

**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА
КОРИСНИКА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ
НА ОДЕЉЕЊИМА РЕХАБИЛИТАЦИЈЕ
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 сц. мед. др Светлана Младеновић-Јанковић

Носилац задатка:

Центар за анализу, планирање и организацију здравствене заштите

Руководилац Центра за анализу, планирање и организацију здравствене службе:

Мр сц. мед. др Анђелија Нешковић

САДРЖАЈ

СКРАЋЕНИЦЕ И НАПОМЕНЕ	4
ЛИСТА ТАБЕЛА	5
ЛИСТА ГРАФИКОНА	7
УВОД	9
1: РЕЗУЛТАТИ	11
Карактеристике испитаника	12
Дистрибуција испитаника	13
Заступљеност према полу	13
Године живота (популационе групе)	13
Степен образовања	14
Материјално стање домаћинства	15
2: УСЛУГЕ И ОРГАНИЗАЦИЈА ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ ТОКОМ БОЛНИЧКОГ ЛЕЧЕЊА	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
3: ЗАДОВОЉСТВО ПАЦИЈЕНАТА СЕСТРИНСКОМ НЕГОМ ТОКОМ БОРАВКА У БОЛНИЦИ	33
Поштовање и љубазност	34
Време чекања на сестру код хитне потребе	36
Објашњење процедура, тестова и третмана	37
Опште задовољство сестринском негом	40
4: ЗАДОВОЉСТВО ПАЦИЈЕНАТА УСЛУГАМА ЛЕКАРА ТОКОМ БОРАВКА У БОЛНИЦИ	43
Спремност да дају одговоре на питања	44
Објашњења процедура, тестова и третмана	46
Поштовање и љубазност	47
Способност дијагностиковања здравствених проблема	49
Успешност лечења	51
Опште задовољство услугама лекара	53
5: ЕЛЕМЕНТИ КОРИШЋЕЊА БОЛНИЧКЕ ЗАШТИТЕ	57
Коришћење клиничких путева током болничког лечења	58
Коришћење болничке заштите у условима епидемије COVID-19	59
Задовољство болничким лечењем у целини	61
Степен повезаности карактеристика испитаника и задовољства болничким лечењем	62
Коментари пацијената	64
ЗАКЉУЧАК	65

СКРАЋЕНИЦЕ И НАПОМЕНЕ

Инст. за рехабилитацију: Институт за рехабилитацију

Кл. за рехаб. „Др М. Зотовић“: Клиника за рехабилитацију „Др Милан Зотовић“

Спец.бол. за цереб.парал.: Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију

Спец.бол. за рехаб. и орт.прот: Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику

ВМА: Војномедицинска академија

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 према болницама (%)	12
Табела 2	Дистрибуција испитаника према болницама	13
Табела 3	Дистрибуција испитаника према полу по болницама	13
Табела 4	Дистрибуција испитаника по популационим групама	13
Табела 5	Просечна старост испитаника по болницама	14
Табела 6	Дистрибуција испитаника по болницама према степену образовања	14
Табела 7	Дистрибуција испитаника према материјалном положају по болницама	15
Табела 8	Обавештења која су пацијенту дата приликом болничког пријема по болницама	17
Табела 9	Просечна оцена за добијена обавештења на пријему у болницу	18
Табела 10	Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка по болницама	19
Табела 11	Просечна оцена организације и брзине пружања услуга дијагностике и терапије током боравка по болници	19
Табела 12	Просечне оцене организације и брзине пружања дијагностичких услуга и терапије током боравка према варијаблама	20
Табела 13	Услуге болничке исхране по болницама	21
Табела 14	Просечне оцене задовољства испитаника услугама исхране по болницама	21
Табела 15	Просечне оцене задовољства испитаника услугама исхране према варијаблама	22
Табела 16	Услови болничког смештаја по болницама	23
Табела 17	Просечне оцене задовољства смештајем по болницама	23
Табела 18	Просечне оцене задовољства смештајем према варијаблама	24
Табела 19	Одржавање хигијене болесничке собе по болницама	25
Табела 20	Просечне оцене хигијене болесничке собе по болницама	25
Табела 21	Просечне оцене хигијене болесничке собе према варијаблама	26
Табела 22	Чистоћа болничких тоалета	27
Табела 23	Просечне оцене одржавања хигијене тоалета по болницама	27
Табела 24	Просечне оцене хигијене болесничких тоалета према варијаблама	28
Табела 25	Организација посета по болницама	29
Табела 26	Просечне оцене организације посета по болницама	29
Табела 27	Просечне оцене организације посета према варијаблама	29
Табела 28	Обавештења дата пацијенту приликом отпуста из болнице по болницама	30
Табела 29	Просечне оцене обавештења дата пацијенту приликом отпуста из болнице	31
Табела 30	Просечне оцене за обавештења дата пацијенту приликом отпуста из болнице према варијаблама	31
Табела 31	Поштовање и љубазност медицинских сестара по установама	34
Табела 32	Просечне оцене љубазности медицинских сестара по болницама	35
Табела 33	Просечне оцене поштовања и љубазности медицинских сестара према варијаблама	35
Табела 34	Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе по болницама	36
Табела 35	Просечне оцене чекање на медицинску сестру код хитне потребе по болницама	37

Листа табела		Страна
Табела 36	Просечне оцене за чекање на медицинску сестру код хитне потребе према варијаблама	37
Табела 37	Сестринска објашњења тестова и третмана по болницама	38
Табела 38	Просечне оцене задовољства сестринским објашњавањем процедура по болницама	39
Табела 39	Просечне оцене задовољства сестринским објашњавањем процедура према варијаблама	39
Табела 40	Опште задовољство сестринском негом по болницама	40
Табела 41	Просечне оцене задовољства сестринском негом у целини по болницама	41
Табела 42	Просечне оцене задовољства сестринском негом у целини према варијаблама	41
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	Просечне оцене спремности лекара да дају одговоре на питања пацијената према варијаблама	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	Просечне оцене лекарских објашњења процедура и третмана према варијаблама	47
Табела 49	Поштовање и љубазност и лекара по болницама	48
Табела 50	Просечне оцене задовољства испитаника поштовањем и љубазношћу и лекара по болницама	49
Табела 51	Просечне оцене задовољства испитаника поштовањем и љубазношћу лекара према варијаблама	49
Табела 52	Способност дијагностике лекара по болницама	50
Табела 53	Просечне оцене способности дијагностике лекара по болницама	51
Табела 54	Просечне оцене способности дијагностике лекара према варијаблама	51
Табела 55	Успешност лекара у лечењу по болницама	52
Табела 56	Просечне оцене успешности лекара у лечењу по болницама	52
Табела 57	Просечне оцене успешности лекара у лечењу према варијаблама	53
Табела 58	Опште задовољство испитаника услугама лекара по болницама	54
Табела 59	Просечне оцене општег задовољства испитаника услугама лекара по болницама	54
Табела 60	Просечне оцене општег задовољства испитаника услугама лекара према варијаблама	55
Табела 61	Коришћење клиничког пута током болничког лечења	59
Табела 62	Услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19 по болницама	59
Табела 63	Просечне оцене за услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19 по болницама	60
Табела 64	Да ли је болничко лечење у овој болници (због неке друге болести, а не COVID-19) било одложено због епидемиолошке ситуације	60
Табела 65	Просечне оцене задовољства болничким лечењем у целини на одељењима рехабилитације по болницама	61
Табела 66	Задовољство у целини болничким лечењем на одељењима рехабилитације (просечне оцене)	62

Листа графикана		Страна
Графикон 1	Стопа одговора у односу на број отпуштених пацијената (%)	12
Графикон 2	Дистрибуција испитаника према полу у укупном узорку (%)	13
Графикон 3	Степен образовања испитаника (%)	14
Графикон 4	Материјални статус испитаника (%)	15
Графикон 5	Обавештења која су пацијенту дата приликом пријема у болницу (%)	17
Графикон 6	Просечна оцена за обавештења на пријему у болницу	18
Графикон 7	Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници (%)	18
Графикон 8	Просечне оцене организације и брзине пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници	19
Графикон 9	Услуге болничке исхране (%)	20
Графикон 10	Просечне оцене задовољства испитаника услугама исхране	21
Графикон 11	Услови болничког смештаја (%)	22
Графикон 12	Просечне оцене задовољства испитаника условима смештаја	23
Графикон 13	Одржавање хигијене болесничке собе (%)	24
Графикон 14	Просечне оцене одржавања хигијене болесничке собе	25
Графикон 15	Задовољство испитаника одржавањем хигијене болничких тоалета (%)	26
Графикон 16	Просечне оцене задовољства испитаника чистоћом болничких тоалета	27
Графикон 17	Организација посета (%)	28
Графикон 18	Обавештења дата пацијенту приликом отпуста из болнице (%)	30
Графикон 19	Просечна оцена за обавештења приликом отпуста из болнице	30
Графикон 20	Задовољство услугама и организацијом здравствене заштите током болничког лечења (просечне оцене)	32
Графикон 21	Поштовање и љубазност медицинских сестара (%)	34
Графикон 22	Просечне оцене задовољства испитаника поштовањем и љубазношћу медицинских сестара	35
Графикон 23	Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе (%)	36
Графикон 24	Просечне оцене задовољства испитаника временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе	36
Графикон 25	Задовољство испитаника објашњењима процедура која добијају од медицинских сестара (%)	38
Графикон 26	Просечне оцене задовољства испитаника објашњењима процедура која добијају од медицинских сестара	38
Графикон 27	Опште задовољство испитаника сестринском негом (%)	40
Графикон 28	Просечне оцене задовољства испитаника сестринском негом у целини	40
Графикон 29	Просечне оцене задовољства сестринском негом	42
Графикон 30	Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената (%)	44
Графикон 31	Просечне оцене спремности лекара да дају одговоре на питања пацијената	45
Графикон 32	Лекарска објашњења процедура и третмана (%)	46
Графикон 33	Просечне оцене лекарских објашњења процедура и третмана	46
Графикон 34	Поштовање и љубазност лекара (%)	48
Графикон 35	Просечне оцене задовољства испитаника поштовањем и љубазношћу лекара	48
Графикон 36	Способност дијагностике лекара (%)	50
Графикон 37	Просечне оцене способности дијагностике лекара	50
Графикон 38	Успешност лекара у лечењу (%)	52
Графикон 39	Просечне оцене успешности лекара у лечењу	52

Листа графикана		Страна
Графикон 40	Опште задовољство испитаника услугама лекара (%)	53
Графикон 41	Просечне оцене општег задовољства испитаника услугама лекара	54
Графикон 42	Просечне оцене задовољством лекара на одељењима рехабилитације	55
Графикон 43	Опште задовољство пацијената радом лекара и медицинских сестара	56
Графикон 44	Коришћење клиничког пута током болничког лечења (%)	58
Графикон 45	Услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19 (%)	59
Графикон 46	Да ли је болничко лечење у овој болници (због неке друге болести, а не COVID-19) било одложено због епидемиолошке ситуације (%)	60
Графикон 47	Задовољство испитаника болничким лечењем у целини на одељењима рехабилитације (%)	61
Графикон 48	Просечне оцене задовољства испитаника болничким лечењем у целини на одељењима рехабилитације	61
Графикон 49	Просечне оцене задовољства у односу на пол испитаника	62
Графикон 50	Просечне оцене задовољства у односу на школску спрему испитаника	63
Графикон 51	Просечне оцене задовољства болничким лечењем у односу на материјални положај испитаника	63
Графикон 52	Просечне оцене задовољства у односу на старост испитаника	64

УВОД

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

У 2022. години анкета је спроведена, уз примену свих противеидемијских мера, у периоду од 21. до 25. новембра на одељењима рехабилитације у свих 5 болница: Институт за рехабилитацију, Клиника за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“, Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију, Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику и Војномедицинска академија, као и ранијих година (само у 2021. години ВМА није имала пацијенте на одељењу за рехабилитацију). Укупан број испитаника је био скоро дупло већи у односу на претходну годину због побољшања епидемиолошке ситуације.

Спровођење испитивања организовала је Комисија за унапређење квалитета рада здравствене установе, а дистрибуцију упитника обављале су главне сестре или за то одређене медицинске сестре.

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

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

Од 2020. године, упитник је промењен тако што је значајно скраћен и промењена је мерна скала у односу на претходне године. До 2020. године испитаници су имали могућност да на скали од 1 до 5 искажу своје задовољство појединим аспектима рада (1-веома незадовољан; 2–незадовољан; 3-ни задовољан, ни незадовољан; 4–задовољан; 5-веома задовољан). Од 2020. године такође је коришћена петостепена скала за оцену болничког рада, али другачије дефинисана (1-веома лоше; 2-лоше; 3- ни добро ни лоше; 4- добро; 5-одлично).

Унос података је вршен у Градском заводу за јавно здравље закључно са 2019. годином. У 2020. години су здравствене установе уносиле попуњене упитнике у за то

креирану еxcel базу и достављале попуњене еxcel базе у електронском облику Градском заводу за јавно здравље Београд где су достављени подаци обједињени у јединствену базу и анализирани за ниво града Београда. Од 2021. године здравствене установе уносе податке у базу коју је креирао Институт за јавно здравље Србије у Сервису јавног здравља.

Здравствене установе имају обавезу да ураде анализу добијених резултата, као и да спроводе мере и активности за унапређење квалитета на основу резултата истраживања. Ова обавеза утврђена је Правилником о показатељима квалитета здравствене заштите. Такође, заводи за јавно здравље имају обавезу да ураде анализу задовољства корисника болничким лечењем у здравственим установама на свом округу.

Приликом анализе добијених података, за описивање испитиване популације коришћене су методе дескриптивне статистике: просечна вредност (аритметичка средина), мере варијабилитета (стандардна девијација) и релативни бројеви. За утврђивање значајности разлике између обележја коришћен је (χ^2 тест, Kruskal-Wallis тест (H) и једнофакторска анализа варијансе (F). Сви статистички тестови су прихватани ако је вероватноћа нулте хипотезе једнака или мања од 5 посто. База података креирана је у компјутерском програму SPSS, верзија 21.0 (Statistical Package for Social Sciences), који је коришћен и за статистичку обраду података.

У овој анализи приказано је задовољство корисника радом и условима смештаја на одељењима рехабилитације у 5 болница у Београду у последњих 10 година. У анализи су приказани подаци збирно за ниво свих одељења рехабилитације, као и по 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 2021. години нису све болнице учествовале у анкети због епидемиолошке ситуације. Такође се мора имати у виду да Војномедицинска академија 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

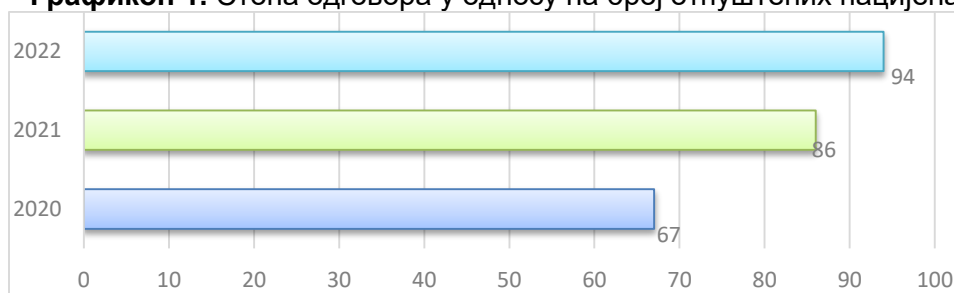
- Дистрибуција испитаника према здравственим установама
- Заступљеност према полу
- Године живота
- Степен образовања
- Материјално стање домаћинства

КАРАКТЕРИСТИКЕ ИСПИТАНИКА

Анкета о задовољству пацијената болничким лечењем је спроведена на одељењима за рехабилитацију у: Институту за рехабилитацију, Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“, Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Војномедицинској академији.

У периоду спровођења анкете, отпуштено је 122 пацијента са одељења рехабилитације (без ВМА, с обзиром да ова установа није доставила податке потребне за израчунавање стопе одговора). Анкетни упитник о задовољству болничким лечењем је узео 121 пацијент, од којих је 114 вратило попуњен упитник. Стопа одговора у односу на број подељених упитника била је 94% и већа је у односу на претходне године (граф. 1). Стопа одговора у односу на број отпуштених пацијената је 93.4%.

Графикон 1. Стопа одговора у односу на број отпуштених пацијената (%)



Напомена: без података за ВМА.

У свим болницама стопа одговора је веома висока, преко 90%, а у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику је 100%, па се поставља питање тачности овог податка (таб. 1).

Табела 1: Стопа одговора према болницама (%)

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
Институт за рехабилитацију	85	85	78	91,8	91,8
Клин. за рехаб. „Др М. Зотовић“	20	20	20	100,0	100,0
Спец. бол. за церебр.парализу	10	9	9	90,0	90,0
Спец. бол. за рехаб. и орт. прот.	7	7	7	100,0	100,0
УКУПНО (без ВМА)	122	121	114	94,2	93,4
ВМА			20		
СВЕГА (са ВМА)			134		

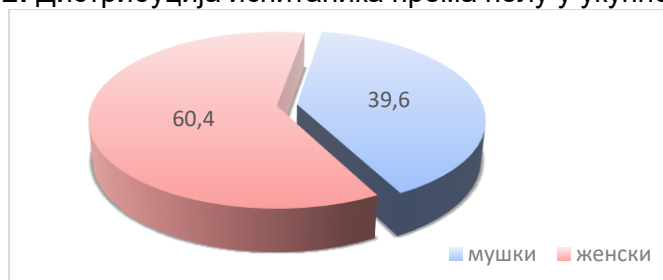
Укупан број испитаника био је 134 и скоро је двоструко већи у односу на претходну годину (таб. 2). Највише испитаника, било је у Институту за рехабилитацију (58.2% од укупног броја), што је и очекивано с обзиром да ова установа има највеће постелење капацитете. **Веома мали број испитаника у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ремети статистичку обраду добијених података и утиче на резултате, као и на валидно упоређење добијених података.**

Табела 2: Дистрибуција испитаника према болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.		2021.		2022.	
	N	%	N	%	N	%
Институт за рехабилитацију	39	58.2	28	38.4	78	58.2
Клин. за рехаб. „Др М. Зотовић“	5	7.5	19	26.0	20	14.9
Спец. бол. за цереб.парализу	13	19.4	13	17.8	9	6.7
Спец. бол. за рехаб. и орт. прот.	6	9.0	13	17.8	7	5.2
ВМА	4	6.0			20	14.9
УКУПНО	67	100.0	73	100.0	134	100.0

У укупном узорку у односу на пол пацијената, жене су биле знатно више заступљене (60.4%) у односу на мушкарце, 39.6% (граф. 2).

Графикон 2: Дистрибуција испитаника према полу у укупном узорку (%)



Највеће учешће мушкараца је у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (85.7%), али треба имати у виду мали узорак, а жена у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију, 88.9% (таб. 3). Постоји статистички значајна разлика у полу испитаника између анкетираних болница ($N=10.044$, $df=4$, $p=0.040$). И у претходним годинама жене су биле заступљене у већем броју у односу на мушкарце.

Табела 3: Дистрибуција испитаника према полу по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	мушки пол		женски пол		укупно	
	N	%	N	%	N	%
Институт за рехабилитацију	32	41.0	46	59.0	78	100
Клин. за рехаб. „Др М. Зотовић“	6	30.0	14	70.0	20	100
Спец. бол. за цереб.парализу	1	11.1	8	88.9	9	100
Спец. бол. за рехаб. и орт. прот.	6	85.7	1	14.3	7	100
ВМА	8	40.0	12	60.0	20	100
УКУПНО	53	39.6	81	60.4	134	100.0

Податке о старости није навело 14 испитаника (10,4%). Дистрибуција испитаника по **популационим групама**, показује да је највише пацијената и бројчано и процентуално старости 70-79 година, 30 односно 25.0% (таб. 4).

Табела 4: Дистрибуција испитаника по популационим групама

ДОБНЕ ГРУПЕ	2022.	
	N	%
0-19 год.	1	0.8
20-29 год.	4	3.3
30-39 год.	10	8.3
40-49 год.	15	12.5
50-59 год.	18	15.0
60-69 год.	27	22.5
70-79 год.	30	25.0
80 и више	15	12.5
УКУПНО	120	100.0

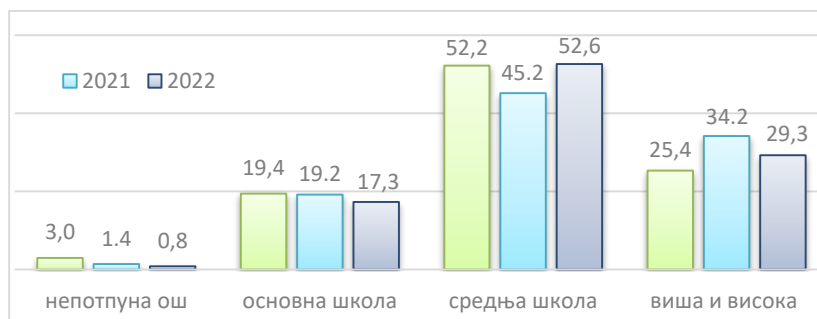
Просечна старост испитаника је 61 година, више него претходне године. Највећа просечна старост је у Институту за рехабилитацију (65 година), а најмлађи су пацијенти у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (31 година), где су мајке-пратиоци болесне деце уносили своју старост, што није у складу са методологијом истраживања (таб. 5). Постоји статистички високо значајна разлика у просечној старости испитаника између анкетираних болница ($F=10,856$, $df=4$, $p=0,000$).

Табела 5: Просечна старост испитаника по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	35	65,34	11.73	24	68,33	9.11	69	65,52	14.58
Клин. за рехаб. „Др М. Зотовић“	5	15,60	21.41	17	44,76	21.50	16	58,50	14.12
Спец. бол. за цереб.парализу	11	32,27	6.03	12	33,83	6.15	8	31,13	9.72
Спец. бол. за рехаб. и орт.прот.	6	68,00	9.36	13	69,38	7.03	7	64,57	14.41
ВМА							20	58,50	14.70
УКУПНО	61	54,97	21.08	66	56,20	19.35	120	61,07	16.48

Посматрано према **школској спреми**, највише пацијената има средњу стручну спрему (52.6%), а затим вишу и високу (29.3%). Са завршеном основном школом је 17.3%, а са незавршеном основном школом је 0.8% испитаника (граф. 3).

Графикон 3: Степен образовања испитаника на одељењима рехабилитације (%)



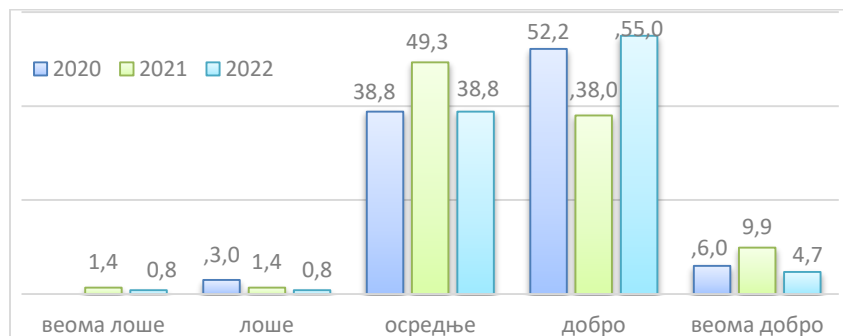
Са завршеном основном школом највише је било испитаника у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (25.0%), са средњом школом највише је било испитаника у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (85.7%), а са вишом и високом у ВМА, 65.0% (таб. 6). Постоји статистички високо значајна разлика у школској спреми испитаника између различитих болница ($H=13.080$, $df=4$, $p=0.011$).

Табела 6: Дистрибуција испитаника по болницама према степену образовања

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	непотпуна основна школа		основна школа		средња школа		виша и висока школа		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
	Институт за рехабилитацију	1	1.3	16	20.8	41	53.2	19	24.7	77
Клин. за рехаб. „Др М. Зотовић“			5	25.0	11	55.0	4	20.0	20	100
Спец. бол. за цереб.парализу			1	11.1	6	66.7	2	22.2	9	100
Спец. бол. за рехаб. и орт.прот.					6	85.7	1	14.3	7	100
ВМА			1	5.0	6	30.0	13	65.0	20	100
УКУПНО	1	0.8	23		70	52.6	39	29.3	133	100

Највећи број испитаника је свој **материјални положај** оценио као добар (55.0%), а затим као осредњи (38.8%). Двоструко мање испитаника у односу на претходну годину сматра свој материјални положај као веома добар (4.7%), а само по 0.8%, као веома лош и лош (граф. 4).

Графикон 4: Материјални статус испитаника (%)



Највеће учешће испитаника са осредњим материјалним положајем је у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (77.8%), а најмање у ВМА (31.6%). Највише пацијената доброг материјалног положаја је у ВМА (63.2%), а најмање у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију, 22.2% (таб. 7). Не постоји статистички значајна разлика у материјалном положају испитаника у анкетираним болницама ($N=6.212$, $df=4$, $p=0.184$).

Табела 7: Дистрибуција испитаника према материјалном положају по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		осредње		добро		веома добро		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Институт за рехабилитацију	1	1.3			27	36.0	42	56.0	5	6.7	75	100
Клин. за рехаб. „Др М. Зотовић“			1	5.3	7	36.8	11	57.9			19	100
Спец. бол. за цереб.парализу					7	77.8	2	22.2			9	100
Спец. бол. за рехаб. и орт.прот.					3	42.9	4	57.1			7	100
ВМА					6	31.6	12	63.2	1	5.3	19	100
УКУПНО	1	0.8	1	0.8	50	38.8	71	55.0	6	4.7	129	100

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

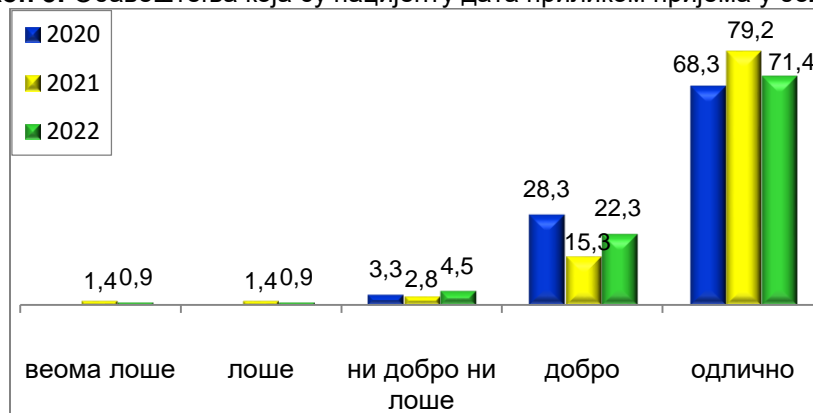
УСЛУГЕ И ОРГАНИЗАЦИЈА ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ ТОКОМ БОЛНИЧКОГ ЛЕЧЕЊА

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, одржавање хигијене собе и тоалета, објашњења која су добили приликом отпуста из болнице).

Обавештења која су добили приликом пријема у болницу, а која се односе на пацијентова права на сагласност на предложену процедуру, начин приговора и жалбе и дужности на одељењу, 71.4% испитаника је оценило као одлична (мање у односу на 2021. годину), и још 22.3% као добра, што је укупно 93.7%. Само по 2 испитаника (укупно 1.8%) су навела да су обавештења била веома лоша или лоша (граф. 5).

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 обавештења пацијената о правима и дужностима на болничком лечењу.

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



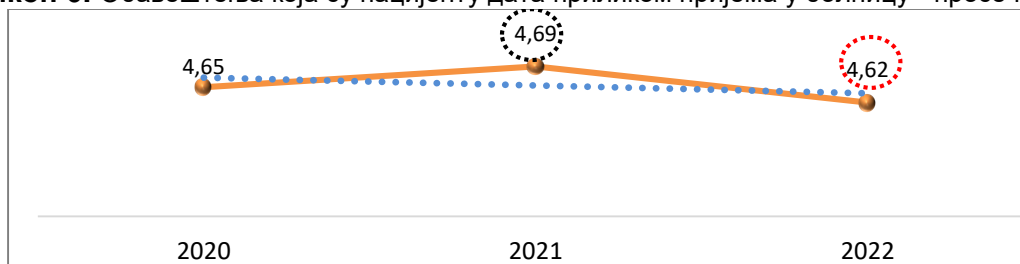
У Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику сви пацијенти сматрали су да су обавештења која су добили на пријему у болницу одлична, али је мали број испитаника (таб. 8). У Институту за рехабилитацију по 1 пацијент (укупно 2) оценио да су обавештења веома лоша или лоша (2.6%). Не постоји статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о обавештењима која су им дата приликом болничког пријема у различитим болницама ($N=5.480$, $df=3$, $p=0.140$).

Табела 8: Обавештења која су пацијенту дата приликом пријема у болницу по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Институт за рехабилитацију	1	1.3	1	1.3	4	5.3	20	26.3	50	65.8	76	100
Клин. за рехаб. „Др М. Зотовић“					1	5.0	4	20.0	15	75.0	20	100
Спец. бол. за цереб.парализу							1	11.1	8	88.9	9	100
Спец. бол. за рехаб. и орт.прот.									7	100	7	100
УКУПНО	1	0.9	1	0.9	5	4.5	25	22.3	80	71.4	112	100

Просечна оцена (на скали од 1 до 5) за обавештења која су добили на пријему у болницу износи 4,62, што је мања вредност у односу на претходну годину, (граф. 6).

Графикон 6: Обавештења која су пацијенту дата приликом пријема у болницу - просечна оцена



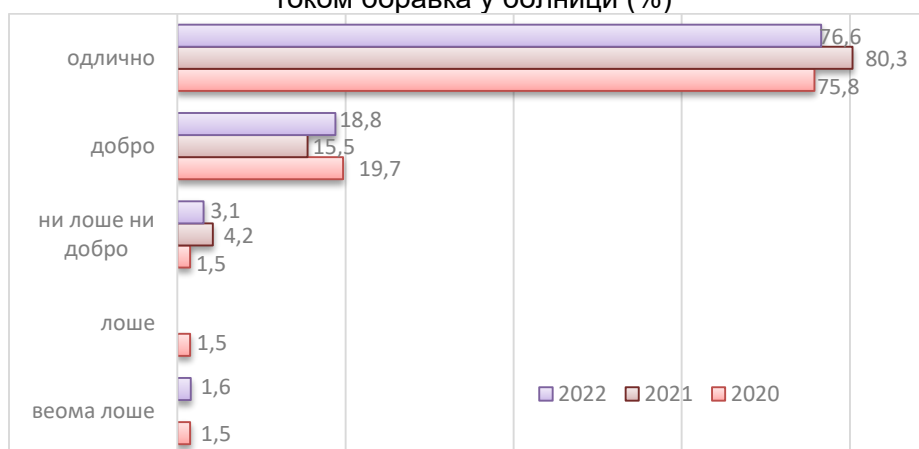
Просечне оцене (на скали од 1 до 5) за обавештења која су дата на пријему у болницу крећу се у распону од 4,54 у Институту за рехабилитацију до 5,00 у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (таб. 9). Приликом тумачења ових резултата треба имати у виду веома мали број испитаника у болницама. Војномедицинска академија је користила упитник који не садржи ово питање.

Табела 9: Обавештења која су пацијенту дата приликом пријема у болницу (просечне оцене)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	36	4,47	0.61	27	4,63	0.92	76	4,54	0.77
Клин. за рехаб. „Др М. Зотовић“	5	5,00	0.00	19	4,74	0.45	20	4,70	0.57
Спец. бол. за цереб.парализу	13	4,85	0.37	13	4,85	0.37	9	4,89	0.33
Спец. бол. за рехаб. и орт.прот.	6	5,00	0.00	13	4,62	0.87	7	5,00	0.00
УКУПНО	60	4,65	0.55	72	4,69	0.72	112	4,62	0.70

Организацију и брзини пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници (лабораторија, рентген, ултразвук, ЕКГ, итд.), 76.6% пацијената сматра одличним, а 18.8% добрим (што је укупно висок проценат задовољства 95.4%), док веома лоше мишљење има 1.6% пацијената (граф. 7).

Графикон 7: Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници (%)



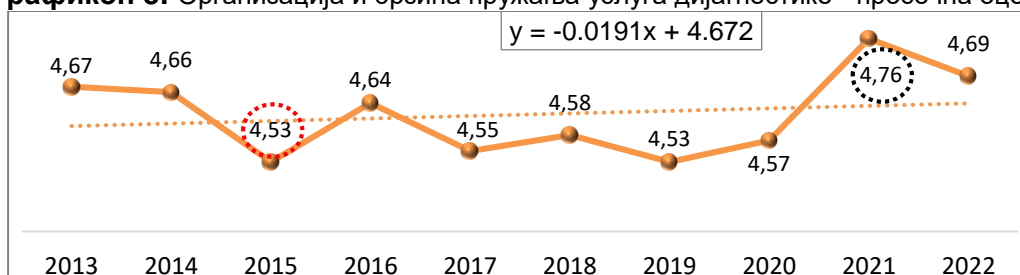
Посматрано по болницама, организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током болничког боравка је одлична у распону 61-100%, а добра у распону 11-33% (таб. 10). У Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику сви пацијенти су наведене услуге сматрали одличним. Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о организацији и брзини пружања услуга дијагностике и терапије по болницама (N=5.316, df=4, p=0.256).

Табела 10: Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници, по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Институт за рехабилитацију	1	1.3			3	3.9	13	17.1	59	77.6	76	100
Клин. за рехаб. „Др М. Зотовић“					1	5.6	6	33.3	11	61.1	18	100
Спец. бол. за цереб.парализу							1	11.1	8	88.9	9	100
Спец. бол. за рехаб. и орт.прот.									7	100	7	100
ВМА	1	5.6					4	22.2	13	72.2	18	100
УКУПНО	2	1.6			4	3.1	24	18.8	98	76.6	128	100

Просечна оцена (на скали од 1 до 5) за организацију и брзину пружања услуга дијагностике и терапије износи 4,69, што је мања вредност у односу на претходну годину, али је већа у односу на период пре пандемије (граф. 8). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, јер није исти број болница радио истраживање, а такође је, од 2020. године, промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 8: Организација и брзина пружања услуга дијагностике - просечна оцена



Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници има највишу просечну оцену у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (5,0), а затим у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију, а најнижу оцену у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ и ВМА, по 4,56 (таб. 11).

Табела 11: Организација и брзина пружања услуга дијагностике по болницама (просечне оцене)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	38	4,63	0.67	26	4,88	0.43	76	4,70	0.67
Клин. за рехаб. „Др М. Зотовић“	5	4,80	0.45	19	4,68	0.58	18	4,56	0.61
Спец. бол. за цереб.парализу	13	4,46	1.13	13	4,77	0.44	9	4,89	0.34
Спец. бол. за рехаб. и орт.прот.	6	5,00	0.00	13	4,62	0.65	7	5,00	0.00
ВМА	687	4,41	0.78				18	4,56	0.98
УКУПНО	1481	4,57	0.73	71	4,76	0.52	128	4,69	0.68

Посматрано према полу, особе мушког пола су дале нешто вишу просечну оцену (4,74) за организацију и брзину пружања дијагностичких услуга и терапије током боравка у болници него жене. Према степену образовања, најзадовољнији су испитаници са основном школом (4,78), а најмање задовољни са средњом школом (4,62); према материјалном стању домаћинства најзадовољнији су испитаници доброг статуса (4,82), а најмање су задовољни осредњег стандарда (4,51). Од популационих група највишу оцену дала је група 50-59 година (4,89), а најнижу група 70-79 година (4,62). Међутим, није установљена статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника и задовољства организацијом и брзином пружања дијагностичких услуга и терапије током болничког боравка (таб. 12).

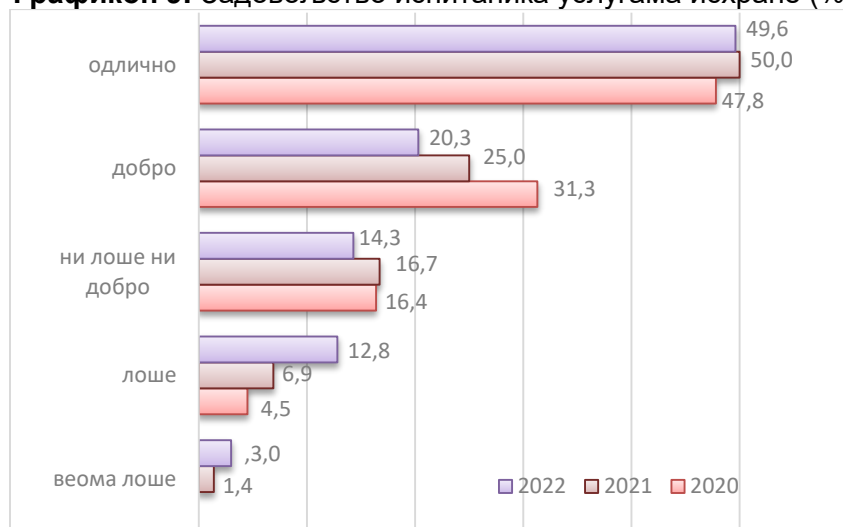
Табела 12: Просечне оцене организације и брзине пружања дијагностичких услуга и терапије током боравка у болници (по варијаблама)

ВАРИЈАБЛЕ		N	\bar{x}	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	50	4,74	0.44	H=6.168 p=0.104
	женско	78	4,65	0.80	
степен образовања	непотпуна ош	1	5,00		H=2.800 p=0.424
	основна школа	23	4,78	0.00	
	средња школа	66	4,62	0.80	
	виша и висока школа	37	4,73	0.51	
материјално стање домаћинства	веома лоше	1	5,00		H=6.393 p=0.094
	лоше	1	4,00		
	осредње	49	4,51	0.92	
	добро	66	4,82	0.42	
	веома добро	6	4,67	0.81	
популационе групе	до 19	1	4,00		H=2.668 p=0.446
	20-29	4	4,75	0.50	
	30-39	9	4,67	0.71	
	40-49	15	4,73	0.59	
	50-59	18	4,89	0.32	
	60-69	25	4,76	0.60	
	70-79	29	4,62	0.82	
	80 и више	14	4,79	0.42	

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

Услуге исхране су одличне и добре за 69.9% испитаника, а лоше и веома лоше за 15.8%, што је знатно више у односу на претходну годину (граф. 9).

Графикон 9: Задовољство испитаника услугама исхране (%)

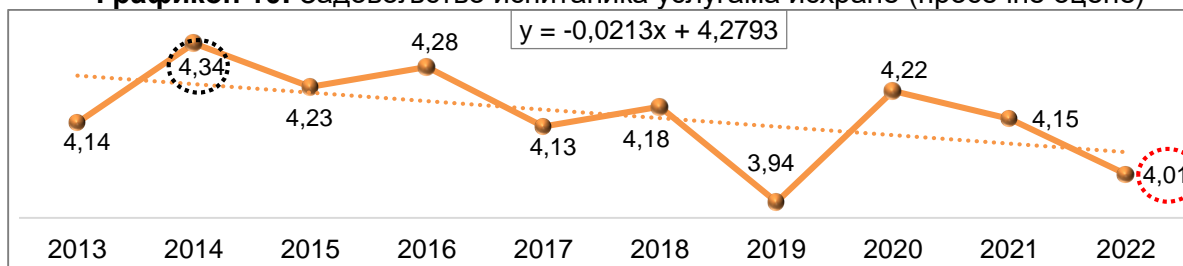


Више од половине испитаника у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију мисли да су услуге болничке исхране лоше и веома лоше, док у ВМА нема пацијената са оваквим мишљењем. У 3 болнице, нешто више од половине пацијената сматра ове услуге (таб. 13). Постоји статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о услугама исхране по болницама (H=21.756, df=4, p=0.000).

Табела 13: Услуге исхране током боравка у болници, по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Институт за рехабилитацију	1	1.3	11	14.1	7	9.0	15	19.2	44	56.4	78	100
Клин. за рехаб. „Др М. Зотовић“			3	15.0	5	25.0	5	25.0	7	35.0	20	100
Спец. бол. за церебр.парализу	3	33.3	2	22.2	4	44.4					9	100
Спец. бол. за рехаб. и орт.прот.			1	14.3	1	14.3	1	14.3	4	57.1	7	100
ВМА					2	10.5	6	31.6	11	57.9	19	100
УКУПНО	4	3.0	17	12.8	19	14.3	27	20.3	66	49.6	133	100

Услуге исхране у болници оцењене су просечном оценом 4,01, што је међу најмањим оценама у последњих 10 година (граф. 10). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, јер није исти број болница радио истраживање, а такође је, од 2020. године, промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 10: Задовољство испитаника услугама исхране (просечне оцене)


Услугама исхране током боравка у болници најзадовољнији су пацијенти у ВМА (4,47), а најмање задовољни у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (2,11) (таб. 14).

Табела 14: Задовољство услугама исхране по установама (просечне оцене)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	39	4,33	0.84	28	4,64	0.73	78	4,15	1.15
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	5	4,20	0.84	19	4,11	0.94	20	3,80	1.10
Спец. бол. за церебр. парализу	13	3,77	1.17	12	3,33	1.07	9	2,11	0.93
Сп.бол. за рехаб. и ортоп. прот.	6	4,50	0.55	13	3,92	1.19	7	4,14	1.21
ВМА	4	4,25	0.50				19	4,47	0.69
УКУПНО	67	4,22	0.88	72	4,15	1.03	133	4,01	1.19

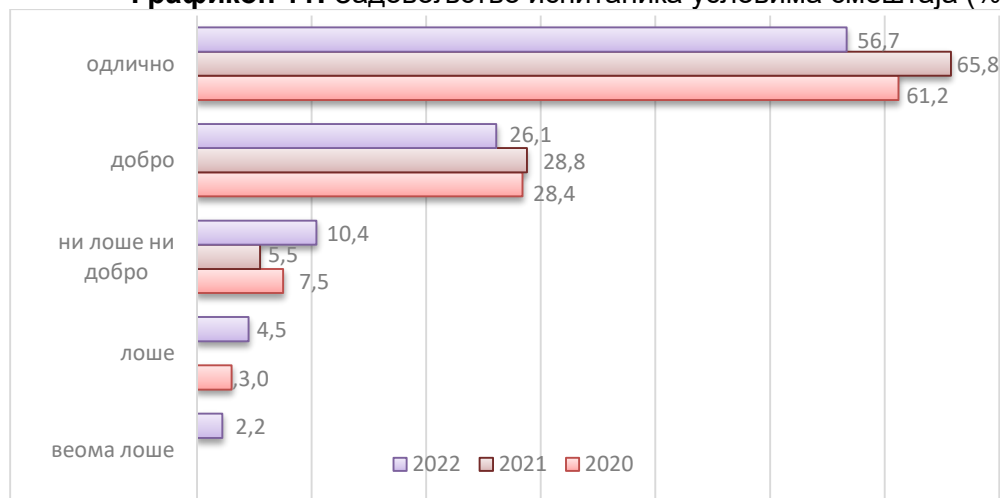
Посматрано према полу, особе мушког пола су дале вишу просечну оцену (4,15) него жене (3,91) за услуге исхране током боравка у болници. Према степену образовања, најзадовољнији су испитаници са основном школом (4,30), а најмање задовољни са средњом школом (3,89); према материјалном стању домаћинства најзадовољнији су испитаници веома доброг статуса (4,33), а најмање су задовољни осредњег стандарда (3,60). Од популационих група највишу просечну оцену дала је група 70-79 година (4,43), а најнижу група 20-29 година (2,75). Укрштањем наведених варијабли добијене су статистички значајне разлике у задовољству испитаника болничком исхраном у односу на материјално стање домаћинства и године живота (таб. 15).

Табела 15: Просечне оцене задовољства услугама исхране током боравка у болници (према варијаблама)

ВАРИЈАБЛЕ		N	\bar{x}	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	53	4,15	1.11	H=4.709 p=0.319
	женско	80	3,91	1.24	
степен образовања	непотпуна ош	1	4,00		H=4.947 p=0.293
	основна школа	23	4,30	1.14	
	средња школа	70	3,89	1.30	
материјално стање домаћинства	виша и висока школа	38	4,03	1.02	H=12.949 p=0.012
	веома лоше	1	5,00		
	лоше	1	2,00		
	осредње	50	3,60	1.35	
популационе групе	добро	70	4,29	0.96	H=12.886 p=0.012
	веома добро	6	4,33	1.21	
	до 19	1	3,00		
	20-29	4	2,75	1.71	
	30-39	9	3,33	1.12	
	40-49	15	3,80	1.37	
	50-59	18	4,00	1.08	
	60-69	27	4,33	1.04	
70-79	30	4,43	0.86		
80 и више	15	4,40	1.18		

Услове смештаја током боравка у болници (опремљеност собе и удобност кревета), 82.8% пацијената (мање него претходне године: 95%) сматра одличним и добрим, а веома лоше и лоше мишљење има 6.7% пацијената (граф. 11).

Графикон 11: Задовољство испитаника условима смештаја (%)

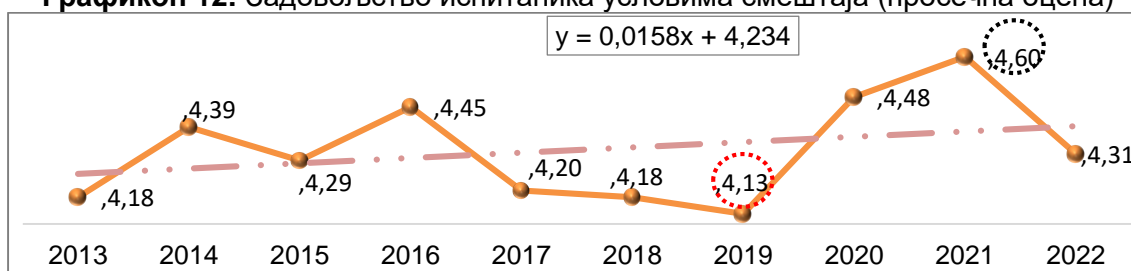


Највише пацијената сматра услуге болничког смештаја одличним у Институту за рехабилитацију (64.1%), док такво мишљење има 33.3% испитаника у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (таб. 16). Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о болничком смештају по болницама (H=7.108, df=4, p=0.130).

Табела 16: Услуге смештаја током боравка у болници, по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Институт за рехабилитацију	3	3.8	2	2.6	5	6.4	18	23.1	50	64.1	78	100
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“			3	15.0	4	20.0	4	20.0	9	45.0	20	100
Спец. бол. за церебр. парализу			1	11.1	3	33.3	2	22.2	3	33.3	9	100
Сп.бол. за рехаб. и ортоп. прот.							3	42.9	4	57.1	7	100
ВМА					2	10.0	8	40.0	10	50.0	20	100
УКУПНО	3	2.2	6	4.5	14	10.4	35	26.1	76	56.7	134	100

Услови болничког смештаја су оцењени просечном оценом 4,31 (знатно ниже у односу на претходну годину) (граф. 12). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, јер није исти број болница радио истраживање, а такође је, од 2020. године, промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 12: Задовољство испитаника условима смештаја (просечна оцена)


Болничким смештајем у целини најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,57), а најмање су задовољни пацијенти у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију са просечном оценом 3,78 (таб. 17).

Табела 17: Задовољство испитаника условима смештаја по болницама (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	39	4,51	0.72	28	4,79	0.50	78	4,41	1.00
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	5	4,80	0.45	19	4,53	0.61	20	3,95	1.14
Спец. бол. за церебр. парализу	13	4,15	1.07	13	4,23	0.72	9	3,78	1.09
Сп.бол. за рехаб. и ортоп. прот.	6	4,67	0.52	13	4,69	0.48	7	4,57	0.53
ВМА	4	4,50	0.58				20	4,40	0.68
УКУПНО	67	4,48	0.77	73	4,60	0.59	134	4,31	0.98

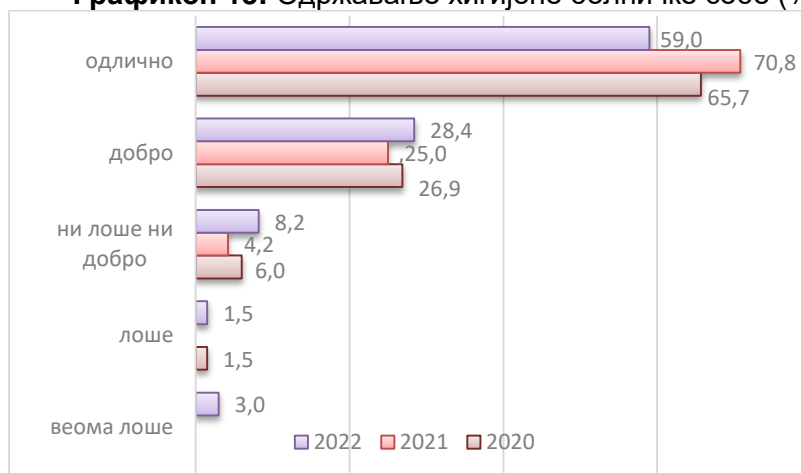
Посматрано према полу, особе мушког пола су дале вишу просечну оценом (4,42) него жене (4,23) за услове смештаја током боравка у болници. Према степену образовања, најзадовољнији су испитаници са основном школом (4,48) а најмање задовољни са средњом школом (4,23). Према материјалном стању домаћинства најзадовољнији су испитаници веома доброг статуса (4,83) а најмање су задовољни осредњег стандарда (4,00). Од популационих група највишу просечну оценом дала је група 60-69 година (4,59), а најнижу група 20-29 година (3,50). Укрштањем наведених варијабли добијене су статистички високо значајне разлике у задовољству испитаника условима болничког смештаја у односу на материјално стање домаћинства и године живота (таб. 18).

Табела 18: Просечне оцене задовољством условима смештаја

ВАРИЈАБЛЕ		N	\bar{x}	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	53	4,42	0.89	H=1.65 p=0.800
	женско	81	4,23	1.04	
степен образовања	непотпуна ош	1	4,00		H=8.505 p=0.075
	основна школа	23	4,48	1.12	
	средња школа	70	4,23	1.07	
	виша и висока школа	39	4,33	1.74	
материјално стање домаћинства	веома лоше	1	5,00		H=17.134 p=0.002
	лоше	1	3,00		
	осредње	50	4,00	1.18	
	добро	71	4,51	0.75	
популационе групе	веома добро	6	4,83	0.41	H=14.982 p=0.005
	до 19	1	3,00		
	20-29	4	3,50	1.73	
	30-39	10	4,00	1.15	
	40-49	15	4,40	0.91	
	50-59	18	4,50	0.71	
	60-69	27	4,59	0.63	
	70-79	30	4,40	0.89	
80 и више	15	4,53	1.12		

Одржавање хигијене болесничке собе 87.4% пацијената (што је много мање у односу на претходну годину: 96%) сматра одличним и добрим, а 4.5% мисли да је лоше или веома лоше (граф. 13).

Графикон 13: Одржавање хигијене болничке собе (%)



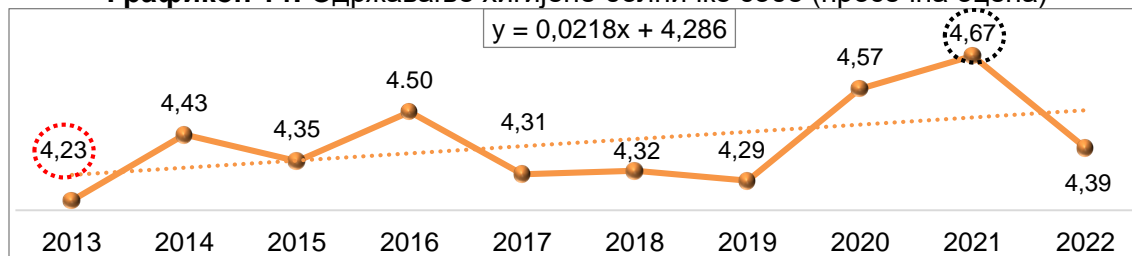
Одржавање хигијене болничке собе је одлично за 85.7% испитаника у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, а за сваког трећег испитаника у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију. У Институту за рехабилитацију 6 испитаника (7,7% укупно анкетираних) има лоше мишљење о одржавању хигијене болничке собе (таб. 19). Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о одржавању хигијене болничких соба по болницама (H=7.035, df=4, p=0.134).

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	%
Институт за рехабилитацију	4	5.1	2	2.6	3	3.8	19	24.4	50	64.1	78	100
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“					3	15.0	8	40.0	9	45.0	20	100
Спец. бол. за церебр. парализу					3	33.3	3	33.3	3	33.3	9	100
Сп.бол. за рехаб. и ортоп. прот.							1	14.3	6	85.7	7	100
ВМА					2	10.0	7	35.0	11	55.0	20	100
УКУПНО	4	3.0	2	1.5	11	8.2	38	28.4	79	59.0	134	100

Одржавање хигијене болесничке собе оцењено је просечном оценом 4,39, што је знатно нижа просечна оцена у односу на претходну годину, када је била највиша просечна оцена у посматраном периоду (граф. 14). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, јер није исти број болница радио истраживање, а такође је, од 2020. године, промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 14: Одржавање хигијене болничке собе (просечна оцена)



Одржавање хигијене болесничке собе је најбоље оцењено Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,86), а најнижа просечна оцена је у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију, 4,00 (као и претходних година, с тим што је оцена у опадању) (таб. 20).

Табела 20: Одржавање хигијене болесничке собе по болницама (просечне оцене)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	39	4,54	0.76	28	4,82	0.39	78	4,40	1.05
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	5	4,60	0.55	19	4,58	0.69	20	4,30	0.74
Спец. бол. за церебр. парализу	13	4,38	0.65	12	4,42	0.67	9	4,00	0.87
Сп.бол. за рехаб. и ортоп. прот.	6	4,83	0.41	13	4,69	0.48	7	4,86	0.38
ВМА	4	5,00	0.00				20	4,45	0.68
УКУПНО	67	4,57	0.68	72	4,67	0.56	134	4,39	0.92

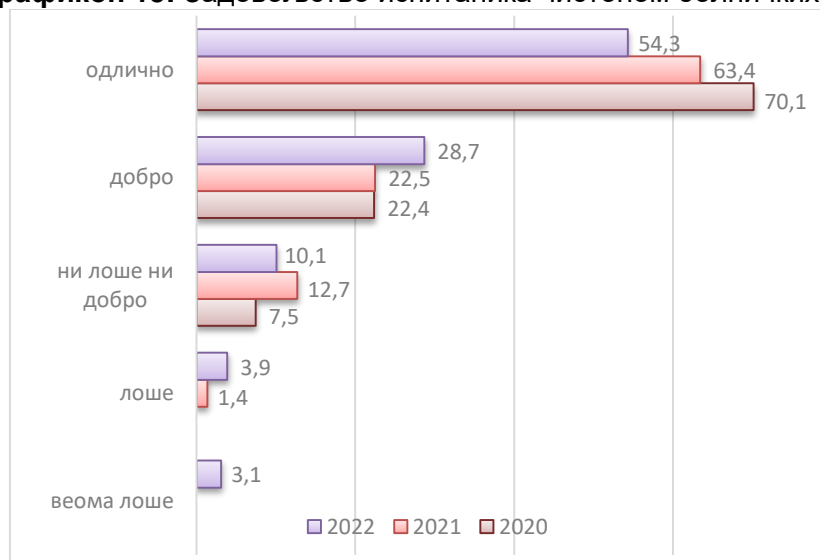
Посматрано према полу, особе мушког пола су дале знатно вишу просечну оцену (4,51) него жене (4,31) за одржавање хигијене болничке собе. Према степену образовања, најзадовољнији су испитаници са основном школом (4,52), а најмање задовољни са средњом школом (4,31); према материјалном стању домаћинства најзадовољнији су испитаници веома доброг статуса (4,67), а најмање су задовољни осредњег стандарда (4,18); и од популационих група највишу просечну оцену дала је група 40-49 година (4,67), а најнижу група 30-39 година (3,70). Укрштањем наведених варијабли добијена је статистички значајна разлика у задовољству испитаника одржавањем хигијене болничке собе у односу на године живота и за степен образовања испитаника (таб. 21).

Табела 21: Просечне оцене за одржавање хигијене болесничке собе (према варијаблама)

ВАРИЈАБЛЕ		N	\bar{x}	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	53	4,51	0.87	H=3.450 p=0.485
	женско	81	4,31	0.96	
степен образовања	непотпуна ош	1	5,00		H=10.118 p=0.038
	основна школа	23	4,52	0.90	
	средња школа	70	4,31	1.07	
	виша и висока школа	39	4,41	0.64	
материјално стање домаћинства	веома лоше	1	5,00		H=5.643 p=0.227
	лоше	1	4,00		
	осредње	50	4,18	1.06	
	добро	71	4,51	0.84	
популационе групе	веома добро	6	4,67	0.52	H=16.066 p=0.003
	до 19	1	4,00		
	20-29	4	4,00	1.16	
	30-39	10	3,70	0.67	
	40-49	15	4,67	0.49	
	50-59	18	4,56	0.70	
	60-69	27	4,63	0.84	
	70-79	30	4,50	0.78	
80 и више	15	4,47	1.25		

Одржавање хигијене тоалета у болници 83.0% пацијената сматра одличним и добрим (незнатно ниже у односу на претходну годину), а 7.0% мисли да је лоше и веома лоше (граф. 15).

Графикон 15: Задовољство испитаника чистоћом болничких тоалета (%)



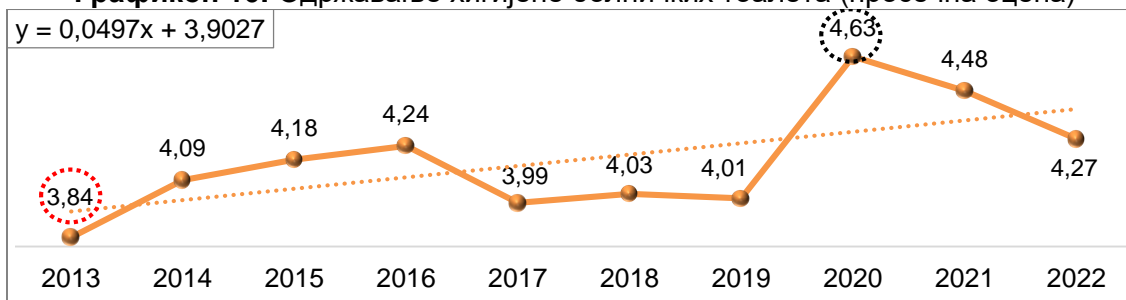
Одржавање хигијене болничких тоалета је одлично за 85.7% испитаника у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, а у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију за само 22.2% (таб. 22). Не постоји статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о одржавању хигијене болничких тоалета по болницама (H=8.502, df=4, p=0.075).

Табела 22: Одржавање хигијене болничких тоалета

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Институт за рехабилитацију	4	5.4	2	2.7	3	4.1	22	29.7	43	58.1	74	100
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“			2	10.5	3	15.8	4	21.1	10	52.6	19	100
Спец. бол. за церебр. парализу					4	44.4	3	33.3	2	22.2	9	100
Сп.бол. за рехаб. и ортоп. прот.							1	14.3	6	85.7	7	100
ВМА			1	5.0	3	15.0	7	35.0	9	45.0	20	100
УКУПНО	4	3.1	5	3.9	13	10.1	37	28.7	70	54.3	129	100

Одржавање хигијене болничких тоалета оцењено је просечном оценом 4,27 (граф. 16). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, јер није исти број болница радио истраживање, а такође је, од 2020. године, промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 16: Одржавање хигијене болничких тоалета (просечна оцена)



Одржавањем хигијене болничких тоалета најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,86), а најмање су задовољни као и претходних година, у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију са просечном оценом 3,78 (таб. 23).

Табела 23: Одржавање хигијене болничких тоалета по болницама (просечне оцене)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	39	4,69	0.61	28	4,79	0.50	74	4,32	1.06
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	5	4,60	0.55	19	4,37	0.76	19	4,16	1.07
Спец. бол. за церебр. парализу	13	4,38	0.77	11	3,82	1.08	9	3,78	0.83
Сп.бол. за рехаб. и ортоп. прот.	6	4,67	0.52	13	4,54	0.66	7	4,86	0.38
ВМА	4	4,75	0.50				20	4,20	0.89
УКУПНО	67	4,63	0.62	71	4,48	0.77	129	4,27	1.00

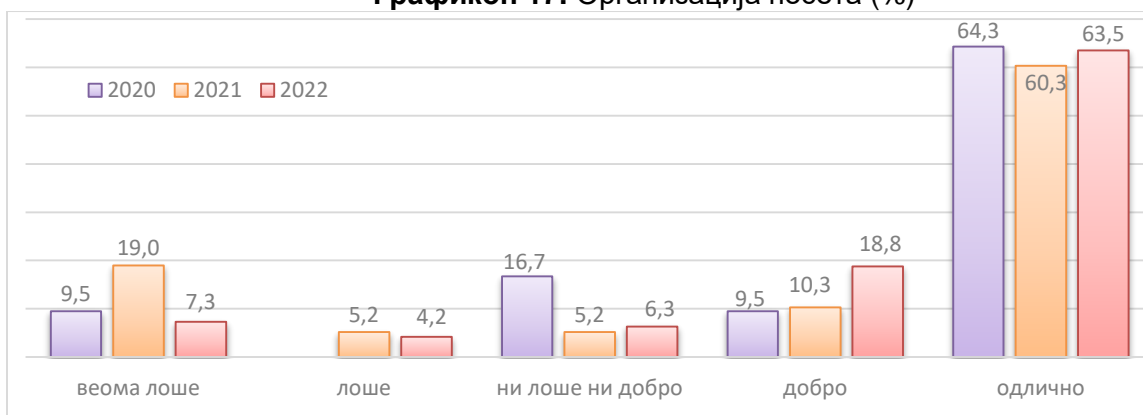
Посматрано према полу, особе мушког пола су дале нешто вишу просечну оценом (4,35) него жене (4,22) за одржавање хигијене болничких тоалета; према степену образовања, најзадовољнији су испитаници са основном школом (4,43) а најмање са вишом и високом школом (4,16); према материјалном стању домаћинства најзадовољнији су испитаници веома доброг статуса (4,60), а најмање су задовољни испитаници осредњег стандарда (3,98). Од популационих група највишу просечну оценом дала је група 50-59 година (4,56), а најнижу група 30-39 година (3,40). Укрштањем наведених варијабли добијена је статистички значајна разлика у мишљењу пацијената о хигијени тоалета по болницама у односу на године живота (таб. 24).

Табела 24: Просечне оцене за одржавање хигијене болничке тоалета (према варијаблама)

ВАРИЈАБЛЕ		N	\bar{x}	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	52	4,35	0.97	H=1.973 p=0.741
	женско	77	4,22	1.03	
степен образовања	непотпуна ош	1	5,00		H=5.322 p=0.256
	основна школа	21	4,43	0.98	
	средња школа	69	4,26	1.08	
	виша и висока школа	37	4,16	0.90	
материјално стање домаћинства	лоше				H=7.596 p=0.108
	осредње	47	3,98	1.07	
	добро	71	4,44	0.95	
	веома добро	5	4,60	0.55	
популационе групе	до 19	1	3,00		H=13.130 p=0.011
	20-29	4	4,25	0.96	
	30-39	10	3,40	0.97	
	40-49	14	4,50	0.76	
	50-59	18	4,56	0.85	
	60-69	27	4,48	0.97	
	70-79	29	4,48	0.63	
	80 и више	14	4,43	1.09	

Организацију посета пацијентима у болници 82.3% испитаника сматра одличном и добром (знатно више у односу на претходну годину), док 11.5% испитаника мисли да је лоша и веома лоша (знатно мање у односу на претходну годину), (граф. 17). За ово питање није могуће упоређивање добијених резултата са резултатима 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 17: Организација посета (%)



Организација посета је одлична за 70.8% испитаника у Институту за рехабилитацију, док овакво мишљење им само 42.9% испитаника у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику. Организација посета је лоша за 80% испитаника у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију, али је био мали број одговора (таб. 25). Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о организацији посета по болницама (H=19.139, df=3, 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	%
Институт за рехабилитацију	2	3.1	1	1.5	2	3.1	14	21.5	46	70.8	65	100
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	1	5.3	3	15.8	1	5.3	2	10.5	12	63.2	19	100
Спец. бол. за церебр. парализу	4	80.0			1	20.0					5	100
Сп.бол. за рехаб. и ортоп. прот.					2	28.6	2	28.6	3	42.9	7	100
УКУПНО	7	7.3	4	4.2	6	6.3	18	18.8	61	63.5	96	100

Организација посета оцењена је просечном оценом 4,27, а најзадовољнији су пацијенти у Институту за рехабилитацију (4,55), док су најмање задовољни у Специјалној болници за церебралну парализу развојну неурологију: само 1,40 (таб. 26).

Табела 26: Организација посета (просечне оцене)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	22	4,55	1.01	21	4,86	0.36	65	4,55	0.88
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	5	4,60	0.55	17	3,53	1.70	19	4,11	1.37
Спец. бол. за церебр. парализу	9	3,22	1.86	9	3,33	2.00	5	1,40	0.89
Сп.бол. за рехаб. и ортоп. прот.	6	4,00	1.10	11	3,00	1.84	7	4,14	0.90
УКУПНО	42	4,19	1.29	58	3,88	1.61	96	4,27	1.21

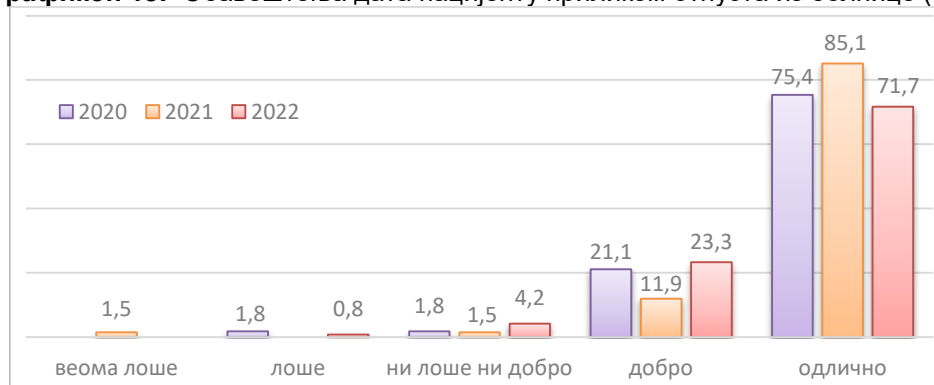
Посматрано према полу, особе мушког пола су дале знатно вишу просечну оцену (4,53) него жене (4,09) за организацију посета у болницама. Овим аспектом болничког рада најзадовољнији су испитаници са основном школом (4,47), доброг материјалног статуса (4,48) и старости 70-79 година (4,68). Укрштањем наведених варијабли добијена је статистички значајна разлика у мишљењу пацијената о организацији посета по болницама у односу на године живота испитаника (таб. 27).

Табела 27: Просечне оцене за организацију посета у односу на карактеристике испитаника

ВАРИЈАБЛЕ		N	\bar{x}	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	40	4,53	0.90	H=3.261 p=0.515
	женско	56	4,09	1.37	
степен образовања	непотпуна ош	1	5,00		H=2.154 p=0.707
	основна школа	19	4,47	1.17	
	средња школа	57	4,21	1.22	
материјално стање домаћинства	виша и висока школа	18	4,17	1.29	H=5.895 p=0.207
	веома лоше	1	5,00		
	лоше	1	2,00		
	осредње	33	3,91	1.49	
	добро	54	4,48	0.99	
популационе групе	веома добро	4	4,25	0.96	H=9.663 p=0.047
	до 19				
	20-29	3	3,33	2.08	
	30-39	6	3,17	1.47	
	40-49	9	4,22	1.39	
	50-59	15	4,60	0.83	
	60-69	19	4,63	0.95	
	70-79	22	4,68	0.57	
80 и више	10	4,60	0.84		

Веома висок број испитаника (95.0%) сматра да су **обавештења која су добили 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) одлична и добра, а само 0.8% мисли да су лоша (граф. 18). За ово питање није могуће упоређивање добијених резултата са резултатима из претходних година пре 2020. године, с обзиром да се у ранијем упитнику питање односило на задовољство процедуром болничког отпуста.

Графикон 18: Обавештења дата пацијенту приликом отпуста из болнице (%)



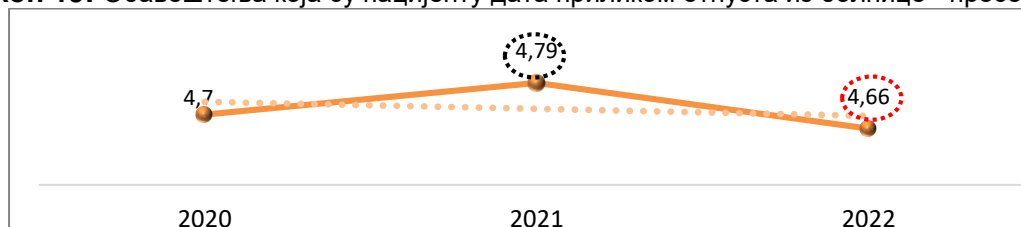
Сви испитаници у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију и око 85% испитаника у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ мисле да су обавештења добијена приликом отпуста из болнице одлична (таб. 28). Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о обавештењима која су им дата приликом отпуста по болницама ($N=12.729$, $df=4$, $p=0.013$).

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	%
Институт за рехабилитацију	1	1.5	3	4.5	15	22.7	15	22.7	47	71.2	66	100
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“			1	5.3	2	10.5	2	10.5	16	84.2	19	100
Спец. бол. за церебр. парализу									9	100	6	100
Сп.бол. за рехаб. и ортоп. прот.					1	14.3	1	14.3	6	85.7	7	100
ВМА			1	5.3	10	52.6	10	52.6	8	42.1	19	100
УКУПНО	1	0.8	5	4.2	28	23.3	28	23.3	86	71.7	120	100

Обавештења која су пацијенту дата приликом отпуста из болнице оцењена су просечном оценом 4,66 (знатно нижом у односу на претходну годину) за ниво свих болница (граф. 19).

Графикон 19: Обавештења која су пацијенту дата приликом отпуста из болнице - просечна оцена



Највишу оценоу дали су пацијенти у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (5,00), а најмању у ВМА, 4,37 (таб. 29).

Табела 29: Обавештења дата пацијенту приликом отпуста из болнице (просечне оцене)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	N	N	\bar{x}	N
Институт за рехабилитацију	30	4,67	0.55	22	4,77	0.87	66	4,64	0.65
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	5	4,80	0.45	19	4,89	0.31	19	4,79	0.53
Спец. бол. за церебр. парализу	12	4,58	0.90	13	4,77	0.44	9	5,00	0.00
Сп.бол. за рехаб. и ортоп. прот.	6	4,83	0.41	13	4,69	0.63	7	4,86	0.38
ВМА							19	4,37	0.59
УКУПНО	57	4,70	0.60	67	4,79	0.62	120	4,66	0.60

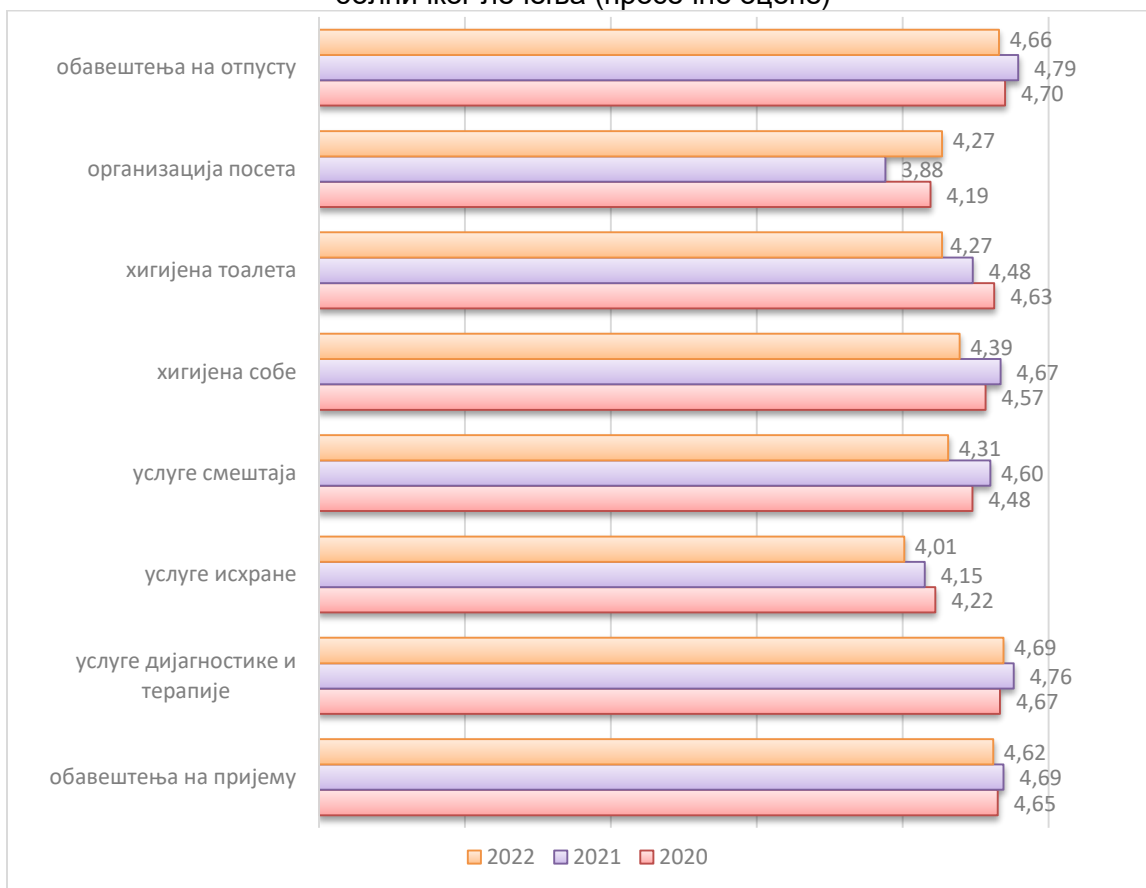
Посматрано према полу, особе оба пола дале су сличне просечне оцене за обавештења дата пацијенту приликом отпуста из болниц. Према степену образовања, најзадовољнији су испитаници са основном школом (4,86), а најмање задовољни са вишом и високом школом (4,50). Према материјалном стању домаћинства најзадовољнији су испитаници доброг статуса (4,73), а најмање су задовољни осредњег стандарда (4,51). Од популационих група највишу просечну оцену дала је група 80 и више година (4,80), а најнижу група 40-49 година (4,62). Укрштањем наведених варијабли нису добијене статистички значајне разлике у задовољству испитаника добијеним обавештењима приликом отпуста из болница у односу на наведене карактеристике испитаника (таб. 30).

Табела 30: Просечне оцене за обавештења дата пацијенту приликом отпуста из болнице (према варијаблама)

ВАРИЈАБЛЕ		N	\bar{x}	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	46	4,67	0.60	H=2.103 p=0.551
	женско	74	4,65	0.61	
степен образовања	непотпуна ош	1	5,00		H=6.546 p=0.088
	основна школа	22	4,86	0.35	
	средња школа	62	4,66	0.63	
материјално стање домаћинства	виша и висока школа	34	4,50	0.66	H=2.745 p=0.433
	веома лоше	1	5,00		
	лоше	1	5,00		
	осредње	41	4,51	0.74	
популационе групе	добро	66	4,73	0.51	H=0.988 p=0.804
	веома добро	6	4,67	0.52	
	до 19	1	5,00		
	20-29	3	5,00	0.00	
	30-39	9	4,78	0.44	
	40-49	13	4,62	0.65	
	50-59	16	4,63	0.62	
	60-69	27	4,59	0.75	
70-79	28	4,79	0.42		
80 и више	10	4,80	0.42		

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). Све просечне оцене су ниже у 2022. у односу на претходну годину (сем за организацију посета). Пацијенти су најзадовољнији организацијом и брзином пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници (просечна оцена 4,69) и обавештењима која су добили приликом отпуста (4,66), а најмање су задовољни болничком исхраном (4,01), одржавањем хигијене тоалета и организацијом посета (граф. 20).

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



ЗАДОВОЉСТВО ПАЦИЈЕНАТА СЕСТРИНСКОМ НЕГОМ ТОКОМ БОРАВКА У БОЛНИЦИ

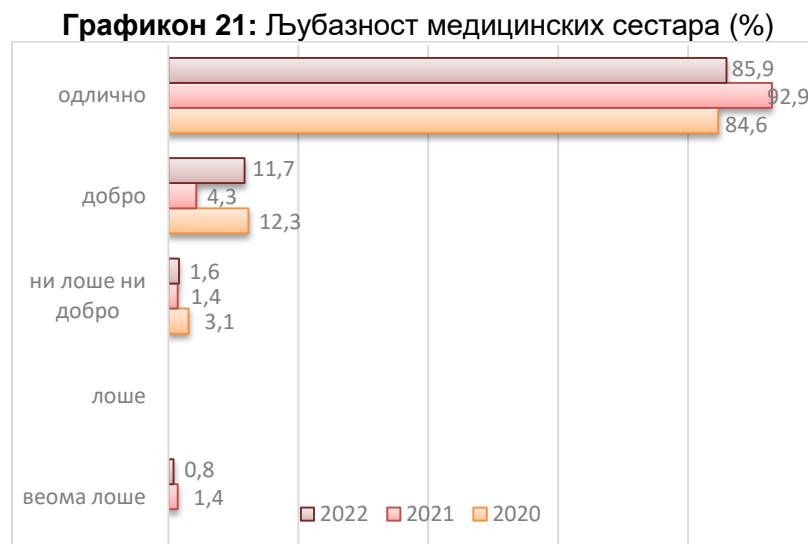
Задовољство сестринском негом током боравка пацијената у болници

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

ЗАДОВОЉСТВО ПАЦИЈЕНАТА СЕСТРИНСКОМ НЕГОМ ТОКОМ БОРАВКА У БОЛНИЦИ

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

Изузетно велики број пацијената (97.6%) сматра да су **љубазност и поштовање** медицинских сестара према пацијентима одлични или добри (колико и претходне године), а само 0.8% (1 испитаника) мисли да су веома лоши (граф. 21).



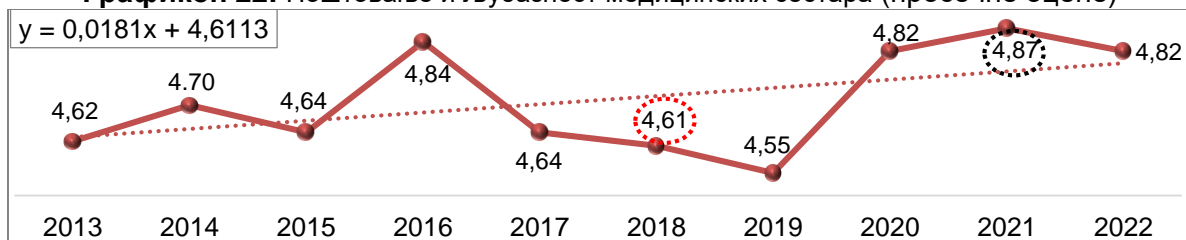
Сви испитаници у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протеику мисле да су поштовање и љубазност медицинских сестара одлични (таб. 31). Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о љубазности и поштовању медицинских сестара по болницама ($N=5.189$, $df=4$, $p=0.268$).

Табела 31: Поштовање и љубазност медицинских сестара

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Институт за рехабилитацију					2	2.6	8	10.5	66	86.8	76	100
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“							3	17.6	14	82.4	17	100
Спец. бол. за церебр. парализу									9	100	9	100
Сп.бол. за рехаб. и ортоп. прот.									7	100	7	100
ВМА	1	5.3					4	21.1	14	73.7	19	
УКУПНО	1	0.8			2	1.6	15	11.7	110	85.9	128	100

Поштовање и љубазност медицинских сестара медицинских сестара оцењена је веома високом просечном оценом 4,82 (граф. 22). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, јер није исти број болница радио истраживање, а такође је, од 2020. године, промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 22: Поштовање и љубазност медицинских сестара (просечне оцене)



Пацијенти су за поштовање и љубазност медицинских сестара дали највише просечне оцене у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију и у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (по 5,00), а најнижу у ВМА (4,58) (таб. 32).

Табела 32: Поштовање и љубазност медицинских сестара (просечне оцене)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	37	4,76	0.49	25	5,00	0.00	76	4,84	0.43
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	5	5,00	0.00	19	4,95	0.23	17	4,82	0.39
Спец. бол. за церебр. парализу	13	4,77	0.60	13	4,92	0.28	9	5,00	0.00
Сп.бол. за рехаб. и ортоп. прот.	6	5,00	0.00	13	4,46	1.20	7	5,00	0.00
ВМА	4	5,00	0.00				19	4,58	0.96
УКУПНО	65	4,82	0.46	70	4,87	0.56	128	4,82	0.52

Посматрано према полу, особе мушког пола дале су нешто вишу просечну оцену (4,87), него жене (4,79) за поштовање и љубазност медицинских сестара. Овим аспектом сестринског рада најзадовољнији су испитаници са основном школом (5,00), осредњег материјалног статуса (4,84) и старости 30-39 година (5,00).

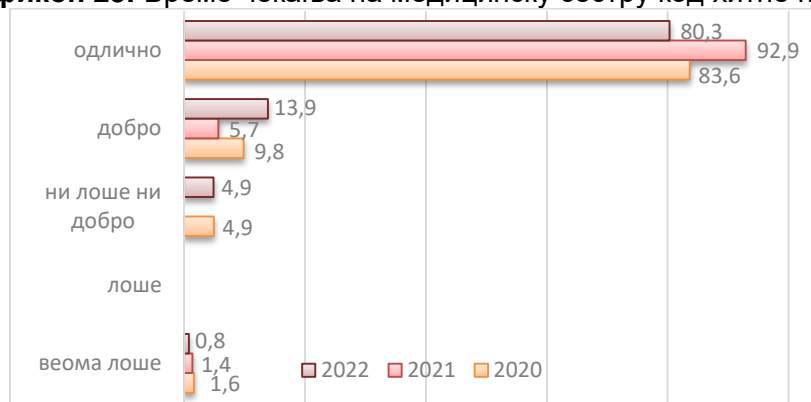
Табела 33: Просечне оцене за поштовање и љубазност медицинских сестара према варијаблима

ВАРИЈАБЛЕ		N	\bar{x}	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	52	4,87	0.39	H=1.144 p=0.767
	женско	76	4,79	0.59	
степен образовања	непотпуна ош	1	5,00		H=7.575 p=0.056
	основна школа	22	5,00	0.00	
	средња школа	67	4,85	0.36	
материјално стање домаћинства	виша и висока школа	37	4,65	0.82	H=4.819 p=0.186
	веома лоше	1	5,00		
	лоше	1	5,00		
	осредње	49	4,84	0.37	
популационе групе	добро	66	4,80	0.61	H=1.212 p=0.750
	веома добро	6	4,67	0.81	
	до 19	1	5,00		
	20-29	4	4,75	0.50	
	30-39	8	5,00	0.00	
	40-49	15	4,80	0.56	
	50-59	17	4,65	0.99	
	60-69	27	4,85	0.36	
70-79	29	4,83	0.47		
80 и више	15	4,80	0.41		

Укрштањем наведених варијабли није добијена статистички значајна разлика у задовољству испитаника љубазношћу медицинских сестара и карактеристика испитаника (таб. 33).

Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе је одлично и добро за 94.2% испитаника (ниже у односу на претходну годину: 98.6%), а веома лоше за само 0.8% испитаника (граф. 23).

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



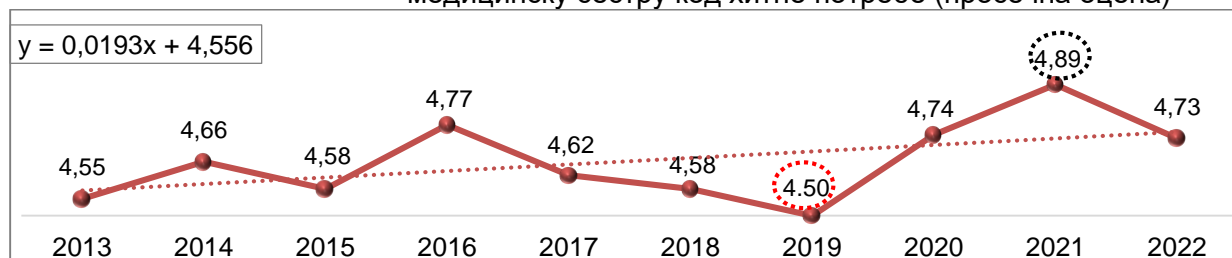
Време чекања на медицинску сестру у случају хитне потребе је одлично за све пацијенте у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију, а за преко 70% пацијаната у осталим болницама (таб. 34). Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о времену чекања на медицинску сестру по болницама ($N=3.123$, $df=4$, $p=0.538$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Институт за рехабилитацију					4	5.7	10	14.3	56	80.0	70	100
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“					1	5.9	3	17.6	13	76.5	17	100
Спец. бол. за церебр. парализу									9	100	9	100
Сп.бол. за рехаб. и ортоп. прот.							1	14.3	6	85.7	7	100
ВМА	1	5.3			1	5.3	3	15.8	14	73.7	19	100
УКУПНО	1	0.8			6	4.9	17	13.9	98	80.3	122	100

Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе оцењено је просечном оценом 4,73, што је знатно ниже у односу на претходну годину (граф. 24). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, јер није исти број болница радио истраживање, а такође је, од 2020. године, промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 24: Задовољство испитаника временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе (просечна оцена)



Посматрано по болницама, време чекања на медицинску сестру код хитне потребе је најбоље оцењено просечном оценом у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (5,00), а најнижа оцена је у ВМА (4,53) (таб. 35).

Табела 35: Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе (просечне оцене)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	33	4,67	0.65	25	5,00	0.00	70	4,74	0.56
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	5	5,00	0.00	19	4,95	0.23	17	4,71	0.59
Спец. бол. за церебр. парализу	13	4,69	1.11	13	4,92	0.28	9	5,00	0.00
Сп.бол. за рехаб. и ортоп. прот.	6	4,83	0.41	13	4,54	1.23	7	4,86	0.38
ВМА	4	5,00	0.00				19	4,53	1.02
УКУПНО	61	4,74	0.70	70	4,89	0.53	122	4,73	0.63

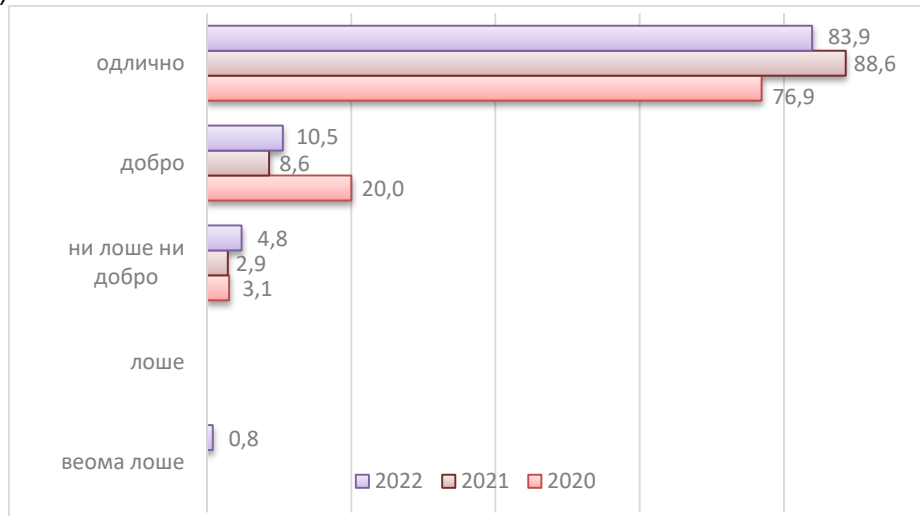
Посматрано према полу, особе мушког пола су дале незнатно вишу просечну оцену (4,74), него жене (4,72) за време чекања на медицинску сестру код хитне потребе. Према степену образовања, најзадовољнији су испитаници са основном школом (4,91), а најмање задовољни са вишом и високом школом (4,57). Према материјалном стању домаћинства најзадовољнији су испитаници доброг статуса (4,83), а најмање су задовољни осредњег стандарда (4,58). Од популационих група највишу просечну оцену дала је група 30-39 година (5,0), а најнижу група 50-59 година (4,53). Укрштањем наведених варијабли није добијена статистички значајна разлика за задовољство временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе и карактеристика испитаника (таб. 36).

Табела 36: Просечне оцене за време чекања на медицинску сестру код хитне потребе према варијаблама

ВАРИЈАБЛЕ		N	\bar{x}	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	50	4,74	0.53	H=1.886 p=0.596
	женско	72	4,72	0.70	
степен образовања	непотпуна ош				H=4.384 p=0.223
	основна школа	22	4,91	0.29	
	средња школа	64	4,75	0.56	
материјално стање домаћинства	виша и висока школа	35	4,57	0.85	H=7.245 p=0.064
	веома лоше	1	5,00		
	лоше	1	4,00		
	осредње	45	4,58	0.69	
	добро	64	4,83	0.58	
популационе групе	веома добро	6	4,67	0.81	H=1.688 p=0.640
	до 19	1	5,00		
	20-29	4	4,75	0.50	
	30-39	8	5,00	0.00	
	40-49	15	4,73	0.59	
	50-59	17	4,53	1.12	
	60-69	26	4,85	0.37	
	70-79	26	4,81	0.49	
80 и више	13	4,62	0.65		

Објашњења која добијају од медицинских сестара о процедурама, тестовима и третманима којима су подвргнути су одлична и добра за 94.4% испитаника (мање него претходне године: 97.2%), а веома лоше за само 0.8% испитаника (граф. 25).

Графикон 25: Објашњења процедура која пацијенти добијају од медицинских сестара (%)



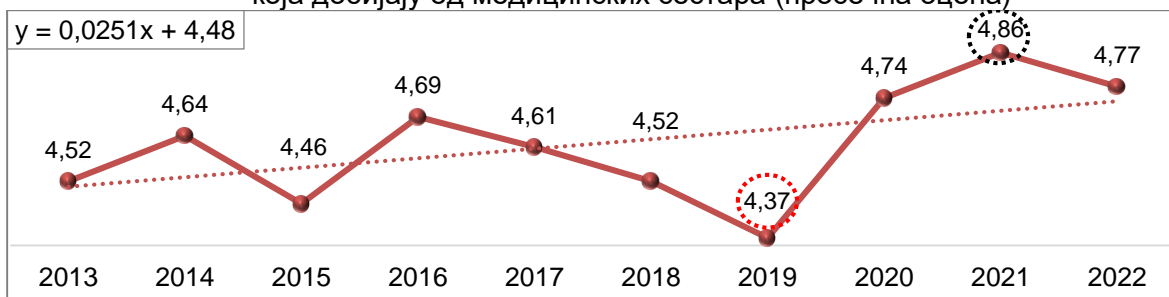
Сви испитаници у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику сматрају да су објашњења процедура, тестова и третмана која су добијали од медицинских сестара одлична (таб. 37). Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о сестринским објашњењима по болницама ($N=5.699$, $df=4$, $p=0.223$).

Табела 37: Објашњења процедура, тестова и третмана медицинских сестара

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Институт за рехабилитацију					3	4.1	8	11.0	62	84.9	73	100
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“					2	12.5	2	12.5	12	75.0	16	100
Спец. бол. за церебр. парализу									9	100	9	100
Сп.бол. за рехаб. и ортоп. прот.									7	100	7	100
ВМА	1	5.3			1	5.3	3	15.8	14	73.7	19	100
УКУПНО	1	0.8			6	4.8	13	10.5	104	83.9	124	100

Сестринска објашњења процедура, тестова и третмана оцењена су просечном оценом 4,77 (граф. 26). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, јер није исти број болница радио истраживање, а такође је, од 2020. године, промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 26: Задовољство испитаника објашњењима процедура која добијају од медицинских сестара (просечна оцена)



Сестринска објашњења процедура, тестова и третмана имају највећу просечну оцену у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију и у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, по 5,00, а најнижу у ВМА: 4,53 (таб. 38).

Табела 38: Сестринско објашњавање процедура по болницама (просечне оцене)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	37	4,59	0.60	25	4,96	0.20	73	4,81	0.49
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	5	4,80	0.45	19	4,95	0.23	16	4,62	0.72
Спец. бол. за церебр. парализу	13	5,00	0.00	13	4,85	0.37	9	5,00	0.00
Сп.бол. за рехаб. и ортоп. прот.	6	4,83	0.41	13	4,54	0.77	7	5,00	0.00
ВМА	4	5,00	0.00				19	4,53	1.02
УКУПНО	65	4,74	0.51	70	4,86	0.43	124	4,77	0.61

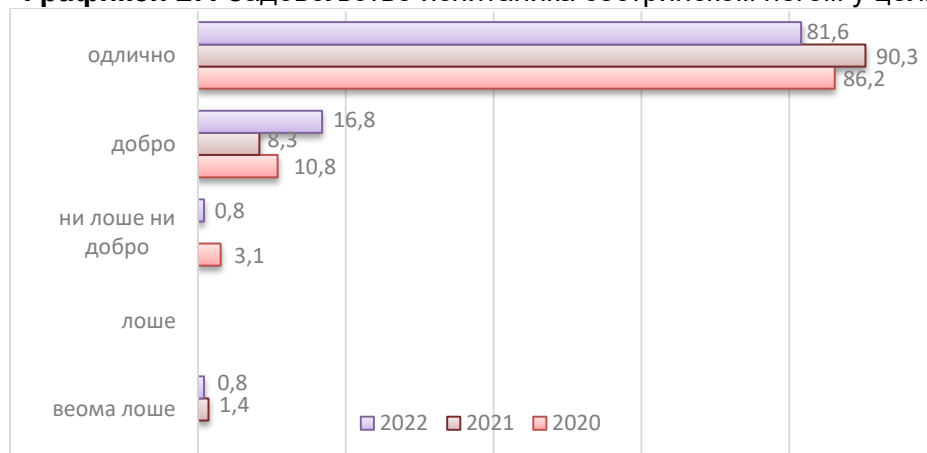
Посматрано према полу, особе мушког пола су дале незнатно вишу просечну оцену (4,80), него жене (4,74) за сестринско објашњење процедура, тестова и третмана. Према степену образовања, најзадовољнији су испитаници са основном школом (4,95), а најмање задовољни са вишом и високом школом (4,53). Према материјалном стању домаћинства најзадовољнији су испитаници доброг статуса (4,85), а најмање су задовољни веома доброг стандарда (4,67). Од популационих група највишу просечну оцену дале су групе 20-29 година и 30-39 година (по 5,0), а најнижу група 50-59 година (4,53). Укрштањем наведених варијабли добијена је статистички значајна разлика за задовољство сестринским објашњењима процедура, тестова и третмана у односу на степен образовања испитаника (таб. 39).

Табела 39: Просечне оцене за сестринско објашњење процедура према варијаблама

ВАРИЈАБЛЕ		N	\bar{x}	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	50	4,80	0.45	H=4.501 p=0.212
	женско	74	4,74	0.70	
степен образовања	непотпуна ош				H=8.429 p=0.038
	основна школа	21	4,95	0.22	
	средња школа	66	4,83	0.48	
	виша и висока школа	36	4,53	0.88	
материјално стање домаћинства	веома лоше	1	5,00		H=4.992 p=0.172
	лоше	1	3,00		
	осредње	46	4,70	0.63	
	добро	65	4,85	0.45	
популационе групе	веома добро	6	4,67	0.82	H=2.773 p=0.428
	до 19	1	5,00		
	20-29	4	5,00	0.00	
	30-39	8	5,00	0.00	
	40-49	15	4,80	0.56	
	50-59	17	4,53	1.12	
	60-69	25	4,80	0.41	
70-79	28	4,89	0.31		
	80 и више	14	4,71	0.61	

Опште задовољство сестринском негом је у истраживању оцењено као добро и одлично код чак 98.4% болнички лечених пацијената, док само 0.8% пацијената сматра да је веома лоше (граф. 27).

Графикон 27: Задовољство испитаника сестринском негом у целини (%)



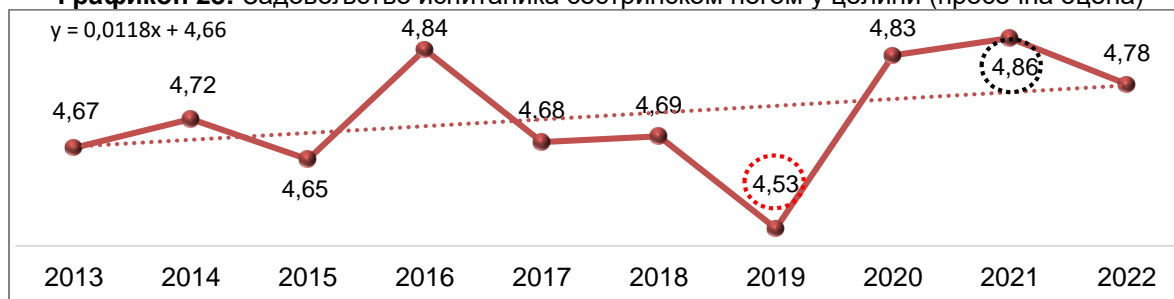
Опште задовољство сестринском негом у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију и у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику сви пацијенти су оценили као одлично (таб. 40). Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о општем задовољству сестринском негом по болницама ($N=4.627$, $df=4$, $p=0.328$).

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	%
Институт за рехабилитацију					1	1.4	14	18.9	59	79.7	74	100
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“							3	18.8	13	81.3	16	100
Спец. бол. за церебр. парализу									9	100	9	100
Сп.бол. за рехаб. и ортоп. прот.									7	100	7	100
ВМА	1	5.3					4	21.1	14	73.7	19	100
УКУПНО	1	0.8			1	0.8	21	16.8	102	81.6	125	100

Сестринска нега у целини оцењена је веома високом просечном оценом 4,78 (граф. 28). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, јер није исти број болница радио истраживање, а такође је, од 2020. године, промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 28: Задовољство испитаника сестринском негом у целини (просечна оцена)



У Специјалној Болници за церебралну парализу и развојну неурологију и у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику просечне оцене су по 5,00, а најнижа оцена је у ВМА (4,58) за опште задовољство сестринском негом (таб. 41).

Табела 41: Задовољство сестринском негом у целини по болницама (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	37	4,70	0.57	27	4,93	0.26	74	4,78	0.44
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	5	5,00	0.00	19	5,00	0.00	16	4,81	0.40
Спец. бол. за церебр. парализу	13	5,00	0.00	13	4,85	0.37	9	5,00	0.00
Сп.бол. за рехаб. и ортоп. прот.	6	5,00	0.00	13	4,54	1.13	7	5,00	0.00
ВМА	4	5,00	0.00				19	4,58	0.96
УКУПНО	65	4.83	0.45	72	4,86	0.54	125	4,78	0.53

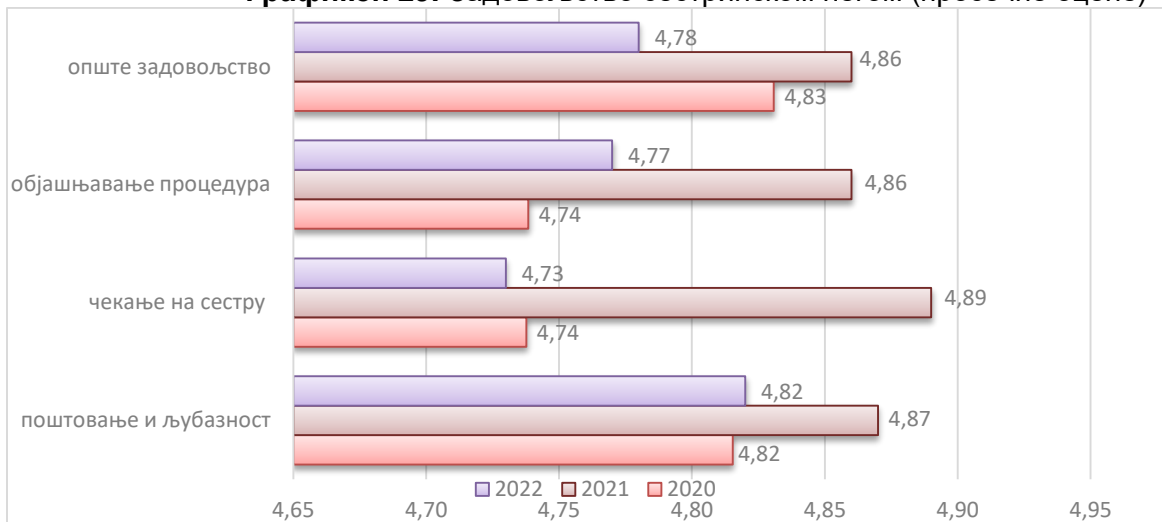
Посматрано према полу, оба пола дала су скоро исту просечну оцену за сестринску негу у целини. Према степену образовања, најзадовољнији су испитаници са основном школом (5,0), а најмање задовољни са вишом и високом школом (4,56). Према материјалном стању домаћинства најзадовољнији су лошег статуса (5,0), а најмање су задовољни веома доброг стандарда (4,67); и од популационих група највишу просечну оцену дала је група 30-39 година (5,00), а најнижу група 50-59 година (4,65). Укрштањем наведених варијабли добијена је статистички високо значајна разлика за опште задовољство сестринском негом у односу на степен образовања испитаника (таб. 42).

Табела 42: Просечне оцене општег задовољства сестринском негом

ВАРИЈАБЛЕ		N	\bar{x}	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	50	4,78	0.42	H=2.785 p=0.426
	женско	75	4,79	0.60	
степен образовања	непотпуна ош				H=11.354 p=0.010
	основна школа	21	5,00	0.00	
	средња школа	67	4,84	0.37	
	виша и висока школа	36	4,56	0.81	
материјално стање домаћинства	веома лоше	1	5,00		H=5.883 p=0.117
	лоше	1	5,00		
	осредње	47	4,77	0.43	
	добро	65	4,80	0.59	
популационе групе	веома добро	6	4,67	0.81	H=2.343 p=0.504
	до 19	1	5,00		
	20-29	4	4,75	0.50	
	30-39	8	5,00	0.00	
	40-49	15	4,73	0.59	
	50-59	17	4,65	0.99	
	60-69	26	4,81	0.40	
	70-79	28	4,79	0.42	
80 и више	14	4,86	0.36		

У 2022. години све просечне оцене задовољства пацијената сестринском негом су веома високе за све аспекте сестринског рада, али ниже у односу на претходну годину,. Испитаници су најзадовољнији поштовањем и љубазношћу сестара (4,82), а најмање задовољни чекањем на сестру код хитне потребе (4,73), (граф. 29).

Графикон 29: Задовољство сестринском негом (просечне оцене)



ЗАДОВОЉСТВО УСЛУГАМА ЛЕКАРА ТОКОМ БОРАВКА ПАЦИЈЕНАТА У БОЛНИЦИ

Задовољство услугама лекара током боравка пацијената у болници

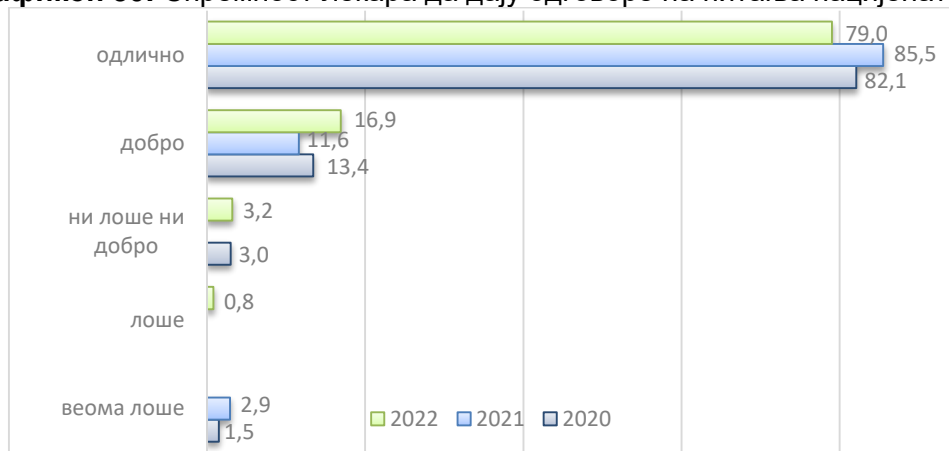
- Спремност да дају одговоре на питања пацијената
- Објашњење процедура, тестова и третмана
- Поштовање и љубазност
- Способност дијагностиковања здравствених проблема
- Упешност лечења
- Опште задовољство услугама лекара

ЗАДОВОЉСТВО ПАЦИЈЕНАТА УСЛУГАМА ЛЕКАРА ТОКОМ БОРАВКА У БОЛНИЦИ

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

Изузетно велики број испитаника (95.9%) сматра да је **спремност лекара да дају одговоре** на питања својих пацијената добра и одлична, а само 0.8% (1 испитаник) мисли да је веома лоша (граф. 30).

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



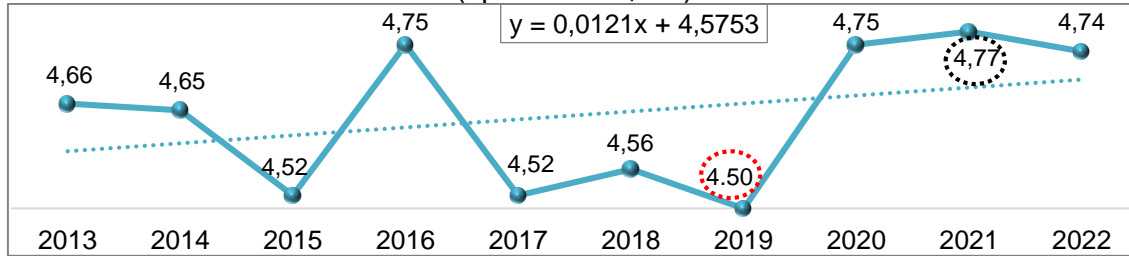
Спремност лекара да дају одговоре на питања својих пацијената је одлична за све испитанике у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, а у ВМА за 60.0% испитаника (таб. 43). Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о спремности лекара да дају одговоре на питања пацијената по болницама: (N=7.285, df=4, p=0.122).

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	%
Институт за рехабилитацију			1	1.4	2	2.8	10	13.9	59	81.9	72	100
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“							4	25.0	12	75.0	16	100
Спец. бол. за церебр. парализу							1	11.1	8	88.9	9	100
Сп.бол. за рехаб. и ортоп. прот.									7	100	7	100
ВМА					2	10.0	6	30.0	12	60.0	20	100
УКУПНО			1	0.8	4	3.2	21	16.9	98	79.0	124	100

Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената оцењена је просечном оценом 4,74 (граф. 31). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, јер није исти број болница радио истраживање, а такође је, од 2020. године, промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 31: Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената (просечне оцене)



Просечна оцена за спремност лекара да одговарају на питања пацијената је највећа у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протезу (5,0), а најмању, али високу вредност има у ВМА, 4,63 (таб. 44).

Табела 44: Спремност лекара да одговарају на питања (просечне оцене)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	39	4,72	0.56	24	4,63	1.13	72	4,76	0.57
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	8	5,00	0.00	19	4,84	0.37	16	4,75	0.45
Спец. бол. за церебр. парализу	13	4,62	1.12	13	4,92	0.28	9	4,89	0.34
Сп.бол. за рехаб. и ортоп. прот.	6	5,00	0.00	13	4,77	0.44	7	5,00	0.00
ВМА	4	4,75	0.50				20	4,50	0.69
УКУПНО	67	4,75	0.66	69	4,77	0.73	124	4,74	0.55

Посматрано према полу, особе мушког пола дале су знатно вишу просечну оцену (4,82) у односу на жене (4,68) за спремност лекара да одговарају на питања пацијената. Овим аспектом лекарског рада најзадовољнији су испитаници са непотпуном или завршеном основном школом: 4,95, са веома лошим и добрим материјалним стањем, и стари 80 и више година.

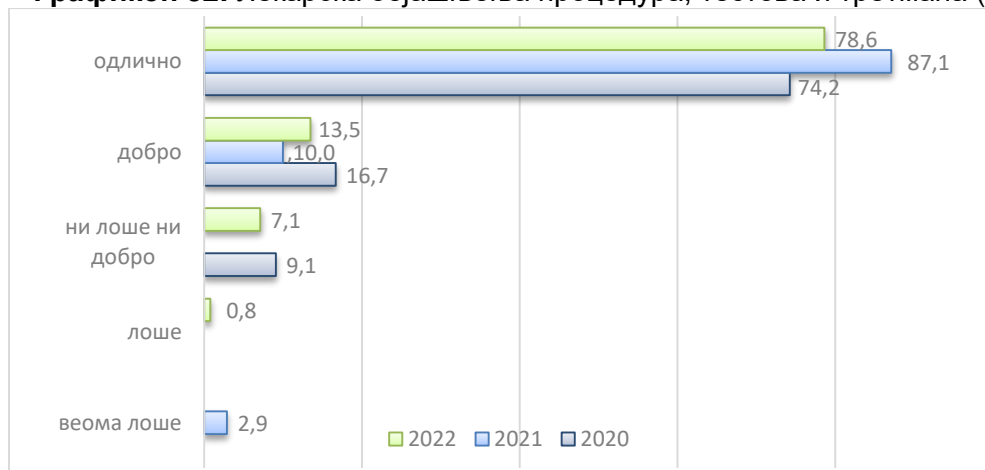
Табела 45: Просечне оцене за спремност лекара да одговарају на питања пацијената према варијаблима

ВАРИЈАБЛЕ		N	\bar{x}	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	51	4,82	0.38	H=3.611 p=0.307
	женско	73	4,68	0.64	
степен образовања	непотпуна ош	1	5,00		H=8.158 p=0.043
	основна школа	20	4,95	0.22	
	средња школа	66	4,76	0.55	
	виша и висока школа	36	4,58	0.65	
материјално стање домаћинства	веома лоше	1	5,00		H=6.714 p=0.082
	лоше	1	4,00		
	осредње	45	4,73	0.58	
	добро	66	4,76	0.53	
популационе групе	веома добро	6	4,67	0.82	H=0.663 p=0.882
	до 19	1	5,00		
	20-29	4	4,75	0.50	
	30-39	9	4,78	0.44	
	40-49	13	4,69	0.75	
	50-59	18	4,83	0.38	
	60-69	25	4,68	0.75	
	70-79	29	4,72	0.53	
80 и више	14	4,86	0.36		

Укрштањем наведених варијабли добијена је статистички значајна разлика у задовољству испитаника спремношћу лекара да одговарају на питања пацијената у односу на степен образовања (таб. 45).

Објашњења процедура, тестова и третмана дата пацијентима од стране лекара, за 92.1% испитаника су одлична и добра, а за 0.8% испитаника су лоша (граф. 32).

Графикон 32: Лекарска објашњења процедура, тестова и третмана (%)



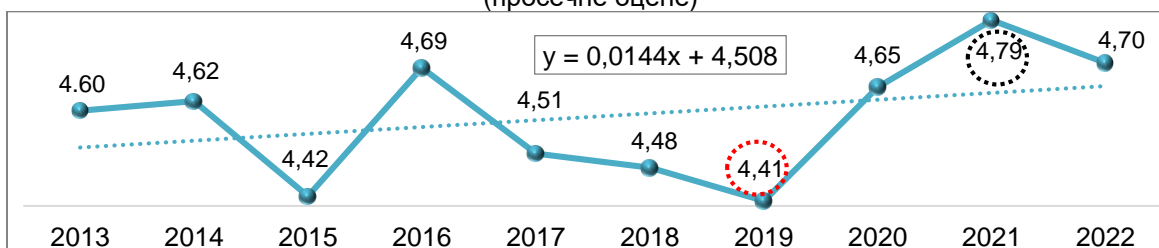
Сви испитаници у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику сматрају да су лекарска објашњења процедура, тестова и третмана одлична, а у ВМА: 60.0% (таб. 46). Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о лекарским објашњењима по болницама (N=5.795, df=4, p=0.215).

Табела 46: Лекарска објашњења процедура, тестова и третмана по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Институт за рехабилитацију			1	1.4	5	6.8	8	10.8	60	81.1	74	100
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“					2	12.5	2	12.5	12	75.0	16	100
Спец. бол. за церебр. парализу					1	11.1			8	88.9	9	100
Сп.бол. за рехаб. и ортоп. прот.									7	100	7	100
ВМА					1	5.0	7	35.0	12	60.0	20	100
УКУПНО			1	0.8	9	7.1	17	13.5	99	78.6	126	100

Лекарска објашњења тестова, процедура и третмана оцењена су просечном оценом 4,70 (граф. 33). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, јер није исти број болница радио истраживање, а такође је, од 2020. године, промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 33: Задовољство испитаника лекарским објашњењима процедура, тестова и третмана (просечне оцене)



Лекарска објашњења тестова, процедура и третмана имају највишу просечну оцену у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (5,0), а најнижу у ВМА, 4,55 (таб. 47).

Табела 47: Задовољство испитаника лекарским објашњењима процедура, тестова и третмана (просечне оцене)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	38	4,50	0.73	26	4,62	1.09	74	4,72	0.65
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	5	5,00	0.00	18	4,89	0.32	16	4,63	0.72
Спец. бол. за церебр. парализу	13	4,77	0.60	13	4,92	0.28	9	4,78	0.67
Сп.бол. за рехаб. и ортоп. прот.	6	5,00	0.00	13	4,85	0.37	7	5,00	0.00
ВМА	4	4,75	0.50				20	4,55	0.60
УКУПНО	66	4,65	0.64	70	4,79	0.72	126	4,70	0.63

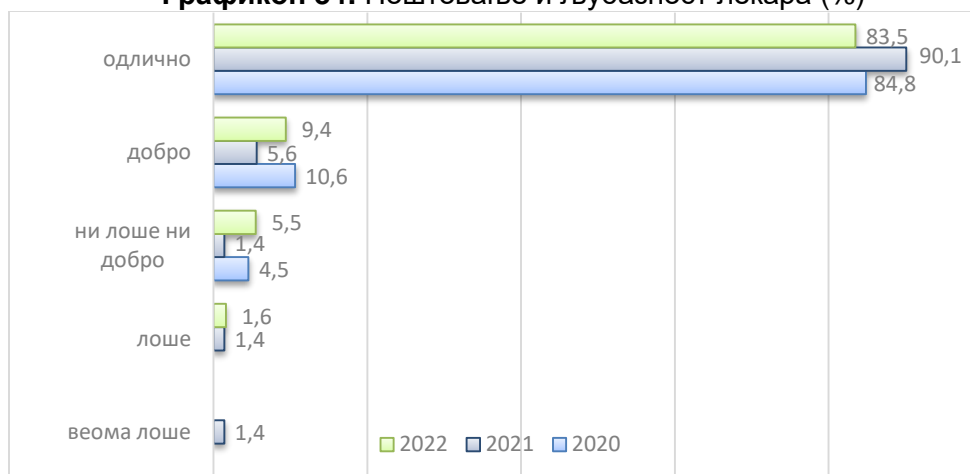
Посматрано према полу, мушкарци су дали незнатно вишу просечну оцену (4,73) у односу на жене (4,68) за лекарска објашњења процедура, тестова и третмана. Према степену образовања, најзадовољнији су испитаници са основном школом (5,0), а најмање задовољни са вишом и високом школом (4,57). Према материјалном стању домаћинства најзадовољнији су испитаници веома лошег и доброг статуса, а најмање су задовољни пацијенти осредњег стандарда (4,61). Од популационих група највишу просечну оцену дала је група 50-59 година (4,78), а најнижу група 20-29 година (4,50). Укрштањем наведених варијабли добијена је статистички значајна разлика у задовољству испитаника лекарским објашњењима у односу на степен образовања (таб. 48).

Табела 48: Просечне оцене здвољства испитаника лекарским објашњењима процедура, тестова и третмана према варијаблама

ВАРИЈАБЛЕ		N	\bar{x}	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	51	4,73	0.57	H=1.167 p=0.761
	женско	75	4,68	0.68	
степен образовања	непотпуна ош				H=10.915 p=0.012
	основна школа	21	5,00	0.00	
	средња школа	67	4,67	0.70	
материјално стање домаћинства	виша и висока школа	37	4,57	0.65	H=3.852 p=0.278
	веома лоше	1	5,00		
	лоше	1	3,00		
	осредње	46	4,61	0.77	
популационе групе	добро	67	4,78	0.49	H=0.319 p=0.956
	веома добро	6	4,67	0.82	
	до 19	1	5,00		
	20-29	4	4,50	1.00	
	30-39	9	4,67	0.71	
	40-49	15	4,67	0.62	
	50-59	18	4,78	0.55	
	60-69	26	4,73	0.67	
	70-79	28	4,68	0.61	
80 и више	13	4,77	0.60		

Поштовање и љубазност лекара је 92.9% пацијената оценило као одлично и добро, а само 1.6% као лоше (граф. 34).

Графикон 34: Поштовање и љубазност лекара (%)



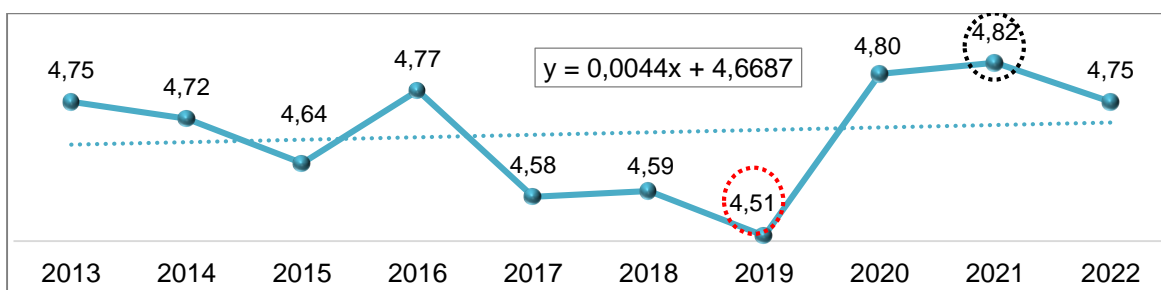
Сви испитаници у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику оценили су поштовање и љубазност лекара као одлично, а у ВМА, 65,0% (таб. 49). Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о љубазности лекара по болницама (N=6.104, df=4, p=0.191).

Табела 49: Поштовање и љубазност лекара по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Институт за рехабилитацију			1	1.3	4	5.3	5	6.7	65	86.7	75	100
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“			1	6.3	1	6.3	1	6.3	13	81.3	16	100
Спец. бол. за церебр. парализу					1	11.1			8	88.9	9	100
Сп.бол. за рехаб. и ортоп. прот.									7	100	7	100
ВМА					1	5.0	6	30.0	13	65.0	20	100
УКУПНО			2	1.6	7	5.5	12	9.4	106	83.5	127	100

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

Графикон 35: Задовољство испитаника поштовањем и љубазношћу лекара (просечне оцене)



Поштовање и љубазност лекара су оцењени највећом оценом у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (5,0), а најмањом у ВМА, 4,6 (таб. 50).

Табела 50: Поштовање и љубазност лекара према пацијентима (просечне оцене)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	38	4,68	0.62	26	4,73	0.96	75	4,79	0.60
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	5	5,00	0.00	19	4,89	0.31	16	4,62	0.89
Спец. бол. за церебр. парализу	13	4,92	0.28	13	4,85	0.56	9	4,78	0.67
Сп.бол. за рехаб. и ортоп. прот.	6	5,00	0.00	13	4.85	0.37	7	5,00	0.00
ВМА	4	5,00	0.00				20	4,60	0.59
УКУПНО	66	4,80	0.50	71	4,82	0.66	127	4,75	0.63

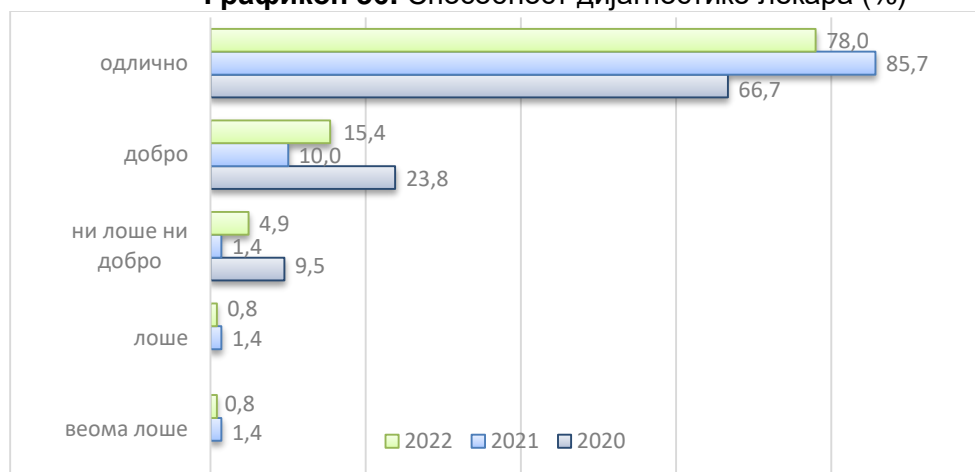
Посматрано према полу, мушкарци су дали незнатно вишу просечну оцену (4,78) у односу на жене (4,72) за поштовање и љубазност лекара. Према степену образовања, најзадовољнији су испитаници са основном школом (4,95), а најмање задовољни са вишом и високом школом (4,68). Према материјалном стању домаћинства најзадовољнији су испитаници доброг и веома лошег статуса, а најмање су задовољни веома доброг стандарда (4,67). Од популационих група највишу просечну оцену дала је група 80 и више година (4,93), а најнижу група 20-29 година (4,50). Укрштањем наведених варијабли није добијена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о поштовању и љубазности лекара у односу на карактеристике испитаника (таб. 51).

Табела 51: Просечне оцене задовољства испитаника лекарским поштовањем и љубазношћу према варијаблама

ВАРИЈАБЛЕ		N	\bar{x}	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	51	4,78	0.61	H=0.779 p=0.855
	женско	76	4,72	0.64	
степен образовања	непотпуна ош				H=4.411 p=0.220
	основна школа	21	4,95	0.22	
	средња школа	68	4,72	0.71	
	виша и висока школа	37	4,68	0.62	
материјално стање домаћинства	веома лоше	1	5,00		H=2.740 p=0.433
	лоше	1	3,00		
	осредње	47	4,70		
	добро	67	4,81		
популационе групе	веома добро	6	4,67		H=6.323 p=0.097
	до 19	1	5,00		
	20-29	4	4,50	1.00	
	30-39	9	4,67	0.71	
	40-49	14	4,79	0.58	
	50-59	18	4,4,83	0.51	
	60-69	26	4,85	0.46	
	70-79	28	4,68	0.82	
80 и више	15	4,93	0.26		

Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената је одлична и добра за 93.4% испитаника, а за 1.6% је лоша и веома лоша (граф. 36).

Графикон 36: Способност дијагностике лекара (%)



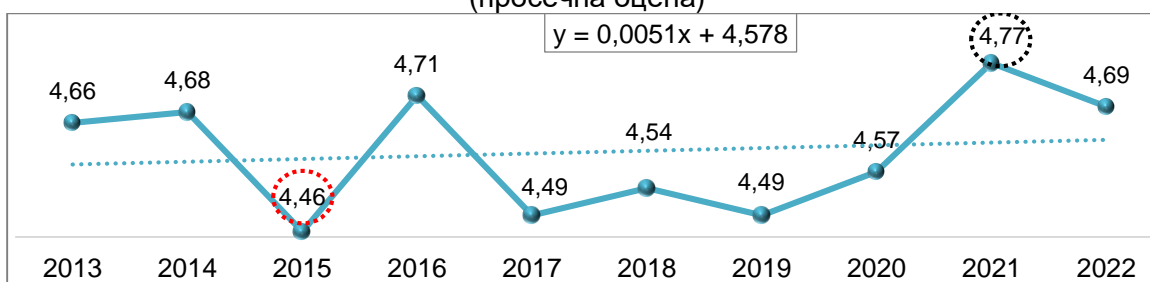
Лекарска способност дијагностиковања је одлична за анкетиране пацијенте у распону 55-100% у различитим болницама (таб. 52). Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о лекарској способности дијагностике по болницама ($N=8.101$, $df=4$, $p=0.088$).

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	%
Институт за рехабилитацију					6	8.5	6	8.5	59	83.1	71	100
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“			1	6.3			3	18.8	12	75.0	16	100
Спец. бол. за церебр. парализу							2	22.2	7	77.8	9	100
Сп.бол. за рехаб. и ортоп. прот.									7	100	7	100
ВМА	1	5.0					8	40.0	11	55.0	20	100
УКУПНО	1	0.8	1	0.8	6	4.9	19	15.4	96	78.0	123	100

Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената оцењена је просечном оценом 4,69 (граф. 37). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, јер није исти број болница радио истраживање, а такође је, од 2020. године, промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 37: Задовољство испитаника способношћу дијагностике лекара (просечна оцена)



Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената има најмању просечну оценом у ВМА (4,40), а највећу у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, 5,0 (таб. 53).

Табела 53: Лекарска способност дијагностиковања (просечне оцене)

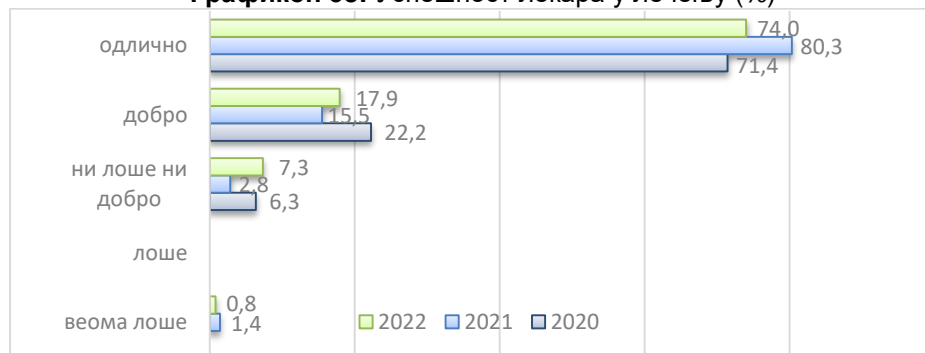
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	35	4,43	0.74	25	4,68	0.99	71	4,75	0.60
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	5	4,80	0.45	19	4,79	0.53	16	4,62	0.80
Спец. бол. за церебр. парализу	13	4,69	0.63	13	4,85	0.37	9	4,78	0.44
Сп.бол. за рехаб. и ортоп. прот.	6	4,83	0.41	13	4,85	0.37	7	5,00	0.00
ВМА	4	4,75	0.50				20	4,40	0.94
УКУПНО	63	4,57	0.67	70	4,77	0.68	123	4,69	0.68

Посматрано према полу, мушкарци су дали незнатно вишу просечну оцену (4,71) у односу на жене (4,68) за лекарску способност дијагностиковања здравствених проблема. Према степену образовања, најзадовољнији су испитаници са основном школом (4,95), а најмање задовољни са вишом и високом школом (4,51). Према материјалном стању домаћинства најзадовољнији су испитаници доброг и веома лошег статуса, а најмање су задовољни испитаници осредњег стандарда (4,64). Од популационих група највишу просечну оцену дала је група од 80 и више година (4,92), а најнижу група 20-29 година (4,25). Укрштањем наведених варијабли добијена је статистички значајна разлика у мишљењу о лекарској способности дијагностике у односу на степен образовања испитаника (таб. 54).

Табела 54: Просечне оцене задовољства испитаника за лекарску способност дијагностиковања према варијаблама

ВАРИЈАБЛЕ		N	\bar{x}	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	49	4,71	0.64	H=2.355 p=0.671
	женско	74	4,68	0.70	
степен образовања	непотпуна ош				H=11.219 p=0.024
	основна школа	21	4,95	0.22	
	средња школа	66	4,70	0.68	
	виша и висока школа	35	4,51	0.82	
материјално стање домаћинства	веома лоше	1	5,00		H=2.649 p=0.618
	лоше	1	4,00		
	осредње	44	4,64	0.72	
	добро	66	4,73	0.67	
популационе групе	веома добро	6	4,67	0.82	H=2.220 p=0.695
	до 19	1	5,00		
	20-29	4	4,25	0.96	
	30-39	9	4,78	0.44	
	40-49	14	4,64	0.64	
	50-59	18	4,67	0.97	
	60-69	26	4,81	0.49	
70-79	26	4,58	0.81		
80 и више	13	4,92	0.28		

Успешност лекара у лечењу је одлична и добра за 91.9% испитаника, а за само 0.8% испитаника је веома лоша (граф. 38).

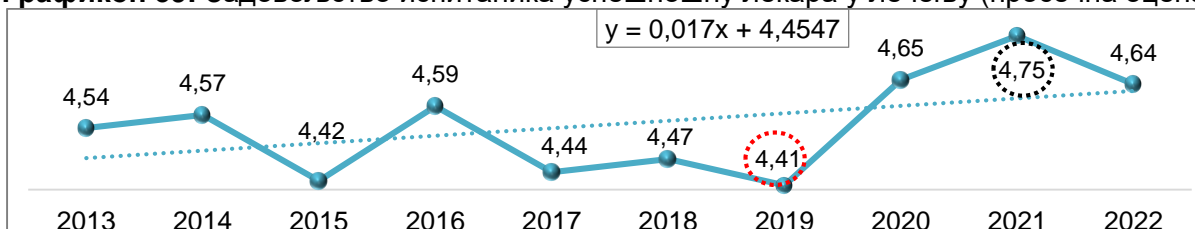
Графикон 38: Успешност лекара у лечењу (%)


Успешност лекара у лечењу је одлична за све испитанике у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, а у ВМА за 60.0% (таб. 55). Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о успешности лечења лекара по болницама ($N=4.560$, $df=4$, $p=0.336$).

Табела 55: Успешност лекара у лечењу по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Институт за рехабилитацију					5	7.0	14	19.7	52	73.2	71	100
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“					3	18.8			13	81.3	16	100
Спец. бол. за церебр. парализу							2	22.2	7	77.8	9	100
Сп.бол. за рехаб. и ортоп. прот.									7	100	7	100
ВМА	1	5.0			1	5.0	6	30.0	12	60.0	20	100
УКУПНО	1	0.8			9	7.3	22	17.9	91	74.0	123	100

Успешност лечења лекара оцењена је просечном оценом 4,64 (граф. 39). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, јер није исти број болница радио истраживање, а такође је, од 2020. године, промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 39: Задовољство испитаника успешношћу лекара у лечењу (просечна оцена)


Успешност лекара у лечењу има највишу просечну оценоу у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (5,0), а најнижу у ВМА, 4,40 (таб. 56).

Табела 56: Успешност лекара у лечењу по болницама (просечне оцене)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	35	4,46	0.66	26	4,69	0.74	71	4,66	0.61
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	5	5,00	0.00	19	4,89	0.31	16	4,62	0.80
Спец. бол. за церебр. парализу	13	4,85	0.55	13	4,77	0.44	9	4,78	0.44
Сп.бол. за рехаб. и ортоп. прот.	6	4,83	0.41	13	4,62	0.65	7	5,00	0.00
ВМА	4	5,00	0.00				20	4,40	0.99
УКУПНО	63	4,65	0.60	71	4,75	0.58	123	4,64	0.69

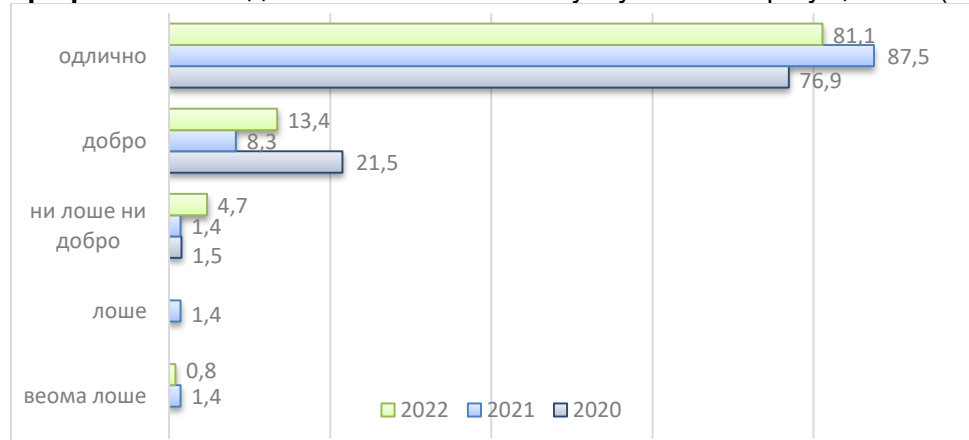
Посматрано према полу, жене су дале незнатно вишу просечну оцену (4,66) у односу на мушкарце (4,62) за успешност лекара у лечењу. Према степену образовања, најзадовољнији су испитаници са основном школом (4,90), а најмање задовољни са вишом и високом школом (4,39). Према материјалном стању домаћинства најзадовољнији су испитаници лошег статуса, а најмање су задовољни осредњег стандарда (4,52). Од популационих група највишу просечну оцену дала је група 30-39 година (4,78), а најнижу група 50-59 година (4,53). Укрштањем наведених варијабли добијена је статистички значајна разлика у мишљењу о успешности лекара у лечењу у односу на степен образовања испитаника (таб. 57).

Табела 57: Просечне оцене задовољства испитаника за успешност лекара у лечењу према варијаблама

ВАРИЈАБЛЕ		N	\bar{x}	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	50	4,62	0.67	H=1.546 p=0.672
	женско	73	4,66	0.71	
степен образовања	непотпуна ош				H=8.662 p=0.034
	основна школа	21	4,90	0.30	
	средња школа	65	4,69	0.61	
	виша и висока школа	36	4,39	0.90	
материјално стање домаћинства	веома лоше	1	5,00		H=4.180 p=0.243
	лоше	1	5,00		
	осредње	44	4,52	0.76	
	добро	66	4,70	0.65	
	веома добро	6	4,67	0.81	
популационе групе	до 19	1	4,00		H=0.792 p=0.851
	20-29	4	4,75	0.50	
	30-39	9	4,78	0.44	
	40-49	15	4,67	0.62	
	50-59	17	4,53	1.12	
	60-69	26	4,69	0.62	
	70-79	27	4,63	0.63	
80 и више	12	4,75	0.62		

Опште задовољство услугама лекара као одлично и добро оценило је 94.5% испитаника, а само 0.8% (1 испитаник) мисли да је веома лоше (граф. 40).

Графикон 40: Задовољство испитаника услугама лекара у целини (%)



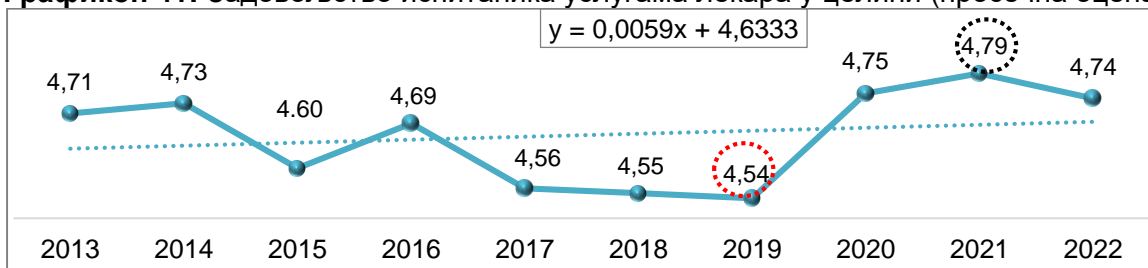
Опште задовољство лекарским радом је одлично за све пацијенте у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, а за 65% у ВМА (таб. 58). Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о општем задовољству радом лекара по болницама ($N=5.705$, $df=4$, $p=0.222$).

Табела 58: Опште задовољство услугама лекара по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Институт за рехабилитацију					5	6.7	7	9.3	63	84.0	75	100
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“					1	6.3	3	18.8	12	75.0	16	100
Спец. бол. за церебр. парализу							1	11.1	8	88.9	9	100
Сп.бол. за рехаб. и ортоп. прот.									7	100	7	100
ВМА	1	5.0					6	30.0	13	65.0	20	100
УКУПНО	1	0.8			6	4.7	17	13.4	103	81.1	127	100

Услуге лекара у целини оцењене су високом просечном оценом 4,74 (граф. 41). То је нешто нижа просечна оцена у односу на оценом за рад медицинских сестара (4,86). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, јер није исти број болница радио истраживање, а такође је, од 2020. године, промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 41: Задовољство испитаника услугама лекара у целини (просечна оцена)



Услугама лекара у целини највише су задовољни испитаници у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (5,0), а најмање у ВМА, 4,50 (таб. 59).

Табела 59: Опште задовољство услугама лекара по болницама (просечне оцене)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	37	4.65	0.48	27	4,69	0.73	75	4,77	0.56
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	5	5.00	0.00	19	4,89	0.31	16	4,69	0.60
Спец. бол. за церебр. парализу	13	4.77	0.60	13	4,77	0.44	9	4,89	0.34
Сп.бол. за рехаб. и ортоп. прот.	6	5.00	0.00	13	4,62	0.65	7	5,00	0.00
ВМА	4	5.00	0.00				20	4,50	0.94
УКУПНО	65	4.75	0.47	72	4,79	0.58	127	4,74	0.62

Посматрано према полу, мушкарци су дали незнатно вишу просечну оценом (4,78) у односу на жене (4,71) за опште задовољство услугама лекара. Према степену образовања, најзадовољнији су испитаници са основном школом (5,0), а најмање задовољни су са вишом и високом школом (4,54). Према материјалном стању домаћинства најзадовољнији су испитаници доброг статуса (4,76), а најмање су задовољни веома доброг стандарда (4,67). Од популационих група највишу просечну оценом дала је група 80 и више година (4,93), а најнижу група 40-49 година (4,60). Укрштањем наведених варијабли добијена је

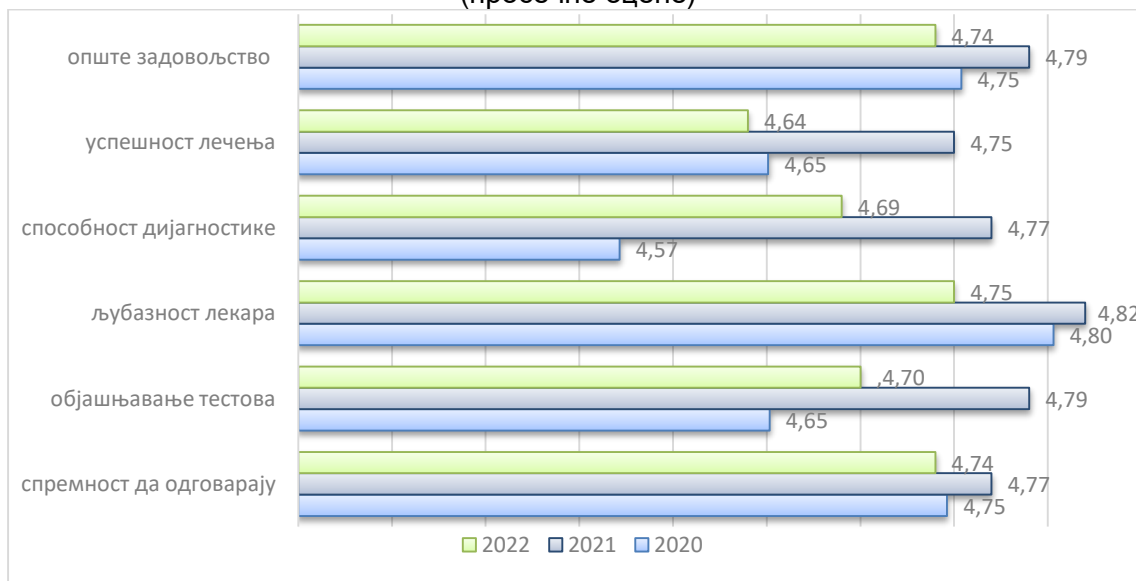
статистички значајна разлика у мишљењу о лекарским услугама у целини у односу на степен образовања испитаника (таб. 60).

Табела 60: Просечне оцене општег задовољства услугама лекара према варијаблама

ВАРИЈАБЛЕ		N	\bar{x}	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	51	4,78	0.54	H=1.824 p=0.610
	женско	76	4,71	0.67	
степен образовања	непотпуна ош				H=10.206 p=0.017
	основна школа	21	5,00	0.00	
	средња школа	68	4,76	0.55	
	виша и висока школа	37	4,54	0.83	
материјално стање домаћинства	веома лоше	1	5,00		H=1.218 p=0.749
	лоше	1	4,00		
	осредње	47	4,72	0.61	
	добро	67	4,76	0.63	
	веома добро	6	4,67	0.81	
популационе групе	до 19	1	5,00		H=0.1.422 p=0.700
	20-29	4	4,75	0.50	
	30-39	9	4,78	0.44	
	40-49	15	4,60	0.74	
	50-59	18	4,67	0.97	
	60-69	26	4,81	0.49	
	70-79	28	4,68	0.67	
	80 и више	14	4,93	0.27	

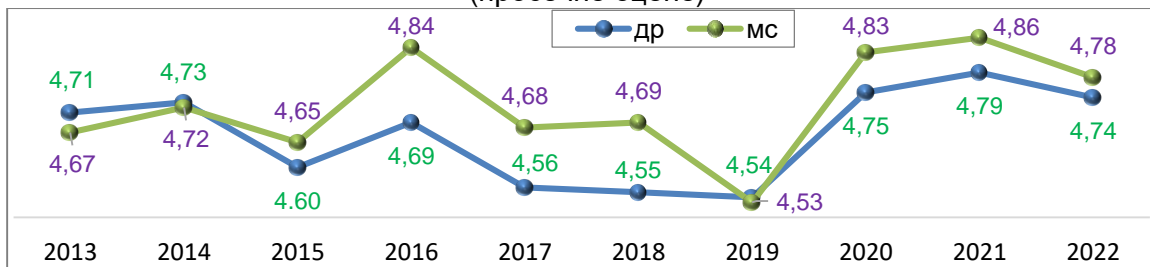
Све просечне оцене за рад лекара на одељењима рехабилитације у 2022. години су веома високе, али су ниже у односу на претходне године. Највиша просечна оцена је за поштовање и љубазност према пацијентима (4,75), а најнижа је за успешност у лечењу (4,64) (граф. 42).

Графикон 42: Задовољство лекарима на одељењима рехабилитације (просечне оцене)



Упоредом општег задовољства радом лекара и медицинских сестара у периоду 2013-2022. године, уочава се да су пацијенти у већини година били задовољнији радом медицинских сестара дајући им веће просечне оцене. У 2022. години опште задовољство радом лекара и медицинских сестара оцењено је нешто нижим просечним оценама у односу на претходну годину, али вишим оценама у односу на период пре пандемије (граф. 43).

Графикон 43: Опште задовољство пацијената радом лекара и медицинских сестара (просечне оцене)



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 колона, акутни коронарни синдром, нормални порођај, астму код деце и клинички пут за елективну холецистектомију¹. Развој клиничких путева је настављен у оквиру Другог пројекта развоја здравства Србије.

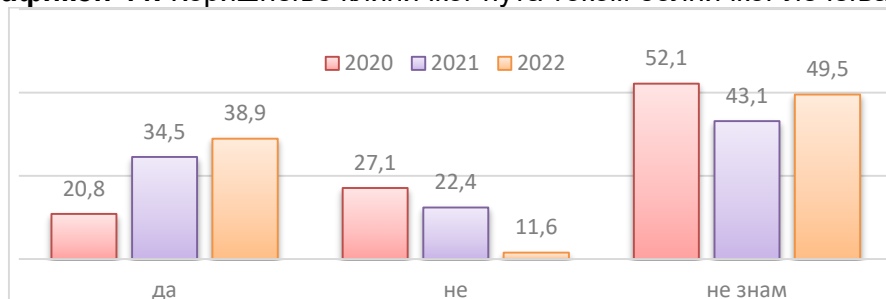
Клинички пут је пацијентов лични документ у виду протокола, који приказује редослед стандардних клиничких процедура у обради његовог здравственог проблема или стања од почетка до краја епизоде. Клинички пут омогућава евидентирање свих релевантних процедура или упис разлога, због којег процедура није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

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

С обзиром да се клинички путеви развијају у оквиру пројеката Министарства здравља и примењују у одређеним болницама, односно још увек нису уведени на националном нивоу, пацијенти су недовољно упознати са њиховом применом. На питање о коришћењу клиничког пута у њиховом болничком лечењу одговорило је 95 испитаника у анкети (70.9%; мање него претходне године: 79.5%).

Половина испитаника (49.5%) не зна да ли је коришћен клинички пут током болничког лечења, 1,6% је одговорило „не,“ и више од 1/3 је дало потврдан одговор (граф. 44).

Графикон 44: Коришћење клиничког пута током болничког лечења (%)



Чак 83.3% пацијената у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику је навело да је у њиховом лечењу коришћен клинички пут, док је таквих пацијената у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ било свега 27.8%. Међутим, у Институту за рехабилитацију и у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ више од 50% испитаника „не зна“ да ли су коришћени клинички путеви током њиховог болничког лечења (таб. 61). Међу болницама не постоји статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о коришћењу клиничких путева у лечењу пацијената ($N=4.512$, $df=3$, $p=0.211$).

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

Табела 61: Коришћење клиничког пута током болничког лечења по болницама

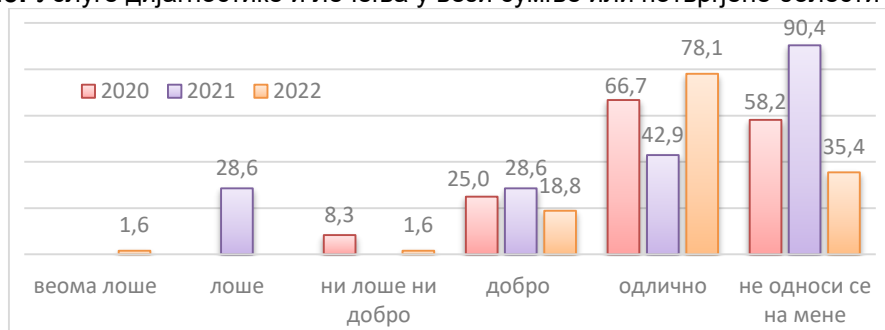
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		НЕ ЗНАМ		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Институт за рехабилитацију	24	38.1	5	7.9	34	54.0	63	100.0
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	5	27.8	4	22.2	9	50.0	18	100.0
Спец. бол. за церебр. парализу	3	37.5	2	25.0	3	37.5	8	100.0
Сп.бол. за рехаб. и ортоп. прот.	5	83.3			1	16.7	6	100.0
УКУПНО	37	38.9	11	11.6	47	49.5	95	100.0

Коришћење болничке заштите у условима епидемије COVID-19

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

На питање које се односи на **услуге дијагностике и лечења у истој болници у вези сумње или потврђене болести COVID-19**, 35 (26.1%) испитаника је навело да се не односи на њих, а 35 (26.1%) није одговорило на ово питање. Овакав резултат је очекиван, с обзиром да пацијенти оболели од ковида нису лечени на одељењима рехабилитације. Од 64 испитаника који су одговорили на ово питање, 97% испитаника мисли да је било одлично и добро (граф. 45).

Графикон 45: Услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19 (%)



У ВМА 94.7% испитаника сматра да је лечење било одлично, а 70% у Институту за рехабилитацију (таб. 62). Н постоји статистички значајна разлика у мишљењу пацијената о лечењу због ковид инфекције по болницама ($N=4.784$, $df=3$, $p=0.188$). У Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију није било пацијената који су лечени због болести COVID-19.

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Институт за рехабилитацију	1	2.3			0		12	27.9	30	69.8	43	100.0
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	0				0		0		1	100.0	1	100.0
Спец. бол. за церебр. парализу												
Сп.бол. за рехаб. и ортоп. прот.	0				0		0		1	100.0	1	100.0
ВМА	0				1	5.3	0		18	94.7	19	100.0
УКУПНО	1	1.6			1	1,6	12	18,8	50	78.1	64	100.0

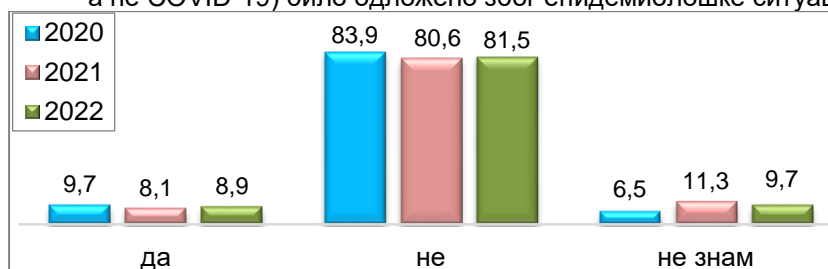
Највишу просечну оцену за услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19, дала су 2 пацијента, по један у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ и у Специјалној болници за специјалну рехабилитацију и ортопедску протетику, међутим добијени резултати нису репрезентативни због веома малог броја испитаника (таб. 63).

Табела 63: Услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19 (просечне оцене)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	6	4.50	0.84	2	4.50	0.71	43	4.63	0.72
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“				1	5.00	.	1	5.00	
Спец. бол. за цер. парализу	1	5.00	0.00	2	2.00	0.00			
Сп.бол. за рех. и ортоп. прот.	1	5.00	0.00	2	4.50	0.71	1	5.00	
VMA	4	4.50	0.58				19	4.89	0.46
УКУПНО	12	4.58	0.67	7	3.86	1.34	64	4.72	0.65

На питање да ли им је болничко лечење у овој болници (због неке друге болести, а не COVID-19) било одложено због епидемиолошке ситуације, велики број испитаника је одговорио негативно (81.5%), а само 8.9% позитивно (граф. 46).

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



Само 11 испитаника се изјаснило да им је лечење било одложено због епидемиолошке ситуације и то 7 у Институту за рехабилитацију и 4 у VMA (таб. 64). Не постоји статистички значајна разлика између мишљења испитаника о одлагању болничког лечења због епидемиолошке ситуације по болницама ($N=5.926$, $df=4$, $p=0.205$).

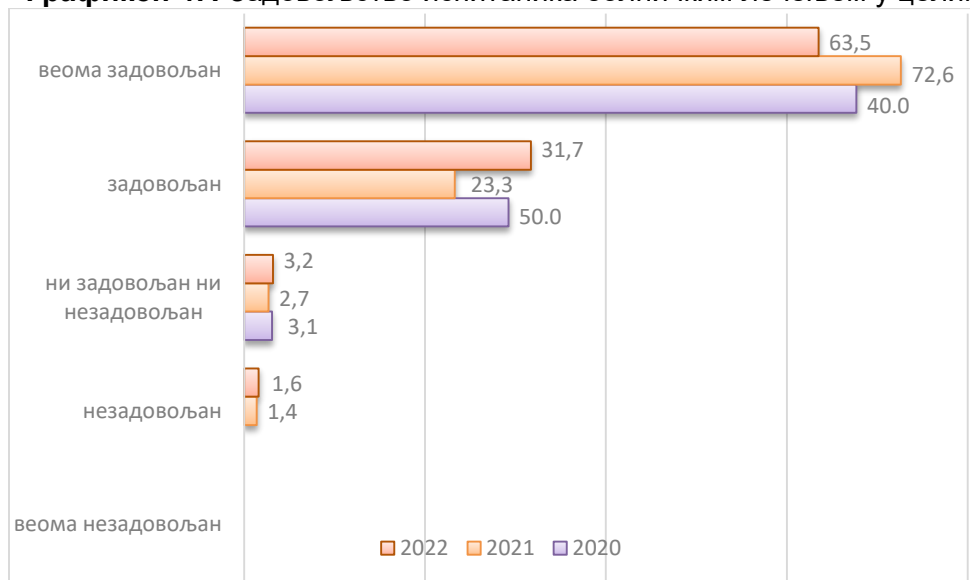
Табела 64: Да ли је болничко лечење у овој болници (због неке друге болести, а не COVID-19) било одложено због епидемиолошке ситуације

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		НЕ ЗНАМ		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Институт за рехабилитацију	7	9.5	57	77.0	10	13.5	74	100.0
Клин. за рех. „Др М.Зотовић“			18	94.7	1	5.3	19	100.0
Спец. бол. за церебр. парализу			6	85.7	1	14.3	7	100.0
Сп.бол. за рехаб. и ортоп. прот.			4	100.0			4	100.0
VMA	4	20.0	16	80.0			20	100.0
УКУПНО	11	8.9	101	81.5	12	9.7	124	100.0

Задовољство пацијената болничким лечењем у целини

Болничким лечењем у целини на одељењима рехабилитације веома задовољно и задовољно је чак 95.2% пацијената, а само је 1.4% незадовољно (граф. 47).

Графикон 47: Задовољство испитаника болничким лечењем у целини (%)



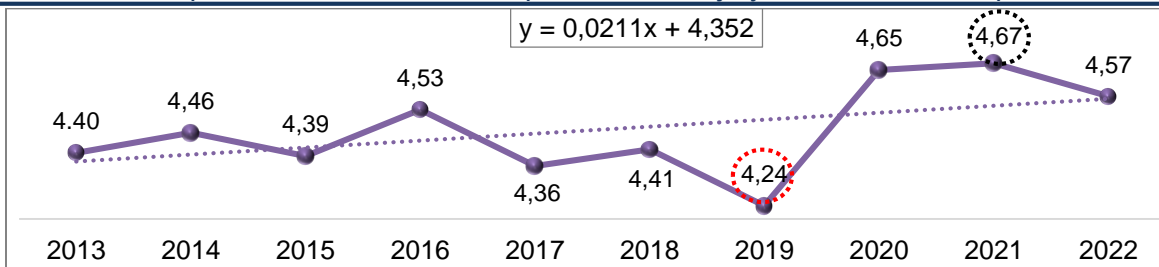
У Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику 85.7% испитаника је веома задовољно болничким лечењем у целини, а у ВМА знатно мање, 50.0% (таб. 65). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника болничким лечењем у целини по болницама ($N=3.149$, $df=4$, $p=0.533$).

Табела 65: Задовољство болничким лечењем у целини по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома незадовољан		незадовољан		ни задовољан ни незадовољан		задовољан		веома задовољан		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Институт за рехабилитацију			1	1.3	3	4.0	22	29.3	49	65.3	75	100.0
Клин. за рех. „Др М.Зотовић“			1	6.7			4	26.7	10	66.7	15	100.0
Спец. бол. за церебр. парализу							4	44.4	5	55.6	9	100.0
Сп.бол. за рехаб. и ортоп. прот.							1	14.3	6	85.7	7	100.0
ВМА					1	5.0	9	45.0	10	50.0	20	100.0
УКУПНО			2	1.6	4	3.2	40	31.7	80	63.5	126	100.0

Просечна оцена задовољства болничким лечењем је 4,57 и нижа је у односу на претходну годину, али већа у односу на период пре пандемије (граф. 48). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, јер није исти број болница радио истраживање, а такође је, од 2020. године, промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 48: Задовољство испитаника болничким лечењем у целини (просечне оцене)



Посматрано по болницама, пацијенти су најзадовољни болничким лечењем у целини на одељењима рехабилитације у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,86), а најмање су задовољни у ВМА (4,45) (таб. 66).

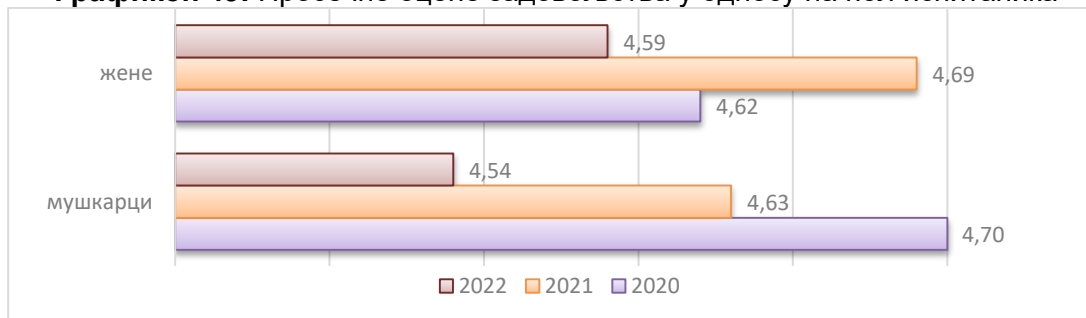
Табела 66: Задовољство у целини болничким лечењем на одељењима рехабилитације (просечне оцене)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	37	4,57	0.60	28	4,68	0.77	75	4,59	0.64
Клин. За рех. „Др М. Зотовић“	5	4,80	0.45	19	4,79	0.42	15	4,53	0.83
Спец. бол. за церебр. парализу	13	4,62	0.51	13	4,46	0.52	9	4,56	0.53
Сп.бол. за рехаб. и ортоп. прот.	6	5,00	0.00	13	4,69	0.48	7	4,86	0.38
ВМА	4	4,75	0.50				20	4,45	0.60
УКУПНО	65	4,65	0.54	73	4,67	0.60	126	4,57	0.64

Степен повезаности карактеристика испитаника и задовољства

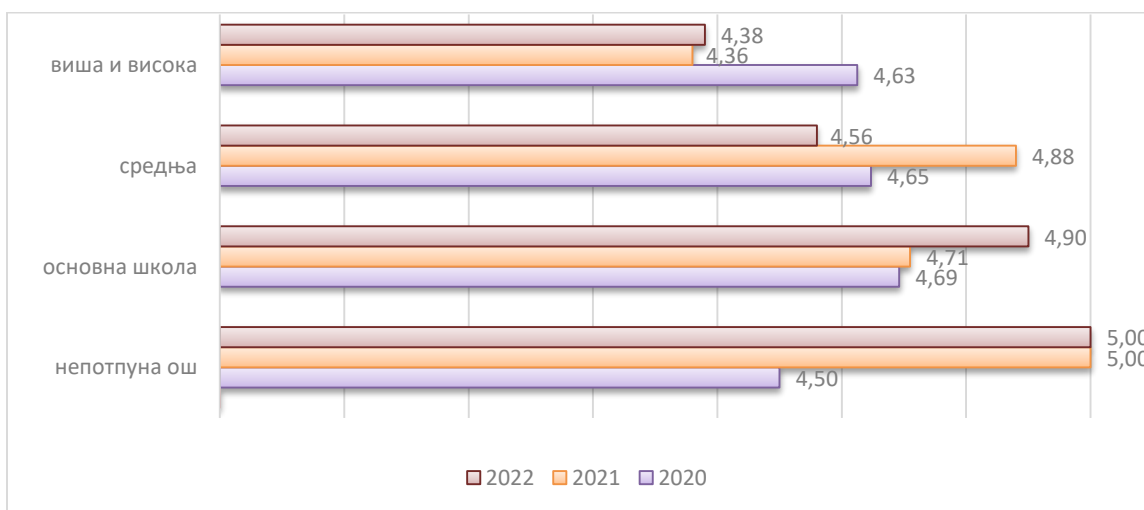
У 2022. години обе просечне оцене према полу за задовољство болничким лечењем у целини су ниже у односу на претходне године. Жене су задовољство болничким лечењем оцениле незнатно вишом просечном оценом (4,59), у односу на мушкарце, 4,54 (граф. 49). Међутим, као и претходних година, не постоји статистички значајна разлика у задовољству болничком здравственом заштитом у целини на одељењима рехабилитације према **полу пацијената** ($H=0.042$, $df=1$, $p=0.837$).

Графикон 49: Просечне оцене задовољства у односу на пол испитаника



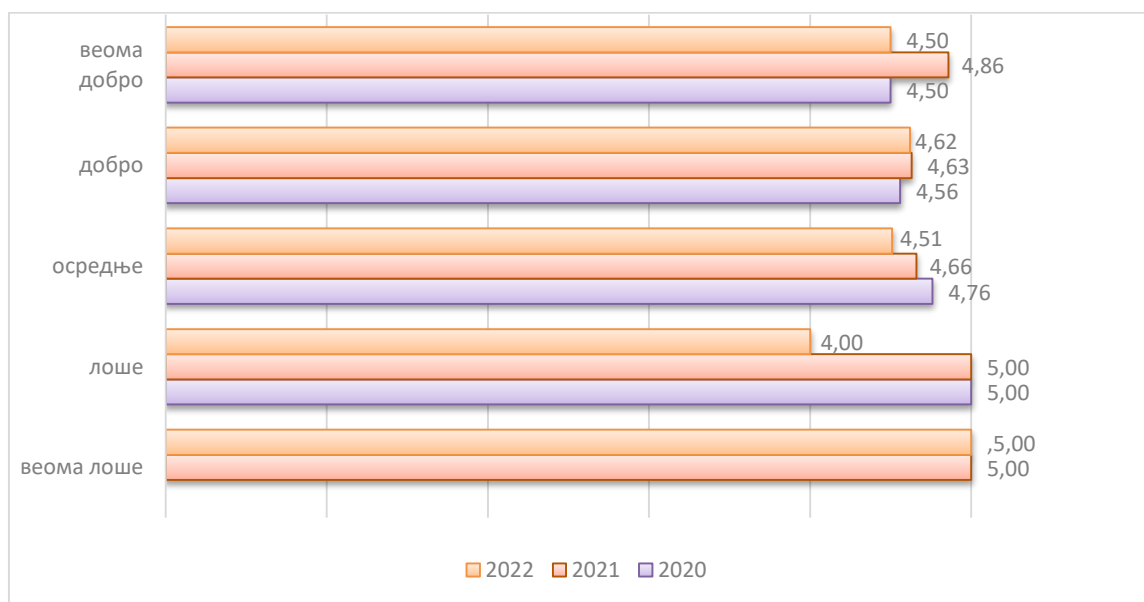
У односу на **степен образовања корисника**, болничким лечењем у целини су најмање задовољни пацијенти са вишом и високом школом (4,38), а најзадовољнији са основном школом, 4,90 и пацијенти без основне школе, али је био само 1 испитаник у овој категорији. Као што се види на графикону 50, са порастом школске спреме, опада задовољство корисника. Установљена је статистички значајна разлика у погледу степена задовољства болничком заштитом у односу на степен образовања испитаника ($H=10.812$, $df=3$, $p=0.013$).

Графикон 50: Просечна оцена задовољства у односу на степен образовања испитаника



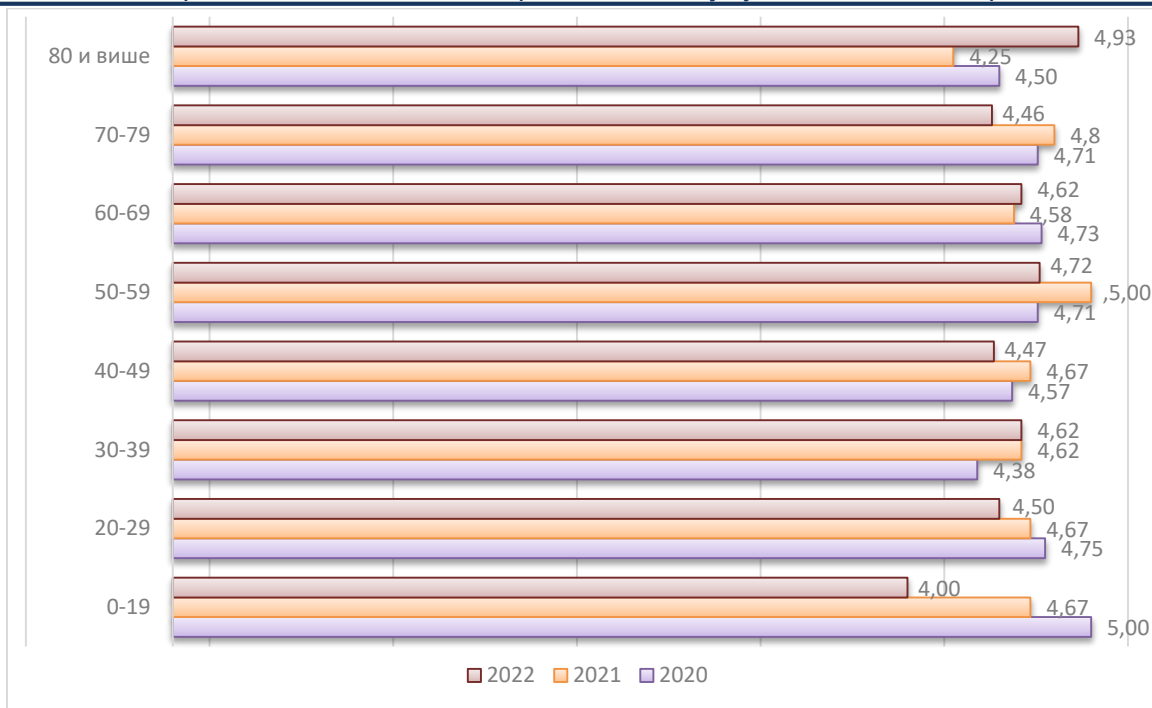
У односу на **материјално стање** корисника, болничким лечењем су најзадовољнији пацијенти веома лошег материјалног стања, али је био само 1 испитаник, а затим пацијенти доброг материјалног стања (4,62), а најмање су задовољни пацијенти осредњег материјалног стања, 4,51 (граф. 51). Не постоји статистички значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом у односу на материјални положај испитаника ($N=3.266$, $df=4$, $p=0.514$).

Графикон 51: Просечна оцена задовољства болничким лечењем у односу на материјални положај испитаника



У односу на **добне групе** најзадовољнији су испитаници 80 и више година (4,93), а потом 50-59 година (4,72), а најнезадовољнији су пацијенти у доброј групи 70-79 година, 4,46 и млађи од 20 година, али је био само 1 испитаник (граф. 52). Животна доб нема статистички значајан утицај на задовољство пацијената болничким лечењем у целини ($N=8.407$, $df=7$, $p=0.298$).

Графикон 52: Просечне оцене задовољства у односу на популационе групе испитаника



Коментари пацијената

Пацијенти су имали могућност да у упитник упишу своје примедбе, похвале и предлоге за унапређење квалитета. Од 114 анкетираних пацијената (без ВМА, која није унела коментаре у базу података), само 18 (16%) је написало коментаре на болнички боравак и лечење. Највише је било похвала за рад лекара, медицинских сестара и физиотерапеута који су их лечили или су пацијенти исказивали своје задовољство болничким смештајем и лечењем (укупно 12 или 67% свих коментара).

„Свака похвала за терапеуте и докторе. Стручност, рад, љубазност, и сарадња на највишем нивоу.“ (пацијенткиња, Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију)

Примедби је највише било на болничку храну (у 8 коментара), затим на одржавање хигијене и услове смештаја (по 3 коментара), 2 коментара су била на организацију посета, а 1 на недостатак медицинских сестара.

„Реновирати Е одељење Клинике „Др Мирослав Зотовић“, поправити хигијену, храну, све похвале за докторе и сестре као и све на физикалној терапији и радној терапији“ (пацијенткиња, 45 година, Клиника за рехабилитацију „др М. Зотовић“)

„Треба укључити још вежби осим бицикле и шетњи ходником. Кухиња и трпезарија би могле можда да буду чистије.“ (пацијент, Институт за рехабилитацију)

„Задовољна сам са докторима и третманима. Имам само примедбу на храну и посете.“ (пацијенткиња, 33 године, Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију)

„Лоши хигијенски услови у купатилу, доста ствари неисправно, храна лоша.“ (пацијент, 60 година, Институт за рехабилитацију)

„Сматрам да је потребно више медицинских сестара“ (пацијенткиња, 80 година, Клиника за рехабилитацију „др М. Зотовић“)

ЗАКЉУЧАК

Испитивање задовољства корисника болничким лечењем на одељењима рехабилитације у 2022. години, спроведено је у свих 5 болница у Београду, које имају ова одељења. С обзиром на бољу епидемиолошку ситуацију, број испитаника (134) је био скоро дупло већи у односу на претходну годину.

Болничким лечењем у целини на одељењима рехабилитације је задовољно чак 95% пацијената, а просечна оцена задовољства је висока, 4,57 (4,67 у 2021. години).

Задовољство пацијената болничким лечењем у целини на одељењима рехабилитације посматрано по болницама је уједначено, уз нешто нижу оцену у ВМА (4,45). Треба имати у виду да се болнице разликују према намени, односно врсти обољења која се у њима рехабилитују, као и према величини и опремљености, што може утицати на добијене резултате. Такође, и карактеристике испитаника се разликују. Тако су у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију сви испитаници били женског пола (мали узорак), а у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику већина испитаника је била мушког пола (мали узорак). Најстарији пацијенти били су у Институту за рехабилитацију (просечна старост 65 година), а најмлађи у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (31 година). У односу на материјални положај није постојала, а у односу на степен образовања постојала је статистички високо значајна разлика између болница.

Анализирајући услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења, све просечне оцене су ниже у 2022. години у односу на претходну годину (сем за организацију посета), али више у односу на период пре пандемије. Пацијенти су најзадовољнији организацијом и брзином пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници (просечна оцена 4,69) и обавештењима која су добили приликом отпуста (4,66), а најмање су задовољни болничком исхраном (4,01), одржавањем хигијене тоалета и организацијом посета. **Статистички значајна разлика у степену задовољства пацијената између различитих болница је установљена само за услуге исхране, организацију посета и обавештења која су пацијенту дата приликом отпуста из болнице.**

Организацију посета као одличну и добру оценило је 82% испитаника, а 11% као лошу и веома лошу. Просечна оцена за организацију посета је 4,27 (претходне године била је 3,88) и има најмању вредност у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (свега 1,40), а највећу у Институту за рехабилитацију (4,55).

Услуге исхране током боравка у болници (укус и разноврсност хране, одговарајући режим исхране) су биле одличне и добре за близу 70%, а лоше и веома лоше за 15.8% пацијената. Просечна оцена за услуге исхране је 4,01 (претходне године је 4,15) за све болнице, а највећа вредност је у ВМА (4,47), док је најмања просечна оцена у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (само 2,11).

Болнички смештај (опремљеност собе и удобност кревета) је одличан и добар за скоро 83%, а лош и веома лош за око 7% испитаника. Просечна оцена на нивоу свих болница за болнички смештај је 4,31 (4,60 у претходној години), и има највећу вредност у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,57), а најмању у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (3,78).

Одржавање хигијене тоалета у болници је било одлично и добро за 83%, а 7% испитаника је имало лоше мишљење. Просечна оцена за одржавање хигијене тоалета је 4,27 (4,48 у претходној години), од 3,78 у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију до 4,86 у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику.

Одржавање хигијене болесничке собе је било одлично и добро за 87% испитаника, а 4.5% је имало лоше мишљење. Просечна оцена на нивоу свих болница је 4,39 (4,67 у претходној години) и има вредности од 4,00 у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију до 4,86 у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику.

По мишљењу већине пацијената (95.4%), организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници је одлична и добра, а само 1.6% пацијената имали су лоше мишљење. Просечна оцена за ове услуге је 4,69 (4,76 у претходној години) за све болнице и креће се у распону од 4,56 у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ и ВМА, до 5,00 Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику.

Обавештења која су дата пацијенту приликом пријема у болницу (право на сагласност на предложену процедуру, о дужностима на одељењу и начину приговора или жалби) су одлична и добра за 93.7%, а лоша и веома лоша за 1.8% пацијената. Просечна оцена за наведена обавештења је 4,62 (4,69 у претходној години) за све болнице, и има вредности од 5,0 у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику до 4,54 у Институту за рехабилитацију.

Веома висок број испитаника (95%) сматра да су обавештења која су добили приликом отпуста из болнице (о режиму исхране, личној хигијени, начину живота, о контролама и сл.) одлична и добра, а само 0.8% мисли да су лоша. Просечна оцена за ова обавештења је 4,66 (4,79 у претходној години) и има вредности од 4,37 у ВМА до 5,0 у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију.

Рад медицинских сестара на одељењима рехабилитације у 2022. години оцењен је веома високим просечним оценама за све пружене услуге, али нижим у односу на претходну годину. Испитаници су најзадовољнији поштовањем и љубазношћу сестара (4,82), а најмање чекањем на сестру код хитне потребе (4,73), а чак 98% пацијената је задовољно радом и негом сестара у целини. У Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију и у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику просечне оцене су по 5,0, а најнижа, али висока, оцена је у ВМА (4,58) за опште задовољство сестринском негом. **Не постоји статистички значајна разлика између установа ни за један аспект сестринског рада.**

Све просечне оцене за рад лекара на одељењима рехабилитације током боравка у болници у 2022. години су високе, али ниже у односу на претходну годину. Највиша просечна оцена је за поштовање и љубазност према пацијентима (4,75), а најнижа је за успешност у лечењу (4,64). **Не постоји статистички значајна разлика између установа ни за један аспект лекарског рада.**

Просечна оцена за љубазност лекара је 4,75 (4,82 у претходној години) за све болнице, а има вредности од 4,60 у ВМА до 5,0 у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику. Љубазност лекара око 93% испитаника сматра одличним и добрим.

Лекарска објашњења процедура, тестова и третмана су оцењена просечном оценом 4,70 (4,79 у претходној години) на нивоу свих болница, а у распону од 4,55 у ВМА до 5,0 у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику.

Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената је оцењена са просечном оценом 4,74 (4,77 у претходној години) на нивоу свих болница, а у распону од 4,50 у ВМА до 5,0 у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику.

Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема је оцењена оценом 4,69 (4,77 у претходној години), а око 93% испитаника мисли да је ова лекарска вештина одлична и добра. Лекарска способност дијагностике има просечне оцене у распону од 4,40 у ВМА до 5,0 у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику.

Пацијенти су најнижу просечну оцену дали за успешност лекара у лечењу, 4,64 (4,75 у претходној години), а око 92% испитаника имају мишљење да је одлична и добра. Просечне оцене су у распону од 5,0 у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику до 4,40 у ВМА.

Опште задовољство услугама лекара је добило оцену 4,74 (4,79 у претходној години), а по болницама креће се у распону од 5,0 у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику до 4,50 у ВМА, а око 94% испитаника је задовољно лекарским услугама у целини и сматра да је одлично и добро.

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 95 испитаника у анкети (70.9%). Половина испитаника (49.5%) не зна да ли је коришћен клинички пут током болничког лечења, око 12% је одговорило „не“, а 39% је дало потврдан одговор. Међу болницама не постоји статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о коришћењу клиничких путева у лечењу пацијената.

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

На питање које се односи на услуге дијагностике и лечења у истој болници у вези сумње или потврђене болести COVID-19, 35 (26.1%) испитаника је навело да се не односи на њих, а 35 (26.1%) није одговорило на ово питање. Овакав резултат је очекиван, с обзиром да пацијенти оболели од ковида нису лечени на одељењима рехабилитације, а у 2022. години епидемиолошка ситуација се побољшала. Од 64 испитаника који су одговорили на ово питање, 97% испитаника мисли да је било одлично или добро.

На питање да ли им је болничко лечење у овој болници (због неке друге болести, а не COVID-19) било одложено због епидемиолошке ситуације, само 8.9% испитаника је одговорило позитивно.

Добијени резултати су показали висок степен задовољства корисника болничким лечењем на одељењима рехабилитације. Сегменти боравка и збрињавања пацијената у болницама, које треба унапређивати, односно који су најлошије оцењени су болничка храна, хигијена тоалета, организација посета које су у време спровођења испитивања биле забрањене, као и смештај у болницама, те треба, пре свега, истаћи потребу за њиховим побољшањем.

Иако су пацијенти најзадовољнији радом медицинских сестара и лекара, сегмент за унапређење су објашњења процедура, тестова и третмана, која ови здравствени

радници дају пацијентима. Нешто лошије је оцењена и способност дијагностике, као и успешност лекара у лечењу, што је очекивано имајући у виду да су пацијенти на одељењима рехабилитације најчешће са обољењима хроничног карактера и захтевају дуготрајно лечење.

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