

АНАЛИЗА

ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА
БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ НА

ПЕДИЈАТРИЈСКИМ ОДЕЉЕЊИМА

У БЕОГРАДУ
У 2022. ГОДИНИ



Градски завод
за јавно здравље
Београд

Београд, децембар 2023. година

Наручилац задатка:

Министарство здравља Републике Србије

Обрађивач:

Градски завод за јавно здравље Београд

Директор Градског завода за јавно здравље Београд:

Мр сц. мед. др Гордана Тамбурковски

Помоћник директора за послове јавног здравља из области социјалне медицине:

Прим. мр сц. мед. др Светлана Младеновић Јанковић

САДРЖАЈ

УВОД	1
ИНСТРУМЕНТ ЗА ПРОЦЕНУ ЗАДОВОЉСТВА	1
ЦИЉ ПРОЦЕНЕ ЗАДОВОЉСТВА	2
МЕТОД РАДА ЗА ПРОЦЕНУ ЗАДОВОЉСТВА	2
РЕЗУЛТАТИ	3
СТОПА ОДГОВОРА.....	3
КАРАКТЕРИСТИКЕ ИСПИТАНИКА.....	3
УСЛУГЕ И ОРГАНИЗАЦИЈА ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ ТОКОМ БОЛНИЧКОГ ЛЕЧЕЊА	7
СЕСТРИНСКА НЕГА БОЛЕСНИКА	17
ОДНОС ЛЕКАРА ПРЕМА ПАЦИЈЕНТУ.....	22
КОРИШЋЕЊЕ КЛИНИЧКИХ ПУТЕВА ТОКОМ БОЛНИЧКОГ ЛЕЧЕЊА	28
КОРИШЋЕЊЕ БОЛНИЧКЕ ЗАШТИТЕ У УСЛОВИМА ЕПИДЕМИЈЕ COVID-19	30
ЗАДОВОЉСТВО БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ У ЦЕЛИНИ	32
СТЕПЕН ЗАВИСНОСТИ ПОСМАТРАНИХ ВАРИЈАБЛИ.....	32
РАНГИРАЊЕ БОЛНИЦА ПРЕМА ЗАДОВОЉСТВУ ПАЦИЈЕНАТА.....	34
КОМЕНТАРИ ПАЦИЈЕНАТА	35
ЗАКЉУЧАК	36

УВОД

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

У 2020. години, први пут, је уведена обавеза да се испитивање задовољства спроведе и на педијатријским одељењима. Због епидемиолошке ситуације клиничко-болнички центри „Звездара“, „Земун“ и „Др Драгиша Мишовић“ нису били у могућности да организују истраживање задовољства својих корисника (како у целини, тако и на педијатријским одељењима), па је анкета била спроведена у 4 болнице: Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије „др Вукан Чупић“, Универзитетској дечјој клиници, Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину и педијатријском одељењу Института за онкологију и радиологију Србије.

У 2021. години анкета је спроведена на педијатријским одељењима у сва три клиничко-болничка центра, Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије, Универзитетској дечјој клиници и Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, а у 2022. години у свим овим болницама, као и у Институту за онкологију и радиологију Србије.

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.



Циљ процене задовољства

Циљ ове процене јесте утврђивање параметара који утичу на задовољство корисника болничким лечењем на педијатријским одељењима, кроз одговоре пацијената на питања садржана у стандардизованом упитнику, како би се омогућило спровођење мера за унапређење задовољства, односно квалитета болничке заштите.

Метод рада за процену задовољства

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

Унос података су обављале здравствене установе, а од 2021. године, подаци су уношени у „сервис јавног здравља“. Обраду података је вршио Градски завод за јавно здравље Београд.



РЕЗУЛТАТИ

Резултати испитивања задовољства корисника болничким лечењем обухватају дистрибуцију фреквенција, тестирање утицаја социјално-економских одредница здравља на задовољство, као и тестирање значајности разлике у степену задовољства различитим аспектима болничког рада између различитих болница.

Стопа одговора

Анкетом је обухваћено укупно 223 испитаника, 76 више у односу на претходну годину. Највећи број анкетираних пацијената био је у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (98 или 44% од укупног броја испитаника), а затим у Универзитетској дечјој клиници (38 или 17%). Најмање испитаника било је у Институту за онкологију и радиологију Србије, само 6 или 2,7% од укупног броја (Табела 1). **Мали број испитаника онемогућава адекватну статистичку обраду података.**

Табела 1. Дистрибуција испитаника и стопа одговора по болницама у 2022. години

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број отпуштених пацијената	Број подељених упитника	Број испитаника (попуњених упитника)	Стопа одговора у односу на број подељених упитника (%)	Стопа одговора у односу на број отпуштених пацијената (%)
КБЦ „др Д. Мишовић“	30	26	26	100.0	86.7
КБЦ „Звездара“	25	22	22	100.0	88.0
КБЦ „Земун“	23	23	23	100.0	100.0
УДК	82	38	38	100.0	46.3
Инс. за з.з. мајке и детета Србије	401	200	98	49,0	24.4
Кли. за неурологију и психијатрију за децу и омладину	25	21	10	47.6	40.0
Инс. за онкологију	6	6	6	100.0	100.0
УКУПНО	592	336	223	66.5	37.7

У чак 5 установа стопа одговора у односу на број подељених упитника је била 100%, а око 50% у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину и Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (Табела 1).

Резултати анкетираних пацијената са одељења дечје хирургије Универзитетске дечје клинике приказани су у оквиру хируршких одељења, а пацијената у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију у оквиру одељења рехабилитације.

Приказани подаци за Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије за 2022. годину обухватају одељења педијатрије и дечје хирургије.

Карактеристике испитаника



У анкети је учествовало знатно више пацијената женског (70%), него мушког пола (30%), што се објашњава обухватом мајки пратиља хоспитализоване деце, иако је методолошким упутством дефинисано да се у упитник уписује пол детета (Табела 2). У односу на пол анкетираних пацијената није установљена статистички значајна разлика између болница ($\chi^2=3,982$, $DF=5$, $p=0,552$).

Највећа заступљеност пацијената женског пола била је у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (90%), док је највеће учешће пацијената мушког пола забележено у КБЦ „Земун“ (35%).

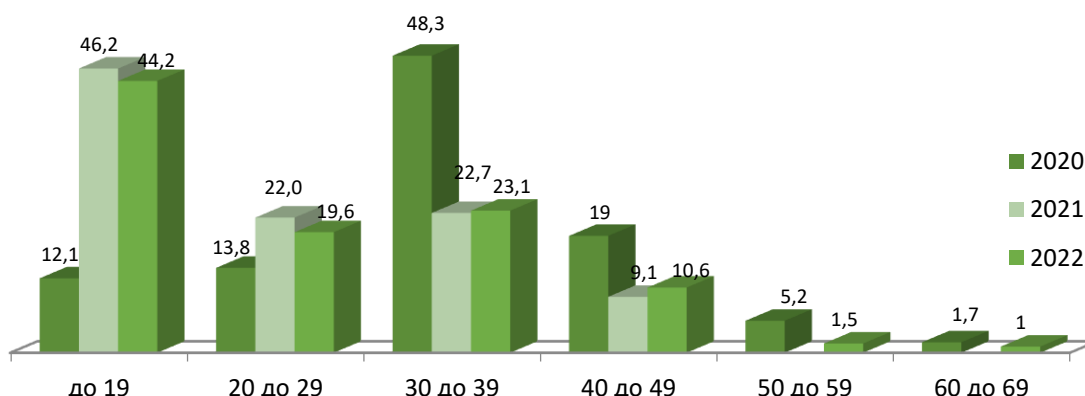
Табела 2. Дистрибуција испитаника према полу по болницама, 2022. година

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Мушки пол		Женски пол		Укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
КБЦ „др Д. Мишовић“	8	30.8	18	69.2	26	100.0
КБЦ „Звездара“	6	27.3	16	72.7	22	100.0
КБЦ „Земун“	8	34.8	15	65.2	23	100.0
УДК	11	28.9	27	71.1	38	100.0
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије	32	32.7	66	67.3	98	100.0
Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину	1	10.0	9	90.0	10	100.0
Инс. за онкологију	1	16.7	5	83.3	6	100.0
УКУПНО	67	30,0	156	70.0	223	100.0

Просечна старост анкетираних пацијената била је 21,3 године, што значи да су родитељи уместо старости детета, уписивали своју старост. На ово питање није одговорило 24 испитаника, односно сваки девети (10,8% од укупног броја).

Највише испитаника је било у добној групи до 19 година (44%). С обзиром да је већина испитаника старијих од 20 година, то указује на грешке у попуњавању упитника (графикон 1).

Графикон 1. Структура испитаника према старости (%)



Најмлађи анкетирани испитаници били су у КБЦ „Земун“ и Институту за онкологију и радиологију Србије (просечна старост око 13 година), а најстарији у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину са просечном старошћу од око 27 година,



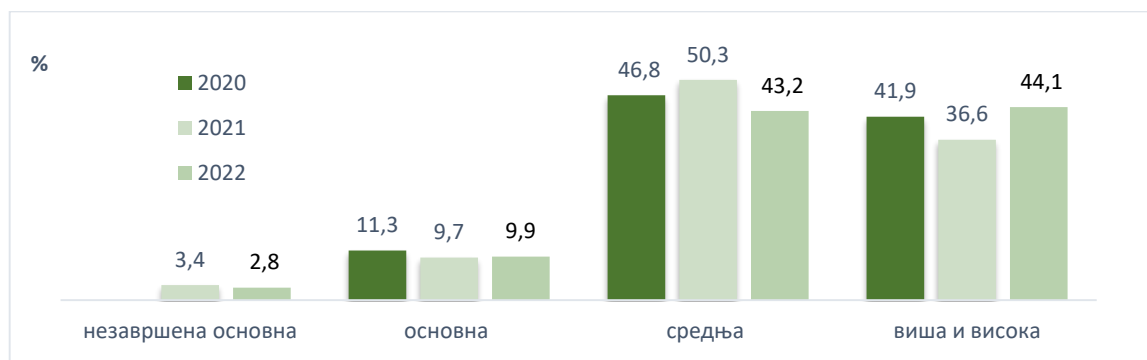
с обзиром да су упитнике попуњавали родитељи деце млађе од 15 година и погрешно уносили податке за своју старост, уместо старости детета (Табела 3). Није установљена статистички значајна разлика у просечној старости испитаника у различитим болницама ($F=1,652$, $DF=6$, $p=0,135$).

Табела 3. Просечна старост испитаника по здравственим установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020. година			2021. година			2022		
	Број испита- ника	\bar{x}	SD	Број испита- ника	\bar{x}	SD	Број испита- ника	\bar{x}	SD
КБЦ „др Д. Мишовић“				5	18.20	5.50	26	21.15	18.53
КБЦ „Звездара“				19	30.16	5.46	21	21.24	15.73
КБЦ „Земун“				23	29.74	7.28	23	13.39	14.46
УДК	15	29.07	13.88	38	3.97	3.57	34	22.53	13.82
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије	26	33.46	9.92	31	21.71	13.92	81	23.19	15.66
Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину	7	40.14	5.81	16	29.56	12.16	8	26.62	11.82
Институт за онкологију и рад. Србије	10	36.80	9.70				6	13.50	13.26
УКУПНО	58	33.71	11.02	132	20.04	14.03	199	21.32	15.62

У складу са методологијом истраживања, подаци за школску спрему и материјални статус обухватају податке за родитеље који су били у пратњи детета и попуњавали упитник. Када је у питању образовање испитаника, скоро подједнак број је имао средњу и вишу и високу стручну спрему, 9,9% је завршило само основну школу, а 2,8% је навело да су без завршеног основног школског образовања (Графикон 2). На ово питање није одговорило 10 испитаника (4,5% од укупног броја).

Графикон 2. Школска спрема испитаника



Са незавршеном основном школом је било 6 испитаника, од којих 4 у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије, а по 1 у КБЦ „Звездара“ и КБЦ «Земун» (табела 4). Највише пацијената са завршеном само основном школом је било у Институту за онкологију и радиологију Србије (66,7%) и Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (30% од укупног броја испитаника у овој установи). Пацијенти са средњим школским образовањем у скоро свим болницама представљају доминантну групу, а највише их је било у КБЦ „Звездара“ (54,5%). Највише пацијената са вишом и високом школом је било у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (52%), а најмање у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (20%), док их у Институту за онкологију и радиологију није било (од 6 испитаника у овој болници само су 3 навела податке о школској спремности).



Табела 4. Дистрибуција испитаника по болницама према школској спреми, 2022. година

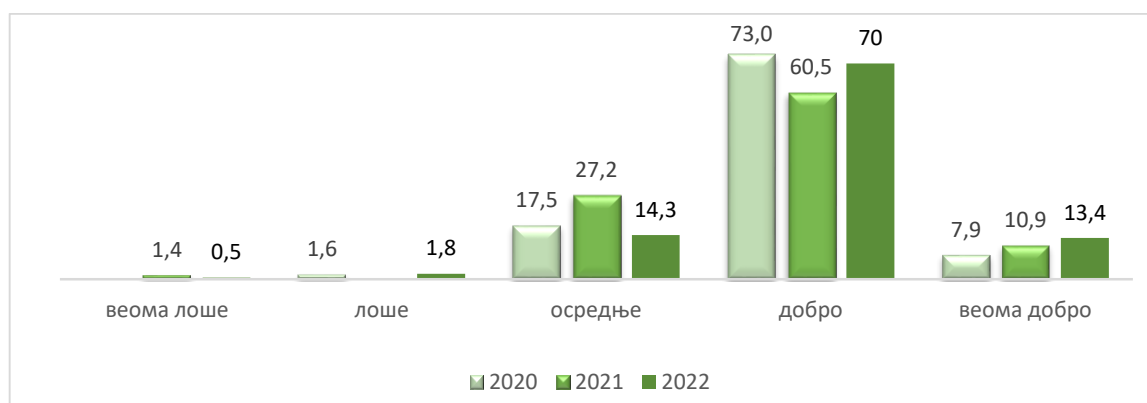
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Незавшена основна школа		Основна школа		Средња школа		Виша и висока школа		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
КБЦ „др Д. Мишовић“	0		4	16.7	12	50.0	8	33.3	24	100
КБЦ „Звездара“	1	4.5	0		12	54.5	9	40.9	22	100
КБЦ „Земун“	1	4.3	1	4.3	11	47.8	10	43.5	23	100
УДК	0		2	5.4	19	51.4	16	43.2	37	100
Инс. за з. з. мајке и детета Србије	4	4.3	9	9.6	32	34.0	49	52.1	94	100
Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину	0		3	30.0	5	50.0	2	20.0	10	100
Инс. за онкологију	0		2	66.7	1	33.3	0		3	100
УКУПНО	6	2.8	21	9.9	92	43.2	94	44.1	213	100

Може се закључити да је образовни статус испитаника био најбољи у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије, а најнеповољнији у у Институту за онкологију и радиологију Србије, а затим у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину. Није установљена статистички значајна разлика у односу на школску спрему испитаника између различитих болница ($N=10,566$, $DF=6$, $p=0,103$).

Највећи број испитаника је свој материјални положај оценио као добар (70%), или осредњи (14%), док га је веома добрим оценио сваки осми испитаник. Само 1 испитаник је оценио материјални положај као веома лош, а 4 као лош. (Графикон 3)

Посматрано по здравственим установама, по 1 испитаник у Институту за онкологију и радиологију и Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину и 3 испитаника у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије су свој материјални положај оценили као лош (табела 5). Највећи проценат испитаника са осредњим материјалним стањем био је у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (33%). Пацијенти који су свој материјални положај оценили као добар били су најзаступљенији у КБЦ „др Драгиша Мишовић“ (85%), док је пацијената са веома добрим материјалним положајем било највише у Универзитетској дечјој клиници (24%).

Графикон 3. Материјални положај испитаника (%)



Може се закључити да су испитаници били најбољег материјалног статуса у Универзитетској дечјој клиници, али није установљена статистички значајна разлика у дистрибуцији испитаника према материјалном положају по болницама ($N=9,350$, $DF=6$, $p=0,155$).



Табела 5. Дистрибуција испитаника према материјалном положају по болницама

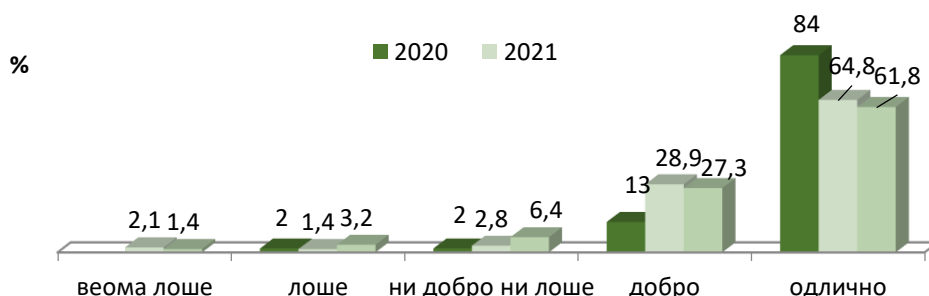
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лош		Лош		Осредњи		Добар		Веома добар		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „др Д. Мишовић“	0		0		1	3.8	22	84.6	3	11.5	26	100,0
КБЦ „Звездара“	0		0		3	13.6	16	72.7	3	13.6	22	100,0
КБЦ „Земун“	0		0		4	17.4	16	69.6	3	13.0	23	100,0
УДК	0		0		4	10.5	25	65.8	9	23.7	38	100,0
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије	1	1.1	2	2.2	15	16.1	66	71.0	9	9.7	93	100,0
Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину	0		1	11.1	3	33.3	3	33.3	2	22.2	9	100,0
Инс. за онкологију	0		1	16.7	1	16.7	4	66.7	0		6	100,0
УКУПНО	1	0.5	4	1.8	31	14.3	152	70.0	29	13.4	217	100,0

Услуге и организација здравствене заштите током болничког лечења

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

Обавештења која су добили приликом пријема у болницу, а која се односе на пацијентова права на сагласност на предложену процедуру, начин приговора и жалбе и дужности на одељењу, 62% испитаника је оценило као одлична, а још 27% као добра. Само 3 испитаника је наведена обавештења оценило као веома лоша, а 7 као лоша, док 14 испитаника сматрају да нису ни добра ни лоша (Графикон 4). На ово питање није одговорило 3 испитаника (1,3 %).

Графикон 4. Обавештења која су пацијенту дата приликом пријема у болницу



Обавештења која су добили на пријему у болницу су одлична за око 70% испитаника у КБЦ „др Драгиша Мишовић“ и у Институту за онкологију и радиологију Србије (Табела 6). Да су добијена обавештења лоша, односно веома лоша мисле 4 испитаника у КБЦ „Земун“, по 2 у Универзитетској дечјој клиници и Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину и по 1 у КБЦ «др Д. Мишовић» и Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије. Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о обавештењима која су им дата приликом болничког пријема по болницама ($H=6,312$, $DF=6$, $p=0,389$).



Табела 6. Обавештења која су пацијенту дата приликом пријема у болницу (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „др Д. Мишовић“	0		1	3.8	0		6	23.1	19	73.1	26	100.0
КБЦ „Звездара“	0		0		0		13	59.1	9	40.9	22	100.0
КБЦ „Земун“	2	8.7	2	8.7	3	13.0	2	8.7	14	60.9	23	100.0
УДК	0		2	5.6	4	11.1	7	19.4	23	63.9	36	100.0
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије	0		1	1.0	6	6.2	28	28.9	62	63.9	97	100.0
Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину	1	10.0	1	10.0	1	10.0	2	20.0	5	50.0	10	100.0
Инст. за онкологију	0		0		0		2	33.3	4	66.7	6	100.0
УКУПНО	3	1.4	7	3.2	14	6.4	60	27.3	136	61.8	220	100.0

Просечна вредност (на скали од 1 до 5) за обавештења која су има дата на пријему у болницу износи 4,45 за све болнице, а креће се у распону од 3,90 у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину до 4,67 у Институту за онкологију и радиологију Србије (Табела 7).

Табела 7. Обавештења која су пацијенту дата приликом пријема у болницу просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021			2022		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КБЦ „др Д. Мишовић“				5	4.60	0.89	26	4.65	0.689
КБЦ „Звездара“				21	4.19	0.68	22	4.41	0.503
КБЦ „Земун“				23	4.57	0.90	23	4.04	1.397
Универзитетска дечја клиника	17	4.76	0.44	38	4.61	0.79	36	4.42	0.906
Инс. за зз мајке и детета Србије	28	4.89	0.31	36	4.72	0.57	97	4.56	0.661
Кл. за неурологију и психијатрију за децу и омладину	7	4.29	1.25	19	4.32	1.11	10	3.90	1.449
Институт за онкол. и рад. Србије	10	4.90	0.32				6	4.67	0.516
УКУПНО	62	4.79	0.55	142	4.53	0.80	220	4.45	0.856

Када је реч о организацији и брзини пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници (лабораторија, рентген, ултразвук, ЕКГ, итд.), 77% пацијената сматра да је одлична, а још 18,6% да је добра (Графикон 5). Само 1 испитаник има лоше мишљење. На ово питање нису одговорила 2 испитаника (0,9%).

Графикон 5. Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници (%)



Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници су били одлични за све пацијенте у КБЦ „др Д. Мишовић“, а за 45% пацијената у КБЦ



„Звездара“ (Табела 8). Постоји статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о организацији и брзини пружања услуга дијагностике и терапије по болницама (N=19,935, DF=6, p=0,003).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „др Д. Мишовић“			0		0		0		26	100.0%	26	100.0
КБЦ „Звездара“			0		1	4.5	11	50.0	10	45.5	22	100.0
КБЦ „Земун“			0		3	13.0	2	8.7	18	78.3	23	100.0
УДК			1	2.7	1	2.7	7	18.9	28	75.7	37	100.0
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије			0		4	4.1	19	19.6	74	76.3	97	100.0
Клиника за неурологију и психиј. за децу и омладину			0		0		1	10.0	9	90.0	10	100.0
Инс. за онкологију			0		0		1	16.7	5	83.3	6	100.0
УКУПНО			1	0.5	9	4.1	41	18.6	170	76.9	221	100.0

Просечна вредност (на скали од 1 до 5) за организацију и брзину пружања услуга дијагностике и терапије износи 4,72, а креће се у распону од 4,41 у КБЦ «Звездара» до 5,0 у КБЦ «др Д: Мишовић»(табела 9).

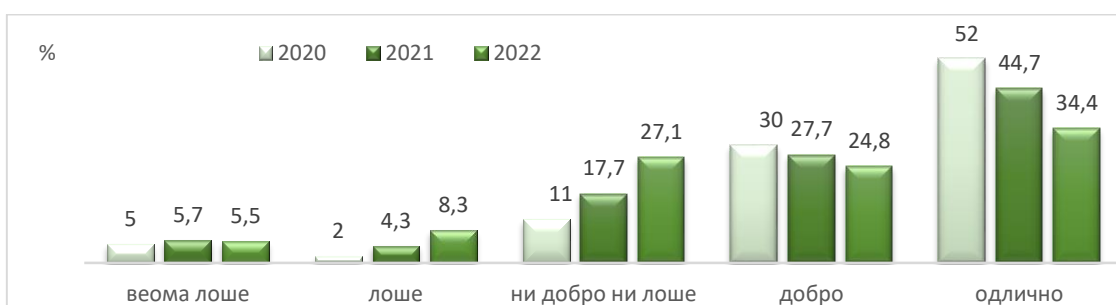
Табела 9. Организација и брзина пружања услуга дијагностике - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021			2022		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КБЦ „др Д. Мишовић“				5	4.60	0.55	26	5.00	0.00
КБЦ „Звездара“				21	4.81	0.40	22	4.41	0.59
КБЦ „Земун“				23	4.70	0.63	23	4.65	0.71
Универзитетска дечја клиника	18	4.78	0.43	38	4.84	0.44	37	4.68	0.67
Инс. за зз мајке и детета Србије	28	4.93	0.26	38	4.84	0.44	97	4.72	0.54
Кл. за неурологију и психијатрију за децу и омладину	7	4.14	0.90	19	4.58	0.69	10	4.90	0.32
Институт за онкол. и рад. Србије	10	4.90	0.32				6	4.83	0.41
УКУПНО	63	4.79	0.48	144	4.77	0.51	221	4.72	0.56

У оквиру анкете, пацијенти су оцењивали и услуге исхране током боравка у болници (укус и разноврсност хране, одговарајући режим исхране). Сваки седми испитаник је услуге исхране оценио као лоше или веома лоше, а 59% сматра ове услуге добрим и одличним (Графикон 6). На ово питање није одговорило 5 испитаника (2,2%).



Графикон 6. Услуге исхране током боравка у болници



Да су услуге исхране током боравка у болници добре или одличне мисли око 90% испитаника у КБЦ „Звездара“ док око 23% испитаника у КБЦ „Земун“ и 18% испитаника у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије мисле да су услуге исхране лоше или веома лоше. (Табела 10). Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о услугама исхране по болницама ($N=27.394$, $DF=6$, $p=0,000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „др Д. Мишовић“	0		2	7.7	2	7.7	11	42.3	11	42.3	26	100.0
КБЦ „Звездара“	0		0		2	9.1	7	31.8	13	59.1	22	100.0
КБЦ „Земун“	4	18.2	1	4.5	9	40.9	5	22.7	3	13.6	22	100.0
УДК	1	2.7	1	2.7	10	27.0	9	24.3	16	43.2	37	100.0
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије	5	5.3	12	12.6	34	35.8	20	21.1	24	25.3	95	100.0
Кли. за неур. и психијатрију за децу и омладину	2	20.0	1	10.0	0		1	10.0	6	60.0	10	100.0
Инс. за онкологију	0		1	16.7	2	33.3	1	16.7	2	33.3	6	100.0
УКУПНО	12	5.5	18	8.3	59	27.1	54	24.8	75	34.4	218	100.0

Просечна вредност (на скали од 1 до 5) за услуге исхране током боравка у болници износи 3,74 (табела 11). Највећа оцена је у КБЦ „Звездара“ (4,5), а најмања у КБЦ „Земун“ (3,09).

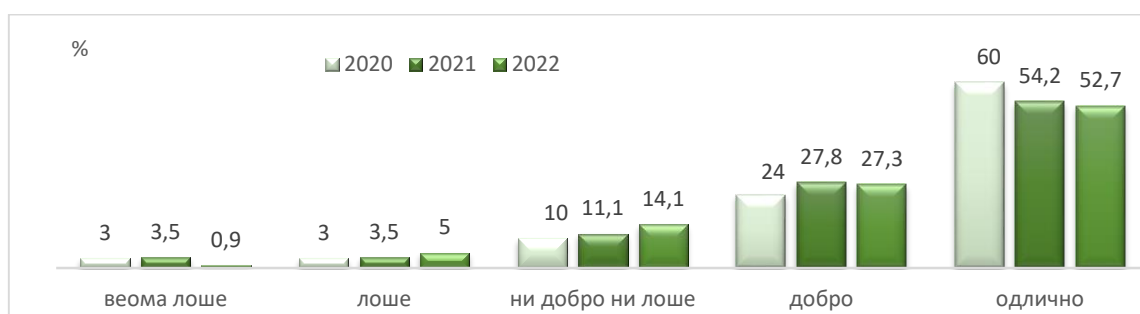
Табела 11. Услуге исхране у болници – просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021			2022		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КБЦ „др Д. Мишовић“				5	3.80	1.10	26	4.19	0.90
КБЦ „Звездара“				21	4.19	0.60	22	4.50	0.67
КБЦ „Земун“				23	3.43	1.24	22	3.09	1.27
Универзитетска дечја клиника	18	4.39	0.70	38	4.11	1.16	37	4.03	1.04
Инс. за зз мајке и детета Србије	28	3.89	1.29	39	3.97	1.33	95	3.48	1.16
Кл. за неурологију и психијатрију за децу и омладину	7	4.57	0.79	15	4.60	0.74	10	3.80	1.75
Институт за онкол. и рад. Србије	10	4.70	0.67				6	3.67	1.21
УКУПНО	63	4.24	1.04	141	4.01	1.15	218	3.74	1.18

Услуге смештаја током боравка у болници (опремљеност собе и удобност кревета), 80% пацијената сматра одличним или добрим, а само 6% их сматра лошим или веома лошим (Графикон 7). На ово питање нису одговорилa 3 испитаника (1,3%).



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



Услови болничког смештаја су одлични за око 95% испитаника у КБЦ „Земун“. Око 13,5% испитаника у Универзитетској дечјој клиници мисле да су услови смештаја лоши (табела 12). Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о условима болничког смештаја по болницама (H=14,655, DF=6, p=0,023).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „др Д. Мишовић“	0		0		3	11.5	7	26.9	16	61.5	26	100.0
КБЦ „Звездара“	0		0		3	13.6	5	22.7	14	63.6	22	100.0
КБЦ „Земун“	0		0		1	4.3	4	17.4	18	78.3	23	100.0
УДК	1	2.7	4	10.8	3	8.1	10	27.0	19	51.4	37	100.0
Инс. за зз. мајке и детета Србије	1	1.0	6	6.2	19	19.8	30	31.2	40	41.7	96	100.0
Кл. за неур. и псих.. за децу и омладину	0		1	10.0	1	10.0	3	30.0	5	50.0	10	100.0
Инс. за онкологију	0		0		1	16.7	1	16.7	4	66.7	6	100.0
УКУПНО	2	0.9	11	5.0	31	14.1	60	27.3	116	52.7	220	100.0

Просечна оцена (на скали од 1 до 5) за услове болничког смештаја износи 4,26 за ниво свих болница, а највећа је у КБЦ „Земун“ (4,74), а најмања у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије, 4,06 (табела 13).

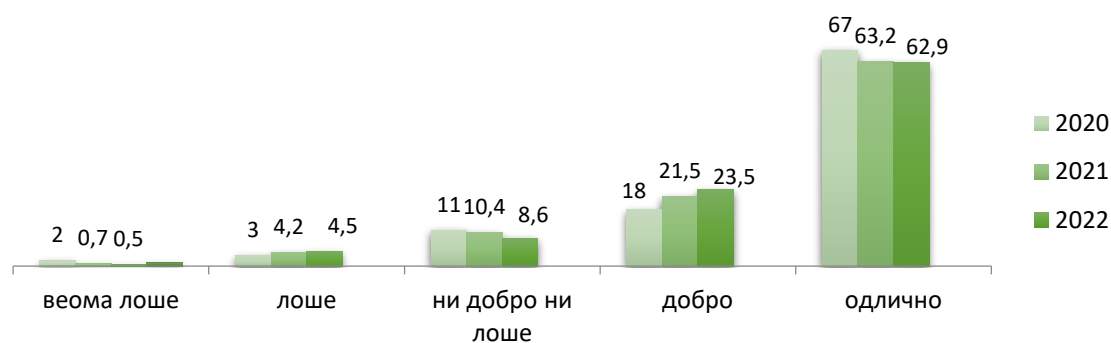
Табела 13. Услуге смештаја током боравка у болници - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021			2022		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КБЦ „др Д. Мишовић“				5	4.20	0.84	26	4.50	0.71
КБЦ „Звездара“				21	4.14	0.91	22	4.50	0.74
КБЦ „Земун“				23	4.57	0.79	23	4.74	0.54
Универзитетска дечја клиника	18	3.94	1.30	38	4.11	1.27	37	4.14	1.13
Инс. за зз мајке и детета Србије	28	4.46	0.84	39	4.28	1.00	96	4.06	0.98
Кл. за неврологију и психијатрију за децу и омладину	7	4.43	0.53	18	4.28	0.96	10	4.20	1.03
Институт за онкол. и рад. Србије	10	4.70	0.95				6	4.50	0.84
УКУПНО	63	4.35	1.00	144	4.26	1.02	220	4.26	0.94

Када је у питању одржавање хигијене болесничке собе, 5% испитаника сматра да је лоше или веома лоше, 8,6% нема став по овом питању, док 86,4% сматра да је добро или одлично (графикон 8). На ово питање није одговорило 3 испитаника (2%).



Графикон 8. Задовољство испитаника одржавањем хигијене болесничке собе (%)



Одржавање хигијене болесничких соба је одлично за преко 90% испитаника у свим болницама, изузев Клинике за неурологију и психијатрију за децу и омладину (табела 14). Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о одржавању хигијене болесничких соба по болницама ($N=22,754$, $DF=6$, $p=0,001$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „др Д. Мишовић“	0		2	7.7	0		4	15.4	20	76.9	26	100.0
КБЦ „Звездара“	0		0		2	9.1	3	13.6	17	77.3	22	100.0
КБЦ „Земун“	0		0		2	8.7	1	4.3	20	87.0	23	100.0
УДК	0		2	5.4	1	2.7	10	27.0	24	64.9	37	100.0
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије	1	1.0	4	4.1	11	11.3	29	29.9	52	53.6	97	100.0
Клин. за неурол. и психијатрију за децу и омладину	0		2	20.0	3	30.0	3	30.0	2	20.0	10	100.0
Инс. за онкологију	0		0		0		2	33.3	4	66.7	6	100.0
УКУПНО	1	0.5	10	4,5	19	8.6	52	23.5	139	62.9	221	100.0

Просечна вредност (на скали од 1 до 5) за одржавање хигијене болесничке собе износи 4,44, као и претходних година. Највећа оцена је у КБЦ „Земун“ (4,78), а најмања у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, 3,5 (Табела 15).

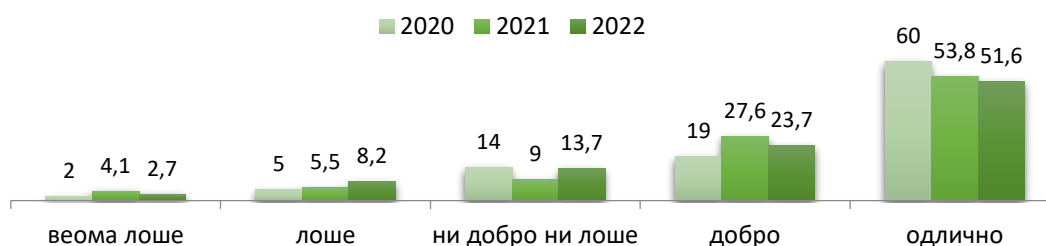
Табела 15. Одржавање хигијене болесничке собе - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021			2022		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КБЦ „др Д. Мишовић“				5	4.80	0.45	26	4.62	0.85
КБЦ „Звездара“				21	4.57	0.68	22	4.68	0.65
КБЦ „Земун“				23	4.30	0.93	23	4.78	0.60
Универзитетска дечја клиника	18	4.28	0.96	38	4.29	1.11	37	4.51	0.80
Инс. за зз мајке и детета Србије	28	4.50	0.96	38	4.55	0.72	97	4.31	0.91
Кл. за неурологију и психијатрију за децу и омладину	7	4.14	1.07	19	4.32	0.95	10	3.50	1.08
Институт за онкол. и рад. Србије	10	4.80	0.63				6	4.67	0.52
УКУПНО	63	4.44	0.93	144	4.42	0.89	221	4.44	0.86

Одржавање хигијене тоалета у болници 10,9% пацијената сматра лошим или веома лошим, 13,7% ни добрим ни лошим, а 75,3% сматра одличним или добрим (Графикон 9). На ово питање није одговорило 4 испитаника (1,8%).



Графикон 9. Одржавање хигијене тоалета у болници (%)



Одржавање хигијене тоалета у болници је одлично и добро за око 90% испитаника у КБЦ „Земун“ и КБЦ „др Д. Мишовић“, а око 30% испитаника у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину овај аспект болничког рада оцењује као лош или веома лош (табела 16). Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о одржавању хигијене тоалета по болницама ($N=20,384$, $DF=6$, $p=0,002$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „др Д. Мишовић“	1	3.8	2	7.7	0		6	23.1	17	65.4	26	100.0
КБЦ „Звездара“	0		2	9.1	3	13.6	4	18.2	13	59.1	22	100.0
КБЦ „Земун“	0		0		1	4.3	5	21.7	17	73.9	23	100.0
Удк	2	5.4	2	5.4	5	13.5	8	21.6	20	54.1	37	100.0
Инс. за зз. мајке и детета Србије	2	2.1	10	10.5	17	17.9	25	26.3	41	43.2	95	100.0
Клин. за неурологију и психијатрију за децу и омладину	1	10.0	2	20.0	3	30.0	3	30.0	1	10.0	10	100.0
Инс. за онкологију	0		0		1	16.7	1	16.7	4	66.7	6	100.0
УКУПНО	6	2.7	18	8.2	30	13.7	52	23.7	113	51.6	219	100.0

Одржавање хигијене тоалета оцењено је просечном оценом 4,13. Највећа оцена је у КБЦ „Земун“ (4,70), а најмања у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (3,1) и Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије, 3,98 (табела 17).

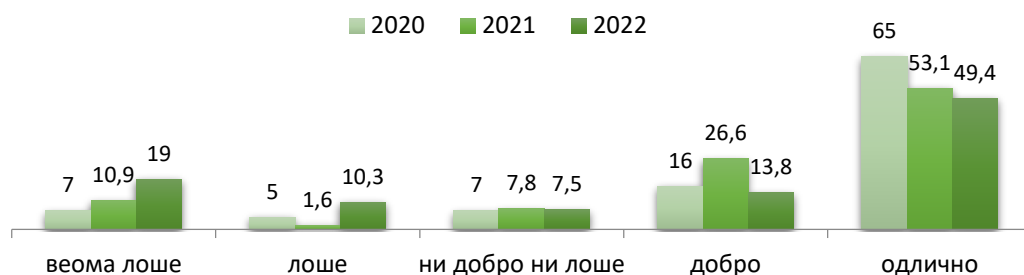
Табела 17. Одржавање хигијене тоалета - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021			2022		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КБЦ „др Д. Мишовић“				5	4.80	0.45	26	4.38	1.10
КБЦ „Звездара“				21	4.29	0.96	22	4.27	1.03
КБЦ „Земун“				23	4.35	0.78	23	4.70	0.56
Универзитетска дечја клиника	18	3.89	1.28	38	4.18	1.23	37	4.14	1.18
Инс. за зз мајке и детета Србије	28	4.57	0.79	39	4.21	1.10	95	3.98	1.11
Кл. за неурологију и психијатрију за децу и омладину	7	4.00	1.00	19	3.89	1.33	10	3.10	1.20
Институт за онкол. и рад. Србије	10	4.60	0.70				6	4.50	0.84
УКУПНО	63	4.32	1.00	145	4.21	1.09	219	4.13	1.10

Када је у питању организација посета, 19% испитаника сматра да је веома лоша, а још 10% да је лоша, 7,5% нема став по овом питању, док око 63% испитаника сматра да је организација посета добра или одлична (графикон 10). На ово питање није одговорило 49 испитаника (22%).

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

Графикон 10. Организација посета (%)



Организацију посета је око 77% испитаника у КБЦ „Земун“ оценило као одличну. У Универзитетској дечјој клиници 54%, у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину 44%, Институту за онкологију и радиологију Србије 40%, а у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије око 33% испитаника овај аспект болничког рада оцењују као лош или веома лош (табела 18).

Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о организацији посета по болницама ($N=19,923$, $DF=6$, $p=0,003$).

Табела 18. Организација посета (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „др Д. Мишовић“	3	13.6	2	9.1	1	4.5	4	18.2	12	54.5	22	100.0
КБЦ „Звездара“	0		0		1	5.6	6	33.3	11	61.1	18	100.0
КБЦ „Земун“	2	9.1	0		2	9.1	1	4.5	17	77.3	22	100.0
УДК	6	23.1	8	30.8	2	7.7	1	3.8	9	34.6	26	100.0
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије	18	25.0	6	8.3	5	6.9	10	13.9	33	45.8	72	100.0
Клин. за неурол. и психијатрију за децу и омладину	4	44.4	0		2	22.2	2	22.2	1	11.1	9	100.0
Инс. за онкологију	0		2	40.0	0		0		3	60.0	5	100.0
УКУПНО	33	19.0	18	10.3	13	7.5	24	13.8	86	49.4	174	100.0

Организација посета је оцењена просечном оценом 3,64. Највећа оцена је у КБЦ „Звездара“ (4,56), а најмања у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (2,56) и Универзитетској дечјој клиници (табела 19).

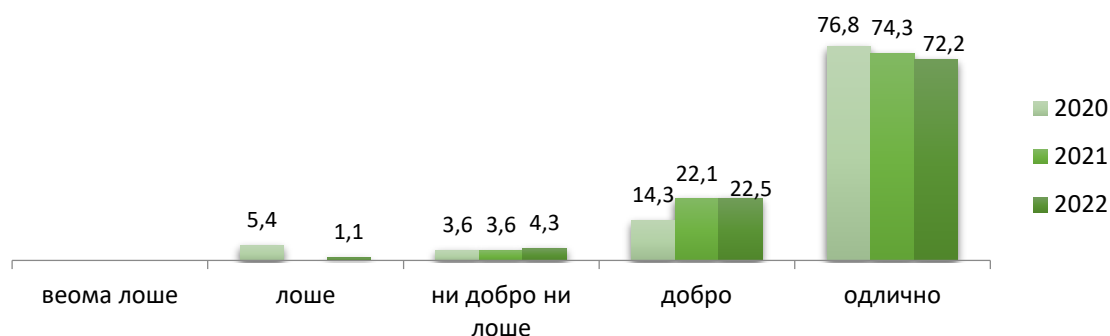
Табела 19. Организација посета - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021			2022		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КБЦ „др Д. Мишовић“				2	4.00	1.41	22	3.91	1.51
КБЦ „Звездара“				18	4.28	0.67	18	4.56	0.62
КБЦ „Земун“				23	4.04	1.19	22	4.41	1.26
Универзитетска дечја клиника	10	3.80	1.75	38	3.89	1.607	26	2.96	1.66
Инс. за зз мајке и детета Србије	17	4.24	1.20	32	4.06	1.390	72	3.47	1.69
Кл. за неурологију и психијатрију за децу и омладину	7	4.57	0.79	15	4.53	0.834	9	2.56	1.59
Институт за онкол. и рад. Србије	9	4.67	0.71				5	3.80	1.64
УКУПНО	43	4.28	1.22	128	4.09	1.289	174	3.64	1.61



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), 4% нема став по овом питању, док 94,7% испитаника сматра да су била добра или одлична, а само 2 испитаника да су била лоша (графикон 11). На ово питање није одговорило 36 испитаника (16%).

Графикон 11. Обавештења дата пацијенту приликом отпуста из болнице (%)



Обавештења која су им дата приликом отпуста из болнице су одлична и добра за све испитанике у у КБЦ „др Д. Мишовић“ и Институту за онкологију и радиологију Србије, а лоша за по једног испитаника у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије и Универзитетској дечјој клиници (табела 20).

Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о обавештењима која су им дата приликом болничког отпуста по болницама (H=14,752, DF=6, p=0,022).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „др Д. Мишовић“			0		0		6	24.0	19	76.0	25	100.0
КБЦ „Звездара“			0		1	5.3	11	57.9	7	36.8	19	100.0
КБЦ „Земун“			0		2	11.1	5	27.8	11	61.1	18	100.0
Удк			1	3.7	0		4	14.8	22	81.5	27	100.0
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије			1	1.2	4	4.9	12	14.6	65	79.3	82	100.0
Клин. за неурол. и психијатрију за децу и омладину			0		1	10.0	2	20.0	7	70.0	10	100.0
Инс. за онкологију			0		0		2	33.3	4	66.7	6	100.0
УКУПНО			2	1.1	8	4.3	42	22.5	135	72.2	187	100.0

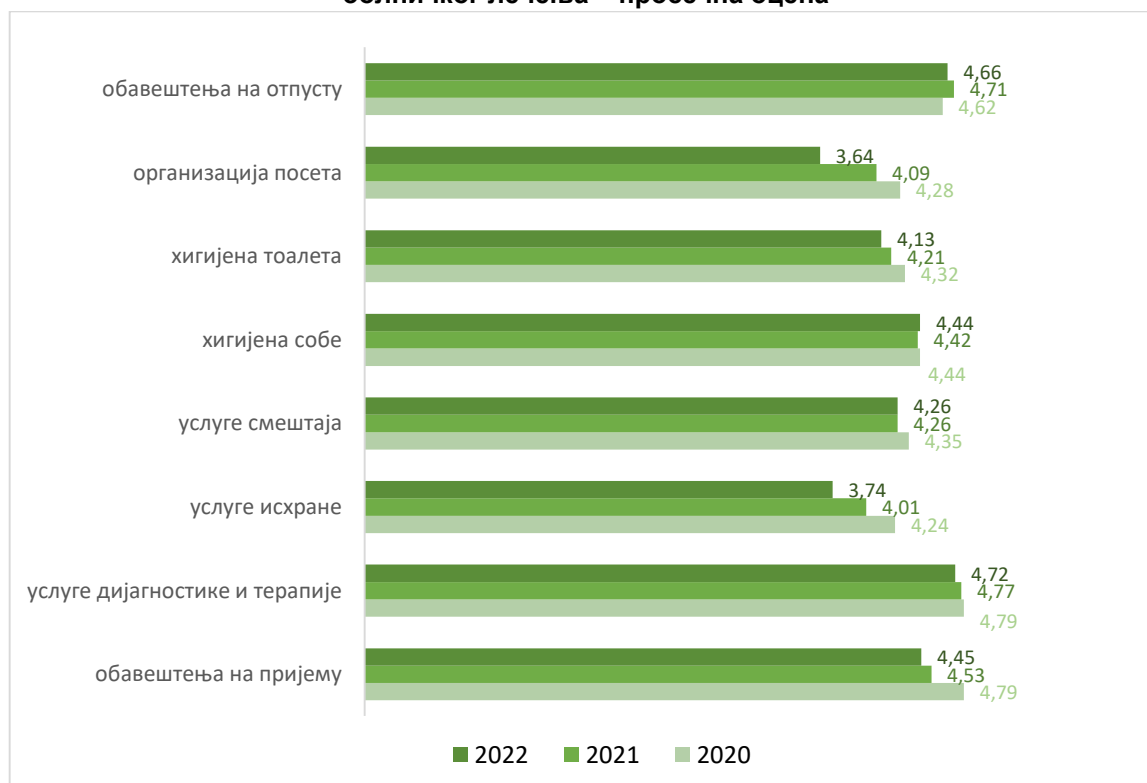
Добијена обавештења приликом отпуста из болнице о контролама и режиму живота су оцењена просечном оценом 4,66. Најмања оцена је у КБЦ „Звездара“ (4,32), а највећа у КБЦ „др Д. Мишовић“, 4,76 (табела 21).

Табела 21. Обавештења приликом болничког отпуста - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021			2022		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КБЦ „др Д. Мишовић“				5	4.60	0.89	25	4.76	0.44
КБЦ „Звездара“				21	4.43	0.60	19	4.32	0.58
КБЦ „Земун“				23	4.65	0.49	18	4.50	0.71
Универзитетска дечја клиника	18	4.72	0.46	38	4.76	0.59	27	4.74	0.66
Инс. за зз мајке и детета Србије	21	4.71	0.72	34	4.88	0.33	82	4.72	0.61
Кл. за неурологију и психијатрију за децу и омладину	7	3.86	1.46	19	4.68	0.48	10	4.60	0.70
Институт за онкол. и рад. Србије	10	4.80	0.63				6	4.67	0.52
УКУПНО	56	4.62	0.80	140	4.71	0.53	187	4.66	0.61

Услуге и организација здравствене заштите током болничког лечења могу се исказати и просечном оценом на скали од 1 до 5 (1=веома незадовољан, 5=веома задовољан). Пацијенти су најзадовољнији услугама дијагностике и терапије (просечна оцена 4,72) и обавештењима која су им дата приликом отпуста из болнице о режиму исхране, личној хигијени, начину живота, о доласку на контроле (4,66), а најмање задовољни организацијом посета (с обзиром да посете пацијентима нису биле дозвољене због епидемиолошке ситуације) и болничком исхраном (Графикон 12).

Графикон 12. Задовољство услугама и организацијом здравствене заштите током болничког лечења – просечна оцена



Сестринска нега болесника

Аспект сестринске неге је изузетно важан у процесу болничког лечења пацијента, и сходно томе је задовољство сестринском негом важан показатељ квалитета болничког лечења. Пацијенти су у анкети оцењивали 4 сегмента сестринског рада: поштовање и љубазност, време чекања на сестру код хитне потребе, објашњење процедура, тестова и третмана и опште задовољство сестринском негом.

Највећи број пацијената, 83% сматра да су љубазност и поштовање које су медицинске сестре показале према пацијентима, одлични, а још 15% да су добри. Овај аспект сестринског рада само 1 испитаник сматра лошим (Графикон 13). На ово питање није одговорило 5 испитаника (2,2%).

Графикон 13. Љубазност медицинске сестре (%)



Љубазност медицинских сестара је одлична за 88% пацијената у КБЦ „др Д. Мишовић“ (табела 22). Само 1 пацијент у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије сматра да су поштовање и љубазност медицинских сестара лоши.

Не постоји статистички значајна разлика у степену задовољства испитаника љубазношћу медицинских сестара између различитих болница у Београду ($N=8,425$ $DF=6$, $p=0,209$).

Табела 22. Љубазност медицинске сестре (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „др Д. Мишовић“			0		1	4.0	2	8.0	22	88.0	25	100.0
КБЦ „Звездара“			0		0		8	36.4	14	63.6	22	100.0
КБЦ „Земун“			0		0		3	13.0	20	87.0	23	100.0
Удк			0		2	5.4	5	13.5	30	81.1	37	100.0
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије			1	1.1	1	1.1	10	10.5	83	87.4	95	100.0
Клин. за неурол. и психијатрију за децу и омладину			0		0		3	30.0	7	70.0	10	100.0
Инс. за онкологију			0		0		1	16.7	5	83.3	6	100.0
УКУПНО			1	0.5	4	1.8	32	14.7	181	83.0	218	100.0

Поштовање и љубазност медицинских сестара оцењени су просечном оценом 4,8 на нивоу свих болница. Просечна оцена за поштовање и љубазност медицинских сестара је висока у свим болницама и има сличне вредности, од 4,64 у КБЦ „Звездара“, до 4,87 у КБЦ „Земун“ (табела 23).



Табела 23. Љубазност медицинске сестре - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021			2022		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КБЦ „др Д. Мишовић“				5	5.00	0.00	25	4.84	0.47
КБЦ „Звездара“				21	4.71	0.72	22	4.64	0.49
КБЦ „Земун“				23	4.78	0.42	23	4.87	0.34
Универзитетска дечја клиника	17	4.82	0.39	38	4.95	0.23	37	4.76	0.55
Инс. за зз мајке и детета Србије	28	4.86	0.76	39	5.00	0.00	95	4.84	0.47
Кл. за неурологију и психијатрију за децу и омладину	7	5.00	0.00	21	4.71	0.46	10	4.70	0.48
Институт за онкол. и рад. Србије	10	4.90	0.32				6	4.83	0.41
УКУПНО	62	4.87	0.56	147	4.87	0.39	218	4.80	0.47

Слично је и када је у питању чекање на интервенције медицинске сестре код хитне потребе. Највећи број пацијената, 86% сматра да је овај аспект рада медицинских сестара одличан, а још 11% да је добар, док само 6 испитаника сматра овај сегмент сестринског рада ни добрим ни лошим (Графикон 14). На ово питање није одговорило 10 пацијента (4,5%).

Графикон 14. Чекање на медицинску сестру у случају хитне потребе (%)



Временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе су најзадовољнији пацијенти у КБЦ „др Д. Мишовић“, Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије и Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, где је преко 90% испитаника овај аспект рада медицинских сестара оценило као одличан (табела 24). Међу болницама не постоји статистички значајна разлика у степену задовољства испитаника временом чекања на медицинску сестру у случају хитне потребе ($N=7,954$, $DF=6$, $p=0,241$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „др Д. Мишовић“					1	4.2	1	4.2	22	91.7	24	100.0
КБЦ „Звездара“					0		6	27.3	16	72.7	22	100.0
КБЦ „Земун“					0		5	21.7	18	78.3	23	100.0
УДК					2	5.9	5	14.7	27	79.4	34	100.0
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије					3	3.2	5	5.3	86	91.5	94	100.0
Клин. за неурол. и психијатрију за децу и омладину					0		1	10.0	9	90.0	10	100.0
Инс. за онкологију					0		1	16.7	5	83.3	6	100.0
УКУПНО					6	2.8	24	11.3	183	85.9	213	100.0



Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,83, као и претходне године. Најмања просечна оцена је 4,73 у КБЦ „Звездара“, а највећу просечну оцену (4,90) има Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину (табела 25).

Табела 25. Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021			2022		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КБЦ „др Д. Мишовић“				5	4.80	0.45	24	4.88	0.45
КБЦ „Звездара“				21	4.67	0.58	22	4.73	0.46
КБЦ „Земун“				23	4.78	0.42	23	4.78	0.42
Универзитетска дечја клиника	17	4.82	0.39	38	4.89	0.39	34	4.74	0.57
Инс. за зз мајке и детета Србије	27	5.00	0.00	39	4.97	0.16	94	4.88	0.41
Кл. за неурологију и психијатрију за децу и омладину	7	4.57	0.79	18	4.67	0.49	10	4.90	0.32
Институт за онкол. и рад. Србије	10	5.00	0.00				6	4.83	0.41
УКУПНО	61	4.90	0.35	144	4.83	0.41	213	4.83	0.44

Скоро сви испитаници (95,3%) позитивно оцењују објашњење процедура, тестова и третмана које добијају од сестара сматрајући да су одлична или добра, док само 4,7% пацијената сматра да су ни добра ни лоша (Графикон 15). На ово питање није одговорило 8 пацијента (3,6%).

Графикон 15. Објашњења процедура, тестова и третмана, које медицинске сестре пружају пацијенту (%)



Објашњења тестова, процедура и третмана су одлична за око 88% испитаника у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије и КБЦ „др Д. Мишовић“ (табела 26). Међу болницама постоји статистички значајна разлика у оцени објашњења која добијају од медицинских сестара ($N=13,212$, $DF=6$, $p=0,040$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „др Д. Мишовић“					1	4.2	2	8.3	21	87.5	24	100.0
КБЦ „Звездара“					1	4.5	8	36.4	13	59.1	22	100.0
КБЦ „Земун“					1	4.3	3	13.0	19	82.6	23	100.0
УДК					2	5.9	7	20.6	25	73.5	34	100.0
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије					3	3.1	8	8.3	85	88.5	96	100.0
Клин. за неурол. и психијатрију за децу и омладину					1	10.0	2	20.0	7	70.0	10	100.0
Инс. за онкологију					1	16.7	1	16.7	4	66.7	6	100.0
УКУПНО					10	4.7	31	14.4	174	80.9	215	100.0

Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,76. Најмања просечна оцена је у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,5), али је био мали број испитаника, и у КБЦ „Звездара“ (4,55), а највећа у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије, 4,85 (табела 27).

Табела 27. Сестринско објашњавање процедура - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021			2022		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КБЦ „др Д. Мишовић“				5	4.80	0.45	24	4.83	0.48
КБЦ „Звездара“				21	4.62	0.50	22	4.55	0.60
КБЦ „Земун“				23	4.65	0.49	23	4.78	0.52
Универзитетска дечја клиника	17	4.76	0.44	38	4.87	0.34	34	4.68	0.59
Инс. за зз мајке и детета Србије	28	4.71	0.94	39	4.79	0.70	96	4.85	0.43
Кл. за неурологију и психијатрију за децу и омладину	7	4.14	1.21	21	4.86	0.36	10	4.60	0.70
Институт за онкол. и рад. Србије	10	4.80	0.42				6	4.50	0.84
УКУПНО	62	4.68	0.81	147	4.78	0.51	215	4.76	0.52

Опште задовољство сестринском негом је у истраживању оцењено као добро и одлично код чак 98,2% болнички лечених пацијената (Графикон 16). Негу и рад медицинских сестара у целини само 4 пацијента или 1,8% сматра осредњим.

Графикон 16. Опште задовољство сестринском негом (%)



У 4 болнице су сви пацијенти сестринску негу у целини оценили као добру или одличну (табела 28). Међу болницама не постоји статистички значајна разлика у задовољству пацијената радом медицинских сестара у целини (N=11,432, DF=6, p=0,076).

Табела 28. Опште задовољство сестринском негом (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „др Д. Мишовић“					1	4.2	2	8.3	21	87.5	24	100.0
КБЦ „Звездара“					0		8	36.4	14	63.6	22	100.0
КБЦ „Земун“					0		4	17.4	19	82.6	23	100.0
УДК					1	2.8	6	16.7	29	80.6	36	100.0
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије					2	2.1	6	6.2	89	91.8	97	100.0
Клин. за неурол. и психијатрију за децу и омладину					0		2	20.0	8	80.0	10	100.0
Инс. за онкологију					0		1	16.7	5	83.3	6	100.0
УКУПНО					4	1.8	29	13.3	185	84.9	218	100.0



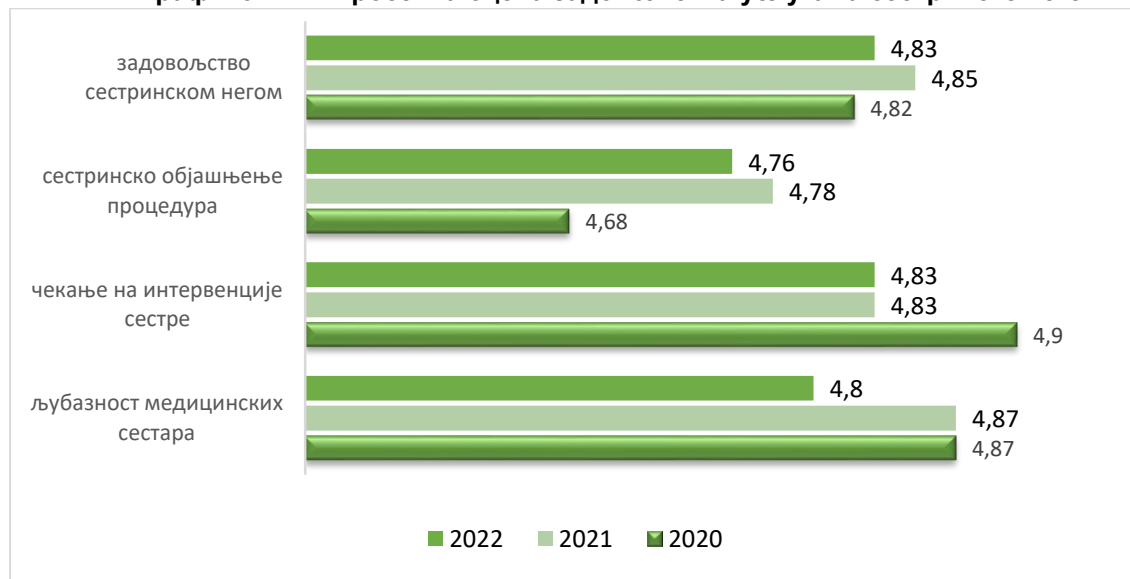
Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,83 и има вредности од 4,64 у КБЦ „Звездара“, до 4,9 у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (табела 29).

Табела 29. Опште задовољство сестринском негом - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021			2022		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КБЦ „др Д. Мишовић“				5	5.00	0.00	24	4.83	0.48
КБЦ „Звездара“				21	4.57	0.75	22	4.64	0.49
КБЦ „Земун“				23	4.78	0.42	23	4.83	0.39
Универзитетска децја клиника	17	4.76	0.44	38	4.89	0.31	36	4.78	0.48
Инс. за зз мајке и детета Србије	28	4.96	0.19	39	4.97	0.16	97	4.90	0.37
Кл. за неурологију и психијатрију за децу и омладину	7	4.29	1.11	21	4.86	0.36	10	4.80	0.42
Институт за онкол. и рад. Србије	10	4.90	0.32				6	4.83	0.41
УКУПНО	62	4.82	0.50	147	4.85	0.41	218	4.83	0.42

Посматрајући просечну оцену за рад медицинских сестара, уочава се да су сви аспекти оцењени изузетно високим оценама, уз нешто нижу оцену за сестринско објашњавање процедура, тестова и третмана (Графикон 17).

Графикон 17. Просечна оцена задовољства услугама сестринске неге



Однос лекара према пацијенту

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

Спремност лекара да дају одговоре на питања својих пацијената, 94% пацијената је оценило као добру или одличну, 4% као ни добру ни лошу, док је 1,8% оценило ову особину лекара као лошу (Графикон 18). На ово питање није одговорило 5 пацијента (2,2%).

Графикон 18. Спремност лекара да дају одговоре на питања (%)



Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената је најбоље оцењена у Универзитетској дечјој клиници и Институту за онкологију и радиологију Србије, где је преко 80% испитаника оценило овај аспект лекарског рада као одличан, а само 4 испитаника у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије имају лоше мишљење (табела 30).

Међу болницама не постоји статистички значајна разлика у оцени спремности лекара да одговарају на питања пацијената ($N=5,431$, $DF=6$, $p=0,490$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „др Д. Мишовић“			0		0		8	32.0	17	68.0	25	100.0
КБЦ „Звездара“			0		0		9	40.9	13	59.1	22	100.0
КБЦ „Земун“			0		4	17.4	1	4.3	18	78.3	23	100.0
УДК			0		1	2.8	4	11.1	31	86.1	36	100.0
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије			4	4.2	2	2.1	21	21.9	69	71.9	96	100.0
Клин. за неурол. и психијатрију за децу и омладину			0		2	20.0	1	10.0	7	70.0	10	100.0
Инс. за онкологију			0		0		1	16.7	5	83.3	6	100.0
УКУПНО			4	1.8	9	4.1	45	20.6	160	73.4	218	100.0

Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,66. Просечна оцена за спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената има вредности од 4,5 у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину до 4,83 у Универзитетској дечјој клиници и Институту за онкологију и радиологију Србије (табела 31).



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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021			2022		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КБЦ „др Д. Мишовић“				5	4.80	0.45	25	4.68	0.48
КБЦ „Звездара“				21	4.57	0.68	22	4.59	0.50
КБЦ „Земун“				23	4.83	0.39	23	4.61	0.78
Универзитетска дечја клиника	17	4.65	0.49	38	4.79	0.62	36	4.83	0.45
Инс. за зз мајке и детета Србије	27	4.96	0.19	39	4.82	0.64	96	4.61	0.73
Кл. за неурологију и психијатрију за децу и омладину	7	4.43	1.13	18	4.94	0.24	10	4.50	0.85
Институт за онкол. и рад. Србије	10	5.00	0.00				6	4.83	0.41
УКУПНО	61	4.82	0.50	144	4.79	0.57	218	4.66	0.65

Слично је и са објашњењима тестова, процедура и третмана датим пацијентима од стране лекара. Само 2,8% испитаника сматра лекарска објашњења лошим, 3% ни добрим ни лошим, док их 94% сматра добрим или одличним (Графикон 19). На ово питање није одговорило 6 пацијената (2,7%).

Графикон 19. Лекарска објашњења процедура, тестова и третмана (%)



Лекарска објашњења процедура, тестова и третмана су најбоље оцењена у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину где је 90% пацијената дало оцену „одлично“, а затим у КБЦ „др Д. Мишовић“ и Универзитетској дечјој клиници где је ову оцену дало преко 80% испитаника. Само 1 испитаник у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије мисли да су ова објашњења веома лоша. Међу болницама не постоји статистички значајна разлика у пацијентовој оцени лекарских објашњења (N=3,758, DF=6, p=0,709).

Табела 32. Лекарска објашњења процедура, тестова и третмана (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „др Д. Мишовић“	0		0		0		5	20.0	20	80.0	25	100.0
КБЦ „Звездара“	0		0		0		6	27.3	16	72.7	22	100.0
КБЦ „Земун“	0		1	4.3	1	4.3	3	13.0	18	78.3	23	100.0
УДК	0		0		2	5.7	4	11.4	29	82.9	35	100.0
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије	1	1.0	3	3.1	3	3.1	21	21.9	68	70.8	96	100.0
Клин. за неурол. и психијатрију за децу и омладину	0		1	10.0	0		0		9	90.0	10	100.0
Инс. за онкологију	0		0		1	16.7	1	16.7	4	66.7	6	100.0
УКУПНО	1	0.5	5	2.3	7	3.2	40	18.4	164	75.6	217	100.0

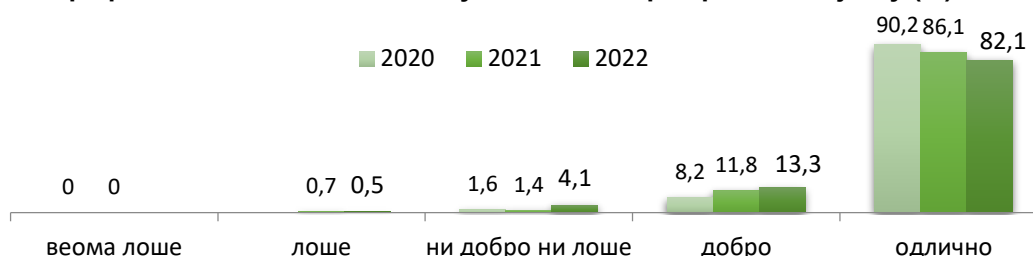
Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,66. Просечна оцена за лекарска објашњења процедура, тестова и третмана има вредности од 4,5 у Институту за онкологију и радиологију Србије до 4,8 у КБЦ „др Д. Мишовић“ (табела 33).

Табела 33. Лекарска објашњења процедура и третмана - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021			2022		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КБЦ „др Д. Мишовић“				5	4.80	0.45	25	4.80	0.41
КБЦ „Звездара“				20	4.45	0.60	22	4.73	0.46
КБЦ „Земун“				23	4.74	0.45	23	4.65	0.78
Универзитетска дечја клиника	17	4.65	0.49	38	4.82	0.51	35	4.77	0.55
Инс. за зз мајке и детета Србије	27	4.96	0.19	38	4.82	0.56	96	4.58	0.79
Кл. за неурологију и психијатрију за децу и омладину	7	4.43	1.13	18	4.89	0.32	10	4.70	0.95
Институт за онкол. и рад. Србије	10	4.90	0.32				6	4.50	0.84
УКУПНО	61	4.80	0.51	142	4.76	0.52	217	4.66	0.70

Љубазност лекара је 95% пацијената оценило као одличну или добру, 4% као ни добру ни лошу и 0,5% као лошу (графикон 20). На ово питање није одговорило 5 пацијената (2,2%).

Графикон 20. Поштовање и љубазност лекара према пацијенту (%)



Љубазност и поштовање лекара према пацијенту су најбоље оцењени у КБЦ „др Д. Мишовић“ и Универзитетској дечјој клиници, где је око 90% испитаника дало оцену „одлично“ (табела 34). Само 1 испитаник у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије је ову лекарску особину оценио као лошу. Међу болницама не постоји статистички значајна разлика у оцени љубазности лекара (N=2,993, DF=6, p=0,810).

Табела 34. Љубазност и поштовање лекара према пацијенту (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „др Д. Мишовић“			0		0		3	12.0	22	88.0	25	100.0
КБЦ „Звездара“			0		0		4	18.2	18	81.8	22	100.0
КБЦ „Земун“			0		2	8.7	2	8.7	19	82.6	23	100.0
Удк			0		1	2.8	3	8.3	32	88.9	36	100.0
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије			1	1.0	5	5.2	15	15.6	75	78.1	96	100.0
Клин. за неурол. и психијатрију за децу и омладину			0		1	10.0	1	10.0	8	80.0	10	100.0
Инс. за онкологију			0		0		1	16.7	5	83.3	6	100.0
УКУПНО			1	0.5	9	4.1	29	13.3	179	82.1	218	100.0

Просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница износи 4,77. У односу на задовољство љубазношћу медицинских сестара, може се констатовати да је скоро исти степен задовољства пацијената и љубазношћу лекара и љубазношћу сестара (4,77 за лекаре и 4,80 за сестре).

Просечна оцена за љубазност лекара има вредности од 4,7 у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину до 4,88 у КБЦ „др Д. Мишовић“ (табела 35).

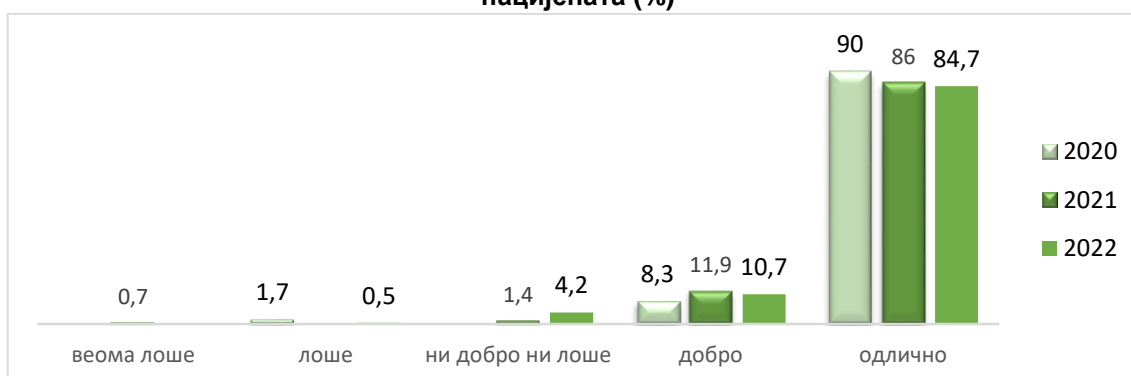


Табела 35. Љубазност лекара - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021			2022		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КБЦ „др Д. Мишовић“				5	4.80	0.45	25	4.88	0.33
КБЦ „Звездара“				21	4.71	0.56	22	4.82	0.39
КБЦ „Земун“				23	4.83	0.39	23	4.74	0.62
Универзитетска дечја клиника	17	4.71	0.59	38	4.82	0.46	36	4.86	0.42
Инс. за зз мајке и детета Србије	27	5.00	0.00	39	4.87	0.52	96	4.71	0.61
Кл. за неурологију и псих. за децу и омладину	7	4.86	0.38	18	4.94	0.24	10	4.70	0.67
Институт за онкол. и рад. Србије	10	4.90	0.32				6	4.83	0.41
УКУПНО	61	4.89	0.37	144	4.83	0.46	218	4.77	0.54

Поверење у лекара је испитивано и кроз оцену способности лекара да дијагностикује болест као и његове успешности у лечењу пацијента. Само 0,5% пацијената има непожељно мишљење о лекарској дијагностици, 4% мисли да није ни добра ни лоша, док 95,4% оцењује дијагностичке способности лекара као добре или одличне (Графикон 21). На ово питање није одговорило 8 испитаника (3,6%).

Графикон 21. Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената (%)



Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената је најбоље оцењена у КБЦ „др Д. Мишовић“, где је 92% испитаника оценило овај аспект лекарског рада као одличан. Само 1 испитаник у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије је оценио лекарску способност дијагностике као лошу.

Међу болницама не постоји статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о способности дијагностиковања лекара ($N=2,429$, $DF=6$, $p=0,876$).

Табела 36. Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „др Д. Мишовић“			0		0		2	8.0	23	92.0	25	100.0
КБЦ „Звездара“			0		0		3	13.6	19	86.4	22	100.0
КБЦ „Земун“			0		2	8.7	2	8.7	19	82.6	23	100.0
УДК			0		2	5.7	2	5.7	31	88.6	35	100.0
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије			1	1.1	4	4.3	12	12.8	77	81.9	94	100.0
Клин. за неурол. и психијатрију за децу и омладину			0		1	10.0	1	10.0	8	80.0	10	100.0
Инс. за онкологију			0		0		1	16.7	5	83.3	6	100.0
УКУПНО			1	0.5	9	4.2	23	10.7	182	84.7	215	100.0

Просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница износи 4,8. Просечна оцена за лекарску способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената има вредности од 4,7 у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину до 4,92 у КБЦ „др Д. Мишовић“ (табела 37).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021			2022		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КБЦ „др Д. Мишовић“				5	5.00	0.00	25	4.92	0.28
КБЦ „Звездара“				21	4.57	0.60	22	4.86	0.35
КБЦ „Земун“				23	4.78	0.52	23	4.74	0.62
Универзитетска дечја клиника	16	4.88	0.34	38	4.87	0.34	35	4.83	0.51
Инс. за зз мајке и детета Србије	27	4.96	0.19	38	4.84	0.68	94	4.76	0.58
Кл. за неурологију и психијатрију за децу и омладину	7	4.43	1.13	18	5.00	0.00	10	4.70	0.67
Институт за онкол. и рад. Србије	10	4.90	0.32				6	4.83	0.41
УКУПНО	60	4.87	0.47	143	4.83	0.51	215	4.80	0.53

Када је у питању успешност лекара у лечењу пацијената, само 0,5% пацијената мисли да је лоша, 2,8% сматра да није ни добра ни лоша, док је 97% оцењује као добру или одличну (Графикон 22). На ово питање није одговорило 8 испитаника (3,6%).

Графикон 22. Задовољство пацијената успешношћу лекара у лечењу (%)



Успешност лекара у лечењу је најбоље оцењена у КБЦ „др Д. Мишовић“ где је 96% пацијената оценило овај аспект лекарског рада као одличан. Само 1 испитаник у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије је лекарску успешност у лечењу оценио као лошу.

Међу болницама не постоји статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о успешности лекара у лечењу ($N=5,074$, $DF=6$, $p=0,534$).

Табела 38. Успешност лекара у лечењу (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „др Д. Мишовић“			0		0		1	4.0	24	96.0	25	100.0
КБЦ „Звездара“			0		0		5	22.7	17	77.3	22	100.0
КБЦ „Земун“			0		2	8.7	2	8.7	19	82.6	23	100.0
Удк			0		1	2.9	5	14.3	29	82.9	35	100.0
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије			1	1.1	3	3.2	14	14.9	76	80.9	94	100.0
Клин. за неурол. и психијатрију за децу и омладину			0		0		1	10.0	9	90.0	10	100.0
Инс. за онкологију			0		0		2	33.3	4	66.7	6	100.0
УКУПНО			1	0.5	6	2.8	30	14.0	178	82.8	215	100.0



Просечна оцена за успешност лекара у лечењу на нивоу свих болница износи 4,79, и има вредност од 4,67 Институту за онкологију и радиологију Србије до 4,96 у КБЦ „др Д. Мишовић“ (табела 39).

Табела 39. Успешност лекара у лечењу - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021			2022		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КБЦ „др Д. Мишовић“				5	4.80	0.45	25	4.96	0.20
КБЦ „Звездара“				21	4.71	0.56	22	4.77	0.43
КБЦ „Земун“				23	4.78	0.52	23	4.74	0.62
Универзитетска дечја клиника	16	4.81	0.40	38	4.84	0.44	35	4.80	0.47
Инс. за зз мајке и детета Србије	24	4.96	0.20	37	4.95	0.23	94	4.76	0.56
Кл. за неурологију и психијатрију за децу и омладину	7	4.57	0.79	16	4.81	0.54	10	4.90	0.32
Институт за онкол. и рад. Србије	10	4.90	0.32				6	4.67	0.52
УКУПНО	57	4.86	0.40	140	4.84	0.44	215	4.79	0.50

Када је реч о општем задовољству услугама лекара, укупно је 94,4% пацијената навело да је добро или одлично, а 5,6% да није добро ни лоше. На ово питање није одговорило 7 (3,1%) испитаника (графикон 23).

Нешто мањи удео пацијената је задовољан радом лекара (94,4%), него радом медицинских сестара у целини (98,2%).

Графикон 23. Опште задовољство услугама лекара (%)



Опште задовољство услугама лекара је било осредње за по 1 испитаника у Универзитетској дечјој клиници и Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, 3 испитаника у КБЦ „Земун“ и 7 испитаника у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (Табела 40). Сви остали испитаници су опште задовољство услугама лекара оценили као одлично или добро.

Међу болницама не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника услугама лекара у целини ($H=3,445$, $DF=6$, $p=0,751$).

Табела 40. Опште задовољство услугама лекара (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „др Д. Мишовић“					0		5	20.0	20	80.0	25	100.0
КБЦ „Звездара“					0		7	31.8	15	68.2	22	100.0
КБЦ „Земун“					3	13.0	1	4.3	19	82.6	23	100.0
УДК					1	2.8	3	8.3	32	88.9	36	100.0
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије					7	7.4	14	14.7	74	77.9	95	100.0
Клин. за неурол. и психијатрију за децу и омладину					1	10.0	1	10.0	8	80.0	10	100.0
Инс. за онкологију					0		1	20.0	4	80.0	5	100.0
УКУПНО					12	5.6	32	14.8	172	79.6	216	100.0

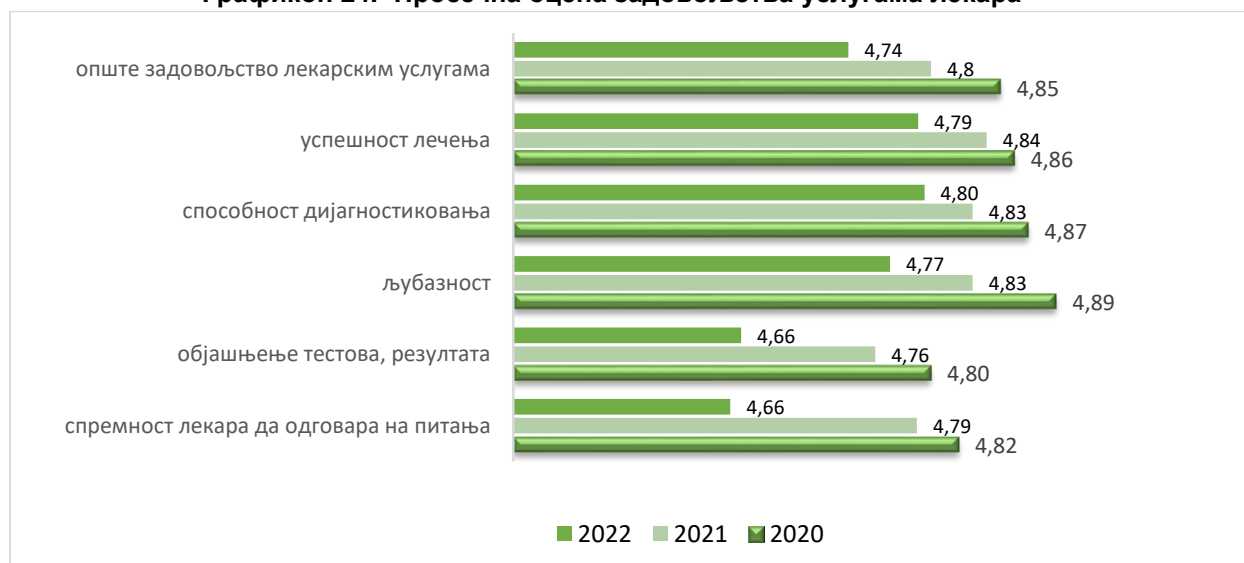
Просечна оцена за опште задовољство услугама лекара на нивоу свих болница износи 4,74 и има вредности од 4,68 у КБЦ „Звездара“ до 4,86 у Универзитетској дечјој клиници (табела 41).

Табела 41. Опште задовољство услугама лекара - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021			2022		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КБЦ „др Д. Мишовић“				5	4.80	0.45	25	4.80	0.41
КБЦ „Звездара“				21	4.67	0.58	22	4.68	0.48
КБЦ „Земун“				23	4.83	0.39	23	4.70	0.70
Универзитетска дечја клиника	17	4.76	0.44	38	4.82	0.56	36	4.86	0.42
Инс. за зз мајке и детета Србије	27	5.00	0.00	39	4.85	0.54	95	4.71	0.60
Кл. за неурологију и псих. за децу и омладину	7	4.57	0.79	19	4.79	0.71	10	4.70	0.67
Институт за онкол. и рад. Србије	10	4.80	0.63				5	4.80	0.45
УКУПНО	61	4.85	0.44	145	4.80	0.55	216	4.74	0.55

Просечна оцена задовољства услугама лекара током боравка у болници је висока за све аспекте рада лекара. Нешто нижом оценом су оцењена објашњења тестова, процедура, третмана и резултата и спремност лекара да дају одговоре на питања. Просечна оцена општег задовољства услугама лекара износи 4,7 (Графикон 24).

Графикон 24. Просечна оцена задовољства услугама лекара



Коришћење клиничких путева током болничког лечења

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



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

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

С обзиром да се клинички путеви развијају у оквиру 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 није одговорило 48 испитаника у анкети (21,5%). Скоро половина пацијената је навела да не зна да ли је у њиховом лечењу коришћен клинички пут, док је 71 пацијент (40,6%) дао потврдан одговор (Графикон 25).



Више од половине пацијената у Институту за онкологију и радиологију Србије и КБЦ „др Д. Мишовић“ сматрају да је клинички пут коришћен у њиховом лечењу, а исто мишљење нема ниједан пацијент у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, где је око 90% пацијената одговорило да не зна (Табела 42). Међу болницама не постоји статистички значајна разлика у коришћењу клиничких путева у лечењу пацијената ($H=9,841$, $DF=6$, $p=0,131$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		НЕ ЗНАМ		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „др Д. Мишовић“	13	56.5	2	8.7	8	34.8	23	100.0
КБЦ „Звездара“	7	46.7	2	13.3	6	40.0	15	100.0
КБЦ „Земун“	7	35.0	4	20.0	9	45.0	20	100.0
УДК	12	35.3	6	17.6	16	47.1	34	100.0
Инс. за зз. мајке и детета Србије	29	42.0	7	10.1	33	47.8	69	100.0
Кли. за неурологију и пси.за децу и омладину	0		1	11.1	8	88.9	9	100.0
Инс. за онкологију	3	60.0	0		2	40.0	5	100.0
УКУПНО	71	40.6	22	12.6	82	46.9	175	100.0

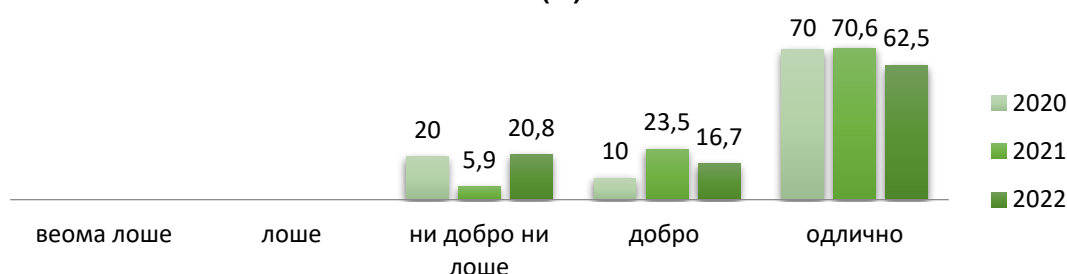
¹ Подаци преузети из брошуре „Клинички путеви“ Министарства здравља РС.

Коришћење болничке заштите у условима епидемије COVID-19

У анкети су испитивани 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, 130 (58,3%) испитаника је навело да се не односи на њих, а још 69 (30,9%) није одговорило на ово питање. Од 24 пацијента који су дали потврдан одговор, 15 (62,5%) је оценило да је њихово болничко лечење било одлично, а још 4 или 16,7% да је било добро, док 20,8% (5 испитаника) сматра да није било ни добро ни лоше (графикон 26).

Графикон 26. Услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19 (%)



У Универзитетској дечјој клиници и КБЦ „др Д. Мишовић“ су оба пацијента и једини у Институту за онкологију и радиологију Србије, услуге дијагностике и лечења због болести COVID-19, оценили као одличне (100%), док само 1 испитаник у КБЦ „Земун“ и 4 у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије сматрају да су ове услуге биле осредње (табела 43).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „др Д. Мишовић“					0		1	25.0	3	75.0	4	100.0
КБЦ „Звездара“					0		0		2	100.0	2	100.0
КБЦ „Земун“					1	33,3	0		2	66.7	3	100.0
УДК					0		0		2	100.0	2	100.0
Инс. за зз. мајке и детета Србије					4	40,0	2	20.0	4	40.0	10	100.0
Кли. за неурологију и пси.за децу и омладину					0		1	50.0	1	50.0	2	100.0
Инс. за онкологију					0		0		1	100.0	1	100.0
УКУПНО					5	20,8	4	16,7	15	62,5	24	100,0

У Институту за онкологију и радиологију Србије 75% пацијената су навели да се ово питање не односи на њих, док је у осталим болницама број још већи и има највећу вредност у Универзитетској дечјој клиници, 92%.

Просечна оцена за услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19, за ниво свих болница износи 4,42, али треба имати у виду веома мали број испитаника (табела 44).

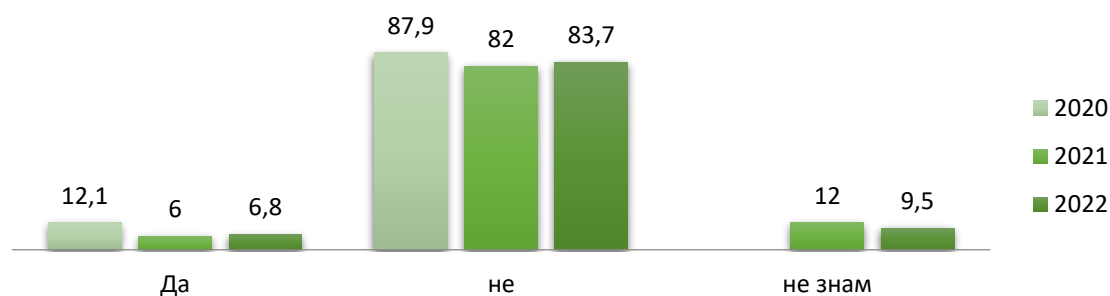


Табела 44. Услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021			2022		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КБЦ „др Д. Мишовић“				4	4.75	0.50	4	4.75	.50
КБЦ „Звездара“				6	4.67	0.82	2	5.00	0.00
КБЦ „Земун“				1	4.00	.	3	4.33	1.15
Универзитетска дечја клиника	1	5.00	.	3	5.00	0.00	2	5.00	0.00
Инс. за зз мајке и детета Србије	6	4.17	0.98	3	4.33	0.58	10	4.00	0.94
Кл. за неур. и психиј. за децу и омладину	1	5.00	.				2	4.50	0.71
Институт за онкол. и рад. Србије	2	5.00	0.00				1	5.00	.
УКУПНО	10	4.50	0.85	17	4.65	0.61	24	4.42	0.83

На питање да ли им је болничко лечење у овој болници (због неке друге болести, а не COVID-19) било одложено због епидемиолошке ситуације, само 13 пацијената (6,8%) је одговорило потврдно, а 159 испитаника (83,7%) да није, док 18 пацијената не зна (Графикон 27). На ово питање није одговорило 33 испитаника (14,8%).

Графикон 27. Да ли је болничко лечење у овој болници (због неке друге болести, а не COVID-19) било одложено због епидемиолошке ситуације (%)



Од 13 пацијената који су навели да им је лечење у болници било одложено због актуелне епидемиолошке ситуације, 4 је било у Универзитетској дечјој клиници, 6 у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије, 2 у КБЦ „др Д. Мишовић“ и 1 у Институту за онкологију и радиологију Србије (Табела 45).

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

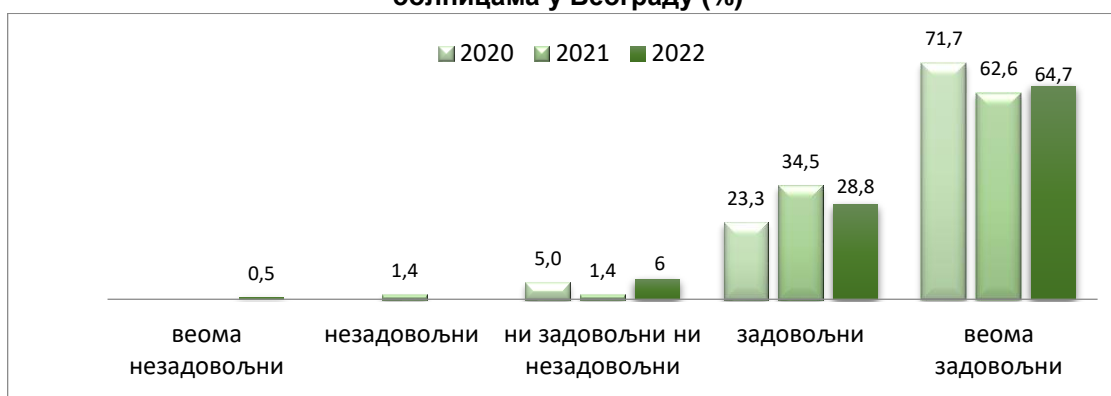
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		НЕ ЗНАМ		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „др Д. Мишовић“	2	8.3	17	70.8	5	20.8	24	100.0
КБЦ „Звездара“	0		15	88.2	2	11.8	17	100.0
КБЦ „Земун“	0		18	85.7	3	14.3	21	100.0
УДК	4	11.1	31	86.1	1	2.8	36	100.0
Инс. за зз. мајке и детета Србије	6	7.6	66	83.5	7	8.9	79	100.0
Кли. за неурологију и пси.за децу и омладину	0		8	100.0	0		8	100.0
Инс. за онкологију	1	20.0	4	80.0	0		5	100.0
УКУПНО	13	6.8	159	83.7	18	9.5	190	100.0

Задовољство болничким лечењем у целини

Од 223 пацијената који су учествовали у анкети, 8 (3,6%) није дало одговор на питање какво је у целини њихово задовољство болничким лечењем, узимајући све напред наведене факторе који се тичу болничког лечења. Занемарљиво мали број је био незадовољан (1), односно ни задовољан ни незадовољан (само 13 пацијената), док је 201 односно 93,5% пацијената било задовољно или веома задовољно болничким лечењем које им је пружено (графикон 28).

Просечна оцена задовољства укупним болничким лечењем за све болнице је 4,57 (4,58 у претходној години).

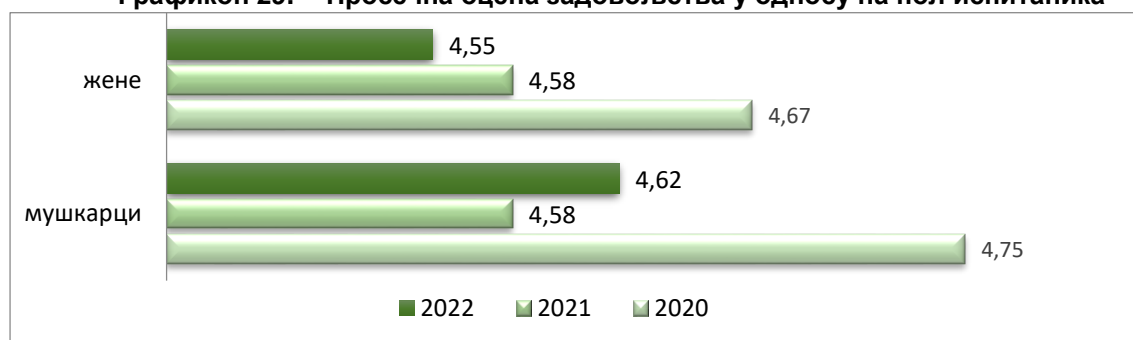
Графикон 28. Задовољство корисника болничким лечењем у целини у болницама у Београду (%)



Степен зависности посматраних варијабли

У односу на опште задовољство корисника болничком здравственом заштитом уочено је да су испитаници мушког пола нешто задовољнији болничким лечењем, (просечна оцена задовољства 4,62) од жена (графикон 29). На ово питање је одговорила 151 жена и 64 мушкарца. Није установљена статистички значајна разлика у задовољству болничким лечењем у односу на пол пацијената ($F=0,601$, $DF=1$, $p=0,439$)

Графикон 29. Просечна оцена задовољства у односу на пол испитаника

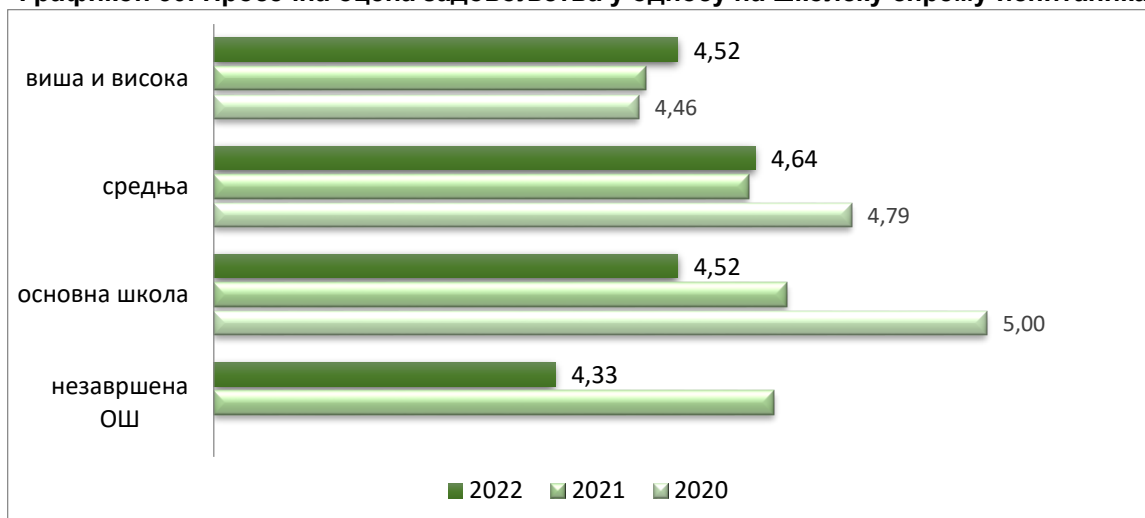


У односу на школску спремност корисника, није установљена статистички значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом ($F=0,812$, $DF=3$,



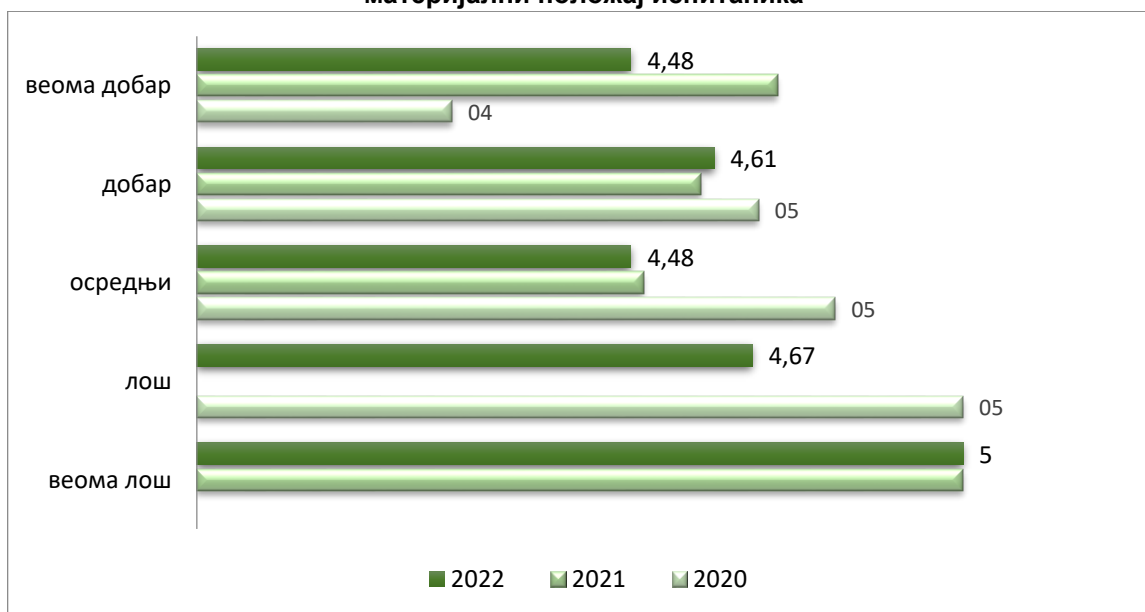
$p=0,489$). Најмање су задовољни пацијенти са незавршеном основном школом (просечна оцена 4,33), али је био мали број испитаника, а најзадовољнији су испитаници са средњом школом (графикон 30).

Графикон 30. Просечна оцена задовољства у односу на школску спрему испитаника



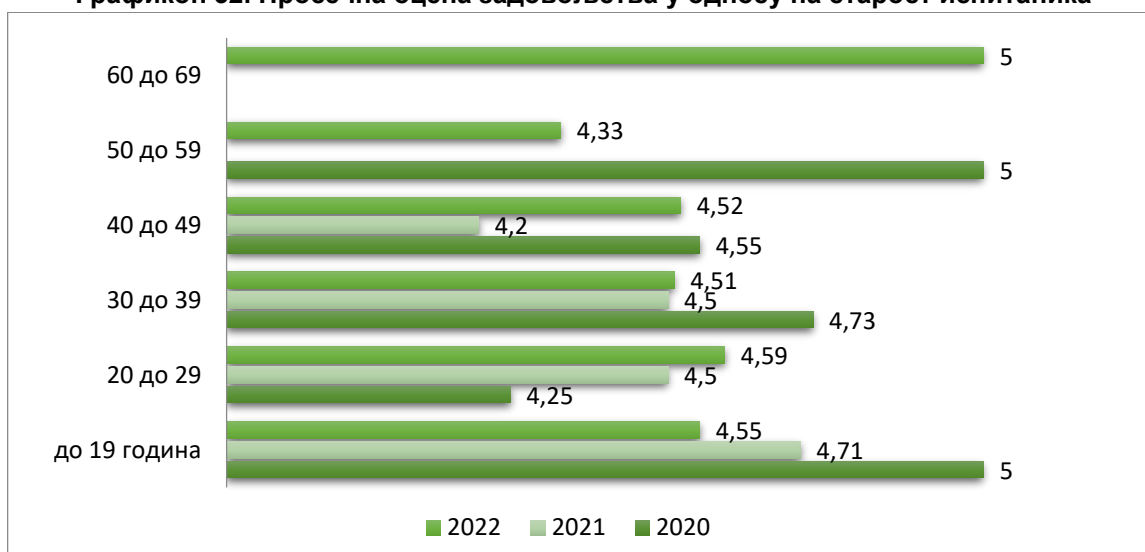
У односу на материјално стање корисника, уочава се да су болничком здравственом заштитом највише задовољни пацијенти веома лошег материјалног стања (5,0, само 1 испитаник), а најнезадовољнији пацијенти осредњег и веома доброг материјалног положаја (Графикон 31). Међутим, не постоји статистички значајна разлика у погледу степена задовољства испитаника у односу на материјално стање ($F=0,519$, $DF=34$ $p=0,722$).

Графикон 31. Просечна оцена задовољства болничким лечењем у односу на материјални положај испитаника



Животна доб нема статистички значајан утицај на задовољство пацијената болничким лечењем ($F=0,301$, $DF=5$, $p=0,912$). Најмање задовољни пацијенти су најстарији испитаници, у добној групи од 50 до 59 година (оцена 4,3), где је било само 3 испитаника, док су најзадовољнији старији од 60 година, само 2 испитаника (Графикон 32).

Графикон 32. Просечна оцена задовољства у односу на старост испитаника



Рангирање болница према задовољству пацијената

Због епидемије заразне болести COVID-19, вероватно је број испитаника био мањи од уобичајеног, делом због страха пацијената да користе здравствену заштиту, делом због примене противепидемијских мера (држање дистанце) и пријема мањег броја пацијената на болничко лечење.

У оквиру педијатријских одељења, пацијенти су болничким лечењем у целини најзадовољнији у КБЦ „др Д. Мишовић“ (4,84) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,67), а најмање задовољни у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (4,25), где је био мали број испитаника (Табела 46). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству пацијената између педијатријских одељења у различитим болницама ($F=1,284$, $DF=6$, $p=0,266$).

Одговори пацијената са одељења дечје хирургије Универзитетске дечје клинике обрађени су у склопу хируршких одељења.

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020		2021		2022	
	N	\bar{x}	N	\bar{x}	N	\bar{x}
КБЦ „др Д. Мишовић“			5	4.40	25	4.84
КБЦ „Звездара“			21	4.57	22	4.59
КБЦ „Земун“			23	4.52	23	4.43
Универзитетска дечја клиника	17	4.53	38	4.66	35	4.51
Институт за зз мајке и детета Србије	26	4.73	37	4.65	96	4.57
Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину	7	4.43	15	4.40	8	4.25
Институт за онкологију и радиологију Србије	10	4.90			6	4.67
Укупно	60	4.67	139	4.58	215	4.57



Коментари пацијената

Пацијенти су имали могућност да у упитник упишу своје примедбе, похвале на рад и предлоге за унапређење квалитета. Само 57 пацијената дало је коментар (25%).

Највећи број коментара биле су похвале на рад особља, чак 61%.

“Нажалост имам доста искуства у болничким лечењима и ово је било први пут да сам осетила да је свима страшно стало до пацијента. У сваком моменту сам осећала да је моје дете у сигурним рукама и да ће све бити у реду. Велика хвала свом медицинском особљу Института на професионалности и дивним међуљудским односима. Учинили сте да боравак овде буде максимално пријатан, с обзиром на ситуацију. Посебне похвале за сестре!”

“Само останите такви какви јесте, љубазни, добри, увек ту за савет и помоћ. За децу мађионичари. Велико хвала”.

„Велика стручност и професионалност. Присност и срдачност са свом дечицом. Изузетно задовољни!“

„Похвале сестрама што се тиче обилажења и током ноћи и мерења температуре. Оне су баш доступне и труде се да пренесу шта знају“.

На услове смештаја је било 9 коментара.

„Неудобни лежаји за родитеље. Један санитарни чвор на 13 мајки“.

„Смештено 9 деце + 9 мајки у четворокреветној соби - 2 детета у 1 кревету???”

Од осталих коментара, 6 је било везано за недостатак кадра, 5 за недовољно информација, 3 на болничку исхрану, а 3 за недовољну љубазност кадра.

Осетан мањак анестезиолога због чега операције касне и одлажу се.

Похвале за услуге сестринске неге, очигледан недостатак капацитета и лекарског кадра због чега је угрожен комплетан квалитет услуге (одлагање интервенција због недостатка кадра).

„Неинформисање о терапији (резултатима анализа) дуже време-24 сата од посете лекара и добијање информација (у петак од визите у 9 сати нико није долазио до суботе у 9 сати, иако сам више пута питала)“

„Сестре су ок, љубазне и увек су ту. Што се тиче лекара, мало више информација“.

„Само мало више да се обрати пажња на хигијену у собама.“

„Сестре и доктори су предивни. Замерила бих само то што родитељ не може да буде са дететом приликом вађења крви и сличних интервенција. Сматрам да је на родитељу да одлучи да ли може и жели томе да присуствује. И храна би могла да буде мало боља“.



ЗАКЉУЧАК

Испитивање задовољства корисника болничком здравственом заштитом на педијатријским одељењима спроводи се од 2020. године. У 2022. години у испитивању је учествовало 223 испитаника у 7 болница: 3 клиничко-болничка центра, Универзитетској дечјој клиници, Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије, Институту за онкологију и радиологију Србије и Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину. Као и претходне године, одељење дечје хирургије у Универзитетској дечјој клиници је обрађено у оквиру хируршких одељења, док су у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије сва одељења приказана и обрађена у оквиру педијатрије.

С обзиром да су, за децу млађу од 15 година, упитник попуњавали родитељи (најчешће мајке), 70% испитаника биле су жене, просечна старост је била 21 година (неки родитељи су грешком наводили податке за своју старост уместо старости детета), са средњом или вишом и високом школом (87%) и са добрим и веома добрим материјалним положајем (83%).

Треба истаћи да мали број испитаника у неким болницама онемогућава адекватну статистичку обраду података, па приказане резултате треба разматрати са резервом. Такође, постоје велике разлике између болница, које могу утицати на добијене резултате. Болнице се разликују по кадровској обезбеђености, опремљености, величини, као и према врсти обољења која се у њима лече. За разлику од Института за здравствену заштиту мајке и детета Србије и Универзитетске дечје клинике у којима се лече све врсте обољења у дечјем узрасту, у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину се лече оболели од неуролошких и психијатријских болести, а у Институту за онкологију и радиологију Србије оболели од малигних болести. Педијатријско одељење КБЦ „др Д. Мишовић“ је током целе године је примало и ковид пацијенте. Између болница које су учествовале у истраживању није било статистички значајне разлике у социо-демографским карактеристикама испитаника (пол, старост, школска спрема и материјални положај).

Добијени резултати су показали висок степен задовољства болничким лечењем у целини на педијатријским одељењима, 93,5% испитаника се изјаснио да су задовољни или веома задовољни, а просечна оцена задовољства је 4,57 (4,58 у претходној години). Пацијенти су најмање задовољни организацијом посета, исхраном и хигијеном тоалета, а најзадовољнији су радом лекара и медицинских сестара.

Обавештења која су дата пацијенту приликом пријема у болницу су најбоље оцењена у Институту за онкологију и радиологију Србије. Испитаници из Клинике за неурологију и психијатрију за децу и омладину су најмање задовољни обавештењима на пријему у болницу, хигијеном болесничке собе и тоалета и организацијом посета. Испитаници из КБЦ „Земун“ су најмање задовољни услугама исхране, али су најзадовољнији условима болничког смештаја, хигијеном собе и хигијеном тоалета, док су испитаници из КБЦ „Звездара“ најмање задовољни услугама дијагностике и терапије и добијеним обавештењима приликом болничког отпуста, а најзадовољнији услугама исхране и организацијом посета. Испитаници из КБЦ „др Д. Мишовић“ су најзадовољнији услугама дијагностике и терапије и обавештењима приликом болничког отпуста. **Статистички значајна разлика у задовољству испитаника различитих болница је постојала за све испитиване аспекте, сем за добијена обавештења на пријему у болницу.**



Чак 95,5% испитаника мисли да су организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници били одлични или добри. Просечна оцена за ове услуге је 4,72 (4,77 у претходној години) за све болнице и има вредности од 3,9 у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину до 5,0 у КБЦ „др Д. Мишовић“.

Обавештења која су дата пацијенту приликом пријема у болницу (право на сагласност на предложену процедуру, о дужностима на одељењу и начину приговора или жалби) су одлична и добра за 89%, а лоша за 4,5% пацијената. Просечна оцена за ова обавештења је 4,45 (4,53 у претходној години) за све болнице (од 3,9 у Клиници за неурологију и психијатрију до 4,67 у Институту за онкологију и радиологију Србије).

Већина пацијената (95%) сматра да су обавештења која су добили приликом отпуста из болнице (о режиму исхране, личној хигијени, начину живота, о контролама и сл.) одлична или добра, а само 1% мисли да су ни добра ни лоша. Просечна оцена за ова обавештења је 4,66 (4,71 у 2021. години) и има вредности од 4,3 у КБЦ „Звездара“, до 4,76 у КБЦ „др Д. Мишовић“.

Одржавање хигијене болесничке собе је било одлично или добро за 86%, а лоше за 4,9% пацијената. Просечна оцена за одржавање хигијене болесничких соба је 4,44 (4,42 у претходној години), од 3,5 у Клиници за неурологију и психијатрију до 4,78 у КБЦ „Земун“.

Болнички смештај (опремљеност собе и удобност кревета) је одличан или добар за 80%, док је за 6% пацијената лош. Просечна оцена на нивоу свих болница за болнички смештај је 4,26 (као у претходној години) и има највећу вредност у КБЦ „Земун“ (4,74), а најмању у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (4,06) и Универзитетској дечјој клиници (4,14).

У складу са епидемиолошком ситуацијом, у време спровођења анкете, биле су забрањене посете болесницима. Ипак, 63% испитаника је оценило организацију посета као одличну или добру, а 29% као лошу. Просечна оцена за организацију посета је 3,64 (4,28 претходне године) и има најмању вредност у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (2,56) и Универзитетској дечјој клиници (2,97), а највећу у КБЦ „Звездара“ (4,56).

Услуге исхране током боравка у болници (укус и разноврсност хране, одговарајући режим исхране) су биле одличне или добре за 59%, а лоше за 14% пацијената. Просечна оцена за услуге исхране је 3,74 (4,01 у претходној години) за све болнице, а највећу вредност има у КБЦ „Звездара“ (4,5), док је најмања оцена у КБЦ „Земун“ (3,09).

Одржавање хигијене тоалета у болници је било одлично или добро за 75%, а лоше за 11% пацијената. Просечна оцена за одржавање хигијене тоалета је 4,13 (4,21 у претходној години) и има најмању вредност у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (3,1), а највећу у КБЦ „Земун“ (4,7).

Веома висок удео пацијената на педијатријским одељењима београдских болница је задовољан радом лекара (94%) и медицинских сестара у целини (98%). Пацијенти су најмање задовољни објашњењима тестова, процедура и третмана која добијају од здравствених радника.

Радом медицинских сестара у целини, љубазношћу сестара, добијеним објашњењима и чекањем на сестру у условима хитне потребе су најмање задовољни пацијенти у КБЦ „Звездара“, док су најзадовољнији у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (укупно задовољство и сестринска објашњења). **Статистички значајна разлика у задовољству испитаника различитих болница постојала је само за објашњења медицинских сестара.**



Љубазност медицинских сестара је одлична или добра за 98%, а лоша за 0,5% испитаника, а просечна оцена је 4,8 на нивоу свих болница (4,87 претходне године), од 4,64 у КБЦ „Звездара“ до 4,87 у КБЦ „Земун“.

Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе је одлично или добро за 97% испитаника са просечном оценом 4,83, као у претходној години, од 4,73 у КБЦ „Звездара“ до 4,9 у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину.

Пацијенти су у нешто мањем степену задовољни објашњењима процедура, тестова и третмана која су добијали од медицинских сестара (95% пацијената је дало оцену одлично или добро, а 0,7% лоше). Просечна оцена је 4,76 (4,78 у претходној години) за све болнице, од 4,5 у Институту за онкологију и радиологију Србије до 4,85 у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије.

Сестринску негу у целини је 98% испитаника оценио као одличну или добру, а просечна оцена је веома висока, 4,83 (4,85 у 2021. години), од 4,64 у КБЦ „Звездара“ до 4,9 у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије.

Од лекарских особина, најбоље су оцењени способност дијагностике, успешност у лечењу и љубазност. Радом лекара су најзадовољнији испитаници у КБЦ „др Д. Мишовић (објашњењима, љубазношћу, дијагностиком и лечењем) и Универзитетској дечјој клиници (спремношћу да одговарају и укупним радим). Међутим, **није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника различитих болница ни једним аспектом лекарског рада.**

Све аспекте лекарског рада између 94% и 97% испитаника сматра одличним или добрим. Љубазност лекара је оцењена у распону од 4,7 у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, до 4,88 у КБЦ „др Д. Мишовић“, а са 4,77 (4,83 у претходној години) за ниво свих болница. Успешност у лечењу је оцењена у распону од 4,6 у Институту за онкологију и радиологију Србије, до 4,96 у КБЦ „др Д. Мишовић“ и са 4,79 (4,84 у 2021. години) за ниво свих болница. Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената има просечне оцене од 4,7 у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, до 4,92 у КБЦ „др Д. Мишовић“ (4,8 за ниво свих болница, а у претходној години 4,83).

Незнатно лошије је оцењена спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената, са просечном оценом 4,66 (4,79 у 2021. години), од 4,5 у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, до 4,83 у Универзитетској дечјој клиници и Институту за онкологију и радиологију Србије.

Пацијенти су и лекарска објашњења процедура, тестова и третмана оценили са 4,66 (4,76 у претходној години) за ниво свих болница, од 4,5 у Институту за онкологију и радиологију Србије, до 4,89 у КБЦ „др Д. Мишовић“.

Опште задовољство услугама лекара је добило оцену 4,74 (4,8 у претходној години), од 4,68 у КБЦ „Звездара“ до 4,86 у Универзитетској дечјој клиници.

На питање о коришћењу клиничког пута у њиховом болничком лечењу, скоро половина пацијената (47%) је навела да не зна да ли је у њиховом лечењу коришћен клинички пут, док је 71 пацијент (40,6%) дао потврђан одговор. Највише пацијената који сматрају да је клинички пут коришћен у њиховом лечењу било је у Институту за онкологију и радиологију Србије (60%) и КБЦ „др Д. Мишовић“ (56,5%).

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, 130 (58%) испитаника је навело да се не односи на њих, а још 69 (31%) није одговорило на ово питање. Од 24 пацијената који су дали потврдан одговор, 15 је оценило да је њихово болничко лечење било одлично, 4 да је било добро, док 5 сматра да није било ни добро ни лоше. Просечна оцена за услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19, за ниво свих болница износи 4,42, али треба имати у виду веома мали број испитаника.

Од 13 пацијената (6,8%) који су навели да им је лечење у болници било одложено због актуелне епидемиолошке ситуације, 4 је било у Универзитетској дечјој клиници, 6 у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије, 2 у КБЦ „др Д. Мишовић“ и 1 у Институту за онкологију и радиологију Србије.

Болничким лечењем у целини на педијатријским одељењима су најмање задовољни испитаници у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (просечна оцена 4,25) и КБЦ „Земун“, (4,43), а најзадовољнији су пацијенти у КБЦ „др Д. Мишовић“ (4,84), али није установљена статистички значајна разлика у задовољству пацијената између педијатријских одељења у различитим болницама.

Није установљена статистички значајна разлика између социо-демографских карактеристика испитаника (пол, старост, школска спрема и материјално стање) и задовољства болничким лечењем.

Добијени резултати, и поред актуелне епидемиолошке ситуације и отежаних услова рада свих здравствених установа су показали висок степен задовољства корисника болничком здравственом заштитом.

Сегменти који се истичу као најлошије оцењени су болничка храна и чистоћа тоалета, као и смештај у болницама, те треба, пре свега, истаћи потребу за њиховим побољшањем.

Због епидемиолошке ситуације биле су забрањене посете у болницама, због чега је скоро сваки трећи пацијент био незадовољан.

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

