

**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА
КОРИСНИКА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ
НА ИНТЕРНИСТИЧКИМ 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	4
ЛИСТА ТАБЕЛА	5
ЛИСТА ГРАФИКОНА	7
УВОД	9
ИНСТРУМЕНТ ЗА ПРОЦЕНУ ЗАДОВОЉСТВА	10
МЕТОД РАДА ЗА ПРОЦЕНУ ЗАДОВОЉСТВА	10
РЕЗУЛТАТИ	11
Карактеристике испитаника	12
Дистрибуција испитаника	12
Заступљеност према полу	13
Године живота (популационе групе)	13
Степен образовања	14
Материјално стање домаћинства	15
УСЛУГЕ И ОРГАНИЗАЦИЈА ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ	
ТОКОМ БОЛНИЧКОГ ЛЕЧЕЊА	17
Обавештења која су вам дата код пријема у болницу	18
Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије у болници	19
Услуге исхране током боравка у болници	22
Услуге смештаја током боравка у болници	24
Одржавање хигијене болесничке собе	26
Одржавање хигијене тоалета у болници	29
Организација посета	31
Обавештења која су вам дата код отпуста из болнице	33
ЗАДОВОЉСТВО СЕСТРИНСКОМ НЕГОМ ТОКОМ БОРАВКА У БОЛНИЦИ	37
Поштовање и љубазност	38
Време чекања на сестру код хитне потребе	40
Објашњење процедура, тестова и третмана	42
Опште задовољство сестринском негом	45
ЗАДОВОЉСТВО УСЛУГАМА ЛЕКАРА ТОКОМ БОРАВКА У БОЛНИЦИ	48
Спремност да дају одговоре на питања	49
Објашњења процедура, тестова и третмана	51
Поштовање и љубазност	53
Способност дијагностиковања здравствених проблема	56
Успешност лечења	58
Опште задовољство услугама лекара	60
ЕЛЕМЕНТИ КОРИШЋЕЊА БОЛНИЧКЕ ЗАШТИТЕ	64
Коришћење клиничких путева током болничког лечења	65
Коришћење болничке заштите у условима епидемије COVID-19	66
Задовољство болничким лечењем у целини	69
Степен зависности карактеристика испитаника и задовољства	71
Коментари пацијената	73
ЗАКЉУЧАК	74

СКРАЋЕНИЦЕ И НАПОМЕНЕ

УКЦС: Универзитетски клинички центар Србије

КБЦ: клиничко-болнички центар

ИКВБ: Институт за кардиоваскуларне болести

ИОР Србије: Институт за онкологију и радиологију Србије

СБ: Специјална болница

ИМР: Институт за медицину рада

ВМА: Војномедицинска академија

Анкета у 2022. години спроведена је на одељењима интерне медицине међу пацијентима

у 13 болница:

- *Универзитетски клинички центар Србије*
- *КБЦ „Др Драгиша Мишовић“*
- *КБЦ „Звездара“*
- *КБЦ „Земун“*
- *КБЦ „Бежанијска коса“*
- *Институт за кардиоваскуларне болести „Дедиње“*
- *Институт за онкологију и радиологију Србије*
- *Институт за реуматологију*
- *Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“*
- *Специјална болница за интерне болести Младеновац*
- *Специјална болница за интерне болести Лазаревац*
- *Институт за медицину рада Србије „Др Драгомир Карајовић“*

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

У графиконима: најбољи резултат заокружен је црном бојом, а црвеном најлошији.

Листа табела		Страна
Табела 1	Стопа одговора учесника у анкети (%)	12
Табела 2	Дистрибуција испитаника према болницама (%)	13
Табела 3	Дистрибуција испитаника према полу по болницама (%)	13
Табела 4	Просечна старост испитаника по болницама	14
Табела 5	Дистрибуција испитаника по болницама према степену образовања (%)	15
Табела 6	Дистрибуција испитаника према материјалном положају по болницама (%)	16
Табела 7	Обавештења која су пацијенту дата приликом болничког пријема по установама (%)	18
Табела 8	Просечна оцена обавештења која су пацијенту дата приликом пријема у болницу	19
Табела 9	Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка по болницама (%)	20
Табела 10	Просечна оцена организације и брзине пружања услуга дијагностике и терапије током боравка по болници	21
Табела 11	Просечне оцене организације и брзине пружања дијагностичких услуга и терапије током боравка према карактеристикама испитаника	21
Табела 12	Услуге болничке исхране по болницама (%)	22
Табела 13	Просечне оцене задовољства испитаника услугама исхране по болницама	23
Табела 14	Просечне оцене задовољства испитаника услугама исхране према карактеристикама испитаника	24
Табела 15	Услови болничког смештаја по болницама (%)	25
Табела 16	Просечне оцене општег задовољства смештајем по болницама	25
Табела 17	Просечне оцене општег задовољства смештајем према карактеристикама испитаника	26
Табела 18	Одржавање хигијене болесничке собе по болницама (%)	27
Табела 19	Просечне оцене хигијене болесничке собе по болницама	28
Табела 20	Просечне оцене хигијене болесничке собе према карактеристикама испитаника	28
Табела 21	Хигијена болничких тоалета (%)	29
Табела 22	Просечне оцене одржавања хигијене тоалета по болницама	30
Табела 23	Просечне оцене хигијене болесничких тоалета према карактеристикама испитаника	31
Табела 24	Организација посета по болницама (%)	32
Табела 25	Просечне оцене организације посета по болницама	32
Табела 26	Просечне оцене организације посета према карактеристикама испитаника	33
Табела 27	Обавештења дата пацијенту приликом отпуста из болнице по болницама (%)	34
Табела 28	Просечна оцена обавештења дата пацијенту приликом отпуста из болнице	35
Табела 29	Просечне оцене за обавештења дата пацијенту приликом отпуста из болнице према карактеристикама испитаника	35
Табела 30	Поштовање и љубазност медицинских сестара по установама (%)	38
Табела 31	Просечне оцене љубазности медицинских сестара по болницама	39
Табела 32	Просечне оцене љубазности медицинских сестара према карактеристикама испитаника	40
Табела 33	Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе по установама (%)	41
Табела 34	Просечне оцене чекање на медицинску сестру код хитне потребе по болницама	41

Листа табела		Страна
Табела 35	Просечне оцене за чекање на медицинску сестру код хитне потребе према карактеристикама испитаника	42
Табела 36	Сестринска објашњења тестова и третмана по болницама (%)	43
Табела 37	Просечне оцене задовољства сестринским објашњавањем процедура по болницама	44
Табела 38	Просечне оцене задовољства сестринским објашњавањем процедура према карактеристикама испитаника	44
Табела 39	Опште задовољство сестринском негом по болницама (%)	45
Табела 40	Просечне оцене задовољства сестринском негом у целини по болницама	46
Табела 41	Просечне оцене задовољства сестринском негом у целини према карактеристикама испитаника	47
Табела 42	Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената по болницама (%)	49
Табела 43	Просечне оцене спремности лекара да дају одговоре на питања пацијената по болницама	50
Табела 44	Просечне оцене спремности лекара да дају одговоре на питања пацијената према карактеристикама испитаника	51
Табела 45	Лекарска објашњења процедура и третмана по болницама (%)	52
Табела 46	Просечне оцене лекарских објашњења процедура и третмана по болницама	52
Табела 47	Просечне оцене лекарских објашњења процедура и третмана према карактеристикама испитаника	53
Табела 48	Поштовање и љубазност лекара по болницама (%)	54
Табела 49	Просечне оцене задовољства испитаника љубазношћу и поштовањем лекара по болницама	55
Табела 50	Просечне оцене задовољства испитаника љубазношћу и поштовањем лекара према карактеристикама испитаника	55
Табела 51	Способност дијагностике лекара по болницама (%)	56
Табела 52	Просечне оцене способности дијагностике лекара по болницама	57
Табела 53	Просечне оцене способности дијагностике лекара према карактеристикама испитаника	58
Табела 54	Успешност лекара у лечењу (%)	59
Табела 55	Просечне оцене успешности лекара у лечењу по болницама	59
Табела 56	Просечне оцене успешности лекара у лечењу према карактеристикама испитаника	60
Табела 57	Опште задовољство испитаника услугама лекара по болницама (%)	61
Табела 58	Просечне оцене општег задовољства испитаника услугама лекара по болницама	62
Табела 59	Просечне оцене општег задовољства испитаника услугама лекара према карактеристикама испитаника	62
Табела 60	Коришћење клиничког пута током болничког лечења (%)	66
Табела 61	Услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19 по болницама (%)	67
Табела 62	Просечне оцене за услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19 по болницама	67
Табела 63	Да ли је болничко лечење у овој болници (због неке друге болести, а не COVID-19) било одложено због епидемиолошке ситуације (%)	68
Табела 64	Задовољство испитаника болничким лечењем у целини (%)	69
Табела 65	Просечне оцене задовољства болничким лечењем у целини на хируршким одељењима по болницама	70

Листа графикана		Страна
Графикон 1	Дистрибуција испитаника по добним групама (%)	14
Графикон 2	Степен образовања испитаника (%)	14
Графикон 3	Материјални статус испитаника (%)	15
Графикон 4	Обавештења која су пацијенту дата приликом пријема у болницу (%)	18
Графикон 5	Обавештења која су пацијенту дата приликом пријема у болницу (просечна оцена)	19
Графикон 6	Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници (%)	19
Графикон 7	Просечне оцене организације и брзине пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници	20
Графикон 8	Услуге болничке исхране (%)	22
Графикон 9	Просечне оцене задовољства испитаника услугама исхране	23
Графикон 10	Услови болничког смештаја (%)	24
Графикон 11	Просечне оцене задовољства испитаника условима смештаја	25
Графикон 12	Одржавање хигијене болничке собе (%)	26
Графикон 13	Просечне оцене одржавања хигијене болесничке собе	27
Графикон 14	Задовољство испитаника одржавањем хигијене болничких тоалета (%)	28
Графикон 15	Просечне оцене задовољства испитаника чистоћом болничких тоалета	29
Графикон 16	Организација посета (%)	31
Графикон 17	Организација посета (просечна оцена)	32
Графикон 18	Обавештења дата пацијенту приликом отпуста из болнице (%)	33
Графикон 19	Обавештења дата пацијенту приликом отпуста из болнице (просечна оцена)	34
Графикон 20	Задовољство услугама и организацијом здравствене заштите током болничког лечења (просечне оцене)	36
Графикон 21	Поштовање и љубазност медицинских сестара (%)	38
Графикон 22	Просечне оцене задовољства испитаника поштовањем и љубазношћу медицинских сестара	39
Графикон 23	Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе (%)	40
Графикон 24	Просечне оцене задовољства испитаника временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе	41
Графикон 25	Задовољство испитаника објашњењима процедура која добијају од медицинских сестара (%)	42
Графикон 26	Просечне оцене задовољства испитаника објашњењима процедура која добијају од медицинских сестара	43
Графикон 27	Опште задовољство испитаника сестринском негом (%)	45
Графикон 28	Просечне оцене задовољства испитаника сестринском негом у целини	46
Графикон 29	Просечне оцене задовољства сестринском негом	47
Графикон 30	Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената (%)	49
Графикон 31	Просечне оцене спремности лекара да дају одговоре на питања пацијената	50
Графикон 32	Лекарска објашњења процедура и третмана (%)	51
Графикон 33	Просечне оцене лекарских објашњења процедура и третмана	52
Графикон 34	Поштовање и љубазност лекара (%)	53
Графикон 35	Просечне оцене задовољства испитаника поштовањем и љубазношћу лекара	54
Графикон 36	Способност дијагностике лекара (%)	55
Графикон 37	Просечне оцене способности дијагностике лекара	56
Графикон 38	Успешност лекара у лечењу (%)	58
Графикон 39	Просечне оцене успешности лекара у лечењу	59
Графикон 40	Опште задовољство испитаника услугама лекара (%)	60
Графикон 41	Просечне оцене општег задовољства испитаника услугама лекара	61
Графикон 42	Просечне оцене задовољством лекарима	62
Графикон 43	Коришћење клиничког пута током болничког лечења (%)	65
Графикон 44	Услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19	66

Листа графикана		Страна
Графикон 45	Да ли је болничко лечење у овој болници (због неке друге болести, а не COVID-19) било одложено због епидемиолошке ситуације (%)	68
Графикон 46	Задовољство испитаника болничким лечењем у целини (%)	69
Графикон 47	Просечне оцене задовољства испитаника болничким лечењем у целини	70
Графикон 48	Просечна оцена задовољства у односу на пол испитаника	71
Графикон 49	Просечне оцене задовољства у односу на школску спрему испитаника	71
Графикон 50	Просечне оцене задовољства болничким лечењем у односу на материјални положај испитаника	72
Графикон 51	Просечне оцене задовољства у односу на добне групе испитаника	72

УВОД

Истраживање задовољства корисника болничким лечењем обавља се од 2004. године у свим болницама у Србији у истом термину и са истим упитником, по методологији Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“. Испитивање се организује током пет узастопних радних дана у години, а анкетирају се пацијенти приликом отпуста са болничког лечења. Анкета је анонимна и добровољна. Организацију истраживања у здравственој установи (умножавање упитника, поделу пацијентима, прикупљање попуњених упитника) и унос података обавља Комисија за унапређење квалитета рада установе.

У 2022. години анкета је спроведена, уз примену свих противепидемијских мера, у периоду од 21. до 25. новембра на интернистичким одељењима у 13 болница: УКЦС, ВМА, четири клиничко-болничка центра, Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, Институту за онкологију радиологију Србије, Институту за реуматологију, Институту за медицину рада Србије „др Драгомир Карајовић, Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ и Специјалним болницама за интерне болести у Лазаревцу и Младеновцу.

ИНСТРУМЕНТ ЗА ПРОЦЕНУ ЗАДОВОЉСТВА

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

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

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

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

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

МЕТОД РАДА ЗА ПРОЦЕНУ ЗАДОВОЉСТВА

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

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

У анализи су приказани подаци збирно за ниво свих интернистичких одељења, као и по појединачним болницама. Збирни подаци обухватају десетогодишњи период, од 2013. до 2022. године, док подаци по установама обухватају период од 2020. до 2022. године. Приликом тумачења приказаних резултата, треба имати у виду да у 2020. и 2021. години нису све болнице учествовале у анкети због епидемиолошке ситуације. У 2021. години због епидемије заразне болести COVID-19, истраживање није спроведено у Специјалној болници за интерне болести Младеновац и Институт за медицину рада Србије „др Драгомир Карајовић“, за разлику од претходне године када КЦС, клиничко-болнички центри „Земун“, „Звездара“, и „Др Драгиша Мишовић“, Институт за реуматологију и Институт за медицину рада Србије „др Драгомир Карајовић“ нису обавили истраживање задовољства својих корисника.

Војномедицинска академија спроводи испитивање задовољства својих пацијената током две недеље, па је број испитаника већи у односу на остале болнице. Ова установа користи упитник, који се у осталим болницама примењивао до 2020. године, тако да за нека питања из упитника није могуће упоређивање са другим болницама.

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

КАРАКТЕРИСТИКЕ ИСПИТАНИКА

Карактеристике испитаника

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

КАРАКТЕРИСТИКЕ ИСПИТАНИКА

У 2022. години на интернистичким одељењима (интерна медицина – пулмологија, кардиологија, алергологија и имунологија, гастроентерологија, хематологија, ендокринологија, нефрологија, реуматологија, инфективне болести, дерматовенерологија, неурологија, пнеумофтизиологија) у 13 болница у Београду, анкету је попунило 1.585 пацијената (за 86 испитаника више у односу на претходну годину).

Укупну стопу одговора за све болнице није могуће израчунати, с обзиром да КБЦ „Бежанијска коса“ и ВМА нису доставили податке за стопу одговора. У осталим болницама, укупно је био 1.471 отпуштени болесник у време спровођења анкете. Анкетни упитник је узео 1.181 пацијент, а 1.144 је попунило упитник. Стопа одговора у односу на број подељених упитника износи 92%, а у односу на број отпуштених пацијената - 74%. Посматрано по болницама, стопа одговора у односу на број подељених упитника има веома високе вредности од 62%, па до 100% у чак 6 болница, па се поставља питање тачности приказаних података о броју враћених упитника. Стопа одговора у односу на број отпуштених пацијената износи око 42% у Специјалној болници „Свети Сава“, 56% у УКЦС, 76% у КБЦ „Земун“, а знатно веће вредности у осталим болницама (Табела 1).

Табела 1: Стопа одговора учесника у анкети (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број исписаних болесника	Број подељених упитника	Број попуњених упитника	Стопа одговора у односу на број подељених упитника	Стопа одговора у односу на број исписаних болесника
УКЦС	561	360	315	87,5	56,1
КБЦ „Др Д. Мишовић“	75	75	75	100	100
КБЦ „Звездара“	151	146	144	98,6	95,4
КБЦ „Земун“	143	114	109	95,6	76,2
КБЦ „Бежанијска коса“			60		
Институт за КВБ „Дедиње“	45	45	45	100	100
Институт за онкологију и радиологију Србије	287	287	287	100	100
Институт за реуматологију	37	37	37	100	100
СБ „Свети Сава“	104	52	44	84,6	42,3
СБ Младеновац	45	45	28	62,2	62,2
СБ Лазаревац	9	9	9	100	100
ИМП „Др Д. Карајовић“	12	12	12	100	100
ВМА			441		
УКУПНО	1471*	1181*	1084	91,8*	73,7*
СВЕГА (са ВМА и КБЦ „Б. коса“)			1585		

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

Највећи број пацијената попунио је анкету у ВМА, 441 (27.8% од свих испитаника), потом у УКЦС - 315 (19.9%) и Институту за онкологију и радиологију Србије - 287 (18.1%), тако да је у ове три установе било две трећине од укупног броја испитаника. Најмање испитаника је било у у СБ за интерне болести Лазаревац (само 9 или 0.5%) и Институту за медицину рада Србије „Др Д. Карајовић“, 0.8% (таб. 2). Оваква неуједначена дистрибуција испитаника условљена је различитом величином здравствених установа и утиче на обраду података и поређење резултата између установа.

Табела 2: Дистрибуција испитаника према болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.		2021.		2022.	
	N	%	N	%	N	%
УКЦС			472	31.5	315	19.9
КБЦ „Др Д. Мишовић“			8	0.5	55	3.5
КБЦ „Звездара“			109	7.3	144	9.1
КБЦ „Земун“			110	7.3	109	6.9
КБЦ „Бежанијска коса“	33	4.4	40	2.7	60	3.8
ИКВБ „Дедиње“	35	4.6	48	3.2	45	2.8
ИОР Србије	211	28.0	264	17.6	287	18.1
Институт за реуматологију			39	2.6	37	2.3
СБ „Свети Сава“	33	4.4	36	2.4	44	2.8
СБ Младеновац	15	2.0			28	1.8
СБ Лазаревац	8	1.1	13	0.9	8	0.5
ИМР „Др Д. Карајовић“					12	0.8
ВМА	419	55.6	360	24.0	441	27.8
УКУПНО	754	100.0	1.499	100.0	1585	100.0

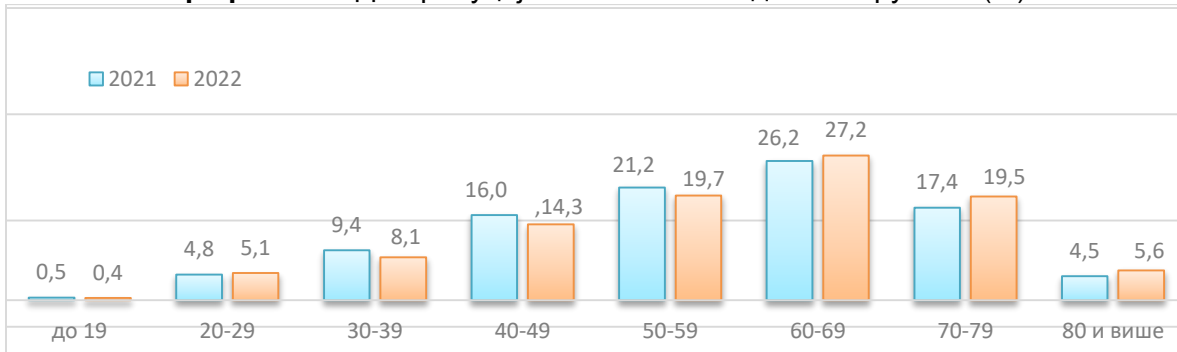
У укупном узорку особе женског пола су нешто више заступљене (810 или 51.3%) у односу на мушкарце (770 или 48.7%). На питање о полу није одговорило 5 испитаника (0,3%). Посматрано по болницама, највише је било мушкараца у ИКВБ „Дедиње“ (73.3%) и Специјалној болници „Свети Сава“ (61%). Особа женског пола највише је било у Специјалној болници за интерне болести Лазаревац (87,5%), где је био мали број испитаника, а затим у Институту за реуматологију (70.3%) и Институту за онкологију и радиологију Србије, 63,8% (таб. 3). Постоји статистички високо значајна разлика у односу на пол испитаника између анкетираних болница ($\chi^2=46.054$, $df=12$, $p=0.000$). Овакав резултат је очекиван с обзиром на врсту обољења која се лече у овим установама и њихову учесталост према половима.

Табела 3: Дистрибуција испитаника према полу по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	мушки пол		женски пол		укупно	
	N	%	N	%	N	%
УКЦС	158	50.2	157	49.8	315	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“	30	54.5	25	45.5	55	100.0
КБЦ „Звездара“	75	52.1	69	47.9	144	100.0
КБЦ „Земун“	54	49.5	55	50.5	109	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“	27	45.0	33	55.0	60	100.0
ИКВБ „Дедиње“	33	73.3	12	26.7	45	100.0
ИОР Србије	104	36.2	183	63.8	287	100.0
Институт за реуматологију	11	29.7	26	70.3	37	100.0
СБ „Свети Сава“	27	61.4	17	38.6	44	100.0
СБ Младеновац	14	50.0	14	50.0	28	100.0
СБ Лазаревац	1	12.5	7	87.5	8	100.0
ИМР „Др Д. Карајовић“	6	50.0	6	50.0	12	100.0
ВМА	230	52.8	206	47.2	436	100.0
УКУПНО	770	48.7	810	81.0	1.580	100.0

Дистрибуција испитаника по **популационим групама**, показује да је сваки четврти испитаник (27,2%) био у добној групи 60-69 година, док је најмање било испитаника млађих од 20 година и од 20 до 29 година (граф. 1). Око 70% испитаника су старији од 50 година, што је очекивано с обзиром која се обољења лече на интернистичким одељењима.

Графикон 1: Дистрибуција испитаника по добним групама (%)



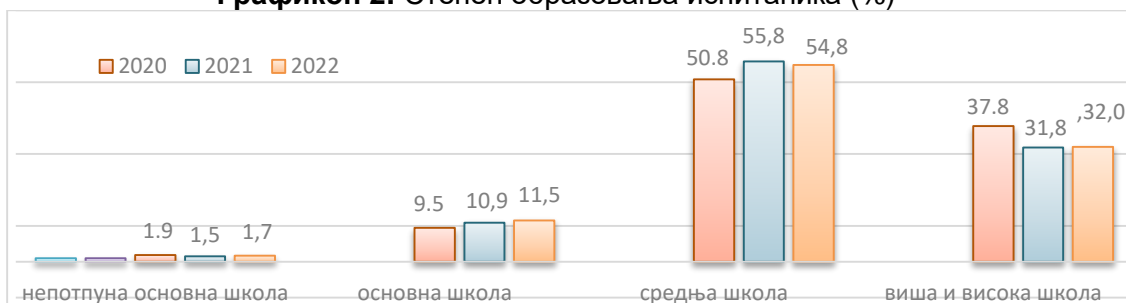
Просечна старост испитаника лечених на интернистичким одељењима је 57,8 година. Најмлађи пацијент имао је 18, а најстарији 97 година. Највећа просечна старост пацијената, као и ранијих година је у Специјалној болници за интерне болести Лазаревац (око 80 година), потом у СБ за интерне болести Младеновац (око 66 година), док су најмлађи пацијенти били, као и претходних година, у ВМА (око 53 године), а затим у Институту за реуматологију и Институту за медицину рада Србије, просечна старост око 54 године (таб. 4). Установљена је статистички високо значајна разлика у старости испитаника између анкетираних болница ($F=10,612$, $df=12$, $p<0.001$).

Табела 4: Просечна старост испитаника по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2021.		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
УКЦС				435	55,33	16.11	293	57.09	15.22
КБЦ „Др Д. Мишовић“				6	68,67	10.11	55	60.98	12.62
КБЦ „Звездара“				101	61,36	13.49	126	60.99	15.34
КБЦ „Земун“				110	62,65	13.61	109	64.48	13.47
КБЦ „Бежанијска коса“	30	57,60	13.82	39	61.82	13.84	60	61.28	15.65
ИКВБ „Дедиње“	35	63,71	10.58	47	62.32	12.62	37	65.41	12.46
ИОР Србије	183	57,67	12.38	233	55.78	12.89	241	57.88	13.25
Институт за реуматологију				39	57.77	12.44	37	53.97	14.48
СБ „Свети Сава“	31	63,84	13.27	36	65,47	12.58	43	65.00	14.14
СБ Младеновац	15	68,87	8.65				28	66.39	8.34
СБ Лазаревац	4	76,75	9.78	11	74,09	9.98	7	80.29	4.53
ИМР „Др Д. Карајовић“							12	54.42	6.97
ВМА	399	55,72	15.33	341	52,66	15.77	441	52.85	17.21
УКУПНО	697	57,48	14.42	1398	56,72	15.22	1489	57.77	15.67

Посматрано према **школској спреми** у укупном узорку лечених на интернистичким одељењима у 2022. години, нешто више од половине испитаника имало је средњу стручну спрему (54.8%), као и у претходним годинама посматрања, 32% вишу и високу школу, 11.5% је завршило основну школу, а 1.7% није имало завршено основно школско образовање (граф. 2).

Графикон 2: Степен образовања испитаника (%)



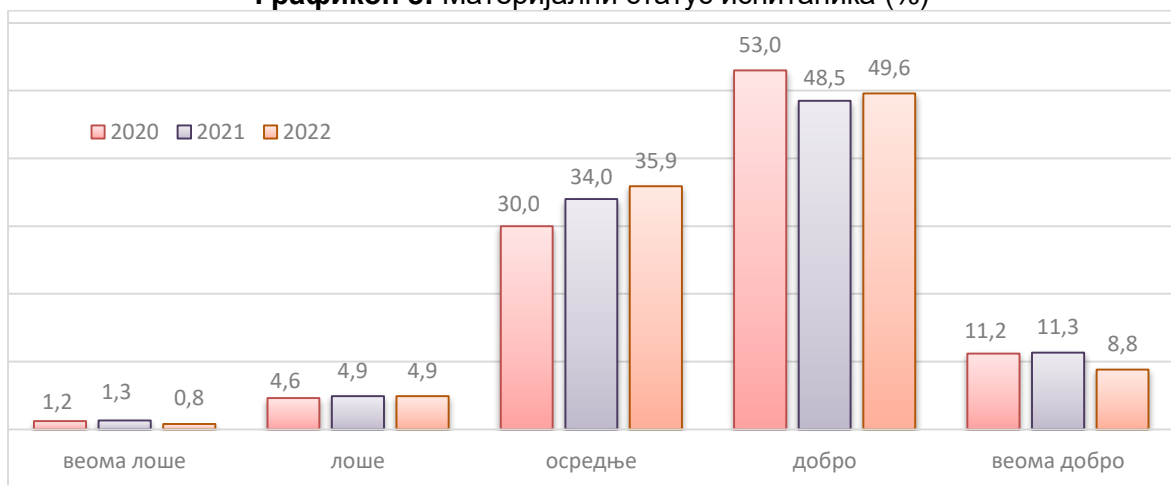
Посматрано по болницама, највише испитаника са непотпуном основном школом било је у СБ Лазаревац (50%). Са завршеном основном школом највише је пацијената у ИМП Србије „Др Д. Карајовић“ (50%), а најмање у ВМА (5.7%); са средњом стручном спремом највише их је у СБ „Свети Сава“ (63.6%), а најмање у СБ Лазаревац (25%), док је са вишом и високом школом највише испитаника у ВМА (41.5%), а најмање у СБ Младеновац, 14.3% (таб. 5). Постоји статистички високо значајна разлика у односу на школску спрему испитаника између анкетираних болница ($N=82,202$, $df=12$, $p=0.000$).

Табела 5: Дистрибуција испитаника по болницама према школској спреми

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	непотпуна основна школа		основна школа		средња школа		виша и висока школа		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	2	0.6	44	14.2	174	56.1	90	29.0	310	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“	2	3.6	7	12.7	32	58.2	14	25.5	55	100.0
КБЦ „Звездара“	7	4.9	23	16.2	73	51.4	39	27.5	142	100.0
КБЦ „Земун“			12	11.0	60	55.0	37	33.9	109	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“	3	5.0	9	15.0	33	55.0	15	25.0	60	100.0
ИКВБ „Дедиње“	1	2.2	4	8.9	27	60.0	13	28.9	45	100.0
ИОР Србије	4	1.4	29	10.4	154	55.2	92	33.0	279	100.0
Инст. за реуматологију			8	21.6	23	62.2	6	16.2	37	100.0
СБ „Свети Сава“	1	2.3	5	11.4	28	63.6	10	22.7	44	100.0
СБ Младеновац	1	3.6	7	25.0	16	57.1	4	14.3	28	100.0
СБ Лазаревац	4	50.0	2	25.0	2	25.0			8	100.0
ИМП „Др Д. Карајовић“			6	50.0	6	50.0			12	
ВМА	1	0.2	25	5.7	231	52.6	182	41.5	439	100.0
УКУПНО	26	1.7	181	11.5	859	54.8	502	32.0	1.568	100.0

Више од половине испитаника је оценило своје материјално стање домаћинства као веома добро и добро (58.4%), 35.9% као осредње, а 5,7% као лоше и веома лоше (граф. 3).

Графикон 3: Материјални статус испитаника (%)



Посматрано по болницама за „веома лоше“ и лоше материјално стање највише се изјаснило пацијената у ИМП Србије „Др Д. Карајовић“ (сваки трећи), а затим у КБЦ „Звездара“ (16%) и Специјалној болници Младеновац (11%), док у Специјалној болници Лазаревац није било пацијената са оваквим материјалним положајем, а у ВМА их је било само 1,9%. Највише пацијената сматра свој материјални положај осредњим у ИМП Србије „Др Д. Карајовић“ (58.3%), а најмање у СБ Лазаревац (25%). Са добрим материјалним положајем највише је испитаника у

ВМА (58.6%), а најмање у ИМП Србије „Др Д. Карајовић“ (8.3%), а са веома добрим материјалним стањем највише је у СБ Лазаревац (25%, али је мали број испитаника) и КБЦ „Бежанијска коса“ (13%), док их у КБЦ „др Д. Мишовић“ и ИМП Србије „др Д.Карајовић“ није било (таб. 6). Постоји статистички значајна разлика у односу на материјално стање домаћинства испитаника између анкетираних болница (N=49,030, df=12, p=0.000).

Табела 6: Дистрибуција испитаника према материјалном положају по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		осредње		добро		веома добро		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	1	0.3	9	2.9	113	36.6	160	51.8	26	8.4	309	100.0
КБЦ „Др Д.Мишовић“	2	3.6	3	5.5	21	38.2	29	52.7			55	100.0
КБЦ „Звездара“	1	0.7	22	15.6	51	36.2	55	39.0	12	8.5	141	100.0
КБЦ „Земун“	1	0.9	4	3.7	47	43.1	46	42.2	11	10.1	109	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“	1	0.7	5	8.3	17	28.3	29	48.3	8	13.3	60	100.0
ИКВБ „Дедиње“	1	2.2	2	4.4	21	46.7	17	37.8	4	8.9	45	100.0
ИОР Србије	5	1.8	11	3.9	102	36.6	134	48.0	27	9.7	279	100.0
Инст. за реуматологију			3	8.3	15	41.7	15	41.7	3	8.3	36	100.0
СБ „Свети Сава“			3	6.8	18	40.9	19	43.2	4	9.1	44	100.0
СБ Младеновац			3	10.7	12	42.9	11	39.3	2	7.1	28	100.0
СБ Лазаревац					2	25.0	4	50.0	2	25.0	8	100.0
ИМП „Др Д. Карајовић“	1	8.3	3	25.0	7	58.3	1	8.3			12	100.0
ВМА			8	1.9	132	30.8	251	58.6	37	8.6	428	100.0
УКУПНО	13	0.8	76	4.9	558	35.9	771	49.6	136	8.8	1.554	100.0

УСЛУГЕ И ОРГАНИЗАЦИЈА ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ ТОКОМ БОЛНИЧКОГ ЛЕЧЕЊА

Услуге и организација здравствене заштите током болничког лечења

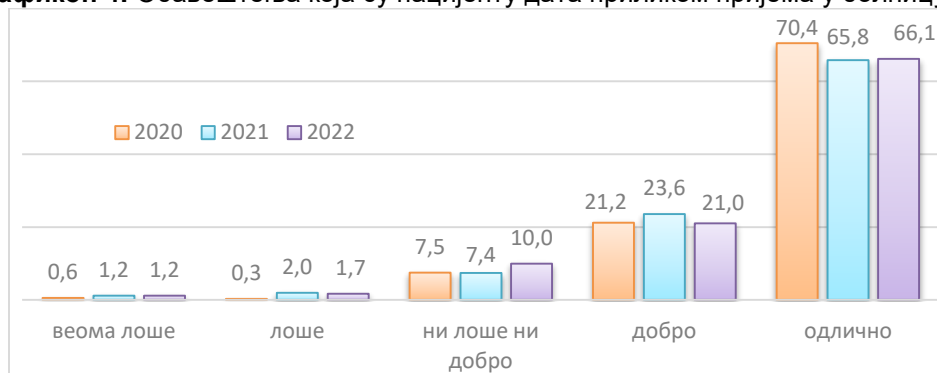
- Обавештења која су дата испитанику код пријема у болницу
- Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници
- Услуге исхране током боравка у болници
- Услуге смештаја током боравка у болници
- Одржавање хигијене собе
- Одржавање хигијене тоалета
- Организација посета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

УСЛУГЕ И ОРГАНИЗАЦИЈА ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ ТОКОМ БОЛНИЧКОГ ЛЕЧЕЊА

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

Обавештења која су добили приликом пријема у болницу, а која се односе на пацијентова права на сагласност на предложену процедуру, начин приговора и жалбе и дужности на одељењу у 2022. години 66% испитаника је оценило као одлично, 21% као добро, а само 2.9% као лоше и веома лоше (граф. 4). На ово питање је одговорило 1.126 испитаника (71% од укупног броја). ВМА је користила упитник који не садржи ово питање.

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



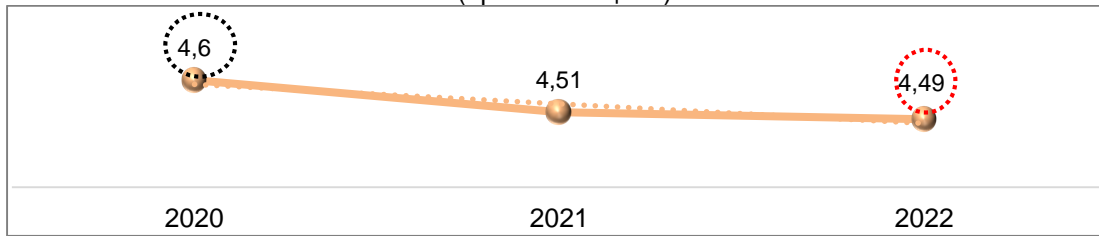
Посматрано по болницама, обавештења која су пацијенти добили приликом пријема у болницу су била одлична за све испитанике у СБ Лазаревац, као и за више од 85% испитаника у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (таб. 7). Ова обавештења су била лоша и веома лоша за око 6% испитаника у УКЦС. Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о обавештењима која су им дата приликом болничког пријема између болница ($N=46,943$, $df=11$, $p=0.000$).

Табела 7: Обавештења која су пацијенту дата приликом болничког пријема по установама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	8	2.6	11	3.5	35	11.3	68	21.9	188	60.6	310	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“			1	1.9	3	5.7	3	5.7	46	86.8	53	100.0
КБЦ „Звездара“			1	0.7	13	9.2	28	19.7	100	70.4	142	100.0
КБЦ „Земун“			2	1.9	11	10.2	38	35.2	57	52.8	108	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“					4	6.7	7	11.7	49	81.7	60	100.0
ИКВБ „Дедиње“	1	2.2					8	17.8	36	80.0	45	100.0
ИОР Србије	3	1.1	3	1.1	37	13.2	67	23.9	170	60.7	280	100.0
Инст. за реуматологију					5	13.5	8	21.6	24	64.9	37	100.0
СБ „Свети Сава“	1	2.3			3	6.8	5	11.4	35	79.5	44	100.0
СБ Младеновац			1	3.6	2	7.1	1	3.6	24	85.7	28	100.0
СБ Лазаревац									7	100.0	7	100.0
ИМР „Др Д. Карајовић“							4	33.3	8	66.7	12	100.0
УКУПНО	13	1.2	19	1.7	113	10.0	237	21.0	744	66.1	1.126	100.0

Укупна просечна оцена (на скали од 1 до 5) за обавештења која су пацијентима дата на пријему у болницу у 2022. години износи 4,49 и нижа је у односу на претходне године (Графикон 5).

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



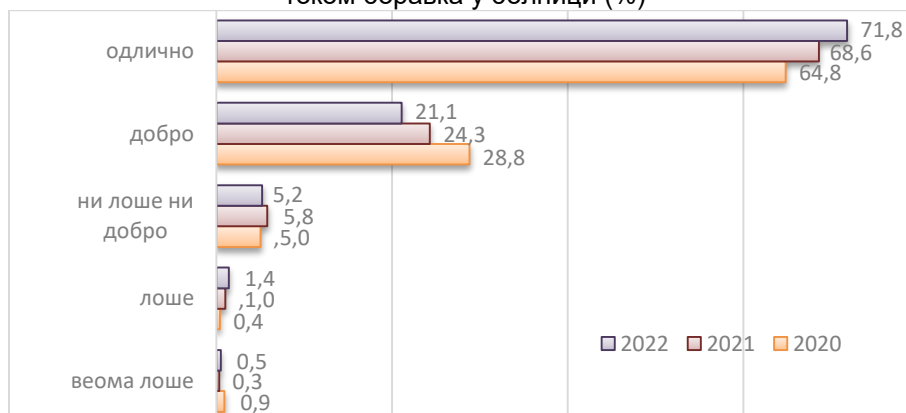
Највиша просечна оцена је забележена у СБ Лазаревац (5,0; мали број испитаника), а потом у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (4,77) и КБЦ „Бежанијска коса“ (4,75), док је најнижа оцена у УКЦС (4,35) и КБЦ „Земун“ (4,39). (таб. 8).

Табела 8: Обавештења која су пацијенту дата приликом пријема у болницу (просечне оцене по установама)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
УКЦС				466	4,40	0.943	310	4,35	0.99
КБЦ „Др Д.Мишовић“				8	4,25	1.389	53	4,77	0.64
КБЦ „Звездара“				109	4.61	0.593	142	4,60	0.68
КБЦ „Земун“				110	4,25	0.960	108	4,39	0.75
КБЦ „Бежанијска коса“	32	4,91	0.30	39	4,87	0.339	60	4,75	0.57
ИКВБ „Дедиње“	35	5,00	0.00	48	4,94	0.245	45	4,73	0.69
ИОР Србије	210	4,48	0.78	254	4,60	0.662	280	4,42	0.84
Инст. за реуматологију				39	4,51	0.556	37	4,51	0.73
СБ „Свети Сава“	33	4,67	0.48	36	4,69	0.525	44	4,66	0.80
СБ Младеновац	3	5,00	0.00				28	4,71	0.76
СБ Лазаревац	8	4,62	0.74	13	4,92	0.277	7	5,00	0.00
ИМП „Др Д. Карајовић“							12	4,67	0.49
УКУПНО	321	4,60	0.70	1.122	4,51	0.813	1126	4,49	0.83

Када је реч о **организацији и брзини пружања услуга дијагностике и терапије** током боравка у болници (лабораторија, рентген, ултразвук, ЕКГ..) 71.8% пацијената сматра да су одличне и 21.1% да су добре, док само 1.9% испитаника сматра да су наведене услуге веома лоше и лоше (граф. 6).

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



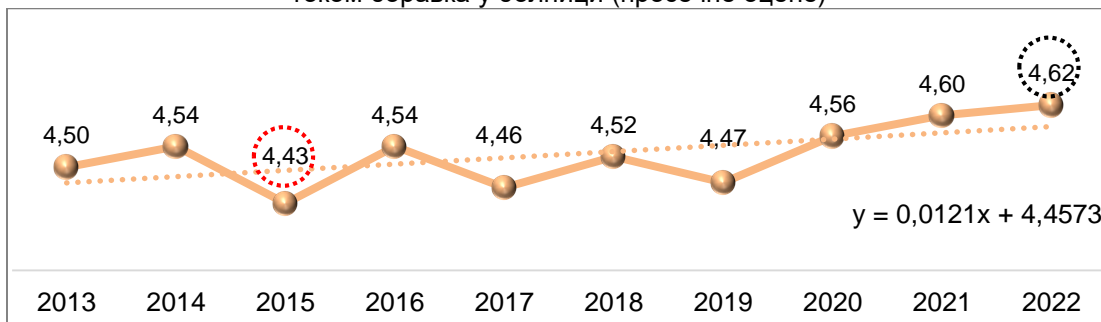
Сви испитаници у СБ Лазаревац су оценили организацију и брзину пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници као одличну, као и 93% испитаника у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (таб. 9). Лоше и веома лоше мишљење има око 4% испитаника у Институту за онкологију и радиологију Србије и 3,2% испитаника у УКЦС. Постоји статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о организацији и брзини пружања услуга дијагностике и терапије по болницама ($N=56,027$, $df=12$, $p=0.000$).

Табела 9: Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	3	1.0	7	2.2	19	6.1	69	6.1	214	68.6	312	100.0
КБЦ „Др Д.Мишовић“					1	1.8	3	1.8	51	92.7	55	100.0
КБЦ „Звездара“			1	0.7	4	2.8	24	2.8	115	79.9	144	100.0
КБЦ „Земун“			2	1.9	8	7.4	29	26.9	69	63.9	108	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“					1	1.7	9	15.0	50	83.3	60	100.0
ИКВБ „Дедиње“							5	11.1	40	88.9	45	100.0
ИОР Србије			11	3.9	33	11.7	50	17.7	189	66.8	283	100.0
Инст. за реуматологију					2	5.4	8	21.6	27	73.0	37	100.0
СБ „Свети Сава“					1	2.3	4	9.1	39	88.6	44	100.0
СБ Младеновац					1	3.6	2	7.1	25	89.3	28	100.0
СБ Лазаревац									8	100.0	8	100.0
ИМР „Др Д. Карајовић“					1	8.3	3	25.0	8	66.7	12	100.0
ВМА	4	1.0			9	2.3	117	29.8	262	66.8	392	100.0
УКУПНО	7	0.5	21	1.4	80	5.2	323	21.1	1.097	71.8	1.528	100.0

Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије оцењени су просечном оценом 4,62, што је највећа оцена у посматраном периоду (граф. 7). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

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



Организацијом и брзином пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници најзадовољнији су пацијенти у СБ Лазаревац (5,0; мали број испитаника), а потом у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (4,91), док су најмање задовољни, али са високим оценама, у ИОР Србије (4,47) и КБЦ „Земун“ (таб. 10).

Табела 10: Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници (просечне оцене)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
УКЦС				468	4,57	0.75	312	4,55	0.79
КБЦ „Др Д.Мишовић“				8	4,88	0.35	55	4,91	0.35
КБЦ „Звездара“				108	4,71	0.47	144	4,76	0.53
КБЦ „Земун“				110	4,53	0.75	108	4,53	0.71
КБЦ „Бежанијска коса“	32	4,97	0.18	40	4,98	0.15	60	4,82	0.43
ИКВБ „Дедиње“	35	4,94	0.24	48	4,96	0.20	45	4,89	0.32
ИОР Србије	209	4,59	0.70	255	4,58	0.63	283	4,47	0.85
Инст. за реуматологију				39	4,59	0.63	37	4,68	0.58
СБ „Свети Сава“	33	4,82	0.39	36	4,83	0.45	44	4,86	0.41
СБ Младеновац	15	4,87	0.35				28	4,86	0.45
СБ Лазаревац	8	5,00	0.00	13	4,92	0,28	8	5,00	0.00
ИМП „Др Д. Карајовић“							12	4,58	0.67
VMA	365	4,43	0.74	316	4,49	0.69	392	4,61	0.64
УКУПНО	697	4,56	0.69	1441	4,60	0.67	1528	4,62	0.69

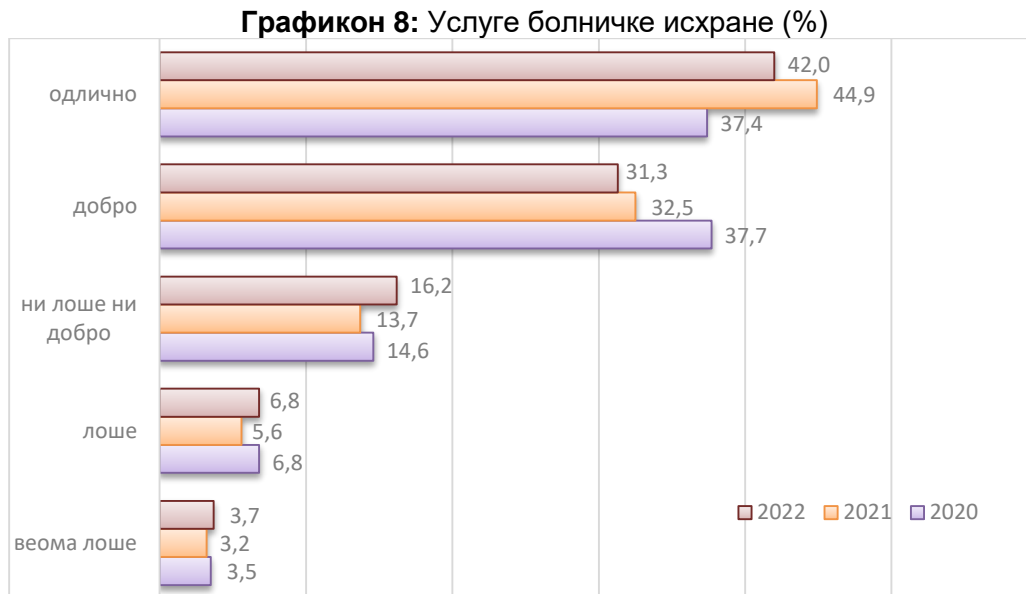
Организацијом и брзином пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници подједнако су задовољни припадници оба пола (просечна оцена 4,62). Према степену образовања, најзадовољнији су испитаници са непотпуном основном школом (4,73), а са повећањем школске спреме задовољство опада. Овим аспектом болничког рада најзадовољнији су пацијенти који су материјално стање свог домаћинства оценили као веома добро (4,75) и млађи од 20 година, а најнезадовољнији су веома лошег стандарда (4,58), (таб. 11). Није добијена статистички значајна разлика у задовољству испитаника организацијом пружања услуга дијагностике и терапије у односу на карактеристике испитаника.

Табела 11: Задовољство организацијом и брзином пружања услуга дијагностике и терапије према карактеристикама испитаника (просечне оцене)

ВАРИЈАБЛЕ		N	\bar{x}	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	743	4,62	0.67	$\chi^2=4.593$ $p=0.332$
	женско	782	4,62	0.70	
степен образовања	непотпуна ош	26	4,73	0.72	H=3.633 $p=0.304$
	основна школа	176	4,70	0.60	
	средња школа	825	4,62	0.68	
	виша и висока школа	487	4,62	0.72	
материјално стање домаћинства	веома лоше	12	4,58	0.67	H=9,298 $p=0.054$
	лоше	74	4,45	0.79	
	осредње	536	4,63	0.69	
	добро	748	4,62	0.70	
популационе групе	веома добро	134	4,75	0.54	H=4,523 $p=0.718$
	до 19	5	4,80	0.45	
	20-29	67	4.63	0.71	
	30-39	118	4.75	0.49	
	40-49	206	4.60	0.72	
	50-59	289	4.61	0.73	
	60-69	394	4.62	0.68	
70-79	278	4.61	0.71		
	80 и више	80	4.71	0.55	

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

У 2022. години услуге исхране 73.3% пацијената сматра добрим и одличним (мање него претходне године), а лошом и веома лошим 10.5%, више него претходне године (граф. 8).



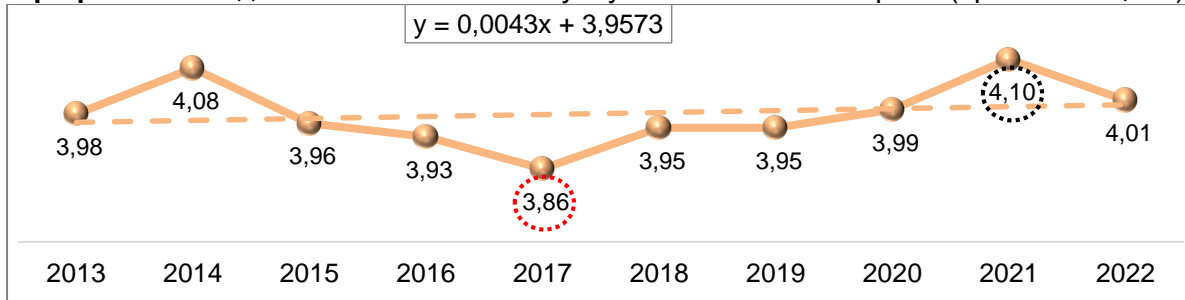
Болничка исхрана била је одлична за све испитанике у СБ Лазаревац (мали је број испитаника), потом у СБ Младеновац (82.1%). Највеће учешће испитаника који мисле да су услуге исхране лоше и веома лоше је у КБЦ „Земун“ (чак 25.2%) и Институту за реуматологију (таб. 12). Постоји статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о услугама исхране по болницама ($N=117,994$, $df=12$, $p=0.000$).

Табела 12: Услуге болничке исхране по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	9	2.9	24	7.8	33	10.7	84	27.3	158	51.3	308	100.0
КБЦ „Др Д.Мишовић“	4	7.3	4	7.3	15	27.3	6	10.9	26	47.3	55	100.0
КБЦ „Звездара“	2	1.4	4	2.8	17	12.1	50	35.5	68	48.2	141	100.0
КБЦ „Земун“	13	12.1	13.1	13.1	34	31.8	23	21.5	23	21.5	107	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“	3	5.0	4	6.7	9	15.0	10	16.7	34	56.7	60	100.0
ИКВБ „Дедиње“			1	2.2	5	11.1	8	17.8	31	68.9	45	100.0
ИОР Србије	12	4.3	31	11.2	68	24.5	71	25.5	96	34.5	278	100.0
Инст. за реуматологију	2	5.4	5	13.5	4	10.8	10	27.0	16	43.2	37	100.0
СБ „Свети Сава“			1	2.3	6	13.6	12	27.3	25	56.8	44	100.0
СБ Младеновац					2	7.1	3	10.7	23	82.1	28	100.0
СБ Лазаревац									8	100.0	8	100.0
ИМР „Др Д. Карајовић“					5	41.7	2	16.7	5	41.7	12	100.0
ВМА	12	2.8	18	4.2	53	12.4	206	48.4	137	32.2	426	100.0
УКУПНО	57	3.7	106	6.8	251	16.2	485	31.3	650	42.0	1549	100.0

Услуге болничке исхране су оцењене просечном оценом 4,01, нижом у односу на претходну годину (граф. 9). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 9: Задовољство испитаника услугама болничке исхране (просечне оцене)



Услугама исхране током болничког боравка најзадовољнији су пацијенти у СБ Лазаревац (просечна оцена 5,0; мали број испитаника), а потом у СБ Младеновац (4,75); најмање су задовољни пацијенти у КБЦ „Земун“ (3,27), затим у ИОР Србије (3,75), КБЦ „Др Д. Мишовић“ (3,84) и Институту за реуматологију (таб. 13).

Табела 13: Опште задовољство услугама исхране по установама (просечне оцене)

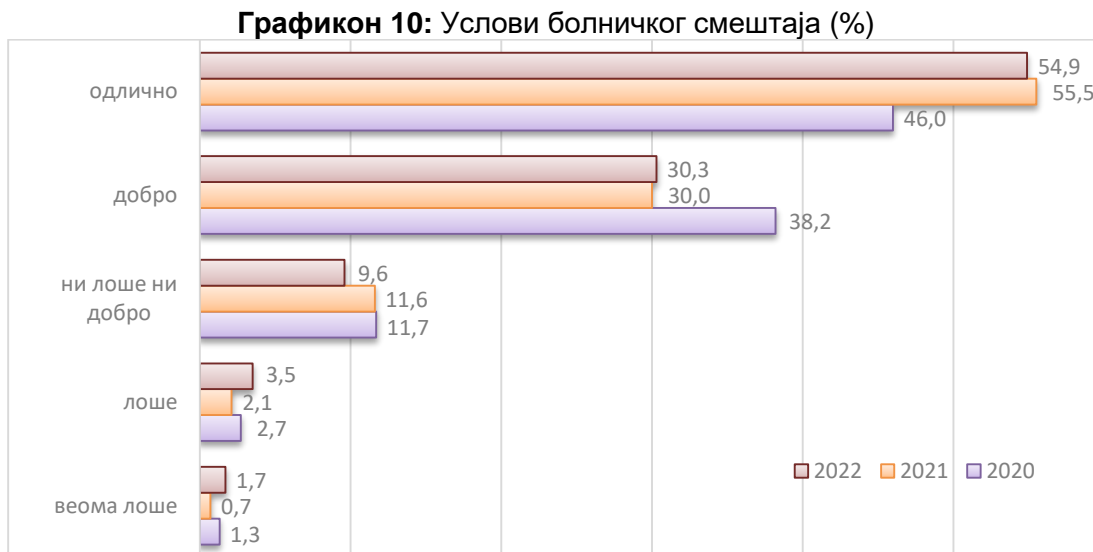
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
УКЦС				457	4,10	1.09	308	4,16	1.08
КБЦ „Др Д.Мишовић“				7	3,57	1.40	55	3,84	1.30
КБЦ „Звездара“				109	4,39	0.79	141	4,26	0.88
КБЦ „Земун“				110	3,65	1.24	107	3,27	1.28
КБЦ „Бежанијска коса“	32	4,81	0.47	40	4,98	0.16	60	4,13	1.20
ИКВБ „Дедиње“	35	4,94	0.24	48	4,90	0.37	45	4,53	0.78
ИОР Србије	209	3,92	1.13	260	3,96	1.13	278	3,75	1.17
Инст. за реуматологију				39	4,26	0.88	37	3,89	1.26
СБ „Свети Сава“	33	4,55	0.83	36	4,44	0.77	44	4,39	0.81
СБ Младеновац	15	4,73	0.46				28	4,75	0.58
СБ Лазаревац	8	4,50	0.76	13	4,92	0.28	8	5,00	0.00
ИМР „Др Д. Карајовић“							12	4,00	0.95
УМА	406	3,79	1.02	353	3,99	0.93	426	4,03	0.93
УКУПНО	738	3,99	1.05	1472	4,10	1.04	1549	4,01	1.09

Испитаници женског пола оценили су услуге исхране нижом просечном оценом (3,94) него особе мушког пола; према степену образовања највишу оцену дали су пацијенти са непотпуном основном школом (4,73), а најнижу оцену дали су пацијенти са завршеном вишом и високом школом (3,88); испитаници веома лошег материјалног стања домаћинства дали су највишу просечну оцену (4,67), а најнижу осредњег и доброг стандарда (по 3,98); највишу оцену дала је популациона група 80 и више година (4,21), а најнижу просечну оцену група 40-49 година (3,85) и 30-39 година (3,89) (таб. 14). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству услугама исхране у односу на степен образовања и материјално стање испитаника.

Табела 14: Задовољство услугама исхране током боравка у болници према карактеристикама испитаника (просечна оцена)

ВАРИЈАБЛЕ		N	\bar{x}	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	750	4,08	1.04	$\chi^2=7.361$ p=0.118
	женско	794	3,94	1.13	
степен образовања	непотпуна ош	26	4,73	0.60	$\chi^2=47.705$ p=0.000
	основна школа	179	4,19	1.08	
	средња школа	842	4,03	1.03	
материјално стање домаћинства	виша и висока школа	488	3,88	1.17	H=14.414 p=0.006
	веома лоше	12	4,67	0.78	
	лоше	75	4,01	0.11	
	осредње	546	3,98	1.06	
популационе групе	добро	755	3,98	1.11	H=13.171 p=0.068
	веома добро	134	4,23	1.02	
	до 19	6	4,00	0.89	
	20-29	71	4,06	1.18	
	30-39	120	3,89	1.23	
	40-49	205	3,85	1.12	
	50-59	290	4,03	1.06	
	60-69	399	4,01	1.04	
70-79	286	4,09	1.04		
	80 и више	80	4,21	1.12	

Услуге смештаја током боравка у болници (опремљеност собе и удобност кревета), 85.2% пацијената сматра одличним и добрим, а 5.2% их сматра лошим и веома лошим (док претходне године само 2.8%), (граф. 10).



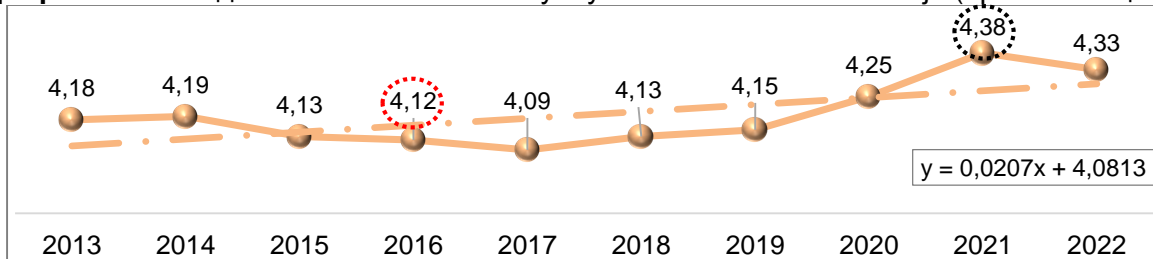
У СБ Лазаревац сви испитаници сматрају да је болнички смештај одличан (мали је број испитаника), а потом у СБ Младеновац (92.6%), док је у ВМА смештај „добар“ у највишем броју (47.8%). Смештај је веома лош и лош за сваког седмог испитаника у КБЦ „Земун“, за 9% испитаника у Институту за онкологију и радиологију Србије и 6,7% у КБЦ „Бejанијска коса“ (таб. 15). Постоји статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о условима смештаја по болницама (H=115,378, df=12, p=0.000).

Табела 15: Услови болничког смештаја по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	3	1.0	10	3.2	28	9.1	71	23.1	196	63.6	308	100.0
КБЦ „Др Д.Мишовић“					2	3.6	6	10.9	47	85.5	55	100.0
КБЦ „Звездара“	3	2.1	3	2.1	13	9.1	39	27.3	85	59.4	143	100.0
КБЦ „Земун“	6	5.6	10	9.3	17	15.9	29	27.1	45	42.1	107	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“	4	6.7			7	11.7	13	21.7	36	60.0	60	100.0
ИКВБ „Дедиње“							8	17.8	37	82.2	45	100.0
ИОР Србије	5	1.8	20	7.3	39	14.2	78	28.4	133	48.4	275	100.0
Инст. за реуматологију			2	5.4	2	5.4	7	18.9	26	70.3	37	100.0
СБ „Свети Сава“					4	9.3	6	14.0	33	76.7	43	100.0
СБ Младеновац					1	3.7	1	3.7	25	92.6	27	100.0
СБ Лазаревац									8	100.0	8	100.0
ИМР „Др Д. Карајовић“					2	16.7	5	41.7	5	41.7	12	100.0
ВМА	5	1.2	10	2.3	34	7.9	207	47.8	177	40.9	433	100.0
УКУПНО	26	1.7	55	3.5	149	9.6	470	30.3	853	54.9	1553	100.0

Услови болничког смештаја су оцењени са просечном оценом 4,33, што је незнатно нижа оцена у односу на претходну годину (граф. 11). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 11: Задовољство испитаника услугама болничког смештаја (просечне оцене)



Условима болничког смештаја најзадовољнији су пацијенти у СБ Лазаревац (5,0), а затим у СБ Младеновац (4,89); док су најмање задовољни пацијенти у КБЦ „Земун“ (3,91) (таб. 16).

Табела 16: Опште задовољство условима болничког смештаја (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
УКЦС				459	4,49	0.70	308	4,45	0.86
КБЦ „Др Д.Мишовић“				8	4,88	0.35	55	4,82	0.47
КБЦ „Звездара“				108	4,61	0.62	143	4,40	0.89
КБЦ „Земун“				109	4,01	1.02	107	3,91	1.21
КБЦ „Бежанијска коса“	32	4,94	0.25	40	4,95	0.22	60	4,28	1.12
ИКВБ „Дедиње“	35	4,94	0.24	48	4,92	0.28	45	4,82	0.38
ИОР Србије	205	4,39	0.85	258	4,33	0.91	275	4,14	1.03
Инст. за реуматологију				39	4,46	0.85	37	4,54	0.83
СБ „Свети Сава“	33	4,70	0.53	36	4,64	0.72	43	4,67	0.64
СБ Младеновац	15	4,20	1.21				27	4,89	0.42
СБ Лазаревац	8	4,88	0.35	13	4,69	0.85	8	5,00	0.00
ИМР „Др Д. Карајовић“							12	4,25	0.75
ВМА	413	4,02	0.86	351	4,10	0.86	433	4,25	0.79
УКУПНО	741	4,25	0.86	1469	4,38	0.83	1553	4,33	0.91

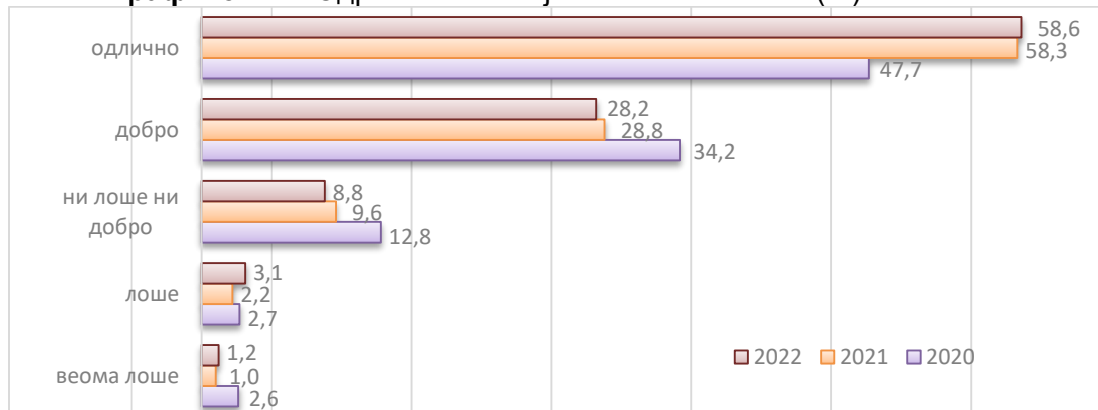
Особе мушког пола оциениле су услове болничког смештаја незнатно вишом просечном оценом (4,36) него особе женског пола; према степену образовања највишу оценом су дали пацијенти са непотпуном основном школом (4,77), а најнижу оценом - пацијенти са завршеном вишом и високом школом (4,19); испитаници веома лошег материјалног стања домаћинства дали су највишу просечну оценом (4,58), а најнижу лошег стандарда (4,28); највишу просечну оценом за смештај дала је добна група 80 и више година (4,43), а најнижу добна група 40-49 година (таб. 17). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству услугама болничког смештаја у односу на степен образовања испитаника.

Табела 17: Задовољство услугама смештаја током боравка у болници према карактеристикама испитаника (просечне оценом)

ВАРИЈАБЛЕ		N	\bar{x}	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	755	4,36	0.88	$\chi^2=7.663$ p=0,105
	женско	793	4,30	0.94	
степен образовања	непотпуна ош	26	4,77	0.51	$\chi^2=43.308$ p=0.000
	основна школа	178	4,53	0.82	
	средња школа	844	4,36	0.85	
	виша и висока школа	491	4,19	1.02	
материјално стање домаћинства	веома лоше	12	4,58	0.79	H=6,978 p=0.137
	лоше	74	4,28	0.97	
	осредње	549	4,34	0.91	
	добро	759	4,30	0.92	
популационе групе	0-19	6	4,33	0.81	H=2.554 p=0.923
	20-29	73	4,42	0.64	
	30-39	118	4,33	0.82	
	40-49	210	4,26	0.97	
	50-59	289	4,35	0.89	
	60-69	399	4,34	0.96	
	70-79	285	4,30	0.94	
	80 и више	82	4,43	0.77	

Одржавање хигијене болесничке собе 86.8% пацијената сматра одличним и добрим, а само 4.3% испитаника сматра да је лоше и веома лоше (граф. 12). На ово питање није одговорио 21 испитаник (1,4%).

Графикон 12: Одржавање хигијене болничке собе (%)



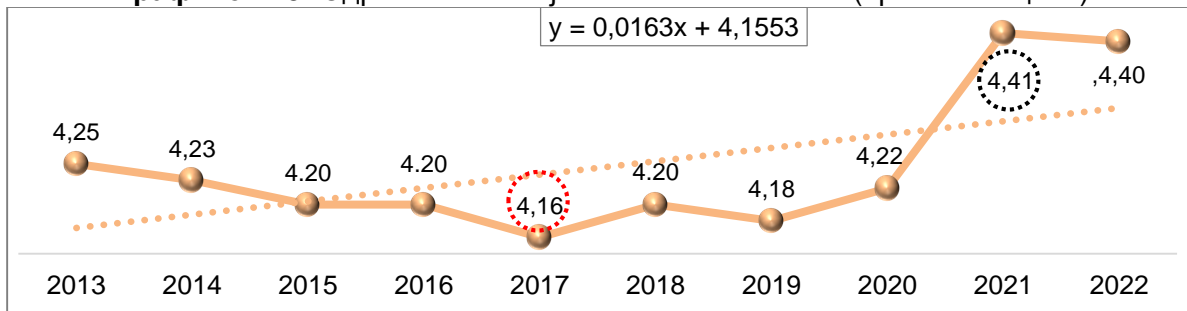
Сви испитаници сматрају да је одржавање хигијене болесничке собе одлично у СБ Лазаревац (мали је број анкетираних), као и 89% испитаника у ИКВБ „Дедиње“. Највише пацијената који сматрају да је хигијена добра је у ВМА (44.0%). Одржавање хигијене болесничке собе је веома лоше и лоше за сваког осмог испитаника у КБЦ „Безанијска коса“, као и за 8% испитаника у КБЦ „Земун“ и Институту за реуматологију (таб. 18). Постоји статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о одржавању хигијене болесничких соба по болницама ($N=64,237$, $df=12$, $p=0.000$).

Табела 18: Одржавање хигијене болесничке собе по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	1	0.3	13	4.2	35	11.3	64	20.7	196	63.4	309	100.0
КБЦ „Др Д.Мишовић“	1	1.9	1	1.9	10	18.5	5	9.3	37	68.5	54	100.0
КБЦ „Звездара“			3	2.1	10	7.0	41	28.9	88	62.0	142	100.0
КБЦ „Земун“	7	6.4	2	1.8	9	8.3	34	31.2	57	52.3	109	100.0
КБЦ „Безанијска коса“	4	6.7	4	6.7	2	3.3	15	25.0	35	58.3	60	100.0
ИКВБ „Дедиње“			1	2.2			4	8.9	40	88.9	45	100.0
ИОР Србије	3	1.1	10	3.5	36	12.7	66	23.3	168	59.4	283	100.0
Инст. за реуматологију			3	8.1	2	5.4	11	29.7	21	56.8	37	100.0
СБ „Свети Сава“							6	14.0	37	86.0	43	100.0
СБ Младеновац					3	10.7	1	3.6	24	85.7	28	100.0
СБ Лазаревац									8	100.0	8	100.0
ИМП „Др Д. Карајовић“					3	25.0	3	25.0	6	50.0	12	100.0
ВМА	3	0.7	12	2.8	28	6.5	191	44.0	200	46.1	434	100.0
УКУПНО	19	1.2	49	3.1	138	8.8	441	28.2	917	58.6	1564	100.0

Одржавање хигијене болесничке собе је оцењено просечном оценом 4,40 (граф. 13). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 13: Одржавање хигијене болесничке собе (просечне оцене)



Одржавањем хигијене болничке собе су најзадовољнији пацијенти у СБ Лазаревац (просечна оцена је 5,0, али је мали број испитаника), а потом у СБ „Свети Сава“ (4,86) и ИКВБ „Дедиње“ (4,84), а најмање су задовољни у КБЦ „Земун“ (4,21) и у КБЦ „Безанијска коса“ (4,22), (таб. 19).

Табела 19: Одржавање хигијене болесничке собе по установама (просечне оцене)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
УКЦС				465	4,49	0.77	309	4,43	0.87
КБЦ „Др Д.Мишовић“				8	4,38	0.92	54	4,41	0.98
КБЦ „Звездара“				109	4,67	0.56	142	4,51	0.72
КБЦ „Земун“				110	4,32	0.87	109	4,21	1.10
КБЦ „Бежанијска коса“	32	4,88	0.42	40	4,90	0.30	60	4,22	1.21
ИКВБ „Дедиње“	35	4,94	0.24	48	4,98	0.14	45	4,84	0.52
ИОР Србије	204	4,43	0.81	259	4,42	0.81	283	4,36	0.91
Инст. за реуматологију				38	4,39	0.82	37	4,35	0.92
СБ „Свети Сава“	33	4,67	0.60	36	4,83	0.45	43	4,86	0.35
СБ Младеновац	15	4,47	0.83				28	4,75	0.64
СБ Лазаревац	8	4,88	0.35	13	4,92	0.28	8	5,00	0.00
ИМП „Др Д. Карајовић“							12	4,25	0.86
VMA	415	3,95	1.01	352	4,06	0.97	434	4,32	0.77
УКУПНО	742	4,22	0.95	1478	4,41	0.83	1564	4,40	0.86

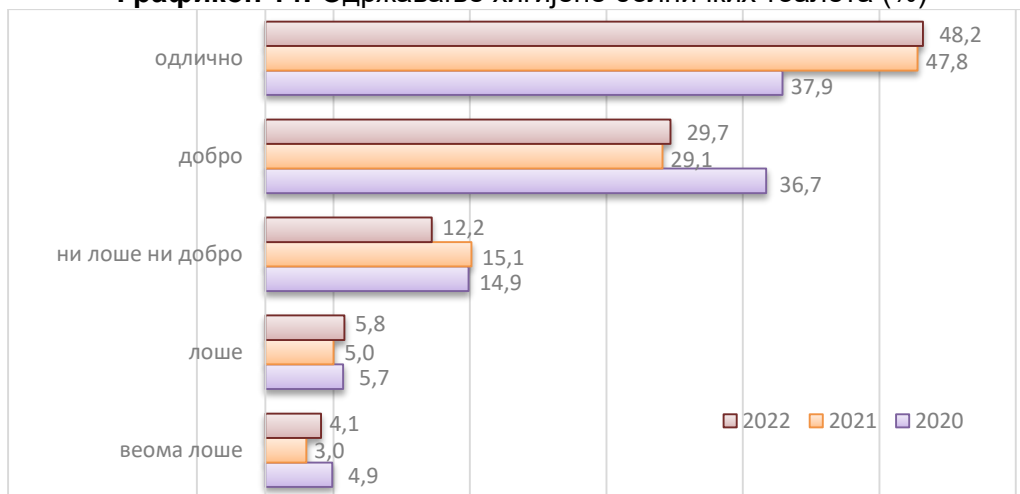
Особе мушког пола оцениле су хигијену болесничке собе вишом просечном оценом (4,46) него особе женског пола; према степену образовања највишу оцену су дали пацијенти са непотпуном основном школом (4,65), а најнижу оцену - пацијенти са завршеном вишом и високом школом (4,35); испитаници веома лошег материјалног стања домаћинства дали су највишу просечну оцену (4,67), а најнижу лошег стандарда (4,22), највишу просечну оцену за хигијену собе дала је добна група 30-39 година (4,45), а најнижу добна група до 19 година, 4,17 (таб. 20). Постоји статистички значајна разлика у задовољству хигијеном болесничке собе само у односу на пол испитаника.

Табела 20: Задовољство одржавањем хигијене болесничке собе према карактеристикама испитаника (просечне оцене)

ВАРИЈАБЛЕ		N	\bar{x}	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	758	4,46	0.79	$\chi^2=11.864$ p=0.018
	женско	801	4,34	0.93	
степен образовања	непотпуна ош	26	4,65	0.79	$\chi^2=16.721$ p=0.160
	основна школа	180	4,44	0.86	
	средња школа	847	4,42	0.82	
	виша и висока школа	496	4,35	0.93	
материјално стање домаћинства	веома лоше	12	4,67	0.78	H=8.792 p=0.067
	лоше	74	4,22	0.95	
	осредње	553	4,41	0.84	
	добро	761	4,38	0.89	
популационе групе	веома добро	134	4,52	0.79	H=3,668 p=0.817
	0-19	6	4,17	0.98	
	20-29	74	4,42	0.72	
	30-39	119	4,45	0.84	
	40-49	212	4,33	0.92	
	50-59	290	4,44	0.81	
	60-69	399	4,36	0.91	
70-79	287	4,40	0.87		
	80 и више	84	4,42	0.93	

Одржавање хигијене тоалета у болници 77.9% пацијената сматра одличним и добрим (нешто мало више у односу на претходну годину), а 9.9% мисли да је лоше и веома лоше (граф. 14).

Графикон 14: Одржавање хигијене болничких тоалета (%)



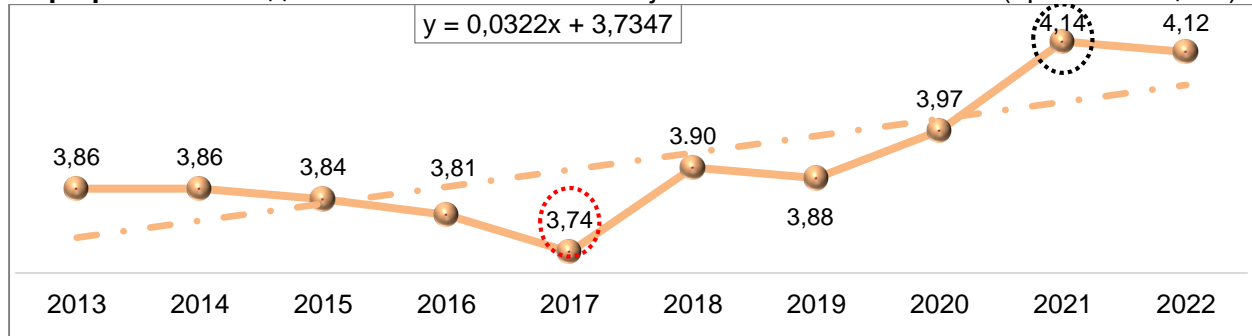
У ИКВБ „Дедиње“ 88.4% пацијената сматра да је чистоћа тоалета одлична, док највише пацијената сматра да је добра у ВМА (45.5%). Лоше и веома лоше мишљење о одржавању хигијене тоалета има око 17% пацијената у КБЦ „др Д. Мишовић“, 16% у Институту за реуматологију, а око 13% у УКЦС, Институту за онкологију и радиологију Србије, СБ Лазаревац и КБЦ „Бежанијска коса“ (таб. 21). Постоји статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о одржавању хигијене тоалета по болницама (N=78,802, df=12, p=0.000).

Табела 21: Хигијена болничких тоалета по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	15	4.9	25	8.1	39	12.6	61	19.7	169	54.7	309	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“	3	5.7	6	11.3	5	9.4	6	11.3	33	62.3	53	100.0
КБЦ „Звездара“	1	0.7	5	3.5	15	10.5	48	33.6	74	51.7	143	100.0
КБЦ „Земун“	8	7.3	2	1.8	12	11.0	30	27.5	57	52.3	109	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“	5	8.3	3	5.0	4	6.7	18	30.0	30	50.0	60	100.0
ИКВБ „Дедиње“					1	2.3	4	9.3	38	88.4	43	100.0
ИОР Србије	18	6.5	21	7.6	62	22.4	69	24.9	107	38.6	277	100.0
Инст. за реуматологију	3	8.1	3	8.1			10	27.0	21	56.8	37	100.0
СБ „Свети Сава“	1	2.6			1	2.6	5	13.2	31	81.6	38	100.0
СБ Младеновац			2	7.1	1	3.6	8	28.6	17	60.7	28	100.0
СБ Лазаревац			1	12.5	1	12.5			6	75.0	8	100.0
ИМР „Др Д. Карајовић“					1	8.3	5	41.7	6	50.0	12	100.0
ВМА	9	2.1	22	5.1	47	10.9	197	45.5	158	36.5	433	100.0
УКУПНО	63	4.1	90	5.8	189	12.2	461	29.7	747	48.2	1550	100.0

Одржавање хигијене болничких тоалета је оцењено просечном оценом 4,12 (граф. 15). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 15: Задовољство испитаника хигијеном болничких тоалета (просечне оцене)



Одржавањем хигијене болничких тоалета, као и претходних година, су најзадовољнији пацијенти у ИКВБ „Дедиње“ (4,86), а најмање су задовољни у ИОР Србије (3,82), (таб. 22).

Табела 22: Хигијена тоалета по болницама (просечне оцене)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
УКЦС				462	4,16	1.03	309	4,11	1.19
КБЦ „Др Д. Мишовић“				8	3,50	1.51	53	4,13	1.30
КБЦ „Звездара“				109	4,52	0.67	143	4,32	0.85
КБЦ „Земун“				109	4,13	0.92	109	4,16	1.16
КБЦ „Бежанијска коса“	31	4,58	0.56	40	4,85	0.36	60	4,08	1.24
ИКВБ „Дедиње“	35	5,00	0.00	48	4,98	0.14	43	4,86	0.41
ИОР Србије	202	3,83	1.18	253	3,91	1.13	277	3,82	1.21
Инст. за реуматологију				39	4,28	1.02	37	4,16	1.28
СБ „Свети Сава“	33	4.48	0.87	36	4,72	0.56	38	4,71	0.77
СБ Младеновац	15	4.20	0.86				28	4,43	0.88
СБ Лазаревац	8	4.62	0.74	13	4,92	0.28	8	4,38	1.19
ИМП „Др Д. Карајовић“							12	4,42	0.67
VMA	415	3,85	1.08	350	3,87	1.10	433	4,09	0.92
УКУПНО	739	3,97	1.09	1467	4,14	1.04	1550	4,12	1.09

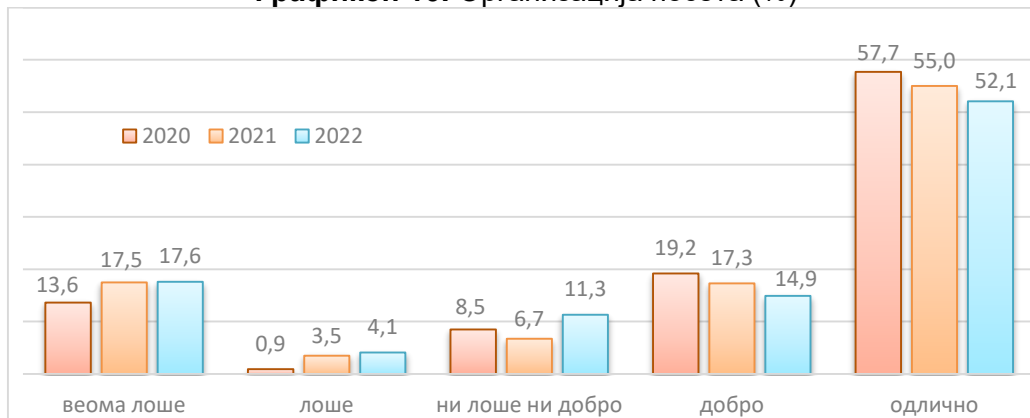
Особе мушког пола оцилиле су хигијену тоалета вишом просечном оценом (4,21) него особе женског пола. Према степену образовања, највишу оцену су дали пацијенти са непотпуном основном школом (4,62), а најнижу оцену дали су пацијенти са завршеном вишом и високом школом (4,02); испитаници веома лошег материјалног стања домаћинства дали су највишу просечну оцену (4,67), а најнижу доброг стандарда: 4,05; највишу просечну оцену за хигијену тоалета дала је добна група до 19 година, 4,50, а најнижу добна група 60-69 година, 4,05 (таб. 23). Постоји статистички значајна разлика у задовољству хигијеном тоалета у односу на пол, степен образовања и материјално стање домаћинства испитаника.

Табела 23: Задовољство одржавањем хигијене тоалета према карактеристикама испитаника (просечне оцене)

ВАРИЈАБЛЕ		N	\bar{x}	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	751	4,21	0.99	$\chi^2=17.486$ p=0.002
	женско	794	4,04	1.17	
степен образовања	непотпуна ош	26	4,62	0.94	$\chi^2=25.683$ p=0.012
	основна школа	178	4,30	1.04	
	средња школа	844	4,13	1.07	
	виша и висока школа	488	4,02	1.13	
материјално стање домаћинства	веома лоше	12	4,67	0.78	H=12.896 p=0.012
	лоше	74	4,09	1.03	
	осредње	543	4,14	1.06	
	добро	758	4,05	1.13	
популационе групе	веома добро	133	4,34	0.98	H=7.689 p=0.361
	0-19	6	4,50	0.84	
	20-29	72	4,12	0.96	
	30-39	118	4,10	1.07	
	40-49	211	4,07	1.14	
	50-59	286	4,18	1.04	
	60-69	400	4,05	1.08	
	70-79	285	4,15	1.15	
80 и више	81	4,21	1.08		

Организацију посета пацијентима у болници 67% пацијената су оценили као одличну и добру, а 21,7% као веома лошу и лошу (граф. 16). На ово питање је одговорило 907 испитаника (57,3% од укупног броја). ВМА је користила упитник који садржи ово питање.

Графикон 16: Организација посета (%)



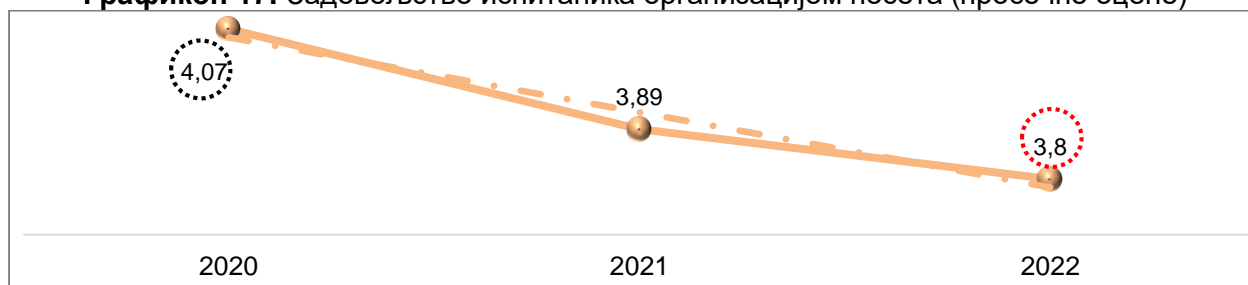
Сваки други испитаник у КБЦ „Бежанијска коса“, сваки четврти у УКЦС и КБЦ „Земун“, а сваки пети у Институту за онкологију и радиологију Србије и КБЦ „др Д. Мишовић“ сматрају да је организација посета лоша и веома лоша, док преко 90% испитаника у ИКВБ „Дедиње“ мисле да су посете одлично организоване (таб. 24). Постоји статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о организацији посета по болницама (H=64,429, df=11, p=0.000).

Табела 24: Организација посета по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	51	19.9	16	6.3	31	12.1	27	10.5	131	51.2	256	100.0
КБЦ „Др Д.Мишовић“	5	11.9	3	7.1	2	4.8	4	9.5	28	66.7	42	100.0
КБЦ „Звездара“	15	11.3	4	3.0	21	15.8	28	21.1	65	48.9	133	100.0
КБЦ „Земун“	21	24.4			8	9.3	20	23.3	37	43.0	86	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“	27	45.0	2	3.3	2	3.3	7	11.7	22	36.7	60	100.0
ИКВБ „Дедиње“	1	2.9					2	5.7	32	91.4	35	100.0
ИОР Србије	32	16.8	10	5.2	32	16.8	34	17.8	83	43.5	191	100.0
Инст. за реуматологију	3	8.1			6	16.2	6	16.2	22	59.5	37	100.0
СБ „Свети Сава“	3	14.3							18	85.7	21	100.0
СБ Младеновац	1	3.6	1	3.6	1	3.6	1	3.6	24	85.7	28	100.0
СБ Лазаревац	1	14.3							6	85.7	7	100.0
ИМП „Др Д. Карајовић“			1	8.3			6	50.0	5	41.7	12	100.0
УКУПНО	160	17.6	37	4.1	103	11.3	135	14.9	473	52.1	908	100.0

Укупна просечна оцена организације посета је 3,80 и мања је у односу на претходне две године (графикон 17).

Графикон 17: Задовољство испитаника организацијом посета (просечне оцене)



Најзадовољнији пацијенти су у ИКВБ „Дедиње“ (4,83), а најмање су задовољни у КБЦ „Бежанијска коса“ (2,92), затим у КБЦ „Земун“ (3,60), (таб. 25).

Табела 25: Организација посета по установама (просечне оцене)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
УКЦС				368	3,52	1.69	256	3,67	1.60
КБЦ „Др Д.Мишовић“				4	3,75	1.89	42	4,12	1.45
КБЦ „Звездара“				83	4,19	1.12	133	3,93	1.34
КБЦ „Земун“				110	3,63	1.62	86	3,60	1.61
КБЦ „Бежанијска коса“	19	4,37	1.50	35	4,77	0.84	60	2,92	1.86
ИКВБ „Дедиње“				48	4,88	0.39	35	4,83	0.71
ИОР Србије	148	3,89	1.44	159	3,94	1.45	191	3,66	1.49
Инст. за реуматологију				39	4,21	1.13	37	4,19	1.22
СБ „Свети Сава“	24	4,88	0.34	36	4,58	1.12	21	4,43	1.43
СБ Младеновац	15	3,87	1.60				28	4,64	0.99
СБ Лазаревац	7	4,71	0.49	13	4,92	0.28	7	4,43	1.51
ИМП „Др Д. Карајовић“							12	4,25	0.86
УКУПНО	213	4,07	1.39	895	3,89	1.52	908	3,80	1.53

Особе женског пола оциениле су организацију посета нешто нижом просечном оценом (3,79) него особе мушког пола; према степену образовања највишу оцену су дали пацијенти са основном школом (4,06), а најнижу оцену - пацијенти са завршеном вишом и високом школом (3,69); испитаници веома лошег и веома доброг материјалног стања домаћинства дали су највишу просечну оцену (4,20), а најнижу лошег стандарда (3,57); највишу просечну оцену за организацију посета дала је добна група 50-59 година (4,07), а најнижу добна група до 19 година, 3,33 (таб. 26). Постоји статистички значајна разлика у задовољству организације посета у односу на материјално стање домаћинства испитаника.

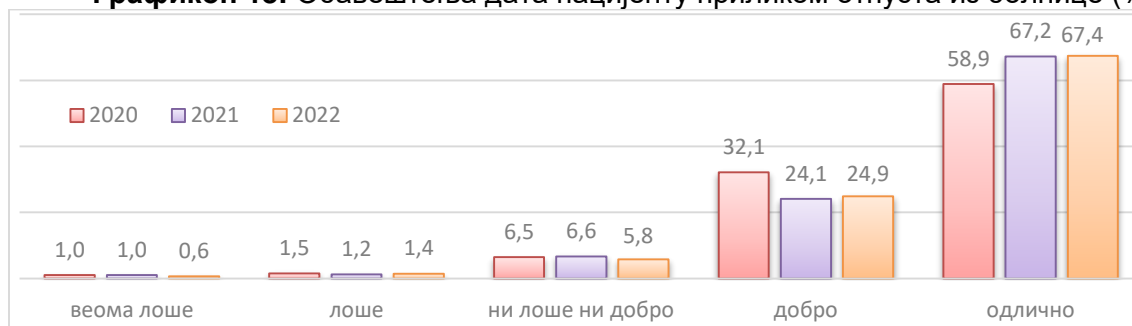
Табела 26: Задовољство организацијом посета према карактеристикама испитаника (просечне оцене)

ВАРИЈАБЛЕ		N	\bar{x}	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	432	3,81	1.53	$\chi^2=2.630$ p=0.622
	женско	476	3,79	1.53	
степен образовања	непотпуна ош	24	3,96	1.65	$\chi^2=19.407$ p=0.079
	основна школа	132	4,06	1.44	
	средња школа	497	3,77	1.52	
	виша и висока школа	248	3,69	1.58	
материјално стање домаћинства	веома лоше	10	4,20	1.32	H=10.009 p=0.040
	лоше	58	3,57	1.57	
	осредње	331	3,80	1.50	
	добро	415	3,72	1.58	
популационе групе	веома добро	82	4,20	1.40	H=9.331 p=0.230
	0-19	3	3,33	2.08	
	20-29	28	3,75	1.71	
	30-39	56	3,66	1.64	
	40-49	108	3,56	1.61	
	50-59	181	4,07	1.33	
	60-69	239	3,81	1.48	
	70-79	173	3,65	1.61	
80 и више	48	3,52	1.83		

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), 92.3% испитаника сматра да су одлична и добра, а само 2.0% да су лоша и веома лоша (граф. 18).

Упоређивање добијених резултата са резултатима из претходних година (пре 2020.) није могуће, с обзиром да се у ранијем упитнику питање односило на задовољство процедуром болничког отпуста.

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



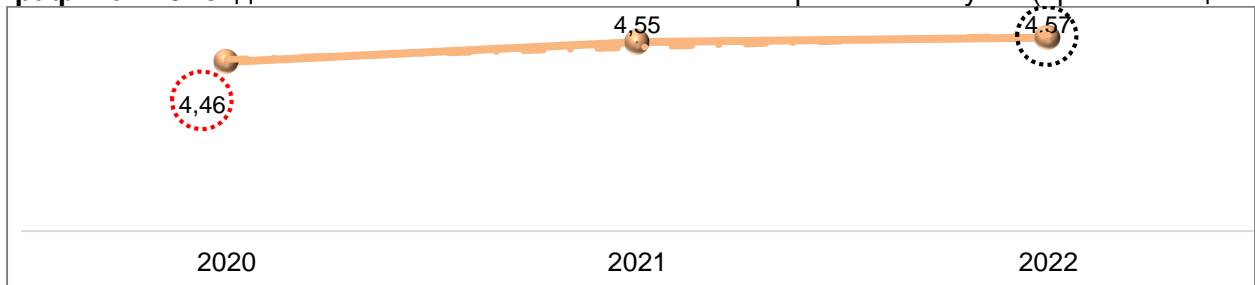
Скоро сви испитаници сматрају да су обавештења која добијају приликом отпуста из болнице одлична у КБЦ „Др Д. Мишовић“, а најмање у ВМА (53.0%), где највише пацијената сматра да су ова обавештења добра. Лоше и веома лоше мишљење има највише испитаника у ИОР Србије, 4% (таб. 27). Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о обавештењима која су им дата приликом отпуста по болницама (N=95,712, df=12, p=0.000).

Табела 27: Обавештења дата пацијенту приликом отпуста из болнице по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	3	1.1	3	1.1	23	8.1	70	24.7	184	65.0	283	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“							1	1.9	52	98.1	53	100.0
КБЦ „Звездара“	1	0.7	2	1.4	4	2.9	24	17.1	109	77.9	140	100.0
КБЦ „Земун“	1	1.0	1	1.0	5	4.9	31	30.1	65	63.1	103	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“					2	3.3	5	8.3	53	88.3	60	100.0
ИКВБ „Дедиње“			1	2.3	2	4.5	5	11.4	36	81.8	44	100.0
ИОР Србије	1	0.4	10	3.6	29	10.6	55	20.1	179	65.3	274	100.0
Инст. за реуматологију					1	2.7	5	13.5	31	83.8	37	100.0
СБ „Свети Сава“							5	11.9	37	88.1	42	100.0
СБ Младеновац					1	3.7	2	7.4	24	88.9	27	100.0
СБ Лазаревац							1	12.5	7	87.5	8	100.0
ИМР „Др Д. Карајовић“					1	8.3	3	25.0	8	66.7	12	100.0
ВМА	3	0.8	3	0.8	17	4.4	158	41.0	204	53.0	385	100.0
УКУПНО	9	0.6	20	1.4	85	5.8	365	24.9	989	67.4	1468	100.0

Укупна просечна оцена за обавештења која су пацијенту дата приликом отпуста из болнице је 4,57, што је највећа оцена у посматраном периоду (Графикон 19).

Графикон 19: Задовољство испитаника обавештењима приликом отпуста (просечне оцене)



Највећу просечну оцену испитаници су дали у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (4,98), а затим у Специјалној болници „Свети Сава“ и СБ у Лазаревцу (по 4,88), а најмању у ВМА (4,45) и Институту за онкологију и радиологију Србије, 4,46 (таб. 28).

Табела 28: Обавештења дата пацијенту приликом отпуста из болнице (просечне оцене)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
УКЦС				397	4,53	0.82	283	4,52	0.78
КБЦ „Др Д. Мишовић“				6	4,00	1.09	53	4,98	0.14
КБЦ „Звездара“				98	4,79	0.44	140	4,70	0.66
КБЦ „Земун“				110	4,49	0.81	103	4,53	0.725
КБЦ „Бежанијска коса“	28	4,96	0.19	36	5,00	0.00	60	4,85	0.44
ИКВБ „Дедиње“	35	4,97	0.17	48	4,96	0.20	44	4,73	0.66
ИОР Србије	201	4,62	0.65	250	4,61	0.70	274	4,46	0.85
Инст. за реуматологију				39	4,67	0.70	37	4,81	0.46
СБ „Свети Сава“	32	4,72	0.77	36	4,72	0.66	42	4,88	0.33
СБ Младеновац	15	4,87	0.35				27	4,85	0.45
СБ Лазаревац	8	4,88	0.35	12	4,83	0.39	8	4,88	0.35
ИМП „Др Д. Карајовић“							12	4,58	0.67
ВМА	360	4,24	0.83	306	4,34	0.80	385	4,45	0.69
УКУПНО	679	4,46	0.77	1338	4,55	0.75	1468	4,57	0.72

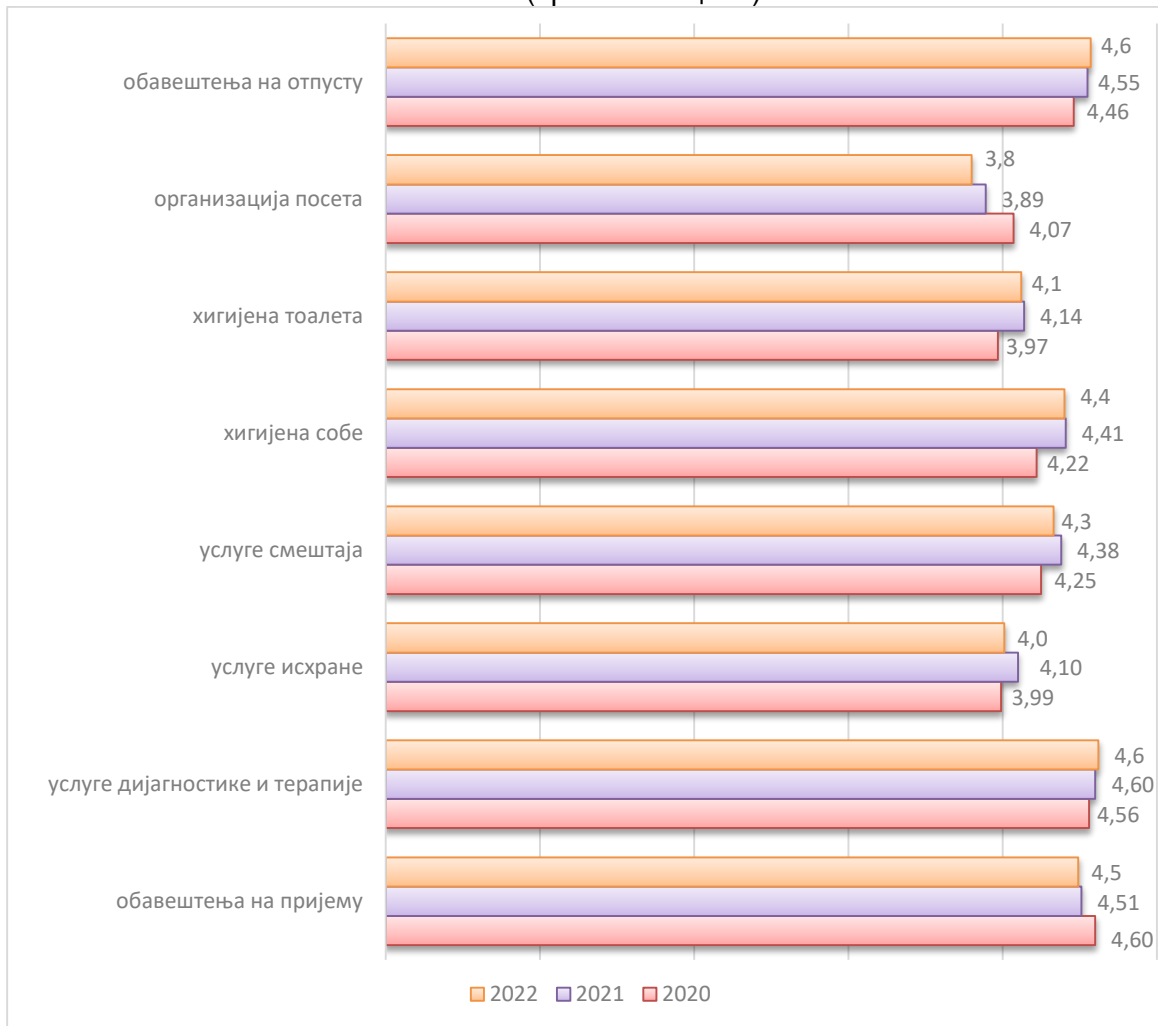
Обавештења добијена приликом отпуста из болнице, особе оба пола оцениле су истом просечном ценом (4,57); према степену образовања највишу оцену су дали пацијенти са непотпуном основном школом (4,81), а најнижу са вишом и високом школом (4,43). Испитаници веома лошег материјалног стања домаћинства дали су најнижу просечну оцену (4,46), а веома доброг стандарда, највишу оцену (4,70); највишу оцену дала је добна група 80 и више година, 4,68, а најмању добне групе 30-39 и 60-69 година, по 4,54 (таб. 29). Статистички значајна разлика у задовољству испитаника обавештењима добијеним приликом отпуста из болнице постоји у односу на пол и степен образовања испитаника.

Табела 29: Задовољство добијеним обавештењима приликом болничког отпуста према карактеристикама испитаника (просечне оцене)

ВАРИЈАБЛЕ		N	\bar{x}	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	711	4,57	0.67	$\chi^2=12.087$ p=0.017
	женско	752	4.57	0.76	
степен образовања	непотпуна ош	26	4,81	0.56	H=14.420 p=0.002
	основна школа	169	4,72	0.59	
	средња школа	794	4,56	0.73	
	виша и висока школа	465	4,43	0.73	
материјално стање домаћинства	веома лоше	13	4,46	0.97	H=3,389 p=0.495
	лоше	73	4,48	0.90	
	осредње	506	4,54	0.75	
	добро	717	4,58	0.70	
популационе групе	веома добро	132	4,70	0.54	H=3.576 p=0.827
	0-19	6	4.67	0.52	
	20-29	68	4,60	0.58	
	30-39	116	4,54	0.64	
	40-49	195	4,57	0.73	
	50-59	277	4,58	0.72	
	60-69	377	4,54	0.78	
70-79	270	4,57	0.68		
	80 и више	69	4,68	0.60	

Услуге и организација здравствене заштите током болничког лечења могу се исказати и просечном оценом на скали од 1 до 5 (од 1=веома незадовољан до 5=веома задовољан). Пацијенти су у 2022. години били најзадовољнији услугама дијагностике и терапије (4,62), потом, обавештењима која су им дата приликом болничког отпуста (4,57) и болничког пријема (4,49), а најмање су задовољни организацијом посета (3,80), услугом исхране (4,01) и хигијеном тоалета (4,12), исто као и претходне године (граф. 20).

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



ЗАДОВОЉСТВО ПАЦИЈЕНАТА СЕСТРИНСКОМ НЕГОМ ТОКОМ БОРАВКА У БОЛНИЦИ

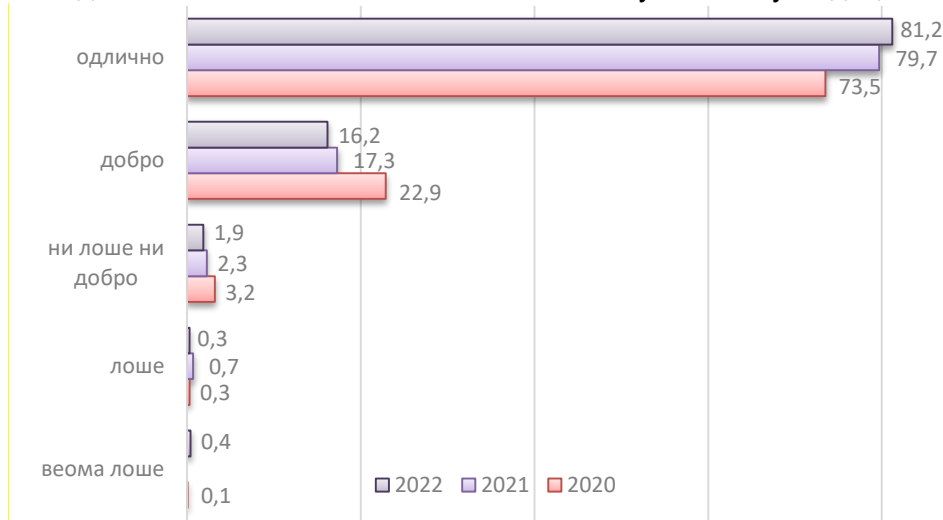
Задовољство сестринском негом током боравка пацијената у болници

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

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

Веома велики број пацијената (97.4%) сматра да су **поштовање и љубазност** које су медицинске сестре показале према пацијентима, одлични и добри, што је високо задовољство испитаника овим аспектом сестринске неге; док веома лоше и лоше мишљење има свега 11 (0.7%) пацијената (граф. 21).

Графикон 21: Задовољство испитаника поштовањем и љубазношћу медицинских сестара (%)



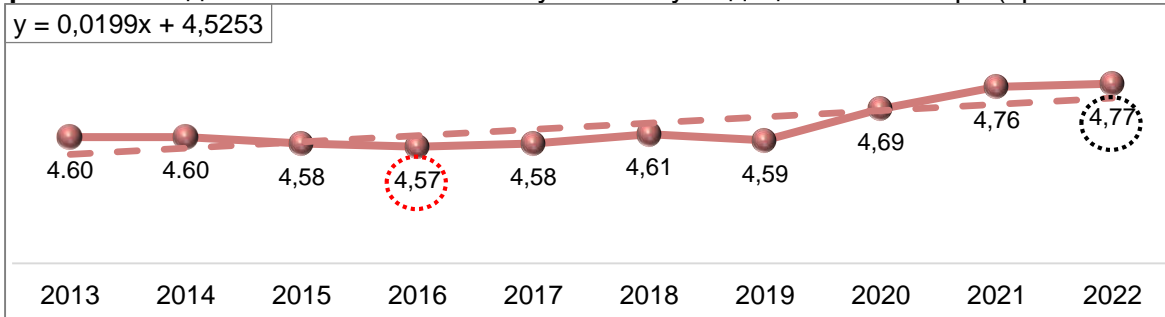
Сви пацијенти у СБ Лазаревац и ИМП Србије „Др Д. Карајовић“ и скоро сви (96%) у КБЦ „Др Д. Мишовић“ сматрају да је љубазност медицинских сестара одлична, док лоше мишљење има највише испитаника у КБЦ „Земун“, 1.9% (таб. 30). Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о љубазности медицинских сестара по болницама (N=71.274, df=12, p=0.000).

Табела 30: Поштовање и љубазност медицинских сестара по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС			1	0.3	6	2.0	50	16.3	250	81.4	307	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“					1	1.9	1	1.9	51	96.2	53	100.0
КБЦ „Звездара“			1	0.7	2	1.4	20	13.9	121	84.0	144	100.0
КБЦ „Земун“			2	1.9	2	1.9	13	12.1	90	84.1	107	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“			1	1.7	1	1.7	2	3.3	56	93.3	60	100.0
ИКВБ „Дедиње“					1	2.2	2	4.4	42	93.3	45	100.0
ИОР Србије					8	2.9	33	11.9	237	85.3	278	100.0
Инст. за реуматологију					1	2.7	4	10.8	32	86.5	37	100.0
СБ „Свети Сава“					1	2.3	3	6.8	40	90.9	44	100.0
СБ Младеновац					1	3.6	1	3.6	26	92.9	28	100.0
СБ Лазаревац									8	100.0	8	100.0
ИМП „Др Д. Карајовић“									12	100.0	12	100.0
ВМА	6	1.4			6	1.4	124	28.2	304	69.1	440	100.0
УКУПНО	6	0.4	5	0.3	30	1.9	253	16.2	1269	81.2	1563	100.0

Поштовање и љубазност медицинских сестара је оцењена просечном оценом 4,77, највећом у посматраном периоду (граф. 22). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 22: Задовољство испитаника љубазношћу медицинских сестара (просечне оцене)



Поштовање и љубазност медицинских сестара током боравка у болници пацијенти су оценили највишим просечним оценама у СБ Лазаревац и ИМП Србије „Др Д. Карајовић“ (по 5,0; мали број испитаника), потом у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (4,94), а најнижом, али високом оценом у ВМА, 4,64 (таб.31).

Табела 31: Поштовање и љубазност медицинских сестара по установама (просечне оцене)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
УКЦС				463	4,79	0.50	307	4,79	0.47
КБЦ „Др Д.Мишовић“				7	4,57	0.79	53	4,94	0.30
КБЦ „Звездара“				108	4,83	0.40	144	4,81	0.47
КБЦ „Земун“				110	4,78	0.48	107	4,79	0.56
КБЦ „Бежанијска коса“	33	5,00	0.00	40	5,00	0.00	60	4,88	0.49
ИКВБ „Дедиње“	35	4,97	0.17	48	5,00	0.00	45	4,91	0.36
ИОР Србије	208	4,83	0.45	257	4,87	0.36	278	4,82	0.45
Инст. за реуматологију				39	4,87	0.41	37	4,84	0.44
СБ „Свети Сава“	33	4,91	0.29	35	4,89	0.40	44	4,89	0.38
СБ Младеновац	15	4,73	0.46				28	4,89	0.41
СБ Лазаревац	8	4,75	0.46	12	4,92	0.29	8	5,00	0.00
ИМП „Др Д. Карајовић“							12	5,00	0.00
ВМА	415	4,53	0.63	358	4,56	0.67	440	4,64	0.65
УКУПНО	747	4,69	0.56	1477	4,76	0.52	1563	4,77	0.53

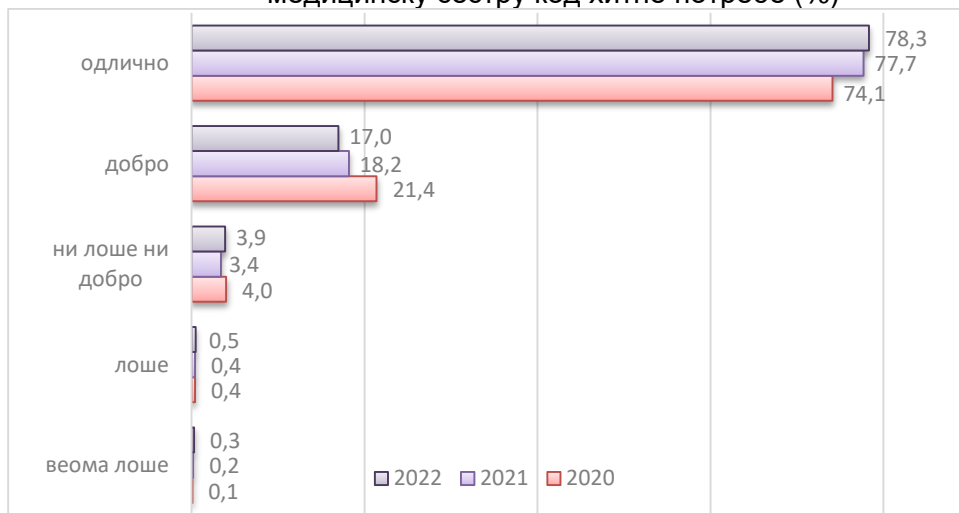
Поштовање и љубазност медицинске сестре испитаници оба пола оценили су скоро истом просечном ценом. Према степену образовања највишу оцену су дали пацијенти са непотпуном основном школом (4,92), а најнижу са вишом и високом школом (4,73); испитаници веома лошег материјалног стања домаћинства дали су највишу просечну оцену (5,0), а осредњег стандарда, најнижу оцену, 4,76; највишу просечну оцену дала је добна група 30-39 година (4,85), а најнижу добна група до 19 година, 4,67 (мали је број испитаника) (таб. 32). Статистички значајна разлика у задовољству испитаника поштовањем и љубазношћу сестре постоји у односу на степен образовања испитаника.

Табела 32: Задовољство испитаника љубазношћу медицинских сестара према карактеристикама испитаника (просечне оцене)

ВАРИЈАБЛЕ		N	\bar{x}	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	764	4,77	0.53	H=0.963 p=0.326
	женско	794	4,78	0.52	
степен образовања	непотпуна ош	26	4,92	0.27	H=8.873 p=0.031
	основна школа	177	4,82	0.51	
	средња школа	849	4,79	0.51	
	виша и висока школа	496	4,73	0.57	
материјално стање домаћинства	веома лоше	13	5,00	0.00	H=5.745 p=0.219
	лоше	74	4,80	0.47	
	осредње	550	4,76	0.57	
	добро	761	4,77	0.52	
	веома добро	136	4,85	0.40	
популационе групе	0-19	6	4,67	0.51	H=9.727 p=0.205
	20-29	75	4,80	0.46	
	30-39	120	4,85	0.40	
	40-49	211	4,76	0.58	
	50-59	290	4,83	0.46	
	60-69	402	4,74	0.57	
	70-79	284	4,74	0.56	
	80 и више	83	4,75	0.56	

Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе на интернистичким одељењима је одлично и добро за 95.3% испитаника, а лоше и веома лоше за само 0.8% пацијената (граф. 23).

Графикон 23: Задовољство испитаника временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе (%)



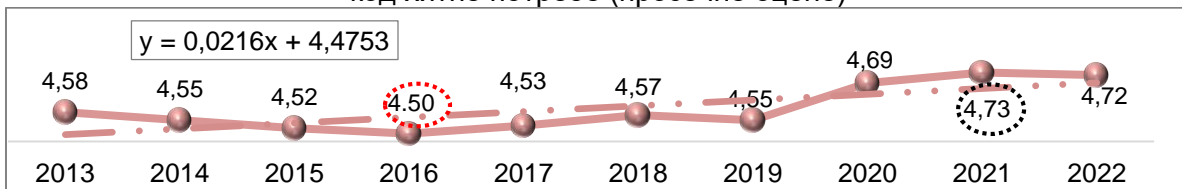
Велики број испитаника се слаже да не чека дуго на медицинску сестру код хитних потреба, а најзадовољнији су пацијенти у Институту за реуматологију (97.2%). Да је време чекања на сестру „добро“ највише се слажу пацијенти у ВМА (26.2%), а лоше и веома лоше мишљење има по око 2% испитаника у КБЦ „Др Д. Мишовић“ и КБЦ „Земун“ (таб. 33). Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о времену чекања на медицинску сестру по болницама (H=50.476, df=12, p=0.000).

Табела 33: Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС			2	0.7	12	4.0	49	16.4	236	78.9	299	100.0
КБЦ „Др Д.Мишовић“	1	1.9					2	3.8	50	94.3	53	100.0
КБЦ „Звездара“					5	3.5	20	13.9	119	82.6	144	100.0
КБЦ „Земун“			2	1.9	7	6.6	13	12.3	84	79.2	106	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“					1	1.7	4	6.7	55	91.7	60	100.0
ИКВБ „Дедиње“					3	7.3	7	17.1	31	75.6	41	100.0
ИОР Србије			2	0.7	11	4.1	42	15.7	213	79.5	268	100.0
Инст. за реуматологију							1	2.8	35	97.2	36	100.0
СБ „Свети Сава“					4	9.1	5	11.4	35	79.5	44	100.0
СБ Младеновац							2	7.1	26	92.9	28	100.0
СБ Лазаревац							1	12.5	7	87.5	8	100.0
ИМР „Др Д. Карајовић“							1	9.1	10	90.9	11	100.0
ВМА	4	0.9	2	0.5	16	3.7	113	26.2	296	68.7	431	100.0
УКУПНО	5	0.3	8	0.5	59	3.9	260	17.0	1197	78.3	1529	100.0

Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе је оцењено просечном оценом 4,72 (граф. 24). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 24: Задовољство испитаника временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе (просечне оцене)



Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе пацијенти су најбоље оценили у Институту за реуматологију: 4,97 и у СБ Младеновац: 4,93, а најнижа просечна оцена је у ВМА: 4,61, мада су све просечне оцене по болницама високе (таб. 34).

Табела 34: Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе (просечне оцене)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
УКЦС				458	4,76	0,56	299	4,74	0,56
КБЦ „Др Д.Мишовић“				7	4,43	0,79	53	4,89	0,58
КБЦ „Звездара“				108	4,80	0,47	144	4,79	0,48
КБЦ „Земун“				110	4,66	0,59	106	4,69	0,68
КБЦ „Бежанијска коса“	33	5,00	0,00	40	4,98	0,16	60	4,90	0,35
ИКВБ „Дедиње“	35	5,00	0,00	48	5,00	0,00	41	4,68	0,61
ИОР Србије	199	4,77	0,49	249	4,82	0,44	268	4,74	0,56
Инст. за реуматологију				39	4,92	0,27	36	4,97	0,16
СБ „Свети Сава“	33	4,88	0,33	36	4,81	0,52	44	4,70	0,63
СБ Младеновац	15	4,87	0,35				28	4,93	0,26
СБ Лазаревац	8	4,88	0,35	12	4,67	0,89	8	4,88	0,35
ИМР „Др Д. Карајовић“							11	4,91	0,30
ВМА	407	4,57	0,66	357	4,54	0,66	431	4,61	0,67
УКУПНО	730	4,69	0,58	1464	4,73	0,56	1529	4,72	0,59

Време чекања на сестру код хитних потреба особе женског пола оцениле су нешто вишом просечном ценом (4,74) него особе мушког пола; према степену образовања највишу оцену су

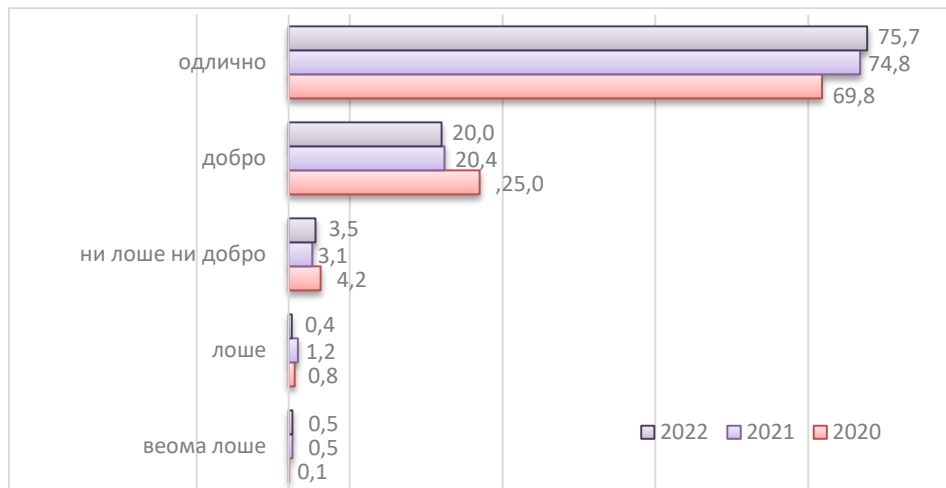
дали пацијенти са непотпуном основном школом, 4,85, а најнижу са вишом и високом школом, 4,68; испитаници веома доброг материјалног стања домаћинства дали су највишу просечну оцену, 4,76, а осредњег стандарда, најнижу оцену 4,70; највишу просечну оцену дала је добна група 30-39 година (4,81), а најнижу добна група до 19 година, 4,50 (мали је број испитаника), (таб. 35). Статистички значајна разлика у задовољству испитаника временом чекања на сестру код хитних потреба постоји у односу на степен образовања испитаника.

Табела 35: Задовољство временом чекања на сестру код хитних потреба према карактеристикама испитаника (просечне оцене)

ВАРИЈАБЛЕ		N	\bar{x}	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	744	4,71	0.57	H=2.864 p=0.091
	женско	780	4,74	0.60	
степен образовања	непотпуна ош	26	4,85	0.37	H=8.524 p=0.036
	основна школа	177	4,76	0.56	
	средња школа	831	4,74	0.59	
	виша и висока школа	481	4,68	0.60	
материјално стање домаћинства	веома лоше	12	4,75	0.45	H=0.875 p=0.928
	лоше	75	4,75	0.52	
	осредње	535	4,70	0.67	
	добро	745	4,74	0.54	
популационе групе	веома добро	134	4,76	0.56	H=11.158 p=0.126
	0-19	6	4,50	0.84	
	20-29	74	4,78	0.50	
	30-39	117	4,81	0.51	
	40-49	203	4,69	0.63	
	50-59	285	4,78	0.51	
	60-69	398	4,73	0.58	
	70-79	279	4,65	0.65	
80 и више	81	4,69	0.71		

Објашњења која добијају од медицинских сестара о процедурама, тестовима и третманима којима су подвргнути на интернистичким одељењима, 95.7% испитаника сматра одличним и добрим, а само 0.9% сматра лошим и веома лошим (граф. 25).

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



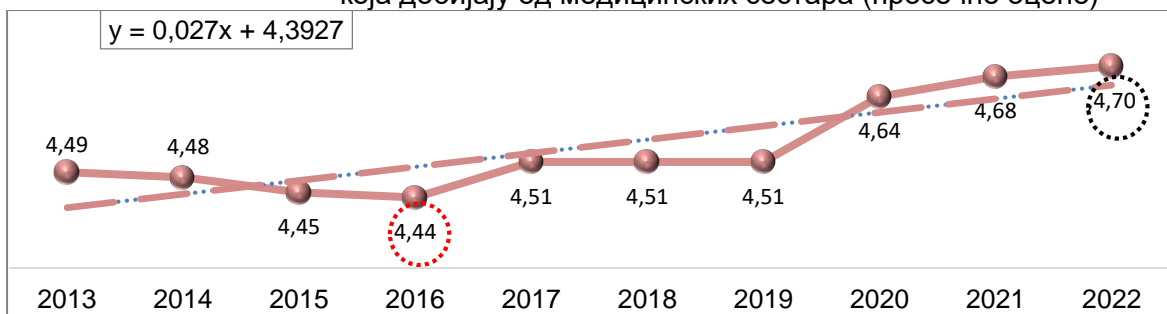
У Институту за реуматологију 89% испитаника сматрају да су објашњења процедура која су добијали од медицинских сестара била одлична, а овакво мишљење има само 63% испитаника у ВМА; док у ВМА више од 1/3 испитаника сматра да су објашњења добра. Лоше мишљење има око 2% испитаника у КБЦ „Бежанијска коса“ и КБЦ „Земун“ (таб. 36). Постоји статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о објашњењима медицинских сестара по болницама ($N=55.244$, $df=12$, $p=0.000$).

Табела 36: Задовољство испитаника објашњењима процедура која добијају од медицинских сестара по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	1	0.3	2	0.7	10	3.3	53	17.6	235	78.1	301	100.0
КБЦ „Др Д.Мишовић“					1	1.9	6	11.3	46	86.8	53	100.0
КБЦ „Звездара“					5	3.5	25	17.4	114	79.2	144	100.0
КБЦ „Земун“	1	1.0	1	1.0	6	5.7	15	14.3	82	78.1	105	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“			1	1.7	1	1.7	5	8.3	53	88.3	60	100.0
ИКВБ „Дедиње“					1	2.3	7	16.3	35	81.4	43	100.0
ИОР Србије	1	0.4	1	0.4	12	4.4	40	14.8	216	80.0	270	100.0
Инст. за реуматологију							4	10.8	33	89.2	37	100.0
СБ „Свети Сава“					4	9.3	1	2.3	38	88.4	43	100.0
СБ Младеновац							6	21.4	22	78.6	28	100.0
СБ Лазаревац							1	12.5	7	87.5	8	100.0
ИМП „Др Д. Карајовић“							2	18.2	9	81.8	11	100.0
ВМА	4	0.9	1	0.2	13	3.0	142	32.8	273	63.0	433	100.0
УКУПНО	7	0.5	6	0.4	53	3.5	307	20.0	1163	75.7	1536	100.0

Сестринска објашњења процедура, тестова и третмана су оцењена просечном оценом 4,70, што је највећа оцена у посматраном периоду (граф. 26). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 26: Задовољство испитаника објашњењима процедура која добијају од медицинских сестара (просечне оцене)



Пацијенти су објашњења процедура која су добијали од медицинских сестара оценили највишом просечном оценом у Институту за реуматологију: 4,89 и у СБ Лазаревац: 4,88 (мали је број испитаника), а најнижом оценом у ВМА (4,57) и КБЦ „Земун“ (таб. 37).

Табела 37: Сестринско објашњавање процедура, тестова и третмана (просечне оцене)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
УКЦС				457	4,69	0.68	301	4,72	0.59
КБЦ „Др Д.Мишовић“				6	4,83	0.41	53	4,85	0.41
КБЦ „Звездара“				108	4,75	0.47	144	4,76	0.50
КБЦ „Земун“				110	4,68	0.59	105	4,68	0.71
КБЦ „Бежанијска коса“	33	4,94	0.24	40	4,98	0.16	60	4,83	0.52
ИКВБ „Дедиње“	35	5,00	0.00	48	4,96	0.20	43	4,79	0.47
ИОР Србије	205	4,79	0.51	248	4,81	0.49	270	4,74	0.59
Инст. за реуматологију				39	4,82	0.68	37	4,89	0.31
СБ „Свети Сава“	33	4,82	0.39	36	4,69	0.85	43	4,79	0.60
СБ Младеновац	15	4,73	0.46				28	4,79	0.42
СБ Лазаревац	8	4,88	0.35	12	4,92	0.29	8	4,88	0.35
ИМП „Др Д. Карајовић“							11	4,82	0.40
ВМА	407	4,48	0.69	352	4,44	0.73	433	4,57	0.65
УКУПНО	736	4,64	0.62	1456	4,68	0.64	1536	4,70	0.59

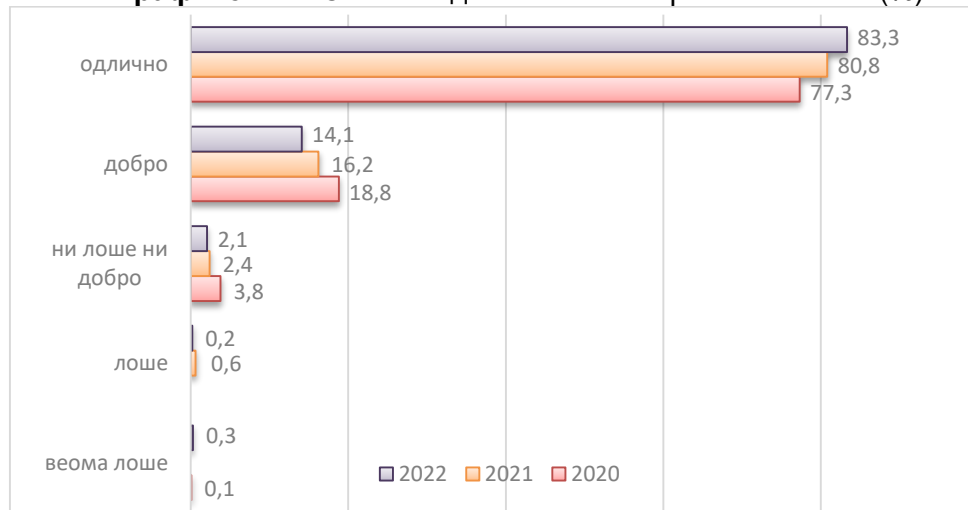
Сестринска објашњења испитаници оба пола су оценила скоро истом просечном оценом; према степену образовања највишу оцену су дали пацијенти са непотпуном основном школом, 4,88, а најнижу са вишом и високом школом, 4,67; испитаници веома доброг материјалног стања домаћинства дали су највишу просечну оцену: 4,78, а лошег стандарда, најнижу оцену (4,65); највишу просечну оцену дала је добна група 30-39 година (4,78), а најнижу добна група до 19 година, 4,50 (мали је број испитаника) (таб. 38). не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника сестринским објашњењима процедура, тестова и третмана у односу на карактеристике испитаника.

Табела 38: Задовољство сестринским објашњењем процедура, тестова и третмана према карактеристикама испитаника (просечне оцене)

ВАРИЈАБЛЕ		N	\bar{x}	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	753	4.70	0.55	H=3.032 p=0.082
	женско	778	4,71	0.64	
степен образовања	непотпуна ош	26	4,88	0.32	H=7.082 p=0.069
	основна школа	176	4,71	0.64	
	средња школа	836	4,72	0.58	
	виша и висока школа	484	4,67	0.60	
материјално стање домаћинства	веома лоше	12	4,75	0.45	H=4.588 p=0.332
	лоше	75	4,65	0.58	
	осредње	538	4,66	0.67	
	добро	748	4,72	0.56	
популационе групе	веома добро	134	4,78	0.51	H=7.408 p=0.204
	0-19	6	4,50	0.84	
	20-29	75	4,75	0.52	
	30-39	116	4,78	0.47	
	40-49	207	4,72	0.59	
	50-59	286	4,73	0.55	
	60-69	400	4,68	0.63	
	70-79	278	4,64	0.64	
80 и више	82	4,72	0.59		

Сестринску негу у целини 97.4% испитаника сматра одличном и добром, а лоше и веома лоше мишљење има само 8 (0.5%) испитаника (граф. 27).

Графикон 27: Опште задовољство сестринском негом (%)



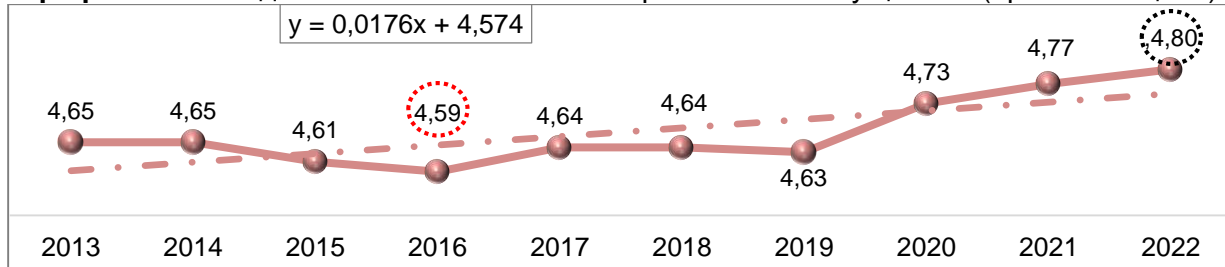
Највећи број испитаника у Институту за реуматологију (94.6%) сматра да је нега медицинских сестара одлична, а намање испитаника се определило за ову оцену у ВМА, 72.1% (таб. 39). Установљена је статистички високо значајна разлика у општем задовољству испитаника сестринском негом по болницама (N=56.720, df=12, p=0.000).

Табела 39: Опште задовољство сестринском негом по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС			2	0.7	4	1.3	35	11.5	263	86.5	304	100.0
КБЦ „Др Д.Мишовић“	1	1.9					2	3.7	51	94.4	54	100.0
КБЦ „Звездара“					2	1.4	14	9.8	127	88.8	143	100.0
КБЦ „Земун“			1	0.9	1	0.9	11	10.4	93	87.7	106	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“					1	1.7	6	10.0	53	88.3	60	100.0
ИКВБ „Дедиње“					1	2.4	4	9.5	37	88.1	42	100.0
ИОР Србије					12	4.4	27	9.8	236	85.8	275	100.0
Инст. за реуматологију							2	5.4	35	94.6	37	100.0
СБ „Свети Сава“					1	2.3	5	11.4	38	86.4	44	100.0
СБ Младеновац					1	3.6	2	7.1	25	89.3	28	100.0
СБ Лазаревац							1	12.5	7	87.5	8	100.0
ИМР „Др Д. Карајовић“							1	9.1	10	90.9	11	100.0
ВМА	4	0.9			9	2.1	109	24.9	316	72.1	438	100.0
УКУПНО	5	0.3	3	0.2	32	2.1	219	14.1	1291	83.3	1550	100.0

Сестринска нега у целини је оцењена просечном оценом 4,80, што је висока и највећа оцена у посматраном периоду (граф. 26). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 28: Задовољство испитаника сестринском негом у целини (просечне оцене)



Задовољство сестринском негом у целини је највеће у Институту за реуматологију (4,95) и у ИМП „Др Д. Карајовић“ (4,91), а најнижа просечна оцена забележена је у ВМА (4,67). У осталим здравственим установама сестринска нега оцењена је високим просечним оценама, преко 4,80 (таб. 40).

Табела 40: Опште задовољство сестринском негом по болницама (просечне оцене)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
УКЦС				460	4,78	0.53	304	4,84	0.45
КБЦ „Др Д.Мишовић“				7	4,86	0.37	54	4,89	0.57
КБЦ „Звездара“				108	4,81	0.39	143	4,87	0.37
КБЦ „Земун“				109	4,80	0.46	106	4,85	0.45
КБЦ „Бежанијска коса“	33	5,00	0.00	39	4,97	0.16	60	4,87	0.39
ИКВБ „Дедиње“	35	5,00	0.00	48	5,00	0.00	42	4,86	0.42
ИОР Србије	206	4,82	0.44	252	4,88	0.34	275	4,81	0.49
Инст. за реуматологију				39	4,87	0.52	37	4,95	0.23
СБ „Свети Сава“	33	4,91	0.29	36	4,86	0.42	44	4,84	0.43
СБ Младеновац	15	4,93	0.26				28	4,86	0.45
СБ Лазаревац	8	4,88	0.35	12	4,92	0.29	8	4,88	0.35
ИМП „Др Д. Карајовић“							11	4,91	0.30
ВМА	411	4,62	0.61	358	4,58	0.63	438	4,67	0.61
УКУПНО	741	4,73	0.54	1468	4,77	0.51	1550	4,80	0.50

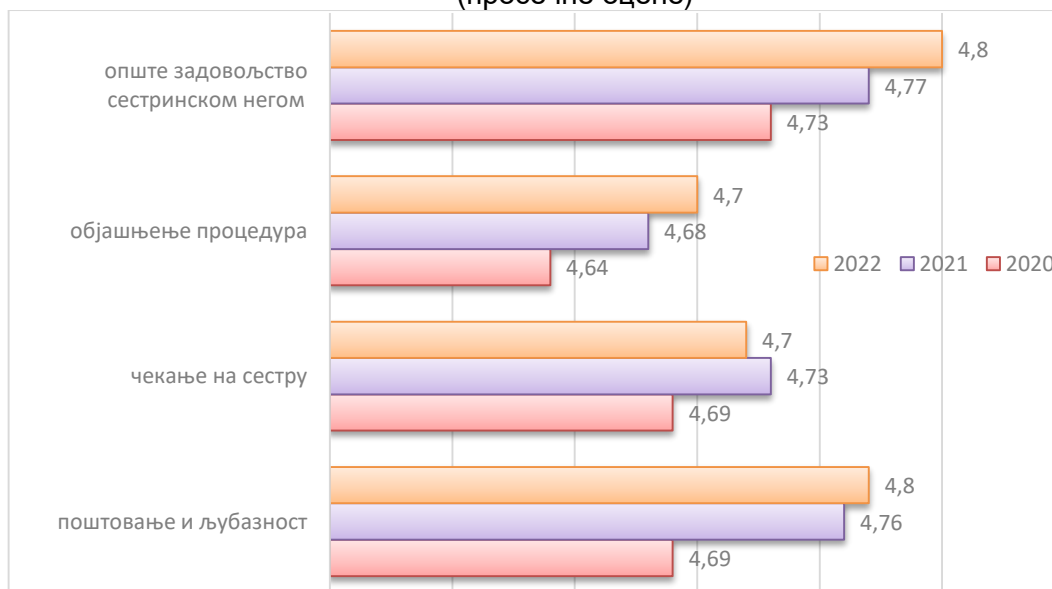
Сестринску негу мушкарци су оценили просечном оценом 4,80, незнатно вишом у односу на жене. Према степену образовања највишу оцену су дали пацијенти са непотпуном основном школом, 4,92, а најнижу са вишом и високом школом, 4,76. Испитаници веома лошег материјалног стања домаћинства дали су највишу просечну оцену, 4,92, а лошег стандарда, најнижу оцену (4,76). Највишу просечну оцену дала је добна група 30-39 година (4,86), а најнижу добна група до 19 година, 4,67 (мали је број испитаника) (таб. 41). Висока статистички значајна разлика у задовољству испитаника сестринским негом постоји у односу на степен образовања испитаника.

Табела 41: Задовољство сестринском негом у целини према карактеристикама испитаника (просечне оцене)

ВАРИЈАБЛЕ		N	\bar{x}	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	752	4,80	0.47	H=0.092 p=0.762
	женско	793	4,79	0.53	
степен образовања	непотпуна ош	26	4,92	0.27	H=11.833 p=0.008
	основна школа	175	4,84	0.50	
	средња школа	845	4,81	0.50	
	виша и висока школа	491	4,76	0.50	
материјално стање домаћинства	веома лоше	13	4,92	0.28	H=2.679 p=0.613
	лоше	75	4,76	0.51	
	осредње	545	4,79	0.56	
	добро	754	4,80	0.48	
	веома добро	135	4,85	0.40	
популационе групе	0-19	6	4,67	0.51	H=8.731 p=0.273
	20-29	75	4,81	0.45	
	30-39	118	4,86	0.37	
	40-49	208	4,79	0.52	
	50-59	289	4,85	0.45	
	60-69	400	4,78	0.52	
	70-79	282	4,78	0.53	
	80 и више	83	4,82	0.61	

У 2022. години опште задовољство сестринском негом у целини на интернистичким одељењима београдских болница оцењено је веома високом просечном оценом (4,80), а најнижа просечна оцена је за објашњење дијагностичких процедура које сестре дају пацијентима (4,70), мада све просечне оцене за сестринску негу су веома високе (граф. 29).

Графикон 29: Задовољство услугама сестринске неге током боравка у болници (просечне оцене)



ЗАДОВОЉСТВО УСЛУГАМА ЛЕКАРА ТОКОМ БОРАВКА ПАЦИЈЕНАТА У БОЛНИЦИ

Задовољство услугама лекара током боравка пацијената у болници

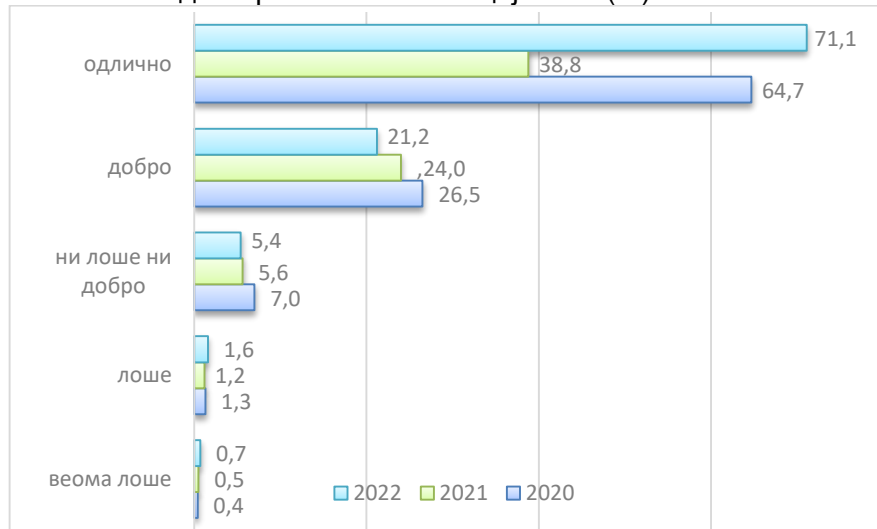
- Спремност да дају одговоре на питања пацијената
- Објашњење процедура, тестова и третмана
- Поштовање и љубазност
- Способност дијагностиковања здравствених проблема
- Упешност лечења
- Опште задовољство услугама лекара

УСЛУГЕ ЛЕКАРА ПАЦИЈЕНТИМА ТОКОМ БОРАВКА У БОЛНИЦИ

Пацијенти су у анкети оцењивали 6 сегмента рада лекара: спремност да дају одговоре на питања пацијената, поштовање и љубазност, објашњење процедура, тестова и третмана, способност дијагностике, успешност у лечењу и опште задовољство лекарским радом.

Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената је одлична и добра за 92.3% испитаника, а лоша и веома лоша за 2.3% (граф. 30).

Графикон 30: Задовољство испитаника спремношћу лекара да дају одговоре на питања пацијената (%)



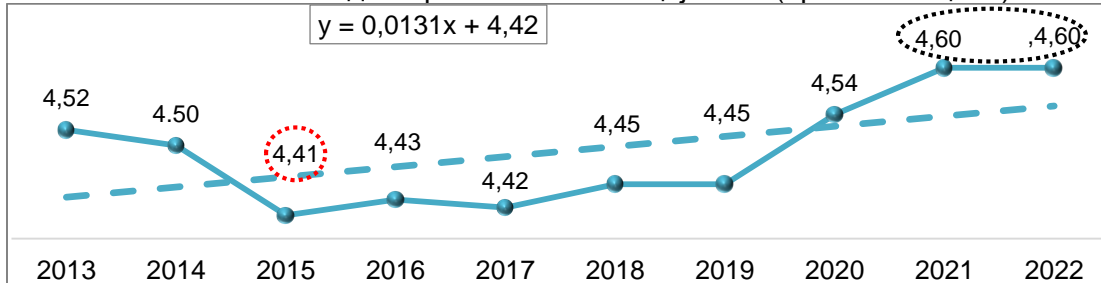
Испитаници у СБ Младеновац сматрају у највишем проценту (89.3%) одличном лекарску спремност да одговарају на питања, а најмањи број тако мисли у ВМА (61.3%); док је ова лекарска особина, према мишљењу пацијената, добра у највишем проценту у ИМП Србије „Др Д. Карајовић“ и у ВМА (33.2%). Лоше мишљење има највише испитаника у УКЦС (3,9%), затим 3,6% испитаника у СБ Младеновац и 3,2% у ИОР Србије (таб. 42). Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о спремности лекара да одговарају на питања пацијената по болницама ($N=55,099$, $df=12$, $p=0.000$).

Табела 42: Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	4	1.3	8	2.6	20	6.5	52	17.0	222	72.5	306	100.0
КБЦ „Др Д.Мишовић“					1	1.9	5	9.3	48	88.9	54	100.0
КБЦ „Звездара“	1	0.7	2	1.4	2	1.4	28	19.4	111	77.1	144	100.0
КБЦ „Земун“			1	0.9	4	3.7	22	20.4	81	75.0	108	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“					2	3.3	6	10.0	52	86.7	60	100.0
ИКВБ „Дедиње“					1	2.5	7	17.5	32	80.0	40	100.0
ИОР Србије	2	0.7	7	2.5	32	11.4	55	19.6	184	65.7	280	100.0
Инст. за реуматологију					3	8.1	3	8.1	31	83.8	37	100.0
СБ „Свети Сава“			1	2.3	3	6.8	1	2.3	39	88.6	44	100.0
СБ Младеновац			1	3.6	1	3.6	1	3.6	25	89.3	28	100.0
СБ Лазаревац							1	12.5	7	87.5	8	100.0
ИМП „Др Д. Карајовић“							4	33.3	8	66.7	12	100.0
ВМА	4	0.9	5	1.1	15	3.4	145	33.2	268	61.3	437	100.0
УКУПНО	11	0.7	25	1.6	84	5.4	330	21.2	1108	71.1	1558	100.0

Спремност лекара да одговарају на питања пацијената је оцењена просечном оценом 4,60, као и претходне године (граф. 31). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 31: Задовољство испитаника спремношћу лекара да дају одговоре на питања пацијената (просечне оцене)



Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената је оцењена највишом оценом у СБ Лазаревац, 4,88 (мали број испитаника), а потом у КБЦ „др Д. Мишовић“ (4,87) и КБЦ „Бежанијска коса“ (4,83), док је најнижа оцена забележена у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,47), затим у ВМА (4,53) и у УКЦС, 4,57 (таб. 43).

Табела 43: Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената (просечне оцене)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
УКЦС				462	4,60	0,72	306	4,57	0,83
КБЦ „Др Д. Мишовић“				7	4,57	0,78	54	4,87	0,39
КБЦ „Звездара“				108	4,78	0,42	144	4,71	0,63
КБЦ „Земун“				110	4,48	0,72	108	4,69	0,58
КБЦ „Бежанијска коса“	33	5,00	0,00	40	5,00	0,00	60	4,83	0,45
ИКВБ „Дедиње“	35	5,00	0,00	48	4,92	0,28	40	4,77	0,48
ИОР Србије	208	4,69	0,62	256	4,63	0,69	280	4,47	0,84
Инст. за реуматологију				38	4,87	0,41	37	4,76	0,59
СБ „Свети Сава“	32	4,94	0,25	36	4,75	0,55	44	4,77	0,68
СБ Младеновац	15	4,73	0,46				28	4,79	0,68
СБ Лазаревац	8	4,88	0,35	12	4,83	0,39	8	4,88	0,35
ИМП „Др Д. Карајовић“							12	4,67	0,49
ВМА	411	4,34	0,79	356	4,40	0,76	437	4,53	0,70
УКУПНО	742	4,54	0,72	1473	4,60	0,69	1558	4,60	0,73

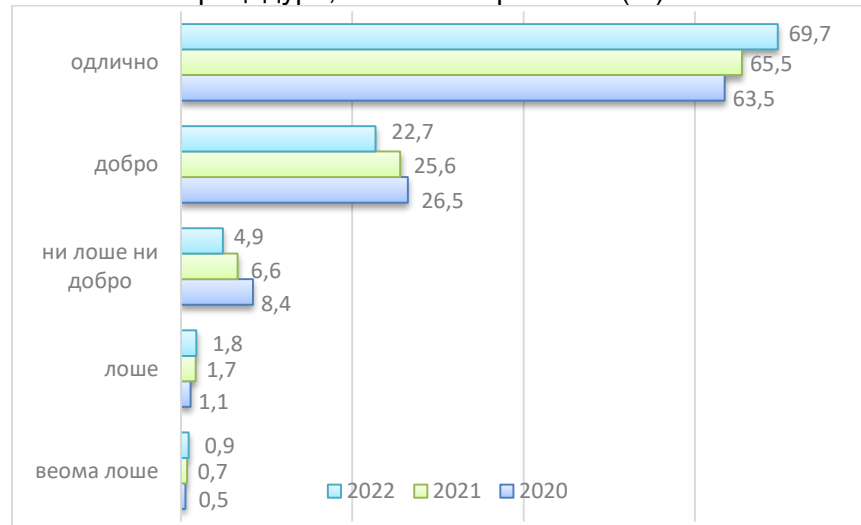
Спремност лекара да даје одговоре на питања пацијената испитаници оба пола су оценили скоро истом просечном оценом: Према степену образовања највишу просечну оцену су дали пацијенти са непотпуном основном школом, 4,88, а најнижу са вишом и високом школом (4,56). Испитаници веома лошег и лошег материјалног стања домаћинства дали су најнижу просечну оцену (4,54), а веома доброг стандарда, највишу оцену (4,66). Највишу просечну оцену дала је добна група 20-29 година (4,70), а најнижу добна група до 19 година (4,50) и добна група 80 и више година, 4,55 (таб. 44). Статистички значајна разлика у задовољству испитаника спремношћу лекара да дају одговоре на питања пацијената постоји само у односу на степен образовања испитаника.

Табела 44: Задовољство спремношћу лекара да дају одговоре на питања пацијената у односу на карактеристике испитаника (просечне оцене)

ВАРИЈАБЛЕ		N	\bar{x}	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	758	4,60	0.72	$\chi^2=6.372$ $p=0.173$
	женско	795	4,61	0.73	
степен образовања	непотпуна ош	26	4,88	0.43	H=10.602 $p=0.014$
	основна школа	177	4,63	0.78	
	средња школа	844	4,62	0.71	
материјално стање домаћинства	виша и висока школа	496	4,56	0.72	H=2.958 $p=0.565$
	веома лоше	13	4,54	0.66	
	лоше	76	4,54	0.74	
	осредње	546	4,61	0.73	
	добро	760	4,60	0.71	
популационе групе	веома добро	135	4,66	0.70	H=4.666 $p=0.701$
	0-19	6	4,50	0.55	
	20-29	76	4,70	0.57	
	30-39	120	4,63	0.65	
	40-49	208	4,53	0.80	
	50-59	292	4,64	0.67	
	60-69	401	4,62	0.68	
	70-79	281	4,62	0.74	
80 и више	83	4,55	0.93		

Лекарска објашњења процедура, тестова и третмана су одлична и добра за 92.4% испитаника, а лоша и веома лоша за 2.7% (граф. 32).

Графикон 32: Задовољство испитаника лекарским објашњењима процедура, тестова и третмана (%)



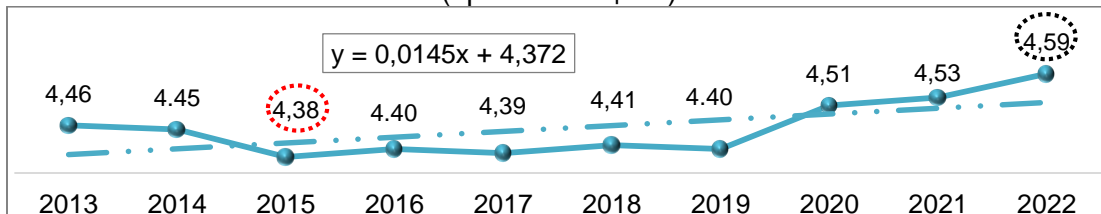
Испитаници у СБ „Свети Сава“ сматрају у највећем проценту (90.7%) да им лекар одлично објашњава дијагностичке процедуре и третмане, док лоше мишљење има 5.3% пацијената у УКЦС, 3,3% у ИОР Србије, а око 2% у КБЦ „Звездара“, ВМА, СБ „Свети Сава“ и КБЦ „Земун“ (таб. 45). Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о лекарским објашњењима процедура и третмана по болницама (H=49.773, df=12, p=0.000).

Табела 45: Лекарска објашњења процедура и третмана по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	7	2.3	9	3.0	20	6.6	59	19.3	210	68.9	305	100.0
КБЦ „Др Д.Мишовић“					1	1.9	9	17.0	43	81.1	53	100.0
КБЦ „Звездара“	2	1.4	1	0.7	5	3.5	27	18.9	108	75.5	143	100.0
КБЦ „Земун“			2	1.9	6	5.7	21	19.8	77	72.6	106	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“			1	1.7	1	1.7	6	10.0	52	86.7	60	100.0
ИКВБ „Дедиње“					1	2.5	5	12.5	34	85.0	40	100.0
ИОР Србије	2	0.7	7	2.6	23	8.7	63	23.1	178	65.2	273	100.0
Инст. за реуматологију					3	8.1	2	5.4	32	86.5	37	100.0
СБ „Свети Сава“			1	2.3	2	4.7	1	2.3	39	90.7	43	100.0
СБ Младеновац							5	17.9	23	82.1	28	100.0
СБ Лазаревац							1	12.5	7	87.5	8	100.0
ИМП „Др Д. Карајовић“							4	36.4	7	63.6	11	100.0
ВМА	3	0.7	6	1.4	14	3.2	146	33.7	264	61.0	433	100.0
УКУПНО	14	0.9	27	1.8	76	4.9	349	22.7	1074	69.7	1540	100.0

Лекарска објашњења процедура, тестова и третмана су оцењена просечном оценом 4,59 (граф. 33). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

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



Лекарска објашњења су најбоље оцењена у СБ Лазаревац (4,88) и у ИКВБ „Дедиње“, 4,83, а најнижом оценом у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,49) и у УКЦС (таб. 46).

Табела 46: Лекарско објашњење тестова, процедура, третмана и резултата (просечне оцене)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
УКЦС				456	4,51	0.83	305	4,50	0.91
КБЦ „Др Д.Мишовић“				7	4,71	0.49	53	4,79	0.45
КБЦ „Звездара“				108	4,71	0.47	143	4,66	0.71
КБЦ „Земун“				110	4,47	0.71	106	4,63	0.68
КБЦ „Бежанијска коса“	33	4.94	0.24	40	5,00	0.00	60	4,82	0.54
ИКВБ „Дедиње“	35	4.97	0.17	48	4,96	4,20	40	4,83	0.44
ИОР Србије	203	4.75	0.54	252	4,58	0.70	273	4,49	0.81
Инст. за реуматологију				38	4,82	0.61	37	4,78	0.58
СБ „Свети Сава“	33	4.88	0.33	36	4,64	0.68	43	4,81	0.63
СБ Младеновац	15	4.80	0.41				28	4,82	0.39
СБ Лазаревац	7	4.71	0.49	12	4,83	0,39	8	4,88	0.35
ИМП „Др Д. Карајовић“							11	4,64	0.50
ВМА	410	4.28	0.83	352	4,33	0.80	433	4,53	0.69
УКУПНО	736	4.51	0.74	1459	4,53	0.75	1540	4,59	0.74

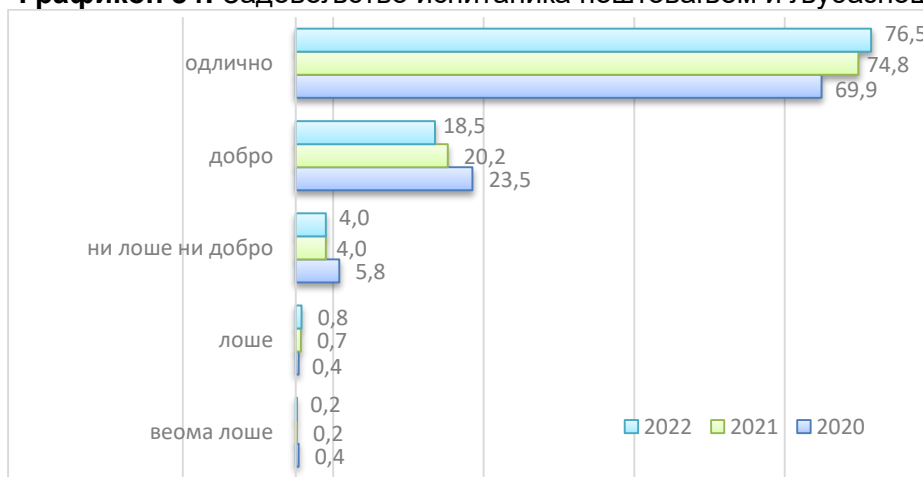
Посматрано према полу, мушкарци су оценили незнатно вишом просечном оценом лекарска објашњења процедура, тестова и третмана него жене. Према степену образовања највишу просечну оцену су дали пацијенти са непотпуном основном школом (4,92), а најнижу са основном школом (4,54). Испитаници лошег материјалног стања домаћинства дали су најнижу просечну оцену (4,46), а веома доброг стандарда, највишу оцену (4,68). Највишу просечну оцену дала је добна група 20-29 година (4,68), а најнижу добна група од 80 и више година, 4,53 (таб. 47). Постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника лекарским објашњењима процедура, тестова и третмана у односу на степен образовања испитаника.

Табела 47: Лекарско објашњење тестова, процедура, третмана и резултата према карактеристикама испитаника (просечне оцене)

ВАРИЈАБЛЕ		N	\bar{x}	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	753	4,59	0.72	$\chi^2=1.842$ p=0.765
	женско	782	4,58	0.76	
степен образовања	непотпуна ош	26	4,92	0.39	H=9.617 p=0.022
	основна школа	175	4,54	0.88	
	средња школа	835	4,61	0.71	
	виша и висока школа	490	4,56	0.73	
материјално стање домаћинства	веома лоше	13	4,62	0.65	H=7.272 p=0.122
	лоше	76	4,46	0.75	
	осредње	535	4,56	0.79	
	добро	752	4,60	0.71	
популационе групе	веома добро	135	4,68	0.70	H=2.285 p=0.942
	0-19	6	4,67	0.51	
	20-29	75	4,68	0.59	
	30-39	120	4,64	0.62	
	40-49	207	4,56	0.77	
	50-59	290	4,64	0.65	
	60-69	397	4,60	0.69	
	70-79	276	4,54	0.56	
80 и више	83	4,53	0.97		

Поштовање и љубазност лекара према пацијентима су одлични и добри за чак 95.0% испитаника, а лоши и веома лоши само за 1.0% (граф. 34).

Графикон 34: Задовољство испитаника поштовањем и љубазношћу лекара (%)



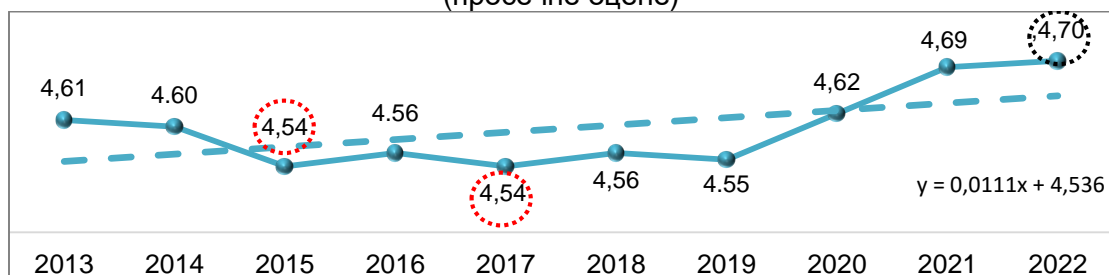
Сви испитаници у СБ Лазаревац (мали је број испитаника) и преко 90% у СБ Младеновац и КБЦ „Др Д. Мишовић“ сматрају да су љубазност и поштовање лекара одлични. Лоше мишљење о овом аспекту лекарског рада има највише испитаника у ИОР Србије, њих 6 или 2,2% (таб. 48). Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о поштовању и љубазности лекара по болницама ($N=51.621$, $df=12$, $p=0.000$).

Табела 48: Поштовање и љубазност лекара по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лош ^{141е}		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС			4	1.3	13	4.3	46	15.1	242	79.3	305	100.0
КБЦ „Др Д.Мишовић“					1	1.9	4	7.5	48	90.6	53	100.0
КБЦ „Звездара“			1	0.7	3	2.1	22	15.6	115	81.6	141	100.0
КБЦ „Земун“			1	0.9	4	3.8	17	16.0	84	79.2	106	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“					1	1.7	6	10.0	53	88.3	60	100.0
ИКВБ „Дедиње“							5	12.8	34	87.2	39	100.0
ИОР Србије			6	2.2	24	8.7	48	17.3	199	71.8	277	100.0
Инст. за реуматологију					1	2.7	4	10.8	32	86.5	37	100.0
СБ „Свети Сава“					2	4.5	3	6.8	39	88.6	44	100.0
СБ Младеновац							2	7.1	26	92.9	28	100.0
СБ Лазаревац									8	100.0	8	100.0
ИМР „Др Д. Карајовић“							2	18.2	9	81.8	11	100.0
ВМА	3	0.7			13	3.0	127	29.1	294	67.3	437	100.0
УКУПНО	3	0.2	12	0.8	62	4.0	286	18.5	1183	76.5	1546	100.0

Љубазност и поштовање лекара према пацијентима су оцењени просечном оценом 4,70, што је највећа оцена у посматраном периоду (граф. 35). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

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



Поштовање и љубазност лекара према пацијенту највишим оценама су оцењени у СБ Лазаревац (5,0) и у СБ Младеновац (4,93), а најнижа оцена забележена је у ИОР Србије (4,59), а затим у ВМА, 4,62 (таб. 49).

Табела 49: Задовољство пацијената поштовањем и љубазношћу лекара (просечне оцене)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
УКЦС				456	4,71	0.63	305	4,72	0.60
КБЦ „Др Д.Мишовић“				6	4,83	0.41	53	4,89	0.37
КБЦ „Звездара“				107	4,84	0.36	141	4,78	0.51
КБЦ „Земун“				110	4,63	0.62	106	4,74	0.57
КБЦ „Бежанијска коса“	33	4,97	0.17	40	5,00	0.00	60	4,87	0.39
ИКВБ „Дедиње“	35	4,97	0.17	48	5,00	0.00	39	4,87	0.34
ИОР Србије	205	4,75	0.62	254	4,69	0.62	277	4,59	0.74
Инст. за реуматологију				39	4,90	0.31	37	4,84	0.44
СБ „Свети Сава“	33	4,85	0.36	36	4,69	0.75	44	4,84	0.48
СБ Младеновац	15	4,87	0.35				28	4,93	0.26
СБ Лазаревац	8	4,88	0.35	12	4,83	0.39	8	5,00	0.00
ИМР „Др Д. Карајовић“							11	4,82	0.40
ВМА	413	4,47	0.70	359	4,52	0.66	437	4,62	0.61
УКУПНО	742	4,62	0.65	1467	4,69	0.60	1546	4,70	0.60

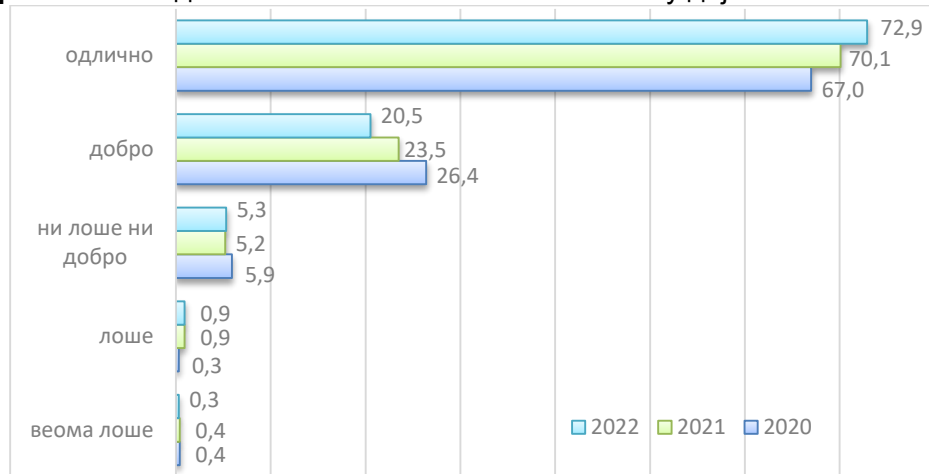
Испитаници оба пола су оценили скоро истом просечном оценом поштовање и љубазност лекара. Према степену образовања највишу оцену су дали пацијенти са непотпуном основном школом (4,88), а најнижу са вишом и високом школом (4,67). Испитаници лошег материјалног стања домаћинства дали су најнижу просечну оцену (4,53), а веома доброг стандарда, највишу оцену (4,78). Највишу просечну оцену дали су испитаници добне групе 20-29 и 50-59 година, по 4,75, а најниже оцене - добне групе до 19 година и 70-79 година, по 4,67 (таб. 50). Није добијена статистички значајна разлика у задовољству испитаника поштовањем и љубазношћу лекара у односу на карактеристике испитаника.

Табела 50: Задовољство пацијената поштовањем и љубазношћу лекара према карактеристикама испитаника (просечне оцене)

ВАРИЈАБЛЕ		N	\bar{x}	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	754	4,71	0.57	$\chi^2=3.692$ p=0.449
	женско	787	4,70	0.62	
степен образовања	непотпуна ош	25	4,88	0.44	H=6.902 p=0.075
	основна школа	173	4,71	0.61	
	средња школа	841	4,72	0.59	
	виша и висока школа	492	4,67	0.59	
материјално стање домаћинства	веома лоше	13	4,77	0.44	H=11.654 p=0.020
	лоше	75	4,53	0.66	
	осредње	539	4,74	0.62	
	добро	756	4,71	0.57	
	веома добро	134	4,78	0.55	
популационе групе	0-19	6	4,67	0.51	H=6,552 p=0.477
	20-29	75	4,75	0.55	
	30-39	121	4,73	0.61	
	40-49	207	4,68	0.57	
	50-59	290	4,75	0.58	
	60-69	397	7,70	0.57	
	70-79	278	4,67	0.65	
	80 и више	83	4,71	0.65	

Способност лекара да дијагностикује здравствене проблеме је одлична и добра за 93.4% испитаника, а лоша и веома лоша само за 1.2% (граф. 36).

Графикон 36: Задовољство испитаника способношћу дијагностике лекара (%)

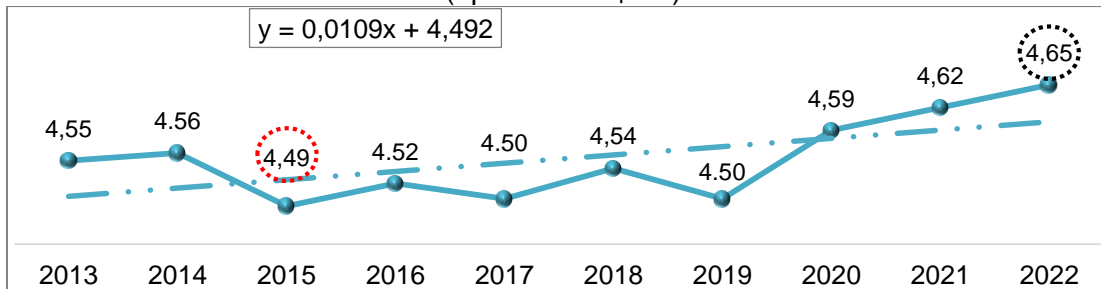


Највише испитаника у КБЦ „Др Д. Мишовић“ сматра да је способност дијагностике лекара одлична (94.3%), док лоше мишљење има по 2% испитаника у УКЦС, ИОР Србије, КБЦ «Звездара» и 1% у ВМА (таб. 51). Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о способности дијагностике лекара по болницама (N=53.529, df=12, p=0.000).

Табела 51: Способност дијагностике лекара по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС			7	2.3	23	7.6	52	17.1	222	73.0	304	100.0
КБЦ „Др Д.Мишовић“					1	1.9	2	3.8	50	94.3	53	100.0
КБЦ „Звездара“	1	0.7	2	1.4	4	2.8	19	13.4	116	81.7	142	100.0
КБЦ „Земун“					6	5.9	23	22.8	72	71.3	101	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“					3	5.0	7	11.7	50	83.3	60	100.0
ИКВБ „Дедиње“							6	16.2	31	83.8	37	100.0
ИОР Србије	1	0.4	4	1.5	29	10.6	57	20.8	183	66.8	274	100.0
Инст. за реуматологију					2	5.6	2	5.6	32	88.9	36	100.0
СБ „Свети Сава“					1	2.3	3	7.0	39	90.7	43	100.0
СБ Младеновац							5	17.9	23	82.1	28	100.0
СБ Лазаревац							1	12.5	7	87.5	8	100.0
ИМР „Др Д. Карајовић“							2	18.2	9	81.8	11	100.0
ВМА	3	0.7	1	0.2	12	2.8	134	31.2	279	65.0	429	100.0
УКУПНО	5	0.3	14	0.9	81	5.3	313	20.5	1113	72.9	1526	100.0

Способност дијагностике лекара је оцењена просечном оценом 4,65, што је највећа оцена у посматраном периоду (граф. 37). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 37: Задовољство испитаника способношћу дијагностике лекара (просечне оцене)


Лекарску способност дијагностиковања здравствених проблема пацијента највишом оценом су оценили пацијенти у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (4,92), најнижу оцену добили су лекари у ИОР Србије (4,52), а затим у ВМА и УКЦС (таб. 52).

Табела 52. Лекарска способност дијагностиковања по установама (просечне оцене)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
УКЦС				455	4,61	0,74	304	4,61	0,73
КБЦ „Др Д. Мишовић“				7	4,57	0,53	53	4,92	0,33
КБЦ „Звездара“				108	4,75	0,47	142	4,74	0,65
КБЦ „Земун“				110	4,52	0,71	101	4,65	0,59
КБЦ „Бежанијска коса“	33	5,00	0,00	40	5,00	0,00	60	4,78	0,52
ИКВБ „Дедиње“	35	4,97	0,17	48	4,98	0,14	37	4,84	0,37
ИОР Србије	201	4,75	0,53	248	4,65	0,62	274	4,52	0,77
Инст. за реуматологију				39	4,87	0,47	36	4,83	0,51
СБ „Свети Сава“	33	4,91	0,29	36	4,67	0,62	43	4,88	0,39
СБ Младеновац	15	4,73	0,46				28	4,82	0,39
СБ Лазаревац	8	4,88	0,35	12	4,83	0,39	8	4,88	0,35
ИМР „Др Д. Карајовић“							11	4,82	0,40
ВМА	409	4,42	0,73	350	4,46	0,69	429	4,60	0,63
УКУПНО	734	4,59	0,65	1453	4,62	0,66	1526	4,65	0,65

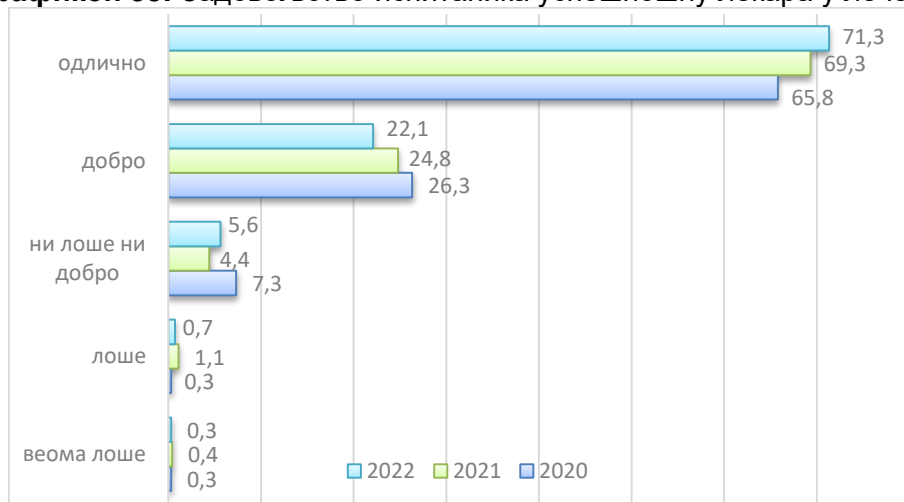
Испитаници оба пола су оценили истом просечном оценом лекарску способност дијагностиковања здравствених проблема пацијента (4,65). Према степену образовања највишу оцену су дали пацијенти са непотпуном основном школом (4,81), а најнижу са вишом и високом школом (4,63). Испитаници веома лошег материјалног стања домаћинства дали су најнижу просечну оцену (4,46), а веома доброг стандарда, највишу оцену (4,73). Највишу просечну оцену дали су испитаници добне групе до 19 година (4,83), а најнижу добна група 70-79 година, 4,64, (таб. 53). Не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника способношћу лекара да дијагностикује здравствене проблеме у односу на карактеристике испитаника.

Табела 53: Лекарска способност дијагностиковања према карактеристикама испитаника (просечне оцене)

ВАРИЈАБЛЕ		N	\bar{x}	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	744	4,65	0.64	$\chi^2=1.926$ p=0.749
	женско	777	4,65	0.67	
степен образовања	непотпуна ош	26	4,81	0.49	H=4.339 p=0.226
	основна школа	172	4,67	0.69	
	средња школа	828	4,66	0.65	
	виша и висока школа	485	4,63	0.63	
материјално стање домаћинства	веома лоше	13	4,46	1.13	H=4.588 p=0.332
	лоше	75	4,57	0.64	
	осредње	531	4,65	0.67	
	добро	745	4,65	0.64	
	веома добро	133	4,73	0.58	
популационе групе	0-19	6	4,83	0.41	H=4.763 p=0.689
	20-29	74	4,66	0.60	
	30-39	121	4,66	0.61	
	40-49	207	4,67	0.63	
	50-59	286	4,69	0.63	
	60-69	391	4,61	0.67	
	70-79	271	4,64	0.69	
	80 и више	81	4,72	0.55	

Успешност лекара у лечењу је одлична и добра за 93.4% испитаника (нешто ниже него претходне године), а лоша и веома лоша за само 15 (1.0%) испитаника (граф. 38).

Графикон 38: Задовољство испитаника успешношћу лекара у лечењу (%)



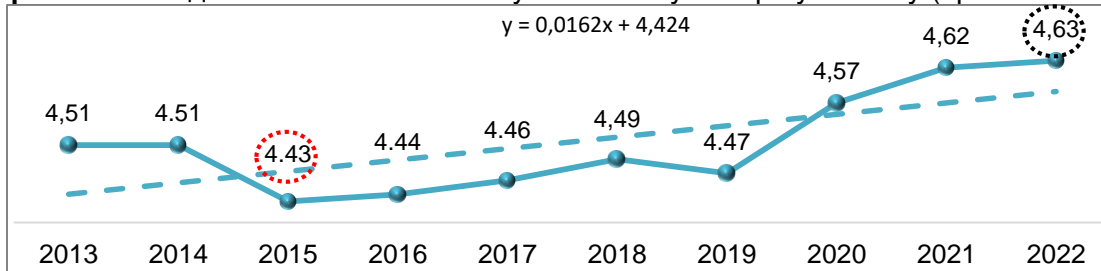
Највише испитаника у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (94.3%) сматра да је успешност лекара у лечењу одлична, док у ВМА најмање испитаника има овакво мишљење (63.4%). Лоше мишљење о овом аспекту лекарског рада има 2% испитаника у ИОР Србије, 1,4% у ВМА, 1% у УКЦС и 0,7% у КБЦ „Звездара“ (таб. 54). Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о успешности лекара у лечењу по болницама (H=41.751, df=12, p=0.000).

Табела 54: Успешност лекара у лечењу по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС			3	1.0	21	7.1	54	18.2	219	73.7	297	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“					2	3.8	1	1.9	50	94.3	53	100.0
КБЦ „Звездара“	1	0.7			3	2.1	29	20.3	110	76.9	143	100.0
КБЦ „Земун“					7	7.1	21	21.4	70	71.4	98	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“					4	6.7	9	15.0	47	78.3	60	100.0
ИКВБ „Дедиње“							5	13.5	32	86.5	37	100.0
ИОР Србије			5	2.0	25	9.8	57	22.4	167	65.7	254	100.0
Инст. за реуматологију							8	21.6	29	78.4	37	100.0
СБ „Свети Сава“					4	9.5	3	7.1	35	83.3	42	100.0
СБ Младеновац							6	21.4	22	78.6	28	100.0
СБ Лазаревац							2	25.0	6	75.0	8	100.0
ИМП „Др Д. Карајовић“					1	9.1	2	18.2	8	72.7	11	100.0
ВМА	3	0.7	3	0.7	16	3.8	131	31.3	265	63.4	418	100.0
УКУПНО	4	0.3	11	0.7	83	5.6	328	22.1	1060	71.3	1486	100.0

Успешност лекара у лечењу је оцењена просечном оценом 4,63 (граф. 39). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 39: Задовољство испитаника успешношћу лекара у лечењу (просечне оцене)



Успешност лекара у лечењу најбоље је оцењена у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (4,91), док су најнижу оценоу добили лекари у ИОР Србије (4,52), а затим у ВМА, 4,56 у (таб. 55).

Табела 55: Успешност лекара у лечењу по установама (просечне оцене)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
УКЦС				448	4,65	0,72	297	4,65	0,66
КБЦ „Др Д. Мишовић“				5	4,00	1,73	53	4,91	0,40
КБЦ „Звездара“				106	4,72	0,49	143	4,73	0,57
КБЦ „Земун“				110	4,53	0,68	98	4,64	0,61
КБЦ „Бежанијска коса“	33	5,00	0,00	40	5,00	0,00	60	4,72	0,58
ИКВБ „Дедиње“	35	5,00	0,00	48	4,96	0,20	37	4,86	0,35
ИОР Србије	198	4,65	0,62	240	4,60	0,62	254	4,52	0,75
Инст. за реуматологију				39	4,77	0,63	37	4,78	0,41
СБ „Свети Сава“	33	4,91	0,29	36	4,61	0,76	42	4,74	0,63
СБ Младеновац	14	4,86	0,36				28	4,79	0,42
СБ Лазаревац	8	4,75	0,46	12	4,83	0,39	8	4,75	0,46
ИМП „Др Д. Карајовић“							11	4,64	0,67
ВМА	390	4,41	0,72	338	4,47	0,67	418	4,56	0,67
УКУПНО	711	4,57	0,66	1422	4,62	0,66	1486	4,63	0,65

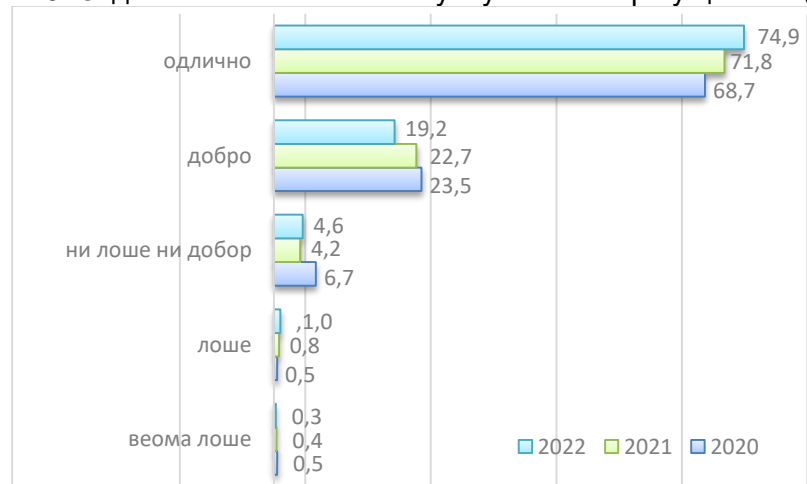
Мушкарци су оценили успешност лекара у лечењу незнатно вишом просечном оценом него жене; према степену образовања највишу оцену су дали пацијенти са непотпуном основном школом (4,85), а најнижу са вишом и високом школом (4,59); испитаници веома лошег материјалног стања домаћинства дали су најнижу просечну оцену (4,54), а веома доброг стандарда, највишу оцену (4,70), највишу просечну оцену дала је добна група 80 и више година (4,68), а најнижу оцену добна група до 19 година: 4,50 (таб. 56). Статистички значајна разлика у задовољству испитаника за успешност лекара у лечењу постоји у односу на степен образовања испитаника.

Табела 56: Успешност лекара у лечењу према карактеристикама испитаника (просечне оцене)

ВАРИЈАБЛЕ		N	\bar{x}	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	725	4,64	0.63	$\chi^2=3.702$ p=0.448
	женско	756	4,63	0.67	
степен образовања	непотпуна ош	26	4,85	0.46	H=8.406 p=0.037
	основна школа	168	4,67	0.65	
	средња школа	809	4,64	0.64	
	виша и висока школа	469	4,59	0.65	
материјално стање домаћинства	веома лоше	13	4,54	0.52	H=3.154 p=0.532
	лоше	74	4,59	0.66	
	осредње	514	4,62	0.69	
	добро	723	4,64	0.61	
популационе групе	веома добро	135	4,70	0.60	H=5.349 p=0.617
	0-19	6	4,50	0.84	
	20-29	73	4,67	0.67	
	30-39	119	4,67	0.64	
	40-49	202	4,61	0.66	
	50-59	278	4,67	0.63	
	60-69	376	4,63	0.65	
	70-79	265	4,59	0.66	
80 и више	81	4,68	0.61		

Опште задовољство услугама лекара током болничког лечења је одлично и добро за 94.1%, а лоше и веома лоше за 1.3% испитаника (граф. 40). Добијени резултати су нешто лошији од резултата за медицинске сестре (97.4% испитаника је одговорило са одлично и добро).

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



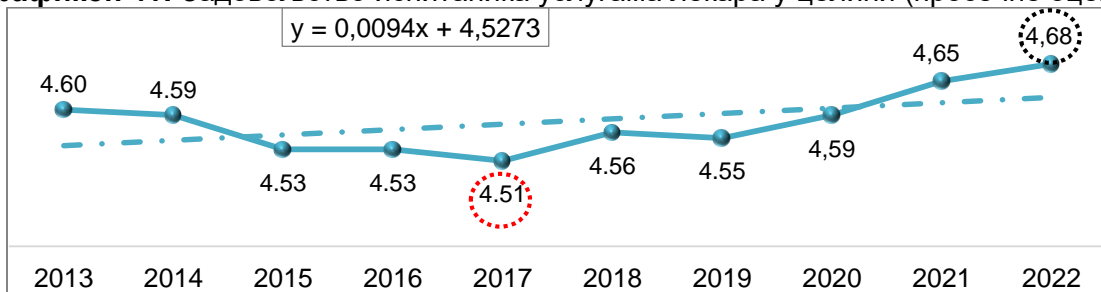
Испитаници у КБЦ „Др Д. Мишовић“ сматрају да је рад лекара у целини одличан у највишем проценту (92.6%), док су таквог мишљења само 66.0% испитаника у ВМА; али у ВМА сматрају овај рад добрим у највишем проценту, 30.1%, (таб. 57). Лоше мишљење има највише испитаника у УКЦС, 2,9%. Установљена је висока статистички значајна разлика у општем задовољству услугама лекара по болницама (N=45,536, df=12, p=0.000).

Табела 57: Опште задовољство испитаника услугама лекара по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС			9	2.9	17	5.5	43	14.0	239	77.6	308	100.0
КБЦ „Др Д.Мишовић“					2	3.7	2	3.7	50	92.6	54	100.0
КБЦ „Звездара“	1	0.7			3	2.1	24	16.8	115	80.4	143	100.0
КБЦ „Земун“					6	5.9	18	17.6	78	76.5	102	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“					4	6.7	6	10.0	50	83.3	60	100.0
ИКВБ „Дедиње“							4	9.8	37	90.2	41	100.0
ИОР Србије			3	1.1	24	8.7	55	19.9	194	70.3	276	100.0
Инст. за реуматологију							5	13.5	32	86.5	37	100.0
СБ „Свети Сава“					2	4.7	4	9.3	37	86.0	43	100.0
СБ Младеновац					1	3.6	3	10.7	24	85.7	28	100.0
СБ Лазаревац							1	12.5	7	87.5	8	100.0
ИМР „Др Д. Карајовић“					1	9.1	2	18.2	8	72.7	11	100.0
ВМА	3	0.7	3	0.7	11	2.6	129	30.1	283	66.0	429	100.0
УКУПНО	4	0.3	15	1.0	71	4.6	296	19.2	1154	74.9	1540	100.0

Лекарске услуге у целини током болничког лечења су оцењене просечном оценом 4,68; док су медицинске сестре за исто питање добиле већу просечну оценом, 4,80 (граф. 41). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 41: Задовољство испитаника услугама лекара у целини (просечне оцене)



Лекарским услугама у целини су најзадовољнији пацијенти у ИКВБ „Дедиње“ оцењујући лекаре просечном оценом 4,90, а потом у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (4,89) и СБ Лазаревац (4,88), а најнижа оцена забележена је у ИОР Србије (4,59) и у ВМА, 4,60 (таб. 58).

Табела 58: Опште задовољство услугама лекара по установама (просечне оцене)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
УКЦС				457	4,63	0.69	308	4,66	0.71
КБЦ „Др Д.Мишовић“				7	4,71	0.49	54	4,89	0.42
КБЦ „Звездара“				108	4,78	0.42	143	4,76	0.55
КБЦ „Земун“				110	4,57	0.64	102	4,71	0.57
КБЦ „Бежанијска коса“	33	5,00	0.00	40	5,00	0.00	60	4,77	0.56
ИКВБ „Дедиње“	35	5,00	0.00	48	4,96	0.20	41	4,90	0.30
ИОР Србије	204	4,67	0.72	254	4,69	0.60	276	4,59	0.69
Инст. за реуматологију				39	4,82	0.50	37	4,86	0.35
СБ „Свети Сава“	33	4,91	0.29	36	4,64	0.86	43	4,81	0.50
СБ Младеновац	15	4,80	0.41				28	4,82	0.47
СБ Лазаревац	8	5,00	0.00	12	4,83	0.39	8	4,88	0.35
ИМП „Др Д. Карајовић“							11	4,64	0.67
ВМА	407	4,44	0.72	352	4,51	0.69	429	4,60	0.65
УКУПНО	735	4,59	0.69	1463	4,65	0.64	1540	4,68	0.63

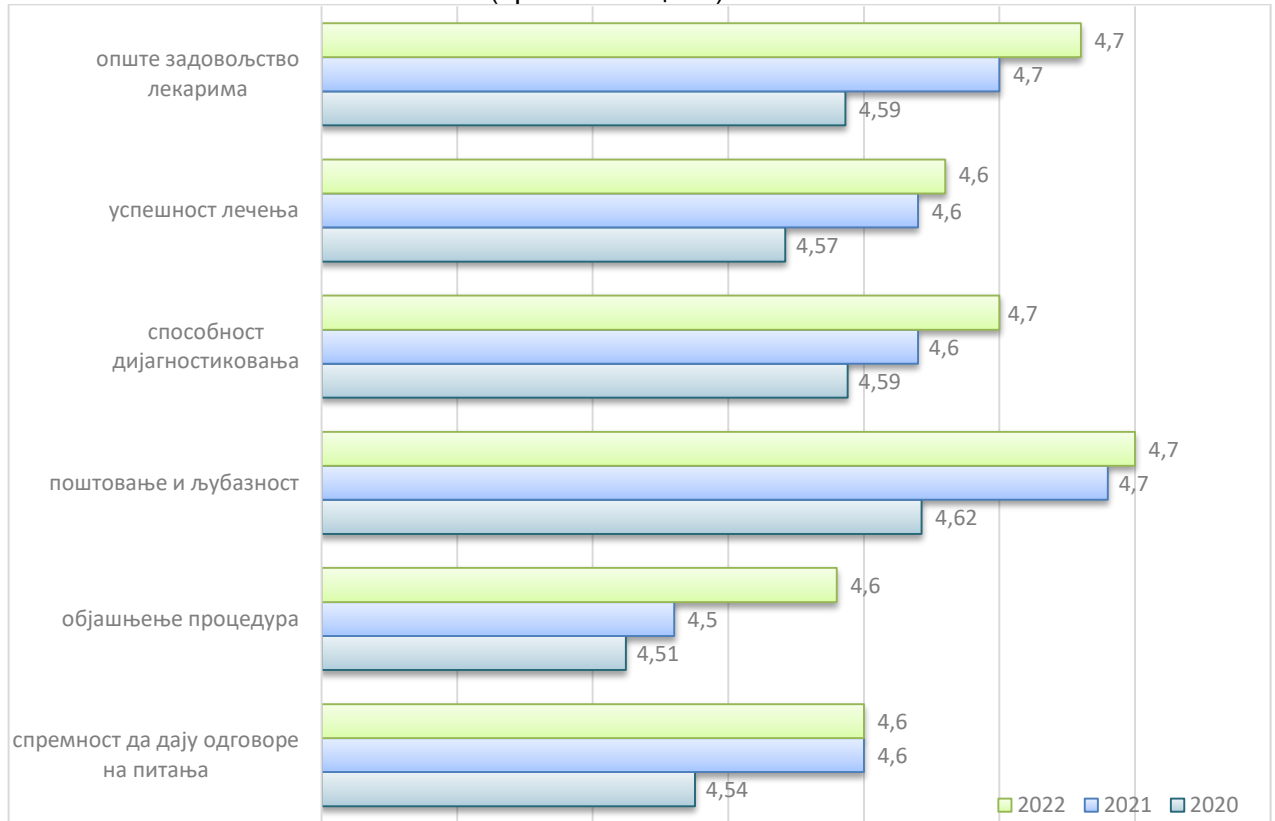
Испитаници оба пола су оценила скоро истом просечном оценом рад лекара у целини. Према степену образовања највишу просечну оцену су дали пацијенти са непотпуном основном школом (4,85), а најнижу са вишом и високом школом (4,64). Испитаници лошег материјалног стања домаћинства дали су најнижу просечну оцену (4,56), а веома доброг стандарда, највишу оцену, 4,70. Највишу просечну оцену дала је добна група 20-29 година (4,73), а најниже оцене добне групе 40-49 и 70-79 година, по 4,65 (таб. 59). Статистички значајна разлика у задовољству испитаника услугама лекара у целини постоји само у односу на степен образовања испитаника.

Табела 59: Опште задовољство услугама лекара у односу на карактеристике испитаника (просечне оцене)

ВАРИЈАБЛЕ		N	\bar{x}	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	752	4,67	0.62	$\chi^2=4.348$ p=0.361
	женско	783	4,68	0.65	
степен образовања	непотпуна ош	26	4,85	0.46	H=8.916 p=0.030
	основна школа	173	4,68	0.70	
	средња школа	835	4,70	0.63	
	виша и висока школа	492	4,64	0.61	
материјално стање домаћинства	веома лоше	13	4,62	0.65	H=7.628 p=0.106
	лоше	75	4,56	0.62	
	осредње	535	4,67	0.70	
	добро	753	4,69	0.58	
популационе групе	веома добро	136	4,70	0.67	H=1.940 p=0.963
	0-19	6	4,67	0.51	
	20-29	74	4,73	0.48	
	30-39	121	4,69	0.60	
	40-49	207	4,65	0.65	
	50-59	287	4,71	0.61	
	60-69	394	4,68	0.63	
70-79	278	4,65	0.67		
	80 и више	83	4,66	0.69	

Опште задовољство услугама лекара на интернистичким одељењима током боравка у болници оцењено је вишим просечним оценама у односу на претходне године. У 2022. години пацијенти су оценили поштовање и љубазност лекара највишом просечном оценом (4,70), а најнижом оценом објашњење процедура, тестова и третмана (4,59) и спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената (граф. 42).

Графикон 42: Задовољство услугама лекара током боравка у болници (просечне оцене)



ЕЛЕМЕНТИ КОРИШЋЕЊА БОЛНИЧКЕ ЗАШТИТЕ

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

КОРИШЋЕЊЕ КЛИНИЧКИХ ПУТЕВА ТОКОМ БОЛНИЧКОГ ЛЕЧЕЊА

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

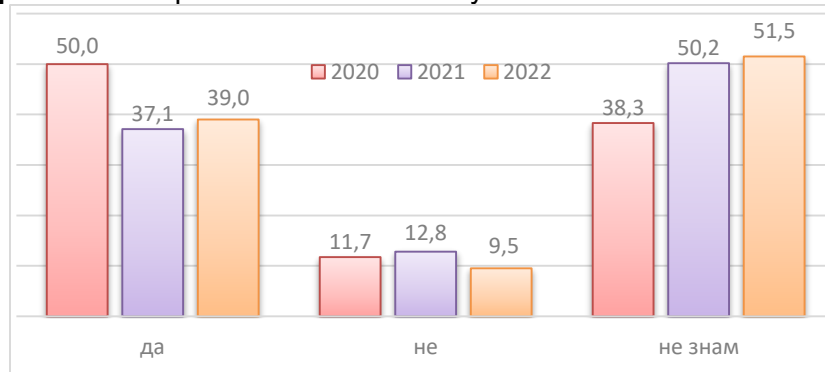
Клинички пут је пацијентов лични документ у виду протокола, који приказује редослед стандардних клиничких процедура у обради његовог здравственог проблема или стања од почетка до краја епизоде. Клинички пут омогућава евидентирање свих релевантних процедура или упис разлога, због којег процедура није 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 990 испитаника у анкети (62.5% од укупног броја). Сваки други пацијент не зна да ли је коришћен клинички пут у лечењу, док је потврдно одговорило 39% испитаника (граф. 43).

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



У ИМП Србије „Др Д. Карајовић“ 77.8% испитаника сматра да је клинички пут коришћен у њиховом лечењу (мали је узорак), као и половина пацијената у ИКВБ „Дедиње“, а најмањи број пацијената који су дали потврдан одговор био је у СБ Младеновац (26.1%) и у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (29.3%). Знатно је више испитаника и у апсолутном броју и у проценту који не знају да ли је током њиховог лечења коришћен клинички пут, и то највише у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (68.3%) и ИОР Србије (63%), а најмање у ИМП Србије „Др Д. Карајовић“, 11.1% (1 испитаник), потом у ИКВБ „Дедиње“: 27.8% (таб. 60). Међу болницама постоји високо статистички значајна разлика у мишљењу пацијената о коришћењу клиничких путева у њиховом лечењу ($H=39.682$, $df=12$, $p=0.000$).

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

Табела 60: Коришћење клиничког пута током болничког лечења

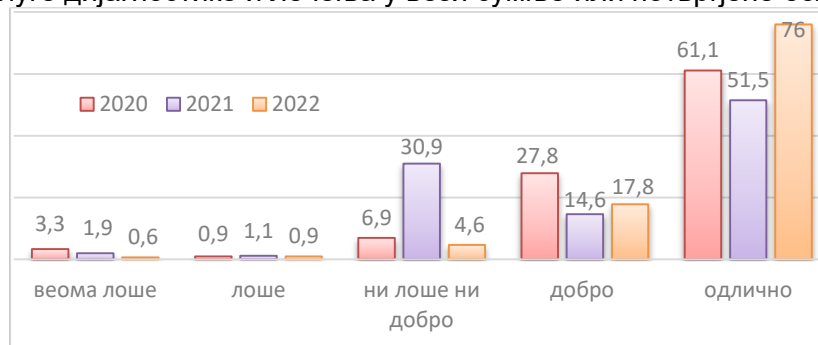
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		НЕ ЗНАМ		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	122	47.5	21	8.2	114	44.4	257	100.0
КБЦ „Др Д.Мишовић“	12	29.3	1	2.4	28	68.3	41	100.0
КБЦ „Звездара“	40	33.3	16	13.3	64	53.3	120	100.0
КБЦ „Земун“	32	35.2	12	13.2	47	51.6	91	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“	20	42.6	9	19.1	18	38.3	47	100.0
ИКВБ „Дедиње“	20	55.6	6	16.7	10	27.8	36	100.0
ИОР Србије	80	31.1	15	5.8	162	63.0	257	100.0
Инст. за реуматологију	12	36.4	6	18.2	15	45.5	33	100.0
СБ „Свети Сава“	16	47.1	2	5.9	16	47.1	34	100.0
СБ Младеновац	6	26.1	3	13.0	14	60.9	23	100.0
СБ Лазаревац	3	60.0			2	40.0	5	100.0
ИМП „Др Д. Карајовић“	7	77.8	1	11.1	1	11.1	9	100.0
ВМА	16	43.2	2	5.4	19	51.4	37	100.0
УКУПНО	386	39.0	94	9.5	510	51.5	990	100.0

КОРИШЋЕЊЕ БОЛНИЧКЕ ЗАШТИТЕ У УСЛОВИМА ЕПИДЕМИЈЕ COVID-19

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

На питање које се односи на услуге дијагностике и лечења у истој болници у вези сумње или потврђене болести COVID-19, 616 (38.9%) испитаника је навело да се не односи на њих, а 302 (19.1%) није одговорило на ово питање. Од 667 пацијената (42% од укупног броја испитаника) који су дали потврдан одговор, 76% је оценило да је њихово болничко лечење било одлично, и 17,8%% да је било добро, док само 1,5% сматра да је било лоше и веома лоше (граф. 44).

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



Међу пацијентима који су одговорили на ово питање, у 4 болнице сви сматрају да су услуге дијагностике и лечења због болести COVID-19 биле одличне (КБЦ „др Д. Мишовић“, Институт за реуматологију, СБ „Свети Сава“ и ИМП Србије „др Д. Карајовић“), док такво мишљење има најмање испитаника у ИОР Србије (таб. 61). Међу болницама постоји статистички високо значајна разлика у мишљењу пацијената о дијагностици и лечењу у вези сумње или потврђене болести COVID-19 (N=80,228, df=11, p=0.000).

У СБ Лазаревац није било ниједног пацијента који је одговорио на ово питање, док у ВМА није било пацијената који су навели да се ово питање не односи на њих.

Табела 61: Услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		укупно	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС			1	1.1	5	5.3	35	37.2	53	56.4	94	100.0
КБЦ „Др Д.Мишовић“									19	100.0	19	100.0
КБЦ „Звездара“					2	4.7	9	20.9	32	74.4	43	100.0
КБЦ „Земун“	1	7.7			2	15.4	2	15.4	8	61.5	13	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“					2	11.8	2	11.8	13	76.5	17	100.0
ИКВБ „Дедиње“			1	4.0	2	8.0	5	20.0	17	68.0	25	100.0
ИОР Србије	3	3.7	1	1.2	14	17.1	21	25.6	43	52.4	82	100.0
Инст. за реуматологију									7	100.0	7	100.0
СБ „Свети Сава“									10	100.0	10	100.0
СБ Младеновац					1	7.1	1	7.1	12	85.7	14	100.0
СБ Лазаревац												
ИМП „Др Д. Карајовић“									1	100.0	1	100.0
ВМА			3	0.9	3	0.9	44	12.9	292	85.4	342	100.0
УКУПНО	4	0.6	6	0.9	31	4.6	119	17.8	507	76.0	667	100.0

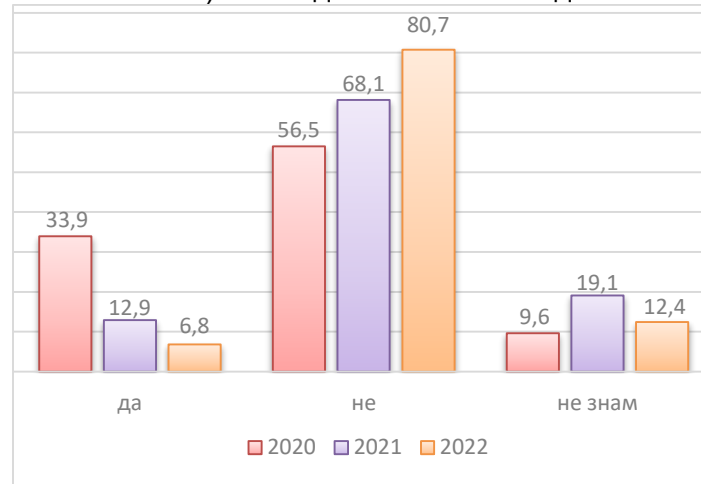
Просечна оцена за услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19, за ниво свих болница износи 4,68, што је знатно већа оцена у односу на претходне године (таб. 62).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
УКЦС				182	4,58	0.85	94	4.49	0.65
КБЦ „Др Д.Мишовић“				14	5,00	0.00	19	5,00	0.00
КБЦ „Звездара“				32	4,31	1.06	43	4.70	0.56
КБЦ „Земун“							13	4.23	1.24
КБЦ „Бежанијска коса“	30	4,97	0.18	36	5,00	0.00	17	4.65	0.70
ИКВБ „Дедиње“	17	4,94	0.24	7	5,00	0.00	25	4.52	0.82
ИОР Србије	64	4,27	1.03	93	4,37	1.05	82	4,22	1.02
Инст. за реуматологију				7	4,71	0.49	7	5,00	0.00
СБ „Свети Сава“	13	4,92	0.28	11	4,64	0.50	10	5,00	0.00
СБ Младеновац	15	4,60	0.63				14	4.79	0.58
СБ Лазаревац	4	5,00	0.00	6	5,00	0.00			
ИМП „Др Д. Карајовић“							1	5,00	0.00
ВМА	404	4,36	0.94	237	3,39	0.78	342	4.83	0.46
УКУПНО	547	4,42	0.91	625	4,13	1.01	667	4.68	0.66

На питање да ли им је болничко лечење у овој болници (због неке друге болести, а не COVID-19) било одложено због епидемиолошке ситуације, 96 (6.8%) пацијената одговорило је потврдно, што је најмањи број од почетка пандемије, 175 (12.4%) испитаника не зна, док је највећи број испитаника 1.136 (80.7%) дао негативан одговор (граф. 45). На ово питање није одговорило 178 (11.2%) испитаника.

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



Учешће пацијената којима је било одложено болничко лечење због ковид инфекције је знатно мање у односу на претходне године, али подаци нису упоредиви, јер у 2020. години највеће болнице нису спровеле истраживање задовољства својих корисника због рада у ковид режиму. Међутим, треба истаћи да је у 2022. години здравствени систем био више усмерен на збрињавање оболелих од хроничних незаразних болести, за разлику од 2020. године, када су доминантно збрињавани ковид пацијенти и хитни пацијенти.

Око 80% пацијената који су доживели одлагање болничког лечења било је у три болнице: у УКЦС (30), ИОР Србије (28) и 17 у ВМА. У СБ Младеновац и ИМП Србије „др Д. Карајовић“ није било пацијената којима је болничко лечење било одложено. Негативних одговора је далеко више и крећу се у распону 66-92% по различитим болницама (таб. 63). Није добијена статистичка значајна разлика у мишљењу пацијената о одлагању болничког лечења због епидемиолошке ситуације међу болницама ($N=8.207$, $df=12$, $p=0.769$).

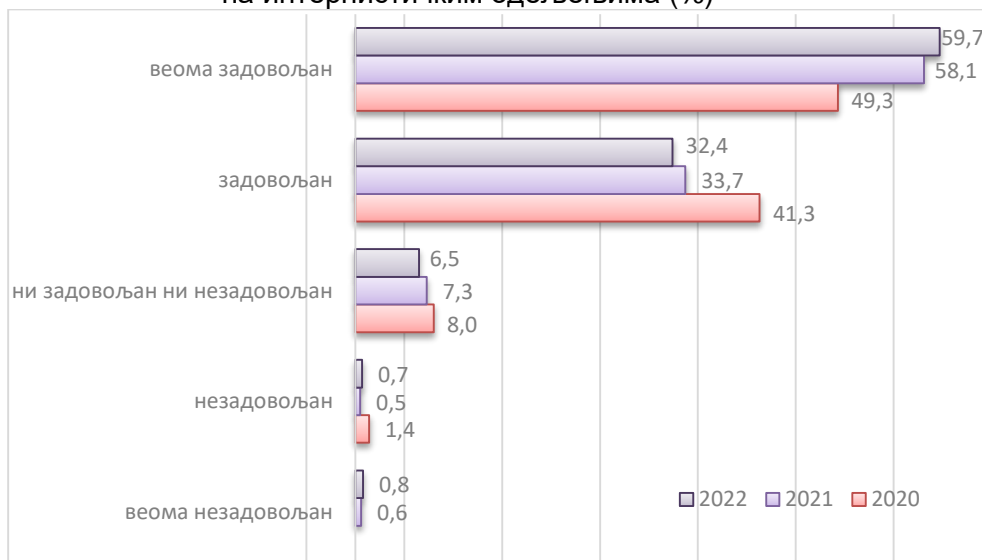
Табела 63: Да ли је болничко лечење у овој болници (због неке друге болести, а не COVID-19) било одложено због епидемиолошке ситуације

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		НЕ ЗНАМ		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	30	11.2	198	73.9	40	14.9	268	100.0
КБЦ „Др Д.Мишовић“	3	6.5	39	84.8	4	8.7	46	100.0
КБЦ „Звездара“	3	2.5	107	90.7	8	6.8	118	100.0
КБЦ „Земун“	6	6.3	86	89.6	4	4.2	96	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“	3	5.7	42	79.2	8	15.1	53	100.0
ИКВБ „Дедиње“	2	5.0	36	90.0	2	5.0	40	100.0
ИОР Србије	28	10.8	190	73.1	42	16.2	260	100.0
Инст. за реуматологију	1	2.9	29	82.9	5	14.3	35	100.0
СБ „Свети Сава“	2	5.4	29	78.4	6	16.2	37	100.0
СБ Младеновац			23	92.0	2	8.0	25	100.0
СБ Лазаревац	1	16.7	4	66.7	1	16.7	6	100.0
ИМП „Др Д. Карајовић“			8	88.9	1	11.1	9	100.0
ВМА	17	4.1	345	83.3	52	12.6	414	100.0
УКУПНО	96	6.8	1136	80.7	175	12.4	1407	100.0

ЗАДОВОЉСТВО ПАЦИЈЕНАТА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ У ЦЕЛИНИ

Болничким лечењем у целини на интернистичким одељењима је веома задовољно и задовољно 92.1% пацијената, 6.5% нису ни задовољни ни незадовољни, док је незадовољних и веома незадовољних 1.5% пацијената (граф. 46).

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



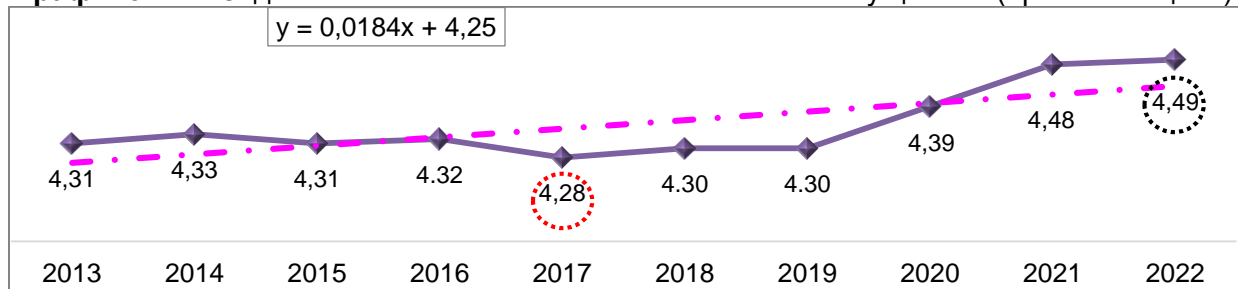
Болничким лечењем у целини веома су задовољни сви пацијенти у СБ Лазаревац и око 90% испитаника у СБ Младеновац и у ИКВБ „Дедиње“, док је овај одговор дало само 420% пацијената у ВМА (таб. 64). Као и претходних година, постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства корисника болничким лечењем у целини између анкетираних болница (N=102.070, df=12, p=0.000).

Табела 64: Задовољство испитаника болничким лечењем у целини

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома незадовољан		незадовољан		ни задовољан ни незадовољан		задовољан		веома задовољан		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	1	0.3	1	0.3	20	6.7	91	30.3	187	62.3	300	100.0
КБЦ „Др Д.Мишовић“					1	1.9	8	15.4	43	82.7	52	100.0
КБЦ „Звездара“			1	0.7	3	2.1	46	32.2	93	65.0	143	100.0
КБЦ „Земун“			4	3.7	9	8.3	22	20.4	73	67.6	108	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“			1	1.7	4	6.7	12	20.0	43	71.7	60	100.0
ИКВБ „Дедиње“					2	4.5	3	6.8	39	88.6	44	100.0
ИОР Србије			1	0.4	36	13.2	73	26.8	162	59.6	272	100.0
Инст. за реуматологију							10	27.8	26	72.2	36	100.0
СБ „Свети Сава“							10	22.7	34	77.3	44	100.0
СБ Младеновац					1	3.6	2	7.1	25	89.3	28	100.0
СБ Лазаревац									2	100.0	2	100.0
ИМП „Др Д. Карајовић“							6	50.0	6	50.0	12	100.0
ВМА	12	2.8	2	0.5	23	5.4	212	49.4	180	42.0	429	100.0
УКУПНО	13	0.8	10	0.7	99	6.5	495	32.4	913	59.7	1530	100.0

Просечна оцена задовољства болничким лечењем веома је висока 4,49, и највећа у посматраном периоду (граф. 47). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 47: Задовољство испитаника болничким лечењем у целини (просечне оцене)



Посматрано по болницама према просечним оценама, болничким лечењем у целини су најзадовољнији пацијенти у СБ Лазаревац (5,0, али су само 2 испитаника одговорила на ово питање), затим у у СБ Младеновац (4,86), ИКВБ „Дедиње“ (4,84) и КБЦ „Др Д. Мишовић“ (4,81), а најмање су задовољни у ВМА (4,27) и ИОР Србије, 4,46 (таб. 65).

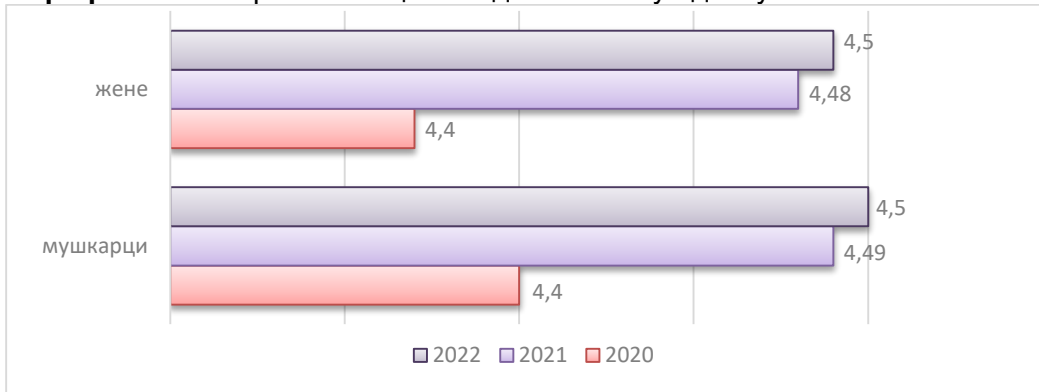
Табела 65: Задовољство испитаника болничким лечењем у целини (просечне оцене)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
УКЦС				451	4,54	0,66	300	4,54	0,67
КБЦ „Др Д. Мишовић“				7	4,57	0,53	52	4,81	0,44
КБЦ „Звездара“				106	4,75	0,45	143	4,62	0,57
КБЦ „Земун“				110	4,28	0,78	108	4,52	0,80
КБЦ „Бежанијска коса“	32	4,97	0,18	38	4,92	0,27	60	4,62	0,69
ИКВБ „Дедиње“	34	4,94	0,24	48	5,00	0,00	44	4,84	0,48
ИОР Србије	204	4,62	0,60	258	4,54	0,64	272	4,46	0,73
Инст. за реуматологију				39	4,82	0,50	36	4,72	0,45
СБ „Свети Сава“	32	4,84	0,37	36	4,78	0,54	44	4,77	0,42
СБ Младеновац	15	4,67	0,49				28	4,86	0,45
СБ Лазаревац	8	4,75	0,46	12	5,00	0,00	2	5,00	0,00
ИМП „Др Д. Карајовић“							12	4,50	0,52
ВМА	411	4,13	0,69	342	4,13	0,78	429	4,27	0,82
УКУПНО	736	4,39	0,69	1447	4,48	0,70	1530	4,49	0,72

СТЕПЕН ПОВЕЗАНОСТИ КАРАКТЕРИСТИКА ИСПИТАНИКА И ЗАДОВОЉСТВА

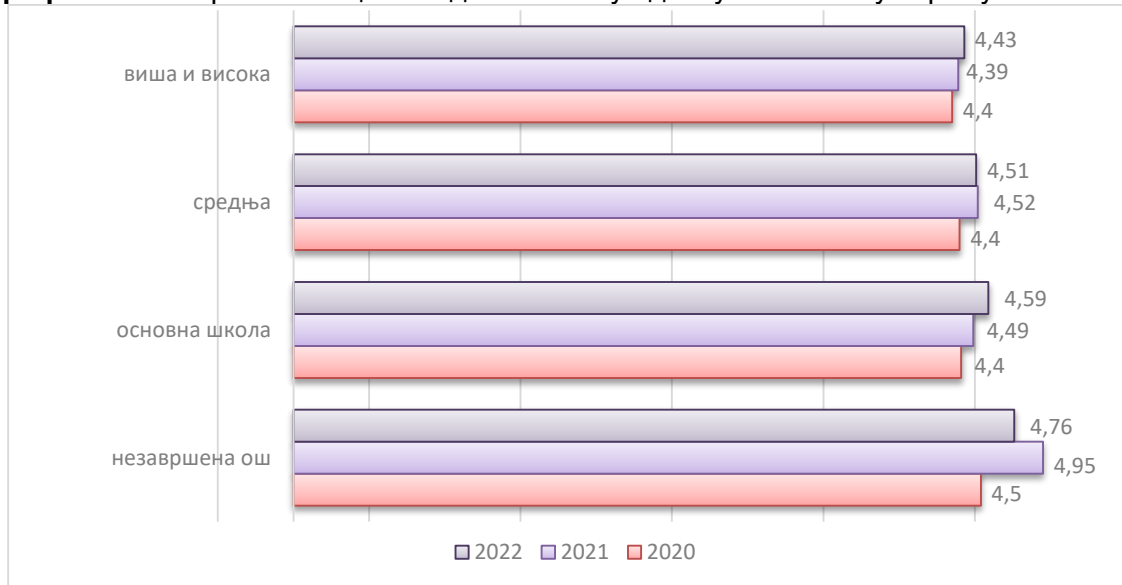
У 2022. години мушкарци и жене су болничко лечење оценили, до сада, највишим просечним, скоро истим оценама (граф. 48). Не постоји статистички значајна разлика у мишљењу о болничком лечењу у целини између испитаника различитог пола ($\chi^2=6.542$, $df=4$, $p=0,162$).

Графикон 48: Просечне оцене задовољства у односу на пол испитаника



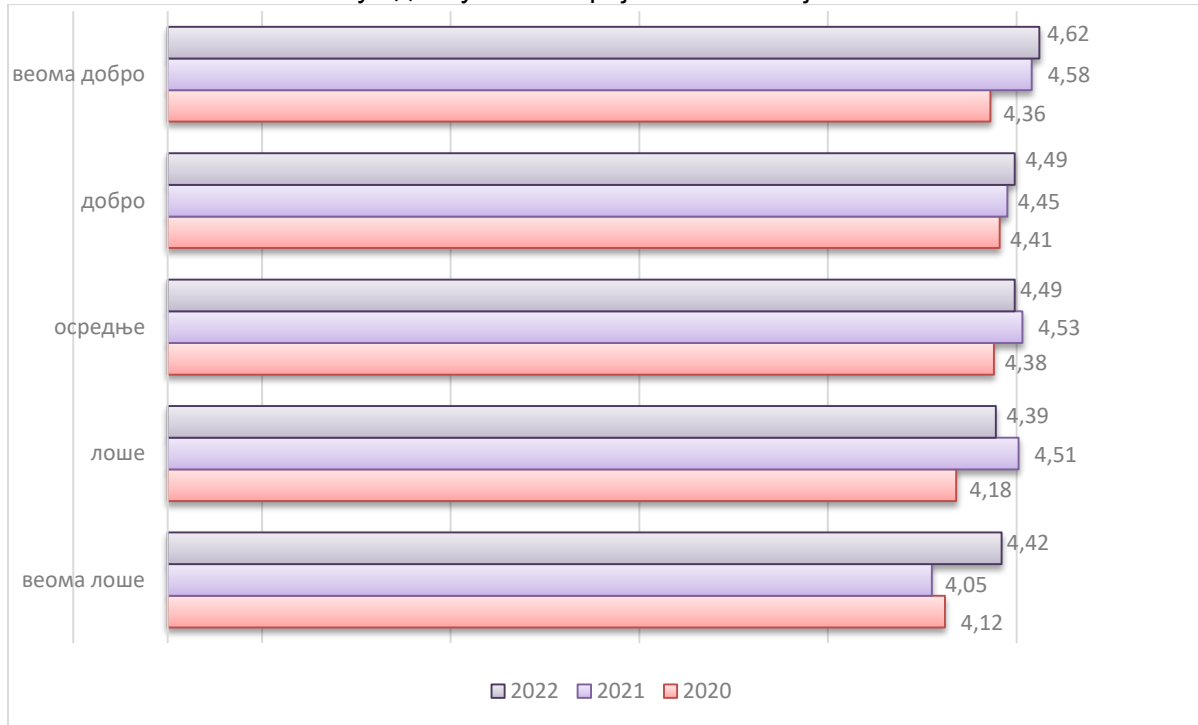
У 2022. години здравствену заштиту у оквиру интернистичких одељења у болницама у Београду најбоље су оценили пацијенти са незавршеном основном школом (4,76), а најнижу оцену су дали пацијенти са вишом и високом школом, 4,43 (граф. 49). Постоји статистички значајна разлика у задовољству корисника болничким лечењем у целини у односу на степен образовања ($N=10.560$, $df=3$, $p=0.014$).

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



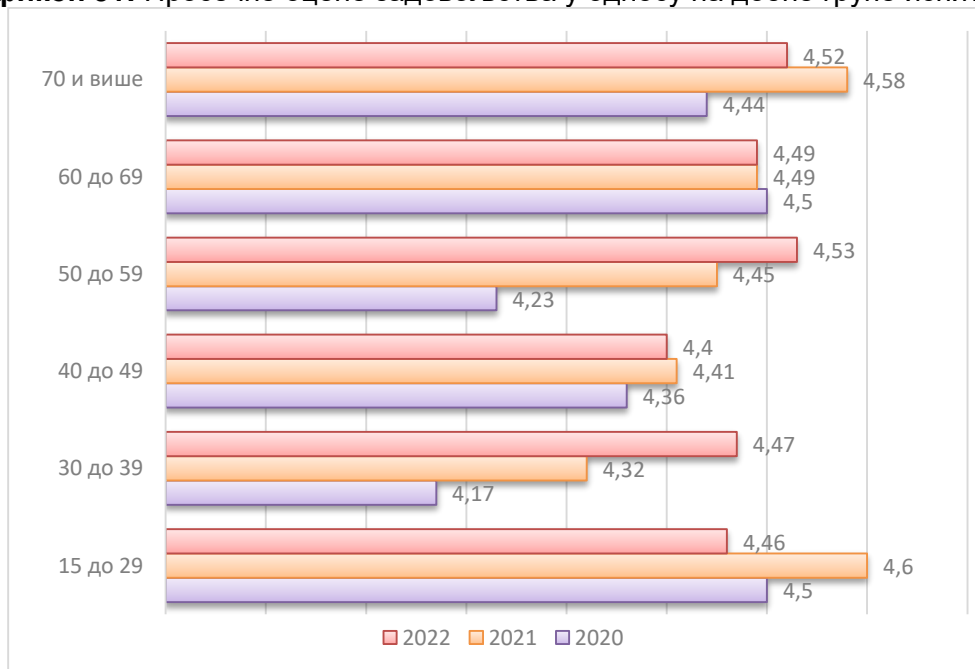
Болничко лечење у целини су најбоље оценили пацијенти веома доброг материјалног стања (4,62), а најнижом оценом испитаници лошег материјалног положаја, 4,39 (граф. 50). Не постоји статистички значајна разлика у задовољству пацијената болничким лечењем у односу на материјални положај испитаника ($N=6.357$, $df=4$, $p=0.174$).

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



Болничким лечењем су најзадовољнији пацијенти стари 50 до 59 година (4,53) и пацијенти од 70 и више година, а најмање су задовољни пацијенти у добној групи од 40 до 49 година (граф. 51). Не постоји статистички значајна разлика у задовољству болничким лечењем у односу на старост испитаника ($F=0,998$, $df=5$, $p=0.417$).

Графикон 51: Просечне оцене задовољства у односу на добне групе испитаника



КОМЕНТАРИ ИСПИТАНИКА

Пацијенти су имали могућност да у упитник упишу своје примедбе, похвале за рад и предлоге за унапређење задовољства лечењем и боравком у болници. У ВМА и Универзитетском клиничком центру Србије нису уносили коментаре пацијената у базу података, тако да је од 829 пацијената у преосталих 11 болница, 212 (26%) написало коментаре у вези болничког боравка и лечења. Највише пацијената који су написали коментаре је било из Института за онкологију и радиологију Србије, њих 90, а затим из КБЦ „Земун“ (38) и КБЦ „др Д. Мишовић“ (21). Пацијенти су најчешће исказивали захвалност лекарима и медицинским сестрама који су их лечили и похваљивали њихову стручност и знање, труд, љубазност, поштовање пацијената. Две трећине свих коментара (139 или 66%) су биле похвале и захвалност болничком особљу.

Одушевљена сам радом, стрпљењем и поступцима запослених за сваку похвалу, они су примјер људскости и хуманости што би многи од нас требало да виде и покушају да буду овакви. Хвала пуно свима. (Пацијенткиња, 60 година, СБ „Свети Сава“)

Врло љубазни и предусетљиви, почев од управника, преко свих доктора, онда главне сестре и свих сестара и техничара, такође и спремачице. (Пацијент, 76 година, КБЦ Земун)

Веома љубазно и стручно особље. Сјајна сарадња. Лекари и сестре показују велико разумевање према пацијентима. (Пацијенткиња 37 година, КБЦ „Звездара“).

Од испитаника који су изнели примедбе, највише коментара било је на услове смештаја. Пацијенти су незадовољни санитарно-хигијенским условима у болницама, недовољним бројем санитарних чворова, неадекватним одржавањем тоалета. Део примедби односи се на непоштовање „кућног“ реда од стране пацијената (пушење у тоалетима). Такође, пацијенти указују на недостатак трпезаријског простора, као и на превише пацијената у собама, потребу боље опремљености болесничких соба. Део притужби односи се и на слабу разноврсност хране, неадекватну температуру оброка, као и на неприлагођеност хране прописаном дијететском режиму.

Пацијенти указују и на неадекватну комуникацију са здравственим радницима и недовољно информација о болести, лековима, начинима да побољшају квалитет живота. Сматрају да је потребно да лекар више обилази пацијенте и разговара са њима. Такође, пацијенти указују и на неостатак болничког особља.

Собе су препуне, у осмокреветној соби је 10 кревета. Премало тоалета на број особа на спрату. (Пацијенткиња 45 година, ИОРС)

У болници нема довољно простора, соба, кревета, сестара, лекара. Унапређење би било да се изгради ново крило или нова болница за лежеће пацијенте и запосли више особља. Ни лекари ни сестре немају времена да се ангажују око пацијента - колико онколошким пацијентима треба. Укратко: преоптерећеност. (Пацијенткиња, 63 године, ИОРС)

Више сарадње лекара са пацијентима, више информација, да нам лично приђе, видимо их дневно по један минут. (Пацијенткиња 66 година, СБ „Свети Сава“)

Лекари да буду више посвећени пацијенту, није им лако, велики је притисак, али нисмо ни ми пацијенти дошли из досаде. (Пацијенткиња, 63 године, ИОРС)

Препозната је и наглашена тежина и одговорност у обављању посла здравствених радника, лоши услови рада у болницама, ниска примања у односу на уложени труд, недовољан број здравствених радника.

ЗАКЉУЧАК

Истраживањем о задовољству корисника болничким лечењем на интернистичким одељењима у 2022. години је обухваћено 1.585 испитаника у 13 болница: УКЦС, КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, КБЦ „Звездара“, КБЦ „Земун“, КБЦ „Бежанијска коса“, Институт за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, Институт за онкологију и радиологију Србије, Институт за реуматологију, Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, Специјална болница за интерне болести Младеновац, Специјална болница за интерне болести Лазаревац, Институт за медицину рада Србије „Др Драгомир Карајовић“ и ВМА.

Највећи број испитаника био је у ВМА (27.8% од укупног броја анкетираних пацијената), потом у УКЦС (19.9%) и Институту за онкологију и радиологију Србије (18.1%), а најмањи у СБ Лазаревац (0.5%) и Институту за медицину рада Србије „Др Драгомир Карајовић“ (0.8%). **Оваква расподела испитаника између болница онемогућава адекватну статистичку обраду података, те приказане резултате треба разматрати са резервом.**

Такође, постоје велике разлике између болница, које могу утицати на добијене резултате. Болнице се разликују по кадровској обезбеђености, опремљености, величини, врсти обољења која се у њима лече, као и по карактеристикама испитаника.

Просечна старост испитаника је била 57,8 година, већина је била са средњом стручном спремом (55%) и доброг материјалног положаја (50%), а жене су биле нешто више заступљене (51%) од мушкараца.

Од испитиваних аспеката услуга и организације болничке здравствене заштите, пацијенти су били најзадовољнији услугама дијагностике и терапије (просечна оцена 4,62), потом, обавештењима која су им дата приликом болничког отпуста (4,57) и болничког пријема (4,49), а најмање су задовољни организацијом посета (3,80), услугом исхране (4,01) и хигијеном тоалета (4,12), као и претходне године.

Обавештења која пацијенти добијају приликом пријема на болничко лечење (право на сагласност за предложену процедуру, о дужностима пацијената на одељењу, начину приговора и жалби) су одлична и добра за 87% испитаника, а просечна оцена је 4,49. Најзадовољнији су испитаници у Специјалној болници за интерне болести Лазаревац (5,0) и КБЦ „др Д. Мишовић“, а најмање су задовољни у УКЦС (4,35) и у КБЦ „Земун“ (4,39).

Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије (лабораторија, рендген, ултразвук, ЕКГ) су одлични и добри за 93% испитаника, а просечна оцена је 4,62. Најзадовољнији су испитаници у СБ Лазаревац (5,0) и у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (4,91), а најмање су задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,47), потом у КБЦ „Земун“ (4,53) и УКЦС (4,55).

Услуге болничке исхране (укус и разноврсност хране, одговарајући режим исхране) су одличне и добре за 73% испитаника, док лошеи веома лоше мишљење има око 10% испитаника, а просечна оцена је 4,01. Најзадовољнији су испитаници у СБ Лазаревац (5,0) и СБ Младеновац (4,75), а најмање задовољни у КБЦ „Земун“ (3,27) и Институту за онкологију и радиологију Србије (3,75).

Болнички смештај (опремљеност собе и удобност кревета) је одличан и добар за 85% испитаника, а просечна оцена је 4,33. Најзадовољнији су испитаници у СБ Лазаревац (5,0) и у СБ Младеновац (4,89), а најмање су задовољни у КБЦ „Земун“ (3,91) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,14).

Одржавање хигијене болесничке собе је одлично и добро за око 87%, а лоше за око 4% испитаника; просечна оцена је 4,40. Најзадовољнији су испитаници у СБ Лазаревац (5,0) и СБ „Свети Сава“ (4,86), а најмање су задовољни у КБЦ „Земун“ (4,21) и КБЦ „Бежанијска коса“ (4,22).

Одржавање хигијене тоалета је одлично и добро за око 78%, а лоше и веома лоше за око 10% испитаника; просечна оцена је 4,12. Најзадовољнији су испитаници у Институту за КВБ „Дедиње“ (4,86) СБ „Свети Сава“ (4,71), а најмање задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије (3,82) и КБЦ „Бежанијска коса“ (4,08).

Организација посета је одлична и добра за 67% испитаника, а око 22% мисли да је веома лоша и лоша, те је просечна оцена 3,80. Најзадовољнији су испитаници у Институту за КВБ „Дедиње“ (4,83) и СБ младеновац (4,64), а најмање задовољни у КБЦ „Бежанијска коса“ (2,92) и КБЦ „Земун“ (3,60).

Обавештења која добијају приликом отпуста из болнице (упутство о режиму исхране, личној хигијени, начину живота, издато упутство о доласку на контроле, издата отпусна листа) су одлична и добра за 92% испитаника; просечна оцена је 4,57. Најзадовољнији су испитаници у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (4,98), СБ Лазаревац и СБ „Свети Сава“ (по 4,88), а најмање су задовољни у ВМА (4,45) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,46).

Задовољство сестринском негом у целини на интернистичким одељењима београдских болница оцењено је веома високом просечном оценом (4,80), а најнижа просечна оцена је за објашњење дијагностичких процедура које сестре дају пацијентима (4,70); мада су просечне оцене за све аспекте сестринске неге веома високе.

Поштовање и љубазност медицинских сестара су одлични и добри за чак 97% испитаника; просечна оцена је 4,77. Најзадовољнији су пацијенти у СБ Лазаревац и ИМП Србије „Др Д. Карајовић“ (по 5,0), а потом у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (4,94), а најмање задовољни у ВМА (4,64) и КБЦ „Земун“ (4,79).

Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе је одлично и добро за 95% испитаника, а просечна оцена је 4,72. Најзадовољнији су пацијенти у Институту за реуматологију (4,97) и СБ Младеновац (4,91), а најмање су задовољни у ВМА (4,61) и КБЦ „Земун“ (4,69).

Објашњења процедура, тестова и третмана која су добијали од медицинских сестара су одлична и добра за 96% испитаника, а просечна оцена је 4,70. Најзадовољнији су испитаници у Институту за реуматологију (4,89) и СБ лазаревац (4,88), а најмање су задовољни у ВМА (4,57) и КБЦ „Земун“ (4,68).

Сестринска нега у целини је одлична и добра за 97% испитаника, а просечна оцена је 4,80. Најзадовољнији су пацијенти у Институту за реуматологију (4,95) и ИМП Србије „Др Д. Карајовић“ (4,91), а најмање су задовољни у ВМА (4,67). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника различитих болница за све аспекте рада медицинских сестара.

Услуге лекара на интернистичким одељењима током боравка у болници оцењене су вишим просечним оценама у односу на претходне године. Пацијенти су оценили поштовање и љубазност лекара највишом просечном оценом (4,70), а најнижом оценом објашњење процедура, тестова и третмана (4,59) и спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената. Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника различитих болница за све аспекте лекарског рада

Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената је одлична и добра за 92% испитаника, просечна оцена је 4,60. Најзадовољнији су пацијенти у СБ Лазаревац (4,88) и КБЦ „др Д. Мишовић“ (4,87), а најмање су задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,47), ВМА (4,53) и у УКЦС (4,57).

Објашњења процедура, тестова и третмана су одлична и добра за 92% испитаника, а просечна оцена је 4,59. Најзадовољнији су пацијенти у СБ Лазаревац (4,88) и ИКВБ „Дедиње“ (4,83), а најмање су задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,49) и УКЦС (4,50).

Поштовање и љубазност лекара су одлични и добри за 95% испитаника, а просечна оцена је 4,70. Најзадовољнији су пацијенти у СБ Лазаревац (5,0) и СБ Младеновац (4,93), а најмање су задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,59) и ВМА (4,62%).

Способност лекара да дијагностикује здравствене проблеме пацијента је одлична и добра за 93% испитаника, а просечна оцена је 4,65. Најзадовољнији су пацијенти у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (4,92), а најмање у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,52) и ВМА (4,6).

Успешност лекара у лечењу је одлична и добра за 93% испитаника, а просечна оцена је 4,63. Најзадовољнији су пацијенти у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (4,91) и ИКВБ „Дедиње“ (4,86), а најмање су задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,52) и ВМА (4,56).

Опште задовољство услугама лекара је одлично и добро за 94% испитаника, а просечна оцена је 4,68. Најзадовољнији су пацијенти у ИКВБ „Дедиње“ (4,9) и КБЦ „Др Д. Мишовић“ (4,89), а најмање у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,59) и ВМА (4,6).

Резултати истраживања задовољства корисника болничким лечењем у целини на интернистичким одељењима су показали висок степен задовољства. Веома задовољних и задовољних је 92% пацијената, а просечна оцена је 4,49. **За све аспекте болничког рада и смештаја просечне оцене су веће у односу на године пре пандемије.** Добијени резултати нису сасвим упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

Пацијенти су највише задовољни радом лекара и медицинских сестара, а најмање су задовољни организацијом посета (просечна оцена 3,80), услугама исхране (4,01) и хигијеном тоалета (4,11).

Упоређујући опште задовољство сестринском негом (просечна оцена 4,80) и опште задовољство услугама лекара (4,68), испитаници су задовољнији радом медицинских сестара у односу на рад лекара, што се бележи и претходних година.

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 990 испитаника у анкети (62.5% од укупног броја), а сваки други пацијент је навео да „не зна“, док 39% сматра да је коришћен.

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, 616 (38.9%) испитаника је навело да се не односи на њих, а 302 (19.1%) није одговорило на ово питање. Од 667 пацијената (42% од укупног броја испитаника) који су дали потврдан одговор, 76% је оценило да је њихово болничко лечење било одлично, 17,8% да је било добро, док само 1,5% сматра да је било лоше и веома лоше.

На питање да ли им је болничко лечење у овој болници (због неке друге болести, а не COVID-19) било одложено због епидемиолошке ситуације, 96 (6.8%) пацијената одговорило је потврдно, 175 (12.4%) испитаника не зна, док је највећи број испитаника 1.136 (80.7%) дао негативан одговор.

Болничким лечењем у целини на интернистичким одељењима је веома задовољно и задовољно 92.1% пацијената, 6.5% нису ни задовољни ни незадовољни, док је незадовољних и веома незадовољних 1.5% пацијената, а укупна просечна оцена је 4,49. Посматрано по болницама према просечним оценама, болничким лечењем у целини су најзадовољнији

пацијенти у СБ Лазаревац (5,0, али је био мали број испитаника), СБ Младеновац (4,86), потом у ИКВБ „Дедиње“ (4,84) и КБЦ „Др Д. Мишовић“ (4,81), а најмање су задовољни, али са високим оценама у ВМА (4,27) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,46). Приликом тумачења ових резултата морају се имати у виду све напред наведене разлике у карактеристикама установа, као и у карактеристикама испитаника.

Добијени резултати, и поред актуелне епидемиолошке ситуације и отежаних услова рада свих здравствених установа, су показали висок степен задовољства корисника болничким лечењем на интернистичким одељењима. Истиче се да је задовољство корисника болничком заштитом знатно веће у односу на период пре пандемије. На ово је вероватно утицала епидемиолошка ситуација и промена очекивања корисника у ванредној ситуацији, као и промена методологије (коришћење новог упитника, нов начин уноса података и промена мерне скале у упитнику).

Сегменти боравка и збрињавања пацијената у болницама, које треба унапређивати, односно који су најлошије оцењени су одржавање хигијене тоалета и болничка храна, као и услови смештаја, те треба, пре свега, истаћи потребу за њиховим побољшањем.

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

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