

**ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ
БЕОГРАД**

**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА
ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ
НА ИНТЕРНИСТИЧКИМ ОДЕЉЕЊИМА
У БОЛНИЦАМА У БЕОГРАДУ
У 2021. ГОДИНИ**

Београд, новембар 2022. године

Наручилац задатка:
Министарство здравља Републике Србије

Обрађивач:
Градски завод за јавно здравље, Београд

Директор Завода:
Проф. др Душанка Матијевић

Помоћник директора:
Прим. мр сц. мед. др Светлана Младеновић-Јанковић

Носилац задатка:
Мр сц. мед. др Анђелија Нешковић

Учесници у задатку:
Данијела Куљанин, вмс
Рајко Терзић, програмер

САДРЖАЈ

Увод.....	4
Карактеристике испитаника.....	4
Услуге и организација здравствене заштите током болничког лечења.....	8
Задовољство сестринском негом током боравка у болници.....	25
Услуге лекара током боравка у болници.....	34
Коришћење клиничких путева током болничког лечења.....	46
Коришћење болничке заштите у условима епидемије COVID-19.....	47
Задовољство пацијената болничким лечењем у целини.....	49
Степен повезаности карактеристика испитаника и задовољства.....	51
Коментари пацијената.....	53
Закључак	54

УВОД

Истраживање задовољства корисника болничким лечењем обавља се од 2004. године у свим болницама у Србији у истом термину и са истим упитником, по методологији Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“. 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 због епидемије заразне болести COVID-19, истраживање није спроведено у Специјалној болници за интерне болести Младеновац, за разлику од претходне године када КЦС, клиничко-болнички центри „Земун“, „Звездара“, и „Др Драгиша Мишовић“ и Институт за реуматологију нису обавили истраживање задовољства својих корисника.

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

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

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

Пацијентима је у посебној рубрици омогућено да укажу на предности или мане лечења, дају примедбе, савете или сугестије, као и да наведу да ли је у њиховом лечењу коришћен клинички пут.

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

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

КАРАКТЕРИСТИКЕ ИСПИТАНИКА

У 2021. години на интернистичким одељењима (интерна медицина – пулмологија, кардиологија, алергологија и имунологија, гастроентерологија, хематологија, ендокринологија, нефрологија, реуматологија, инфективне болести, дерматовенерологија, неурологија, пнеумофтизиологија) у болницама у Београду, анкету је попунило 1.499 пацијената.

Број попуњених упитника двоструко је већи у односу на претходну годину. Највећи број пацијената попунио је анкету у УКЦС - 472 (31.5% од свих испитаника), потом у ВМА - 360 (24.0%) и Институту за онкологију и радиологију Србије- 264 (17.6%), (таб. 1).

Табела 1: Дистрибуција испитаника по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018.		2019.		2020.		2021.	
	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	400	22.8	378	24.2			472	31.5
КБЦ „Др Д. Мишовић“	57	3.2	65	4.2			8	0.5
КБЦ „Звездара“	151	8.6	153	9.8			109	7.3
КБЦ „Земун“	89	5.1	99	6.4			110	7.3
КБЦ „Бежанијска коса“	74	4.2	51	3.3	33	4.4	40	2.7
ИКВБ „Дедиње“	76	4.3	53	3.4	35	4.6	48	3.2
Институт за онкологију и радиологију Србије	180	10.2	140	9.0	211	28.0	264	17.6
Инс. за реуматологију	50	2.8	39	2.5			39	2.6
Спец. бол. „Свети Сава“	65	3.7	47	3.0	33	4.4	36	2.4
Спец. бол. Младеновац	49	2.8	44	2.8	15	2.0		
Спец. бол. Лазаревац	15	0.9	16	1.0	8	1.1	13	0.9
ВМА	552	31.4	474	30.4	419	55.6	360	24.0
УКУПНО	1.758	100	1.559	100	754	100	1.499	100

Међу пацијентима анкетираним на интернистичким одељењима (од 1.486 пацијента који су одговорили на питање о полу), мушкарци су били заступљени са 50.1%, а жене са 49.9% (што је исти однос као у претходној години). Највише је мушкараца у ИКВБ „Дедиње“ (66.7%) и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (64%), а жена у Институту за реуматологију (71.8%) и Институту за онкологију и радиологију Србије, што је очекивано с обзиром на врсту обољења која се лече у овим установама и њихову учесталост према половима (таб. 2). Постоји статистички високо значајна разлика у односу на пол испитаника између анкетираних болница ($\chi^2=38.639$, $df=10$, $p=0.000$).

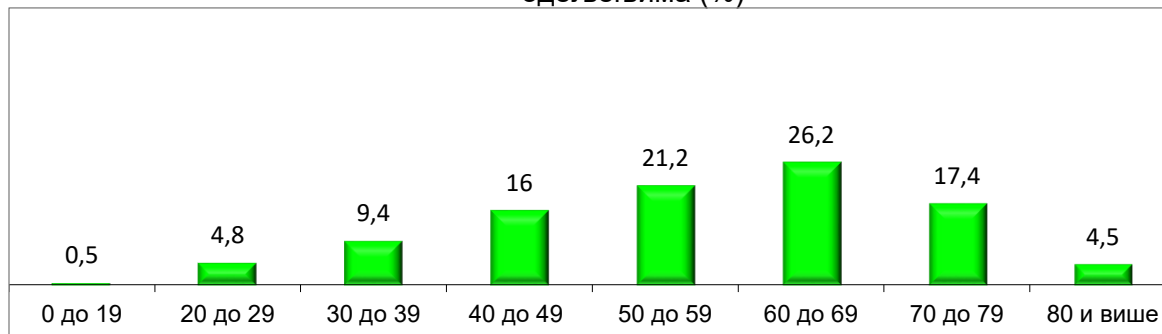
Табела 2: Дистрибуција испитаника према полу по болницама, 2021.

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	мушки пол		женски пол		укупно	
	N	%	N	%	N	%
УКЦС	258	54.7	214	45.3	472	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“	3	37.5	5	62.5	8	100.0
КБЦ „Звездара“	50	45.9	59	54.1	109	100.0
КБЦ „Земун“	59	53.6	51	46.4	110	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“	24	60.0	16	40.0	40	100.0
ИКВБ „Дедиње“	32	66.7	16	33.3	48	100.0
Инст.за онк. и рад.Србије	101	38.3	163	61.7	264	100.0
Институт за реуматологију	11	28.2	28	71.8	39	100.0
Спец. болница „Св. Сава“	23	63.9	13	36.1	36	100.0
Спец. болница Лазаревац	5	38.5	8	61.5	13	100.0
ВМА	179	51.6	168	48.4	347	100.0
УКУПНО	745	50.1	741	49.9	1.486	100.0

Сваки четврти испитаник је био у добној групи од 60 до 69 година, док је најмање било испитаника млађих од 20 година, само 7 (графикон 1). Скоро 70% испитаника су били старији од 50 година.

Просечна старост испитаника лечених на интернистичким одељењима је 56,7 година. Најмлађи пацијент имао је 17, а најстарији 97 година. Највећа просечна старост пацијената, као и ранијих година је у Специјалној болници за ендемску нефропатију (око 74 године), потом у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (око 68 година). Најмлађи пацијенти били су, као и претходних година, у ВМА (просек око 53 година), а затим у УКЦС и Институту за онкологију и радиологију Србије (по око 55 година) (таб. 3). Установљена је статистички високо значајна разлика у просечној старости испитаника између анкетираних болница ($N=10,203$, $df=10$, $p=0.000$).

Графикон 1: Дистрибуција испитаника по добним групама на интернистичким одељењима (%)



Табела 3: Просечна старост испитаника по болницама, 2021.

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018.			2019.			2020.			2021.		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
УКЦС	389	56,44	16.23	369	55,37	15.82				435	55,33	16.11
КБЦ „Др Д. Мишовић“	50	64,40	15.31	63	63,84	13.15				6	68,67	10.11
КБЦ „Звездара“	151	57,79	12.52	147	58,52	12.90				101	61,36	13.49
КБЦ „Земун“	85	62,09	13.70	93	64,56	12.20				110	62,65	13.61
КБЦ „Бежанијска коса“	73	63,12	14.18	49	57,90	14.02	30	57.60	13.82	39	61.82	13.84
ИКВБ „Дедиње“	72	58,85	13.03	50	62,40	10.78	35	63.71	10.58	47	62.32	12.62
Инст. за онк и рад Србије	179	56,76	12.38	134	58,54	11.89	183	57.67	12.38	233	55.78	12.89
Инс. за реуматологију	48	56,50	15.37	37	49,16	19.97				39	57.77	12.44
Сп. бол. „Свети Сава“	63	68,05	10.96	47	66,23	11.48	31	63.84	13.27	36	65,47	12.58
Сп. бол. Младеновац	48	64,35	12.14	44	61,68	13,94	15	68.87	8.65			
Спец. бол. Лазаревац	15	64,07	17.81	16	74,06	10.20	4	76,75	9.78	11	74,09	9.98
ВМА	512	53,31	15.26	445	53,38	15.61	399	55,72	15.33	341	52,66	15.77
УКУПНО	1685	57,29	15.06	1494	57,19	14.14	697	57.48	14.42	1398	56,72	15.22

Посматрано према **школској спреми** у укупном узорку лечених на интернистичким одељењима у 2021. години, нешто више од половине испитаника имало је средњу стручну спрему (55.8%), као и у претходним годинама посматрања, 31.8% вишу и високу школу, 10.9% је завршило основну школу, а 1.5% није имало завршено основно школско образовање (граф. 2). На ово питање није одговорило 18 испитаника (1,2%).

Графикон 2: Школска спрема испитаника на интернистичким одељењима (%)



Посматрано по болницама, највише испитаника са незавршеном основном школом било је у Специјалној болници за ендемску нефропатију-Лазаревац (18.2%) и у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (12.5%), са завршеном основном школом највише је пацијената у Специјалној болници за ендемску нефропатију-Лазаревац (36.4%), са средњом стручном спремом највише их је у Специјалној болници „Свети Сава“ (69.4%), потом у ИКВБ „Дедиње“ (64.6%), а са вишом и високом школом у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (50.0%) и ВМА (40.2%) (таб. 4). Постоји високо статистички значајна разлика у односу на школску спрему испитаника између анкетираних болница (N=55,737, df=10, p=0.000).

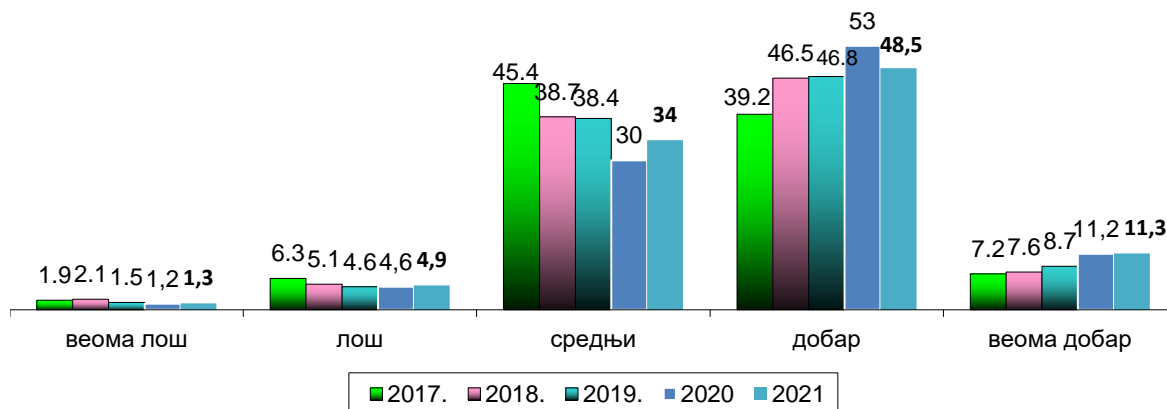
Мође се закључити да су највећи степен школске спреме имали испитаници у КБЦ „др Драгиша Мишовић“ и ВМА, а најнижи степен у Специјалној болници за ендемску нефропатију.

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	непотпуна основна школа		основна школа		средња школа		виша и висока школа		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	6	1.3	59	12.6	267	57.2	135	28.9	467	100.0
КБЦ „Др Д.Мишовић“	1	12.5			3	37.5	4	50.0	8	100.0
КБЦ „Звездара“	3	2.8	20	18.3	63	57.8	23	21.1	109	100.0
КБЦ „Земун“	1	0.9	11	10.0	68	61.8	30	27.3	110	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“			3	7.3	23	57.5	40	35.0	66	100.0
ИКВБ „Дедиње“	1	2.1	7	14.6	31	64.6	9	18.8	48	100.0
Инс.за онк. и рад.Србије	5	2.0	24	9.4	131	51.4	95	37.3	255	100.0
Инс. за реуматологију	1	2.6	7	17.9	20	51.3	11	28.2	39	100.0
Спец. бол. „Свети Сава“			5	13.9	25	69.4	6	16.7	36	100.0
Спец. бол. Лазаревац	2	18.2	4	36.4	5	45.5			11	100.0
ВМА	2	0.6	21	5.9	191	53.4	144	40.2	358	100.0
УКУПНО	22	1.5	161	10.9	827	55.8	471	31.8	1.481	100.0

Највећи број испитаника (њих 714) у 2021. години оценио је свој **материјални положај** као добар (48.5%), а затим као осредњи, 34% и 11.3% као веома добар, док 6.2% испитаника сматра своје материјално стање лошим и веома лошим (граф. 3). На ово питање није одговорило 28 испитаника (1,9%).

Графикон 3: Материјални статус испитаника (%)



Посматрано по болницама за „веома лоше“ материјално стање највише се изјаснило (12.5%) пацијената у КБЦ „Др Д. Мишовић“; а највише „лоше“, 12.1% у КБЦ „Звездара“. Највише пацијената сматра свој материјални положај осредњим у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (62,5) и у Институту за реуматологију (53.8%); а добрим чак 75.0% у Специјалној болници за нефропатију-Лазаревац и 63.9% у Специјалној болници „Свети Сава“. Са веома добрим материјалним положајем било је највише испитаника у КБЦ „Бежанијска коса“, 22,5% (таб. 5). Постоји високо статистички значајна разлика у односу на материјално стање домаћинства испитаника између анкетираних болница (N=41,673, df=10, p=0.000).

Може се закључити да су пацијенти са најбољим материјалним положајем били у „КБЦ Бежанијска коса“ и Специјалној болници „Свети Сава“, а са најлошијим у КБЦ „Др Д. Мишовић“ и КБЦ „Звездара“.

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		осредње		добро		веома добро		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	4	0.9	29	6.2	179	38.2	216	46.2	40	8.5	468	100
КБЦ „Др Д.Мишовић“	1	12.5			5	62.5	1	12.5	1	12.5	8	100
КБЦ „Звездара“			13	12.1	45	42.1	41	38.3	8	7.5	107	100
КБЦ „Земун“	1	0.9	7	6.4	35	31.8	58	52.7	9	8.2	110	100
КБЦ „Бежанијска коса“			1	2.5	7	17.5	23	57.5	9	22.5	40	100
ИКВБ „Дедиње“			2	4.2	16	33.3	25	52.1	5	10.4	48	100
Инс.за онк. и рад.Србије	2	0.8	13	5.1	78	30.5	117	45.7	46	18.0	256	100
Инс.за реуматологију	1	2.6			21	53.8	14	35.9	3	7.7	39	100
Спец. бол. „Св. Сава“			1	2.8	9	25.0	23	63.9	3	8.3	36	100
Спец. бол. Лазаревац			1	8.3	2	16.7	9	75.0			12	100
ВМА	10	2.9	5	1.4	103	29.7	187	53.9	42	12.1	347	100
УКУПНО	19	1.3	72	4.9	500	34.0	714	48.5	166	11.3	1.471	100

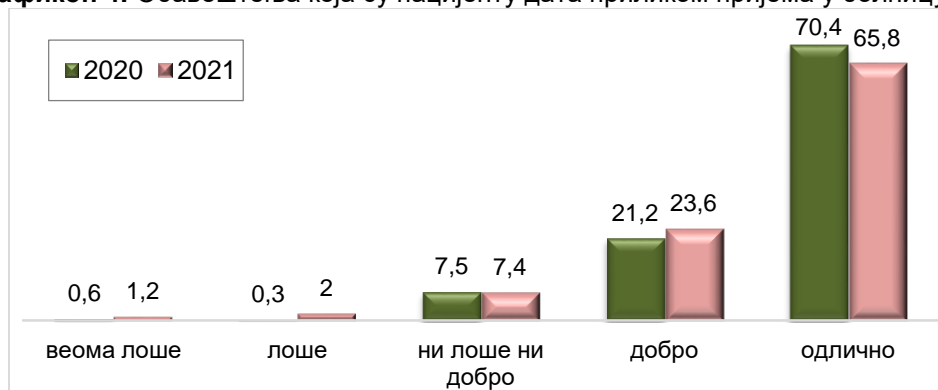
• Услуге и организација здравствене заштите током болничког лечења

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 у 2021. години 65.8% испитаника је оценило као одлична, као добра 23.6%, а само 3,2% као лоша и веома лоша (граф. 4). На ово питање је одговорило 1.122 испитаника (или 74.9% од укупног броја). ВМА 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 4: Обавештења која су пацијенту дата приликом пријема у болницу (%)



Испитаници су се изјаснили укупно у високом броју (65.6%) да су обавештења која су добила на пријему у болницу одлична. Посматрано по болницама, као „одлично“ у изузетно великом броју изјаснили су се испитаници у ИКВБ „Дедиње“ (93.8%) и у Специјалној болници за нефропатију-Лазаревац (92.3%). Највеће учешће испитаника који ова обавештења сматрају лошим и веома лошим је у КБЦ „др Д. Мишовић“ (12,5%), а затим у УКЦС (6%) и КБЦ „Земун“ (таб. 6). Установљена је висока статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о обавештењима која су им дата приликом болничког пријема између болница ($N=49.207$, $df=9$, $p=0.000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	9	1.9	19	4.1	40	8.6	107	23.0	291	62.4	466	100.0
КБЦ „Др Д.Мишовић“	1	12.5					2	25.0	5	62.5	8	100.0
КБЦ „Звездара“					6	5.5	31	28.4	72	66.1	109	100.0
КБЦ „Земун“	2	1.8	4	3.6	16	14.5	31	28.2	57	51.8	110	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“							5	12.8	34	87.2	39	100.0
ИКВБ „Дедиње“							3	6.3	45	93.8	48	100.0
Инс.за онк. и рад.Србије	1	0.4			19	7.5	59	23.2	175	68.9	254	100.0
Инс. за реуматологију					1	2.6	17	43.6	21	53.8	39	100.0
Спец. бол. „Св. Сава“					1	2.8	9	25.0	26	72.2	36	100.0
Спец. бол. Лазаревац							1	7.7	12	92.3	13	100.0
УКУПНО	13	1.2	23	2.0	83	7.4	265	23.6	738	65.6	1.122	100.0

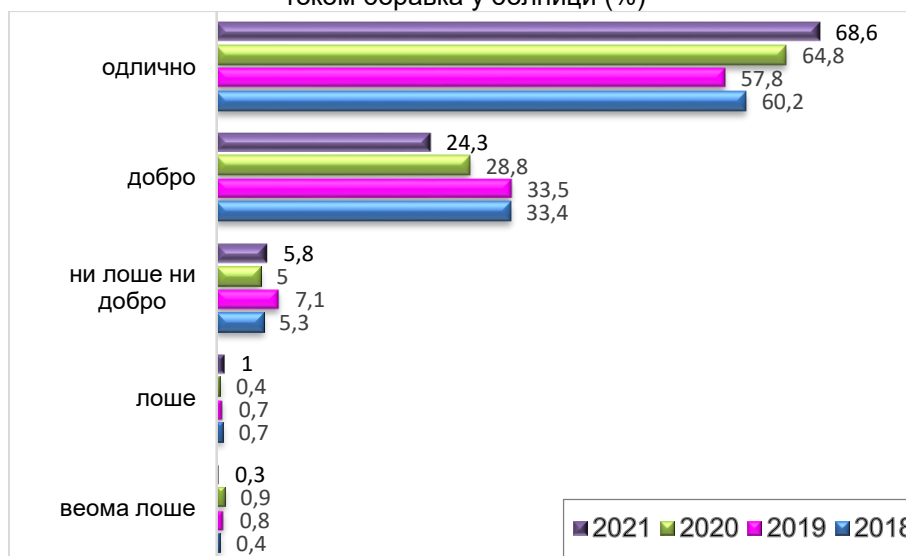
Просечна оцена (на скали од 1 до 5) за обавештења која су пацијентима дата на пријему у болницу у 2021. години износи 4,51. Највиша средња оцена је забележена и у овој години као у претходној, у ИКВБ „Дедиње“ (4,94), а затим у Специјалној болници за ендемску нефропатију, а најнижа оцена је у КБЦ „Др Д. Мишовић“ и КБЦ „Земун (4,25) и УКЦС (таб. 7).

Табела 7: Обавештења која су пацијенту дата приликом пријема у болницу (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2022.		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
УКЦС				466	4,40	0.943
КБЦ „Др Д. Мишовић“				8	4.25	1.389
КБЦ „Звездара“				109	4.61	0.593
КБЦ „Земун“				110	4.25	0.960
КБЦ „Бежанијска коса“	32	4.91	0.30	39	4,87	0.339
ИКВБ „Дедиње“	35	5.00	0.00	48	4,94	0.245
Инст.за онк. и рад.Србије	210	4.48	0.78	254	4,60	0.662
Инс.за реуматологију				39	4,51	0.556
Сп. бол.„Свети Сава“	33	4.67	0.48	36	4,69	0.525
Сп. бол. Младеновац	3	5.00	0.00			
Спец. бол. Лазаревац	8	4.62	0.74	13	4,92	0.277
УКУПНО	321	4.60	0.70	1.122	4,51	0.813

Када је реч о **организацији и брзини пружања услуга дијагностике и терапије** током боравка у болници (лабораторија, рентген, ултразвук, ЕКГ, итд.) у 2021. години 68.6% пацијената сматрају да су одличне, док само 1.3% испитаника сматра да су наведене услуге веома лоше или лоше (граф. 5). На ово питање није одговорило 58 (3,9%) испитаника.

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



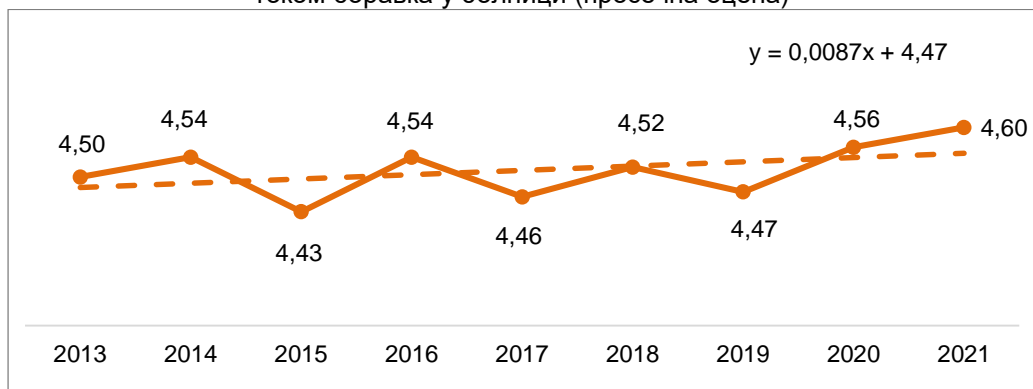
Посматрано по болницама како су испитаници оценили организацију и брзину пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници, уочава се да су заступљени високи проценти (преко 95%) одговора за „одлично“ у КБЦ „Бежанијска коса“ и Институту за КВБ „Дедиње“. Највеће учешће испитаника који су оценили ову услугу као веома лошу или лошу је у Институту за реуматологију (2,6%) и УКЦС (2,1%) (таб. 8). Постоји статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о организацији и брзини пружања услуга дијагностике и терапије по болницама ($N=57,939$, $df=10$, $p=0.000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
КЦС	3	0.6	7	1.5	36	7.7	97	20.7	325	69.4	468	100.0
КБЦ „Др Д.Мишовић“							1	12.5	7	87.5	8	100.0
КБЦ „Звездара“					1	0.9	29	26.9	78	72.2	108	100.0
КБЦ „Земун“			2	1.8	11	10.0	24	21.8	73	66.4	110	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“							1	2.5	39	97.5	40	100.0
ИКВБ „Дедиње“							2	4.2	46	95.8	48	100.0
Инс.за онк. и рад. Србије			1	0.4	17	6.7	69	27.1	168	65.9	255	100.0
Инс.за реуматологију			1	2.6			13	33.3	25	64.1	39	100.0
Спец. бол. „Св. Сава“					1	2.8	4	11.1	31	86.1	36	100.0
Спец. бол. Лазаревац							1	7.7	12	92.3	13	100.0
ВМА	1	0.3	4	1.3	18	5.7	109	34.5	184	58.2	316	100.0
УКУПНО	4	0.3	15	1.0	84	5.8	350	24.3	988	68.6	1.441	100.0

Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије у 2021. години оцењени су оценом 4,60, нешто већом оценом у односу на претходне године (граф. 6). 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 6: Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници (просечна оцена)



Организацијом и брзином пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници у 2021. години најзадовољнији су пацијенти у КБЦ „Бежанијска коса“ (4,98), ИКВБ „Дедиње“ (4,96) и у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,92), док су најмање задовољни у ВМА (4,49) и КБЦ „Земун“ (таб. 9).

Табела 9: Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018.			2019.			2020.			2021.		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
УКЦС	330	4.52	0.67	317	4.38	0.74				468	4,57	0.75
КБЦ „Др Д. Мишовић“	50	4.38	0.64	60	4.40	0.85				8	4,88	0.35
КБЦ „Звездара“	120	4.57	0.69	127	4.51	0.64				108	4,71	0.47
КБЦ „Земун“	67	4.42	0.72	74	4.47	0.74				110	4,53	0.75
КБЦ „Бежанијска коса“	57	4.35	0.79	48	4.81	0.39	32	4.97	0.18	40	4,98	0.15
ИКВБ „Дедиње“	57	4.82	0.60	39	4.85	0.37	35	4.94	0.24	48	4,96	0.20
Инс. за онк. и рад. Србије	149	4.36	0.77	119	4.31	0.71	209	4.59	0.70	255	4,58	0.63
Инс. за реуматологију	40	4.80	0.46	34	4.68	0.47				39	4,59	0.63
Спец. бол. „Свети Сава“	62	4.79	0.45	47	4.74	0.49	33	4.82	0.39	36	4,83	0.45
Спец. бол. Младеновац	43	4.47	0.77	36	4.53	0.56	15	4.87	0.35			
Спец. бол. Лазаревац	7	4.71	0.49	13	5.00	0.00	8	5.00	0.00	13	4,92	0,28
ВМА	476	4.52	0.62	407	4.43	0.81	365	4.43	0.74	316	4,49	0.69
УКУПНО	1458	4.52	0.67	1321	4.47	0.73	697	4.56	0.69	1441	4,60	0.67

Организацијом и брзином пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници, посматрано према полу, нешто су задовољније особе мушког пола (4,63); према степену образовања, најзадовољнији су испитаници са непотпуном основном школом (4,81), а са повећањем школске спреме задовољство опада. Овим аспектом болничког рада најзадовољнији су пацијенти који су материјално стање свог домаћинства оценили као „осредње“ (4,67), као и најмлађи испитаници, млађи од 20 година (4,71, али је мали број испитаника) и од 20 до 9 година (4,67). Статистички значајна разлика у задовољству испитаника организацијом и брзином пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници установљена је само за школску спрему испитаника.

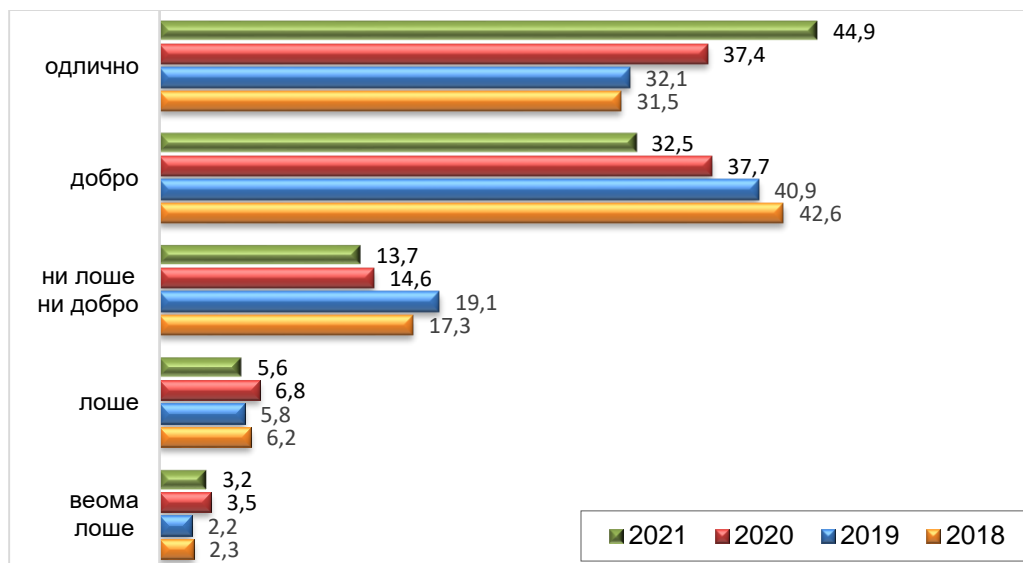
Табела 10: Задовољство организацијом и брзином пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници по варијаблама (просечна оцена)

ВАРИЈАБЛЕ		N	\bar{x}	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	712	4,63	0.62	$\chi^2=6,658$ $p=0,829$
	женско	720	4,57	0.72	
степен образовања	непотпуна ош	21	4,81	0.40	$H=13,068$ $p=0,004$
	основна школа	157	4,68	0.57	
	средња школа	805	4,63	0.64	
	виша и висока школа	446	4,50	0.76	
материјално стање домаћинства	веома лоше	18	4,44	0.86	$H=5,967$ $p=0,202$
	лоше	68	4,63	0.64	
	осредње	489	4,67	0.57	
	добро	685	4,56	0.71	
	веома добро	157	4,58	0.76	
популационе групе	0-19	7	4,71	0.49	$F=1,069$ $p=0,381$
	20-29	63	4,67	0.65	
	30-39	125	4,53	0.79	
	40-49	219	4,52	0.74	
	50-59	285	4,63	0.63	
	60-69	353	4,61	0.64	
	70-79	234	4,64	0.63	
80 и више	62	4,56	0.74		

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

У 2021. години услуге исхране 77.4% пацијената сматра добрим или одличним, а 8,8% лошом или веома лошим (граф. 7). На ово питање није одговорило 27 испитаника (1,8%).

Графикон 7: Услуге болничке исхране (%)



Болничка исхрана била је одлична за 97.5% испитаника у КБЦ „Бежанијска коса“, око 92% у ИКВБ „Дедиње“ и Специјалној болници за нефропатију-Лазаревац, док је овом оценом око 30% испитаника оценило исхрану у КБЦ „Др Д. Мишовић“, КБЦ „Земун“ и ВМА. Највеће учешће испитаника који мисле да су услуге исхране лоше и веома лоше је у КБЦ „Земун“ (18.2%) и КБЦ „др Д. Мишовић“, 14.3% (таб. 11). Постоји високо статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о услугама исхране по болницама ($N=133,021$, $df=10$, $p=0.000$).

Табела 11: Услуге болничке исхране по установама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
КЦС	15	3.3	35	7.7	55	12.0	137	30.0	215	47.0	457	100.0
КБЦ „Др Д.Мишовић“	1	14.3			2	28.6	2	28.6	2	28.6	7	100.0
КБЦ „Звездара“			3	2.8	12	11.0	34	31.2	60	55.0	109	100.0
КБЦ „Земун“	8	7.3	12	10.9	26	23.6	29	26.4	35	31.8	110	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“							1	2.5	39	97.5	40	100.0
ИКВБ „Дедиње“					1	2.1	3	6.3		91.7	48	100.0
Инс.за онк. и рад.Србије	12	4.6	18	6.9	46	17.7	77	29.6	107	41.2	260	100.0
Инс.за реуматологију	1	2.6			5	12.8	15	38.5	18	46.2	39	100.0
Спец. бол. „Св. Сава“			1	2.8	3	8.3	11	30.6	21	58.3	36	100.0
Спец. бол. Лазаревац							1	7.7	12	92.3	13	100.0
ВМА	10	2.8	14	4.0	52	14.7	169	47.9	108	30.6	353	100.0
УКУПНО	47	3.2	83	5.6	202	13.7	479	32.5	661	44.9	1.472	100.0

Услуге болничке исхране су оцењене просечном оценом 4,1, нешто вишом у односу на претходну годину (граф. 8). 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.



Услугама исхране током болничког боравка су најзадовољнији пацијенти у КБЦ „Бежанијска коса“ са просечном оценом 4,98, у Специјалној болници за нефропатију-Лазаревац (4,92) и ИКВБ „Дедиње“ (4,90). Најмање су задовољни пацијенти у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (3,57), где је било само 7 одговора, а затим у КБЦ „Земун“, 3,65 (таб. 12).

Табела 12: Опште задовољство услугама исхране по установама (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018.			2019.			2020.			2021.		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
УКЦС	374	3,79	0,98	356	3,75	0,97				457	4,10	1,09
КБЦ „Др Д. Мишовић“	57	3,88	1,02	63	4,00	1,00				7	3,57	1,40
КБЦ „Звездара“	137	4,08	0,89	146	4,08	0,89				109	4,39	0,79
КБЦ „Земун“	80	3,30	1,35	82	3,70	1,12				110	3,65	1,24
КБЦ „Бежанијска коса“	66	4,05	0,85	51	4,33	0,68	32	4,81	0,47	40	4,98	0,16
ИКВБ „Дедиње“	69	4,81	0,39	50	4,62	0,53	35	4,94	0,24	48	4,90	0,37
Инс. за онк. и рад. Србије	163	3,66	1,05	133	3,80	0,95	209	3,92	1,13	260	3,96	1,13
Инс. за реуматологију	47	4,04	0,75	39	4,23	0,84				39	4,26	0,88
Спец. бол. „Свети Сава“	64	4,33	0,78	47	4,53	0,58	33	4,55	0,83	36	4,44	0,77
Спец. бол. Младеновац	47	4,02	0,92	42	4,52	0,63	15	4,73	0,46			
Спец. бол. Лазаревац	14	4,93	0,27	16	4,81	0,54	8	4,50	0,76	13	4,92	0,28
ВМА	543	4,01	0,88	463	3,86	0,99	406	3,79	1,02	353	3,99	0,93
УКУПНО	1661	3,95	0,97	1485	3,95	0,97	738	3,99	1,05	1472	4,10	1,04

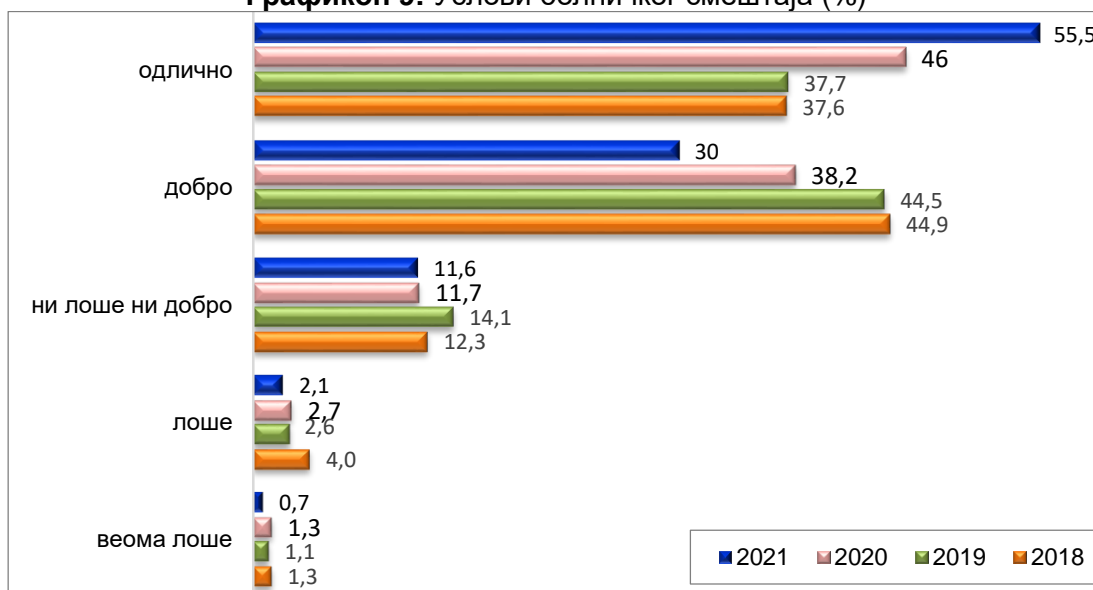
Посматрано према полу, особе женског пола оцениле су услуге исхране нижом просечном оценом (4,05) него особе мушког пола; према степену образовања најнижу оценоу дали су пацијенти са завршеном вишом и високом школом (3,95); испитаници веома лошег материјалног стања домаћинства дали су најнижу просечну оценоу (3,05); а популациона група млађих од 20 година. дала је најнижу оценоу (3,71), док су најзадовољнији пацијенти старији од 70 година (таб. 13). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству услугама исхране у односу на степен образовања и материјално стање испитаника.

Табела 13: Задовољство услугама исхране током боравка у болници према карактеристикама испитаника

ВАРИЈАБЛЕ		N	\bar{x}	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	731	4,16	1,00	$\chi^2=5,926$ $p=0,205$
	женско	730	4,05	1,09	
степен образовања	непотпуна ош	22	4,41	1,09	$\chi^2=33,181$ $p=0,001$
	основна школа	159	4,33	0,97	
	средња школа	812	4,14	1,01	
	виша и висока школа	466	3,95	1,09	
материјално стање домаћинства	веома лоше	19	3,05	1,61	$\chi^2=56,992$ $p=0,000$
	лоше	71	4,14	1,11	
	осредње	491	4,19	0,99	
	добро	704	4,06	1,02	
	веома добро	163	4,22	1,06	
популационе групе	0-19	7	3,71	1,60	N=13,111 $p=0,069$
	20-29	66	4,05	1,11	
	30-39	127	4,01	1,14	
	40-49	221	3,98	1,16	
	50-59	294	4,12	1,01	
	60-69	362	4,07	1,00	
	70-79	239	4,31	0,91	
	80 и више	62	4,11	1,09	

Услуге смештаја током боравка у болници (опремљеност собе и удобност кревета), 85.5% пацијената сматра одличним или добрим, а само 2.8% их сматра лошим или веома лошим (граф. 9). На ово питање није одговорило 30 испитаника (2%).

Графикон 9: Услови болничког смештаја (%)



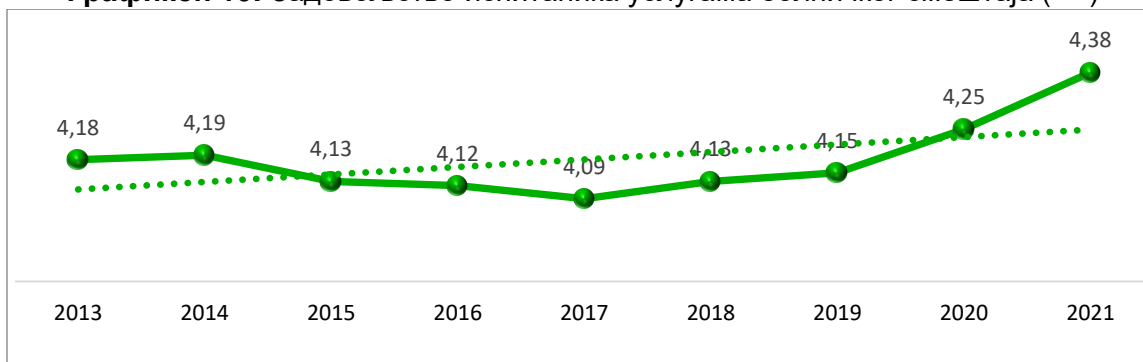
У КБЦ „Бежанијска коса“ 95% пацијената, а 92% у ИКВБ „Дедиње“ оценили су услове болничког смештаја као одличним, док само 36.5% пацијената у ВМА има овакво мишљење (таб. 14). Највеће учешће испитаника који мисле да су услови болничког смештаја лоши или веома лоши је у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (7,7%) и КБЦ „Земун“ (7,3%). Постоји статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о условима смештаја по болницама ($N=143,306$, $df=10$, $p=0.000$).

Табела 14: Услови болничког смештаја по болницама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
КЦС	1	0.2	4	0.9	37	8.1	142	30.9	275	59.9	459	100.0
КБЦ „Др Д.Мишовић“							1	12.5	7	87.5	8	100.0
КБЦ „Звездара“					8	7.4	26	24.1	74	68.5	108	100.0
КБЦ „Земун“	2	1.8	6	5.5	26	23.9	30	27.5	45	41.3	109	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“							2	5.0	38	95.0	40	100.0
ИКВБ „Дедиње“							4	8.3	44	91.7	48	100.0
Инс.за онк. и рад.Србије	4	1.6	7	2.7	33	12.8	71	27.5	143	55.4	258	100.0
Инс.за реуматологију	1	2.6			3	7.7	11	28.2	24	61.5	39	100.0
Спец. бол. „Св. Сава“			1	2.8	2	5.6	6	16.7	27	75.0	36	100.0
Спец. бол. Лазаревац			1	7.7			1	7.7	11	84.6	13	100.0
ВМА	3	0.9	12	3.4	61	17.4	147	41.9	128	36.5	351	100.0
УКУПНО	11	0.7	31	2.1	170	11.6	441	30.0	816	55.5	1,469	100.0

Услови болничког смештаја су оцењени са просечном оценом 4,38, што је највећа оцена у посматраном периоду (граф. 10). 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 10: Задовољство испитаника услугама болничког смештаја (\bar{X})



Условима смештаја током болничког боравка најзадовољнији су пацијенти у КБЦ „Бежанијска коса“ (4,95) и у ИКВБ „Дедиње“ (4,92), док су најмање задовољни пацијенти у КБЦ „Земун“ (4,01) и ВМА, 4,10 (таб. 15).

Табела 15: Опште задовољство условима болничког смештаја (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018.			2019.			2020.			2021.		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
УКЦС	377	3,99	0.90	360	3,99	0.85				459	4,49	0.70
КБЦ „Др Д. Мишовић“	56	4,18	0.79	63	4,27	0.74				8	4,88	0.35
КБЦ „Звездара“	142	4,25	0.86	144	4,24	0.77				108	4,61	0.62
КБЦ „Земун“	81	3,69	1.26	86	3,98	0.91				109	4,01	1.02
КБЦ „Бежанијска коса“	65	4,02	0.87	50	4,36	0.66	32	4,94	0.25	40	4,95	0.22
ИКВБ „Дедиње“	73	4,85	0.36	53	4,74	0.44	35	4,94	0.24	48	4,92	0.28
Инс. за онк. и рад, Србије	169	3,90	0.86	135	3,97	0.90	205	4,39	0.85	258	4,33	0.91
Инс. за реуматологију	47	4,66	0.48	39	4,56	0.75				39	4,46	0.85
Спец. бол. „Свети Сава“	64	4,42	0.61	47	4,43	0.68	33	4,70	0.53	36	4,64	0.72
Спец. бол. Младеновац	48	3,77	1.19	42	4,21	0.78	15	4,20	1.21			
Спец. бол. Лазаревац	14	4,93	0.27	16	4,94	0.25	8	4,88	0.35	13	4,69	0.85
ВМА	544	4,18	0.76	471	4,14	0.83	413	4,52	0.86	351	4,10	0.86
УКУПНО	1680	4,13	0.87	1506	4,15	0.83	741	4,25	0.86	1469	4,38	0.83

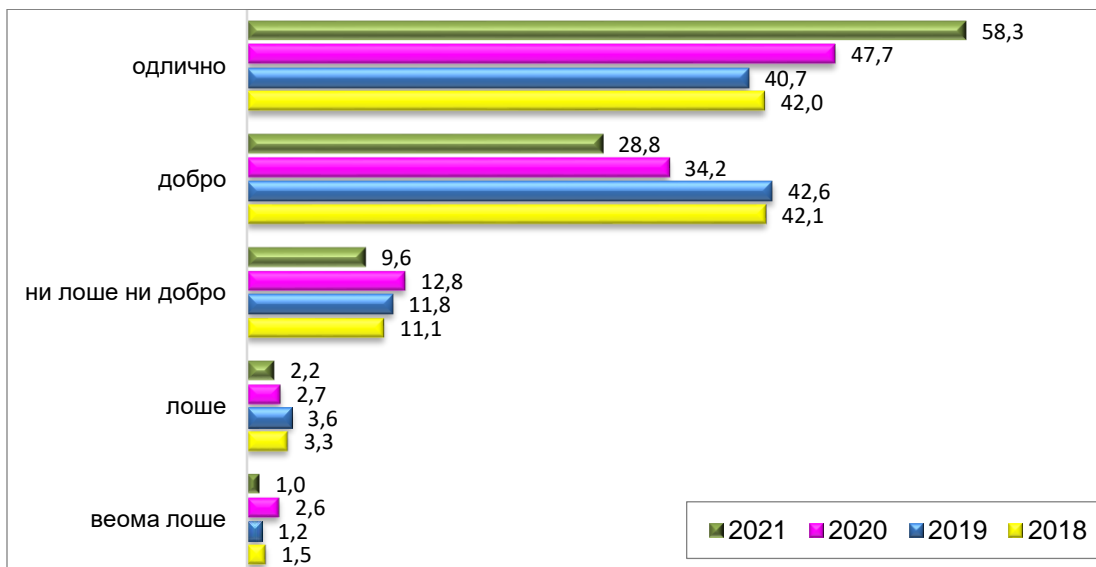
Посматрано према полу особе женског пола оцениле су услове болничког смештаја нижом просечном оценом (4,35) него особе мушког пола; према степену образовања најнижу оценом дали су пацијенти са завршеном вишом и високом школом (4,26), док испитаници са непотпуном основном школом дали су највишу просечну оценом: 4,73; испитаници веома лошег материјалног стања домаћинства дали су најнижу просечну оценом (3,95), а веома доброг материјалног стања, највећу, 4,48. Пацијенти млађи од 20 година су најзадовољнији болничким смештајем, а најмање задовољни пацијенти у добној групи од 30 до 39, као и од 40 до 49 година (таб. 16). Постоји статистички висока значајна разлика у задовољству услугама болничког смештаја у односу на степен образовања и старост испитаника.

Табела 16: Задовољство услугама смештаја у целини током боравка у болници према карактеристикама испитаника

ВАРИЈАБЛЕ		N	\bar{x}	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	727	4,40	0.82	$\chi^2=3,574$ p=0,467
	женско	730	4,35	0.83	
степен образовања	непотпуна ош	22	4,73	0.70	H=21,494 p=0,000
	основна школа	156	4,53	0.75	
	средња школа	811	4,40	0.80	
	виша и висока школа	468	4,26	0.89	
материјално стање домаћинства	веома лоше	19	3,95	1.13	H=8,054 p=0,090
	лоше	71	4,38	0.92	
	осредње	488	4,42	0.77	
	добро	706	4,34	0.85	
Добне групе (године)	0-19	7	4,86	0.38	H=27,181 p=0,000
	20-29	67	4,55	0.66	
	30-39	129	4,22	0.99	
	40-49	223	4,26	0.87	
	50-59	293	4,33	0.83	
	60-69	358	4,36	0.83	
	70-79	240	4,52	0.71	
80 и више	59	4,59	0.75		

Одржавање хигијене болесничке собе 87.1% пацијената сматра одличним и дообрим, а само 4.8% испитаника сматра да је лоше и веома лоше (граф. 11). На ово питање није одговорио 21 испитаник (1,4%).

Графикон 11: Одржавање хигијене (чистоћа) болничке собе (%)



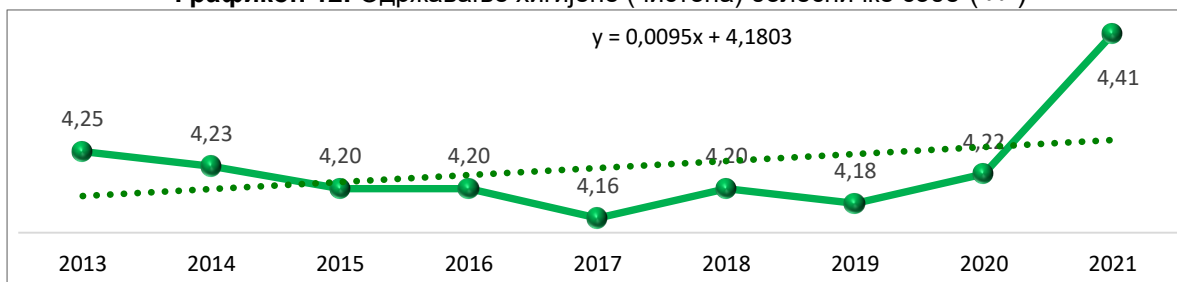
Скоро 98% пацијената у ИКВБ „Дедиње“, а преко 90% у Специјалној болници за нефропатију-Лазаревац и КБЦ „Бежанијска коса“ сматрају да је одржавање хигијене болесничке собе одлично, а само 38% пацијената у ВМА сматра да је хигијена болесничке собе одлична (таб. 17). Постоји статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о одржавању хигијене болесничких соба по болницама ($\chi^2=18,719$, $df=10$, $p=0.009$).

Табела 17: Одржавање хигијене болесничке собе по болницама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
КЦС	4	0.9	8	1.7	30	6.5	137	29.5	286	61.5	465	100.0
КБЦ „Др Д.Мишовић“					2	25.0	1	12.5	5	62.5	8	100.0
КБЦ „Звездара“					5	4.6	26	23.9	78	71.6	109	100.0
КБЦ „Земун“	1	0.9	3	2.7	14	12.7	34	30.9	58	52.7	110	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“							4	10.0	36	90.0	40	100.0
ИКВБ „Дедиње“							1	2.1	47	97.9	48	100.0
Инс.за онк. и рад.Србије	1	0.4	5	1.9	33	12.7	65	25.1	155	59.8	259	100.0
Инс.за реуматологију			2	5.3	2	5.3	13	34.2	21	55.3	38	100.0
Спец. бол. „Св. Сава“					1	2.8	4	11.1	31	86.1	36	100.0
Спец. бол. Лазаревац							1	7.7	12	92.3	13	100.0
ВМА	9	2.6	15	4.3	55	15.6	140	39.8	133	37.8	352	100.0
УКУПНО	15	1.0	33	2.2	142	9.6	426	28.8	862	58.3	1478	100.0

Одржавање хигијене болесничке собе је оцењено просечном оценом 4,41, највећом у посматраном периоду (граф. 12). 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 12: Одржавање хигијене (чистоћа) болесничке собе (\bar{X})



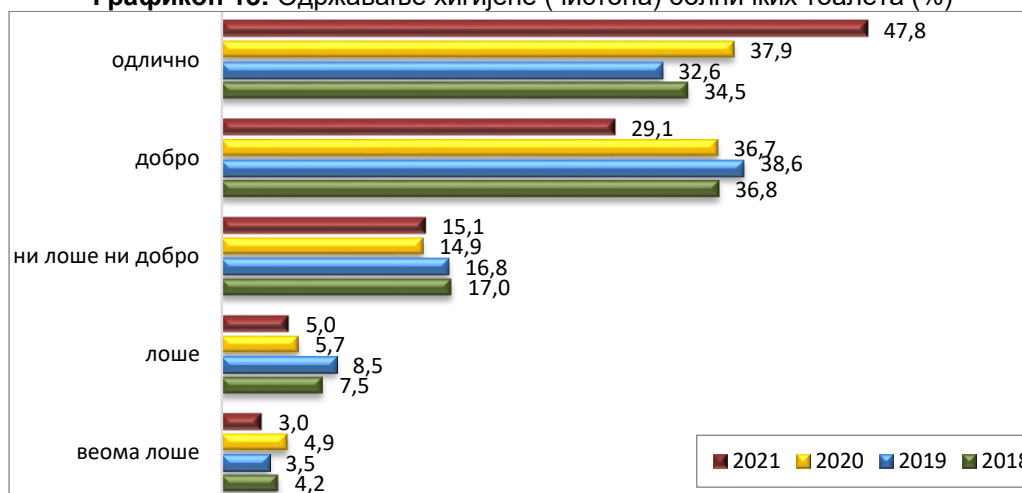
Одржавањем хигијене болничке собе су најзадовољнији пацијенти у ИКВБ „Дедиње“ (4,98), у Специјалној болници за ендемску нефропатију-Лазаревац (4,92) и КБЦ „Бежанијска коса“ (4,90), а најмање су задовољни у ВМА (4,06), као и претходне године (таб. 18).

Табела 18: Одржавање хигијене (чистоћа) болесничке собе по установама (\bar{X})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018.			2019.			2020.			2021.		
	N	\bar{X}	SD	N	\bar{X}	SD	N	\bar{X}	SD	N	\bar{X}	SD
УКЦС	378	3,99	0.98	358	4,00	0.91				465	4,49	0.77
КБЦ „Др Д. Мишовић“	55	4,07	0.92	65	4,32	0.77				8	4,38	0.92
КБЦ „Звездара“	140	4,30	0.79	146	4,24	0.78				109	4,67	0.56
КБЦ „Земун“	80	3,75	1.25	88	4,02	0.92				110	4,32	0.87
КБЦ „Бежанијска коса“	67	4,19	0.78	51	4,39	0.60	32	4,88	0.42	40	4,90	0.30
ИКВБ „Дедиње“	73	4,86	0.38	52	4,79	0.41	35	4,94	0.24	48	4,98	0.14
Инс. за онк. и рад. Србије	169	4,07	0.86	133	4,10	0.88	204	4,43	0.81	259	4,42	0.81
Инс. за реуматологију	47	4,66	0.52	39	4,64	0.58				38	4,39	0.82
Спец. бол. „Свети Сава“	65	4,46	0.69	47	4,53	0.54	33	4,67	0.60	36	4,83	0.45
Спец. бол. Младеновац	48	3,92	1.20	42	4,12	0.99	15	4,47	0.83			
Спец. бол. Лазаревац	14	4,93	0.27	16	4,94	0.25	8	4,88	0.35	13	4,92	0.28
ВМА	547	4,29	0.71	473	4,15	0.88	415	3,95	1.01	352	4,06	0.97
УКУПНО	1683	4,20	0.87	1510	4,18	0.86	742	4,22	0.95	1478	4,41	0.83

Одржавање хигијене тоалета у болници 76.9% пацијената сматра одличним и добрим, а 8.0% мисли да је лоше и веома лоше (граф. 13). На ово питање није одговорио 32 испитаника (2,1%).

Графикон 13: Одржавање хигијене (чистоћа) болничких тоалета (%)



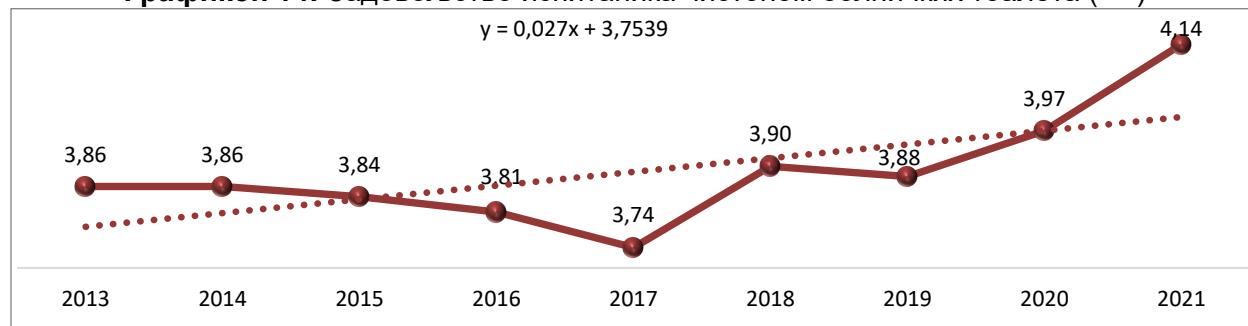
Скоро сви пацијенти у ИКВБ „Дедиње“ мисле да је одржавање хигијене болничких тоалета одлично (97.9%), док такво мишљење има само 34% пацијената у ВМА. Хигијена тоалета је лоша и веома лоша за 25% испитаника у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (где је било само 8 испитаника), а за 12,3% испитаника у Институту за онкологију и радиологију Србије и 11.2% у ВМА (таб. 19). Постоји статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о одржавању хигијене тоалета по болницама (N=19,943, df=10, p=0.006).

Табела 19: Чистоћа болничких тоалета по болницама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
КЦС	14	3.0	26	5.6	52	11.3	151	32.7	219	47.4	462	100.0
КБЦ „Др Д.Мишовић“	1	12.5	1	12.5	2	25.0	1	12.5	3	37.5	8	100.0
КБЦ „Звездара“					11	10.1	30	27.5	68	62.4	109	100.0
КБЦ „Земун“	2	1.8	2	1.8	22	20.2	37	33.9	46	42.2	109	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“							6	15.0	34	85.0	40	100.0
ИКВБ „Дедиње“							1	2.1	47	97.9	48	100.0
Инс.за онк. и рад.Србије	8	3.2	23	9.1	58	22.9	60	23.7	104	41.1	253	100.0
Инс.за реуматологију	2	5.1			4	10.3	12	30.8	21	53.8	39	100.0
Спец. бол. „Св. Сава“					2	5.6	6	16.7	28	77.8	36	100.0
Спец. бол. Лазаревац							1	7.7	12	92.3	13	100.0
ВМА	17	4.9	22	6.3	70	20.0	122	34.9	119	34.0	350	100.0
УКУПНО	44	3.0	74	5.0	221	15.1	427	29.1	701	47.8	1467	100.0

Одржавање хигијене болничких тоалета је оцењено просечном оценом 4,14, највишом у посматраном периоду (граф. 14). 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 14: Задовољство испитаника чистоћом болничких тоалета (\bar{x})



Одржавањем хигијене болничких тоалета су најзадовољнији пацијенти у ИКВБ „Дедиње“ (4,98) и у Специјалној болници за нефропатију-Лазаревац (4,92). Пацијенти су најмање задовољни у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (3,50), ВМА (3,87) и у Институту за онкологију и радиологију Србије, 3,91 (таб. 20).

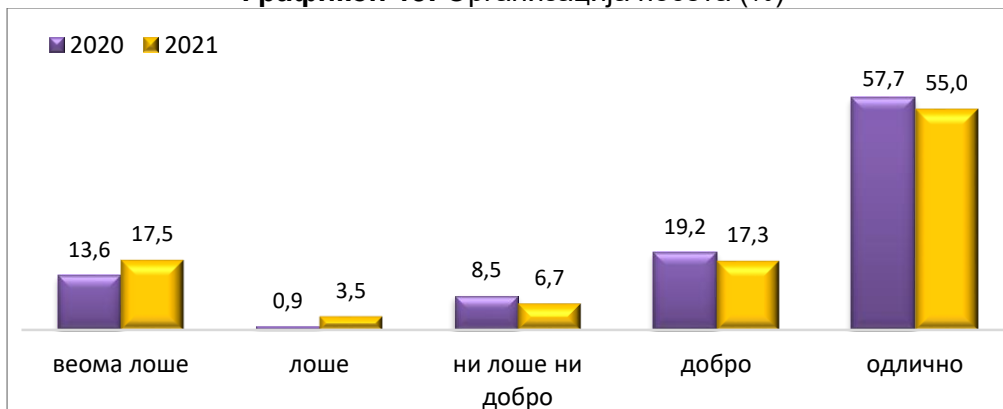
Табела 20: Чистоћа тоалета по болницама (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018.			2019.			2020.			2021.		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
УКЦС	369	3,54	1.22	359	3,46	1.17				462	4,16	1.03
КБЦ „Др Д. Мишовић“	56	3,91	1.01	64	4,14	0.85				8	3,50	1.51
КБЦ „Звездара“	139	3,96	1.09	142	3,98	1.03				109	4,52	0.67
КБЦ „Земун“	81	3,63	1.33	87	3,94	0.92				109	4,13	0.92
КБЦ „Бежанијска коса“	65	3,52	1.23	51	4,08	0.99	31	4.58	0.56	40	4,85	0.36
ИКВБ „Дедиње“	73	4,85	0.36	52	4,77	0.42	35	5.00	0.00	48	4,98	0.14
Инс. за онк. и рад. Србије	165	3,53	1.05	131	3,63	1.09	202	3.83	1.18	253	3,91	1.13
Инс. за реуматологију	47	4,57	0.62	38	4,53	0.68				39	4,28	1.02
Спец. бол. „Свети Сава“	65	3,97	1.07	47	4,09	0.97	33	4.48	0.87	36	4,72	0.56
Спец. бол. Младеновац	46	3,54	1.33	39	3,87	1.00	15	4.20	0.86			
Спец. бол. Лазаревац	13	4,69	0.75	16	4,81	0.54	8	4.62	0.74	13	4,92	0.28
ВМА	544	4,14	0.83	473	3,97	0.99	415	3.85	1.08	350	3,87	1.10
УКУПНО	1663	3,90	1.09	1499	3,88	1.06	739	3.97	1.09	1467	4,14	1.04

Организацију посета пацијентима у болници 72.3% испитаника сматра да је одлична или добра, а 21% мисли да је лоша или веома лоша. Знатан проценат незадовољних испитаника организацијом посета је очекиван, с обзиром да су у време спровођења анкете, пацијентима у болницама посете биле забрањене због епидемиолошке ситуације (граф. 15). На ово питање је одговорило 895 испитаника (59.7%). ВМА је користила анкетни упитник који не садржи ово питање.

Није могуће упоређивање добијених резултата са резултатима из претходних година (сем 2020.), с обзиром да су у ранијем упитнику постојала 3 одвојена питања везана за организацију посета (број посета, време за посете и дужина посета).

Графикон 15: Организација посета (%)



Да је организација посета лоша или веома лоша сматра 31% испитаника у УКЦС, а 26% у КБЦ „Земун“, а преко 90% испитаника у Специјалној болници за нефропатију-Лазаревац и у КБЦ „Бежанијска коса“ мисле да је одлично организована посета (таб. 21). Постоји статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о организацији посета по болницама ($N=76.908$, $df=9$, $p=0.000$).

Табела 21: Организација посета по болницама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
КЦС	96	26.1	18	4.9	27	7.3	52	14.1	175	47.5	368	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“	1	25.0					1	25.0	2	50.0	4	100.0
КБЦ „Звездара“	5	6.0	3	3.6	6	7.2	26	31.3	43	51.8	83	100.0
КБЦ „Земун“	25	22.7	4	3.6	10	9.1	19	17.3	52	47.3	110	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“	1	2.9	1	2.9			1	2.9	32	91.4	35	100.0
ИКВБ „Дедиње“					1	2.1	4	8.3	43	89.6	48	100.0
Инс. за онк. и рад. Србије	25	15.7	3	1.9	11	6.9	37	23.3	83	52.2	159	100.0
Инс. за реуматологију	2	5.1	2	5.1	3	7.7	11	28.2	21	53.8	39	100.0
Спец. бол. „Св. Сава“	2	5.6			2	5.6	3	8.3	29	80.6	36	100.0
Спец. бол. Лазаревац							1	7.7	12	92.3	13	100.0
УКУПНО	157	17.5	31	3.5	60	6.7	155	17.3	492	55.0	895	100.0

Укупна просечна оцена организације посета је 3,89. Најзадовољнији пацијенти су у Специјалној болници за нефропатију-Лазаревац (4,92, али је мали узорак) и ИКВБ „Дедиње“ (4,88), а најмање су задовољни у УКЦС (3,52) и КБЦ „Земун“ (таб. 22).

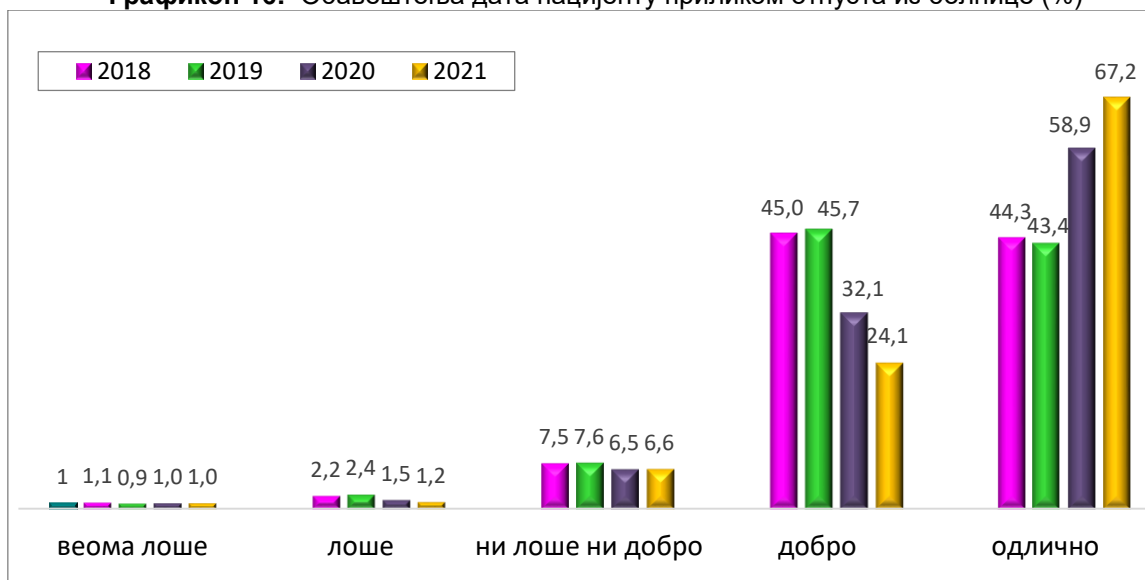
Табела 22: Организација посета, просечна оцена по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
УКЦС				368	3,52	1.69
КБЦ „Др Д. Мишовић“				4	3,75	1.89
КБЦ „Звездара“				83	4,19	1.12
КБЦ „Земун“				110	3,63	1.62
КБЦ „Бежанијска коса“	19	4.37	1.50	35	4,77	0.84
ИКВБ „Дедиње“				48	4,88	0.39
Инс. за онк. и рад. Србије	148	3.89	1.44	159	3,94	1.45
Инс. за реуматологију				39	4,21	1.13
Спец. бол. „Свети Сава“	24	4.88	0.34	36	4,58	1.12
Спец. бол. Младеновац	15	3.87	1.60			
Спец. бол. Лазаревац	7	4.71	0.49	13	4,92	0.28
УКУПНО	213	4.07	1.39	895	3,89	1.52

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), 91.3% испитаника сматра да су одлична или добра, а само 2,2% да су лоша или веома лоша (граф. 16). На ово питање није одговорио 161 испитаник (10,7%).

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

Графикон 16: Обавештења дата пацијенту приликом отпуста из болнице (%)



Да су обавештења која су пацијенту дата приликом отпуста из болнице лоша сматра 16.7% испитаника у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (али је био мали број испитаника), а 3,8% у УКЦС. Сви пацијенти у КБЦ „Бежанијска коса“ и скоро сви у ИКВБ „Дедиње“ сматрају да су ова обавештења одлична (таб. 23). Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о обавештењима која су им дата приликом отпуста по болницама ($N=92,663$, $df=10$, $p=0.000$).

Табела 23: Обавештења дата пацијенту приликом отпуста из болнице по установама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
КЦС	7	1.8	8	2.0	18	4.5	100	25.2	264	66.5	397	100.0
КБЦ „Др Д.Мишовић“			1	16.7			3	50.0	2	33.3	6	100.0
КБЦ „Звездара“					1	1.0	19	19.4	78	79.6	98	100.0
КБЦ „Земун“			3	2.7	13	11.8	21	19.1	73	66.4	110	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“									36	100.0	36	100.0
ИКВБ „Дедиње“							2	4.2	46	95.8	48	100.0
Инс.за онк. и рад. Србије	2	0.8	1	0.4	17	6.8	53	21.2	177	70.8	250	100.0
Инс.за реуматологију			1	2.6	2	5.1	6	15.4	30	76.9	39	100.0
Спец. бол. „Св. Сава“					4	11.1	2	5.6	30	83.3	36	100.0
Спец. бол. Лазаревац							2	16.7	10	83.3	12	100.0
ВМА	4	1.3	2	0.7	33	10.8	114	37.3	153	50.0	306	100.0
УКУПНО	13	1.0	16	1.2	88	6.6	322	24.1	899	67.2	1338	100.0

Укупна просечна оцена за добијена обавештења која су пацијенту дата приликом отпуста из болнице је 4,55. Највећу просечну оцелу испитаници су дали у КБЦ „Бежанијска коса“ (5,0) и ИКВБ „Дедиње“ (4,96), а најмању у КБЦ „др Д. Мишовић“ (4,0) и ВМА, 4,34 (таб. 24).

Табела 24: Обавештења дата пацијенту приликом отпуста из болнице (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
УКЦС				397	4,53	0.82
КБЦ „Др Д. Мишовић“				6	4,00	1.09
КБЦ „Звездара“				98	4,79	0.44
КБЦ „Земун“				110	4,49	0.81
КБЦ „Бежанијска коса“	28	4.96	0.19	36	5,00	0.00
ИКВБ „Дедиње“	35	4.97	0.17	48	4,96	0.20
Инс. за онк. и рад. Србије	201	4.62	0.65	250	4,61	0.70
Инс. за реуматологију				39	4,67	0.70
Спец. бол. „Свети Сава“	32	4.72	0.77	36	4,72	0.66
Спец. бол. Младеновац	15	4.87	0.35			
Спец. бол. Лазаревац	8	4.88	0.35	12	4,83	0.39
ВМА	360	4.24	0.83	306	4,34	0.80
УКУПНО	679	4.46	0.77	1338	4,55	0.75

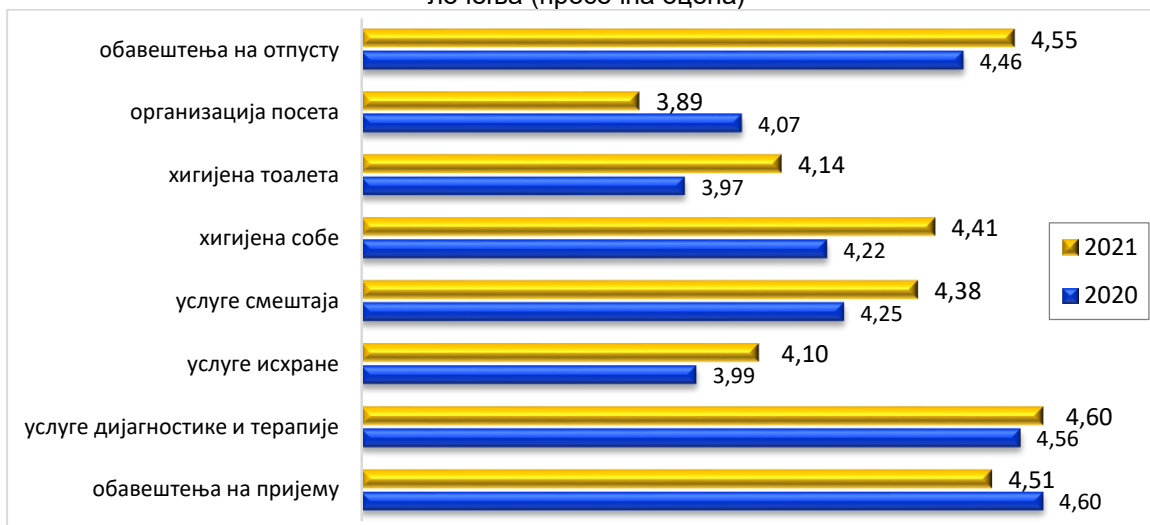
Обавештења добијена приликом отпуста из болнице, особе женског пола оцениле су нижом просечном ценом (4,54) него особе мушког пола; према степену образовања најнижу оцену дали су пацијенти са завршеном вишом и високом школом (4,43), док су испитаници са непотпуном основном школом дали највишу просечну оцену (4,89); испитаници веома лошег материјалног стања домаћинства дали су најнижу просечну оцену (4,50), а лошег материјалног стања, највишу оцену (4,70). Наведеним обавештењима су најзадовољнији испитаници млађи од 20 година (таб. 25). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника обавештењима добијеним приликом отпуста из болнице у односу на степен образовања и старост испитаника.

Табела 25: Задовољство добијеним обавештењима приликом болничког отпуста у односу на карактеристике испитаника

ВАРИЈАБЛЕ		N	\bar{x}	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	639	4,57	0.74	$\chi^2=1,212$ $p=0,876$
	женско	688	4,54	0.77	
степен образовања	непотпуна ош	19	4,89	0.31	H=19,423 $p=0,000$
	основна школа	143	4,70	0.57	
	средња школа	740	4,59	0.70	
	виша и висока школа	424	4,43	0.88	
материјално стање домаћинства	веома лоше	18	4,50	0.71	$\chi^2=6,745$ $p=0,150$
	лоше	63	4,70	0.61	
	осредње	449	4,56	0.72	
	добро	635	4,53	0.78	
	веома добро	150	4,63	0.78	
Добне групе	0-19	6	4,83	0.41	H=23,450 $p=0,001$
	20-29	56	4,71	0.82	
	30-39	120	4,42	0.95	
	40-49	202	4,48	0.79	
	50-59	273	4,45	0.81	
	60-69	324	4,63	0.65	
	70-79	222	4,64	0.60	
	80 и више	57	4,63	0.82	

Услуге и организација здравствене заштите током болничког лечења могу се исказати и просечном оценом на скали од 1 до 5 (од 1=веома незадовољан до 5=веома задовољан). Пацијенти су у 2021. години најзадовољнији услугама дијагностике и терапије (4,60), потом, обавештењима која су им дата приликом болничког отпуста (4,55) и болничког пријема (4,51), а најмање су задовољни организацијом посета (3,89), услугом исхране (4,10) и хигијеном тоалета (4,14) (граф. 17).

Графикон 17: Задовољство услугама и организацијом здравствене заштите током болничког лечења (просечна оцена)

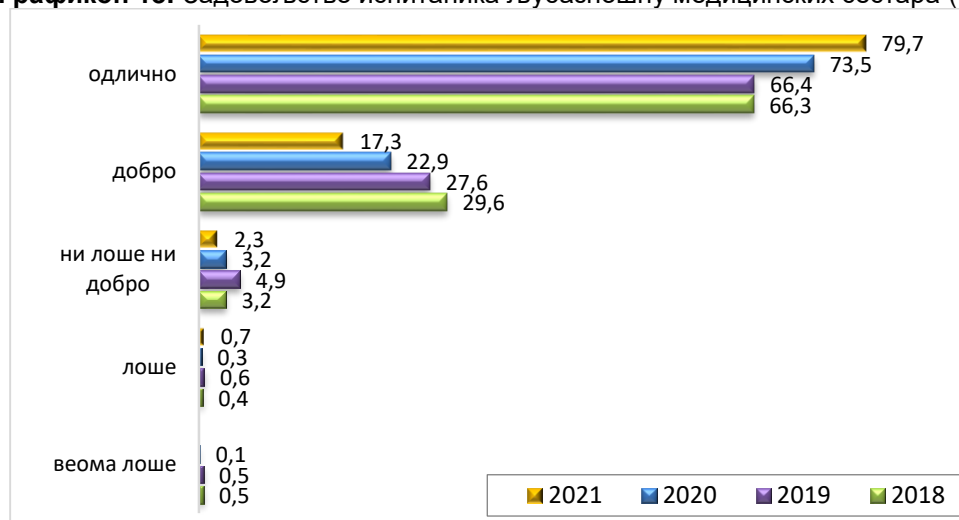


ЗАДОВОЉСТВО СЕСТРИНСКОМ НЕГОМ ТОКОМ БОРАВКА У БОЛНИЦИ

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 (79.7%) сматра да су **љубазност и поштовање** које су медицинске сестре показале према пацијентима, одлични, а када се дода 17.3% који су се изјаснили да су добри, то је изузетно висок поцент од 97.0% испитаника задовољних овим аспектом сестринске неге (граф. 18). Само 10 испитаника (0,7%) има лоше мишљење. На ово питање није одговорило 22 (1,5%) испитаника.

Графикон 18: Задовољство испитаника љубазношћу медицинских сестара (%)



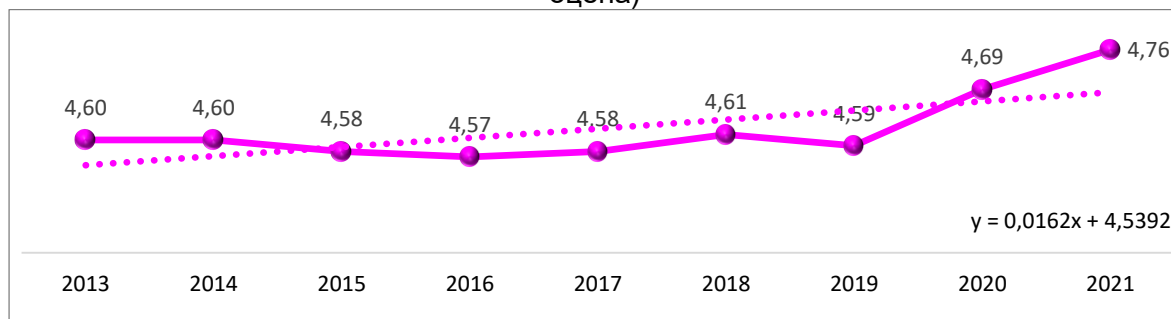
Сви пацијенти у КБЦ „Бежанијска коса“ и у ИКВБ „Дедиње“ сматрају да је љубазност медицинских сестара одлична, док само 7 испитаника у ВМА и 3 у УКЦС мисле да је лоша (таб. 26). Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о љубазности медицинских сестара по болницама (N=121,296, df=10, p=0.000).

Табела 26: Љубазност медицинских сестара по установама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС			3	0.6	11	2.4	66	14.3	383	82.7	463	100.0
КБЦ „Др Д.Мишовић“					1	14.3	1	14.3	5	71.4	7	100.0
КБЦ „Звездара“					1	0.9	16	14.8	91	84.3	108	100.0
КБЦ „Земун“					3	2.7	18	16.4	89	80.9	110	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“									40	100	40	100.0
ИКВБ „Дедиње“									48	100	48	100.0
Инс.за онк. и рад. Србије					2	0.8	30	11.7	225	87.5	257	100.0
Инс.за реуматологију					1	2.6	3	7.7	35	89.7	39	100.0
Спец. бол. „Св. Сава“					1	2.9	2	5.7	32	91.4	35	100.0
Спец. бол. Лазаревац							1	8.3	11	91.7	12	100.0
ВМА			7	2.0	14	3.9	119	33.2	218	60.9	358	100.0
УКУПНО			10	0.7	34	2.3	256	17.3	1177	79.7	1477	100.0

Љубазност медицинских сестара је оцењена просечном оценом 4,79, највећом у посматраном периоду (граф. 19). 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 19: Задовољство испитаника љубазношћу медицинских сестара (просечна оцена)



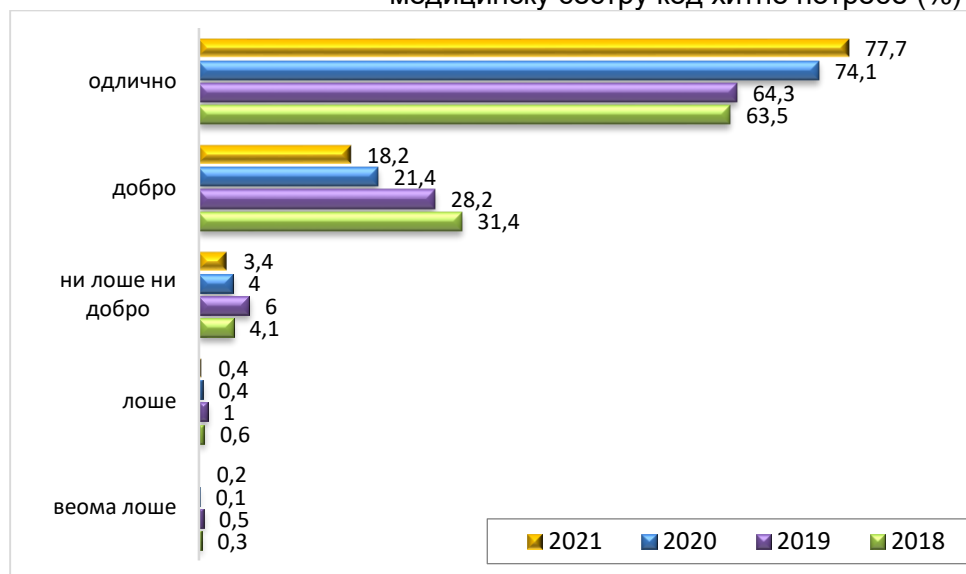
Поштовање и љубазност медицинских сестара током боравка у болници пацијенти су најбоље оценили у КБЦ «Бежанијска коса» (5,0) и Институту за КВБ „Дедиње“ (4,97), а најниже, али високе оцене су дали пацијенти у ВМА, 4,56 и КБЦ «др Д. Мишовић», 4,57 (таб.27).

Табела 27: Поштовање и љубазност медицинских сестара по установама (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018.			2019.			2020.			2021.		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
УКЦС	386	4,59	0.62	373	4,55	0.68				463	4,79	0.50
КБЦ „Др Д. Мишовић“	57	4,40	0.75	62	4,53	0.69				7	4,57	0.79
КБЦ „Звездара“	149	4,57	0.68	148	4,53	0.76				108	4,83	0.40
КБЦ „Земун“	85	4,66	0.52	99	4,59	0.64				110	478	0.48
КБЦ „Бежанијска коса“	70	4,46	0.85	48	4,73	0.49	33	5,00	0.00	40	5,00	0.00
ИКВБ „Дедиње“	76	4,91	0.29	53	4,68	0.70	35	4,97	0.17	48	5,00	0.00
Инс. за онк. и рад. Србије	171	4,60	0.59	136	4,58	0.61	208	4,83	0.45	257	4,87	0.36
Инс. за реуматологију	48	4,88	0.33	39	4,87	0.34				39	4,87	0.41
Спец. бол. „Свети Сава“	64	4,81	0.39	47	4,74	0.49	33	4,91	0.29	35	4,89	0.40
Спец. бол. Младеновац	48	4,40	0.82	42	4,76	0.43	15	4,73	0.46			
Спец. бол. Лазаревац	15	5,00	0.00	16	5,00	0.00	8	4,75	0.46	12	4,92	0.29
ВМА	550	4,59	0.61	473	4,56	0.67	415	4,53	0.63	358	4,56	0.67
УКУПНО	1719	4,61	0.62	1536	4,59	0.66	747	4,69	0.56	1477	4,76	0.52

Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе на интернистичким одељењима је добро или одлично за 95.9% испитаника, а лоше и веома лоше за само 0.6% пацијената (граф. 20). На ово питање није одговорило 35 испитаника (2,3%).

Графикон 20: Задовољство испитаника временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе (%)



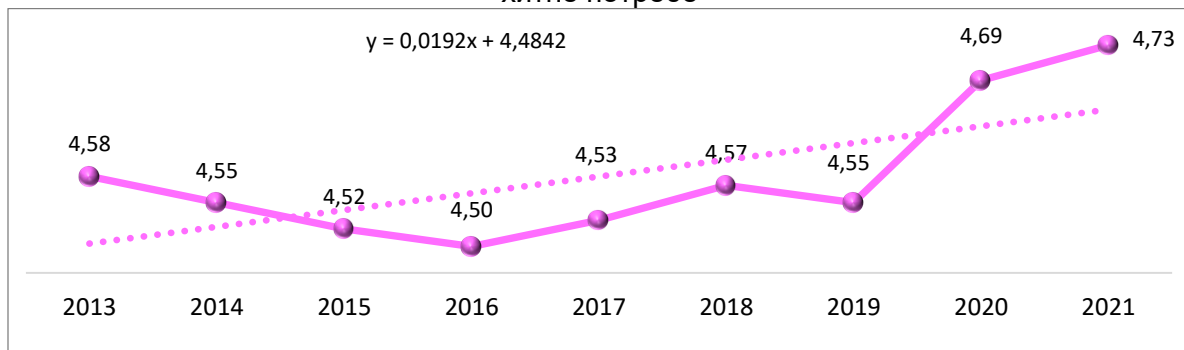
Сви пацијенти у ИКВБ „Дедиње“, а скоро сви у КБЦ „Бежанијска коса“ и у Институту за реуматологију сматрају да је време чекања на медицинску сестру у ситуацији хитне потребе одлично, док овакво мишљење има 57% испитаника у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (таб. 28). Установљена је високо статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о времену чекања на медицинску сестру по болницама ($N=96,862$, $df=10$, $p=0.000$).

Табела 28: Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе по установама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
КЦС	2	0.4			18	3.9	66	14.4	372	81.2	458	100.0
КБЦ „Др Д.Мишовић“					1	14.3	2	28.6	4	57.1	7	100.0
КБЦ „Звездара“					3	2.8	16	14.8	89	82.4	108	100.0
КБЦ „Земун“					7	6.4	23	20.9	80	72.7	110	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“							1	2.5	39	97.5	40	100.0
ИКВБ „Дедиње“									48	100	48	100.0
Инс.за онк. и рад.Србије			1	0.4	3	1.2	35	14.1	210	84.3	249	100.0
Инс.за реуматологију							3	7.7	36	92.3	39	100.0
Спец. бол. „Св. Сава“					2	5.6	3	8.3	31	86.1	36	100.0
Спец. бол. Лазаревац			1	8.3			1	8.3	10	83.3	12	100.0
ВМА	1	0.3	4	1.1	16	4.5	117	32.8	219	61.3	357	100.0
УКУПНО	3	0.2	6	0.4	50	3.4	267	18.2	1138	77.7	1464	100.0

Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе је оцењено просечном оценом 4,73, што је највећа оцена у посматраном периоду (граф. 21). 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 21: Задовољство испитаника временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе



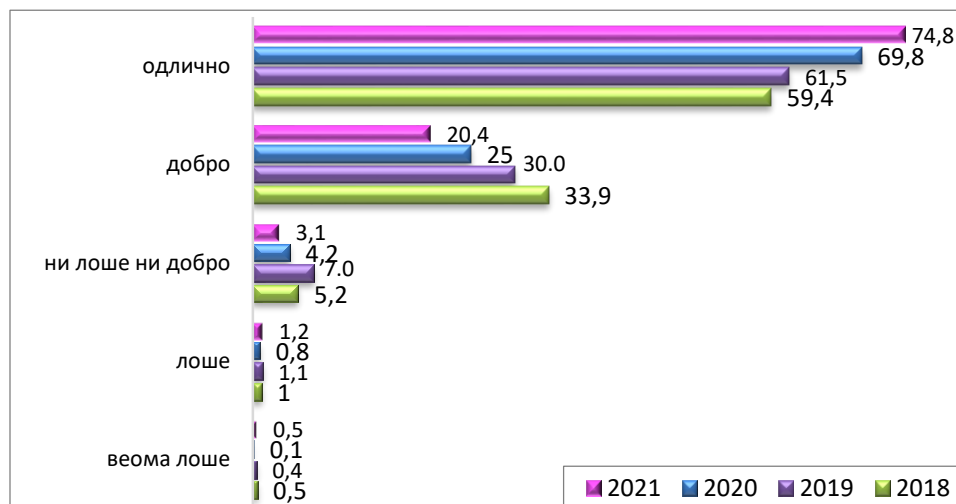
Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе пацијенти су најбоље оценили у ИКВБ „Дедиње“ (5,0), КБЦ „Бежанијска коса“ (4,98) и у Институту за реуматологију (4,92), а најнижу просечну оцену медицинске сестре су добиле у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (4,43), где је био мали број испитаника, а затим у ВМА, 4,54 (таб. 29).

Табела 29: Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018.			2019.			2020.			2021.		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
УКЦС	381	4,56	0.65	361	4,46	0.75				458	4,76	0.56
КБЦ „Др Д. Мишовић“	56	4,32	0.81	63	4,51	0.76				7	4,43	0.79
КБЦ „Звездара“	146	4,58	0.57	143	4,51	0.67				108	4,80	0.47
КБЦ „Земун“	83	4,58	0.68	97	4,48	0.72				110	4,66	0.59
КБЦ „Бежанијска коса“	69	4,29	0.79	47	4,74	0.49	33	5,00	0.00	40	4,98	0.16
ИКВБ „Дедиње“	75	4,85	0.36	50	4,68	0.71	35	5,00	0.00	48	5,00	0.00
Инс. за онк. и рад. Србије	169	4,51	0.62	132	4,49	0.66	199	4,77	0.49	249	4,82	0.44
Инс. за реуматологију	48	4,90	0.31	39	4,79	0.41				39	4,92	0.27
Спец. бол. „Свети Сава“	64	4,84	0.37	47	4,79	0.46	33	4,88	0.33	36	4,81	0.52
Спец. бол. Младеновац	48	4,33	0.91	41	4,73	0.55	15	4,87	0.35			
Спец. бол. Лазаревац	14	4,93	0.27	16	5,00	0.00	8	4,88	0.35	12	4,67	0.89
ВМА	545	4,58	0.60	467	4,55	0.71	407	4,57	0.66	357	4,54	0.66
УКУПНО	1698	4,57	0.63	1503	4,55	0.69	730	4,69	0.58	1464	4,73	0.56

Објашњења која добијају од медицинских сестара о процедурама, тестовима и третманима којима су подвргнути на интернистичким одељењима, 74.8% испитаника сматра одличним, а још 20.4% добрим, а само 1.7% сматра лошим и веома лошим (граф. 22). На ово питање није одговорило 43 испитаника (2,9%).

Графикон 22: Задовољство испитаника објашњењима процедура која добијају од медицинских сестара (%)



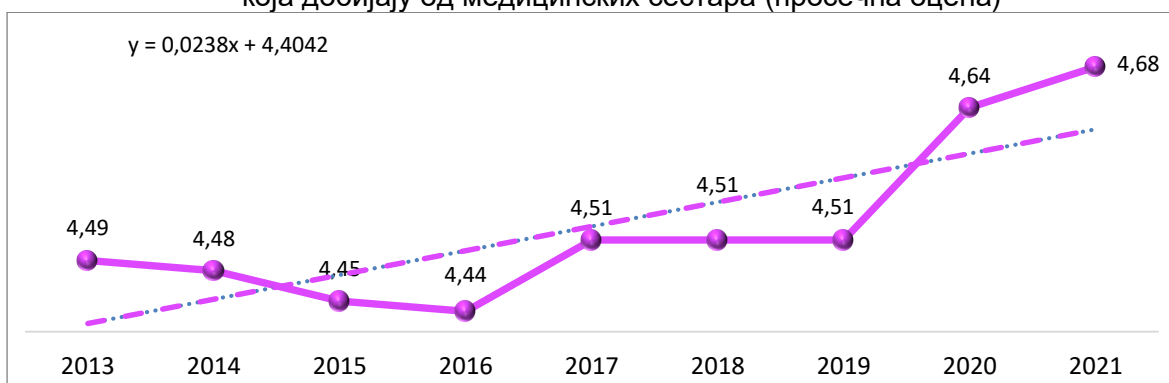
Скоро сви пацијенти сматрају да су објашњења процедура која су добијали од медицинских сестара била одлична у КБЦ „Бежанијска коса“, ИКВБ „Дедиње“ и у Специјалној болници за ендемску нефропатију-Лазаревац, а овакво мишљење има само 55% испитаника у ВМА (таб. 30). У Специјалној болници „Свети Сава“ највеће је учешће пацијената који сестринска објашњења оцењују као лоша и веома лоша (5,6%), а затим у у УКЦС (2,7%) и у ВМА (2,0%). Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о објашњењима медицинских сестара по болницама ($N=114,483$, $df=10$, $p=0.000$).

Табела 30: Мишљење испитаника о објашњењима процедура која добијају од медицинских сестара (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
КЦС	3	0.7	9	2.0	12	2.6	77	16.8	356	77.9	457	100.0
КБЦ „Др Д.Мишовић“							1	16.7	5	83.3	6	100.0
КБЦ „Звездара“					2	1.9	23	21.3	83	76.9	108	100.0
КБЦ „Земун“			1	0.9	4	3.6	24	21.8	81	73.6	110	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“							1	2.5	39	97.5	40	100.0
ИКВБ „Дедиње“							2	4.2	46	95.8	48	100.0
Инс.за онк. и рад. Србије			2	0.8	5	2.0	32	12.9	209	84.3	248	100.0
Инс.за реуматологију	1	2.6					3	7.7	35	89.7	39	100.0
Спец. бол. „Св. Сава“	1	2.8	1	2.8			4	11.1	30	83.3	36	100.0
Спец. бол. Лазаревац							1	8.3	11	91.7	12	100.0
ВМА	2	0.6	5	1.4	22	6.3	129	36.6	194	55.1	352	100.0
УКУПНО	7	0.5	18	1.2	45	3.1	297	20.4	1089	74.8	1456	100.0

Сестринска објашњења процедура, тестова и третмана су оцењена просечном оценом 4,68, што је највећа оцена у посматраном периоду (граф. 23). 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 23: Задовољство испитаника објашњењима процедура која добијају од медицинских сестара (просечна оцена)



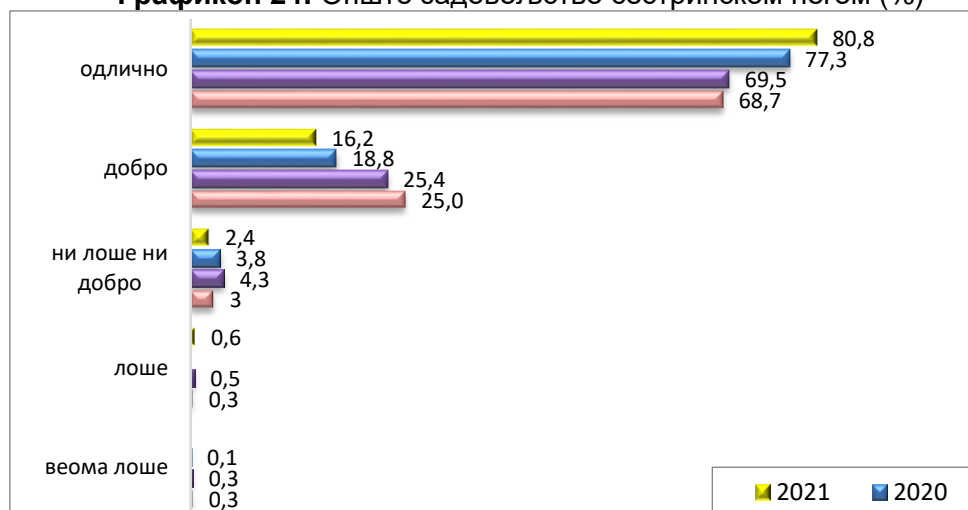
Пацијенти су објашњења процедура која су добијали од медицинских сестара овенили највишом просечном оценом у КБЦ „Бежанијска коса“ (4,98), у ИКВБ „Дедиње“ (4,96) и у Специјалној болници за нефропатију-Лазаревац (4,92), а најнижом оценом у ВМА (4,44) (таб. 31).

Табела 31: Сестринско објашњавање процедура, тестова и третмана (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018.			2019.			2020.			2021.		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
УКЦС	378	4,47	0.71	361	4,43	0.77				457	4,69	0.68
КБЦ „Др Д. Мишовић“	56	4,36	0.84	60	4,50	0.83				6	4,83	0.41
КБЦ „Звездара“	144	4,47	0.74	144	4,46	0.72				108	4,75	0.47
КБЦ „Земун“	83	4,59	0.59	95	4,47	0.68				110	4,68	0.59
КБЦ „Бежанијска коса“	69	4,35	0.78	47	4,70	0.58	33	4,94	0.24	40	4,98	0.16
ИКВБ „Дедиње“	74	4,86	0.34	49	4,69	0.68	35	5,00	0.00	48	4,96	0.20
Инс. за онк. и рад, Србије	169	4,44	0.72	131	4,52	0.61	205	4,79	0.51	248	4,81	0.49
Инс. за реуматологију	48	4,67	0.48	38	4,84	0.37				39	4,82	0.68
Спец. бол. „Свети Сава“	64	4,78	0.42	47	4,74	0.49	33	4,82	0.39	36	4,69	0.85
Спец. бол. Младеновац	47	4,28	0.97	40	4,68	0.53	15	4,73	0.46			
Спец. бол. Лазаревац	15	4,93	0.26	16	4,94	0.25	8	4,88	0.35	12	4,92	0.29
ВМА	544	4,50	0.65	470	4,48	0.73	407	4,48	0.69	352	4,44	0.73
УКУПНО	1691	4,51	0.69	1498	4,51	0.71	736	4,64	0.62	1456	4,68	0.64

Сестринску негу у целини 97% испитаника сматра одличном или добром, а лоше мишљење има само 9 испитаника или 0.6% (граф. 24). На ово питање није одговорио 31 испитаник (2,1%).

Графикон 24: Опште задовољство сестринском негом (%)



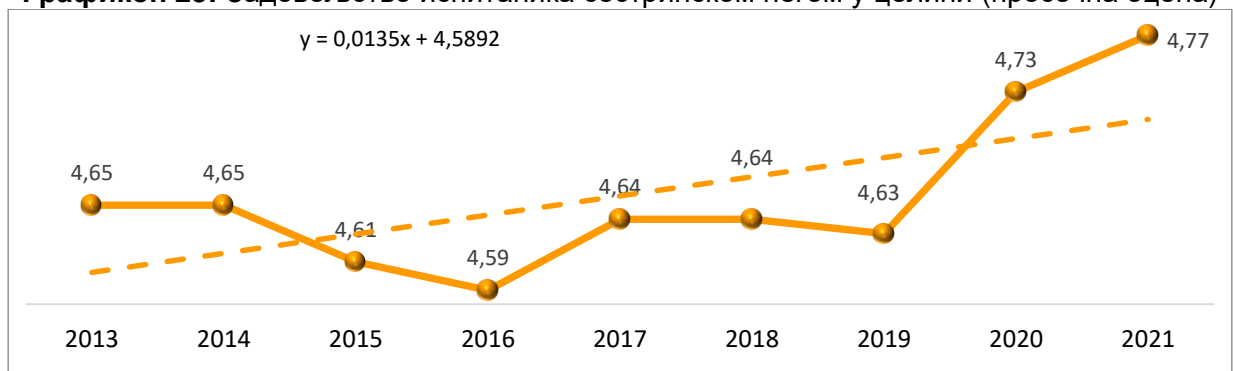
Сви испитаници у ИКВБ „Дедиње“, а скоро сви у КБЦ „Бежанијска коса“, Институту за реуматологију и Специјалној болници за нефропатију-Лазаревац, рад и понашање медицинских сестара су оценили одличним, а намање испитаника се определило за ову оцену у ВМА (64.0%). Лоше мишљење има 5 испитаника у ВМА, 3 у УКЦС и 1 у Институту за реуматологију (таб. 32). Установљена је статистички високо значајна разлика у општем задовољству испитаника сестринском негом по болницама ($H=101,617$, $df=10$, $p=0.000$).

Табела 32: Опште задовољство сестринском негом по установама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
КЦС			3	0.7	17	3.7	56	12.2	384	83.5	460	100.0
КБЦ „Др Д.Мишовић“							1	14.3	6	85.7	7	100.0
КБЦ „Звездара“							21	19.4	87	80.6	108	100.0
КБЦ „Земун“					3	2.8	16	14.7	90	82.6	109	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“							1	2.6	38	97.4	39	100.0
ИКВБ „Дедиње“									48	100	48	100.0
Инс.за онк. и рад.Србије					2	0.8	25	9.9	225	89.3	252	100.0
Инс. за реуматологију			1	2.6			2	5.1	36	92.3	39	100.0
Спец. бол. „Св. Сава“					1	2.8	3	8.3	32	88.9	36	100.0
Спец. бол. Лазаревац							1	8.3	11	91.7	12	100.0
ВМА			5	1.4	12	3.4	112	31.3	229	64.0	358	100.0
УКУПНО			9	0.6	35	2.4	238	16.2	1186	80.8	1468	100.0

Сестринска нега у целини је оцењена просечном оценом 4,77, што је највећа оцена у посматраном периоду (граф. 25). 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 25: Задовољство испитаника сестринском негом у целини (просечна оцена)



Сестринском негом у целини може се рећи да су оба пола подједнако задовољна; према степену образовања најзадовољнији су испитаници са непотпуном основном школом (4,95), а најмање задовољни са вишом и високом школом (4,71); према материјалном стању домаћинства најзадовољнији су испитаници веома лошег стања (4,89), а потом испитаници веома доброг материјалног стања (4,86), а најнижу просечну оцену дали су испитаници лошег материјалног стања (4,72). Сестринском негом су најзадовољнији пацијенти млађи од 20 година (таб. 33). Статистички високо значајна разлика у задовољству сестринском негом у целини постоји у односу на степен образовања и материјално стање испитаника.

Табела 33: Задовољство сестринском негом у целини у односу на карактеристике испитаника

ВАРИЈАБЛЕ		N	\bar{x}	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	733	4,76	0.51	H=1,004 p=0,316
	женско	722	4,78	0.51	
степен образовања	непотпуна ош	22	4,95	0.21	H=1,754 p=0,001
	основна школа	159	4,87	0.39	
	средња школа	812	4,78	0.48	
	виша и висока школа	463	4,71	0.59	
материјално стање домаћинства	веома лоше	19	4.89	0.31	H=17,798 p=0,001
	лоше	71	4,72	0.59	
	осредње	490	4,82	0.48	
	добро	703	4,73	0.54	
	веома добро	161	4,86	0.38	
Добне групе	0-19	7	5,00	0.00	H=11,210 p=0,130
	20-29	66	4,89	0.43	
	30-39	129	4,74	0.47	
	40-49	223	4,74	0.57	
	50-59	288	4,74	0.55	
	60-69	362	4,77	0.50	
	70-79	237	4,77	0.53	
	80 и више	62	4,84	0.41	

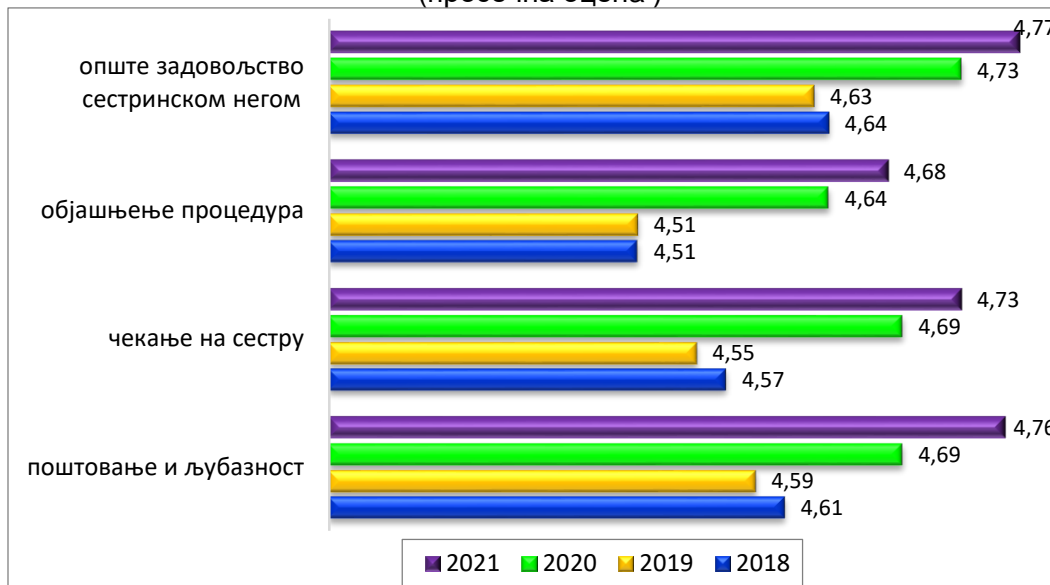
Задовољство сестринском негом у целини је највеће у КБЦ „Бежанијска коса“ (5,0) и у ИКВБ „Дедиње“ (4,97), а најнижа просечна оцена забележена је у ВМА (4,58) и у УКЦС, 4,78 (таб. 34).

Табела 34: Опште задовољство сестринском негом (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018.			2019.			2020.			2021.		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
УКЦС	388	4,61	0.63	365	4,57	0.68				460	4,78	0.53
КБЦ „Др Д. Мишовић“	57	4,40	0.78	63	4,49	0.82				7	4,86	0.37
КБЦ „Звездара“	148	4,61	0.57	149	4,64	0.56				108	4,81	0.39
КБЦ „Земун“	85	4,64	0.65	97	4,66	0.57				109	4,80	0.46
КБЦ „Бежанијска коса“	71	4,46	0.77	48	4,79	0.41	33	5,00	0.00	39	4,97	0.16
ИКВБ „Дедиње“	75	4,91	0.29	51	4,71	0.67	35	5,00	0.00	48	5,00	0.00
Инс. за онк. и рад. Србије	172	4,64	0.58	134	4,57	0.58	206	4,82	0.44	252	4,88	0.34
Инс. за реуматологију	49	4,88	0.33	39	4,85	0.37				39	4,87	0.52
Спец. бол. „Свети Сава“	64	4,84	0.37	47	4,79	0.41	33	4,91	0.29	36	4,86	0.42
Спец. бол. Младеновац	49	4,41	0.76	41	4,80	0.40	15	4,93	0.26			
Спец. бол. Лазаревац	15	4,93	0.26	16	5,00	0.00	8	4,88	0.35	12	4,92	0.29
ВМА	547	4,65	0.55	471	4,63	0.63	411	4,62	0.61	358	4,58	0.63
УКУПНО	1720	4,64	0.59	1521	4,63	0.62	741	4,73	0.54	1468	4,77	0.51

Опште задовољство сестринском негом у целини на интернистичким одељењима београдских болница оцењено је веома високом просечном оценом (4,77). Најнижа просечна оцена је за објашњење дијагностичких процедура које сестре дају пацијентима (4,68), (граф. 26).

Графикон 26: Задовољство услугама сестринске неге током боравка у болници (просечна оцена)

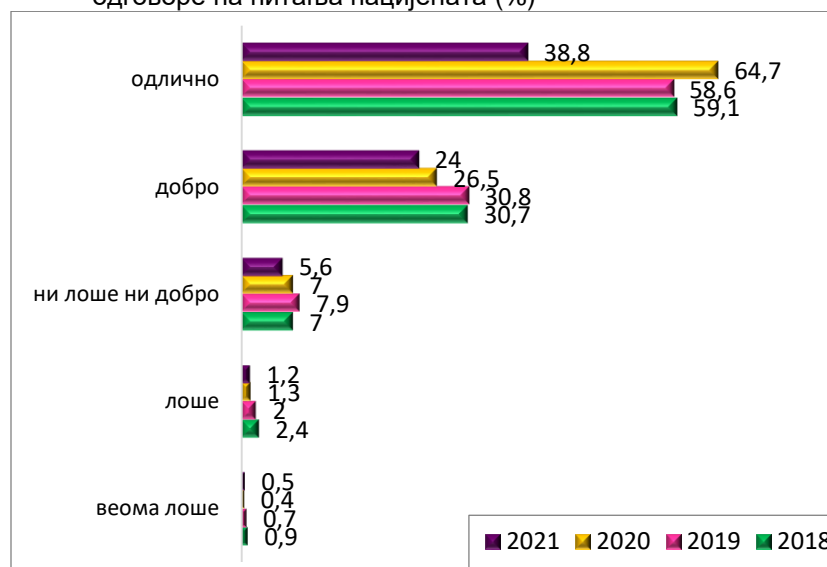


УСЛУГЕ ЛЕКАРА ТОКОМ БОРАВКА У БОЛНИЦИ

Пацијенти су у анкети оцењивали 6 сегмента рада лекара: спремност да дају одговоре на питања пацијената, поштовање и љубазност, објашњење процедура, тестова и третмана, способност дијагностике, успешност у лечењу и опште задовољство лекарским радом.

Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената је одлична или добра за 92.8% испитаника, а лоша и веома лоша само за 1.7% (граф. 27). На ово питање није одговорило 26 испитаника (1,7%).

Графикон 27: Задовољство испитаника спремношћу лекара да дају одговоре на питања пацијената (%)



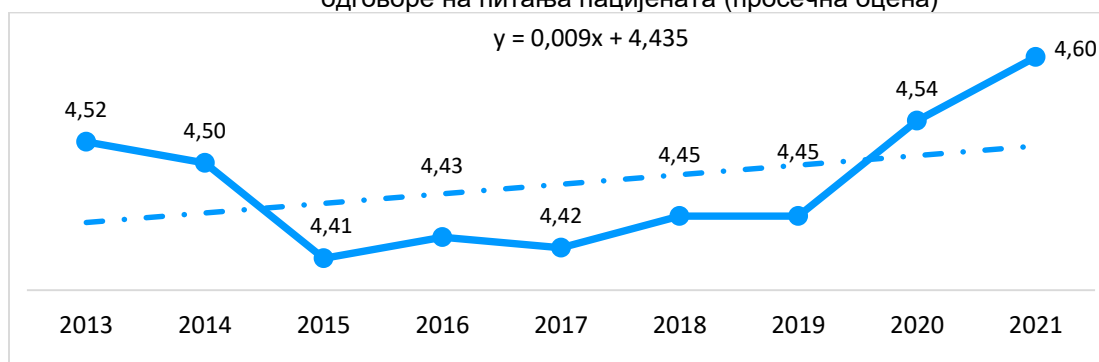
Сви испитаници у КБЦ „Бежанијска коса“, а скоро сви у ИКВБ „Дедиње“ мисле да је спремност лекара да одговарају на питања одлична, најмањи број тако мисли у ВМА (52.2%). Лоше мишљење о овој лекарској особини има 2,6% испитаника у УКЦС, 1,9% у ВМА, 1,8% у КБЦ «Земун» и 1,2% у Институту за онкологију и радиологију Србије (таб. 35). Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о спремности лекара да одговарају на питања пацијената по болницама ($N=94,630$, $df=10$, $p=0.000$).

Табела 35: Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената, по болницама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
КЦС	2	0.4	10	2.2	22	4.8	101	21.9	327	70.8	462	100.0
КБЦ „Др Д.Мишовић“					1	14.3	1	14.3	5	71.4	7	100.0
КБЦ „Звездара“							24	22.2	84	77.8	108	100.0
КБЦ „Земун“			2	1.8	9	8.2	33	30.0	66	60.0	110	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“									40	100	40	100.0
ИКВБ „Дедиње“							4	8.3	44	91.7	48	100.0
Инс.за онк. и рад.Србије	1	0.4	2	0.8	20	7.8	44	17.2	189	73.8	256	100.0
Инс. за реуматологију					1	2.6	3	7.9	34	89.5	38	100.0
Спец. бол. „Св. Сава“					2	5.6	5	13.9	29	80.6	36	100.0
Спец. бол. Лазаревац							2	16.7	10	83.3	12	100.0
ВМА	4	1.1	3	0.8	27	7.6	136	38.2	186	52.2	356	100.0
УКУПНО	7	0.5	17	1.2	82	5.6	353	24.0	1014	68.8	1473	100.0

Спремност лекара да одговарају на питања пацијената је оцењена просечном оценом 4,60, што је највећа оцена у посматраном периоду (граф. 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: Задовољство испитаника спремношћу лекара да дају одговоре на питања пацијената (просечна оцена)



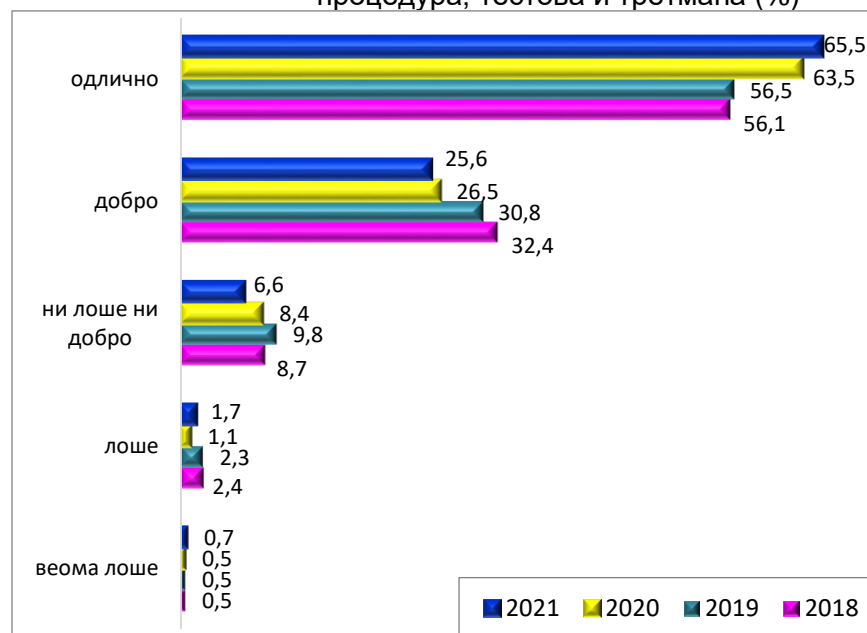
Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената је оцењена највишом оценом у КБЦ „Бежанијска коса“ (5,0) и ИКВБ „Дедиње“ (4,92), док је најнижа оцена забележена у ВМА (4,40), а затим у КБЦ „Земун“, 4,48 (таб. 36).

Табела 36: Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018.			2019			2020.			2021.		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
УКЦС	386	4,39	0.79	369	4,40	0.81				462	4,60	0.72
КБЦ „Др Д. Мишовић“	56	4,46	0.71	64	4,41	0.87				7	4,57	0.78
КБЦ „Звездара“	147	4,54	0.69	147	4,52	0.67				108	4,78	0.42
КБЦ „Земун“	88	4,31	1.00	95	4,32	0.88				110	4,48	0.72
КБЦ „Бежанијска коса“	69	4,33	0.95	48	4,58	0.71	33	5,00	0.00	40	5,00	0.00
ИКВБ „Дедиње“	76	4,89	0.31	52	4,77	0.64	35	5,00	0.00	48	4,92	0.28
Инс. за онк. и рад. Србије	173	4,24	0.99	136	4,32	0.79	208	4,69	0.62	256	4,63	0.69
Инс. за реуматологију	49	4,63	0.67	39	4,72	0.51				38	4,87	0.41
Спец. бол. „Свети Сава“	64	4,73	0.57	47	4,72	0.49	32	4,94	0.25	36	4,75	0.55
Спец. бол. Младеновац	48	4,35	0.86	42	4,64	0.54	15	4,73	0.46			
Спец. бол. Лазаревац	15	4,93	0.26	16	5,00	0.00	8	4,88	0.35	12	4,83	0.39
ВМА	547	4,45	0.76	470	4,40	0.81	411	4,34	0.79	356	4,40	0.76
УКУПНО	1718	4,45	0.80	1525	4,45	0.78	742	4,54	0.72	1473	4,60	0.69

Лекарска објашњења процедура, тестова и третмана су одлична или добра за 91.1% испитаника, а лоша и веома лоша за 2.4% (граф. 29). На ово питање није одговорило 40 испитаника (2,7%).

Графикон 29: Задовољство испитаника лекарским објашњењима процедура, тестова и третмана (%)



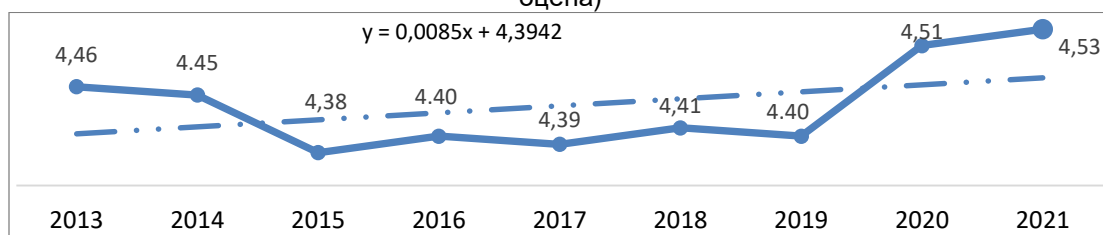
Сви испитаници у КБЦ „Бежанијска коса“, а скоро сви у у ИКВБ „Дедиње“ сматрају да им лекар одлично објашњава дијагностичке процедуре и третмане, док у ВМА у најнижим процентима (49.1%) сматрају да је то одлично (таб. 37). Да им оваква објашњења лекари дају лоше мисли 3,9% пацијената у УКЦС, 2,8%, у Специјалној болници „Свети Сава“, 2,6% у Институту за реуматологију, а 2,5% ВМА. Установљена је високо статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о лекарским објашњењима по болницама ($H=97,040$, $df=10$, $p=0.000$).

Табела 37: Лекарска објашњења процедура и третмана по болницама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
КЦС	6	1.3	12	2.6	29	6.4	105	23.0	304	66.7	456	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“							2	28.6	5	71.4	7	100.0
КБЦ „Звездара“					1	0.9	29	26.9	78	72.2	108	100.0
КБЦ „Земун“			1	0.9	11	10.0	33	30.0	65	59.1	110	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“									40	100	40	100.0
ИКВБ „Дедиње“							2	4.2	46	95.8	48	100.0
Инс. за онк. и рад. Србије			5	2.0	17	6.7	56	22.2	174	69.0	252	100.0
Инс. за реуматологију			1	2.6	1	2.6	2	5.3	34	89.5	38	100.0
Спец. бол. „Св. Сава“			1	2.8	1	2.8	8	22.2	26	72.2	36	100.0
Спец. бол. Лазаревац							2	16.7	10	83.3	12	100.0
ВМА	4	1.1	5	1.4	36	10.2	134	38.1	173	49.1	352	100.0
УКУПНО	10	0.7	25	1.7	96	6.6	373	25.6	955	65.5	1459	100.0

Лекарска објашњења тестова, процедура, третмана и резултата су оцењена просечном оценом 4,53 (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: Задовољство испитаника лекарским објашњењима процедура и третмана (просечна оцена)



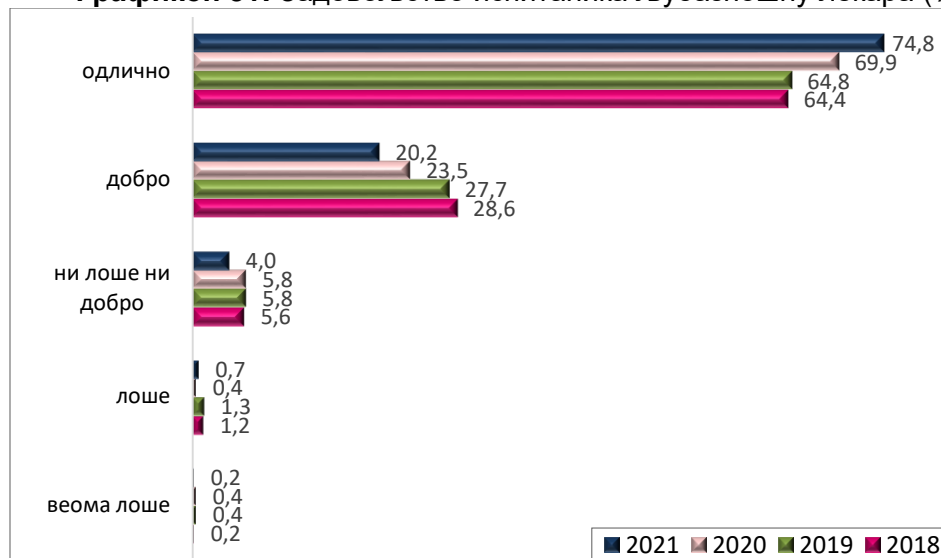
Лекарска објашњења тестова, процедура, третмана и резултата су најбоље оцењена у КВС „Бежанијска коса“ (5,0) и у ИКВБ „Дедиње“ (4,96), а најнижом просечном оценом у ВМА (4,33); а затим у УКЦС, 4,51 (таб. 38).

Табела 38: Лекарско објашњење тестова, процедура, третмана и резултата (\bar{x})

2017 Број испитаника	2018.			2019			2020.			2021.		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
УКЦС	382	4,35	0.80	363	4,35	0.83				456	4,51	0.83
КБЦ „Др Д. Мишовић“	56	4,39	0.71	62	4,37	0.91				7	4,71	0.49
КБЦ „Звездара“	140	4,48	0.78	143	4,45	0.69				108	4,71	0.47
КБЦ „Земун“	85	4,26	1.00	93	4,19	1.01				110	4,47	0.71
КБЦ „Бежанијска коса“	69	4,26	0.96	47	4,62	0.77	33	4.94	0.24	40	5,00	0.00
ИКВБ „Дедиње“	74	4,89	0.35	52	4,77	0.64	35	4,97	0.17	48	4,96	4,20
Инс. за онк. и рад. Србије	171	4,26	0.95	133	4,30	0.77	203	4.75	0.54	252	4,58	0,70
Инс. за реуматологију	48	4,50	0.65	38	4,63	0.59				38	4,82	0.61
Спец. бол. „Свети Сава“	64	4,69	0.64	47	4,81	0.45	33	4.88	0.33	36	4,64	0.68
Спец. бол. Младеновац	48	4,35	0.81	40	4,58	0.59	15	4.80	0.41			
Спец. бол. Лазаревац	14	4,86	0.36	16	4,94	0.25	7	4.71	0.49	12	4,83	0,39
ВМА	548	4,42	0.70	471	4,36	0.81	410	4,28	0.83	352	4,33	0.80
УКУПНО	1699	4,41	0.79	1505	4,40	0.80	736	4.51	0.74	1459	4,53	0.75

Љубазност и поштовање лекара према пацијентима је одлична или добра за 95.0%% испитаника, а лоша и веома лоша само за 0.7% (граф. 31). На ово питање није одговорило 32 испитаника (2,1%).

Графикон 31: Задовољство испитаника љубазношћу лекара (%)



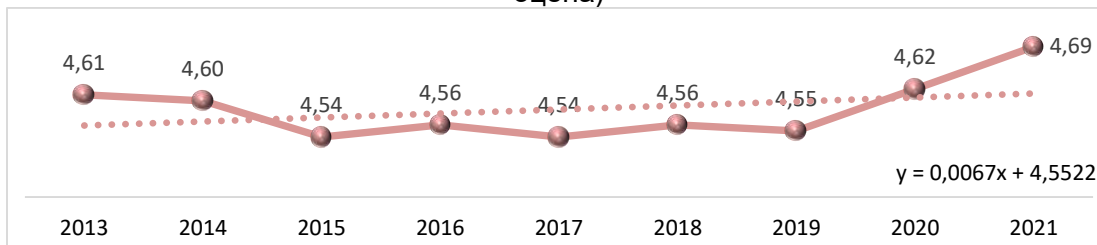
Сви испитаници у КБЦ „Бежанијска коса“ и у ИКВБ „Дедиње“ сматрају да је љубазност и поштовање лекара одлично, а у ВМА најмањи број пацијената сматра да су лекари љубазни (59.6%), (таб. 39). Установљена је висока статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о љубазности лекара по болницама (N=84,794, df=10, p=0.000).

Табела 39: Љубазност и поштовање лекара по болницама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
КЦС	1	0.2	6	1.3	18	3.9	76	16.7	355	77.9	456	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“							1	16.7	5	83.3	6	100.0
КБЦ „Звездара“							17	15.9	90	84.1	107	100.0
КБЦ „Земун“					8	7.3	25	22.7	77	70.0	110	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“									40	100	40	100.0
ИКВБ „Дедиње“									48	100	48	100.0
Инс. за онк. и рад. Србије			2	0.8	15	5.9	43	16.9	194	76.4	254	100.0
Инс. за реуматологију							4	10.3	35	89.7	39	100.0
Спец. бол. „Св. Сава“			2	5.6			5	13.9	29	80.6	36	100.0
Спец. бол. Лазаревац							2	16.7	10	83.3	12	100.0
ВМА	2	0.6	1	0.3	18	5.0	124	34.5	214	59.6	359	100.0
УКУПНО	3	0.2	11	0.7	59	4.0	297	20.2	1097	74.8	1467	100.0

Љубазност и поштовање лекара према пацијентима су оцењени просечном оценом 4,69 (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 (просечна оцена)



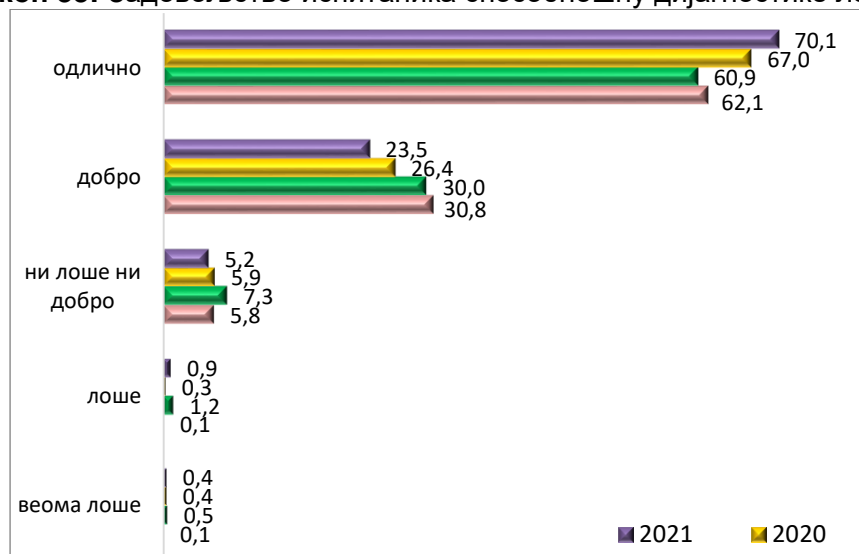
Поштовање и љубазност лекара према пацијенту највишим оценама су оцењени у КБЦ „Бежанијска коса“ и ИКВБ „Дедиње“ (по 5,0), а најнижа оцена забележена је у ВМА (4,52), а затим у КБЦ „Земун“ 4,63 (таб. 40).

Табела 40: Поштовање и љубазност лекара (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018.			2019			2020.			2021.		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
УКЦС	383	4,51	0,68	366	4,49	0,76				456	4,71	0,63
КБЦ „Др Д. Мишовић“	56	4,48	0,66	62	4,42	0,86				6	4,83	0,41
КБЦ „Звездара“	143	4,66	0,57	145	4,63	0,52				107	4,84	0,36
КБЦ „Земун“	86	4,44	0,81	93	4,42	0,81				110	4,63	0,62
КБЦ „Бежанијска коса“	71	4,52	0,77	48	4,77	0,42	33	4,97	0,17	40	5,00	0,00
ИКВБ „Дедиње“	75	4,92	0,27	53	4,79	0,63	35	4,97	0,17	48	5,00	0,00
Инс. за онк. и рад. Србије	173	4,43	0,82	133	4,43	0,76	205	4,75	0,62	254	4,69	0,62
Инс. за реуматологију	49	4,71	0,54	39	4,82	0,39				39	4,90	0,31
Спец. бол. „Свети Сава“	64	4,78	0,45	47	4,79	0,46	33	4,85	0,36	36	4,69	0,75
Спец. бол. Младеновац	48	4,40	0,84	42	4,69	0,52	15	4,87	0,35			
Спец. бол. Лазаревац	15	4,87	0,35	15	4,93	0,26	8	4,88	0,35	12	4,83	0,39
ВМА	545	4,55	0,65	474	4,53	0,69	413	4,47	0,70	359	4,52	0,66
УКУПНО	1708	4,56	0,68	1517	4,55	0,70	742	4,62	0,65	1467	4,69	0,60

Способност дијагностиковања здравствених проблема лекара је одлична или добра за 93.6% испитаника, а лоша и веома лоша само за 1.3% (граф. 33). На ово питање није одговорило 46 испитаника (3,1%).

Графикон 33: Задовољство испитаника способношћу дијагностике лекара (%)



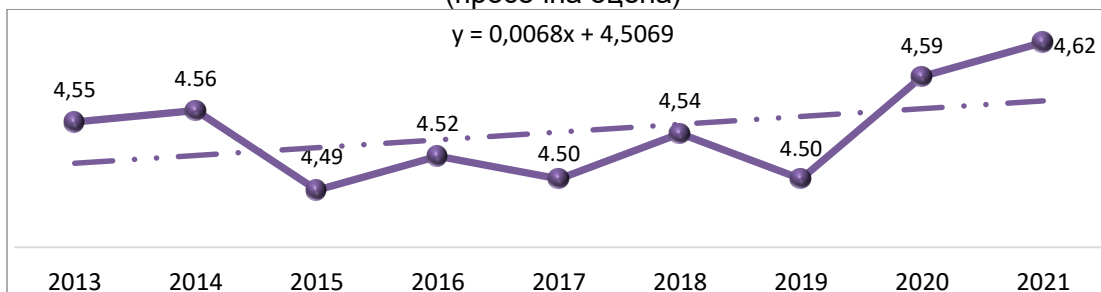
Сви испитаници у КБЦ „Бежанијска коса“ и скоро сви у ИКВБ „Дедиње“ мисле да је способност дијагностике лекара одлична, док у ВМА само 55.1% испитаника има овакво мишљење (таб. 41). Установљена је висока статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о способности дијагностике лекара по болницама (N=84,111, df=10, p=0.000).

Табела 41: Способност дијагностике лекара, по болницама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
КЦС	3	0.7	9	2.0	24	5.3	91	20.0	328	72.1	455	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“							3	42.9	4	57.1	7	100.0
КБЦ „Звездара“					2	1.9	23	21.3	83	76.9	108	100.0
КБЦ „Земун“			1	0.9	10	9.1	30	27.3	69	62.7	110	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“									40	100	40	100.0
ИКВБ „Дедиње“							1	2.1	47	97.9	48	100.0
Инс. за онк. и рад. Србије			1	0.4	17	6.9	49	19.8	181	73.0	248	100.0
Инс. за реуматологију					2	5.1	1	2.6	36	92.3	39	100.0
Спец. бол. „Св. Сава“			1	2.8			8	22.2	27	75.0	36	100.0
Спец. бол. Лазаревац							2	16.7	10	83.3	12	100.0
ВМА	3	0.9	1	0.3	20	5.7	133	38.0	193	55.1	350	100.0
УКУПНО	6	0.4	13	0.9	75	5.2	341	23.5	1018	70.1	1453	100.0

Способност дијагностике лекара је оцењена просечном оценом 4,62 (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: Задовољство испитаника способношћу дијагностике лекара (просечна оцена)



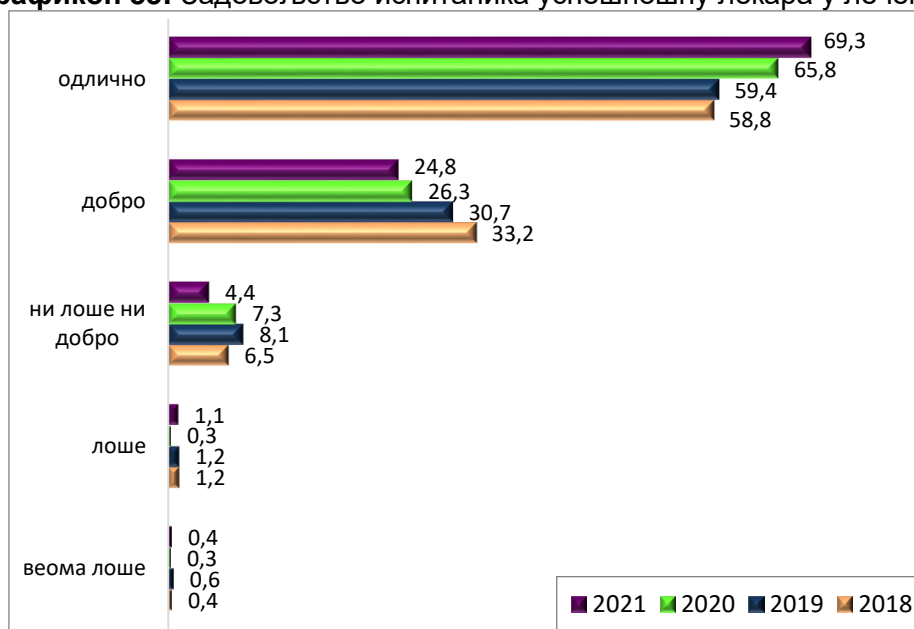
Лекарску способност дијагностиковања здравствених проблема пацијента највишом оценом су оценили пацијенти у КБЦ „Бежанијска коса“ (5,0) и Институту за КВБ „Дедиње“ (4,98), најнижу оценом добили су лекари у ВМА (4,46) и КБЦ „Земун“, 4,52 (таб. 42).

Табела 42. Лекарска способност дијагностиковања по установама (\bar{X})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018.			2019			2020.			2021.		
	N	\bar{X}	SD	N	\bar{X}	SD	N	\bar{X}	SD	N	\bar{X}	SD
УКЦС	377	4,49	0.67	361	4,45	0.74				455	4,61	0.74
КБЦ „Др Д. Мишовић“	56	4,45	0.71	62	4,34	0.90				7	4,57	0.53
КБЦ „Звездара“	143	4,57	0.61	143	4,57	0.62				108	4,75	0.47
КБЦ „Земун“	80	4,48	0.78	92	4,40	0.85				110	4,52	0.71
КБЦ „Бежанијска коса“	70	4,44	0.71	45	4,73	0.54	33	5,00	0.00	40	5,00	0.00
ИКВБ „Дедиње“	75	4,92	0.27	53	4,79	0.63	35	4,97	0.17	48	4,98	0.14
Инс. за онк. и рад. Србије	168	4,39	0.81	132	4,33	0.78	201	4,75	0.53	248	4,65	0.62
Инс. за реуматологију	49	4,67	0.55	37	4,78	0.48				39	4,87	0.47
Спец. бол. „Свети Сава“	64	4,77	0.50	47	4,72	0.50	33	4,91	0.29	36	4,67	0.62
Спец. бол. Младеновац	46	4,43	0.78	38	4,66	0.53	15	4,73	0.46			
Спец. бол. Лазаревац	15	4,87	0.35	16	4,88	0.34	8	4,88	0.35	12	4,83	0.39
ВМА	542	4,54	0.64	464	4,47	0.74	409	4,42	0.73	350	4,46	0.69
УКУПНО	1685	4,54	0.67	1490	4,50	0.73	734	4,59	0.65	1453	4,62	0.66

Успешност лекара у лечењу је одлична или добра за 94.1% испитаника, а лоша или веома лоша за само 1.5% (граф. 35). На ово питање није одговорило 77 испитаника (5,1%).

Графикон 35: Задовољство испитаника успешношћу лекара у лечењу (%)



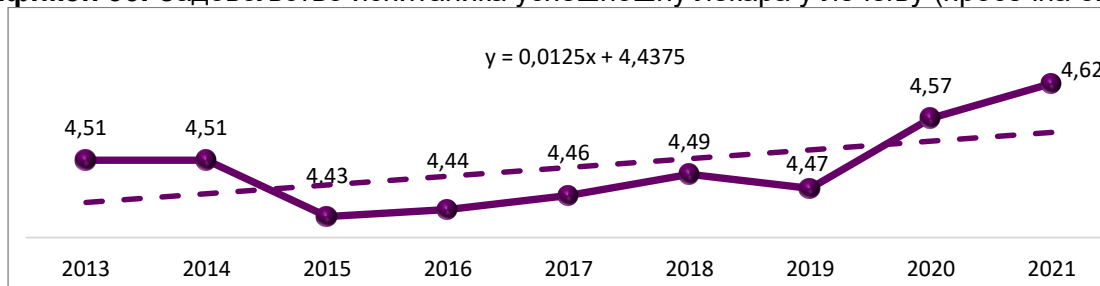
Сви испитаници у КБЦ „Бежанијска коса“ и скоро сви у ИКВБ „Дедиње“ мисле да је успешност лекара у лечењу одлична, док у ВМА само 54.7% испитаника има овакво мишљење (таб. 43). Установљена је висока статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о успешности лекара у лечењу по болницама ($N=78,657$, $df=10$, $p=0.000$).

Табела 43: Успешност лекара у лечењу по установама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
КЦС	3	0.7	10	2.2	16	3.6	83	18.5	336	75.0	448	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“	1	20.0					1	20.0	3	60.0	5	100.0
КБЦ „Звездара“					2	1.9	26	24.5	78	73.6	106	100.0
КБЦ „Земун“			1	0.9	9	8.2	31	28.2	69	62.7	110	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“									40	100	40	100.0
ИКВБ „Дедиње“							2	4.2	46	95.8	48	100.0
Инс. за онк. и рад. Србије			1	0.4	14	5.8	66	27.5	159	66.3	240	100.0
Инс. за реуматологију			1	2.6	1	2.6	4	10.3	33	84.6	39	100.0
Спец. бол. „Св. Сава“			1	2.8	3	8.3	5	13.9	27	75.0	36	100.0
Спец. бол. Лазаревац							2	16.7	10	83.3	12	100.0
ВМА	2	0.6	1	0.3	18	5.3	132	39.1	185	54.7	338	100.0
УКУПНО	6	0.4	15	1.1	63	4.4	352	24.8	986	69.3	1422	100.0

Успешност лекара у лечењу је оцењена просечном оценом 4,62 (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: Задовољство испитаника успешношћу лекара у лечењу (просечна оцена)



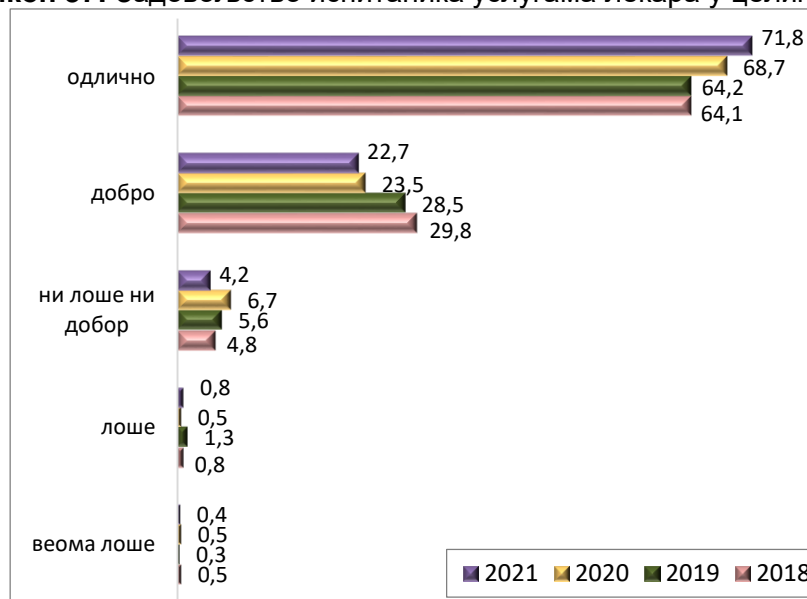
Успешност лекара у лечењу најбоље је оцењена у КБЦ „Бежанијска коса“ (5,0) и у ИКВБ „Дедиње“ (4,96), док су најнижу оценоу добили лекари у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (4,0), где је био мали број испитаника, а затим у ВМА, 4,47 у (таб. 44).

Табела 44: Успешност лекара у лечењу по установама (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018.			2019			2020.			2021.		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
УКЦС	373	4,45	0.74	349	4,40	0.78				448	4,65	0.72
КБЦ „Др Д. Мишовић“	56	4,43	0.68	61	4,46	0.76				5	4,00	1.73
КБЦ „Звездара“	138	4,53	0.64	140	4,56	0.60				106	4,72	0.49
КБЦ „Земун“	79	4,51	0.78	91	4,31	0.89				110	4,53	0.68
КБЦ „Бежанијска коса“	68	4,46	0.70	47	4,72	0.50	33	5,00	0.00	40	5,00	0.00
ИКВБ „Дедиње“	75	4,92	0.27	53	4,75	0.65	35	5,00	0.00	48	4,96	0.20
Инс. за онк. и рад. Србије	166	4,28	0.86	130	4,34	0.79	198	4,65	0.62	240	4,60	0.62
Инс. за реуматологију	46	4,63	0.57	36	4,58	0.69				39	4,77	0.63
Спец. бол. „Свети Сава“	64	4,77	0.50	47	4,77	0.47	33	4,91	0.29	36	4,61	0.76
Спец. бол. Младеновац	46	4,39	0.86	39	4,62	0.54	14	4,86	0.36			
Спец. бол. Лазаревац	15	4,93	0.26	16	4,94	0.25	8	4,75	0.46	12	4,83	0.39
ВМА	526	4,47	0.65	452	4,44	0.76	390	4,41	0.72	338	4,47	0.67
УКУПНО	1652	4,49	0.70	1461	4,47	0.74	711	4,57	0.66	1422	4,62	0.66

Опште задовољство услугама лекара током болничког лечења су одличне или добре за 94.5%, а лоше или веома лоше за 1.2% испитаника (граф. 37). Добијени резултати су нешто лошији од резултата за медицинске сестре (97.0% одлично или добро и 0.6% лоше). На ово питање није одговорило 36 испитаника (2,4%).

Графикон 37: Задовољство испитаника услугама лекара у целини (%)



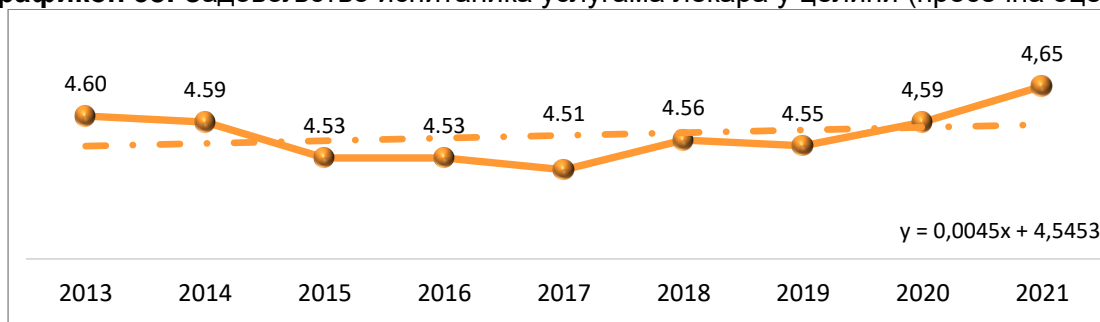
Сви испитаници у КБЦ „Бежанијска коса“ и скоро сви у Институту за КВБ „Дедиње“ сматрају да је рад лекара у целини одличан, док су таквог мишљења само 59% испитаника у ВМА (таб. 45). Установљена је висока статистички значајна разлика у општем задовољству услугама лекара по болницама (N=67,687, df=10, p=0.000).

Табела 45. Опште задовољство испитаника услугама лекара по болницама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
КЦС	3	0.7	7	1.5	17	3.7	101	22.1	329	72.0	457	100.0
КБЦ „Др Д.Мишовић“							2	28.6	5	71.4	7	100.0
КБЦ „Звездара“							24	22.2	84	77.8	108	100.0
КБЦ „Земун“					9	8.2	29	26.4	72	65.5	110	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“									40	100	40	100.0
ИКВБ „Дедиње“							2	4.2	46	95.8	48	100.0
Инс.за онк. и рад.Србије			1	0.4	16	6.3	43	16.9	194	76.4	254	100.0
Инс. за реуматологију					2	5.1	3	7.7	34	87.2	39	100.0
Спец. бол. „Св. Сава“			3	8.3			4	11.1	29	80.6	36	100.0
Спец. бол. Лазаревац							2	16.7	10	83.3	12	100.0
ВМА	3	0.9	1	0.3	18	5.1	122	34.7	208	59.1	352	100.0
УКУПНО	6	0.4	12	0.8	62	4.2	332	22.7	1051	71.8	1463	100.0

Лекарске услуге у целини током болничког лечења су оцењене просечном оценом 4,65 (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: Задовољство испитаника услугама лекара у целини (просечна оцена)



Лекарским услугама у целини су најзадовољнији пацијенти у КБЦ „Бежанијска коса“ (5,0), а потом у ИКВБ „Дедиње“ (4,96), а најнижа оцена забележена је у ВМА (4,51), а затим у КБЦ „Земун“, 4,57 (таб. 46).

Табела 46: Опште задовољство услугама лекара по установама (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018.			2019			2020.			2021.		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
УКЦС	384	4,51	0.69	363	4,49	0.73				457	4,63	0.69
КБЦ „Др Д. Мишовић“	54	4,54	0.66	62	4,45	0,78				7	4,71	0.49
КБЦ „Звездара“	145	4,62	0.64	147	4,59	0.58				108	4,78	0.42
КБЦ „Земун“	86	4,47	0.82	92	4,46	0.79				110	4,57	0.64
КБЦ „Бежанијска коса“	69	4,51	0.80	48	4,81	0.39	33	5,00	0.00	40	5,00	0.00
4,63ИКВБ „Дедиње“	75	4,93	0.25	53	4,79	0.63	35	5,00	0.00	48	4,96	0.20
Инс. за онк. и рад. Србије	171	4,43	0.86	134	4,46	0.75	204	4,67	0.72	254	4,69	0.60
Инс. за реуматологију	49	4,76	0.48	39	4,72	0.56				39	4,82	0.50
Спец. бол. „Свети Сава“	64	4,75	0.56	47	4,81	0.40	33	4,91	0.29	36	4,64	0.86
Спец. бол. Младеновац	47	4,49	0.66	41	4,76	0.43	15	4,80	0.41			
Спец. бол. Лазаревац	15	4,93	0.26	16	5,00	0.00	8	5,00	0.00	12	4,83	0.39
ВМА	543	4,56	0.59	468	4,51	0.71	407	4,44	0.72	352	4,51	0.69
УКУПНО	1702	4,56	0.67	1510	4,55	0.69	735	4,59	0.69	1463	4,65	0.64

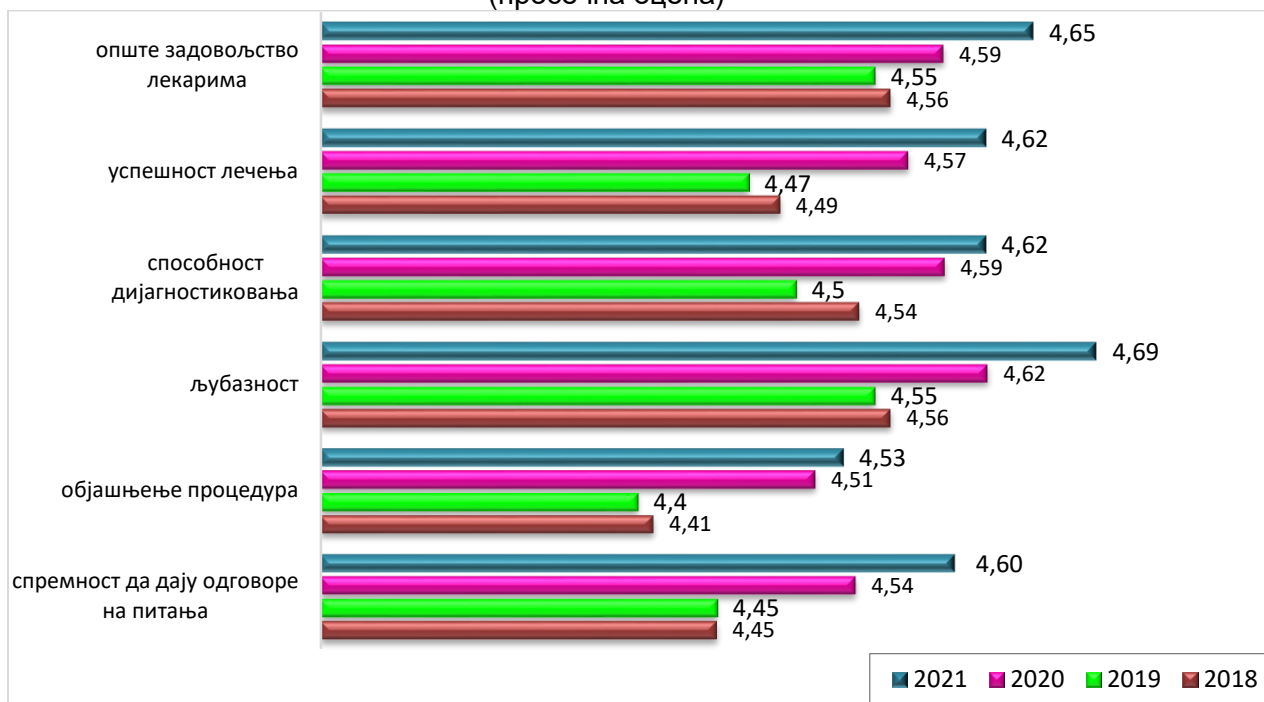
Посматрано према полу, особе мушког пола су незнатно задовољније (4,66) лекарским радом у односу на особе женског пола; према степену образовања најзадовољнији су пацијенти са непотпуном основном школом (4,86), а најмање су задовољни са вишом и високом школом (4,59); најмање су задовољни пацијенти са веома лошим материјалним стањем (4,39), а највишу су оцену дали испитаници са осредњим (4,71). Радом лекара су најзадовољнији испитаници млађи од 20 година (5,0), а најмање су задовољни пацијенти из добне групе од 30 до 39 година (таб. 47). Постоји статистички значајна разлика у општем задовољству услугама лекара у односу на степен образовања и старост испитаника.

Табела 47: Опште задовољство услугама лекара у односу на карактеристике испитаника

ВАРИЈАБЛЕ		N	\bar{x}	SD	Вредност теста и p вредност
пол	мушко	728	4,66	0.60	$\chi^2=6.360$ $p=0,174$
	женско	722	4,64	0.67	
степен образовања	непотпуна ош	22	4,86	0.64	H=10.065 $p=0,018$
	основна школа	157	4,74	0.55	
	средња школа	810	4,65	0.61	
	виша и висока школа	459	4,59	0.72	
материјално стање домаћинства	веома лоше	18	4,39	0.92	H=7.809 $p=0,099$
	лоше	72	4,68	0.58	
	осредње	487	4,71	0.55	
	добро	700	4,61	0.66	
	веома добро	160	4,63	0.80	
добне групе	0-19	7	5,00	0.00	H=27.141 $p=0,000$
	20-29	66	4,82	0.55	
	30-39	129	4,51	0.82	
	40-49	220	4,56	0.67	
	50-59	289	4,59	0.67	
	60-69	358	4,70	0.58	
	70-79	237	4,70	0.62	
	80 и више	62	4,74	0.54	

Опште задовољство услугама лекара на интернистичким одељењима током боравка у болници пацијенти су оценили високом просечном оценом (4,65). Највишом просечном оценом оцењено је поштовање и љубазност лекара (4,69), а најнижом оценом објашњење процедура, тестова и третмана (4,53), (граф. 39).

Графикон 39: Задовољство услугама лекара током боравка у болници (просечна оцена)



- **Коришћење клиничких путева током болничког лечења**

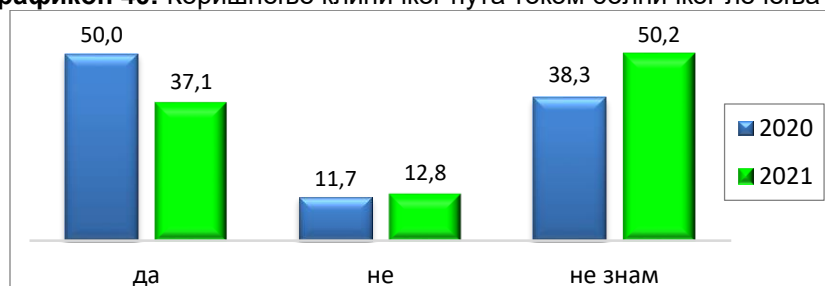
Клинички путеви су алати за унапређење квалитета и ефикасности здравствене заштите, чија је примена започела 80-тих година ХХ века у САД. У Србији је развој клиничких путева почео 2010. године у оквиру пројекта Министарства здравља „Развој здравства Србије“ и ДИЛС („Пружање унапређених услуга на локалном 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 колона, акутни коронарни синдром, нормални порођај, астму код деце и клинички пут за елективну холецистектомију¹. Развој клиничких путева је настављен у оквиру Другог пројекта развоја здравства Србије.

Клинички пут је пацијентов лични документ у виду протокола, који приказује редослед стандардних клиничких процедура у обради његовог здравственог проблема или стања од почетка до краја епизоде. Клинички пут омогућава евидентирање свих релевантних процедура или упис разлога, због којег процедура није извршена. Садржај клиничког пута ослања се на клинички водич и локалну праксу здравствене установе. Због тога садржај клиничког пута не може битно одступати између здравствених установа у истој земљи, ако се примењује исти (национални) клинички водич. Међутим, у извођењу клиничког пута могу постојати разлике, па је коначни садржај клиничког пута јединствен за сваку институцију¹.

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

С обзиром да се клинички путеви развијају у оквиру пројекта Министарства здравља и примењују у одређеним болницама, односно још увек нису уведени на националном нивоу, пацијенти су недовољно упознати са њиховом применом. На питање о коришћењу клиничког пута у њиховом болничком лечењу одговорило је 977 испитаника у анкети (65.2% од укупног броја). ВМА је користио упитник без овог питања. Претходне године сваки други испитаник је навео да је у његовом лечењу коришћен клинички пут, док је у 2021. нешто више од 1/3 одговорило са „да“, али је зато у овој години сваки други навео да не зна (граф. 40).

Графикон 40: Коришћење клиничког пута током болничког лечења (%)



У Специјалној болници за ендемску нефропатију-Лазаревац чак 91.7% испитаника сматра да је клинички пут коришћен у њиховом лечењу (у питању је мали узорак), а потом у ИКВБ „Дедиње“ 58.3%. Најмањи број пацијената који су дали потврдан одговор о коришћењу клиничког пута је био у Институту за реуматологију и у КБЦ „Земун“ сваки пети (таб. 48). Знатно је више испитаника који не знају да ли је током њиховог лечења коришћен клинички пут, и то највише у Институту за реуматологију (71.8%), а најмање у Институту за онкологију и радиологију Србије (29.3%). Међу болницама постоји високо статистички значајна разлика у мишљењу пацијената о коришћењу клиничких путева у њиховом лечењу (N=75.263, df=9, p=0.000).

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

Табела 48: Коришћење клиничког пута током болничког лечења (%)

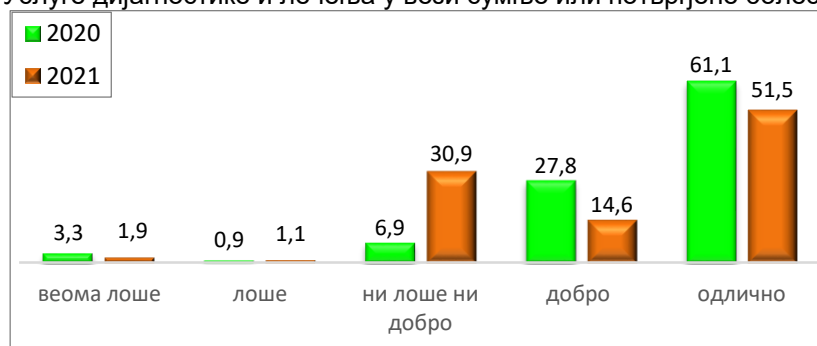
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		НЕ ЗНАМ		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	126	31.3	45	11.2	232	57.6	403	100.0
КБЦ „Др Д.Мишовић“	2	33.3	2	33.3	2	33.3	6	100.0
КБЦ „Звездара“	33	36.3	14	15.4	44	48.4	91	100.0
КБЦ „Земун“	24	21.8	13	11.8	73	66.4	110	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“	17	50.0			17	50.0	34	100.0
ИКВБ „Дедиње“	28	58.3	1	2.1	19	39.6	48	100.0
Инс.за онк. и рад.Србије	96	48.5	44	22.2	58	29.3	198	100.0
Институт за реуматологију	8	20.5	3	7.7	28	71.8	39	100.0
Спец. бол. „Свети Сава“	17	47.2	2	5.6	17	47.2	36	100.0
Спец. бол. Лазаревац	11	91.7	1	8.3			12	100.0
УКУПНО	362	37.1	125	12.8	490	50.2	977	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, 590 (39,4%) испитаника је навело да се не односи на њих, а 284 (18.9%) није одговорило на ово питање. У 2021. години од пацијената који су дали потврдан одговор (укупно 625 или 41,7%), половина је оценила да је њихово болничко лечење било одлично, а још 14,6% да је било добро, док само 3% мисли да је било лоше (граф. 41).

Графикон 41: Услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19 (%)



У чак 4 болнице, КБЦ „Бежанијска коса“, КБЦ „Звездара“, Институту за КВБ „Дедиње“ и Специјалној болници за ендемску нефропатију су сви пацијенти оценили као одличне услуге дијагностике и лечења због болести COVID-19, док такво мишљење има само 14,8% испитаника у ВМА (таб. 49). Ове услуге сматра лошим 7,6% испитаника у Институту за онкологију и радиологију Србије, 3,8% у УКЦС, 6,2% у КБЦ „Земун“ и 1,3% у ВМА. Међу болницама постоји статистички високо значајна разлика у мишљењу пацијената о дијагностици и лечењу у вези сумње или потврђене болести COVID-19 (N=256,724, df=7, p=0.000).

Велики број пацијената је навео да се ово питање не односи на њих, сви пацијенти у КБЦ „Др Д. Мишовић“, а преко 80% пацијената у КБЦ „Звездара“, Институту за КВБ „Дедиње“ и Институту за реуматологију. Овакав одговор је дало само 2,7% пацијената у

КБЦ „Бежанијска коса“, јер је та установа била у ковид режиму, док на ВМА није било ниједног оваквог одговора.

Табела 49: Услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19 (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		укупно		не односи се на мене	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
КЦС	3	1.6	4	2.2	13	7.1	27	14.8	135	74.2	182	100	192	51.3
КБЦ „Др Д.Мишовић“											100		6	100
КБЦ „Звездара“	0		0		0		0		14	100	14	100	77	84.6
КБЦ „Земун“	1	3.1	1	3.1	5	15.6	5	15.6	20	62.5	32	100	78	70.9
КБЦ „Бежанијска коса“	0		0		0		0		36	100	36	100	1	2.7
ИКВБ „Дедиње“	0		0		0		0		7	100	7	100	41	85.4
Инс.за онк. и рад.Србије	5	5.4	2	2.2	4	4.3	25	26.9	57	61.3	93	100	132	58.7
Инс.за реуматологију	0		0		0		2	28.6	5	71.4	7	100	32	82.1
Спец. бол. „Св. Сава“	0		0		0		4	36.4	7	63.6	11	100	25	69.4
Спец. бол. Лазаревац	0		0		0		0		6	100	6	100	6	50.0
ВМА	3	1.3	0		171	72.2	28	11.8	35	14.8	237	100		
УКУПНО	12	1.9	7	1.1	193	30.9	91	14.6	322	51.5	625	100	590	48.6

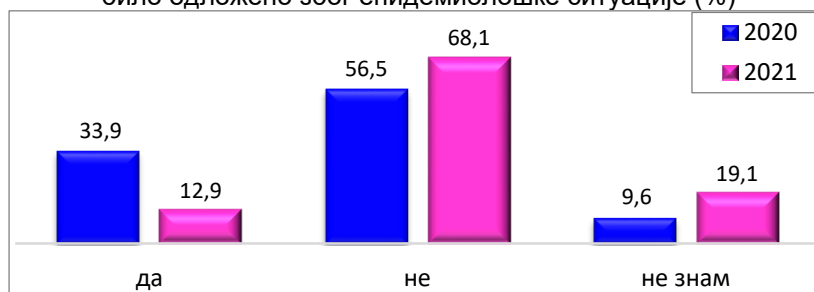
Просечна оцена за услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19, за ниво свих болница износи 4,13 (таб. 50).

Табела 50: 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				182	4.58	0.85
КБЦ „Др Д. Мишовић“				14	5.00	0.00
КБЦ „Звездара“				32	4.31	1.06
КБЦ „Земун“						
КБЦ „Бежанијска коса“	30	4.97	0.18	36	5.00	0.00
ИКВБ „Дедиње“	17	4.94	0.24	7	5.00	0.00
Инс. за онк. и рад.Србије	64	4.27	1.03	93	4.37	1.05
Инс. за реуматологију				7	4.71	0.49
Спец. бол. „Свети Сава“	13	4.92	0.28	11	4.64	0.50
Спец. бол. Младеновац	15	4.60	0.63			
Спец. бол. Лазаревац	4	5.00	0.00	6	5.00	0.00
ВМА	404	4.36	0.94	237	3.39	0.78
УКУПНО	547	4.42	0.91	625	4.13	1.01

На питање да ли им је болничко лечење у овој болници (због неке друге болести, а не COVID-19) било одложено због епидемиолошке ситуације, 170 (12.9%) пацијената одговорило је потврдно, 252 (19.1%) испитаника да не зна, док је највећи број испитаника (68%) дао негативан одговор (граф. 42). На ово питање није одговорило 177 (11.8%) испитаника.

Графикон 42: Да ли је болничко лечење у овој болници (због неке друге болести, а не COVID-19) било одложено због епидемиолошке ситуације (%)



Учешће пацијената којима је било одложено болничко лечење због ковид инфекције је знатно мање у односу на претходну годину, али подаци нису упоредиви, јер у 2020. години највеће болнице нису спровеле истраживање задовољства својих корисника због рада у ковид режиму. Међутим, треба истаћи да је у 2021. години здравствени систем био више усмерен на збрињавање оболелих од хроничних незаразних болести, за разлику од 2020. године, када су доминантно збрињавани ковид пацијенти и хитни пацијенти.

Сваки трећи пацијент у КБЦ „Др Д. Мишовић“ и КБЦ „Бежанијска коса“ је доживео одлагање болничког лечења, јер су њихови капацитети дуго били у ковид-режиму. Најмање је било одлагања у УКЦС (8.0%) и Специјалној болници „Свети Сава“ (8.6%), пре свега због врсте морбидитета, као и у Специјалној болници за ендемску нефропатију где су сви пацијенти дали негативан одговор (таб. 47). Међу болницама постоји високо статистички значајна разлика у мишљењу пацијената о одлагању болничког лечења због епидемиолошке ситуације ($N=62,037$, $df=10$, $p=0.000$).

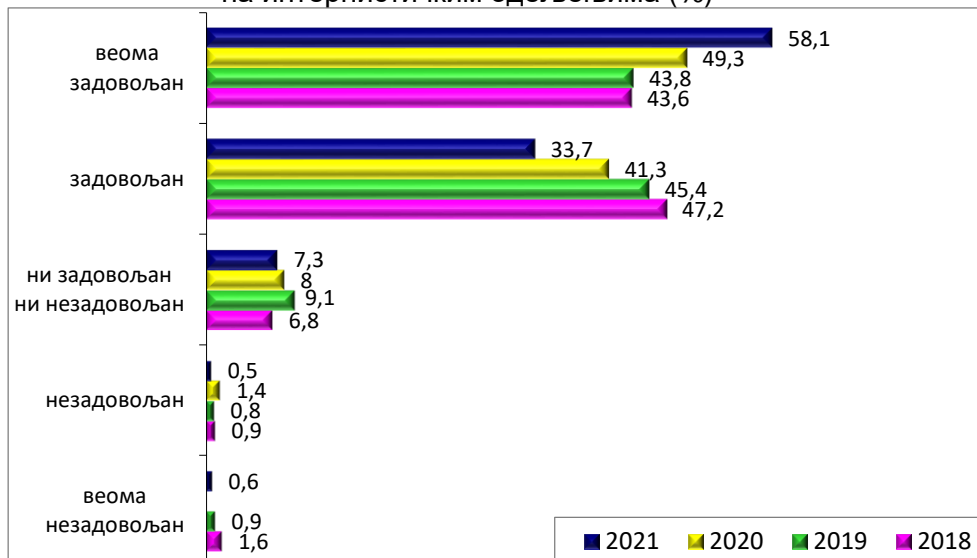
Табела 51: Да ли је болничко лечење у овој болници (због неке друге болести, а не COVID-19) било одложено због епидемиолошке ситуације (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		НЕ ЗНАМ		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	33	8.0	264	64.2	114	27.7	411	100.0
КБЦ „Др Д.Мишовић“	2	33.3	3	50.0	1	16.7	6	100.0
КБЦ „Звездара“	24	24.5	59	60.2	15	15.3	98	100.0
КБЦ „Земун“	24	21.8	67	60.9	19	17.3	110	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“	10	33.3	17	56.7	3	10.0	30	100.0
ИКВБ „Дедиње“	7	14.6	27	56.3	14	29.2	48	100.0
Инс.за онк. и рад.Србије	27	11.5	196	83.4	12	5.1	235	100.0
Институт за реуматологију	5	13.2	31	81.6	2	5.3	38	100.0
Спец. бол. „Свети Сава“	3	8.6	25	71.4	7	20.0	35	100.0
Спец. бол. Лазаревац			12	100			12	100.0
ВМА	35	11.7	199	66.6	65	21.7	299	100.0
УКУПНО	170	12.9	900	68.1	252	19.1	1322	100.0

ЗАДОВОЉСТВО ПАЦИЈЕНАТА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ У ЦЕЛИНИ

Болничким лечењем у целини на интернистичким одељењима је веома задовољно и задовољно 91.8% пацијената, 7.3% нису ни задовољни ни незадовољни, док је незадовољних и веома незадовољних 15 (1.1%) пацијената (граф. 43). На ово питање нису одговорили 52 испитаника (3,5%).

Графикон 43: Задовољство испитаника болничким лечењем у целини на интернистичким одељењима (%)



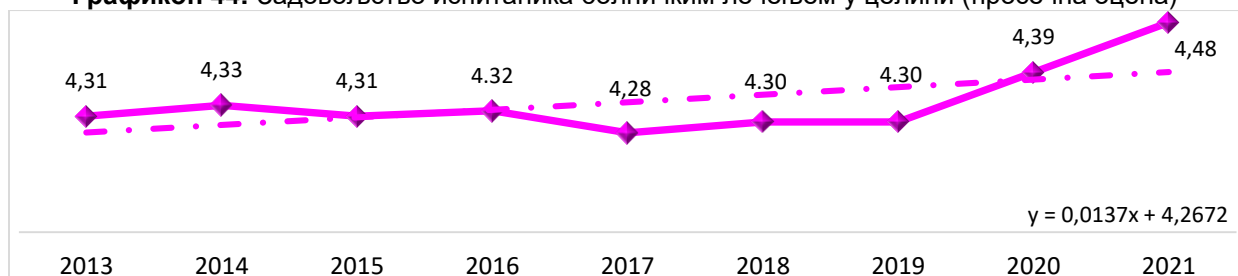
Болничким лечењем у целини веома су задовољни сви пацијенти у ИКВБ „Дедиње“ и у Специјалној болници за нефропатију-Лазаревац, и скоро сви пацијенти у КБЦ „Бежанијска коса“, док је овај одговор дало само 30% пацијената у ВМА (таб. 52). Као и претходних година, постоји високо статистички значајна разлика у степену задовољства корисника болничким лечењем у целини између анкетираних болница (N=209,904, df=10, p=0.000).

Табела 52: Задовољство испитаника болничким лечењем у целини (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома незадовољан		незадовољан		ни задовољан ни незадовољан		задовољан		веома задовољан		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
КЦС	1	0.2	3	0.7	26	5.8	142	31.5	279	61.9	451	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“							3	42.9	4	57.1	7	100.0
КБЦ „Звездара“					1	0.9	24	22.6	81	76.4	106	100.0
КБЦ „Земун“					22	20.0	35	31.8	53	48.2	110	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“							3	7.9	35	92.1	38	100.0
ИКВБ „Дедиње“									48	100	48	100.0
Инс. за онк. и рад. Србије					21	8.1	76	29.5	161	62.4	258	100.0
Инс. за реуматологију					2	5.1	3	7.7	34	87.2	39	100.0
Спец. бол. „Св. Сава“					2	5.6	4	11.1	30	83.3	36	100.0
Спец. бол. Лазаревац									12	100	12	100.0
ВМА	7	2.0	4	1.2	31	9.1	197	57.6	103	30.1	342	100.0
УКУПНО	8	0.6	7	0.5	105	7.3	487	33.7	840	58.1	1447	100.0

Просечна оцена задовољства болничким лечењем веома је висока 4,48 и највећа у посматраном периоду (граф. 44). 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 44: Задовољство испитаника болничким лечењем у целини (просечна оцена)



Посматрано по болницама према просечним оценама, болничким лечењем у целини су најзадовољнији пацијенти у ИКВБ „Дедиње“ и у Специјалној болници за нефропатију-Лазаревац (5,0), а затим у КБЦ „Бежанијска коса“ (4,92), а најмање су задовољни у ВМА (4,13), а потом у КБЦ „Земун“, 4,28 (таб. 53).

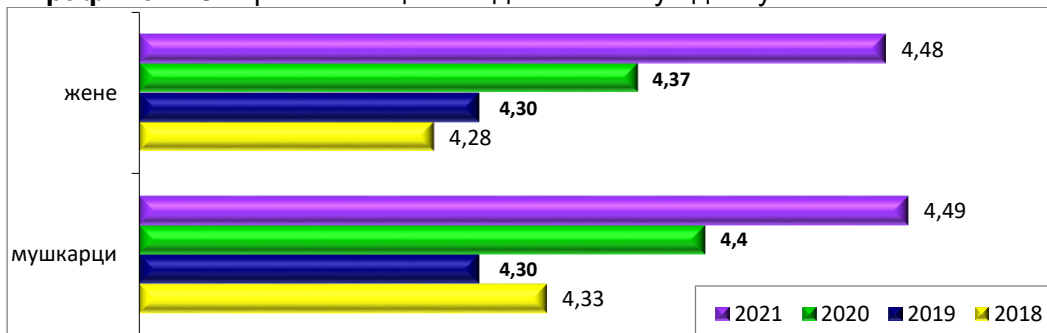
Табела 53: Задовољство испитаника болничким лечењем у целини (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018.			2019			2020.			2021.		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
УКЦС	375	4,25	0.73	364	4,23	0.79				451	4,54	0.66
КБЦ „Др Д. Мишовић“	56	4,27	0.80	63	4,39	0.66				7	4,57	0.53
КБЦ „Звездара“	146	4,48	0.62	146	4,40	0.64				106	4,75	0.45
КБЦ „Земун“	80	3,96	1.16	90	4,17	0.82				110	4,28	0.78
КБЦ „Бежанијска коса“	70	4,30	0.60	51	4,53	0.57	32	4,97	0,18	38	4,92	0.27
ИКВБ „Дедиње“	76	4,87	0.53	53	4,85	0.36	34	4,94	0,24	48	5,00	0.00
Инс. за онк. и рад. Србије	175	4,19	0.79	132	4,28	0.68	204	4,62	0,60	258	4,54	0.64
Инс. за реуматологију	49	4,57	0.54	39	4,56	0.64				39	4,82	0.50
Спец. бол. „Свети Сава“	65	4,54	0.71	47	4,66	0.52	32	4,84	0,37	36	4,78	0.54
Спец. бол. Младеновац	48	4,27	0.94	43	4,49	0.50	15	4,67	0,49			
Спец. бол. Лазаревац	14	4,86	0.36	16	4,93	0.25	8	4,75	0,46	12	5,00	0.00
ВМА	538	4,24	0.76	473	4,17	0.78	411	4,13	0,69	342	4,13	0.78
УКУПНО	1692	4,30	0.77	1517	4,30	0.74	736	4,39	0,69	1447	4,48	0.70

СТЕПЕН ПОВЕЗАНОСТИ КАРАКТЕРИСТИКА ИСПИТАНИКА И ЗАДОВОЉСТВА

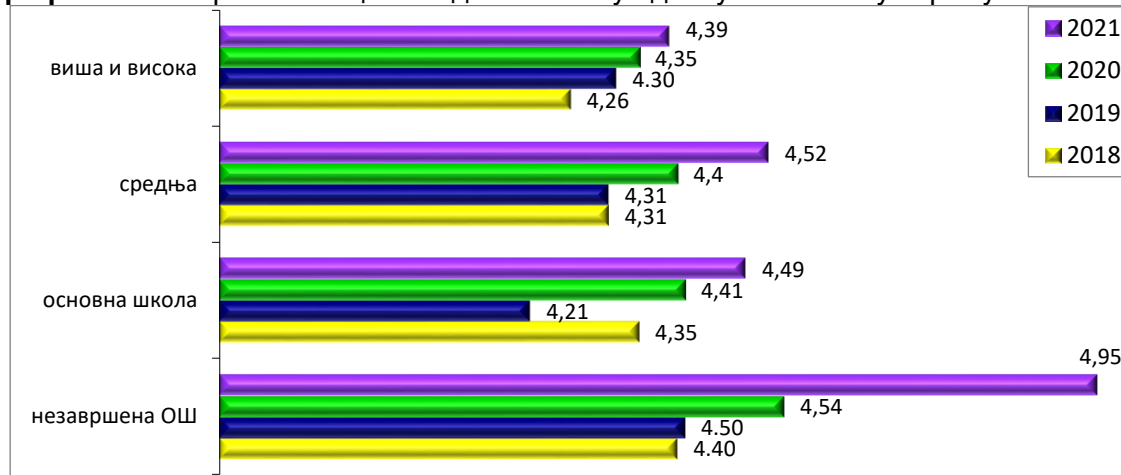
У 2021. мушкарци и жене су болничко лечење оценили, до сада, највишим просечним, скоро истим оценама (граф. 45). Не постоји статистички значајна разлика у мишљењу о болничком лечењу у целини између испитаника различитог пола (N=0,159, DF=1, p=0,690).

Графикон 45: Просечна оцена задовољства у односу на пол испитаника



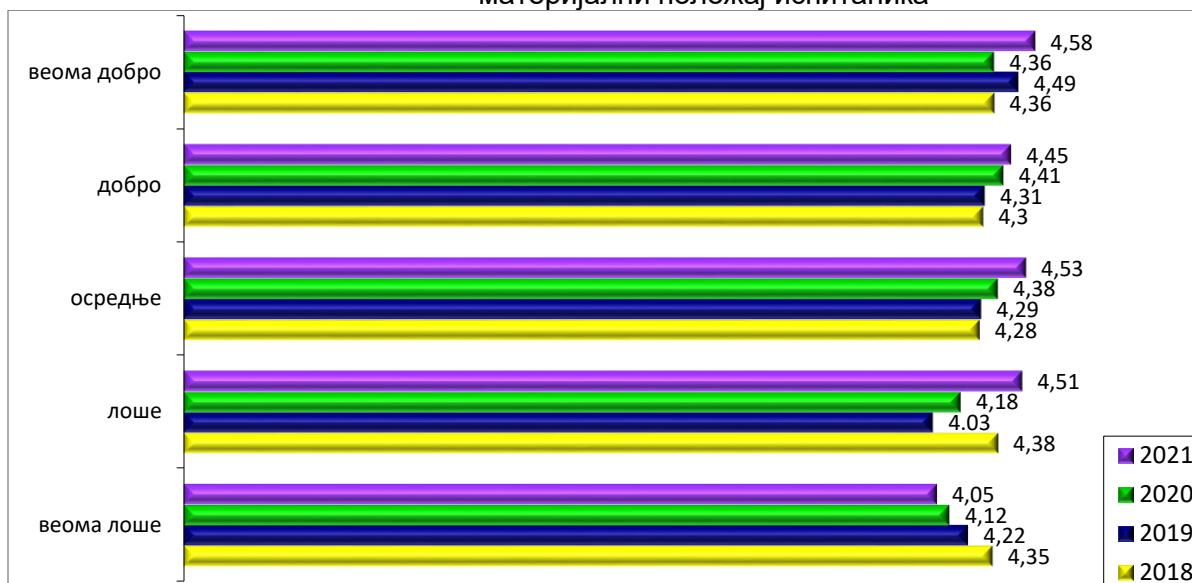
Здравствену заштиту у оквиру интернистичких одељења у болницама у Београду најбоље су оценили пацијенти са незавршеном основном школом (чак са 4,95), а најнижу оцену су дали пацијенти са вишом и високом школом (4,39) (граф. 46). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства корисника болничким лечењем у целини у односу на степен образовања ($N=23.662$, $df=3$, $p=0.000$).

Графикон 46: Просечна оцена задовољства у односу на школску спрему испитаника



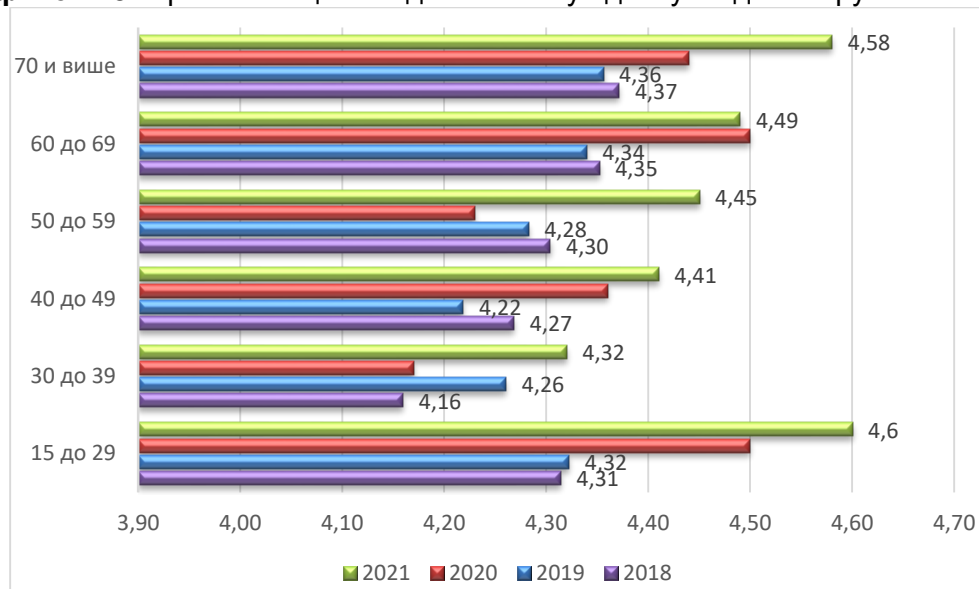
Болничко лечење су најбоље оценили пацијенти веома доброг (4,58) и осредњег материјалног стања (4,53), а најнижом оценом испитаници веома лошег материјалног положаја (4,05) (граф. 47). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената болничким лечењем у односу на материјални положај испитаника ($N=13.463$, $df=4$, $p=0.009$).

Графикон 47: Просечна оцена задовољства болничким лечењем у односу на материјални положај испитаника



Болничким лечењем су најзадовољнији најмлађи испитаници, млађи од 30 година (4,6), као и пацијенти стари 70 и више година, а најмање су задовољни пацијенти у добној групи од 30 до 39 година (граф. 48). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству болничким лечењем у односу на старост испитаника ($F=3,480$, $df=5$, $p=0.004$).

Графикон 48: Просечна оцена задовољства у односу на добне групе испитаника



КОМЕНТАРИ ИСПИТАНИКА

Пацијенти су имали могућност да у упитник упишу своје примедбе, похвале за рад и предлоге за унапређење задовољства лечењем и боравком у болници. У ВМА и Универзитетском клиничком центру нису уносили коментаре пацијената у базу података, тако да је од 667 пацијената у преосталих 9 болница, 145 (22%) написало коментаре у вези болничког боравка и лечења. Највише пацијената који су написали коментаре је било из Института за онкологију и радиологију Србије, њих 59, а затим из КБЦ „Земун“ (25) и КБЦ „Звездара“ (14).

Пацијенти су најчешће исказивали захвалност лекарима и медицинским сестрама који су их лечили и похваљивали њихову стручност и знање, труд, љубазност, поштовање пацијената. Више од три четвртине свих коментара (113 или 78%) су биле похвале и захвалност болничком особљу.

Велике похвале за цело особље, оцена је 10+. (пацијенткиња 56 година)

Свака похвала за докторе, сестре, спремачице. Желим вам да заувек останете овако љубазни и добри. (пацијенткиња 65 година)

Свака част особљу на указаном пожртвовању и стручности. (пацијент 53 године)

Вашим организовањем, радом са осмехом на лицу доприносили сте већем терапијском исходу код нас пацијената (пацијент. 71 година)

Од само 32 испитаника који су изнели примедбе, највише коментара било је на услове смештаја (7 или 4,8% свих коментара) и болничку храну (5 или 3,4%), док је 12 пацијената у својим коментарима написало више различитих примедби и предлога за унапређење болничког рада. Пацијенти су незадовољни санитарно-хигијенским условима у болницама, недовољним бројем санитарних чворова, неадекватним одржавањем тоалета. Део примедби односи се на непоштовање „кућног“ реда од стране пацијената (пушење у тоалетима). Такође, пацијенти указују на недостатак трпезаријског простора, као и на превише пацијената у собама, потребу боље опремљености болесничких соба. Део притужби односи се и на слабу разноврсност хране, неадекватну температуру obroка, као и на неприлагођеност хране прописаном дијететском режиму.

Да би смо били задовољни условима лечења у собама не може бити 10 кревета. Исто тако постељина не сме бити исцелана. Храна је на граници нејестивости, а уопште није погодна за пацијенте којима се нуди. Тоалети морају бити чисти и функционални, поготову за пацијенте који су на дужем лечењу. Амбијент у коме бораве овакви пацијенти мора бити пријатан, психолошка подршка је важна, а у пракси је нема. Ово су ствари на којима мора да се ради и важне су. (пацијенткиња 38 година)

Лоша храна, туш не ради, пушење у тоалету, већа хигијена комплетног тоалета. Ослободити собу где може да се сервира храна, а не на кревету. (пацијенткиња 62 године)

Чешће чишћење тоалета, побољшање укуса и температуре хране која се доноси. Могућност заказивања скенера и магнета у самој установи јер то спада у процес нашег лечења, а не нешто што ми треба да плаћамо и организујемо у својој режији. (пацијенткиња 66 година)

Хитно реновирање тоалета на другом спрату. Брва тоалета на пријему први спрат не ради 2 године. (пацијенткиња, без уписаних личних података)

Пацијенти указују и на неадекватну комуникацију са здравственим радницима и недовољно информација о болести, лековима, начинима да побољшају квалитет живота. Сматрају да је потребно да лекар више обилази пацијенте и разговара са њима. Такође, пацијенти указују и на неостатак болничког особља.

Недостатак особља, сестре су дивне иако их је мало, лекари немају времена за додатна питања. Саопштавање о дијагнози пред целом собом је врло узнемиравајуће. Тешке болеснике позвати у ординацију и саопштити им такве вести, а не наглас пред целом собом. Више етике!!! Ако је могуће мало емпатије. (пацијенткиња, 45 година)

Више информација од лекара о току лечења, да оспособе специјалисте а не да плаћамо приватно васкуларног хирурга, ендокринолога (пацијенткиња, 58 година)

Похвале за већину појединаца за ентузијазам. Увођење волонтера (студенти нпр. психотерапије и осталих сличних струка) за рад са пацијентима током боравка у собама путем радионица смеха нпр. или слично. (пацијенткиња 56 година)

Препозната је и наглашена тежина и одговорност у обављању посла здравствених радника, лоши услови рада у болницама, ниска примања у односу на уложени труд, недовољан број здравствених радника.

Све похвале лекарима и сестрама за рад који остварују у неадекватним условима. (пацијенткиња 72 године)

Сви су љубазни и дивни и треба их наградити. (пацијент 65 година)

ЗАКЉУЧАК

Истраживањем о задовољству корисника болничким лечењем на интернистичким одељењима је обухваћено 1.499 испитаника у 11 болница: УКЦС, КБЦ „др Драгиша Мишовић“, КБЦ „Звездара“, КБЦ „Земун“, КБЦ „Бежанијска коса“, Институт за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, Институт за онкологију и радиологију Србије, Институт за реуматологију, Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, Специјална болница за ендемску нефропатију-Лазаревац и ВМА. Највећи број испитаника био је у УКЦС (31.5% од свих испитаника), потом у ВМА (24%) и Институту за онкологију и радиологију Србије (17.6%), а најмањи у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (0.5%, јер је

установа већим делом била у ковид-режиму током године). **Оваква расподела испитаника између болница онемогућава адекватну статистичку обраду података, те 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, врсти обољења која се у њима лече, као и по карактеристикама испитаника. Најстарији пацијенти су били у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна старост испитаника 74 године), а најмлађи у ВМА (52 године). Највећи степен школске спреме имали су испитаници у КБЦ „др Драгиша Мишовић“ и ВМА, а најнижи степен у Специјалној болници за ендемску нефропатију. Са најбољим материјалним положајем били су пацијенти у „КБЦ Бежанијска коса“ и Специјалној болници „Свети Сава“, а са најлошијим у КБЦ „Др Д. Мишовић“ и КБЦ „Звездара“.

У односу на пол испитаника није постојала значајна разлика између болница, иако се знатно више жена лечи у Институту за онкологију и радиологију Србије (72% укупно лечених у овој установи су жене), а знатно више мушкараца у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (67% укупно лечених у Институту су мушкарци).

Резултати истраживања задовољства корисника болничким лечењем у целини на интернистичким одељењима су показали висок степен задовољства. Веома задовољних и задовољних је 92% пацијената, а просечна оцена је 4,48. **За све аспекте болничког рада и смештаја просечне оцене су веће у односу на године пре пандемије.** Добијени резултати нису сасвим 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 највише задовољни радом лекара и медицинских сестара, а најмање су задовољни организацијом посета (просечна оцена 3,89), услугама исхране (4,10) и хигијеном тоалета (4,14).

Услугама и организацијом здравствене заштите током болничког лечења, најзадовољнији су пацијенти у ИКВБ „Дедиње“, КБЦ „Бежанијска коса“ и у Специјалној болници за ендемску нефропатију-Лазаревац. Најмање задовољни, али са високим оценама су испитаници из ВМА, а затим у КБЦ „Земун“ и КБЦ „др Д. Мишовић“, где је био мали број испитаника.

Обавештења која пацијенти добијају приликом пријема на болничко лечење (право на сагласност за предложену процедуру, о дужностима пацијената на одељењу, начину приговора и жалби) су одлична и добра за 89% испитаника, а просечна оцена је 4,51. Најзадовољнији су испитаници у Институту за КВБ „Дедиње“ (4,94) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,89), а најмање задовољни у КБЦ „Земун“ и КБЦ „др Д. Мишовић“ (по 4,25).

Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије (лабораторија, рендген, ултразвук, ЕКГ) су одлични или добри за 93% испитаника, а просечна оцена је 4,60. Најзадовољнији су испитаници у КБЦ „Бежанијска коса“ (4,98) и Институту за КВБ „Дедиње“ (4,96), а најмање задовољни у ВМА (4,49) и КБЦ „Земун“ (4,53).

Услуге болничке исхране (укус и разноврсност хране, одговарајући режим исхране) су одличне или добре за 77% испитаника, док лоше мишљење има око 9% испитаника, а просечна оцена је 4,10, Најзадовољнији су испитаници у КБЦ „Бежанијска коса“ (4,98) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,92), а најмање задовољни у КБЦ „др Д. Мишовић“ (3,57) и КБЦ „Земун“ (3,65).

Болнички смештај (опрема собе и удобност кревета) је одличан или добар за 85.5% испитаника, а просечна оцена је 4,38. Најзадовољнији су испитаници у КБЦ „Бежанијска коса“ (4,95) и Институту за КВБ „Дедиње“ (4,92), а најмање задовољни у КБЦ „Земун“ (4,01) и ВМА (4,10).

Одржавање хигијене болесничке собе је одлично или добро за 87%, а лоше за 5% испитаника. Просечна оцена је 4,41. Најзадовољнији су испитаници у Институту за КВБ „Дедиње“ (4,98) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,92), а најмање задовољни у ВМА (4,06) и КБЦ „Земун“ (4,32).

Одржавање хигијене тоалета је одлично или добро за 77%, а лоше за 8% испитаника. Просечна оцена је 4,14. Најзадовољнији су испитаници у Институту за КВБ „Дедиње“ (4,98) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,92), а најмање задовољни у КБЦ „др Д. Мишовић“ (3,5) и ВМА (3,87).

Организација посета је одлична или добра за 72% испитаника, а 21% мисли да је лоша, те је просечна оцена 3,89, што је очекивано, с обзиром да су у време спровођења анкете, пацијентима у болницама посете биле забрањене због епидемиолошке ситуације. Најзадовољнији су испитаници у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,92) и Институту за КВБ „Дедиње“ (4,88), а најмање задовољни у УКЦС (3,52) и КБЦ „Земун“ (3,63).

Обавештења која добијају приликом отпуста из болнице (упутство о режиму исхране, личној хигијени, начину живота, издато упутство о доласку на контроле, издата отпусна листа) су одлична или добра за 91% испитаника, а просечна оцена је 4,55. Најзадовољнији су испитаници у КБЦ „Бежанијска коса“ (5,0) и Институту за КВБ „Дедиње“ (4,96), а најмање задовољни у КБЦ „др Д. Мишовић“ (4,0) и ВМА (4,34).

Преко 95% пацијената су задовољни сестринском негом. Поштовање и љубазност медицинских сестара су одлични или добри за чак 97% испитаника, а просечна оцена је 4,79. Најзадовољнији су пацијенти у КБЦ „Бежанијска коса“ (5,0) и ИКВБ „Дедиње“ (4,97), а најмање задовољни у ВМА (4,56) и КБЦ „Др Д. Мишовић“ (4,57).

Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе је одлично или добро за 96% испитаника, а просечна оцена је 4,73. Најзадовољнији су пацијенти у ИКВБ „Дедиње“ (5,0) и КБЦ „Бежанијска коса“ (4,98), а најмање су задовољни у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (4,43) и ВМА (4,54).

Објашњења процедура, тестова и третмана која су добијали од медицинских сестара су одлична или добра за 95% испитаника, а просечна оцена је 4,68. Најзадовољнији су испитаници у КБЦ „Бежанијска коса“ (4,98) и ИКВБ „Дедиње“ (4,96), а најмање су задовољни у ВМА (4,44) и у КБЦ „Земун“.

Сестринска нега у целини је одлична или добра за 97% испитаника, а просечна оцена је (4,77). Најзадовољнији су пацијенти у КБЦ „Бежанијска коса“ (5,0) и ИКВБ „Дедиње“ (4,97), а најмање су задовољни у ВМА (4,58) и у УКЦС (4,78). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника различитих болница за све аспекте рада медицинских сестара.

И радом лекара је задовољно више од 90% испитаника. Од лекарских услуга, најбоље су оцењени поштовање и љубазност, као и успешност у лечењу и способност дијагностиковања здравствених проблема . Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника различитих болница за све аспекте лекарског рада

Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената је одлична или добра за 93% испитаника, просечна оцена је 4,60. Најзадовољнији су пацијенти у КБЦ „Бежанијска коса“ (5,0) и Институту за КВБ „Дедиње“ (4,92), а најмање су задовољни у ВМА (4,4) и у КБЦ „Земун“ (4,48).

Објашњења процедура, тестова и третмана су одлична или добра за 91% испитаника, а просечна оцена је 4,53. Најзадовољнији су пацијенти у КБЦ „Бежанијска коса“ (5,0) и ИКВБ „Дедиње“ (4,96), а најмање су задовољни у ВМА (4,33) и УКЦС (4,59).

Поштовање и љубазност лекара су одлични или добри за 95% испитаника, а просечна оцена је 4,69. Најзадовољнији су пацијенти у КБЦ „Бежанијска коса“ и ИКВБ „Дедиње“ (по 5,0), а најмање су задовољни у ВМА (4,52) и КБЦ „Земун“ (4,63).

Способност лекара да дијагностикује здравствене проблеме пацијента, је одлична или добра за 94% испитаника, а просечна оцена је 4,62. Најзадовољнији су пацијенти у КБЦ „Бежанијска коса“ (5,0) и ИКВБ „Дедиње“ (4,98), а најмање у ВМА (4,46) и КБЦ „Земун“ (4,52).

Успешност лекара у лечењу је одлична или добра за 94% испитаника, а просечна оцена је 4,62. Најзадовољнији су пацијенти у КБЦ „Бежанијска коса“ (5,0) и ИКВБ „Дедиње“ (4,98), а најмање задовољни у КБЦ „др Д. Мишовић“ (4,0) и у ВМА (4,47).

Опште задовољство услугама лекара је одлично или добро за 94.5% испитаника, а просечна оцена је 4,65. најзадовољнији су пацијенти у КБЦ „Бежанијска коса“ (5,0) и ИКВБ „Дедиње“ (4,96), а најмање у ВМА (4,51) и КБЦ „Земун“ (4,57).

Упоређујући опште задовољство сестринском негом (просечна оцена 4,77) и опште задовољство услугама лекара (4,65), може се рећи да су испитаници нешто задовољнији радом медицинских сестара у односу на рад лекара.

С обзиром да се клинички путеви развијају у оквиру пројекта Министарства здравља и примењују у одређеним болницама, односно још увек нису уведени на националном нивоу, пацијенти су недовољно упознати са њиховом применом. На питање о коришћењу клиничког пута у њиховом болничком лечењу одговорило је 977 испитаника у анкети (65.2% од укупног броја). Нешто више од 1/3 испитаника сматра да је клинички пут коришћен у њиховом лечењу, али је сваки други навео да не зна.

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, 590 (48.6%) испитаника је навело да се не односи на њих, а 284 (18.9%) није одговорило на ово питање. Од 625 пацијената који су дали потврдан одговор, 66% је оценило да је њихово болничко лечење због ковид инфекције било одлично или добро, а за 3% је било лоше. Просечна оцена за ово лечење је 4,13, а у 4 болнице (КБЦ „Бежанијска коса“, КБЦ „др Д. Мишовић“, Институт за КВБ „Дедиње“ и Специјална болница за ендемску нефропатију) је просечна оцена 5,0.

На питање да ли им је болничко лечење у овој болници (због неке друге болести, а не COVID-19) било одложено због епидемиолошке ситуације, 170 (13%) пацијената одговорило је потврдно. У КБЦ „Др Д. Мишовић“ и у КБЦ „Бежанијска коса“ сваки трећи пацијент је имао одлагање болничког лечења.

Болничким лечењем у целини на интернистичким одељењима у београдским болницама најзадовољнији су пацијенти у КБЦ „Бежанијска коса“ и Специјалној болници за нефропатију-Лазаревац (по 5,0), као и у Институту за КВБ „Дедиње“ (4,92), а најмање су задовољни, али са високим оценама, у ВМА (4,13) и у КБЦ „Земун“ (4,28). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената у различитим болницама.

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

Висок 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.