

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



Градски завод
за јавно здравље
Београд

Наручилац задатка:

Министарство здравља Републике Србије

Обрађивач:

Градски завод за јавно здравље, Београд

Директор Завода:

Мр сци. мед. др Гордана Тамбурковски

Помоћница директора:

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

Руководилац Центра за анализу, планирање и организацију здравствене службе:

Мр сц. мед. др Анђелија Нешковић

Носилац задатка:

Центар за анализу, планирање и организацију здравствене заштите

САДРЖАЈ

СКРАЋЕНИЦЕ И НАПОМЕНЕ	3
ЛИСТА ТАБЕЛА	4
ЛИСТА ГРАФИКОНА	6
УВОД	7
РЕЗУЛТАТИ	9
Стопа одговора.....	9
КАРАКТЕРИСТИКЕ ИСПИТАНИКА	10
Године живота (популационе групе)	11
Степен образовања	11
Материјално стање домаћинства	12
УСЛУГЕ И ОРГАНИЗАЦИЈА ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ ТОКОМ БОЛНИЧКОГ ЛЕЧЕЊА	13
Обавештења која су вам дата код пријема у болницу	14
Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије у болници	15
Услуге исхране током боравка у болници	17
Услуге смештаја током боравка у болници	18
Одржавање хигијене болесничке собе	20
Одржавање хигијене тоалета у болници	21
Организација посета	22
Обавештења која су вам дата код отпуста из болнице	23
ЗАДОВОЉСТВО СЕСТРИНСКОМ НЕГОМ ТОКОМ БОРАВКА У БОЛНИЦИ	25
Поштовање и љубазност	26
Време чекања на сестру код хитне потребе	27
Објашњење процедура, тестова и третмана	29
Опште задовољство сестринском негом	30
ЗАДОВОЉСТВО УСЛУГАМА ЛЕКАРА ТОКОМ БОРАВКА У БОЛНИЦИ	32
Спремност да дају одговоре на питања	33
Објашњења процедура, тестова и третмана	34
Поштовање и љубазност	36
Способност дијагностиковања здравствених проблема	37
Успешност лечења	38
Опште задовољство услугама лекара	39
Коришћење клиничких путева током болничког лечења	43
Коришћење болничке заштите у условима епидемије COVID-19	44
Задовољство болничким лечењем у целини	46
Степен зависности карактеристика испитаника и задовољства	48
Коментари пацијената	49
ЗАКЉУЧАК	50

СКРАЋЕНИЦЕ И НАПОМЕНЕ

КБЦ: клиничко- болнички центар

УКЦС: Универзитетски клинички центар Србије

ГАК: гинеколошко-акушерска клиника

За потребе анализе приказани су резултати задовољства корисника болничким лечењем на гинеколошко-акушерским одељењима у 5 болница у Београду -из Плана мреже здравствених установа у 2022. години.

Такође је извршено упоређивање добијених резултата у периоду од 2013. до 2022. године, односно резултата из времена пре и током пандемије заразне болести COVID-19.

Само у 2020. години, првој години рада у пандемијским условима изазваним новим вирусом, нису све болнице у Београду спровеле испитивање задовољства.

У табелама, зеленом бојом означен је најбољи резултат, а црвеном најлошији.

Листа табела		Страна
Табела 1	Дистрибуција испитаница према болницама, 2022.	10
Табела 2	Стопа одговора учесника у анкети	10
Табела 3	Просечна старост испитаница по болницама	12
Табела 4	Дистрибуција испитаница по болницама према степену образовања, 2022.	13
Табела 5	Дистрибуција испитаница према материјалном положају по болницама, 2022.	13
Табела 6	Просечна оцена задовољства обавештењима приликом пријема у болницу	15
Табела 7	Задовољство обавештењима која су пацијенту дата приликом пријема у болницу у односу на карактеристике испитаница	15
Табела 8	Просечна оцена организације и брзине пружања услуга дијагностике и терапије током боравка по болници	17
Табела 9	Задовољство организацијом и брзином пружања дијагностичких услуга и терапије у односу на карактеристике испитаница	18
Табела 10	Просечне оцене задовољства испитаника услугама исхране по болницама	18
Табела 11	Задовољства испитаника услугама исхране у односу на карактеристике испитаница	19
Табела 12	Просечне оцене општег задовољства смештајем по болницама	20
Табела 13	Задовољство смештајем у односу на карактеристике испитаница	20
Табела 14	Просечне оцене хигијене болесничке собе по болницама	21
Табела 15	Задовољство хигијеном болесничке собе у односу на карактеристике испитаница	22
Табела 16	Просечне оцене одржавања хигијене тоалета по болницама	22
Табела 17	Задовољство хигијеном болесничких тоалета у односу на карактеристике испитаница	23
Табела 18	Просечне оцене организације посета по болницама	24
Табела 19	Задовољство организацијом посета у односу на карактеристике испитаница	24
Табела 20	Просечна оцене обавештења дата пацијенту приликом отпуста из болнице	25
Табела 21	Задовољство обавештењима датим пацијенту приликом отпуста из болнице у односу на карактеристике испитаница	26
Табела 22	Просечне оцене љубазности медицинских сестара по болницама	26
Табела 23	Задовољство љубазношћу медицинских сестара у односу на карактеристике испитаница	27
Табела 24	Просечне оцене чекање на медицинску сестру код хитне потребе по болницама	28
Табела 25	Просечне оцене за чекање на медицинску сестру код хитне потребе	28
Табела 26	Просечне оцене задовољства сестринским објашњавањем процедура по болницама	29
Табела 27	Задовољство сестринским објашњењима у односу на карактеристике испитаница	30
Табела 28	Просечне оцене задовољства сестринском негом у целини по болницама	31
Табела 29	Задовољство сестринском негом у целини у односу на карактеристике испитаница	31
Табела 30	Просечне оцене спремности лекара да дају одговоре на питања пацијената по болницама	34
Табела 31	Задовољство спремношћу лекара да дају одговоре на питања пацијената у односу на карактеристике испитаница	34
Табела 32	Просечне оцене лекарских објашњења процедура и третмана по болницама	35
Табела 33	Задовољство лекарским објашњењима процедура и третмана у односу на карактеристике испитаница	35
Табела 34	Просечне оцене задовољства испитаника љубазношћу и поштовањем лекара по болницама	36
Табела 35	Задовољство испитаника љубазношћу и поштовањем лекара у односу на карактеристике испитаница	37

Листа табела		Страна
Табела 36	Просечне оцене способности дијагностике лекара по болницама	38
Табела 37	Задовољство способношћу дијагностике лекара у односу на карактеристике испитаница	38
Табела 38	Просечне оцене успешности лекара у лечењу по болницама	39
Табела 39	Задовољство успешношћу лекара у лечењу у односу на карактеристике испитаница	39
Табела 40	Просечне оцене општег задовољства испитаника услугама лекара по болницама	40
Табела 41	Опште задовољство услугама лекара у односу на карактеристике испитаница	41
Табела 42	Коришћење клиничког пута током болничког лечења	44
Табела 43	Просечне оцене за услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19 по болницама	44
Табела 44	Да ли је болничко лечење у овој болници (због неке друге болести, а не COVID-19) било одложено због епидемиолошке ситуације	45
Табела 45	Просечне оцене задовољства болничким лечењем у целини на гинеколошко-акушерским одељењима по болницама	47

Листа графикана		Страна
Графикон 1	Дистрибуција испитаница по добним групама	12
Графикон 2	Степен образовања испитаница (%)	12
Графикон 3	Материјални статус испитаница (%)	13
Графикон 4	Задовољство услугама и организацијом здравствене заштите током болничког лечења (просечне оцене)	15
Графикон 5	Обавештења која су пацијенту дата приликом пријема у болницу (%)	15
Графикон 6	Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници (%)	16
Графикон 7	Просечне оцене организације и брзине пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници	17
Графикон 8	Услуге болничке исхране (%)	18
Графикон 9	Просечне оцене задовољства испитаница услугама исхране	18
Графикон 10	Услови болничког смештаја (%)	19
Графикон 11	Просечне оцене задовољства испитаница условима смештаја	20
Графикон 12	Одржавање хигијене (чистоћа) болничке собе (%)	21
Графикон 13	Просечне оцене одржавања хигијене болесничке собе	21
Графикон 14	Задовољство испитаница одржавањем хигијене болничких тоалета (%)	22
Графикон 15	Просечне оцене задовољства испитаника чистоћом болничких тоалета	22
Графикон 16	Организација посета (%)	23
Графикон 17	Обавештења дата пацијенту приликом отпуста из болнице (%)	25
Графикон 18	Просечне оцене задовољства сестринском негом	27
Графикон 19	Љубазност медицинских сестара (%)	27
Графикон 20	Просечне оцене задовољства испитаница љубазношћу медицинских сестара	27
Графикон 21	Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе (%)	28
Графикон 22	Просечне оцене задовољства испитаника временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе	29
Графикон 23	Задовољство испитаница објашњењима процедура која добијају од медицинских сестара (%)	30
Графикон 24	Просечне оцене задовољства испитаница објашњењима процедура која добијају од медицинских сестара	30
Графикон 25	Опште задовољство испитаница сестринском негом (%)	31
Графикон 26	Просечне оцене задовољства испитаница сестринском негом у целини	31
Графикон 27	Просечне оцене задовољством лекарима	34
Графикон 28	Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената (%)	34
Графикон 29	Просечне оцене за спремност лекара да одговарају на питања пацијената	34
Графикон 30	Лекарска објашњења процедура и третмана (%)	35
Графикон 31	Просечне оцене лекарских објашњења процедура и третмана	36
Графикон 32	Љубазност и поштовање лекара (%)	37
Графикон 33	Просечне оцене задовољства испитаника љубазношћу лекара	37
Графикон 34	Способност дијагностике лекара (%)	38
Графикон 35	Просечне оцене способности дијагностике лекара	38
Графикон 36	Успешност лекара у лечењу (%)	39
Графикон 37	Просечне оцене успешности лекара у лечењу	40
Графикон 38	Опште задовољство испитаника услугама лекара (%)	41
Графикон 39	Просечне оцене општег задовољства испитаница услугама лекара	41
Графикон 40	Коришћење клиничког пута током болничког лечења (%)	44
Графикон 41	Услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19	45
Графикон 42	Да ли је болничко лечење у овој болници (због неке друге болести, а не COVID-19) било одложено због епидемиолошке ситуације (%)	46
Графикон 43	Задовољство испитаница болничким лечењем у целини на гинеколошко-акушерским одељењима (%)	48
Графикон 44	Просечне оцене задовољства испитаница болничким лечењем у целини на гинеколошко-акушерским одељењима	48
Графикон 45	Просечне оцене задовољства у односу на школску спремност испитаница	49
Графикон 46	Просечне оцене задовољства болничким лечењем у односу на материјални положај испитаница	49
Графикон 47	Просечне оцене задовољства у односу на старост испитаница	50

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 противепидемијских мера, у периоду од 21. до 25. новембра на гинеколошко-акушерским одељењима у свих 5 болница у Београду (УКЦС, ГАК „Народни фронт“, три клиничко-болничка центра), као и ранијих година. Изузетак је 2020. година, прва година пандемије, када је истраживање било обављено само у ГАК „Народни фронт“, а остале болнице нису биле у могућности да организују истраживање задовољства својих корисника због 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 испитаника);
- друга група обухватала је услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења (обавештења која су дата пацијентима приликом пријема, као и приликом отпуста из болнице, исхрана, смештај, организација посета и организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије);
- трећа група питања била је везана за задовољство корисника услугама које пружа медицинско особље (услуге сестринске неге и услуге лекара).
- Четврта група питања 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 исказу 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 из анкетних упитника у базу података је обављан 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 спроведе мере и активности за унапређење квалитета, односно задовољства својих корисника 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.

У овој анализи приказано је задовољство корисница радом и условима смештаја на гинеколошко-акушерским одељењима у 5 болница у Београду збирно за ниво свих одељења, као и по појединачним болницама. Збирни подаци обухватају десетогодишњи период, од 2013. до 2022. године, док подаци по установама обухватају период од 2018. до 2022. године. Приликом тумачења приказаних резултата, треба имати у виду да у 2020. години испитивање задовољства спроведено само у ГАК „Народни фронт“. Добијени резултати су коришћени за упоређивање задовољства пре пандемије и у годинама пандемије.

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

База података креирана је у компјутерском програму SPSS, верзија 21.0 (Statistical Package for Social Sciences), који је коришћен и за статистичку обраду података.

Стопа одговора

На гинеколошко – акушерским одељењима у 5 болница у Београду у периоду спровођена анкете, било је 728 отпуштених пацијената. Анкетни упитник је узело 723, а попунило 424 пацијенткиње (за 6 више у односу на претходну годину). Највише испитаница било је у ГАК „Народни фронт“, око 40%, а затим у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (23%) и УКЦС (21%). У клиничко-болничким центрима „Земун“ и „Звездара“ број испитаница је био знатно мањи у односу на остале две болнице (Табела 1).

Табела 1. Дистрибуција испитаница према болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС	181	29.9	201	43.3	203	45.8			137	32.8	90	21.2
КБЦ „Мишовић“	36	5.9	47	10.1	38	8.6			45	10.8	97	22.9
КБЦ „Звездара“	54	8.9	53	11.4	36	8.1			25	6.0	29	6.8
КБЦ „Земун“	15	2.5	41	8.8	25	5.6			31	7.4	39	9.2
ГАК „Народни фронт“	320	52.8	122	26.3	141	31.8	136	100	180	43.1	169	39.9
УКУПНО	606	100.0	464	100.0	443	100.0	136	100	418	100.0	424	100.0

Стопа одговора у односу на број подељених упитника била је преко 95% у сва три клиничко-болничка центра, 72% у ГАК „Народни фронт“, а знатно мања, само 28% у УКЦС (Табела 2). Због тога је на укупном нивоу, за све болнице, стопа одговора 58,6%. Није могуће упоређивање са претходном годином, када су податке о стопи одговора доставиле само 3 болнице.

Табела 2: Стопа одговора учесника у анкети (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број исписаних болесника	Број подељених упитника	Број попуњених упитника	Стопа одговора у односу на број подељених упитника	Стопа одговора у односу на број исписаних болесника
УКЦС	317	317	90	28,4	28,4
КБЦ „Др Д. Мишовић“	100	100	97	97,0	97,0
КБЦ „Звездара“	35	30	29	96,7	82,9
КБЦ „Земун“	41	41	39	95,1	95,1
ГАК „Народни фронт“	235	235	169	71,9	71,9
УКУПНО	728	723	424	58,6	58,2

КАРАКТЕРИСТИКЕ ИСПИТАНИКА

Карактеристике испитаника

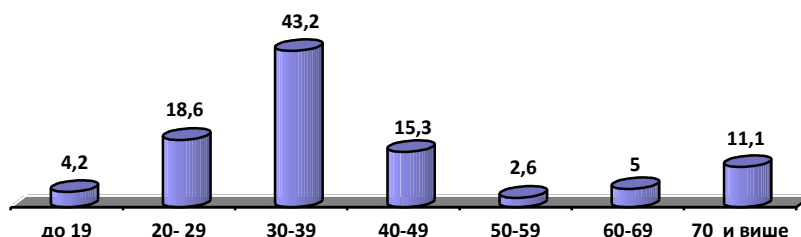
- Дистрибуција испитаника према здравственим установама
- Заступљеност према полу
- Године живота
- Степен образовања
- Материјално стање домаћинства

КАРАКТЕРИСТИКЕ ИСПИТАНИКА

У оквиру карактеристика испитаника анализирани су: старост, материјално стање и степен образовања.

Старост испитаница је била у распону од 17 до 88 година, а највише их је било у добној групи од 30 до 39 година (43%), што је и очекивано због анкетираних пацијенткиња у акушерским одељењима. Најмање испитаница било је у добним групама од 50 до 59 (укупно 11 или 2,6% од укупног броја), од 60 до 69 година (21 или 5% од укупног броја), као и најмлађих испитаница, испод 20 година (графикон 1).

Графикон 1. Дистрибуција испитаница по добним групама (%)



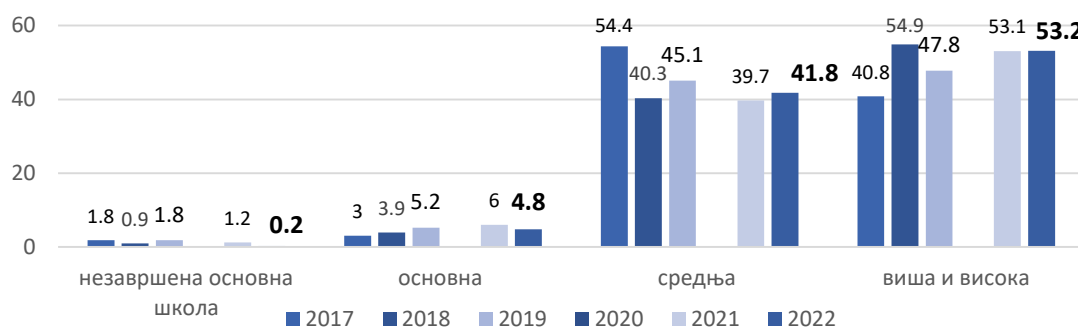
Просечна старост испитаница је износила близу 37 година, што је више у односу на претходне године (табела 2). Највећа старост испитаница је у УКЦС, 39 година. Најмлађе испитанице биле су у КБЦ „др Д. Мишовић“, 31,5 година. Међутим, у овој болници за 10 испитаника је унета старост од 1 године. Када се ови испитаници искључе из анализе, просечна старост испитаница у КБЦ „др Д. Мишовић“ је 34,6 година. Установљена је статистички значајна разлика у просечној старости испитаница између различитих болница ($F=4,763$, $DF=4$, $p=0,001$).

Табела 3. Просечна старост испитаница по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018		2019		2020		2021		2022		
	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	SD
УКЦС	197	33.67	203	33.96			111	34.46	73	39.16	12.20
КБЦ „Звездара“	52	29.96	36	33.03			21	30.52	24	36.71	11.98
КБЦ „Земун“	41	32.63	25	35.04			31	36.26	39	37.85	15.68
ГАК „Народни фронт“	121	36.22	139	39.14	124	35,2	167	33.34	158	38.46	13.57
УКУПНО	458	34.04	441	35.74			375	33.60	391	36.70	13.97

Посматрано према школској спреми, највише је било испитаница са високом и вишом школом 53%, а затим са средњом школском спремом (42%). Са незавршеном или завршеном основном школом је било 5% (21) испитаница (графикон 2).

Графикон 2. Школска спрема испитаница на гинеколошко-акушерским одељењима (%)



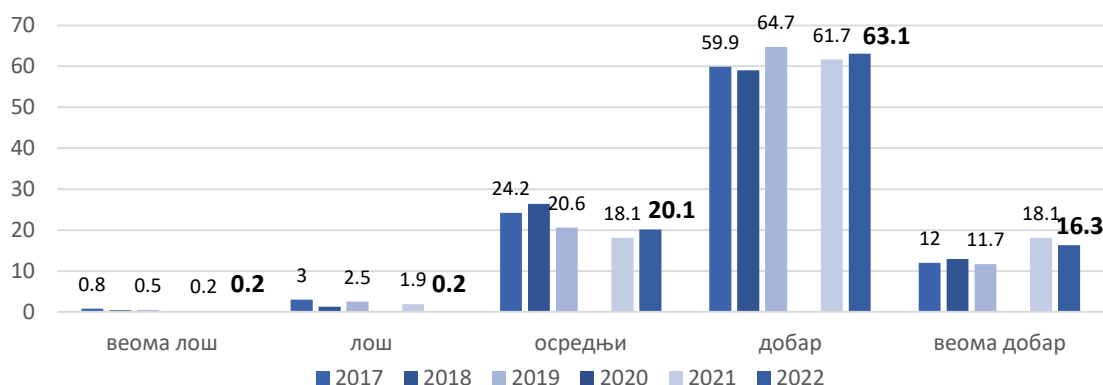
Највеће учешће пацијенткиња са незавршеном и са завршеном основном школом је било у у КБЦ „Земун“, свака осма (Табела 4). Највеће учешће пацијенткиња са вишом и високом школом је било у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (68%), док је у осталим болницама њихово учешће било око 48%. Највише испитаница са средњом школом (48%) је било у КБЦ „Звездара“. Постоји статистички значајна разлика у односу на школску спрему испитаница између различитих болница (H=11,974, DF=4, p=0,018). Испитанице у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ су имале највећи степен школске спреме, а у КБЦ „Земун“ најнижи.

Табела 4. Дистрибуција испитаница по болницама према школској спреми

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Незавшена основна шк.		Основна школа		Средња школа		Виша и висока школа		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС	0		5	5.6%	42	46.7%	43	47.8%	90	100
КБЦ „Мишовић“	0		1	1.0%	30	31.2%	65	67.7%	96	100
КБЦ „Звездара“	0		1	3.4%	14	48.3%	14	48.3%	29	100
КБЦ „Земун“	0		5	12.8%	15	38.5%	19	48.7%	39	100
ГАК „Народни фронт“	1	0.6	8	4.8%	75	44.9%	83	49.7%	167	100
УКУПНО	1	0.2	20	4.8%	176	41.8%	224	53.2%	421	100

Највећи број испитаница је свој материјални положај оценио као добар, око 63%, 16% као веома добар, а 20% као осредњи, а само 0,4% анкетираних (2 пацијенткиње) је оценило да је њихов материјални положај лош или веома лош (графикон 3). На ово питање није одговорило 7 испитаница (1,7%).

Графикон 3. Материјални статус испитаница на гинеколошко-акушерским одељењима



Највеће учешће испитаница са осредњим материјалним положајем било је у КБЦ „Звездара“, 45%, (табела 5). Највише испитаница са добрим материјалним положајем било је у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (око 72%), а пацијенткиње које су свој материјални положај оцениле као веома добар су највише биле заступљене у УКЦС (21%). Само 1 пацијенткиња (0,6%) из ГАК „Народни фронт“ је свој материјални положај оценила као веома лош, а једна у УКЦС као лош. Установљена је статистички значајна разлика у дистрибуцији испитаница према материјалном положају по болницама (H=18,290, DF=4, p=0,001).

Табела 5. Дистрибуција испитаница по болницама према материјалном положају

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лош		Лош		Осредњи		Добар		Веома добар		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС			1	1.1%	26	29.2%	43	48.3%	19	21.3%	89	100
КБЦ „Мишовић“					13	13.7%	68	71.6%	14	14.7%	95	100
КБЦ „Звездара“					13	44.8%	14	48.3%	2	6.9%	29	100
КБЦ „Земун“					11	28.2%	26	66.7%	2	5.1%	39	100
ГАК „Н. фронт“	1	0.6%			21	12.7%	112	67.9%	31	18.8%	165	100
УКУПНО	1	0.2%	1	0.2%	84	20.1%	263	63.1%	68	16.3%	417	100

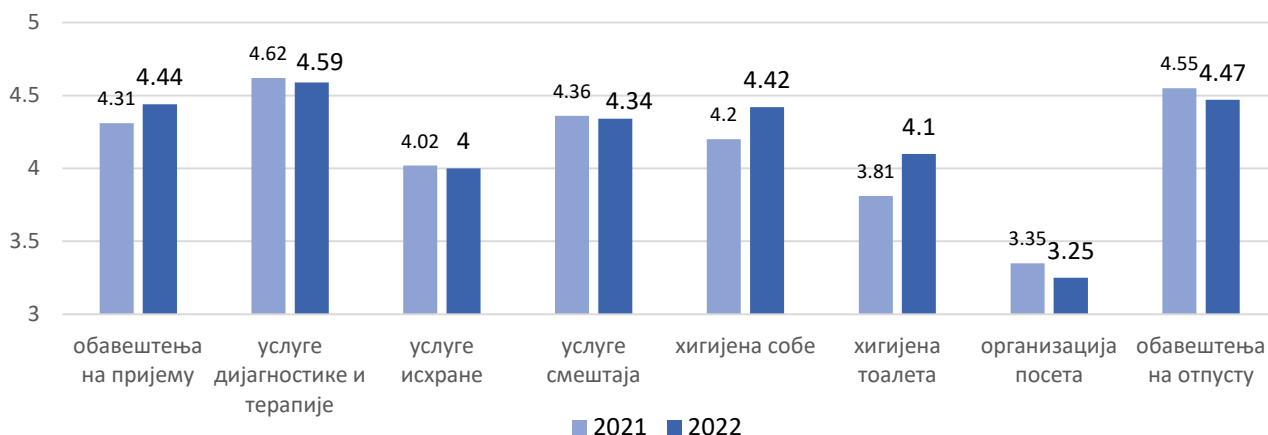
УСЛУГЕ И ОРГАНИЗАЦИЈА ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ ТОКОМ БОЛНИЧКОГ ЛЕЧЕЊА

- 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

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).

Услуге и организација здравствене заштите током болничког лечења могу се исказати просечном оценом на скали од 1 до 5 (1= веома лоше, 5=одлично). Пацијенти су најзадовољнији услугама дијагностике и терапије (просечна оцена 4,59) и обавештењима која су им дата приликом отпуста из болнице (4,47) и на пријему у болницу (4,44), а најмање задовољни организацијом посета (3,25), с обзиром да посете пацијентима нису биле дозвољене због епидемиолошке ситуације, а затим услугама болничке исхране (4,0) и хигијеном болесничких тоалета (Графикон 4).

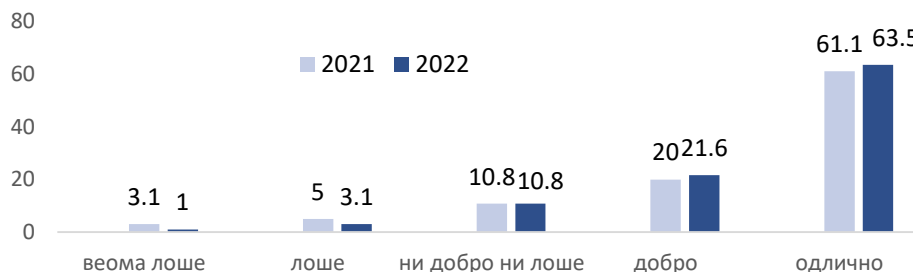
Графикон 4. Задовољство услугама и организацијом здравствене заштите током болничког лечења (просечна оцена)



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, 63,5% испитаница је оценило као одлична, а још 21,6% као добра (Графикон 5). Само 1% испитаница је наведена обавештења оценило као веома лоша, а 3% као лоша. На ово питање није одговорило 8 испитаница (1,9%).

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 (%)



Обавештења која су пацијенту дата приликом пријема у болницу оцењена су просечном оценом 4,44 (Табела 6). Овим обавештењима су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „др Д. Мишовић“ (просечна оцена 4,73), док су најмање задовољне пацијенткиње у ГАК „Народни фронт“ (оцена 4,29, знатно већа у односу на претходну годину). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница добијеним обавештењима приликом пријема у болницу између различитих болница ($F=4,356$, $DF=4$, $p=0,002$).

Табела 6. Задовољство испитаница обавештењима која су им дата приликом пријема у болницу (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020		2021		2022		
	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	SD
УКЦС			137	4.34	88	4.34	0.80
КБЦ „Мишовић“			45	4.49	97	4.73	0.64
КБЦ „Звездара“			24	4.33	28	4.46	0.92
КБЦ „Земун“			31	4.87	38	4.50	0.80
ГАК „Народни фронт“	131	4,06	179	4.13	165	4.29	1.00
УКУПНО			416	4.31	416	4.44	0.88

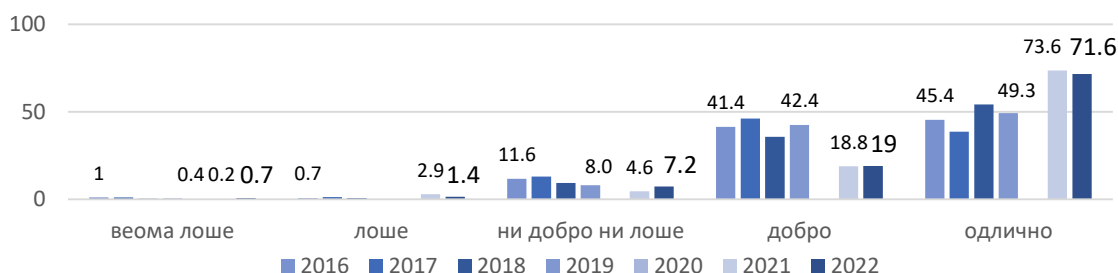
Обавештењима која су им дата приликом пријема у болницу су најмање задовољне пацијенткиње у добној групи од 30 до 39 година (просечна оцена 4,35), пацијенткиње са лошим материјалним положајем (само 1 испитаница) и са веома добрим материјалним положајем, и које имају завршену основну школу (4,40). Не постоји статистички значајна разлика у задовољству обавештењима која су им дата приликом пријема у болницу на гинеколошким одељењима у односу на карактеристике испитаница (табела 7).

Табела 7: Задовољство добијеним обавештењима на пријему у болницу у односу на карактеристике испитаника

ВАРИЈАБЛЕ		N	\bar{x}	SD	вредност теста и р вредност
степен образовања	непотпуна ош	1	5.00		H=1,270 p=0,736
	основна школа	20	4.40	0.681	
	средња школа	170	4.44	0.890	
	виша и висока школа	223	4.43	0.887	
материјално стање домаћинства	веома лоше	1	5.00		H=4,517 p=0,341
	лоше	1	4.00		
	осредње	80	4.38	0.832	
	добро	260	4.48	0.867	
добне групе	веома добро	67	4.36	0.900	H=4,582 p=0,598
	до19	18	4.44	0.922	
	20-29	77	4.48	0.926	
	30-39	183	4.35	0.942	
	40-49	64	4.61	0.681	
	50-59	11	4.45	0.688	
	60-69	19	4.53	0.772	
	70 и више	44	4.41	0.816	
до19	18	4.44	0.922		

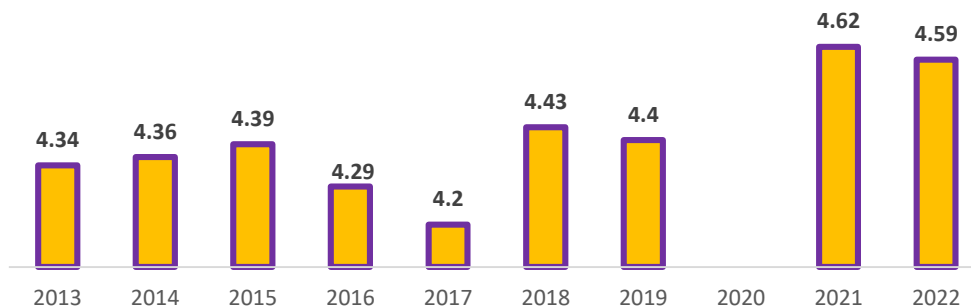
Када је реч о организацији и брзини пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници (лабораторија, рентген, ултразвук, ЕКГ, итд.), 90,6% пацијената сматрају да су одличне или добре, док само 2,1% испитаника сматрају да су лоше или веома лоше (Графикон 6). На ово питање није одговорило 9 испитаница (2,1%).

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



Просечна вредност (на скали од 1 до 5) за организацију и брзину пружања услуга дијагностике и терапије износи 4,59 (графикон 7). Добијени резултати нису у потпуности упоредиви са претходним годинама, с обзиром да је промењена мерна скала у упитнику, а у 2021. и 2022. години се рад болница одвијао у условима епидемије, али се уочава да су просечне оцене знатно веће у односу на период пре пандемије.

Графикон 7. Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници (просечна оцена)



Напомена: У 2020. години истраживање је спроведено само у ГАК „Народни фронт“.

Организацијом и брзином пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,83), док су најмање задовољне у ГАК „Народни фронт“ (4,43), (табела 8). Установљена је статистички значајна разлика у задовољству испитаница организацијом и брзином пружања услуга дијагностике и терапије између различитих болница ($F=4,962$, $DF=4$, $p=0,001$).

Табела 8. Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници, по установама (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018		2019		2020		2021		2022		
	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	SD
УКЦС	132	4.27	119	4.41			137	4.66	89	4.61	0.63
КБЦ „Мишовић“	29	4.62	21	4.71			45	4.91	96	4.83	0.52
КБЦ „Звездара“	37	4.41	25	4.44			25	4.68	28	4.75	0.59
КБЦ „Земун“	22	4.68	18	4.44			31	4.90	37	4.54	0.80
ГАК „Народни фронт“	83	4.54	93	4.30	134	4,45	178	4.47	165	4.43	0.88
УКУПНО	303	4.43	276	4.40			416	4.62	415	4.59	0.75

Организацијом и брзином пружања услуга дијагностике и терапије су најмање задовољне пацијенткиње у добној групи од 50 до 59 година (просечна оцена 4,45), пацијенткиње са осредњим материјалним положајем (4,45) и које имају завршену само основну школу (4,50), (Табела 9).

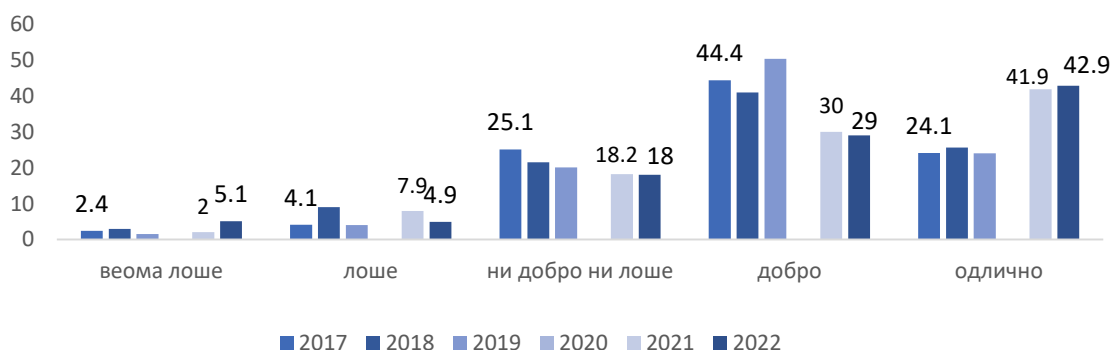
Не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаница и задовољства овим аспектом болничког рада на гинеколошким одељењима.

Табела 9. Задовољство организацијом и брзином пружања услуга дијагностике и терапије у односу на карактеристике испитаника

ВАРИЈАБЛЕ		N	\bar{x}	SD	вредност теста и р вредност
степен образовања	непотпуна ош	1	5.00		H=1,686 p=0,640
	основна школа	20	4.50	0.688	
	средња школа	171	4.57	0.774	
	виша и висока школа	221	4.61	0.740	
материјално стање домаћинства	веома лоше	1	5.00		H=2,186 p=0,702
	лоше	1	5.00		
	осредње	79	4.49	0.875	
	добро	261	4.63	0.710	
	веома добро	66	4.56	0.747	
добне групе	до19	18	4.67	0.594	H=9,121 p=0,167
	20-29	78	4.47	0.950	
	30-39	180	4.57	0.763	
	40-49	64	4.83	0.456	
	50-59	11	4.45	0.688	
	60-69	19	4.53	0.841	
	70 и више	45	4.60	0.618	

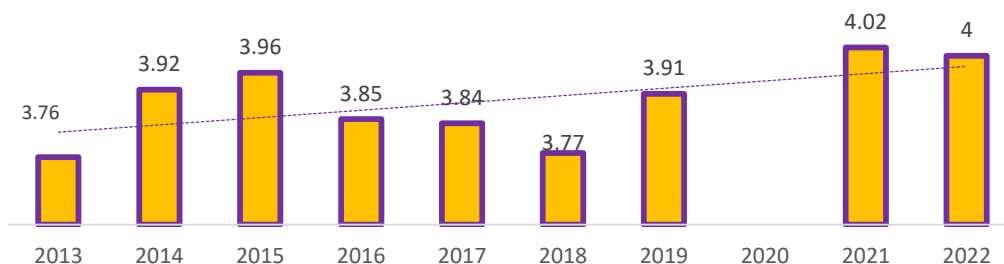
У оквиру анкете, пацијенти су оцењивали и услуге исхране током боравка у болници (укус и разноврсност хране, одговарајући режим исхране). Свака десета испитаница је услуге исхране оценила као лоше, а 72% сматра ове услуге добрим и одличним (Графикон 8). На ово питање није одговорило 14 испитаница (3,3%).

Графикон 8. Задовољство испитаница услугама исхране (%)



Услуге исхране у болници оцењене су просечном оценом 4,0, боље него претходних година пре пандемије (графикон 9). Добијени резултати нису у потпуности упоредиви са претходним годинама, с обзиром да је промењена мерна скала у упитнику, а у 2021. и 2022. години се рад болница одвијао у условима епидемије.

Графикон 9. Задовољство испитаница услугама исхране (просечна оцена)



Напомена: У 2020. години истраживање је спроведено само у ГАК „Народни фронт“.

Услугама исхране током боравка у болници су најзадовољније пацијенткиње КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,13), а најмање задовољне су у КБЦ „Земун“ (3,26), (табела 10). Установљена је статистички значајна разлика у задовољству испитаница услугама исхране у целини између различитих болница ($F=4,759$, $DF=4$, $p=0,001$).

Табела 10. Задовољство испитаница услугама исхране (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018		2019		2020		2021		2022		SD
	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	
УКЦС	194	3.47	176	3.74			137	3.96	87	4.05	1.07
КБЦ „Мишовић“	44	3.80	37	4.27			44	4.41	91	4.13	1.17
КБЦ „Звездара“	52	4.19	35	3.97			24	3.96	28	3.96	0.88
КБЦ „Земун“	41	3.80	23	3.91			31	3.81	38	3.26	1.37
ГАК „Народни фронт“	115	4.08	128	4.04	133	3,95	170	4.02	166	4.07	1.06
УКУПНО	446	3.77	399	3.91			406	4.02	410	4.00	1.13

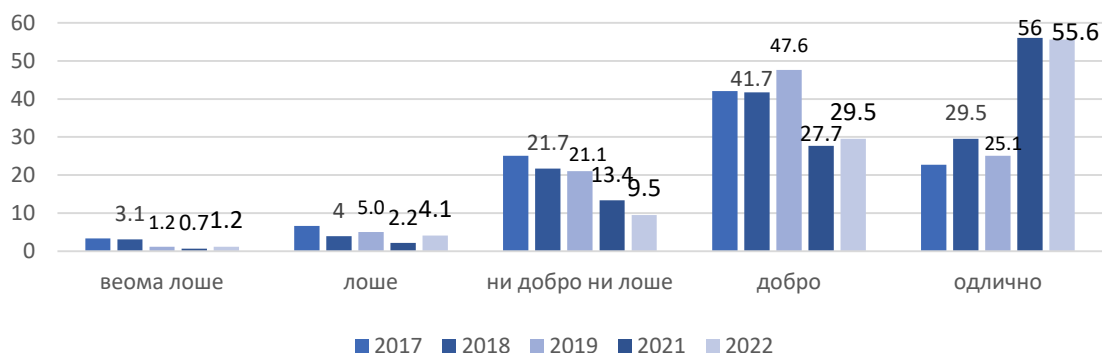
Услугама исхране у целини су најмање задовољне пацијенткиње у добној групи од 20 до 29 година (просечна оцена 3,84), пацијенткиње са осредњим и добрим материјалним положајем (3,96) и које имају завршену вишу и високу школу (3,94). Статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаница и задовољства услугама исхране на гинеколошким одељењима постоји само у односу на добну групу (Табела 11).

Табела 11. Задовољство услугама исхране у односу на карактеристике испитаника

ВАРИЈАБЛЕ		N	\bar{x}	SD	вредност теста и р вредност
степен образовања	непотпуна ош	1	5.00		N=4,945 p=0,176
	основна школа	20	4.45	0.826	
	средња школа	168	4.01	1.105	
	виша и висока школа	219	3.94	1.162	
материјално стање домаћинства	веома лоше	1	4.00		N=0,347 p=0,987
	лоше	1	4.00		
	осредње	81	3.96	1.156	
	добро	257	3.96	1.170	
	веома добро	63	4.11	0.935	
добне групе	до19	17	4.53	0.800	N=14,670 p=0,023
	20-29	75	3.84	1.316	
	30-39	178	3.89	1.112	
	40-49	65	4.22	1.038	
	50-59	11	4.36	0.924	
	60-69	20	4.35	1.040	
	70 и више	44	3.91	1.053	

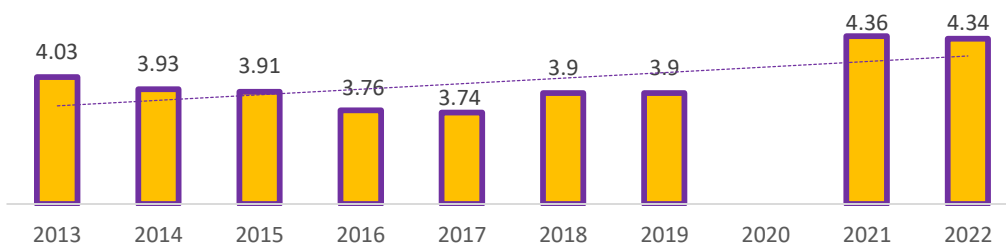
Услуге смештаја током боравка у болници (опремљеност собе и удобност кревета), 85% пацијената сматра одличним или добрим, а само 5,3% их сматра лошим (Графикон 10). На ово питање није одговорило 14 испитаница (3,3%).

Графикон 10. Задовољство испитаница условима смештаја (%)



Услови болничког смештаја оцењени су просечном оценом 4,34, што је већа оцена у односу на период пре пандемије (графикон 11). Добијени резултати нису у потпуности упоредиви са претходним годинама, с обзиром да је промењена мерна скала у упитнику, а у 2021. и 2022. години се рад болница одвијао у условима епидемије.

Графикон 11. Задовољство испитаница условима смештаја у целини (просечна оцена)



Напомена: У 2020. години истраживање је спроведено само у ГАК „Народни фронт“.

Болничким смештајем су најзадовољније пацијенткиње у ГАК „Народни фронт“ (просечна оцена 4,42) и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (4,39), док су најмање задовољне у УКЦС (4,20), (табела 12). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаница болничким смештајем између различитих болница ($F=1,057$, $DF=4$, $p=0,377$).

Табела 12. Задовољство испитаница условима смештаја (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018		2019		2020		2021		2022		SD
	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	
УКЦС	196	3.48	187	3.65			136	4.04	89	4.20	0.91
КБЦ „Мишовић“	47	4.49	38	4.63			45	4.60	93	4.39	1.00
КБЦ „Звездара“	52	4.10	35	3.60			25	4.40	28	4.25	0.89
КБЦ „Земун“	41	4.34	25	3.92			31	4.48	37	4.27	1.02
ГАК „Народни фронт“	115	4.15	133	4.13	133	4.44	174	4.52	163	4.42	0.81
УКУПНО	451	3.90	418	3.90			411	4.36	410	4.34	0.90

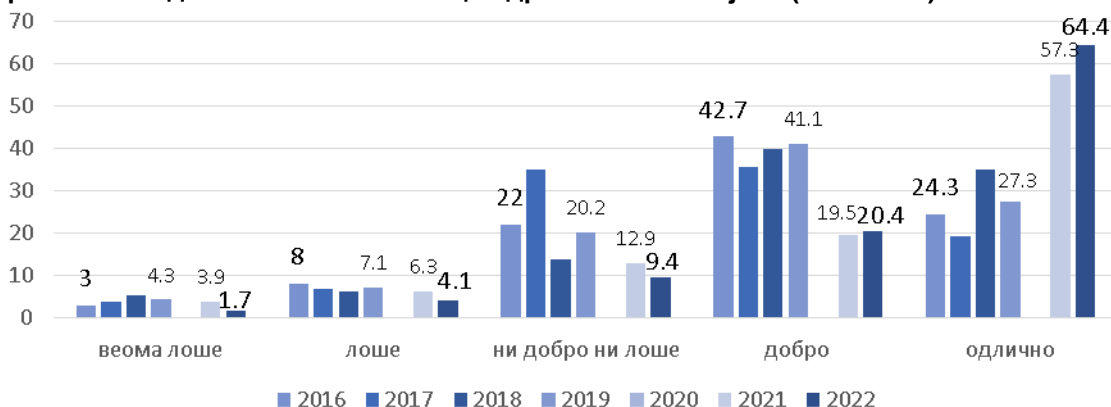
Болничким смештајем су најмање задовољне најстарије пацијенткиње у добној групи од 70 и више година (просечна оцена 4,18), пацијенткиње са веома лошим и са осредњим материјалним положајем и које имају завршену вишу и високу школу (4,28). Статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаница и задовољства услугама болничког смештаја на гинеколошким одељењима постоји само у односу на добне групе (Табела 13).

Табела 13. Задовољство болничким смештајем у односу на карактеристике испитаника

ВАРИЈАБЛЕ		N	\bar{x}	SD	вредност теста и p вредност
степен образовања	непотпуна ош	1	5.00		H=4,595 p=0,204
	основна школа	20	4.65	0.587	
	средња школа	166	4.39	0.878	
	виша и висока школа	221	4.28	0.939	
материјално стање домаћинства	веома лоше	1	4.00		H=2,105 p=0,716
	лоше	1	5.00		
	осредње	77	4.31	0.831	
	добро	257	4.33	0.946	
	веома добро	67	4.40	0.836	
добне групе	до19	18	4.61	0.778	H=14,373 p=0,026
	20-29	75	4.37	0.969	
	30-39	180	4.23	0.910	
	40-49	64	4.59	0.660	
	50-59	10	4.60	0.966	
	60-69	19	4.37	0.895	
	70 и више	44	4.18	1.018	

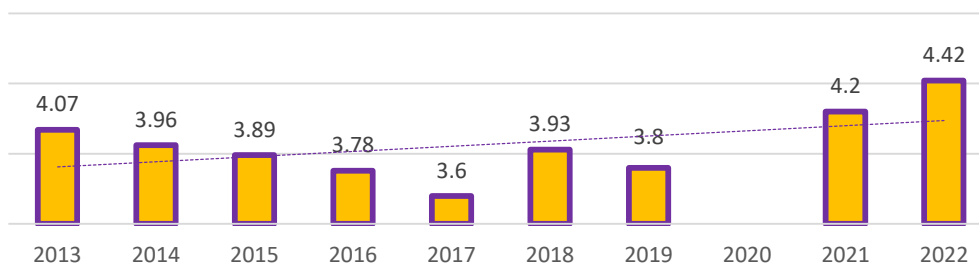
Одржавање хигијене болесничке собе 85% пацијената сматра одличним или добрим, а 5,8% их сматра лошим (Графикон 12). На ово питање није одговорило 8 испитаница (1,9%).

Графикон 12. Задовољство испитаница одржавањем хигијене (чистоћом) болничке собе (%)



Одржавање хигијене болесничке собе оцењено је просечном оценом 4,42, што је највећа оцена у посматраном периоду (графикон 13). Добијени резултати нису у потпуности упоредиви са претходним годинама, с обзиром да је промењена мерна скала у упитнику, а у 2021. и 2022. години се рад болница одвијао у условима епидемије.

Графикон 13. Задовољство испитаница одржавањем хигијене болничке собе (просечна оцена)



Напомена: У 2020. години истраживање је спроведено само у ГАК „Народни фронт“.

Чистоћа болесничке собе је најбоље оцењена у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,69) и ГАК „Народни фронт“ (4,64), док су најмање задовољне, као и претходних година, пацијенткиње у УКЦС (3,69), (табела 14). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница чистоћом болесничке собе између различитих болница ($F= 21,291$, $DF=4$, $p=0,000$).

Табела 14. Задовољство испитаница чистоћом болничке собе (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018		2019		2020		2021		2022		SD
	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	
УКЦС	193	3.38	189	3.34			136	3.39	86	3.69	1.27
КБЦ „Мишовић“	46	4.37	38	4.53			45	4.64	96	4.69	0.67
КБЦ „Звездара“	51	4.22	35	3.54			24	4.62	28	4.25	0.84
КБЦ „Земун“	41	4.59	24	4.46			31	4.74	39	4.54	0.79
ГАК „Народни фронт“	115	4.30	135	4.19	135	4,36	174	4.56	167	4.64	0.70
УКУПНО	446	3.93	421	3.80			410	4.20	416	4.42	0.94

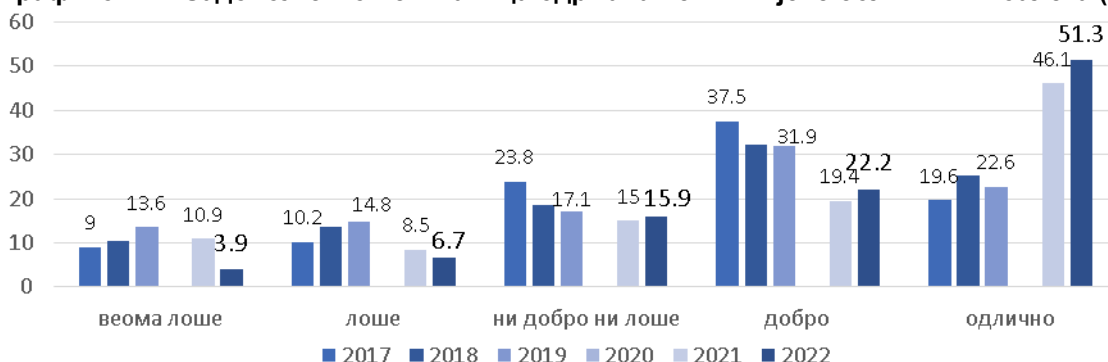
Чистоћом болесничке собе су најмање задовољне пацијенткиње у добној групи од 50 до 59 година (просечна оцена 3,91), пацијенткиње са веома лошим и са осредњим материјалним положајем, и које имају завршену средњу школу (4,38). Не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаница и задовољства чистоћом болесничке собе на гинеколошким одељењима (Табела 15).

Табела 15. Задовољство чистоћом болесничке собе у односу на карактеристике испитаника

ВАРИЈАБЛЕ		N	\bar{x}	SD	вредност теста и р вредност
степен образовања	непотпуна ош	1	5.00		H=4,861 p=0,182
	основна школа	19	4.84	0.375	
	средња школа	173	4.38	0.943	
	виша и висока школа	220	4.41	0.963	
материјално стање домаћинства	веома лоше	1	4.00		H=4,435 p=0,350
	лоше	1	5.00		
	осредње	80	4.26	1.099	
	добро	260	4.50	0.850	
	веома добро	67	4.31	1.033	
добне групе	до19	18	4.83	0.383	H=10,951 p=0,090
	20-29	78	4.55	0.767	
	30-39	181	4.35	0.964	
	40-49	65	4.57	0.790	
	50-59	11	3.91	1.375	
	60-69	20	4.50	0.946	
	70 и више	43	4.14	1.207	

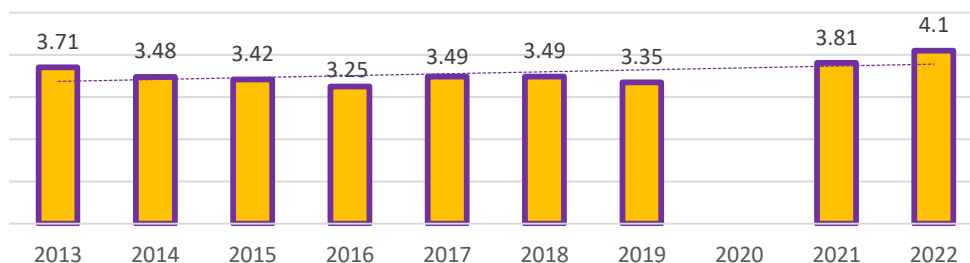
Одржавање хигијене тоалета у болници је задовољавајућа за 73,5% испитаница, 15,9% се изјаснило да нису ни задовољне ни незадовољне, а 10,6% пацијенткиња су незадовољне (графикон 14). На ово питање није одговорило 9 испитаница (2,1%).

Графикон 14. Задовољство испитаница одржавањем хигијене болничких тоалета (%)



Чистоћа болничких тоалета оцењена је просечном оценом 4,1, што је највећа оцена у посматраном периоду (графикон 15). Добијени резултати нису у потпуности упоредиви са претходним годинама, с обзиром да је промењена мерна скала у упитнику, а у 2021. и 2022. години се рад болница одвијао у условима епидемије.

Графикон 15. Задовољство испитаница одржавањем хигијене болничких тоалета (просечна оцена)



Напомена: У 2020. години истраживање је спроведено само у ГАК „Народни фронт“.

Чистоћом тоалета су, најзадовољније пацијенткиње у КБЦ Др Драгиша Мишовић (просечна оцена 4,39), док су најмање задовољне у УКЦС (3,34), (табела 16). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница чистоћом тоалета између различитих болница ($F= 15,383, DF=4, p=0,000$).

Табела 16. Задовољство испитаница чистоћом болничких тоалета (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018		2019		2020		2021		2022		
	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	SD
УКЦС	195	2.89	187	2.82			135	3.04	89	3.34	1.29
КБЦ „Мишовић“	45	4.20	38	4.39			45	4.49	96	4.39	1.00
КБЦ „Звездара“	50	3.92	35	3.37			24	4.67	28	4.04	1.07
КБЦ „Земун“	41	3.83	25	3.40			31	4.23	39	4.31	0.98
ГАК „Народни фронт“	114	3.91	135	3.78	133	4,06	177	4.04	163	4.32	0.97
УКУПНО	445	3.49	420	3.35			412	3.81	415	4.10	1.13

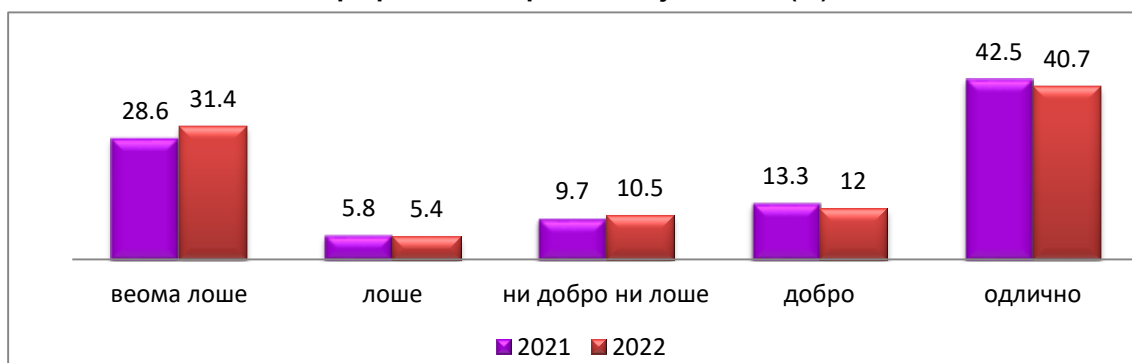
Одржавањем хигијене тоалета у болници су најмање задовољне најстарије пацијенткиње у добној групи од 70 и више година (просечна оцена 3,73), пацијенткиње са осредњим материјалним положајем (3,96), и које имају завршену средњу школу (4,02). Не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаница и задовољства чистоћом болничких тоалета на гинеколошким одељењима (Табела 17).

Табела 17. Задовољство одржавањем хигијене болничких тоалета у односу на карактеристике испитаника

ВАРИЈАБЛЕ		N	\bar{x}	SD	вредност теста и р вредност
степен образовања	непотпуна ош	1	5.00		H=6,238 p=0,101
	основна школа	20	4.60	0.821	
	средња школа	170	4.02	1.161	
	виша и висока школа	221	4.10	1.129	
материјално стање домаћинства	веома лоше	1	4.00		H=2,312 p=0,679
	лоше	1	5.00		
	осредње	80	3.96	1.216	
	добро	258	4.14	1.109	
	веома добро	68	4.13	1.091	
добне групе	до19	18	4.50	0.857	H=8,841 p=0,183
	20-29	76	4.32	0.983	
	30-39	180	4.03	1.133	
	40-49	65	4.22	0.927	
	50-59	11	3.82	1.537	
	60-69	20	4.20	1.240	
	70 и више	45	3.73	1.452	

Организацију посета пацијентима у болници 52,7% испитаника сматра одличном или добром, 10,5% мисли да није ни добра ни лоша, а сваки трећи пацијент је дао оцену лоше и веома лоше (Графикон 16). На ово питање је одговорило само 334 (78,8%) испитаника. Такође, за ово питање није могуће упоређивање добијених резултата са резултатима из претходних година (пре 2020. године), с обзиром да су у ранијем упитнику постојала 3 одвојена питања везана за организацију посета (број посета, време за посете и дужина посета).

Графикон 16. Организација посета (%)



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

Организација посета оцењена је просечном оценом 3,25. Најзадовољнији су пацијенти у КБЦ „Земун“ (3,91), а најмање задовољни у УКЦС (2,87) и ГАК „Народни фронт“ (3,17), (Табела 18). Установљена је статистички значајна разлика у задовољству испитаница организацијом посета између различитих болница ($F=2,499$, $DF=4$, $p=0,043$).

Табела 18. Задовољство испитаница организацијом посета (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020		2021			2022		
	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	SD	Број	\bar{x}	SD
УКЦС			97	3.32	1.69	76	2.87	1.75
КБЦ „Мишовић“			34	4.12	1.43	74	3.54	1.82
КБЦ „Звездара“			18	4.11	1.41	18	3.50	1.69
КБЦ „Земун“			31	3.39	1.80	23	3.91	1.41
ГАК „Народни фронт“	95	3,22	128	3.06	1.74	143	3.17	1.69
УКУПНО			308	3.35	1.71	334	3.25	1.73

Организацијом посета су најмање задовољне најмлађе пацијенткиње, у доброј групи до 20 година (просечна оцена 2,93), пацијенткиње са лошим и са веома добрим материјалним положајем, и које имају завршену вишу и високу школу (3,16). Не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаница и задовољства организацијом посета на гинеколошким одељењима (Табела 19).

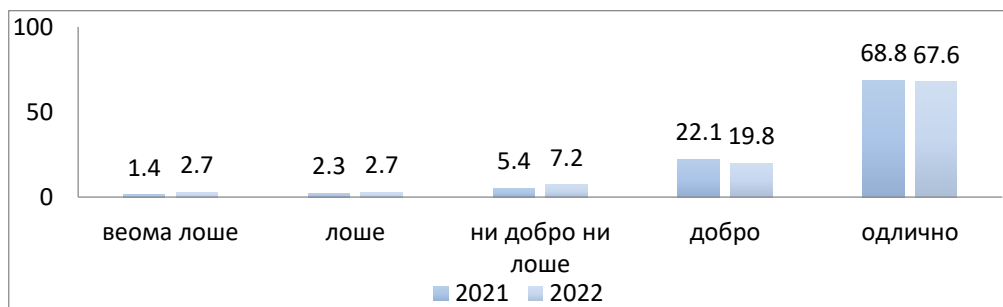
Табела 19. Задовољство организацијом посета у односу на карактеристике испитаника

ВАРИЈАБЛЕ		N	\bar{x}	SD	вредност теста и р вредност
степен образовања	непотпуна ош	1	5.00		N=2,240 p=0,524
	основна школа	18	3.50	1.654	
	средња школа	136	3.31	1.749	
	виша и висока школа	176	3.16	1.731	
материјално стање домаћинства	веома лоше	1	4.00		N=3,800 p=0,434
	лоше	1	1.00		
	осредње	59	3.36	1.658	
	добро	204	3.34	1.727	
добне групе	до19	14	2.93	1.940	N=8,256 p=0,220
	20-29	70	3.07	1.828	
	30-39	137	3.12	1.745	
	40-49	52	3.58	1.589	
	50-59	8	4.13	1.458	
	60-69	15	4.00	1.309	
70 и више	38	3.26	1.750		

Када су у питању обавештења која су пацијенту дата приликом отпуста из болнице (обављена едукација пацијента и његове породице – упутство о режиму исхране, личној хигијени, начину живота, издато упутство о доласку на контроле, издата отпусна листа), само 5,4% сматра да су била веома лоша и лоша, док 87,4% испитаника сматра да су била добра или одлична (графикон 17). На ово питање није одговорило 51 испитаника (12%).

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

Графикон 17. Задовољство испитаница обавештењима која су им дата приликом отпуста из болнице (%)



Обавештењима која су им дата приликом отпуста из болнице су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Звездара“ (просечна оцена 4,70), док су најмање задовољне у ГАК „Народни фронт“, 4,23 (Табела 20). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница добијеним објашњењима приликом болничког отпуста између различитих болница ($F=4,448$, $DF=4$, $p=0,002$).

Табела 20. Задовољство испитаница обавештењима која су им дата приликом болничког отпуста (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018		2019		2020		2021		2022		
	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	SD
УКЦС	178	4.15	184	4.22			120	4.58	76	4.67	0.60
КБЦ „Мишовић“	35	4.63	38	4.82			42	4.79	87	4.62	0.78
КБЦ „Звездара“	47	4.36	32	4.16			19	4.95	27	4.70	0.67
КБЦ „Земун“	41	4.51	25	4.60			31	4.81	35	4.49	0.82
ГАК „Народни фронт“	113	4.25	128	4.29	113	4.33	141	4.33	148	4.23	1.16
УКУПНО	414	4.28	407	4.31			353	4.55	373	4.47	0.94

Обавештењима која су им дата приликом отпуста из болнице су најмање задовољне пацијенткиње у доброј групи од 50 до 59 година (просечна оцена 4,36), пацијенткиње са веома лошим и са веома добрим материјалним положајем, и које имају завршену основну школу (4,41). Не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаница и задовољства добијеним обавештењима приликом болничког отпуста на гинеколошким одељењима (Табела 21).

Табела 21. Задовољство организацијом посета у односу на карактеристике испитаника

ВАРИЈАБЛЕ		N	\bar{x}	SD	вредност теста и p вредност
степен образовања	непотпуна ош	1	5.00		H=0,694 p=0,875
	основна школа	17	4.41	0.939	
	средња школа	154	4.42	1.040	
	виша и висока школа	199	4.51	0.858	
материјално стање домаћинства	веома лоше	1	4.00		H=1,897 p=0,795
	лоше	1	5.00		
	осредње	68	4.53	0.837	
	добро	232	4.47	0.935	
	веома добро	65	4.45	0.985	
добне групе	до19	18	4.56	0.616	H=3,918 p=0,688
	20-29	75	4.37	1.050	
	30-39	159	4.45	0.946	
	40-49	55	4.64	0.802	
	50-59	11	4.36	0.924	
	60-69	15	4.60	0.737	
	70 и више	40	4.43	1.059	

ЗАДОВОЉСТВО ПАЦИЈЕНАТА СЕСТРИНСКОМ НЕГОМ ТОКОМ БОРАВКА У БОЛНИЦИ

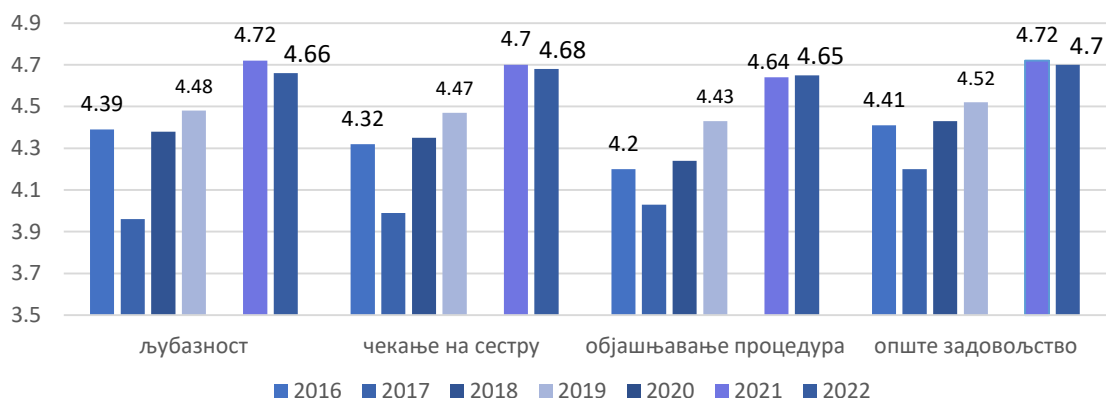
- Поштовање и љубазност медицинске сестре
- Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе
- Објашњење процедура, тестова и третмана
- Опште задовољство сестринском негом

Сестринска нега током боравка у болници

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

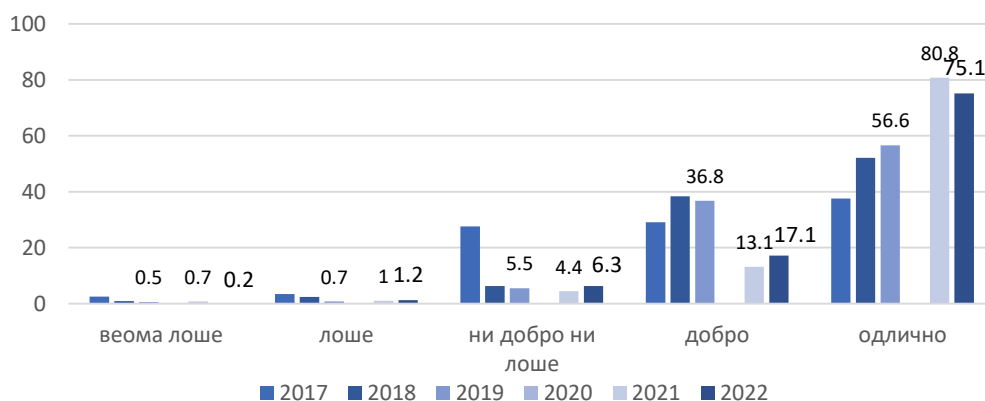
Пацијенти су оценили сестринску негу у целини на гинеколошко-акушерским одељењима високим оценама (просечна оцена 4,7), већим у односу на период пре пандемије. Од посматраних аспеката сестринске неге, најбоље је оцењено време чекања на сестру код хитне потребе (4,68), мада су сви сегменти сестринске неге оцењени сличним оценама (графикон 18).

Графикон 18. Задовољство испитаница сестринском негом (просечна оцена)



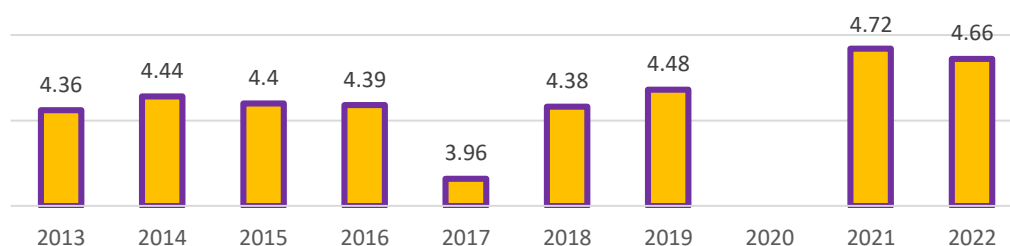
Љубазношћу медицинских сестара је задовољно око 92% испитаница, док је само 1,4% незадовољних (графикон 19). На ово питање није одговорило 10 испитаница (2,4%).

Графикон 19. Задовољство испитаница љубазношћу медицинских сестара (%)



Љубазност медицинских сестара оцењена је просечном оценом 4,66 (графикон 20). Добијени резултати нису у потпуности упоредиви са претходним годинама, с обзиром да је промењена мерна скала у упитнику, а у 2021. и 2022. години се рад болница одвијао у условима епидемије.

Графикон 20. Задовољство испитаница љубазношћу медицинских сестара (просечна оцена)



Напомена: У 2020. години истраживање је спроведено само у ГАК „Народни фронт“.

Посматрано по појединачним болницама, љубазношћу медицинских сестара су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,86) и у КБЦ „Земун“ (4,71), док су најмање задовољне у УКЦС (4,56) и ГАК „Народни фронт“, али са високом оценом (Табела 22). Установљена је статистички значајна разлика у задовољству испитаница љубазношћу медицинских сестара између различитих болница ($F=3,207$, $DF=4$, $p=0,013$).

Табела 22. Љубазност испитаница љубазношћу медицинских сестара (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018		2019		2020		2021		2022		SD
	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	
УКЦС	198	4.17	201	4.41			136	4.76	85	4.56	0.73
КБЦ „Мишовић“	47	4.62	37	4.78			45	4.87	97	4.86	0.35
КБЦ „Звездара“	52	4.63	36	4.56			23	4.65	28	4.64	0.62
КБЦ „Земун“	41	4.63	25	4.64			31	4.90	38	4.71	0.77
ГАК „Народни фронт“	121	4.45	139	4.47	130	4.42	176	4.64	166	4.58	0.75
УКУПНО	459	4.38	438	4.48			411	4.72	414	4.66	0.67

Љубазношћу медицинских сестара су најмање задовољне пацијенткиње у доброј групи од 50 до 59 година (просечна оцена 4,45), пацијенткиње са осредњим материјалним положајем (4,64), и које имају завршену основну школу (4,55). Не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаница и задовољства љубазношћу медицинске сестре на гинеколошким одељењима (Табела 23).

Табела 23. Задовољство љубазношћу медицинских сестара у односу на карактеристике испитаника

ВАРИЈАБЛЕ		N	\bar{x}	SD	вредност теста и р вредност
степен образовања	непотпуна ош	1	5.00		H=1,385 p=0,709
	основна школа	20	4.55	0.686	
	средња школа	171	4.61	0.784	
	виша и висока школа	219	4.69	0.577	
материјално стање домаћинства	веома лоше	1	5.00		H=1,093 p=0,895
	лоше	1	5.00		
	осредње	78	4.64	0.664	
	добро	259	4.66	0.700	
добне групе	до19	18	4.78	0.428	H=12,035 p=0,061
	20-29	78	4.55	0.784	
	30-39	181	4.66	0.677	
	40-49	64	4.86	0.432	
	50-59	11	4.45	0.934	
	60-69	19	4.74	0.452	
	70 и више	43	4.49	0.768	

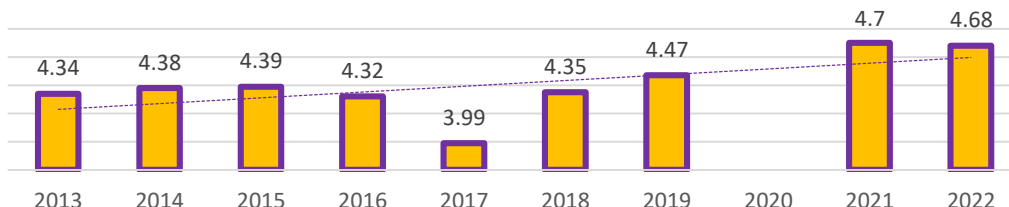
Временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе је задовољно око 94% испитаница, док је само 2,4% незадовољних (графикон 21). На ово питање није одговорило 15 испитаница (3,5%).

Графикон 21. Задовољство испитаница временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе (%)



Задовољство пацијенткиња временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе у 2022. години оцењено је просечном оценом 4,68, што је знатно већа оцена у односу на период пре пандемије (графикон 22). Добијени резултати нису у потпуности упоредиви са претходним годинама, с обзиром да је промењена мерна скала у упитнику, а у 2021. и 2022. години се рад болница одвијао у условима епидемије.

Графикон 22. Задовољство испитаница временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе (просечна оцена)



Напомена: У 2020. години истраживање је спроведено само у ГАК „Народни фронт“.

Најзадовољније временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе су пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,83), док су најмање задовољне у ГАК „Народни фронт“ (4,62), (Табела 24). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаница временом чекања на медицинску сестру у ситуацији хитне потребе између различитих болница ($F=1,575$, $DF=4$, $p=0,180$).

Табела 24. Задовољство испитаница временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018		2019		2020		2021		2022		SD
	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	
УКЦС	194	4.20	196	4.39			134	4.82	86	4.63	0.75
КБЦ „Мишовић“	46	4.67	38	4.66			45	4.76	93	4.83	0.58
КБЦ „Звездара“	51	4.53	35	4.46			23	4.70	28	4.75	0.52
КБЦ „Земун“	41	4.46	25	4.44			31	4.81	36	4.64	0.87
ГАК „Народни фронт“	118	4.36	129	4.54	127	4.50	175	4.58	166	4.62	0.71
УКУПНО	450	4.35	423	4.47			408	4.70	409	4.68	0.70

Временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе су најмање задовољне пацијенткиње у добној групи од 20 до 29 година (просечна оцена 4,55), пацијенткиње са веома добрим материјалним положајем (4,53), и које имају завршену вишу и високу школу (4,67).

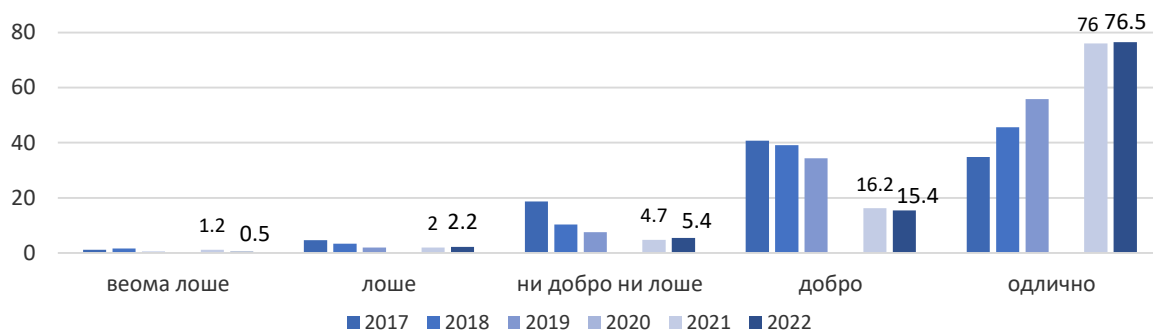
Табела 25. Задовољство временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе у односу на карактеристике испитаника

ВАРИЈАБЛЕ		N	\bar{x}	SD	вредност теста и р вредност
степен образовања	непотпуна ош	1	5.00		H=0,324 p=0,956
	основна школа	20	4.70	0.571	
	средња школа	167	4.68	0.705	
	виша и висока школа	218	4.67	0.712	
материјално стање домаћинства	веома лоше	1	5.00		H=3,121 p=0,538
	лоше	1	5.00		
	осредње	76	4.66	0.722	
	добро	256	4.72	0.638	
	веома добро	68	4.53	0.889	
добне групе	до19	18	4.94	0.236	H=9,071 p=0,170
	20-29	77	4.55	0.911	
	30-39	180	4.68	0.622	
	40-49	61	4.70	0.782	
	50-59	10	4.80	0.422	
	60-69	19	4.95	0.229	
	70 и више	44	4.64	0.718	

Не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаница и задовољства временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе на гинеколошким одељењима (Табела 25).

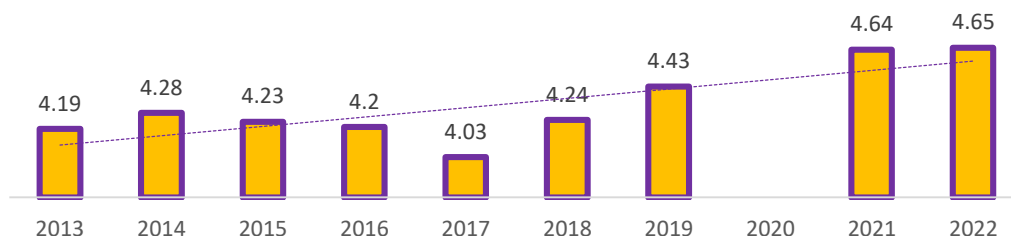
Објашњењима која добијају од медицинских сестара о процедурама, тестовима и третманима којима су подвргнуте је задовољно 92% испитаница, 5,4% се изјаснило да нису ни задовољне ни незадовољне, док је 2,7% незадовољних (графикон 23). На ово питање није одговорило 16 испитаница (3,8%).

Графикон 23. Задовољство испитаница објашњењима о процедурама, тестовима и третманима која добијају од медицинских сестара (%)



Сестринска објашњења процедура, тестова и третмана оцењена су просечном оценом 4,65, што је највећа оцена у посматраном периоду (графикон 24). Добијени резултати нису у потпуности упоредиви са претходним годинама, с обзиром да је промењена мерна скала у упитнику, а у 2021. и 2022. години се рад болница одвијао у условима епидемије.

Графикон 24. Задовољство испитаница објашњењима о процедурама, тестовима и третманима која добијају од медицинских сестара (просечна оцена)



Напомена: У 2020. години истраживање је спроведено само у ГАК „Народни фронт“.

Сестринским објашњењима процедура, тестова и третмана су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,79), док су најмање задовољне у ГАК „Народни фронт“ (4,57, што је највећа оцена у последњих 5 година), (Табела 26). Разлика у задовољству испитаница сестринским објашњењима процедура између различитих болница није статистички значајна ($F=1,440$, $DF=4$, $p=0,220$).

Табела 26. Задовољство испитаница објашњењима о процедурама, тестовима и третманима која добијају од медицинских сестара (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018		2019		2020		2021		2022		
	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	SD
УКЦС	196	3.96	199	4.32			134	4.71	86	4.64	0.67
КБЦ „Мишовић“	45	4.53	38	4.71			44	4.89	92	4.79	0.64
КБЦ „Звездара“	51	4.51	36	4.53			23	4.61	28	4.71	0.53
КБЦ „Земун“	40	4.55	25	4.36			31	4.61	36	4.64	0.87
ГАК „Народни фронт“	115	4.37	130	4.51	126	4,40	176	4.53	166	4.57	0.79
УКУПНО	447	4.24	428	4.43			408	4.64	408	4.65	0.73

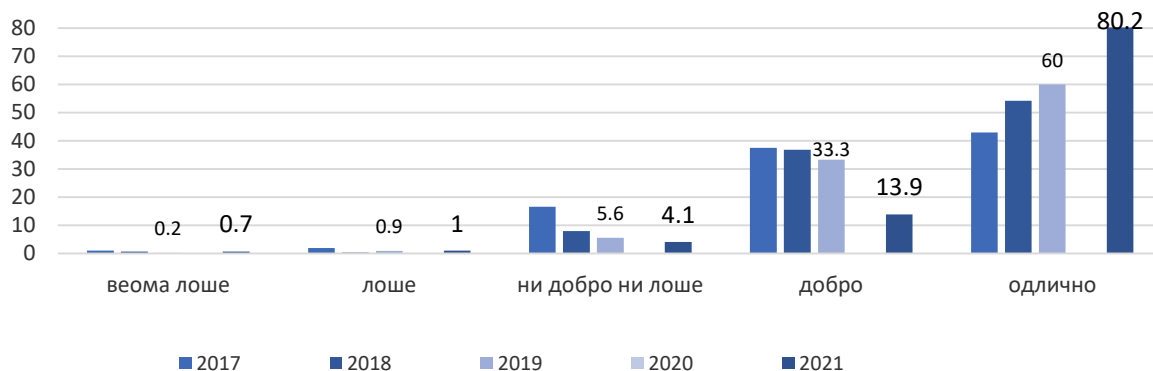
Сестринским објашњењима процедура, тестова и третмана су најмање задовољне најстарије (70 и више година) и најмлађе пацијенткиње (мање од 20 година), пацијенткиње са добрим материјалним положајем (просечна оцена 4,63), и које имају завршену основну школу (4,53). Не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаница и задовољства сестринским објашњењима процедура на гинеколошким одељењима (Табела 27).

Табела 27. Задовољство сестринским објашњењима процедура, тестова и третмана у односу на карактеристике испитаника

ВАРИЈАБЛЕ		N	\bar{x}	SD	вредност теста и р вредност
степен образовања	непотпуна ош	1	5.00		H=0,324 p=0,956
	основна школа	19	4.53	0.697	
	средња школа	167	4.60	0.760	
	виша и висока школа	219	4.69	0.705	
материјално стање домаћинства	веома лоше	1	5.00		H=3,121 p=0,538
	лоше	1	5.00		
	осредње	76	4.67	0.641	
	добро	258	4.63	0.789	
	веома добро	65	4.66	0.594	
добне групе	до19	17	4.53	0.800	H=9,071 p=0,170
	20-29	77	4.58	0.833	
	30-39	179	4.62	0.772	
	40-49	61	4.85	0.358	
	50-59	10	4.80	0.422	
	60-69	20	4.90	0.308	
	70 и више	44	4.52	0.821	

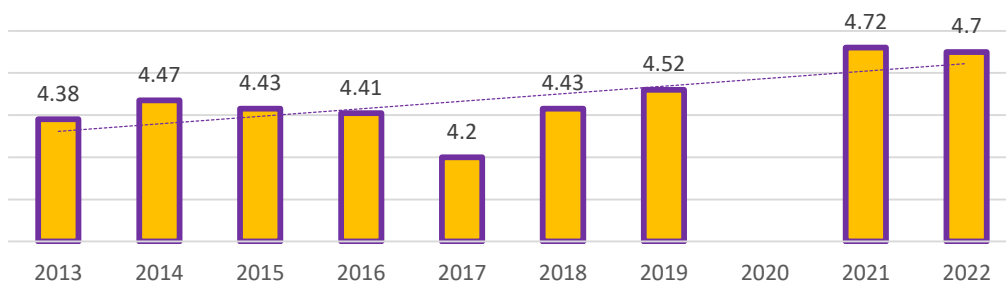
Сестринском негом у целини је задовољно 94% испитаница, а незадовољно 1,7% пацијенткиња (графикон 25). На ово питање није одговорило 12 испитаница (2,8%).

Графикон 25. Задовољство испитаница сестринском негом у целини (%)



Сестринска нега у целини оцењена је просечном оценом 4,7, знатно већом у односу на период пре пандемије (графикон 26). Добијени резултати нису у потпуности упоредиви са претходним годинама, с обзиром да је промењена мерна скала у упитнику, а у 2021. и 2022. години се рад болница одвијао у условима епидемије.

Графикон 26. Задовољство испитаница сестринском негом у целини (просечна оцена)



Напомена: У 2020. години истраживање је спроведено само у ГАК „Народни фронт“.

Сестринском негом у целини су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ и КБЦ „Звездара“ (просечна оцена 4,79). Најмање задовољне су испитанице у КБЦ „Земун“, али са високом оценом (4,61), (Табела 28). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаница сестринском негом у целини између различитих болница ($F=1,183$, $DF=4$, $p=0,318$).

Табела 28. Опште задовољство сестринском негом (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018		2019		2020		2021		2022		
	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	SD
УКЦС	198	4.23	201	4.40			135	4.80	87	4.72	0.56
КБЦ „Мишовић“	46	4.65	38	4.66			45	4.91	92	4.79	0.50
КБЦ „Звездара“	52	4.65	36	4.58			23	4.65	28	4.79	0.50
КБЦ „Земун“	41	4.66	25	4.76			31	4.90	38	4.61	0.89
ГАК „Народни фронт“	117	4.52	132	4.60	128	4,55	176	4.59	167	4.65	0.63
УКУПНО	454	4.43	432	4.52			410	4.72	412	4.70	0.61

Сестринском негом у целини су најмање задовољне пацијенткиње у добној групи од 20 до 29 година (просечна оцена 4,60), пацијенткиње са добрим и веома добрим материјалним положајем (4,69), и које имају завршену основну школу (4,50). Статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаница и задовољства сестринском негом у целини на гинеколошким одељењима постоји само у односу на добне групе (Табела 29).

Табела 29. Задовољство сестринском негом у целини у односу на карактеристике испитаника

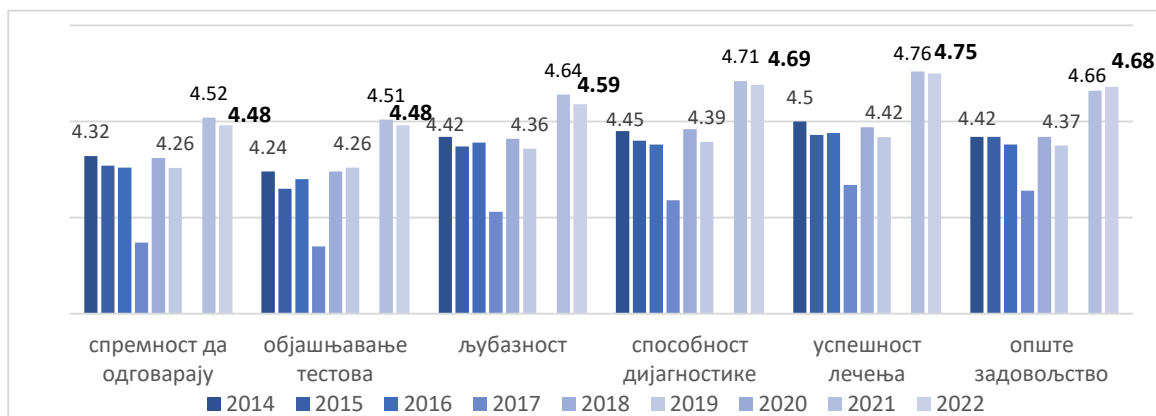
ВАРИЈАБЛЕ		N	\bar{x}	SD	вредност теста и p вредност
степен образовања	непотпуна ош	1	5.00		H=3,802 p=0,284
	основна школа	20	4.50	0.688	
	средња школа	168	4.71	0.651	
	виша и висока школа	220	4.71	0.577	
материјално стање домаћинства	веома лоше	1	5.00		H=0,638 p=0,959
	лоше	1	5.00		
	осредње	77	4.73	0.529	
	добро	259	4.69	0.645	
	веома добро	67	4.69	0.608	
добне групе	до19	18	4.72	0.461	H=13,861 p=0,031
	20-29	77	4.60	0.748	
	30-39	179	4.67	0.634	
	40-49	63	4.92	0.272	
	50-59	10	4.80	0.632	
	60-69	20	4.85	0.489	
	70 и више	45	4.62	0.650	

ЗАДОВОЉСТВО ПАЦИЈЕНАТА НЕГОМ ЛЕКАРА ТОКОМ БОРАВКА 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

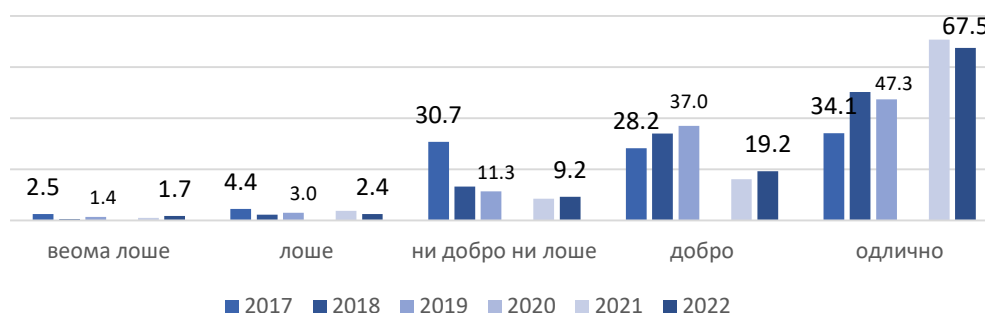
Задовољство радом лекара у целини на гинеколошко-акушерским одељењима оцењено је незнатно лошије од задовољства сестринском негом (просечна оцена лекарске неге је 4,68, а просечна оцена сестринске - 4,7). Од лекарских особина, пацијенткиње су најзадовољније успешношћу лекара у лечењу (4,75), а најмање задовољне објашњавањем тестова, процедура, третмана и резултата и спремношћу лекара да одговарају на питања пацијената (4,48), (графикон 27). Сви аспекти лекарског рада су оцењени знатно већим оценама у односу на године пре пандемије.

Графикон 27. Задовољство лекарама на гинеколошко - акушерским одељењима (просечна оцена)



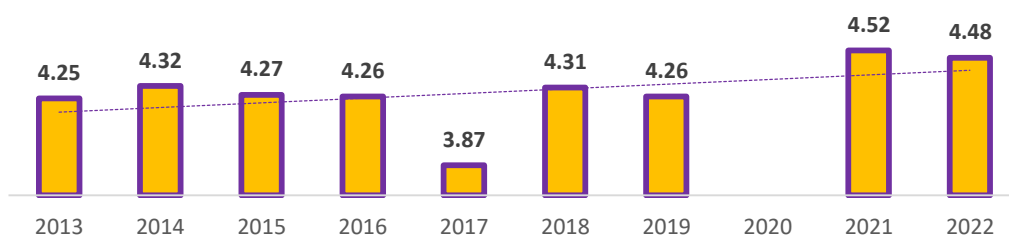
Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијента је добра и одлична за 86,7% испитаница, 9,2% су навеле да није ни добра ни лоша, а 4,1% пацијенткиња мисли да је лоша и веома лоша (графикон 28). На ово питање није одговорило 12 испитаница (2,8%).

Графикон 28. Задовољство испитаница спремношћу лекара да дају одговоре на питања пацијената (%)



Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената оцењена је просечном оценом 4,48, што је знатно већа оцена у односу на период пре пандемије (графикон 29). Добијени резултати нису у потпуности упоредиви са претходним годинама, с обзиром да је промењена мерна скала у упитнику, а у 2021. и 2022. години се рад болница одвијао у условима епидемије.

Графикон 29. Задовољство испитаница спремношћу лекара да дају одговоре на питања пацијената (просечна оцена)



Напомена: У 2020. години истраживање је спроведено само у ГАК „Народни фронт“.

Спремношћу лекара да одговарају на питања пацијената су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „др Д. Мишовић“ (просечна оцена 4,73), док су најмање задовољне у ГАК „Народни фронт“ (4,3), (Табела 30). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница спремношћу лекара да одговарају на питања између различитих болница ($F=4,137$, $DF=4$, $p=0,003$).

Табела 30. Задовољство испитаница спремношћу лекара да дају одговоре на питања пацијената (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018		2019		2020		2021		2022		
	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	SD
УКЦС	198	4,21	201	4.22			136	4.60	87	4.45	0.76
КБЦ „Мишовић“	46	4,59	37	4.78			45	4.76	95	4.73	0.71
КБЦ „Звездара“	52	4,23	36	3.92			24	4.71	28	4.71	0.60
КБЦ „Земун“	40	4,70	25	4.20			31	4.84	38	4.55	0.76
ГАК „Народни фронт“	120	4,28	134	4.28	126	4,24	174	4.32	164	4.30	1.06
УКУПНО	456	4,31	433	4.26			410	4.52	412	4.48	0.89

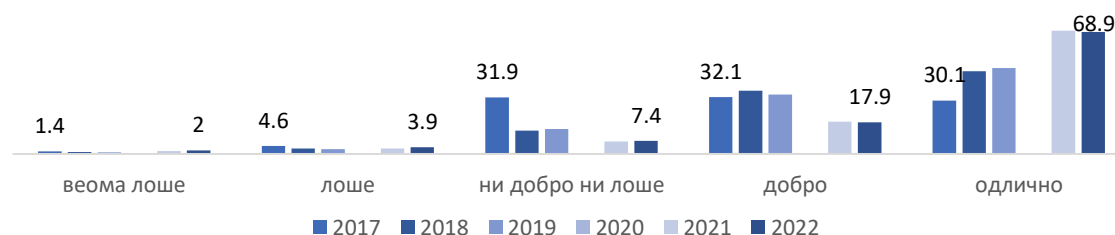
Спремношћу лекара да одговарају на питања пацијената су најмање задовољне пацијенткиње у добној групи од 50 до 59 година (просечна оцена 4,09), пацијенткиње са веома лошим, осредњим и веома добрим материјалним положајем, и које имају завршену основну школу (4,25). Не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаница и задовољства спремношћу лекара да одговарају на питања пацијената на гинеколошким одељењима (Табела 31).

Табела 31. Задовољство спремношћу лекара да одговарају на питања пацијената у односу на карактеристике испитаника

ВАРИЈАБЛЕ		N	\bar{x}	SD	вредност теста и р вредност
степен образовања	непотпуна ош	1	5.00		H=3,781 p=0,286
	основна школа	20	4.25	0.910	
	средња школа	170	4.42	0.995	
	виша и висока школа	218	4.55	0.792	
материјално стање домаћинства	веома лоше	1	3.00		H=6,246 p=0,181
	лоше	1	5.00		
	осредње	78	4.41	0.874	
	добро	257	4.53	0.871	
	веома добро	68	4.41	0.966	
добне групе	до19	17	4.59	0.795	H=9,182 p=0,164
	20-29	77	4.42	0.991	
	30-39	181	4.44	0.921	
	40-49	63	4.67	0.803	
	50-59	11	4.09	0.944	
	60-69	19	4.63	0.895	
	70 и више	44	4.52	0.628	

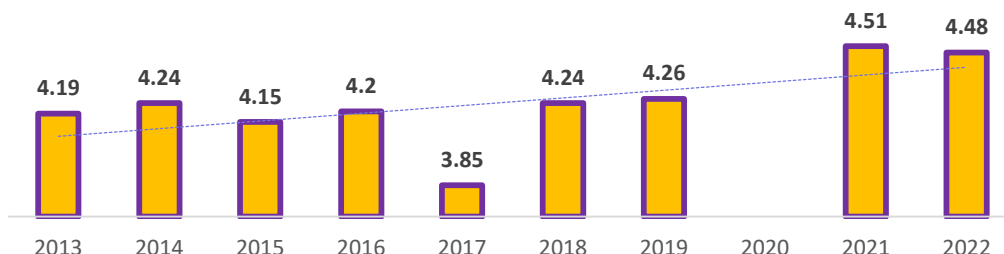
Лекарска објашњења процедура, тестова и третмана којима се пацијенткиња подвргава су задовољавајућа за око 87% испитаница, док је незадовољно 5,9% пацијената (графикон 30). На ово питање није одговорило 16 испитаница (3,8%).

Графикон 30. Задовољство испитаница лекарским објашњењима тестова, процедура, третмана и резултата (%)



Лекарска објашњења тестова, процедура, третмана и резултата оцењена су просечном оценом 4,48, што је већа оцена у односу на период пре пандемије (графикон 31). Добијени резултати нису у потпуности упоредиви са претходним годинама, с обзиром да је промењена мерна скала у упитнику, а у 2021. и 2022. години се рад болница одвијао у условима епидемије.

Графикон 31. Задовољство испитаница лекарским објашњењима тестова, процедура, третмана и резултата (просечна оцена)



Напомена: У 2020. години истраживање је спроведено само у ГАК „Народни фронт“.

Лекарским објашњењима тестова, процедура, третмана и резултата су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Звездара“ (просечна оцена 4,79) и КБЦ „др Д. Мишовић“, док су најмање задовољне у ГАК „Народни фронт“ (4,31), (Табела 32). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница лекарским објашњењима тестова и процедура између различитих болница ($F=4,495$, $DF=4$, $p=0,001$).

Табела 32. Задовољство испитаница лекарским објашњењима тестова, процедура, третмана и резултата (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018		2019		2020		2021		2022		
	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	SD
УКЦС	196	4.15	198	4.24			134	4.58	84	4.40	0.87
КБЦ „Мишовић“	46	4.52	38	4.76			45	4.71	92	4.76	0.69
КБЦ „Звездара“	52	4.21	36	4.00			24	4.54	28	4.79	0.50
КБЦ „Земун“	41	4.59	24	4.00			31	4.77	37	4.46	1.02
ГАК „Народни фронт“	117	4.16	130	4.27	124	4,14	172	4.35	167	4.31	1.07
УКУПНО	452	4.24	426	4.26			406	4.51	408	4.48	0.93

Лекарским објашњењима тестова, процедура, третмана и резултата су најмање задовољне пацијенткиње у добној групи од 50 до 59 година (просечна оцена 4,20), пацијенткиње са веома лошим и осредњим материјалним положајем и које имају завршену основну школу (4,25).

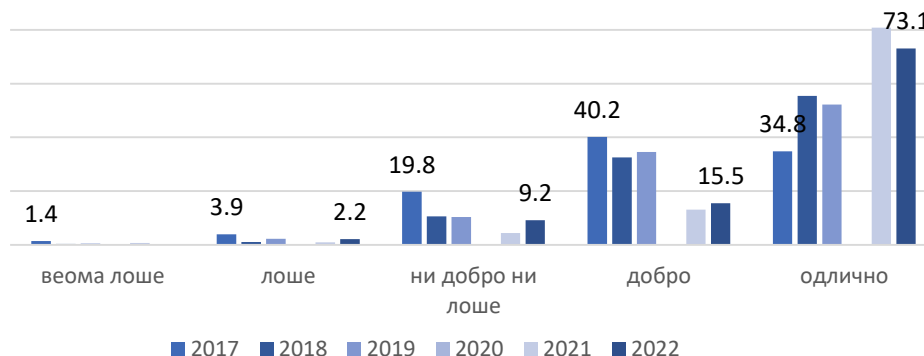
Табела 33. Задовољство лекарским објашњењима тестова и процедура, у односу на карактеристике испитаника

ВАРИЈАБЛЕ		N	\bar{x}	SD	вредност теста и p вредност
степен образовања	непотпуна ош	1	5.00		H=4,121 p=0,249
	основна школа	20	4.25	0.910	
	средња школа	166	4.40	1.039	
	виша и висока школа	218	4.55	0.848	
материјално стање домаћинства	веома лоше	1	3.00		H=5,506 p=0,239
	лоше	1	5.00		
	осредње	77	4.38	0.960	
	добро	255	4.52	0.913	
	веома добро	67	4.43	1.003	
добне групе	до19	18	4.50	0.985	H=7,139 p=0,308
	20-29	76	4.34	1.078	
	30-39	179	4.46	0.920	
	40-49	61	4.64	0.876	
	50-59	10	4.20	1.135	
	60-69	20	4.65	0.875	
	70 и више	44	4.52	0.731	

Не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаница и задовољства лекарским објашњењима тестова и резултата на гинеколошким одељењима (Табела 33).

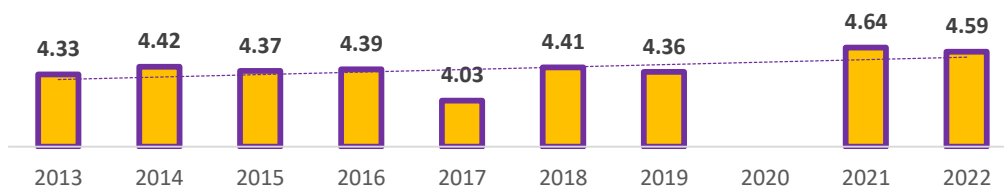
Љубазност лекара према пацијентима је задовољавајућа за 88,6% испитаница, док је само 2,2% незадовољних (графикон 32). На ово питање није одговорило 12 испитаница (2,8%).

Графикон 32. Задовољство испитаница љубазношћу лекара према пацијентима (%)



Љубазност лекара оцењена је високом просечном оценом 4,59 (графикон 33). Добијени резултати нису у потпуности упоредиви са претходним годинама, с обзиром да је промењена мерна скала у упитнику, а у 2021. и 2022. години се рад болница одвијао у условима епидемије.

Графикон 33. Задовољство испитаница љубазношћу лекара према пацијентима (просечна оцена)



Напомена: У 2020. години истраживање је спроведено само у ГАК „Народни фронт“.

Љубазношћу лекара су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „др Д. Мишовић“ (просечна оцена 4,87), док су најмање задовољне у ГАК „Народни фронт“ (4,43), (Табела 34). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница љубазношћу лекара између различитих болница ($F=5,863$, $DF=4$, $p=0,000$).

Табела 34. Задовољство испитаница љубазношћу лекара према пацијентима (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018		2019		2020		2021		2022		
	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	SD
УКЦС	196	4.31	201	4.39			134	4.75	87	4.56	0.74
КБЦ „Мишовић“	46	4.72	38	4.87			45	4.80	93	4.87	0.42
КБЦ „Звездара“	52	4.31	36	4.00			24	4.79	28	4.71	0.71
КБЦ „Земун“	41	4.71	25	4.24			31	4.84	37	4.65	0.72
ГАК „Народни фронт“	118	4.42	133	4.29	126	4,29	172	4.45	167	4.43	0.85
УКУПНО	453	4.41	433	4.36			406	4.64	412	4.59	0.75

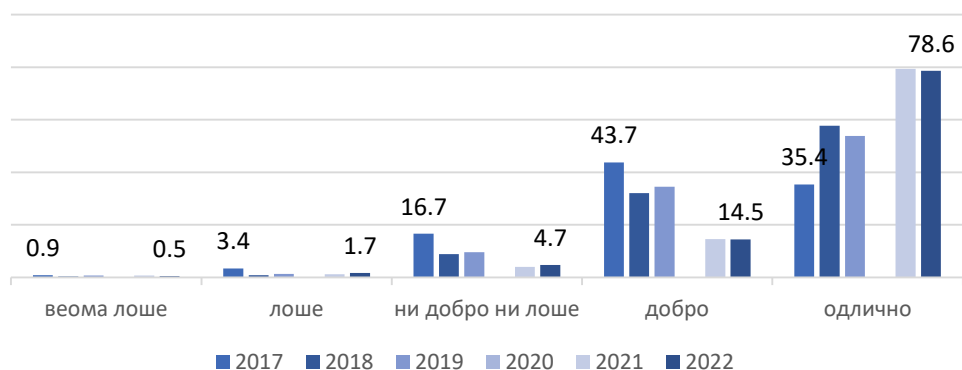
Љубазношћу и поштовањем лекара су најмање задовољне пацијенткиње у добној групи од 50 до 59 година (просечна оцена 4,20), пацијенткиње са веома лошим и осредњим материјалним положајем, и које имају завршену основну школу (4,40). Не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаница и задовољства љубазношћу и поштовањем лекара на гинеколошким одељењима (Табела 35).

Табела 35. Задовољство љубазношћу лекара у односу на карактеристике испитаника

ВАРИЈАБЛЕ		N	\bar{x}	SD	вредност теста и р вредност
степен образовања	непотпуна ош	1	5.00		H=5,187 p=0,159
	основна школа	20	4.40	0.681	
	средња школа	170	4.54	0.822	
	виша и висока школа	218	4.65	0.692	
материјално стање домаћинства	веома лоше	1	3.00		H=7,067 p=0,132
	лоше	1	5.00		
	осредње	77	4.51	0.754	
	добро	258	4.62	0.756	
	веома добро	68	4.60	0.694	
добне групе	до19	18	4.67	0.767	H=7,890 p=0,246
	20-29	77	4.58	0.714	
	30-39	180	4.56	0.799	
	40-49	62	4.79	0.517	
	50-59	10	4.20	0.919	
	60-69	20	4.55	0.826	
	70 и више	45	4.56	0.755	

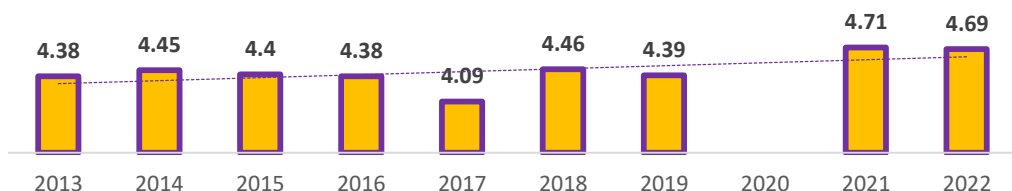
Способност дијагностике лекара је задовољавајућа за 93% пацијената, док је само 2,2% незадовољних (графикон 34).

Графикон 34. Задовољство испитаница способношћу дијагностике лекара (%)



Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената оцењена је просечном оценом 4,69 (графикон 35). Добијени резултати нису у потпуности упоредиви са претходним годинама, с обзиром да је промењена мерна скала у упитнику, а у 2021. и 2022. години се рад болница одвијао у условима епидемије.

Графикон 35. Задовољство испитаница способношћу дијагностике лекара (просечна оцена)



Напомена: У 2020. години истраживање је спроведено само у ГАК „Народни фронт“.

Лекарску способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената су најбоље оцениле пацијенткиње у КБЦ „др Д. Мишовић“ (просечна оцена 4,89), док су најмање задовољне у ГАК „Народни фронт“ (4,56), (Табела 36). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница лекарском способношћу дијагностиковања здравствених проблема пацијента између различитих болница ($F=3.777$, $DF=4$, $p=0,005$).

Табела 36. Задовољство испитаница способношћу дијагностике лекара (просечна оцена)

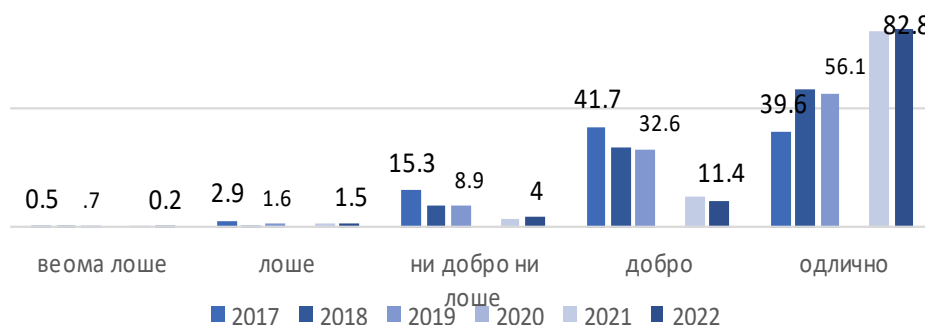
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018		2019		2020		2021		2022		SD
	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	
УКЦС	196	4.35	199	4.41			134	4.84	87	4.70	0.61
КБЦ „Мишовић“	46	4.65	38	4.87			44	4.77	93	4.89	0.34
КБЦ „Звездара“	51	4.43	36	3.94			24	4.67	27	4.78	0.80
КБЦ „Земун“	41	4.73	25	4.16			31	4.84	34	4.68	0.59
ГАК „Народни фронт“	115	4.48	131	4.40	125	4,50	170	4.57	165	4.56	0.83
УКУПНО	449	4.46	429	4.39			403	4.71	406	4.69	0.69

Способношћу лекара да дијагностикује здравствене проблеме пацијената су најмање задовољне пацијенткиње у добној групи од 20 до 39 година (просечна оцена 4,64), пацијенткиње са веома лошим и осредњим материјалним положајем, и које имају завршену основну школу (4,53). Не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаница и задовољства способношћу лекара да дијагностикује здравствене проблеме пацијената на гинеколошким одељењима (Табела 37).

Табела 37. Задовољство способношћу лекара да дијагностикује здравствене проблеме пацијената у односу на карактеристике испитаника

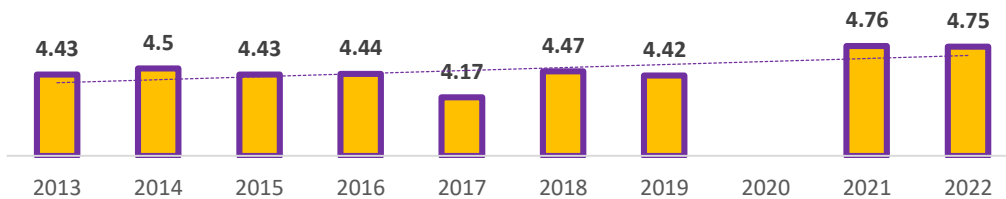
ВАРИЈАБЛЕ		N	\bar{x}	SD	вредност теста и р вредност
степен образовања	непотпуна ош	1	5.00		H=1,758 p=0,624
	основна школа	19	4.53	0.841	
	средња школа	166	4.66	0.735	
	виша и висока школа	217	4.72	0.638	
материјално стање домаћинства	веома лоше	1	3.00		H=5,102 p=0,277
	лоше	1	5.00		
	осредње	76	4.66	0.722	
	добро	255	4.70	0.656	
	веома добро	66	4.67	0.771	
добне групе	до19	17	4.71	0.772	H=2,002 p=0,735
	20-29	76	4.64	0.778	
	30-39	179	4.64	0.746	
	40-49	61	4.80	0.477	
	50-59	10	4.70	0.483	
	60-69	19	4.79	0.419	
	70 и више	44	4.75	0.615	

Успешност лекара у лечењу је задовољавајућа за око 94% пацијената, док је само 1,7% незадовољних (графикон 36). На ово питање нису одговориле 22 испитанице (5,2%).

Графикон 36. Задовољство испитаница успешношћу лекара у лечењу (%)


Успешност лечења лекара оцењена је просечном оценом 4,75 (графикон 37). Добијени резултати нису у потпуности упоредиви са претходним годинама, с обзиром да је промењена мерна скала у упитнику, а у 2021. и 2022. години се рад болница одвијао у условима епидемије.

Графикон 37. Задовољство испитаница успешношћу лекара у лечењу (просечна оцена)



Напомена: У 2020. години истраживање је спроведено само у ГАК „Народни фронт“.

Успешност лечења лекара је најбоље оцењена у КБЦ „др Д. Мишовић“ (просечна оцена 4,91). Најмање задовољне пацијенткиње биле су у ГАК „Народни фронт“ (4,63), (Табела 38). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница успешношћу лекара у лечењу између различитих болница ($F=3,645$, $DF=4$, $p=0,006$).

Табела 38. Задовољство испитаница успешношћу лекара у лечењу (просечна оцена)

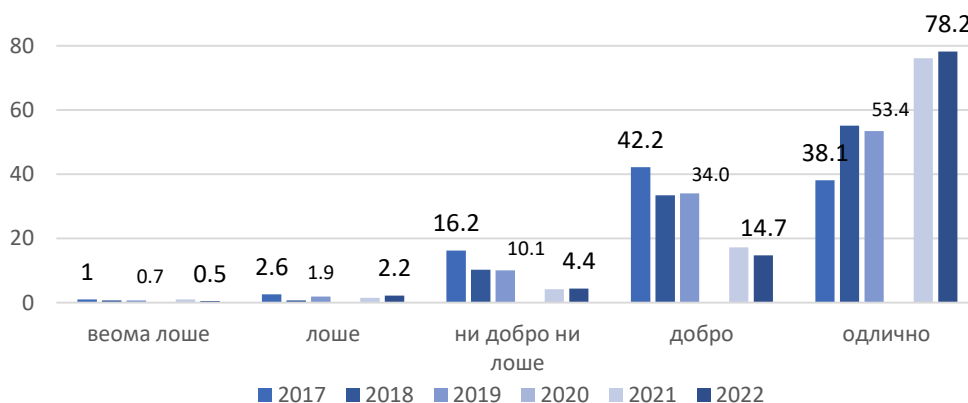
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018		2019		2020		2021		2022		
	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	SD
УКЦС	194	4,39	198	4.40			134	4.87	85	4.84	0.46
КБЦ „Мишовић“	45	4,60	38	4.89			43	4.81	91	4.91	0.28
КБЦ „Звездара“	52	4,46	36	3.94			24	4.88	27	4.74	0.81
КБЦ „Земун“	41	4,73	25	4.48			31	4.90	35	4.71	0.62
ГАК „Народни фронт“	117	4,47	129	4.43	121	4,54	170	4,61	164	4,63	0.76
УКУПНО	449	4,47	426	4.42			402	4.76	402	4.75	0.62

Успешношћу лекара у лечењу су најмање задовољне пацијенткиње у добној групи до 20 година (просечна оцена 4,67), пацијенткиње са веома лошим и осредњим материјалним положајем, и које имају завршену основну школу (4,50). Не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаница и задовољства успешношћу лекара у лечењу на гинеколошким одељењима (Табела 39).

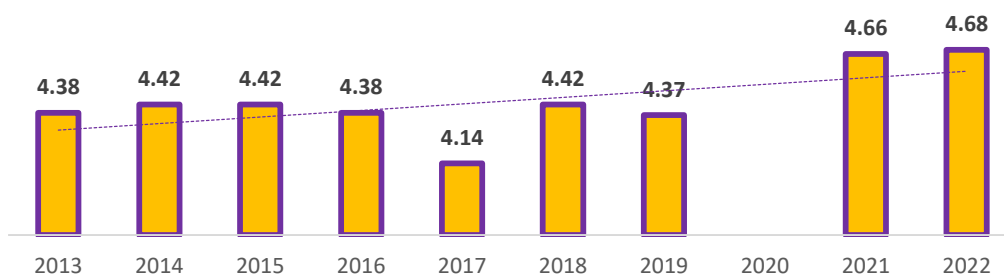
Табела 39. Задовољство успешношћу лекара у лечењу у односу на карактеристике испитаника

ВАРИЈАБЛЕ		N	\bar{x}	SD	вредност теста и p вредност
степен образовања	непотпуна ош	1	5.00		N=2,939 p=0,401
	основна школа	20	4.50	0.889	
	средња школа	164	4.74	0.642	
	виша и висока школа	214	4.78	0.578	
материјално стање домаћинства	веома лоше	1	3.00		N=6,238 p=0,182
	лоше	1	5.00		
	осредње	77	4.74	0.616	
	добро	251	4.76	0.627	
добне групе	до19	18	4.67	0.767	N=4,054 p=0,669
	20-29	77	4.70	0.708	
	30-39	175	4.71	0.695	
	40-49	60	4.85	0.404	
	50-59	10	4.90	0.316	
	60-69	19	4.95	0.229	
70 и више	43	4.79	0.466		

Лекарским услугама у целини током болничког лечења је задовољно око 93% испитаница, а незадовољно је 2,7% испитаница (графикон 38). На ово питање није одговорило 16 испитаница (3,8%).

Графикон 38. Задовољство испитаница услугама лекара у целини (%)


Услуге лекара у целини оцењене су високом просечном оценом 4,68, што је највећа оцена у посматраном периоду (графикон 39). Добијени резултати нису у потпуности упоредиви са претходним годинама, с обзиром да је промењена мерна скала у упитнику, а у 2021. и 2022. години се рад болница одвијао у условима епидемије.

Графикон 39. Задовољство испитаница услугама лекара у целини (просечна оцена)


Напомена: У 2020. години истраживање је спроведено само у ГАК „Народни фронт“.

Услугама лекара у целини су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „др Д. Мишовић“ (просечна оцена 4,86), док су најмање задовољне у ГАК „Народни фронт“ (4,53), (Табела 40). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница услугама лекара у целини између различитих болница ($F=4,070$, $DF=4$, $p=0,003$).

Табела 40. Задовољство испитаница услугама лекара у целини (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018		2019		2020		2021		2022		
	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	SD
УКЦС	197	4.33	197	4.38			134	4.72	84	4.77	0.52
КБЦ „Мишовић“	45	4.64	38	4.87			45	4.80	94	4.86	0.38
КБЦ „Звездара“	52	4.35	36	3.97			24	4.75	28	4.75	0.80
КБЦ „Земун“	41	4.71	25	4.36			31	4.94	36	4.61	0.77
ГАК „Народни фронт“	117	4.40	131	4.34	126	4,42	172	4.52	166	4.53	0.86
УКУПНО	452	4.42	427	4.37			406	4.66	408	4.68	0.71

Лекарским услугама у целини су најмање задовољне пацијенткиње у добној групи до 20 година (просечна оцена 4,56), пацијенткиње са веома лошим и веома добрим материјалним положајем, и које имају завршену основну школу (4,53). Не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаница и задовољства лекарским услугама у целини на гинеколошким одељењима (Табела 41).

**Табела 41. Задовољство лекарским услугама у целини
у односу на карактеристике испитаника**

ВАРИЈАБЛЕ		N	\bar{x}	SD	вредност теста и р вредност
степен образовања	непотпуна ош	1	5.00		H=2,562 p=0,464
	основна школа	19	4.53	0.841	
	средња школа	166	4.66	0.735	
	виша и висока школа	217	4.72	0.638	
материјално стање домаћинства	веома лоше	1	3.00		H=9,451 p=0,051
	лоше	1	5.00		
	осредње	76	4.64	0.647	
	добро	257	4.72	0.678	
	веома добро	66	4.55	0.863	
добне групе	до19	18	4.56	0.856	H=4,379 p=0,626
	20-29	77	4.66	0.821	
	30-39	178	4.63	0.726	
	40-49	63	4.84	0.410	
	50-59	10	4.80	0.422	
	60-69	20	4.70	0.733	
	70 и више	42	4.67	0.721	

КОРИШЋЕЊЕ БОЛНИЧКЕ ЗАШТИТЕ У УСЛОВИМА ЕПИДЕМИЈЕ COVID-19

- Коришћење клиничких путева током болничког лечења
- Задовољство болничким лечењем у вези сумње или потврђене болести COVID-19
- Одлагање болничког лечења (због неке друге болести, а не COVID-19) због актуелне епидемиолошке ситуације

➤ 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.

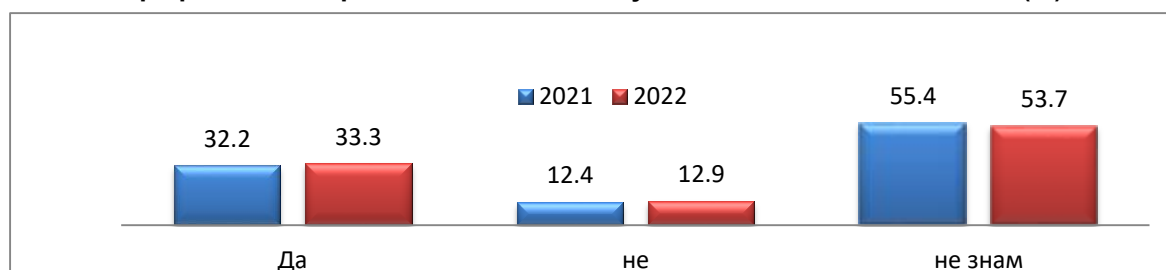
Клинички пут је пацијентов лични документ у виду протокола, који приказује редослед стандардних клиничких процедура у обради његовог здравственог проблема или стања од почетка до краја епизоде. Клинички пут омогућава евидентирање свих релевантних процедура или упис разлога, због којег процедура није 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 пројекта 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 363 испитаника у анкети (85,6%).

Графикон 40. Коришћење клиничког пута током болничког лечења (%)



Сваки други пацијент је навео да не зна да ли је у његовом лечењу коришћен клинички пут, док је 121 пацијент дао потврдан одговор (графикон 40). Добијени резултати су веома слични резултатима из претходне године. Највише пацијената сматра да је клинички пут коришћен у њиховом лечењу у КБЦ „Звездара“ (44%), а затим у КБЦ „др Д: Мишовић“ и КБЦ „Земун“ (по 40%). Најмање пацијента који су дали потврдан одговор о коришћењу клиничког пута је било у УКЦС, сваки пети (табела 42).

У КБЦ „Др Д. Мишовић“, УКЦС и ГАК „Народни фронт“ преко 55% анкетираних пацијената је навело да не знају да ли је у њиховом лечењу коришћен клинички пут. Међу болницама постоји статистички високо значајна разлика у мишљењу пацијената о коришћењу клиничких путева у лечењу ($\chi^2=26,851$, $DF=8$, $p=0,001$).

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

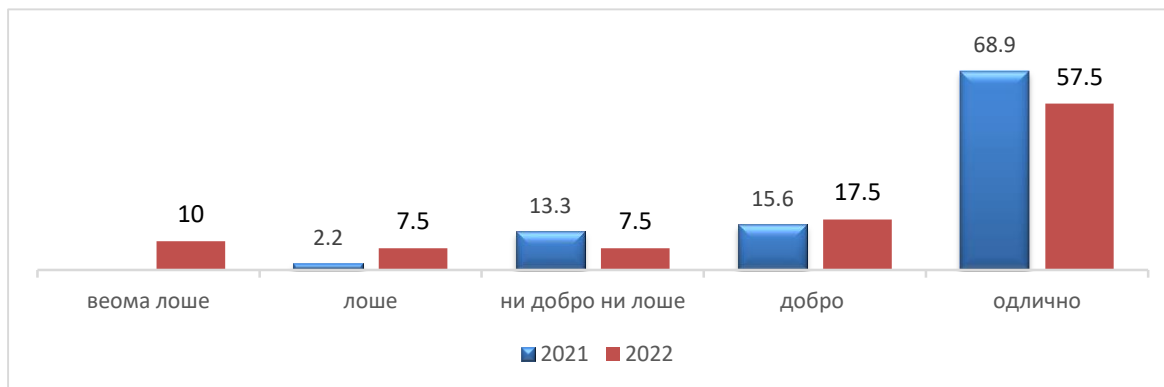
Табела 42. Коришћење клиничког пута током болничког лечења (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		НЕ ЗНАМ		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС	15	20.3	18	24.3	41	55.4	74	100.0
КБЦ „Мишовић“	30	40.0	4	5.3	41	54.7	75	100.0
КБЦ „Звездара“	11	44.0	7	28.0	7	28.0	25	100.0
КБЦ „Земун“	14	40.0	4	11.4	17	48.6	35	100.0
ГАК „Народни фронт“	51	33.1	14	9.1	89	57.8	154	100.0
УКУПНО	121	33.3	47	12.9	195	53.7	363	100.0

Коришћење болничке заштите у условима епидемије COVID-19

У анкети је испитивана доступност и квалитет болничког лечења у време епидемије 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, 253 (60%) испитаника је навело да се не односи на њих, а још 131 (31%) није одговорило на ово питање. Од 40 пацијената који су дали потврдан одговор, 23 (57,5%) је оценило да је њихово болничко лечење било одлично, а још 7 (17,5%) да је било добро, док 3 пацијента сматра да није било ни добро ни лоше, а 7 сматра да је било лоше или веома лоше (графикон 41).

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


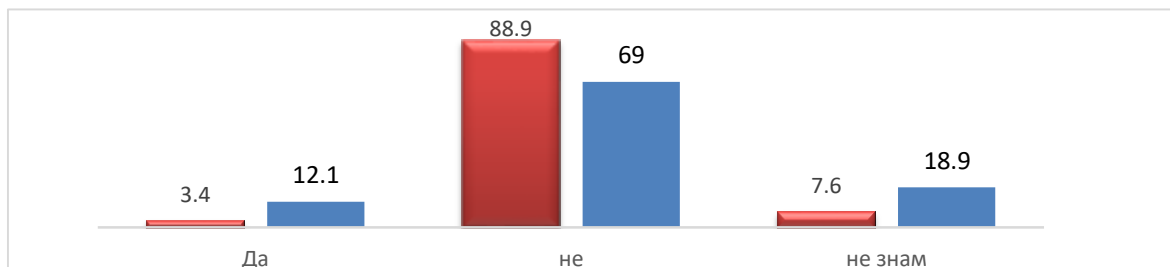
У 2 болнице су сви пацијенти услуге дијагностике и лечења због болести COVID-19, оценили као одличне (КБЦ „Звездара“ и КБЦ „Земун“), али је у овим установама био мали број испитаника лечених због ковид инфекције, само 6. У УКЦС, два од укупно 4 испитаника, а у ГАК „Народни фронт“ сваки четврти испитаник мисли да су наведене услуге биле лоше (табела 43). Болничко лечење због ковид инфекције оцењено је просечном оценом 4,05 на нивоу свих болница (4,51 у претходној години).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		Укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС	2	50.0	0	0	0	0	0	0	2	50.0	4	100.0
КБЦ „Мишовић“	0	0	0	0	0	0	3	30.0	7	70.0	10	100.0
КБЦ „Звездара“	0	0	0	0	0	0	0	0	3	100.0	3	100.0
КБЦ „Земун“	0	0	0	0	0	0	0	0	3	100.0	3	100.0
ГАК „Народни фронт“	2	10.0	3	15.0	3	15.0	4	20.0	8	40.0	20	100.0
УКУПНО	4	10.0	3	7.5	3	7.5	7	17.5	23	57.5	40	100.0

На питање да ли им је болничко лечење у овој болници (због неке друге болести, а не COVID-19) било одложено због епидемиолошке ситуације, 45 пацијената (12,1%) је одговорило потврдно, 70 испитаника (18,9%) да не зна, док је близу 70% испитаника одговорило негативно (графикон 42). На ово питање није одговорило 53 испитаника (12,5%).

Графикон 42. Да ли је болничко лечење у овој болници (због неке друге болести, а не COVID-19) било одложено због епидемиолошке ситуације (%)



Од 45 пацијената који су навели да им је лечење у болници било одложено због актуелне епидемиолошке ситуације, њих 35 је било у ГАК „Народни фронт“, 4 у УКЦС, 5 у КБЦ „Др Д. Мишовић“ и 1 у КБЦ „Звездара“ (табела 44).

Табела 44. 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	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС	4	5.3	56	74.7	15	20.0	75	100.0
КБЦ „Мишовић“	5	5.6	69	77.5	15	16.9	89	100.0
КБЦ „Звездара“	1	4.3	22	95.7	0		23	100.0
КБЦ „Земун“	0		30	85.7	5	14.3	35	100.0
ГАК „Народни фронт“	35	23.5	79	53.0	35	23.5	149	100.0
УКУПНО	45	12.1	256	69.0	70	18.9	371	100.0

ЗАДОВОЉСТВО ПАЦИЈЕНАТА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ У ЦЕЛИНИ

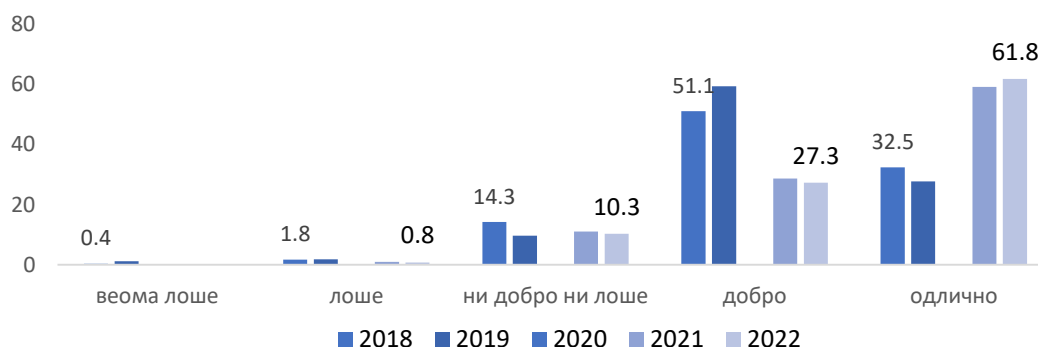
Укупно задовољство болничким лечењем у односу на:

- Старост испитаница
- Школску спрему
- Материјално стање
- Болницу у којој су лечени

Укупно задовољство болничким лечењем је сагледавано кроз питање да пацијенти оцене укупно задовољство болничким лечењем узимајући у обзир све напред наведене аспекте болничког рада.

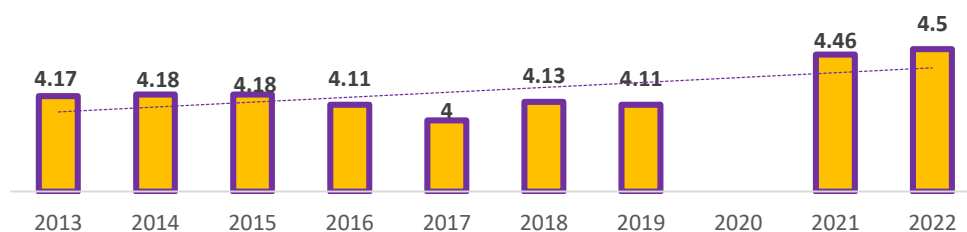
Болничким лечењем у целини на гинеколошко-акушерским одељењима задовољно је 89% пацијенткиња, 10,3% нису ни задовољне ни незадовољне, док је само 0,8% (3) пацијенткиња изјавило да су незадовољне (графикон 43). На ово питање нису одговориле 24 испитанице (5,7%).

Графикон 43. Задовољство испитаника болничким лечењем у целини (%)



Просечна оцена задовољства болничким лечењем веома је висока (4,5) и највећа у посматраном периоду (графикон 44). Добијени резултати нису у потпуности упоредиви са претходним годинама, с обзиром да је промењена мерна скала у упитнику, а у 2021. и 2020. години се рад болница одвијао у условима епидемије, али се уочава да је задовољство пацијенткиња у време пандемије било знатно веће у односу на период пре пандемије.

Графикон 44. Задовољство испитаника болничким лечењем у целини (просечна оцена)



Напомена: У 2020. години истраживање је спроведено само у ГАК „Народни фронт“.

Болничким лечењем у целини на гинеколошко-акушерским одељењима су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (4,74), док су најмање задовољне у ГАК „Народни фронт“ (4,39) и КБЦ „Земун“ (4,44), (табела 45. Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника болничким лечењем на гинеколошко-акушерским одељењима између болница ($F=3,850$, $DF=4$, $p=0,004$).

Табела 45. Задовољство испитаника болничким лечењем у целини (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018		2019		2020		2021		2022		SD
	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	Број	\bar{x}	
УКЦС	198	3.91	197	3.96			135	4.41	83	4.48	0.687
КБЦ „Мишовић“	47	4.49	37	4.76			44	4.73	92	4.74	0.532
КБЦ „Звездара“	51	4.25	36	3.83			24	4.67	28	4.50	0.745
КБЦ „Земун“	41	4.34	24	4.21			31	4.74	34	4.44	0.660
ГАК „Народни фронт“	119	4.24	137	4.20	126	4.43	173	4.35	163	4.39	0.780
УКУПНО	456	4.13	431	4.11			407	4.46	400	4.50	0.708

Степен зависности посматраних варијабли

Као и претходних година, опште задовољство корисника болничке заштите је анализирано у односу на њихову школску спрему, материјално стање и године старости.

Болничким лечењем у целини најзадовољније су пацијенткиње које немају завршену основну школу (просечна оцена 5, али је била само 1 пацијенткиња), а затим пацијенткиње које имају завршену основну школу, а најмање задовољне су пацијенткиње са завршеном вишом и високом школом (просечна оцена 4,49), (графикон 45). Није установљена статистички значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом у односу на школску спрему испитаница ($N=1,467$, $DF=3$, $p=0,690$).

Графикон 45. Просечна оцена задовољства болничким лечењем у односу на школску спрему испитаника (просечна оцена)



Напомена: У 2020. години истраживање је спроведено само у ГАК „Народни фронт“.

Болничким лечењем су најзадовољније пацијенткиње са добрим материјалним положајем (просечна оцена 4,45), као и са лошим (само 1 испитаница), а најмање задовољне испитанице са веома лошим материјалним положајем (само 1 испитаница) и са веома добрим материјалним положајем (са просечном оценом 4,44). Није установљена статистички значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом у односу на материјално стање испитаника ($N=3,665$, $DF=4$, $p=0,453$).

Графикон 46. Просечна оцена задовољства болничким лечењем у односу на материјални положај испитаника (просечна оцена)



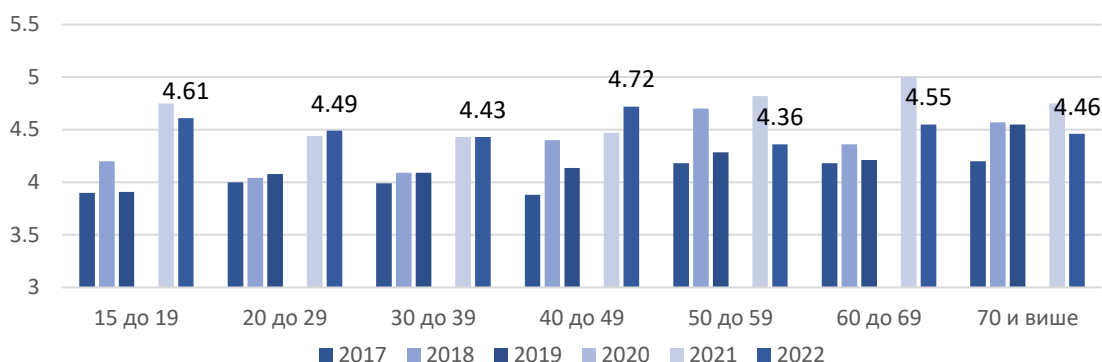
Напомена: У 2020. години истраживање је спроведено само у ГАК „Народни фронт“.

На гинеколошко-акушерским одељењима је највише лечено пацијенткиња у добној групи од 30 до 39 година, скоро половина од укупног броја (43,2%), а затим у добној групи од 20 до 29 година (18,6%). Још око 15% испитаница су у добној групи од 40 до 49 година, а 19% је старијих од 50 година. Најмање су заступљене пацијенткиње млађе од 20 година (4,2%).

Посматрајући по добним групама, најзадовољније су пацијенткиње старости 40 до 49 година (4,72) и млађе од 20 година (просечна оцена 4,61), а најнезадовољније су пацијенткиње у добној групи од 50 до 59 година (4,36) и од 30 до 39 година (4,43), (графикон 47). Није утврђена

статистички значајна разлика у задовољству испитаница болничким лечењем у односу на старосне групе ($F=1,420$, $DF=6$, $p=0,205$).

Графикон 47. Просечна оцена задовољства болничким лечењем у односу на старост испитаника (просечна оцена)



Напомена: У 2020. години истраживање је спроведено само у ГАК „Народни фронт“.

КОМЕНТАРИ ИСПИТАНИКА

Пацијенти су имали могућност да у упитник упишу своје примедбе, похвале на рад и предлоге за унапређење квалитета. Од 424 пацијента, 54 (13%) је написало коментаре везане за болнички боравак и лечење. Универзитетски клинички центар Србије није унео коментаре у базу података. Као и претходних година, највише је било похвала за рад појединих лекара и медицинских сестара који су их лечили, њихову стручност, пожртвованост, љубазност (41 или 76% свих коментара).

„Пре доласка у ову болницу чула сам само речи хвале за све сегменте из анкете. Веровала сам у њих али су ми похвале звучале мало претерано. После личног искуства, одушевљена сам комплетном организацијом од стране запослених, атмосфером која се осећа у болници. Дакле, све похвале и велико хвала!“ (пацијенткиња, КБЦ „др Д. Мишовић)

„Запослени заслужују све бенифиције за овако одговоран посао који обављају са пуно пажње, разумевања, професионално...“ (пацијенткиња 34 године, КБЦ „др Д. Мишовић“)

„Особље је јако професионално, љубазно, стрпљиво и разумно са свим пацијенткињама и њиховим здравственим проблемима“ пацијенткиња 29 година, КБЦ „др Д. Мишовић“)

Од само 13 примедби, које су написале пацијенткиње, 4 су се односиле на храну, 3 на потребу за више обавештења и информација од здравствених радника, 2 на постељину за болесничке кревете, а затим на потребу више мокрих чворова, као и на дуго чекање на интервенцију током болничког лечења.

„Храна је јако лоша, као и то што се постељина не мења уопште!“ (пацијенткиња 24 године, КБЦ „Земун“)

„Значила би већа посвећеност сестара када је у питању дојење“. (пацијенткиња 29 година, КБЦ „др Д. Мишовић“)

„Предлажем присуство блиске особе током порођаја. Похваљујем љубазност појединих лекара. Примедбу имам на објашњења лекара према пацијенту, ако пацијенту нешто није јасно да му лекар детаљно и максимално објасни“. (пацијенткиња 19 година, КБЦ „Земун“)

„Савет лекарима да и оног наизглед "простог"пацијента,односно особе која делује да код ње не постоје индикације да се предузме интервенција, прегледају мало детаљније и посвете му пажњу“ (пацијенткиња 30 година, КБЦ „Звездара“)

„Недостаје сат у соби. Било би добро имати одштампане на зиду списак активности (визите, оброке, смене) са сатницама и шта се за време тих активности очекује од пацијената. (КБЦ „Звездара“)

ЗАКЉУЧАК

У 2022. години анкета о задовољству корисника болничким лечењем је спроведена на гинеколошко-акушерским одељењима у свих 5 болница у Београду уз учешће 424 испитанице. Резултати истраживања су показали висок степен задовољства (око 88% испитаница сматра болничко лечење одличним или добрим, а само 0,8% лошим). Просечна оцена укупног задовољства за све болнице је 4,50 и већа је у односу на претходне године, а знатно већа у односу на период пре пандемије, када је просечна оцена имала вредности између 4 и 4,2.

Треба нагласити да се ових 5 гинеколошко-акушерских одељења разликују како по величини), тако и по нивоу здравствене заштите (УКЦС и ГАК „Народни фронт“ су установе терцијарног нивоа, док су одељења у клиничко-болничким центрима секундарног нивоа), кадровској обезбеђености, опремљености, као и по карактеристикама испитаница. Истиче се да је у 2022. години у ГАК „Народни фронт“ обављено око 8.000 порођаја, знатно више у односу на друге болнице. Такође, у овој истанови је истраживањем обухваћен највећи број испитаница (40% од укупног броја свих анкетираних). У 2022. години постојала је статистички значајна разлика између ових одељења у односу на старост, материјални положај и школску спрему испитаница. Сви ови фактори су могли утицати на добијене резултате, односно степен задовољства корисника. Због тога приказано упоређивање резултата између установа треба разматрати са великом резервом.

Од свих аспеката болничког рада и смештаја, пацијенткиње су најмање задовољне организацијом посета, хигијеном тоалета и исхраном, а најзадовољније радом лекара и медицинских сестара. Сви испитивани аспекти су оцењени знатно већим оценама у односу на период пре пандемије.

Услугама и организацијом здравствене заштите током болничког лечења, најзадовољније су испитанице у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, с тим да су испитанице у КБЦ „Земун“ најзадовољније организацијом посета, у ГАК „Народни фронт“ условима смештаја у болници, а у КБЦ „Звездара“ обавештењима добијеним приликом отпуста из болнице. Најмање задовољне су испитанице из УКЦС у делу услова смештаја, одржавања хигијене болесничке собе, одржавања хигијене тоалета и организације посета. Исхраном су најмање задовољне испитанице из КБЦ „Земун“. Пацијенткиње из ГАК „Народни фронт“ су најмање задовољне услугама дијагностике и терапије и обавештењима добијеним приликом пријема у болницу, као и приликом отпуста из болнице. **Статистички значајна разлика у задовољству испитаница различитих болница је постојала за све наведене аспекте, сем за услове смештаја.**

У складу са епидемиолошком ситуацијом, у време спровођења анкете, биле су забрањене посете болесницима. Ипак, 53% испитаница је оценило организацију посета као одличну или добру, а 34% као лошу. Просечна оцена за организацију посета је 3,25 и има најмању вредност у УКЦС (2,87) и ГАК „Народни фронт“ (3,17), а највећу у КБЦ „Земун“ (3,91) и КБЦ „Др Д. Мишовић“ (3,54).

Просечна оцена задовољства услугама исхране је 4,0 (72% задовољних) и већа је у односу на период пре пандемије. Услугама болничке исхране су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (4,13), а најмање задовољне у КБЦ „Земун“ (3,26).

Болничким смештајем је задовољно око 85% испитаница, а просечна оцена је 4,34. Условима смештаја су најзадовољније пацијенткиње у ГАК „Народни фронт“ (4,42) и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (4,39), а најмање задовољне у УКЦС (4,20).

Чак 91% испитаника мисли да су организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници били одлични или добри. Просечна оцена за ове услуге је 4,59 за све болнице и има вредности од 4,43 у ГАК „Народни фронт“ до 4,83 у КБЦ „Др Д. Мишовић“.

Обавештења која су им дата приликом пријема у болницу (право на сагласност на предложену процедуру, о дужностима на одељењу и начину приговора или жалби) су одлична и добра за 85%, а лоша за 4% пацијената. Просечна оцена за ова обавештења је 4,44 за све болнице (од 4,29 у ГАК „Народни фронт“ до 4,73 у КБЦ „Др Д. Мишовић“).

Већина пацијената (87%) сматра да су обавештења која су добили приликом отпуста из болнице (о режиму исхране, личној хигијени, начину живота, о контролама и сл.) одлична или добра, а само 5,4% мисли да су лоша. Просечна оцена за ова обавештења је 4,47 и има вредности од 4,23 у ГАК „Народни фронт“ до 4,70 у КБЦ „Звездара“.

Одржавање хигијене болесничке собе је било одлично или добро за 85%, а лоше за 5,8% пацијената. Просечна оцена за одржавање хигијене болесничких соба је 4,42 (од 3,69 у УКЦС до 4,69 у КБЦ „Др Д. Мишовић“).

Одржавање хигијене тоалета у болници је било одлично или добро за 73,5%, а лоше за 10,6% пацијената. Просечна оцена за одржавање хигијене тоалета је 4,1 и има најмању вредност у УКЦС (3,34), а највећу у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (4,39).

Веома висок удео пацијената гинеколошко-акушерских одељења је задовољан радом лекара и медицинских сестара у целини (око 94%). Пацијенти су најмање задовољни објашњењима тестова, процедура и третмана која добијају од здравствених радника.

Радом медицинских сестара у целини, њиховом љубазношћу, добијеним објашњењима и чекањем на сестру у условима хитне потребе су најмање задовољне испитанице у ГАК „Народни фронт“ и УКЦС, док су најзадовољније испитанице у КБЦ „Др Д. Мишовић“ и у КБЦ „Звездара“. **Међутим, није постојала статистички значајна разлика у задовољству испитаница различитих болница радом медицинских сестара.**

Љубазност медицинских сестара је одлична или добра за 92%, а лоша за 1,4% испитаница, а просечна оцена је 4,66 на нивоу свих болница (од 4,56 у УКЦС и 4,58 у ГАК „Народни фронт“ до 4,86 у КБЦ „Др Д. Мишовић“).

Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе је одлично или добро за 94% испитаница са просечном оценом 4,68 (од 4,62 у ГАК „Народни фронт“ до 4,83 у КБЦ „др Д. Мишовић“).

Пацијенти су у нешто мањем степену задовољни објашњењима процедура, тестова и третмана која су добијали од медицинских сестара (92% пацијената је дало оцену одлично или добро, а 2,7% лоше). Просечна оцена је 4,65 за све болнице (од 4,57 у ГАК „Народни фронт“ до 4,79 у КБЦ „др Д. Мишовић“).

Сестринску негу у целини само је 1,7% испитаница оценило као лошу, а просечна оцена је веома висока, 4,70 (од 4,61 у КБЦ „Земун“ до 4,79 у КБЦ „др Д. Мишовић“ и КБЦ „Звездара“).

Од лекарских особина, најбоље су оцењени успешност у лечењу и способност дијагностике. Радом лекара су најзадовољније испитанице у КБЦ „Др Д. Мишовић“, а најмање задовољне у ГАК „Народни фронт“. **Статистички значајна разлика у задовољству испитаница различитих болница постојала је за све аспекте лекарског рада.**

Аспекте лекарског рада између 87% и 94% испитаница сматра одличним или добрим. Љубазност лекара је оцењена у распону од 4,43 у ГАК „Народни фронт“, до 4,87 у КБЦ „Др Д. Мишовић“, а са 4,59 за ниво свих болница. Лекарева успешност у лечењу је оцењена у распону од 4,63 у ГАК „Народни фронт“, до 4,91 у КБЦ „Др Д. Мишовић“ и са 4,75 за ниво свих болница. Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената има просечне оцене од 4,56 у ГАК „Народни фронт“, до 4,89 у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (4,69 за ниво свих болница). Нешто лошије је оцењена спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената, са просечном оценом 4,48 (од 4,30 у ГАК „Народни фронт“, до 4,73 у КБЦ „Др Д. Мишовић“). И лекарска објашњења процедура, тестова и третмана су оцењена са просечном оценом 4,48 за ниво свих болница (од 4,31 у ГАК „Народни фронт“, до 4,79 у КБЦ „Др Д. Мишовић“).

Опште задовољство услугама лекара је добило оцену 4,68 (од 4,53 у ГАК „Народни фронт“, до 4,86 у КБЦ „Др Д. Мишовић“).

На питање о коришћењу клиничког пута у њиховом болничком лечењу одговориле су 363 испитанице (85,6%). Сваки други пацијент је навео да не зна да ли је у његовом лечењу коришћен клинички пут, док је 121 пацијент дао потврдан одговор. Највише пацијената сматра да је клинички пут коришћен у њиховом лечењу у КБЦ „Звездара“ (44%), а затим у КБЦ „др Д: Мишовић“ и КБЦ „Земун“ (по 40%). Најмање пацијената који су дали потврдан одговор о коришћењу клиничког пута је било у УКЦС, сваки пети.

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

На питање које се односи на услуге дијагностике и лечења у истој болници у вези сумње или потврђене болести COVID-19, 253 (60%) испитаница је навело да се не односи на њих, а још 131 (31%) није одговорило на ово питање. Од 40 пацијената који су дали потврдан одговор, 23 (57,5%) је оценило да је њихово болничко лечење било одлично, а још 7 (17,5%) да је било добро, док 3 пацијента сматра да није било ни добро ни лоше, а 7 да је било лоше или веома лоше. Просечна оцена за услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19, за ниво свих болница износи 4,05.

На питање да ли им је болничко лечење у овој болници (због неке друге болести, а не COVID-19) било одложено због епидемиолошке ситуације, 45 пацијената (12,1%) је одговорило потврдно, а 70 испитаника (18,9%) да не зна, док је 69% испитаница одговорило негативно. Од пацијената који су доживели одлагање болничког лечења, 35 је било у ГАК „Народни фронт“, 4 у УКЦС, 5 у КБЦ „Др Д. Мишовић“ и 1 у КБЦ „Звездара“.

Задовољство пацијенткиња се значајно разликује у различитим болницама (просечна оцена од 4,39 до 4,74). Болничким лечењем у целини на гинеколошко-акушерским одељењима су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ и КБЦ „Звездара“, док су најмање задовољне у ГАК „Народни фронт“ и КБЦ „Земун“. Међутим, приликом тумачења ових разлика треба имати у виду, све напред наведене разлике између установа.

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

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

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

Истиче се да је ниво задовољства корисница гинеколошко-акушерских одељења у болницама у Београду у време пандемије био знатно већи у односу на период пре пандемије. Међутим, на добијене резултате је могла утицати и промена упитника, односно мерне скале у упитнику, од 2020. године.