

**ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ  
БЕОГРАД**

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

**Београд, децембар 2022. године**

**Наручилац задатка:**

Министарство здравља Републике Србије

**Обрађивач:**

Градски завод за јавно здравље, Београд

**Директор Завода:**

*Проф. др Душанка Матијевић, спец. социјалне медицине*

**Помоћница директора:**

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

**Носилац задатка:**

*Мр сц. мед. др Анђелија Нешковић*

**Учесници у задатку:**

*Данијела Куљанин, вмс  
Рајко Терзић, програмер*

## САДРЖАЈ

|  |    |
|--|----|
| Увод   | 4  |
| Карактеристике испитаника и стопа одговора                       | 4  |
| Услуге и организација здравствене заштите током болничког лечења | 7  |
| Сестринска нега болесника  | 17 |
| Однос лекара према пацијенту                                     | 23 |
| Коришћење клиничких путева током болничког лечења                | 32 |
| Коришћење болничке заштите у условима епидемије COVID -19        | 33 |
| Задовољство болничким лечењем у целини                           | 34 |
| Степен зависности посматраних варијабли                          | 36 |
| Коментари пацијената   | 38 |
| Закључак   | 38 |

## УВОД

Испитивање задовољства корисника болничком здравственом заштитом на одељењима рехабилитације је организовано 2021. године у 4 болнице, уз примену свих прописаних противепидемијских мера. Број испитаника је био мањи од уобичајеног, делом због страха пацијената да користе здравствену заштиту, делом због примене противепидемијских мера (држање дистанце у болесничким собама и др.) и пријема мањег броја пацијената на болничко лечење.

Упитник за процену задовољства корисника болничког лечења је знатно скраћен од 2020. године. Такође, додата су 2 нова питања која се односе на коришћење болничке заштите везано за епидемију болести COVID-19.

Упитник је садржао 11 основних питања и 18 подпитања. Прва група питања се односила на основне социјално – економске одреднице здравља (пол, године старости, школска спрема и материјално стање); друга група обухватала је услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења (обавештења која су дата пацијентима приликом пријема, као и приликом отпуста, исхрана, смештај, организација посета и организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије); трећа група питања била је везана за задовољство корисника услугама које пружа медицинско особље (услуге сестринске неге и услуге лекара). Четврта група питања била је усмерена на услуге болничког лечења у вези болести COVID-19, док се пета група питања односила на процену укупног задовољства пацијента лечењем које му је пружено у болничким условима. Пацијентима је у посебној рубрици омогућено да укажу на предности или мане лечења, дају примедбе, савете или сугестије, као и да наведу да ли је у њиховом лечењу коришћен клинички пут.

За разлику од претходних година, унос података се обављао у болницама, први пут у Сервис јавног здравља, а обраду података је извршио Градски завод за јавно здравље.

Упитник је анониман и добровољан, а пацијенти су одговоре давали приликом отпуста са болничког лечења.

## КАРАКТЕРИСТИКЕ ИСПИТАНИКА

Анкета о задовољству пацијената болничким лечењем је спроведена на одељењима за рехабилитацију у: Институту за рехабилитацију, Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“, Специјалној болници за церебралну парализу и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику. Војномедицинска академија није имала пацијенте на одељењу за рехабилитацију.

У периоду спровођена анкете, отпуштено је 85 пацијента са одељења рехабилитације. Анкетни упитник о задовољству болничким лечењем је узело свих 85 пацијента, од којих је 73 вратило попуњен упитник. Стопа одговора у односу на број подељених упитника била је 86% (у претходној години 67%), као и у односу на број отпуштених пацијената. Као и у претходним годинама, највише испитаника, било је у Институту за рехабилитацију, што је и очекивано с обзиром да ова установа има највеће постелевне капацитете (таб. 1). **Веома мали укупан број испитаника (само 73) у 4 болнице ремети статистичку обраду добијених података и утиче на резултате, као и на валидно упоређење добијених података.**

Табела 1: Дистрибуција испитаника према болницама

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА                  | 2019.      |              | 2020.     |              | 2021.     |              |
|---------------------------------------|------------|--------------|-----------|--------------|-----------|--------------|
|                                       | N          | %            | N         | %            | N         | %            |
| Институт за рехабилитацију            | 95         | 58.3         | 39        | 58.2         | 28        | 38.4         |
| Клин. за рехабил. „Др М. Зотовић“     | 45         | 27.6         | 5         | 7.5          | 19        | 26.0         |
| Спец. бол. за церебралну парализу     |            |              | 13        | 19.4         | 13        | 17.8         |
| Спец. бол. за рехаб. и орт. протетику | 9          | 5.5          | 6         | 9.0          | 13        | 17.8         |
| ВМА                                   | 14         | 8.6          | 4         | 6.0          |           |              |
| <b>УКУПНО</b>                         | <b>163</b> | <b>100.0</b> | <b>67</b> | <b>100.0</b> | <b>73</b> | <b>100.0</b> |

У односу на пол пацијената, жене су биле двоструко више заступљене (67%) у односу на мушкарце (33%). Највеће учешће мушкараца је у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (84.6%), али треба имати у виду мали узорак, а жена у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију, 100%, (таб. 2). Постоји статистички високо значајна разлика у полу испитаника између анкетираних болница ( $N=23.023$ ,  $df=3$ ,  $p=0.000$ ). И у претходним годинама жене су биле заступљене у већем броју у односу на мушкарце.

**Табела 2:** Дистрибуција испитаника према полу по болницама

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА                      | мушки пол |             | женски пол |             | укупно    |              |
|---|-----------|-------------|------------|-------------|-----------|--------------|
|   | N         | %           | N          | %           | N         | %            |
| Институт за рехабилитацију                | 9         | 32.1        | 19         | 67.9        | 28        | 100          |
| Клин. за рехабилитацију „Др М. Зотовић“   | 4         | 21.1        | 15         | 78.9        | 19        | 100          |
| Спец. бол. за церебралну парализу         |           |             | 13         | 100         | 13        | 100          |
| Спец. бол. за рехаб. и ортопед. протетику | 11        | 84.6        | 2          | 15.4        | 13        | 100          |
| <b>УКУПНО</b>                             | <b>24</b> | <b>32.9</b> | <b>49</b>  | <b>67.1</b> | <b>73</b> | <b>100.0</b> |

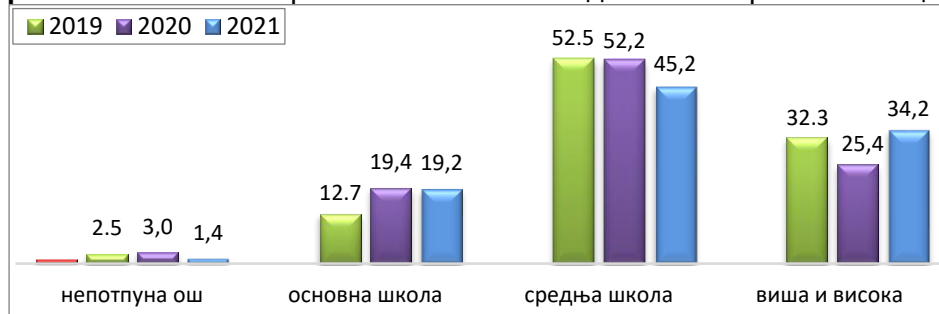
Просечна старост испитаника је 56 година, више него претходне године. Највећа просечна старост је у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (69 година), а најмлађи су пацијенти у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (око 34 године), где су мајке-пратиоци болесне деце уносиле своју старост, што није у складу са методологијом истраживања (таб. 3). Постоји статистички високо значајна разлика у просечној старости испитаника између анкетираних болница ( $F=28,083$ ,  $df=3$ ,  $p=0,000$ ).

**Табела 3:** Просечна старост испитаника по болницама

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА             | 2019.      |             |              | 2020.     |              |              | 2021.     |              |              |
|----------------------------------|------------|-------------|--------------|-----------|--------------|--------------|-----------|--------------|--------------|
|                                  | N          | $\bar{x}$   | SD           | N         | $\bar{x}$    | SD           | N         | $\bar{x}$    | SD           |
| Институт за рехабилитацију       | 89         | 65,6        | 10.38        | 35        | 65,34        | 11.73        | 24        | 68,33        | 9.11         |
| Клин. за рех. „Др М. Зотовић“    | 44         | 58,4        | 16.67        | 5         | 15,60        | 21.41        | 17        | 44,76        | 21.50        |
| Спец. бол. за церебр. парализу   |            |             |              | 11        | 32,27        | 6.03         | 12        | 33,83        | 6.15         |
| Сп.бол. за рехаб. и ортоп. прот. | 9          | 67,0        | 16.57        | 6         | 68,00        | 9.36         | 13        | 69,38        | 7.03         |
| <b>УКУПНО</b>                    | <b>155</b> | <b>63,8</b> | <b>13.39</b> | <b>61</b> | <b>54,97</b> | <b>21.08</b> | <b>66</b> | <b>56,20</b> | <b>19.35</b> |

Посматрано према **школској спреми**, највише пацијената има средњу стручну спрему (45.2%), а затим вишу и високу (34.2%). Са завршеном основном школом је 19.2%, а са незавршеном основном школом је 1.4% испитаника (граф. 1).

**Графикон 1:** Школска спрема испитаника на одељењима рехабилитације (%)



Са завршеном основном школом највише је било испитаника у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (30.8%). Највише испитаника имало је средњу школску спрему у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (47%), а вишу и високу школу у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (54%), (таб. 4). Није

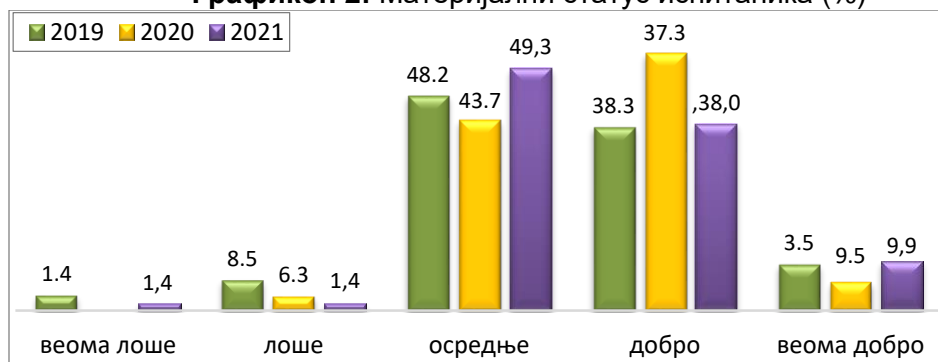
установљена статистички значајна разлика у школској спреми испитаника између различитих болница ( $N=4,494$ ,  $df=3$ ,  $p=0,213$ ).

**Табела 4:** Дистрибуција испитаника по болницама према школској спреми

| ЗДРАВСТВЕНА<br>УСТАНОВА        | непотпуна<br>основна<br>школа |            | основна<br>школа |             | средња<br>школа |             | виша и<br>висока<br>школа |             | УКУПНО    |            |
|--------------------------------|-------------------------------|------------|------------------|-------------|-----------------|-------------|---------------------------|-------------|-----------|------------|
|                                | N                             | %          | N                | %           | N               | %           | N                         | %           | N         | %          |
| Институт за рехабилитацију     |                               |            | 5                | 17.9        | 13              | 46.4        | 10                        | 35.7        | 28        | 100        |
| Клин. за рех. „Др М. Зотовић“  | 1                             | 5.3        | 4                | 21.1        | 9               | <b>47.4</b> | 5                         | 26.3        | 19        | 100        |
| Спец. бол. за цер. парализу    |                               |            | 1                | 7.7         | 5               | 38.5        | 7                         | <b>53.8</b> | 13        | 100        |
| Сп. бол. за рех. и орто. прот. |                               |            | 4                | <b>30.8</b> | 6               | 46.2        | 3                         | 23.1        | 13        | 100        |
| <b>УКУПНО</b>                  | <b>1</b>                      | <b>1.4</b> | <b>14</b>        | <b>19.2</b> | <b>33</b>       | <b>45.2</b> | <b>25</b>                 | <b>34.2</b> | <b>73</b> | <b>100</b> |

Највећи број испитаника је свој **материјални положај** оценио као осредњи (49.3%), а затим као добар (38.0%) и веома добар (9.9%), а само по 1,4%, као веома лош и лош (граф. 2).

**Графикон 2:** Материјални статус испитаника (%)



Највеће учешће испитаника са осредњим материјалним положајем је у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (69%), а најмање у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (27%). Највише пацијената доброг материјалног положаја је у Институту за рехабилитацију (46%), а најмање у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (23%), док је највише испитаника веома доброг материјалног стања (27%) у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (таб. 5). Не постоји статистички значајна разлика у материјалном положају испитаника у анкетираним болницама ( $N=6,164$ ,  $df=3$ ,  $p=0,104$ ).

**Табела 5:** Дистрибуција испитаника према материјалном положају по болницама

| ЗДРАВСТВЕНА<br>УСТАНОВА        | веома<br>лоше |            | лоше     |            | осредње   |             | добро     |             | веома<br>добро |             | УКУПНО    |            |
|--------------------------------|---------------|------------|----------|------------|-----------|-------------|-----------|-------------|----------------|-------------|-----------|------------|
|                                | N             | %          | N        | %          | N         | %           | N         | %           | N              | %           | N         | %          |
| Институт за рехабилитацију     | 1             | 3.6        |          |            | 12        | 42.9        | 13        | <b>46.4</b> | 2              | 7.1         | 28        | 100        |
| Клин. за рех. „Др М. Зотовић“  |               |            | 1        | 5.3        | 11        | 57.9        | 6         | 31.6        | 1              | <b>5.3</b>  | 19        | 100        |
| Спец. бол. за цер. парализу    |               |            |          |            | 3         | <b>27.3</b> | 5         | 45.5        | 3              | <b>27.3</b> | 11        | 100        |
| Сп.бол. за рех. и ортоп. прот. |               |            |          |            | 9         | <b>69.2</b> | 3         | <b>23.1</b> | 1              | 7.7         | 13        | 100        |
| <b>УКУПНО</b>                  | <b>1</b>      | <b>1.4</b> | <b>1</b> | <b>1.4</b> | <b>35</b> | <b>49.3</b> | <b>27</b> | <b>38.0</b> | <b>7</b>       | <b>9.9</b>  | <b>71</b> | <b>100</b> |

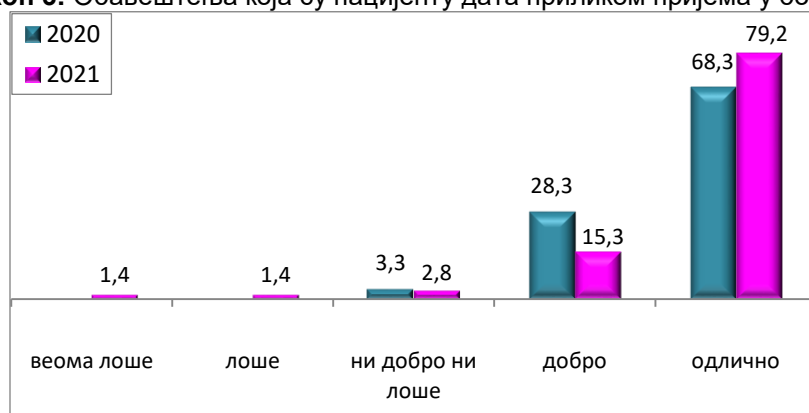
- **Услуге и организација здравствене заштите током болничког лечења**

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, 79.2% испитаника је оценило као одлична (знатно више у односу на 2020. годину), и још 15.3% као добра. Само 2 испитаника (2.8%) су навела да су обавештења била веома лоша или лоша (граф. 3).

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

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



У Институту за рехабилитацију 1 пацијент (3.7%) је оценио да су обавештења која је добио на пријему у болницу веома лоша, а 1 пацијент у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику да су лоша. Око 85% испитаника у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију сматра да су наведена обавештења одлична (таб. 6). Не постоји статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о обавештењима која су им дата приликом болничког пријема у различитим болницама ( $H=0,561$ ,  $df=3$ ,  $p=0,905$ ).

**Табела 6:** Обавештења која су пацијенту дата приликом пријема у болницу, по болницама

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА           | веома лоше |            | лоше     |            | ни лоше ни добро |            | добро     |             | одлично   |             | УКУПНО    |            |
|--------------------------------|------------|------------|----------|------------|------------------|------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|------------|
|                                | N          | %          | N        | %          | N                | %          | N         | %           | N         | %           | N         | %          |
| Институт за рехабилитацију     | 1          | 3.7        |          |            | 2                | 7.4        | 2         | 7.4         | 22        | 81.5        | 27        | 100        |
| Клин. за рех. „Др М. Зотовић“  |            |            |          |            |                  |            | 5         | 26.3        | 14        | 73.7        | 19        | 100        |
| Спец. бол. за цер. парализу    |            |            |          |            |                  |            | 2         | 15.4        | 11        | 84.6        | 13        | 100        |
| Сп.бол. за рех. и ортоп. прот. |            |            | 1        | 7.7        |                  |            | 2         | 15.4        | 10        | 76.9        | 13        | 100        |
| <b>УКУПНО</b>                  | <b>1</b>   | <b>1.4</b> | <b>1</b> | <b>1.4</b> | <b>2</b>         | <b>2.8</b> | <b>11</b> | <b>15.3</b> | <b>57</b> | <b>79.2</b> | <b>72</b> | <b>100</b> |

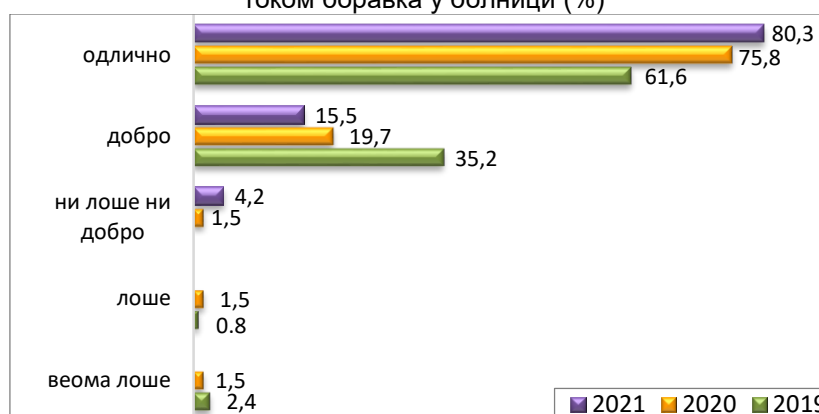
Просечне оцене (на скали од 1 до 5) за обавештења која су има дата на пријему у болницу крећу се у распону од 4,62 у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику до 4,85 у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (таб. 7). Приликом тумачења ових резултата треба имати у виду веома мали број испитаника у болницама.

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

| ЗДРАВСТВЕНА<br>УСТАНОВА       | 2020.     |             |             | 2021.     |             |             |
|-------------------------------|-----------|-------------|-------------|-----------|-------------|-------------|
|                               | N         | $\bar{x}$   | SD          | N         | $\bar{x}$   | SD          |
| Институт за рехабилитацију    | 36        | <b>4,47</b> | 0.61        | 27        | 4,63        | 0.92        |
| Клин. за рех. „Др М. Зотовић“ | 5         | <b>5,00</b> | 0.00        | 19        | 4,74        | 0.45        |
| Спец. бол. за цереб. парализу | 13        | 4,85        | 0.37        | 13        | <b>4,85</b> | 0.37        |
| Спец. бол. за орт. протетику  | 6         | <b>5,00</b> | 0.00        | 13        | <b>4,62</b> | 0.87        |
| <b>УКУПНО</b>                 | <b>60</b> | <b>4,65</b> | <b>0.55</b> | <b>72</b> | <b>4,69</b> | <b>0.72</b> |

Када је реч о **организацији и брзини пружања услуга дијагностике и терапије** током боравка у болници (лабораторија, рентген, ултразвук, ЕКГ, итд.), 80.3% пацијената сматрају да су одличне, а још 15.5% да су добре (што је укупно висок проценат задовољства 95.8%), док нема испитаника који су незадовољни (граф. 4).

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



Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници је одлична за 92% испитаника у Институту за рехабилитацију, а у осталим болницама у распону 69-77% (таб. 8). Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о организацији и брзини пружања услуга дијагностике и терапије по болницама ( $N=3,723$ ,  $df=3$ ,  $p=0,293$ ).

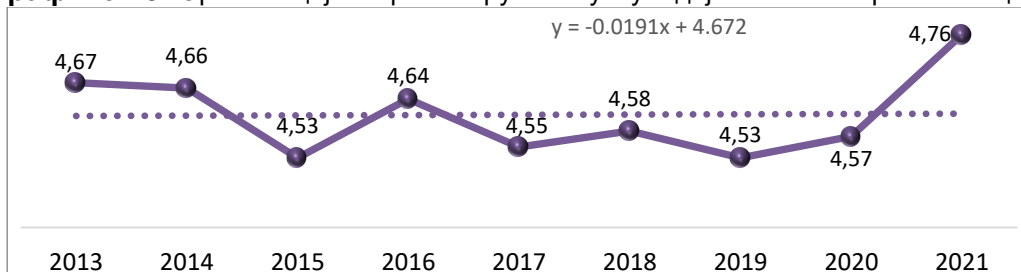
**Табела 8:** Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници, по болницама

| ЗДРАВСТВЕНА<br>УСТАНОВА        | веома лоше |   | лоше |   | ни лоше ни добро |            | добро     |             | одлично   |             | УКУПНО    |            |
|--------------------------------|------------|---|------|---|------------------|------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|------------|
|                                | N          | % | N    | % | N                | %          | N         | %           | N         | %           | N         | %          |
| Институт за рехабилитацију     |            |   |      |   | 1                | 3.8        | 1         | <b>3.8</b>  | 24        | <b>92.3</b> | <b>26</b> | 100        |
| Клин. за рех. „Др М. Зотовић“  |            |   |      |   | 1                | 5.3        | 4         | 21.1        | 14        | 73.7        | <b>19</b> | 100        |
| Спец. бол. за цер. парализу    |            |   |      |   |                  |            | 3         | 23.1        | 10        | 76.9        | <b>13</b> | 100        |
| Сп.бол. за рех. и ортоп. прот. |            |   |      |   | 1                | 7.7        | 3         | 23.1        | 9         | 69.2        | <b>13</b> | 100        |
| <b>УКУПНО</b>                  |            |   |      |   | <b>3</b>         | <b>4.2</b> | <b>11</b> | <b>15.5</b> | <b>57</b> | <b>80.3</b> | <b>71</b> | <b>100</b> |

Просечна вредност (на скали од 1 до 5) за организацију и брзину пружања услуга дијагностике и терапије износи 4,76, што је највећа вредност у посматраном периоду (граф. 5). Приликом тумачења ових резултата треба имати у виду веома мали број испитаника. Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, јер није исти број болница радио истраживање, а такође је, од 2020. године, промењена мерна скала у упитнику.



**Графикон 5:** Организација и брзина пружања услуга дијагностике - просечна оцена



Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници има највишу просечну оцелу у Институту за рехабилитацију (4,88), а најнижу, али високу, у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, 4,62 (таб. 9).

Приказани подаци за 2019. годину се односе на опште задовољство услугама дијагностике у целини.

**Табела 9:** Организација и брзина пружања услуга дијагностике, по болницама (просечна оцена)

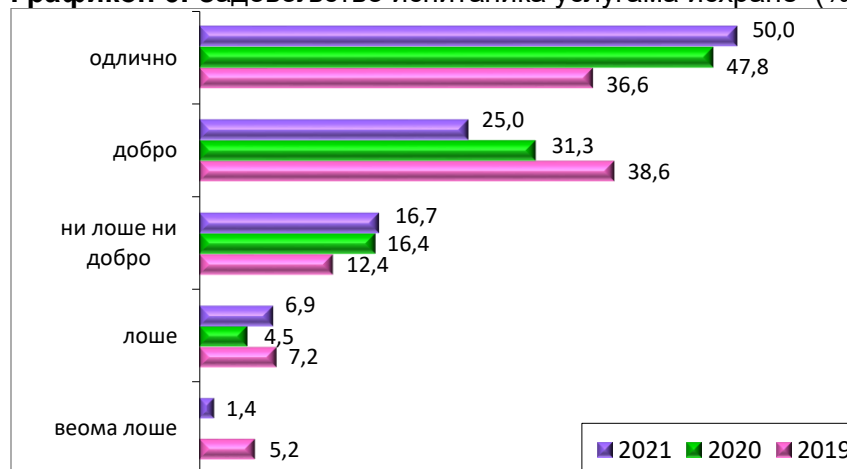
| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА             | 2019.      |             |             | 2020.       |             |             | 2021.     |             |             |
|----------------------------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------|-------------|-------------|
|                                  | N          | $\bar{x}$   | SD          | N           | $\bar{x}$   | SD          | N         | $\bar{x}$   | SD          |
| Институт за рехабилитацију       | 72         | 4.42        | 0.92        | 38          | 4,63        | 0.67        | 26        | 4,88        | 0.43        |
| Клин. за рех. „Др М. Зотовић“    | 32         | 4.56        | 0.50        | 5           | 4,80        | 0.45        | 19        | 4,68        | 0.58        |
| Спец. бол. за церебр. парализу   |            |             |             | 13          | 4,46        | 1.13        | 13        | 4,77        | 0.44        |
| Сп.бол. за рехаб. и ортоп. прот. | 9          | 4.89        | 0.33        | 6           | 5,00        | 0.00        | 13        | 4,62        | 0.65        |
| ВМА                              | 12         | 4.83        | 0.39        | 687         | 4,41        | 0.78        |           |             |             |
| <b>УКУПНО</b>                    | <b>125</b> | <b>4.53</b> | <b>0.77</b> | <b>1481</b> | <b>4,57</b> | <b>0.73</b> | <b>71</b> | <b>4,76</b> | <b>0.52</b> |

Организацијом и брзином пружања услуга дијагностике и терапије су задовољније жене (4,79) од мушкараца (4,71), пацијенти без основне школе, са веома лошим и лошим материјалним положајем, као и пацијенти млађи од 30 и старији од 80 година су најзадовољнији (5,0), али не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника и задовољства услугама дијагностике и терапије на одељењима рехабилитације. Треба имати у виду да се ради о малом узорку, односно малом броју испитаника.

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

Услуге исхране су одличне или добре за 75% испитаника, а лоше и веома лоше за 8.3% (граф. 6).

**Графикон 6:** Задовољство испитаника услугама исхране (%)



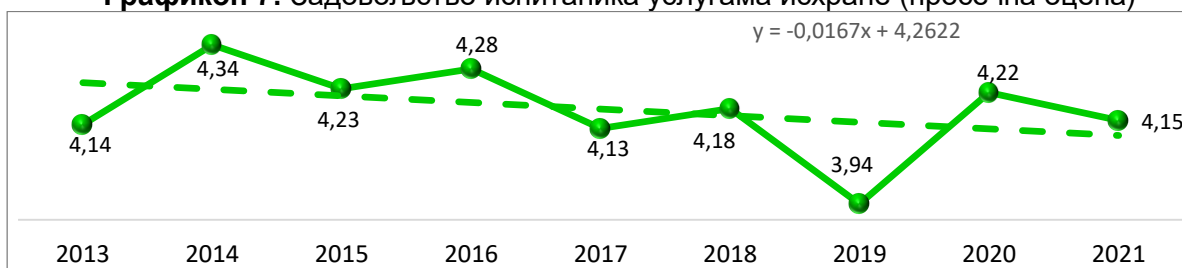
У Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију сваки четврти испитаник је услуге болничке исхране оценио као лоше (25%), док 75% испитаника у Институту за рехабилитацију сматра да су одличне (таб. 10). Постоји статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о услугама исхране по болницама (N=15,670, df=3, p=0,001).

**Табела 10:** Услуге исхране током боравка у болници, по болницама

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА           | веома лоше |            | лоше     |             | ни лоше ни добро |             | добро     |             | одлично   |             | УКУПНО    |            |
|--------------------------------|------------|------------|----------|-------------|------------------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|------------|
|                                | N          | %          | N        | %           | N                | %           | N         | %           | N         | %           | N         | %          |
| Институт за рехабилитацију     |            |            | 1        | 3.6         | 1                | 3.6         | 5         | <b>17.9</b> | 21        | <b>75.0</b> | <b>28</b> | 100        |
| Клин. за рех. „Др М. Зотовић“  |            |            | 1        | 5.3         | 4                | 21.1        | 6         | 31.6        | 8         | 42.1        | <b>19</b> | 100        |
| Спец. бол. за цер. парализу    |            |            | 3        | <b>25.0</b> | 4                | 33.3        | 3         | 25.0        | 2         | <b>16.7</b> | <b>12</b> | 100        |
| Сп.бол. за рех. и ортоп. прот. | 1          | 7.7        |          |             | 3                | 23.1        | 4         | 30.8        | 5         | 38.5        | <b>13</b> | 100        |
| <b>УКУПНО</b>                  | <b>1</b>   | <b>1.4</b> | <b>5</b> | <b>6.9</b>  | <b>12</b>        | <b>16.7</b> | <b>18</b> | <b>25.0</b> | <b>36</b> | <b>50.0</b> | <b>72</b> | <b>100</b> |

Услуге исхране у болници оцењене су просечном оценом 4,15 (граф. 7). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, јер није исти број болница радио истраживање, а такође је, од 2020. године, промењена мерна скала у упитнику.

**Графикон 7:** Задовољство испитаника услугама исхране (просечна оцена)



Услугама болничке исхране су задовољније жене (4,19) од мушкараца (4,08). Према степену образовања, најнижу оценоу су дали пацијенти са завршеном вишом и високом школом (3,79), а највећу пацијенти без завршене основне школе (5,0). Најзадовољнији су пацијенти са веома лошим и лошим материјалним положајем (5,0) и у добној групи од 70 до 79 година (4,45), али не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника и задовољства услугама болничке исхране.

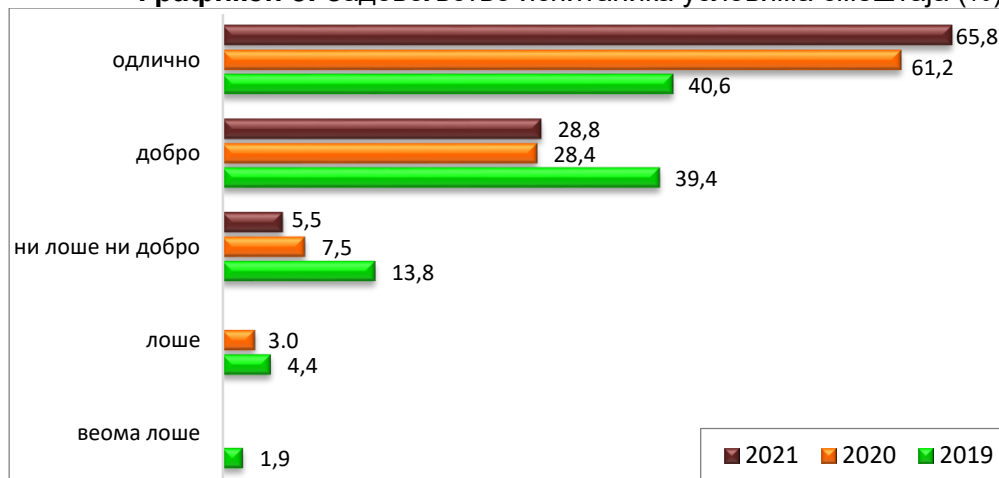
Услугама исхране током боравка у болници најзадовољнији су пацијенти у Институту за рехабилитацију (4,64), а најмање задовољни у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију, 3,33 (таб. 11).

**Табела 11:** Задовољство услугама исхране по установама (просечна оцена)

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА             | 2019.      |             |             | 2020.     |             |             | 2021.     |             |             |
|----------------------------------|------------|-------------|-------------|-----------|-------------|-------------|-----------|-------------|-------------|
|                                  | N          | $\bar{x}$   | SD          | N         | $\bar{x}$   | SD          | N         | $\bar{x}$   | SD          |
| Институт за рехабилитацију       | 89         | 3,96        | 1.15        | 39        | 4,33        | 0.84        | 28        | <b>4,64</b> | 0.73        |
| Клин. за рех. „Др М. Зотовић“    | 42         | 3,88        | 1.01        | 5         | 4,20        | 0.84        | 19        | 4,11        | 0.94        |
| Спец. бол. за церебр. парализу   |            |             |             | 13        | <b>3,77</b> | 1.17        | 12        | <b>3,33</b> | 1.07        |
| Сп.бол. за рехаб. и ортоп. прот. | 8          | <b>4,38</b> | 0.91        | 6         | <b>4,50</b> | 0.55        | 13        | 3,92        | 1.19        |
| ВМА                              | 14         | <b>3,79</b> | 1.31        | 4         | 4,25        | 0.50        |           |             |             |
| <b>УКУПНО</b>                    | <b>153</b> | <b>3,94</b> | <b>1.12</b> | <b>67</b> | <b>4,22</b> | <b>0.88</b> | <b>72</b> | <b>4,15</b> | <b>1.03</b> |

Услове смештаја током боравка у болници (опремљеност собе и удобност кревета), око 95% пацијената сматра одличним или добрим, а нема незадовољних (граф. 8).

**Графикон 8:** Задовољство испитаника условима смештаја (%)



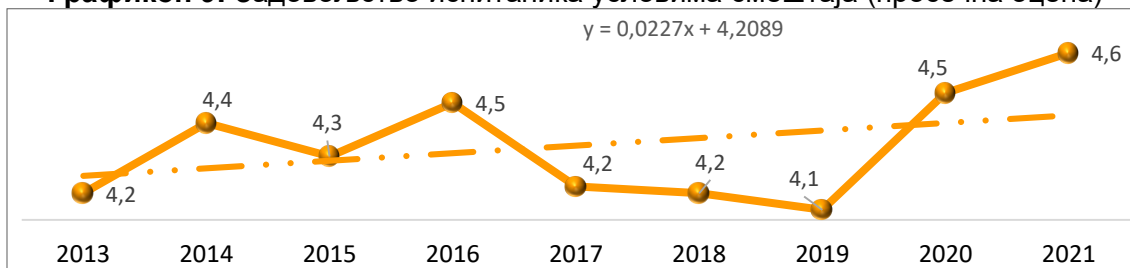
Највише пацијената сматра услуге болничког смештаја одличним у Институту за рехабилитацију (82%), док такво мишљење има 38,5% испитаника у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (таб. 12). Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о болничком смештају по болницама (N=8,447, df=3, p=0,038).

**Табела 12:** Услуге смештаја током боравка у болници (%)

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА           | веома лоше |   | лоше |   | ни лоше ни добро |      | добро |      | одлично |      | УКУПНО |     |
|--------------------------------|------------|---|------|---|------------------|------|-------|------|---------|------|--------|-----|
|                                | N          | % | N    | % | N                | %    | N     | %    | N       | %    | N      | %   |
| Институт за рехабилитацију     |            |   |      |   | 1                | 3.6  | 4     | 14.3 | 23      | 82.1 | 28     | 100 |
| Клин. за рех. „Др М. Зотовић“  |            |   |      |   | 1                | 5.3  | 7     | 36.8 | 11      | 57.9 | 19     | 100 |
| Спец. бол. за цер. парализу    |            |   |      |   | 2                | 15.4 | 6     | 46.2 | 5       | 38.5 | 13     | 100 |
| Сп.бол. за рех. и ортоп. прот. |            |   |      |   |                  |      | 4     | 30.8 | 9       | 69.2 | 13     | 100 |
| <b>УКУПНО</b>                  |            |   |      |   | 4                | 5.5  | 21    | 28.8 | 48      | 65.8 | 73     | 100 |

Услови болничког смештаја су оцењени просечном оценом 4,60, што је највећа оцена у посматраном периоду (граф. 9). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, јер није исти број болница радио истраживање, а такође је, од 2020. године, промењена мерна скала у упитнику.

**Графикон 9:** Задовољство испитаника условима смештаја (просечна оцена)



Болничким смештајем у целини најзадовољнији су пацијенти у Институту за рехабилитацију (4,79), а најмање су задовољни пацијенти у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију, 4,23 (таб. 13).

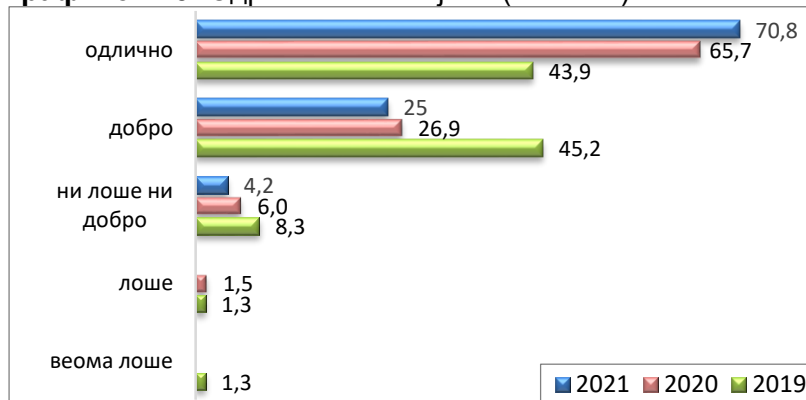
**Табела 13:** Задовољство испитаника условима смештаја по болницама (просечна оцена)

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА             | 2019.      |             |             | 2020.     |             |             | 2021.     |             |             |
|----------------------------------|------------|-------------|-------------|-----------|-------------|-------------|-----------|-------------|-------------|
|                                  | N          | $\bar{x}$   | SD          | N         | $\bar{x}$   | SD          | N         | $\bar{x}$   | SD          |
| Институт за рехабилитацију       | 93         | 4,19        | 0.91        | 39        | 4,51        | 0.72        | 28        | <b>4,79</b> | 0.50        |
| Клин. за рех. „Др М. Зотовић“    | 44         | <b>3,84</b> | 0.96        | 5         | <b>4,80</b> | 0.45        | 19        | 4,53        | 0.61        |
| Спец. бол. за церебр. парализу   |            |             |             | 13        | <b>4,15</b> | 1.07        | 13        | <b>4,23</b> | 0.72        |
| Сп.бол. за рехаб. и ортоп. прот. | 9          | <b>4,56</b> | 0.72        | 6         | 4,67        | 0.52        | 13        | 4,69        | 0.48        |
| ВМА                              | 14         | 4,29        | 0.99        | 4         | 4,50        | 0.58        |           |             |             |
| <b>УКУПНО</b>                    | <b>160</b> | <b>4,13</b> | <b>0.94</b> | <b>67</b> | <b>4,48</b> | <b>0.77</b> | <b>73</b> | <b>4,60</b> | <b>0.59</b> |

Условима болничког смештаја задовољнији су пацијенти мушког пола (4,62) него женског (4,59). Најзадовољнија је добна група испитаника од 50 до 59 година (4,88), пацијенти без завршене основне школе, веома лошег и лошег материјалног положаја (5,0), али не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника и задовољства условима болничког смештаја.

**Одржавање хигијене болничке собе** око 96% пацијената сматра одличним или добрим, а само 4% мисли да није ни добро ни лоше (граф. 10).

**Графикон 10:** Одржавање хигијене (чистоћа) болничке собе (%)



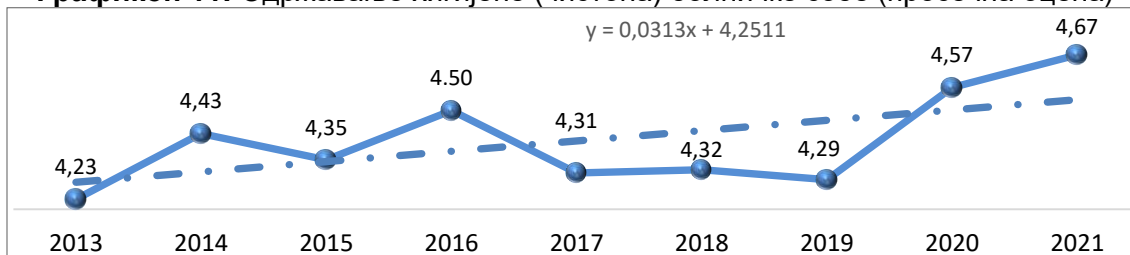
Одржавање хигијене болничке собе је одлично за 82% испитаника у Институту за рехабилитацију, а за сваког другог испитаника у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (таб. 14). Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о одржавању хигијене болничких соба по болницама ( $N=4.602$ ,  $df=3$ ,  $p=0.203$ ).

**Табела 14:** Одржавање хигијене (чистоћа) болничке собе, по болницама

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА           | веома лоше |   | лоше |   | ни лоше ни добро |            | добро     |             | одлично   |             | УКУПНО    |            |
|--------------------------------|------------|---|------|---|------------------|------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|------------|
|                                | N          | % | N    | % | N                | %          | N         | %           | N         | %           | N         | %          |
| Институт за рехабилитацију     |            |   |      |   |                  |            | 5         | <b>17.9</b> | 23        | <b>82.1</b> | <b>28</b> | 100        |
| Клин. за рех. „Др М. Зотовић“  |            |   |      |   | 2                | 10.5       | 4         | 21.1        | 13        | 68.4        | <b>19</b> | 100        |
| Спец. бол. за цер. парализу    |            |   |      |   | 1                | 8.3        | 5         | <b>41.7</b> | 6         | <b>50.0</b> | <b>12</b> | 100        |
| Сп.бол. за рех. и ортоп. прот. |            |   |      |   |                  |            | 4         | 30.8        | 9         | 69.2        | <b>13</b> | 100        |
| <b>УКУПНО</b>                  |            |   |      |   | <b>3</b>         | <b>4.2</b> | <b>18</b> | <b>25.0</b> | <b>51</b> | <b>70.8</b> | <b>72</b> | <b>100</b> |

Одржавање хигијене болесничке собе оцењено је просечном оценом 4,67, што је највећа оцена у посматраном периоду (граф. 11). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, јер није исти број болница радио истраживање, а такође је, од 2020. године, промењена мерна скала у упитнику.

**Графикон 11:** Одржавање хигијене (чистоћа) болничке собе (просечна оцена)



Одржавање хигијене болесничке собе је најбоље оцењено Институту за рехабилитацију (4,82), а најнижа просечна оцена је у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију, 4,42 (таб. 15).

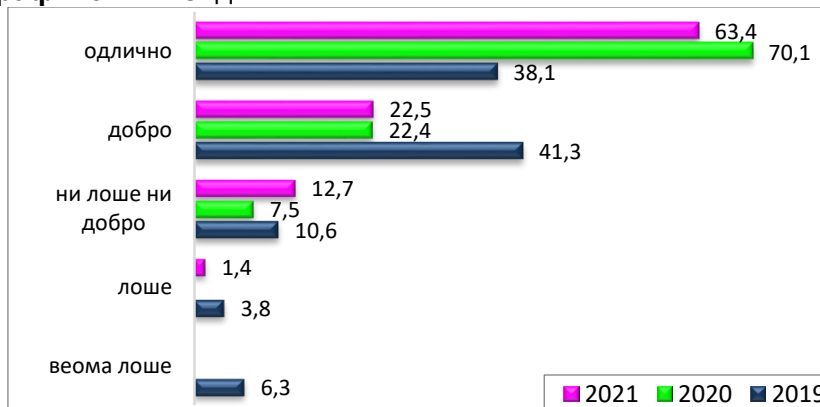
**Табела 15:** Одржавање хигијене (чистоћа) болесничке собе по болницама (просечна оцена)

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА             | 2019.      |             |             | 2020.     |             |             | 2021.     |             |             |
|----------------------------------|------------|-------------|-------------|-----------|-------------|-------------|-----------|-------------|-------------|
|                                  | N          | $\bar{x}$   | SD          | N         | $\bar{x}$   | SD          | N         | $\bar{x}$   | SD          |
| Институт за рехабилитацију       | 91         | 4,31        | 0.86        | 39        | 4,54        | 0.76        | 28        | <b>4,82</b> | 0.39        |
| Клин. за рех. „Др М. Зотовић“    | 43         | <b>4,14</b> | 0.60        | 5         | 4,60        | 0.55        | 19        | 4,58        | 0.69        |
| Спец. бол. за церебр. парализу   |            |             |             | 13        | <b>4,38</b> | 0.65        | 12        | <b>4,42</b> | 0.67        |
| Сп.бол. за рехаб. и ортоп. прот. | 9          | <b>4,56</b> | 0.72        | 6         | 4,83        | 0.41        | 13        | 4,69        | 0.48        |
| ВМА                              | 14         | 4,50        | 0.65        | 4         | <b>5,00</b> | 0.00        |           |             |             |
| <b>УКУПНО</b>                    | <b>157</b> | <b>4,29</b> | <b>0.78</b> | <b>67</b> | <b>4,57</b> | <b>0.68</b> | <b>72</b> | <b>4,67</b> | <b>0.56</b> |

Одржавањем хигијене болничке собе мушкарци су нешто задовољнији (4,71) него жене (4,65); најзадовољнији су пацијенти без завршене основне школе, са веома лошим и лошим материјалним положајем (5,0), као и пацијенти добне групе од 70 до 79 година (4,80), али није установљена статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника и мишљења испитаника о одржавању хигијене болесничке собе.

**Одржавање хигијене тоалета у болници** 85.9% пацијената сматра одличним или добрим (знатно ниже у односу на 2021.годину), а 1,4% мисли да је лоше (граф. 12).

**Графикон 12:** Задовољство испитаника чистоћом болничких тоалета (%)



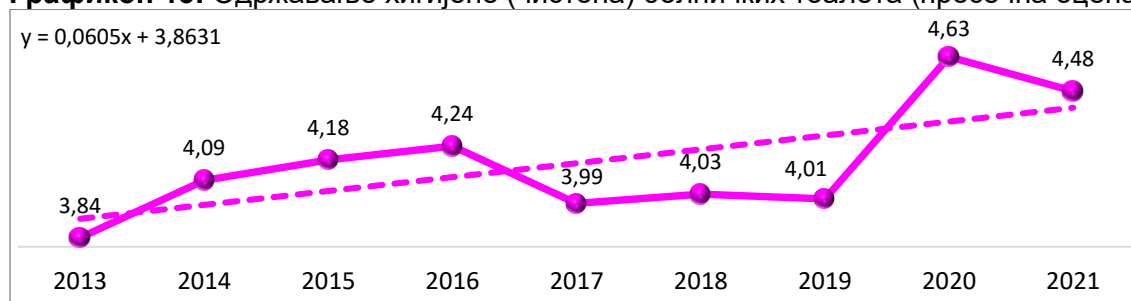
Одржавање хигијене болничких тоалета је одлично за 82% испитаника у Институту за рехабилитацију, а у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију за 36% (таб. 16). Постоји статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о одржавању хигијене болничких тоалета по болницама ( $N=10,804$ ,  $df=3$ ,  $p=0.013$ ).

Табела 16: Одржавање хигијене болничких тоалета (%)

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА           | веома лоше |   | лоше     |            | ни лоше ни добро |             | добро     |             | одлично   |             | УКУПНО    |            |
|--------------------------------|------------|---|----------|------------|------------------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|------------|
|                                | N          | % | N        | %          | N                | %           | N         | %           | N         | %           | N         | %          |
| Институт за рехабилитацију     |            |   |          |            | 1                | 3.6         | 4         | 14.3        | 23        | <b>82.1</b> | <b>28</b> | 100        |
| Клин. за рех. „Др М. Зотовић“  |            |   |          |            | 3                | 15.8        | 6         | 31.6        | 10        | 52.6        | <b>19</b> | 100        |
| Спец. бол. за цер. парализу    |            |   | 1        | 9.1        | 4                | 36.4        | 2         | 18.2        | 4         | <b>36.4</b> | <b>11</b> | 100        |
| Сп.бол. за рех. и ортоп. прот. |            |   |          |            | 1                | 7.7         | 4         | 30.8        | 8         | 61.5        | <b>13</b> | 100        |
| <b>УКУПНО</b>                  |            |   | <b>1</b> | <b>1.4</b> | <b>9</b>         | <b>12.7</b> | <b>16</b> | <b>22.5</b> | <b>45</b> | <b>63.4</b> | <b>71</b> | <b>100</b> |

Одржавање хигијене болничких тоалета оцењено је просечном оценом 4,48 (граф. 13). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, јер није исти број болница радио истраживање, а такође је, од 2020. године, промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 13: Одржавање хигијене (чистоћа) болничких тоалета (просечна оцена)



Одржавањем хигијене болничких тоалета најзадовољнији су пацијенти у Институту за рехабилитацију (4,79), а најмање су задовољни у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију, 3,82 (таб. 17).

Табела 17: Одржавање хигијене (чистоћа) болничких тоалета по болницама (просечна оцена)

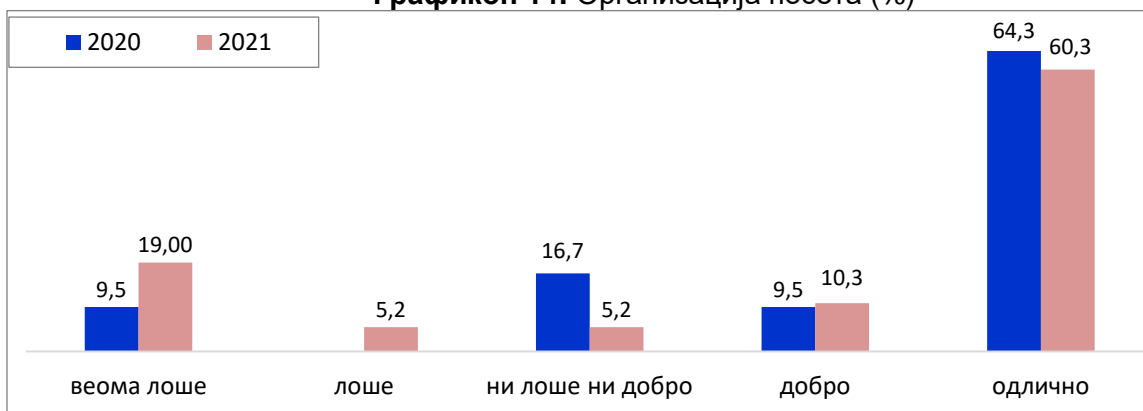
| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА             | 2019.      |             |             | 2020.     |             |             | 2021.     |             |             |
|----------------------------------|------------|-------------|-------------|-----------|-------------|-------------|-----------|-------------|-------------|
|                                  | N          | $\bar{x}$   | SD          | N         | $\bar{x}$   | SD          | N         | $\bar{x}$   | SD          |
| Институт за рехабилитацију       | 93         | 4,17        | 1.02        | 39        | 4,69        | 0.61        | 28        | <b>4,79</b> | 0.50        |
| Клин. за рех. „Др М. Зотовић“    | 44         | 3,61        | 1.10        | 5         | 4,60        | 0.55        | 19        | 4,37        | 0.76        |
| Спец. бол. за церебр. парализу   |            |             |             | 13        | <b>4,38</b> | 0.77        | 11        | <b>3,82</b> | 1.08        |
| Сп.бол. за рехаб. и ортоп. прот. | 9          | 4,11        | 1.54        | 6         | 4,67        | 0.52        | 13        | 4,54        | 0.66        |
| ВМА                              | 14         | 4,14        | 1.01        | 4         | <b>4,75</b> | 0.50        |           |             |             |
| <b>УКУПНО</b>                    | <b>160</b> | <b>4,01</b> | <b>1.01</b> | <b>67</b> | <b>4,63</b> | <b>0.62</b> | <b>71</b> | <b>4,48</b> | <b>0.77</b> |

Одржавањем хигијене болничких тоалета мушкарци су задовољнији (4,54), него жене (4,45); а пацијенти са веома лошим и лошим материјалним положајем су најзадовољнији (5,0), али статистички значајна разлика постоји само у односу на старост и школску спрему испитаника. Најзадовољнији су пацијенти без завршене основне школе (5,0), а најмање задовољни са вишом и високом школом (4,12), док су пацијенти добне групе 50-59 година дали највишу просечну оценом (4,88), а најмање су задовољни пацијенти млађи од 30 година (4,33).

**Организацију посета пацијентима у болници** 70.6% испитаника сматра одличном или добром, док сваки четврти испитаник мисли да је лоша или веома лоша (граф. 14). За ово питање није могуће упоређивање добијених резултата са резултатима из претходних година, с обзиром да су у ранијем упитнику постојала 3 одвојена питања везана за организацију посета (број посета, време за посете и дужина посета).

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

**Графикон 14: Организација посета (%)**



Организација посета је одлична за 86% испитаника у Институту за рехабилитацију, док овакво мишљење им само 36% испитаника у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику. У овој болници организација посета је веома лоша за чак 36% пацијената, као и за сваког трећег испитаника у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (таб. 18). Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о организацији посета по болницама ( $N=11.646$ ,  $df=3$ ,  $p=0.009$ ).

**Табела 18: Организација посета, по болницама**

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА           | веома лоше |             | лоше     |            | ни лоше ни добро |            | добро    |             | одлично   |             | УКУПНО    |            |
|--------------------------------|------------|-------------|----------|------------|------------------|------------|----------|-------------|-----------|-------------|-----------|------------|
|                                | N          | %           | N        | %          | N                | %          | N        | %           | N         | %           | N         | %          |
| Институт за рехабилитацију     |            |             |          |            |                  |            | 3        | 14.3        | 18        | 85.7        | 21        | 100        |
| Клин. за рех. „Др М. Зотовић“  | 4          | 23.5        | 1        | 5.9        | 2                | 11.8       | 2        | 11.8        | 8         | 47.1        | 17        | 100        |
| Спец. бол. за цер. парализу    | 3          | 33.3        | 1        | 11.1       |                  |            |          |             | 5         | 55.6        | 9         | 100        |
| Сп.бол. за рех. и ортоп. прот. | 4          | 36.4        | 1        | 9.1        | 1                | 9.1        | 1        | 9.1         | 4         | 36.4        | 11        | 100        |
| <b>УКУПНО</b>                  | <b>11</b>  | <b>19.0</b> | <b>3</b> | <b>5.2</b> | <b>3</b>         | <b>5.2</b> | <b>6</b> | <b>10.3</b> | <b>35</b> | <b>60.3</b> | <b>58</b> | <b>100</b> |

Организација посета оцењена је просечном оценом 3,88, а најзадовољнији су пацијенти у Институту за рехабилитацију (4,86), док су најмање задовољни у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (3,0), (таб. 19).

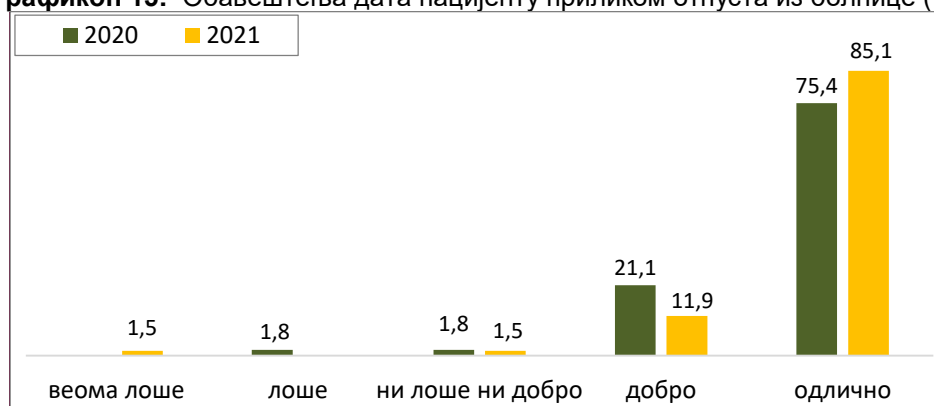
**Табела 19: Организација посета (просечна оцена)**

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА             | 2020.     |             |             | 2021.     |             |             |
|----------------------------------|-----------|-------------|-------------|-----------|-------------|-------------|
|                                  | N         | $\bar{x}$   | SD          | N         | $\bar{x}$   | SD          |
| Институт за рехабилитацију       | 22        | 4,55        | 1.01        | 21        | 4,86        | 0.36        |
| Клин. за рех. „Др М. Зотовић“    | 5         | 4,60        | 0.55        | 17        | 3,53        | 1.70        |
| Спец. бол. за церебр. парализу   | 9         | 3,22        | 1.86        | 9         | 3,33        | 2.00        |
| Сп.бол. за рехаб. и ортоп. прот. | 6         | 4,00        | 1.10        | 11        | 3,00        | 1.84        |
| <b>УКУПНО</b>                    | <b>42</b> | <b>4,19</b> | <b>1.29</b> | <b>58</b> | <b>3,88</b> | <b>1.61</b> |

Организацију посета у целини, мушкарци су оценили далеко нижом просечном оценом (3,40), него жене (4,13). Према степену образовања, највећу оцену дали су пацијенти без завршене основне школе (5,0), а најнижу пацијенти са завршеном основном школом (3,77). Организацијом посета су најзадовољнији пацијенти веома лошег и лошег материјалног положаја (5,0) и старости од 20 до 29 година (5,0), али није установљена статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника и задовољства организацијом посета између болница.

Када су у питању **обавештења која су пацијенту дата приликом отпуста из болнице** (обављена едукација пацијента и његове породице – упутство о режиму исхране, личној хигијени, начину живота, издато упутство о доласку на контроле, издата отпусна листа), веома висок број испитаника (97%) сматра да су била одлична или добра, а само 1,5% мисли да су веома лоша граф. 15). За ово питање није могуће упоређивање добијених резултата са резултатима из претходних година, с обзиром да се у ранијем упитнику питање односило на задовољство процедуром болничког отпуста.

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



Око 90% пацијената у Институту за рехабилитацију и Клиници за рехабилитацију „др М. Зотовић“ мисли да су обавештења добијена приликом отпуста из болнице одлична, док само 1 испитаник у Институту за рехабилитацију сматра ова обавештења лошим (таб. 20). Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о обавештењима која су им дата приликом отпуста по болницама ( $N=2.098$ ,  $df=3$ ,  $p=0.552$ ).

**Табела 20:** Обавештења дата пацијенту приликом отпуста из болнице

| ЗДРАВСТВЕНА<br>УСТАНОВА        | веома<br>лоше |            | лоше |   | ни лоше<br>ни добро |            | добро    |             | одлично   |             | УКУПНО    |            |
|--------------------------------|---------------|------------|------|---|---------------------|------------|----------|-------------|-----------|-------------|-----------|------------|
|                                | N             | %          | N    | % | N                   | %          | N        | %           | N         | %           | N         | %          |
| Институт за рехабилитацију     | 1             | 4.5        |      |   |                     |            | 1        | 4.5         | 20        | 90.9        | 22        | 100        |
| Клин. за рех. „Др М. Зотовић“  |               |            |      |   |                     |            | 2        | 10.5        | 17        | 89.5        | 19        | 100        |
| Спец. бол. за цер. парализу    |               |            |      |   |                     |            | 3        | 23.1        | 10        | 76.9        | 13        | 100        |
| Сп.бол. за рех. и ортоп. прот. |               |            |      |   | 1                   | 7.7        | 2        | 15.4        | 10        | 76.9        | 13        | 100        |
| <b>УКУПНО</b>                  | <b>1</b>      | <b>1.5</b> |      |   | <b>1</b>            | <b>1.5</b> | <b>8</b> | <b>11.9</b> | <b>57</b> | <b>85.1</b> | <b>67</b> | <b>100</b> |

Обавештења која су пацијенту дата приликом отпуста из болнице оцењена су просечном оценом 4,79 за ниво свих болница. Највишу оцену дали су пацијенти у Клиници „Др М. Зотовић“ (4,89), а најмању у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, 4,69 (таб. 21).



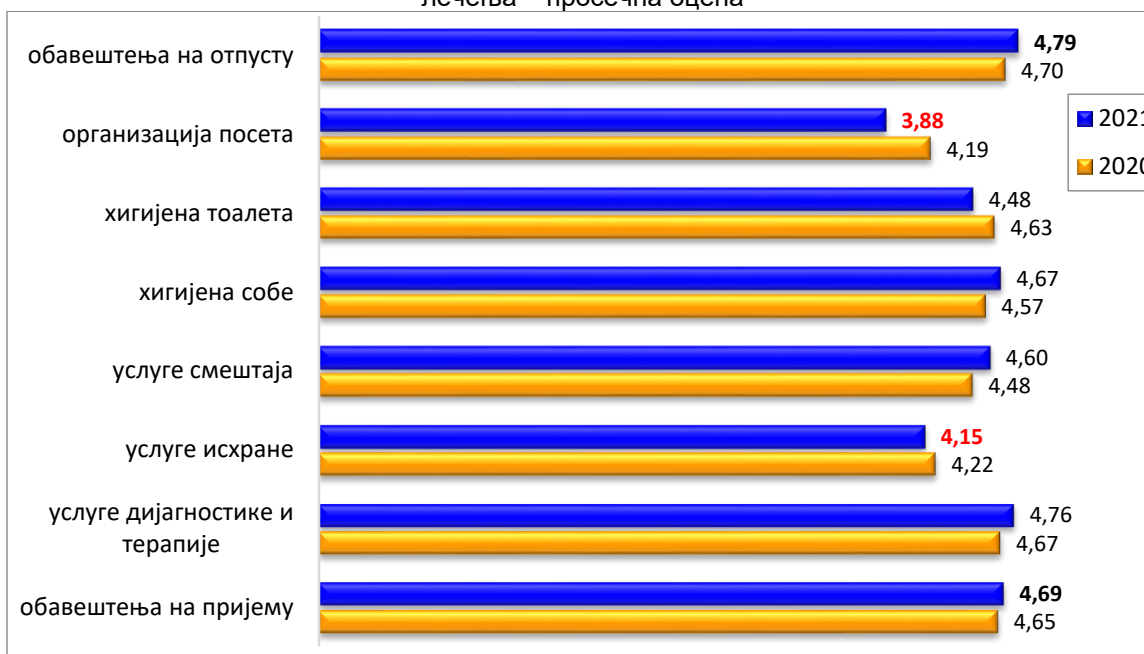
**Табела 21:** Обавештења дата пацијенту приликом отпуста из болнице (просечна оцена)

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА             | 2020.     |             |             | 2021.     |             |             |
|----------------------------------|-----------|-------------|-------------|-----------|-------------|-------------|
|                                  | N         | $\bar{x}$   | SD          | N         | $\bar{x}$   | SD          |
| Институт за рехабилитацију       | 30        | 4,67        | 0.55        | 22        | 4,77        | 0.87        |
| Клин. за рех. „Др М. Зотовић“    | 5         | 4,80        | 0.45        | 19        | <b>4,89</b> | 0.31        |
| Спец. бол. за церебр. парализу   | 12        | 4,58        | 0.90        | 13        | 4,77        | 0.44        |
| Сп.бол. за рехаб. и ортоп. прот. | 6         | 4,83        | 0.41        | 13        | <b>4,69</b> | 0.63        |
| <b>УКУПНО</b>                    | <b>57</b> | <b>4,70</b> | <b>0.60</b> | <b>67</b> | <b>4,79</b> | <b>0.62</b> |

Обавештења која су пацијентима дата приликом отпуста из болнице мушкарци су оценили нижом оценом (4,58), него жене (4,91) и та разлика је статистички значајна. Наведеним обавештењима су најзадовољнији пацијенти без завршене основне школе (5,0), са веома лошим, лошим и веома добрим материјалним положајем и у доброј групи од 20 до 29 година (5,0), али није установљена статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника и задовољства обавештењима која су им дата приликом отпуста.

Услуге и организација здравствене заштите током болничког лечења могу се исказати и просечном оценом на скали од 1 до 5 (1=веома незадовољан, 5=веома задовољан). Пацијенти су најзадовољнији обавештењима која су добила приликом отпуста (4,79), а најмање су задовољни организацијом посета (3,88), али и исхраном у болници (4,15). Испитаници су дали високу просечну оцену за организацију и брзину пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници (4,76), као и за добијена обавештења приликом пријема у болницу, 4,69 (граф. 16)

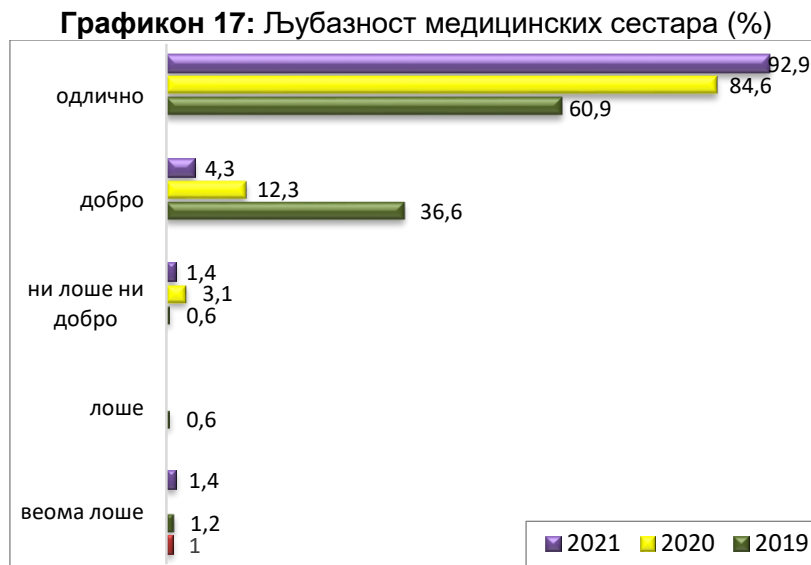
**Графикон 16:** Задовољство услугама и организацијом здравствене заштите током болничког лечења – просечна оцена



- **Сестринска нега болесника**

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.

Изузетно велики број пацијената (97.2%) сматра да су **љубазност и поштовање** медицинских сестара према пацијентима одлични или добри, а само 1.4% мисли да су веома лоши (граф. 17).

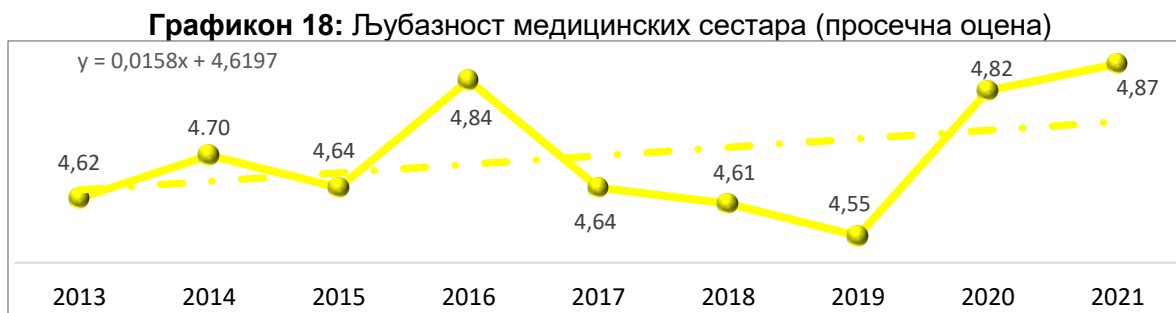


Сви испитаници у Институту за рехабилитацију сматрају да су медицинске сестре љубазне и поштују пацијенте, а само 1 пацијент у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику има лоше мишљење (таб. 22). Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о љубазности и поштовању медицинских сестара по болницама ( $N=7.184$ ,  $df=3$ ,  $p=0.066$ ).

**Табела 22: Љубазност и поштовање медицинских сестара (%)**

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА           | веома лоше |            | лоше |   | ни лоше ни добро |            | добро    |            | одлично   |             | УКУПНО    |            |
|--------------------------------|------------|------------|------|---|------------------|------------|----------|------------|-----------|-------------|-----------|------------|
|                                | N          | %          | N    | % | N                | %          | N        | %          | N         | %           | N         | %          |
| Институт за рехабилитацију     |            |            |      |   |                  |            |          |            | 25        | 100         | 25        | 100        |
| Клин. за рех. „Др М. Зотовић“  |            |            |      |   |                  |            | 1        | 5.3        | 18        | 94.7        | 19        | 100        |
| Спец. бол. за цер. парализу    |            |            |      |   |                  |            | 1        | 7.7        | 12        | 92.3        | 13        | 100        |
| Сп.бол. за рех. и ортоп. прот. | 1          | 7.7        |      |   | 1                | 7.7        | 1        | 7.7        | 10        | 76.9        | 13        | 100        |
| <b>УКУПНО</b>                  | <b>1</b>   | <b>1.4</b> |      |   | <b>1</b>         | <b>1.4</b> | <b>3</b> | <b>4.3</b> | <b>65</b> | <b>92.9</b> | <b>70</b> | <b>100</b> |

Љубазност медицинских сестара оцењена је веома високом просечном оценом 4,87 (граф. 18). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, јер није исти број болница радио истраживање, а такође је, од 2020. године, промењена мерна скала у упитнику.



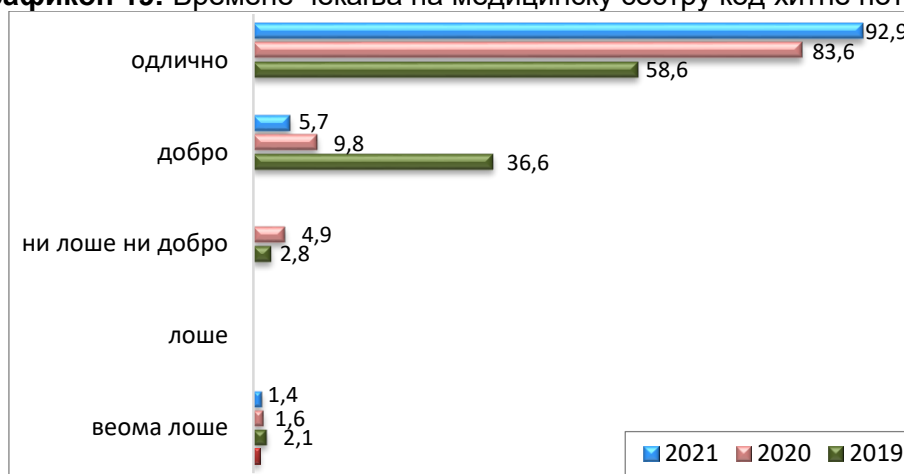
Пацијенти су за љубазност медицинских сестара дали највишу просечну оцену у Институту за рехабилитацију (5,0), а најнижу у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, 4,46 (таб. 23).

**Табела 23:** Љубазност медицинских сестара (просечна оцена)

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА             | 2019.      |             |             | 2020.     |             |             | 2021.     |             |             |
|----------------------------------|------------|-------------|-------------|-----------|-------------|-------------|-----------|-------------|-------------|
|                                  | N          | $\bar{x}$   | SD          | N         | $\bar{x}$   | SD          | N         | $\bar{x}$   | SD          |
| Институт за рехабилитацију       | 94         | 4,50        | 0.77        | 37        | 4,76        | 0.49        | 25        | <b>5,00</b> | 0.00        |
| Клин. за рех. „Др М. Зотовић“    | 44         | 4,50        | 0.50        | 5         | <b>5,00</b> | 0.00        | 19        | 4,95        | 0.23        |
| Спец. бол. за церебр. парализу   |            |             |             | 13        | 4,77        | 0.60        | 13        | 4,92        | 0.28        |
| Сп.бол. за рехаб. и ортоп. прот. | 9          | <b>4,89</b> | 0.34        | 6         | <b>5,00</b> | 0.00        | 13        | <b>4,46</b> | 1.20        |
| ВМА                              | 14         | 4,86        | 0.36        | 4         | <b>5,00</b> | 0.00        |           |             |             |
| <b>УКУПНО</b>                    | <b>161</b> | <b>4,55</b> | <b>0.67</b> | <b>65</b> | <b>4,82</b> | <b>0.46</b> | <b>70</b> | <b>4,87</b> | <b>0.56</b> |

Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе је одлично или добро за 98.6% испитаника (изузетно велико задовољство испитаника), а веома лоше за само 1.4% испитаника (граф. 19).

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



Чекање на медицинску сестру у случају хитне потребе је одлично за све испитанике у Институту за рехабилитацију, а само 1 испитаник у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику сматра да је веома лоше (таб. 24). Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о времену чекања на медицинску сестру по болницама ( $H=7.043$ ,  $df=3$ ,  $p=0.071$ ).

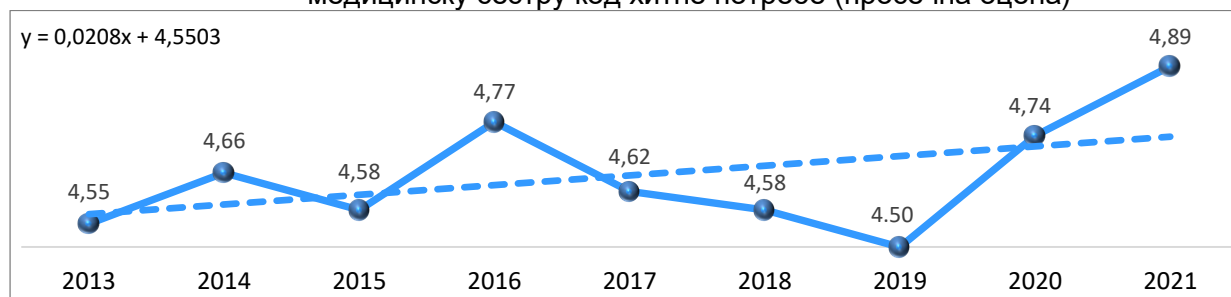
**Табела 24:** Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе по болницама

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА           | веома лоше |            | лоше |   | ни лоше ни добро |   | добро    |            | одлично   |             | УКУПНО    |            |
|--------------------------------|------------|------------|------|---|------------------|---|----------|------------|-----------|-------------|-----------|------------|
|                                | N          | %          | N    | % | N                | % | N        | %          | N         | %           | N         | %          |
| Институт за рехабилитацију     |            |            |      |   |                  |   |          |            | 25        | 100         | 25        | 100        |
| Клин. за рех. „Др М. Зотовић“  |            |            |      |   |                  |   | 1        | 5.3        | 18        | 94.7        | 19        | 100        |
| Спец. бол. за цер. парализу    |            |            |      |   |                  |   | 1        | 7.7        | 12        | 92.3        | 13        | 100        |
| Сп.бол. за рех. и ортоп. прот. | 1          | 7.7        |      |   |                  |   | 2        | 15.4       | 10        | <b>76.9</b> | 13        | 100        |
| <b>УКУПНО</b>                  | <b>1</b>   | <b>1.4</b> |      |   |                  |   | <b>4</b> | <b>5.7</b> | <b>65</b> | <b>92.9</b> | <b>70</b> | <b>100</b> |

Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе оцењено је просечном оценом 4,89, што је највећа оцена у посматраном периоду (граф. 20). Добијени резултати

нису упоредиви са претходним годинама, јер није исти број болница радио истраживање, а такође је, од 2020. године, промењена мерна скала у упитнику.

**Графикон 20:** Задовољство испитаника временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе (просечна оцена)



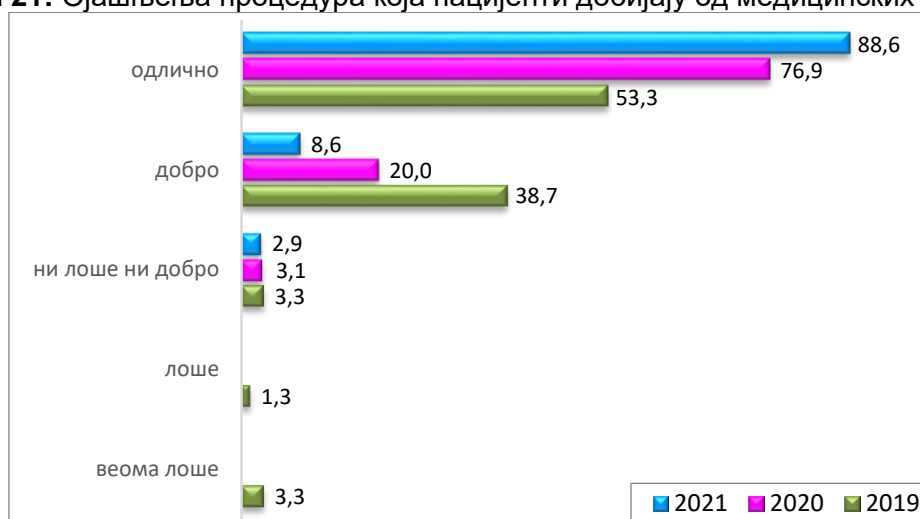
Посматрано по болницама, време чекања на медицинску сестру код хитне потребе је најбоље оцењено у Институту за рехабилитацију (5,0), а најнижа оцена је у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, 4,54 (таб. 25).

**Табела 25:** Чекање на медицинску сестру код хитне потребе (просечна оцена)

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА             | 2019.      |             |             | 2020.     |             |             | 2021.     |             |             |
|----------------------------------|------------|-------------|-------------|-----------|-------------|-------------|-----------|-------------|-------------|
|                                  | N          | $\bar{x}$   | SD          | N         | $\bar{x}$   | SD          | N         | $\bar{x}$   | SD          |
| Институт за рехабилитацију       | 80         | 4,49        | 0.78        | 33        | <b>4,67</b> | 0.65        | 25        | <b>5,00</b> | 0.00        |
| Клин. за рех. „Др М. Зотовић“    | 42         | <b>4,40</b> | 0.80        | 5         | <b>5,00</b> | 0.00        | 19        | 4,95        | 0.23        |
| Спец. бол. за церебр. парализу   |            |             |             | 13        | 4,69        | 1.11        | 13        | 4,92        | 0.28        |
| Сп.бол. за рехаб. и ортоп. прот. | 9          | <b>4,89</b> | 0.34        | 6         | 4,83        | 0.41        | 13        | <b>4,54</b> | 1.23        |
| ВМА                              | 14         | 4,57        | 0.51        | 4         | <b>5,00</b> | 0.00        |           |             |             |
| <b>УКУПНО</b>                    | <b>145</b> | <b>4,50</b> | <b>0.75</b> | <b>61</b> | <b>4,74</b> | <b>0.70</b> | <b>70</b> | <b>4,89</b> | <b>0.53</b> |

**Објашњења која добијају од медицинских сестара о процедурама, тестовима и третманима** којима су подвргнути су одлична или добра за 97.2% испитаника, а ни лоша ни добра за 2.9% (граф. 21).

**Графикон 21:** Ојашњења процедура која пацијенти добијају од медицинских сестара (%)



Скоро сви испитаници у Институту за рехабилитацију сматрају да су објашњења процедура тестова и третмана која су добијали од медицинских сестара одлична, док такво

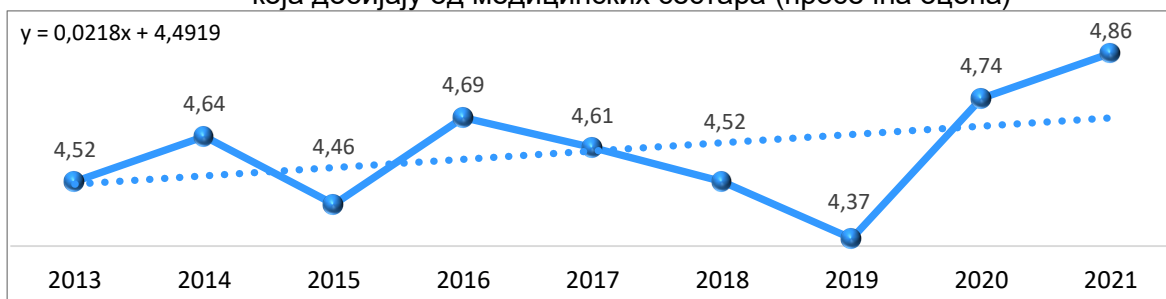
мишљење има око 70% испитаника у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (таб. 26). Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о сестринским објашњењима по болницама ( $N=7.435$ ,  $df=3$ ,  $p=0.059$ ).

**Табела 26:** Објашњења процедура, тестова и третмана медицинских сестара (%)

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА           | веома лоше |   | лоше |   | ни лоше ни добро |            | добро    |            | одлично   |             | УКУПНО    |            |
|--------------------------------|------------|---|------|---|------------------|------------|----------|------------|-----------|-------------|-----------|------------|
|                                | N          | % | N    | % | N                | %          | N        | %          | N         | %           | N         | %          |
| Институт за рехабилитацију     |            |   |      |   |                  |            | 1        | 4.0        | 24        | 96.0        | 25        | 100        |
| Клин. за рех. „Др М. Зотовић“  |            |   |      |   |                  |            | 1        | 5.3        | 18        | 94.7        | 19        | 100        |
| Спец. бол. за цер. парализу    |            |   |      |   |                  |            | 2        | 15.4       | 11        | 84.6        | 13        | 100        |
| Сп.бол. за рех. и ортоп. прот. |            |   |      |   | 2                | 15.4       | 2        | 15.4       | 9         | 69.2        | 13        | 100        |
| <b>УКУПНО</b>                  |            |   |      |   | <b>2</b>         | <b>2.9</b> | <b>6</b> | <b>8.6</b> | <b>62</b> | <b>88.6</b> | <b>70</b> | <b>100</b> |

Сестринска објашњења процедура, тестова и третмана оцењена су просечном оценом 4,86 (граф. 22). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, јер није исти број болница радио истраживање, а такође је, од 2020. године, промењена мерна скала у упитнику.

**Графикон 22:** Задовољство испитаника објашњењима процедура која добијају од медицинских сестара (просечна оцена)



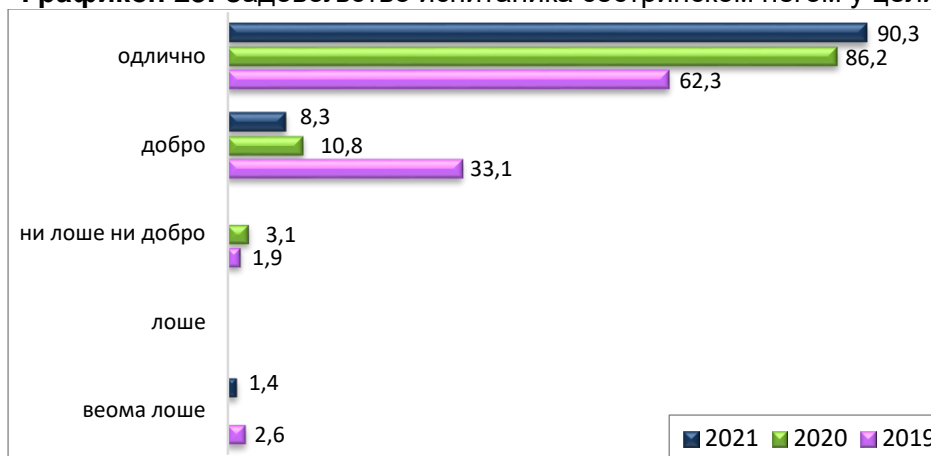
Сестринска објашњења процедура, тестова и третмана имају највећу просечну оцену у Институту за рехабилитацију (4,96) и у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (4,95), а најнижу у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику - 4,54 (таб. 27).

**Табела 27:** Сестринско објашњавање процедура, по болницама (просечна оцена)

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА             | 2019.      |             |             | 2020.     |             |             | 2021.     |             |             |
|----------------------------------|------------|-------------|-------------|-----------|-------------|-------------|-----------|-------------|-------------|
|                                  | N          | $\bar{x}$   | SD          | N         | $\bar{x}$   | SD          | N         | $\bar{x}$   | SD          |
| Институт за рехабилитацију       | 85         | 4,39        | 0.87        | 37        | 4,59        | 0.60        | 25        | 4,96        | 0.20        |
| Клин. за рех. „Др М. Зотовић“    | 42         | 4,19        | 1.04        | 5         | 4,80        | 0.45        | 19        | 4,95        | 0.23        |
| Спец. бол. за церебр. парализу   |            |             |             | 13        | 5,00        | 0.00        | 13        | 4,85        | 0.37        |
| Сп.бол. за рехаб. и ортоп. прот. | 9          | 4,89        | 0.34        | 6         | 4,83        | 0.41        | 13        | 4,54        | 0.77        |
| ВМА                              | 14         | 4,50        | 0.52        | 4         | 5,00        | 0.00        |           |             |             |
| <b>УКУПНО</b>                    | <b>150</b> | <b>4,37</b> | <b>0.88</b> | <b>65</b> | <b>4,74</b> | <b>0.51</b> | <b>70</b> | <b>4,86</b> | <b>0.43</b> |

Опште задовољство сестринском негом је у истраживању оцењено као добро или одлично код чак 98.6% болнички лечених пацијената, док само 1.4% пацијената сматра да је веома лоше (граф. 23).

**Графикон 23:** Задовољство испитаника сестринском негом у целини (%)



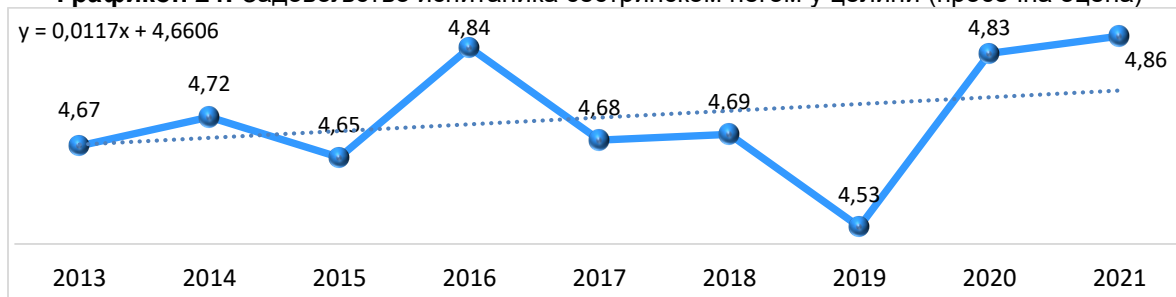
Опште задовољство сестринском негом у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ сви пацијенти су оценили као одлично, а у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику знатно мањи број пацијената (76.9%) има овакво мишљење (таб. 28). Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о општем задовољству сестринском негом по болницама (N=5.396, df=3, p=0.145).

**Табела 28:** Опште задовољство сестринском негом, по болницама

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА           | веома лоше |            | лоше |   | ни лоше ни добро |   | добро    |            | одлично   |             | УКУПНО    |            |
|--------------------------------|------------|------------|------|---|------------------|---|----------|------------|-----------|-------------|-----------|------------|
|                                | N          | %          | N    | % | N                | % | N        | %          | N         | %           | N         | %          |
| Институт за рехабилитацију     |            |            |      |   |                  |   | 2        | 7.4        | 25        | 92.6        | 27        | 100        |
| Клин. за рех. „Др М. Зотовић“  |            |            |      |   |                  |   |          |            | 19        | 100         | 19        | 100        |
| Спец. бол. за цер. парализу    |            |            |      |   |                  |   | 2        | 15.4       | 11        | 84.6        | 13        | 100        |
| Сп.бол. за рех. и ортоп. прот. | 1          | 7.7        |      |   |                  |   | 2        | 15.4       | 10        | 76.9        | 13        | 100        |
| <b>УКУПНО</b>                  | <b>1</b>   | <b>1.4</b> |      |   |                  |   | <b>6</b> | <b>8.3</b> | <b>65</b> | <b>90.3</b> | <b>72</b> | <b>100</b> |

Сестринска нега у целини оцењена је веома високом просечном оценом 4,86 (граф. 24). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, јер није исти број болница радио истраживање, а такође је, од 2020. године, промењена мерна скала у упитнику.

**Графикон 24:** Задовољство испитаника сестринском негом у целини (просечна оцена)



Док је у 2020. години, просечна оцена за опште задовољство сестринском негом била у три болнице 5,0, у 2021. години просечна оцена 5,0 је само у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“, а најнижа оцена је у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, 4,54 (таб. 29).

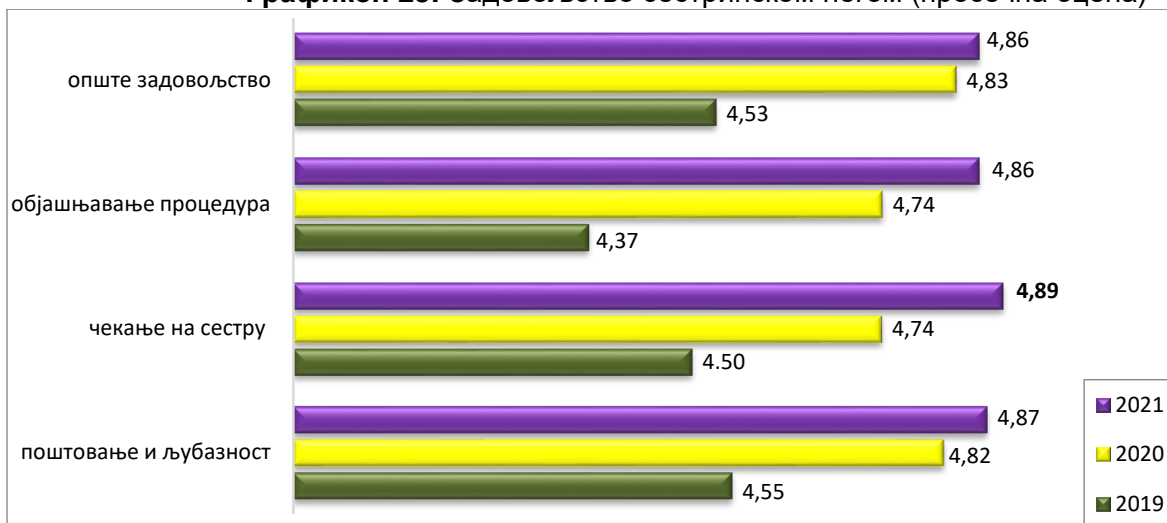
**Табела 29:** Задовољство сестринском негом у целини по болницама (просечна оцена)

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА             | 2019.      |             |             | 2020.     |             |             | 2021.     |             |             |
|----------------------------------|------------|-------------|-------------|-----------|-------------|-------------|-----------|-------------|-------------|
|                                  | N          | $\bar{x}$   | SD          | N         | $\bar{x}$   | SD          | N         | $\bar{x}$   | SD          |
| Институт за рехабилитацију       | 88         | 4,52        | 0.74        | 37        | 4,70        | 0.57        | 27        | 4,93        | 0.26        |
| Клин. за рех. „Др М. Зотовић“    | 44         | 4,43        | 0.79        | 5         | <b>5,00</b> | 0.00        | 19        | <b>5,00</b> | 0.00        |
| Спец. бол. за церебр. парализу   |            |             |             | 13        | <b>5,00</b> | 0.00        | 13        | 4,85        | 0.37        |
| Сп.бол. за рехаб. и ортоп. прот. | 9          | 4,89        | 0.34        | 6         | <b>5,00</b> | 0.00        | 13        | <b>4,54</b> | 1.13        |
| ВМА                              | 13         | 4,62        | 1.12        | 4         | <b>5,00</b> | 0.00        |           |             |             |
| <b>УКУПНО</b>                    | <b>154</b> | <b>4,53</b> | <b>0.78</b> | <b>65</b> | <b>4.83</b> | <b>0.45</b> | <b>72</b> | <b>4,86</b> | <b>0.54</b> |

Задовољство сестринском негом у целини је веће код жена (4,92), него код мушкараца (4,75); најзадовољнији су пацијенти са непотпуном основном школом и са веома лошим и веома добрим материјалним положајем (5,0), а просечну оцјену 5,0 дали су испитаници добних група: 0-29 година, 40-59 и 80 и више година. Није установљена статистичка значајност између задовољства сестринском негом у целини и наведених карактеристика испитаника.

У 2021. години све просечне оцјене задовољства пацијената сестринском негом су изузетно високе: опште задовољство сестринском негом и објашњења процедура, тестова и третмана су оцјенена са 4,86, време чекања на сестру код хитне потребе има оцјену 4,89, а поштовање и љубазност - 4,87 (граф. 25).

**Графикон 25:** Задовољство сестринском негом (просечна оцена)

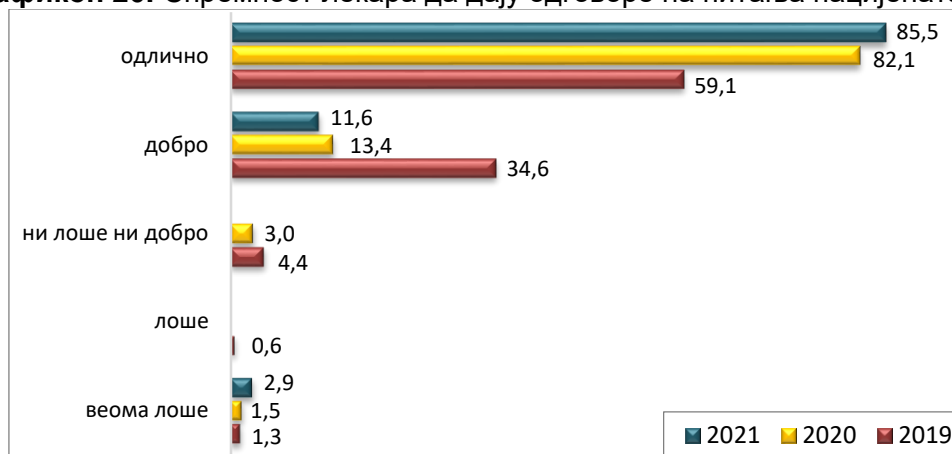


### ЗАДОВОЉСТВО ПАЦИЈЕНАТА УСЛУГАМА ЛЕКАРА ТОКОМ БОРАВКА У БОЛНИЦИ

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

Изузетно велики број испитаника (97.1%) сматра да је **спремност лекара да дају одговоре** на питања својих пацијената добра или одлична, а само 2.9% мисли да је веома лоша (граф. 26).

**Графикон 26:** Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената (%)



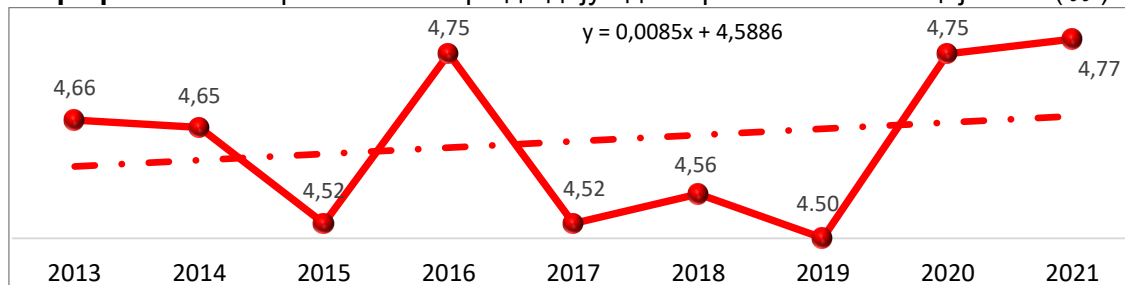
Спремност лекара да дају одговоре на питања својих пацијената је одлична за 92% испитаника у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију а у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику за 77%. Ова лекарска особина је лоша за 2 испитаника у Институту за рехабилитацију (таб. 30). Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о спремности лекара да дају одговоре на питања пацијената по болницама ( $N=1.189$ ,  $df=3$ ,  $p=0.756$ ).

**Табела 30:** 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         | %          |
| Институт за рехабилитацију     | 2          | 8.3        |      |   |                  |   | 1        | 4.2         | 21        | 87.5        | 24        | 100        |
| Клин. за рех. „Др М. Зотовић“  |            |            |      |   |                  |   | 3        | 15.8        | 16        | 84.2        | 19        | 100        |
| Спец. бол. за цер. парализу    |            |            |      |   |                  |   | 1        | 7.7         | 12        | 92.3        | 13        | 100        |
| Сп.бол. за рех. и ортоп. прот. |            |            |      |   |                  |   | 3        | 23.1        | 10        | 76.9        | 13        | 100        |
| <b>УКУПНО</b>                  | <b>2</b>   | <b>2.9</b> |      |   |                  |   | <b>8</b> | <b>11.6</b> | <b>59</b> | <b>85.5</b> | <b>69</b> | <b>100</b> |

Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената оцењена је просечном оценом 4,77 (граф. 27). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, јер није исти број болница радио истраживање, а такође је, од 2020. године, промењена мерна скала у упитнику.

**Графикон 27:** Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената ( $\bar{x}$ )



Просечна оцена за спремност лекара да одговарају на питања пацијената има највећу вредност (4,92) у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију, а у Институту за рехабилитацију знатно нижу, 4,63 (таб. 31).

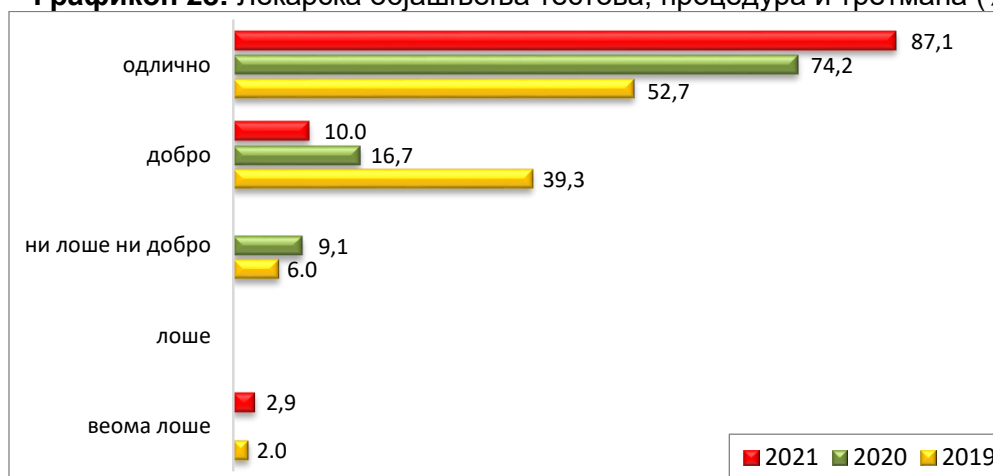


**Табела 31:** Спремност лекара да одговарају на питања (просечна оцена)

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА             | 2019.      |             |             | 2020.     |             |             | 2021.     |             |             |
|----------------------------------|------------|-------------|-------------|-----------|-------------|-------------|-----------|-------------|-------------|
|                                  | N          | $\bar{x}$   | SD          | N         | $\bar{x}$   | SD          | N         | $\bar{x}$   | SD          |
| Институт за рехабилитацију       | 92         | <b>4,38</b> | 0.82        | 39        | <b>4,72</b> | 0.56        | 24        | <b>4,63</b> | 1.13        |
| Клин. за рех. „Др М. Зотовић“    | 45         | 4,53        | 0.59        | 8         | <b>5,00</b> | 0.00        | 19        | 4,84        | 0.37        |
| Спец. бол. за церебр. парализу   |            |             |             | 13        | 4,62        | 1.12        | 13        | <b>4,92</b> | 0.28        |
| Сп.бол. за рехаб. и ортоп. прот. | 9          | <b>5,00</b> | 0.00        | 6         | <b>5,00</b> | 0.00        | 13        | 4,77        | 0.44        |
| ВМА                              | 13         | 4,85        | 0.37        | 4         | 4,75        | 0.50        |           |             |             |
| <b>УКУПНО</b>                    | <b>159</b> | <b>4,50</b> | <b>0.73</b> | <b>67</b> | <b>4,75</b> | <b>0.66</b> | <b>69</b> | <b>4,77</b> | <b>0.73</b> |

**Објашњења тестова, процедура и третмана** дата пацијентима од стране лекара, за 97.1% испитаника су одлична или добра, а за 2.9% испитаника су веома лоша (граф. 28).

**Графикон 28:** Лекарска објашњења тестова, процедура и третмана (%)



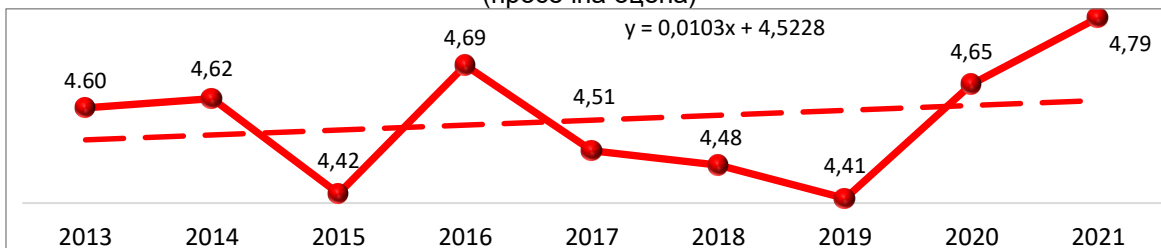
Лекарска објашњења тестова, процедура и третмана испитаници сматрају да су одлична у највећем броју у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (92.3%), а само 2 испитаника у Институту за рехабилитацију мисле да су лоша (таб. 32). Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о лекарским објашњењима по болницама ( $H=0.683$ ,  $df=3$ ,  $p=0.882$ ).

**Табела 32:** Лекарска објашњења тестова, процедура и третмана, по болницама

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА           | веома лоше |            | лоше |   | ни лоше ни добро |   | добро    |             | одлично   |             | УКУПНО    |            |
|--------------------------------|------------|------------|------|---|------------------|---|----------|-------------|-----------|-------------|-----------|------------|
|                                | N          | %          | N    | % | N                | % | N        | %           | N         | %           | N         | %          |
| Институт за рехабилитацију     | 2          | 7.7        |      |   |                  |   | 2        | 7.7         | 22        | 84.6        | <b>26</b> | 100        |
| Клин. за рех. „Др М. Зотовић“  |            |            |      |   |                  |   | 2        | 11.1        | 16        | 88.9        | <b>19</b> | 100        |
| Спец. бол. за цер. парализу    |            |            |      |   |                  |   | 1        | 7.7         | 12        | <b>92.3</b> | <b>13</b> | 100        |
| Сп.бол. за рех. и ортоп. прот. |            |            |      |   |                  |   | 2        | 15.4        | 11        | 84.6        | <b>13</b> | 100        |
| <b>УКУПНО</b>                  | <b>2</b>   | <b>2.9</b> |      |   |                  |   | <b>7</b> | <b>10.0</b> | <b>61</b> | <b>87.1</b> | <b>70</b> | <b>100</b> |

Лекарска објашњења тестова, процедура и третмана оцењена су просечном оценом 4,79, што је највећа оцена у посматраном периоду (граф. 29). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, јер није исти број болница радио истраживање, а такође је, од 2020. године, промењена мерна скала у упитнику.

**Графикон 29:** Задовољство испитаника лекарским објашњењима процедура, тестова и третмана (просечна оцена)



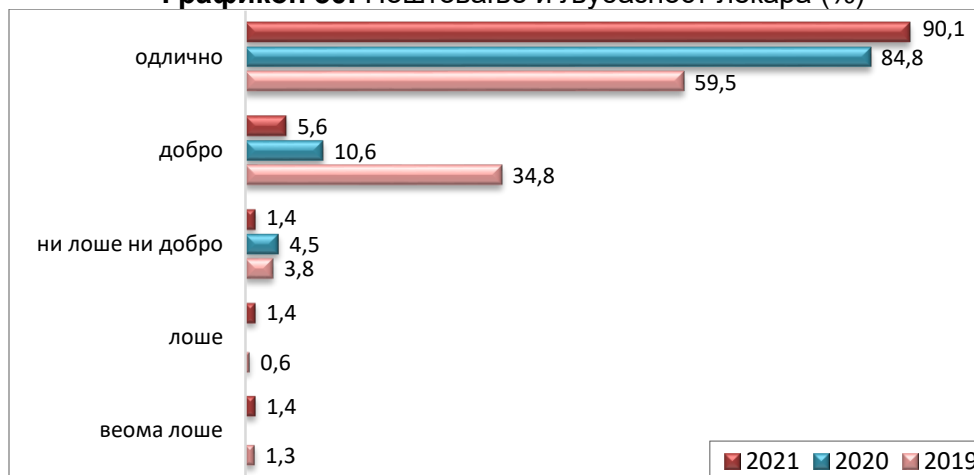
Лекарска објашњења тестова, процедура и третмана имају највишу просечну оцену у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (4,92), а најнижу у Институту за рехабилитацију, 4,62 (таб. 33).

**Табела 33:** Задовољство испитаника лекарским објашњењима процедура, тестова и третмана (просечна оцена)

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА             | 2019.      |             |             | 2020.     |             |             | 2021.     |             |             |
|----------------------------------|------------|-------------|-------------|-----------|-------------|-------------|-----------|-------------|-------------|
|                                  | N          | $\bar{x}$   | SD          | N         | $\bar{x}$   | SD          | N         | $\bar{x}$   | SD          |
| Институт за рехабилитацију       | 85         | 4,31        | 0.88        | 38        | 4,50        | 0.73        | 26        | 4,62        | 1.09        |
| Клин. за рех. „Др М. Зотовић“    | 42         | 4,50        | 0.63        | 5         | 5,00        | 0.00        | 18        | 4,89        | 0.32        |
| Спец. бол. за церебр. парализу   |            |             |             | 13        | 4,77        | 0.60        | 13        | 4,92        | 0.28        |
| Сп.бол. за рехаб. и ортоп. прот. | 9          | 4,78        | 0.44        | 6         | 5,00        | 0.00        | 13        | 4,85        | 0.37        |
| ВМА                              | 14         | 4,50        | 0.52        | 4         | 4,75        | 0.50        |           |             |             |
| <b>УКУПНО</b>                    | <b>150</b> | <b>4,41</b> | <b>0.78</b> | <b>66</b> | <b>4,65</b> | <b>0.64</b> | <b>70</b> | <b>4,79</b> | <b>0.72</b> |

Поштовање и љубазност лекара је 95.7% пацијената оценило као одлично или добро, а само 2.8% као веома лоше или лоше (граф. 30).

**Графикон 30:** Поштовање и љубазност лекара (%)



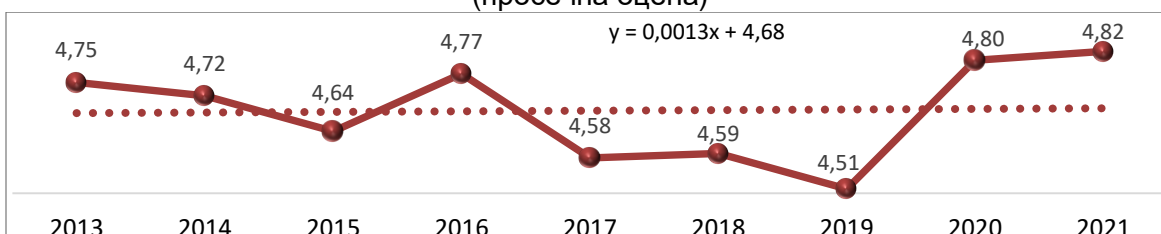
Поштовање и љубазност лекара испитаници су оценили као одлично у највећем броју у Институту за рехабилитацију и у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (по 92%), мада и у осталим двама болницама пацијенти су задовољни у високим процентима (таб. 34). Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о љубазности лекара по болницама ( $H=0.474$ ,  $df=3$ ,  $p=0.925$ ).

Табела 34: Поштовање и љубазност лекара по болницама

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА           | веома лоше |            | лоше     |            | ни лоше ни добро |            | добро    |            | одлично   |             | УКУПНО    |            |
|--------------------------------|------------|------------|----------|------------|------------------|------------|----------|------------|-----------|-------------|-----------|------------|
|                                | N          | %          | N        | %          | N                | %          | N        | %          | N         | %           | N         | %          |
| Институт за рехабилитацију     | 1          | 3.8        | 1        | 3.8        |                  |            |          |            | 24        | 92.3        | 26        | 100        |
| Клин. за рех. „Др М. Зотовић“  |            |            |          |            |                  |            | 2        | 10.5       | 17        | 89.5        | 19        | 100        |
| Спец. бол. за цер. парализу    |            |            |          |            | 1                | 7.7        |          |            | 12        | 92.3        | 13        | 100        |
| Сп.бол. за рех. и ортоп. прот. |            |            |          |            |                  |            | 2        | 15.4       | 11        | 84.6        | 13        | 100        |
| <b>УКУПНО</b>                  | <b>1</b>   | <b>1.4</b> | <b>1</b> | <b>1.4</b> | <b>1</b>         | <b>1.4</b> | <b>4</b> | <b>5.6</b> | <b>64</b> | <b>90.1</b> | <b>71</b> | <b>100</b> |

Поштовање и љубазност лекара оцењени су просечном оценом 4,82 (граф. 31). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, јер није исти број болница радио истраживање, а такође је, од 2020. године, промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 31: Задовољство испитаника поштовањем и љубазношћу лекара (просечна оцена)



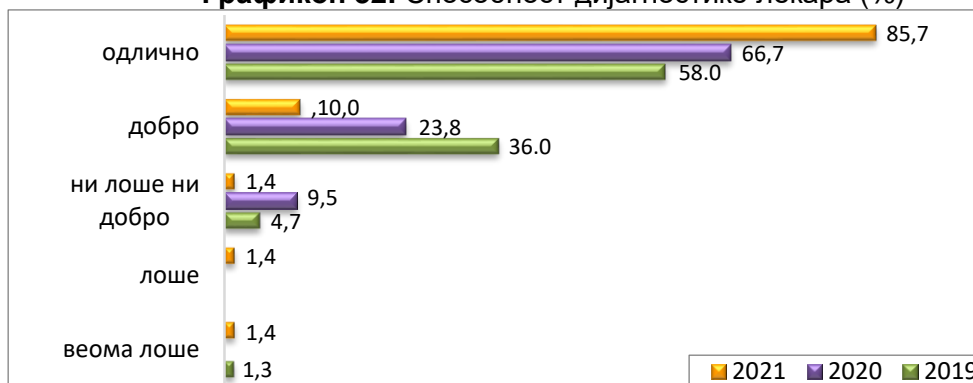
Поштовање и љубазност лекара су оцењени највећом оценом у Клиници за рехабилитацију „др М. Зотовић“ (4,89), а најмањом, али високом оценом у Институту за рехабилитацију, 4,73 (таб. 35).

Табела 35: Поштовање и љубазност лекара према пацијентима (просечна оцена)

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА             | 2019.      |             |             | 2020.     |             |             | 2021.     |             |             |
|----------------------------------|------------|-------------|-------------|-----------|-------------|-------------|-----------|-------------|-------------|
|                                  | N          | $\bar{x}$   | SD          | N         | $\bar{x}$   | SD          | N         | $\bar{x}$   | SD          |
| Институт за рехабилитацију       | 91         | 4,37        | 0.82        | 38        | 4,68        | 0.62        | 26        | 4,73        | 0.96        |
| Клин. за рех. „Др М. Зотовић“    | 44         | 4,55        | 0.55        | 5         | 5,00        | 0.00        | 19        | 4,89        | 0.31        |
| Спец. бол. за церебр. парализу   |            |             |             | 13        | 4,92        | 0.28        | 13        | 4,85        | 0.56        |
| Сп.бол. за рехаб. и ортоп. прот. | 9          | 5,00        | 0.00        | 6         | 5,00        | 0.00        | 13        | 4,85        | 0.37        |
| ВМА                              | 14         | 4,93        | 0.26        | 4         | 5,00        | 0.00        |           |             |             |
| <b>УКУПНО</b>                    | <b>158</b> | <b>4,51</b> | <b>0.72</b> | <b>66</b> | <b>4,80</b> | <b>0.50</b> | <b>71</b> | <b>4,82</b> | <b>0.66</b> |

Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената је одлична или добра за 90,5% испитаника, а за 9,5% ни добра ни лоша (граф. 32).

Графикон 32: Способност дијагностике лекара (%)



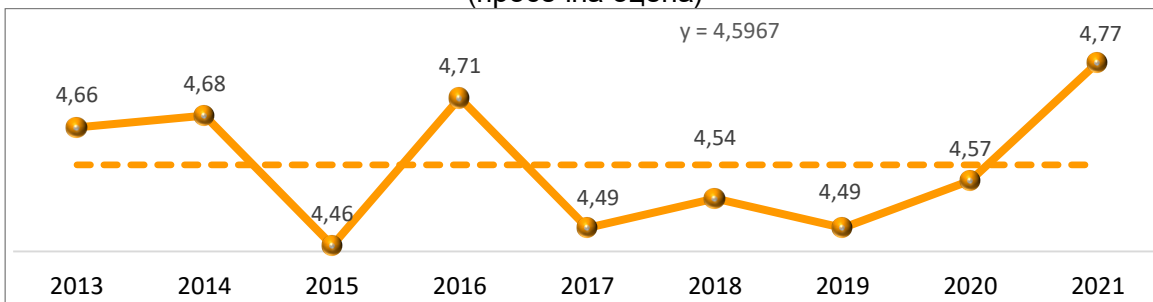
Лекарска способност дијагностиковања је одлична за анкетирание пацијенте скоро подједнако у свим болницама, у распону 84-88% (таб. 36). Само 2 испитаника у Институту за рехабилитацију имају лоше мишљење о овом аспекту лекарског рада. Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о лекарској способности дијагностике по болницама ( $H=0.083$ ,  $df=3$ ,  $p=0.994$ ).

**Табела 36:** Способност дијагностике лекара по болницама

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА           | веома лоше |            | лоше     |            | ни лоше ни добро |            | добро    |             | одлично   |             | УКУПНО    |            |
|--------------------------------|------------|------------|----------|------------|------------------|------------|----------|-------------|-----------|-------------|-----------|------------|
|                                | N          | %          | N        | %          | N                | %          | N        | %           | N         | %           | N         | %          |
| Институт за рехабилитацију     | 1          | 4.0        | 1        | 4.0        |                  |            | 1        | 4.0         | 22        | 88.0        | 25        | 100        |
| Клин. за рех. „Др М. Зотовић“  |            |            |          |            | 1                | 5.3        | 2        | 10.5        | 16        | 84.2        | 19        | 100        |
| Спец. бол. за цер. парализу    |            |            |          |            |                  |            | 2        | 15.4        | 11        | 84.6        | 13        | 100        |
| Сп.бол. за рех. и ортоп. прот. |            |            |          |            |                  |            | 2        | 15.4        | 11        | 84.6        | 13        | 100        |
| <b>УКУПНО</b>                  | <b>1</b>   | <b>1.4</b> | <b>1</b> | <b>1.4</b> | <b>1</b>         | <b>1.4</b> | <b>7</b> | <b>10.0</b> | <b>60</b> | <b>85.7</b> | <b>70</b> | <b>100</b> |

Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената оцењена је просечном оценом 4,77 (граф. 33). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, јер није исти број болница радио истраживање, а такође је, од 2020. године, промењена мерна скала у упитнику.

**Графикон 33:** Задовољство испитаника способношћу дијагностике лекара (просечна оцена)



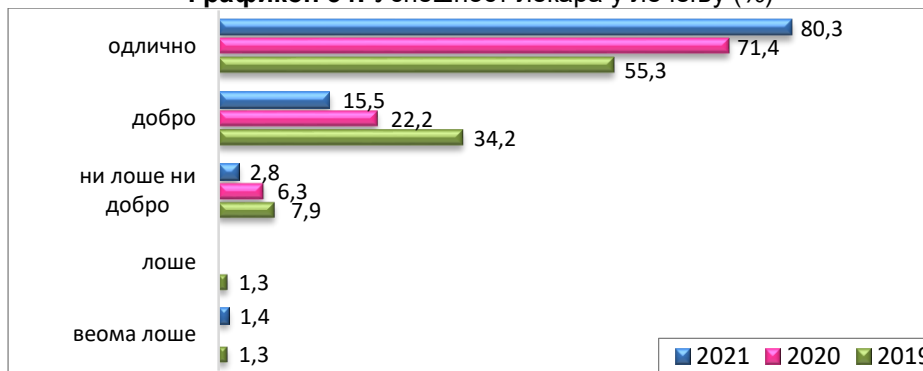
Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената има најмању просечну оценом у Институту за рехабилитацију (4,68), а највећу у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију и у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, по 4,85 (таб. 37).

**Табела 37:** Лекарска способност дијагностиковања (просечна оцена)

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА             | 2019.      |             |             | 2020.     |             |             | 2021.     |             |             |
|----------------------------------|------------|-------------|-------------|-----------|-------------|-------------|-----------|-------------|-------------|
|                                  | N          | $\bar{x}$   | SD          | N         | $\bar{x}$   | SD          | N         | $\bar{x}$   | SD          |
| Институт за рехабилитацију       | 83         | 4,37        | 0.79        | 35        | 4,43        | 0.74        | 25        | 4,68        | 0.99        |
| Клин. за рех. „Др М. Зотовић“    | 44         | 4,52        | 0.63        | 5         | 4,80        | 0.45        | 19        | 4,79        | 0.53        |
| Спец. бол. за церебр. парализу   |            |             |             | 13        | 4,69        | 0.63        | 13        | 4,85        | 0.37        |
| Сп.бол. за рехаб. и ортоп. прот. | 9          | 5,00        | 0.00        | 6         | 4,83        | 0.41        | 13        | 4,85        | 0.37        |
| ВМА                              | 14         | 4,79        | 0.42        | 4         | 4,75        | 0.50        |           |             |             |
| <b>УКУПНО</b>                    | <b>150</b> | <b>4,49</b> | <b>0.71</b> | <b>63</b> | <b>4,57</b> | <b>0.67</b> | <b>70</b> | <b>4,77</b> | <b>0.68</b> |

**Успешност лекара у лечењу** је одлична или добра за 95.8% испитаника, а за само 1.4% испитаника је лоша (граф.34).

**Графикон 34: Успешност лекара у лечењу (%)**



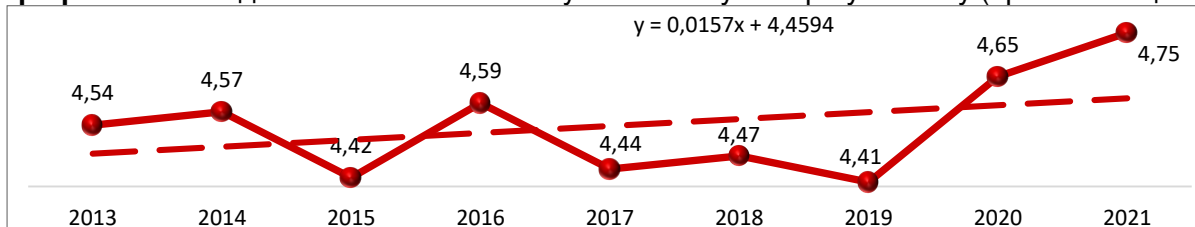
Успешност лекара у лечењу је одлична за највећи број испитаника на Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (89.5%), а овакво мишљење има најмање испитаника у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, 69% (таб. 38). Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о успешности лечења лекара по болницама ( $N=2.137$ ,  $df=3$ ,  $p=0.545$ ).

**Табела 38: Успешност лекара у лечењу по болницама**

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА           | веома лоше |            | лоше |   | ни лоше ни добро |            | добро     |             | одлично   |             | УКУПНО    |            |
|--------------------------------|------------|------------|------|---|------------------|------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|------------|
|                                | N          | %          | N    | % | N                | %          | N         | %           | N         | %           | N         | %          |
| ЗИнститут за рехабилитацију    | 1          | 3.8        |      |   | 1                | 3.8        | 3         | 11.5        | 21        | 80.8        | 26        | 100        |
| Клин. за рех. „Др М. Зотовић“  |            |            |      |   |                  |            | 2         | 10.5        | 17        | 89.5        | 19        | 100        |
| Спец. бол. за цер. парализу    |            |            |      |   |                  |            | 3         | 23.1        | 10        | 76.9        | 13        | 100        |
| Сп.бол. за рех. и ортоп. прот. |            |            |      |   | 1                | 7.7        | 3         | 23.1        | 9         | 69.2        | 13        | 100        |
| <b>УКУПНО</b>                  | <b>1</b>   | <b>1.4</b> |      |   | <b>2</b>         | <b>2.8</b> | <b>11</b> | <b>15.5</b> | <b>57</b> | <b>80.3</b> | <b>71</b> | <b>100</b> |

Успешност лечења лекара оцењена је просечном оценом 4,75 (граф. 35). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, јер није исти број болница радио истраживање, а такође је, од 2020. године, промењена мерна скала у упитнику.

**Графикон 35: Задовољство испитаника успешношћу лекара у лечењу (просечна оцена)**



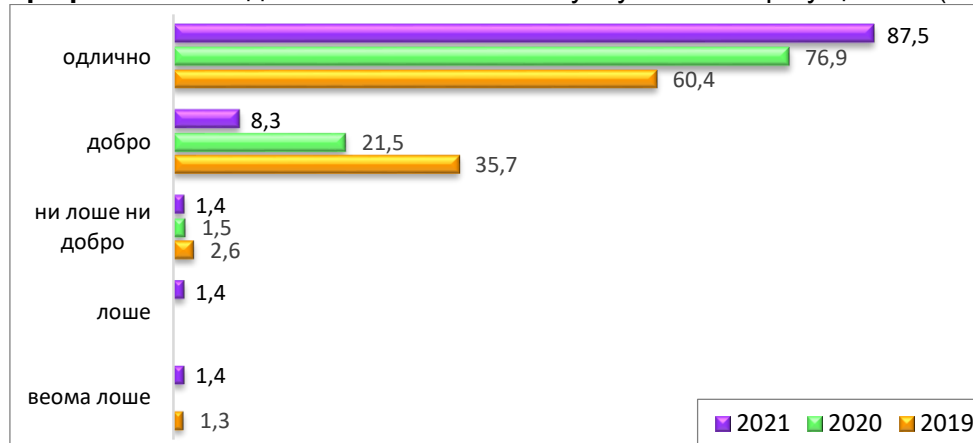
Успешност лекара у лечењу има највишу просечну оценом у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (4,89), а најнижу у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, 4,62 (таб. 39).

**Табела 39: Успешност лекара у лечењу по болницама (просечна оцена)**

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА             | 2019.      |             |             | 2020.     |             |             | 2021.     |             |             |
|----------------------------------|------------|-------------|-------------|-----------|-------------|-------------|-----------|-------------|-------------|
|                                  | N          | $\bar{x}$   | SD          | N         | $\bar{x}$   | SD          | N         | $\bar{x}$   | SD          |
| Институт за рехабилитацију       | 86         | 4,28        | 0.87        | 35        | 4,46        | 0.66        | 26        | 4,69        | 0.74        |
| Клин. за рех. „Др М. Зотовић“    | 43         | 4,44        | 0.70        | 5         | 5,00        | 0.00        | 19        | 4,89        | 0.31        |
| Спец. бол. за церебр. парализу   |            |             |             | 13        | 4,85        | 0.55        | 13        | 4,77        | 0.44        |
| Сп.бол. за рехаб. и ортоп. прот. | 9          | 5,00        | 0.00        | 6         | 4,83        | 0.41        | 13        | 4,62        | 0.65        |
| ВМА                              | 14         | 4,71        | 0.61        | 4         | 5,00        | 0.00        |           |             |             |
| <b>УКУПНО</b>                    | <b>152</b> | <b>4,41</b> | <b>0.80</b> | <b>63</b> | <b>4,65</b> | <b>0.60</b> | <b>71</b> | <b>4,75</b> | <b>0.58</b> |

Опште задовољство услугама лекара као одлично или добро оценило је 95.8% испитаника, а 2.8% мисли да је веома лоше или лоше (граф.36).

**Графикон 36:** Задовољство испитаника услугама лекара у целини (%)



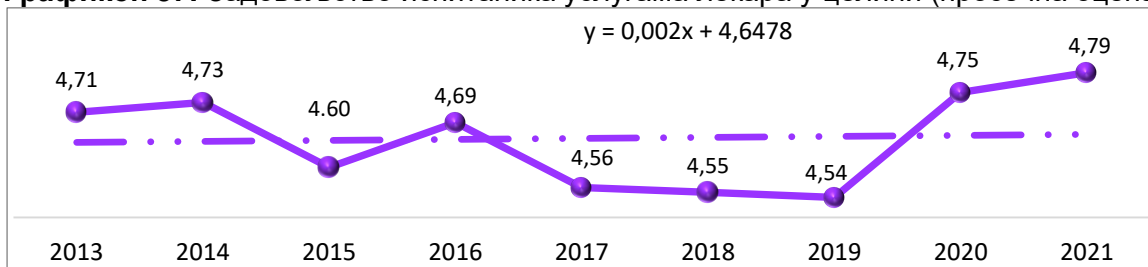
Опште задовољство лекарским радом је одлично за 92% пацијената у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, а лоше за само 2 испитаника у Институту за рехабилитацију (таб. 40). Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о општем задовољству радом лекара по болницама ( $H=0.696$ ,  $df=3$ ,  $p=0.874$ ).

**Табела 40:** Опште задовољство услугама лекара по болницама

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА           | веома лоше |            | лоше     |            | ни лоше ни добро |            | добро    |            | одлично   |             | УКУПНО    |            |
|--------------------------------|------------|------------|----------|------------|------------------|------------|----------|------------|-----------|-------------|-----------|------------|
|                                | N          | %          | N        | %          | N                | %          | N        | %          | N         | %           | N         | %          |
| ЗИнститут за рехабилитацију    | 1          | 3.7        | 1        | 3.7        | 1                | 3.7        | 1        | 3.7        | 23        | 85.2        | 27        | 100        |
| Клин. за рех. „Др М. Зотовић“  |            |            |          |            |                  |            | 2        | 10.5       | 17        | 89.5        | 19        | 100        |
| Спец. бол. за цер. парализу    |            |            |          |            |                  |            | 2        | 15.4       | 11        | 84.6        | 13        | 100        |
| Сп.бол. за рех. и ортоп. прот. |            |            |          |            |                  |            | 1        | 7.7        | 12        | 92.3        | 13        | 100        |
| <b>УКУПНО</b>                  | <b>1</b>   | <b>1.4</b> | <b>1</b> | <b>1.4</b> | <b>1</b>         | <b>1.4</b> | <b>6</b> | <b>8.3</b> | <b>63</b> | <b>87.5</b> | <b>72</b> | <b>100</b> |

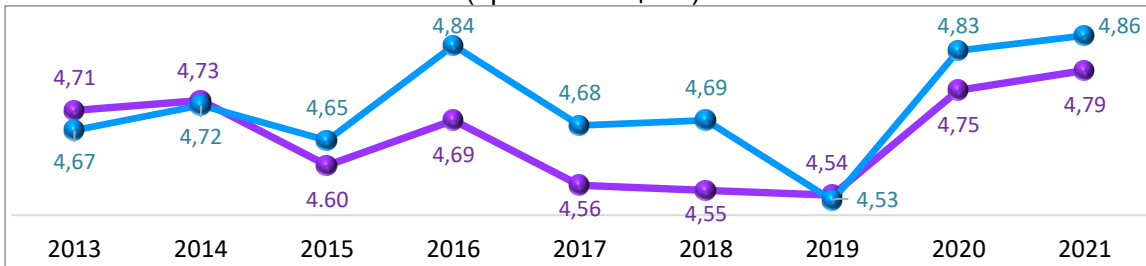
Услуге лекара у целини оцењене су високом просечном оценом 4,79 (граф. 37). То је нешто нижа просечна оцена у односу на оцелу за рад медицинских сестара (4,86). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, јер није исти број болница радио истраживање, а такође је, од 2020. године, промењена мерна скала у упитнику.

**Графикон 37:** Задовољство испитаника услугама лекара у целини (просечна оцена)



Упоређењем општег задовољства радом лекара и медицинских сестара у периоду 2013-2021. године, уочава се да су пацијенти у већини година били задовољнији радом медицинских сестара дајући им веће просечне оцене (граф. 38).

**Графикон 38:** Опште задовољство пацијената радом лекара и медицинских сестара (просечна оцена)



Лекарским радом у целини жене су задовољније (4,83) него мушкарци (4,71); најмање су задовољни пацијенти са вишом и високом школом (4,52) и доброг материјалног стања (4,59). Најнижу просечну оцену дала је добна група од 80 и више година (свега 4,25), али није установљена статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника и задовољства лекарским радом у целини на одељењима рехабилитације.

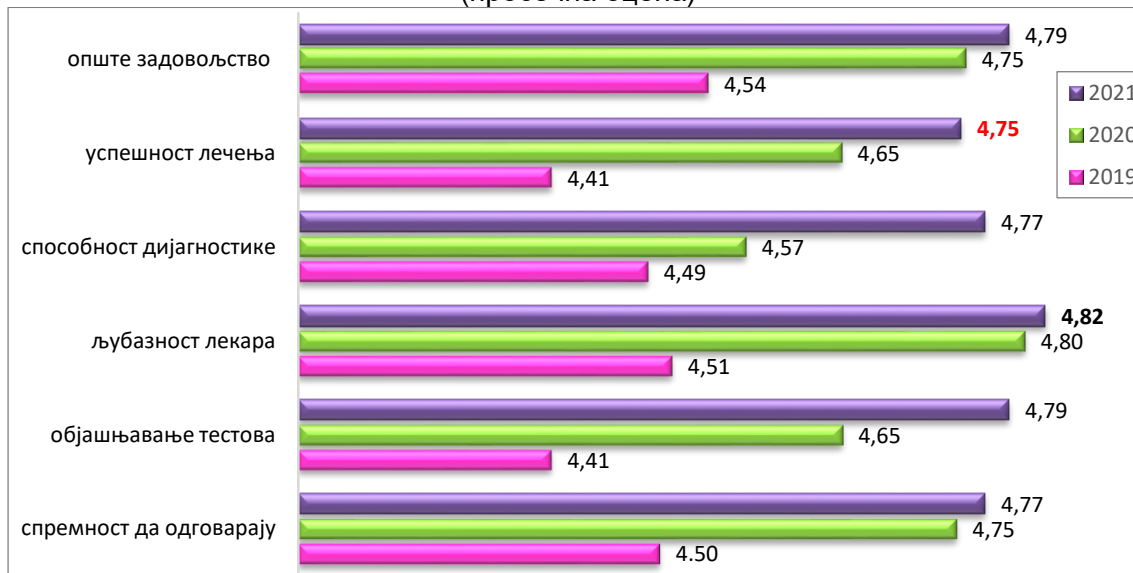
Услугама лекара у целини највише су задовољни испитаници у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (4,89), а најмање у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, 4,62 (таб. 41).

**Табела 41:** Опште задовољство услугама лекара по болницама (просечна оцена)

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА             | 2019.      |             |             | 2020.     |             |             | 2021.     |             |             |
|----------------------------------|------------|-------------|-------------|-----------|-------------|-------------|-----------|-------------|-------------|
|                                  | N          | $\bar{x}$   | SD          | N         | $\bar{x}$   | SD          | N         | $\bar{x}$   | SD          |
| Институт за рехабилитацију       | 87         | 4,40        | 0.78        | 37        | 4,65        | 0.48        | 27        | 4,69        | 0.73        |
| Клин. за рех. „Др М. Зотовић“    | 44         | 4,61        | 0.49        | 5         | 5,00        | 0.00        | 19        | 4,89        | 0.31        |
| Спец. бол. за церебр. парализу   |            |             |             | 13        | 4,77        | 0.60        | 13        | 4,77        | 0.44        |
| Сп.бол. за рехаб. и ортоп. прот. | 9          | 5,00        | 0.00        | 6         | 5,00        | 0.00        | 13        | 4,62        | 0.65        |
| ВМА                              | 14         | 4,86        | 0.36        | 4         | 5,00        | 0.00        |           |             |             |
| <b>УКУПНО</b>                    | <b>154</b> | <b>4,54</b> | <b>0.67</b> | <b>65</b> | <b>4,75</b> | <b>0.47</b> | <b>72</b> | <b>4,79</b> | <b>0.58</b> |

Просечна оцена задовољства услугама лекара током боравка у болници је висока за све аспекте лекарског рада и креће се у распону од 4,75 за успешност у лечењу, до 4,82 за поштовање и љубазност према пацијентима (граф. 39).

**Графикон 39:** Задовољство лекарима на одељењима рехабилитације (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 XX века у САД. У Србији је развој клиничких путева почео 2010. године у оквиру пројеката Министарства здравља „Развој здравства Србије“ и ДИЛС („Пружање унапређених услуга на локалном нивоу), који су имали подпројекат „Изградња капацитета у области развоја и примене клиничких путева“. За болничке установе развијени су клинички путеви за: акутни мождани удар, карцином колона, акутни коронарни синдром, нормални порођај, астму код деце и клинички пут за елективну холецистектомију<sup>1</sup>. Развој клиничких путева је настављен у оквиру Другог пројекта развоја здравства Србије.

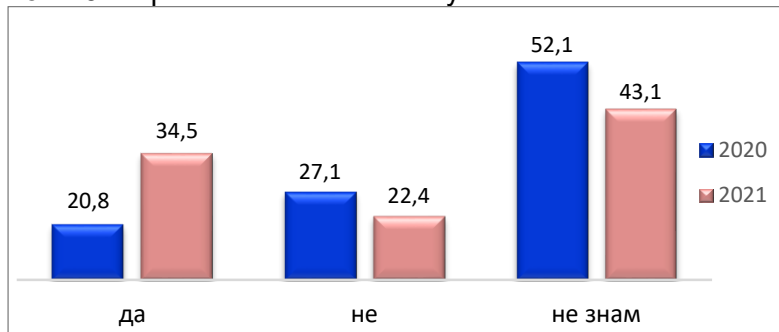
Клинички пут је пацијентов лични документ у виду протокола, који приказује редослед стандардних клиничких процедура у обради његовог здравственог проблема или стања од почетка до краја епизоде. Клинички пут омогућава евидентирање свих релевантних процедура или упис разлога, због којег процедура није 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 институцију<sup>1</sup>.

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 заштите<sup>1</sup>.

С обзиром да се клинички путеви развијају у оквиру пројеката Министарства здравља и примењују у одређеним болницама, односно још увек нису уведени на националном нивоу, пацијенти су недовољно упознати са њиховом применом. На питање о коришћењу клиничког пута у њиховом болничком лечењу одговорило је 58 испитаника у анкети (79.5%).

Скоро половина испитаника (43.1%) не зна да ли је коришћен клинички пут, више од 1/5 је одговорило „не“ и више од 1/3 је дало потврдан одговор (граф. 40).

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



Око 60% пацијената у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику је навело да је у њиховом лечењу коришћен клинички пут, док таквих пацијената није било у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију, где је преко 80% испитаника одговорило да не знају да ли је коришћен клинички пут у њиховом лечењу. У Институту за рехабилитацију сваки трећи пацијент мисли да клинички пут није коришћен у лечењу. Међу болницама не постоји статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о коришћењу клиничких путева у лечењу пацијената (N=6.790, df=3, p=0.079).

<sup>1</sup> Подаци преузети из брошуре „Клинички путеви“ Министарства здравља РС.



Табела 42: Коришћење клиничког пута током болничког лечења, по болницама (%)

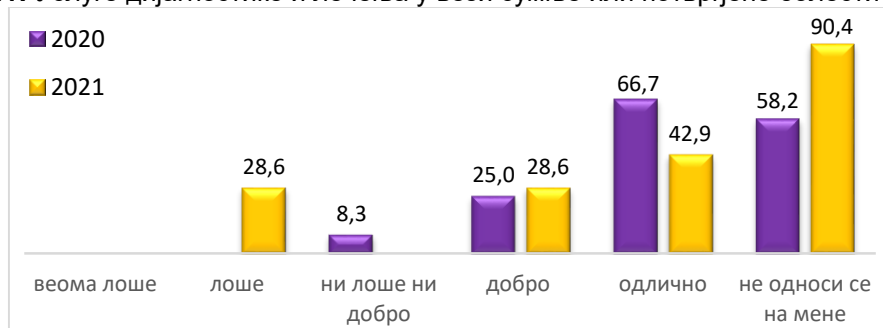
| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА             | ДА        |             | НЕ        |             | НЕ ЗНАМ   |             | УКУПНО    |              |
|----------------------------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|--------------|
|                                  | N         | %           | N         | %           | N         | %           | N         | %            |
| Институт за рехабилитацију       | 6         | 26.1        | 8         | 34.8        | 9         | 39.1        | 23        | 100.0        |
| Клин. за рех. „Др М.Зотовић“     | 6         | 37.5        | 3         | 18.8        | 7         | 43.8        | 16        | 100.0        |
| Спец. бол. за церебр. парализу   | 0         |             | 1         | 16.7        | 5         | 83.3        | 6         | 100.0        |
| Сп.бол. за рехаб. и ортоп. прот. | 8         | 61.5        | 1         | 7.7         | 4         | 30.8        | 13        | 100.0        |
| <b>УКУПНО</b>                    | <b>20</b> | <b>34.5</b> | <b>13</b> | <b>22.4</b> | <b>25</b> | <b>43.1</b> | <b>58</b> | <b>100.0</b> |

• **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**, 56 испитаника је навело да се не односи на њих (76,7%), а још 10 (13,7%) није одговорило на ово питање. Овакав резултат је очекиван, с обзиром да пацијенти оболели од ковида нису лечени на одељењима рехабилитације. Од само 7 испитаника који су одговорили на ово питање (9,5% укупног броја испитаника), по 2 мисле да је наведено лечење било лоше и добро (по 28,6%), а 3 (42,9%) мисле да је било одлично (граф. 41).

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



У Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију 2 су пацијента одговорила да је лечење због ковид инфекције било лоше (16,7%), а по 2 пацијента су лечена и у Институту за рехабилитацију и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и 1 у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (таб. 44).

Табела 44: Услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА           | веома лоше |            | лоше |   | ни лоше ни добро |   | добро    |            | одлично  |            | не односи се на мене |             | УКУПНО    |            |
|--------------------------------|------------|------------|------|---|------------------|---|----------|------------|----------|------------|----------------------|-------------|-----------|------------|
|                                | N          | %          | N    | % | N                | % | N        | %          | N        | %          | N                    | %           | N         | %          |
| Институт за рехабилитацију     |            |            |      |   |                  |   | 1        | 4.8        | 1        | 4.8        | 19                   | 90.5        | 21        | 100        |
| Клин. за рех. „Др М. Зотовић“  |            |            |      |   |                  |   |          |            | 1        | 5.9        | 16                   | 94.1        | 17        | 100        |
| Спец. бол. за цер. парализу    | 2          | 16.7       |      |   |                  |   |          |            |          |            | 10                   | 83.3        | 12        | 100        |
| Сп.бол. за рех. и ортоп. прот. |            |            |      |   |                  |   | 1        | 7.7        | 1        | 7.7        | 11                   | 84.6        | 13        | 100        |
| <b>УКУПНО</b>                  | <b>2</b>   | <b>3.2</b> |      |   |                  |   | <b>2</b> | <b>3.2</b> | <b>3</b> | <b>4.8</b> | <b>56</b>            | <b>88.9</b> | <b>63</b> | <b>100</b> |

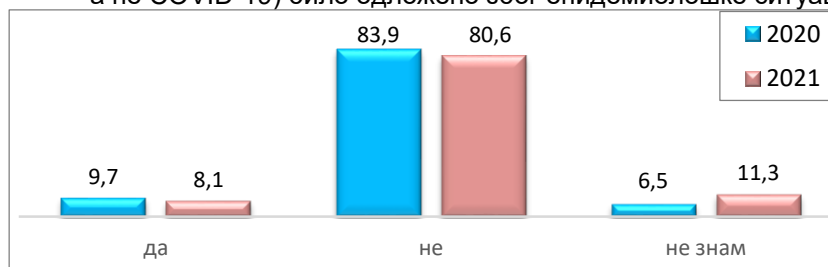
Највишу просечну оцену за услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19, дао је пацијент у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“, а најнижу пацијенти у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију, међутим добијени резултати нису репрезентативни због веома малог броја испитаника (таб. 45).

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

| ЗДРАВСТВЕНА<br>УСТАНОВА        | 2020.     |             |             | 2021.    |             |             |
|--------------------------------|-----------|-------------|-------------|----------|-------------|-------------|
|                                | N         | $\bar{x}$   | SD          | N        | $\bar{x}$   | SD          |
| Институт за рехабилитацију     | 6         | 4.50        | 0.84        | 2        | 4.50        | 0.71        |
| Клин. за рех. „Др М. Зотовић“  |           |             |             | 1        | 5.00        | .           |
| Спец. бол. за цер. парализу    | 1         | <b>5.00</b> | 0.00        | 2        | 2.00        | 0.00        |
| Сп.бол. за рех. и ортоп. прот. | 1         | <b>5.00</b> | 0.00        | 2        | 4.50        | 0.71        |
| ВМА                            | 4         | 4.50        | 0.58        |          |             |             |
| <b>УКУПНО</b>                  | <b>12</b> | <b>4.58</b> | <b>0.67</b> | <b>7</b> | <b>3.86</b> | <b>1.34</b> |

На питање да ли им је болничко лечење у овој болници (због неке друге болести, а не COVID-19) било одложено због епидемиолошке ситуације, велики број испитаника је одговорио негативно (80.6%), а само 8% позитивно, што је мање у односу на претходну годину (граф. 44).

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



Мали број испитаника, само 2 у Институту за рехабилитацију и 3 у Клиници за рехабилитацију „ДР М. Зотовић“, изјаснио се да им је лечење било одложено због епидемиолошке ситуације (таб. 46). Не постоји статистички значајна разлика између мишљења испитаника о одлагању болничког лечења због епидемиолошке ситуације по болницама ( $N=0,248$ ,  $df=3$ ,  $p=0.970$ ).

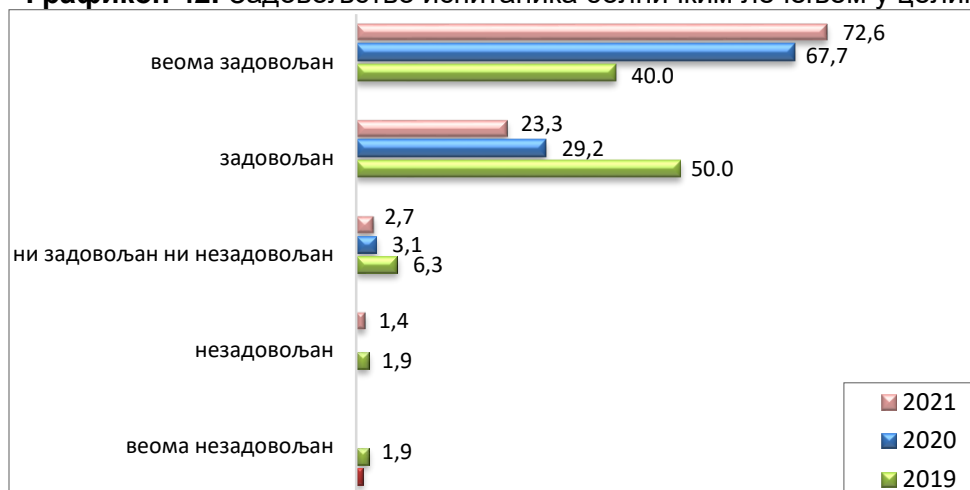
**Табела 46:** Да ли је болничко лечење у овој болници (због неке друге болести, а не COVID-19) било одложено због епидемиолошке ситуације

| ЗДРАВСТВЕНА<br>УСТАНОВА          | ДА       |            | НЕ        |             | НЕ ЗНАМ  |             | УКУПНО    |              |
|----------------------------------|----------|------------|-----------|-------------|----------|-------------|-----------|--------------|
|                                  | N        | %          | N         | %           | N        | %           | N         | %            |
| Институт за рехабилитацију       | 2        | 8.0        | 20        | 80.0        | 3        | 12.0        | <b>25</b> | 100.0        |
| Клин. за рех. „Др М.Зотовић“     | 3        | 16.7       | 12        | 66.7        | 3        | 16.7        | <b>18</b> | 100.0        |
| Спец. бол. за церебр. парализу   |          |            | 6         | 100         |          |             | <b>6</b>  | 100.0        |
| Сп.бол. за рехаб. и ортоп. прот. |          |            | 12        | 92.3        | 1        | 7.7         | <b>13</b> | 100.0        |
| <b>УКУПНО</b>                    | <b>5</b> | <b>8.1</b> | <b>50</b> | <b>80.6</b> | <b>7</b> | <b>11.3</b> | <b>62</b> | <b>100.0</b> |

### ЗАДОВОЉСТВО ПАЦИЈЕНАТА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ У ЦЕЛИНИ

Болничким лечењем у целини на одељењима рехабилитације веома задовољно и задовољно је чак 95.9% пацијената, а само је 1.4% незадовољно (граф. 42).

**Графикон 42:** Задовољство испитаника болничким лечењем у целини (%)



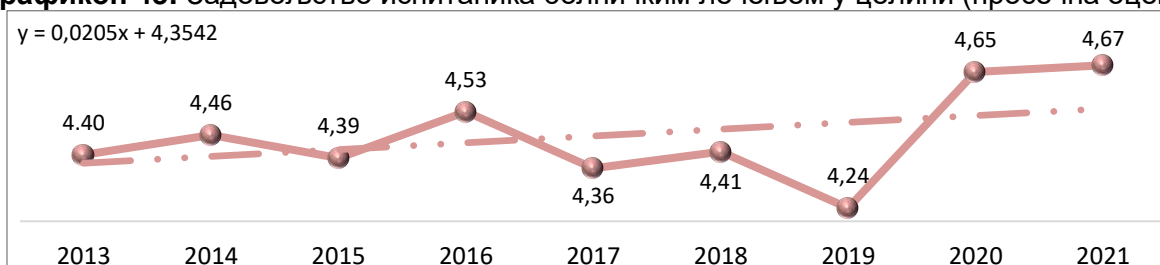
У Институту за рехабилитацију више од 80% испитаника је веома задовољно болничким лечењем у целини пацијенти, а 46% у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (таб. 47). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника болничким лечењем у целини по болницама (N=4,986, df=3, p=0.173).

**Табела 47:** Задовољство болничким лечењем у целини, по болницама

| ЗДРАВСТВЕНА<br>УСТАНОВА             | веома<br>незадовољан |   | незадовољан |            | ни задовољан<br>ни незадовољан |            | задовољан |             | веома<br>задовољан |             | УКУПНО    |              |
|-------------------------------------|----------------------|---|-------------|------------|--------------------------------|------------|-----------|-------------|--------------------|-------------|-----------|--------------|
|                                     | N                    | % | N           | %          | N                              | %          | N         | %           | N                  | %           | N         | %            |
| Институт за<br>рехабилитацију       |                      |   | 1           | 3.6        | 2                              | 7.1        | 2         | <b>7.1</b>  | 23                 | <b>82.1</b> | <b>28</b> | 100.0        |
| Клин. за рех. „Др<br>М.Зотовић“     |                      |   |             |            |                                |            | 4         | 21.1        | 15                 | 78.9        | <b>19</b> | 100.0        |
| Спец. бол. за церебр.<br>парализу   |                      |   |             |            |                                |            | 7         | <b>53.8</b> | 6                  | 46.2        | <b>13</b> | 100.0        |
| Сп.бол. за рехаб. и<br>ортоп. прот. |                      |   |             |            |                                |            | 4         | 30.8        | 9                  | 69.2        | <b>13</b> | 100.0        |
| <b>УКУПНО</b>                       |                      |   | <b>1</b>    | <b>1.4</b> | <b>2</b>                       | <b>2.7</b> | <b>17</b> | <b>23.3</b> | <b>53</b>          | <b>72.6</b> | <b>73</b> | <b>100.0</b> |

Просечна оцена задовољства болничким лечењем је 4,67 (граф. 43). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, јер није исти број болница радио истраживање, а такође је, од 2020. године, промењена мерна скала у упитнику.

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



Посматрано по болницама, пацијенти су најзадовољни болничким лечењем у целини на одељењима рехабилитације у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (4,79), а најмање су задовољни у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију, 4,46 (таб. 48).

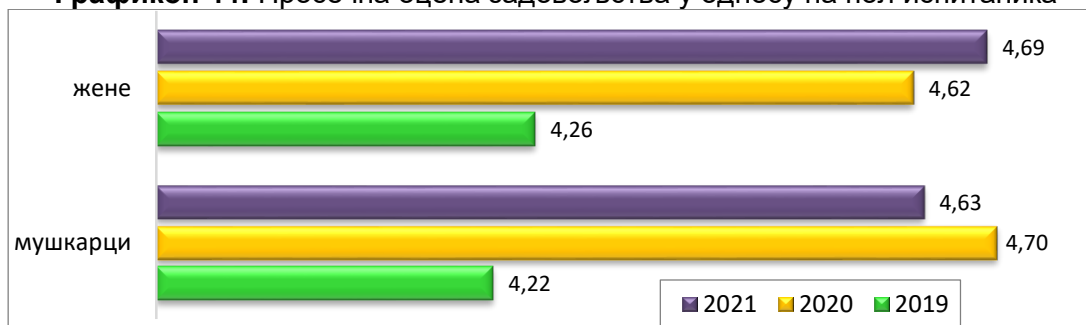
**Табела 48:** Задовољство у целини болничким лечењем на одељењима рехабилитације

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА             | 2019.      |             |             | 2020.     |             |             | 2021.     |             |             |
|----------------------------------|------------|-------------|-------------|-----------|-------------|-------------|-----------|-------------|-------------|
|                                  | N          | $\bar{x}$   | SD          | N         | $\bar{x}$   | SD          | N         | $\bar{x}$   | SD          |
| Институт за рехабилитацију       | 92         | <b>4,10</b> | 0.92        | 37        | <b>4,57</b> | 0.60        | 28        | 4,68        | 0.77        |
| Клин. за рех. „Др М. Зотовић“    | 45         | 4,35        | 0.57        | 5         | 4,80        | 0.45        | 19        | <b>4,79</b> | 0.42        |
| Спец. бол. за церебр. парализу   |            |             |             | 13        | 4,62        | 0.51        | 13        | <b>4,46</b> | 0.52        |
| Сп.бол. за рехаб. и ортоп. прот. | 9          | <b>4,67</b> | 0.50        | 6         | <b>5,00</b> | 0.00        | 13        | 4,69        | 0.48        |
| ВМА                              | 14         | 4,57        | 0.51        | 4         | 4,75        | 0.50        |           |             |             |
| <b>УКУПНО</b>                    | <b>160</b> | <b>4,24</b> | <b>0.81</b> | <b>65</b> | <b>4,65</b> | <b>0.54</b> | <b>73</b> | <b>4,67</b> | <b>0.60</b> |

### СТЕПЕН ПОВЕЗАНОСТИ КАРАКТЕРИСТИКА ИСПИТАНИКА И ЗАДОВОЉСТВА

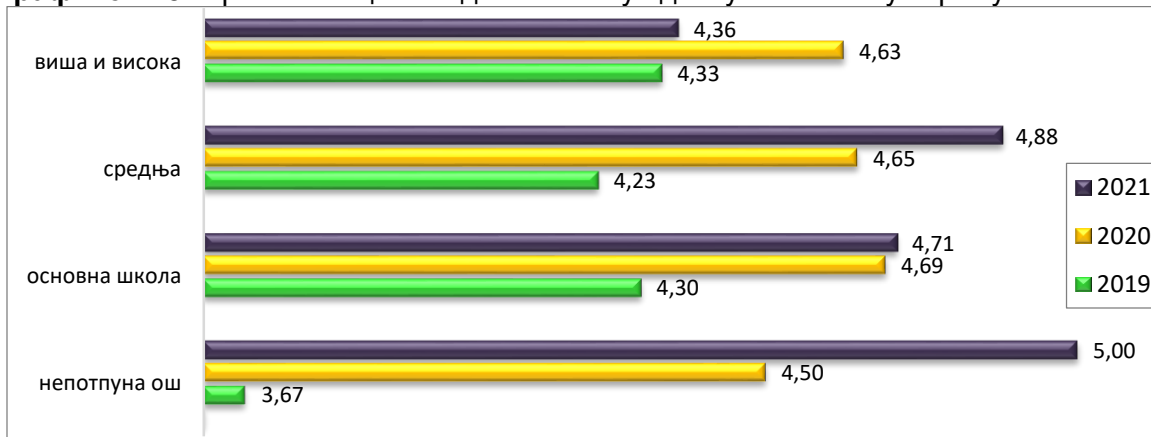
Мушкарци су задовољство болничким лечењем оценили незнатно вишом просечном оценом (4,69), у односу на жене, 4,63 (граф. 44). Међутим, као и претходних година, не постоји статистички значајна разлика у задовољству болничком здравственом заштитом у целини на одељењима рехабилитације према **полу пацијената** ( $F=0.208$ ,  $df=1$ ,  $p=0.649$ ).

**Графикон 44:** Просечна оцена задовољства у односу на пол испитаника



У односу на **школску спрему корисника**, болничким лечењем у целини су најмање задовољни пацијенти са вишом и високом школом (4,36), а најзадовољнији са непотпуном основном школом (5,0), али је био само 1 испитаник (граф. 45). Установљена је статистички значајна разлика у погледу степена задовољства болничком заштитом у односу на школску спрему испитаника ( $F=4.133$ ,  $df=3$ ,  $p=0.009$ ).

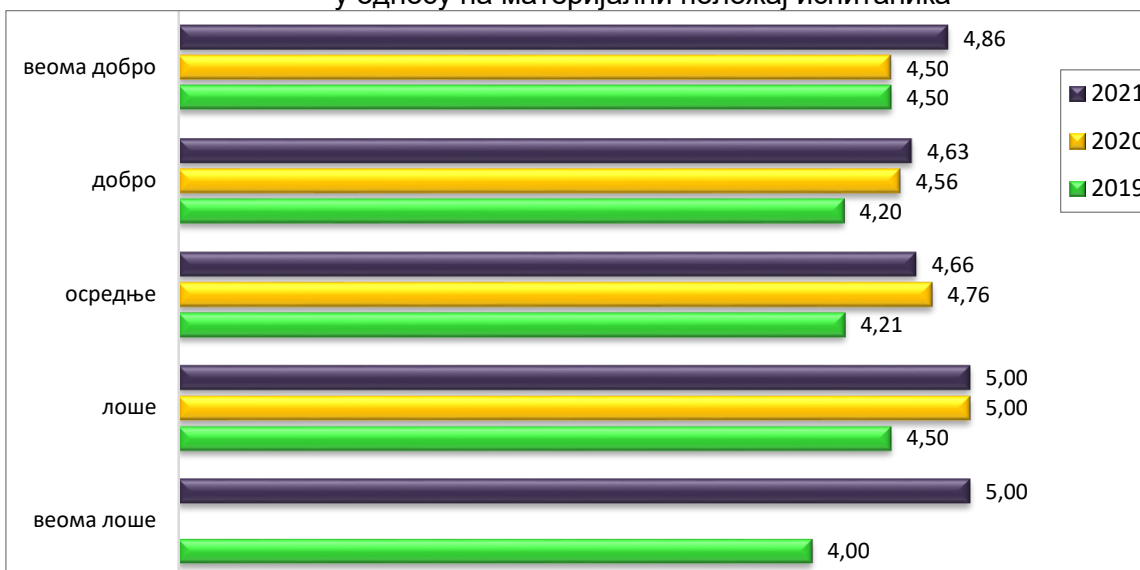
**Графикон 45:** Просечна оцена задовољства у односу на школску спрему испитаника



У односу на **материјално стање** корисника, болничким лечењем су најзадовољнији пацијенти са веома лошим и лошим материјалним стањем (5,0), али је био по 1 испитаник,

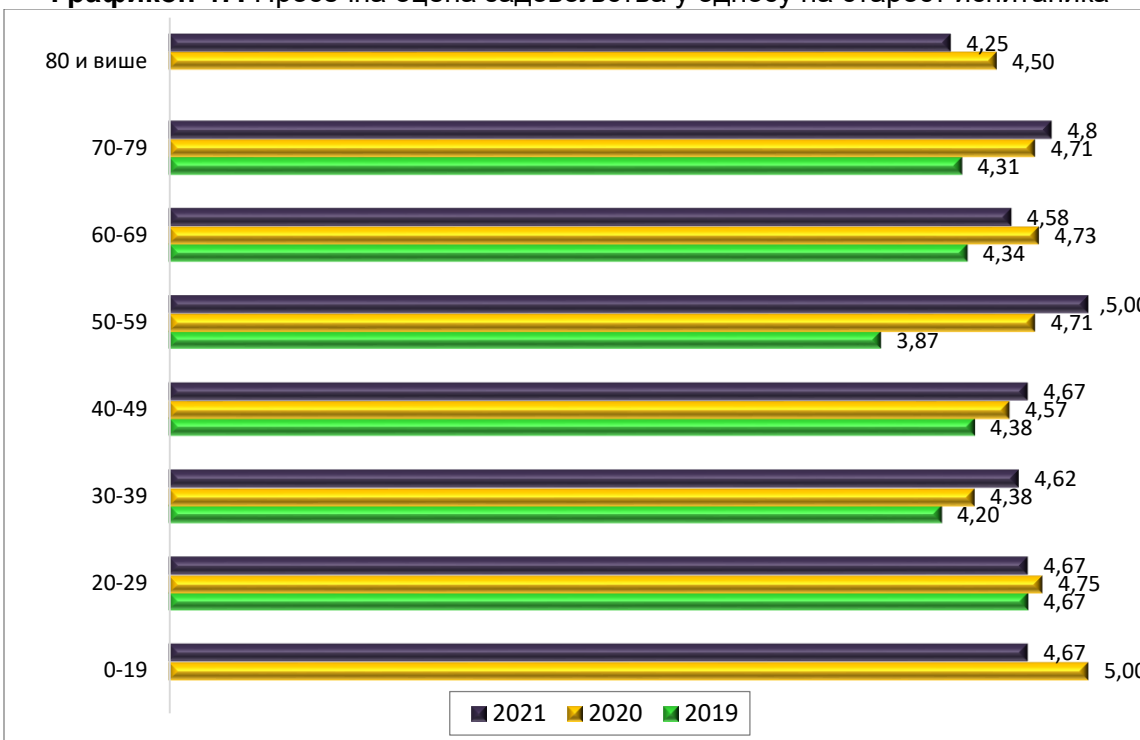
а најмање задовољни су пацијенти доброг материјалног стања (4,63), (граф. 46). Не постоји статистички значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом у односу на материјални положај испитаника ( $F=0.336$ ,  $df=4$ ,  $p=0.853$ ).

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



У односу на **добне групе** најзадовољнији су испитаници 50-59 година (5,0), а потом 70-79 година (4,86), а најнезадовољнији су пацијенти у добној групи 80 и више година са оценом 4,25, (граф. 47). Животна доб нема статистички значајан утицај на задовољство пацијената болничким лечењем ( $F=0,829$ ,  $df=7$ ,  $p=0.567$ ).

**Графикон 47:** Просечна оцена задовољства у односу на старост испитаника



## КОМЕНТАРИ ПАЦИЈЕНАТА

Пацијенти су имали могућност да у упитник упишу своје примедбе, похвале и предлоге за унапређење квалитета. Од 73 анкетираних пацијената, 25 (34%) је написало коментаре на болнички боравак и лечење. Највише је било похвала за рад појединих лекара, медицинских сестара и физиотерапеута који су их лечили или су пацијенти исказивали своје задовољство болничким смештајем и лечењем (укупно 16 или 64% свих коментара).

*„Све похвале за докторе, терапеуте и медицинске сестре, чистачице, васпитачице. Оно што недостаје овде није у њиховој надлежности, већ на нивоу државе“ (пацијенткиња 35 година, Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију)*

По 2 коментара су била на квалитет и количину хране, затим на недостатак медицинског кадра, на услове смештаја, а 1 на одржавање хигијене тоалета.

*„Обогатити број вежби у базену и продужити време боравка у базену“ (пацијент 69 година, Институт за рехабилитацију)*

*„Вода у базену је често хладна“ (пацијенткиња, 75 година, Институт за рехабилитацију)*

*„Сматрам да је потребно више медицинских сестара“ (пацијент, 58 година, Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику)*

У Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ није било коментара пацијената или нису унети у базу података.

## ЗАКЉУЧАК

Епидемија заразне болести COVID-19 обележила је рад здравствених установа и у 2021. години. Пацијенти су мање користили болничку заштиту због страха од заразне болести, а болнице су у склопу противепидемијских мера (држање дистанце у болесничким собама и др.), примале мањи број пацијената на болничко лечење. У таквим условима, испитивање задовољства корисника болничким лечењем на одељењима рехабилитације је спроведено у 4 болнице, са укупно 73 испитаника. **Овако мали број испитаника, као и неравномерна расподела по установама, онемогућавају адекватну статистичку обраду података, па приказане резултате треба разматрати са резервом.**

И поред рада болничких установа у знатно промењеним условима, због епидемиолошке ситуације, резултати истраживања су показали висок степен задовољства. Болничким лечењем у целини на одељењима рехабилитације је задовољно чак 96% пацијената, а просечна оцена задовољства је веома висока, 4,67 и највећа у последњих 10 година.

Задовољство пацијената болничким лечењем у целини на одељењима рехабилитације посматрано по болницама је веома слично и уједначено, уз нешто нижу (али високу) оцену у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (4,46). Треба имати у виду да се болнице разликују према намени, односно врсти обољења која се у њима рехабилитују, као и према величини и опремљености, што може утицати на добијене резултате задовољства пацијената. Такође се разликују и према карактеристикама испитаника. Тако су у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију сви испитаници били женског пола, а у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику већина испитаника је била мушког пола. Најстарији

пацијенти су били у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна старост 69 година), а најмлађи у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (33 године). У односу на материјални положај и школску спрему испитаника није постојала статистички значајна разлика између болница.

Анализирајући услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења, уочава се да су пацијенти најзадовољнији обавештењима која су добили приликом отпуста из болнице (4,79), организацијом и брзином пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници (4,76), као и добијеним обавештењима приликом пријема у болницу (4,69). Као и претходне године, пацијенти су најмање задовољни организацијом посета (3,88), али и исхраном у болници (4,15). **Статистички значајна разлика у степену задовољства пацијената између различитих болница је установљена само за услуге исхране, услове смештаја, одржавање хигијене тоалета и организацију посета.**

У складу са епидемиолошком ситуацијом, у време спровођења анкете, биле су забрањене посете болесницима. Ипак, 71% испитаника је оценио организацију посета као одличну или добру, а сваки четврти као лошу и веома лошу. Просечна оцена за организацију посета је 3,88 (4,19 у претходној години) и има најмању вредност у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (3,0), а највећу у Институту за рехабилитацију (4,86).

Услуге исхране током боравка у болници (укус и разноврсност хране, одговарајући режим исхране) су биле одличне или добре за 75%, а лоше и веома лоше за 8% пацијената. Просечна оцена за услуге исхране је 4,15 (4,22 у претходној години) за све болнице, а највећу вредност има у Институту за рехабилитацију (4,64) док је најмања оцена у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (3,33).

Болнички смештај (опремљеност собе и удобност кревета) је одличан или добар за 94,6%, а није било пацијената који су имали лоше мишљење. Просечна оцена на нивоу свих болница за болнички смештај је 4,60 (4,48 у претходној години), и има највећу вредност у Институту за рехабилитацију (4,79), а најмању у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (4,23).

Одржавање хигијене тоалета у болници је било одлично или добро за 86%, а 1,4% испитаника је имало лоше мишљење. Просечна оцена за одржавање хигијене тоалета је 4,48 (4,63 у претходној години), од 3,82 у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију до 4,79 у Институту за рехабилитацију.

Одржавање хигијене болесничке собе је било одлично или добро за 94%, а није било пацијената који су имали лоше мишљење. Просечна оцена за одржавање хигијене болесничких соба је 4,67 (4,57 у претходној години) и има вредности од 4,42 у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију до 4,82 у Институту за рехабилитацију.

По мишљењу већине пацијената (95,8%), организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници је одлична или добра, а није било пацијената који су имали лоше мишљење. Просечна оцена за услуге дијагностике и терапије је 4,76 (4,57 у претходној години) за све болнице и креће се у распону од 4,62 у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику до 4,88 у Институту за рехабилитацију.

Обавештења која су дата пацијенту приликом пријема у болницу (право на сагласност на предложену процедуру, о дужностима на одељењу и начину приговора или жалби) су одлична и добра за 94,5%, а лоша за 2,8% пацијената. Просечна оцена за наведена обавештења је 4,69 (4,65 у претходној години) за све болнице, и има вредности

од 4,62 у у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику до 4,85 у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију.

Већина пацијената (97%) сматра да су обавештења која су добили приликом отпуста из болнице (о режиму исхране, личној хигијени, начину живота, о контролама и сл.) одлична или добра, а само 1,5% мисли да су лоша и веома лоша. Просечна оцена за ова обавештења је 4,79 (4,7 у претходној години) и има вредности од 4,69 у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику до 4,89 у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“.

Рад медицинских сестара на одељењима рехабилитације оцењен је веома високом просечном оценом - 4,86 (4,83 у претходној години), а чак 98,6% пацијената је навело да су задовољни радом и негом сестара у целини. Од посматраних аспеката сестринске неге најбоље је оцењено чекање на сестру у условима хитне потребе (4,89), док су пацијенти нешто нижу оцену дали сестринском објашњавању процедура, тестова и третмана (4,86). Иако су сви сегменти рада медицинских сестара оцењени нешто лошије у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (али са високом просечном оценом, изнад 4,5), а најбоље у Институту за рехабилитацију, **не постоји статистички значајна разлика између установа ни за један аспект сестринског рада.**

Просечна оцена задовољства услугама лекара током боравка у болници је висока и креће се у распону 4,75-4,82 за различите аспекте лекарског рада. Од лекарских особина, најбоље је оцењена љубазност према пацијентима (4,82), а најнижу оцена је за успешност у лечењу (4,75), али **не постоји статистички значајна разлика између установа ни за један аспект лекарског рада.**

Просечна оцена за љубазност лекара је 4,82 (4,8 у претходној години), а има вредности од 4,73 у Институту за рехабилитацију до 4,89 у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“. Љубазност лекара око 96% испитаника сматра одличним или добрим.

Лекарска објашњења процедура, тестова и третмана су оцењена са просечном оценом 4,79 (4,65 у претходној години). Посматрано по установама, нешто ниже вредности оцене су у Институту за рехабилитацију (4,62), док су оценом 4,92 оцењени лекари у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију.

Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената је оцењена са просечном оценом 4,77 (4,75 у претходној години) на нивоу свих болница (од 4,63 у Институту за рехабилитацију до 4,92 у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију).

И лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема је оцењена оценом 4,77 (4,57 у претходној години), а око 90% испитаника мисли да је ова лекарска вештина одлична или добра. Лекарска способност дијагностике има просечне оцене од 4,68 у Институту за рехабилитацију, до 4,85 у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију.

Пацијенти су најмању оцени дали за успешност лекара у лечењу, 4,75 (4,65 у претходној години). Посматрано по установама, нешто ниже вредности оцене су у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,62), док су највећом оценом 4,89, оцењени лекари у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“.

Опште задовољство услугама лекара је добило оцену 4,79 (4,75 у претходној години), од 4,62 у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, до 4,89 Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“.

С обзиром да се клинички путеви развијају у оквиру пројеката Министарства здравља и примењују у одређеним болницама, односно још увек нису уведени на националном нивоу, пацијенти су недовољно упознати са њиховом применом. На питање о коришћењу клиничког пута у њиховом болничком лечењу одговорило је 58 испитаника у анкети (79.5%). Скоро половина испитаника (43%) не зна да ли је коришћен клинички пут у



лечењу, више од 1/5 је одговорило „не“ и више од 1/3 је дало потврдан одговор. Највише испитаника не зна да ли су током њиховог лечења коришћени клинички путеви у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (83%), највише је потврдно одговорило у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (61.5%), а негативно у Институту за рехабилитацију (35%).

С обзиром на епидемиолошку ситуацију у време спровођења истраживања, 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, 56 испитаника је навело да се не односи на њих (76,7%), а још 10 (13.7%) није одговорило на ово питање. Од само 7 испитаника који су одговорили на ово питање (9,5% укупног броја испитаника), по 2 мисле да је наведено лечење било лоше и добро, а 3 мисли да је било одлично.

Пет испитаника је доживело одлагање болничког лечења због епидемиолошке ситуације.

Болничком здравственом заштитом у целини на одељењима рехабилитације мушкарци (4,69) су задовољнији у односу на жене (4,63); пацијенти са веома лошим и лошим материјалним стањем су најзадовољнији (5,0), а најмање задовољни су пацијенти доброг материјалног стања (4,63); испитаници од 50-59 година су најзадовољнији (5,0), али наведене социо-демографске карактеристике пацијената не утичу значајно на задовољство болничким лечењем, Статистички значајна разлика постоји само у односу на школску спрему корисника. Болничким лечењем у целини су најмање задовољни пацијенти са вишом и високом школом (4,36), а најзадовољнији пацијенти који немају завршену основну школу (5,0).

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

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

Иако су пацијенти најзадовољнији радом медицинских сестара и лекара, сегмент за унапређење су објашњења процедура, тестова и третмана, која ови здравствени радници дају пацијентима. Нешто лошије је оцењена и способност дијагностике, као и успешност лекара у лечењу, што је очекивано имајући у виду да су пацијенти на одељењима рехабилитације најчешће са обољењима хроничног карактера и захтевају дуготрајно лечење.

Истиче се да у скоро свим сегментима болничког рада није установљена статистички значајна разлика између болница. Међутим, у наредним истраживањима треба повећати број испитаника, како би се добила поузданија и прецизнија слика о задовољству корисника болничким лечењем на одељењима рехабилитације.