

**ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ
БЕОГРАД**

**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА
БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ
НА ПСИХИЈАТРИЈСКИМ 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	18
Однос лекара према пацијенту	23
Коришћење клиничких путева током болничког лечења	29
Коришћење болничке заштите у условима епидемије COVID -19	30
Задовољство болничким лечењем у целини	32
Степен зависности посматраних варијабли	33
Рангирање болница према задовољству пацијената	35
Коментари пацијената	36
Закључак	36

УВОД

Процена фактора који утичу на степен задовољства пацијента стационарним лечењем представља један од специфичних циљева везаних за унапређење квалитета болничке здравствене заштите.

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.

Од 2020. године је уведена обавеза да се испитивање задовољства спроведе и на психијатријским одељењима. 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 и у 2021. години, изводиле анкету у термину који су договориле са регионалним заводом за јавно здравље.

Анкета је спроведена уз примену свих прописаних противепидемијских мера у 5 болница: Институт за ментално здравље, Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“, Специјална болница за болести зависности, Клиника за психијатријске болести Универзитетског клиничког центра Србије и ВМА. Због епидемиолошке ситуације клиничко-болнички центри „Звездара“ и „др Драгиша Мишовић“ нису спровели анкету на психијатријским одељењима (у 2020. години испитивање није спровео ни УКЦС). Клиника за неурологију и психијатрију је анкетом обухватила 21 пацијената, а њихови одговори су обрађени у оквиру педијатријских одељења.

Војномедицинска академија је испитивање задовољства својих корисника спровела у трајању од 2 недеље, због чега је број испитаника знатно већи у односу на друге установе. За анкету је коришћен упитник из претходне године, па добијени одговори нису у потпуности упоредиви са добијеним резултатима из других болница у Београду.

Инструмент за процену задовољства

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

Упитник за процену задовољства корисника болничког лечења је обухватао неколико група питања: прва група се односила на основне социјално – економске одреднице здравља (пол, 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 из болнице, 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 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.

Циљ процене задовољства

Циљ ове процене јесте утврђивање параметара који утичу на задовољство корисника болничким лечењем на психијатријским 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, први пут у базу података у оквиру Сервиса јавног здравља. Обраду података је вршио Градски завод за јавно здравље Београд.

РЕЗУЛТАТИ

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

Карактеристике испитаника

У болницама у Београду које су учествовале у испитивању задовољства корисника (без УКЦС), у време спровођења анкете, са болничког лечења отпуштено је 227 пацијената. Анкетни упитник је узело 206 пацијента, а враћених попуњених упитника је било 93 (41% у односу на број отпуштених пацијената). Стопа одговора учесника у анкети (број анкетираних у односу на број пацијената којима су подељени упитници) била је 45% (Графикон 1). У анализу је укључено и **20 упитника из Универзитетског клиничког центра Србије**, који није доставио податке о стопи одговора на психијатријским одељењима.

Истиче се да је Војномедицинска академија имала највећи број испитаника (35% од укупног броја), што утиче на збирне резултате (укупно за све болнице).

Графикон 1. Стопа одговора учесника у анкети (%)



Посматрано по болницама, стопа одговора се веома разликује и има вредности од 33% у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ до 100% у Специјалној болници за болести зависности (Табела 1). Више од трећине анкетираних пацијената било је у ВМА (40 испитаника), а затим у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ (22 или 19,5%). **Истиче се да је у две болнице број испитаника био мањи од 20. Овако мали број испитаника онемогућава адекватну статистичку обраду података, што треба имати у виду приликом тумачења добијених резултата.**

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 (%)
УКЦС			20		
ВМА	121	100	40	40,0	33.1
Институт за ментално здравље	28	28	19	67,9	67.9
Клиника „Лаза Лазаревић“	66	66	22	33,3	33.3
Спец. болн. за болести зависности	12	12	12	100,0	100,0
УКУПНО без УКЦС	227	206	93	45.1	41.0
УКУПНО			113		

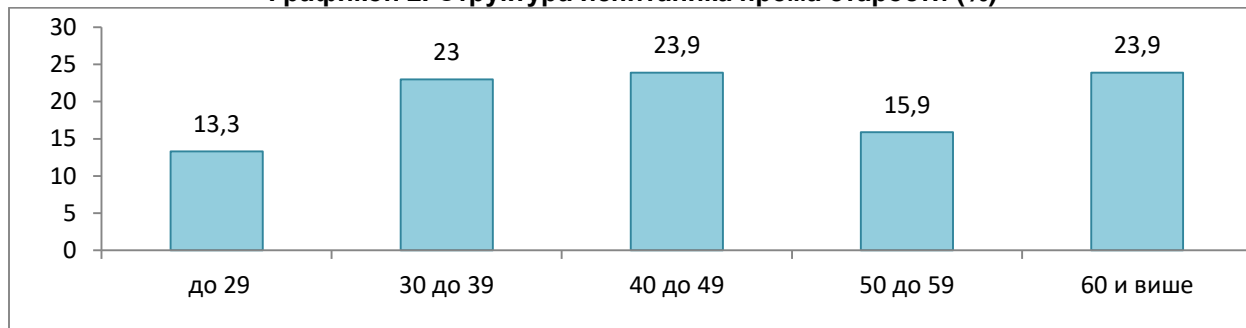
Свих 113 испитаника је навело податке о полу. У анкети је учествовало више пацијената мушког (52%), него женског пола (48%). Највеће учешће мушкараца забележено у Специјалној болници за болести зависности (92%), док је највећа заступљеност жена (80%) била у УКЦС (табела 2). У односу на пол анкетираних пацијената установљена је статистички значајна разлика између болница ($\chi^2=19,202$, $DF=4$, $p=0,001$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Мушки пол		Женски пол		Укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС	4	20.0	16	80.0	20	100.0
ВМА	23	57.5	17	42.5	40	100.0
Институт за ментално здравље	7	36.8	12	63.2	19	100.0
Клиника „Лаза Лазаревић“	14	63.6	8	36.4	22	100.0
Спец. болн. за болести зависности	11	91.7	1	8.3	12	100.0
УКУПНО	59	52.2	54	47.8	113	100.0

Просечна старост анкетираних пацијената била је 40,6 година. На ово питање није одговорило 22 испитаника (19,5% од укупног броја). Најмлађи пацијент је имао 9, а најстарији 73 године. Највише пацијената, по 27, је било у добним групама од 40 до 49 година и у групи од 60 и више година, а најмање у групи млађих од 30 година (15 или 13,3%). Око 60% испитаника је било млађе од 50 година (графикон 2).

Графикон 2. Структура испитаника према старости (%)



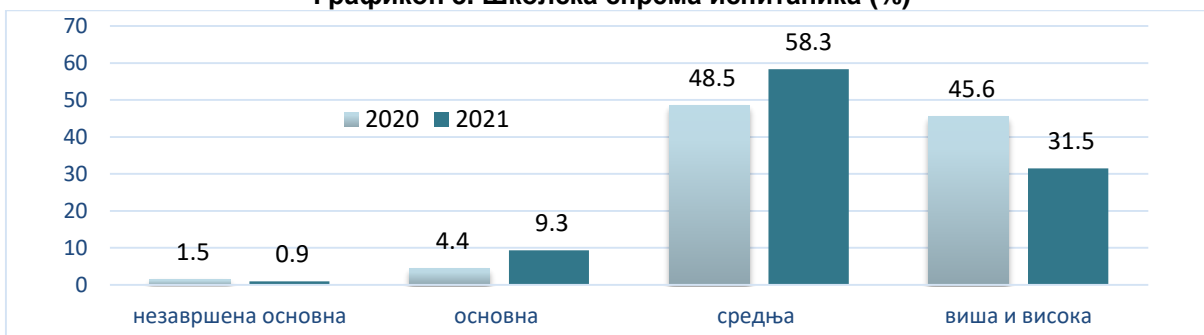
Најмлађи анкетирани испитаници били су у Институту за ментално здравље (просечна старост 36,4 године), а најстарији у УКЦС за са просечном старошћу од 48,8 година (Табела 3). Установљена је статистички значајна разлика у просечној старости испитаника у различитим болницама ($F=3,524$, $DF=4$, $p=0,001$).

Табела 3. Просечна старост испитаника по здравственим установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020. година			2021		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
УККС				16	48.81	10.70
ВМА	36	39.97	14.83	40	41.58	10.15
Институт за ментално здравље	8	31.88	11.91	15	36.40	15.75
Клиника „Лаза Лазаревић“	10	37.50	14.90	17	36.82	10.69
Спец. болн. за болести зависности	8	37.75	5.26	10	36.60	7.56
УКУПНО	62	38.24	13.63	98	40.56	11.84

Када је у питању образовање испитаника, 58,3% је имало средњу стручну спрему, 31,5% вишу и високу, 10 испитаника је завршило само основну школу, а само 1 није имао завршено основно школско образовање (Графикон 3). На ово питање није одговорило 5 испитаника (4,4%).

Графикон 3. Школска спрема испитаника (%)



Са незавршеном основном школом је био само 1 пацијент у Институту за ментално здравље (Табела 4). Са завршеном основном школом било је највише пацијента у Институту за ментално здравље (око 28% од укупног броја.) Пацијенти са средњим школским образовањем у свим болницама, сем УКЦС и Института за ментално здравље, представљају доминантну групу, а највише их је било у Специјалној болници за болести зависности (82%). Највише пацијената са вишом и високом школом је било у УКЦС (55,6%) и ВМА (35%), а најмање у Специјалној болници за болести зависности (9%). Установљена

је статистички значајна разлика у односу на школску спрему испитаника између различитих болница ($H=11,642$, $DF=4$, $p=0,020$).

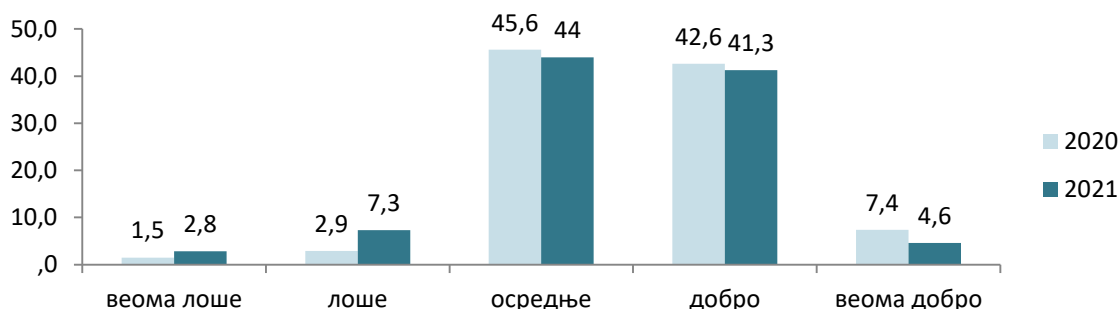
Може се закључити да је образовни статус испитаника био најбољи у УКЦС и ВМА, а најнеповољнији у Институту за ментално здравље и Специјалној болници за болести зависности.

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Незавшена основна школа		Основна школа		Средња школа		Виша и висока школа		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС	0		1	5.6	7	38.9	10	55.6	18	100
ВМА	0		0	0	26	65.0	14	35.0	40	100
Институт за ментално здравље	1	5.6	5	27.8	7	38.9	5	27.8	18	100
Клиника „Лаза Лазаревић“	0		3	14.3	14	66.7	4	19.0	21	100
Спец. болн. за болести зависности	0		1	9.1	9	81.8	1	9.1	11	100
УКУПНО	1	0.9	10	9.3	63	58.3	34	31.5	108	100

Највећи број испитаника је свој материјални положај оценио као осредњи (44%), или добар, 41,3%, док га је веома добрим оценило 4,6% испитаника. Укупно 11 испитаника или 10% анкетираних је оценило да је њихов материјални положај лош или веома лош (Графикон 4). На ово питање нису одговорила 4 испитаника (3,5%).

Графикон 4. Материјални положај испитаника (%)



Само 1 испитаник у Специјалној болници за болести зависности и 2 у ВМА су свој материјални положај оценили као веома лош, а по 2 у УКЦС и Институту за ментално здравље и 4 у ВМА, као лош (табела 5). Највећи проценат испитаника са осредњим материјалним стањем био је у Клиници „Др Лаза Лазаревић“ (57%). Пацијенти који су свој материјални положај оценили као добар били су најбројнији у Институту за ментално здравље (53%). Са веома добрим материјалним положајем су била 3 испитаника у ВМА и по 1 у Институту за ментално здравље и Специјалној болници за болести зависности.

Може се закључити да су испитаници били најбољег материјалног статуса у Институту за ментално здравље, а најлошијег у УКЦС, али није установљена статистички значајна разлика у дистрибуцији испитаника према материјалном положају по болницама ($H=1,138$, $DF=4$, $p=0,888$).

Табела 5. Дистрибуција испитаника према материјалном положају по болницама

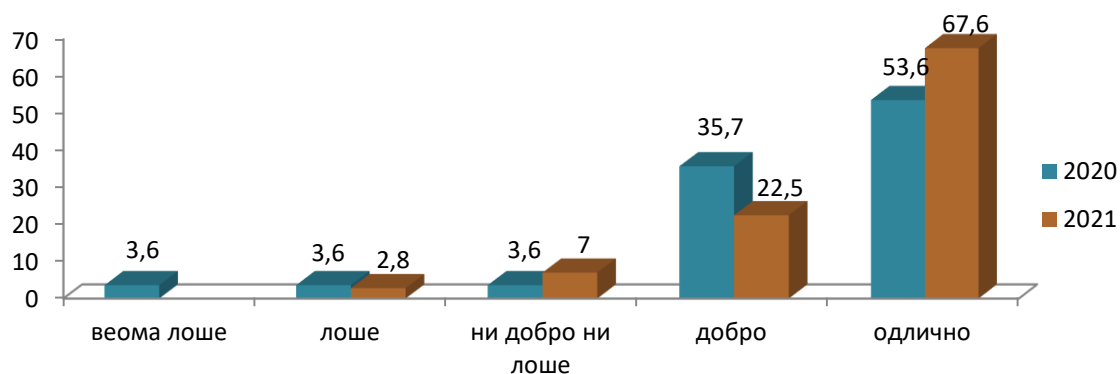
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лош		Лош		Осредњи		Добар		Веома добар		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УКЦС			2	10.0	10	50.0	8	40.0	0		20	100,0
ВМА	2	5.0	4	10.0	16	40.0	15	37.5	3	7.5	40	100,0
Институт за ментално здравље			2	11.8	5	29.4	9	52.9	1	5.9	17	100,0
Клиника „Лаза Лазаревић“					12	57.1	9	42.9	0		21	100,0
Спец. бол. за болести зависности	1	9.1			5	45.5	4	36.4	1	9.1	11	100,0
УКУПНО	3	2.8	8	7.3	48	44.0	45	41.3	5	4.6	109	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, 67,6% испитаника је оценило као одлична, а још 22,5% као добра. Само 2 испитаника (2,8%) је наведена обавештења оценило као лоша (Графикон 5). На ово питање је одговорио 71 испитаник, док је Војномедицинска академија користила упитник који не садржи ово питање, већ има три одвојена питања везана за обавештења пацијената о правима и дужностима на болничком лечењу.

Графикон 5. Обавештења која су пацијенту дата приликом пријема у болницу (%)



У Специјалној болници за болести зависности сви пацијенти су оценили да су обавештења која су добили на пријему у болницу одлична или добра (Табела 6). Наведена обавештења су била лоша за једног пацијента у ВМА и 2 пацијента у Клиници „Др Лаза Лазаревић“. Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о обавештењима која су им дата приликом болничког пријема по болницама ($N=3,857$, $DF=4$, $p=0,426$).

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.	%
УКЦС			0		2	10.5	2	10.5	15	78.9	19	100.0
ВМА												
Институт за ментално здравље			0		1	5.3	4	21.1	14	73.7	19	100.0
Клиника „Лаза Лазаревић“			2	9.1	2	9.1	6	27.3	12	54.5	22	100.0
Спец. болн. за болести зависности			0		0		4	36.4	7	63.6	11	100.0
УКУПНО			2	2.8	5	7.0	16	22.5	48	67.6	71	100.0

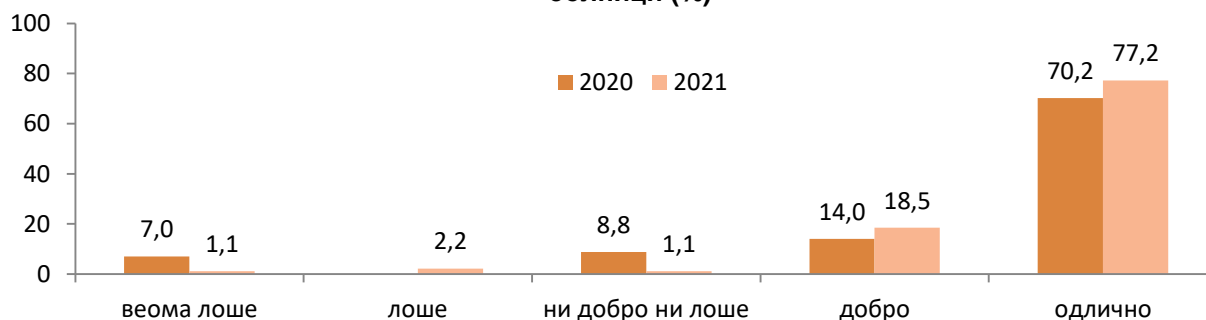
Просечна вредност (на скали од 1 до 5) за обавештења која су има дата на пријему у болницу износи 4,55 за све болнице, а креће се у распону од 4,27 у Клиници «Др Лаза Лазаревић» до 4,68 у УКЦС и Институту за ментално здравље (табела 7).

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
УКЦС				19	4.68	0.671
ВМА						
Инс. за ментално здравље	8	4.38	1.408	19	4.68	0.582
Клиника „Др Лаза Лазаревић“	12	4.08	0.900	22	4.27	0.985
Спец. бол. за болести зависности	8	4.62	0.518	11	4.64	0.505
УКУПНО	28	4.32	0.983	71	4.55	0.752

Када је реч о организацији и брзини пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници (лабораторија, рентген, ултразвук, ЕКГ, итд.), више од три четвртине пацијената сматра да је одлична, а још 18,5% да је добра, 1 испитаник (1,1%) мисли да није ни добра ни лоша, а само 3 испитаника сматра да је лоша (Графикон 6). У Војномедицинској академији укључени су одговори на питање о општем задовољству услугама дијагностике и терапије. На ово питање није одговорио 21 испитаник (18,6%).

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



У Специјалној болници за болести зависности и ВМА су сви пацијенти оценили да су организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници одлични или добри (Табела 8). Да су организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије у болници веома лоши или лоши сматрају 2 испитаника у Клиници „Др Лаза Лазаревић“ и 1 у УКЦС.

Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о организацији и брзини пружања услуга дијагностике и терапије по болницама (N=5,812, DF=4, p=0,214).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Ни добро ни лоше		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УКЦС	0		1	5.3	0		3	15.8	15	78.9	19	100,0
ВМА	0		0		0		3	13.0	20	87.0	23	100,0
Институт за ментално здравље	0		0		1	5.6	4	22.2	13	72.2	18	100,0
Клиника „Лаза Лазаревић“	1	4.8	1	4.8	0		6	28.6	13	61.9	21	100,0
Спец. бол. за болести зависности	0		0		0		1	9.1	10	90.9	11	100,0
УКУПНО	1	1.1	2	2.2	1	1.1	17	18.5	71	77.2	92	100,0

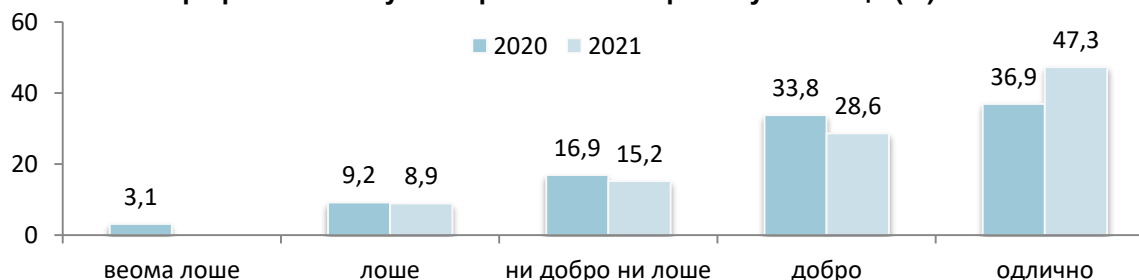
Просечна вредност (на скали од 1 до 5) за организацију и брзину пружања услуга дијагностике и терапије износи 4,68, а креће се у распону од 4,38 у Клиници „Др Лаза Лазаревић“, до 4,91 у Специјалној болници за болести зависности (Табела 9).

Табела 9. Организација и брзина пружања услуга дијагностике (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
УКЦС				19	4.68	0.749
ВМА	30	4.23	1.278	23	4.87	0.344
Инс. за ментално здравље	8	4.75	0.46	18	4.67	0.594
Клиника „Лаза Лазаревић“	12	4.25	1.29	21	4.38	1.071
Спец, бол, за болести зависности	7	5.00	0.00	11	4.91	0.302
УКУПНО	57	4.40	1.132	92	4.68	0.710

У оквиру анкете, пацијенти су оцењивали и услуге исхране током боравка у болници (укус и разноврсност хране, одговарајући режим исхране). Сваки једанаести пацијент (9%) је услуге исхране оценио као лоше, а 76% сматра ове услуге добрим и одличним (Графикон 7). У Војномедицинској академији су укључени одговори на питање о општем задовољству услугама исхране. На ово питање није одговорио 1 испитаник (0,9%).

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



Да су услуге исхране током боравка у болници добре или одличне сматрају сви испитаници у Специјалној болници за болести зависности (Табела 10). Услуге исхране су лоше за 6 испитаника у ВМА, 3 у УКЦС и једног испитаника у Клиници „Др Лаза Лазаревић“.

Највећа заступљеност испитаника, који су на ово питање дали одговор ни добро ни лоше, је у Клиници „Др Лаза Лазаревић“ и Институту за ментално здравље.

Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о услугама исхране по болницама ($N=2,054$, $DF=4$, $p=0,726$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Ни добро ни лоше		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УКЦС			3	15.0	3	15.0	5	25.0	9	45.0	20	100,0
ВМА			6	15.4	5	12.8	10	25.6	18	46.2	39	100.0
Институт за ментално здравље			0		4	21.1	8	42.1	7	36.8	19	100,0
Клиника „Лаза Лазаревић“			1	4.5	5	22.7	3	13.6	13	59.1	22	100,0
Спец. бол. за болести зависности			0		0		6	50.0	6	50.0	12	100,0
УКУПНО			10	8.9	17	15.2	32	28.6	53	47.3	112	100,0

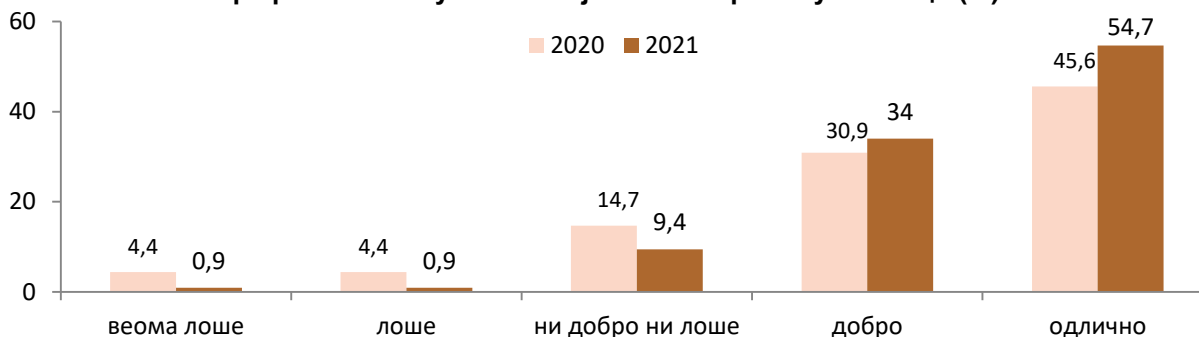
Просечна вредност (на скали од 1 до 5) за услуге исхране током боравка у болници износи 4,14 за све болнице, а највећа је у Специјалној болници за болести зависности (4,5), а најмања у УКЦС (4,0), (Табела 11).

Табела 11. Услуге исхране у болници – просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
УКЦС				20	4.00	1.124
ВМА	37	3.95	1.201	39	4.03	1.112
Инс. за ментално здравље	8	3.75	0.71	19	4.16	0.765
Клиника „Др Лаза Лазаревић“	12	4.00	1.13	22	4.27	0.985
Спец. бол. за болести зависности	8	3.88	0.99	12	4.50	0.522
УКУПНО	65	3.92	1.094	112	4.14	0.985

Услуге смештаја током боравка у болници (опремљеност собе и удобност кревета), 88,7% пацијената сматра одличним или добрим, а само 2 (1,8%) их сматра лошим или веома лошим (Графикон 8). У Војномедицинској академији су укључени одговори на питање о општем задовољству услугама смештаја. На ово питање није одговорило 6 испитаника (5,3%).

Графикон 8. Услуге смештаја током боравка у болници (%)



Да су услови болничког смештаја одлични или добри сматрају сви испитаници у Специјалној болници за болести зависности (Табела 12). По 1 пацијент је дао оцене лош и веома лош у УКЦС и Клиници „Др Л. Лазаревић“.

Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о условима болничког смештаја по болницама ($N=4,845$, $DF=4$, $p=0,304$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Ни добро ни лоше		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УКЦС	1	5.9	0		2	11.8	5	29.4	9	52.9	17	100,0
ВМА	0		0		4	11.1	13	36.1	19	52.8	36	100.0
Институт за ментално здравље	0		0		1	5.3	5	26.3	13	68.4	19	100,0
Клиника „Лаза Лазаревић“	0		1	4.5	3	13.6	9	40.9	9	40.9	22	100,0
Спец. бол. за болести зависности	0		0		0		4	33.3	8	66.7	12	100,0
УКУПНО	1	0.9	1	0.9	10	9.4	36	34.0	58	54.7	106	100,0

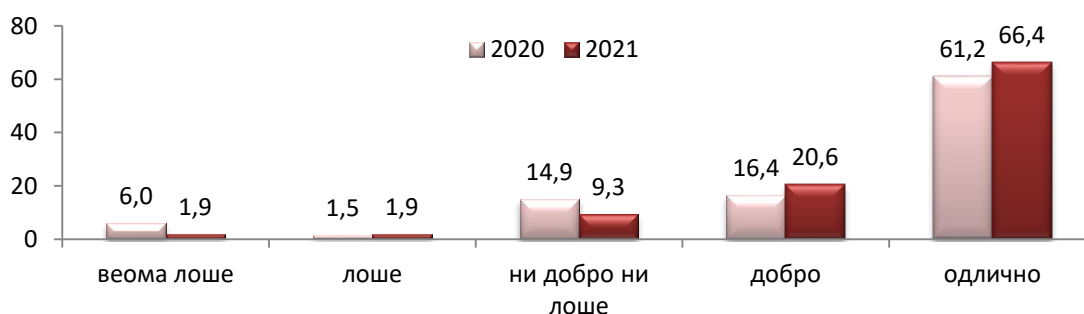
Просечна оцена (на скали од 1 до 5) за услове болничког смештаја износи 4,41 за све болнице. Највећа просечна оцена је у Специјалној болници за болести зависности (4,67), а најмања у у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“, 4,18 (табела 13).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
УКЦС				17	4.24	1.091
ВМА	40	3.95	1.22	36	4.42	0.692
Инст. за ментално здравље	8	4.50	0.53	19	4.63	0.597
Клиника „Др Л. Лазаревић“	12	4.08	1.08	22	4.18	0.853
Спец. бол. за болести зависности	8	4.38	0.74	12	4.67	0.492
УКУПНО	68	4.09	1.09	106	4.41	0.778

Када је у питању одржавање хигијене болесничке собе, 4 испитаника (3,8%) сматра да је лоше или веома лоше, 9,3% нема став по овом питању, док 87% сматра да је добро или одлично (графикон 9). У Војномедицинској академији су укључени одговори који се односе на задовољство чистоћом болесничке собе. На ово питање није одговорило 6 испитаника (5,3%).

Графикон 9. Задовољство испитаника одржавањем хигијене болесничке собе (%)



Преко 90% пацијената у Специјалној болници за болести зависности сматра да је одржавање хигијене болесничких соба одлично или добро, као и око 90% испитаника у УКЦС и Клиници „Др Лаза Лазаревић“ (табела 14). Највише испитаника који су овај аспект болничког смештаја оценили као лош и веома лош било је у Клиници „Др Лаза Лазаревић“ (само 2), а по 1 у Специјалној болници за болести зависности и Институту за ментално здравље.

Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о одржавању хигијене болесничких соба по болницама ($N=6,509$, $DF=4$, $p=0,164$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Ни добро ни лоше		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УКЦС	0		0		2	11.1	5	27.8	11	61.1	18	100,0
ВМА	0		0		6	16.7	9	25.0	21	58.3	36	100,0
Институт за ментално здравље	0		1	5.3	2	10.5	6	31.6	10	52.6	19	100,0
Клиника „Лаза Лазаревић“	1	4.5	1	4.5	0		1	4.5	19	86.4	22	100,0
Спец. бол. за болести зависности	1	8.3	0		0		1	8.3	10	83.3	12	100,0
УКУПНО	2	1.9	2	1.9	10	9.3	22	20.6	71	66.4	107	100,0

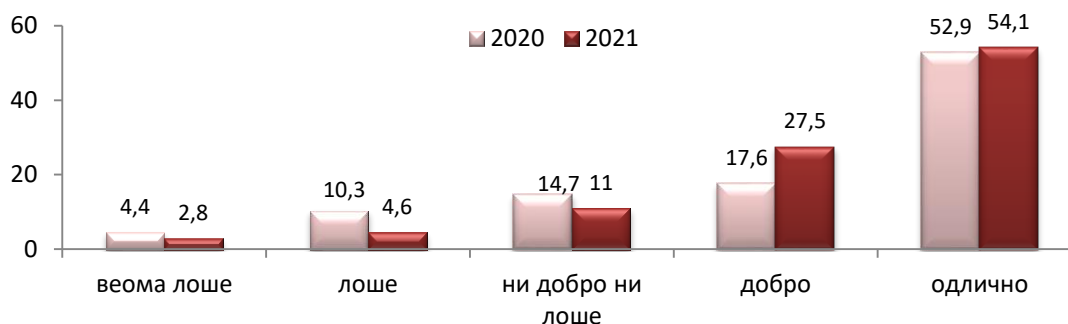
Просечна вредност (на скали од 1 до 5) за одржавање хигијене болесничке собе износи 4,48 за све болнице. Највећа оцена је у Клиници „Др Лаза Лазаревић“ (4,64), а затим у Специјалној болници за болести зависности (4,58), а најмања у Институту за ментално здравље, 4,32 (табела 15).

Табела 15. Одржавање хигијене (чистоћа) болесничке собе - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
				18	4.50	0.707
ВМА	39	3.95	1.19	36	4.42	0.770
Инс. за ментално здравље	8	5.00	0.00	19	4.32	0.885
Кл. „Др Лаза Лазаревић“	12	4.50	1.17	22	4.64	1.049
Спец. бол. за болести зависности	8	4.62	1.06	12	4.58	1.165
УКУПНО	67	4.25	1.15	107	4.48	0.883

Одржавање хигијене тоалета у болници 7,4% пацијената сматра лошим или веома лошим, 11% ни добрим ни лошим, а 81,6% сматра одличним или добрим (Графикон 10). У Војномедицинској академији су укључени одговори на питање о задовољству чистоћом тоалета. На ово питање нису одговорила 4 испитаника (3,5%).

Графикон 10. Одржавање хигијене тоалета у болници (%)



Преко 90% испитаника у ВМА, а око 82% испитаника у Клиници „Др Лаза Лазаревић“, сматра одржавање хигијене тоалета у болници одличним или добрим. Највећи број испитаника који овај аспект болничког рада оцењује као лош или веома лош био је у УКЦС (3 или 15%) и Клиници „Др Лаза Лазаревић“, 3 или 13,6% (Табела 16). Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о одржавању хигијене тоалета по болницама ($N=1,752,188$, $DF=4$, $p=0,781$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Ни добро ни лоше		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УКЦС	1	5.0	2	10.0	2	10.0	4	20.0	11	55.0	20	100,0
ВМА	0		0		3	8.3	15	41.7	18	50.0	36	100.0
Институт за ментално здравље	0		1	5.3	4	21.1	6	31.6	8	42.1	19	100,0
Клиника „Лаза Лазаревић“	1	4.5	2	9.1	1	4.5	4	18.2	14	63.6	22	100,0
Спец. бол. за болести зависности	1	8.3	0		2	16.7	1	8.3	8	66.7	12	100,0
УКУПНО	3	2.8	5	4.6	12	11.0	30	27.5	59	54.1	109	100,0

Одржавање хигијене тоалета оцењено је просечном оценом 4,26. Највећа оцена је у ВМА (4,42), а најмања у УКЦС (4,10) и Институту за ментално здравље, 4,11 (табела 17).

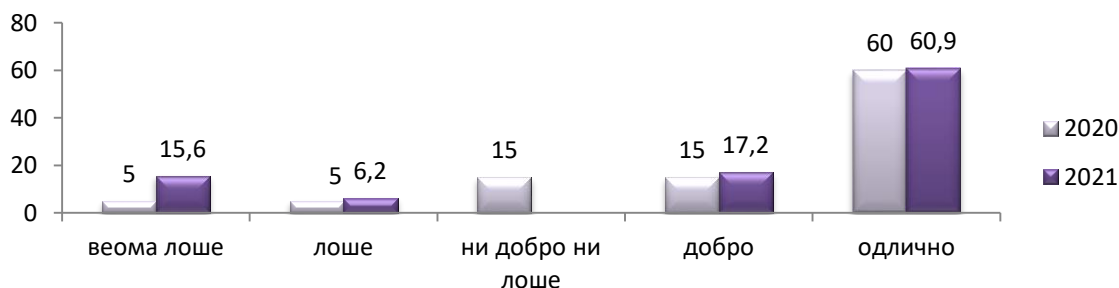
Табела 17. Одржавање хигијене тоалета - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
УКЦС				20	4.10	1.252
ВМА	40	3.80	1.28	36	4.42	0.649
Инс. за ментално здравље	8	4.62	0.74	19	4.11	0.937
Клиника „Др Лаза Лазаревић“	12	4.08	1.24	22	4.27	1.202
Спец. бол. за болести зависности	8	4.62	1.06	12	4.25	1.288
УКУПНО	68	4.04	1.23	109	4.26	1.013

Када је у питању организација посета, око 22% испитаника сматра да је веома лоша и лоша, док 78% испитаника сматра да добра или одлична (графикон 11). На ово питање је одговорило само 64 испитаника (56,6%) Војномедицинска академија је користила упитник који не садржи ово питање, односно има три питања која се односе на број, време и дужину посета.

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

Графикон 11. Организација посета (%)



Организацију посета су сви испитаници у Специјалној болници за болести зависности оценили као одличну или добру. Највећи број испитаника који овај аспект болничког рада оцењује као лош или веома лош био је у Институту за ментално здравље, 7 испитаника или 47% (табела 18).

Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о организацији посета по болницама ($N=5,527$, $DF=3$, $p=0,137$).

Табела 18. Организација посета (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Ни добро ни лоше		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УКЦС	2	12.5					2	12.5	12	75.0	16	100,0
ВМА												100,0
Институт за ментално здравље	6	40.0	1	6.7			1	6.7	7	46.7	15	100,0
Клиника „Лаза Лазаревић“	2	9.1	3	13.6			5	22.7	12	54.5	22	100,0
Спец. бол. за болести зависности							3	27.3	8	72.7	11	100,0
УКУПНО	10	15.6	4	6.2			11	17.2	39	60.9	64	100,0

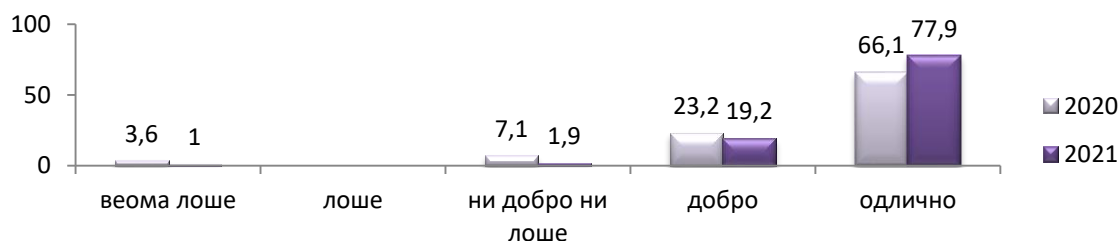
Организација посета је оцењена просечном оценом 4,02 за ниво свих болница. Највећа оцена је у Специјалној болници за болести зависности (4,73), а затим у УКЦС (4,38), а најмања у Институту за ментално здравље (табела 19).

Табела 19. Организација посета - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
УКЦС				16	4.38	1.360
ВМА						
Инс. за ментално здравље	3	5.00	0.00	15	3.13	1.959
Клиника „Др Лаза Лазаревић“	11	3.73	1.35	22	4.00	1.414
Спец. бол. за болести зависности	6	4.67	0.82	11	4.73	0.467
УКУПНО	20	4,20	1,20	64	4.02	1.517

Када су у питању обавештења која су пацијенту дата приликом отпуста из болнице, (обављена едукација пацијента и његове породице – упутство о режиму исхране, личној хигијени, начину живота, издато упутство о доласку на контроле, издата отпусна листа), само 1 испитаник сматра да су била лоша, 2 испитаника немају став по овом питању, док око 87% испитаника испитаника сматра да су била добра или одлична (графикон 12). На ово питање није одговорило 9 испитаника (8%). Војномедицинска академија је користила упитник који не садржи ово питање, већ су у анализу укључени одговори о општем задовољству процедуром болничког отпуста.

Графикон 12. Обавештења дата пацијенту приликом отпуста из болнице (%)



Обавештења која су им дата приликом отпуста из болнице, сви испитаници у Специјалној болници за болести зависности, Институту за ментално здравље и ВМА су оценили као одлична или добра (табела 20). Само 1 испитаник у Клиници „Др Лаза Лазаревић“ овај аспект болничког рада је оценио као веома лош.

Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о обавештењима која су им дата приликом болничког отпуста по болницама (N=5,169, DF=4, p=0,270).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Ни добро ни лоше		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УКЦС	0				1	5.6	1	5.6	16	88.9	18	100,0
ВМА	0				0		9	23.7	29	76.3	38	100,0
Институт за ментално здравље	0				0		3	20.0	12	80.0	15	100,0
Клиника „Лаза Лазаревић“	1	4.5			1	4.5	6	27.3	14	63.6	22	100,0
Спец. бол. за болести зависности	0				0		1	9.1	10	90.9	11	100,0
УКУПНО	1	1.0			2	1.9	20	19.2	81	77.9	104	100,0

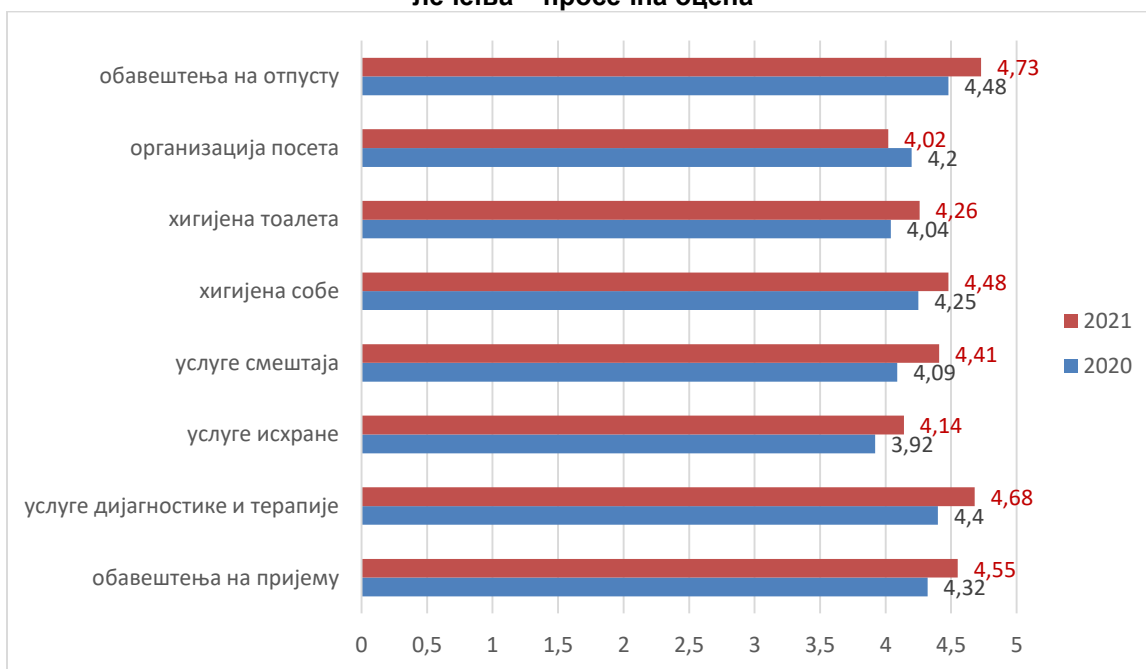
Добијена обавештења приликом отпуста из болнице о контролама и режиму живота су оцењена просечном оценом 4,73. Највећа оцена је у Специјалној болници за болести зависности (4,91), а најмања у Клиници „Др Лаза Лазаревић“ (4,45). (Табела 21)

Табела 21. Обавештења приликом болничког отпуста - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
УКЦС				18	4.83	0.514
ВМА	30	4.43	1.04	38	4.76	0.431
Инс. за ментално здравље	8	4.50	0.76	15	4.80	0.414
Клиника „Др Лаза Лазаревић“	12	4.33	0.89	22	4.45	0.963
Спец. бол. за болести зависности	6	5.00	0.00	11	4.91	0.302
УКУПНО	56	4.48	0.91	104	4.73	0.595

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 им дата приликом отпуста из болнице (просечна оцена 4,73), затим услугама дијагностике и терапије, као и обавештењима која су им дата приликом пријема у болницу, а најмање су задовољни оорганацијом посета (4,02), затим болничком исхраном (4,14), хигијеном тоалета и условима болничког смештаја (Графикон 13)

Графикон 13. Задовољство услугама и организацијом здравствене заштите током болничког лечења – просечна оцена

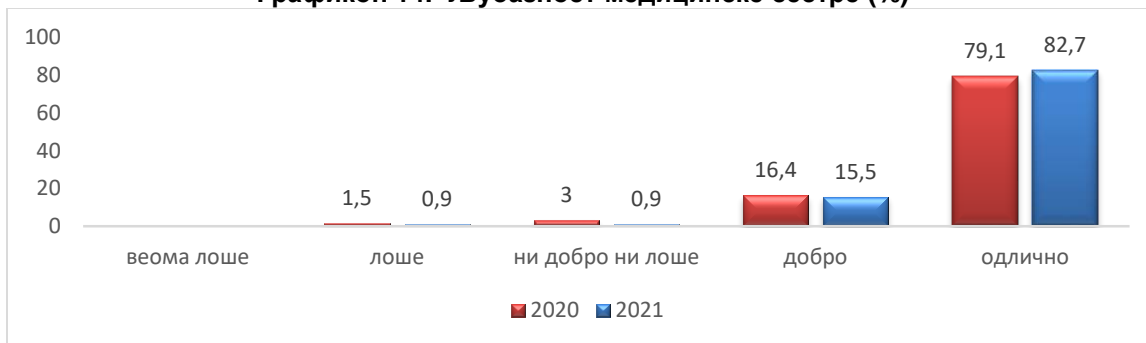


- **Сестринска нега болесника**

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, чак 83% сматра да су љубазност и поштовање које су медицинске сестре показале према пацијентима, одлични, а још 15,5% да су добри. Овај аспект сестринског рада само 1 пацијент сматра лошим, а још 1 ни лошим ни добрим (Графикон 14). На ово питање није одговорило 3 испитаника (2,7%).

Графикон 14. Љубазност медицинске сестре (%)



Сви пацијенти у Специјалној болници за болести зависности су оценили да је љубазност медицинских сестара одлична (табела 22). Сви пацијенти у ВМА и Институту за

ментално здравље мисле да је љубазност медицинских сестара одлична или добра. Само 1 пацијент у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ мисли да су поштовање и љубазност медицинских сестара лоши, а 1 пацијент у УКЦС је оценио ову особину медицинских сестара као осредњу, односно ни добру ни лошу.

Не постоји статистички значајна разлика у степену задовољства испитаника љубазношћу медицинских сестара између различитих болница у Београду ($N=4,336$, $DF=4$, $p=0,362$).

Табела 22. Љубазност медицинске сестре (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Ни добро ни лоше		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УКЦС			0		1	5.3	2	10.5	16	84.2	19	100,0
ВМА			0		0		9	22.5	31	77.5	40	100,0
Институт за ментално здравље			0		0		2	11.1	16	88.9	18	100,0
Клиника „Лаза Лазаревић“			1	4.8	0		4	19.0	16	76.2	21	100,0
Спец. бол. за болести зависности			0		0		0		12	100.0	12	100,0
УКУПНО			1	0.9	1	0.9	17	15.5	91	82.7	110	100,0

Поштовање и љубазност медицинских сестара оцењени су просечном оценом 4,8. Просечна оцена за поштовање и љубазност медицинских сестара је висока у свим болницама и има вредност од 4,67 у Клиници „Др Лаза Лазаревић“ до 5,0 у Специјалној болници за болести зависности (табела 23).

Табела 23. Љубазност медицинске сестре - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
УКЦС				19	4.79	0.535
ВМА	40	4.80	0.40	40	4.78	0.423
Институт за ментално здравље	8	4.62	1.06	18	4.89	0.323
Клиника „Др Лаза Лазаревић“	12	4.50	0.80	21	4.67	0.730
Спец. болница за болести зависности	7	4.86	0.38	12	5.00	0.000
УКУПНО	67	4.73	0.59	110	4.80	0.485

Слично је и када је у питању чекање на интервенције медицинске сестре код хитне потребе. Највећи број пацијената, 83% сматра да је овај аспект рада медицинских сестара одличан, а још 13,9% да је добар, док само 2 пацијента мисле да није ни лош ни добар (Графикон 15). На ово питање није одговорило 5 пацијената (4,4%).

Графикон 15. Чекање на медицинску сестру у случају хитне потребе (%)



Временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за болести зависности, где је 92% пацијената дало оцену „одличан“ (табела 24).

Само по 1 пацијент у УКЦС, ВМА и Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ је оценио чекање на медицинску сестру као осредње.

Међу болницама не постоји статистички значајна разлика у степену задовољства испитаника временом чекања на медицинску сестру у случају хитне потребе (H=2,544, DF=4, p=0,637).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Ни добро ни лоше		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УКЦС					1	5.6	1	5.6	16	88.9	18	100,0
ВМА					1	2.6	8	20.5	30	76.9	39	100,0
Институт за ментално здравље					0		2	11.1	16	88.9	18	100,0
Клиника „Лаза Лазаревић“					1	4.8	3	14.3	17	81.0	21	100,0
Спец. бол. за болести зависности					0		1	8.3	11	91.7	12	100,0
УКУПНО					3	2.8	15	13.9	90	83.3	108	100,0

Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,81. Најмања просечна оцена износи високих 4,74 у ВМА, а највећу просечну оцену - 4,92 има Специјална болница за болести зависности (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
УКЦС				18	4.83	0.514
ВМА	40	4.70	0.46	39	4.74	0.498
Институт за ментално здравље	8	4.50	1.07	18	4.89	0.323
Клиника „Др Лаза Лазаревић“	12	4.58	0.79	21	4.76	0.539
Спец. бол. за болести зависности	7	5.00	0.00	12	4.92	0.289
УКУПНО	67	4.69	0.61	108	4.81	0.463

Велики број пацијената (98,2%) позитивно оцењује објашњење процедура, тестова и третмана које добијају од сестара сматрајући да су одлична или добра, док само 0,9% пацијената сматра да су лоша (Графикон 16). На ово питање нису одговорили 3 пацијента (2,7%).

Графикон 16. Објашњења процедура, тестова и третмана, које медицинске сестре пружају пацијенту (%)



Објашњењима тестова, процедура и третмана су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за болести зависности, где су сви пацијенти овај аспект рада медицинских сестара оценили као одличан, а затим у ВМА и Институту за ментално здравље, где су сви испитаници дали оцену добар или одличан. Само 1 пацијент у УКЦС сматра да су објашњења која добијају од медицинских сестара лоша, а 1 пацијент у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ је оценио ову особину медицинских сестара као ни добро ни лошу (табела 26).

Међу болницама не постоји статистички значајна разлика у оцени објашњења која добијају од медицинских сестара ($N=4,001$, $DF=4$, $p=0,406$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Ни добро ни лоше		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УКЦС	1	5.3			0		3	15.8	15	78.9	19	100.0
ВМА	0				0		10	25.6	29	74.4	39	100.0
Институт за ментално здравље	0				0		4	22.2	14	77.8	18	100.0
Клиника „Лаза Лазаревић“	0				1	4.5	5	22.7	16	72.7	22	100.0
Спец. бол. за болести зависности	0				0		0		12	100.0	12	100.0
УКУПНО	1	0.9			1	0.9	22	20.0	86	78.2	110	100.0

Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,75. Најмања просечна оцена је у УКЦС (4,63), а највећа – 5,0, у Специјалној болници за болести зависности (табела 27).

Табела 27. Сестринско објашњавање процедура - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
УКЦС				19	4.63	0.955
ВМА	40	4.62	0.63	39	4.74	0.442
Инс. за ментално здравље	8	4.50	0.76	18	4.78	0.428
Клиника „Др Лаза Лазаревић“	12	4.25	0.87	22	4.68	0.568
Спец. бол. за болести зависности	7	5.00	0.00	12	5.00	0.000
УКУПНО	67	4.58	0.68	110	4.75	0.566

Опште задовољство сестринском негом је у истраживању оцењено као веома добро и одлично код чак 98% болнички лечених пацијената (Графикон 17). Негу и рад медицинских сестара у целини само 2 пацијента или 1,8% сматра лошим. На ово питање нису одговорили 3 пацијента (2,7%).

Графикон 17. Опште задовољство сестринском негом ()



Радам медицинских сестара у целини су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за болести зависности, где су сви пацијенти дали оцену одличан (табела 28).

У ВМА и Институту за ментално здравље сви пацијенти су сестринску негу оценили као добру или одличну. Само по 1 пацијент у Клиници за психијатријске болести „др Лаза Лазаревић“ и УКЦС сматра да је сестринска нега лоша.

Међу болницама не постоји статистички значајна разлика у оцени рада медицинских сестара ($N=3,549$, $DF=4$, $p=0,470$).

Табела 28. Опште задовољство сестринском негом (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Ни добро ни лоше		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УКЦС			1	5.3			2	10.5	16	84.2	19	100,0
ВМА			0				7	17.9	32	82.1	39	100,0
Институт за ментално здравље			0				2	11.1	16	88.9	18	100,0
Клиника „Лаза Лазаревић“			1	4.5			4	18.2	17	77.3	22	100,0
Спец. бол. за болести зависности			0				0		12	100.0	12	100,0
УКУПНО			2	1.8			15	13.6	93	84.5	110	100,0

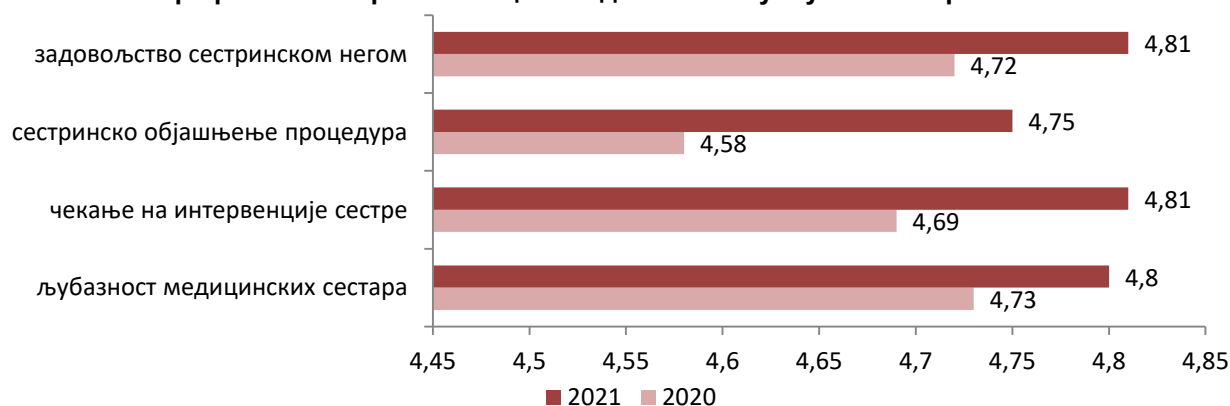
Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,81, и има вредности од 4,68 у Клиници «Др Лаза Лазаревић», до 5,0 у Специјалној болници за болести зависности (табела 29).

Табела 29. Опште задовољство сестринском негом - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
УКЦС				19	4.74	0.733
ВМА	40	4.78	0.42	39	4.82	0.389
Инс. за ментално здравље	8	4.63	.52	18	4.89	0.323
Клиника „Др Лаза Лазаревић“	12	4.42	1.00	22	4.68	0.716
Спец. бол. за болести зависности	7	5.00	.00	12	5.00	0.000
УКУПНО	67	4.72	0.57	110	4.81	0.516

Ако се посматра просечна оцена за сестрински рад (на скали од 1 до 5), уочава се да су скоро сви аспекти сестринског рада оцењени слично, са оценом око 4,8, а незнатно нижа оцена је за објашњења тестова и процедура (Графикон 18).

Графикон 18. Просечна оцена задовољства услугама сестринске неге

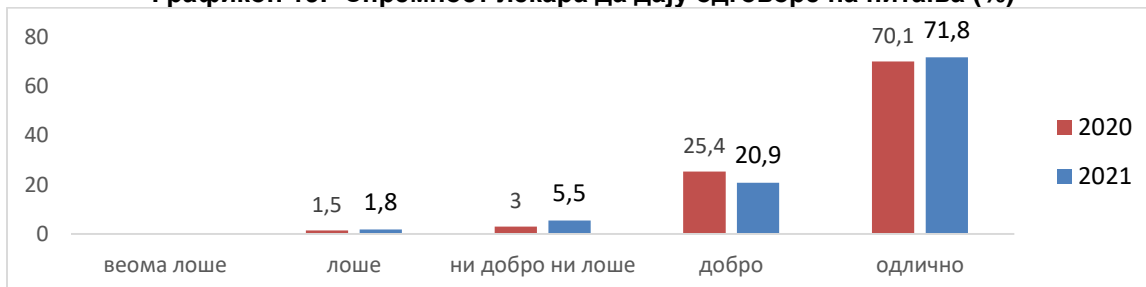


- **Однос лекара према пацијенту**

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, 92,7% пацијената је оценило као добру или одличну, док је 1,8% (2 испитаника) оценило ову особину лекара као лошу (Графикон 19). На ово питање није одговорило 3 пацијента (2,7%).

Графикон 19. Спремност лекара да дају одговоре на питања (%)



Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената је најбоље оцењена у Институту за ментално здравље, где су сви испитаници оценили овај аспект лекарског рада као одличан или добар. Само је 1 испитаник у Клиници „Др Лаза Лазаревић“ и УКЦС су ову лекарску особину оценили као лошу, (табела 30). Међу болницама не постоји статистички значајна разлика у оцени спремности лекара да одговарају на питања пацијената ($H=6,190$, $DF=4$, $p=0,185$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Ни добро ни лоше		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УКЦС			1	5.3	1	5.3	1	5.3	16	84.2	19	100,0
ВМА			0		1	2.5	9	22.5	30	75.0	40	100,0
Институт за ментално здравље			0		0		4	22.2	14	77.8	18	100,0
Клиника „Др Лаза Лазаревић“			1	4.8	2	9.5	7	33.3	11	52.4	21	100,0
Спец. бол. за болести зависности			0		2	16.7	2	16.7	8	66.7	12	100,0
УКУПНО			2	1.8	6	5.5	23	20.9	79	71.8	110	100,0

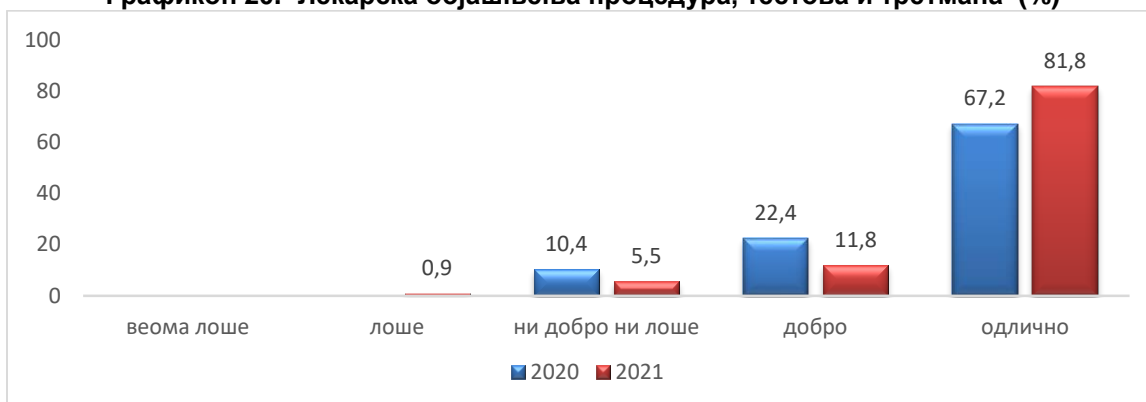
Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,63, а креће се у распону од 4,33 у Клиници „Др Лаза Лазаревић“ до 4,78 у Институту за ментално здравље (табела 31).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
УКЦС				19	4.68	0.820
ВМА	40	4.65	0.58	40	4.72	0.506
Инст. за ментално здравље	8	4.88	0.35	18	4.78	0.428
Клиника „Др Лаза Лазаревић“	12	4.33	0.89	21	4.33	0.856
Спец. бол. за болести зависности	7	4.86	0.38	12	4.50	0.798
УКУПНО	67	4.64	0.62	110	4.63	0.675

Слично је и са објашњењима тестова, процедура и третмана датим пацијентима од стране лекара. Само 5,5% испитаника сматра лекарска објашњења ни лошим ни добрим, док их 93,6% сматра добрим или одличним (Графикон 20). На ово питање није одговорило 3 пацијента (2,7%).

Графикон 20. Лекарска објашњења процедура, тестова и третмана (%)



Лекарска објашњења процедура, тестова и третмана су најбоље оцењена у Институту за ментално здравље, где су све оцене добро или одлично (табела 32).

Само 6 пацијената мисли да ова објашњења нису ни добра ни лоша, а 1 пацијент у Клиници „Др Лаза Лазаревић“ је дао оцену лоше. Међу болницама не постоји статистички значајна разлика у оцени лекарских објашњења ($N=0,759$, $DF=4$, $p=0,944$).

Табела 32 Лекарска објашњења процедура, тестова и третмана ()

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Ни добро ни лоше		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УКЦС			0		1	5.3	2	10.5	16	84.2	19	100,0
ВМА			0		1	2.5	7	17.5	32	80.0	40	100,0
Институт за ментално здравље			0		0		3	16.7	15	83.3	18	100,0
Клиника „Лаза Лазаревић“			1	4.8	2	9.5	0		18	85.7	21	100,0
Спец. бол. за болести зависности			0		2	16.7	1	8.3	9	75.0	12	100,0
УКУПНО			1	0.9	6	5.5	13	11.8	90	81.8	110	100,0

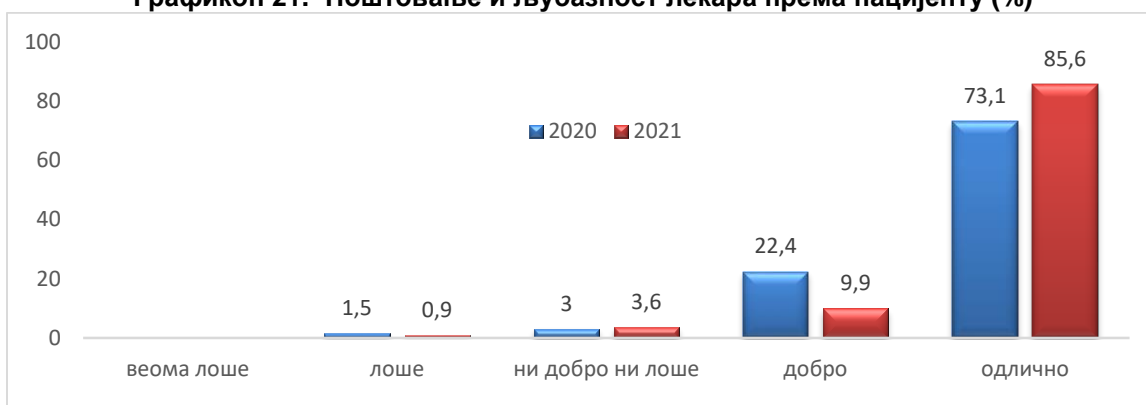
Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,75. Просечна оцена за лекарска објашњења процедура, тестова и третмана има вредности од 4,58 у Специјалној болници за болести зависности до 4,83 у Институту за ментално здравље (табела 33).

Табела 33. Лекарска објашњења процедура и третмана - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
УКЦС				19	4.79	0.535
ВМА	40	4.50	0.72	40	4.78	0.480
Инс. за ментално здравље	8	4.75	0.46	18	4.83	0.383
Клиника „Др Лаза Лазаревић“	12	4.42	0.79	21	4.67	0.856
Спец. бол. за болести зависности	7	5.00	0.00	12	4.58	0.793
УКУПНО	67	4.57	0.68	110	4.75	0.597

Љубазност лекара је 95,5% пацијената оценило као одличну или добру, а само 1 испитаник као лошу (графикон 21). На ово питање нису одговорила 2 испитаника (1,8%).

Графикон 21. Поштовање и љубазност лекара према пацијенту (%)



Љубазност и поштовање лекара према пацијенту су најбоље оцењени у Институту за ментално здравље где су сви пацијенти дали оцену „одлично или добро“ (табела 34). Само 1 пацијент у Клиници „др Лаза Лазаревић“ је ову лекарску особину оценио као лошу.

Међу болницама не постоји статистички значајна разлика у оцени љубазности лекара ($N=1,674$, $DF=4$, $p=0,795$).

Табела 34 Љубазност и поштовање лекара према пацијенту (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Ни добро ни лоше		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УКЦС			0		1	5.0	0		19	95.0	20	100.0
ВМА			0		1	2.5	6	15.0	33	82.5	40	100.0
Институт за ментално здравље			0		0		3	16.7	15	83.3	18	100.0
Клиника „Лаза Лазаревић“			1	4.8	0		2	9.5	18	85.7	21	100.0
Спец. бол. за болести зависности			0		2	16.7	0		10	83.3	12	100.0
УКУПНО			1	0.9	4	3.6	11	9.9	95	85.6	111	100.0

Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,80. У односу на задовољство љубазношћу медицинских сестара, може се констатовати да је иста просечна оцена.

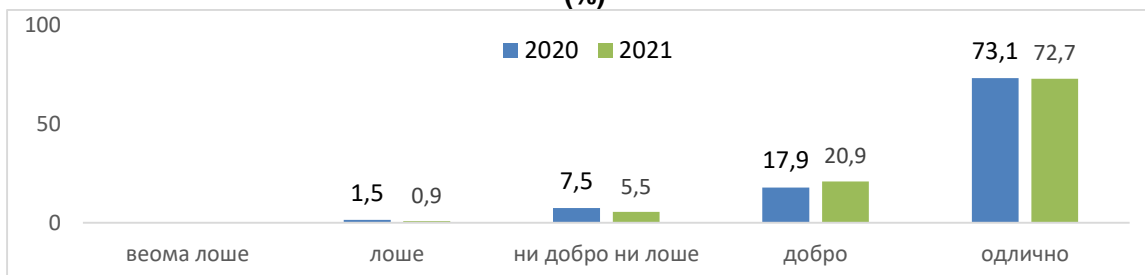
Просечна оцена за љубазност лекара има вредности од 4,67 у Специјалној болници за болести зависности до 4,90 у УКЦС (табела 35).

Табела 35. Љубазност лекара - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
УКЦС				20	4.90	0.447
ВМА	40	4.65	0.58	40	4.80	0.464
Институт за ментално здравље	8	4.75	0.46	18	4.83	0.383
Клиника „Др Лаза Лазаревић“	12	4.58	0.90	21	4.76	0.700
Спец. бол. за болести зависности	7	4.86	0.38	12	4.67	0.778
УКУПНО	67	4.67	0.61	111	4.80	0.536

Поверење у лекара је испитивано и кроз оцену способности лекара да дијагностикује болест као и његове успешности у лечењу пацијента. Само 1 пацијент има непожељно мишљење о дијагностици, док 93,6% оцењује дијагностичке способности лекара као добре или одличне (Графикон 22). На ово питање нису одговорила 3 пацијента (2,7%).

Графикон 22. Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената (%)



Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената је најбоље оцењена у Институту за ментално здравље, где су сви пацијенти оценили овај аспект лекарског рада као одличан или добар. Само 1 пацијент у Клиници „др Лаза Лазаревић“ је оценио лекарску способност дијагностике као лошу, а још 6 (по 2 у УКЦС, Клиници „др Лаза Лазаревић“ и Специјалној болници за болести зависности) као осредњу (табела 36).

Међу болницама не постоји статистички значајна разлика у оцени способности дијагностиковања лекара ($H=6,501$, $DF=4$, $p=0,165$).

Табела 36 Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената ()

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Ни добро ни лоше		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УКЦС			1	5.0	2	10.0	0		17	85.0	20	100,0
ВМА			0		0		10	25.0	30	75.0	40	100,0
Институт за ментално здравље			0		0		3	17.6	14	82.4	17	100,0
Клиника „др Лаза Лазаревић“			0		2	9.5	8	38.1	11	52.4	21	100,0
Спец. бол. за болести зависности			0		2	16.7	2	16.7	8	66.7	12	100,0
УКУПНО			1	0.9	6	5.5	23	20.9	80	72.7	110	100,0

Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,65. Просечна оцена за лекарску способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената има вредности од 4,43 у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ до 4,82 у Институту за ментално здравље (табела 37).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
УКЦС				20	4.65	0.875
ВМА	40	4.65	0.66	40	4.75	0.439
Инс. за ментално здравље	8	4.75	0.46	17	4.82	0.393
Клиника „др Лаза Лазаревић“	12	4.42	0.90	21	4.43	0.676
Спец. бол. за болести зависности	7	4.71	0.76	12	4.50	0.798
УКУПНО	67	4.63	0.69	110	4.65	0.627

Када је у питању успешност лекара у лечењу пацијената, само 1 пацијент (0,9%) има непожељно мишљење, док је 97,2% оцењује као добру или одличну (Графикон 23). На ово питање није одговорило 5 пацијената (4,4%).



Успешност лекара у лечењу је најбоље оцењена у ВМА и Институту за ментално здравље, где су сви пацијенти оценили овај аспект лекарског рада као одличан или добар (табела 38). Само 1 пацијент у Клиници „др Лаза Лазаревић“ сматра да је успешност лекара у лечењу лоша, а 2 пацијената су ову лекарску особину оценили као осредњу (по 1 у УКЦС и Специјалној болници за болести зависности).

Међу болницама не постоји статистички значајна разлика у оцени успешности лекара у лечењу ($N=1,125$, $DF=4$, $p=0,890$).

Табела 38. Успешност лекара у лечењу (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Ни добро ни лоше		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УКЦС			0		1	5,0	4	20,0	15	75,0	20	100,0
ВМА			0		0		9	23,1	30	76,9	39	100,0
Институт за ментално здравље			0		0		5	29,4	12	70,6	17	100,0
Клиника „Др Лаза Лазаревић“			1	4,8	0		5	23,8	15	71,4	21	100,0
Спец. бол. за болести зависности			0		1	9,1	3	27,3	7	63,6	11	100,0
УКУПНО			1	,9	2	1,9	26	24,1	79	73,1	108	100,0

Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,69. Просечна оцена за успешност лекара у лечењу има вредност од 4,55 у Специјалној болници за болести зависности до 4,77 у ВМА (табела 39).

Табела 39. Успешност лекара у лечењу - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
УКЦС				20	4,70	0,571
ВМА	40	4.50	0,88	39	4.77	0,427
Инс. за ментално здравље	8	4,75	0,46	17	4,71	0,470
Клиника „Др Лаза Лазаревић“	12	4.50	0,80	21	4,62	0,740
Спец. бол. за болести зависности	6	4.83	0,41	11	4.55	0,688
УКУПНО	66	4.56	0.79	108	4.69	0.555

Када је реч о општем задовољству услугама лекара, укупно је чак 93,6% пацијената навело да је добро или одлично, а 5,5% ни лоше ни добро. На ово питање није одговорило 3 (2,7%) испитаника (графикон 24).

Нешто мањи удео пацијената је задовољан радом лекара (93,6%), него радом медицинских сестара у целини (98%).

Графикон 24. Опште задовољство услугама лекара (%)



У Институту за ментално здравље су сви пацијенти задовољство радом лекара оценили као добро или одлично, а само 1 пацијент у Клиници „др Лаза Лазаревић“ као лоше (табела 40).

Међу болницама не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника услугама лекара у целини (N=2,816, DF=4, p=0,589).

Табела 40. Опште задовољство услугама лекара ()

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Ни добро ни лоше		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УКЦС			0		2	10,5	0		17	89,5	19	100,0
ВМА			0		1	2,5	6	15,0	33	82,5	40	100,0
Институт за ментално здравље			0		0		3	16,7	15	83,3	18	100,0
Клиника „Лаза Лазаревић“			1	4,8	1	4,8	1	4,8	18	85,7	21	100,0
Спец. бол. за болести зависности			0		2	16,7	2	16,7	8	66,7	12	100,0
УКУПНО			1	0,9	6	5,5	12	10,9	91	82,7	110	100,0

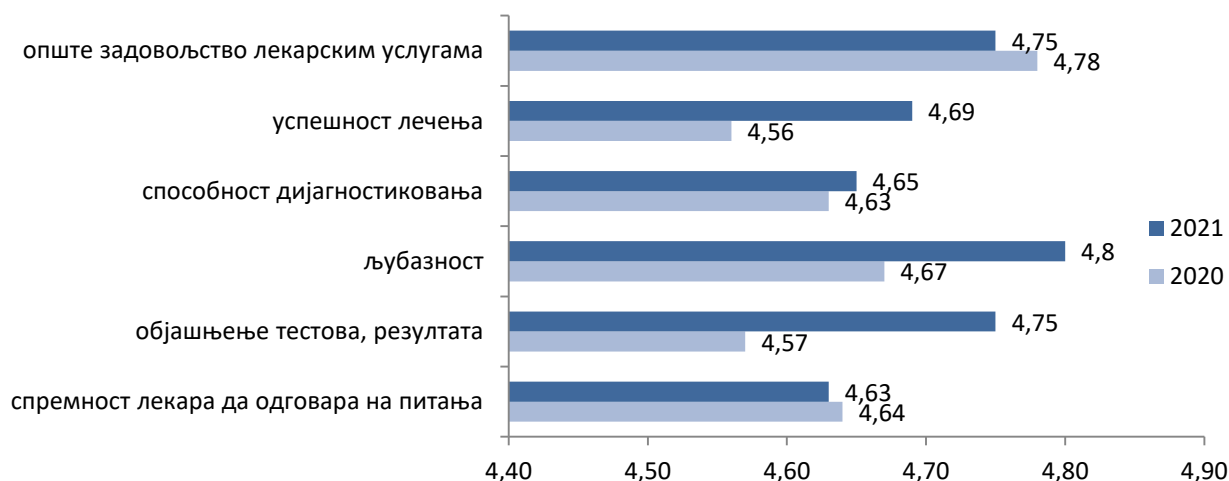
Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,75. Просечна оцена за опште задовољство услугама лекара има вредности од 4,50 у Специјалној болници за болести зависности до 4,83 у Институту за ментално здравље (табела 41).

Табела 41. Опште задовољство услугама лекара - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
				19	4.79	0.631
ВМА	40	4.72	0.51	40	4.80	0.464
Инс. за ментално здравље	8	4.75	0.46	18	4.83	0.383
Клиника „Др Лаза Лазаревић“	12	4.83	0.39	21	4.71	0.784
Спец. бол. за болести зависности	7	5.00	0.00	12	4.50	0.798
УКУПНО	67	4.78	0.46	110	4.75	0.593

Просечна оцена задовољства услугама лекара током боравка у болници је висока и креће се од 4,63 за спремност лекара да одговарају на питања пацијената, 4,65 за способност дијагностиковања до 4,80 за љубазност лекарског особља. Просечна оцена општег задовољства услугама лекара износи 4,75 (Графикон 25).

Графикон 25. 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 установа у истој земљи, ако се примењује исти (национални) клинички водич. Међутим, у извођењу клиничког пута могу постојати разлике, па је коначни садржај клиничког пута јединствен за сваку институцију¹.

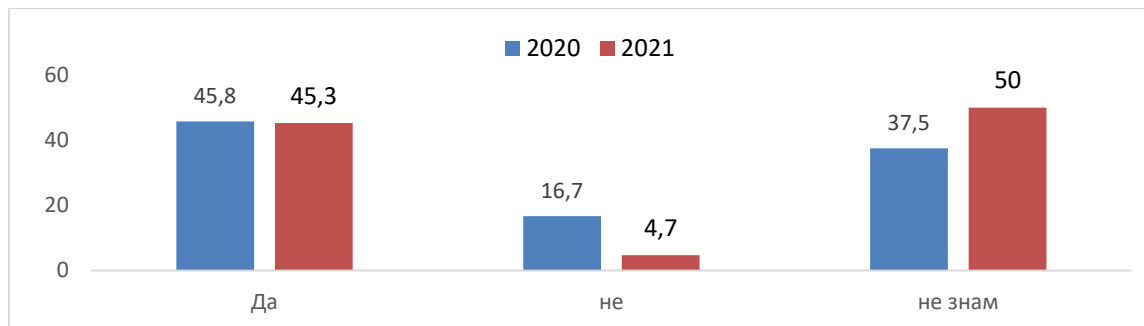
Примена клиничких путева омогућава бољу координацију рада лекара, односно смањује непотребна кашњења, дуплирање услуга, нема непотребних услуга, нема пропуштања потребних услуга, тимски рад је бољи и омогућено је повезивање примарног и секундарног нивоа здравствене заштите¹.

С обзиром да се клинички путеви развијају у оквиру пројеката Министарства здравља и примењују у одређеним болницама, односно још увек нису уведени на националном нивоу, пацијенти су недовољно упознати са њиховом применом. На питање о коришћењу клиничког пута у њиховом болничком лечењу одговорило је само 64 испитаника у анкети (56,6%). Војномедицинска академија није у анкетном упитнику користила ово питање.

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

Скоро половина пацијента (45%) који су одговорили на ово питање сматра да је у њиховом лечењу коришћен клинички пут, док су 3 пацијента дала негативан одговор, а половина пацијената је одговорило да не зна (графикон 26).

Графикон 26. Коришћење клиничког пута током болничког лечења (%)



Преко 70% анкетираних пацијената у УКЦС је навело да је у њиховом лечењу коришћен клинички пут. У осталим болницама је знатно мање учешће пацијената који сматрају да је клинички пут коришћен у њиховом лечењу (табела 42). Скоро 80% пацијената у Клиници „Др Лаза Лазаревић“ не зна да ли је у њиховом лечењу коришћен клинички пут.

Међу болницама постоји статистички значајна разлика у мишљењу пацијената о коришћењу клиничких путева у лечењу ($H=10,069$, $DF=3$, $p=0,018$).

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

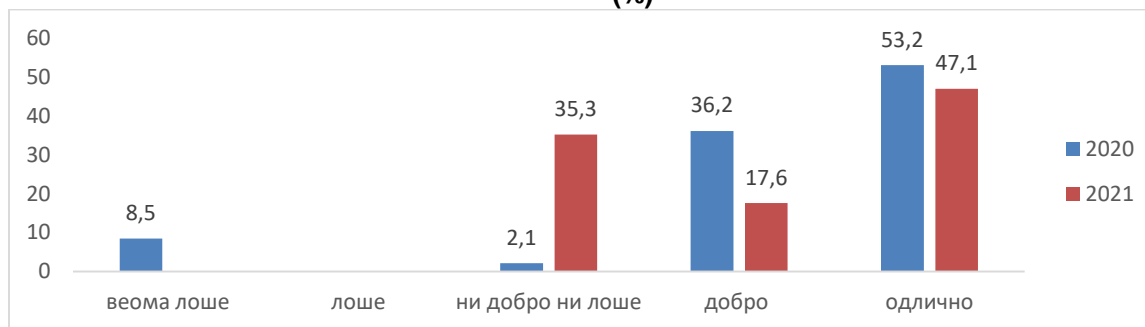
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		Не знам		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УКЦС	12	70.6	0		5	29.4	17	100,0
ВМА								
Институт за ментално здравље	7	46.7	2	13.3	6	40.0	15	100,0
Клиника „Лаза Лазаревић“	4	19.0	1	4.8	16	76.2	21	100,0
Спец. бол. за болести зависности	6	54.5	0		5	45.5	11	100,0
УКУПНО	29	45.3	3	4.7	32	50.0	64	100,0

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

У анкети је испитивана и доступност, односно 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, 38 (33,6%) испитаника је навело да се не односи на њих, а још 24 (21,5%) није одговорило на ово питање. Од 51 пацијента који су дали потврдан одговор, 24 је оценило да је њихово болничко лечење било одлично, а још 9 да је било добро, док само 35% (18 испитаника) сматра да је било ни добро ни лоше (графикон 27).

Графикон 27. Услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19 (%)



У УКЦС су сви пацијенти услуге дијагностике и лечења због болести COVID-19, оценили као одличне, а у Специјалној болници за болести зависности, Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ и Институту за ментално здравље, као добре или одличне (само 2 испитаника). Услуге дијагностике и лечења због болести COVID-19 је 18 пацијената у ВМА оценило као ни добре ни лоше (табела 43).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лош		Лош		Осредњи		Добар		Веома добар		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УКЦС					0		0		4	100.0	4	100,0
ВМА					18	66,7	2	7.4	7	25.9	27	100,0
Институт за ментално здравље					0		1	33.3	2	66.7	3	100,0
Клиника „Др Лаза Лазаревић“					0		4	28.6	10	71.4	14	100,0
Спец. бол. за болести зависности					0		2	66.7	1	33.3	3	100,0
УКУПНО					18	35.3	9	17.6	24	47.1	51	100,0

Да се ово питање не односи на њих одговорило је 14 испитаника у УКЦС (77% од укупног броја у овој установи), 12 у Институту за ментално здравље (80%), 5 у Клиници „Др Лаза Лазаревић“ (26%), као и 7 у Специјалној болници за болести зависности (70%). У ВМА није било пацијената са овим одговором.

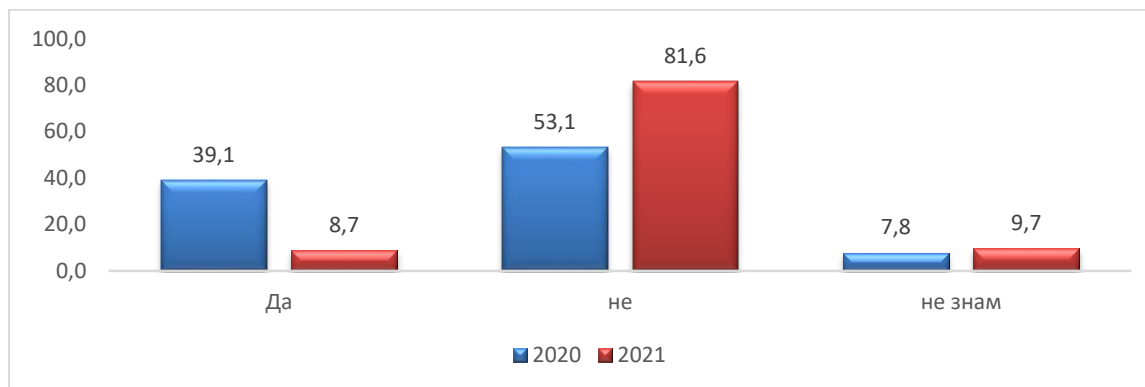
Просечна оцена за услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19, за ниво свих болница износи 4,12, али се мора имати у виду мали број испитаника (табела 44).

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
УКЦС				4	5.00	0.00
ВМА	38	4.24	1.10	27	3.59	0.89
Инс. за ментално здравље	2	2.50	2.12	3	4.67	0.58
Клиника „Др Лаза Лазаревић“	5	5.00	0.00	14	4.71	0.47
Спец. бол. за болести зависности	2	4.50	0.71	3	4.33	0.58
УКУПНО	47	4.26	1.13	51	4.12	0.91

На питање да ли им је болничко лечење у овој болници (због неке друге болести, а не COVID-19) било одложено због епидемиолошке ситуације, 9 пацијената (8,7%) је одговорило потврдно, а 10 испитаника (9,7%) да не зна (графикон 28). На ово питање није одговорило 10 испитаника (8,8% од укупног броја).

Графикон 28. Да ли болничко лечење у овој болници (због неке друге болести, а не COVID-19) било одложено због епидемиолошке ситуације (%)



Од 9 пацијената који су навели да им је лечење у болници било одложено због актуелне епидемиолошке ситуације, њих 4 је било у Војномедицинској академији. Одлагање болничког лечења су имала и 3 пацијента у Клиници „Др Лаза Лазаревић“ и 2 пацијента у Институту за ментално здравље (табела 45).

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

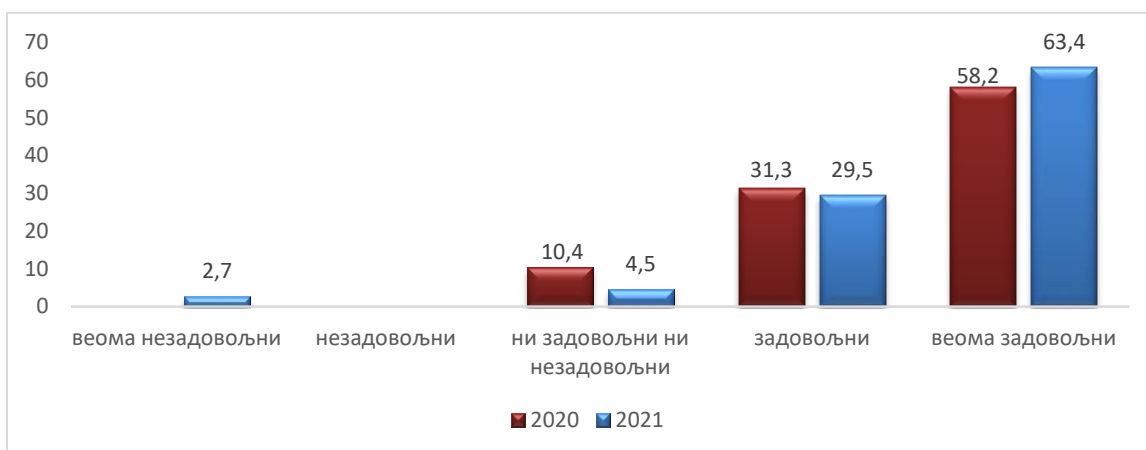
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		Не знам		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УКЦС	0	0	15	83.3	3	16.7	18	100,0
ВМА	4	11.8	26	76.5	4	11.8	34	100,0
Институт за ментално здравље	2	11.8	15	88.2	0	0	17	100,0
Клиника „Лаза Лазаревић“	3	13.6	17	77.3	2	9.1	22	100,0
Спец. бол. за болести зависности	0	0	11	91.7	1	8.3	12	100,0
УКУПНО	9	8.7	84	81.6	10	9.7	103	100,0

- Задовољство болничким лечењем у целини**

Од 113 пацијената који су учествовали у анкети, 1 (0,9%) није дао одговор на питање какво је у целини задовољство болничким лечењем, узимајући све напред наведене факторе који се тичу болничког лечења. Неопредељених (ни задовољни ни незадовољни) је било 4,5% (5 испитаника), 3% су били незадовољни, док је око 93% пацијената било задовољно или веома задовољно болничким лечењем које им је пружено (графикон 29).

Просечна оцена задовољства укупним болничким лечењем за све болнице је 4,51 (4,48 у претходној години).

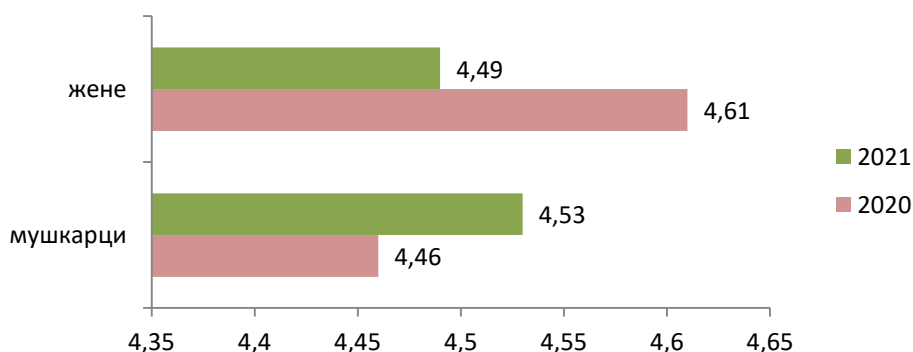
Графикон 29. Задовољство корисника болничким лечењем у целини у болницама у Београду (%)



- **Степен зависности посматраних варијабли**

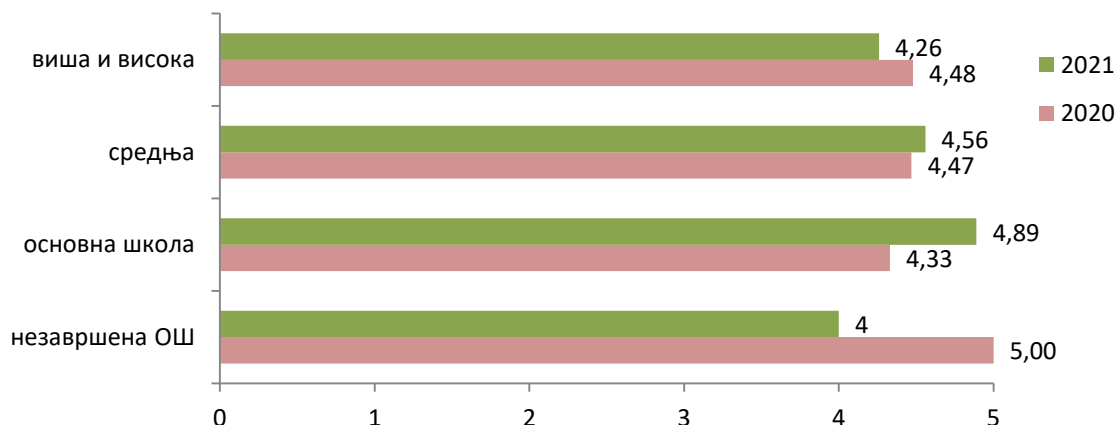
У односу на опште задовољство корисника болничком здравственом заштитом уочене су разлике по полу пацијената. На ово питање су одговориле 53 жене и 59 мушкараца. Мушкарци су задовољнији болничким лечењем (просечна оцена 4,53) од жена (просечна оцена 4,49), (графикон 30). Међутим, применом непараметарских статистичких тестова, установљено је да не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника болничким лечењем у односу на пол испитаника ($H=0,106$, $DF=1$, $p=0,744$).

Графикон 30. Просечна оцена задовољства у односу на пол испитаника



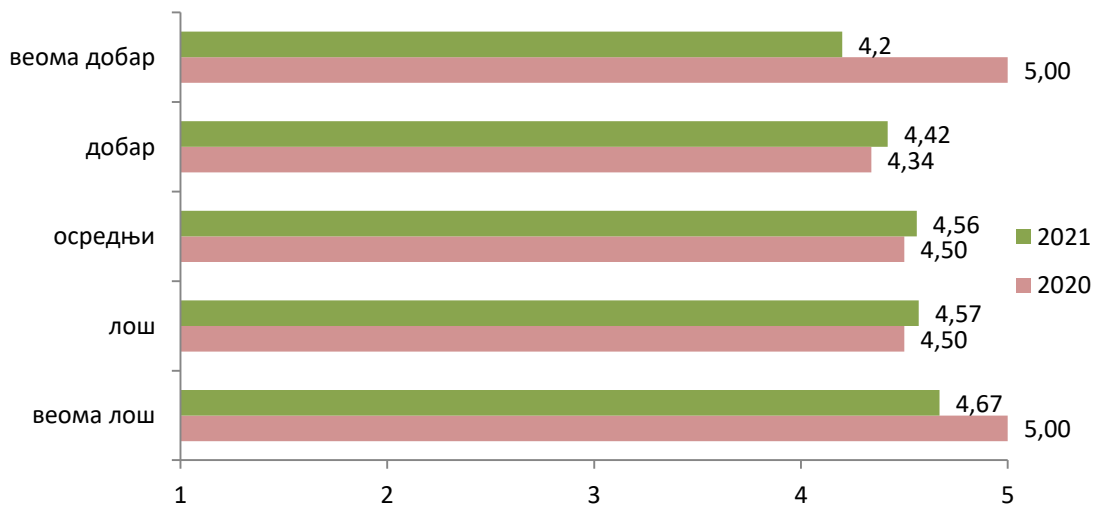
У односу на школску спрему корисника, није установљена статистички значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом ($F=1,823$, $DF=3$, $p=0,148$). Са порастом школске спреме ниво задовољства опада. Пацијенти са основном школом (њих 9) су најзадовољнији (4,89), док је без завршене основне школе био само 1 испитаник. Пацијенти са вишом и високом школом су најмање задовољни, просечна оцена 4,26 (графикон 31).

Графикон 31. Просечна оцена задовољства у односу на школску спрему испитаника



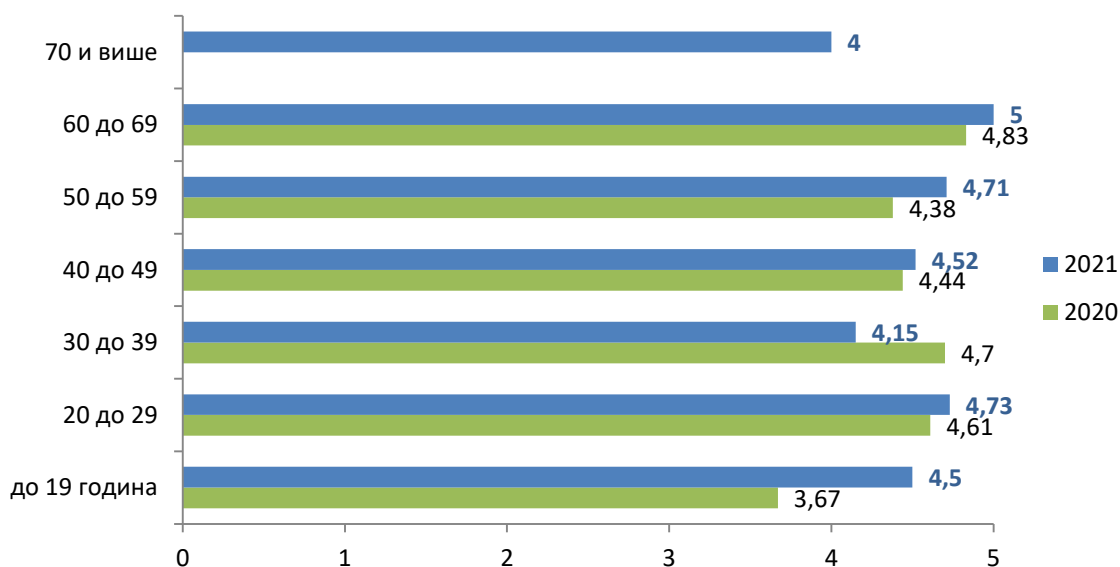
У односу на материјално стање корисника, уочава се да су болничком здравственом заштитом најмање задовољни пацијенти веома доброг материјалног стања, њих 5 (4,2), а најзадовољнији пацијенти са веома лошим (само 3 испитаника) и лошим (само 7 испитаника) материјалним стањем (графикон 32). Међутим, не постоји статистички значајна разлика у погледу степена задовољства испитаника у односу на материјално стање ($F=0,365$, $DF=4$, $p=0,833$).

Графикон 32. Просечна оцена задовољства болничким лечењем у односу на материјални положај испитаника



Животна доб нема статистички значајан утицај на задовољство пацијената болничким лечењем ($F=1,254$, $DF=6$, $p=0,292$). Најмање задовољни пацијенти су се налазили у доброј групи од 30 до 39 година, као и од 70 и више година (само 4 испитаника), док су најзадовољнији пацијенти од 60 до 69 година, где је било само 4 испитаника, а затим пацијенти од 20 до 29 година (графикон 33).

Графикон 33. Просечна оцена задовољства у односу на старост испитаника



- Рангирање болница према задовољству пацијената**

Због епидемије заразне болести COVID-19, нису све болнице биле у могућности да спроведу испитивање задовољства својих корисника (2 клиничко-болничка центра, која имају психијатријска одељења). У осталим болницама, број испитаника је 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 табели 46 рангиране су болнице према просечној оци на питање о укупном задовољству болничким лечењем. Приказане вредности треба узети са резервом због малог броја испитаника. Уочава се да је просечна оцена веома висока у свим болницама и само у ВМА има вредност мању од 4,5. (табела 46)

Пацијенти су најзадовољнији у Универзитетском клиничком центру Србије (4,75), а најмање задовољни у ВМА (4,25). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству пацијената између психијатријских одељења у различитим болницама ($F=1,923$, $DF=3$, $p=0,112$).

Просечна оцена задовољства болничким лечењем за све болнице има вредност 4,51, а када се искључи ВМА, где је број испитаника већи него у осталим болницама, просечна оцена има вредност од 4,65.

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020		2021	
	N	\bar{x}	N	\bar{x}
УКЦС			20	4,75
Спец. бол. за болести зависности	7	4,86	12	4,67
Институт за ментално здравље	8	4,75	18	4,72
Клиника «Др Лаза Лазаревић»	12	4,50	22	4,55
ВМА	40	4,35	40	4,25
Укупно	67	4,48	112	4,51

- **Коментари пацијената**

Пацијенти су имали могућност да у упитник упишу своје примедбе, похвале и предлоге за унапређење квалитета. Војномедицинска академија и УКЦС нису унели у базу података коментаре својих пацијената. У остале три болнице је 19 пацијента је дало свој коментар (18,2% од 113 испитаника, односно 36% од 53 испитаника у три болнице). Сви коментари су били похвале на рад особља и установе, а наведено је пет примедби: недовољан број медицинских сестара и психотерапеута, потреба детаљнијег чишћења установе, недостатак топле воде, да се свакодневно омогуће телефонски позиви, и на дечјем одељењу недостатак средстава за забаву деце у слободно време.

„У односу на могућности, сви здравствени радници заслужују похвале у ангажовању и пожртвовању“ (пацијент 49 година, Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“)

„Желео бих да похвалим запослене у Болници на сјајном и коректном понашању“ (пацијент 39 година, Специјална болница за болести зависности)

„Сестре љубазне, као и доктори, све је било савршено“ (пацијент 41 година, Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“)

„Хвала вам што сте ми помогли, боље се осећам“ (пацијент 17 година, Институт за ментално здравље).

ЗАКЉУЧАК

Испитивање задовољства пацијената болничким лечењем на психијатријским одељењима спроводи се од 2020. године. Због рада у условима епидемије заразне болести COVID-19, анкету је у 2021. години обавило 5 болница (Клиника за психијатрију Универзитетског клиничког центра Србије, Институт за ментално здравље, Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“, Специјална болница за болести зависности и ВМА) са укупно 113 испитаника. Добијени резултати нису упоредиви са претходном годином, када су испитивање обавиле 4 болнице, без УКЦС.

Мали број испитаника у спроведеном истраживању о задовољству корисника болничким лечењем на психијатријским одељењима, онемогућава адекватну статистичку обраду података, па приказане резултате по болницама треба разматрати са резервом.

Већина испитаника (око 52%) су мушкарци, просечне старости око 41 године, са осредњим или добрим материјалним положајем и са завршеном средњом или вишом и високом школом. Између болница је установљена статистички значајна разлика у односу на наведене карактеристике испитаника, сем кад је у питању материјално стање. Највише испитаника мушког пола било је у Специјалној болници за болести зависности (92%), а женског пола у Институту за ментално здравље (63%). У овом Институту су били најмлађи испитаници (просечна старост 36 година), а најстарији у УКЦС (49 година). Образовни статус испитаника је био најбољи у ВМА и УКЦС, а најнеповољнији у у Институту за ментално здравље.

Резултати су показали висок степен задовољства болничким лечењем у целини (око 93% испитаника се изјаснило да су задовољни или веома задовољни болничким лечењем), а просечна оцена задовољства је 4,51 (4,48 у претходној години, без УКЦС).

Пацијенти су најмање задовољни организацијом посета, с обзиром да су посете биле забрањене у време истраживања, а затим исхраном и хигијеном тоалета у болници, а најзадовољнији су радом медицинских сестара и радом лекара.

Услуге исхране током боравка у болници (укус и разноврсност хране, одговарајући режим исхране) су биле одличне или добре за 76%, а лоше и веома лоше за сваког једанаестог пацијената. Просечна оцена за услуге исхране је 4,14 за све болнице, а највећу вредност има у Специјалној болници за болести зависности (4,5), док је најмања оцена у УКЦС (4,0) и ВМА (4,03).

Болнички смештај (опремљеност собе и удобност кревета) је одличан или добар за 89%, док је за 2% пацијената лош. Просечна оцена на нивоу свих болница за болнички смештај је 4,41, и има највећу вредност у Специјалној болници за болести зависности (4,67), а најмању вредност у Клиници „Др Лаза Лазаревић“ (4,18).

Одржавање хигијене болесничке собе је било одлично или добро за 87%, а лоше за 4% пацијената. Просечна оцена за одржавање хигијене болесничких соба је 4,48 и има вредности од 4,32 Институту за ментално здравље до 4,64 у Клиници „Др Лаза Лазаревић“.

Одржавање хигијене тоалета у болници је било одлично или добро за 82%, а лоше и веома лоше за 7% пацијената. Просечна оцена за одржавање хигијене тоалета је 4,26 и има најмању вредност у УКЦС (4,1), а највећу вредност у ВМА (4,42).

По мишљењу већине пацијената (око 96%), организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници је одлична или добра, а само 3% сматра да је лоша или веома лоша. Просечна оцена за услуге дијагностике и терапије је 4,68 за све болнице и креће се у распону од 4,38 у Клиници „Др Лаза Лазаревић“, до 4,91 у Специјалној болници за болести зависности.

Обавештења која су дата пацијенту приликом пријема у болницу (право на сагласност на предложену процедуру, о дужностима пацијента на одељењу и начину приговора или жалби) су одлична и добра за 90%, а лоша и веома лоша за 3% пацијената. Просечна оцена за наведена обавештења је 4,55 за све болнице, и има вредности од 4,27 у Клиници „Др Лаза Лазаревић“ до 4,68 у УКЦС и Институту за ментално здравље.

У складу са епидемиолошком ситуацијом, у време спровођења анкете, биле су забрањене посете болесницима. Ипак, 78% испитаника је оценило организацију посета као одличну или добру, а 22% као лошу. Просечна оцена за организацију посета је 4,02 и има најмању вредност у Институту за ментално здравље (3,13), а највећу у Специјалној болници за болести зависности (4,73).

Већина пацијената (чак 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% мисли да су лоша. Просечна оцена за ова обавештења је 4,73 и има вредности од 4,45 у Клиници „Др Лаза Лазаревић“ до 4,91 у Специјалној болници за болести зависности.

Између болница није установљена статистички значајна разлика ни за један од испитиваних сегмената болничког смештаја и рада.

Скоро сви пацијенти са психијатријских одељења су задовољни или веома задовољни радом лекара у целини (94%) и медицинских сестара (98%). Иако су медицинске сестре најбоље оцењене у Специјалној болници за болести зависности, а лекари у Институту за ментално здравље, **статистички значајна разлика између болница није установљена ни за један испитивани аспект рада лекара и медицинских сестара.**

Љубазност медицинских сестара је одлична или добра за 98%, а лоша за 1% испитаника. Овај аспект сестринског рада је оцењен просечном оценом 4,80 на нивоу свих болница, а има вредности од 4,67 у Клиници „Др Лаза Лазаревић“ до 5 у Специјалној болници за болести зависности.

Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе је одлично или добро за 97%, а ни добро ни лоше за 3% испитаника. Просечна оцена за овај сегмент сестринског рада је 4,81, а креће се у распону од 4,74 у ВМА до 4,92 у Специјалној болници за болести зависности.

Пацијенти су у незнатно мањем степену задовољни објашњењима процедура, тестова и третмана која су добијали од медицинских сестара (98% пацијената је дало оцену одлично или добро, а 1% лоше). Просечна оцена је 4,75 за све болнице и има вредности од 4,63 у УКЦС до 5,0 у Специјалној болници за болести зависности.

Сестринску негу у целини само је 1,8% испитаника оценило као лошу, а 98% као одличну или добру. Просечна оцена је веома висока, 4,81, и има вредности од 4,68 у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ до 5,0 у Специјалној болници за болести зависности.

Од лекарских особина, најбоље су оцењени љубазност и објашњења процедура, тестова и третмана. Ове аспекте лекарског рада око 95% испитаника сматра одличним или добрим, а 1% лошим. Просечна оцена за љубазност лекара је 4,80, и има вредности од 4,67 у Специјалној болници за болести зависности до 4,9 у УКЦС. Лекарска објашњења су добила оцену 4,75 за ниво свих болница, а од 4,58 у Специјалној болници за болести зависности до 4,83 у Институту за ментално здравље.

Пацијенти су најмање оцене дали за спремност лекара да одговарају на питања и лекарску способност дијагностике. Спремност лекара да одговара на питања оцењена је оценом 4,63 (од 4,33 у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ до 4,78 у Институту за ментално здравље). Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената има просечне оцене од 4,43 у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ до 4,82 у Институту за ментално здравље (4,65 просек за све болнице).

Успешност лекара у лечењу је оцењена у распону од 4,55 у Специјалној болници за болести зависности до 4,77 у ВМА, односно са оценом 4,69 за све болнице.

Опште задовољство услугама лекара је добило изузетно високу оцену 4,75 (од 4,5 у Специјалној болници за болести зависности до 4,83 у Институту за ментално здравље).

На питање о коришћењу клиничког пута у њиховом болничком лечењу одговорило је само 64 испитаника у анкети (57%). Војномедицинска академија није у анкетном упитнику користила ово питање. Скоро половина пацијента (29 или 45,5%) сматра да је у њиховом лечењу коришћен клинички пут, док су 3 пацијента (4,7%) дала негативан одговор, а 32 пацијента (50%) је одговорило да не зна. У УКЦС око 70% анкетираних пацијената је навело да је у њиховом лечењу коришћен клинички пут. У осталим болницама је знатно мање учешће пацијената који су дали потврдан одговор. Скоро 80% пацијената у Клиници „Др Лаза Лазаревић“ не зна да ли је у њиховом лечењу коришћен клинички пут, а постоји статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о коришћењу клиничког пута између различитих болница.

У анкети је испитивана и 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, сваки трећи испитаник је навео да се не односи на њих, а сваки пети није одговорио на ово питање. Од 51 пацијента који су дали потврдан

одговор, 47% је оценило да је њихово болничко лечење било одлично, а још 18% да је било добро, а ниједан испитаник није сматрао да је било лоше. Просечна оцена за услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19, за ниво свих болница износи 4,12.

Од 9 пацијената (8,7%) који су навели да им је лечење у болници било одложено због актуелне епидемиолошке ситуације, њих 4 је било у Војномедицинској академији, 3 у Клиници „Др Лаза Лазаревић“ и 2 у Институту за ментално здравље.

Иако су резултати анкете показали да су мушкарци задовољнији болничким лечењем на психијатријским одељењима од жена, није установљена статистички значајна разлика у степену задовољства у односу на пол, као ни у односу на старост испитаника, школску спрему и материјални положај.

Болничким лечењем у целини на психијатријским одељењима су најмање задовољни пацијенти у ВМА (4,25), а најзадовољнији су пацијенти у УКЦС (4,75), али не постоји статистички значајна разлика између болница. Приликом тумачења ових резултата треба нагласити да постоје велике разлике између болница у величини, кадровској обезбеђености, опремљености, врсти обољења која се у њима доминантно лече и др.

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

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 лекара да одговарају а питања пацијената. Нешто лошије је оцењена и успешност лекара у лечењу, што је очекивано имајући у виду да су психијатријска обољења 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 психијатријским одељењима.