

**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА  
КОРИСНИКА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ  
НА ХИРУРШКИМ ОДЕЉЕЊИМА  
У БОЛНИЦАМА У БЕОГРАДУ  
У 2022. ГОДИНИ**



Градски завод  
за јавно здравље  
Београд

**Наручилац задатка:**

Министарство здравља Републике Србије

**Обрађивач:**

Градски завод за јавно здравље, Београд

**Директор Завода:**

*Мр сци. мед. др Гордана Тамбурковски*

**Помоћница директора:**

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

**Руководилац Центра за анализу, планирање и организацију здравствене службе:**

Мр сци. мед. др Анђелија Нешковић,

**Носилац задатка:**

*Центар за анализу, планирање и организацију здравствене заштите*

# САДРЖАЈ

<b>СКРАЋЕНИЦЕ И НАПОМЕНЕ</b> .....	4
<b>ЛИСТА ТАБЕЛА</b> .....	5
<b>ЛИСТА ГРАФИКОНА</b> .....	7
<b>УВОД</b> .....	9
<b>ИНСТРУМЕНТ ЗА ПРОЦЕНУ ЗАДОВОЉСТВА</b> .....	9
<b>МЕТОД РАДА</b> .....	10
<b>ДОМЕН 1: КАРАКТЕРИСТИКЕ ИСПИТАНИКА</b> .....	11
Карактеристике испитаника .....	12
Дистрибуција испитаника .....	12
Заступљеност према полу .....	13
Године живота (популационе групе) .....	13
Степен образовања .....	14
Материјално стање домаћинства .....	15
<b>ДОМЕН 2: УСЛУГЕ И ОРГАНИЗАЦИЈА ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ ТОКОМ БОЛНИЧКОГ ЛЕЧЕЊА</b> .....	16
Обавештења која су вам дата код пријема у болницу .....	17
Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије у болници .....	18
Услуге исхране током боравка у болници .....	20
Услуге смештаја током боравка у болници .....	22
Одржавање хигијене болесничке собе .....	24
Одржавање хигијене тоалета у болници .....	26
Организација посета .....	28
Обавештења која су вам дата код отпуста из болнице .....	30
<b>ДОМЕН 3: ЗАДОВОЉСТВО СЕСТРИНСКОМ НЕГОМ ТОКОМ БОРАВКА У БОЛНИЦИ</b> .....	34
Поштовање и љубазност .....	35
Време чекања на сестру код хитне потребе .....	37
Објашњење процедура, тестова и третмана .....	38
Опште задовољство сестринском негом .....	40
<b>ДОМЕН 4: ЗАДОВОЉСТВО УСЛУГАМА ЛЕКАРА ТОКОМ БОРАВКА У БОЛНИЦИ</b> .....	43
Спремност да дају одговоре на питања .....	44
Објашњења процедура, тестова и третмана .....	46
Поштовање и љубазност .....	48
Способност дијагностиковања здравствених проблема .....	50
Успешност лечења .....	52
Опште задовољство услугама лекара .....	54
<b>Коришћење клиничких путева током болничког лечења</b> .....	56
<b>Коришћење болничке заштите у условима епидемије COVID-19</b> .....	57
<b>Задовољство болничким лечењем у целини</b> .....	60
<b>Степен зависности карактеристика испитаника и задовољства</b> .....	61
<b>Коментари пацијената</b> .....	62
<b>ЗАКЉУЧАК</b> .....	63

## СКРАЋЕНИЦЕ И НАПОМЕНЕ

**УКЦС:** Универзитетски клинички центар Србије

**ВМА:** Војномедицинска академија

**КБЦ:** клиничко - болнички центар

**УДК:** Универзитетска дечја клиника

**ИО „Бањица“:** Институт за ортопедију „Бањица“

**ИКВБ „Дедиње“:** Институт за кардиоваскуларне болести „Дедиње“

Анкета у 2022. години је спроведена на хируршким одељењима међу пацијентима у 10 болница:

- Универзитетски клинички центар Србије
- Војномедицинска академија
- КБЦ „Др Драгиша Мишовић“
- КБЦ „Звездара“
- КБЦ „Земун“
- КБЦ „Бежанијска коса“
- Институт за кардиоваскуларне болести „Дедиње“
- Универзитетска дечја клиника
- Институт за онкологију и радиологију Србије
- Институт за ортопедију „Бањица“

У табелама: црном бојом болд означен је најбољи резултат, а **црвеном најлошији**.

У графиконима: најбољи резултат заокружен је бојом линије графикона, а **црвеном најлошији**.

Листа табела		Страна
Табела 1	Стопа одговора учесника у анкети	12
Табела 2	Дистрибуција испитаника према болницама, 2022.	12
Табела 3	Дистрибуција испитаника према полу по болницама, 2022.	13
Табела 4	Просечна старост испитаника по болницама	14
Табела 5	Дистрибуција испитаника по болницама према степену образовања, 2022.	14
Табела 6	Дистрибуција испитаника према материјалном положају по болницама, 2022.	14
Табела 7	Обавештења која су пацијенту дата приликом болничког пријема по установама	15
Табела 8	Просечна оцена задовољства обавештењима приликом пријема у болницу	17
Табела 9	Задовољство обавештењима која су пацијенту дата приликом пријема у болницу у односу на карактеристике испитаника	18
Табела 10	Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка по болницама	18
Табела 11	Просечна оцена организације и брзине пружања услуга дијагностике и терапије током боравка по болници	19
Табела 12	Задовољство организацијом и брзином пружања дијагностичких услуга и терапије у односу на карактеристике испитаника	20
Табела 13	Услуге болничке исхране по болницама	20
Табела 14	Просечне оцене задовољства испитаника услугама исхране по болницама	21
Табела 15	Задовољства испитаника услугама исхране у односу на карактеристике испитаника	22
Табела 16	Услови болничког смештаја по болницама	22
Табела 17	Просечне оцене општег задовољства смештајем по болницама	23
Табела 18	Задовољство смештајем у односу на карактеристике испитаника	24
Табела 19	Одржавање хигијене болесничке собе по болницама	24
Табела 20	Просечне оцене хигијене болесничке собе по болницама	25
Табела 21	Задовољство хигијеном болесничке собе у односу на карактеристике испитаника	26
Табела 22	Чистоћа болничких тоалета	26
Табела 23	Просечне оцене одржавања хигијене тоалета по болницама	27
Табела 24	Задовољство хигијеном болесничких тоалета у односу на карактеристике испитаника	28
Табела 25	Организација посета по болницама	28
Табела 26	Просечне оцене организације посета по болницама	29
Табела 27	Задовољство организацијом посета у односу на карактеристике испитаника	30
Табела 28	Обавештења дата пацијенту приликом отпуста из болнице по болницама	30
Табела 29	Просечна оцене обавештења дата пацијенту приликом отпуста из болнице	31
Табела 30	Задовољство обавештењима датим пацијенту приликом отпуста из болнице у односу на карактеристике испитаника	32
Табела 31	Љубазност медицинских сестара по установама	32
Табела 32	Просечне оцене љубазности медицинских сестара по болницама	35
Табела 33	Задовољство љубазношћу медицинских сестара у односу на карактеристике испитаника	36
Табела 34	Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе по установама	37

Табела 35	Просечне оцене чекање на медицинску сестру код хитне потребе по болницама	38
Табела 36	Просечне оцене за чекање на медицинску сестру код хитне потребе	38
Табела 37	Сестринска објашњења тестова и третмана по болницама	39
Табела 38	Просечне оцене задовољства сестринским објашњавањем процедура по болницама	40
Табела 39	Задовољство сестринским објашњењима у односу на карактеристике испитаника	40
Табела 40	Опште задовољство сестринском негом по болницама	41
Табела 41	Просечне оцене задовољства сестринском негом у целини по болницама	42
Табела 42	Задовољство сестринском негом у целини у односу на карактеристике испитаника	42
Табела 43	Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената по болницама	44
Табела 44	Просечне оцене спремности лекара да дају одговоре на питања пацијената по болницама	45
Табела 45	Задовољство спремношћу лекара да дају одговоре на питања пацијената у односу на карактеристике испитаника	45
Табела 46	Лекарска објашњења процедура и третмана по болницама	46
Табела 47	Просечне оцене лекарских објашњења процедура и третмана по болницама	47
Табела 48	Задовољство лекарским објашњењима процедура и третмана у односу на карактеристике испитаника	47
Табела 49	Љубазност и поштовање лекара по болницама	48
Табела 50	Просечне оцене задовољства испитаника љубазношћу и поштовањем лекара по болницама	49
Табела 51	Задовољство испитаника љубазношћу и поштовањем лекара у односу на карактеристике испитаника	49
Табела 52	Способност дијагностике лекара по болницама	50
Табела 53	Просечне оцене способности дијагностике лекара по болницама	51
Табела 54	Задовољство способношћу дијагностике лекара у односу на карактеристике испитаника	51
Табела 55	Успешност лекара у лечењу	52
Табела 56	Просечне оцене успешности лекара у лечењу по болницама	53
Табела 57	Задовољство успешношћу лекара у лечењу у односу на карактеристике испитаника	53
Табела 58	Опште задовољство испитаника услугама лекара по болницама	54
Табела 59	Просечне оцене општег задовољства испитаника услугама лекара по болницама	55
Табела 60	Опште задовољство услугама лекара у односу на карактеристике испитаника	55
Табела 61	Коришћење клиничког пута током болничког лечења	57
Табела 62	Услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19 по болницама	58
Табела 63	Просечне оцене за услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19 по болницама	59
Табела 64	Да ли је болничко лечење у овој болници (због неке друге болести, а не COVID-19) било одложено због епидемиолошке ситуације	59
Табела 65	Просечне оцене задовољства болничким лечењем у целини на хируршким одељењима по болницама	60

Листа графикана		Страна
Графикон 1	Дистрибуција испитаника по добним групама	13
Графикон 2	Степен образовања испитаника (%)	14
Графикон 3	Материјални статус испитаника (%)	15
Графикон 4	Обавештења која су пацијенту дата приликом пријема у болницу (%)	17
Графикон 5	Задовољство обавештењима приликом пријема у болницу (просечна оцена)	17
Графикон 6	Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници (%)	19
Графикон 7	Просечне оцене организације и брзине пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници	19
Графикон 8	Услуге болничке исхране (%)	21
Графикон 9	Просечне оцене задовољства испитаника услугама исхране	21
Графикон 10	Услови болничког смештаја (%)	23
Графикон 11	Просечне оцене задовољства испитаника условима смештаја	23
Графикон 12	Одржавање хигијене (чистоћа) болничке собе (%)	25
Графикон 13	Просечне оцене одржавања хигијене болесничке собе	25
Графикон 14	Задовољство испитаника одржавањем хигијене болничких тоалета (%)	27
Графикон 15	Просечне оцене задовољства испитаника чистоћом болничких тоалета	27
Графикон 16	Организација посета (%)	29
Графикон 17	Просечне оцене задовољства организацијом посета	29
Графикон 18	Обавештења дата пацијенту приликом отпуста из болнице (%)	31
Графикон 19	Просечне оцене задовољства обавештењима на отпусту	31
Графикон 20	Задовољство услугама и организацијом здравствене заштите током болничког лечења (просечне оцене)	33
Графикон 21	Љубазност медицинских сестара (%)	35
Графикон 22	Просечне оцене задовољства испитаника љубазношћу медицинских сестара	36
Графикон 23	Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе (%)	37
Графикон 24	Просечне оцене задовољства испитаника временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе	37
Графикон 25	Задовољство испитаника објашњењима процедура која добијају од медицинских сестара (%)	39
Графикон 26	Просечне оцене задовољства испитаника објашњењима процедура која добијају од медицинских сестара	39
Графикон 27	Опште задовољство испитаника сестринском негом (%)	41
Графикон 28	Просечне оцене задовољства испитаника сестринском негом у целини	41
Графикон 29	Просечне оцене задовољства сестринском негом	42
Графикон 30	Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената (%)	44
Графикон 31	Просечне оцене за спремност лекара да одговарају на питања пацијената	45
Графикон 32	Лекарска објашњења процедура и третмана (%)	46
Графикон 33	Просечне оцене лекарских објашњења процедура и третмана	47
Графикон 34	Љубазност и поштовање лекара (%)	48
Графикон 35	Просечне оцене задовољства испитаника љубазношћу лекара	49
Графикон 36	Способност дијагностике лекара (%)	50
Графикон 37	Просечне оцене способности дијагностике лекара	51
Графикон 38	Успешност лекара у лечењу (%)	52
Графикон 39	Просечне оцене успешности лекара у лечењу	53

Листа графика		Страна
Графикон 40	Опште задовољство испитаника услугама лекара (%)	54
Графикон 41	Просечне оцене општег задовољства испитаника услугама лекара	55
Графикон 42	Просечне оцене задовољством лекарима на хируршким одељењима	56
Графикон 43	Коришћење клиничког пута током болничког лечења (%)	57
Графикон 44	Услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19	58
Графикон 45	Да ли је болничко лечење у овој болници (због неке друге болести, а не COVID-19) било одложено због епидемиолошке ситуације (%)	59
Графикон 46	Задовољство испитаника болничким лечењем у целини на хируршким одељењима (%)	60
Графикон 47	Просечне оцене задовољства испитаника болничким лечењем у целини на хируршким одељењима	60
Графикон 48	Просечна оцена задовољства у односу на пол испитаника	61
Графикон 49	Просечне оцене задовољства у односу на школску спрему испитаника	61
Графикон 50	Просечне оцене задовољства болничким лечењем у односу на материјални положај испитаника	62
Графикон 51	Просечне оцене задовољства у односу на старост испитаника	62



## У В О Д

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 2022. години анкета је спроведена, уз примену свих противепидемијских мера, у периоду од 21. до 25. новембра на хируршким одељењима у 10 болница: УКЦС, ВМА, четири клиничко-болничка центра, Институту за ортопедију „Бањица“, Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, Институту за онкологију и радиологију Србије и Универзитетској дечјој клиници. Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије је све упитнике унео у базу у оквиру педијатријских одељења, па није могуће одвојити одговоре са одељења дечје хирургије.

Добијени резултати нису упоредиви са претходном годином, с обзиром да у 2020. години због епидемиолошке ситуације клиничко-болнички центри „Звездара“, „Земун“ и „Др Драгиша Мишовић“ и УКЦС нису били у могућности да организују истраживање задовољства својих корисника (како у целини, тако и на хируршким одељењима), па је анкета била спроведена у 7 болница. У 2021. години КБЦ „Бежанијска коса“ је радио у ковид режиму, па су сви упитници унети у интернистичка одељења, а Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „др Вукан Чупић“ је све упитнике унео у базу у оквиру педијатријских одељења, па није могуће одвојити одговоре са одељења дечје хирургије.

## 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.

Овај упитник се примењује од 2020. године. Пре овог периода, упитник је садржао већи број питања, а за нека питања је могуће направити упоређивање добијених резултата за дужи временски период. Такође је промењена и мерна скала, тако да је до 2020. године коришћена петостепена скала са вредностима од 1 – веома незадовољан, до 5 – веома задовољан. Од 2020. године у упитнику се користи, такође петостепена скала, али с вредностима од 1 - веома лоше, до 5 – одлично.

## МЕТОД РАДА

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  $\chi^2$  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 као и претходне године, подаци су уношени у „сервис јавног здравља“. Обраду података је вршио Градски завод за јавно здравље Београд.

У анализи су приказани подаци збирно за ниво свих хируршких одељења, као и појединачним болницама. Збирни подаци обухватају десетогодишњи период, од 2013. до 2022. године, док подаци по установама обухватају период од 2020. до 2022. године. Приликом тумачења приказаних резултата, треба имати у виду да у 2020. и 2021. години нису све болнице учествовале у анкети због епидемиолошке ситуације. Такође се мора имати у виду да Војномедицинска академија спроводи испитивање задовољства својих пацијената током две недеље, па је број испитаника већи у односу на остале болнице. Ова установа користи упитник, који се у осталим болницама примењивао до 2020. године, тако да за нека питања из упитника није могуће упоређивање са другим болницама.

Ограничење за упоређивање резултата је и наведена промена упитника, односно вредности у мерној скали упитника од 2020. године.

## КАРАКТЕРИСТИКЕ ИСПИТАНИКА

### Карактеристике испитаника

- Дистрибуција испитаника према здравственим установама
- Заступљеност према полу
- Године живота
- Степен образовања
- Материјално стање домаћинства

## КАРАКТЕРИСТИКЕ ИСПИТАНИКА

У 2022. години на хируршким одељењима (општа хирургија, грудна, кардиоваскуларна, максилофацијална, пластична и реконструктивна хирургија, ортопедија, неурохирургија, урологија, офталмологија, ОРЛ, оперативна онкологија, дечја хирургија) у 10 болница је анкетирано 1.288 пацијената (за 233 испитаника више у односу на претходну годину).

Стопу одговора није могуће израчунати, с обзиром да КБЦ „Бежанијска коса“ и ВМА нису доставили податке за стопу одговора. У осталим болницама, укупно је било 1.285 отпуштених болесника у време спровођења анкете. Анкетни упитник је узело 896 пацијената, а 849 је попунило упитник. Стопа одговора у односу на број подељених упитника износи 95%, а у односу на број отпуштених пацијената - 66%. Посматрано по болницама, стопа одговора у односу на број подељених упитника има веома високе вредности од 89%, па до 100% у чак 4 болнице, па се поставља питање тачности приказаних података о броју враћених упитника. Стопа одговора у односу на број отпуштених пацијената износи око 50% у УКЦС, КБЦ „др Драгиша Мишовић“ и Универзитетској дечјој клиници, а знатно веће вредности у осталим болницама (Табела 1).

**Табела 1:** Стопа одговора учесника у анкети (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број исписаних болесника	Број подељених упитника	Број попуњених упитника	Стопа одговора у односу на број подељених упитника	Стопа одговора у односу на број исписаних болесника
УКЦС	547	310	277	89.4	50.6
КБЦ „Др Д. Мишовић“	218	128	120	93.8	55.0
КБЦ „Звездара“	126	112	110	98.2	87.3
КБЦ „Земун“	97	92	92	100.0	94.8
КБЦ „Бежанијска коса“					
Институт за КВБ „Дедиње“	61	61	61	100.0	100.0
УДК	74	33	33	100.0	44.6
Институт за онкологију и радиологију Србије	41	41	41	100.0	91.8
ИО „Бањица“	121	119	115	96.6	95.0
ВМА					
<b>УКУПНО</b>	<b>1285</b>	<b>896</b>	<b>849</b>	<b>94.8</b>	<b>66.1</b>

Напомена: ВМА и КБЦ „Бежанијска коса“ нису доставили податке за израчунавање стопе одговора на хируршким одељењима.

Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије је све упитнике унео у базу у оквиру педијатријских одељења, па није укључен у ову анализу. Највећи број испитаника у 2022. години био је у ВМА (30.1% од укупног броја испитаника), а затим у УКЦС (21.5%), односно 50% испитаника је било из ове две болнице (таб. 1).

**Табела 2:** Дистрибуција испитаника према болницама, 2022.

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.		2021.		2022.	
	N	%	N	%	N	%
УКЦС			267	25.5	277	21.5
КБЦ „Др Д. Мишовић“			33	3.1	120	9.3
КБЦ „Звездара“			88	8.3	110	8.5
КБЦ „Земун“			62	5.9	92	7.1
КБЦ „Бежанијска коса“	31	5.6			51	4.0
Институт за КВБ „Дедиње“	20	3.6	61	5.8	61	4.7
УДК	30	5.4	21	2.0	33	2.6
Институт за зз мајке и детета Србије	13	2.3				
Институт за онкологију и рад. Србије	57	10.2	55	5.2	41	3.2
ИО „Бањица“	29	5.2	103	9.8	115	8.9
ВМА	377	67.7	365	34.6	388	<b>30.1</b>
<b>УКУПНО</b>	<b>557</b>	<b>100.0</b>	<b>1.055</b>	<b>100.0</b>	<b>1.288</b>	<b>100.0</b>

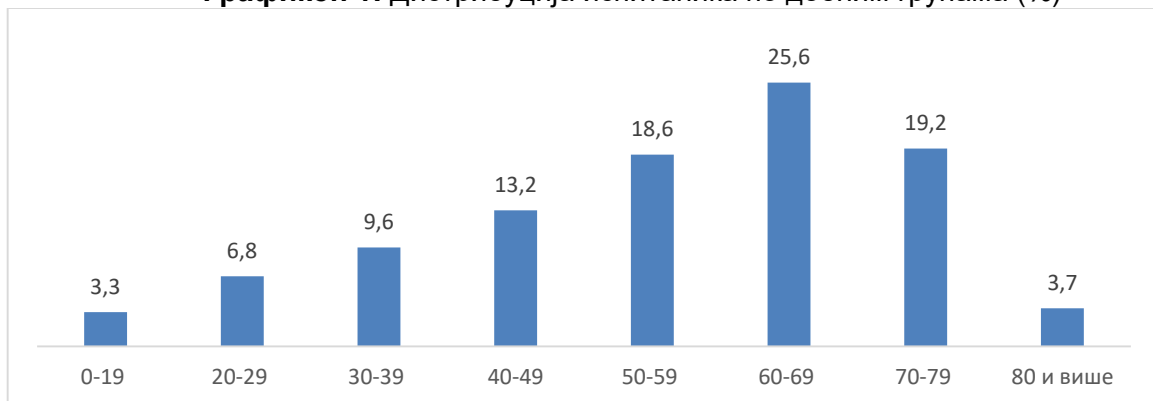
У односу на **пол пацијената**, као и претходне године, мушкарци су били више заступљени - 54,3% (или 693), а жене - 45,7% (или 584), док само 11 пацијената није одговорило на питање о полу. У Институту за онкологију и радиологију Србије, КБЦ „Бежанијска коса“ и КБЦ „Др Д. Мишовић“ жене су биле бројније од мушкараца, с тим да су биле најбројније у Институту за онкологију и радиологију Србије (87,8%), што је у складу са морбидитетом који се збрињава у овој здравственој установи. Највеће учешће мушкараца је у КБЦ „Земун“ (65,2%), потом у ИКВБ „Дедиње“ (63,9%) и у КБЦ „Звездара“ (59,1%) (таб. 2). Постоји статистички високо значајна разлика у полу испитаника између анкетираних болница ( $\chi^2=51.442$ ,  $df=9$ ,  $p=0.000$ ).

**Табела 3:** Дистрибуција испитаника према полу по болницама, 2022.

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	мушки пол		женски пол		укупно	
	N	%	N	%	N	%
УКЦС	158	57.0	119	43.0	277	100
КБЦ „Др Д. Мишовић“	58	48.3	62	51.7	120	100
КБЦ „Звездара“	65	59.1	45	40.9	110	100
КБЦ „Земун“	60	65.2	32	34.8	92	100
КБЦ „Бежанијска коса“	18	35.3	33	64.7	51	100
Институт за КВБ „Дедиње“	39	63.9	22	36.1	61	100
УДК	14	42.4	19	57.6	33	100
Институт за онкол. и рад. Србије	5	12.2	36	87.8	41	100
ИО „Бањица“	58	50.4	57	49.6	115	100
ВМА	218	57.8	159	42.2	377	100
<b>УКУПНО</b>	<b>693</b>	<b>54.3</b>	<b>584</b>	<b>45.7</b>	<b>1.277</b>	<b>100.0</b>

Дистрибуција испитаника по **добним групама**, показује да је највише пацијената било у групи од 60 до 69 година - 306 (25.6%). Скоро половина испитаника (48,5%) је била старија од 60 година (Графикон 1).

**Графикон 1:** Дистрибуција испитаника по добним групама (%)



Најстарији испитаник имао је 94 године (КБЦ „Земун“), а најмлађи једну годину (УДК), док је укупна просечна старост испитаника у 2022. години била 54,9 година. Најстарији испитаници били су у Институту за КВБ „Дедиње“ (просечна старост 66 година), а потом у КБЦ „Бежанијска коса“ (60,3 године) и у УКЦС (59,4 године). Најмлађи пацијенти били су, према очекивању, у Универзитетској дечјој клиници, а просечна старост од 23,2 године указује да су неки родитељи уписивали податке о својој старости, уместо година детета, како је дефинисано упитником за испитивање задовољства (таб. 4).

Као и ранијих година, постоји статистички високо значајна разлика у просечној старости испитаника између анкетираних болница ( $N=96.095$ ,  $df=6$ ,  $p=0.000$ ).

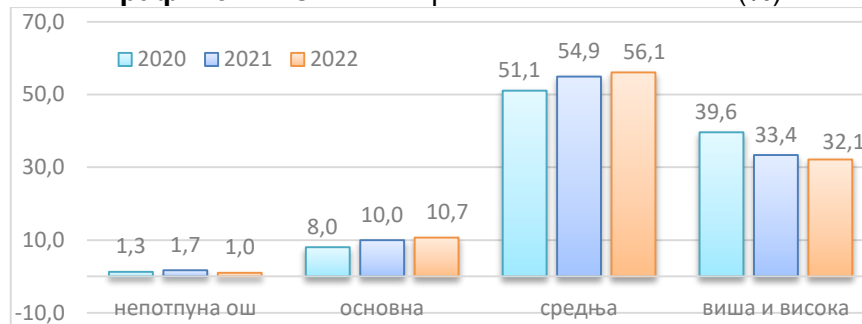
На питање о старости није одговорило 89 испитаника (6,9%).

Табела 4: Просечна старост испитаника по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС				245	59,39	14.74	228	58,84	14.65
КБЦ „Др Д. Мишовић“				30	47,27	14.68	120	51,97	20.07
КБЦ „Звездара“				63	57,52	18.13	95	55,66	17.47
КБЦ „Земун“				62	57,21	16.57	88	54,02	16.71
КБЦ „Бежанијска коса“	28	53,36	17.10				51	60,31	14.10
ИКВБ „Дедиње“	20	<b>66,65</b>	7.12	61	<b>64,92</b>	9.51	61	<b>66,23</b>	7.36
УДК	27	32,52	9.37	21	<b>3,71</b>	3.35	32	<b>23,19</b>	12.56
Инст. за зз мајке и детета РС	13	<b>24,62</b>	12.20						
Инст. за онкол. и рад. Србије	51	57,10	15.03	50	57,90	14.44	37	56,14	14.90
ИОХБ „Бањица“	28	63,11	21.48	94	52,45	21.77	99	54,38	19.57
ВМА	355	53,41	15.97	348	56,06	15.26	388	53,53	16.59
<b>УКУПНО</b>	<b>522</b>	<b>53,00</b>	<b>17.32</b>	<b>974</b>	<b>55,97</b>	<b>17.75</b>	<b>1.199</b>	<b>54,86</b>	<b>17.50</b>

Посматрано према **школској спреми**, више од половине испитаника имало је средњу стручну спрему (56,1%), 32,1% пацијената имало је вишу и високу стручну спрему, сваки десети основну школу, а само 1,0% није имао завршено основно школско образовање (граф. 2). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама због различитих здравствених установа обухваћених испитивањем.

Графикон 2: Степен образовања испитаника (%)

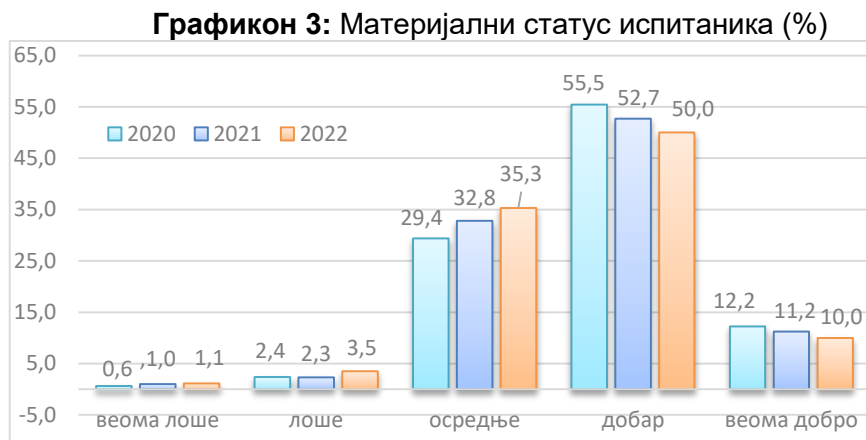


У 2022. години највеће учешће пацијената са завршеном основном школом било је у УДК (могуће је да су родитељи погрешно уписивали школску спрему детета, а не своју како је методологијом прописано) и Институту „Бањица“ (по 18%), а потом у КБЦ „Звездара“ и КБЦ „Земун“ (по 10%); са завршеном средњом школом у КБЦ „Земун“ (67.8%), а са вишом и високом школом у Институту за онкологију и радиологију Србије, 46.2% (таб. 5). Разлика у односу на школску спрему испитаника између анкетираних болница је статистички високо значајна ( $N=29.062$ ,  $df=9$ ,  $p=0.001$ ). Може се закључити да је образовни статус испитаника био најбољи у Институту за онкологију и радиологију Србије и ВМА, а најлошији у Институту „Бањица“.

Табела 5: Дистрибуција испитаника по болницама према степену образовања, 2022.

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	непотпуна основна шк		основна школа		средња школа		виша и висока шк		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	4	1.5	30	11.1	152	56.3	84	31.1	<b>270</b>	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“	2	1.7	16	13.6	66	55.9	34	28.8	<b>118</b>	100.0
КБЦ „Звездара“	2	1.8	11	10.0	72	65.5	25	<b>22.7</b>	<b>110</b>	100.0
КБЦ „Земун“			9	10.0	61	<b>67.8</b>	20	<b>22.2</b>	<b>90</b>	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“	1	2.0	7	14.0	26	52.0	16	32.0	<b>50</b>	100.0
ИКВБ „Дедиње“			8	13.3	31	51.7	21	35.0	<b>60</b>	100.0
УДК	1	3.0	6	18.2	15	45.5	11	33.3	<b>33</b>	100.0
Инс. за онк. и рад. Србије			2	5.1	19	48.7	18	<b>46.2</b>	<b>39</b>	100.0
ИО „Бањица“	2	1.9	20	18.9	57	53.8	27	<b>25.5</b>	<b>106</b>	100.0
ВМА	1	0.3	26	6.8	209	54.3	159	38.7	<b>385</b>	100.0
<b>УКУПНО</b>	<b>13</b>	<b>1.0</b>	<b>135</b>	<b>10.7</b>	<b>708</b>	<b>56.1</b>	<b>405</b>	<b>32.1</b>	<b>1.261</b>	<b>100.0</b>

У 2022. години највећи број испитаника свој материјални положај оценио је као добар 50.0%, а као веома добар, 10.0%. Трећина испитаника свој материјални положај сматра осредњим, а око 5% лошим или веома лошим: 1.1% (граф. 3).



У 2022. години у ИКВБ „Дедиње“ највише је испитаника (8.3%) оценило своје материјално стање као „лоше“ (8,3%) и као „осредње“ (48.3%); у КБЦ „Др Д. Мишовић“ као „добро“ (59.0%); а у УДК највише је било пацијената који сматрају да им је материјално стање „веома добро“, 27.3%, (таб. 6). Постоји статистички високо значајна разлика у дистрибуцији испитаника према материјалном положају по болницама ( $N=39.359$ ,  $df=9$ ,  $p=0.000$ ).

Може се закључити да је материјални положај испитаника најбољи у Универзитетској дечјој клиници и КБЦ „Др Д. Мишовић“, а најнеповољнији у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ и у УКЦС.

**Табела 6:** Дистрибуција испитаника према материјалном положају по болницама, 2022.

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		осредње		добро		веома добро		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	7	2.6	17	6.4	107	40.4	113	42.6	21	7.9	265	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“	1	0.9	1	0.9	33	28.2	69	59.0	13	11.1	117	100.0
КБЦ „Звездара“	2	1.8	6	5.5	37	33.9	52	47.7	12	11.0	109	100.0
КБЦ „Земун“	1	1.1	1	1.1	36	40.4	44	49.4	7	7.9	89	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“			1	2.0	18	35.3	27	52.9	5	9.8	51	100.0
ИКВБ „Дедиње“			5	8.3	29	48.3	24	40.0	2	3.3	60	100.0
УДК	1	3.0			6	18.2	17	51.5	9	27.3	33	100.0
Инс. за онк. и рад.РС	1	2.5			16	40.0	20	50.0	3	7.5	40	100.0
ИО „Бањица“			4	3.8	39	36.8	52	49.1	11	10.4	106	100.0
ВМА	1	0.3	9	2.4	121	31.8	208	54.6	42	11.0	381	100.0
<b>УКУПНО</b>	<b>14</b>	<b>1.1</b>	<b>44</b>	<b>3.5</b>	<b>442</b>	<b>35.3</b>	<b>626</b>	<b>50.0</b>	<b>125</b>	<b>10.0</b>	<b>1.251</b>	<b>100.0</b>

## УСЛУГЕ И ОРГАНИЗАЦИЈА ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ ТОКОМ БОЛНИЧКОГ ЛЕЧЕЊА

### Услуге и организација здравствене заштите током болничког лечења

- Обавештења која су дата испитанику код пријема у болницу
- Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници
- Услуге исхране током боравка у болници
- Услуге смештаја током боравка у болници
- Одржавање хигијене собе
- Одржавање хигијене тоалета
- Организација посета
- Обавештења која су дата испитанику код отпуста из болнице



## 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, одржавања 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, 76.4% испитаника је оценило као одлична, а још 17.0% као добра (граф. 4). Војномедицинска академија је користила упитник који не садржи ово питање.

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



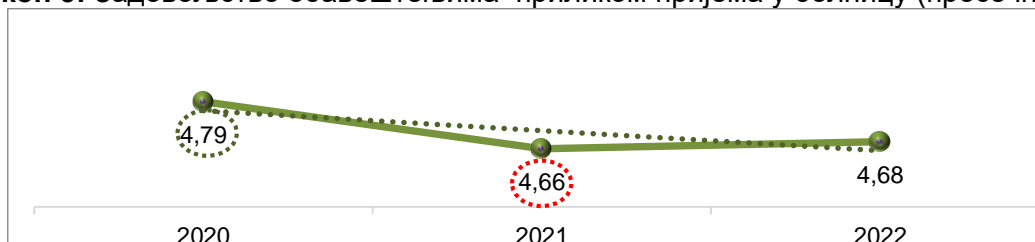
Обавештења која су добили на пријему у болницу су била одлична за чак 92.7% испитаника у Институту за онкологију и радиологију Србије, а за преко 80% у Институту „Бањица“, ИКВБ „Дедиње“ и КБЦ „Земун“. Обавештења су била добра у УДК за 24.2% испитаника, а за по 1/5 у КБЦ „Звездара“ и КБЦ „Др Д. Мишовић“; док су наведена обавештења била лоша за по 3.0% пацијената у УКЦС и УДК (таб. 7). Постоји статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о обавештењима која су им дата приликом болничког пријема између различитих болница ( $N=19.089$ ,  $df=8$ ,  $p=0.014$ ).

**Табела 7:** Обавештења која су пацијенту дата приликом болничког пријема по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС			8	3.0	20	7.4	51	19.0	190	70.6	269	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“					3	2.5	24	20.2	92	77.3	119	100.0
КБЦ „Звездара“			1	0.9	6	5.6	22	20.4	79	73.1	108	100.0
КБЦ „Земун“	1	1.1			4	4.5	12	13.5	72	80.9	89	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“			1	2.0	2	3.9	9	17.6	39	76.5	51	100.0
ИКВБ „Дедиње“					3	5.2	8	13.8	47	81.0	58	100.0
УДК			1	3.0	2	6.1	8	24.2	22	66.7	33	100.0
Инс. за онк. и рад.							3	7.3	38	92.7	41	100.0
ИО „Бањица“					6	5.3	13	11.5	94	83.2	113	100.0
<b>УКУПНО</b>	<b>1</b>	<b>0.1</b>	<b>11</b>	<b>1.2</b>	<b>46</b>	<b>5.2</b>	<b>150</b>	<b>17.0</b>	<b>673</b>	<b>76.4</b>	<b>673</b>	<b>100.0</b>

Просечна оцена (на скали од 1 до 5) за обавештења која су дата на пријему у болницу износи 4,68 за све болнице (графикон 5).

**Графикон 5:** Задовољство обавештењима приликом пријема у болницу (просечна оцена)



Највиша просечна оцена је у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,93), а најнижа у УДК (4,55) и УКЦС (4,57), док су у осталим здравственим установама просечне оцене у распону 4,66-4,78 (таб. 8).

**Табела 8:** Просечна оцена обавештења која су пацијенту дата приликом пријема у болницу

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС				266	4,61	0.76	269	4,57	0.76
КБЦ „Др Д. Мишовић“				32	4,84	0.36	119	4,75	0.49
КБЦ „Звездара“				86	4,72	0.68	108	4,66	0.63
КБЦ „Земун“				62	<b>4,37</b>	1.02	89	4,73	0.65
КБЦ „Бежанијска коса“	31	4,74	0.73				51	4,69	0.65
ИКВБ „Дедиње“	20	<b>4,95</b>	0.22	61	<b>4,98</b>	0.12	58	4,76	0.54
УДК	30	<b>4,57</b>	0.97	21	4,48	1.03	33	<b>4,55</b>	0.75
Инст. за зз мајке и детета	13	4,85	0.55						
Инст. за онкол. и рад. Србије	57	4,91	0.29	53	4,68	0.51	41	<b>4,93</b>	0.26
ИО „Бањица“	29	4,69	0.60	103	4,70	0.71	113	4,78	0.53
<b>УКУПНО</b>	<b>180</b>	<b>4,79</b>	<b>0.61</b>	<b>684</b>	<b>4,66</b>	<b>0.73</b>	<b>881</b>	<b>4,68</b>	<b>0.64</b>

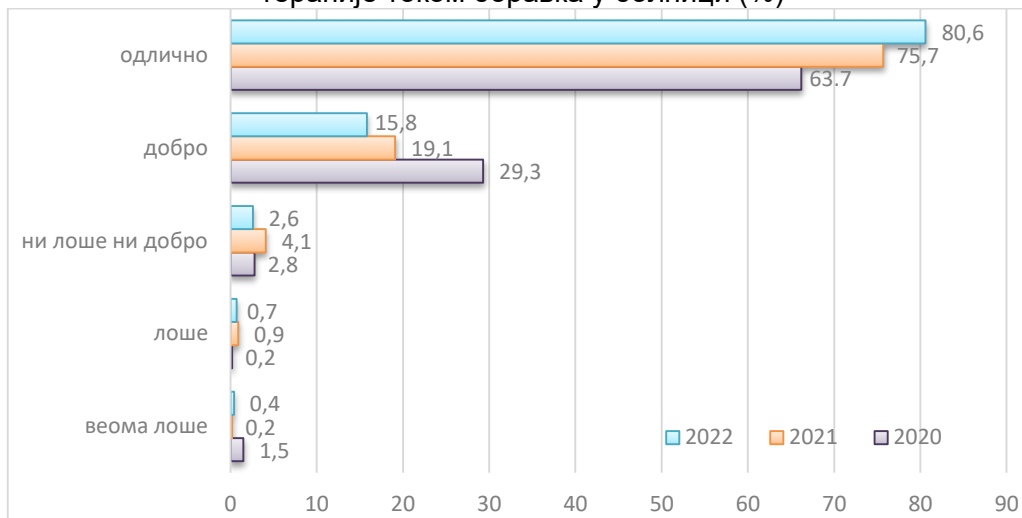
Није установљена статистички значајна разлика у задовољству обавештењима која су дата пацијентима на пријему у болницу у односу на пол, старост, степен образовања и материјално стање домаћинства (таб. 9).

**Табела 9:** Задовољство добијеним обавештењима на пријему у болницу у односу на карактеристике испитаника

ВАРИЈАБЛЕ	N	$\bar{x}$	SD	вредност теста и р вредност	
пол	мушко	465	4,69	0.60	H=0,411 p=0,521
	женско	416	4,68	0.68	
степен образовања	непотпуна ош	12	4,67	0.65	H=6,604 p=0,086
	основна школа	108	4,69	0.63	
	средња школа	488	<b>4,72</b>	0.58	
	виша и висока школа	253	4,58	0.74	
материјално стање домаћинства	веома лоше	13	<b>4,85</b>	0.37	H=6,276 p=0,179
	лоше	33	4,64	0.65	
	осредње	315	4,65	0.66	
	добро	413	4,68	0.65	
	веома добро	82	4,82	0.52	
популационе групе	0-19	37	<b>4,78</b>	0.48	H=10,225 p=0,176
	20-29	45	4,64	0.80	
	30-39	69	<b>4,78</b>	0.56	
	40-49	90	4,54	0.76	
	50-59	152	4,73	0.56	
	60-69	217	4,76	0.54	
	70-79	152	4,68	0.54	
	80 и више	33	4,73	0.52	

Када је реч о **организацији и брзини пружања услуга дијагностике и терапије** током боравка у болници (лабораторија, рентген, ултразвук, ЕКГ, итд.), 96.4% пацијената сматра да су одличне или добре, док само 1.1% испитаника сматра да су лоше или веома лоше (граф. 6). У ВМА су укључени одговори на питање о општем задовољству услугама дијагностике и терапије.

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



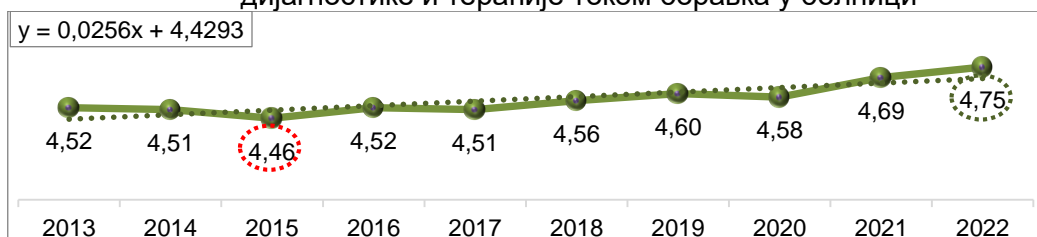
Организацију и брзину пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници су скоро сви испитаници оценили оценом „одлично“ у Институту за онкологију и радиологију Србије (97.5%) и ИО „Бањица“ (95.6%). Лоше мишљење има 2,6% испитаника у УКЦС (таб. 10). Постоји статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о организацији и брзини пружања услуга дијагностике и терапије по болницама ( $N=39.712$ ,  $df=9$ ,  $p=0.000$ ).

**Табела 10:** Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	1	0.4	6	2.2	16	6.0	48	17.9	197	73.5	268	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“					1	0.8	23	19.2	96	80.0	120	100.0
КБЦ „Звездара“			1	0.9	3	2.7	16	14.5	90	81.8	110	100.0
КБЦ „Земун“					2	2.2	14	15.7	73	82.0	89	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“							7	13.7	44	86.3	51	100.0
ИКВБ „Дедиње“					1	1.7	8	13.8	49	84.5	58	100.0
УДК					1	3.0	5	15.2	27	81.8	33	100.0
Инс. за онк. и рад.							1	2.5	39	97.5	40	100.0
ИО „Бањица“					1	0.9	4	3.5	109	95.6	114	100.0
ВМА	3	1.2	1	0.4	5	1.9	54	20.8	196	75.7	259	100.0
<b>УКУПНО</b>	<b>4</b>	<b>0.4</b>	<b>8</b>	<b>0.7</b>	<b>30</b>	<b>2.6</b>	<b>180</b>	<b>15.8</b>	<b>920</b>	<b>80.6</b>	<b>1.142</b>	<b>100.0</b>

Просечна оцена (на скали од 1 до 5) за организацију и брзину пружања услуга дијагностике и терапије износи 4,75 и највећа је у посматраном периоду (граф. 7). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

**Графикон 7:** Просечне оцене организације и брзине пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници



Организацијом и брзином пружања услуга дијагностике и терапије су најзадовољнији пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,98), а потом у ИО „Бањица“, док су најмање задовољни у УКЦС (4,62) и ВМА (таб. 11).

**Табела 11:** Просечна оцена организације и брзине пружања услуга дијагностике и терапије током болничког боравка по болници

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС				263	4,64	0.66	268	<b>4,62</b>	0.73
КБЦ „Др Д. Мишовић“				32	4,84	0.45	120	4,79	0.43
КБЦ „Звездара“				87	4,90	0.38	110	4,77	0.53
КБЦ „Земун“				62	4,56	0.88	89	4,80	0.45
КБЦ „Бежанијска коса“	31	4,94	0.25				51	4,86	0.35
ИКВБ „Дедиње“	20	<b>5,00</b>	0.00	61	<b>4,97</b>	0.18	58	4,83	0.42
УДК	30	4,73	0.52	21	4,95	0.22	33	4,79	0.48
Инст. за зз мајке и детета	13	<b>5,00</b>	0.00						
Инст. за онкол. и рад. Србије	53	4,89	0.58	51	4,86	0.40	40	<b>4,98</b>	0.16
ИО „Бањица“	29	4,79	0.49	103	4,82	0.56	114	4,95	0.26
ВМА	288	<b>4,41</b>	0.77	281	<b>4,53</b>	0.64	259	4,69	0.64
<b>УКУПНО</b>	<b>464</b>	<b>4,58</b>	<b>0.70</b>	<b>961</b>	<b>4,69</b>	<b>0.61</b>	<b>1.142</b>	<b>4,75</b>	<b>0.56</b>

Није установљена статистички значајна разлика у задовољству организацијом и брзином пружања дијагностичких услуга и терапије током боравка у болници у односу на пол, старост, степен образовања и материјално стање домаћинства испитаника (таб. 12).

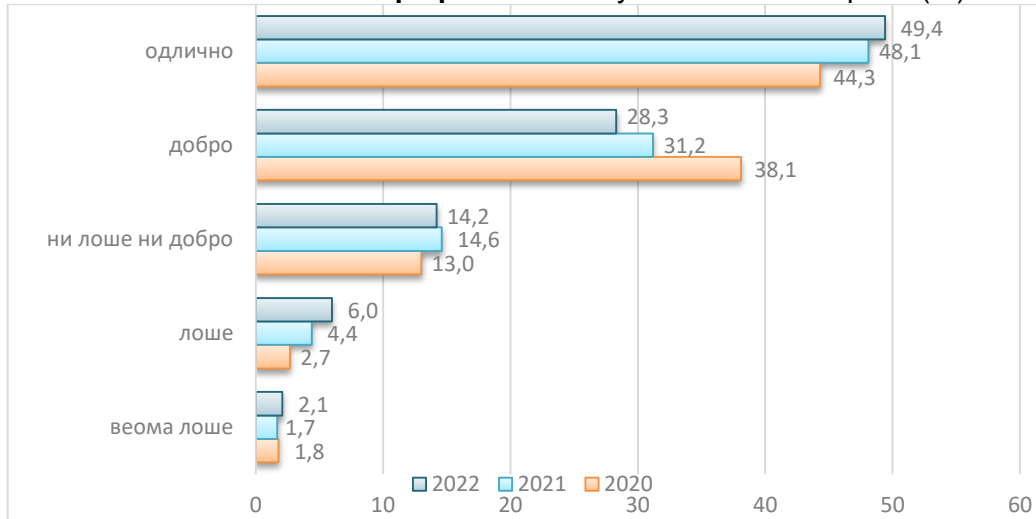
**Табела 12:** Задовољство организацијом и брзином пружања дијагностичких услуга у односу на карактеристике испитаника

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	вредност теста и p вредност
пол	мушко	613	4,74	0.59	H=1,906 p=0,167
	женско	522	<b>4,78</b>	0.54	
степен образовања	непотпуна ош	13	4,69	0.63	H=1,475 p=0,688
	основна школа	123	<b>4,79</b>	0.51	
	средња школа	633	4,75	0.58	
	виша и висока школа	349	4,74	0.58	
материјално стање домаћинства	веома лоше	14	<b>4,86</b>	0.36	H=6,925 p=0,140
	лоше	38	4,58	0.68	
	осредње	389	4,74	0.57	
	добро	563	4,76	0.58	
	веома добро	108	4,83	0.46	
популационе групе	0-19	38	4,84	0.44	H=4,908 p=0,671
	20-29	66	4,83	0.37	
	30-39	97	4,78	0.61	
	40-49	137	4,76	0.60	
	50-59	192	4,76	0.52	
	60-69	278	4,76	0.55	
	70-79	204	4,76	0.48	
	80 и више	41	<b>4,85</b>	0.42	

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

За 77,7% испитаника болничка храна је одлична или добра, а за 8% је лоша или веома лоша (граф. 8). У ВМА су укључени одговори на питање о општем задовољству услугама исхране.

Графикон 8: Услуге болничке исхране (%)



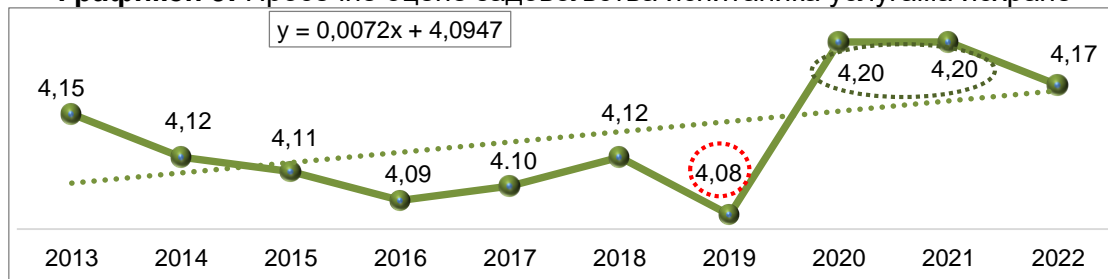
Болничка исхрана била је одлична за 76% испитаника у ИО „Бањица“ и 74% у Институту за онкологију и радиологију Србије, а лоша и веома лоша за по 10,4% испитаника у УКЦС и КБЦ „Др Д. Мишовић“ (таб. 13). Постоји високо статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о услугама исхране по болницама ( $N=77,025$ ,  $df=9$ ,  $p=0.000$ ).

Табела 13: Услуге болничке исхране по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	7	2.6	21	7.8	47	17.5	61	22.7	133	49.4	269	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“	3	2.6	9	7.8	17	14.8	28	24.3	58	50.4	115	100.0
КБЦ „Звездара“	1	0.9	8	7.4	13	12.0	33	30.6	53	49.1	108	100.0
КБЦ „Земун“	2	2.3	6	6.9	14	16.1	19	21.8	46	52.9	87	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“			1	2.0	3	5.9	15	29.4	32	62.7	51	100.0
ИКВБ „Дедиње“			4	6.9	6	10.3	11	19.0	37	63.8	58	100.0
УДК	1	3.0	2	6.1	2	6.1	10	30.3	18	54.5	33	100.0
Инс. за онк. и рад.			1	2.6	2	5.1	7	17.9	29	74.4	39	100.0
ИО „Бањица“	3	2.6	1	0.9	6	5.2	18	15.7	87	75.7	115	100.0
ВМА	9	2.4	22	5.9	67	17.9	152	40.5	125	33.3	375	100.0
<b>УКУПНО</b>	<b>26</b>	<b>2.1</b>	<b>75</b>	<b>6.0</b>	<b>177</b>	<b>14.2</b>	<b>354</b>	<b>28.3</b>	<b>318</b>	<b>49.4</b>	<b>1,250</b>	<b>100.0</b>

Болничка исхрана у целини је оцењена просечном оценом 4,17 (граф. 9). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 9: Просечне оцене задовољства испитаника услугама исхране



Услугама исхране у целини током боравка у болници најзадовољнији су пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,64), а потом у ИО „Бањица“ (4,61), а најмање су задовољни у ВМА (3,97) и УКЦС (таб. 14).

**Табела 14:** Просечне оцене задовољства испитаника услугама исхране по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС				262	4.08	1.06	269	4,09	1.10
КБЦ „Др Д. Мишовић“				32	4.19	1.18	115	4,12	1.09
КБЦ „Звездара“				86	4.13	1.06	108	4,19	0.98
КБЦ „Земун“				62	<b>3.76</b>	1.38	87	4,16	1.08
КБЦ „Бежанијска коса“	31	4.90	0.30				51	4,53	0.70
ИКВБ „Дедиње“	20	<b>4.95</b>	0.22	61	<b>4.98</b>	0.13	58	4,40	0.93
УДК	29	4.59	0.63	21	4.33	0.80	33	4,27	1.04
Инст. за зз мајке и детета	13	4.31	1.11						
Инст. за онкол. и рад. Србије	57	4.84	0.37	53	4.40	0.77	39	<b>4,64</b>	0.70
ИО „Бањица“	29	4.34	1.08	102	4.72	0.55	115	4,61	0.84
ВМА	369	<b>3.96</b>	0.90	355	4.05	0.82	375	<b>3,97</b>	0.98
<b>УКУПНО</b>	<b>548</b>	<b>4.20</b>	<b>0.90</b>	<b>1034</b>	<b>4.20</b>	<b>0.96</b>	<b>1.250</b>	<b>4,17</b>	<b>1.02</b>

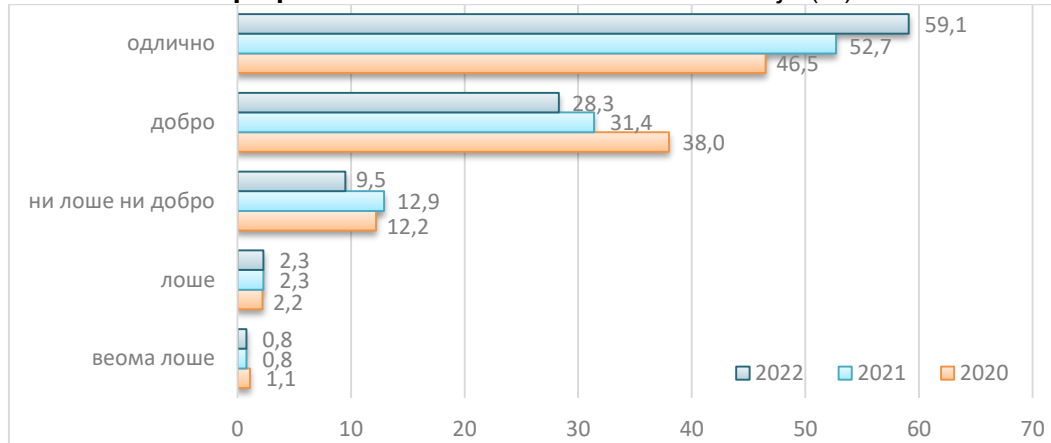
Установљена је статистички значајна разлика у задовољству услугама болничке исхране у односу на старост, степен образовања и материјални положај испитаника (таб. 15). Болничком исхраном су најзадовољнији пацијенти млађи од 20 година, са непотпуном основном школом и са веома лошим материјалним стањем.

**Табела 15:** Задовољство услугама исхране у односу на карактеристике испитаника

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	вредност теста и р вредност
пол	мушко	676	4,16	1.01	$\chi^2=5,151$ $p=0,272$
	женско	563	4,19	1.03	
степен образовања	непотпуна ош	13	<b>4,46</b>	0.66	H=27,540 $p<0,001$
	основна школа	129	4,40	0.95	
	средња школа	692	4,22	0.98	
	виша и висока школа	393	<b>3,97</b>	1.08	
материјално стање домаћинства	веома лоше	14	<b>4,79</b>	0.42	H=12,925 $p=0,012$
	лоше	41	4,29	1.05	
	осредње	428	4,21	0.97	
	добро	611	<b>4,10</b>	1.05	
популационе групе	веома добро	124	4,29	0.99	H=21,536 $p=0,003$
	0-19	39	<b>4,46</b>	0.72	
	20-29	76	4,16	0.92	
	30-39	112	4,35	0.92	
	40-49	154	<b>3,90</b>	1.16	
	50-59	217	4,04	1.07	
	60-69	299	4,28	0.95	
	70-79	222	4,24	0.93	
80 и више	42	4,21	1.09		

Услуге смештаја током боравка у болници (опремљеност собе и удобност кревета), 87.4% пацијената сматра одличним или добрим (више него претходне године), а само 3.1% их сматра веома лошим или лошим (граф. 10). У ВМА су укључени одговори на питање о општем задовољству услугама смештаја.

**Графикон 10: Услови болничког смештаја (%)**



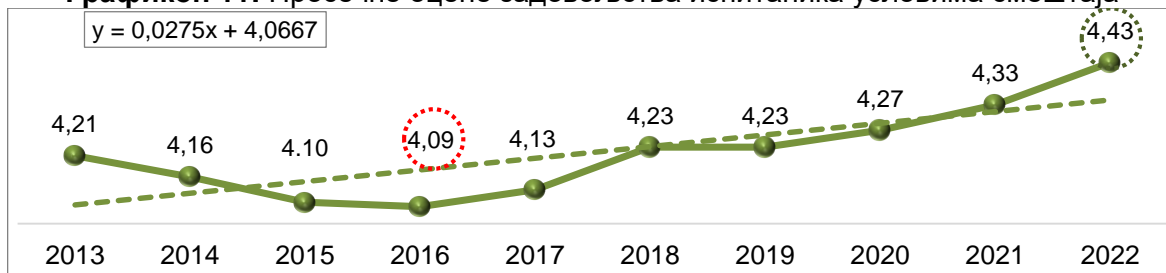
У Институту „Бањица“ највећи број пацијената оценио је услове болничког смештаја одличним (82.3%), а најмањи број испитаника има овакво мишљење у ВМА (35.4%); али, зато је највећи број пацијената у ВМА оценио смештај као добар (50.4%). У УДК највећи број испитаника сматра да је смештај лош, 9.1% (таб. 16). Постоји статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о условима смештаја по болницама ( $N=135,385$ ,  $df=9$ ,  $p=0,000$ ).

**Табела 16: Услови болничког смештаја по болницама**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
	УКЦС	4	1.5	13	4.8	34	12.5	61	22.5	159	58.7	271
КБЦ „Др Д. Мишовић“					4	3.4	22	18.5	93	78.2	119	100.0
КБЦ „Звездара“			3	2.7	13	11.8	23	20.9	71	64.5	110	100.0
КБЦ „Земун“	1	1.1	4	4.5	10	11.2	13	14.6	61	68.5	89	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“					2	3.9	10	19.6	39	76.5	51	100.0
ИКВБ „Дедиње“			1	1.7	3	5.2	8	13.8	46	79.3	58	100.0
УДК			3	9.1	3	9.1	7	21.2	20	60.6	33	100.0
Инс. за онк. и рад.					2	5.0	8	20.0	30	75.0	40	100.0
ИО „Бањица“					5	4.4	15	13.3	93	82.3	113	100.0
ВМА	5	1.3	5	1.3	44	11.6	191	50.4	134	35.4	379	100.0
<b>УКУПНО</b>	<b>10</b>	<b>0.8</b>	<b>29</b>	<b>2.3</b>	<b>120</b>	<b>9.5</b>	<b>358</b>	<b>28.3</b>	<b>746</b>	<b>59.1</b>	<b>1.263</b>	<b>100.0</b>

Услови болничког смештаја у целини су оцењени просечном оценом 4,43, што је највећа оцена у посматраном периоду (граф. 11). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

**Графикон 11: Просечне оцене задовољства испитаника условима смештаја**



Болничким смештајем најзадовољнији су пацијенти у Институту „Бањица“ (4,78), а потом у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (4,75), док су пацијенти најмање задовољни у ВМА (4,17) (таб. 17).

Табела 17: Просечне оцене општег задовољства смештајем по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС				263	4,32	0.91	271	4,32	0.97
КБЦ „Др Д. Мишовић“				33	4,76	0.75	119	4,75	0.51
КБЦ „Звездара“				88	4,31	0.96	110	4,47	0.81
КБЦ „Земун“				62	<b>3,98</b>	1.21	89	4,45	0.94
КБЦ „Бежанијска коса“	31	4,81	0.54				51	4,73	0.53
ИКВБ „Дедиње“	20	<b>5,00</b>	0.00	61	<b>4,98</b>	0.13	58	4,71	0.65
УДК	30	4,57	0.68	21	4,48	0.81	33	4,33	0.99
Инст. за зз мајке и детета	13	4,62	0.51						
Инст. за онкол. и рад. Србије	57	4,81	0.55	53	4,57	0.72	40	4,70	0.56
ИО „Бањица“	29	4,52	0.78	101	4,78	0.48	113	<b>4,78</b>	0.51
ВМА	370	<b>4,04</b>	0.85	360	4,08	0.72	379	<b>4,17</b>	0.78
<b>УКУПНО</b>	<b>550</b>	<b>4,27</b>	<b>0.84</b>	<b>1042</b>	<b>4,33</b>	<b>0.84</b>	<b>1263</b>	<b>4,43</b>	<b>0.82</b>

Није установљена статистички значајна разлика у задовољству услугама смештаја у односу на пол испитаника. Разлика постоји у односу на старост, степен образовања и материјално стање домаћинства. Према степену образовања најзадовољнији су испитаници са непотпуном основном школом и основном школом (просечна оцена 4,62), а најмање задовољни испитаници са завршеном вишом и високом школом. Према материјалном стању најзадовољнији су испитаници веома лошег стандарда (просечна оцена 4,79), а најмање задовољни са добрим и веома добрим материјалним стањем. У односу на старост испитаника, најзадовољнији су испитаници млађи од 20 година (просечна оцена 4,67), а најмање су задовољни испитаници у добној групи од 40 до 49 година (таб. 18).

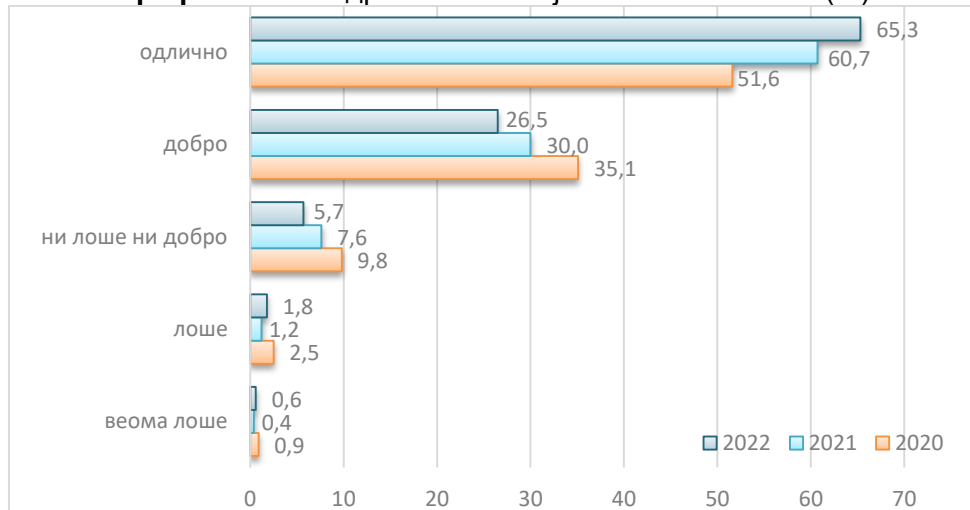
Табела 18: Задовољство болничким смештајем у односу на карактеристике испитаника

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	вредност теста и р вредност
пол	мушко	678	4,45	0.80	$\chi^2=5,866$ $p=0,209$
	женско	574	4,41	0.83	
степен образовања	непотпуна ош	13	<b>4,62</b>	0.65	H=37,437 $p<0,001$
	основна школа	129	<b>4,62</b>	0.64	
	средња школа	699	4,48	0.81	
	виша и висока школа	398	4,24	0.85	
материјално стање домаћинства	веома лоше	14	<b>4,79</b>	0.42	H=11,471 $p=0,022$
	лоше	41	4,59	0.80	
	осредње	433	4,47	0.81	
	добро	619	4,37	0.84	
популационе групе	веома добро	123	4,44	0.76	H=19,965 $p=0,006$
	0-19	39	<b>4,67</b>	0.57	
	20-29	78	4,32	0.80	
	30-39	115	4,43	0.83	
	40-49	157	4,25	0.89	
	50-59	220	4,40	0.85	
	60-69	302	4,52	0.73	
	70-79	220	4,48	0.76	
80 и више	43	4,51	0.70		

Одржавање хигијене болесничке собе 91.8% пацијената сматра одличним или добрим (што је незнатно више у односу на претходну годину), а 2.4% их сматра веома лошим и лошим (граф. 12).



Графикон 12: Одржавање хигијене болничке собе (%)



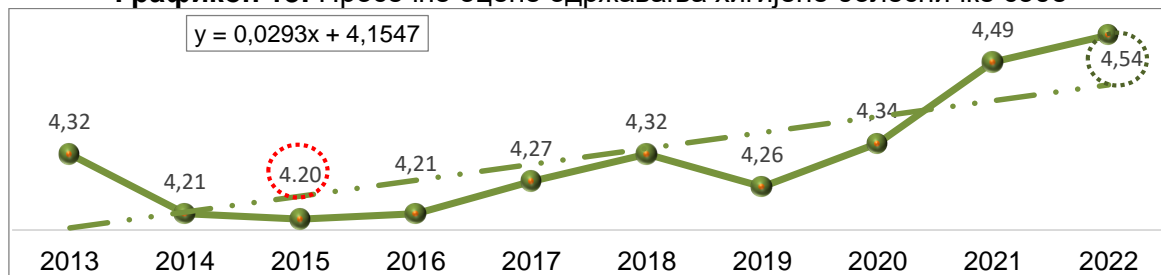
У Институту за онкологију и радиологију Србије око 95% испитаника сматра одржавање хигијене собе одличним, а 94% у Институту „Бањица“, док овакво мишљење има само 42% испитаника у ВМА. У ВМА пацијенти у највишим процентима сматрају да је хигијена собе добра (48.4%); док лоше мишљење има 6,5% испитаника у УДК и 6,3% у УКЦС (таб. 19). Постоји статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о одржавању хигијене болесничких соба по болницама (N=166,761, df=9, p=0.000).

Табела 19: Одржавање хигијене болесничке собе по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	4	1.5	13	4.8	24	8.9	61	22.5	169	62.4	271	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“			3	2.5	8	6.7	17	14.3	91	76.5	119	100.0
КБЦ „Звездара“					5	4.5	22	20.0	83	75.5	110	100.0
КБЦ „Земун“					2	2.3	17	19.3	69	78.4	88	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“			1	2.0	1	2.0	10	19.6	39	76.5	51	100.0
ИКВБ „Дедиње“					1	1.7	8	13.3	51	85.0	60	100.0
УДК			2	6.5	2	6.5	8	25.8	19	61.3	31	100.0
Инс. за онк. и рад.							2	5.1	37	94.9	39	100.0
ИО „Бањица“					1	0.9	6	5.3	107	93.9	114	100.0
ВМА	4	1.1	4	1.1	28	7.4	184	48.4	160	42.1	380	100.0
<b>УКУПНО</b>	<b>8</b>	<b>0.6</b>	<b>23</b>	<b>1.8</b>	<b>72</b>	<b>5.7</b>	<b>335</b>	<b>26.5</b>	<b>825</b>	<b>65.3</b>	<b>1.263</b>	<b>100.0</b>

Одржавање хигијене болесничке собе је оцењено просечном оценом 4,54, што је највећа оцена у посматраном периоду (граф. 13). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 13: Просечне оцене одржавања хигијене болесничке собе



Одржавање хигијене болесничке собе најбоље је оцењено у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,95) и ИО „Бањица“ (4,93), а најлошије у ВМА, 4,29 и у УКЦС (таб. 20).

Табела 20: Просечне оцене хигијене болесничке собе по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС				267	4,49	0.76	271	4,39	0.94
КБЦ „Др Д. Мишовић“				33	4,67	0.65	119	4,65	0.72
КБЦ „Звездара“				88	4,66	0.68	110	4,71	0.55
КБЦ „Земун“				62	4,26	1.10	88	4,76	0.48
КБЦ „Бежанијска коса“	31	4,74	0.63				51	4,71	0.61
ИКВБ „Дедиње“	20	<b>5,00</b>	0.00	61	<b>4,98</b>	0.13	60	4,83	0.42
УДК	30	4,87	0.35	21	4,76	0.54	31	4,42	0.88
Инст. за зз мајке и детета	13	4,92	0.28						
Инст. за онкол. и рад. Србије	57	4,88	0.43	53	4,74	0.45	39	<b>4,95</b>	0.22
ИО „Бањица“	29	4,93	0.26	103	4,91	0.37	114	4,93	0.29
ВМА	370	<b>4,08</b>	0.85	361	<b>4,23</b>	0.68	380	<b>4,29</b>	0.74
<b>УКУПНО</b>	<b>550</b>	<b>4,34</b>	<b>0.83</b>	<b>1049</b>	<b>4,49</b>	<b>0.72</b>	<b>1263</b>	<b>4,54</b>	<b>0.74</b>

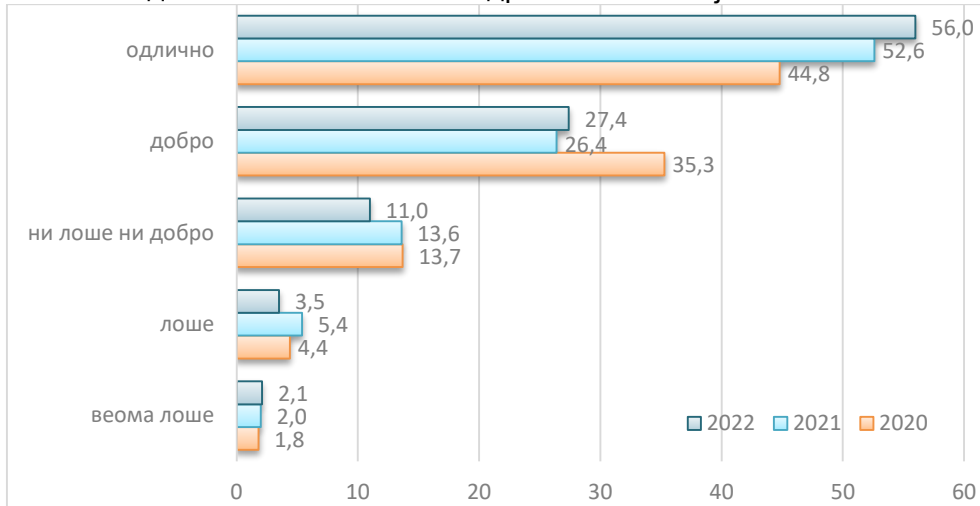
Није установљена статистички значајна разлика у задовољству хигијеном болничке собе у односу на пол и материјално стање испитаника. Значајна разлика постоји у односу на степен образовања и старост испитаника. Према степену образовања најзадовољнији су пацијенти са непотпуном основном школом (просечна оцена 4,69), а најмање су задовољни са вишом и високом школом (4,42). Најзадовољнији одржавањем хигијене болесничке собе су пацијенти добне групе од 60 до 69 година (просечна оцена 4,65), а најмање је задовољна група од 40 до 49 година (таб. 21).

Табела 21: Задовољство хигијеном болесничке собе у односу на карактеристике испитаника

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	вредност теста и р вредност
пол	мушко	682	4,55	0.73	H=0,101 p=0,751
	женско	570	4,53	0.75	
степен образовања	непотпуна ош	13	<b>4,69</b>	0.63	H=20,243 p<0,001
	основна школа	129	4,63	0.66	
	средња школа	702	4,58	0.74	
	виша и висока школа	395	<b>4,42</b>	0.76	
материјално стање домаћинства	веома лоше	14	<b>4,86</b>	0.36	H=8,865 p=0,065
	лоше	43	4,56	0.85	
	осредње	433	4,59	0.70	
	добро	617	4,51	0.75	
добне групе	веома добро	125	<b>4,47</b>	0.73	H=22,042 p=0,002
	0-19	39	4,56	0.85	
	20-29	78	4,44	0.76	
	30-39	114	4,46	0.79	
	40-49	156	<b>4,40</b>	0.78	
	50-59	219	4,53	0.72	
	60-69	302	<b>4,65</b>	0.64	
	70-79	224	4,63	0.62	
80 и више	42	4,60	0.70		

Одржавање хигијене тоалета у болници 83.4% пацијената сматра одличним и добрим (више него претходне године), а само 5.6% мисли да је лоше или веома лоше (граф. 14).

**Графикон 14:** Задовољство испитаника одржавањем хигијене болничких тоалета (%)



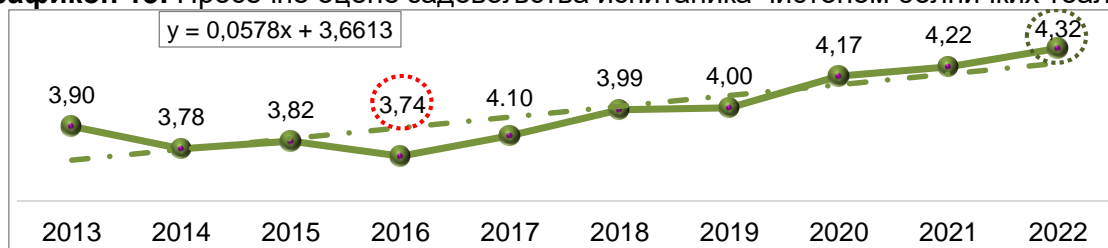
Највише пацијената у Институту „Бањица“ сматра да је одржавање хигијене болничких тоалета одлично (93.0%), док такво мишљење има само 35.0% пацијената у ВМА. У ВМА највише испитаника сматра да је хигијена тоалета добра (46.6%). Највише пацијената који су дали оцене „веома лоше или лоше“ је у УДК (15.7%) и УКЦС, 12.4% (таб. 22). Постоји статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о одржавању хигијене тоалета по болницама (N=150,995, df=9, p=0.000).

**Табела 22:** Чистоћа болничких тоалета

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	9	3.4	24	9.0	41	15.3	61	22.8	133	49.6	268	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“	4	3.4	1	0.8	13	11.0	25	21.2	75	63.6	118	100.0
КБЦ „Звездара“					10	9.3	25	23.1	73	67.6	108	100.0
КБЦ „Земун“			1	1.1	7	8.0	18	20.5	62	70.5	88	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“	3	5.9			4	7.8	11	21.6	33	64.7	51	100.0
ИКВБ „Дедиње“	2	3.4			5	8.5	6	10.2	46	78.0	59	100.0
УДК	3	9.4	2	6.3	4	12.5	8	25.0	15	46.9	32	100.0
Инс. за онк. и рад.			2	5.0	3	7.5	7	17.5	28	70.0	40	100.0
ИО „Бањица“			1	0.9			7	6.1	106	93.0	114	100.0
ВМА	6	1.6	13	3.4	51	13.4	177	46.6	133	35.0	380	100.0
<b>УКУПНО</b>	<b>27</b>	<b>2.1</b>	<b>44</b>	<b>3.5</b>	<b>138</b>	<b>11.0</b>	<b>345</b>	<b>27.4</b>	<b>704</b>	<b>56.0</b>	<b>1.258</b>	<b>100.0</b>

Одржавање хигијене болничких тоалета је оцењено просечном оценом 4,32, што је највећа оцена у посматраном периоду (граф. 15). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

**Графикон 15:** Просечне оцене задовољства испитаника чистоћом болничких тоалета



Одржавањем хигијене болничких тоалета најзадовољнији су пацијенти у Институту „Бањица“ (4,91), а најмање су задовољни у УДК (3,94) и УКЦС (таб. 23).

**Табела 23:** Просечне оцене одржавања хигијене тоалета по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС				263	4,11	1.12	268	4,06	1.14
КБЦ „Др Д. Мишовић“				33	4,61	0.90	118	4,41	0.96
КБЦ „Звездара“				86	4,47	0.88	108	4,58	0.65
КБЦ „Земун“				62	4,23	1.15	88	4,60	0.68
КБЦ „Бежанијска коса“	31	4,65	0.88				51	4,39	1.06
ИКВБ „Дедиње“	20	<b>5,00</b>	0.00	61	<b>4,98</b>	0.13	59	4,59	0.91
УДК	29	4,59	0.57	21	4,67	0.48	32	<b>3,94</b>	1.32
Инст. за зз мајке и детета	13	4,77	0.60						
Инст. за онкол. и рад. Србије	55	4,47	0.90	49	<b>3,78</b>	1.28	40	4,52	0.84
ИО „Бањица“	28	4,54	1.07	101	4,85	0.55	114	<b>4,91</b>	0.86
ВМА	371	<b>3,96</b>	0.93	361	3,94	0.92	380	4,10	0.87
<b>УКУПНО</b>	<b>547</b>	<b>4,17</b>	<b>0.95</b>	<b>1037</b>	<b>4,22</b>	<b>1.01</b>	<b>1258</b>	<b>4,32</b>	<b>0.95</b>

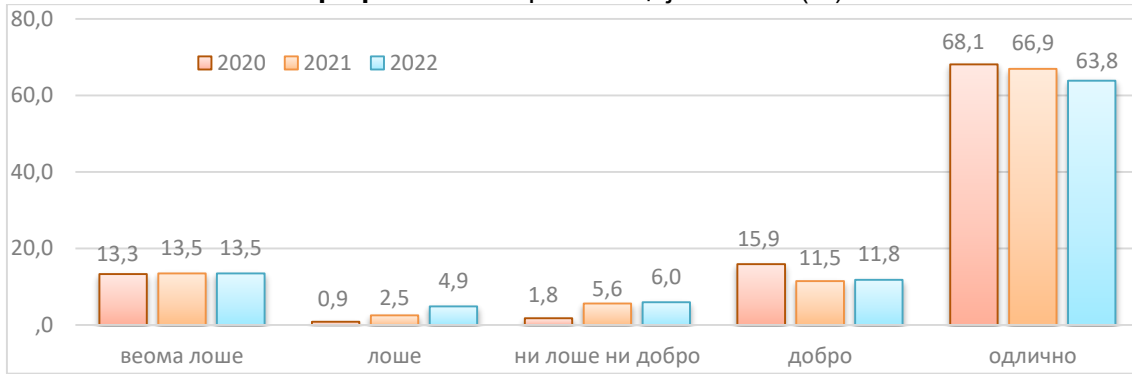
Није установљена статистички значајна разлика у задовољству одржавањем хигијене болесничких тоалета у односу на пол и материјално стање испитаника. Значајна разлика постоји у односу на степен образовања и старост испитаника. Према степену образовања најзадовољнији су пацијенти са непотпуном основном школом (просечна оцена 4,58), а најмање су задовољни пацијенти са вишом и високом школом (4,14). Најзадовољнији су пацијенти у добним групама од 60 до 69 година и 80 и више година (по 4,46), а најмање су задовољни пацијенти у добној групи од 40 до 49 година (таб. 24).

**Табела 24:** Задовољство одржавањем хигијене болесничких тоалета у односу на карактеристике испитаника

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	677	4,35	0.93	$\chi^2=2,504$ p=604
	женско	570	4,29	0.97	
степен образовања	непотпуна ош	12	<b>4,58</b>	0.90	H=25,836 p<0,001
	основна школа	128	4,48	0.87	
	средња школа	697	4,36	0.93	
	виша и висока школа	397	<b>4,14</b>	0.99	
материјално стање домаћинства	веома лоше	14	<b>4,71</b>	0.47	H=6,455 p=0,658
	лоше	41	4,29	1.21	
	осредње	431	4,35	0.91	
	добро	618	4,31	0.93	
	веома добро	122	<b>4,14</b>	1.07	
популационе групе	0-19	39	4,23	1.20	H=29,706 p<0,001
	20-29	78	4,19	0.93	
	30-39	115	4,24	0.98	
	40-49	155	<b>4,06</b>	1.03	
	50-59	220	4,30	0.93	
	60-69	300	<b>4,46</b>	0.84	
	70-79	222	4,43	0.85	
	80 и више	41	<b>4,46</b>	0.89	

**Организацију посета пацијентима у болници** 84.0% испитаника сматра одличном или добром, а 14.2% мисли да је веома лоша и лоша (граф. 16). ВМА је користила упитник који не садржи ово питање. Такође, за ово питање није могуће упоређивање добијених резултата са резултатима из претходних година, пре 2020. године, с обзиром да су у ранијем упитнику постојала 3 одвојена питања везана за организацију посета (број посета, време за посете и дужина посета).

**Графикон 16: Организација посета (%)**



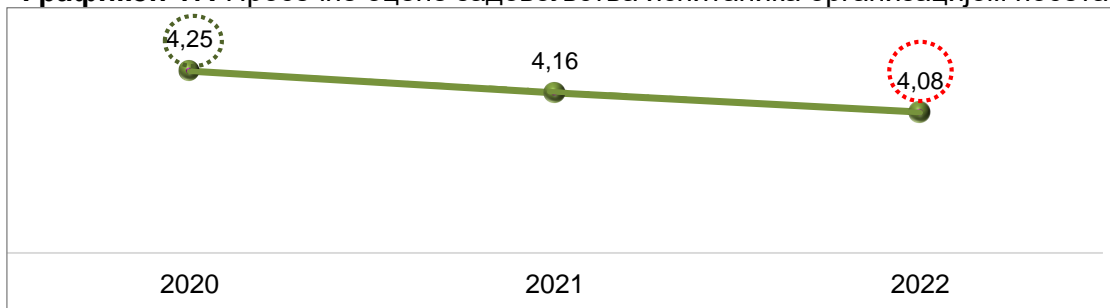
Да је организација посета веома лоша или лоша сматра око 40% испитаника у КБЦ „Бежанијска коса и у УДК; док 89.0% испитаника у ИОХБ „Бањица“ сматра да је одлична (таб. 25). Постоји статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о организацији посета по болницама (N=57,490, df=8, p=0,000).

**Табела 25: Организација посета по болницама**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	19	8.6	19	8.6	16	7.2	37	16.7	131	59.0	222	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“	13	15.9	1	1.2	5	6.1	11	13.4	52	63.4	82	100.0
КБЦ „Звездара“	18	20.7	3	3.4	7	8.0	11	12.6	48	55.2	87	100.0
КБЦ „Земун“	11	14.9	6	8.1	4	5.4	5	6.8	48	64.9	74	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“	18	35.3	2	3.9	2	3.9	7	13.7	22	43.1	51	100.0
ИКВБ „Дедиње“	4	12.5			1	3.1	3	9.4	24	75.0	32	100.0
УДК	8	33.3	2	8.3	1	4.2	3	12.5	10	41.7	24	100.0
Инс. за онк. и рад.	2	4.0					3	12.0	21	84.0	25	100.0
ИО „Бањица“	2	2.0	1	1.0	6	6.0	2	2.0	89	89.0	100	100.0
<b>УКУПНО</b>	<b>94</b>	<b>13.5</b>	<b>34</b>	<b>4.9</b>	<b>42</b>	<b>6.0</b>	<b>82</b>	<b>11.8</b>	<b>445</b>	<b>63.8</b>	<b>697</b>	<b>100.0</b>

Организација посета је оцењена просечном оценом 4,08 (граф. 17). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање.

**Графикон 17: Просечне оцене задовољства испитаника организацијом посета**



Најзадовољнији су пацијенти у Институту „Бањица“ (4,75) и у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,72), а најмање су задовољни у УДК (3,21) и КБЦ „Бежанијска коса“ 3,25 (таб. 26).

**Табела 26:** Просечне оцене организације посета по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС				213	3,87	1.54	222	4,09	1.33
КБЦ „Др Д. Мишовић“				23	4,61	0.99	82	4,07	1.48
КБЦ „Звездара“				71	4,48	1.09	87	3,78	1.62
КБЦ „Земун“				62	<b>3,26</b>	1.81	74	3,99	1.55
КБЦ „Бежанијска коса“	18	<b>4,67</b>	0.97				51	3,25	1.82
ИКВБ „Дедиње“				61	<b>4,95</b>	0.22	32	4,34	1.36
УДК	22	<b>3,36</b>	1.79	21	3,57	1.75	24	<b>3,21</b>	1.81
Инст. за зз мајке и детета	9	4,22	1.30						
Инст. за онкол. и рад. Србије	40	4,62	0.98	26	4,23	1.34	25	4,72	0.84
ИО „Бањица“	24	4,12	1.48	79	4,73	0.83	100	<b>4,75</b>	0.78
<b>УКУПНО</b>	<b>113</b>	<b>4,25</b>	<b>1.37</b>	<b>556</b>	<b>4,16</b>	<b>1.42</b>	<b>697</b>	<b>4,08</b>	<b>1.45</b>

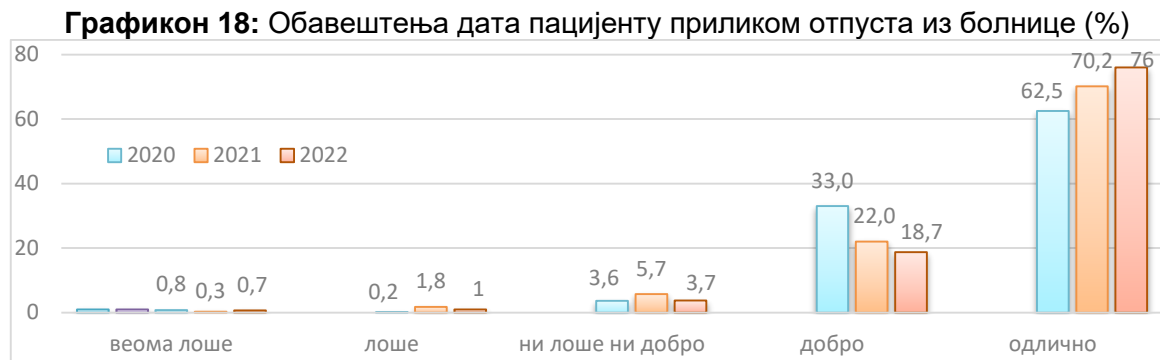
Није установљена статистички значајна разлика у задовољству организацијом посета у односу на пол, године живота, степен образовања и материјално стање испитаника (таб. 27).

**Табела 27:** Задовољство организацијом посета у односу на карактеристике испитаника

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	378	4,03	1.47	$\chi^2=4,631$ p=0,327
	женско	319	4,13	1.42	
степен образовања	непотпуна ош	9	<b>4,33</b>	1.32	H=1,321 P=0,722
	основна школа	93	<b>3,95</b>	1.58	
	средња школа	390	4,11	1.43	
	виша и висока школа	186	4,02	1.46	
материјално стање домаћинства	веома лоше	13	<b>4,38</b>	1.32	H=5,013 P=0,286
	лоше	26	<b>3,81</b>	1.52	
	осредње	255	3,97	1.50	
	добро	312	4,14	1.41	
	веома добро	72	4,17	1.45	
популационе групе	0-19	34	3,91	1.66	H=8,130 P=0,321
	20-29	33	<b>3,64</b>	1.80	
	30-39	60	4,00	1.62	
	40-49	72	3,85	1.54	
	50-59	127	4,02	1.47	
	60-69	162	<b>4,28</b>	1.32	
	70-79	111	4,26	1.28	
	80 и више	27	3,96	1.53	

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 1.7% испитаника сматра да су била веома лоша или лоша, док 94.7% испитаника сматра да су била добра или одлична (граф. 18). ВМА је користила упитник који не садржи ово питање, већ су у анализу укључени одговори о општем задовољству процедуром болничког отпуста. На ово питање није одговорило 173 испитаника (13,4%).

Такође, за ово питање није могуће упоређивање добијених резултата са резултатима из периода пре 2020. године, с обзиром да се у ранијем упитнику питање односило на задовољство процедуром болничког отпуста.



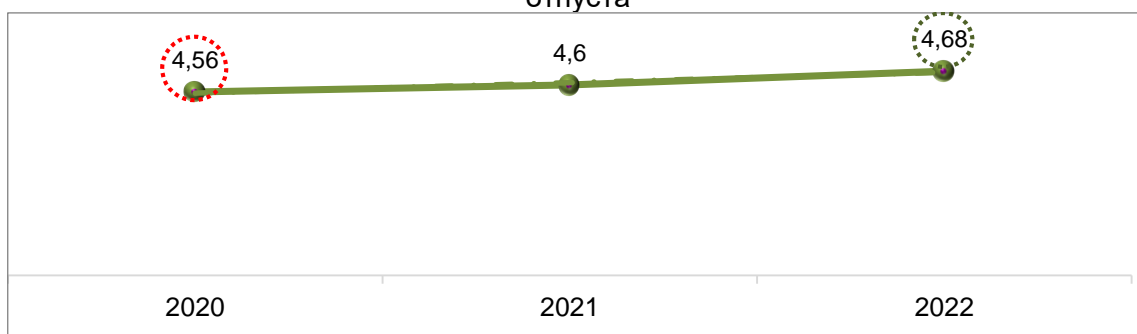
Највише испитаника сматра да су обавештења која су им дата приликом отпуста из болнице одлична у Институту „Бањица“ (95.4%), док су ова обавештења веома лоша и лоша за 5% испитаника у КБЦ „Земун“ и 4% у УКЦС (таб. 28). Установљена је статистички висока значајна разлика у мишљењу испитаника о обавештењима која су им дата приликом отпуста по болницама ( $N=79,452$ ,  $df=9$ ,  $p=0,000$ ).

**Табела 28: Обавештења дата пацијенту приликом отпуста из болнице по болницама**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	2	0.9	7	3.1	20	8.7	42	18.3	158	69.0	229	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“					2	1.9	16	14.8	90	83.3	108	100.0
КБЦ „Звездара“	1	1.1			5	5.3	12	12.6	77	81.1	95	100.0
КБЦ „Земун“	2	2.5	2	2.5			10	12.7	65	82.3	79	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“							9	17.6	42	82.4	51	100.0
ИКВБ „Дедиње“	1	1.9			1	1.9	3	5.8	47	90.4	52	100.0
УДК							3	10.3	26	89.7	29	100.0
Инс. за онк. и рад.							3	7.9	35	92.1	38	100.0
ИО „Бањица“					2	1.9	3	2.8	103	95.4	108	100.0
ВМА	2	0.6	2	0.6	11	3.4	107	32.8	204	62.6	326	100.0
<b>УКУПНО</b>	<b>8</b>	<b>0.7</b>	<b>11</b>	<b>1.0</b>	<b>41</b>	<b>3.7</b>	<b>208</b>	<b>18.7</b>	<b>847</b>	<b>76.0</b>	<b>1115</b>	<b>100.0</b>

Обавештења добијена приликом отпуста из болнице су оцењена просечном оценом 4,68 (граф. 19). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање.

**Графикон 19: Просечне оцене задовољства испитаника обавештењима приликом болничког отпуста**



Обавештења која су пацијенту дата приликом отпуста из болнице оцењена су највишом просечном оценом, 4,94 у ИО „Бањица“ и 4,92 у Институту за онкологију и радиологију Србије, а најнижу оцену су дали пацијенти УКЦС (4,52) и ВМА (таб. 29).

**Табела 29:** Просечна оцене обавештења дата пацијенту приликом отпуста из болнице

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС				225	4,55	0.76	229	<b>4,52</b>	0.84
КБЦ „Др Д. Мишовић“				31	4,97	0.18	108	4,81	0.43
КБЦ „Звездара“				79	4,91	0.29	95	4,73	0.66
КБЦ „Земун“				62	<b>4,08</b>	1.27	79	4,70	0.82
КБЦ „Бежанијска коса“	30	<b>5,00</b>	0.00				51	4,82	0.38
ИКВБ „Дедиње“	20	<b>5,00</b>	0.00	61	<b>5,00</b>	0.00	52	4,83	0.65
УДК	25	4,92	0.28	21	4,90	0.44	29	4,90	0.31
Инст. за зз мајке и детета	12	<b>5,00</b>	0.00						
Инст. за онкол. и рад. Србије	50	4,88	0.44	45	4,69	0.67	38	4,92	0.27
ИО „Бањица“	28	4,68	0.82	103	4,81	0.49	108	<b>4,94</b>	0.31
ВМА	341	<b>4,40</b>	0.68	320	4,45	0.66	326	4,56	0.65
<b>УКУПНО</b>	<b>506</b>	<b>4,56</b>	<b>0.65</b>	<b>947</b>	<b>4,60</b>	<b>0.71</b>	<b>1115</b>	<b>4,68</b>	<b>0.66</b>

Није установљена статистички значајна разлика у задовољству обавештењима добијеним приликом отпуста из болнице у односу на пол, старост, степен образовања и материјално стање испитаника (таб. 30).

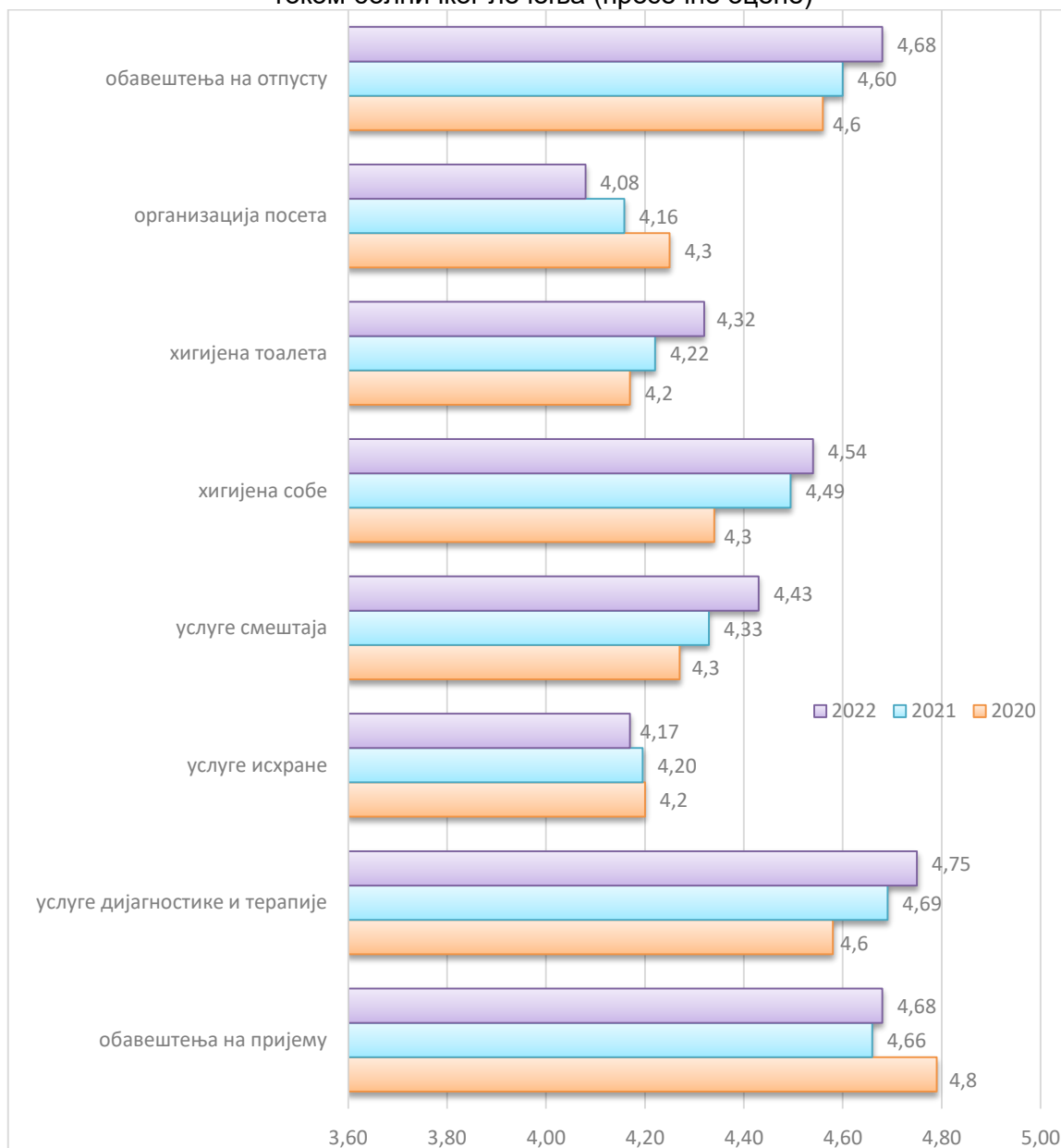
**Табела 30:** Задовољство добијеним обавештењима приликом отпуста из болнице у односу на карактеристике испитаника

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	415	4,72	0.62	H=0,412 P=0,521
	женско	374	4,74	0.70	
степен образовања	непотпуна ош	10	<b>4,80</b>	0.42	H=2,906 P=0,405
	основна школа	99	4,73	0.68	
	средња школа	443	4,75	0.64	
	виша и висока школа	217	<b>4,66</b>	0.71	
материјално стање домаћинства	веома лоше	12	<b>4,92</b>	0.29	H=6,330 P=0,176
	лоше	27	4,70	0.61	
	осредње	275	<b>4,68</b>	0.74	
	добро	274	4,74	0.64	
	веома добро	77	4,86	0.45	
популационе групе	0-19	36	4,86	0.35	H=11,490 P=0,119
	20-29	41	4,76	0.58	
	30-39	68	4,81	0.63	
	40-49	81	<b>4,69</b>	0.58	
	50-59	129	4,70	0.78	
	60-69	193	4,80	0.54	
	70-79	129	4,71	0.63	
80 и више	29	<b>4,90</b>	0.41		

Услуге и организација здравствене заштите током болничког лечења могу се исказати и просечном оценом на скали од 1 до 5 (1=веома незадовољан, 5=веома задовољан). Пацијенти су најзадовољнији услугама дијагностике и терапије (4,75), обавештењима која су им дата приликом болничког отпуста из болнице, као и обавештењима која су им дата приликом пријема у болницу (4,68), а најмање задовољни организацијом посета (4,08), с обзиром да су посете пацијентима биле забрањене у складу са епидемиолошком ситуацијом, а затим услугама болничке исхране (4,17) и хигијеном болесничких тоалета (4,32). Све просечне оцене биле су више у односу на 2021.годину, сем за организацију посета и исхрану у болници (граф. 20).



**Графикон 20:** Задовољство услугама и организацијом здравствене заштите током болничког лечења (просечне оцене)



## ЗАДОВОЉСТВО СЕСТРИНСКОМ НЕГОМ ТОКОМ БОРАВКА ПАЦИЈЕНАТА У БОЛНИЦИ

### **Задовољство сестринском негом током боравка пацијената у болници**

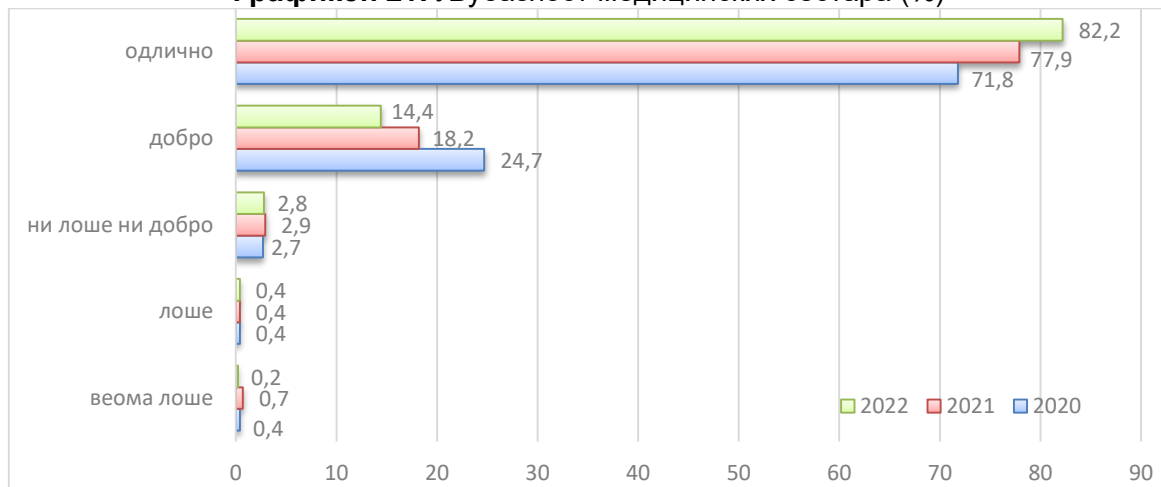
- Поштовање и љубазност медицинске сестре
- Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе
- Објашњење процедура, тестова и третмана
- Опште задовољство сестринском негом

## ЗАДОВОЉСТВО СЕСТРИНСКОМ НЕГОМ ТОКОМ БОРАВКА ПАЦИЈЕНАТА У БОЛНИЦИ

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

Велики број пацијената сматра да су **љубазност и поштовање** које су медицинске сестре показале према пацијентима, одлични или добри (96.6%), док овај аспект сестринског рада само 0.6% пацијената сматра лошим или веома лошим (граф. 21).

Графикон 21: Љубазност медицинских сестара (%)



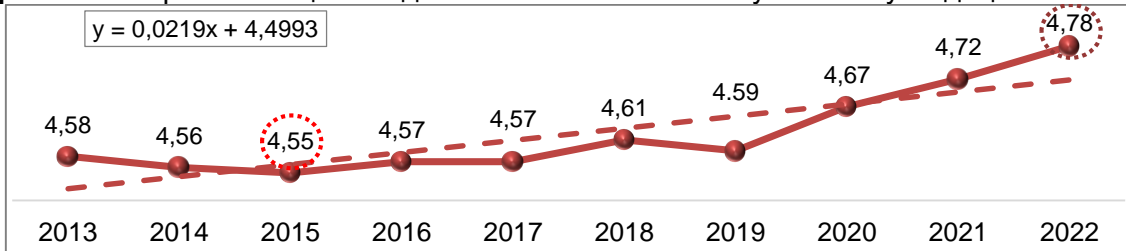
Пацијенти у КБЦ „Звездара“ (96,2%) и у КБЦ „Бежанијска коса“ (94,1%) сматрају да је љубазност медицинских сестара одлична у највишем проценту, а у ВМА пацијенти у највећем броју овај аспект медицинских сестара сматрају добрим, 26,6% (таб. 31). Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о љубазности медицинских сестара по болницама ( $N=63.770$ ,  $df=9$ ,  $p<0.001$ ).

Табела 31: Љубазност медицинских сестара по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС			2	0.8	17	6.5	24	9.2	218	83.5	261	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“					3	2.6	10	8.5	104	88.9	117	100.0
КБЦ „Звездара“							4	3.8	102	96.2	106	100.0
КБЦ „Земун“					4	4.4	12	13.2	75	82.4	91	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“					1	2.0	2	3.9	48	94.1	51	100.0
ИКВБ „Дедиње“			1	1.7	2	3.4	9	15.5	46	79.3	58	100.0
УДК					1	3.1	3	9.4	28	87.5	32	100.0
Инс. за онк. и рад.							3	7.3	38	92.7	41	100.0
ИО „Бањица“					1	0.9	11	9.8	100	89.3	112	100.0
ВМА	3	0.8	2	0.5	6	1.6	102	26.6	270	70.5	383	100.0
<b>УКУПНО</b>	<b>3</b>	<b>0.2</b>	<b>5</b>	<b>0.4</b>	<b>35</b>	<b>2.8</b>	<b>180</b>	<b>14.4</b>	<b>1029</b>	<b>82.2</b>	<b>1252</b>	<b>100.0</b>

Љубазност медицинских сестара је оцењена просечном оценом 4,78, што је највећа оцена у посматраном периоду (граф. 22). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 22: Просечне оцене задовољства испитаника љубазношћу медицинских сестара



Посматрано по болницама љубазношћу медицинских сестара на хируршким одељењима најзадовољнији су пацијенти у КБЦ „Звездара“ (4,96) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,93), а најмање су задовољни у ВМА, али са високом оценом 4,66 (таб. 32).

Табела 32: Просечне оцене љубазности медицинских сестара по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС				263	4,78	0,56	261	4,75	0,60
КБЦ „Др Д. Мишовић“				33	4,91	0,29	117	4,86	0,41
КБЦ „Звездара“				88	4,95	0,21	106	<b>4,96</b>	0,19
КБЦ „Земун“				62	<b>4,40</b>	1,15	91	4,78	0,51
КБЦ „Бежанијска коса“	31	<b>5,00</b>	0,00				51	4,92	0,34
ИКВБ „Дедиње“	20	<b>5,00</b>	0,00	60	<b>5,00</b>	0,00	58	4,72	0,61
УДК	29	4,86	0,44	21	<b>5,00</b>	0,00	32	4,84	0,45
Инст. за зз мајке и детета	13	4,92	0,28						
Инст. за онкол. и рад. Србије	56	4,89	0,37	51	4,90	0,30	41	4,93	0,26
ИО „Бањица“	29	4,76	0,58	102	4,91	0,35	112	4,88	0,35
ВМА	376	<b>4,57</b>	0,63	363	4,52	0,65	383	<b>4,66</b>	0,62
<b>УКУПНО</b>	<b>554</b>	<b>4,67</b>	<b>0,58</b>	<b>1043</b>	<b>4,72</b>	<b>0,60</b>	<b>1252</b>	<b>4,78</b>	<b>0,53</b>

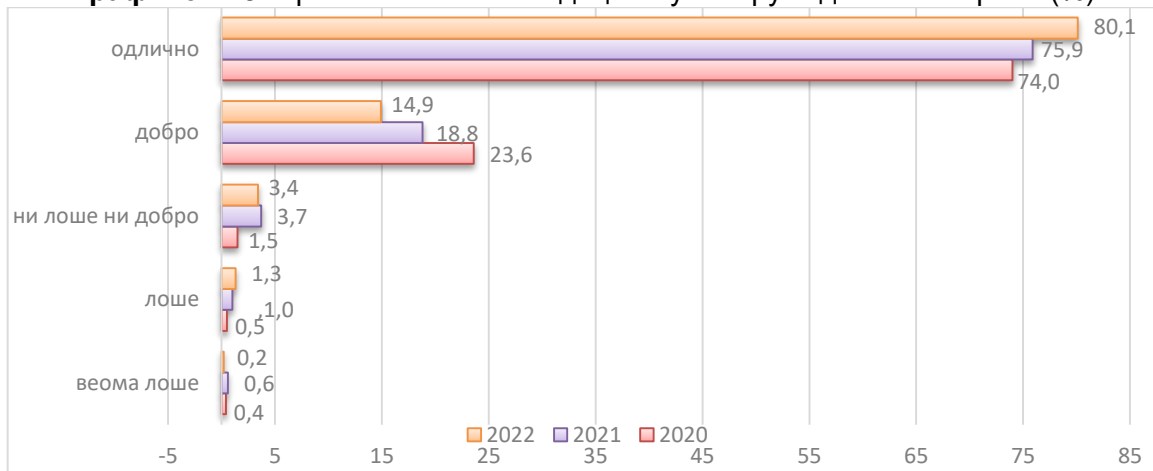
Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника поштовањем и љубазношћу медицинских сестара у односу на пол, старост, школску спрему и материјални положај испитаника.

Табела 33: Задовољство љубазношћу медицинских сестара у односу на карактеристике испитаника

ВАРИЈАБЛЕ	N	$\bar{x}$	SD	Вредност теста и р вредност	
пол	мушко	676	4,78	0,54	H=0,186 p=0,666
	женско	565	4,78	0,52	
степен образовања	непотпуна ош	13	<b>4,85</b>	0,37	H=6,502 p=0,090
	основна школа	131	4,82	0,46	
	средња школа	688	4,79	0,53	
	виша и висока школа	394	<b>4,73</b>	0,57	
материјално стање домаћинства	веома лоше	13	<b>4,92</b>	0,28	H=7,536 p=0,110
	лоше	42	4,76	0,57	
	осредње	430	<b>4,75</b>	0,55	
	добро	609	4,77	0,55	
популационе групе	веома добро	123	4,89	0,31	H=11,383 p=0,123
	0-19	39	<b>4,90</b>	0,38	
	20-29	77	4,82	0,58	
	30-39	114	4,86	0,37	
	40-49	157	4,83	0,40	
	50-59	219	4,74	0,56	
	60-69	296	4,78	0,49	
	70-79	218	<b>4,72</b>	0,64	
80 и више	41	4,80	0,46		

**Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе** на хируршким одељењима је добро или одлично за 95.0% испитаника, а лоше или веома лоше за само 1.6% пацијената (граф. 23).

**Графикон 23:** Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе (%)



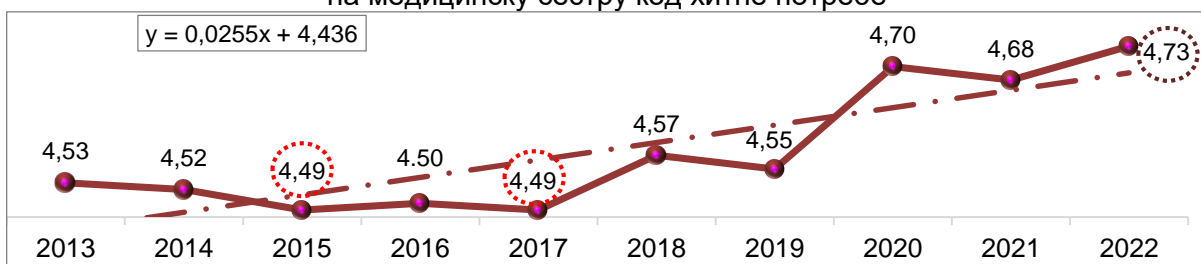
Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе пацијенти су оценили као одлично у највећем проценту у КБЦ „Звездара“ (91.4%), потом у УДК, КБЦ „Бежанијска коса“ и у Институту за онкологију и радиологију Србије (по 90%). У ВМА најмање испитаника мисли да је ово време одлично (71.3%), али највећи број мисли да је „добро“ (25.3%), (таб. 34). Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о времену чекања на медицинску сестру код хитне потребе по болницама (N=36.700, df=9, p<0.001).

**Табела 34:** Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС			7	2.7	17	6.5	30	11.5	206	79.2	260	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“			1	0.9	3	2.6	20	17.1	93	79.5	117	100.0
КБЦ „Звездара“					2	1.9	7	6.7	96	91.4	105	100.0
КБЦ „Земун“			1	1.1	7	8.0	7	8.0	73	83.0	88	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“			1	2.0			4	7.8	46	90.2	51	100.0
ИКВБ „Дедиње“			1	1.8	4	7.0	5	8.8	47	82.5	57	100.0
УДК					1	3.1	2	6.3	29	90.6	32	100.0
Инс. за онк. и рад.					1	2.4	3	7.3	37	90.2	41	100.0
ИО „Бањица“			1	0.9	1	0.9	12	10.8	97	87.4	111	100.0
ВМА	3	0.8	4	1.1	6	1.6	95	25.3	268	71.3	379	100.0
<b>УКУПНО</b>	<b>3</b>	<b>0.2</b>	<b>16</b>	<b>1.3</b>	<b>42</b>	<b>3.4</b>	<b>185</b>	<b>14.9</b>	<b>992</b>	<b>80.1</b>	<b>1238</b>	<b>100.0</b>

Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе оцењено је просечном оценом 4,73, што је знатно већа оцена у односу на претходни период (граф. 24). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

**Графикон 24:** Просечне оцене задовољства испитаника временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе



Временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе пацијенти су веома задовољни, јер су дали високе просечне оцене у свим болницама. Али, најзадовољнији су пацијенти у КБЦ „Звездара“ (4,90), а најмање задовољни у ВМА (4,65) и УКЦС, 4,67 (таб. 35).

**Табела 35:** Просечне оцене чекања на медицинску сестру код хитне потребе по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС				251	4,73	0.65	260	4,67	0.72
КБЦ „Др Д. Мишовић“				32	4,84	0.45	117	4,75	0.54
КБЦ „Звездара“				87	4,95	0.21	105	<b>4,90</b>	0.36
КБЦ „Земун“				62	<b>4,32</b>	1.07	88	4,73	0.65
КБЦ „Бежанијска коса“	30	<b>5,00</b>	0.00				51	4,86	0.49
ИКВБ „Дедиње“	20	<b>5,00</b>	0.00	60	<b>5,00</b>	0.00	57	4,72	0.67
УДК	28	4,89	0.31	21	4,90	0.44	32	4,87	0.42
Инст. за зз мајке и детета	13	<b>5,00</b>	0.00						
Инст. за онкол. и рад. Србије	56	4,84	0.50	49	4,69	0.68	41	4,88	0.40
ИО „Бањица“	29	4,72	0.59	102	4,76	0.60	111	4,85	0.45
ВМА	371	<b>4,62</b>	0.61	358	4,55	0.65	376	<b>4,65</b>	0.65
<b>УКУПНО</b>	<b>547</b>	<b>4,70</b>	<b>0.56</b>	<b>1022</b>	<b>4,68</b>	<b>0.65</b>	<b>1238</b>	<b>4,73</b>	<b>0.61</b>

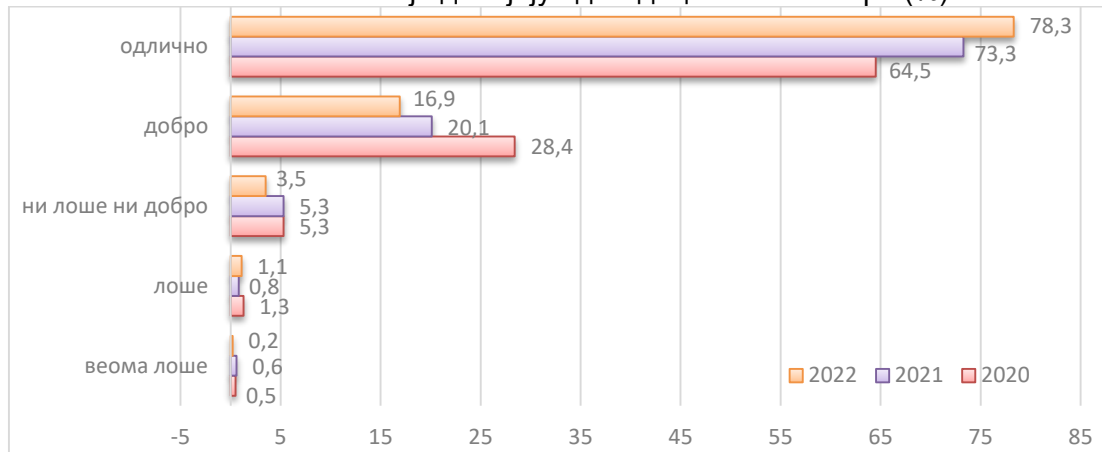
Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника временом чекања на медицинску сестру у односу на пол, старост и материјално стање испитаника (таб. 36). Значајна разлика постоји у односу на степен образовања испитаника. Најзадовољнији су пацијенти са средњом школом (просечна оцена 4,76) и са основном школом (4,75), а најмање су задовољни пацијенти са непотпуном основном школом (4,46).

**Табела 36:** Задовољство временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе у односу на карактеристике испитаника

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	Вредност теста и p вредност
пол	мушко	665	4,73	0.61	H=0,058, p=0,810
	женско	562	4,73	0.61	
степен образовања	непотпуна ош	13	<b>4,46</b>	0.66	H=8,933, p=0,030
	основна школа	131	4,75	0.58	
	средња школа	682	<b>4,76</b>	0.58	
	виша и висока школа	386	4,68	0.67	
материјално стање домаћинства	веома лоше	13	4,77	0.44	H=4,352, p=0,360
	лоше	42	<b>4,62</b>	0.73	
	осредње	425	4,70	0.64	
	добро	603	4,74	0.61	
популационе групе	веома добро	121	<b>4,83</b>	0.44	H=11,642, p=0,113
	0-19	39	4,74	0.55	
	20-29	74	<b>4,86</b>	0.38	
	30-39	112	<b>4,86</b>	0.42	
	40-49	156	4,76	0.59	
	50-59	216	4,71	0.59	
	60-69	293	4,77	0.56	
70-79	218	<b>4,64</b>	0.74		
	80 и више	40	4,65	0.70	

Објашњења која добијају од медицинских сестара о процедурама, тестовима и третманима којима су подвргнути на хируршким одељењима, 95.2% испитаника сматра одличним и добрим, док их 1.3% испитаника сматра веома лошим или лошим (граф. 25)

**Графикон 25:** Задовољство испитаника објашњењима процедура која добијају од медицинских сестара (%)



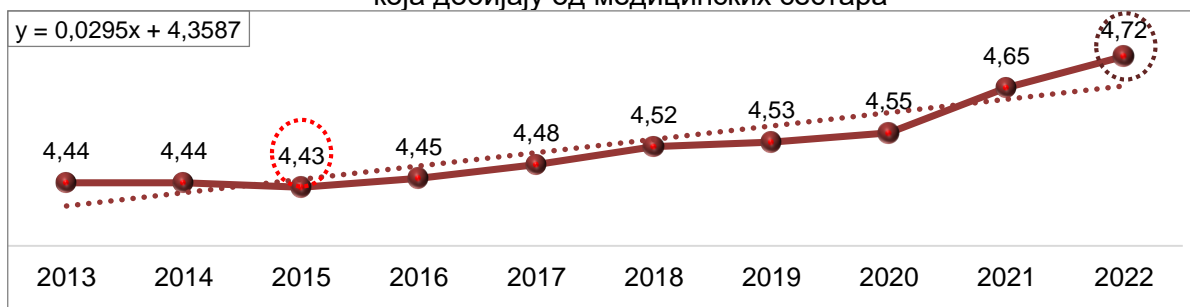
Пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије у највећем броју сматрају да су објашњења која добијају од медицинских сестара о процедурама, тестовима и третманима, одлична (95.1%), док овакво мишљење има 65% испитаника у ВМА, где 1/3 пацијената сматра да су сестринска објашњења добра. У ИКВБ „Дедиње“ и УДК је највеће учешће пацијената који ова објашњења сматрају лошим (таб. 37). Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о добијеним сестринским обавештењима по болницама (N=61.494, df=9, p<0.001).

**Табела 37:** Сестринска објашњења тестова и третмана по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС			7	2.7	16	6.1	34	13.0	204	78.2	261	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“			3	2.6	2	1.7	16	13.8	95	81.9	116	100.0
КБЦ „Звездара“					1	1.0	11	10.5	93	88.6	105	100.0
КБЦ „Земун“	1	1.1			5	5.7	9	10.2	73	83.0	88	100.0
КБЦ „Бejанијска коса“					1	2.0	3	5.9	47	92.2	51	100.0
ИКВБ „Дедиње“			2	3.4	2	3.4	8	13.6	47	79.7	59	100.0
УДК			1	3.1			4	12.5	27	84.4	32	100.0
Инс. за онк. и рад.							2	4.9	39	95.1	41	100.0
ИО „Бањица“					2	1.8	10	8.9	100	89.3	112	100.0
ВМА	1	0.3	1	0.3	15	4.0	112	29.9	246	65.6	375	100.0
<b>УКУПНО</b>	<b>2</b>	<b>0.2</b>	<b>14</b>	<b>1.1</b>	<b>44</b>	<b>3.5</b>	<b>209</b>	<b>16.9</b>	<b>971</b>	<b>78.3</b>	<b>1240</b>	<b>100.0</b>

Сестринска објашњења процедура, тестова и третмана су оцењена просечном оценом 4,72, што је највећа оцена у посматраном периоду (граф. 26). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

**Графикон 26:** Просечне оцене задовољства испитаника објашњењима процедура која добијају од медицинских сестара



Сестринским објашњењима процедура, тестова и третмана најзадовољнији су пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,95) и КБЦ „Бежанијска коса“, а најмање су задовољни у ВМА (4,60) и УКЦС, 4,67 (таб. 38).

**Табела 38:** Просечне оцене задовољства сестринским објашњавањем процедура по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС				254	4,69	0.65	261	4,67	0.71
КБЦ „Др Д. Мишовић“				32	4,88	0.34	116	4,75	0.62
КБЦ „Звездара“				87	4,93	0.25	105	4,88	0.36
КБЦ „Земун“				62	<b>4,23</b>	1.06	88	4,74	0.67
КБЦ „Бежанијска коса“	31	4,94	0.25				51	4,90	0.36
ИКВБ „Дедиње“	20	<b>5,00</b>	0.00	60	<b>4,98</b>	0.13	59	4,69	0.70
УДК	28	4,86	0.52	21	4,90	0.30	32	4,78	0.61
Инст. за зз мајке и детета	13	4,92	0.28						
Инст. за онкол. и рад. Србије	56	4,88	0.43	48	4,73	0.54	41	<b>4,95</b>	0.22
ИО „Бањица“	29	4,76	0.51	102	4,84	0.46	112	4,88	0.38
ВМА	372	<b>4,39</b>	0.76	359	4,46	0.73	375	<b>4,60</b>	0.60
<b>УКУПНО</b>	<b>549</b>	<b>4,55</b>	<b>0.70</b>	<b>1025</b>	<b>4,65</b>	<b>0.67</b>	<b>1240</b>	<b>4,72</b>	<b>0.60</b>

Није установљена статистички значајна разлика у задовољству сестринским објашњавањем процедура, тестова и третмана у односу на пол, старост, степен образовања и материјално стање испитаника (таб. 39).

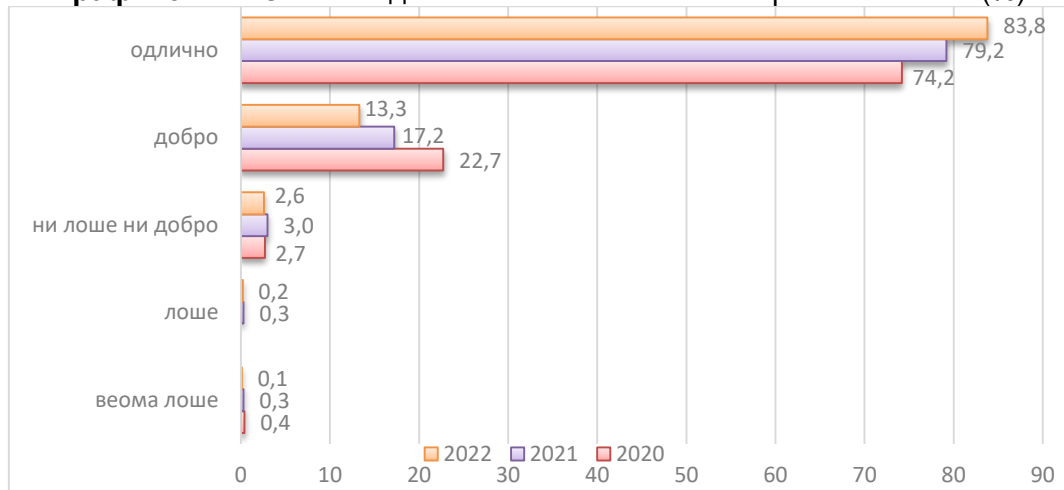
**Табела 39:** Задовољство сестринским објашњавањем процедура у односу на карактеристике испитаника

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	Вредност теста и p вредност
пол	мушко	669	4,72	0.61	H=0,017 p=0,897
	женско	560	4,72	0.59	
степен образовања	непотпуна ош	12	<b>4,58</b>	0.67	H=6,043 p=0,110
	основна школа	130	<b>4,78</b>	0.54	
	средња школа	684	4,74	0.56	
	виша и висока школа	388	4,66	0.69	
материјално стање домаћинства	веома лоше	13	4,77	0.44	H=5,135 p=0,274
	лоше	41	4,61	0.80	
	осредње	425	<b>4,70</b>	0.60	
	добро	606	4,71	0.61	
популационе групе	веома добро	121	<b>4,82</b>	0.50	H=7,372 p=0,391
	0-19	39	4,79	0.57	
	20-29	76	4,79	0.44	
	30-39	113	<b>4,81</b>	0.41	
	40-49	156	4,74	0.53	
	50-59	219	4,67	0.65	
	60-69	290	4,76	0.52	
	70-79	217	<b>4,66</b>	0.68	
80 и више	39	4,72	0.56		

**Опште задовољство** сестринском негом је веома високо, с обзиром да чак 97.1% испитаника сматра сестринску негу одличном или добром, а само 0.3%, односно 4 испитаника, лошом или веома лошом (граф. 27).



**Графикон 27:** Опште задовољство испитаника сестринском негом (%)



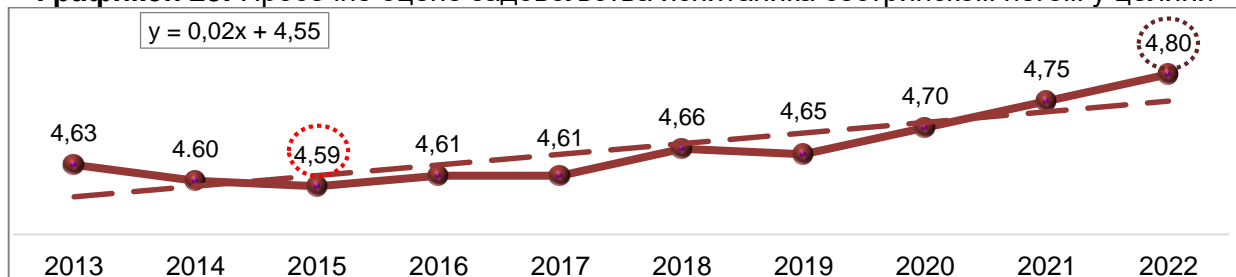
У свим болницама испитаници су у великом броју оценили сестринску негу као одличну; а овакво мишљење има чак 96% пацијената у КБЦ „Звездара“ и по 95% у Институту „Бањица“ и у Институту за онкологију и радиологију Србије, док најмање испитаника у ВМА (74.3%) мисли да је сестринска нега одлична (таб. 40). Установљена је статистички високо значајна разлика у општем задовољству испитаника сестринском негом по болницама (N=55.958, df=9, p<0.001).

**Табела 40:** Опште задовољство сестринском негом по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС			1	0.4	15	5.7	31	11.9	214	82.0	261	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“					2	1.7	13	11.1	102	87.2	117	100.0
КБЦ „Звездара“					1	0.9	3	2.8	102	96.2	106	100.0
КБЦ „Земун“			1	1.1	2	2.2	12	13.5	74	83.1	89	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“					1	2.0	3	5.9	47	92.2	51	100.0
ИКВБ „Дедиње“					1	1.7	9	15.0	50	83.3	60	100.0
УДК			1	3.1			2	6.3	29	90.6	32	100.0
Инс. за онк. и рад.							2	4.9	39	95.1	41	100.0
ИО „Бањица“					1	0.9	4	3.6	106	95.5	111	100.0
ВМА	1	0.3			10	2.6	87	22.8	284	74.3	382	100.0
<b>УКУПНО</b>	<b>1</b>	<b>0.1</b>	<b>3</b>	<b>0.2</b>	<b>33</b>	<b>2.6</b>	<b>166</b>	<b>13.3</b>	<b>1047</b>	<b>83.8</b>	<b>1250</b>	<b>100.0</b>

Сестринска нега у целини је оцењена просечном оценом 4,80, што је највећа оцена у посматраном периоду (граф. 28). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

**Графикон 28:** Просечне оцене задовољства испитаника сестринском негом у целини



Сестринском негом у целини најзадовољнији су пацијенти у КБЦ „Звездара“, Институту за онкологију и радиологију Србије и Институту „Бањица“ (просечна оцена по 4,95), а најмање су задовољни у ВМА, али са веома високом оценом, 4,71 (таб. 41).

**Табела 41:** Просечне оцене задовољства сестринском негом у целини по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС				258	4,79	0.50	261	4,75	0.57
КБЦ „Др Д. Мишовић“				32	4,91	0.30	117	4,85	0.40
КБЦ „Звездара“				88	4,94	0.23	106	<b>4,95</b>	0.25
КБЦ „Земун“				62	<b>4,47</b>	1.00	89	4,79	0.53
КБЦ „Бежанијска коса“	30	<b>5,00</b>	0.00				51	4,90	0.36
ИКВБ „Дедиње“	20	<b>5,00</b>	0.00	60	<b>5,00</b>	0.00	60	4,82	0.43
УДК	29	4,93	0.26	21	4,90	0.30	32	4,84	0.57
Инст. за зз мајке и детета	13	4,92	0.28						
Инст. за онкол. и рад. Србије	56	4,95	0.23	51	4,80	0.45	41	<b>4,95</b>	0.22
ИО „Бањица“	29	4,83	0.38	100	4,92	0.34	111	<b>4,95</b>	0.26
ВМА	377	<b>4,59</b>	0.62	362	4,59	0.60	382	<b>4,71</b>	0.54
<b>УКУПНО</b>	<b>554</b>	<b>4,70</b>	<b>0.55</b>	<b>1034</b>	<b>4,75</b>	<b>0.55</b>	<b>1250</b>	<b>4,80</b>	<b>0.48</b>

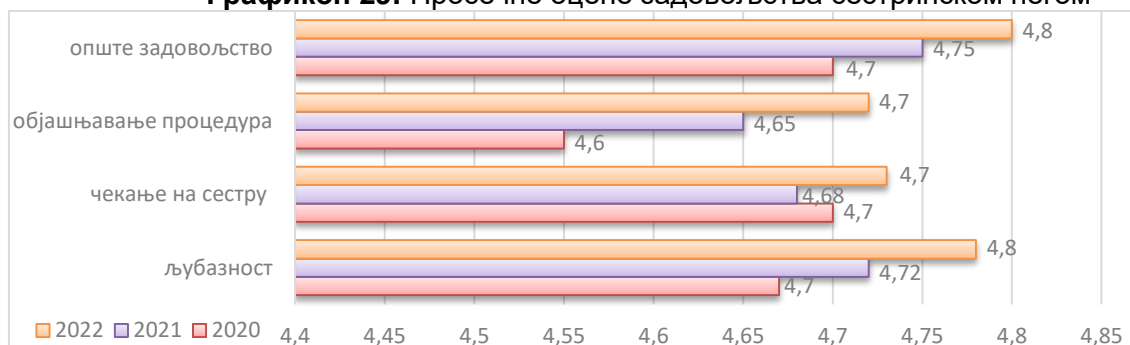
Није установљена статистички значајна разлика у задовољству сестринском негом у целини у односу на пол, старост, степен образовања и материјално стање испитаника (таб. 42).

**Табела 42:** Задовољство сестринском негом у целини у односу на карактеристике испитаника

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	вредност теста и p вредност
пол	мушко	672	4,81	0.47	H=0,116 p=0,733
	женско	567	4,80	0.50	
степен образовања	непотпуна ош	13	<b>4,62</b>	0.65	H=7,104 p=0,067
	основна школа	131	<b>4,86</b>	0.41	
	средња школа	688	4,81	0.46	
материјално стање домаћинства	виша и висока школа	392	4,76	0.54	H=8,008 p=0,091
	веома лоше	13	<b>4,92</b>	0.28	
	лоше	41	4,78	0.52	
	осредње	430	<b>4,77</b>	0.50	
	добро	609	4,81	0.49	
популационе групе	веома добро	122	4,89	0.37	H=9,976 p=0,190
	0-19	39	<b>4,90</b>	0.50	
	20-29	76	4,88	0.32	
	30-39	115	4,85	0.38	
	40-49	156	4,83	0.41	
	50-59	219	4,79	0.48	
	60-69	293	4,82	0.44	
	70-79	221	<b>4,74</b>	0.58	
80 и више	41	4,76	0.49		

Просечне оцене за све аспекте сестринског рада су веома високе и више су у односу на претходне године. Пацијенти су најмање задовољни сестринским објашњењима процедура, тестова и третмана (4,72) и чекањем на сестру код хитне потребе (4,73), а највиша просечна оцена дата је за опште задовољство радом медицинских сестара, 4,80 (граф. 29).

**Графикон 29:** Просечне оцене задовољства сестринском негом



## ЗАДОВОЉСТВО УСЛУГАМА ЛЕКАРА ТОКОМ БОРАВКА ПАЦИЈЕНАТА У БОЛНИЦИ

### Задовољство услугама лекара током боравка пацијената у болници

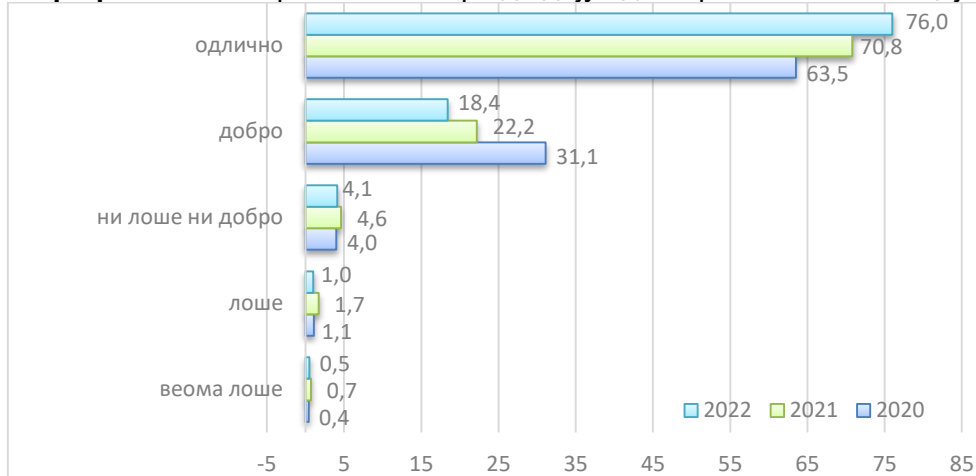
- Спремност да дају одговоре на питања пацијената
- Објашњење процедура, тестова и третмана
- Поштовање и љубазност
- Способност дијагностиковања здравствених проблема
- Упешност лечења
- Опште задовољство услугама лекара

## ЗАДОВОЉСТВО УСЛУГАМА ЛЕКАРА ТОКОМ БОРАВКА ПАЦИЈЕНАТА У БОЛНИЦИ

У циљу сагледавања 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 дијагностиковати, успешности у лечењу, као и опште задовољство услугама лекара.

**Спремност лекара да дају одговоре на питања** пацијената је одлична или добра за 94.4% испитаника, а лоша и веома лоша за само 1.5% испитаника (граф. 30).

**Графикон 30:** Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената (%)



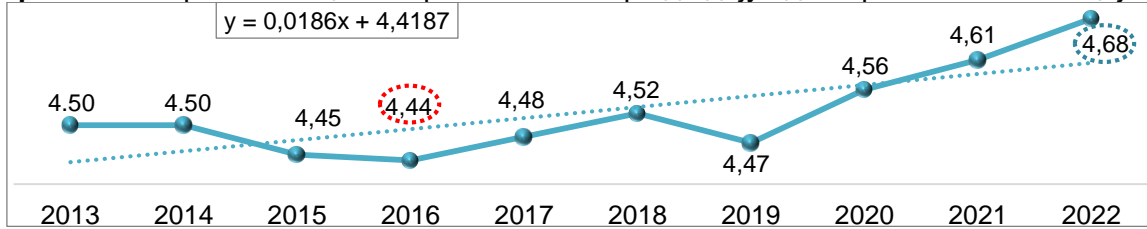
Највише испитаника у Институту „Бањица“ сматра да је спремност лекара да одговарају на питања одлична (90.1%), док овакво мишљење има најмање испитаника у ВМА (63.5%), где највише пацијената оцењује овај аспект лекарског рада као добар (30.7%). Само у 4 болнице је било пацијената који су спремност лекара да одговарају на питања пацијената оценили као лошу: у УКЦС (3.0%), ВМА и УДК (по 2%) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, 1.7% (таб. 43). Постоји статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о спремности лекара да одговарају на питања пацијената по болницама. ( $N=58,710$ ,  $df=9$ ,  $p<0.001$ ).

**Табела 43:** Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	3	1.1	5	1.9	19	7.3	41	15.7	193	73.9	261	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“					3	2.6	15	12.9	98	84.5	116	100.0
КБЦ „Звездара“					4	3.8	15	14.2	87	82.1	106	100.0
КБЦ „Земун“			2	2.2	3	3.3	12	13.0	75	81.5	92	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“							8	15.7	43	84.3	51	100.0
ИКВБ „Дедиње“			1	1.7	3	5.0	6	10.0	50	83.3	60	100.0
УДК					1	3.1	4	12.5	27	84.4	32	100.0
Инс. за онк. и рад.РС							5	12.2	36	87.8	41	100.0
ИО „Бањица“					4	3.6	7	6.3	100	90.1	111	100.0
ВМА	3	0.8	5	1.3	14	3.7	117	30.7	242	63.5	381	100.0
<b>УКУПНО</b>	<b>6</b>	<b>0.5</b>	<b>13</b>	<b>1.0</b>	<b>51</b>	<b>4.1</b>	<b>230</b>	<b>18.4</b>	<b>951</b>	<b>76.0</b>	<b>1251</b>	<b>100.0</b>

Спремност лекара да одговарају на питања пацијената је оцењена просечном оценом 4,68, што је највећа оцена у посматраном периоду (граф. 31). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

**Графикон 31:** Просечне оцене спремности лекара да дају одговоре на питања пацијената



Спремност лекара да одговарају на питања пацијената посматрано по болницама пацијенти су најбоље оценили у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,88), најмање су задовољни у ВМА (4,55) и УКЦС (таб. 44).

**Табела 44:** Просечне оцене спремности лекара да дају одговоре на питања пацијената по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС				260	4,67	0.62	261	4,59	0.80
КБЦ „Др Д. Мишовић“				30	4,80	0.66	116	4,82	0.45
КБЦ „Звездара“				88	4,78	0.47	106	4,78	0.49
КБЦ „Земун“				62	4,40	1.09	92	4,74	0.62
КБЦ „Бежанијска коса“	31	4,97	0.18				51	4,84	0.36
ИКВБ „Дедиње“	20	<b>5,00</b>	0.00	61	<b>4,98</b>	0.13	60	4,75	0.63
УДК	29	4,90	0.41	21	4,90	0.30	32	4,81	0.47
Инст. за зз мајке и детета	13	<b>5,00</b>	0.00						
Инст. за онкол. и рад. Србије	56	4,95	0.23	50	4,80	0.57	41	<b>4,88</b>	0.33
ИО „Бањица“	29	4,83	0.60	103	4,87	0.39	111	4,86	0.43
ВМА	375	<b>4,39</b>	0.70	363	<b>4,35</b>	0.83	381	<b>4,55</b>	0.70
<b>УКУПНО</b>	<b>553</b>	<b>4,56</b>	<b>0.66</b>	<b>1038</b>	<b>4,61</b>	<b>0.72</b>	<b>1251</b>	<b>4,68</b>	<b>0.64</b>

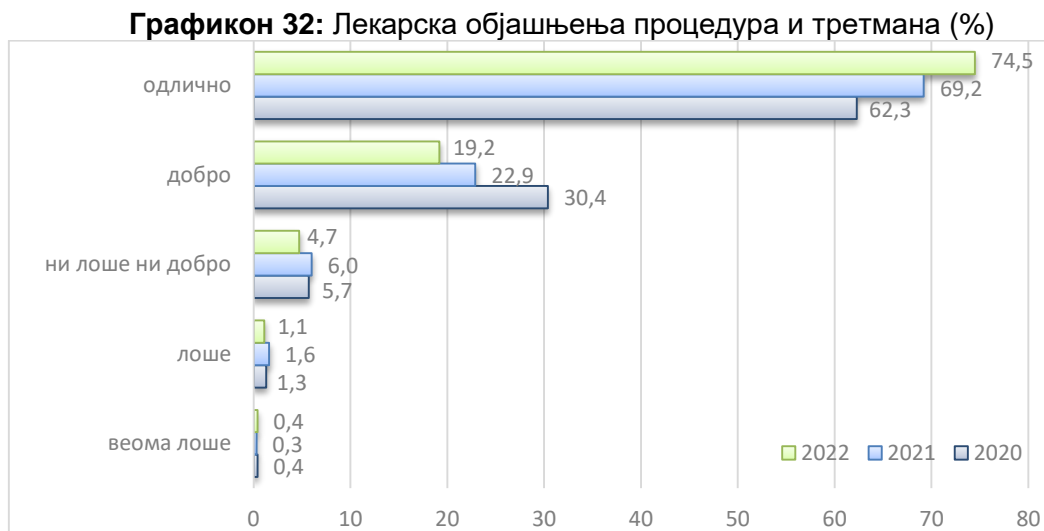
Није добијена статистичка значајност између задовољства спремношћу лекара да дају одговоре на питања пацијената и карактеристика испитаника (таб. 45).

**Табела 45:** Задовољство спремношћу лекара да дају одговоре на питања пацијената у односу на карактеристике испитаника

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	вредност теста и р вредност
пол	мушко	677	4,67	0.69	$\chi^2=4,861$ p=0,302
	женско	563	<b>4,70</b>	0.59	
степен образовања	непотпуна ош	12	<b>4,75</b>	0.45	H=3,615 p=0,306
	основна школа	131	4,72	0.56	
	средња школа	687	4,70	0.64	
	виша и висока школа	396	<b>4,63</b>	0.69	
материјално стање домаћинства	веома лоше	13	4,69	0.48	H=4,762 p=0,313
	лоше	42	<b>4,52</b>	0.83	
	осредње	428	4,69	0.65	
	добро	610	4,68	0.62	
популационе групе	веома добро	123	<b>4,73</b>	0.68	H=8,492 p=0,291
	0-19	38	<b>4,84</b>	0.43	
	20-29	75	4,83	0.41	
	30-39	114	4,78	0.43	
	40-49	157	<b>4,63</b>	0.74	
	50-59	219	4,69	0.93	
	60-69	297	4,66	0.67	
	70-79	220	4,66	0.69	
80 и више	40	4,78	0.62		

Према полу спремношћу лекара да дају одговоре на питања пацијената нешто су задовољније жене (4,70) него мушкарци; према степену образовања најзадовољнији су пацијенти са непотпуном основном школом (4,75), а најмање су задовољни са вишом и високом школом (4,63); према материјалном стању домаћинства најзадовољнији су испитаници веома доброг стандарда (4,73), а најмање су задовољни лошег (4,52); најзадовољнија је популациона група 0-19 (4,84) и 20-29 година (4,83), а најмање је задовољна група 40-49 година (4,63), али наведене разлике у задовољству нису статистички значајне.

**Лекарска објашњења процедура, тестова и третмана** су одлична и добра за 93.7% испитаника, а лоша и веома лоша за 1.5% (граф. 32).



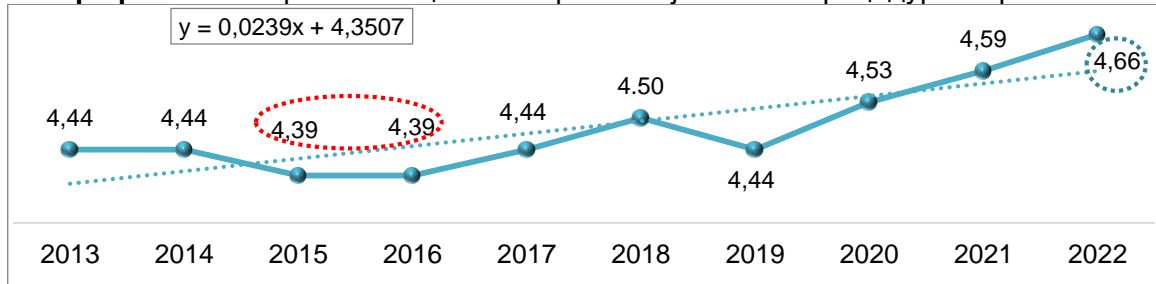
У Институту „Бањица“ 93.5% испитаника сматра да су лекарска објашњења процедура, тестова и третмана одлична, док такво мишљење има најмање испитаника у ВМА (60.3%), где више од 1/3 пацијената сматра наведена објашњења добрим. Веома лоше и лоше мишљење има 3.1% испитаника у УКЦС, а 2.1% у ВМА (таб. 46). Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о лекарским објашњењима процедура, тестова и третмана по болницама ( $N=79,883$ ,  $df=9$ ,  $p<0,01$ ).

**Табела 46: Лекарска објашњења процедура и третмана по болницама**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	2	0.8	6	2.3	20	7.7	47	18.1	184	71.0	259	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“	1	0.9			2	1.8	14	12.3	97	85.1	114	100.0
КБЦ „Звездара“			1	1.0	6	5.8	13	12.5	84	80.8	104	100.0
КБЦ „Земун“			1	1.1	5	5.5	13	14.3	72	79.1	91	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“							9	17.6	42	82.4	51	100.0
ИКВБ „Дедиње“					4	6.9	4	6.9	50	86.2	58	100.0
УДК							5	15.6	27	84.4	32	100.0
Инс. за онк. и рад.							5	12.5	35	87.5	40	100.0
Институт „Бањица“					2	1.9	5	4.6	101	93.5	108	100.0
ВМА	2	0.5	6	1.6	19	5.1	122	32.5	226	60.3	375	100.0
<b>УКУПНО</b>	<b>5</b>	<b>0.4</b>	<b>14</b>	<b>1.1</b>	<b>58</b>	<b>4.7</b>	<b>237</b>	<b>19.2</b>	<b>918</b>	<b>74.5</b>	<b>1232</b>	<b>100.0</b>

Лекарска објашњења тестова, процедура, третмана и резултата су оцењена просечном оценом 4,66, што је највећа оцена у посматраном периоду (граф. 33). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

**Графикон 33:** Просечне оцене лекарских објашњења процедура и третмана



Лекарским објашњењима тестова, процедура, третмана и резултата пацијенти су најзадовољнији у Институту „Бањица“ (4,92), а најмање су задовољни пацијенти у ВМА (4,50) и УКЦС, 4,56 (таб. 47).

**Табела 47:** Просечне оцене лекарских објашњења процедура и третмана по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС				257	4,67	0,60	259	4,56	0,80
КБЦ „Др Д. Мишовић“				30	4,80	0,61	114	4,81	0,55
КБЦ „Звездара“				88	4,82	0,47	104	4,73	0,61
КБЦ „Земун“				62	4,39	0,93	91	4,71	0,62
КБЦ „Бежанијска коса“	31	4,97	0,18				51	4,82	0,38
ИКВБ „Дедиње“	20	<b>5,00</b>	0,00	61	<b>5,00</b>	0,00	58	4,79	0,55
УДК	27	4,89	0,42	21	4,90	0,30	32	4,84	0,37
Инст. за зз мајке и детета	13	<b>5,00</b>	0,00						
Инст. за онкол. и рад. Србије	56	4,96	0,19	48	4,73	0,64	40	4,87	0,33
Институт „Бањица“	29	4,83	0,60	103	4,79	0,50	108	<b>4,92</b>	0,34
ВМА	370	<b>4,34</b>	0,74	362	<b>4,34</b>	0,82	375	<b>4,50</b>	0,72
<b>УКУПНО</b>	<b>546</b>	<b>4,53</b>	<b>0,70</b>	<b>1032</b>	<b>4,59</b>	<b>0,70</b>	<b>1232</b>	<b>4,66</b>	<b>0,66</b>

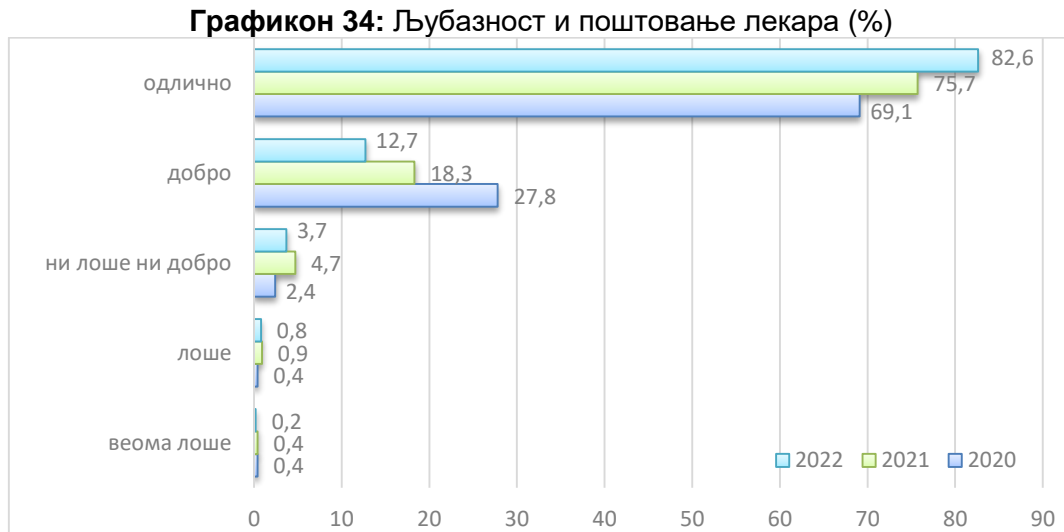
Није добијена статистичка значајност између задовољства лекарским објашњењима у односу на карактеристике испитаника (таб. 48).

**Табела 48:** Задовољство лекарским објашњењима процедура и третмана

ВАРИЈАБЛЕ	N	$\bar{x}$	SD	вредност теста и р вредност	
пол	мушко	669	4,64	0,71	H=0,172 p=0,678
	женско	552	<b>4,69</b>	0,60	
степен образовања	непотпуна ош	12	<b>4,50</b>	0,80	H=3,962 p=0,266
	основна школа	130	<b>4,68</b>	0,65	
	средња школа	675	<b>4,68</b>	0,64	
материјално стање домаћинства	виша и висока школа	390	4,61	0,70	H=5,130 p=0,274
	веома лоше	13	<b>4,77</b>	0,44	
	лоше	37	<b>4,49</b>	0,80	
	осредње	422	4,66	0,65	
популационе групе	добро	603	4,66	0,65	H=4,054 p=0,774
	веома добро	123	4,73	0,64	
	0-19	38	<b>4,84</b>	0,37	
	20-29	76	4,72	0,58	
	30-39	114	4,75	0,49	
	40-49	154	<b>4,62</b>	0,75	
	50-59	219	4,66	0,61	
60-69	289	4,65	0,67		
70-79	213	4,63	0,74		
80 и више	39	4,69	0,65		

Лекарским објашњењима процедура, третмана и резултата нешто су задовољније жене (4,69) него мушкарци. Према степену образовања најзадовољнији су пацијенти са основном и средњом школом (по 4,68), а најмање су задовољни са непотпуном основном школом (4,50); према материјалном стању домаћинства најзадовољнији су испитаници веома лошег стандарда (4,77), а најмање су задовољни лошег (4,49). Најзадовољнија је популациона група 0-19 година (4,84), а најмање је задовољна група 40-49 година (4,62) .

Љубазност и поштовање лекара према пацијентима су одлични и добри за 95.3% испитаника, а лоши и веома лоши за само 1.0% испитаника (граф. 34).



Скоро сви испитаници у Институту „Бањица“ сматрају да је љубазност лекара одлична (92.7%), док најмање испитаника у ВМА има овакво мишљење (73.3%); али је овај аспект највише добар у ВМА (22.2%). Љубазност лекара је лоша за 2,3% испитаника у УКЦС и 1,6% у ВМА (таб. 49). Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о љубазности лекара по болницама (N=48,443, df=9, p<0.01).

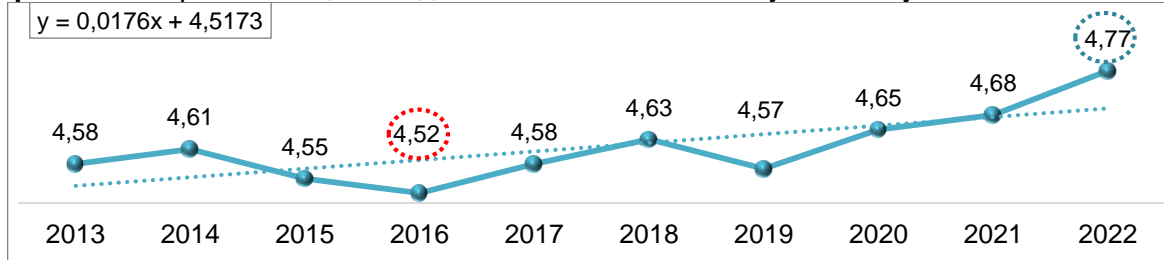
**Табела 49: Љубазност и поштовање лекара по болницама**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС			6	2.3	19	7.3	30	11.5	205	78.8	260	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“			1	0.9	2	1.7	9	7.8	104	89.7	116	100.0
КБЦ „Звездара“					4	3.7	6	5.6	98	90.7	108	100.0
КБЦ „Земун“					3	3.3	8	8.8	80	87.9	91	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“							5	9.8	46	90.2	51	100.0
ИКВБ „Дедиње“					3	5.0	5	8.3	52	86.7	60	100.0
УДК							4	12.5	28	87.5	32	100.0
Инс. за онк. и рад.							3	7.5	37	92.5	40	100.0
ИО „Бањица“					4	3.6	4	3.6	102	92.7	110	100.0
ВМА	3	0.8	3	0.8	11	2.9	84	22.2	277	73.3	378	100.0
<b>УКУПНО</b>	<b>3</b>	<b>0.2</b>	<b>10</b>	<b>0.8</b>	<b>46</b>	<b>3.7</b>	<b>158</b>	<b>12.7</b>	<b>1029</b>	<b>82.6</b>	<b>1246</b>	<b>100.0</b>

Љубазност и поштовање лекара према пацијентима оцењени су просечном оценом 4,77, што је највећа оцена у посматраном периоду (граф. 35). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.



**Графикон 35:** Просечне оцене задовољства испитаника љубазношћу и поштовањем лекара



Љубазношћу и поштовањем лекара према пацијентима најзадовољнији су испитаници у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,93) и у КБЦ „Бежанијска коса“ (4,90), а најмање су задовољни у ВМА (4,66) и у УКЦС, 4,67 (таб. 50).

**Табела 50:** Просечне оцене задовољства испитаника љубазношћу и поштовањем лекара по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС				255	4,77	0,57	260	4,67	0,71
КБЦ „Др Д. Мишовић“				29	4,90	0,56	116	4,86	0,45
КБЦ „Звездара“				88	4,88	0,40	108	4,87	0,43
КБЦ „Земун“				61	4,54	0,91	91	4,85	0,44
КБЦ „Бежанијска коса“	31	<b>5,00</b>	0,00				51	4,90	0,30
ИКВБ „Дедиње“	20	4,95	0,22	61	<b>4,98</b>	0,13	60	4,82	0,50
УДК	29	4,93	0,26	21	4,90	0,30	32	4,87	0,33
Инст. за зз мајке и детета	13	<b>5,00</b>	0,00						
Инст. за онкол. и рад. Србије	56	4,98	0,13	51	4,90	0,36	4,93	<b>4,93</b>	0,26
ИО „Бањица“	29	4,93	0,26	103	4,86	0,37	4,89	4,89	0,41
ВМА	375	<b>4,50</b>	0,65	364	<b>4,43</b>	0,75	4,66	<b>4,66</b>	0,65
<b>УКУПНО</b>	<b>553</b>	<b>4,65</b>	<b>0,58</b>	<b>1033</b>	<b>4,68</b>	<b>0,64</b>	<b>4,77</b>	<b>4,77</b>	<b>0,57</b>

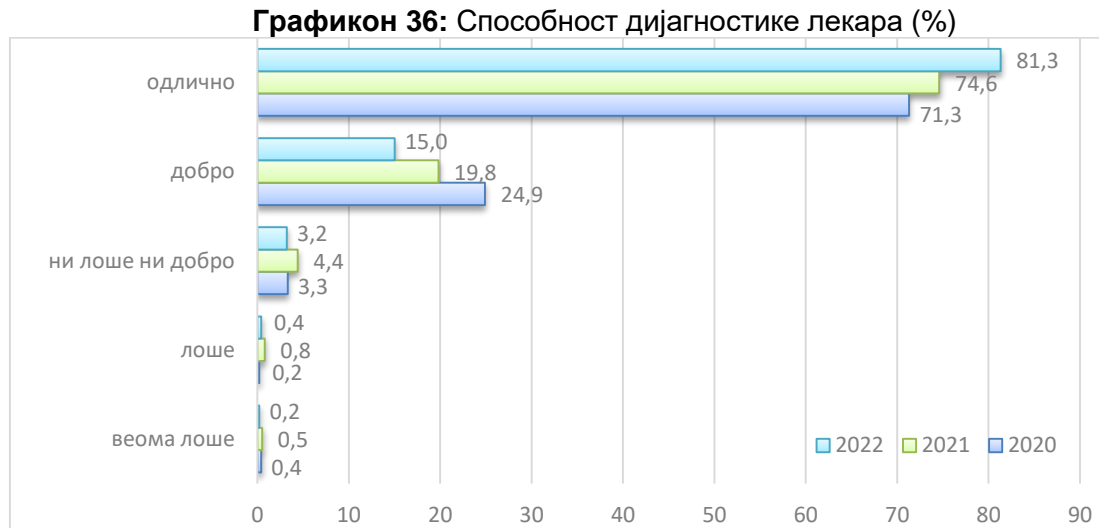
Није добијена статистичка значајност између задовољства љубазношћу лекара и карактеристика испитаника (таб. 51).

**Табела 51:** Задовољство љубазношћу и поштовањем лекара у односу на карактеристике испитаника

ВАРИЈАБЛЕ	N	$\bar{x}$	SD	вредност теста и р вредност	
пол	мушко	672	4,76	0,59	H=0,073 p=0,787
	женско	563	<b>4,78</b>	0,55	
степен образовања	непотпуна ош	13	<b>4,85</b>	0,37	H=1,407 p=0,704
	основна школа	131	4,78	0,56	
	средња школа	685	4,78	0,54	
	виша и висока школа	393	<b>4,72</b>	0,65	
материјално стање домаћинства	веома лоше	13	<b>4,92</b>	0,28	H=3,501 p=0,472
	лоше	41	<b>4,73</b>	0,71	
	осредње	428	4,77	0,54	
	добро	608	4,75	0,59	
популационе групе	веома добро	123	4,81	0,58	H=4,884 p=0,674
	0-19	38	<b>4,89</b>	0,31	
	20-29	77	4,87	0,34	
	30-39	113	4,81	0,43	
	40-49	156	4,74	0,61	
	50-59	220	4,78	0,48	
	60-69	291	4,78	0,60	
	70-79	220	<b>4,72</b>	0,67	
80 и више	40	4,80	0,61		

Према полу, љубазношћу и поштовањем лекара нешто су задовољније жене (4,78) него мушкарци. Према степену образовања, најзадовољнији су пацијенти са непотпуном основном школом (4,85), а најмање су задовољни са вишом и високом школом (4,72); према материјалном стању домаћинства најзадовољнији су испитаници веома лошег стандарда (4,92), а најмање су задовољни лошег (4,73); најзадовољнија је популациона група 0-19 година (4,89), а најмање је задовољна група 70-79 година (4,72)

**Способност лекара да дијагностикује здравствене проблеме** је одлична и добра за 96.3% испитаника, а лоша само за 0.6%, односно 7 испитаника (граф. 36).



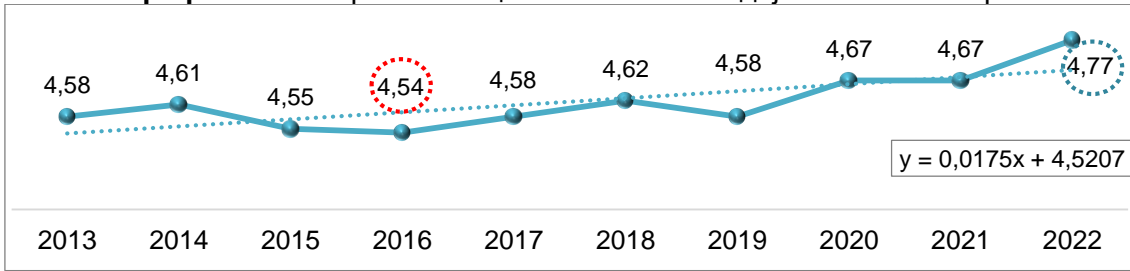
Скоро сви испитаници у Институту „Бањица“ сматрају да је способност дијагностике лекара одлична (96.2%), док је најмање испитаника у ВМА (71.7%) сматра одличном; али, је добра у ВМА за 23.7% пацијената (таб. 52). Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о способности дијагностике лекара по болницама ( $N=58,372$ ,  $df=9$ ,  $p<0.01$ ).

**Табела 52: Способност дијагностике лекара по болницама**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС			3	1.1	16	6.1	41	15.7	201	77.0	261	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“							9	7.8	106	92.2	115	100.0
КБЦ „Звездара“					6	5.8	10	9.6	88	84.6	104	100.0
КБЦ „Земун“							13	14.3	78	85.7	91	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“							9	17.6	42	82.4	51	100.0
ИКВБ „Дедиње“					3	5.1	3	5.1	53	89.8	59	100.0
УДК							5	15.6	27	84.4	32	100.0
Инс. за онк. и рад.							3	7.5	37	92.5	40	100.0
ИО „Бањица“					1	0.9	3	2.8	102	96.2	106	100.0
ВМА	2	0.5	2	0.5	13	3.5	88	23.7	266	71.7	371	100.0
<b>УКУПНО</b>	<b>2</b>	<b>0.2</b>	<b>5</b>	<b>0.4</b>	<b>39</b>	<b>3.2</b>	<b>184</b>	<b>15.0</b>	<b>1000</b>	<b>81.3</b>	<b>1230</b>	<b>100.0</b>

Способност дијагностике лекара је оцењена је просечном оценом 4,77, године, а што је највиша оцена у посматраном периоду (граф. 37). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

**Графикон 37:** Просечне оцене способности дијагностике лекара



Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената оцењена је највишом просечном оценом у Институту „Бањица“ (4,95), а потом у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,93) и у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (4,92), а најмањом оценом у ВМА (4,65) и УКЦС, 4,69 (таб. 53).

**Табела 53:** Просечне оцене способности дијагностике лекара по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС				256	4,72	0.60	261	4,69	0.64
КБЦ „Др Д. Мишовић“				28	4,96	0.19	115	4,92	0.27
КБЦ „Звездара“				87	4,85	0.45	104	4,79	0.53
КБЦ „Земун“				62	4,55	0.86	91	4,86	0.35
КБЦ „Бежанијска коса“	31	4,97	0.18				51	4,82	0.38
ИКВБ „Дедиње“	20	<b>5,00</b>	0.00	61	<b>5,00</b>	0.00	59	4,85	0.48
УДК	28	<b>5,00</b>	0.00	21	4,95	0.22	32	4,84	0.37
Инст. за зз мајке и детета	13	<b>5,00</b>	0.00						
Инст. за онкол. и рад. Србије	56	<b>5,00</b>	0.00	46	4,85	0.42	40	4,93	0.26
Институт „Бањица“	29	4,93	0.26	103	4,83	0.45	106	<b>4,95</b>	0.25
ВМА	373	<b>4,51</b>	0.65	363	<b>4,46</b>	0.75	371	<b>4,65</b>	0.63
<b>УКУПНО</b>	<b>550</b>	<b>4,67</b>	<b>0.59</b>	<b>1027</b>	<b>4,67</b>	<b>0.64</b>	<b>1230</b>	<b>4,77</b>	<b>0.53</b>

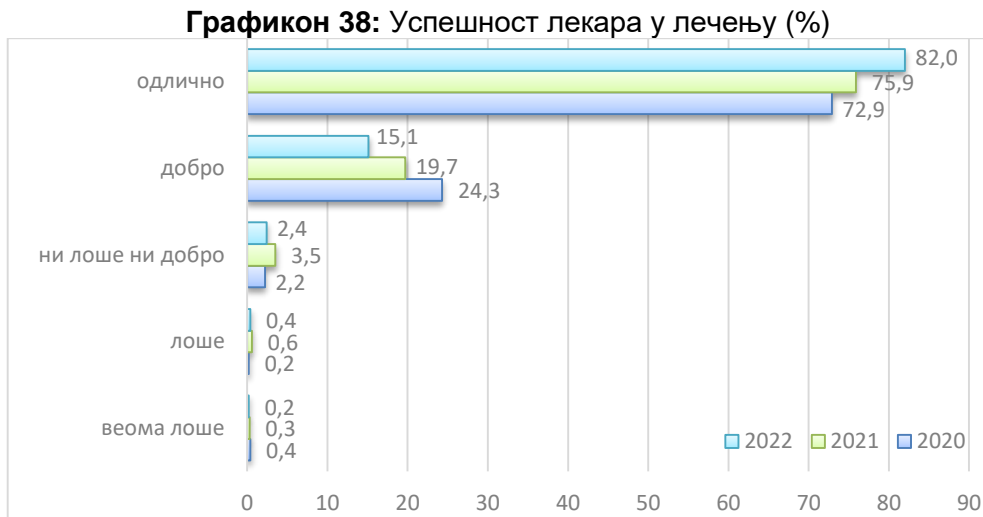
Није установљена статистичка значајност између задовољства способношћу лекара да дијагностикује здравствене проблеме и карактеристика испитаника (таб. 54).

**Табела 54:** Задовољство способношћу дијагностике лекара

ВАРИЈАБЛЕ	N	$\bar{x}$	SD	вредност теста и р вредност	
пол	мушко	667	<b>4,78</b>	0.52	H=0,179 p=0,672
	женско	552	4,76	0.55	
степен образовања	непотпуна ош	12	<b>4,83</b>	0.39	H=1,011 p=0,799
	основна школа	128	<b>4,75</b>	0.53	
	средња школа	678	4,77	0.53	
	виша и висока школа	388	<b>4,75</b>	0.56	
материјално стање домаћинства	веома лоше	13	<b>4,85</b>	0.37	H=1,731 p=0,785
	лоше	40	4,80	0.51	
	осредње	421	<b>4,76</b>	0.55	
	добро	602	<b>4,76</b>	0.53	
популационе групе	веома добро	121	4,80	0.52	H=7,505 p=0,378
	0-19	38	<b>4,92</b>	0.27	
	20-29	77	4,87	0.34	
	30-39	113	4,84	0.37	
	40-49	154	4,79	0.52	
	50-59	218	4,80	0.45	
	60-69	289	4,75	0.56	
	70-79	211	<b>4,71</b>	0.61	
80 и више	39	4,79	0.47		

Способношћу лекара да дијагностикује здравствене проблеме нешто су задовољнији мушкарци (4,78) него жене; према степену образовања најзадовољнији су пацијенти са непотпуном основном школом (4,83), а најмање су задовољни са основном школом и вишом и високом школом (по 4,75); према материјалном стању домаћинства најзадовољнији су испитаници веома лошег стандарда (4,85), а најмање су задовољни осредњег и доброг стандарда (по 4,76); најзадовољнија је популациона група 0-19 година (4,92), а најмање је задовољна група 70-79 година (4,71), али наведене разлике нису статистички значајне.

**Успешност лекара у лечењу** је одлична и добра за 97.1%, а лоша и веома лоша само за 0.6% или 7 испитаника (граф. 38).



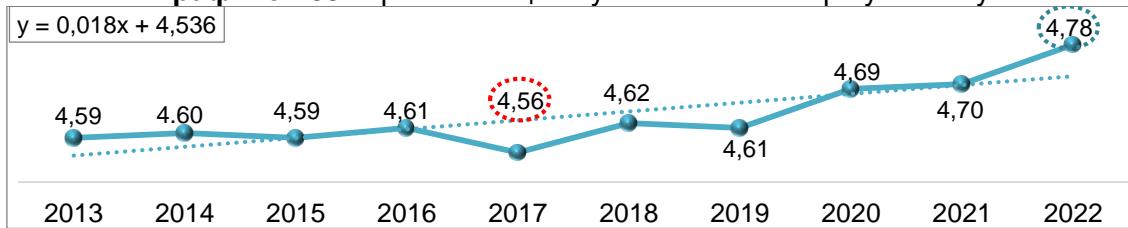
Највећи број испитаника у Институту „Бањица“ сматра да је успешност лекара у лечењу одлична (91.7%), док такво мишљење има најмање испитаника у ВМА (74.0%, али је то ипак висок проценат); где највише пацијената сматра да су лекари добри у лечењу, 22.7% (таб. 55). Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о успешности лекара у лечењу по болницама ( $N=46,785$ ,  $df=9$ ,  $p<0.01$ ).

**Табела 55: Успешност лекара у лечењу**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС			3	1.2	12	4.6	47	18.1	197	76.1	<b>259</b>	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“					1	0.9	9	7.7	107	91.5	<b>117</b>	100.0
КБЦ „Звездара“					4	3.8	11	10.5	90	85.7	<b>105</b>	100.0
КБЦ „Земун“					1	1.1	10	11.2	78	87.6	<b>89</b>	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“							7	13.7	44	86.3	<b>51</b>	100.0
ИКВБ „Дедиње“			1	1.7	1	1.7	5	8.5	52	88.1	<b>59</b>	100.0
УДК							3	10.0	27	90.0	<b>30</b>	100.0
Инс. за онк. и рад.							2	5.0	38	95.0	<b>40</b>	100.0
ИО „Бањица“					1	0.9	8	7.4	99	<b>91.7</b>	<b>108</b>	100.0
ВМА	2	0.6	1	0.3	9	2.5	82	<b>22.7</b>	268	<b>74.0</b>	<b>362</b>	100.0
<b>УКУПНО</b>	<b>2</b>	<b>0.2</b>	<b>5</b>	<b>0.4</b>	<b>29</b>	<b>2.4</b>	<b>184</b>	<b>15.1</b>	<b>1000</b>	<b>82.0</b>	<b>1220</b>	<b>100.0</b>

Успешност лекара у лечењу је оцењена просечном оценом 4,78, што је највећа оцена у посматраном периоду (граф. 39). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

**Графикон 39:** Просечне оцене успешности лекара у лечењу



Успешност лечења лекара је најбоље оцењена у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,95), а најниже просечне оцене од пацијената добили су ВМА и УКЦС, по 4,69 (таб. 56).

**Табела 56:** Просечне оцене успешности лекара у лечењу по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС				255	4,79	0.50	259	<b>4,69</b>	0.61
КБЦ „Др Д. Мишовић“				30	4,93	0.25	117	4,91	0.32
КБЦ „Звездара“				84	4,87	0.43	105	4,82	0.47
КБЦ „Земун“				62	<b>4,47</b>	0.95	89	4,87	0.37
КБЦ „Бежанијска коса“	31	<b>5,00</b>	0.00				51	4,86	0.35
ИКВБ „Дедиње“	20	<b>5,00</b>	0.00	61	<b>4,98</b>	0.13	59	4,83	0.53
УДК	27	4,96	0.19	21	4,90	0.44	30	4,90	0.30
Инст. за зз мајке и детета	13	<b>5,00</b>	0.00						
Инст. за онкол. и рад. Србије	56	<b>5,00</b>	0.00	44	4,91	0.29	40	<b>4,95</b>	0.22
ИО „Бањица“	27	4,74	0.66	103	4,88	0.32	108	4,91	0.32
ВМА	362	<b>4,57</b>	0.62	356	4,49	0.68	362	<b>4,69</b>	0.59
<b>УКУПНО</b>	<b>536</b>	<b>4,69</b>	<b>0.56</b>	<b>1016</b>	<b>4,70</b>	<b>0.59</b>	<b>1220</b>	<b>4,78</b>	<b>0.51</b>

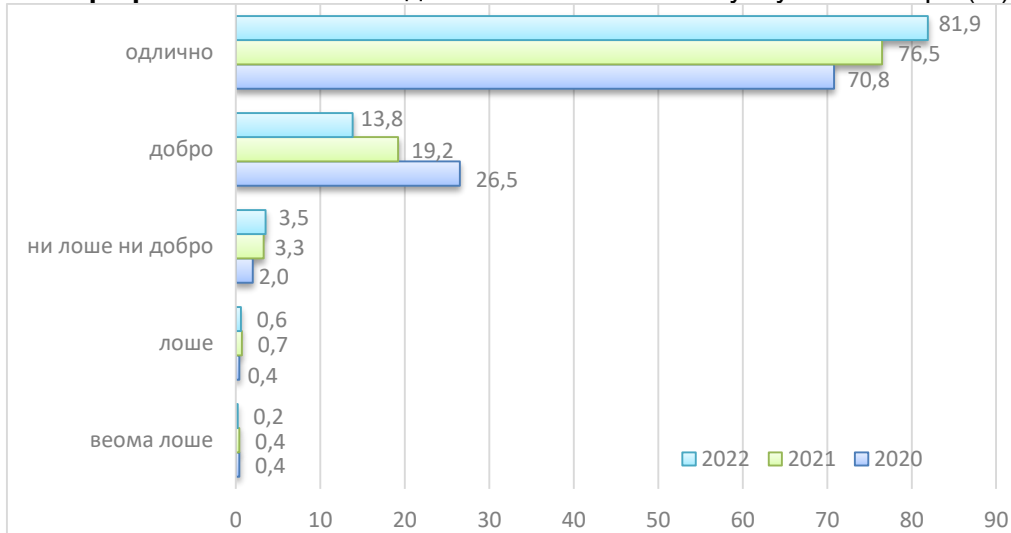
Успешношћу лекара у лечењу нешто су задовољније жене (4,80) него мушкарци; према степену образовања најзадовољнији су пацијенти са непотпуном основном школом (4,85), а најмање су задовољни са вишом и високом школом (4,75); према материјалном стању домаћинства најзадовољнији су испитаници веома лошег стандарда (4,92), а најмање су задовољни лошег стандарда (4,73); најзадовољнија је популациона група 0-19 година (4,89), а најмање је задовољна група 40-49 година (4,73), (таб. 57). Није добијена статистичка значајност између задовољства успешношћу лекара у лечењу и наведених варијабли.

**Табела 57:** Задовољство успешношћу лекара у лечењу

ВАРИЈАБЛЕ	N	$\bar{x}$	SD	вредност теста и p вредност	
пол	мушко	661	4,71	0.53	H=0,693 p=0,405
	женско	550	<b>4,80</b>	0.49	
степен образовања	непотпуна ош	13	<b>4,85</b>	0.37	H=1,840 p=0,606
	основна школа	130	4,79	0.51	
	средња школа	669	4,79	0.50	
	виша и висока школа	383	<b>4,75</b>	0.54	
материјално стање домаћинства	веома лоше	13	<b>4,92</b>	0.28	H=5,377 p=0,251
	лоше	40	<b>4,73</b>	0.60	
	осредње	414	4,77	0.55	
	добро	598	4,77	0.50	
	веома добро	121	4,86	0.43	
популационе групе	0-19	37	<b>4,89</b>	0.31	H=5,748 p=0,570
	20-29	72	4,85	0.36	
	30-39	113	4,84	0.37	
	40-49	156	<b>4,73</b>	0.59	
	50-59	215	4,79	0.45	
	60-69	285	4,80	0.50	
	70-79	213	4,77	0.54	
80 и више	40	4,87	0.40		

**Лекарске услуге у целини током болничког лечења** су одличне и добре за 95.7% (колико и претходне године), а лоше и веома лоше за само 0.8%, односно 10 испитаника (граф. 40). Сестринска нега у целини нешто је боље оцењена (97.1% испитаника сматра одличном и добром, а само 0.3% веома лошим и лошим) у односу на опште задовољство услугама лекара.

**Графикон 40:** Опште задовољство испитаника услугама лекара (%)



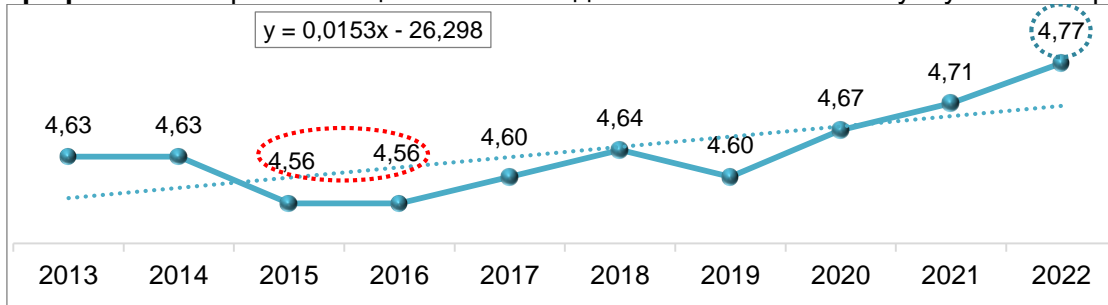
У Институту „Бањица“ чак 96.3% испитаника сматра да је рад лекара у целини одличан, а у ВМА свега 71.6%; али у ВМА највећи број, 23.3% испитаника мисли да је рад лекара добар. Лоше мишљење има 1.6% испитаника у ВМА и 1,5% у УКЦС (таб. 58). Установљена је статистички високо значајна разлика у општем задовољству услугама лекара по болницама ( $N=61,284$ ,  $df=9$ ,  $p<0.01$ ).

**Табела 58:** Опште задовољство испитаника услугама лекара по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС			4	1.5	18	6.8	32	12.2	209	79.5	<b>263</b>	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“					1	0.9	9	7.8	106	91.4	<b>116</b>	100.0
КБЦ „Звездара“					5	4.8	11	10.5	89	84.8	<b>105</b>	100.0
КБЦ „Земун“					3	3.3	12	13.2	76	83.5	<b>91</b>	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“					1	2.0	6	11.8	44	86.3	<b>51</b>	100.0
ИКВБ „Дедиње“					2	3.4	7	11.9	50	84.7	<b>59</b>	100.0
УДК							2	6.5	29	93.5	<b>31</b>	100.0
Инс. за онк. и рад.							1	2.4	40	97.6	<b>41</b>	100.0
ИО „Бањица“							4	3.7	105	<b>96.3</b>	<b>109</b>	100.0
ВМА	3	<b>0.8</b>	3	<b>0.8</b>	13	3.5	87	<b>23.3</b>	267	<b>71.6</b>	<b>373</b>	100.0
<b>УКУПНО</b>	<b>3</b>	<b>0.2</b>	<b>7</b>	<b>0.6</b>	<b>43</b>	<b>3.5</b>	<b>171</b>	<b>13.8</b>	<b>1015</b>	<b>81.9</b>	<b>1239</b>	<b>100.0</b>

Лекарске услуге у целини током болничког лечења су оцењене просечном оценом 4,77, што је највећа оцена у посматраном периоду (граф. 41). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

**Графикон 41:** Просечне оцене општег задовољства испитаника услугама лекара



Услугама лекара у целини најзадовољнији су пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,98) и у Институту „Бањица“ (4,96), а најмање су задовољни у ВМА (4,64) и УКЦС, 4,70 (таб. 59).

**Табела 59:** Просечне оцене општег задовољства испитаника услугама лекара по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС				258	4,80	0,48	263	4,70	0,66
КБЦ „Др Д. Мишовић“				30	4,83	0,59	116	4,91	0,32
КБЦ „Звездара“				88	4,90	0,37	105	4,80	0,51
КБЦ „Земун“				62	4,50	0,88	91	4,80	0,48
КБЦ „Бежанијска коса“	31	4,97	0,18				51	4,84	0,42
ИКВБ „Дедиње“	20	<b>5,00</b>	0,00	60	<b>5,00</b>	0,00	59	4,81	0,47
УДК	28	4,96	0,19	21	4,95	0,22	31	4,94	0,25
Инст. за зз мајке и детета	13	<b>5,00</b>	0,00						
Инст. за онкол. и рад. Србије	55	4,95	0,40	49	4,94	0,24	41	<b>4,98</b>	0,15
ИО „Бањица“	29	4,86	0,44	99	4,89	0,32	109	4,96	0,19
ВМА	368	<b>4,54</b>	0,62	361	<b>4,47</b>	0,72	373	<b>4,64</b>	0,67
<b>УКУПНО</b>	<b>544</b>	<b>4,67</b>	<b>0,57</b>	<b>1028</b>	<b>4,71</b>	<b>0,60</b>	<b>1239</b>	<b>4,77</b>	<b>0,56</b>

Није добијена статистички значајна разлика између задовољства услугама лекара у целини и карактеристика испитаника (таб. 60).

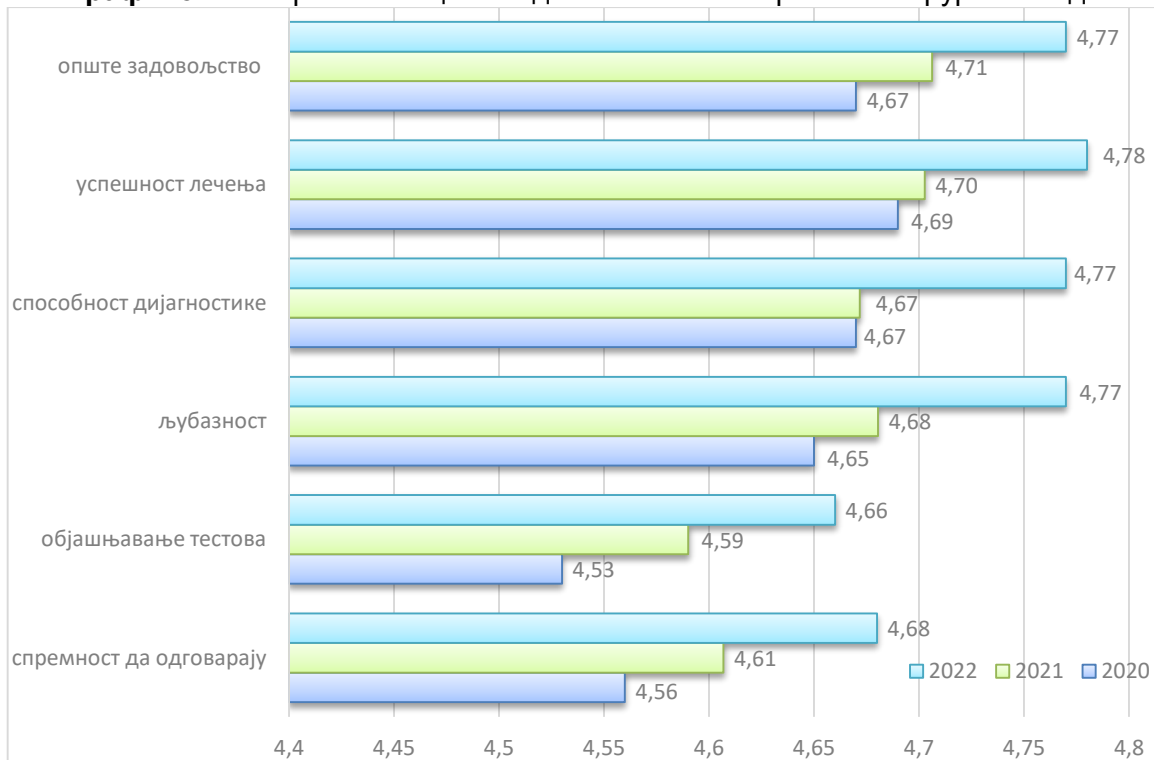
**Табела 60:** Задовољство испитаника услугама лекара у целини у односу на карактеристике испитаника

ВАРИЈАБЛЕ	N	$\bar{x}$	SD	вредност теста и р вредност	
пол	мушко	669	4,76	0,57	H=0,026 p=0,872
	женско	559	4,77	0,54	
степен образовања	непотпуна ош	13	4,77	0,44	H=1,006 p=0,800
	основна школа	131	<b>4,79</b>	0,47	
	средња школа	683	<b>4,75</b>	0,57	
	виша и висока школа	388	4,77	0,58	
материјално стање домаћинства	веома лоше	13	<b>4,92</b>	0,28	H=3,776 p=0,437
	лоше	39	<b>4,64</b>	0,74	
	осредње	422	4,75	0,57	
	добро	608	4,77	0,54	
популационе групе	веома добро	122	4,80	0,59	H=7,330 p=0,395
	0-19	38	<b>4,89</b>	0,39	
	20-29	75	4,88	0,37	
	30-39	112	4,82	0,38	
	40-49	154	<b>4,71</b>	0,65	
	50-59	219	4,78	0,47	
	60-69	293	4,78	0,55	
	70-79	217	4,73	0,63	
80 и више	41	4,83	0,49		

Лекарским услугама у целини нешто су задовољније жене (4,77) него мушкарци; према степену образовања најзадовољнији су пацијенти са основном школом (4,79), а најмање су задовољни са средњом школом (4,75); према материјалном стању домаћинства најзадовољнији су испитаници веома лошег стандарда (4,92), а најмање су задовољни лошег стандарда (4,64); најзадовољнија је популациона група 0-19 година (4,89), а најмање је задовољна група 40-49 година (4,71), али не постоји статистички значајна разлика у степену задовољства и наведених карактеристика испитаника.

Све просечне оцене у 2022. години којима је оцењено опште задовољство услугама лекара на хируршким одељењима у београдским болницама су знатно више у односу на претходне године. Највиша просечна оцена је за успешност лекара у лечењу (4,78), поштовање и љубазност лекара, способност дијагностиковања здравствених проблема и опште задовољство услугама лекара (по 4,77), а најнижа просечна оцена дата је за објашњење процедура, тестова и резултата (4,66) и за спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената (4,68), (граф. 42).

**Графикон 42:** Просечне оцене задовољством лекарима на хируршким одељењима





## ЕЛЕМЕНТИ КОРИШЋЕЊА БОЛНИЧКЕ ЗАШТИТЕ

- Коришћење клиничких путева током болничког лечења
- Коришћење болничке заштите у условима епидемије COVID-19
- Задовољство пацијената болничким лечењем у целини
- Степен зависности карактеристика испитаника и задовољства
- Коментари пацијената

## 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 колоне, акутни коронарни синдром, нормални порођај, астму код деце и клинички пут за елективну холецистектомију<sup>1</sup>. Развој клиничких путева је настављен у оквиру Другог пројекта развоја здравства Србије.

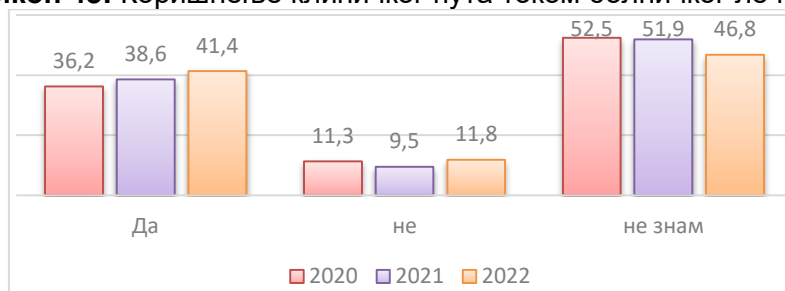
Клинички пут је пацијентов лични документ у виду протокола, који приказује редослед стандардних клиничких процедура у обради његовог здравственог проблема или стања од почетка до краја епизоде. Клинички пут омогућава евидентирање свих релевантних процедура или упис разлога, због којег процедура није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

Садржај клиничког пута ослања се на клинички водич и локалну праксу здравствене установе. Због тога садржај клиничког пута не може битно одступати између здравствених установа у истој земљи, ако се примењује исти (национални) клинички водич. Међутим, у извођењу клиничког пута могу постојати разлике, па је коначни садржај клиничког пута јединствен за сваку институцију<sup>1</sup>.

Примена клиничких путева омогућава бољу координацију рада лекара, односно смањује непотребна кашњења, дуплирање услуга, нема непотребних услуга, нема пропуштања потребних услуга, тимски рад је бољи и омогућено је повезивање примарног и секундарног нивоа здравствене заштите<sup>1</sup>.

С обзиром да се клинички путеви развијају у оквиру пројеката Министарства здравља и примењују у одређеним болницама, односно још увек нису уведени на националном нивоу, пацијенти су недовољно упознати са њиховом применом. На питање о коришћењу клиничког пута у њиховом болничком лечењу одговорило је 711 или 55.2% од 1288 испитаника. ВМА није у анкетном упитнику користила ово питање. Скоро подједнак број испитаника сматра да су коришћени клинички путеви у њиховом лечењу, као и они који тврде да не знају (граф. 43). У односу на претходне године, више испитаника је сматрало да су се користили клинички путеви у њиховом лечењу (41.4%); а мање пацијената је навело да не зна (46.8%).

**Графикон 43:** Коришћење клиничког пута током болничког лечења (%)



Највише пацијената сматра да је клинички пут коришћен у њиховом лечењу у ИКВБ „Дедиње“ (54.5%), као и у УДК (54.2%). Најмање пацијената који су дали потврдан одговор о коришћењу клиничког пута је било у Институту за онкологију и радиологију Србије (26.5%) и у истој болници испитаници у највећем броју не знају (67.6%) да ли су коришћени клинички путеви током њиховог лечења (таб. 61). Сваки пети испитаник у КБЦ „Земун“ и ИКВБ „Дедиње“ сматра да клинички пут није коришћен у њиховом лечењу, док таквих испитаника није било у Универзитетској дечјој клиници. Међу болницама постоји статистички високо значајна разлика у мишљењу пацијената о коришћењу клиничких путева у лечењу ( $\chi^2=36.461$ ,  $df=16$ ,  $p=0.002$ ).

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

**Табела 61:** Коришћење клиничког пута током болничког лечења

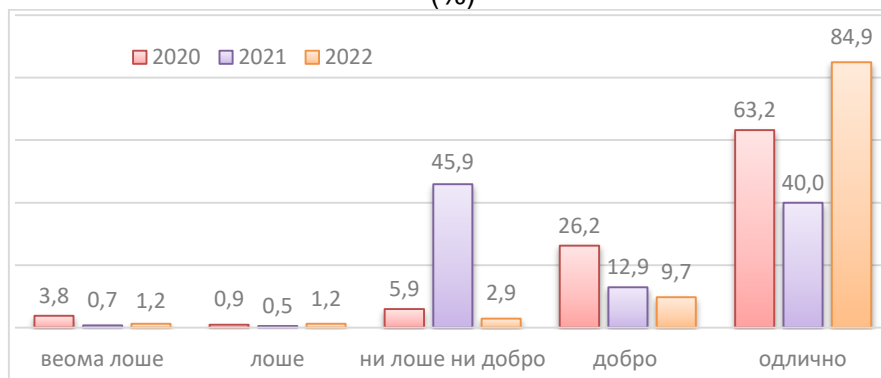
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		НЕ ЗНАМ		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	100	46.3	24	11.1	92	42.6	<b>216</b>	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“	32	40.5	6	7.6	41	51.9	<b>79</b>	100.0
КБЦ „Звездара“	44	45.4	7	7.2	46	47.4	<b>97</b>	100.0
КБЦ „Земун“	26	32.1	17	21.0	38	46.9	<b>81</b>	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“	17	39.5	5	11.6	21	48.8	<b>43</b>	100.0
ИКВБ „Дедиње“	24	<b>54.5</b>	9	20.5	11	25.0	<b>44</b>	100.0
УДК	13	54.2			11	45.8	<b>24</b>	100.0
Инст. за онкол. и рад. Србије	9	<b>26.5</b>	2	5.9	23	<b>67.6</b>	<b>34</b>	100.0
ИОХБ „Бањица“	29	31.2	14	15.1	50	53.8	<b>93</b>	100.0
<b>УКУПНО</b>	<b>294</b>	<b>41.4</b>	<b>84</b>	<b>11.8</b>	<b>333</b>	<b>46.8</b>	<b>711</b>	<b>100.0</b>

## Коришћење болничке заштите у условима епидемије COVID-19

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

На питање које се односи на услуге дијагностике и лечења у истој болници у вези сумње или потврђене болести COVID-19, 496 (38.5%) испитаника је навело да се не односи на њих, а још 308 (23.9%) није одговорило на ово питање. Од 484 пацијента (37,6% од укупног броја) који су дали потврдан одговор, 85% је оценило да је њихово болничко лечење било одлично, а још 9.7% да је било добро, док само по 1.2% сматра да је било лоше и веома лоше (граф. 44). Треба истаћи да је од 484 пацијента који су одговорили на ово питање, чак 304 (63%) било у ВМА.

**Графикон 44:** Услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19 (%)



У Институту за онкологију и радиологију Србије су сви пацијенти услуге дијагностике и лечења због болести COVID-19, оценили као одличне (међутим, одговорио је веома мали број пацијената), а преко 90% испитаника у Институту „Бањица“ и КБЦ „Звездара“ (таб. 62). У УДК је 88.0% испитаника одговорило да се ово питање не односи на њих; а у осталим болницама, овакав одговор је био заступљен у распону 58-79. Добијена је статистички значајна разлика у задовољству услугама дијагностике и лечења у вези болести COVID-19 по болницама (N=18,631, df=9, p=0.031).

**Табела 62:** Услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19 по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС			1	1.9	2	3.8	10	19.2	39	75.0	<b>52</b>	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“					1	6.2	4	25.0	11	68.7	<b>16</b>	100.0
КБЦ „Звездара“					1	4.7	1	4.7	19	90.6	<b>21</b>	100.0
КБЦ „Земун“	1	3.5			1	3.5	4	14.3	22	78.6	<b>28</b>	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“	2	<b>12.5</b>					1	6.2	13	81.3	<b>16</b>	100.0
ИКВБ „Дедиње“	1	7.1			1	7.1	3	21.4	9	64.4	<b>14</b>	100.0
УДК			1	33.3					2	66.7	<b>3</b>	100.0
Инс. за онк. и рад. Србије									6	<b>100</b>	<b>6</b>	100.0
ИО „Бањица“					1	4.2	1	4.2	22	91.6	<b>24</b>	100.0
ВМА	2	0.6	4	1.3	7	2.3	23	7.6	268	88.2	<b>304</b>	100.0
<b>УКУПНО</b>	<b>6</b>	<b>1.2</b>	<b>6</b>	<b>1.2</b>	<b>14</b>	<b>2.9</b>	<b>47</b>	<b>9.7</b>	<b>411</b>	<b>85.0</b>	<b>484</b>	<b>100.0</b>

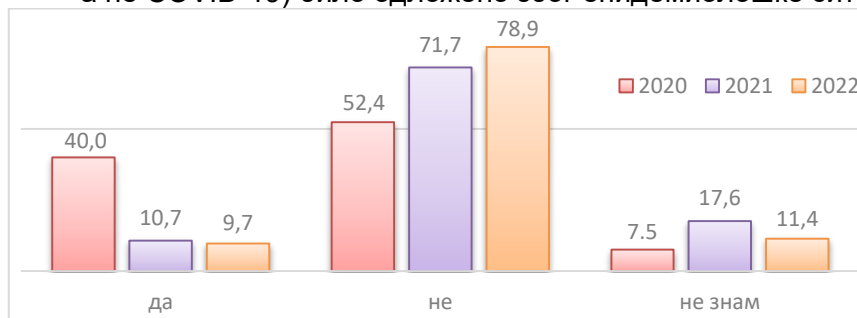
Укупна просечна оцена за услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19, за све болнице износи 4,76 и знатно је виша у односу на 2021. годину, као и у односу на 2020. годину. Највиша просечна оцена је дата Институту за онкологију и радиологију Србије (5,0) и Институту „Бањица“ (4,88), а најнижа у УДК (4,0, али само 3 испитаника) и ИКВБ „Дедиње“, 4,36 (таб. 63).

**Табела 63:** Просечне оцене за услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19 по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС				64	4,56	0.66	52	4.67	0.65
КБЦ „Др Д. Мишовић“				5	4,60	0.89	16	4.63	0.62
КБЦ „Звездара“				22	4,91	0.43	21	4.86	0.48
КБЦ „Земун“				28	4,32	1.16	28	4.64	0.87
КБЦ „Бежанијска коса“	28	<b>5,00</b>	0.00				16	4.44	1.36
ИКВБ „Дедиње“	7	<b>5,00</b>	0.00	9	<b>5,00</b>	0.00	14	4.36	1.15
УДК	2	<b>3,00</b>	2.83	3	<b>5,00</b>	0.00	3	<b>4,00</b>	1.73
Инст. за зз мајке и детета	1	<b>5,00</b>	0.00						
Инст. за онкол. и рад. Србије	14	4,71	1.07	8	4,88	0.35	6	<b>5,00</b>	0.00
ИО „Бањица“	2	<b>5,00</b>	0.00	26	4,73	0.83	24	4.88	0.45
ВМА	370	4,38	0.94	247	<b>3,42</b>	0.76	304	4.81	0.60
<b>УКУПНО</b>	<b>424</b>	<b>4,44</b>	<b>0.94</b>	<b>412</b>	<b>3,91</b>	<b>0.97</b>	<b>484</b>	<b>4.76</b>	<b>0.68</b>

На питање да ли им је болничко лечење у овој болници (због неке друге болести, а не COVID-19) било одложено због епидемиолошке ситуације, само 9.7% пацијената одговорило је потврдно, 78.9% негативно, док не зна 11.4% (граф. 45). На ово питање није одговорило 197 испитаника (15.3%). У односу на претходну годину је мање учешће пацијената који су доживели одлагање болничког лечења, а у складу са већом усмереношћу здравственог система да пружи здравствену заштиту оболелима од хроничне болести.

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



Посматрајући по апсолутним бројевима највише је пацијената у ВМА (40) навело да им је лечење у болници било одложено због актуелне епидемиолошке ситуације, а процентуално највише их је у Институту за онкологију и радиологију Србије, сваки трећи (34.2%). Највише испитаника који су навели да им није одложено лечење је у Институту „Бањица“ (92.0%) и у КБЦ „Земун“ (90.2%), (таб. 64). Добијена је статистички високо значајна разлика у мишљењу пацијената по болницама ( $\chi^2=63.809$ ,  $df=18$ ,  $p=0.000$ ).

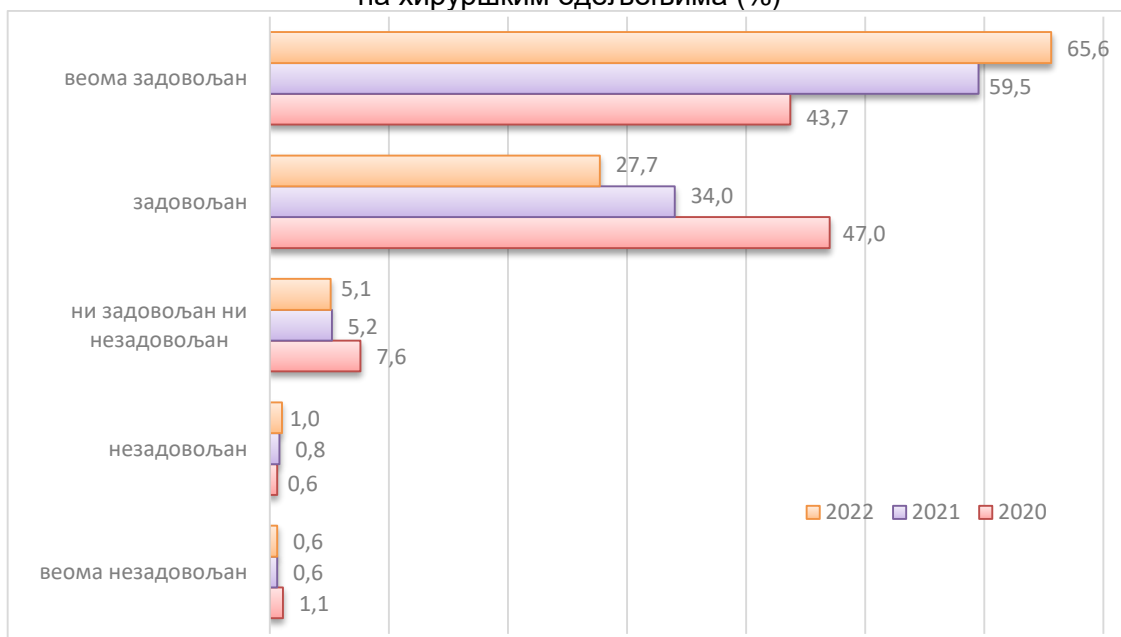
**Табела 64:** Да ли је болничко лечење у овој болници (због неке друге болести, а не COVID-19) било одложено због епидемиолошке ситуације

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		НЕ ЗНАМ		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	22	10.0	178	80.9	20	9.1	220	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“	9	9.7	70	75.3	14	15.1	93	100.0
КБЦ „Звездара“	1	1.1	81	88.0	10	10.9	92	100.0
КБЦ „Земун“	5	6.1	74	90.2	3	3.7	82	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“	3	6.4	35	74.5	9	19.1	47	100.0
ИКВБ „Дедиње“	8	16.3	34	69.4	7	14.3	49	100.0
УДК	2	6.5	23	74.2	6	19.4	31	100.0
Инст. за онкол. и рад. Србије	13	34.2	20	52.6	5	13.2	38	100.0
Институт „Бањица“	3	3.4	80	92.0	4	4.6	87	100.0
ВМА	40	11.4	266	75.6	46	13.1	352	100.0
<b>УКУПНО</b>	<b>106</b>	<b>9.7</b>	<b>861</b>	<b>78.9</b>	<b>124</b>	<b>11.4</b>	<b>1091</b>	<b>100.0</b>

## Задовољство пацијената болничким лечењем у целини

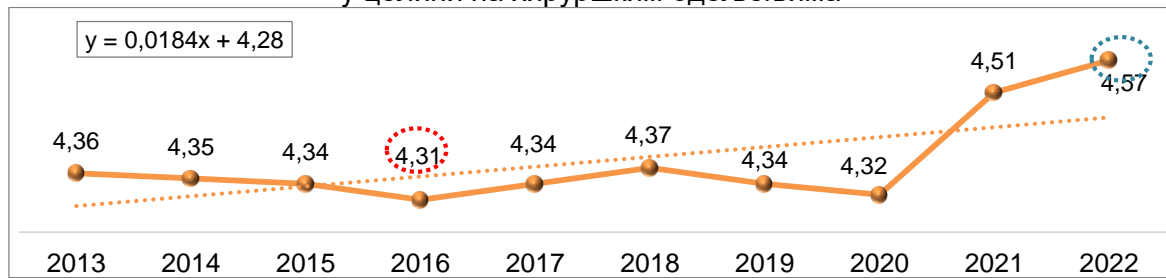
**Болничким лечењем у целини** на хируршким одељењима веома задовољно и задовољно је 93.3% пацијената (колико и прошле године), 5.1% су ни задовољни ни незадовољни, док је незадовољно и веома незадовољно само 1.6% пацијената (граф. 46).

**Графикон 46:** Задовољство испитаника болничким лечењем у целини на хируршким одељењима (%)



Просечна оцена задовољства болничким лечењем је висока, 4,57 и знатно већа у односу на раније године (граф. 47). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

**Графикон 47:** Просечне оцене задовољства испитаника болничким лечењем у целини на хируршким одељењима



Болничким лечењем у целини на хируршким одељењима најзадовољнији су пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,95), а потом у Институту „Бањица“ и КБЦ „Бежанијска коса“, а најмање су задовољни у ВМА (4,24) и УКЦС (таб. 65).

**Табела 65:** Просечне оцене задовољства болничким лечењем у целини на хируршким одељењима по болницама

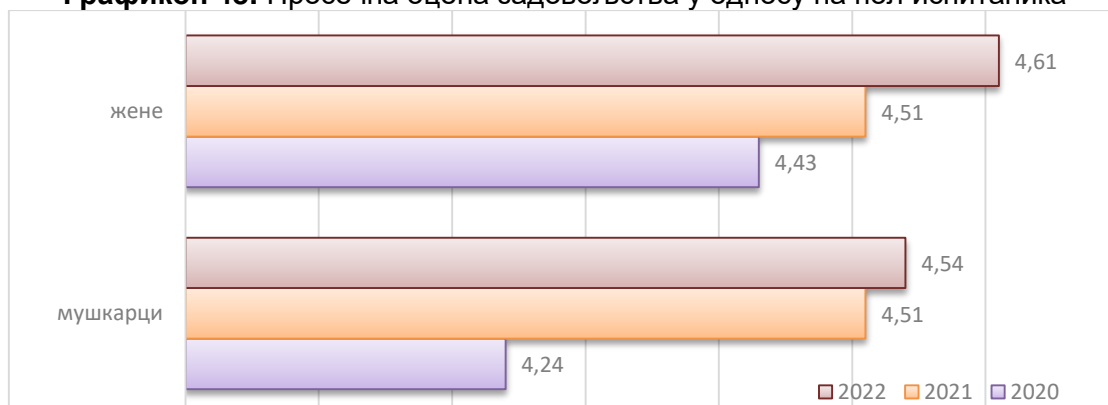
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС				262	4,59	0,62	253	4,52	0,75
КБЦ „Др Д. Мишовић“				29	4,86	0,44	111	4,80	0,42
КБЦ „Звездара“				83	4,71	0,51	105	4,72	0,51
КБЦ „Земун“				62	4,35	0,81	90	4,70	0,57
КБЦ „Бежанијска коса“	31	4,97	0,18				51	4,84	0,42
ИКВБ „Дедиње“	20	<b>5,00</b>	0,00	60	<b>5,00</b>	0,00	61	4,79	0,55
УДК	28	4,79	0,42	21	4,81	0,40	31	4,68	0,60
Инст. за зз мајке и детета	10	4,70	0,48						
Инст. за онкол. и рад. Србије	55	4,93	0,26	50	4,64	0,52	41	<b>4,95</b>	0,22
Институт „Бањица“	29	4,69	0,60	103	4,79	0,52	109	4,87	0,36
ВМА	367	<b>4,06</b>	0,72	357	<b>4,20</b>	0,76	370	<b>4,24</b>	0,80
<b>УКУПНО</b>	<b>540</b>	<b>4,32</b>	<b>0,73</b>	<b>1027</b>	<b>4,51</b>	<b>0,69</b>	<b>1222</b>	<b>4,57</b>	<b>0,69</b>

Постоји статистички високо значајна разлика ( $N=187,637$ ,  $df=8$ ,  $p<0.001$ ), у задовољству испитаника болничким лечењем у целини на хируршким одељењима између анкетираних болница.

### Степен зависности карактеристика испитаника и задовољства

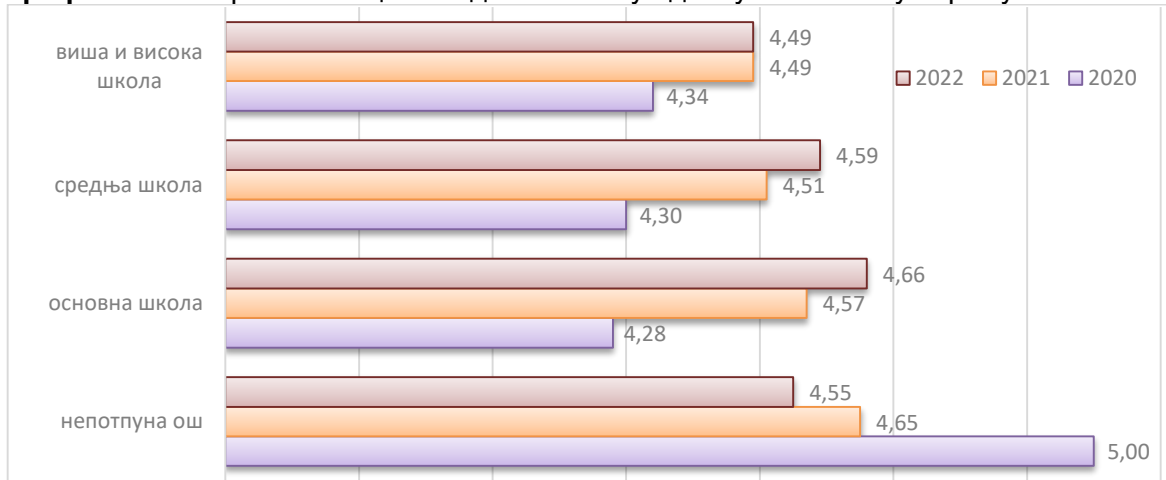
У 2022. години жене су нешто вишом просечном оценом (4,61) оцениле своје задовољство болничким лечењем у целини него мушкарци - 4,54 (граф. 48). Није добијена статистичка значајност разлике у задовољству према полу ( $N=1.874$ ,  $df=1$ ,  $p=0.171$ ).

**Графикон 48:** Просечна оцена задовољства у односу на пол испитаника



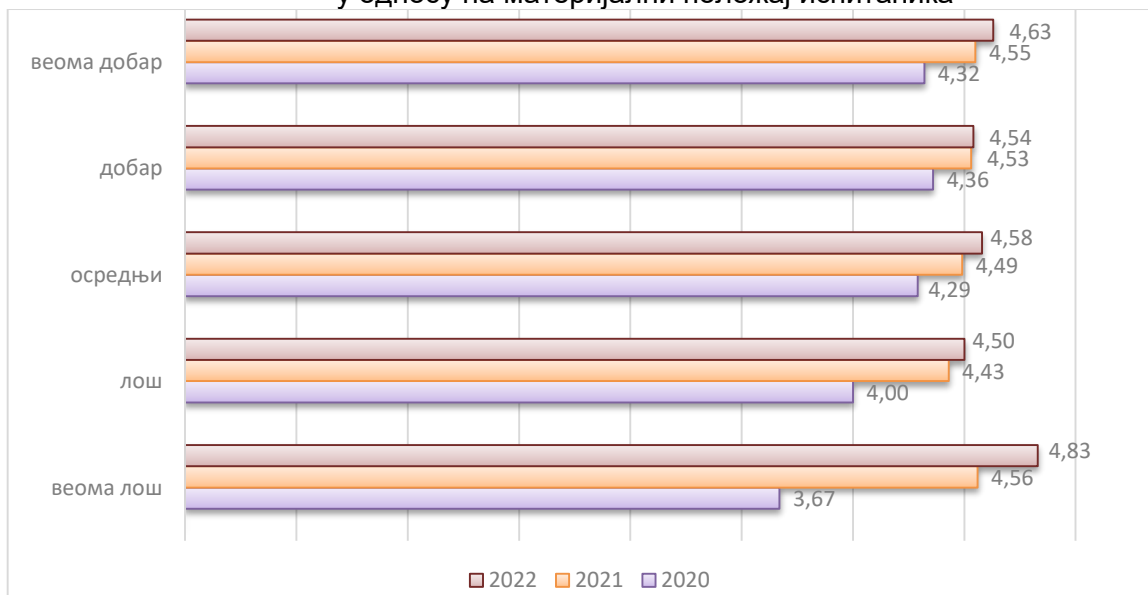
У односу на **школску спрему корисника** највише су задовољни пацијенти који имају основну школу (4,66), а најмање су задовољни пацијенти са завршеном вишом и високом школом (4,49), као и претходне године (граф. 49). Постоји статистички високо значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом на хируршким одељењима између испитаника различите школске спреме ( $N=17.728$ ,  $df=3$ ,  $p=0.001$ ).

**Графикон 49:** Просечне оцене задовољства у односу на школску спрему испитаника



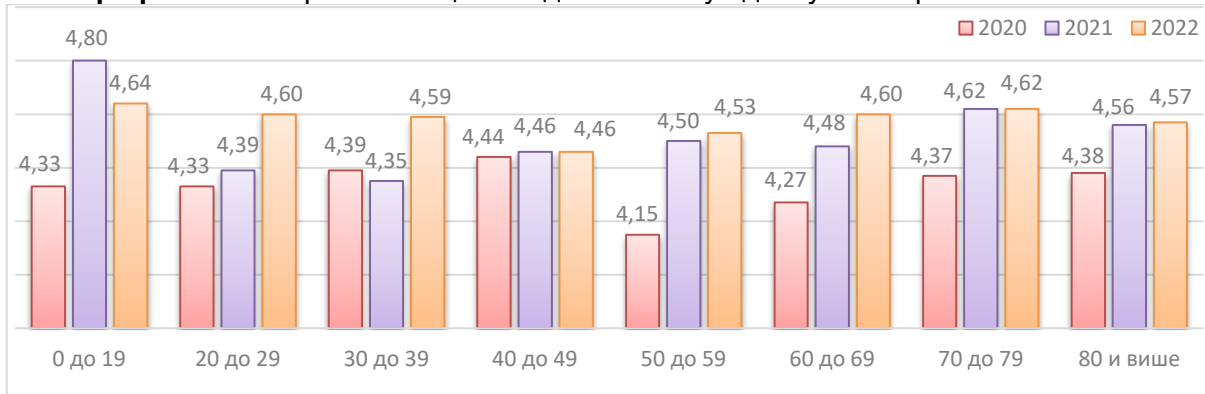
У односу на **материјално стање домаћинства** болничким лечењем најзадовољнији су пацијенти веома лошег материјалног стања домаћинства (4,83), а најмање задовољни су пацијенти лошег стандарда (4,50), (граф. 50). У односу на материјално стање корисника, не постоји статистички значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом на хируршким одељењима ( $N=4.734$ ,  $df=4$ ,  $p=0.316$ ).

**Графикон 50:** Просечне оцене задовољства болничким лечењем у односу на материјални положај испитаника



Најзадовољнији су испитаници у добној групи 0-19 година (4,64) и 70-79 година (4,62), а најнезадовољнији су пацијенти у добној групи 40-49 година, 4,46 (граф. 51). Животна доб нема статистички значајан утицај на задовољство пацијената болничким лечењем на хируршким одељењима ( $N=6.293$ ,  $df=7$ ,  $p=0.506$ ).

**Графикон 51:** Просечне оцене задовољства у односу на старост испитаника



## Коментари пацијената

Пацијенти су имали могућност да у упитник упишу своје примедбе, похвале на рад и предлоге за унапређење квалитета. Само 143 пацијента (11%) је написало коментаре, с тим да УКЦС и ВМА, као највеће болнице, нису унеле коментаре својих пацијената у базу података. Као и ранијих година, најбројније су биле похвале за рад лекара и медицинских сестара који су их лечили, као и изражавање захвалности здравственим радницима (113 или 79% коментара су биле похвале).

*„Болница је савремена, чиста, али особље је најбоље. То болеснику највише значи. Све ради као сат. Предано раде као да немају мизерне плате!“ (пацијенткиња 62 године, КБЦ „Звездара“)*

*„Добра организација, квалитет рада и залагање свих.“ (пацијент, 63 године, Институт за ортопедију „Бањица“)*

*„Прељубазно особље, почевши од пријема па све до неге у соби. Све у свему осећала сам се као код куће. Пуно вам хвала на свему.“ (пацијенткиња 43 године, Институт за онкологију и радиологију Србије).*

*„Министар здравља да дође да се увери да ови људи заслужују оцену 10. Ово нема у Србији. Хвала што постоји ово одељење.“ (пацијенткиња 64 године, КБЦ „Звездара“).*

*„Посебно похваљујемо сестру која је 24.11.2022. организовала пренос утакмице Србија-Бразил.“ (пацијент 68 година, КБЦ „Звездара“).*

Од преосталих коментара, 6 су се односили на услове болничког смештаја (недостатак телевизора у болесничким собама, недостатак интернета, нефункционално купатило), 6 на недостатак кадра, посебно медицинских сестара у ноћној смени, 5 на хигијену, односно чистоћу тоалета, а спорадични коментари су се односили на исхрану, нејасну процедуру болничког отпуста, недостатак топле воде у купатилу, док су у 4 коментара пацијенти навели да треба повећати плату здравственим радницима.

*„Поправио би се квалитет рад када би било више здравствених радника.“ (Пацијенткиња 64 године, Институт за ортопедију „Бањица“)*

*„Уложити у инвентар, посебно оспособити тоалет функционалном туш кабином.“ (Пацијенткиња 35 година, Универзитетска дечја клиника)*

*„Тоалет чешће чистити и одвојити мушки и женски.“ (Пацијенткиња 30 година, Институт за онкологију и радиологију Србије)*



## ЗАКЉУЧАК

У 2022. години епидемиолошка ситуација се побољшала у односу на претходну годину, а пацијенти оболели од услед заразне болест COVID-19 су доминантно збрињавани у ковид болници у Батајници. Због тога је анкета о задовољству пацијената спроведена на хируршким одељењима у свих 10 болница: УКЦС, ВМА, четири клиничко-болничка центра, Институту за ортопедију „Бањица“, Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, Институту за онкологију и радиологију Србије и Универзитетској дечјој клиници. Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије је све упитнике унео у базу у оквиру педијатријских одељења, па није могуће одвојити одговоре са одељења дечје хирургије.

Истраживањем о задовољству корисника болничким лечењем на хируршким одељењима је обухваћено 1.288 испитаника (22% више у односу на претходну годину), од којих 30% у ВМА, 21% у УКЦС, а 49% у осталих 8 болница. Оваква дистрибуција **испитаника утиче на добијене резултате на укупном нивоу, збирно за све болнице, и онемогућава адекватно упоређивање болница, па приказане резултате треба разматрати са резервом.**

Такође, постоје велике разлике између болница, које могу утицати на добијене резултате. Болнице се разликују по кадровској обезбеђености, опремљености, величини, као и према врсти обољења која се у њима лече. За разлику од Института за здравствену заштиту мајке и детета Србије и Универзитетске дечје клинике у којима се лече све врсте обољења у дечјем узрасту, у Институту за онкологију и радиологију Србије се лече оболели од малигних, а у Институту за КВБ „Дедиње“ оболели од кардиоваскуларних болести. Између болница које су учествовале у истраживању такође је постојала статистички значајна разлика у социо-демографским карактеристикама испитаника. У укупном узорку, особе мушког пола су биле бројније него жене, а по болницама жене су биле најбројније у Институту за онкологију и радиологију Србије (87%), а највеће учешће мушкараца је у КБЦ „Земун“ (65%). Просечна старост испитаника била је највећа у ИКВБ „Дедиње“ (66 година), а потом у КБЦ „Бежанијска коса“ (60 година), а најнижа у УДК (23 године). Пацијенти најбољег материјалног стања су били у УДК, а најлошијег у УКЦС и ИКВБ „Дедиње“. Степен школске спреме је био највећи код испитаника у Институту за онкологију и радиологију Србије и ВМА, а најнижи у Институту за ортопедију „Бањица“.

Добијени резултати су показали висок степен задовољства болничким лечењем у целини на хируршким одељењима, 93% испитаника се изјаснило да су веома задовољни и задовољни, **а просечна оцена задовољства је 4,57, што је највећа оцена у последњих 10 година.** Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

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

Услугама организације здравствене заштите у болници најзадовољнији су пацијенти Института за онкологију и радиологију Србије и Института за ортопедију „Бањица“, а најмање задовољни пацијенти Универзитетског клиничког центра Србије и ВМА. Међу најзадовољнијима условима смештаја су и пацијенти у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, а хигијеном тоалета – пацијенти КБЦ „Земун“. Међу најмање задовољним организацијом посета, хигијеном тоалета и обавештењима добијеним приликом пријема у болницу су и пацијенти у Универзитетској дечјој клиници. За све аспекте организације здравствене заштите постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника различитих болница.

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, 93.4% испитаника је оценило као одлична и добра, а укупна просечна оцена је 4,68. Највиша просечна оцена дата је Институту за онкологију и радиологију Србије (4,93), а најнижа УДК (4,55) и УКЦС (4,57).

Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници (лабораторија, рентген, ултразвук, ЕКГ, итд.) је одлична и добра за 96.4% пацијената, а укупна просечна оцена је 4,75. Најзадовољнији су пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,98), а потом у ИО „Бањица“, док су најмање задовољни у УКЦС (4,62).

Услуге исхране током боравка у болници (укус и разноврсност хране, одговарајући режим исхране) су одличне и добре за 78% пацијената, што је нешто мање у односу на претходну годину, а лоше за 8% пацијената. Укупна просечна оцена за услуге исхране је 4,17, а најзадовољнији су пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,64), а потом у ИО „Бањица“ (4,61), а најмање си задовољни у ВМА (3,97).

Услуге смештаја током боравка у болници (опремљеност собе и удобност кревета), 87.4% пацијената сматра одличним и добрим (више него претходне године), а само 3% их сматра веома лошим. Укупна просечна оцена за услуге смештаја у болници је 4,43, а по болницама најзадовољнији су пацијенти у ИО „Бањица“ (4,78), а потом у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (4,75), док су пацијенти најмање задовољни у ВМА (4,17).

Одржавање хигијене болесничке собе 91.8% пацијената сматра одличним и добрим, а 2.4% их сматра лошим. Укупна просечна оцена за хигијену болесничких соба износи 4,54, а по болницама највишу оцену добио је Институт за онкологију и радиологију Србије (4,95) и ИО „Бањица“ (4,93), а најнижу ВМА (4,29).

Одржавање хигијене тоалета у болници 83.4% пацијената сматра одличним и добрим, а само 5.6% мисли да је лоше. Укупна просечна оцена за хигијену тоалета је 4,32, а по болницама најзадовољнији су пацијенти у ИО „Бањица“ (4,91), а најмање су задовољни у УДК (3,94).

Организацију посета пацијентима у болници 84% испитаника сматра одличном и добром, а 14% лошом. Организација посета оцењена је укупном просечном оценом 4,08, а најзадовољнији су пацијенти у ИО „Бањица“ (4,75) и у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,72), а најмање су задовољни у УДК (3,21) и КБЦ „Бежанијска коса“ (3,25).

Када су у питању обавештења која су пацијенту дата приликом отпуста из болнице, (упутство о режиму исхране, личној хигијени, начину живота, доласку на контроле, издата отпусна листа), само 1.9% испитаника сматра да су била лоша, док 94.3% испитаника сматра да су била добра и одлична. Ова обавештења оцењена су укупном просечном оценом 4,73; највишу просечну оцену има ИО „Бањица“ (4,94, а најнижу УКЦС (4,52).

**Истиче се да су просечне оцене задовољства на укупном нивоу условима смештаја, хигијеном тоалета, хигијеном болесничке собе и услугама дијагностике и терапије биле највеће у последњих 10 година.**

**Сви аспекти рада медицинских сестара су оцењени веома високим оценама, које су највеће у последњих 10 година. Високе оцене су и у свим болницама, али су радом медицинских сестара најзадовољнији пацијенти у КБЦ „Звездара“ и Институту за онкологију и радиологију Србије, а најмање задовољни у ВМА и УКЦС. За све елементе рада медицинских сестара постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника различитих болница.**

Велики број пацијената сматра да су љубазност и поштовање које су медицинске сестре показале према пацијентима, одлични и добри (96.6%), док овај аспект сестринског рада само 0.6% пацијената сматра лошим. Укупна просечна оцена за поштовање и љубазност медицинских сестара је 4,78. Најзадовољнији су пацијенти у КБЦ „Звездара“ (4,96) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,93), а најмање су задовољни у ВМА (4,66).

Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе је добро и одлично за 95% испитаника, а лоше за само 1.6% пацијената. Укупна просечна оцена је 4,73. Најзадовољнији су пацијенти у КБЦ „Звездара“ (4,90), а најмање задовољни у ВМА (4,65) и УКЦС (4,67).

Објашњења која добијају од медицинских сестара о процедурама, тестовима и третманима којима су подвргнути на хируршким одељењима, 95% испитаника сматра одличним и добрим, а 1.3% испитаника сматра их лошим. Укупна просечна оцена је 4,72. Најзадовољнији су пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,95), а најмање су задовољни у ВМА (4,60) и УКЦС (4,67).

Опште задовољство сестринском негом је чак за 97% испитаника одлично и добро, а за само 0.3% лоше. Укупна просечна оцена је веома висока, 4,80, као и по болницама. Најзадовољнији су пацијенти у КБЦ „Звездара“, Институту за онкологију и радиологију Србије и ИО „Бањица“ (по 4,95), а најмање су задовољни у ВМА (4,71) и УКЦС (4,75).

**Сви аспекти рада лекара су оцењени веома високим оценама, које су највеће у последњих 10 година. Високе оцене су и у свим болницама, али су радом лекара најзадовољнији пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије и Институту „Бањица“, а најмање задовољни у ВМА и УКЦС. За све елементе рада лекара постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника различитих болница.**

Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената је одлична и добра за 94.4% испитаника, а лоша за само 1.5%. Укупна просечна оцена је 4,68, а посматрано по болницама пацијенти су најзадовољнији у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,88), најмање су задовољни у ВМА (4,55) и УКЦС (4,59).

Лекарска објашњења процедура, тестова и третмана су одлична и добра за 93.7% испитаника, а лоша за 1.5%. Укупна просечна оцена за лекарска објашњења је 4,66, а по болницама најзадовољнији су у ИО „Бањица“ (4,92), а најмање у ВМА (4,50) и УКЦС (4,56).

Љубазност и поштовање лекара према пацијентима су одлични и добри за 95.3% испитаника, а лоши за само 1.0% испитаника. Укупна просечна оцена је 4,77, а најзадовољнији су испитаници у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,93) и у КБЦ „Бежанијска коса“ (4,90), а најмање су задовољни у ВМА (4,66) и у УКЦС (4,67).

Способност дијагностике лекара је одлична и добра за 96.3% испитаника, а лоша само за 0.6% испитаника. Укупна просечна оцена за дијагностиковање здравствених проблема је 4,77, а по болницама оцењена је највишом просечном оценом у ИО „Бањица“ (4,95), а потом у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,93) и у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (4,92), а најмањом оценом у ВМА (4,65) и УКЦС (4,69).

Успешност лекара у лечењу је одлична и добра за 97.1%, а лоша само за 0.6% испитаника. Укупна просечна оцена за успешност лекара у лечењу је 4,78. Најбоље су оцењени лекари Института за онкологију и радиологију Србије (4,95), а најнижу просечну оцену од пацијената добили су ВМА и УКЦС (по 4,69).

Лекарске услуге у целини током болничког лечења су одличне и добре за 95.7%, а лоше за само 0.8% испитаника. Укупна просечна оцена лекарским услугама у целини је 4,78, а најзадовољнији су пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,98) и у ИО „Бањица“ (4,96), а најмање су задовољни у ВМА (4,64) и УКЦС (4,70).

**Сестринска нега у целини незнатно је боље оцењена (97.1% испитаника сматра је одличном и добром, а само 0.3% лошом, а просечна оцена је 4,80) у односу на опште задовољство услугама лекара.**

С обзиром да се **клинички путеви** развијају у оквиру пројеката Министарства здравља и примењују у одређеним болницама, односно нису уведени на националном нивоу, пацијенти су недовољно упознати са њиховом применом. На питање о коришћењу клиничког пута у њиховом болничком лечењу одговорило је 711 или 55.2% од 1288 испитаника. ВМА није у анкетном

упитнику користила ово питање. Највише пацијената сматра да је клинички пут коришћен у њиховом лечењу у ИКВБ „Дедиње“ и у УДК, сваки други. Најмање пацијената који су дали потврдан одговор о коришћењу клиничког пута је било у Институту за онкологију и радиологију Србије (26.5%), а у истој болници испитаници у највећем проценту не знају (67.6%) да ли су коришћени клинички путеви током њиховог лечења. Сваки пети испитаник у КБЦ „Земун“ и Институту за КБВ „Дедиње“ сматра да није коришћен клинички пут у њиховом лечењу. Разлика у мишљењу испитаника између различитих болница је статистички значајна. У 2022. години

више испитаника је сматрало да су коришћени клинички путеви у њиховом лечењу (41.4%), а мање пацијената не зна (46.8%) у односу на претходне године.

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**, 496 (38.5%) испитаника је навело да се не односи на њих, а још 308 (23.9%) није одговорило на ово питање. Од 484 пацијента који су дали потврдан одговор, 304 је било у ВМА. Око 85% испитаника је оценило да је њихово болничко лечење било одлично и добро, док само 1.2% сматра да је било лоше. Укупна просечна оцена за услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19, за све болнице износи 4,76 и виша је у односу на претходне године. Највиша просечна оцена је дата Институту за онкологију и радиологију Србије (5,0), а најнижа у УДК (4,0) и Институту за КВБ „Дедиње“ (4,36), али ове оцене треба посматрати с резервом због малог броја испитаника.

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 9.7% пацијената одговорило је потврдно, 78.9% да није, док не зна 11.4%. У односу на претходну годину је знатно мање учешће пацијената који су доживели одлагање болничког лечења, а у складу са већом усмереношћу здравственог система да пружи здравствену заштиту оболелима од хроничне болести. Највећи број испитаника је доживео одлагање болничког лечења због епидемиолошке ситуације у Институту за онкологију и радиологију Србије (сваки трећи) и у Институту за КВБ „Дедиње“ (16%).

**Болничким лечењем у целини** на хируршким одељењима најзадовољнији су пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,95), а потом у ИО „Бањица“ и КБЦ „Бежанијска коса“ (4,84), а најмање су задовољни у ВМА (4,24) и УКЦС (4,54). Разлика у задовољству испитаника болничким лечењем у целини на хируршким одељењима између болница је статистички значајна. Приликом тумачења ових резултата треба имати у виду разлике између болница, како у карактеристикама испитаника, тако и у карактеристикама болница.

У односу на социо-демографске карактеристике испитаника није установљена статистички значајна разлика у општем задовољству пацијената болничким лечењем на хируршким одељењима односу на пол, старост и материјални положај испитаника. Разлика постоји у односу на школску спрему испитаника. Највише су задовољни пацијенти који имају основну школу, а најмање су задовољни пацијенти са завршеном вишом и високом школом.

Добијени резултати су показали висок степен задовољства корисника болничким лечењем на хируршким одељењима. Сегменти боравка и збрињавања пацијената у болницама, које треба унапређивати, односно који су најлошије оцењени су одржавање хигијене тоалета и болничка храна, те треба, пре свега, истаћи потребу за њиховим побољшањем.

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

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