

**ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ
БЕОГРАД**

**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА
БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ
НА ХИРУРШКИМ ОДЕЉЕЊИМА
У БОЛНИЦАМА У БЕОГРАДУ
У 2021. ГОДИНИ**

Београд, јун 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:

Мр сц. мед. др Анђелија Нешковић

Учесници у задатку:

*Данијела Куљанин, вмс
Рајко Терзић, програмер*

САДРЖАЈ

Увод	4
Карактеристике испитаника и стопа одговора	5
Услуге и организација здравствене заштите током болничког лечења	10
Сестринска нега болесника	23
Однос лекара према пацијенту	30
Коришћење клиничких путева током болничког лечења	39
Коришћење болничке заштите у условима епидемије COVID -19	41
Задовољство болничким лечењем у целини	43
Степен зависности посматраних варијабли	44
Коментари пацијената	45
Закључак	46

УВОД

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

У 2021. години анкета је спроведена на хируршким одељењима у 9 болница: УКЦС, ВМА, три клиничко-болничка центра, Институту за ортопедију „Бањица“, Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, Институту за онкологију и радиологију Србије и Универзитетској дечјој клиници. КБЦ „Бежанијска коса“ је радио у ковид режиму у време истраживања, тако да није збрињавао хируршке пацијенте. Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије је све упитнике унео у базу у оквиру педијатријских одељења, па није могуће одвојити одговоре са одељења дечје хирургије.

Због епидемије заразне болести COVID-19, уместо јединственог термина (крајем новембра и почетком децембра) у коме су све здравствене установе у Србији спроводиле анкету, болнице су изводиле анкету у термину који су договориле са регионалним заводом за јавно здравље.

Добијени резултати нису упоредиви са претходном годином, с обзиром да у 2020. години због епидемиолошке ситуације клиничко-болнички центри „Звездара“, „Земун“ и „Др Драгиша Мишовић“ и УКЦС нису били у могућности да организују истраживање задовољства својих корисника (како у целини, тако и на хируршким одељењима), па је анкета била спроведена у 7 болница. Такође, Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „др Вукан Чупић“ и КБЦ „Бежанијска коса“ су спровели анкету за разлику од 2021. године.

Инструмент за процену задовољства

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

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

- ✓ прва група се односила на основне социјално – економске одреднице здравља (пол 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.

Метод рада за процену задовољства

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

Унос података су обављале здравствене установе, 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

У 2021. години на хируршким одељењима (општа хирургија, грудна, кардиоваскуларна, максилофацијална, пластична и реконструктивна хирургија, ортопедија, неурохирургија, урологија, офталмологија, ОРЛ, оперативна онкологија, дечја хирургија) у 9 болница је анкетирано 1.055 пацијената (двоструко више у односу на претходну годину). Стопу одговора није могуће израчунати, с обзиром да Универзитетски клинички центар Србије, КБЦ „Звездара“, Институт за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, Институт за онкологију и радиологију Србије и Универзитетска дечја клиника нису унели у „Сервис јавног здравља“ податке за стопу одговора по одељењима, већ само збирно за установу у целини. Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије је све упитнике унео у базу у оквиру педијатријских одељења, па није могуће одвојити одговоре са одељења дечје хирургије. Сви упитници из КБЦ „Бежанијска коса“ су анализирани у оквиру интернистичких одељења, с обзиром да је у време спровођења анкете ова болница радила у ковид режиму.

Највећи број испитаника био је у ВМА (35% од укупног броја испитаника), а затим у Универзитетском клиничком центру Србије (25,5%), односно 60% испитаника је било из ове две болнице (таб. 1).

Табела 1: Дистрибуција испитаника према болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2019.		2020.		2021	
	Број испитаника	%	Број испитаника	%	Број испитаника	%
УКЦС	576	36.9			267	25.5
КБЦ „Др Д. Мишовић“	81	5.2			33	3.1
КБЦ „Звездара“	124	7.9			88	8.3
КБЦ „Земун“	86	5.5			62	5.9
КБЦ „Бежанијска коса“	22	1.4	31	5.6		
Институт за КВБ „Дедиње“	70	4.5	20	3.6	61	5.8
УДК			30	5.4	21	2.0
Институт за зз мајке и детета Србије			13	2.3		
Институт за онкологију и рад. Србије	60	3.8	57	10.2	55	5.2
Институт за ОХБ „Бањица“	134	8.6	29	5.2	103	9.8
ВМА	408	26.1	377	67.7	365	34.6
УКУПНО	1561	100.0	557	100.0	1055	100.0

У односу на **пол пацијената**, за разлику од претходне године, мушкарци су били више заступљени, са 54,6% (или 562), а жене са 45,4% (или 468), док 25 (2,4%) пацијената није одговорило на питање о полу. У 4 болнице жене су биле бројније од мушкараца, с тим да су биле најбројније у Институту за онкологију и радиологију Србије (74,5%) и Институту за ортопедију Бањица (56,7%). Највеће учешће мушкараца је у ВМА (64%), а потом у КБЦ „Звездара“ (57%), (таб. 2). Постоји статистички високо значајна разлика у полу испитаника између анкетираних болница ($\chi^2=41,655$, $df=8$, $p=0.000$).

Табела 2: Дистрибуција испитаника према полу по болницама – 2021.

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Мушки пол		Женски пол		укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС	149	55.8	118	44.2	267	100
КБЦ „Др Д. Мишовић“	16	48.5	17	51.5	33	100
КБЦ „Звездара“	50	56.8	38	43.2	88	100
КБЦ „Земун“	33	53.2	29	46.8	62	100
КБЦ „Бежанијска коса“						100
Институт за КВБ „Дедиње“	33	54.1	28	45.9	61	100
УДК	9	42.9	12	57.1	21	100
Институт за зз мајке и детета Србије						
Институт за онкол. и рад. Србије	14	25.5	41	74.5	55	100
Институт за ОХБ „Бањица“	41	39.8	62	60.2	103	100
ВМА	217	63.8	123	36.2	340	100
УКУПНО	562	54.6	468	45.4	1030	100.0

У претходним годинама мушкарци су били више заступљени од жена (табела 2а). Посматрано по здравственим установама, и у 2019. и у 2020. години, највеће учешће мушкараца је било у Институту за КВБ „Дедиње“, а жена у Институту за онкологију и радиологију Србије, а разлика у полу испитаника између анкетираних болница била је статистички високо значајна.

Табела 2а: Дистрибуција испитаника према полу по болницама – 2019. и 2020.

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2019.				2020.			
	Мушки пол		Женски пол		Мушки пол		Женски пол	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС	296	55.3	239	44.7				
КБЦ „Др Д. Мишовић“	46	58.2	33	41.8				
КБЦ „Звездара“	69	55.2	56	44.8				
КБЦ „Земун“	44	62.9	26	37.1				
КБЦ „Бежанијска коса“	24	42.1	33	57.9	19	63.3	11	36.7
Институт за КВБ „Дедиње“	47	59.5	32	40.5	13	65.0	7	35.0
УДК					5	16.7	25	83.3
Институт за зз мајке и детета Србије					1	7.7	12	92.3
Институт за онкол. и рад. Србије	10	17.9	46	82.1	10	18.2	45	81.8
Институт за ОХБ „Бањица“	63	40.4	93	59.6	13	44.8	16	55.2
ВМА	198	58.4	141	41.6	199	56.7	152	43.3
УКУПНО	797	53.3	699	46.7	260	49.2	268	50.8

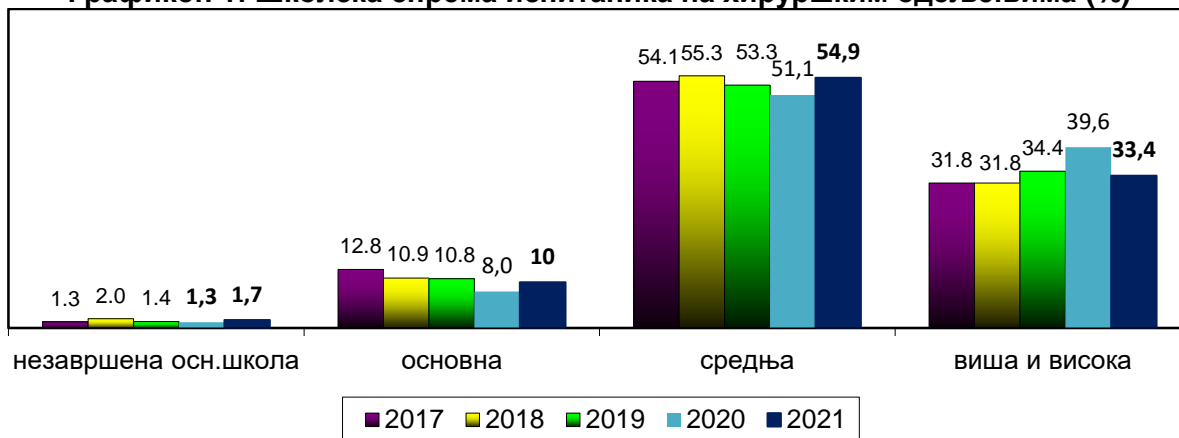
Укупна **просечна старост** испитаника у 2021. години је 56 година. Најстарији испитаници били су у Институту за КВБ „Дедиње“ (65 година), а потом у УКЦС (59,4 године). Најмлађи пацијенти били су, према очекивању, у Универзитетској дечјој клиници (3,7 година). У популацији одраслих пацијената, најмлађи испитаници су били у КБЦ „Др Д. Мишовић“, са просечном старосћу од 47 година (таб. 3). Као и ранијих година, постоји статистички значајна разлика у просечној старости испитаника између анкетираних болница ($F=35,093$, $df=8$, $p=0.000$).

Табела 3: Просечна старост испитаника по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2019			2020.			2021		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
УКЦС	561	56,28	15.40				245	59.39	14.74
КБЦ „Др Д. Мишовић“	79	55,32	18.24				30	47.27	14.68
КБЦ „Звездара“	122	57,76	17.36				63	57.52	18.13
КБЦ „Земун“	79	57,61	15.73				62	57.21	16.57
КБЦ „Бежанијска коса“	22	59,50	10.93	28	53.36	17.10			
Институт „Дедиње“	70	58,51	11.57	20	66.65	7.12	61	64.92	9.51
УДК				27	32.52	9.37	21	3.71	3.35
Институт за зз мајке и детета Србије				13	24.62	12.20			
Инст. за онкол. и рад. Ср	60	55,85	14.41	51	57.10	15.03	50	57.90	14.44
Институт „Бањица“	121	56,81	14.84	28	63.11	21.48	94	52.45	21.77
ВМА	388	56,03	15.76	355	53.41	15.97	348	56.06	15.26
УКУПНО	1498	56,77	15.54	522	53.00	17.32	974	55.97	17.75

Посматрано према **школској спреми**, више од половине испитаника имало је средњу стручну спрему (55%), 33,4% пацијената имало је вишу и високу стручну спрему, сваки десети основну школу, а свега 1.7% није имало завршено основно школско образовање (граф. 1). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама због различитих здравствених установа обухваћених испитивањем.

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



У 2021. години највеће учешће пацијената са незавршеном основном школом је било у КБЦ „Земун“ (4,8%); са завршеном основном школом у Институту „Бањица“ (20,8%); са завршеном средњом школом у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (61%), а са вишом и високом школом у Универзитетској дечјој клиници (42%) и Институту за онкологију и радиологију Србије (40%). Са незавршеном основном школом није било никада у Универзитетској дечјој клиници и КБЦ „Др Д. Мишовић“. Најмање је било пацијената са завршеном основном школом у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (3%), са средњом школом у и Институту за онкологију и радиологију Србије (45,5%), а са вишом и високом школом на Институту „Бањица“ (26%) и Институту за КВБ „Дедиње“ (таб. 4). Може се закључити да су испитаници у Универзитетској дечјој клиници и КБЦ „Др Д. Мишовић“ имали највећи степен школске спреме, а испитаници у Институту «Бањица» и Институту за КВБ

„Дедиње“ најнижи, а разлика у односу на школску спрему испитаника између анкетираних болница је статистички значајна ($N=17,816$, $df=8$, $p=0,023$).

Табела 4: Дистрибуција испитаника по болницама према школској спреми – 2021.

Школска спрема испитаника	Незавршена основна школа		Основна школа		Средња школа		Виша и висока школа		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА										
УКЦС	6	2.3	36	13.5	144	54.1	80	30.1	266	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“	0		1	3.0	20	60.6	12	36.4	33	100.0
КБЦ „Звездара“	1	1.2	5	5.9	49	57.6	30	35.3	85	100.0
КБЦ „Земун“	3	4.8	3	4.8	34	54.8	22	35.5	62	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“										
Инс. за КВБ „Дедиње“	2	3.3	6	9.8	36	59.0	17	27.9	61	100.0
УДК	0		1	4.8	11	52.4	9	42.9	21	100.0
Институт за зз мајке и детета Србије										
Инс. за онк. и рад. Србије	2	3.6	6	10.9	25	45.5	22	40.0	55	100.0
Инс. за ОХБ „Бањица“	2	2.1	20	20.8	49	51.0	25	26.0	96	100.0
ВМА	2	0.5	26	7.1	205	56.3	131	36.0	364	100.0
УКУПНО	18	1.7	104	10.0	573	54.9	348	33.4	1043	100.0

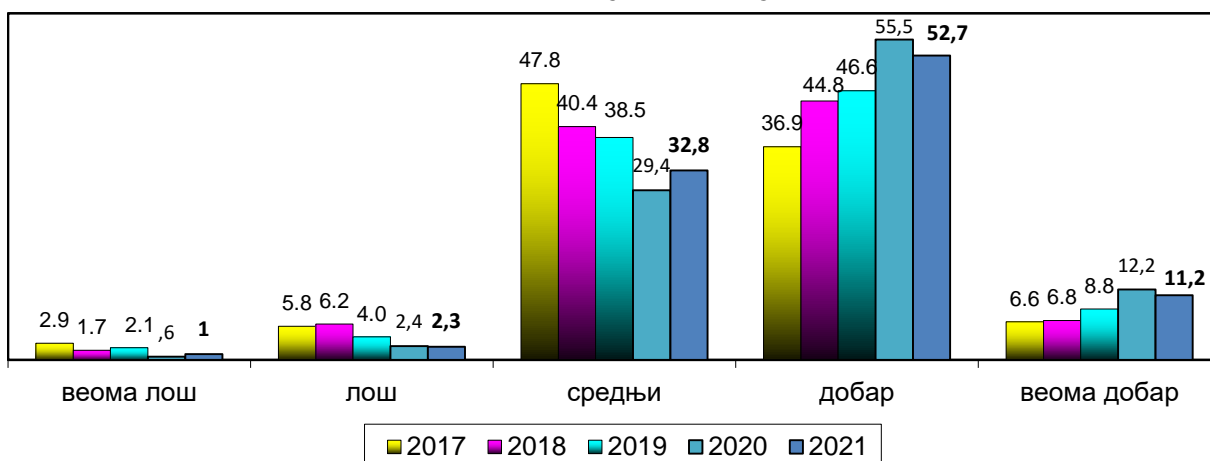
У 2020. години највеће учешће пацијената са незавршеном основном школом је било у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (7,7%) и Институту за ортопедију «Бањица» (6,9%); са завршеном основном школом у Универзитетској дечјој клиници (13,3%); са завршеном средњом школом у Институту за КВБ „Дедиње“ (65%), а са вишом и високом школом у у КБЦ „Бежанијска коса“ (60%). Са незавршеном основном школом није било никога у КБЦ „Бежанијска коса“, Институту за КВБ „Дедиње“ и ВМА. Најмање је било пацијената са завршеном основном школом у КБЦ „Бежанијска коса“ (3,3%), са средњом школом у Универзитетској дечјој клиници (26.7%), а са вишом и високом школом на Институту „Бањица“ (24.1%) (таб. 4а). Може се закључити да су испитаници у КБЦ „Бежанијска коса“ и Универзитетској дечјој клиници имали највећи степен школске спреме, а испитаници у Институту «Бањица» и Институту за КВБ «Дедиње» и најнижи, а разлика у односу на школску спрему испитаника између анкетираних болница није статистички значајна ($N=11,478$, $df=6$, $p=0.075$).

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

Школска спрема испитаника	Незавршена основна школа		Основна школа		Средња школа		Виша и висока школа		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА										
КБЦ „Бежанијска коса“	0		1	3.3%	11	36.7%	18	60.0%	30	100
Инс. за КВБ „Дедиње“	0		2	10.0%	13	65.0%	5	25.0%	20	100
УДК	1	3.3%	4	13.3%	8	26.7%	17	56.7%	30	100
Институт за зз мајке и детета Србије	1	7.7%	1	7.7%	5	38.5%	6	46.2%	13	100
Инс. за онк. и рад. Србије	3	5.3%	5	8.8%	24	42.1%	25	43.9%	57	100
Инс. за ОХБ „Бањица“	2	6.9%	2	6.9%	18	62.1%	7	24.1%	29	100
ВМА	0		29	7.8%	202	54.4%	140	37.7%	371	100
УКУПНО	7	1.3	44	8.0%	281	51.1%	218	39.6%	550	100

У 2021. години највећи број испитаника свој **материјални положај** оценио је као добар (52,7%), потом, као средњи (32,8%), веома добар (11,2%), лош 2,3% и веома лош 1%; (граф. 2). На ово питање није одговорило 19 испитаника (1,8%).

Графикон 2: Материјални статус испитаника (%)



У 2021. години у Институту за за КВБ „Дедиње“ и КБЦ „Др Д. Мишовић“ било је највише испитаника који су свој материјални положај оценили као веома добар (око 16%), а у Универзитетској дечјој клиници и Институту за онкологију и радиологију Србије као добар (преко 60%). Највише испитаника са средњим материјалним положајем било је у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (41%), са лошим у Универзитетској дечјој клиници (4,8%), док је са веома лошим материјалним стањем било само 10 испитаника, од којих 6 у УКЦС, а 2 у КБЦ „Звездара“ (таб. 5). Пацијенти најбољег материјалног стања су били у ВМА, а затим у Институту за за КВБ „Дедиње“, а најлошијег у УКЦС. Постоји статистички значајна разлика у дистрибуцији испитаника према материјалном положају по болницама ($N=16,376$, $df=8$, $p=0.037$).

Табела 5: Дистрибуција испитаника према материјалном положају по болницама – 2021.

Материјални положај испитаника	Веома лош		Лош		Средњи		Добар		Веома добар		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА												
УКЦС	6	2.2	11	4.1	102	38.2	120	44.9	28	10.5	267	100
КБЦ „Др Д. Мишовић“	0		0		13	40.6	14	43.8	5	15.6	32	100
КБЦ „Звездара“	2	2.4	1	1.2	32	37.6	39	45.9	11	12.9	85	100
КБЦ „Земун“	0		2	3.2	21	33.9	34	54.8	5	8.1	62	100
КБЦ „Бежанијска коса“												
Инс. за КВБ „Дедиње“	1	1.6	1	1.6	21	34.4	28	45.9	10	16.4	61	100
УДК	0		1	4.8	6	28.6	13	61.9	1	4.8	21	100
Институт за зз мајке и детета Србије												
Инс. за онк. и рад. Срб.	1	1.9	0		17	31.5	33	61.1	3	5.6	54	100
Инс. за ОХБ „Бањица“	0		3	3.0	32	31.7	57	56.4	9	8.9	101	100
ВМА	0		5	1.4	96	27.2	208	58.9	44	12.5	353	100
УКУПНО	10	1.0	24	2.3	340	32.8	546	52.7	116	11.2	1036	100

У 2020. години у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије било је највише испитаника који су свој материјални положај оценили као веома добар (25%), а у Универзитетској дечјој клиници као добар (80%). Највише испитаника са средњим материјалним положајем било

је у Институту за КВБ „Дедиње“ (50%), са лошим у КБЦ „Бежанијска коса“ (6,7%), док је са веома лошим материјалним стањем било само 3 испитаника у ВМА (таб. 5). Пацијенти најбољег материјалног стања су били у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије и УДК, а најлошијег у Институту „Бањица“. Постоји статистички значајна разлика у дистрибуцији испитаника према материјалном положају по болницама ($N=16,543$, $df=6$, $p=0.011$).

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

Материјални положај испитаника	Веома лош		Лош		Средњи		Добар		Веома добар		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	— x
КБЦ „Бежанијска коса“	0		2	6.7	6	20.0	17	56.7	5	16.7	30	100
Инс. за КВБ „Дедиње“	0		1	5.0	10	50.0	6	30.0	3	15.0	20	100
УДК	0		0		4	13.3	24	80.0	2	6.7	30	100
Институт за зз мајке и детета	0		0		1	8.3	8	66.7	3	25.0	12	100
Инс. за онк. и рад. Срб.	0		0		14	24.6	34	59.6	9	15.8	57	100
Инс. за ОХБ „Бањица“	0		1	3.4	13	44.8	15	51.7	0		29	100
ВМА	3	0,8	9	2.5	111	30.6	196	54.0	44	12.1	363	100
УКУПНО	3	0,6	13	2.4	159	29.4	300	55.5	66	12.2	541	100

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

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

Обавештења која су добили приликом пријема у болницу, а која се односе на пацијентова права на сагласност на предложену процедуру, начин приговора и жалбе и дужности на одељењу, 77% испитаника је оценило као одлична, а још 15% као добра (Графикон 3). Само 6 испитаника је наведена обавештења оценио као веома лоша, а 11 као лоша. На ово питање није одговорио 371 испитаник (35%). Војномедицинска академија је користила упитник који не садржи ово питање.

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

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



Обавештења која су добили на пријему у болницу су била одлична за чак 98% испитаника у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, а за преко 80% у КБЦ „Др Д. Мишовић“, КБЦ „Звездара“ и Институту за ортопедију Бањица (Табела 6). Око 5% испитаника у Универзитетској

дечјој клиници и у КБЦ „Земун“, сматрају да су наведена обавештења била лоша и веома лоша. Постоји статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о обавештењима која су им дата приликом болничког пријема између различитих болница (N=27,665, DF=7, p<0,001).

Табела 6. Обавештења која су пацијенту дата приликом болничког пријема, по установама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УКЦС	2	0.8	6	2.3	16	6.0	47	17.7	195	73.3	266	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“	0		0		0		5	15.6	27	84.4	32	100.0
КБЦ „Звездара“	1	1.2	0		5	5.8	10	11.6	70	81.4	86	100.0
КБЦ „Земун“	2	3.2	1	1.6	10	16.1	8	12.9	41	66.1	62	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“												
Инс. за КВБ „Дедиње“	0		0		0		1	1.6	60	98.4	61	100.0
УДК	1	4.8	0		2	9.5	3	14.3	15	71.4	21	100.0
Инс. за зз мајке и детета Србије												
Инс. за онкологију и рад. Србије	0		0		1	1.9	15	28.3	37	69.8	53	100.0
Инс. за ОХБ „Бањица“	0		4	3.9	3	2.9	13	12.6	83	80.6	103	100.0
ВМА												0
УКУПНО	6	0.9	11	1.6	37	5.4	102	14.9	528	77.2	684	100.0

Просечна вредност (на скали од 1 до 5) за обавештења која су има дата на пријему у болницу износи 4,66 за све болнице, а креће се у распону од 4,37 у КБЦ „Земун“ и 4,48 у Универзитетској дечјој клиници до 4,98 у Институту „Дедиње“ (таб. 7).

Табела 7: Обавештења која су пацијенту дата приликом пријема у болницу (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
УКЦС				266	4.61	0.766
КБЦ „Др Д. Мишовић“				32	4.84	0.369
КБЦ „Звездара“				86	4.72	0.680
КБЦ „Земун“				62	4.37	1.028
КБЦ „Бежанијска коса“	31	4.74	0.73			
Инс. за КВБ „Дедиње“	20	4.95	0.22	61	4.98	0.128
УДК	30	4.57	0.97	21	4.48	1.030
Инст. за зз мајке и детета Србије	13	4.85	0.55			
Ин. за онкологију и радиологију Србије	57	4.91	0.29	53	4.68	0.510
Инс. за ОХБ „Бањица“	29	4.69	0.60	103	4.70	0.712
ВМА						
УКУПНО	180	4.79	0.61	684	4.66	0.732

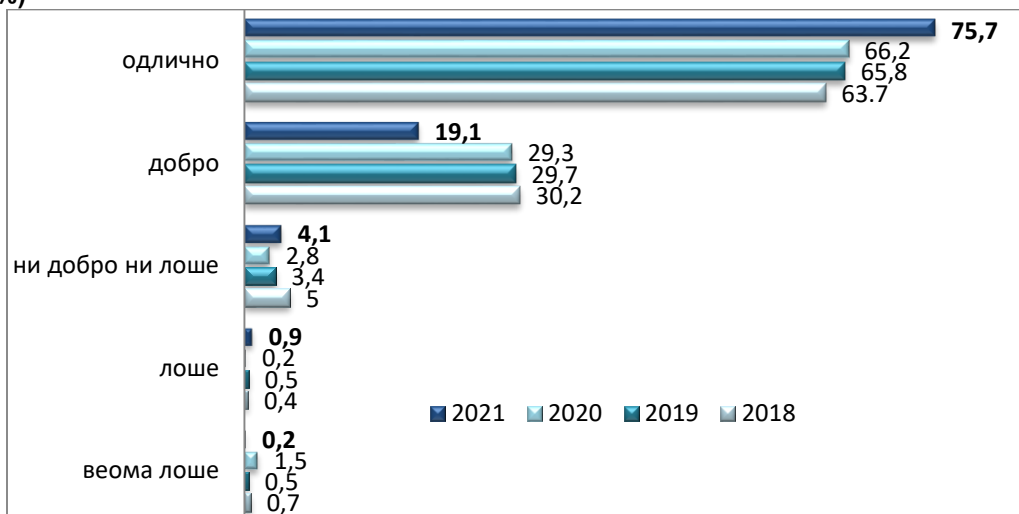
Обавештењима која су има дата на пријему у болницу су најзадовољнији пацијенти у добној групи од 60 до 69 година (просечна оцена 4,72), без завршене основне школе (4,73), а мушкарци (4,67) су задовољнији од жена (4,65), али не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника и задовољства процедуром болничког пријема. Пацијенти са добрим материјалним положајем (4,73) су значајно задовољнији овим обавештењима у односу на оне са лошим материјалним положајем.

Када је реч о организацији и брзини пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници (лабораторија, рентген, ултразвук, ЕКГ, итд.), 94,8% пацијената сматрају да су одличне или добре, док само 1,1% испитаника сматрају да су лоше или веома лоше (Графикон

4). У Војномедицинској академији укључени су одговори на питање о општем задовољству услугама дијагностике и терапије. На ово питање није одговорило 94 испитаника (8,9%).

У претходној години 95,5% испитаника је било задовољно или веома задовољно, док је 1,7% изразило незадовољство услугама дијагностике у целини.

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



У 2 болнице је преко 95% пацијената оценило да су организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници одлични (Институт „Дедиње“ и Универзитетска дечја клиника), (табела 8). Само 11 испитаника сматра да су наведене услуге лоше или веома лоше, а њихово учешће је највеће у КБЦ «Земун».

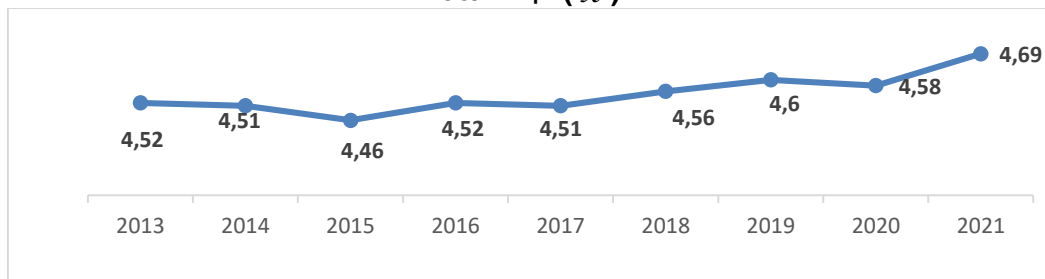
Постоји статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о организацији и брзини пружања услуга дијагностике и терапије по болницама ($N=82,858$, $DF=8$, $p=0,000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УКЦС	0		4	1.5	15	5.7	52	19.8	192	73.0	263	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“	0		0		1	3.1	3	9.4	28	87.5	32	100.0
КБЦ „Звездара“	0		0		2	2.3	5	5.7	80	92.0	87	100.0
КБЦ „Земун“	1	1.6	2	3.2	4	6.5	9	14.5	46	74.2	62	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“												
Инс. за КВБ „Дедиње“	0		0		0		2	3.3	59	96.7	61	100.0
УДК	0		0		0		1	4.8	20	95.2	21	100.0
Инс. за зз мајке и детета Србије												
Инс. за онкологију и рад. Србије	0		0		1	2.0	5	9.8	45	88.2	51	100.0
Инс. за ОХБ „Бањица“	0		2	1.9	2	1.9	9	8.7	90	87.4	103	100.0
ВМА	1	0.4	1	0.4	14	5.0	98	34.9	167	59.4	281	100.0
УКУПНО	2	0.2	9	0.9	39	4.1	184	19.1	727	75.7	961	100.0

Просечна вредност (на скали од 1 до 5) за организацију и брзину пружања услуга дијагностике и терапије износи 4,69 (графикон 5). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 5: Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници (\bar{x})



Организацијом и брзином пружања услуга дијагностике и терапије су најзадовољнији пацијенти у Институту „Дедиње“ (4,97), док су најмање задовољни у ВМА (4,53). Подаци за 2019. годину, приказани у табели 9, односе се на опште задовољство услугама дијагностике у целини.

Табела 9: Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници, по установама (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2019			2020			2021		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
УКЦС	564	4,16	0,84				263	4,64	0,66
КБЦ „Др Д. Мишовић“	77	4,57	0,71				32	4,84	0,45
КБЦ „Звездара“	121	4,36	0,77				87	4,90	0,38
КБЦ „Земун“	83	4,42	0,70				62	4,56	0,88
КБЦ „Бежанијска коса“	19	4.89	0,32	31	4,94	0,25			
Инс. за КВБ „Дедиње“	65	4,85	0,36	20	5.00	0,00	61	4.97	0,18
УДК				30	4,73	0,52	21	4,95	0,22
Инс. за зз мајке и детета				13	5.00	0,00			
Ин. за онк. и рад. Србије	47	4,72	0,54	53	4,89	0,58	51	4,86	0,40
Инс. за ОХБ „Бањица“	104	4.42	0,75	29	4,79	0,49	103	4,82	0,56
ВМА	277	4,62	0,61	288	4.41	0,77	281	4.53	0,64
УКУПНО	1141	4.60	0.64	464	4.58	0.70	961	4.69	0.61

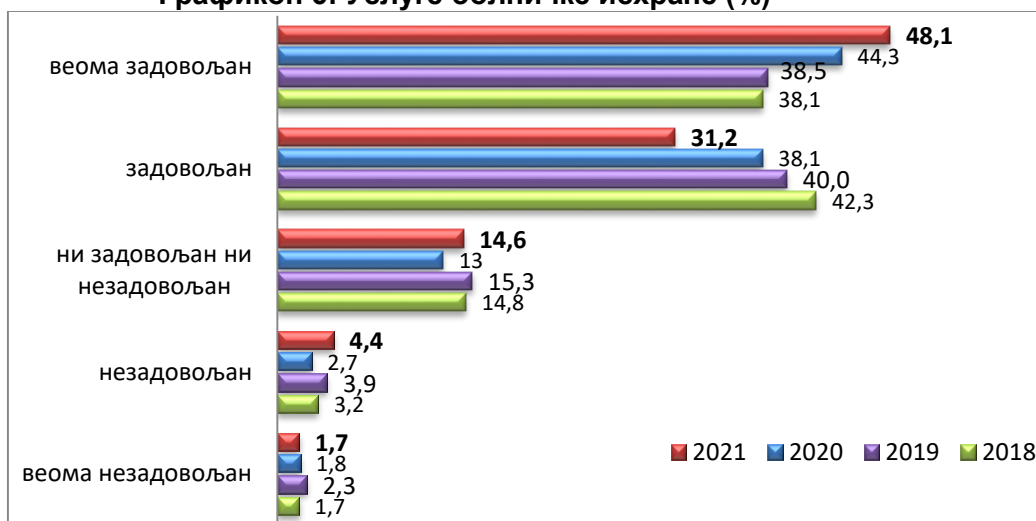
Организацијом и брзином пружања услуга дијагностике и терапије су најзадовољнији пацијенти млађи од 20 година (просечна оцена 4,98), пацијенти са веома лошим материјалним положајем (5,0), без завршене основне школе (4,76), а жене (4,69) и мушкарци (4,70) су слично задовољни. Не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника и задовољства организацијом и брзином пружања услуга дијагностике и терапије на хируршким одељењима.

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

Свега 6,1% пацијената је услуге исхране оценило као лоше, а 79,3% сматра ове услуге добрим и одличним (Графикон 6). У Војномедицинској академији су укључени одговори на питање о општем задовољству услугама исхране. На ово питање није одговорио 21 испитаник (2%).

У претходној години, оцењујући опште задовољство услугама исхране 4,5% испитаника је изразило незадовољство; 13% су били ни задовољни ни незадовољни, док је 82,4% било у категорији задовољних или веома задовољних.

Графикон 6: Услуге болничке исхране (%)



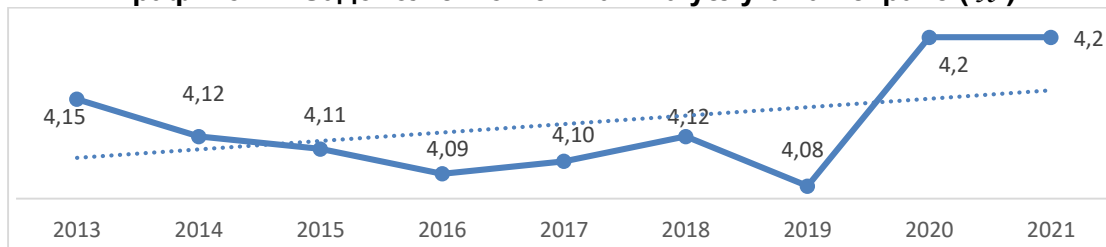
Болничка исхрана је била одлична за скоро све испитанике у Институту „Дедиње“, док око 18% пацијената у КБЦ „Земун“ мисли да је била лоша и веома лоша (Табела 10). Постоји статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о услугама исхране по болницама (N=121,546, DF=8, p=0,000).

Табела 10. Услуге болничке исхране, по болницама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УКЦС	6	2.3	18	6.9	46	17.6	70	26.7	122	46.6	262	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“	1	3.1	3	9.4	4	12.5	5	15.6	19	59.4	32	100.0
КБЦ „Звездара“	0		8	9.3	19	22.1	13	15.1	46	53.5	86	100.0
КБЦ „Земун“	7	11.3	4	6.5	13	21.0	11	17.7	27	43.5	62	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“												
Инс. за КВБ „Дедиње“	0		0		0		1	1.6	60	98.4	61	100.0
УДК	0		0		4	19.0	6	28.6	11	52.4	21	100.0
Инс. за зз мајке и детета Србије												
Инс. за онкологију и рад. Србије	0		0		9	17.0	14	26.4	30	56.6	53	100.0
Инс. за ОХБ „Бањица“	0		0		5	4.9	19	18.6	78	76.5	102	100.0
ВМА	4	1.1	12	3.4	51	14.4	184	51.8	104	29.3	355	100.0
УКУПНО	18	1.7	45	4.4	151	14.6	323	31.2	497	48.1	1035	100.0

Болничка исхрана у целини је оцењена просечном оценом 4,20 (граф. 7). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

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



Услугама исхране у целини током боравка у болници најзадовољнији су пацијенти у Институту „Дедиње“ (4,98) и Институту за ортопедију „Бањица“ (4,72), док су пацијенти најмање задовољни у КБЦ „Земун“ (3,76) и ВМА (4,05), (таб. 11).

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

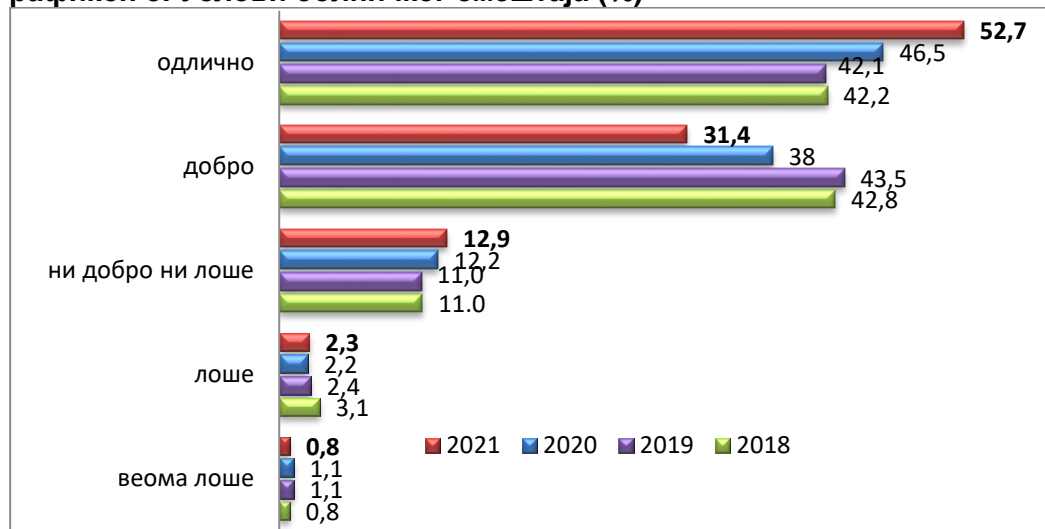
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2019.			2020.			2021.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
УКЦС	531	3,98	0.95				262	4.08	1.06
КБЦ „Др Д. Мишовић“	73	3,93	1.19				32	4.19	1.18
КБЦ „Звездара“	115	4,13	0.76				86	4.13	1.06
КБЦ „Земун“	75	4,23	0.98				62	3.76	1.38
КБЦ „Бежанијска коса“	22	4,41	0.91	31	4.90	0.30			
Инс. за КВБ „Дедиње“	68	3,94	0.67	20	4.95	0.22	61	4.98	0.13
УДК				29	4.59	0.63	21	4.33	0.80
Инс. за зз мајке и детета				13	4.31	1.11			
Ин. за онк. и рад. Србије	54	4,35	0.70	57	4.84	0.37	53	4.40	0.77
Инс. за ОХБ „Бањица“	131	4,36	0.72	29	4.34	1.08	102	4.72	0.55
ВМА	395	4,01	1.03	369	3.96	0.90	355	4.05	0.82
УКУПНО	1465	4,08	0.94	548	4.20	0.90	1034	4.20	0.96

Услугама исхране су најзадовољнији пацијенти без завршене основне школе (4,41), а жене (4,23) су задовољније од мушкараца (4,17) али не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника и задовољства услугама исхране на хируршким одељењима. Значајна разлика постоји у односу на старост испитаника, најзадовољнији су испитаници млађи од 20 година (4,40), као и пацијенти са добрим материјалним положајем (4,30).

Услуге смештаја током боравка у болници (опремљеност собе и удобност кревета), 84% пацијената сматра одличним или добрим, а само 3,1% их сматра лошим (Графикон 8). У Војномедицинској академији су укључени одговори на питање о општем задовољству услугама смештаја. На ово питање није одговорило 13 испитаника (1,2%).

У претходној години услугама болничког смештаја у целини је било задовољно и веома задовољно 84,5% испитаника, а 3,3% незадовољно.

Графикон 8: Услови болничког смештаја (%)



У Институту „Дедиње“ су скоро сви пацијенти оценили услове болничког смештаја одличним, док су најмање задовољни пацијенти у КБЦ „Земун“ (Табела 12). Постоји статистички

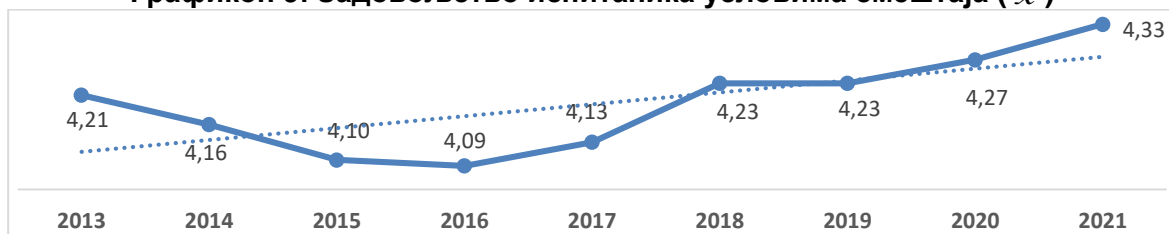
високо значајна разлика у мишљењу испитаника о условима смештаја по болницама (N=165.270, DF=8, p=0,000).

Табела 12. Услови болничког смештаја, по болницама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УКЦС	2	.8	8	3.0	43	16.3	60	22.8	150	57.0	263	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“	1	3.0	0		0		4	12.1	28	84.8	33	100.0
КБЦ „Звездара“	1	1.1	4	4.5	13	14.8	19	21.6	51	58.0	88	100.0
КБЦ „Земун“	2	3.2	7	11.3	12	19.4	10	16.1	31	50.0	62	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“												
Инс. за КВБ „Дедиње“	0		0		0		1	1.6	60	98.4	61	100.0
УДК	0		1	4.8	1	4.8	6	28.6	13	61.9	21	100.0
Инс. за зз мајке и детета Србије												
Инс. за онкологију и рад. Србије	0		2	3.8	1	1.9	15	28.3	35	66.0	53	100.0
Инс. за ОХБ „Бањица“	0		0		3	3.0	16	15.8	82	81.2	101	100.0
ВМА	2	0.6	2	0.6	61	16.9	196	54.4	99	27.5	360	100.0
УКУПНО	8	0.8	24	2.3	134	12.9	327	31.4	549	52.7	1042	100.0

Услови болничког смештаја у целини су оцењени просечном оценом 4,33 (граф. 9). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

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



Болничким смештајем у целини најзадовољнији су пацијенти у Институту „Дедиње“ (4,98) и Институту за ортопедију „Бањица“ (4,78), док су пацијенти најмање задовољни у КБЦ „Земун“ (3,98) и ВМА (4,08), (таб. 13).

Табела 13: Опште задовољство смештајем, по установама (\bar{x})

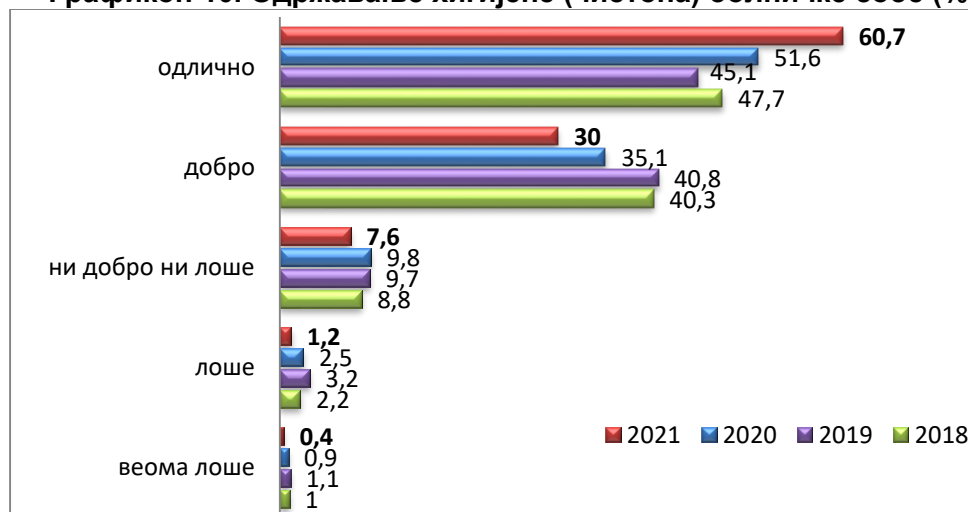
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2019.			2020.			2021.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
УКЦС	542	4,05	0.92				263	4.32	0.91
КБЦ „Др Д. Мишовић“	81	4,52	0.77				33	4.76	0.75
КБЦ „Звездара“	115	4,32	0.69				88	4.31	0.96
КБЦ „Земун“	80	4,23	0,82				62	3.98	1.21
КБЦ „Бежанијска коса“	22	4,36	0.58	31	4.81	0.54			
Инс. за КВБ „Дедиње“	68	3,99	0.68	20	5.00	0.00	61	4.98	0.13
УДК				30	4.57	0.68	21	4.48	0.81
Инс. за зз мајке и детета				13	4.62	0.51			
Ин. за онк. и рад. Србије	55	4,49	0.60	57	4.81	0.55	53	4.57	0.72
Инс. за ОХБ „Бањица“	132	4,27	0.75	29	4.52	0.78	101	4.78	0.48
ВМА	404	4,25	0.75	370	4.04	0.85	360	4.08	0.72
УКУПНО	1500	4,23	0.82	550	4.27	0.84	1042	4.33	0.84

Болничким смештајем су најзадовољнији пацијенти са веома добрим материјалним положајем – просечна оцена 4,44, жене (4,36) су задовољније од мушкараца - 4,31, без завршене основне школе (4,47), али не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника и задовољства условима смештаја на хируршким одељењима. Значајна разлика постоји у односу на старост испитаника, најзадовољнији су испитаници млађи од 20 година (просечна оцена 4,62).

Одржавање хигијене болесничке собе 90,7% пацијената сматра одличним или добрим, а само 1,6% их сматра лошим (Графикон 10). У Војномедицинској академији су укључени одговори на питање о задовољству чистоћом болесничке собе. На ово питање није одговорило 6 испитаника (0,6%).

У претходној години, чистоћом болесничке собе било је задовољно 86,7% пацијента, 9,8% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних испитаника је било 3,4%.

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



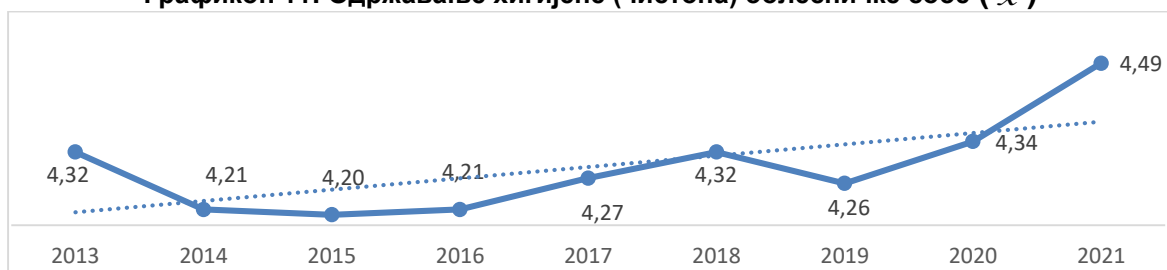
Скоро сви пацијенти у Институту „Дедиње“ (98,4%) сматрају да је одржавање хигијене болесничке собе одлично, а лоше и веома лоше мишљење има сваки девети испитаник у КБЦ „Земун“ (Табела 14). Постоји статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о одржавању хигијене болесничких соба по болницама ($N=178,876$, $DF=8$, $p=0,000$).

Табела 14. Одржавање хигијене болесничке собе, по болницама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УКЦС	0		2	0.7	38	14.2	54	20.2	173	64.8	267	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“	0		1	3.0	0		8	24.2	24	72.7	33	100.0
КБЦ „Звездара“	1	1.1	0		4	4.5	18	20.5	65	73.9	88	100.0
КБЦ „Земун“	1	1.6	6	9.7	7	11.3	10	16.1	38	61.3	62	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“												
Инс. за КВБ „Дедиње“	0		0		0		1	1.6	60	98.4	61	100.0
УДК	0		0		1	4.8	3	14.3	17	81.0	21	100.0
Инс. за зз мајке и детета Србије												
Инс. за онкологију и рад. Србије	0		0		0		14	26.4	39	73.6	53	100.0
Инс. за ОХБ „Бањица“	0		1	1.0	0		6	5.8	96	93.2	103	100.0
ВМА	2	0.6	3	0.8	30	8.3	201	55.7	125	34.6	361	100.0
УКУПНО	4	0.4	13	1.2	80	7.6	315	30.0	637	60.7	1049	100.0

Одржавање хигијене болесничке собе је оцењено просечном оценом 4,49, што је највећа оцена у посматраном периоду (граф. 11). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

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



Одржавање хигијене болесничке собе најбоље је оцењено у Институту „Дедиње“ (4,98) и Институту за ортопедију „Бањица“ (4,91), а најлошије у ВМА (4,23) и КБЦ „Земун“ (4,26), (таб. 15).

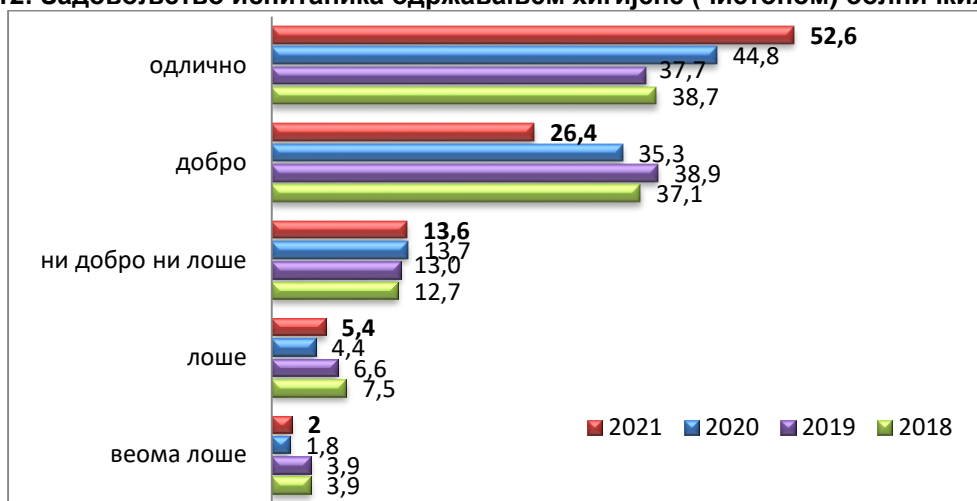
Табела 15: Чистоћа болесничке собе (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2019			2020			2021		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
УКЦС	541	4,04	0.95				267	4.49	0.76
КБЦ „Др Д. Мишовић“	81	4,37	0.90				33	4.67	0.65
КБЦ „Звездара“	116	4,33	0.75				88	4.66	0.68
КБЦ „Земун“	80	4,24	0.92				62	4.26	1.10
КБЦ „Бежанијска коса“	22	4,45	0.51	31	4.74	0.63			
Инс. за КВБ „Дедиње“	68	4,00	0.64	20	5.00	0.00	61	4.98	0.13
УДК				30	4.87	0.35	21	4.76	0.54
Инс. за зз мајке и детета				13	4.92	0.28			
Инс за онк. и рад. Србије	56	4,61	0.53	57	4.88	0.43	53	4.74	0.45
Инс. за ОХБ „Бањица“	131	4,51	0.65	29	4.93	0.26	103	4.91	0.37
ВМА	407	4,28	0.76	370	4.08	0.85	361	4.23	0.68
УКУПНО	1504	4,26	0.84	550	4.34	0.83	1049	4.49	0.72

Одржавање хигијене тоалета у болници 79% пацијената сматра одличним или добрим, а само 7,4% мисли да је лоше и веома лоше (Графикон 12). У Војномедицинској академији су укључени одговори на питање о задовољству чистоћом тоалета. На ово питање није одговорило 18 испитаника (1,7%).

У претходној години чистоћа болничких тоалета је била задовољавајућа (веома задовољан и задовољан) за 80,1% пацијената, 13,7% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а 6,2% пацијената је незадовољно.

Графикон 12: Задовољство испитаника одржавањем хигијене (чистоћом) болничких тоалета (%)



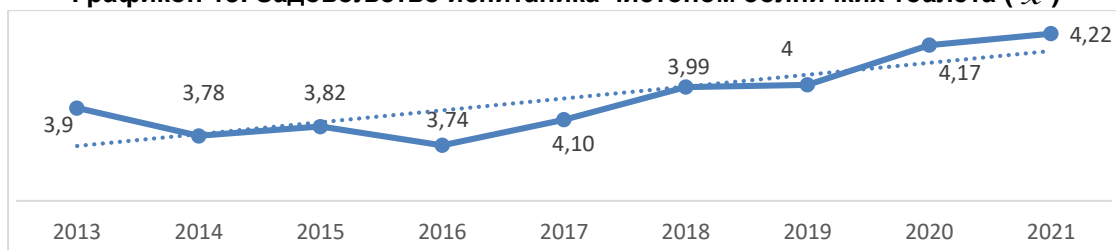
Скоро сви пацијенти у Институту „Дедиње“ мисле да је одржавање хигијене болничких тоалета одлично (98,4%), док такво мишљење има само 28% пацијената у ВМА (Табела 16). Највише пацијената који су дали оцене „лоше и веома лоше“ је у Институту за онкологију и радиологију Србије (16%). Постоји статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о одржавању хигијене тоалета по болницама ($N=182,598$, $DF=8$, $p=0,000$).

Табела 16. Чистоћа болничких тоалета (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УКЦС	5	1.9	27	10.3	40	15.2	53	20.2	138	52.5	263	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“	1	3.0	1	3.0	0		6	18.2	25	75.8	33	100.0
КБЦ „Звездара“	1	1.2	3	3.5	7	8.1	19	22.1	56	65.1	86	100.0
КБЦ „Земун“	2	3.2	5	8.1	8	12.9	9	14.5	38	61.3	62	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“												
Инс. за КВБ „Дедиње“	0		0		0		1	1.6	60	98.4	61	100.0
УДК	0		0		0		7	33.3	14	66.7	21	100.0
Инс. за зз мајке и детета Србије												
Инс. за онкологију и рад. Србије	3	6.1	5	10.2	13	26.5	7	14.3	21	42.9	49	100.0
Инс. за ОХБ „Бањица“	1	1.0	0		3	3.0	5	5.0	92	91.1	101	100.0
ВМА	8	2.2	15	4.2	70	19.4	167	46.3	101	28.0	361	100.0
УКУПНО	21	2.0	56	5.4	141	13.6	274	26.4	545	52.6	1037	100.0

Одржавање хигијене болничких тоалета је оцењено просечном оценом 4,22 (граф. 13). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 13: Задовољство испитаника чистоћом болничких тоалета (\bar{x})



Одржавањем хигијене болничких тоалета најзадовољнији су пацијенти у Институту „Дедиње“ (4,98) и Институту за ортопедију „Бањица“ (4,85), а најмање су задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије (3,78) и ВМА (3,94), (таб. 17).

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

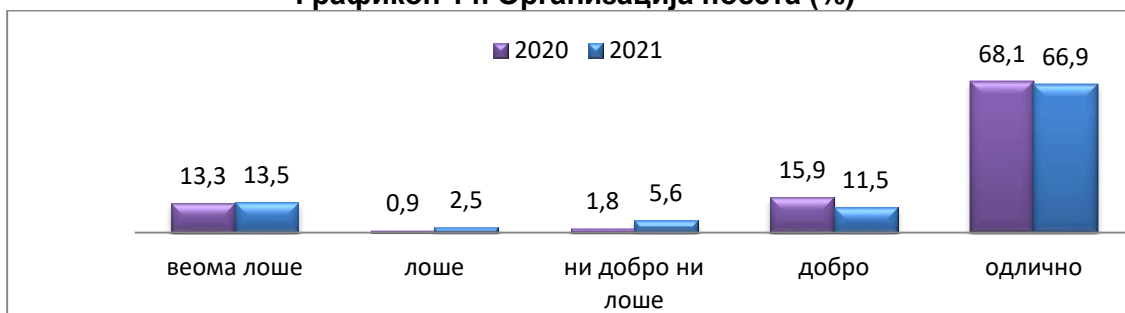
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2019.			2020.			2021.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
УКЦС	537	3,70	1.18				263	4.11	1.12
КБЦ „Др Д. Мишовић“	81	4,21	1.05				33	4.61	0.90
КБЦ „Звездара“	115	3,99	1.02				86	4.47	0.88
КБЦ „Земун“	78	4,01	1,07				62	4.23	1.15
КБЦ „Бежанијска коса“	22	4,05	1.00	31	4.65	0.88			
Инс. за КВБ „Дедиње“	66	3,71	0.95	20	5.00	0.00	61	4.98	0.13
УДК				29	4.59	0.57	21	4.67	0.48
Инс. за зз мајке и детета				13	4.77	0.60			
Ин. за онк. и рад. Србије	55	3,76	1.18	55	4.47	0.90	49	3.78	1.28
Инс. за ОХБ „Бањица“	130	4,31	0.80	28	4.54	1.07	101	4.85	0.55
ВМА	405	4,17	0.87	371	3.96	0.93	361	3.94	0.92
УКУПНО	1492	4,00	1.06	547	4.17	0.95	1037	4.22	1.01

Организацију посета пацијентима у болници 78,4% испитаника сматра одличном или добром, 5,6% мисли да није ни добра ни лоша, а сваки седми пацијент је дао оцену веома лоше (Графикон 14). На ово питање је одговорило само 556 (52,7%) испитаника. Војномедицинска академија је користила упитник који не садржи ово питање. Такође, за ово питање није могуће упоређивање добијених резултата са резултатима из претходних година, с обзиром да су у ранијем упитнику постојала 3 одвојена питања везана за организацију посета (број посета, време за посете и дужина посета).

У претходној години око 84% испитаника је било задовољно или веома задовољно аспектима који су везани за организацију посета, а 14% су били незадовољни.

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

Графикон 14. Организација посета (%)



Да је организација посета лоша сматра више од трећине испитаника у КБЦ „Земун“ (39%) и око 29% испитаника у Универзитетској дечјој клиници, док преко 95% испитаника у Институту за КВБ „Дедиње“ мисли да је одлична (Табела 18). Постоји статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о организацији посета по болницама ($N=75.637$, $DF=7$, $p=0,000$).

Табела 18. Организација посета, по болницама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УКЦС	37	17.4	9	4.2	17	8.0	31	14.6	119	55.9	213	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“	1	4.3	0		2	8.7	1	4.3	19	82.6	23	100.0
КБЦ „Звездара“	4	5.6	2	2.8	3	4.2	9	12.7	53	74.6	71	100.0
КБЦ „Земун“	21	33.9	3	4.8	5	8.1	5	8.1	28	45.2	62	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“												
Инс. за КВБ „Дедиње“	0		0		0		3	4.9	58	95.1	61	100.0
УДК	6	28.6	0		1	4.8	4	19.0	10	47.6	21	100.0
Инс. за зз мајке и детета Србије												
Инс. за онкологију и рад. Србије	3	11.5	0		2	7.7	4	15.4	17	65.4	26	100.0
Инс. за ОХБ „Бањица“	3	3.8	0		1	1.3	7	8.9	68	86.1	79	100.0
ВМА												
УКУПНО	75	13.5	14	2.5	31	5.6	64	11.5	372	66.9	556	100.0

Организација посета оцењена је просечном оценом 4,16, а најзадовољнији су пацијенти у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,95) и Институту за ортопедију „Бањица“ (4,73), а најмање задовољни у КБЦ „Земун“ (3,26), Универзитетској дечјој клиници (3,57) и УКЦС – 3,87 (Табела 19).

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

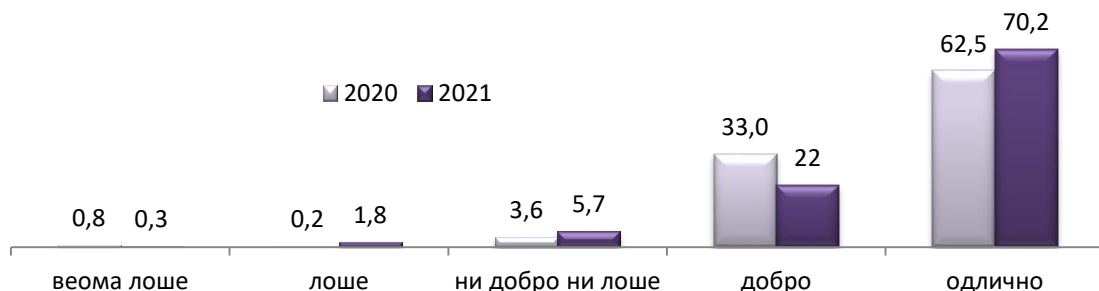
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
УКЦС				213	3.87	1.54
КБЦ „Др Д. Мишовић“				23	4.61	0.99
КБЦ „Звездара“				71	4.48	1.09
КБЦ „Земун“				62	3.26	1.81
КБЦ „Бежанијска коса“	18	4.67	0.97			
Инс. за КВБ „Дедиње“				61	4.95	0.22
УДК	22	3.36	1.79	21	3.57	1.75
Инс. за зз мајке и детета	9	4.22	1.30			
Ин. за онк. и рад. Србије	40	4.62	0.98	26	4.23	1.34
Инс. за ОХБ „Бањица“	24	4.12	1.48	79	4.73	0.83
ВМА						
УКУПНО	113	4.25	1.37	556	4.16	1.42

Организацијом посета су најзадовољнији пацијенти у добној групи од 50 до 59 година (просечна оцена 4,31), пацијенти са добрим материјалним положајем (4,32), без завршене основне школе (4,46), а мушкарци (4,21) су задовољнији од жена (4,11), али не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника и задовољства организацијом посета између болница.

Када су у питању обавештења која су пацијенту дата приликом отпуста из болнице, (обављена едукација пацијента и његове породице – упутство о режиму исхране, личној хигијени, начину живота, издато упутство о доласку на контроле, издата отпусна листа), само 20 испитаника (2%) сматра да су била веома лоша и лоша, док 92% испитаника сматра да су била добра или одлична (графикон 15). На ово питање није одговорило 108 испитаника (10,2%). Војномедицинска академија је користила упитник који не садржи ово питање, већ су у анализу укључени одговори о општем задовољству процедуром болничког отпуста.

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

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



Да су обавештења која су пацијенту дата приликом отпуста из болнице лоша сматра 16% испитаника у КБЦ „Земун“ (Табела 20). Сви испитаници у Институту „Дедиње“ мисле да су добијена обавештења одлична. Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о обавештењима која су им дата приликом отпуста по болницама ($N=114,338$, $DF=8$, $p=0,000$).

Табела 20. 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	0		7	3.1	15	6.7	51	22.7	152	67.6	225	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“	0		0		0		1	3.2	30	96.8	31	100.0
КБЦ „Звездара“	0		0		0		7	8.9	72	91.1	79	100.0
КБЦ „Земун“	3	4.8	7	11.3	8	12.9	8	12.9	36	58.1	62	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“												
Инс. за КВБ „Дедиње“	0		0		0		0		61	100.0	61	100.0
УДК	0		0		1	4.8	0		20	95.2	21	100.0
Инс. за зз мајке и детета Србије												
Инс. за онкологију и рад. Србије	0		1	2.2	2	4.4	7	15.6	35	77.8	45	100.0
Инс. за ОХБ „Бањица“	0		0		4	3.9	12	11.7	87	84.5	103	100.0
ВМА	0		2	0.6	24	7.5	122	38.1	172	53.8	320	100.0
УКУПНО	3	0.3	17	1.8	54	5.7	208	22.0	665	70.2	947	100.0

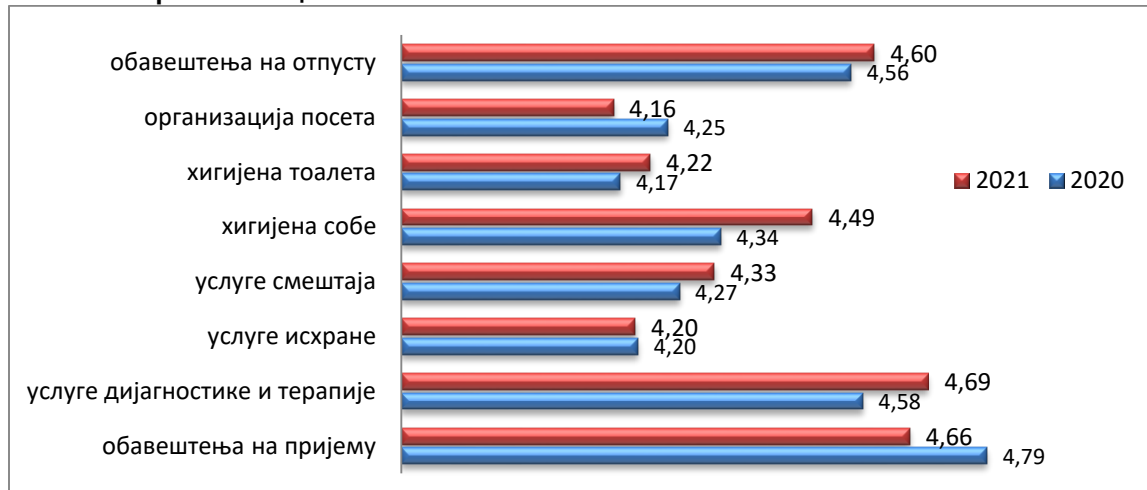
Обавештења која су пацијенту дата приликом отпуста из болнице оцењена су просечном оценом 4,60 за ниво свих болница, а имају најмању вредност у КБЦ „Земун“ (4,08) и ВМА (4,45), а највећу у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, 5,0 и КБЦ «др Д. Мишовић», 4,97 (таб. 21).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
УКЦС				225	4.55	0.76
КБЦ „Др Д. Мишовић“				31	4.97	0.18
КБЦ „Звездара“				79	4.91	0.29
КБЦ „Земун“				62	4.08	1.27
КБЦ „Бежанијска коса“	30	5.00	0.00			
Инс. за КВБ „Дедиње“	20	5.00	0.00	61	5.00	0.00
УДК	25	4.92	0.28	21	4.90	0.44
Инс. за зз мајке и детета	12	5.00	0.00			
Ин. за онк. и рад. Србије	50	4.88	0.44	45	4.69	0.67
Инс. за ОХБ „Бањица“	28	4.68	0.82	103	4.81	0.49
ВМА	341	4.40	0.68	320	4.45	0.66
УКУПНО	506	4.56	0.65	947	4.60	0.71

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 (4,69), обавештењима која су им дата приликом болничког пријема (просечна оцена 4,66), као и обавештењима која су им дата приликом отпуста из болнице, а најмање задовољни организацијом посета (4,16), с обзиром да посете пацијентима нису биле дозвољене због епидемиолошке ситуације, а затим услугама болничке исхране (4,20) и хигијеном болесничких тоалета (4,22), (Графикон 16).

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



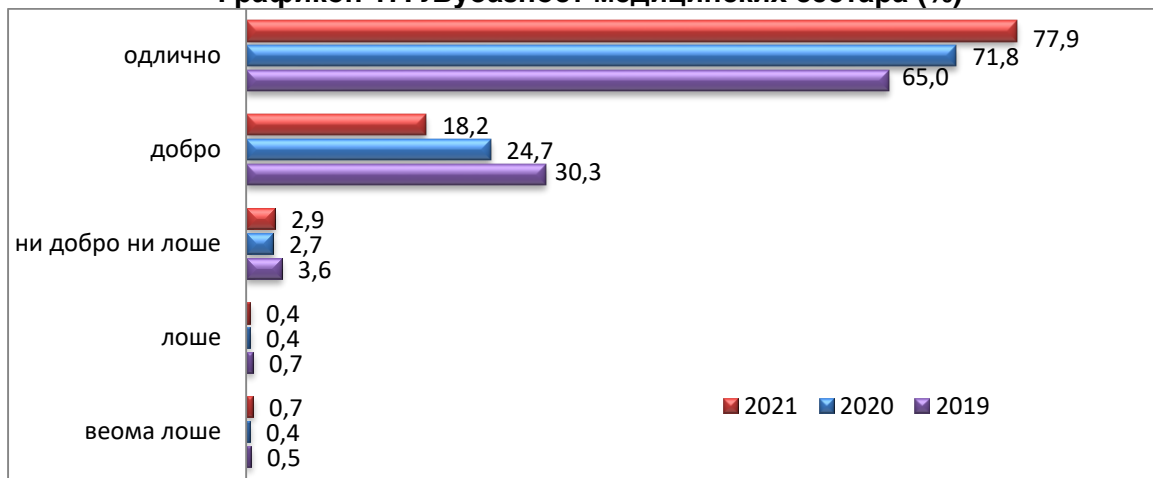
ЗАДОВОЉСТВО СЕСТРИНСКОМ НЕГОМ ТОКОМ БОРАВКА ПАЦИЈЕНАТА У БОЛНИЦИ

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

Највећи број пацијената, 77,9% сматра да су љубазност и поштовање које су медицинске сестре показале према пацијентима, одлични, а још 18,2% да су добри. Овај аспект сестринског рада само 7 пацијента или 0,7% сматрају лошим, а 4 - веома лошим (Графикон 17). На ово питање није одговорило 12 испитаника (%).

У претходној години љубазношћу медицинских сестара је веома задовољно и задовољно 96,5% испитаника, 2,7% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, док је незадовољно 0,8%.

Графикон 17: Љубазност медицинских сестара (%)

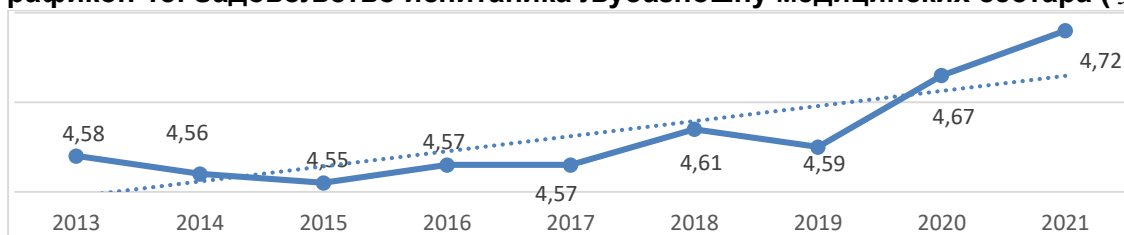


Сви пацијенти у Универзитетској дечјој клиници и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ сматрају да је љубазност медицинских сестара одлична, а само 7 пацијента у КБЦ „Земун“, 3 у ВМА и 1 у УКЦС су ову особину медицинских сестара оценили као лошу (Табела 22). Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о љубазности медицинских сестара по болницама (N=139,945, DF=8, p=0,000).

Табела 22. Љубазност медицинских сестара, по установама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УКЦС	1	0.4	0		12	4.6	31	11.8	219	83.3	263	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“	0		0		0		3	9.1	30	90.9	33	100.0
КБЦ „Звездара“	0		0		0		4	4.5	84	95.5	88	100.0
КБЦ „Земун“	3	4.8	4	6.5	3	4.8	7	11.3	45	72.6	62	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“												
Инс. за КВБ „Дедиње“	0		0		0		0		60	100.0	60	100.0
УДК	0		0		0		0		21	100.0	21	100.0
Инст. за зз мајке и детета Србије												
Инс. за онкологију и рад. Србије	0		0		0		5	9.8	46	90.2	51	100.0
Инс. за ОХБ „Бањица“	0		0		2	2.0	5	4.9	95	93.1	102	100.0
ВМА	3	0.8	0		13	3.6	135	37.2	212	58.4	363	100.0
УКУПНО	7	0.7	4	0.4	30	2.9	190	18.2	812	77.9	1043	100.0

Љубазност медицинских сестара је оцењена просечном оценом 4,72, што је највећа оцена у посматраном периоду (граф. 18). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 18: Задовољство испитаника љубазношћу медицинских сестара (\bar{x})

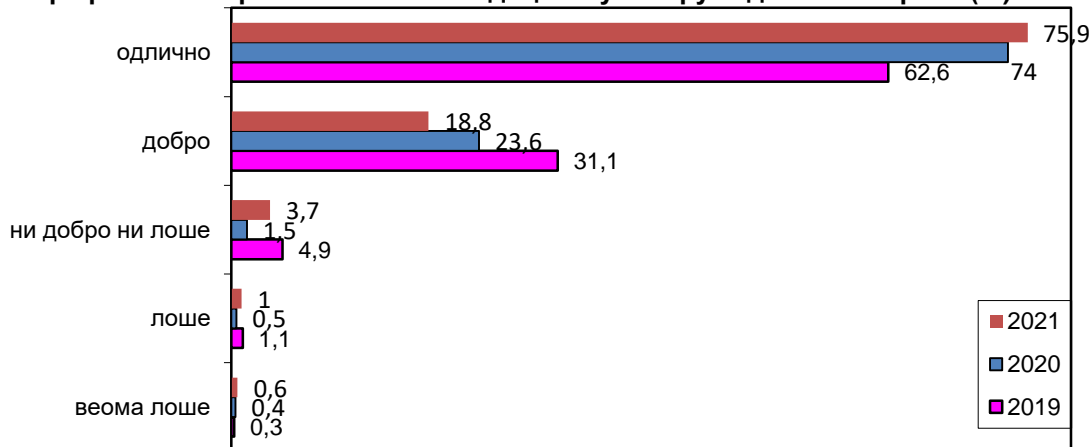
Посматрано по болницама љубазношћу медицинских сестара на хируршким одељењима, најзадовољнији су пацијенти у Институту „Дедиње“ и Универзитетској дечјој клиници (5,0), а најмање су задовољни у КБЦ „Земун“ (4,40) и ВМА (4,52) (таб. 23).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2019.			2020.			2021.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
УКЦС	562	4,52	0.67				263	4.78	0.559
КБЦ „Др Д. Мишовић“	80	4,63	0.86				33	4.91	0.292
КБЦ „Звездара“	121	4,64	0.54				88	4.95	0.209
КБЦ „Земун“	84	4,58	0.78				62	4.40	1.152
КБЦ „Бежанијска коса“	22	4,68	0.57	31	5.00	0.00			
Инс. за КВБ „Дедиње“	70	4,36	0.51	20	5.00	0.00	60	5.00	.000
УДК				29	4.86	0.44	21	5.00	.000
Инс. за мајку и дете				13	4.92	0.28			
Инс. за онк. и рад. Србије	56	4,82	0.38	56	4.89	0.37	51	4.90	0.300
Инс. за ОХБ „Бањица“	133	4,52	0.63	29	4.76	0.58	102	4.91	0.348
ВМА	405	4,61	0.57	376	4.57	0.63	363	4.52	0.649
УКУПНО	1533	4,59	0.64	554	4.67	0.58	1043	4.72	0.602

Временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе на хируршким одељењима је добро и одлично за 94,7% испитаника, а лоше само за 1,6% пацијената (граф. 19). На ово питање није одговорило 33 испитаника (3,1%).

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



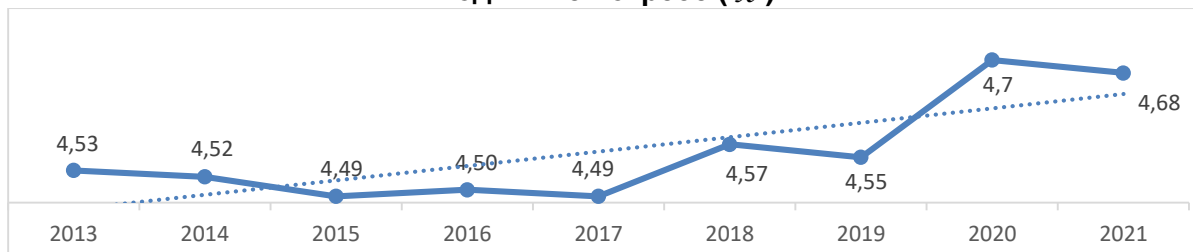
У Институту за КВБ „Дедиње“ су сви пацијенти оценили да је време чекања на медицинску сестру код хитне потребе одлично, док је ово време лоше за сваког деветог испитаника у КБЦ „Земун“ и 4 испитаника у ВМА (Табела 24). Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о времену чекања на медицинску сестру код хитне потребе по болницама ($N=93,213$, $DF=8$, $p=0,000$).

Табела 24: Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе, по установама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УКЦС	2	0.8	0		15	6.0	31	12.4	203	80.9	251	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“	0		0		1	3.1	3	9.4	28	87.5	32	100.0
КБЦ „Звездара“	0		0		0		4	4.6	83	95.4	87	100.0
КБЦ „Земун“	1	1.6	6	9.7	4	6.5	12	19.4	39	62.9	62	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“												
Инс. за КВБ „Дедиње“	0		0		0		0	0	60	100.0	60	100.0
УДК	0		0		1	4.8	0	0	20	95.2	21	100.0
Инст. за зз мајке и детета Србије												
Инс. за онкологију и рад. Србије	0		1	2.0	3	6.1	6	12.2	39	79.6	49	100.0
Инс. за ОХБ „Бањица“	0		2	2.0	3	2.9	12	11.8	85	83.3	102	100.0
ВМА	3	0.8	1	0.3	11	3.1	124	34.6	219	61.2	358	100.0
УКУПНО	6	0.6	10	1.0	38	3.7	192	18.8	776	75.9	1022	100.0

Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе оцењено је просечном оценом 4,68, што је знатно већа оцена у односу на период пре пандемије (граф. 20). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

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



Временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе најзадовољнији су пацијенти у Институту за КВБ „Дедиње“ (5,0), а најмање задовољни у КБЦ „Земун“ (4,32), (таб. 25).

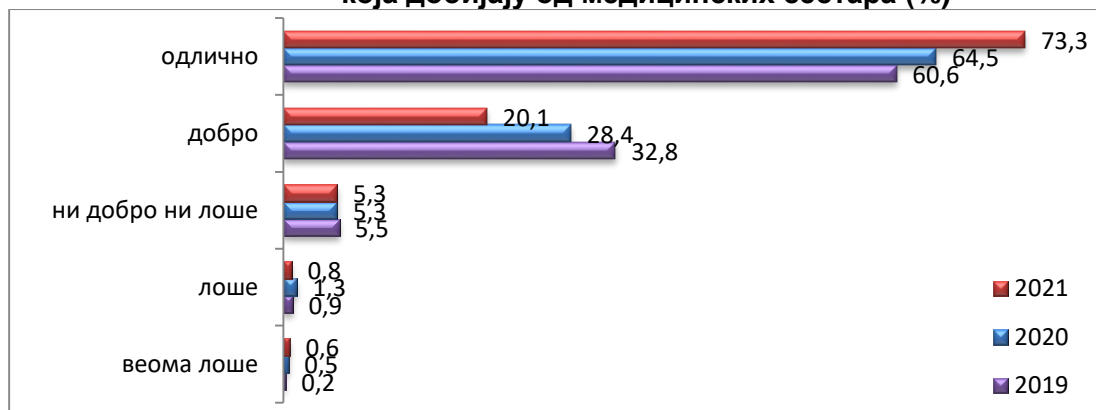
Табела 25: Чекање на медицинску сестру код хитне потребе (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2019.			2020.			2021.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
УКЦС	551	4,44	0.69				251	4.73	0.65
КБЦ „Др Д. Мишовић“	75	4,76	0.57				32	4.84	0.45
КБЦ „Звездара“	118	4,60	0.61				87	4.95	0.21
КБЦ „Земун“	81	4,54	0.77				62	4.32	1.07
КБЦ „Бежанијска коса“	22	4,68	0.57	30	5.00	0.00			
Инс. за КВБ „Дедиње“	68	4,28	0.54	20	5.00	0.00	60	5.00	0.00
УДК				28	4.89	0.31	21	4.90	0.44
Инс. за зз мајке и детета				13	5.00	0.00			
Инс. за онк. и рад. Србије	55	4,67	0.58	56	4.84	0.50	49	4.69	0.68
Инс. за ОХБ „Бањица“	132	4,39	0.87	29	4.72	0.59	102	4.76	0.60
ВМА	399	4,64	0.56	371	4.62	0.61	358	4.55	0.65
УКУПНО	1502	4,55	0.67	547	4.70	0.56	1022	4.68	0.65

Објашњења која добијају од медицинских сестара о процедурама, тестовима и третманима којима су подвргнути на хируршким одељењима, 73,3% испитаника сматра одличним, а још 20,1% добрим, док их 1,4% испитаника сматра лошим (граф. 21). На ово питање није одговорило 30 пацијената (2.8%).

У претходној години задовољно је било 92,9% испитаника, 5,3% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, док је незадовољних 1,8% пацијената.

Графикон 21: Задовољство испитаника објашњењима процедура која добијају од медицинских сестара (%)



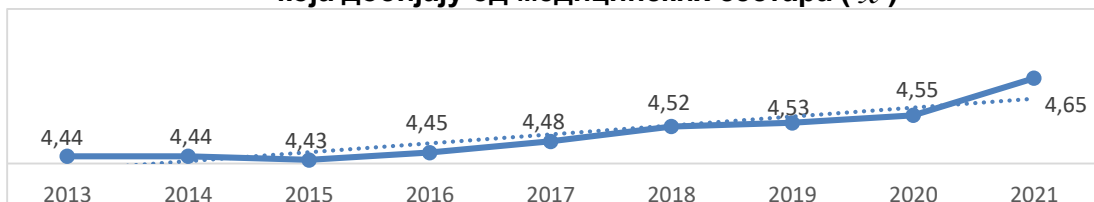
Скоро сви пацијенти у Институту „Дедиње“ мисле да су објашњења која добијају од медицинских сестара о процедурама, тестовима и третманима, одлична, док сваки десети испитаник у КБЦ „Земун“ сматра наведена обавештења лошим (Табела 26). Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о добијеним сестринским обавештењима по болницама (N=117,469, DF=8, p=0,00).

Табела 26: Сестринска објашњења тестова и третмана, по болницама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УКЦС	1	0.4	0		21	8.3	32	12.6	200	78.7	254	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“	0		0		0		4	12.5	28	87.5	32	100.0
КБЦ „Звездара“	0		0		0		6	6.9	81	93.1	87	100.0
КБЦ „Земун“	1	1.6	5	8.1	8		13	21.0	35	56.5	62	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“												
Инс. за КВБ „Дедиње“	0		0		0		1	1.7	59	98.3	60	100.0
УДК	0		0		0		2	9.5	19	90.5	21	100.0
Инст. за зз мајке и детета Србије												
Инс. за онкологију и рад. Србије	0		0		2	12.9	9	18.8	37	77.1	48	100.0
Инс. за ОХБ „Бањица“	0		0		4	4.2	8	7.8	90	88.2	102	100.0
ВМА	4	1.1	3	0.8	19	3.9	131	36.5	202	56.3	359	100.0
УКУПНО	6	0.6	8	0.8	54	5.3	206	20.1	751	73.3	1025	100.0

Сестринска објашњења процедура, тестова и третмана су оцењена просечном оценом 4,65, што је највећа оцена у посматраном периоду (граф. 22). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

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



Сестринским објашњењима процедура, тестова и третмана најзадовољнији су пацијенти у Институту „Дедиње“ (4,98) и у КБЦ «Звездара» (4,93), а најмање су задовољни у КБЦ „Земун“ (4,23) (таб. 27).

Табела 27: Задовољство сестринским објашњавањем процедура (\bar{x})

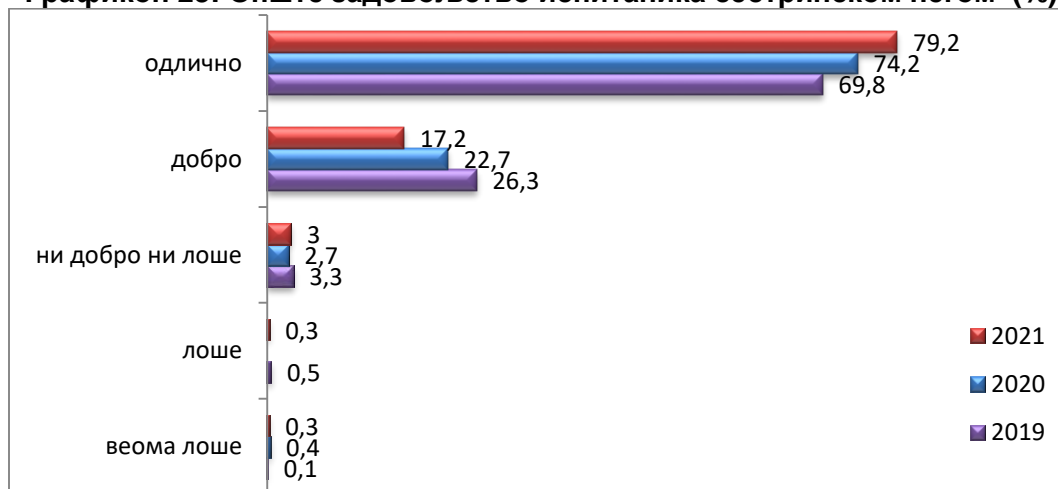
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2019.			2020.			2021.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
УКЦС	551	4,45	0.69				254	4.69	0.65
КБЦ „Др Д. Мишовић“	76	4,75	0.61				32	4.88	0.34
КБЦ „Звездара“	119	4,61	0.58				87	4.93	0.25
КБЦ „Земун“	81	4,56	0.65				62	4.23	1.06
КБЦ „Бежанијска коса“	22	4,59	0.59	31	4.94	0.25			
Инс. за КВБ „Дедиње“	69	4,20	0.65	20	5.00	0.00	60	4.98	0.13
УДК				28	4.86	0.52	21	4.90	0.30
Инс. за зз мајке и детета				13	4.92	0.28			
Инс. за онк. и рад. Србије	55	4,73	0.52	56	4.88	0.43	48	4.73	0.54
Инс. за ОХБ „Бањица“	126	4,53	0.63	29	4.76	0.51	102	4.84	0.46
ВМА	400	4,49	0.67	372	4.39	0.76	359	4.46	0.73
УКУПНО	1499	4,53	0.66	549	4.55	0.70	1025	4.65	0.67

Сестринску негу чак 96,4% испитаника сматра одличном и добром, а само 0,6% лошом (граф. 23). На ово питање нису одговорили 21 испитаник (2%).

У претходној години сестринском негом је било задовољно 96,9% испитаника, 2,7% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је само 0,4% пацијената.

(

Графикон 23: Опште задовољство испитаника сестринском негом (%)



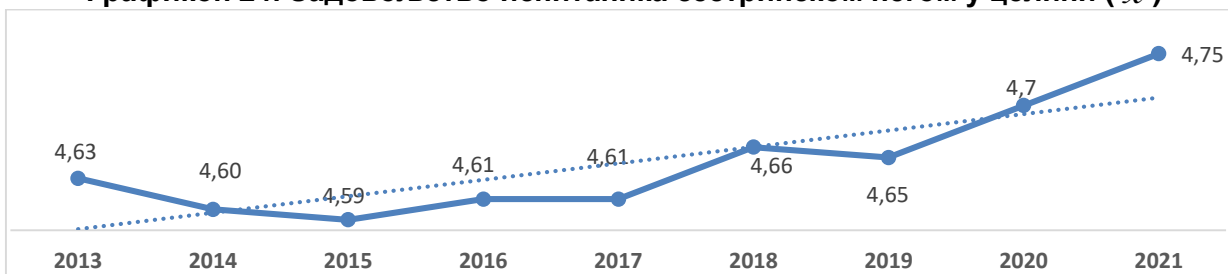
Сви испитаници у Институту „Дедиње“ мисле да је сестринска нега одлична, док само 4 испитаника у КБЦ „Земун“ и 2 испитаника у ВМА оцењују сестринску негу као веома лошу (Табела 28). Установљена је статистички значајна разлика у општем задовољству испитаника сестринском негом по болницама ($N=99,049$, $DF=8$, $p=0,00$).

Табела 28: Опште задовољство сестринском негом, по установама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УКЦС	0		0		11	4.3	31	12.0	216	83.7	258	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“	0		0		0		3	9.4	29	90.6	32	100.0
КБЦ „Звездара“	0		0		0		5	5.7	83	94.3	88	100.0
КБЦ „Земун“	2	3.2	2	3.2	5	8.1	9	14.5	44	71.0	62	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“												
Инс. за КВБ „Дедиње“	0		0		0		0		60	100.0	60	100.0
УДК	0		0		0		2	9.5	19	90.5	21	100.0
Инст. за зз мајке и детета Србије												
Инс. за онкологију и рад. Србије	0		0		1	2.0	8	15.7	42	82.4	51	100.0
Инс. за ОХБ „Бањица“	0		0		2	2.0	4	4.0	94	94.0	100	100.0
ВМА	1	0.3	1	0.3	12	3.3	116	32.0	232	64.1	362	100.0
УКУПНО	3	0.3	3	0.3	31	3.0	178	17.2	819	79.2	1034	100.0

Сестринска нега у целини је оцењена просечном оценом 4,75, што је највећа оцена у посматраном периоду (граф. 24). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 24: Задовољство испитаника сестринском негом у целини (\bar{x})



Сестринском негом у целини најзадовољнији су пацијенти у Институту „Дедиње“ (5,0), а најмање су задовољни у КБЦ «Земун» (4,47), (таб. 29).

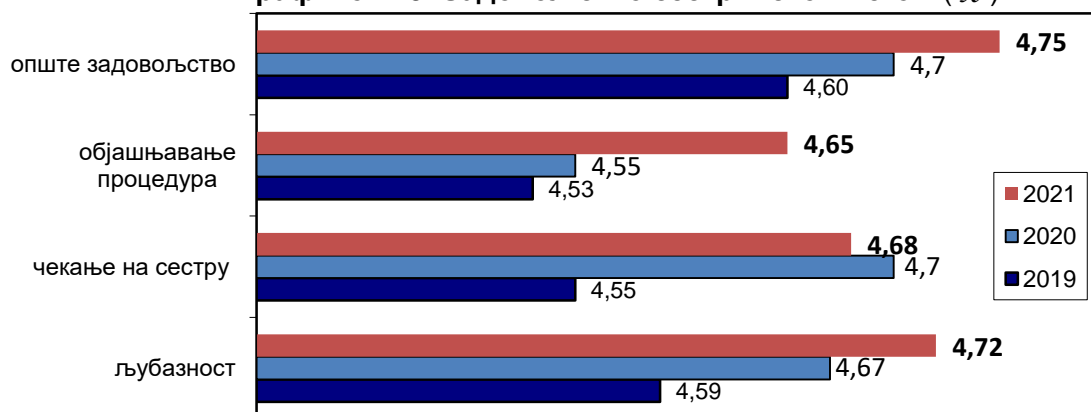
Табела 29: Задовољство сестринском негом у целини (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2019.			2020.			2021.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
УКЦС	555	4,59	0,63				258	4,79	0,50
КБЦ „Др Д. Мишовић“	81	4,79	0,47				32	4,91	0,30
КБЦ „Звездара“	119	4,68	0,55				88	4,94	0,23
КБЦ „Земун“	81	4,65	0,71				62	4,47	1,00
КБЦ „Бежанијска коса“	22	4,68	0,57	30	5,00	0,00			
Инс. за КВБ „Дедиње“	68	4,38	0,57	20	5,00	0,00	60	5,00	0,00
УДК				29	4,93	0,26	21	4,90	0,30
Инс. за зз мајке и детета				13	4,92	0,28			
Инс. за онк. и рад. Србије	56	4,84	0,37	56	4,95	0,23	51	4,80	0,45
Инс. за ОХБ „Бањица“	132	4,55	0,58	29	4,83	0,38	100	4,92	0,34
ВМА	405	4,67	0,55	377	4,59	0,62	362	4,59	0,60
УКУПНО	1521	4,65	0,58	554	4,70	0,55	1034	4,75	0,55

Сестринском негом у целини су најзадовољнији пацијенти млађи од 20 година (просечна оцена 4,95), без завршене основне школе (4,82) и са веома лошим материјалним положајем (5,0), али разлика у задовољству није статистички значајна. Жене и мушкарци су задовољни радом сестара у истом степену (4,75).

Просечне оцене за све аспекте сестринског рада су веома високе (графикон 25). Пацијенти су најмање задовољни сестринским објашњењима процедура, тестова и третмана (4,65), док су најзадовољнији љубазношћу (4,72) и радом медицинске сестре у целини.

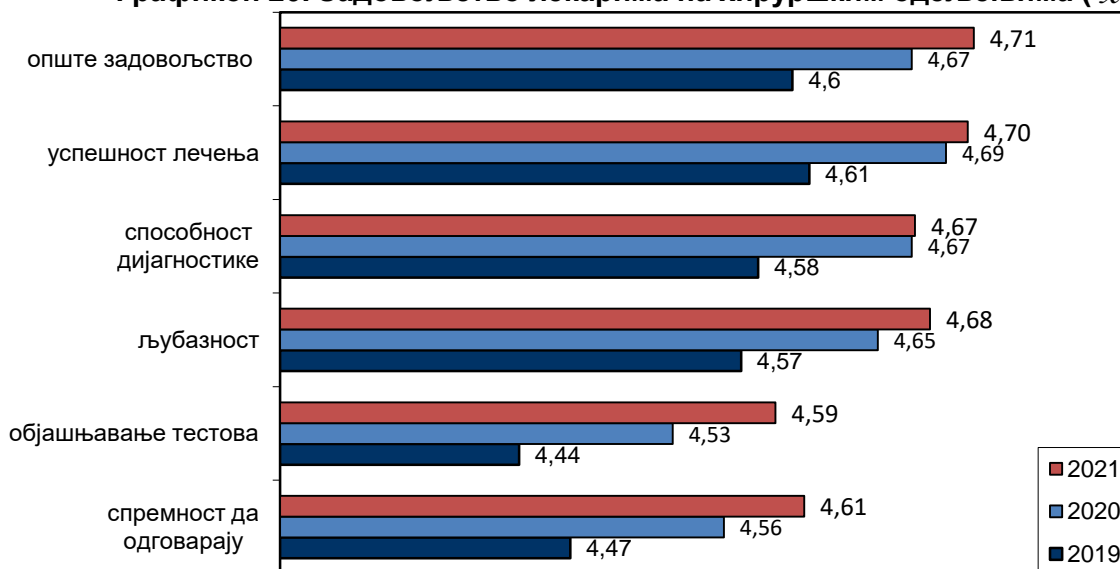
Графикон 25: Задовољство сестринском негом (\bar{x})



ЗАДОВОЉСТВО УСЛУГАМА ЛЕКАРА ТОКОМ БОРАВКА ПАЦИЈЕНАТА У БОЛНИЦИ

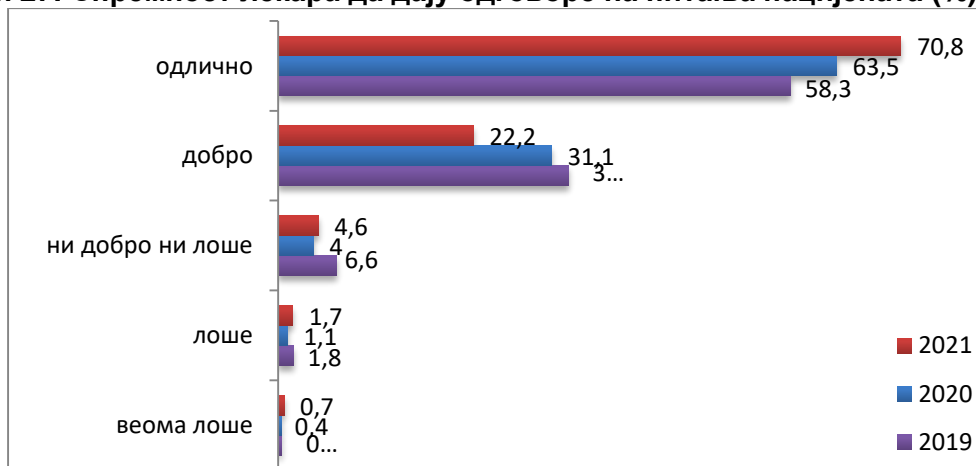
Опште задовољство радом лекара у целини на хируршким одељењима пацијенти су оценили високом просечном оценом (4,71), боље него у претходне две године. Од лекарских услуга пацијенти су најзадовољнији успешношћу лечења (4,70), а најмање су задовољни објашњавањем тестова, процедура, третмана и резултата (4,59) (граф. 26).

Графикон 26: Задовољство лекарима на хируршким одељењима (\bar{x})



Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената је одлична и добра за 93% испитаника, а лоша само за 2,4% (графикон 27). На ово питање није одговорило 17 испитаника (1,6%). У претходној години спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената је била задовољавајућа за 94,6% испитаника, 4% су навели да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 1,5% пацијената (граф. 28).

Графикон 27: Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената (%)



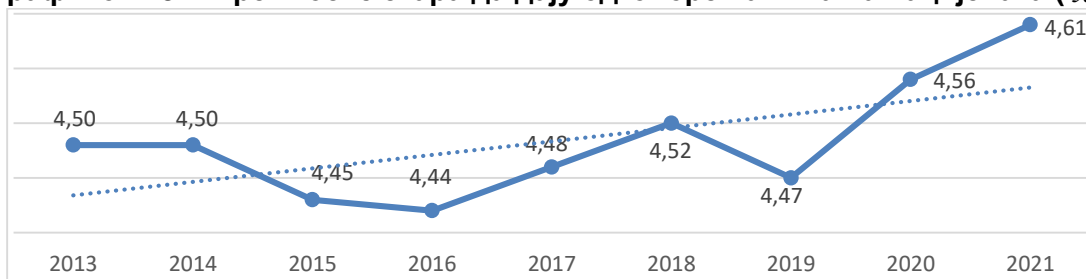
Скоро сви испитаници у Институту „Дедиње“ мисле да је спремност лекара да одговарају на питања одлична, док 8% испитаника у КБЦ «Земун» и 4% у ВМА оцењују ову лекарску особину као лошу (Табела 30). Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о спремности лекара да одговарају на питања пацијената по болницама ($N=122,724$, $DF=8$, $p=0,00$).

Табела 30: Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената, по болницама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УКЦС	0		3	1.2	12	4.6	52	20.0	193	74.2	260	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“	0		1	3.3	1	3.3	1	3.3	27	90.0	30	100.0
КБЦ „Звездара“	0		0		2	2.3	15	17.0	71	80.7	88	100.0
КБЦ „Земун“	3	4,8	2	3.2	5	8.1	9	14.5	43	69.4	62	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“												
Инс. за КВБ „Дедиње“	0		0		0		1	1.6	60	98.4	61	100.0
УДК	0		0		0		2	9.5	19	90.5	21	100.0
Инст. за зз мајке и детета Србије												
Инс. за онкологију и рад. Србије	0		1	2.0	1	2.0	5	10.0	43	86.0	50	100.0
Инс. за ОХБ „Бањица“	0		0		2	1.9	9	8.7	92	89.3	103	100.0
ВМА	4	1,1	11	3.0	25	6.9	136	37.5	187	51.5	363	100.0
УКУПНО	7	0,7	18	1.7	48	4.6	230	22.2	735	70.8	1038	100.0

Спремност лекара да одговарају на питања пацијената је оцењена просечном оценом 4,61, што је највећа оцена у посматраном периоду (графикон 28). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 28: Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената (\bar{x})

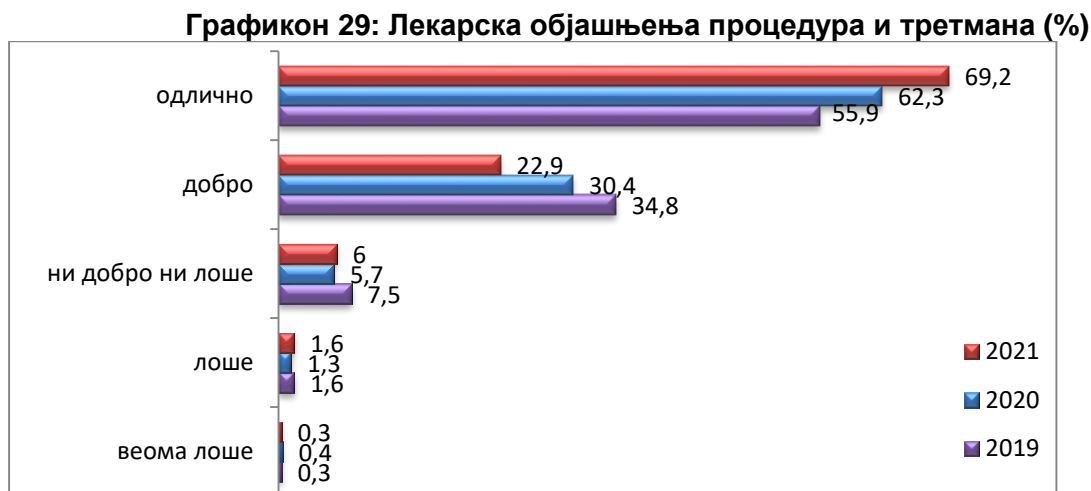


Спремност лекара да одговарају на питања пацијената посматрано по болницама пацијенти су најбоље оценили у Институту „Дедиње“ (4,98). Пацијенти су најмање задовољни у ВМА (4,35) и КБЦ «Земун», (таб. 31).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2019.			2020.			2021.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
УКЦС	552	4,38	0.79				260	4.67	0.62
КБЦ „Др Д. Мишовић“	79	4,58	0.69				30	4.80	0.66
КБЦ „Звездара“	120	4,53	0.70				88	4.78	0.47
КБЦ „Земун“	85	4,66	0.66				62	4.40	1.09
КБЦ „Бежанијска коса“	22	4,82	0.39	31	4.97	0.18			
Инс. за КВБ „Дедиње“	70	4,06	0.76	20	5.00	0.00	61	4.98	0.13
УДК				29	4.90	0.41	21	4.90	0.30
Инс за зз мајке и детета Србије				13	5.00	0.00			
Инс. за онк. и рад. Србије	57	4,70	0.62	56	4.95	0.23	50	4.80	0.57
Инс. за ОХБ „Бањица“	132	4,45	0.70	29	4.83	0.60	103	4.87	0.39
ВМА	407	4,41	0.71	375	4.39	0.70	363	4.35	0.83
УКУПНО	1523	4,47	0.73	553	4.56	0.66	1038	4.61	0.72

Лекарска објашњења процедура, тестова и третмана су одлична и добра за 92,1% испитаника, а лоша за 1,9% (граф. 29). На ово питање није одговорило 23 испитаника (2,2%). У претходној години лекарска објашњења тестова и третмана су била задовољавајућа за 92,7% испитаника, 5,7% су навели да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 1,7% пацијената.



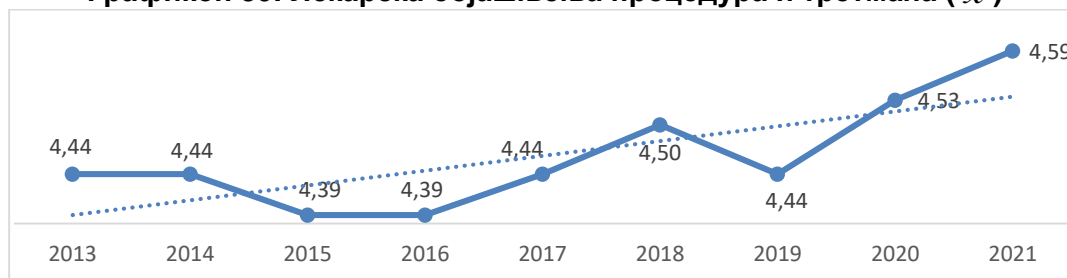
Сви испитаници у Институту „Дедиње“ мисле да су лекарска објашњења процедура, тестова и третмана одлична, док 6,5% испитаника у КБЦ «Земун» и 3,8% испитаника у ВМА мисле да су лоша (Табела 32). Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о лекарским објашњењима процедура, тестова и третмана по болницама (H=120,072, DF=8, p=0,00).

Табела 32: Лекарска објашњења процедура и третмана, по болницама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УКЦС	0		1	0.4	14	5.4	55	21.4	187	72.8	257	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“	0		0		3	10.0	0		27	90.0	30	100.0
КБЦ „Звездара“	0		0		3	3.4	10	11.4	75	85.2	88	100.0
КБЦ „Земун“	0		4	6.5	7	11.3	12	19.4	39	62.9	62	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“												
Инс. за КВБ „Дедиње“	0		0		0		0		61	100.0	61	100.0
УДК	0		0		0		2	9.5	19	90.5	21	100.0
Инст. за зз мајке и детета Србије												
Инс. за онкологију и рад. Србије	0		1	2.1	2	4.2	6	12.5	39	81.2	48	100.0
Инс. за ОХБ „Бањица“	0		0		4	3.9	14	13.6	85	82.5	103	100.0
ВМА	3	0,8	11	3.0	29	8.0	137	37.8	182	50.3	362	100.0
УКУПНО	3	0,3	17	1.6	62	6.0	236	22.9	714	69.2	1032	100.0

Лекарска објашњења тестова, процедура, третмана и резултата су оцењена просечном оценом 4,59, што је највећа оцена у посматраном периоду (граф. 30). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 30: Лекарска објашњења процедура и третмана (\bar{x})



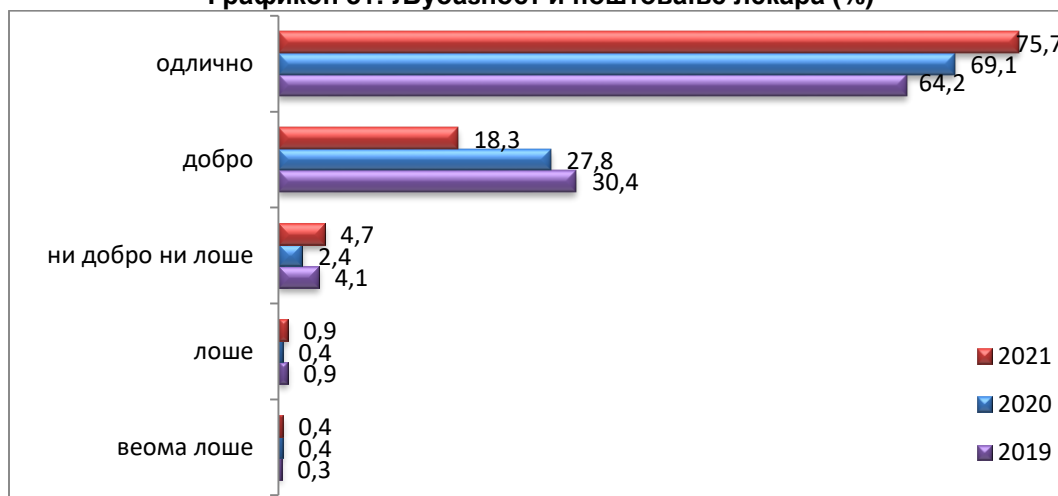
Лекарским објашњењима тестова, процедура, третмана и резултата пацијенти су најзадовољнији у Институту „Дедиње“ (5,0), а најмање су задовољни пацијенти у ВМА (4,34) и КБЦ «Земун» (таб. 33).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2019.			2020.			2021.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
	546	4,34	0.80				257	4.67	0.60
	77	4,53	0.62				30	4.80	0.61
	119	4,51	0.66				88	4.82	0.47
	81	4,69	0.54				62	4.39	0.93
КБЦ „Бежанијска коса“	22	4,77	0.53	31	4.97	0.18			
Инс. за КВБ „Дедиње“	69	4,06	0.82	20	5.00	0.00	61	5.00	0.00
УДК				27	4.89	0.42	21	4.90	0.30
Инс за зз ајке и детета				13	5.00	0.00			
Ин. за онк. и рад. Србије	56	4,73	0.62	56	4.96	0.19	48	4.73	0.64
Инс. за ОХБ „Бањица“	129	4,41	0.68	29	4.83	0.60	103	4.79	0.50
ВМА	403	4,37	0.72	370	4.34	0.74	362	4.34	0.82
УКУПНО	1502	4,44	0.72	546	4.53	0.70	1032	4.59	0.70

Љубазност и поштовање лекара према пацијентима су одлични и добри за 94% испитаника, а лоша само за 1,3% испитаника (граф. 31). На ово питање није одговорило 22 испитаника (2,1%). У претходној години љубазност и поштовање лекара је било задовољавајуће за 96,9% пацијената, 2,4% су навели да су ни задовољни ни незадовољни, док је само 0,8% незадовољних испитаника.

Графикон 31: Љубазност и поштовање лекара (%)



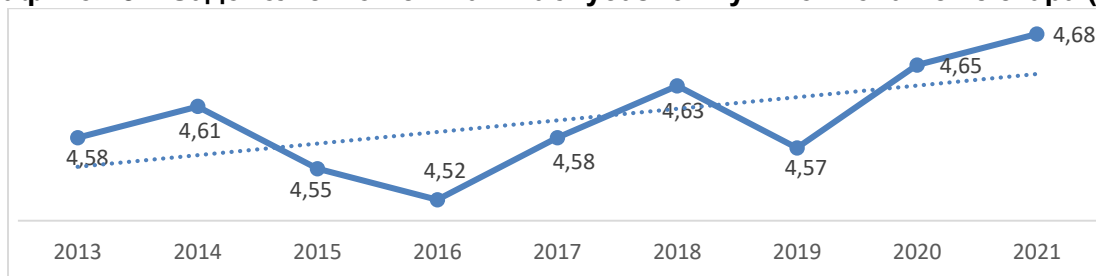
Скоро сви испитаници у Институту „Дедиње“ мисле да је љубазност лекара одлична, док 5% испитаника у КБЦ «Земун» је оцењују као лошу (Табела 34). Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о љубазности лекара по болницама (N=141,689, DF=8, p=0,00).

Табела 34: Љубазност и поштовање лекара по болницама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УКЦС	0		1	0.4	16	6.3	23	9.0	215	84.3	255	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“	0		1	3.4	0		0	8.0	28	96.6	29	100.0
КБЦ „Звездара“	0		0		2	2.3	7	13.1	79	89.8	88	100.0
КБЦ „Земун“	1	1.6	2	3.3	5	8.2	8		45	73.8	61	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“												
Инс. за КВБ „Дедиње“	0		0		0		1	1.6	60	98.4	61	100.0
УДК	0		0		0		2	9.5	19	90.5	21	100.0
Инст. за зз мајке и детета Србије												
Инс. за онкологију и рад. Србије	0		0		1	2.0	3	5.9	47	92.2	51	100.0
Инс. за ОХБ „Бањица“	0		0		1	1.0	12	11.7	90	87.4	103	100.0
ВМА	3	0.8	5	1.4	24	6.6	133	36.5	199	54.7	364	100.0
УКУПНО	4	0.4	9	0.9	49	4.7	189	18.3	782	75.7	1033	100.0

Љубазност и поштовање лекара према пацијентима оцењени су просечном оценом 4,68 (граф. 32). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 32: Задовољство испитаника љубазношћу и поштовањем лекара (\bar{x})



Љубазношћу и поштовањем лекара према пацијентима најзадовољнији су испитаници у Институту „Дедиње“ (4,98), а најмање су задовољни у ВМА (4,43), (таб. 35).

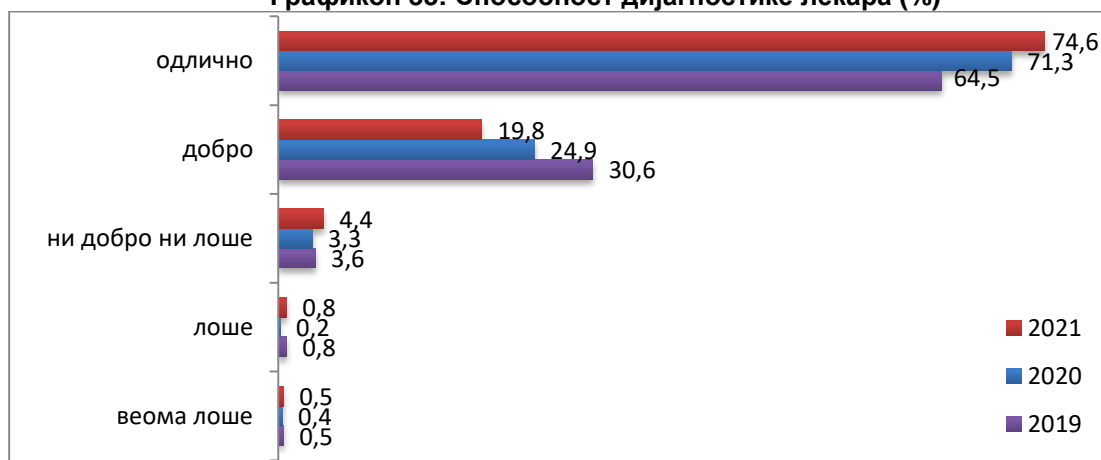
Табела 35: Љубазност и поштовање лекара (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2019.			2020.			2021.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
УКЦС	547	4,49	0.71				255	4.77	0.57
КБЦ „Др Д. Мишовић“	79	4,67	0.65				29	4.90	0.56
КБЦ „Звездара“	120	4,63	0.56				88	4.88	0.40
КБЦ „Земун“	81	4,73	0.47				61	4.54	0.91
КБЦ „Бежанијска коса“	22	4,82	0.39	31	5.00	0.00			
Инс. за КВБ „Дедиње“	68	4,15	0.69	20	4.95	0.22	61	4.98	0.13
УДК				29	4.93	0.26	21	4.90	0.30
Инс. за зз мајке и детета				13	5.00	0.00			
Инс. за онк. и рад. Србије	57	4,81	0.44	56	4.98	0.13	51	4.90	0.36
Инс. за ОХБ „Бањица“	132	4,52	0.68	29	4.93	0.26	103	4.86	0.37
ВМА	406	4,54	0.65	375	4.50	0.65	364	4.43	0.75
УКУПНО	1512	4,57	0.65	553	4.65	0.58	1033	4.68	0.64

Способност дијагностике лекара је одлична и добра за 94,4% испитаника, а лоша само за 1,3% испитаника (граф. 33). На ово питање није одговорило 28 испитаника (2,7%).

У претходној години способност дијагностике лекара је била задовољавајућа за 96,2% пацијената, 3,3% је ни задовољних ни незадовољних, док је незадовољних 0,6% пацијената.

Графикон 33: Способност дијагностике лекара (%)



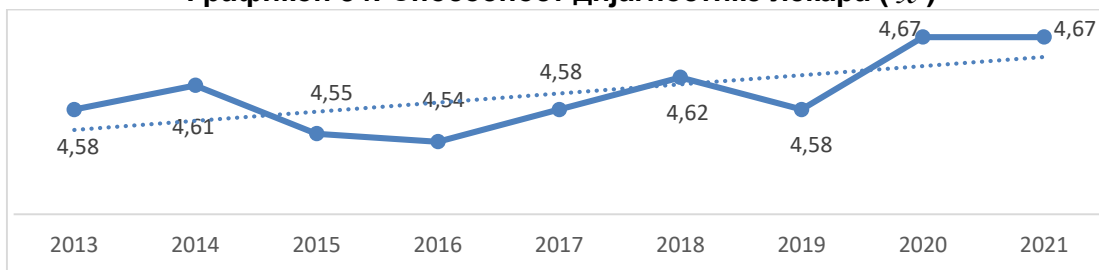
Сви испитаници у Институту „Дедиње“ мисле да је способност дијагностике лекара одлична, док је само по 3,2% испитаника у КБЦ «Земун» и ВМА оцењују као лошу (Табела 36). Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о способности дијагностике лекара по болницама (N=111,329, DF=8, p=0,00).

Табела 36: Способност дијагностике лекара, по болницама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УКЦС	0		1	.4	17	6.6	35	13.7	203	79.3	256	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“	0		0		0		1	3.6	27	96.4	28	100.0
КБЦ „Звездара“	0		0		3	3.4	7	8.0	77	88.5	87	100.0
КБЦ „Земун“	1	1.6	1	1.6	6	9.7	9	14.5	45	72.6	62	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“												
Инс. за КВБ „Дедиње“	0		0		0		0		61	100.0	61	100.0
УДК	0		0		0		1	4.8	20	95.2	21	100.0
Инст. за зз мајке и детета Србије												
Инс. за онкологију и рад. Србије	0		0		1	2.2	5	10.9	40	87.0	46	100.0
Инс. за ОХБ „Бањица“	0		0		3	2.9	12	11.7	88	85.4	103	100.0
ВМА	4	1.5	6	1.7	15	4.1	133	36.6	205	56.5	363	100.0
УКУПНО	5	0.5	8	.8	45	4.4	203	19.8	766	74.6	1027	100.0

Способност дијагностике лекара је оцењена је просечном оценом 4,67, исто као и претходне године, а што је виша оцена у односу на период пре пандемије (граф. 34). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 34: Способност дијагностике лекара (\bar{x})



Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената је оцењена најмањом оценом у ВМА (4,46), а са оценом 5 у Институту „Дедиње“ (таб. 37).

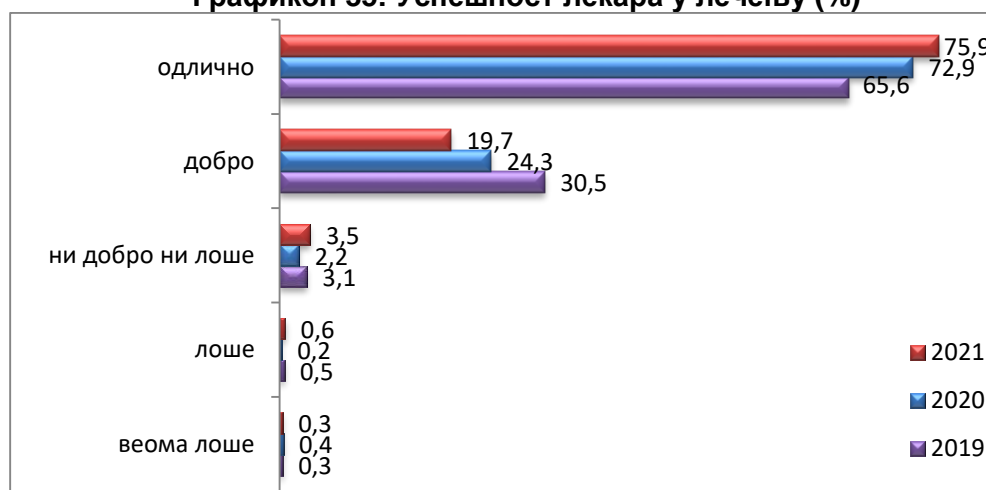
Табела 37: Способност дијагностике лекара, по болницама (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2019.			2020.			2021.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
УКЦС	542	4,53	0,71				256	4,72	0,60
КБЦ „Др Д. Мишовић“	79	4,67	0,61				28	4,96	0,19
КБЦ „Звездара“	119	4,61	0,62				87	4,85	0,45
КБЦ „Земун“	81	4,67	0,55				62	4,55	0,86
КБЦ „Бежанијска коса“	22	4,73	0,45	31	4,97	0,18			
Инс. за КВБ „Дедиње“	67	4,21	0,82	20	5,00	0,00	61	5,00	0,00
УДК				28	5,00	0,00	21	4,95	0,22
Инс. за зз мајке и детета				13	5,00	0,00			
Ин. за онк. и рад. Србије	57	4,81	0,48	56	5,00	0,00	46	4,85	0,42
Инс. за ОХБ „Бањица“	129	4,50	0,63	29	4,93	0,26	103	4,83	0,45
ВМА	399	4,53	0,67	373	4,51	0,65	363	4,46	0,75
УКУПНО	1495	4,58	0,65	550	4,67	0,59	1027	4,67	0,64

Успешност лекара у лечењу је одлична и добра за 95,6%, а лоша само за 0,9% испитаника (граф. 35). На ово питање није одговорио 39 испитаника или 3,7%.

У претходној години успешност лекара у лечењу је била задовољавајућа за 97,2% пацијената, 2,2% су ни задовољни ни незадовољни, док је незадовољних свега 0,6% испитаника.

Графикон 35: Успешност лекара у лечењу (%)



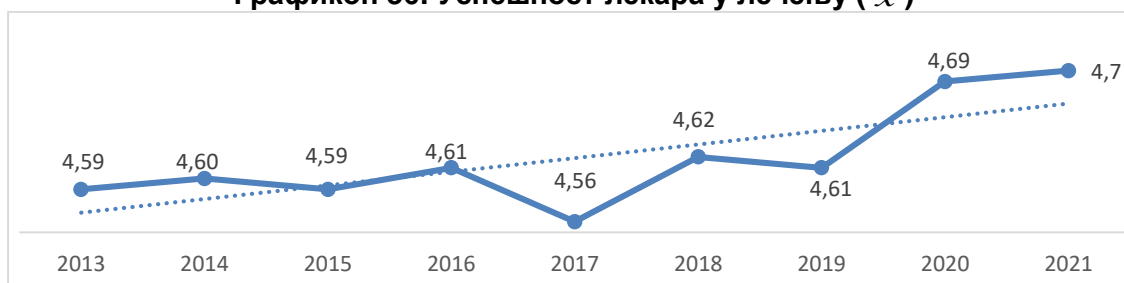
Скоро сви испитаници у Институту „Дедиње“ мисле да је успешност лекара у лечењу одлична, док само 5 испитаника у ВМА, 3 у КБЦ «Земун» и 1 у УКЦС оцењују овај аспект лекарског рада као лош (Табела 38). Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о успешности лекара у лечењу по болницама ($H=125,153$, $DF=8$, $p=0,00$).

Табела 38: Успешност лекара у лечењу (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УКЦС	0		1	.4	7	2.7	37	14.5	210	82.4	255	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“	0		0		0		2	6.7	28	93.3	30	100.0
КБЦ „Звездара“	0		0		3	3.6	5	6.0	76	90.5	84	100.0
КБЦ „Земун“	1	1.6	2	3.2	8	12.9	7	11.3	44	71.0	62	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“												
Инс. за КВБ „Дедиње“	0		0		0		1	1.6	60	98.4	61	100.0
УДК	0		0		1	4.8	0		20	95.2	21	100.0
Инст. за зз мајке и детета Србије												
Инс. за онкологију и рад. Србије	0		0		0		4	9.1	40	90.9	44	100.0
Инс. за ОХБ „Бањица“	0		0		0		12	11.7	91	88.3	103	100.0
ВМА	2	0.6	3	0.8	17	4.8	132	37.1	202	56.7	356	100.0
УКУПНО	3	0.3	6	0.6	36	3.5	200	19.7	771	75.9	1016	100.0

Успешност лекара у лечењу је оцењена просечном оценом 4,7, што је највећа оцена у посматраном периоду (граф. 36). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 36: Успешност лекара у лечењу (\bar{x})



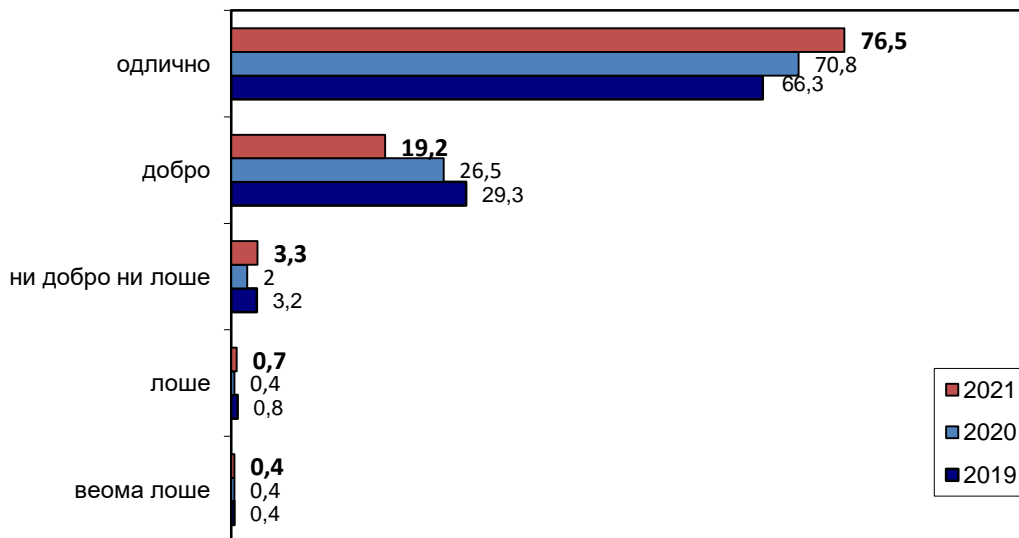
Успешност лечења лекара је најбоље оцењена у Институту «Дедиње» (4,98), (таб. 39). Пацијенти су најмање задовољни у КБЦ „Земун“ (4,47) и ВМА (4,49).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2019.			2020.			2021.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
УКЦС	534	4,56	0.63				255	4.79	0.50
КБЦ „Др Д. Мишовић“	80	4,75	0.46				30	4.93	0.25
КБЦ „Звездара“	118	4,68	0.50				84	4.87	0.43
КБЦ „Земун“	79	4,72	0.50				62	4.47	0.95
КБЦ „Бежанијска коса“	21	4,86	0.36	31	5.00	0.00			
Инс. за КВБ „Дедиње“	67	4.28	0.62	20	5.00	0.00	61	4.98	0.13
УДК				27	4.96	0.19	21	4.90	0.44
Инс за зз мајке и детета				13	5.00	0.00			
Ин. за онк. и рад. Србије	56	4.80	4.45	56	5.00	0.00	44	4.91	0.29
Инс. за ОХБ „Бањица“	129	4,49	0.65	27	4.74	0.66	103	4.88	0.32
ВМА	384	4,55	0.65	362	4.57	0.62	356	4.49	0.68
УКУПНО	1470	4,61	0.60	536	4.69	0.56	1016	4.70	0.59

Лекарске услуге у целини током болничког лечења су одличне и добре за 95,7%, а лоше за 1,4% испитаника (граф. 37). На ово питање није одговорило 27 испитаника (2,6%). Добијени резултати су слични резултатима за медицинске сестре (96,4% одлично и добро, 0,6% лоше). У претходној години лекарским услугама у целини током болничког лечења било је задовољно 97,3% испитаника, 2% су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 0,8% испитаника.

Графикон 37: Опште задовољство испитаника услугама лекара (%)



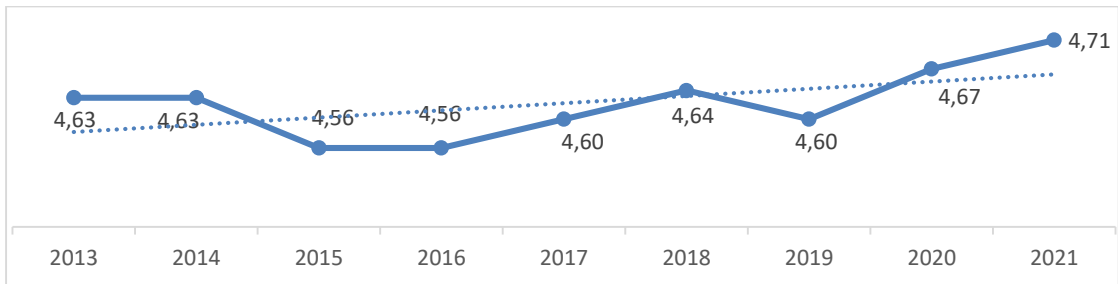
Сви испитаници у Институту „Дедиње“ мисле да је рад лекара у целини одличан, док око 3% испитаника у КБЦ „Земун“ и КБЦ „Др Д. Мишовић“ мисле да је лош (Табела 40). Установљена је статистички значајна разлика у општем задовољству услугама лекара по болницама (N=136,009, DF=8, p=0,00).

Табела 40: Опште задовољство испитаника услугама лекара, по болницама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УКЦС	0		0		9	3.5	34	13.2	215	83.3	258	
КБЦ „Др Д. Мишовић“	0		1	3.3	0	2.3	2	6.7	27	90.0	30	
КБЦ „Звездара“	0		0		2		5	5.7	81	92.0	88	
КБЦ „Земун“	1	1.6	1	1.6	7	11.3	10	16.1	43	69.4	62	
КБЦ „Бежанијска коса“												100.0
Инс. за КВБ „Дедиње“	0		0		0		0		60	100.0	60	100.0
УДК	0		0		0		1	4.8	20	95.2	21	100.0
Инст. за зз мајке и детета Србије												100.0
Инс. за онкологију и рад. Србије	0		0		0		3	6.1	46	93.9	49	100.0
Инс. за ОХБ „Бањица“	0		0		0		11	11.1	88	88.9	99	100.0
ВМА	3	0.8	5	1.4	16	4.4	131	36.3	206	57.1	361	100.0
УКУПНО	4	0.4	7	.7	34	3.3	197	19.2	786	76.5	1028	100.0

Лекарске услуге у целини током болничког лечења су оцењене просечном оценом 4,71, што је највећа оцена у посматраном периоду (граф. 38). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 38: Опште задовољство испитаника услугама лекара (\bar{x})



Услугама лекара у целини су најзадовољнији пацијенти у Институту „Дедиње“ (5,0), а најмање су задовољни у ВМА (4,47), (таб. 41).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2019.			2020.			2021.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
УКЦС	546	4,57	0,66				258	4,80	0,48
КБЦ „Др Д. Мишовић“	81	4,64	0,69				30	4,83	0,59
КБЦ „Звездара“	119	4,61	0,54				88	4,90	0,37
КБЦ „Земун“	80	4,74	0,52				62	4,50	0,88
КБЦ „Бежанијска коса“	22	4,82	0,39	31	4,97	0,18			
Инс. за КВБ „Дедиње“	68	4,34	0,61	20	5,00	0,00	60	5,00	0,00
УДК				28	4,96	0,19	21	4,95	0,22
Ин. за зз мајке и детета				13	5,00	0,00			
Ин. за онк. и рад. Србије	57	4,88	0,33	55	4,95	0,40	49	4,94	0,24
Инс. за ОХБ „Бањица“	132	4,49	0,65	29	4,86	0,44	99	4,89	0,32
ВМА	391	4,54	0,68	368	4,54	0,62	361	4,47	0,72
УКУПНО	1497	4,60	0,63	544	4,67	0,57	1028	4,71	0,60

Лекарским услугама у целини су најзадовољнији пацијенти са незавршеном основном школом (4,88), са веома лошим материјалним положајем (5,0), а мушкарци (4,73) су задовољнији од жена, али не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника и задовољства лекарским услугама у целини. Значајна разлика постоји у односу на старост испитаника, а пацијенти млађи од 20 година су најзадовољнији (4,97), а најмање задовољни су пацијенти у добној групи од 50 до 59 година (просечна оцена 4,64).

• Коришћење клиничких путева током болничког лечења

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

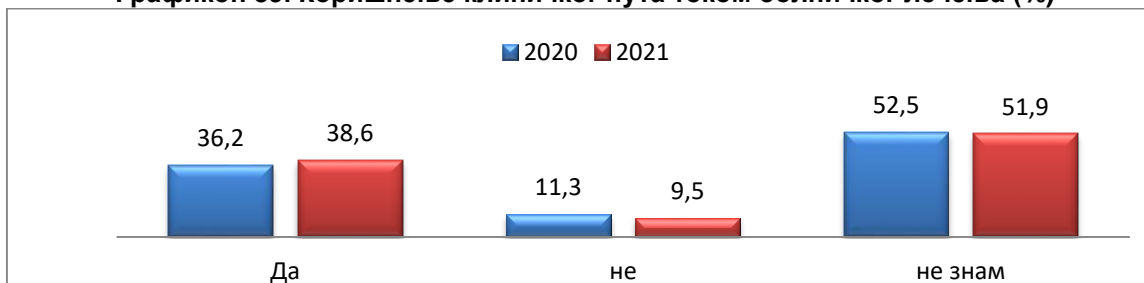
Садржај клиничког пута ослања се на клинички водич и локалну праксу здравствене установе. Због тога садржај клиничког пута не може битно одступати између здравствених

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 пројеката Министарства здравља и примењују у одређеним болницама, односно још увек нису уведени на националном нивоу, пацијенти су недовољно упознати са њиховом применом. На питање о коришћењу клиничког пута у њиховом болничком лечењу одговорило је 590 испитаника у анкети (56%). Војномедицинска академија није у анкетном упитнику користила ово питање.

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 228 пацијената дало потврдан одговор (графикон 39). Највише пацијената сматра да је клинички пут коришћен у њиховом лечењу у Институту за онкологију и радиологију Србије (око 60%), као и скоро половина пацијената у УКЦС. Најмање пацијента који су дали потврдан одговор о коришћењу клиничког пута је било у КБЦ „Др Д. Мишовић“, сваки пети (табела 42).

У Институту „Дедиње“ 67% 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 ($H=63,985$, $DF=14$, $p=0,000$).

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

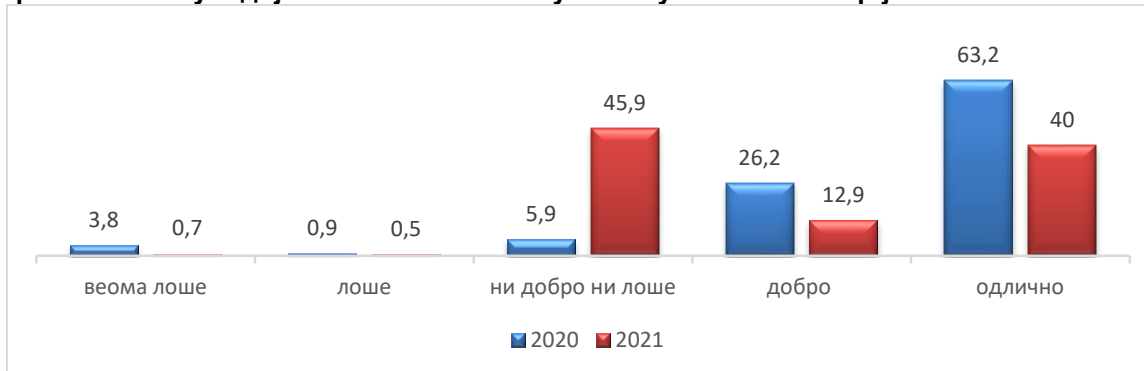
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		НЕ ЗНАМ		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УКЦС	105	46.7	12	5.3	108	48.0	225	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“	5	20.8	5	20.8	14	58.3	24	100.0
КБЦ „Звездара“	29	36.7	3	3.8	47	59.5	79	100.0
КБЦ „Земун“	15	24.2	10	16.1	37	59.7	62	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“								
Институт за КВБ „Дедиње“	20	32.8	0		41	67.2	61	100.0
УДК	5	23.8	7	33.3	9	42.9	21	100.0
Инс. за зз. мајке и детета Србије								100.0
Инс. за онкологију и рад. Србије	21	60.0	3	8.6	11	31.4	35	100.0
Инст. за ортопедију „Бањица“	28	33.7	16	19.3	39	47.0	83	100.0
ВМА								
УКУПНО	228	38.6	56	9.5	306	51.9	590	100.0

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

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

На питање које се односи на услуге дијагностике и лечења у истој болници у вези сумње или потврђене болести COVID-19, 410 (38,9%) испитаника је навело да се не односи на њих, а још 233 (22,1%) није одговорило на ово питање. Од 412 (424 у претходној години) пацијената који су дали потврдан одговор, 40% је оценило да је њихово болничко лечење било одлично, а још 13% да је било добро, док сваки други пацијент сматра да није било ни добро ни лоше, а само 1,2% сматра да је било лоше или веома 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 (Универзитетска дечја клиника и Институт за КВБ „Дедиње“), али је у овим установама био мали број испитаника лечених због ковид инфекције, само 12. У ВМА око 75% испитаника мисли да су наведене услуге биле ни добре ни лоше (табела 43). Треба истаћи да је више од половине испитаника лечених од ковид инфекције било у ВМА.

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УКЦС	0		1	1.6	3	4.7	19	29.7	41	64.1	64	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“	0		0		1	20.0	0		4	80.0	5	100.0
КБЦ „Звездара“	0		0		1	4.5	0		21	95.5	22	100.0
КБЦ „Земун“	2	7.1	0		3	10.7	5	17.9	18	64.3	28	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“												
Институт за КВБ „Дедиње“	0		0		0		0		9	100.0	9	100.0
УДК	0		0		0		0		3	100.0	3	100.0
Инс. за зз. мајке и детета Србије												
Инс. за онкологију и рад. Србије	0		0		0		1	12.5	7	87.5	8	100.0
Инст. за ортопедију „Бањица“	1	3.8	0		0		3	11.5	22	84.6	26	100.0
ВМА	0		1	0.4	181	73.3	25	10.1	40	16.2	247	100.0
УКУПНО	3	0.7	2	0.5	189	45.9	53	12.9	165	40.0	412	100.0

Око 85% пацијената у Универзитетској дечјој клиници и Институту за КВБ „Дедиње“ је навело да се ово питање не односи на њих, око 79% у Институту за онкологију и радиологију Србије, 76% у КБЦ „Др Д. Мишовић“, 70% у УКЦС и Институту „Бањица“, а 55% у КБЦ „Земун“.

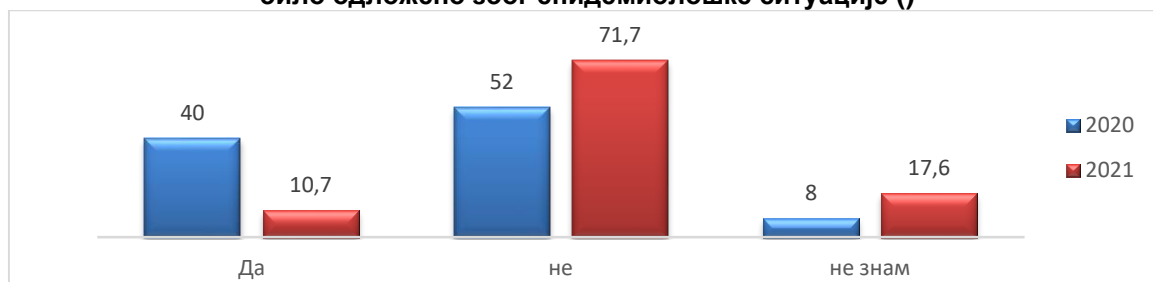
Просечна оцена за услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19, за ниво свих болница износи 3,91 (табела 44).

Табела 44. 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				64	4.56	0.66
КБЦ „Др Д. Мишовић“				5	4.60	0.89
КБЦ „Звездара“				22	4.91	0.43
КБЦ „Земун“				28	4.32	1.16
КБЦ „Бежанијска коса“	28	5.00	0.00			
Институт за КВБ „Дедиње“	7	5.00	0.00	9	5.00	0.00
Универзитетска дечја клиника	2	3.00	2.83	3	5.00	0.00
Инс. за зз мајке и детета Србије	1	5.00	.			
Институт за онкол. и рад. Србије	14	4.71	1.07	8	4.88	0.35
Институт за ОХБ „Бањица“	2	5.00	0.00	26	4.73	0.83
ВМА	370	4.38	0.94	247	3.42	0.76
УКУПНО	424	4.44	0.94	412	3.91	0.97

На питање да ли им је болничко лечење у овој болници (због неке друге болести, а не COVID-19) било одложено због епидемиолошке ситуације, 98 пацијената (10,7%) је одговорило потврдно, а 161 испитаник (17,6%) да не зна (графикон 41). На ово питање није одговорило 139 испитаника (13,2%). У односу на претходну годину је знатно мање учешће пацијената који су доживели одлагање болничког лечења, а у складу са већом усмереношћу здравственог система да пружи здравствену заштиту оболелима од хроничне болести.

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



Од 98 пацијената (213 у претходној години) који су навели да им је лечење у болници било одложено због актуелне епидемиолошке ситуације, њих 38 је било у УКЦС, 22 у КБЦ „Звездара“, а 19 у Војномедицинској академији. У Универзитетској дечјој клиници потврдан одговор на ово питање није дао ниједан пацијент, али је био мали број испитаника (табела 45).

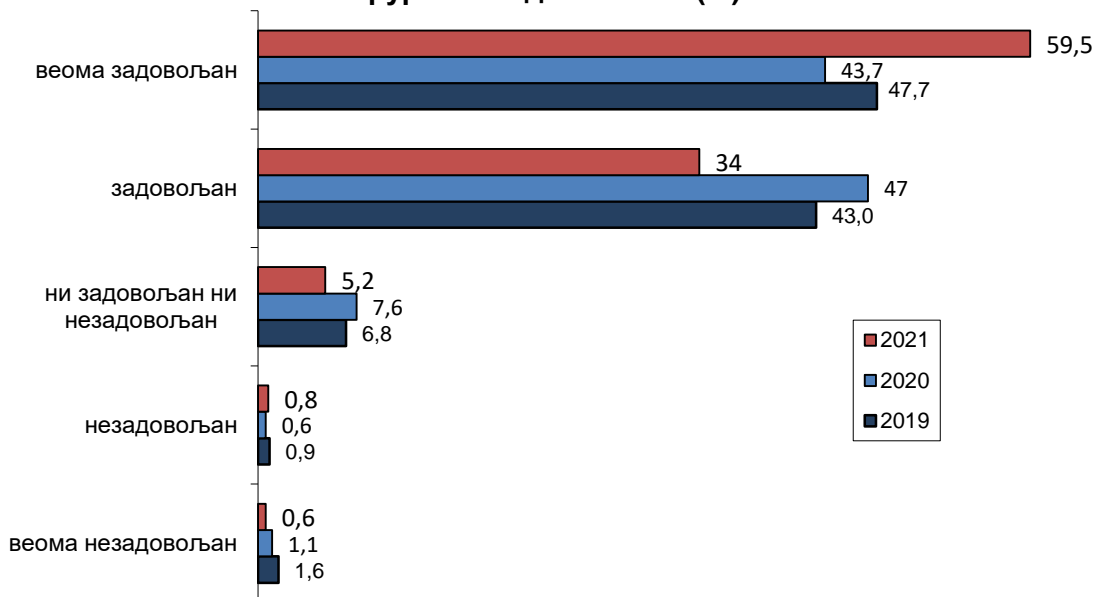
Табела 45. Да ли је болничко лечење у овој болници (због неке друге болести, а не COVID-19) било одложено због епидемиолошке ситуације (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		НЕ ЗНАМ		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УКЦС	38	15.8	158	65.6	45	18.7	241	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“	2	9.1	15	68.2	5	22.7	22	100.0
КБЦ „Звездара“	22	29.3	43	57.3	10	13.3	75	100.0
КБЦ „Земун“	1	1.6	52	83.9	9	14.5	62	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“								
Институт за КВБ „Дедиње“	7	11.5	38	62.3	16	26.2	61	100.0
УДК	0		21	100.0	0		21	100.0
Инс. за зз мајке и детета Србије								
Инс. за онкологију и рад. Србије	2	4.1	45	91.8	2	4.1	49	100.0
Инст. за ортопедију „Бањица“	7	8.1	66	76.7	13	15.1	86	100.0
ВМА	19	6.4	219	73.2	61	20.4	299	100.0
УКУПНО	98	10.7	657	71.7	161	17.6	916	100.0

ЗАДОВОЉСТВО ПАЦИЈЕНАТА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ У ЦЕЛИНИ

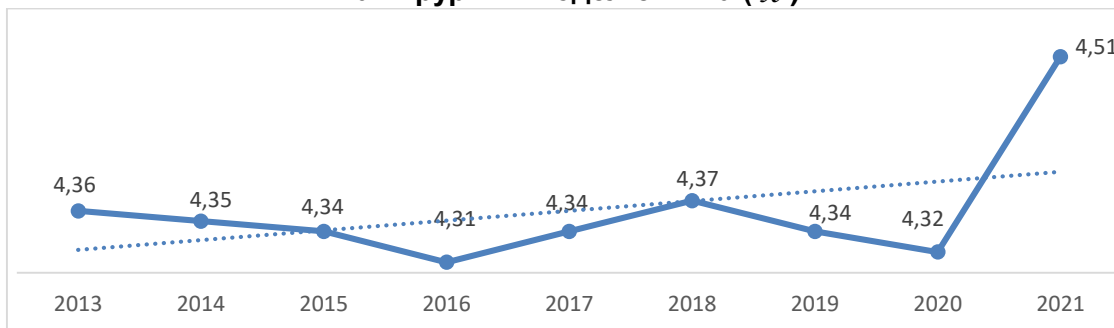
Болничким лечењем у целини на хируршким одељењима задовољно је 93,5% пацијената (нешто више него прошле године), 5,2% су ни задовољни ни незадовољни (мање него прошле године), док је незадовољно 1,4%, мање него прошле године (граф. 42). На ово питање није одговорило 28 испитаника (2,7%).

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



Просечна оцена задовољства болничким лечењем је висока, 4,51 и знатно већа у односу на раније године (граф. 43). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

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



Болничким лечењем у целини на хируршким одељењима најзадовољнији су пацијенти у Институту „Дедиње“ (5,0), а затим у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (4,86), а најмање су задовољни у ВМА (4,20), потом у КБЦ «Земун» (4,35) (таб. 46). Постоји статистички високо значајна разлика ($F=21,050$, $df=8$, $p=0.000$), у задовољству испитаника болничким лечењем у целини на хируршким одељењима између анкетираних болница.

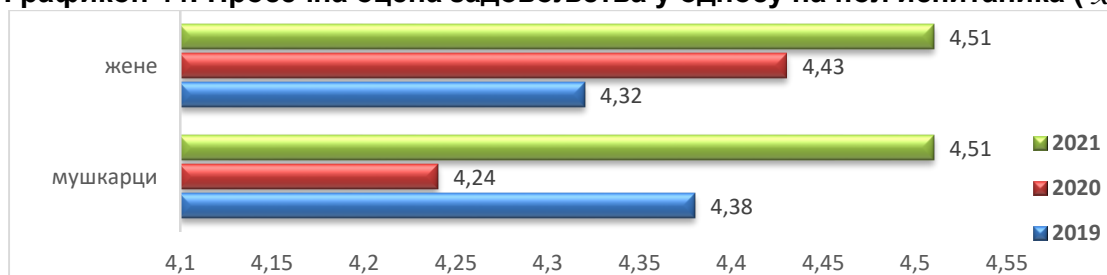
Табела 46: Просечна оцена задовољства болничким лечењем у целини на хируршким одељењима

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2019.			2020-			2021		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	552	4,24	0.77				262	4.59	0.62
КБЦ „Др Д. Мишовић“	81	4,49	0.76				29	4.86	0.44
КБЦ „Звездара“	120	4,42	0.73				83	4.71	0.51
КБЦ „Земун“	86	4,50	0.61				62	4.35	0.81
КБЦ „Бежанијска коса“	22	4,68	0.48	31	4.97	0.18			
Инс. за КВБ „Дедиње“	69	4,08	0.73	20	5.00	0.00	60	5.00	0.00
УДК				28	4.79	0.42	21	4.81	0.40
Инс. за зз мајке и детета				10	4.70	0.48			
Ин. за онк. и рад. Србије	58	4,60	0.53	55	4.93	0.26	50	4.64	0.52
Инс. за ОХБ „Бањица“	129	4,34	0.80	29	4.69	0.60	103	4.79	0.52
ВМА	403	4,24	0.86	367	4.06	0.72	357	4.20	0.76
УКУПНО	1521	4,34	0.78	540	4.32	0.73	1027	4.51	0.69

СТЕПЕН ЗАВИСНОСТИ КАРАКТЕРИСТИКА ИСПИТАНИКА И ЗАДОВОЉСТВА

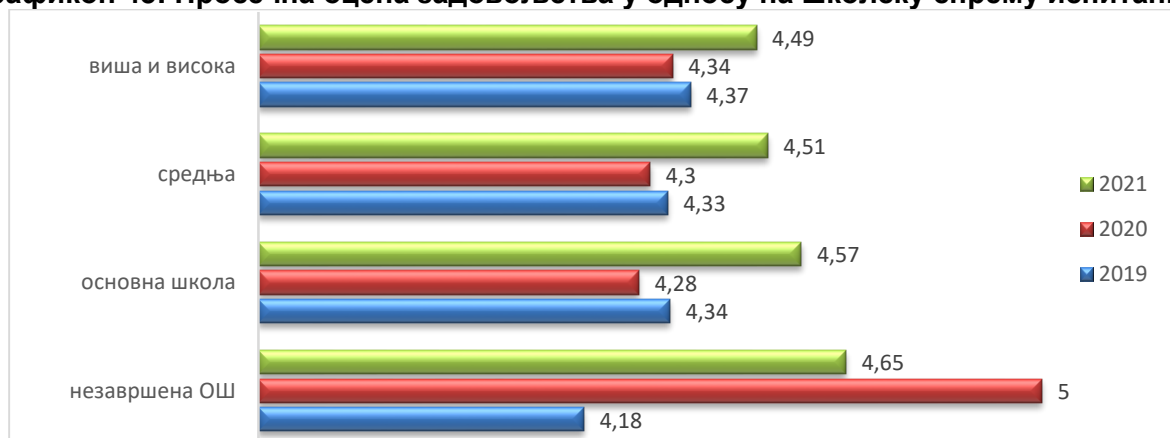
У 2021. години мушкарци су своје задовољство болничким лечењем оценили истом просечном оценом ($\bar{x} = 4,51$) као жене (граф. 44).

Графикон 44: Просечна оцена задовољства у односу на пол испитаника (\bar{x})



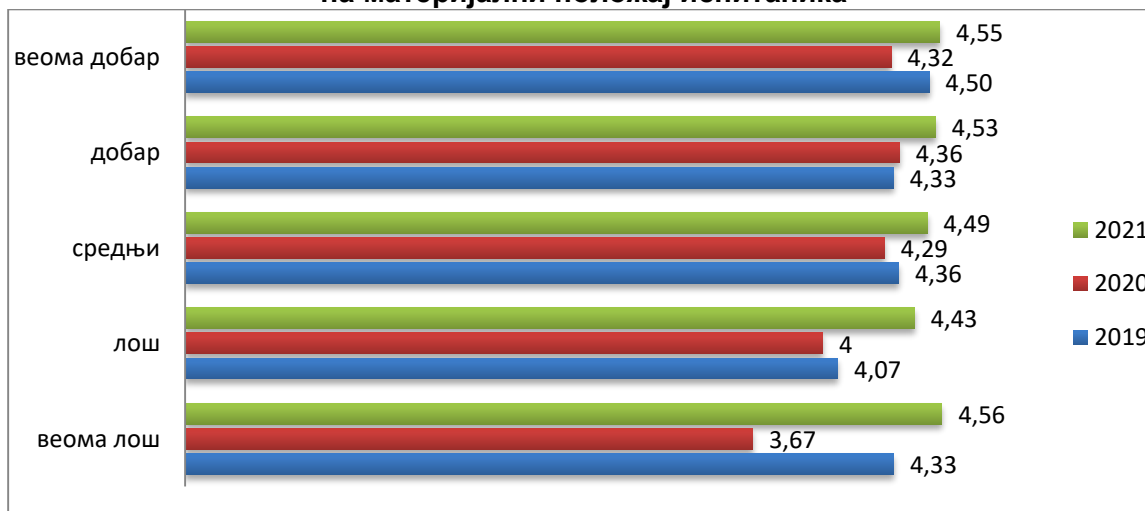
У односу на **школску спрему корисника** у 2021. години највише су задовољни пацијенти који немају завршену основну школу ($\bar{x} = 4,65$), али је било само 17 испитаника, а најмање су задовољни пацијенти са завршеном вишом и високом школом ($\bar{x} = 4,49$), (граф. 45). Не постоји статистички значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом између испитаника различите школске спреме ($N=2,529$, $df=3$, $p=0.470$).

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



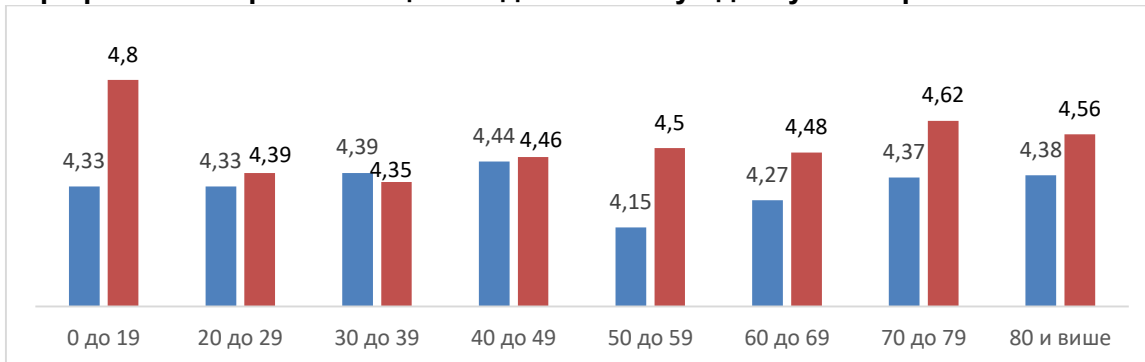
У односу на **материјално стање** корисника, не постоји статистички значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом ($N=2,579$, $df=4$, $p=0.630$). У 2021. години, болничким лечењем најзадовољнији су пацијенти са веома лошим и веома добрим материјалним положајем, а најмање задовољни су пацијенти са лошим материјалним положајем (граф. 46).

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



Животна доб има статистички значајан утицај на задовољство пацијената болничким лечењем ($F=2,763$, $df=7$, $p=0.008$). Најзадовољнији су испитаници у добној групи до 20 година, а најнезадовољнији су пацијенти у добној групи од 30 до 39 година, (граф. 47).

Графикон 47: Просечна оцена задовољства у односу на старост испитаника



КОМЕНТАРИ ПАЦИЈЕНАТА

Пацијенти су имали могућност да у упитник упишу своје примедбе, похвале на рад и предлоге за унапређење квалитета. Само 109 пацијента (10,3%) је написало коментаре, од којих су најбројније биле похвале за рад појединих лекара и медицинских сестара који су их лечили, као и изражавање захвалности здравственим радницима (79 или 72,5% коментара су биле похвале).

„Превише сам усхићен вашим залагањем и љубазношћу, био сам у иностранству али ви сте не европска него светска установа, доктори и сестре треба да имају 100% већу плату“. Пацијент, 72 године, Институт за кардиоваскуларне болести „Дедиње“.

„Све похвале за докторе, сестре и друго особље. Одлична комуникација, раде као велики тим. Хвала свима, дивни сте“. (пацијент, 42 године, КБЦ „Звездара“).

„Изузетан професионализам, љубазност и ефикасност. Хвала дивном особљу“ (пацијенткиња, 51 година, Институт за онкологију и радиологију Србије).

„Ја се лечим у овој установи 5-6 месеци Не могу да верујем каква стручност и срдачност. Презадовољна сам. Хвала, хвала“ (пацијент 69 година, КБЦ „Звездара“).

„Када је особље љубазно све се са лакоћом поднесе“ (пацијент, 39 година КБЦ „Земун“).

Од преосталих коментара, 14 (12,8%) су се односили на услове болничког смештаја (недостатак телевизора у болесничким собама, ормарића за гардеробу, туш кабине без могућности одлагања гардеробе), 6 (5,5%) на хигијену, односно чистоћу тоалета, а спорадични коментари су се односили на исхрану, дуго чекање приликом пријема у болницу и недовољно објашњења здравствених радника о процедурама и резултатима тестова.

Војномедицинска академија није унела коментаре својих пацијената у базу података.

„Поред апарата за кафу, мислим да би требало омогућити пацијентима могућност (самосталног) кувања чаја и кафе. Већи број сестара у поподневној смени, све похвале за екипу пре подне. Тоалет папир у купатилу недостаје, туш кабина без могућности за одлагање гардеробе и хигијене и осветљење у кабинџ омогућити“. (Пацијенткиња 42 године, Институт за онкологију и радиологију Србије).

„Мало више разговора и објашњења са пацијентом“ (пацијенткиња, 48 година, КБЦ „Земун“).

„Да се поради на бољем опремању купатила-кабина“ (пацијенткиња, 72 године, Институт за онкологију и радиологију Србије).

ЗАКЉУЧАК

Епидемија заразне болести COVID-19 обележила је рад здравствених установа и у 2021. години. Међутим за разлику од претходне године, када испитивање задовољства није било могуће организовати у највећим болницама (УКЦС и три КБЦ), у 2021. години анкета је спроведена на хируршким одељењима у 9 болница: УКЦС, ВМА, три клиничко-болничка центра, Институту за ортопедију „Бањица“, Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, Институту за онкологију и радиологију Србије и Универзитетској дечјој клиници. КБЦ „Бежанијска коса“ је радио у ковид режиму у време истраживања, тако да није збрињавао хируршке пацијенте. Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије је све упитнике унео у базу у оквиру педијатријских одељења, па није могуће одвојити одговоре са одељења дечје хирургије.

Истраживањем о задовољству корисника болничким лечењем на хируршким одељењима је обухваћено 1.055 испитаника (двоструко више у односу на претходну годину), од којих 35% у ВМА, 25% у УКЦС, а 40% у осталих 7 болница. Оваква дистрибуција **испитаника утиче на добијене резултате на укупном нивоу, збирно за све болнице, и онемогућава адекватно упоређивање болница, па приказане резултате треба разматрати са резервом.** Такође, постоје велике разлике између болница, које могу утицати на добијене резултате. Болнице се разликују по кадровској обезбеђености, опремљености, величини, као и према врсти обољења која се у њима лече. За разлику од Института за здравствену заштиту мајке и детета Србије и Универзитетске дечје клинике у којима се лече све врсте обољења у дечјем узрасту, у Институту за онкологију и радиологију Србије се лече оболели од малигних, а у Институту за КВБ „Дедиње“ оболели од кардиоваскуларних болести. Између 9 болница које су учествовале у истраживању такође је постојала статистички значајна разлика у социо-демографским карактеристикама испитаника. Жене су биле најбројније у Институту за онкологију и радиологију Србије (75%) и Институту Бањица (57%). Највеће учешће мушкараца је у ВМА (64%). Најстарији испитаници били су у Институту за КВБ „Дедиње“ (65 година), а потом у УКЦС (59 година), а најмлађи у Универзитетској дечјој клиници (4 године). Пацијенти најбољег материјалног стања су били у

ВМА и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, а најлошијег у УКЦС. Степен школске спреме је био највећи код испитаника у Универзитетској дечјој клиници и КБЦ „Др Д. Мишовић“, а најнижи у Институту Бањица и Институту „Дедиње“.

Добијени резултати су показали висок степен задовољства болничким лечењем у целини на хируршким одељењима, 93,5% испитаника се изјаснио да су задовољни или веома задовољни, а просечна оцена задовољства је 4,51, што је највећа оцена у последњих 10 година. Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

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

Услугама и организацијом здравствене заштите током болничког лечења, најзадовољнији су пацијенти у Институту за КВБ „Дедиње“. Најмање задовољни су испитаници из КБЦ „Земун“ и ВМА у делу услуга дијагностике и терапије, болничке исхране, одржавањем хигијене болесничких соба, као и условима смештаја и обавештењима добијеним приликом отпуста из болнице. Међу најмање задовољним обавештењима добијеним приликом болничког пријема и организацијом посета су и пацијенти из Универзитетске дечје клинике. Пацијенти из Института за онкологију и радиологију Србије, уз ВМА су најмање задовољни одржавањем хигијене тоалета. **Статистички значајна разлика у задовољству испитаника различитих болница је постојала за све наведене аспекте.**

Чак 95% 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 4,69 за све болнице и има вредности од 4,53 у ВМА до 4,97 у Институту за КВБ „Дедиње“ и 4,95 у Универзитетској дечјој клиници.

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 92%, а лоша за 2,5% пацијената, с тим да ВМА није у упитнику имала ово питање. Просечна оцена за ова обавештења је 4,66 за све болнице (од 4,37 у КБЦ „Земун“ и 4,48 у Универзитетској дечјој клиници до 4,98 у Институту „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. Просечна оцена за ова обавештења је 4,6 и има вредности од 4,08 у КБЦ „Земун“ и 4,45 у ВМА, до 5 у Институту „Дедиње“ и 4,97 у КБЦ „Др Д. Мишовић“.

Одржавање хигијене болесничке собе је било одлично или добро за 91%, а лоше за 1,6% пацијената. Просечна оцена за одржавање хигијене болесничких соба је 4,49 (од 4,23 у ВМА до 4,98 у Институту „Дедиње“).

Болнички смештај (опремљеност собе и удобност кревета) је одличан или добар за 84%, док је за 3% пацијената лош. Просечна оцена на нивоу свих болница за болнички смештај је 4,33 и има највећу вредност у Институту „Дедиње“ (4,98) и Институту Бањица (4,78), а најмању у КБЦ „Земун“ (3,98) и ВМА (4,08).

У складу са епидемиолошком ситуацијом, у време спровођења анкете, биле су забрањене посете болесницима. Ипак, 78% испитаника је оценило организацију посета као одличну или добру, а 16% као лошу, с тим да ВМА у упитнику није имала ово питање. Просечна оцена за организацију посета је 4,16 и има најмању вредност у КБЦ „Земун“ (3,26) и Универзитетској дечјој клиници (3,57), а највећу у Институту „Дедиње“ (4,95) и Институту Бањица (4,73).

Услуге исхране током боравка у болници (укус и разноврсност хране, одговарајући режим исхране) су биле одличне или добре за 79%, а лоше за 6% пацијената. Просечна оцена за услуге исхране је 4,20 за све болнице, а највећу вредност има у Институту „Дедиње“ (4,98) и Институту Бањица (4,72), док је најмања оцена у КБЦ „Земун“ (3,76) и ВМА (4,05).

Одржавање хигијене тоалета у болници је било одлично или добро за 79%, а лоше за 7,4% пацијената. Просечна оцена за одржавање хигијене тоалета је 4,22 и има најмању вредност у Институту за онкологију и радиологију Србије (3,78) и ВМА (3,94), а највећу у Институту „Дедиње“ (4,98) и Институту Бањица (4,85).

Веома висок удео пацијената београдских болница је задовољан радом лекара и медицинских сестара у целини (96%). 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 КБЦ „Земун“, а затим у ВМА, док су најзадовољнији пацијенти у Институту „Дедиње“ и у КБЦ „Звездара“. **Статистички значајна разлика у задовољству испитаника различитих болница постојала је за све аспекте рада медицинских сестара.**

Љубазност медицинских сестара је одлична или добра за 96%, а лоша за 1,1% испитаника, а просечна оцена је 4,72 на нивоу свих болница (од 4,40 у КБЦ „Земун“ до 5,0 у Институту „Дедиње“).

Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе је одлично или добро за 95% испитаника са просечном оценом 4,68 (од 4,32 у КБЦ „Земун“ до 5,0 у Институту „Дедиње“ и 4,95 у КБЦ „Звездара“).

Пацијенти су у нешто мањем степену задовољни објашњењима процедура, тестова и третмана која су добијали од медицинских сестара (93% пацијената је дало оцену одлично или добро, а 1,4% лоше). Просечна оцена је 4,65 за све болнице (од 4,23 у КБЦ „Земун“ до 4,98 у Институту „Дедиње“ и 4,93 у КБЦ „Звездара“).

Сестринску негу у целини само је 0,6% испитаника оценило као лошу, а просечна оцена је веома висока, 4,75 (од 4,47 у КБЦ „Земун“ до 5 у Институту „Дедиње“ и 4,94 у КБЦ „Звездара“).

Од лекарских особина, најбоље су оцењени успешност у лечењу и љубазност. Радом лекара су најзадовољнији испитаници у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“. Радом лекара су најмање задовољни испитаници у ВМА и КБЦ „Земун“. **Статистички значајна разлика у задовољству испитаника различитих болница постојала је за све аспекте лекарског рада.**

Аспекте лекарског рада између 92% и 96% испитаника сматра одличним или добрим. Љубазност лекара је оцењена у распону од 4,43 у ВМА, до 4,98 у Институту „Дедиње“, а са 4,68 за ниво свих болница. Лекарска успешност у лечењу је оцењена у распону од 4,47 у КБЦ „Земун“, до 4,98 у Институту „Дедиње“ и 4,93 у КБЦ „Др Д. Мишовић“ и са 4,7 за ниво свих болница. Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената има просечне оцене од 4,46 у ВМА, до 5,0 у Институту „Дедиње“ и 4,96 у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (4,67 за ниво свих болница).

Нешто лошије је оцењена спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената, са просечном оценом 4,61 (од 4,35 у ВМА до 4,98 у Институту „Дедиње“ и 4,87 у Институту Бањица).

Пацијенти су најмању оцени дали за лекарска објашњења процедура, тестова и третмана, 4,59 за ниво свих болница (од 4,34 у ВМА до 5,0 у Институту „Дедиње“ и 4,90 у Универзитетској дечјој клиници).

Опште задовољство услугама лекара је добило оцену 4,71 (од 4,47 у ВМА до 5,0 у Институту „Дедиње“ и 4,95 у Универзитетској дечјој клиници).

На питање о коришћењу клиничког пута у њиховом болничком лечењу одговорио је сваки други испитаник (590 или 56%), при чему ВМА није имала ово питање у упитнику. Сваки други пацијент је навео да не зна да ли је у његовом лечењу коришћен клинички пут, док је 228 пацијената (38,6%) дало потврдан одговор. Највише пацијената сматра да је клинички пут коришћен у њиховом лечењу у Институту за онкологију и радиологију Србије (око 60%), као и скоро половина пацијената у УКЦС. Најмање пацијента који су дали потврдан одговор о

коришћењу клиничког пута је било у КБЦ „Др Д. Мишовић“, сваки пети. У Институту „Дедиње“ 67% 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.

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, 410 (38,9%) испитаника је навело да се не односи на њих, а још 233 (22,1%) није одговорило на ово питање. Од 412 пацијената који су дали потврђан одговор, 53% је оценило да је њихово болничко лечење било одлично или добро, око 46% мисли да није било ни добро ни лоше, док само 1,2% сматра да је било лоше или веома лоше. У 2 болнице су сви пацијенти услуге дијагностике и лечења због болести COVID-19, оценили као одличне (Универзитетска дечја клиника и Институт за КВБ „Дедиње“), али је у овим установама био мали број испитаника лечених због ковид инфекције, само 12. У ВМА око 75% испитаника мисли да су наведене услуге биле ни добре ни лоше. Треба истаћи да је више од половине испитаника лечених од ковид инфекције било у ВМА. Око 85% пацијената у Универзитетској дечјој клиници и Институту за КВБ „Дедиње“ је навело да се ово питање не односи на њих, око 79% у Институту за онкологију и радиологију Србије, 76% у КБЦ „Др Д. Мишовић“, 70% у УКЦС и Институту „Бањица“, а 55% у КБЦ „Земун“. Просечна оцена за услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19, за ниво свих болница износи 3,91.

На питање да ли им је болничко лечење у овој болници (због неке друге болести, а не COVID-19) било одложено због епидемиолошке ситуације, 98 пацијената (10,7%) је одговорило потврдно (38 у УКЦС, 22 у КБЦ „Звездара“ и 19 је било у Војномедицинској академији), што је знатно мање у односу на претходну годину, када је било двоструко мање испитаника, а 213 је дало потврђан одговор.

Болничким лечењем у целини на хируршким одељењима најзадовољнији су пацијенти у Институту „Дедиње“ (5,0), а затим у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (4,86), а најмање су задовољни у ВМА (4,20), потом у КБЦ «Земун» (4,35). Установљена је статистички значајна разлика у задовољству пацијената између хируршких одељења у различитим болницама.

Иако су пацијенти са нижим степеном школске спреме задовољнији од оних са вишом и високом школом, а пацијенти чији је материјални положај веома лош и веома добар су најзадовољнији, није установљена статистички значајна разлика између наведених социо-демографских карактеристика испитаника и задовољства болничким лечењем. Мушкарци и жене су своје задовољство болничким лечењем оценили истом оценом. У односу на старост испитаника установљена је статистички значајна разлика, а најзадовољнији су пацијенти млађи од 20 година, а најмање задовољни пацијенти у добној групи од 30 до 39 година.

Добијени резултати, и поред актуелне епидемиолошке ситуације и отежаних услова рада свих здравствених установа, су показали висок степен задовољства корисника болничким лечењем на хируршким 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 пацијента.