

**ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ
БЕОГРАД**

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

Београд, април 2022. године

Наручилац задатка:

Министарство здравља Републике Србије

Обрађивач:

Градски завод за јавно здравље, Београд

Директор Завода:

Проф. др Душанка Матијевић

Помоћница директора:

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

Носилац задатка:

Мр сц. мед. др Анђелија Нешковић

Учесници у задатку:

Данијела Куљанин, вмс

Рајко Терзић, програмер

САДРЖАЈ

Увод	4
Резултати	5
Карактеристике испитаника и стопа одговора	5
Услуге и организација здравствене заштите током болничког лечења	9
Сестринска нега болесника	20
Однос лекара према пацијенту	25
Коришћење клиничких путева током болничког лечења	32
Коришћење болничке заштите у условима епидемије COVID -19	33
Задовољство болничким лечењем у целини	35
Степен зависности посматраних варијабли	36
Рангирање болница према задовољству пацијената	37
Коментари пацијената	38
Закључак	38

УВОД

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

У 2020. години, први пут, је уведена обавеза да се испитивање задовољства спроведе и на педијатријским одељењима. У 2021. години анкета је спроведена на педијатријским одељењима у сва три клиничко-болничка центра, Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије, Универзитетској дечјој клиници и Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину. Због епидемије заразне болести COVID-19, уместо јединственог термина (крајем новембра и почетком децембра) у коме су све здравствене установе у Србији спроводиле анкету, болнице су изводиле анкету у термину који су договориле са регионалним заводом за јавно здравље.

Добијени резултати нису упоредиви са претходном годином, с обзиром да у 2020. години због епидемиолошке ситуације клиничко-болнички центри „Звездара“, „Земун“ и „Др Драгиша Мишовић“ нису били у могућности да организују истраживање задовољства својих корисника (како у целини, тако и на педијатријским одељењима), па је анкета била спроведена у 4 болнице: Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије „др Вукан Чупић“, Универзитетској дечјој клиници, Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину и педијатријском одељењу Института за онкологију и радиологију Србије.

Инструмент за процену задовољства

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

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

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

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

Циљ процене задовољства

Циљ ове процене јесте утврђивање параметара који утичу на задовољство корисника болничким лечењем на педијатријским одељењима, кроз одговоре пацијената на питања садржана у стандардизованом упитнику, како би се омогућило спровођење мера за унапређење задовољства, односно квалитета болничке заштите.

Метод рада за процену задовољства

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

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

РЕЗУЛТАТИ

Резултати испитивања задовољства корисника болничким лечењем обухватају дистрибуцију фреквенција и тестирање утицаја социјално-економских одредница здравља на задовољство.

Стопа одговора

Здравствене установе су први пут у 2021. години, извештаје о спроведеној анкети, који обухватају и податке за израчунавање стопе одговора, уносиле у „Сервис јавног здравља“. Због тога у неким установама подаци нису адекватно унети. Тако је Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије приказао све отпуштене и анкетираних пацијенте у оквиру педијатријских одељења, а без података за одељења дечје хирургије. КБЦ „Звездара“ и Универзитетска дечја клиника су податке о броју отпуштених пацијената и подељених упитника приказали збирно за ниво целе установе, па није могуће израчунати стопу одговора на педијатријским одељењима. Институт за онкологију и радиологију Србије је све анкетираних пацијенте приказао да су лечени у оквиру онколошких одељења, па нису доступни подаци за педијатријско одељење.

У КБЦ „др Драгиша Мишовић“, КБЦ „Земун“ и Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, стопа одговора је око 80%, а знатно је мања у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (Табела 1).

Анкетом је обухваћено укупно 134 испитаника, двоструко више у односу на претходну годину, када је било 63 испитаника у 4 болнице, без КБЦ-а. Највећи број анкетираних пацијената био је у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (39 или 26,5% од укупног броја испитаника), где је, као што је већ наведено укључено и одељење дечје хирургије. Најмање испитаника било је у КБЦ „др Драгиша Мишовић“, само 5 или 3,4% од укупног броја. **Мали број испитаника онемогућава адекватну статистичку обраду података.**

Табела 1. Дистрибуција испитаника и стопа одговора по болницама у 2021. години

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број отпуштених пацијената	Број подељених упитника	Број испитаника (попуњених упитника)	Стопа одговора у односу на број подељених упитника (%)	Стопа одговора у односу на број отпуштених пацијената (%)
КБЦ „др Д. Мишовић“	6	6	5	83.3	83.3
КБЦ „Звездара“			21		
КБЦ „Земун“	29	29	23	79.3	79.3
УДК			25		
Инс. за з.з. мајке и детета Србије	185	80	39	48.8	21,1
Кли. за неурологију и психијатрију за децу и омладину	25	25	21	84.0	84.0
УКУПНО			134		

Резултати анкетираних пацијената са одељења дечје хирургије Универзитетске дечје клинике приказани су у оквиру хируршких одељења, а пацијената у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију у оквиру одељења рехабилитације.

Приказани подаци за Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије за 2021. годину обухватају одељења педијатрије и дечје хирургије.

Карактеристике испитаника

У анкети је учествовало знатно више пацијената женског (69%), него мушког пола (31%), што се објашњава обухватом мајки пратиља хоспитализоване деце, иако је методолошким упутством дефинисано да се у упитник уписује пол детета (Табела 2). У односу на пол анкетираних пацијената није установљена статистички значајна разлика између болница ($\chi^2=3,651$, $DF=5$, $p=0,601$).

Највећа заступљеност пацијената женског пола била је у КБЦ „др Драгиша Мишовић“ (800%), док је највеће учешће пацијената мушког пола забележено у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (47%).

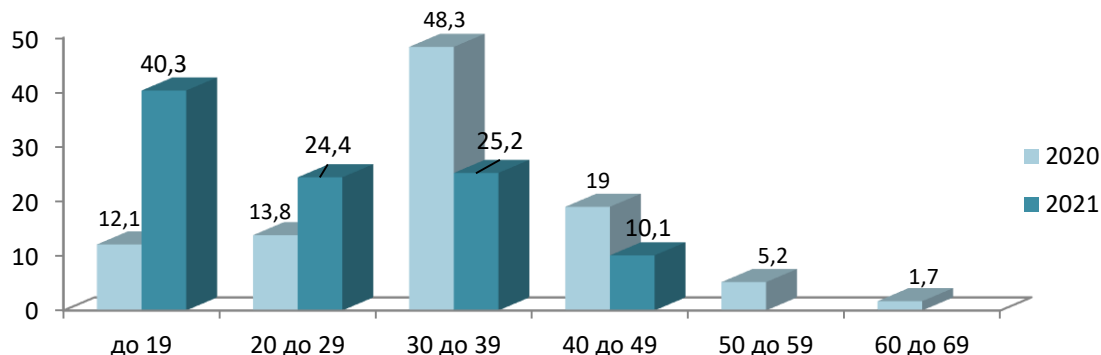
Табела 2. Дистрибуција испитаника према полу по болницама, 2021. година

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Мушки пол		Женски пол		Укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
КБЦ „др Д. Мишовић“	1	20.0	4	80.0	5	100.0
КБЦ „Звездара“	7	33.3	14	66.7	21	100.0
КБЦ „Земун“	7	31.8	15	68.2	22	100.0
УДК	7	28.0	18	72.0	25	100.0
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије	10	25.6	29	74.4	39	100.0
Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину	10	47.6	11	52.4	21	100.0
УКУПНО	42	31.3%	92	68.7	134	100.0

Просечна старост анкетираних пацијената била је 21,9 година, што значи да су родитељи уместо старости детета, уписивали своју старост. На ово питање није одговорило 15 испитаника, односно сваки девети (11,2% од укупног броја).

Највише испитаника је било у добној групи до 19 година (40%). У односу на претходну годину уочава се знатно мање учешће испитаника старијих од 20 година, што указује на боље евидентирање овог показатеља (графикон 1).

Графикон 1. Структура испитаника према старости



Најмлађи анкетирани испитаници били су у Универзитетској дечјој клиници (просечна старост 4,4 године), а најстарији у КБЦ „Звездара“, КБЦ „Земун“ и Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину са просечном старашћу од 30 година, с обзиром да су упитнике попуњавали родитељи деце млађе од 15 година и погрешно уносили податке за своју старост, уместо старости детета (Табела 3). Установљена је статистички високо значајна разлика у просечној старости испитаника у различитим болницама ($F=25,063$, $DF=5$, $p<0,001$).

Табела 3. Просечна старост испитаника по здравственим установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020. година			2021. година		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КБЦ „др Д. Мишовић“				5	18.20	5.50
КБЦ „Звездара“				19	30.16	5.46
КБЦ „Земун“				23	29.74	7.28
УДК	15	29.07	13.88	25	4.36	4.25
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије	26	33.46	9.92	31	21.71	13.92
Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину	7	40.14	5.81	16	29.56	12.16
Институт за онкологију и рад. Србије	10	36.80	9.70			
УКУПНО	58	33.71	11.02	132	21.87	13.56

У складу са методологијом истраживања, подаци за школску спрему и материјални статус обухватају податке за родитеље који су били у пратњи детета и попуњавали упитник. Када је у питању образовање испитаника, половина је имала средњу стручну спрему, 48,5% вишу и високу школу је завршило 37,1% испитаника, 10,6% је завршило само основну школу, а 3,8% је навело да су без завршеног основног школског образовања (Графикон 2). На ово питање нису одговорила 2 испитаника (1,5% од укупног броја).

Графикон 2. Школска спрема испитаника



Са незавршеном основном школом је било 5 испитаника, од којих 3 у Клиници за за неурологију и психијатрију за децу и омладину (табела 4). Највише пацијената са завршеном основном школом је било у КБЦ „др Драгиша Мишовић“ (80% од укупног броја испитаника у овој установи). Пацијенти са средњим школским образовањем у скоро свим болницама представљају доминантну групу, а највише их је било у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије и КБЦ „Звездара“ (60%). Највише пацијената са вишом и високом школом је било у Универзитетској дечјој клиници (52%) и КБЦ „Земун“ (43%), а најмање у у КБЦ „др Драгиша Мишовић“ (20%).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Незавршена основна школа		Основна школа		Средња школа		Виша и висока школа		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
КБЦ „др Д. Мишовић“	0	0	4	80.0	0	0	1	20.0	5	100
КБЦ „Звездара“	0	0	0		12	60.0	8	40.0	20	100
КБЦ „Земун“	1	4.3	1	4.3	11	47.8	10	43.5	23	100
УДК	1	4.0	2	8.0	9	36.0	13	52.0	25	100
Инс. за з. з. мајке и детета Србије	0	0	5	13.2	23	60.5	10	26.3	38	100
Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину	3	14.3	2	9.5	9	42.9	7	33.3	21	100
УКУПНО	5	3.8	14	10.6	64	48.5	49	37.1	132	100

Може се закључити да је образовни статус испитаника био најбољи у КБЦ „Звездара“ и Универзитетској дечјој клиници, а најнеповољнији у КБЦ „др Драгиша Мишовић“, а затим у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину. Није установљена статистички значајна разлика у односу на школску спрему испитаника између различитих болница ($N=10,008$, $DF=5$, $p=0,071$).

Највећи број испитаника је свој материјални положај оценио као добар (60,4%), или осредњи, 26%, док га је веома добрим оценио сваки осми испитаник. Само 2 испитаника су оценила материјални положај као веома лош (Графикон 3)

Посматрано по здравственим установама, по 1 испитаник у Универзитетској дечјој клиници и Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину су свој материјални положај оценили као веома лош (табела 5). Највећи проценат испитаника са осредњим материјалним стањем био је у КБЦ „Земун“ (35%) и КБЦ „Звездара“ (33%). Пацијенти који су свој материјални положај оценили као добар били су најзаступљенији у КБЦ „Звездара“

(67%), док је пацијената са веома добрим материјалним положајем било највише у Универзитетској дечјој клиници (24%).

Графикон 3. Материјални положај испитаника (%)



Може се закључити да су испитаници били најбољег материјалног статуса у КБЦ „др Драгиша Мишовић“, али није установљена статистички значајна разлика у дистрибуцији испитаника према материјалном положају по болницама ($N=8,155$, $DF=5$, $p=0,148$).

Табела 5. Дистрибуција испитаника према материјалном положају по болницама

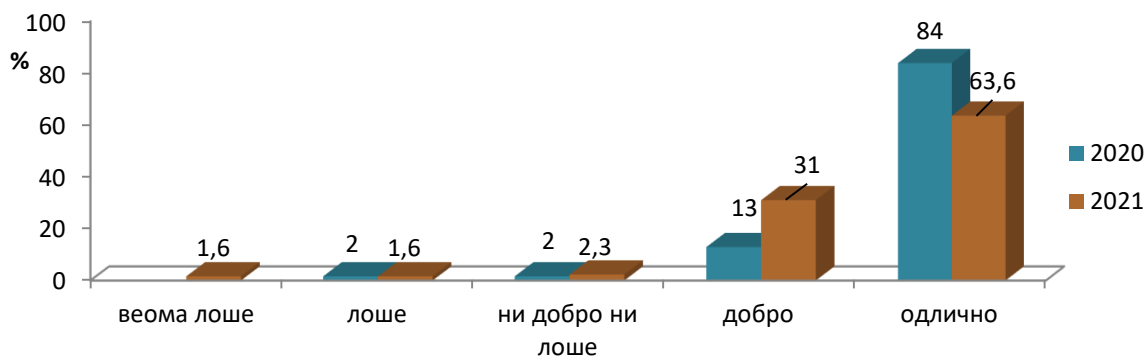
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лош		Лош		Осредњи		Добар		Веома добар		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „др Д. Мишовић“	0	0			0		3	60.0	2	40.0	5	100,0
КБЦ „Звездара“	0	0			7	33.3	14	66.7	0		21	100,0
КБЦ „Земун“	0	0			8	34.8	13	56.5	2	8.7	23	100,0
УДК	1	4.0			4	16.0	14	56.0	6	24.0	25	100,0
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије	0	0			11	28.2	24	61.5	4	10.3	39	100,0
Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину	1	4.8			5	23.8	13	61.9	2	9.5	21	100,0
УКУПНО	2	1.5			35	26.1	81	60.4	16	11.9	134	100,0

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

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

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, 64% испитаника је оценило као одлична, а још 31% као добра. Само 2 испитаника су наведена обавештења оценила као веома лоша, а 2 као лоша, док 3 испитаника сматрају да нису ни добра ни лоша (Графикон 4). На ово питање није одговорило 5 испитаника (3,7%).

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



Обавештења која су добила на пријему у болницу су одлична за око 80% испитаника у КБЦ „др Драгиша Мишовић“ и у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (Табела 6). Да су добијена обавештења лоша, односно веома лоша мисли по 1 испитаник у: КБЦ „Звездара“ и КБЦ „Земун“ и 2 испитаника у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину. Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о обавештењима која су им дата приликом болничког пријема по болницама ($N=13,664$, $DF=5$, $p=0,018$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „др Д. Мишовић“	0		0		1	20.0	0		4	80.0	5	100.0
КБЦ „Звездара“	0		1	4.8	0		14	66.7	6	28.6	21	100.0
КБЦ „Земун“	1	4.3	0		0		6	26.1	16	69.6	23	100.0
УДК							8	32.0	17	68.0	38	100.0
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије	0		0		2	5.6	6	16.7	28	77.8	36	100.0
Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину	1	5.3	1	5.3	0		6	31.6	11	57.9	19	100.0
УКУПНО	2	1.6	2	1.6	3	2.3	40	31.0	82	63.6	129	100.0

Просечна вредност (на скали од 1 до 5) за обавештења која су има дата на пријему у болницу износи 4,53 за све болнице, а креће се у распону од 4,19 у КБЦ „Звездара“ до 4,72 у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (Табела 7).

Табела 7. Обавештења која су пацијенту дата приликом пријема у болницу просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КБЦ „др Д. Мишовић“				5	4.60	0.89
КБЦ „Звездара“				21	4.19	0.68
КБЦ „Земун“				23	4.57	0.90
Универзитетска дечја клиника	17	4.76	0.44	25	4.68	0.48
Инс. за зз мајке и детета Србије	28	4.89	0.31	36	4.72	0.57
Кл. за неурологију и психијатрију за децу и омладину	7	4.29	1.25	19	4.32	1.11
Институт за онкол. и рад. Србије	10	4.90	0.32			
УКУПНО	62	4.79	0.55	129	4.53	0.76

Обавештењима о правима и дужностима током болничког лечења која су има дата на пријему су најзадовољнији пацијенти који имају завршену средњу школу (просечна оцена 4,60) и пацијенти са веома добрим материјалним положајем (4,87), а са осредњим положајем су намање задовољни (4,47), као и пацијенти без завршене основне школе (3,67), док су мушкарци (4,59) задовољнији од жена (4,51), али не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника и задовољства добијеним обавештењима. Сарији пацијенти су значајно задовољнији од млађих (пацијенти старији од 40 година су најзадовољнији са оценом 4,82, а од 20 до 29 година најмање задовољни - 4,04).

Када је реч о организацији и брзини пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници (лабораторија, рентген, ултразвук, ЕКГ, итд.), 80% пацијената сматра да је одлична, а још 15% да је добра (Графикон 5). Само 6 испитаника су дали одговор ни добро ни лоше. На ово питање нису одговорила 3 испитаника (2,2%).

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



Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници су били одлични за око 87% пацијената у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије и 84% у Универзитетској дечјој клиници (Табела 8).

Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о организацији и брзини пружања услуга дијагностике и терапије по болницама ($N=4,270$, $DF=5$, $p=0,511$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „др Д. Мишовић“							2	40.0	3	60.0	5	100.0
КБЦ „Звездара“							4	19.0	17	81.0	21	100.0
КБЦ „Земун“					2	8.7	3	13.0	18	78.3	23	100.0
УДК					1	4.0	3	12.0	21	84.0	25	100.0
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије					1	2.6	4	10.5	33	86.8	38	100.0
Клиника за неурологију и психиј. за децу и омладину					2	10.5	4	21.1	13	68.4	19	100.0
УКУПНО					6	4.6	20	15.3	105	80.2	131	100.0

Просечна вредност (на скали од 1 до 5) за организацију и брзину пружања услуга дијагностике и терапије износи 4,76, а креће се у распону од 4,58 у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину до 4,84 у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (табела 9).

Табела 9. Организација и брзина пружања услуга дијагностике - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КБЦ „др Д. Мишовић“				5	4.60	0.55
КБЦ „Звездара“				21	4.81	0.40
КБЦ „Земун“				23	4.70	0.63
Универзитетска дечја клиника	18	4.78	0.43	25	4.80	0.50
Инс. за зз мајке и детета Србије	28	4.93	0.26	38	4.84	0.44
Кл. за неурологију и психијатрију за децу и омладину	7	4.14	0.90	19	4.58	0.69
Институт за онкол. и рад. Србије	10	4.90	0.32			
УКУПНО	63	4.79	0.48	131	4.76	0.55

Организацијом и брзином пружања услуга дијагностике и терапије током болничког лечења су најзадовољнији пацијенти који немају завршену основну школу (просечна оцена 5,0), а са порастом школске спреме задовољство опада (виша и висока школа – 4,65). И старији пацијенти су задовољнији од млађих (пацијенти старији од 40 година су најзадовољнији са оценом 4,92, а од 20 до 29 година најмање задовољни - 4,69).

Пацијенти са веома лошим материјалним положајем су најзадовољнији (5,0), а са осредњим положајем намање задовољни (4,64), док су жене (4,78) задовољније од мушкараца (4,71), али не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника и задовољства организацијом и брзином пружања услуга дијагностике и терапије.

У оквиру анкете, пацијенти су оцењивали и услуге исхране током боравка у болници (укус и разноврсност хране, одговарајући режим исхране). Сваки девети испитаник је услуге исхране оценио као лоше или веома лоше, а 72,6% сматра ове услуге добрим и одличним (Графикон 6). На ово питање није одговорило 6 испитаника (4,5%).

Графикон 6. Услуге исхране током боравка у болници



Да су услуге исхране током боравка у болници добре или одличне мисли око 90% испитаника у КБЦ „Звездара“ и Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, док око 22% испитаника у КБЦ „Земун“, 15% испитаника у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије и 12% у Универзитетској дечјој клиници мисле да су услуге исхране лоше или веома лоше. (Табела 10).

Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о услугама исхране по болницама ($H=12,051$, $DF=5$, $p=0,034$).

Табела 10. Услуге исхране током боравка у болници (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „др Д. Мишовић“	0		0		3	60.0	0		2	40.0	5	100.0
КБЦ „Звездара“	0		0		2	9.5	13	61.9	6	28.6	21	100.0
КБЦ „Земун“	2	8.7	3	13.0	6	26.1	7	30.4	5	21.7	23	100.0
УДК	2	8.0	1	4.0	4	16.0	3	12.0	15	60.0	25	100.0
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије	4	10.3	2	5.1	4	10.3	10	25.6	19	48.7	39	100.0
Кли. за неур. и психијатрију за децу и омладину	0		0		2	13.3	2	13.3	11	73.3	15	100.0
УКУПНО	8	6.3	6	4.7	21	16.4	35	27.3	58	45.3	128	100.0

Просечна вредност (на скали од 1 до 5) за услуге исхране током боравка у болници износи 4,01 (табела 11). Највећа оцена је у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (4,60), а најмања у КБЦ „Земун“ (3,43).

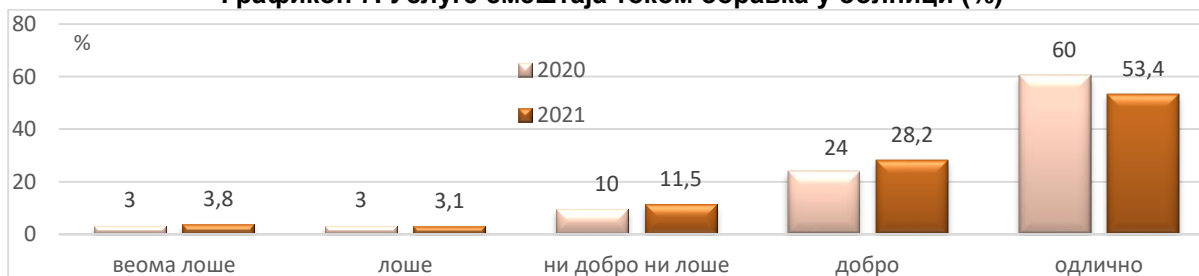
Табела 11. Услуге исхране у болници – просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КБЦ „др Д. Мишовић“				5	3.80	1.10
КБЦ „Звездара“				21	4.19	0.60
КБЦ „Земун“				23	3.43	1.24
Универзитетска дечја клиника	18	4.39	0.70	25	4.12	1.30
Инс. за зз мајке и детета Србије	28	3.89	1.29	39	3.97	1.33
Кл. за неурологију и психијатрију за децу и омладину	7	4.57	0.79	15	4.60	0.74
Институт за онкол. и рад. Србије	10	4.70	0.67			
УКУПНО	63	4.24	1.04	128	4.01	1.17

Услугама болничке исхране су најзадовољнији пацијенти са завршеном средњом школом (4,29), а док су пацијенти са основном школом најмање задовољни (3,46) и ова разлика је статистички значајна. Такође су задовољнији пацијенти са веома лошим материјалним положајем (5,0), као и пацијенти старији од 40 година (4,25), а мушкарци (3,97) су незадовољнији од жена (4,02), али не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника и задовољства болничком исхраном.

Услуге смештаја током боравка у болници (опремљеност собе и удобност кревета), 82% пацијената сматра одличним или добрим, а само 7% их сматра лошим или веома лошим (Графикон 7). На ово питање нису одговорила 3 испитаника (2,2%).

Графикон 7. Услуге смештаја током боравка у болници (%)



Услови болничког смештаја су одлични и добри за око 90% испитаника у КБЦ „Звездара“ и КБЦ „Земун“. Око 16% испитаника у Универзитетској дечјој клиници мисле да су услови смештаја лоши (табела 12). Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о условима болничког смештаја по болницама ($N=4,484$, $DF=5$, $p=0,482$).

Табела 12. Услуге смештаја током боравка у болници (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „др Д. Мишовић“					1	20.0	2	40.0	2	40.0	5	100.0
КБЦ „Звездара“	1	4.8			1	4.8	12	57.1	7	33.3	21	100.0
КБЦ „Земун“			1	4.3	1	4.3	5	21.7	16	69.6	23	100.0
УДК	3	12.0	1	4.0	3	12.0	5	20.0	13	52.0	25	100.0
Инс. за зз. мајке и детета Србије	1	2.6	1	2.6	6	15.4	9	23.1	22	56.4	39	100.0
Кл. за неур. и псих.. за децу и омладину	0		1	5.6	3	16.7	4	22.2	10	55.6	18	100.0
УКУПНО	5	3.8	4	3.1	15	11.5	37	28.2	70	53.4	131	100.0

Просечна оцена (на скали од 1 до 5) за услове болничког смештаја износи 4,24 за ниво свих болница, а највећа је у КБЦ „Земун“ (4,57), а најмања у Универзитетској дечјој клиници (табела 13).

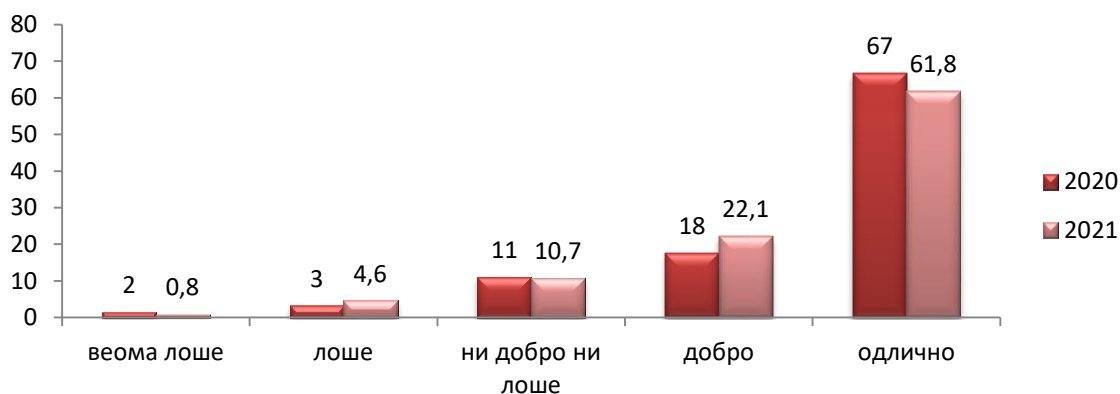
Табела 13. Услуге смештаја током боравка у болници - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КБЦ „др Д. Мишовић“				5	4.20	0.84
КБЦ „Звездара“				21	4.14	0.91
КБЦ „Земун“				23	4.57	0.79
Универзитетска дечја клиника	18	3.94	1.30	25	3.96	1.40
Инс. за зз мајке и детета Србије	28	4.46	0.84	39	4.28	1.00
Кл. за неурологију и психијатрију за децу и омладину	7	4.43	0.53	18	4.28	0.96
Институт за онкол. и рад. Србије	10	4.70	0.95			
УКУПНО	63	4.35	1.00	131	4.24	1.03

Услугама болничког смештаја су статистички значајно задовољнији пацијенти без завршене основне школе (5,0), а са порастом школске спреме задовољство опада (виша и висока школа - 3,92). Пацијенти са веома лошим материјалним положајем су најзадовољнији (4,5), као и пацијенти од 20 до 29 година година (4,5), док су пацијенти у добној групи од 30 до 39 година (3,97) и са добрим материјалним положајем најмање задовољни (4,21). Мушкарци (4,30) су задовољнији од жена (4,22), али не постоји статистички значајна разлика између пола, старости и материјалног положаја испитаника и задовољства условима болничког смештаја.

Када је у питању одржавање хигијене болесничке собе, 5,4% испитаника сматра да је лоше или веома лоше, 10,7% нема став по овом питању, док 83,9% сматра да је добро или одлично (графикон 8). На ово питање није одговорило 3 испитаника (2,2%).

Графикон 8. Задовољство испитаника одржавањем хигијене болесничке собе (%)



Одржавање хигијене болесничких соба је одлично за 80% испитаника у КБЦ „др Драгиша Мишовић“ (табела 14). Сваки десети испитаник у Универзитетској дечјој клиници сматра да је одржавање хигијене болесничких соба лоше или веома лоше.

Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о одржавању хигијене болесничких соба по болницама ($N=3,587$, $DF=5$, $p=0,610$).

Табела 14. Задовољство испитаника одржавањем хигијене болесничке собе (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „др Д. Мишовић“			0		0		1	20.0	4	80.0	5	100.0
КБЦ „Звездара“			0		2	9.5	5	23.8	14	66.7	21	100.0
КБЦ „Земун“			1	4.3	4	17.4	5	21.7	13	56.5	23	100.0
УДК	1	4.0	3	12.0	3	12.0	4	16.0	14	56.0	25	100.0
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије			1	2.6	2	5.3	10	26.3	25	65.8	38	100.0
Клин. за неурол. и психијатрију за децу и омладину			1	5.3	3	15.8	4	21.1	11	57.9	19	100.0
УКУПНО	1	0.8	6	4.6	14	10.7	29	22.1	81	61.8	131	100.0

Просечна вредност (на скали од 1 до 5) за одржавање хигијене болесничке собе износи 4,40. Највећа оцена је у КБЦ „др Д. Мишовић“ (4,80), а најмања у Универзитетској дечјој клиници (4,08), а затим у КБЦ „Земун“, 4,30 (Табела 15).

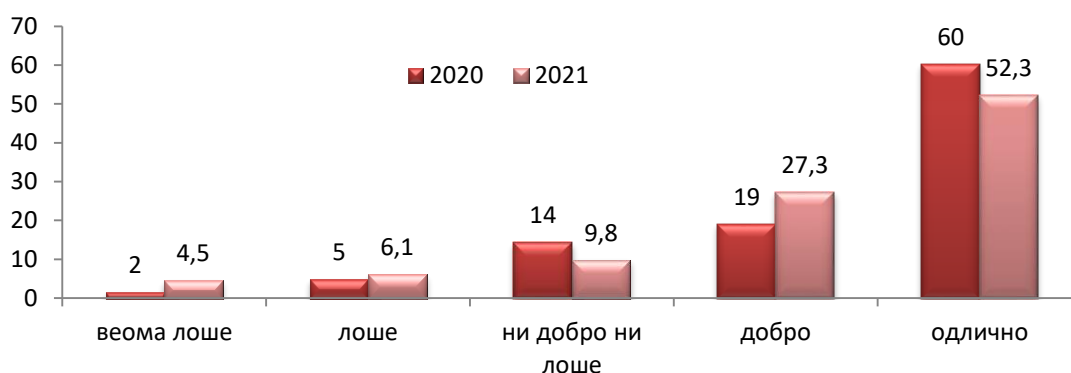
Табела 15. Одржавање хигијене болесничке собе - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КБЦ „др Д. Мишовић“				5	4.80	0.45
КБЦ „Звездара“				21	4.57	0.68
КБЦ „Земун“				23	4.30	0.93
Универзитетска дечја клиника	18	4.28	0.96	25	4.08	1.26
Инс. за зз мајке и детета Србије	28	4.50	0.96	38	4.55	0.72
Кл. за неурологију и психијатрију за децу и омладину	7	4.14	1.07	19	4.32	0.95
Институт за онкол. и рад. Србије	10	4.80	0.63			
УКУПНО	63	4.44	0.93	131	4.40	0.91

Одржавањем хигијене болесничке собе су најзадовољнији пацијенти са завршеном средњом школом (4,63), а најмање задовољни са вишом и високом школом (4,06) и ова разлика је статистички значајна. Такође су задовољнији пацијенти са веома добрим материјалним положајем (4,53) у односу на пацијенте са осредњим материјалним положајем (4,36), као и пацијенти у добној групи преко 40 година (4,58), док су пацијенти од 30 до 39 година најмање задовољни (4,30). Мушкарци (4,51) су задовољнији од жена (4,34), али не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника и задовољства одржавањем хигијене болесничке собе.

Одржавање хигијене тоалета у болници 10,6% пацијената сматра лошим или веома лошим, 9,8% ни добрим ни лошим, а 80,6% сматра одличним или добрим (Графикон 9). На ово питање није одговорило 2 испитаника (1,5%).

Графикон 9. Одржавање хигијене тоалета у болници (%)



Одржавање хигијене тоалета у болници је одлично за 80% испитаника у КБЦ „др Д. Мишовић“, а око 24% испитаника у Универзитетској дечјој клиници и 16% у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину овај аспект болничког рада оцењује као лош или веома лош (табела 16).

Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о одржавању хигијене тоалета по болницама ($N=3,587$, $DF=5$, $p=0,610$).

Табела 16. Задовољство испитаника одржавањем хигијене болничких тоалета (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „др Д. Мишовић“	0		0		0		1	20.0	4	80.0	5	100.0
КБЦ „Звездара“	1	4.8	0		1	4.8	9	42.9	10	47.6	21	100.0
КБЦ „Земун“	0		0		4	17.4	7	30.4	12	52.2	23	100.0
УДК	2	8.0	4	16.0	1	4.0	5	20.0	13	52.0	25	100.0
Инс. за зз. мајке и детета Србије	1	2.6	3	7.7	5	12.8	8	20.5	22	56.4	39	100.0
Клин. за неурологију и психијатрију за децу и омладину	2	10.5	1	5.3	2	10.5	6	31.6	8	42.1	19	100.0
УКУПНО	6	4.5	8	6.1	13	9.8	36	27.3	69	52.3	132	100.0

Одржавање хигијене тоалета оцењено је просечном оценом 4,17. Највећа оцена је у КБЦ „др Д. Мишовић“ (4,80), где је било само 5 испитаника, а затим у КБЦ „Земун“ (4,35). Најмања оцена је Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (3,89) и Универзитетској дечјој клиници (табела 17).

Табела 17. Одржавање хигијене тоалета - просечна оцена

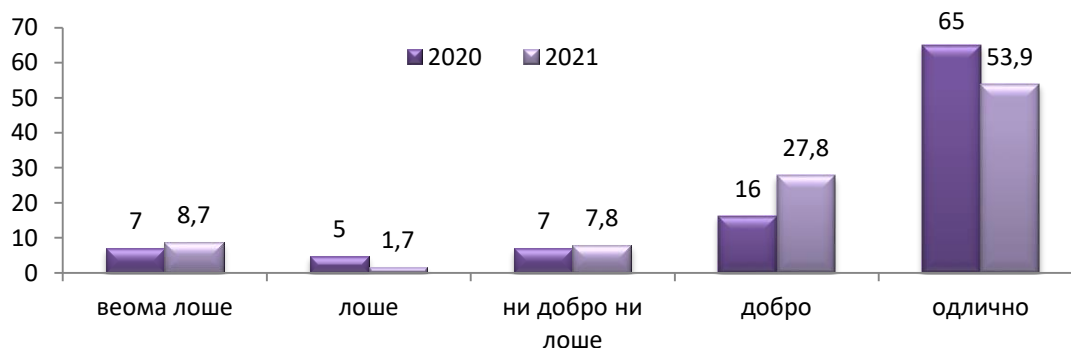
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КБЦ „др Д. Мишовић“				5	4.80	0.45
КБЦ „Звездара“				21	4.29	0.96
КБЦ „Земун“				23	4.35	0.78
Универзитетска дечја клиника	18	3.89	1.28	25	3.92	1.41
Инс. за зз мајке и детета Србије	28	4.57	0.79	39	4.21	1.10
Кл. за неурологију и психијатрију за децу и омладину	7	4.00	1.00	19	3.89	1.33
Институт за онкол. и рад. Србије	10	4.60	0.70			
УКУПНО	63	4.32	1.00	132	4.17	1.12

Одржавањем хигијене болничких тоалета су најзадовољнији пацијенти без завршене основне школе (5,0), а са порастом школске спреме задовољство опада. Мушкарци (4,39) су задовољнији од жена (4,07), као и пацијенти са веома лошим материјалним положајем (4,5) у односу на пацијенте са осредњим материјалним стањем (3,88). Одржавањем хигијене тоалета су најмање задовољни пацијенти од 20 до 29 година (4,14), али не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника и задовољства одржавањем хигијене болничких тоалета.

Када је у питању организација посета, 8,7% испитаника сматра да је веома лоша, а још 1,7% да је лоша, 7,8% нема став по овом питању, док око 81,7% испитаника сматра да је организација посета добра или одлична (графикон 10). На ово питање није одговорило 19 испитаника (14,2%).

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

Графикон 10. Организација посета (%)



Организацију посета је, преко 65% испитаника у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину оценило као одличну. У Универзитетској дечјој клиници и Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије око 16% испитаника овај аспект болничког рада оцењују као лош или веома лош (табела 18).

Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о организацији посета по болницама (N=3,195, DF=5, p=0,670).

Табела 18. Организација посета (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „др Д. Мишовић“	0		0		1	50.0	0		1	50.0	2	100.0
КБЦ „Звездара“	0		0		2	11.1	9	50.0	7	38.9	18	100.0
КБЦ „Земун“	2	8.7	0		3	13.0	8	34.8	10	43.5	23	100.0
УДК	4	16.0	0		1	4.0	4	16.0	16	64.0	25	100.0
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије	4	12.5	1	3.1	2	6.3	7	21.9	18	56.3	32	100.0
Клин. за неурол. и психијатрију за децу и омладину	0		1	6.7	0		4	26.7	10	66.7	15	100.0
УКУПНО	10	8.7	2	1.7	9	7.8	32	27.8	62	53.9	115	100.0

Организација посета је оцењена просечном оценом 4,17. Највећа оцена је у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (4,53), а најмања у КБЦ „др Д: Мишовић“ (табела 19).

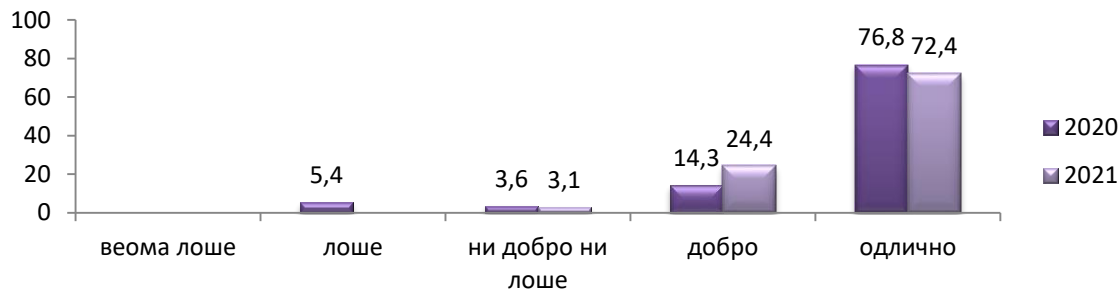
Табела 19. Организација посета - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КБЦ „др Д. Мишовић“				2	4.00	1.41
КБЦ „Звездара“				18	4.28	0.67
КБЦ „Земун“				23	4.04	1.19
Универзитетска дечја клиника	10	3.80	1.75	25	4.12	1.48
Инс. за зз мајке и детета Србије	17	4.24	1.20	32	4.06	1.39
Кл. за неурологију и психијатрију за децу и омладину	7	4.57	0.79	15	4.53	0.83
Институт за онкол. и рад. Србије	9	4.67	0.71			
УКУПНО	43	4.28	1.22	115	4.17	1.21

Организацијом посета су најзадовољнији пацијенти без завршене основне школе (4,67), а најмање задовољни са основном школом (3,44). Жене (4,28) су задовољније од мушкараца (3,92), пацијенти са веома добрим материјалним положајем су најмање задовољни (3,64), као и пацијенти од 30 година до 39 година (3,89), док су најзадовољнији пацијенти од 20 до 29 година (4,5) и са веома лошим материјалним положајем (4,5), али не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника (пол, старост, школска спрема и материјално стање) и задовољства организацијом посета.

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), 3,1% нема став по овом питању, док 96,8% испитаника сматра да су била добра или одлична (графикон 11). На ово питање није одговорило 7 испитаника (5,2%).

Графикон 11. Обавештења дата пацијенту приликом отпуста из болнице (%)



Обавештења која су им дата приликом отпуста из болнице су одлична за близу 90% испитаника у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије, а осредња за 2 пацијента у Универзитетској дечјој клиници и по 1 испитаника у КБЦ „др Д. Мишовић“ и КБЦ „Звездара“ (табела 20).

Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о обавештењима која су им дата приликом болничког отпуста по болницама ($N=11,527$, $DF=5$, $p=0,042$).

Табела 20. Обавештења дата пацијенту приликом отпуста из болнице (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „др Д. Мишовић“					1	20.0	0		4	80.0	5	100.0
КБЦ „Звездара“					1	4.8	10	47.6	10	47.6	21	100.0
КБЦ „Земун“					0		8	34.8	15	65.2	23	100.0
УДК					2	7.9	3	7.9	20	84.2	25	100.0
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије					0		4	11.8	30	88.2	34	100.0
Клин. за неурол. и психијатрију за децу и омладину					0		6	31.6	13	68.4	19	100.0
УКУПНО					4	3.1	31	24.4	92	72.4	127	100.0

Добијена обавештења приликом отпуста из болнице о контролама и режиму живота су оцењена просечном оценом 4,69. Најмања оцена је у КБЦ „Звездара“ (4,43), а највећа у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије, 4,88 (табела 21).

Табела 21. Обавештења приликом болничког отпуста - просечна оцена

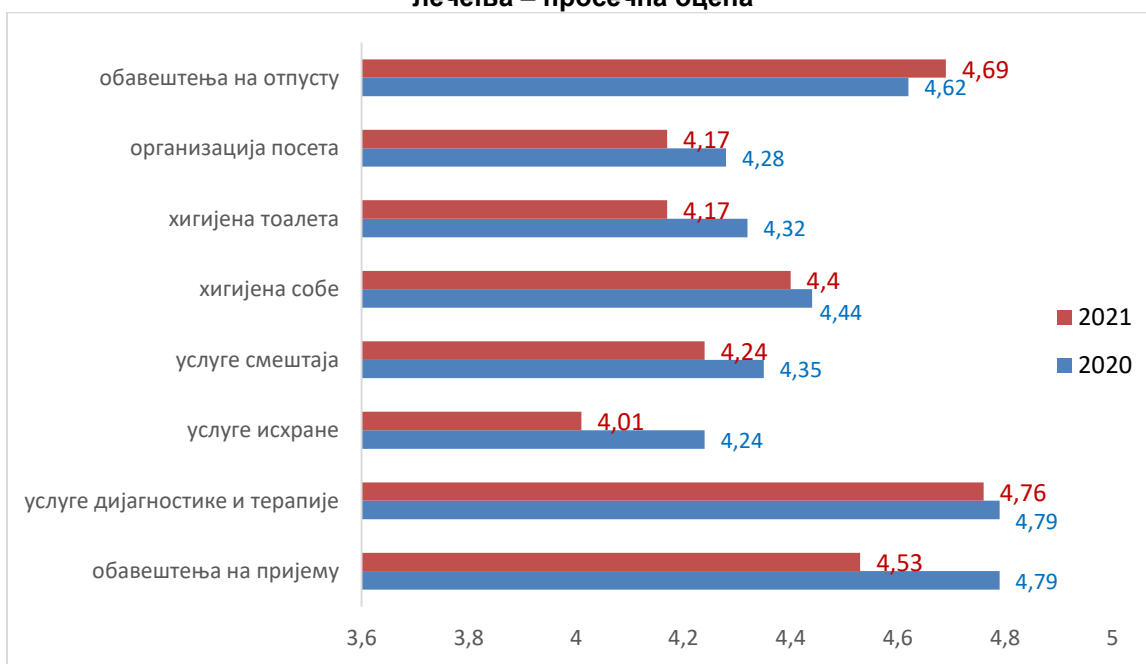
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КБЦ „др Д. Мишовић“				5	4.60	0.89
КБЦ „Звездара“				21	4.43	0.60
КБЦ „Земун“				23	4.65	0.49
Универзитетска дечја клиника	18	4.72	0.46	25	4.72	0.61
Инс. за зз мајке и детета Србије	21	4.71	0.72	34	4.88	0.33
Кл. за неурологију и психијатрију за децу и омладину	7	3.86	1.46	19	4.68	0.48
Институт за онкол. и рад. Србије	10	4.80	0.63			
УКУПНО	56	4.62	0.80	127	4.69	0.53

Обавештењима која су им дата на отпусту из болнице су најзадовољнији пацијенти са веома добрим материјалним положајем (4,93) у односу на пацијенте са веома лошим

материјалним положајем (4,5), као и пацијенти без завршене основне школе (5,0), у односу на пацијенте са основном школом (4,67), док су пацијенти у доброј групи од 40 до 49 година (4,91) најзадовољнији. Мушкарци (4,59) су са добијенијм објашњењима незадовољнији од жена (4,74), али не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника и задовољства обавештењима која су им дата на отпусту из болнице.

Услуге и организација здравствене заштите током болничког лечења могу се исказати и просечном оценом на скали од 1 до 5 (1=веома незадовољан, 5=веома задовољан). Пацијенти су најзадовољнији услугама дијагностике и терапије (просечна оцена 4,76) и обавештењима која су им дата приликом отпуста из болнице о режиму исхране, личној хигијени, начину живота, о доласку на контроле (4,69), а најмање задовољни болничком исхраном (просечна оцена 4,01), организацијом посета (с обзиром да посете пацијентима нису биле дозвољене због епидемиолошке ситуације) и хигијеном тоалета (Графикон 12).

Графикон 12. Задовољство услугама и организацијом здравствене заштите током болничког лечења – просечна оцена



- **Сестринска нега болесника**

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

Највећи број пацијената, 87% сматра да су љубазност и поштовање које су медицинске сестре показале према пацијентима, одлични, а још 12% да су добри. Овај аспект сестринског рада само 1 испитаник у КБЦ „Звездара“ сматра лошим (Графикон 13).

Графикон 13. Љубазност медицинске сестре (%)



Сви пацијенти у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије и КБЦ „др Д. Мишовић“ су оценили да је љубазност медицинских сестара одлична (табела 22). Само 1 пацијент у КБЦ „Звездара“ сматра да су поштовање и љубазност медицинских сестара лоши.

Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника љубазношћу медицинских сестара између различитих болница у Београду (N=13,962, DF=5, p=0,016).

Табела 22. Љубазност медицинске сестре (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „др Д. Мишовић“			0				0		5	100.0	5	
КБЦ „Звездара“			1	4.8			3	14.3	17	81.0	21	
КБЦ „Земун“			0				5	21.7	18	78.3	23	
УДК			0				2	8.0	23	92.0	25	100.0
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије			0				0		39	100.0	39	100.0
Клин. за неурол. и психијатрију за децу и омладину			0				6	28.6	15	71.4	21	100.0
УКУПНО			1	0.7			16	11.9	117	87.3	134	100.0

Поштовање и љубазност медицинских сестара оцењени су просечном оценом 4,86 на нивоу свих болница. Просечна оцена за поштовање и љубазност медицинских сестара је висока у свим болницама и има сличне вредности, од 4,71 у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину и КБЦ „Звездара“, до 5,0 у КБЦ „др Д. Мишовић“ (само 5 испитаника) и Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (табела 23).

Табела 23. Љубазност медицинске сестре - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КБЦ „др Д. Мишовић“				5	5.00	0.00
КБЦ „Звездара“				21	4.71	0.72
КБЦ „Земун“				23	4.78	0.42
Универзитетска дечја клиника	17	4.82	0.39	25	4.92	0.28
Инс. за зз мајке и детета Србије	28	4.86	0.76	39	5.00	0.00
Кл. за неурологију и психијатрију за децу и омладину	7	5.00	0.00	21	4.71	0.46
Институт за онкол. и рад. Србије	10	4.90	0.32			
УКУПНО	62	4.87	0.56	134	4.86	0.41

Слично је и када је у питању чекање на интервенције медицинске сестре код хитне потребе. Највећи број пацијената, 84% сматра да је овај аспект рада медицинских сестара одличан, а још 15% да је добар, док само 1 испитаник сматра овај сегмент сестринског рада ни добрим ни лошим (Графикон 14). На ово питање није одговорило 3 пацијента (2,2%).



Временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе су најзадовољнији пацијенти у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије, где је 97% испитаника овај аспект рада медицинских сестара оценило као одличан. Само 1 испитаник у КБЦ „Звездара“ је чекање на медицинску сестру оценио као ни добро ни лоше (табела 24). Међу болницама постоји статистички значајна разлика у степену задовољства испитаника временом чекања на медицинску сестру у случају хитне потребе ($H=13,500$, $DF=5$, $p=0,019$).

Табела 24. Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „др Д. Мишовић“					0		1	20.0	4	80.0	5	100.0
КБЦ „Звездара“					1	4.8	5	23.8	15	71.4	21	100.0
КБЦ „Земун“					0		5	21.7	18	78.3	23	100.0
УДК					0		2	8.0	23	92.0	25	100.0
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије					0		1	2.6	38	97.4	39	100.0
Клин. за неурол. и психијатрију за децу и омладину					0		6	33.3	12	66.7	18	100.0
УКУПНО					1	0.8	20	15.3	110	84.0	131	100.0

Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,83. Најмања просечна оцена је 4,67 у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину и КБЦ „Звездара“, а највећу просечну оцену (4,97) има Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије (табела 25).

Табела 25. Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КБЦ „др Д. Мишовић“				5	4.80	0.45
КБЦ „Звездара“				21	4.67	0.58
КБЦ „Земун“				23	4.78	0.42
Универзитетска дечја клиника	17	4.82	0.39	25	4.92	0.28
Инс. за зз мајке и детета Србије	27	5.00	0.00	39	4.97	0.16
Кл. за неурологију и психијатрију за децу и омладину	7	4.57	0.79	18	4.67	0.49
Институт за онкол. и рад. Србије	10	5.00	0.00			
УКУПНО	61	4.90	0.35	131	4.83	0.40

Скоро сви испитаници (99,3%) позитивно оцењују објашњење процедура, тестова и третмана које добијају од сестара сматрајући да су одлична или добра, док само 0,7% пацијената сматра да су веома лоша (Графикон 15).

Графикон 15. Објашњења процедура, тестова и третмана, које медицинске сестре пружају пацијенту (%)



Објашњења тестова, процедура и третмана су одлична за око 88% испитаника у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије и Универзитетској дечјој клиници, док 1 испитаник у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије сматра да су сестринска објашњења лоша (табела 26).

Међу болницама не постоји статистички значајна разлика у оцени објашњења која добијају од медицинских сестара (N=9,304, DF=5, p=0,098).

Табела 26. Објашњења процедура, тестова и третмана, које медицинске сестре пружају пацијенту (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „др Д. Мишовић“	0						1	20.0	4	80.0	5	100.0
КБЦ „Звездара“							8	38.1	13	61.9	21	100.0
КБЦ „Земун“	0						8	34.8	15	65.2	23	100.0
УДК	0						3	12.0	22	88.0	25	100.0
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије	1	2.6					4	10.3	34	87.2	39	100.0
Клин. за неурол. и психијатрију за децу и омладину	0						3	14.3	18	85.7	21	100.0
УКУПНО	1	0.7					27	20.1	106	79.1	134	100.0

Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,77. Најмања просечна оцена је у КБЦ „Звездара“ (4,62), а највећа у Универзитетској дечјој клиници, 4,88 (табела 27).

Табела 27. Сестринско објашњавање процедура - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КБЦ „др Д. Мишовић“				5	4.80	0.45
КБЦ „Звездара“				21	4.62	0.50
КБЦ „Земун“				23	4.65	0.49
Универзитетска дечја клиника	17	4.76	0.44	25	4.88	0.33
Инс. за зз мајке и детета Србије	28	4.71	0.94	39	4.79	0.70
Кл. за неурологију и психијатрију за децу и омладину	7	4.14	1.21	21	4.86	0.36
Институт за онкол. и рад. Србије	10	4.80	0.42			
УКУПНО	62	4.68	0.81	134	4.77	0.52

Опште задовољство сестринском негом је у истраживању оцењено као добро и одлично код чак 99,3% болнички лечених пацијената (Графикон 16). Негу и рад медицинских сестара у целини само 1 пацијент или 0,7% сматра лошим.

Графикон 16. Опште задовољство сестринском негом (%)



У 5 болница су сви пацијенти сестринску негу у целини оценили као добру или одличну. Само 1 испитаник у КБЦ „Звездара“ сматра рад медицинских сестара незадовољавајућим, односно лошим (табела 28).

Међу болницама постоји статистички значајна разлика у задовољству пацијената радом медицинских сестара у целини ($N=14,037$, $DF=5$, $p=0,015$).

Табела 28. Опште задовољство сестринском негом (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „др Д. Мишовић“			0				0		5	100.0	5	100.0
КБЦ „Звездара“			1	4.8			6	28.6	14	66.7	21	100.0
КБЦ „Земун“			0				5	21.7	18	78.3	23	100.0
УДК			0				2	8.0	23	92.0	25	100.0
Инс. за зз мајке и детета Србије			0				1	2.6	38	97.4	39	100.0
Клин. за неурол. и психијатрију за децу и омладину			0				3	14.3	18	85.7	21	100.0
УКУПНО			1	0.7			19	12.7	127	86.6	134	100.0

Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,85 и има вредности од 4,57 у КБЦ „Звездара“, до 5,0 у КБЦ „др Д. Мишовић“, где је било само 5 испитаника и 4,97 у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (табела 29).

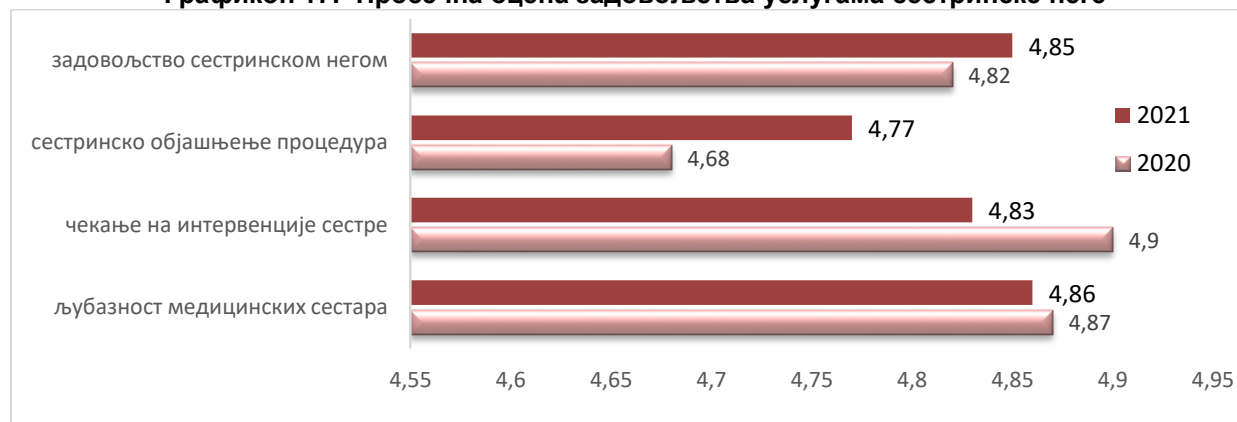
Табела 29. Опште задовољство сестринском негом - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КБЦ „др Д. Мишовић“				5	5.00	0.00
КБЦ „Звездара“				21	4.57	0.75
КБЦ „Земун“				23	4.78	0.42
Универзитетска дечја клиника	17	4.76	0.44	25	4.92	0.28
Инс. за зз мајке и детета Србије	28	4.96	0.19	39	4.97	0.16
Кл. за неурологију и психијатрију за децу и омладину	7	4.29	1.11	21	4.86	0.36
Институт за онкол. и рад. Србије	10	4.90	0.32			
УКУПНО	62	4.82	0.50	134	4.85	0.42

Радом медицинских сестара у целини су најзадовољнији пацијенти са веома лошим и веома добрим материјалним положајем (5,0), без завршене основне школе (5,0), жене (4,86) су незнатно задовољније од мушкараца (4,83), а пацијенти у добној групи од 20 до 29 година су најмање задовољни (4,69), али не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника и задовољства радом медицинских сестара у целини.

Посматрајући просечну оцену за рад медицинских сестара, уочава се да су сви аспекти оцењени изузетно високим оценама, уз нешто нижу оцену за сестринско објашњавање процедура, тестова и третмана (Графикон 17).

Графикон 17. Просечна оцена задовољства услугама сестринске неге



- **Однос лекара према пацијенту**

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

Спремност лекара да дају одговоре на питања својих пацијената, 94,6% пацијената је оценило као добру или одличну, 3,8% као ни добру ни лошу, док је 1,5% оценило ову

особину лекара као лошу (Графикон 18). На ово питање нису одговорила 3 пацијента (2,2%).

Графикон 18. Спремност лекара да дају одговоре на питања (%)



Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената је најбоље оцењена у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, где је око 95% испитаника оценило овај аспект лекарског рада као одличан. Само по 1 испитаник у Универзитетској дечјој клиници и Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије су оценили ову лекарску особину као незадовољавајућу, односно лошу (табела 30).

Међу болницама не постоји статистички значајна разлика у оцени спремности лекара да одговарају на питања пацијената ($H=7,803$, $DF=5$, $p=0,167$).

Табела 30. Спремност лекара да дају одговоре на питања (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „др Д. Мишовић“	0				0		1	20.0	4	80.0	5	100.0
КБЦ „Звездара“	0				2	9.5	5	23.8	14	66.7	21	100.0
КБЦ „Земун“	0				0		4	17.4	19	82.6	23	100.0
УДК	1	4.0			1	4.0	2	8.0	21	84.0	38	100.0
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије	1	2.6			2	5.1	0		36	92.3	39	100.0
Клин. за неурол. и психијатрију за децу и омладину	0				0		1	5.6	17	94.4	18	100.0
УКУПНО	2	1.5			5	3.8	13	9.9	111	84.7	131	100.0

Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,78. Просечна оцена за спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената има вредности од 4,57 у КБЦ „Звездара“ до 4,94 у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (табела 31).

Табела 31. Спремност лекара да одговарају на питања - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021		
	N	\bar{x}	SD			
КБЦ „др Д. Мишовић“				5	4.80	0.45
КБЦ „Звездара“				21	4.57	0.68
КБЦ „Земун“				23	4.83	0.39
Универзитетска дечја клиника	17	4.65	0.49	25	4.72	0.74
Инс. за зз мајке и детета Србије	27	4.96	0.19	39	4.82	0.64
Кл. за неурологију и психијатрију за децу и омладину	7	4.43	1.13	18	4.94	0.24
Институт за онкол. и рад. Србије	10	5.00	0.00			
УКУПНО	61	4.82	0.50	131	4.78	0.59

Слично је и са објашњењима тестова, процедура и третмана датим пацијентима од стране лекара. Само 0,8% испитаника сматра лекарска објашњења лошим, 2,3% ни добрим

ни лошим, док их 97% сматра добрим или одличним (Графикон 19). На ово питање није одговорило 5 пацијената (3,7%).

Графикон 19. Лекарска објашњења процедура, тестова и третмана (%)



Лекарска објашњења процедура, тестова и третмана су најбоље оцењена у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину где је 89% пацијената дало оцену „одлично“, а затим у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије и Универзитетској децјој клиници где је ову оцену дало 87% и 84% испитаника. Само 1 испитаник у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије мисли да су лекарска објашњења лоша. Међу болницама постоји статистички значајна разлика у пацијентовој оцени лекарских објашњења ($N=12,209$, $DF=5$, $p=0,032$).

Табела 32. Лекарска објашњења процедура, тестова и третмана (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „др Д. Мишовић“	0				0		1	20.0	4	80.0	5	100.0
КБЦ „Звездара“	0				1	5.0	9	45.0	10	50.0	20	100.0
КБЦ „Земун“	0				0		6	26.1	17	73.9	23	100.0
УДК	0				2	8.0	2	8.0	21	84.0	25	100.0
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије	1	2.6			0		4	10.5	33	86.8	38	100.0
Клин. за неурол. и психијатрију за децу и омладину	0				0		2	11.1	16	88.9	18	100.0
УКУПНО	1	0.8			3	2.3	24	18.6	101	78.3	129	100.0

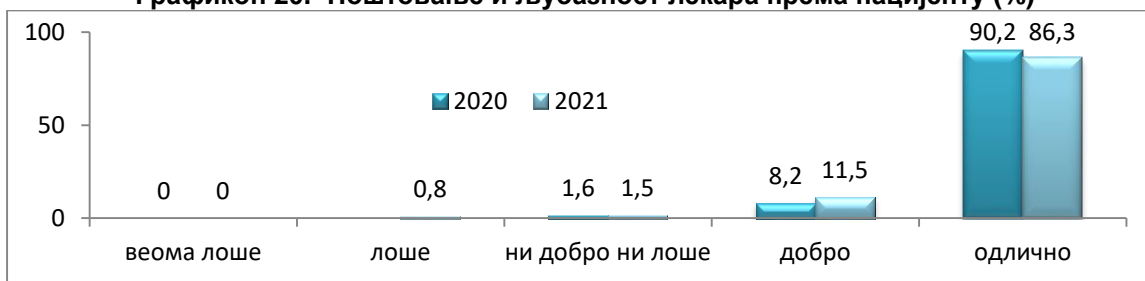
Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,74. Просечна оцена за лекарска објашњења процедура, тестова и третмана има вредности од 4,45 у КБЦ „Звездара“ до 4,89 у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (табела 33).

Табела 33. Лекарска објашњења процедура и третмана - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021		
	N	\bar{x}	SD			
КБЦ „др Д. Мишовић“				5	4.80	0.45
КБЦ „Звездара“				20	4.45	0.60
КБЦ „Земун“				23	4.74	0.45
Универзитетска децја клиника	17	4.65	0.49	25	4.76	0.60
Инс. за зз мајке и детета Србије	27	4.96	0.19	38	4.82	0.56
Кл. за неурологију и психијатрију за децу и омладину	7	4.43	1.13	18	4.89	0.32
Институт за онкол. и рад. Србије	10	4.90	0.32			
УКУПНО	61	4.80	0.51	129	4.74	0.53

Љубазност лекара је око 98% пацијената оценило као одличну или добру, а само 1,5% као ни добру ни лошу и 0,8% као лошу (графикон 20). На ово питање нису одговорила 3 пацијента (2,2%).

Графикон 20. Поштовање и љубазност лекара према пацијенту (%)



Љубазност и поштовање лекара према пацијенту су најбоље оцењени у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, где је 94% испитаника дало оцену „одлично“ (табела 34). Само 1 испитаник у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије је ову лекарску особину оценио као веома лошу, а по 1 испитаник у Универзитетској дечјој клиници и КБЦ „Звездара“ као осредњу.

Међу болницама не постоји статистички значајна разлика у оцени љубазности лекара ($N=4,414$, $DF=5$, $p=0,492$).

Табела 34. Љубазност и поштовање лекара према пацијенту (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „др Д. Мишовић“			0		0		1	20.0	4	80.0	5	100.0
КБЦ „Звездара“			0		1	4.8	4	19.0	16	76.2	21	100.0
КБЦ „Земун“			0		0		4	17.4	19	82.6	23	100.0
УДК			0		1	4.0	3	12.0	21	84.0	25	100.0
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије			1	2.6	0		2	5.1	36	92.3	39	100.0
Клин. за неурол. и психијатрију за децу и омладину			0		0		1	5.6	17	94.4	18	100.0
УКУПНО			1	0.8	2	1.5	15	11.5	113	86.3	131	100.0

Просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница износи 4,83. У односу на задовољство љубазношћу медицинских сестара, може се констатовати да је скоро исти степен задовољства пацијената и љубазношћу лекара и љубазношћу сестара (4,83 за лекаре и 4,86 за сестре).

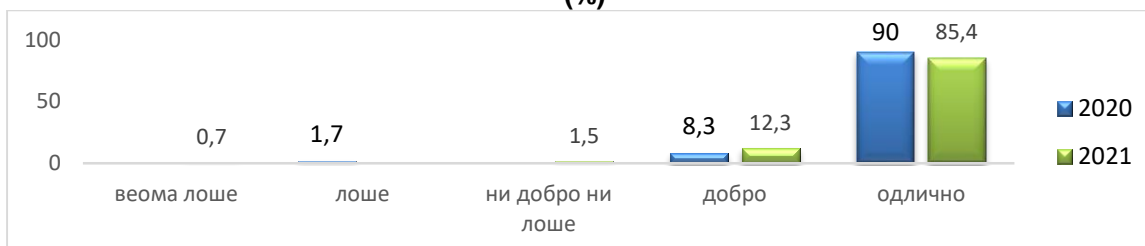
Просечна оцена за љубазност лекара има вредности од 4,71 у КБЦ „Звездара“ до 4,94 у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (табела 35).

Табела 35. Љубазност лекара - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КБЦ „др Д. Мишовић“				5	4.80	0.45
КБЦ „Звездара“				21	4.71	0.56
КБЦ „Земун“				23	4.83	0.39
Универзитетска дечја клиника	17	4.71	0.59	25	4.80	0.50
Инс. за за мајке и детета Србије	27	5.00	0.00	39	4.87	0.52
Кл. за неурологију и псих. за децу и омладину	7	4.86	0.38	18	4.94	0.24
Институт за онкол. и рад. Србије	10	4.90	0.32			
УКУПНО	61	4.89	0.37	131	4.83	0.47

Поверење у лекара је испитивано и кроз оцену способности лекара да дијагностикује болест као и његове успешности у лечењу пацијента. Само 1,7% пацијената има непожељно мишљење о лекарској дијагностици, 1,5% мисли да није ни добра ни лоша, док 98% оцењује дијагностичке способности лекара као добре или одличне (Графикон 21). На ово питање нису одговорила 4 испитаника (3%).

Графикон 21. Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената (%)



Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената је најбоље оцењена у КБЦ „др Д. Мишовић“, где су сви испитаници оценили овај аспект лекарског рада као одличан. Само 1 испитаник у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије је оценио лекарску способност дијагностике као лошу, а по 1 испитаник у КБЦ „Звездара“ и КБЦ „Земун“, као осредњу.

Међу болницама постоји статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о способности дијагностиковања лекара (N=14,393, DF=5, p=0,014).

Табела 36. Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „др Д. Мишовић“	0				0		0		5	100.0	5	100.0
КБЦ „Звездара“	0				1	4.8	7	33.3	13	61.9	21	100.0
КБЦ „Земун“	0				1	4.3	3	13.0	19	82.6	23	100.0
УДК	0				0		4	16.0	21	84.0	25	100.0
Инс. за з. . мајке и детета Србије	1	2.6			0		2	5.3	35	92.1	38	100.0
Клин. за неврол. и психијатрију за децу и омладину	0				0		0		18	100.0	18	100.0
УКУПНО	1	0.7			2	1.5	16	12.3	111	85.4	130	100.0

Просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница износи 4,82. Просечна оцена за лекарску способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената има вредности од 4,57 у КБЦ „Звездара“ до 5,0 у Клиници за неврологију и психијатрију за децу и омладину и КБЦ „др Д. Мишовић“ (табела 37).

Табела 37. Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КБЦ „др Д. Мишовић“				5	5.00	0.00
КБЦ „Звездара“				21	4.57	0.60
КБЦ „Земун“				23	4.78	0.52
Универзитетска дечја клиника	16	4.88	0.34	38	4.84	0.37
Инс. за зз мајке и детета Србије	27	4.96	0.19	38	4.84	0.68
Кл. за неврологију и психијатрију за децу и омладину	7	4.43	1.13	18	5.00	0.00
Институт за онкол. и рад. Србије	10	4.90	0.32			
УКУПНО	60	4.87	0.47	130	4.82	0.52

Када је у питању успешност лекара у лечењу пацијената, само 2,4% пацијената мисли да није ни добра ни лоша, док је 97,6% оцењује као добру или одличну (Графикон 22). На ово питање није одговорило 7 испитаника (5,2%).

Графикон 22. Задовољство пацијената успешношћу лекара у лечењу (%)



Успешност лекара у лечењу је најбоље оцењена у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије, где је око 95% пацијената оценило овај аспект лекарског рада као одличан. Само 3 испитаника (по 1 у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, КБЦ „Звездара“ и КБЦ „Земун“) су лекарску успешност у лечењу оценили као осредњу.

Међу болницама не постоји статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о успешности лекара у лечењу ($N=4,396$, $DF=5$, $p=0,494$).

Табела 38. Успешност лекара у лечењу (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „др Д. Мишовић“					0		1	20.0	4	80.0	5	100.0
КБЦ „Звездара“					1	4.8	4	19.0	16	76.2	21	100.0
КБЦ „Земун“					1	4.3	3	13.0	19	82.6	23	100.0
УДК					0		4	16.0	21	84.0	25	100.0
Инс. за з.з. мајке и детета Србије					0		2	5.4	35	94.6	37	100.0
Клин. за неурол. и психијатрију за децу и омладину					1	6.3	1	6.3	14	87.5	16	100.0
УКУПНО					3	2.4	15	11.8	109	85.8	127	100.0

Просечна оцена за успешност лекара у лечењу на нивоу свих болница износи 4,83, и има вредност од 4,71 у КБЦ „Звездара“ до 4,95 у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (табела 39).

Табела 39. Успешност лекара у лечењу - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КБЦ „др Д. Мишовић“				5	4.80	0.45
КБЦ „Звездара“				21	4.71	0.56
КБЦ „Земун“				23	4.78	0.52
Универзитетска дечја клиника	16	4.81	0.40	25	4.84	0.37
Инс. за зз мајке и детета Србије	24	4.96	0.20	37	4.95	0.23
Кл. за неурологију и психијатрију за децу и омладину	7	4.57	0.79	16	4.81	0.54
Институт за онкол. и рад. Србије	10	4.90	0.32			
УКУПНО	57	4.86	0.40	127	4.83	0.32

Када је реч о општем задовољству услугама лекара, укупно је 97% пацијената навело да је добро или одлично, 0,8% да није добро ни лоше, а 3 испитаника да је лоше. На ово питање није одговорило 2 (1,5%) испитаника (графикон 23).

Незнатно мањи удео пацијената је задовољан радом лекара (97%), него радом медицинских сестара у целини (99,3%).

Графикон 23. Опште задовољство услугама лекара (%)



Опште задовољство услугама лекара је било лоше за по 1 испитаника у Универзитетској дечјој клиници, Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије и Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, а за 1 испитаника у КБЦ „Звездара“ осредње (Табела 40). Сви остали испитаници су опште задовољство услугама лекара оценили као одлично или добро.

Међу болницама не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника услугама лекара у целини (N=3,673, DF=5, p=0,597).

Табела 40. Опште задовољство услугама лекара (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „др Д. Мишовић“			0		0		1	20.0	4	80.0	5	100.0
КБЦ „Звездара“			0		1	4.8	5	23.8	15	71.4	21	100.0
КБЦ „Земун“			0		0		4	17.4	19	82.6	23	100.0
УДК			1	4.0	0		3	12.0	21	84.0	25	100.0
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије			1	2.6	0		3	7.7	35	89.7	39	100.0
Клин. за неурол. и психијатрију за децу и омладину			1	5.3	0		1	5.3	17	89.5	19	100.0
УКУПНО			3	2.3	1	0.8	17	12.9	111	84.1	132	100.0

Просечна оцена за опште задовољство услугама лекара на нивоу свих болница износи 4,79 и има вредности од 4,67 у КБЦ „Звездара“ до 4,85 у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (табела 41).

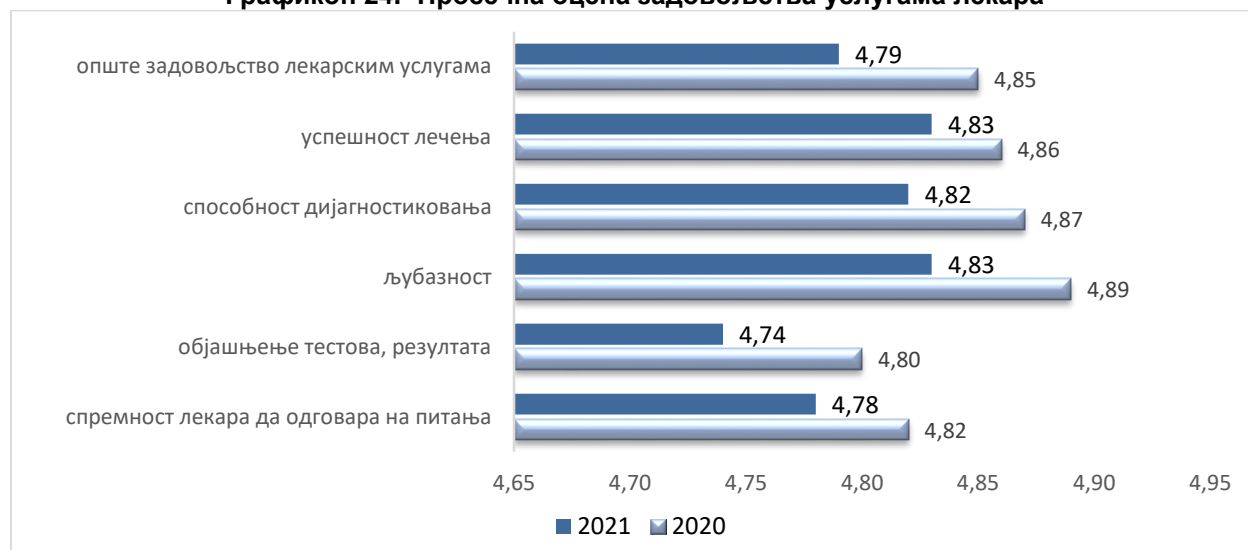
Табела 41. Опште задовољство услугама лекара - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КБЦ „др Д. Мишовић“				5	4.80	0.45
КБЦ „Звездара“				21	4.67	0.58
КБЦ „Земун“				23	4.83	0.39
Универзитетска дечја клиника	17	4.76	0.44	25	4.76	0.66
Инс. за зз мајке и детета Србије	27	5.00	0.00	39	4.85	0.54
Кл. за неурологију и псих. за децу и омладину	7	4.57	0.79	19	4.79	0.71
Институт за онкол. и рад. Србије	10	4.80	0.63			
УКУПНО	61	4.85	0.44	132	4.79	0.57

Радом лекара у целини су најзадовољнији пацијенти са веома лошим материјалним положајем (5,0), без завршене основне школе (5,0), пацијенти од 30 до 39 година (4,83), док су мушкарци задовољнији (4,85) од жена (4,76), али не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника (пол, старост, школска спрема, материјално стање) и задовољства радом лекара у целини.

Просечна оцена задовољства услугама лекара током боравка у болници је висока за све аспекте рада лекара. Нешто нижом оценом су оцењена објашњења тестова, процедура, третмана и резултата и спремност лекара да дају одговоре на питања. Просечна оцена општег задовољства услугама лекара износи 4,79 (Графикон 24).

Графикон 24. Просечна оцена задовољства услугама лекара



• Коришћење клиничких путева током болничког лечења

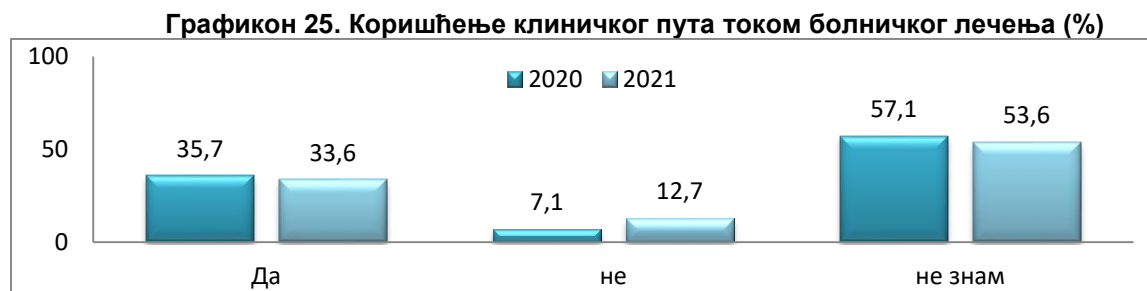
Клинички путеви су алати за унапређење квалитета и ефикасности здравствене заштите, чија је примена започела 80-тих година XX века у САД. У Србији је развој клиничких путева почео 2010. године у оквиру пројеката Министарства здравља „Развој здравства Србије“ и ДИЛС („Пружање унапређених услуга на локалном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

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

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

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

С обзиром да се клинички путеви развијају у оквиру пројеката Министарства здравља и примењују у одређеним болницама, односно још увек нису уведени на националном нивоу, пацијенти су недовољно упознати са њиховом применом. На питање о коришћењу клиничког пута у њиховом болничком лечењу није одговорило 24 испитаника у анкети (18%). Више од половине пацијената је навело да не зна да ли је у њиховом лечењу коришћен клинички пут, док је 37 пацијената дало потврдан одговор (Графикон 25).



Половина пацијената у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, као и скоро половина пацијената у КБЦ „Звездара“ сматрају да је клинички пут коришћен у њиховом лечењу, а исто мишљење има само 16% пацијената у Универзитетској дечјој клиници (Табела 42). Међу болницама не постоји статистички значајна разлика у коришћењу клиничких путева у лечењу пацијената ($H=4,040$, $DF=5$, $p=0,544$).

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

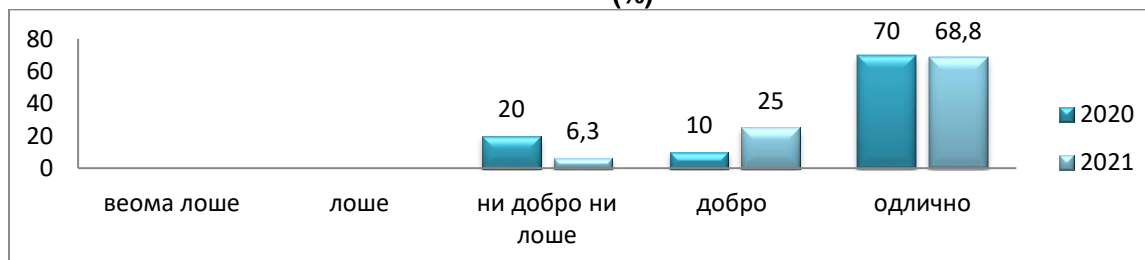
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		НЕ ЗНАМ		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „др Д. Мишовић“	1	25.0	0		3	75.0	4	100.0
КБЦ „Звездара“	7	46.7	0		8	53.3	15	100.0
КБЦ „Земун“	6	26.1	4	17.4	13	56.5	23	100.0
УДК	4	16.0	6	24.0	15	60.0	25	100.0
Инс. за зз. мајке и детета Србије	12	41.4	3	10.3	14	48.3	29	100.0
Кли. за неурологију и пси.за децу и омладину	7	50.0	1	7.1	6	42.9	14	100.0
УКУПНО	37	33.6	14	12.7	59	53.6	110	100.0

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

У анкети су испитивани 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, 95 (70,9%) испитаника је навело да се не односи на њих, а још 23 (17,2%) није одговорило на ово питање. Од 16 пацијената који су дали потврдан одговор, 11 (68,8%) је оценило да је њихово болничко лечење било одлично, а још 4 или 25% да је било добро, док 6,3% (1 испитаник) сматра да није било ни добро ни лоше (графикон 26).

Графикон 26. Услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19 (%)



У Универзитетској дечјој клиници оба пацијента су услуге дијагностике и лечења због болести COVID-19, оценили као одличне, док само 1 испитаник у КБЦ „Звездара“ сматра да су ове услуге биле осредње (табела 43).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „др Д. Мишовић“							1	25.0	3	75.0	4	100.0
КБЦ „Звездара“					1	16.7			5	83.3	6	100.0
КБЦ „Земун“							1	100.0	0		1	100.0
УДК									2	100.0	2	100.0
Инс. за зз. мајке и детета Србије							2	66.7	1	33.3	3	100.0
Кли. за неурологију и пси.за децу и омладину									0		0	100.0
УКУПНО					1	6.3	4	25.0	11	68.8	16	100.0

У Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину су сви пацијенти навели да се ово питање не односи на њих, као и 95,5% испитаника у КБЦ „Земун“, 92% у Универзитетској дечјој клиници, 89% у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије, 70% у КБВ „Звездара“, а 20% у КБЦ „др Д. Мишовић“.

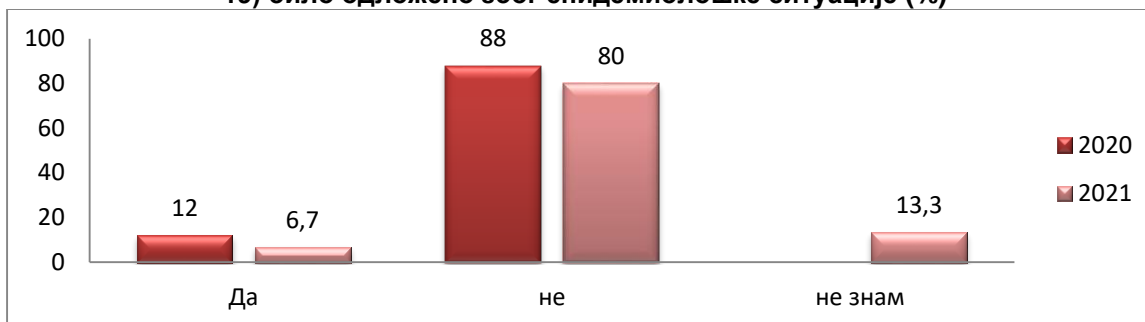
Просечна оцена за услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19, за ниво свих болница износи 4,65, али треба имати у виду веома мали број испитаника (табела 44).

Табела 44. Услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КБЦ „др Д. Мишовић“				4	4.75	0.50
КБЦ „Звездара“				6	4.67	0.82
КБЦ „Земун“				1	4.00	
Универзитетска дечја клиника	1	5.00	.	2	5.00	0.00
Инс. за зз мајке и детета Србије	6	4.17	0.98	3	4.33	0.58
Кл. за неур. и психиј. за децу и омладину	1	5.00	.			
Институт за онкол. и рад. Србије	2	5.00	0.00			
УКУПНО	10	4.50	0.85	16	4.62	0.62

На питање да ли им је болничко лечење у овој болници (због неке друге болести, а не COVID-19) било одложено због епидемиолошке ситуације, само 8 пацијената (6,7%) је одговорило потврдно, а 96 испитаника (80%) да није, док 16 пацијената не зна (Графикон 27). На ово питање није одговорило 14 испитаника (10,2%).

Графикон 27. Да ли је болничко лечење у овој болници (због неке друге болести, а не COVID-19) било одложено због епидемиолошке ситуације (%)



Од 8 пацијената који су навели да им је лечење у болници било одложено због актуелне епидемиолошке ситуације, 3 је било у Универзитетској дечјој клиници, по 2 у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије и КБЦ „Звездара“, а 1 у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (Табела 45). У КБЦ „др Д. Мишовић“, где је био мали број испитаника, су сви пацијенти навели да нису доживели одлагање болничког лечења.

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

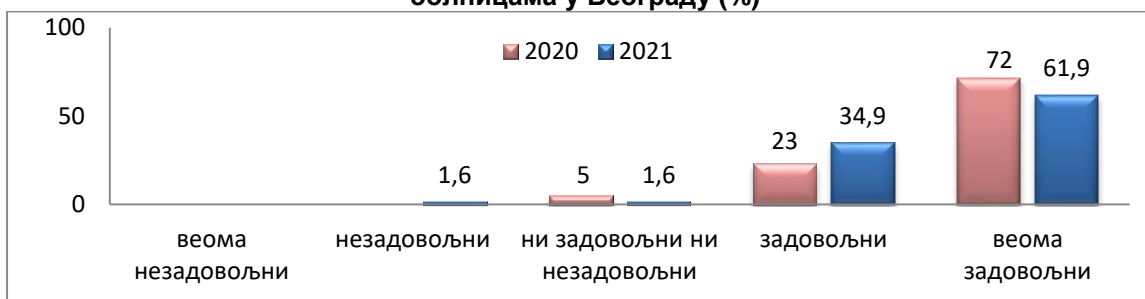
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		НЕ ЗНАМ		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „др Д. Мишовић“	0		4	100.0	0		4	100.0
КБЦ „Звездара“	2	10.5	9	47.4	8	42.1	19	100.0
КБЦ „Земун“	0		18	78.3	5	21.7	23	100.0
УДК	3	12.0	22	88.0	0		25	100.0
Инс. за зз. мајке и детета Србије	2	6.1	29	87.9	2	6.1	33	100.0
Кли. за неурологију и пси.за децу и омладину	1	6.2	14	87.5	1	6.2	16	100.0
УКУПНО	8	6.7	96	80.0	16	13.3	120	100.0

- Задовољство болничким лечењем у целини**

Од 134 пацијента који су учествовали у анкети, 8 (6%) није дало одговор на питање какво је у целини њихово задовољство болничким лечењем, узимајући све напред наведене факторе који се тичу болничког лечења. Занемарљиво мали број је био незадовољан, односно ни задовољан ни незадовољан (само по 2 пацијента), док је 122 односно 97% пацијената било задовољно или веома задовољно болничким лечењем које им је пружено (графикон 28).

Просечна оцена задовољства укупним болничким лечењем за све болнице је 4,57 (4,67 у претходној години).

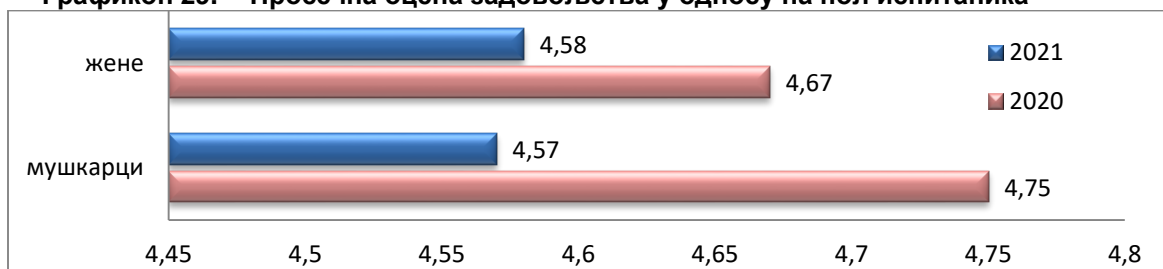
Графикон 28. Задовољство корисника болничким лечењем у целини у болницама у Београду (%)



Степен зависности посматраних варијабли

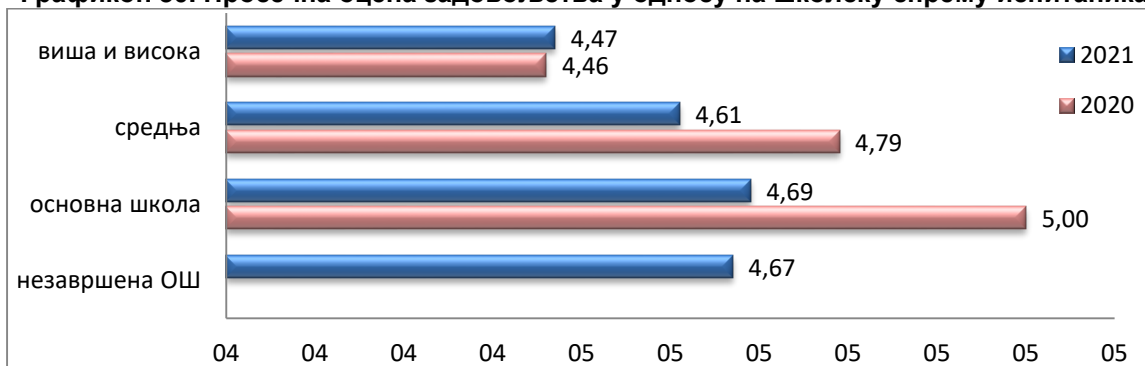
У односу на опште задовољство корисника болничком здравственом заштитом уочено је да су испитаници мушког и женског пола подједнако задовољни болничким лечењем, просечна оцена задовољства око 4,58 (графикон 29). На ово питање је одговорило 86 жена и 40 мушкараца.

Графикон 29. Просечна оцена задовољства у односу на пол испитаника



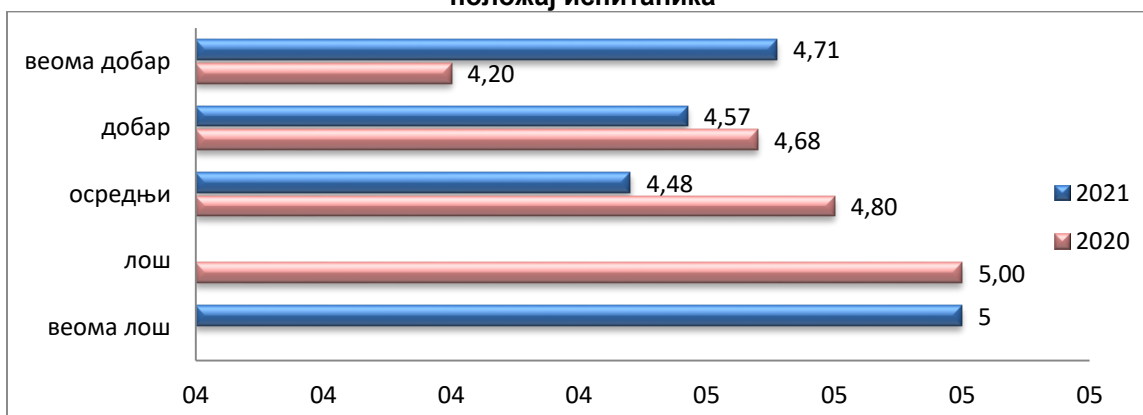
У односу на школску спрему корисника, није установљена статистички значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом ($F=0,690$, $DF=3$, $p=0,560$). Најзадовољнији су пацијенти са завршеном основном школом (просечна оцена 4,69), а са порастом школске спреме опада ниво задовољства (графикон 30).

Графикон 30. Просечна оцена задовољства у односу на школску спрему испитаника



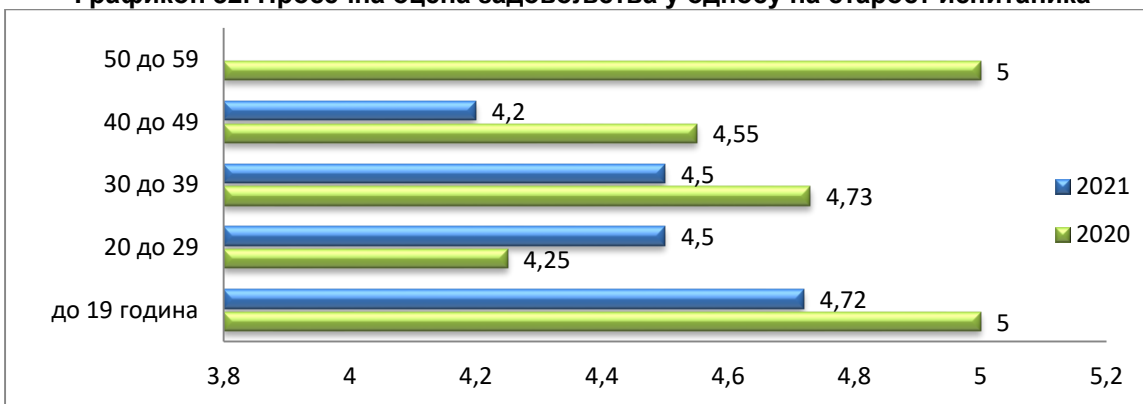
У односу на материјално стање корисника, уочава се да су болничком здравственом заштитом највише задовољни пацијенти веoma лошег материјалног стања (5,0, само 2 испитаника), а најнезадовољнији пацијенти осредњег материјалног положаја (Графикон 31). Међутим, не постоји статистички значајна разлика у погледу степена задовољства испитаника у односу на материјално стање ($F=0,788$, $DF=3$, $p=0,503$).

Графикон 31. Просечна оцена задовољства болничким лечењем у односу на материјални положај испитаника



Животна доб нема статистички значајан утицај на задовољство пацијената болничким лечењем ($F=2,319$, $DF=3$, $p=0,079$). Најмање задовољни пацијенти су најстарији испитаници, у добној групи од 40 до 49 година (оцена 4,2), где је било само 10 испитаника, док су најзадовољнији најмлађи пацијенти, млађи од 20 година (Графикон 32).

Графикон 32. Просечна оцена задовољства у односу на старост испитаника



- **Рангирање болница према задовољству пацијената**

Због епидемије заразне болести COVID-19, вероватно је број испитаника био мањи од уобичајеног, делом због страха пацијената да користе здравствену заштиту, делом због примене противепидемијских мера (држање дистанце) и пријема мањег броја пацијената на болничко лечење.

У оквиру педијатријских одељења, пацијенти су болничким лечењем у целини најзадовољнији у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (4,65) и Универзитетској дечјој клиници (4,64), а најмање задовољни у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину и КБЦ „др Д. Мишовић“ (4,40), где је био мали број испитаника (Табела 46). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству пацијената између педијатријских одељења у различитим болницама ($F=0,618$, $DF=5$, $p=0,686$).

Одговори пацијената са одељења дечје хирургије Универзитетске дечје клинике обрађени су у склопу хируршких одељења.

Табела 46. Задовољство корисника лечењем на педијатријским одељењима у болницама у Београду

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

- **Коментари пацијената**

Пацијенти су имали могућност да у упитник упишу своје примедбе, похвале на рад и предлоге за унапређење квалитета. Само 37 пацијената дало је коментар (25%).

Највећи број коментара биле су похвале на рад особља, чак 80%.

“Хвала на свему, све је било изнад ситуације у којој се налазимо (мислим на пандемију COVID-а 19) Тежак рад и труд се исплате, ми смо сведоци тога. Верујемо у вас, ви сте наша нада и будућност коју желимо да имамо и у коју верујемо”. (испитаник, КБЦ „Звездара“)

“Љубазно особље, стручни тим лекара и сестара који су 24 сата спремни да помогну. Све похвале”. (испитаник 34 године, КБЦ „Звездара“)

“Пуно хвала од једног малог срца! За велике људе, Великог срца! Цела земља Србија треба улагати овде, јер нам ова клиника, враћа наду за живот, за ново сутра! Велико хвала!!!” (родитељ детета од 8 година, Универзитетска дечја клиника)

Затим следе 3 примедбе на просторне капацитете и услове смештаја и недостатак ТВ апарата у собама.

„Собе су са превише кревета који су мали и стари, недостају ормарићи. Мајке требају да добијају исту храну као и деца која леже на одељењу ендокрине. Мало тоалета за број људи на одељењу. Продужити боравак мајке са децом на одељењу до 9 година.“ (родитељ детета од 7 година, Универзитетска дечја клиника)

По 2 примедбе су се односиле на чистоћу тоалета и болничку храну, као и на недовољну информисаност, а једна на нељубазност особља..

“Чешће чишћење тоалета, чешће ветрење просторија у коме бораве пацијенти. Можда да приликом пријема пацијената, тј. мама уручите правила понашања на једном папиру.“ (испитаник 27 година, Универзитетска дечја клиника)

ЗАКЉУЧАК

Испитивање задовољства корисника болничком здравственом заштитом на педијатријским одељењима спроводи се од 2020. године. У 2021. години у испитивању је учествовало 6 болница, за разлику од претходне године, када су учествовале 4 болнице.

Епидемија заразне болести COVID-19 обележила је рад здравствених установа и у 2021. години, што је утицало на мањи број болнички лечених пацијената, због спровођења епидемиолошких мера, као и због страха родитеља пацијената од заразе.

Истраживањем о задовољству корисника болничким лечењем на педијатријским одељењима је обухваћено 134 испитаника у 6 болница (одељење дечје хирургије у Универзитетској дечјој клиници је обрађено у оквиру хируршких одељења, док су у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије сва одељења приказана и обрађена у оквиру педијатрије). С обзиром да су, за децу млађу од 15 година, упитник попуњавали родитељи (најчешће мајке), 69% испитаника биле су жене, просечне старости 22 године, са средњом или вишом и високом школом (86%) и са добрим и веома добрим материјалним положајем (72%).

Треба истаћи да мали број испитаника онемогућава адекватну статистичку обраду података, па приказане резултате треба разматрати са резервом. Такође, постоје велике разлике између болница, које могу утицати на добијене резултате. Болнице се разликују по кадровској обезбеђености, опремљености, величини, као и према врсти обољења која се у њима лече. За разлику од Института за здравствену заштиту мајке и детета Србије и Универзитетске дечје клинике у којима се лече све врсте обољења у дечјем узрасту, у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину од неуролошких и психијатријских болести. Педијатријско одељење КБЦ „др Д. Мишовић“ је током целе године радило у ковид режиму. Између 6 болница које су учествовале у истраживању, није било статистички значајне разлике у социо-демографским карактеристикама испитаника (пол, школска спрема и материјални положај). Разлика постоји у односу на старост испитаника, а проузрокована је чињеницом да су неки родитељи грешком наводили податке за своју старост уместо старости детета.

Добијени резултати су показали висок степен задовољства болничким лечењем у целини на педијатријским одељењима, 97% испитаника се изјаснио да су задовољни или веома задовољни, а просечна оцена задовољства је 4,57 (4,67 у претходној години). Пацијенти су најмање задовољни исхраном, хигијеном тоалета и организацијом посета, а најзадовољнији радом лекара и медицинских сестара.

Брзина и организација услуга дијагностике и терапије, као и обавештења која су дата пацијенту приликом пријема у болницу и на отпусту из болнице су најбоље оцењени у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије. Испитаници из Универзитетске дечје клинике су најмање задовољни условима болничког смештаја и одржавањем хигијене болесничке собе, док су испитаници из Клинике за неурологију и психијатрију за децу и омладину најмање задовољни хигијеном тоалета и услугама дијагностике и терапије, али су најзадовољнији услугама исхране и организацијом посета. Испитаници из КБЦ „Земун“ су најмање задовољни услугама исхране, али су најзадовољнији условима болничког смештаја, док су испитаници из КБЦ „Звездара“ најмање задовољни добијеним обавештењима приликом болничког пријема, као и отпуста из болнице. Испитаници из КБЦ „др Д. Мишовић“ су најзадовољнији одржавањем хигијене болесничке собе и тоалета, а најмање задовољни организацијом посета. **Статистички значајна разлика у задовољству испитаника различитих болница постојала је само за добијена обавештења на пријему, као и отпусту из болнице и за болничку исхрану.**

Чак 96,5% испитаника мисли да су организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници били одлични или добри. Просечна оцена за ове услуге је 4,76 (4,79 у претходној години) за све болнице и има вредности од 4,58 у Клиници за неурологију и психијатрију до 4,84 у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије.

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 94,6%, а лоша за 3,2% пацијената. Просечна оцена за ова обавештења је 4,53 (4,79 у претходној години) за све болнице (од 4,19 у КБЦ „Звездара“ до 4,72 у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије).

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 3,1% мисли да су ни добра ни лоша. Просечна оцена за ова обавештења је 4,69 (4,62 у 2020. години) и има вредности од 4,43 у КБЦ „Звездара“, до 4,86 у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије и 4,72 у Универзитетској дечјој клиници.

Одржавање хигијене болесничке собе је било одлично или добро за 84%, а лоше за 5,4% пацијената. Просечна оцена за одржавање хигијене болесничких соба је 4,40 (4,44 у претходној години), од 4,08 у Универзитетској дечјој клиници до 4,8 у КБЦ „др Д. Мишовић“.

Болнички смештај (опремљеност собе и удобност кревета) је одличан или добар за 82%, док је за 7% пацијената лош. Просечна оцена на нивоу свих болница за болнички смештај је 4,24 (4,35 у претходној години) и има највећу вредност у КБЦ „Земун“ (4,57), а најмању у Универзитетској дечјој клиници (3,96) и КБЦ „Звездара“ (4,14).

У складу са епидемиолошком ситуацијом, у време спровођења анкете, биле су забрањене посете болесницима. Ипак, 82% испитаника је оценило организацију посета као одличну или добру, а 10% као лошу. Просечна оцена за организацију посета је 4,17 (4,28 претходне године) и има најмању вредност у КБЦ „др Д. Мишовић“ (4,0), а највећу у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (4,57).

Услуге исхране током боравка у болници (укус и разноврсност хране, одговарајући режим исхране) су биле одличне или добре за 73%, а лоше за 11% пацијената. Просечна оцена за услуге исхране је 4,01 (4,24 у претходној години) за све болнице, а највећу вредност има у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (4,6), док је најмања оцена у КБЦ „Земун“ (3,43).

Одржавање хигијене тоалета у болници је било одлично или добро за 81%, а лоше за 10% пацијената. Просечна оцена за одржавање хигијене тоалета је 4,17 (4,32 у претходној години) и има најмању вредност у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (3,89), а највећу у КБЦ „др Д. Мишовић“ (4,8) и КБЦ „Земун“ (4,35).

Веома висок удео пацијената на педијатријским одељењима београдских болница је задовољан радом лекара (97%) и медицинских сестара у целини (99%). Пацијенти су најмање задовољни објашњењима тестова, процедура и третмана која добијају од здравствених радника.

Радом медицинских сестара у целини, љубазношћу сестара, добијеним објашњењима и чекањем на сестру у условима хитне потребе су најмање задовољни пацијенти у КБЦ „Звездара и Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, док су најзадовољнији у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије и КБЦ „др Д. Мишовић“. **Статистички значајна разлика у задовољству испитаника различитих болница постојала је за љубазност, чекање на медицинску сестру код хитне потребе и укупно задовољство радом медицинских сестара.**

Љубазност медицинских сестара је одлична или добра за 99,3%, а лоша за 0,7% испитаника, а просечна оцена је 4,86 на нивоу свих болница (као и претходне године), од 4,71 у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину и КБЦ „Звездара“ до 5,0 у КБЦ „др Д. Мишовић“ и Институту за здравствену заштиту мајке и детета.

Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе је одлично или добро за 98,6% испитаника са просечном оценом 4,83 (4,90 у претходној години), од 4,67 у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину и КБЦ „Звездара“ до 4,97 у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије.

Пацијенти су у нешто мањем степену задовољни објашњењима процедура, тестова и третмана која су добијали од медицинских сестара (99,3% пацијената је дало оцену одлично или добро, а 0,7% веома лоше). Просечна оцена је 4,77 (4,68 у претходној години) за све болнице (од 4,62 у КБЦ „Звездара“ до 4,88 у Универзитетској дечјој клиници).

Сестринску негу у целини само је 1 испитаник оценио као лошу, а просечна оцена је веома висока, 4,85 (4,82 у 2020. години), од 4,57 у КБЦ „Звездара“ до 5,0 у КБЦ „др Д. Мишовић“ и 4,97 у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије.

Од лекарских особина, најбоље су оцењени љубазност, способност дијагностике и успешност у лечењу. Радом лекара су најзадовољнији испитаници у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину и Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије. Радом лекара су најмање задовољни испитаници у КБЦ „Звездара“. Међутим, **статистички значајна разлика у задовољству испитаника различитих болница постојала је само за лекарску способност дијагностике и објашњења која лекари дају пацијентима у вези процедура, тестова и третмана.**

Све аспекте лекарског рада између 95% и 98% испитаника сматра одличним или добрим. Љубазност лекара је оцењена у распону од 4,71 у КБЦ „Звездара“, до 4,94 у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, а са 4,83 (4,89 у претходној години) за ниво свих болница. Успешност у лечењу је оцењена у распону од 4,71 у КБЦ „Звездара“, до 4,95 у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије и са 4,83 (4,86 у 2020. години) за ниво свих болница. Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената има просечне оцене од 4,57 у КБЦ „Звездара“, до 5,0 Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину и КБЦ „др Д. Мишовић“ (4,82 за ниво свих болница, а у претходној години 4,87).

Незнатно лошије је оцењена спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената, са просечном оценом 4,78 (4,82 у 2020. години), од 4,57 у КБЦ „Звездара“, до 4,94 у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину.

Пацијенти су најмању, али високу оцену дали за лекарска објашњења процедура, тестова и третмана, 4,74 (4,80 у претходној години) за ниво свих болница, од 4,45 у КБЦ „Звездара“, до 4,89 у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину.

Опште задовољство услугама лекара је добило оцену 4,78 (4,85 у претходној години), од 4,67 у КБЦ „Звездара“ до 4,85 у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије,

На питање о коришћењу клиничког пута у њиховом болничком лечењу, више од половине пацијената је навело да не зна да ли је у њиховом лечењу коришћен клинички пут, док је 37 пацијената (33,6%) дало потврдан одговор. Највише пацијената који сматрају да је клинички пут коришћен у њиховом лечењу било је у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (50%) и КБЦ „Звездара“ (47%).

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

На питање које се односи на услуге дијагностике и лечења у истој болници у вези сумње или потврђене болести COVID-19, 95 (71%) испитаника је навело да се не односи

на њих, а још 23 (17%) није одговорило на ово питање. Од 16 пацијената који су дали потврдан одговор, 69% је оценило да је њихово болничко лечење било одлично, а још 25% да је било добро, док 6% сматра да није било ни добро ни лоше. Просечна оцена за услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19, за ниво свих болница износи 4,62, али треба имати у виду веома мали број испитаника.

Од 8 пацијената (7%) који су навели да им је лечење у болници било одложено због актуелне епидемиолошке ситуације, 3 је било у Универзитетској дечјој клиници, по 2 у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије и КБЦ „Звездара“, а 1 у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину. У КБЦ „др Д. Мишовић“ су сви пацијенти навели да нису доживели одлагање болничког лечења.

Болничким лечењем у целини на педијатријским одељењима су најмање задовољни, али са високим оценама, испитаници у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину и КБЦ „др Д. Мишовић“, где је био мали број испитаника (4,40), а најзадовољнији су пацијенти у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (4,65) и Универзитетској дечјој клиници (4,64, али није установљена статистички значајна разлика у задовољству пацијената између педијатријских одељења у различитим болницама.

У овом испитивању, мушкарци и жене су подједнако задовољни болничким лечењем од жена, док су пацијенти млађи од 20 година, пацијенти са завршеном основном школом и пацијенти са веома добрим и веома лошим материјалним положајем су најзадовољнији болничким лечењем, али није установљена статистички значајна разлика између наведених социо-демографских карактеристика испитаника и задовољства болничким лечењем.

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

Сегменти који се истичу као најлошије оцењени су болничка храна и чистоћа тоалета, као и смештај у болницама, те треба, пре свега, истаћи потребу за њиховим побољшањем.

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

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

Истиче се да у већини сегмената 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 педијатријским одељењима.