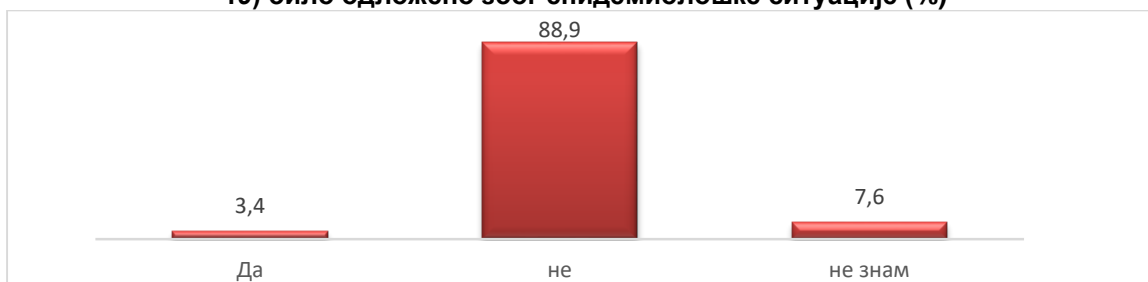
Табела 24. Услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19 (%)

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА | Веома лоше | | Лоше | | Осредње | | Добро | | Одлично | | Укупно | |
|-------------------------|------------|---|----------|------------|----------|-------------|----------|-------------|-----------|-------------|-----------|--------------|
| | Број | % | Број | % | Број | % | Број | % | Број | % | Број | % |
| КЦС | | | 1 | 11.1 | 0 | | 2 | 22.2 | 6 | 66.7 | 9 | 100.0 |
| КБЦ „Мишовић“ | | | 0 | | 1 | 16.7 | 2 | 33.3 | 3 | 50.0 | 6 | 100.0 |
| КБЦ „Звездара“ | | | 0 | | 0 | | 0 | | 5 | 100.0 | 5 | 100.0 |
| КБЦ „Земун“ | | | 0 | | 0 | | 0 | | 6 | 100.0 | 6 | 100.0 |
| ГАК „Народни фронт“ | | | 0 | | 5 | 26.3 | 3 | 15.8 | 11 | 57.9 | 19 | 100.0 |
| УКУПНО | | | 1 | 2.2 | 6 | 13.3 | 7 | 15.6 | 31 | 68.9 | 45 | 100.0 |

На питање да ли им је болничко лечење у овој болници (због неке друге болести, а не COVID-19) било одложено због епидемиолошке ситуације, 13

пацијената (3,4%) је одговорило потврдно, а 29 испитаника (7,6%) да не зна (графикон 41). На ово питање није одговорило 38 испитаника (9,1%).

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



Од 13 пацијената који су навели да им је лечење у болници било одложено због актуелне епидемиолошке ситуације, њих 5 је било у УКЦС, 4 у ГАК „Народни фронт“, а по 2 у КБЦ „Звездара“ и КБЦ „Др Д. Мишовић“ (табела 25).

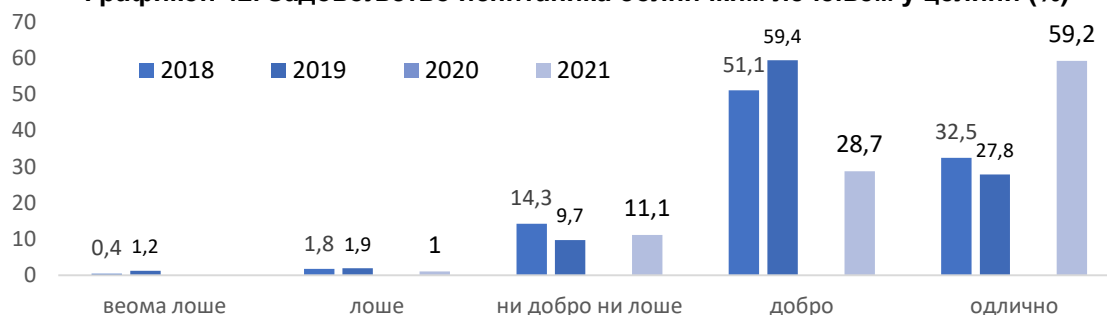
Табела 25. Да ли је болничко лечење у овој болници (због неке друге болести, а не COVID-19) било одложено због епидемиолошке ситуације (%)

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА | ДА | | НЕ | | НЕ ЗНАМ | | УКУПНО | |
|----------------------|-----------|------------|------------|-------------|-----------|------------|------------|--------------|
| | Број | % | Број | % | Број | % | Број | % |
| КЦС | 5 | 3.8 | 117 | 90.0 | 8 | 6.2 | 130 | 100.0 |
| КБЦ „Мишовић“ | 2 | 5.0 | 37 | 92.5 | 1 | 2.5 | 40 | 100.0 |
| КБЦ „Звездара“ | 2 | 9.1 | 18 | 81.8 | 2 | 9.1 | 22 | 100.0 |
| КБЦ „Земун“ | 0 | | 28 | 90.3 | 3 | 9.7 | 31 | 100.0 |
| ГАК „Народни фронт“ | 4 | 2.5 | 138 | 87.9 | 15 | 9.6 | 157 | 100.0 |
| УКУПНО | 13 | 3.4 | 338 | 88.9 | 29 | 7.6 | 380 | 100.0 |

Задовољство болничким лечењем у целини

Болничким лечењем у целини на гинеколошко-акушерским одељењима задовољно је 88% пацијенткиња, 11% нису ни задовољне ни незадовољне, док је само 1% (4) пацијенткиња изјавило да су незадовољне (графикон 41). На ово питање није одговорило 11 испитаница (2,6%).

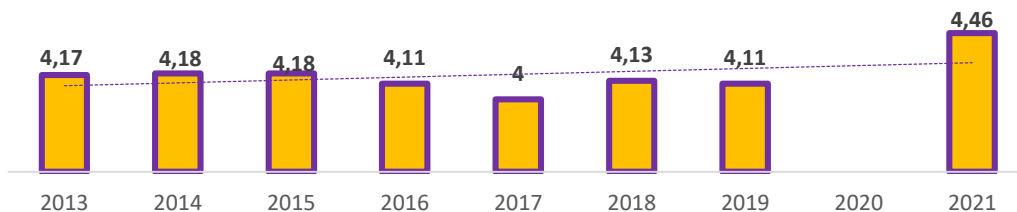
Графикон 42. Задовољство испитаника болничким лечењем у целини (%)



Просечна оцена задовољства болничким лечењем веома је висока (4,46) и највећа у посматраном периоду (графикон 43). Добијени резултати нису у

потпуности упоредиви са претходним годинама, с обзиром да је промењена мерна скала у упитнику, а у 2021. години се рад болница одвијао у условима епидемије.

Графикон 43. Задовољство испитаника болничким лечењем у целини (просечна оцена)



Напомена: У 2020. години истраживање је спроведено само у ГАК „Народни фронт“.

Болничким лечењем у целини на гинеколошко-акушерским одељењима су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Земун“ (4,74) и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (4,73), док су најмање задовољне у ГАК „Народни фронт“ (4,35) и УКЦС (4,41), (табела 26). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница болничким лечењем на гинеколошко-акушерским одељењима између болница ($F=4,337$, $DF=4$, $p=0,002$).

Табела 26. Задовољство испитаника болничким лечењем у целини (просечна оцена)

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | | |
|-------------------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|------|-----------|------------|-------------|-------------|
| | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | Број | \bar{x} | SD |
| КЦС | 179 | 3.99 | 198 | 3.91 | 197 | 3.96 | | | 135 | 4.41 | 0.71 |
| КБЦ „Мишовић“ | 35 | 4.31 | 47 | 4.49 | 37 | 4.76 | | | 44 | 4.73 | 0.54 |
| КБЦ „Звездара“ | 52 | 4.15 | 51 | 4.25 | 36 | 3.83 | | | 24 | 4.67 | 0.70 |
| КБЦ „Земун“ | 15 | 4.20 | 41 | 4.34 | 24 | 4.21 | | | 31 | 4.74 | 0.44 |
| ГАК „Народни фронт“ | 313 | 3.94 | 119 | 4.24 | 137 | 4.20 | 126 | 4,43 | 173 | 4.35 | 0.80 |
| УКУПНО | 594 | 4.00 | 456 | 4.13 | 431 | 4.11 | | | 407 | 4.46 | 0.73 |

Степен зависности посматраних варијабли

Као и претходних година, опште задовољство корисника болничке заштите је анализирано у односу на њихову школску спрему, материјално стање и године старости.

Болничким лечењем у целини најзадовољније су пацијенткиње које немају завршену основну школу (просечна оцена 5, али су биле само 4 пацијенткиње), а затим пацијенткиње које имају завршену основну школу, а најмање задовољне пацијенткиње са завршеном вишом и високом школом (просечна оцена 4,35), (графикон 44). Установљена је статистички значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом у односу на школску спрему испитаница ($N=14,200$, $DF=3$, $p=0,003$).

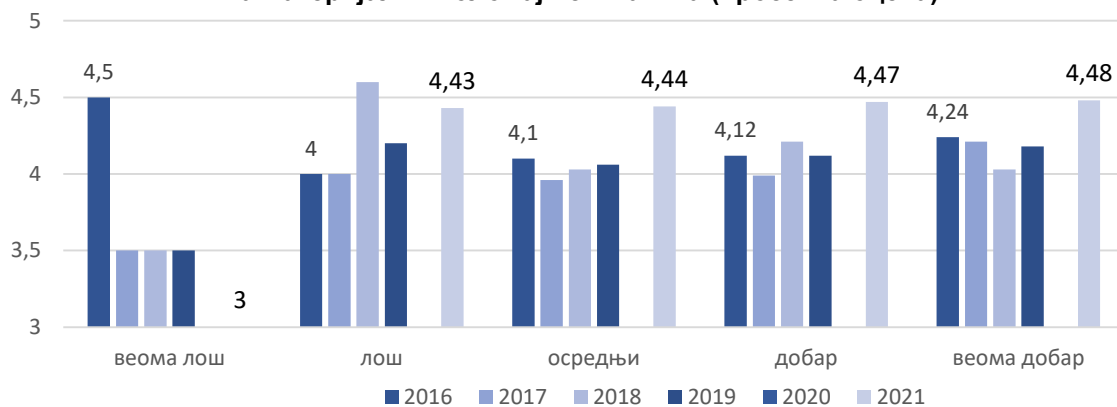
Графикон 44. Просечна оцена задовољства болничким лечењем у односу на школску спрему испитаника (просечна оцена)



Напомена: У 2020. години истраживање је спроведено само у ГАК „Народни фронт“.

Болничким лечењем су најзадовољније пацијенткиње са веома добрим материјалним положајем (просечна оцена 4,48), а најмање задовољне испитанице са веома лошим материјалним положајем (само 1 испитаница) и са лошим материјалним положајем (са просечном оценом 4,43). Није установљена статистички значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом у односу на материјално стање испитаника ($N=3,156$, $DF=3$, $p=0,532$).

Графикон 45. Просечна оцена задовољства болничким лечењем у односу на материјални положај испитаника (просечна оцена)

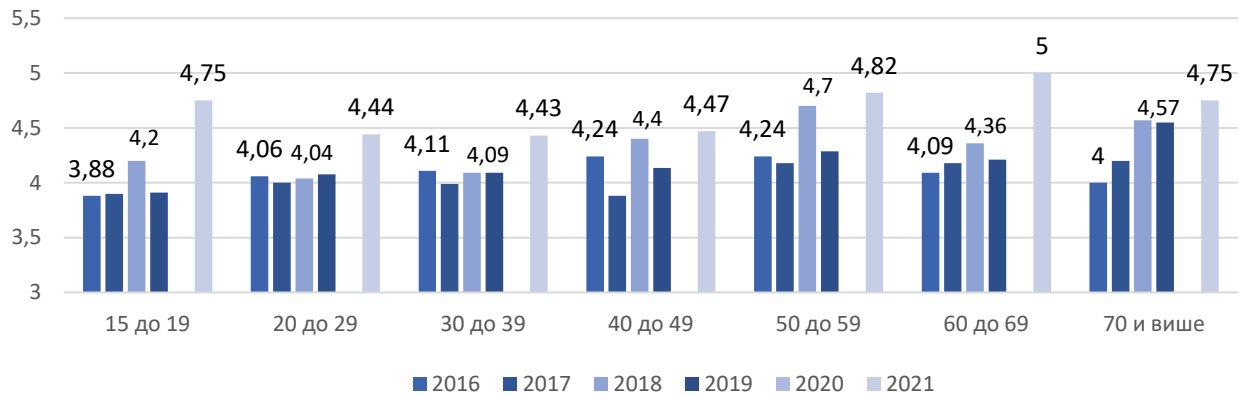


Напомена: У 2020. години истраживање је спроведено само у ГАК „Народни фронт“.

На гинеколошко-акушерским одељењима је највише лечено пацијенткиња у добној групи од 30 до 39 година, скоро половина од укупног броја (46%), а затим у добној групи од 20 до 29 година (32,5%). Још око 15% испитаница су у добној групи од 40 до 49 година, а 5% је старијих од 50 година. Најмање су заступљене пацијенткиње млађе од 20 година (1,3%).

Посматрајући по добним групама, са повећањем старости испитаница, расте и задовољство. Најзадовољније су пацијенткиње старости 60 до 69 година (5) и од 50 до 59 година (просечна оцена 4,82), а најнезадовољније су пацијенткиње у добној групи од 30 до 39 година (4,43) и од 20 до 29 година (4,44), (графикон 46). Није утврђена статистички значајна разлика задовољства испитаница болничким лечењем у односу на старосне групе ($F=0,819$, $DF=6$, $p=0,572$).

Графикон 46. Просечна оцена задовољства болничким лечењем у односу на старост испитаника (просечна оцена)



Напомена: У 2020. години истраживање је спроведено само у ГАК „Народни фронт“.

Коментари пацијената

Пацијенти су имали могућност да у упитник упишу своје примедбе, похвале на рад и предлоге за унапређење квалитета. Од 418 пацијената, 58 (14%) је написало коментаре везане за болнички боравак и лечење. Универзитетски клинички центар Србије није унео коментаре у базу података. Као и претходних година, највише је било похвала за рад појединих лекара и медицинских сестара који су их лечили, њихову стручност, пожртвованост, љубазност (42 или 72% свих коментара).

„Хвала на сваком осмеху, љубазном погледу и топлим речима. Немојте се никада променити!!!“ (пацијенткиња 40 година, КБЦ „Земун“)

„Све похвале за труд, рад и организацију, а пре свега посвећеност пацијентима“ (пацијенткиња 32 године, КБЦ „Др Д. Мишовић“).

„Хигијена тоалета је на изузетном нивоу. Све похвале за чистачице које га непрекидно одржавају. Сестре су прељубазне, као и серверке. Није се десило да нам се неко обратио а да не каже "мила", "драга", "душо". Сви се заиста труде да олакшају боравак овде. Једина замерка је што у склопу оброка нема ништа течно или воће“ (пацијенткиња 53 године ГАК „Народни фронт“).

„Организација на нивоу, доктори и сестре привржени пацијентима, хигијена одлична. Води се рачуна о сваком пацијенту у сваком тренутку“ (пацијенткиња 40 година ГАК „Народни фронт“)

„Свака част на стрпљењу, љубазности и подршци коју пружате. Треба да вам повећају ваше зараде“ (пацијенткиња 41 година, КБЦ Звездара).

Највише примедби, као и ранијих година, било је на санитарно-хигијенске услове у болницама, неадекватно одржавање тоалета и чистоћу соба (7%), као и исхрану (5% свих коментара), која треба да буде обилнија и разноврснија. Да особље није довољно љубазно и да не даје довољно информација и обавештења пацијентима, сматрало је 5 испитаника (9% свих коментара). Поједини коментари су се односили на потребу проширења болничких капацитета, повећање броја

анестезиолога ради примене епидуралне анестезије током порођаја и набавке веће количине памучних пелена и бенкица.

Закључак

Епидемија заразне болести COVID-19 обележила је рад здравствених установа и у 2021. години. Међутим за разлику од претходне године, када је испитивање задовољства било могуће организовати само у ГАК Народни фронт“, у 2021. години анкета је спроведена на гинеколошко-акушерским одељењима у свих 5 болница. Резултати истраживања задовољства корисника болничким лечењем на гинеколошко-акушерским одељењима (418 испитаница у 5 болница) су показали висок степен задовољства (око 88% испитаница сматра болничко лечење одличним или добрим, а само 1% лошим). Просечна оцена задовољства је 4,46 и већа је у односу на претходне године.

Добијени резултати нису у потпуности упоредиви са претходним годинама, с обзиром да је промењена мерна скала у упитнику.

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

Услугама и организацијом здравствене заштите током болничког лечења, најзадовољнији су пацијенти у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, с тим да су пацијенти у КБЦ „Земун“ најзадовољнији добијеним обавештењима приликом болничког пријема и одржавањем хигијене болесничке собе, а пацијенти у КБЦ „Звездара“ су најзадовољнији одржавањем хигијене тоалета и добијеним обавештењима приликом болничког отпуста. Најмање задовољне су испитанице из ГАК „Народни фронт“ у делу услуга дијагностике и терапије, организације посета, обавештења добијених приликом пријема, као и приликом отпуста из болнице. Исхраном су најмање задовољни пацијенти из КБЦ „Земун“. Пацијенти из УКЦС су најмање задовољни условима смештаја, одржавањем хигијене болесничких соба и тоалета. **Статистички значајна разлика у задовољству испитаника различитих болница је постојала за све наведене аспекте, сем исхране.**

У складу са епидемиолошком ситуацијом, у време спровођења анкете, биле су забрањене посете болесницима. Ипак, 56% испитаника је оценило организацију посета као одличну или добру, а 34% као лошу. Просечна оцена за организацију посета је 3,35 и има најмању вредност у у ГАК „Народни фронт“ (3,06), а највећу у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (4,12) и КБЦ „Звездара“ (4,11).

Просечна оцена задовољства услугама исхране је 4,02 (72% задовољних) и већа је него претходних година. Услугама болничке исхране су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, а најмање задовољне у ГАК „Народни фронт“, али није постојала статистички значајна разлика у задовољству пацијената болничком исхраном између различитих болница.

Болничким смештајем је задовољно око 84% испитаница, а просечна оцена је 4,36. Условима смештаја су, као у ранијим годинама, најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (4,60), а најмање задовољне у УКЦС (4,04).

Чак 92% испитаника мисли да су организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници били одлични или добри. Просечна оцена за ове услуге је 4,62 за све болнице и има вредности од 4,47 у ГАК „Народни фронт“ до 4,91 у КБЦ „Др Д. Мишовић“ и 4,90 у КБЦ „Земун“.

Обавештења која су им дата приликом пријема у болницу (право на сагласност на предложену процедуру, о дужностима на одељењу и начину приговора или жалби) су одлична и добра за 81%, а лоша за 8% пацијената. Просечна оцена за ова обавештења је 4,31 за све болнице (од 4,13 у ГАК „Народни фронт“ до 4,87 у КБЦ „Земун“).

Већина пацијената (91%) сматра да су обавештења која су добили приликом отпуста из болнице (о режиму исхране, личној хигијени, начину живота, о контролама и сл.) одлична или добра, а само 4% мисли да су лоша. Просечна оцена за ова обавештења је 4,55 и има вредности од 4,33 у ГАК „Народни фронт“ до 4,95 у КБЦ „Звездара“.

Одржавање хигијене болесничке собе је било одлично или добро за 77%, а лоше за 10% пацијената. Просечна оцена за одржавање хигијене болесничких соба је 4,20 (од 3,39 у УКЦС до 4,74 у КБЦ „Земун“).

Одржавање хигијене тоалета у болници је било одлично или добро за 76%, а лоше за 19,4% пацијената. Просечна оцена за одржавање хигијене тоалета је 3,81 и има најмању вредност у УКЦС (3,04), а највећу у КБЦ „Звездара“ (4,67).

Веома висок удео пацијената гинеколошко-акушерских одељења је задовољан радом лекара и медицинских сестара у целини (око 94%). Пацијенти су најмање задовољни објашњењима тестова, процедура и третмана која добијају од здравствених радника.

Радом медицинских сестара у целини, њиховом љубазношћу, добијеним објашњењима и чекањем на сестру у условима хитне потребе су најмање задовољни пацијенти у ГАК „Народни фронт“ док су најзадовољнији пацијенти у КБЦ „Др Д. Мишовић“ и у КБЦ „Земун“. **Статистички значајна разлика у задовољству испитаника различитих болница постојала је за чекање на медицинску сестру у случају хитне потребе и укупно задовољство радом медицинских сестара.**

Љубазност медицинских сестара је одлична или добра за 94%, а лоша за 1,7% испитаника, а просечна оцена је 4,72 на нивоу свих болница (од 4,64 у ГАК „Народни фронт“ до 4,90 у КБЦ „Земун“).

Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе је одлично или добро за 93% испитаника са просечном оценом 4,70 (од 4,58 у ГАК „Народни фронт“ до 4,82 у УКЦС).

Пацијенти су у нешто мањем степену задовољни објашњењима процедура, тестова и третмана која су добијали од медицинских сестара (92% пацијената је дало оцену одлично или добро, а 3,2% лоше). Просечна оцена је 4,64 за све болнице (од 4,53 у ГАК „Народни фронт“ до 4,89 у КБЦ „др Д. Мишовић“).

Сестринску негу у целини само је 1,7% испитаника оценило као лошу, а просечна оцена је веома висока, 4,72 (од 4,59 у ГАК „Народни фронт“ до 4,91 у КБЦ „др Д. Мишовић“).

Од лекарских особина, најбоље су оцењени успешност у лечењу и способност дијагностике. Радом лекара су најзадовољније испитанице у КБЦ „Земун“, а најмање задовољне у ГАК „Народни фронт“. **Статистички значајна разлика у задовољству испитаника различитих болница постојала је за све аспекте лекарског рада.**

Аспекте лекарског рада између 88% и 95% испитаника сматра одличним или добрим. Љубазност лекара је оцењена у распону од 4,45 у ГАК „Народни фронт“, до 4,84 у КБЦ „Земун“, а са 4,64 за ниво свих болница. Лекарска успешност у лечењу је оцењена у распону од 4,61 у ГАК „Народни фронт“, до 4,90 у КБЦ „Земун“ и са 4,76 за ниво свих болница. Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената има просечне оцене од 4,57 у ГАК „Народни фронт“, до 4,84 у КБЦ „Земун“ (4,71 за ниво свих болница). Нешто лошије је оцењена спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената, са просечном оценом 4,52 (од 4,32 у ГАК „Народни фронт“, до 4,84 у КБЦ „Земун“). Пацијенти су најмању оцени дали за лекарска објашњења процедура, тестова и третмана, 4,51 за ниво свих болница (од 4,35 у ГАК „Народни фронт“, до 4,77 у КБЦ „Земун“).

Опште задовољство услугама лекара је добило оцену 4,66 (од 4,52 у ГАК „Народни фронт“, до 4,94 у КБЦ „Земун“).

На питање о коришћењу клиничког пута у њиховом болничком лечењу одговориле су 384 испитанице (85%). Сваки други пацијент је навео да не зна да ли је у његовом лечењу коришћен клинички пут, док је 114 пацијената (32%) дало потврдан одговор. Највише пацијената сматра да је клинички пут коришћен у њиховом лечењу у ГАК „Народни фронт“ (око 42%), а најмање у КБЦ „Земун“ и КБЦ „Др Д. Мишовић“, сваки пети.

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

На питање које се односи на услуге дијагностике и лечења у истој болници у вези сумње или потврђене болести COVID-19, 309 (74%) испитаника је навело да се не односи на њих, а још 64 (15,9%) није одговорило на ово питање. Од 45 пацијената који су дали потврдан одговор, 31 (69%) је оценило да је њихово болничко лечење било одлично, а још 7 (15,6%) да је било добро, док 6 пацијената сматра да није било ни добро ни лоше, а само 1 сматра да је било лоше. У 2 болнице су сви пацијенти услуге дијагностике и лечења због болести COVID-19, оценили као одличне (КБЦ „Земун“ и КБЦ „Звездара“), али је у овим установама био мали број испитаника лечених због ковид инфекције, само 11. Просечна оцена за услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19, за ниво свих болница износи 4,51.

На питање да ли им је болничко лечење у овој болници (због неке друге болести, а не COVID-19) било одложено због епидемиолошке ситуације, 13 пацијената (3,4%) је одговорило потврдно, а 29 испитаника (7,6%) да не зна, док је 89% испитаника одговорило негативно. Од пацијената који су доживели одлагање

болничког лечења, 5 је било у УКЦС, 4 у ГАК „Народни фронт“, а по 2 у КБЦ „Звездара“ и КБЦ „Др Д. Мишовић.

Материјални положај, као ни старост испитаница немају, док школска спрема има статистички значајан утицај на задовољство болничким лечењем у 2021. години (најзадовољније су испитанице старе 50 и више година, а најмање задовољне испитанице у доброј групи од 20 до 39 година).

Задовољство пацијенткиња се значајно разликује у различитим болницама (просечна оцена од 4,35 до 4,74). Болничким лечењем у целини на гинеколошко-акушерским одељењима су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Земун“ и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, док су најмање задовољне у ГАК „Народни фронт“ и УКЦС.

Треба нагласити да се ових 5 гинеколошко-акушерских одељења разликује како по величини (број испитаница се креће од 25 до 180), тако и по нивоу здравствене заштите (УКЦС и ГАК „Народни фронт“ су установе терцијарног нивоа, док су одељења у клиничко-болничким центрима секундарног нивоа). У 2021. години није постојала статистички значајна разлика између ових одељења у односу на старост и материјални положај, већ само у односу на школску спремину испитаница. Сви ови фактори су могли утицати на добијене резултате, односно степен задовољства корисника.

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

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

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