



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

Београд, 2023. година

**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

Увод	4
Резултати	5
Карактеристике испитаника и стопа одговора	5
Услуге и организација здравствене заштите током болничког лечења	9
Сестринска нега болесника	21
Однос лекара према пацијенту	26
Коришћење клиничких путева током болничког лечења	36
Коришћење болничке заштите у условима епидемије COVID -19	37
Задовољство болничким лечењем у целини	39
Степен зависности посматраних варијабли	40
Рангирање болница према задовољству пацијената	42
Коментари пацијената	43
Закључак	43

## УВОД

Процена фактора који утичу на степен задовољства пацијента стационарним лечењем представља један од специфичних циљева везаних за унапређење квалитета болничке здравствене заштите.

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.

Од 2020. године је уведена обавеза да се испитивање задовољства спроводи и на психијатријским одељењима. Због епидемије заразне болести COVID-19, у 2020. години није спроведено анкетирање пацијената у 3 болнице (УКЦС, КБЦ „Звездара“ и КБЦ „др Драгиша Мишовић“), а у 2021. години у КБЦ „Звездара“ и КБЦ „др Драгиша Мишовић“. У 2022. години анкета је спроведена, уз примену свих прописаних противепидемијских мера, у периоду од 21. до 25. новембра у свих 7 психијатријских болница:

1. Институту за ментално здравље,
2. Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“,
3. Специјалној болници за болести зависности,
4. Клиници за психијатријске болести Универзитетског клиничког центра Србије,
5. ВМА,
6. КБЦ „Звездара“ и
7. КБЦ „др Драгиша Мишовић“.

Клиника за неурологију и психијатрију је анкетом обухватила 10 пацијената, а њихови одговори су обрађени у оквиру педијатријских одељења.

Војномедицинска академија је испитивање задовољства својих корисника спровела у трајању од 2 недеље, због чега је број испитаника знатно већи у односу на друге установе.

### 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.

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

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

Упитник је исти као и претходне године. У односу на 2020. годину промењена је мерна скала у упитнику, а такође је упитник знатно скраћен.

### 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  $\chi^2$  тест, Kruskal-Wallis тест (H) и једнофакторска анализа варијансе (F). Сви статистички тестови су прихваћени ако је вероватноћа нулте хипотезе била једнака или мања од 5 посто.

Унос података су обављале здравствене установе у базу података у оквиру Сервиса јавног здравља, као и претходне године. Обраду података је вршио Градски завод за јавно здравље Београд.

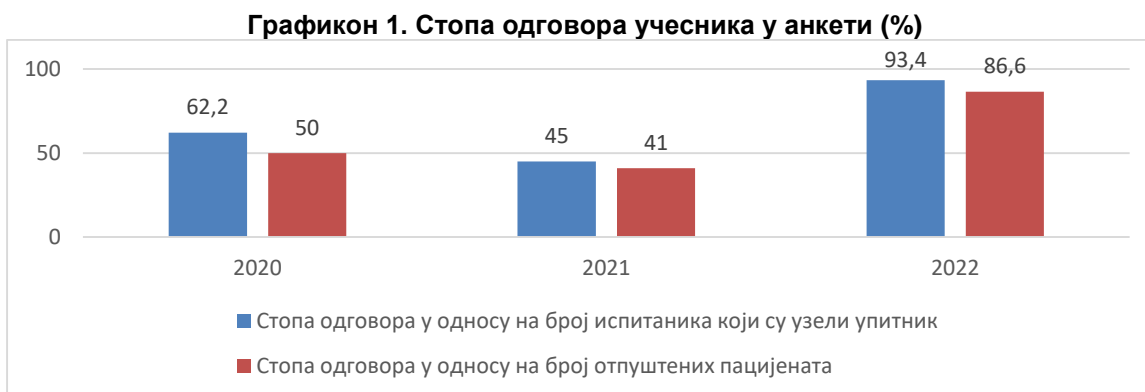
## РЕЗУЛТАТИ

Резултати испитивања задовољства корисника болничким лечењем обухватају дистрибуцију фреквенција и тестирање социјално-економских одредница здравља које су утицале на задовољство.

### Карактеристике испитаника

У болницама у Београду које су учествовале у испитивању задовољства корисника (без ВМА), у време спровођења анкете, са болничког лечења отпуштено је 82 пацијената. Анкетни упитник је узело 76 пацијента, а враћених попуњених упитника је било 71 (93% у односу на број отпуштених пацијената). Стопа одговора учесника у анкети (број анкетираних у односу на број пацијената којима су подељени упитници) била је 87% (Графикон 1).

У анализу су укључени одговори и 39 испитаника из ВМА, која није доставила податке за израчунавање стопе одговора. **Истиче се да је Војномедицинска академија имала највећи број испитаника (35% од укупног броја), што утиче на збирне резултате (укупно за све болнице).**



Посматрано по болницама, стопа одговора има вредност 100% у чак 4 болнице, па се поставља питање тачности овог податка. У КБЦ „Др Д. Мишовић“ стопа одговора је 62,5%, а у УКЦС 88% (Табела 1). Више од трећине анкетираних пацијената било је у ВМА (39 испитаника), а затим у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ (19 или 17%). **У две болнице број испитаника је био мањи од 10, а у још три мањи од 15. Овако мали број испитаника онемогућава адекватну статистичку обраду података, што треба имати у виду приликом тумачења добијених резултата.**

**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 (%)
УКЦС	17	17	15	88.2	88.2
КБЦ „др Д. Мишовић“	8	8	5	62.5	62.5
КБЦ „Звездара“	14	11	11	100.0	78.6
Институт за ментално здравље	12	12	12	100.0	100.0
Клиника „Лаза Лазаревић“	22	19	19	100.0	86.4
Спец. болн. за болести зависности	9	9	9	100.0	100.0
<b>СВЕГА</b>	<b>82</b>	<b>76</b>	<b>71</b>	<b>93.4</b>	<b>86.6</b>
ВМА			39		
<b>УКУПНО</b>			<b>110</b>		

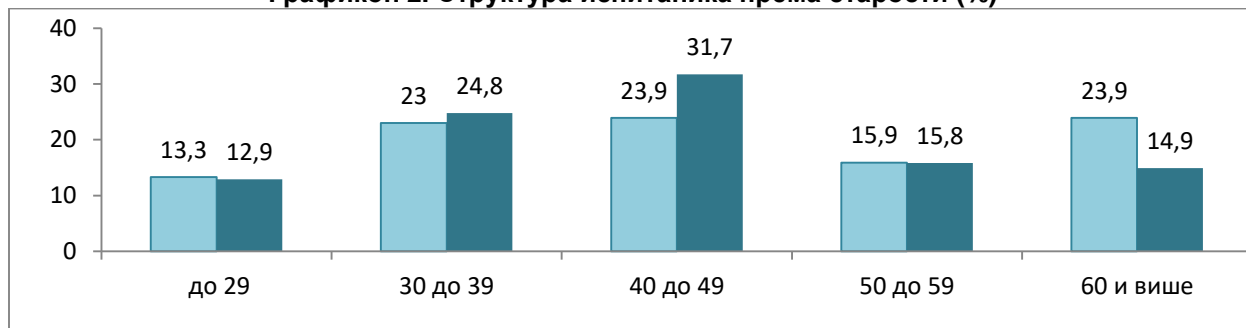
Свих 110 испитаника је навело податке о полу. У анкети је учествовало више пацијената мушког (54,5%), него женског пола (45,5%). Највеће учешће мушкараца забележено у Специјалној болници за болести зависности (100%), док је највећа заступљеност жена (80%) била у КБЦ „др Д. Мишовић“ (табела 2). У односу на пол анкетираних пацијената установљена је статистички значајна разлика између болница ( $H=23,207$ ,  $DF=6$ ,  $p=0,001$ ).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Мушки пол		Женски пол		Укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС	4	26.7	11	73.3	15	100.0
КБЦ „др Д. Мишовић“	1	20.0	4	<b>80.0</b>	5	100.0
КБЦ „Звездара“	3	27.3	8	72.7	11	100.0
Институт за ментално здравље	5	41.7	7	58.3	12	100.0
Клиника „Лаза Лазаревић“	10	52.6	9	47.4	19	100.0
Спец. болн. за болести зависности	9	<b>100.0</b>	0	0	9	100.0
ВМА	28	71.8	11	28.2	39	100.0
<b>УКУПНО</b>	<b>60</b>	<b>54.5</b>	<b>50</b>	<b>45.5</b>	<b>110</b>	<b>100.0</b>

Просечна старост анкетираних пацијената била је 44 године. На ово питање није одговорило 9 испитаника (8,2% од укупног броја). Најмлађи пацијент је имао 17, а наставио 72 године. Највише пацијената, 32, је било у доброј групи од 40 до 49 година и у групи од 30 до 39 година, а најмање у групи млађих од 30 година (13 или 12,9%). Око 70% испитаника је било млађе од 50 година (графикон 2).

Графикон 2. Структура испитаника према старости (%)



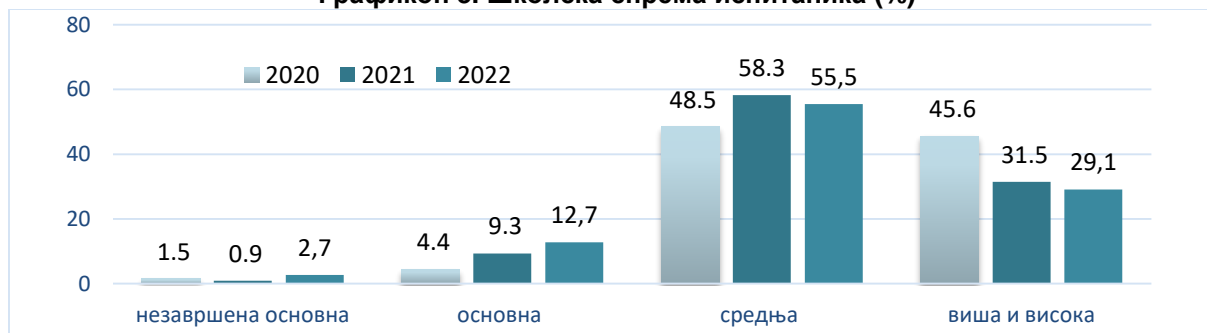
Најмлађи анкетирани испитаници били су у Специјалној болници за болести зависности (просечна старост око 35 година) и Институту за ментално здравље (38 година), а најстарији у КБЦ „Звездара“ са просечном старашћу од око 65 година (Табела 3). Установљена је статистички значајна разлика у просечној старости испитаника у различитим болницама ( $F=8,287$ ,  $DF=6$ ,  $p=0,000$ ).

Табела 3. Просечна старост испитаника по здравственим установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020. година			2021			2022		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
УКЦС				16	48.81	10.70	10	46.70	15.14
КБЦ „др Д. Мишовић“							5	41.60	16.91
КБЦ „Звездара“							10	64.70	6.55
Институт за ментално здравље	8	31.88	11.91	15	36.40	15.75	11	38.09	11.26
Клиника „Лаза Лазаревић“	10	37.50	14.90	17	36.82	10.69	19	42.00	9.84
Спец. болн. за болести зависности	8	37.75	5.26	10	36.60	7.56	7	34.71	4.46
ВМА	36	39.97	14.83	40	41.58	10.15	39	43.00	9.81
УКУПНО	62	38.24	13.63	98	40.56	11.84	101	44.15	12.59

Када је у питању образовање испитаника, 55,5% је имало средњу стручну спрему, 29% вишу и високу, 14 испитаника (12,7%) је завршило само основну школу, а само 3 није имало завршено основно школско образовање (Графикон 3). На ово питање су одговорили сви испитаници.

Графикон 3. Школска спрема испитаника (%)



Са незавршеном основном школом је био је по 1 пацијент у КБЦ „Звездара“, КБЦ „др Д. Мишовић“ и Специјалној болници за болести зависности (Табела 4). Са завршеном основном школом било је највише пацијента у КБЦ „Звездара“ (око 55% од укупног броја). Пацијенти са средњим школским образовањем у свим болницама, представљају доминантну групу, а највише их је било у ВМА и Клиници „др Лаза Лазаревић“ (64%). Највише пацијената са вишом и високом школом је било у Институту за ментално здравље (50%) и УКЦС (40%), а у КБЦ „Звездара“ их није било. Установљена је статистички значајна разлика у односу на школску спрему испитаника између различитих болница ( $N=21,204$ ,  $DF=6$ ,  $p=0,002$ ).

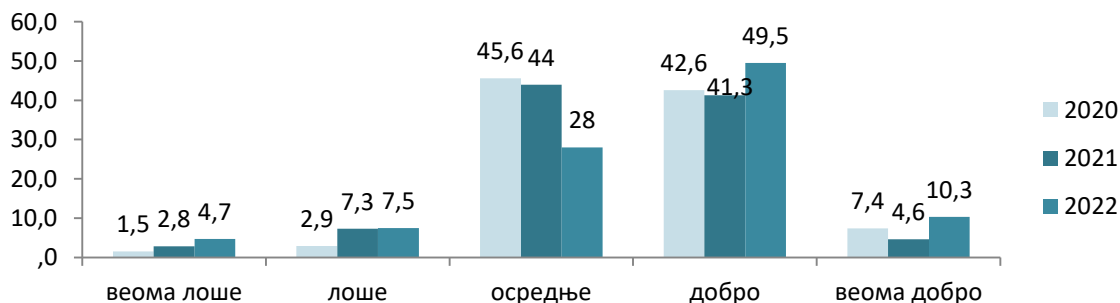
Може се закључити да је образовни статус испитаника био најбољи у Институту за ментално здравље, УКЦС и ВМА, а најнеповољнији у КБЦ „Звездара“.

**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	%
УКЦС	0		2	13.3	7	46.7	6	40.0	15	100
КБЦ „др Д. Мишовић“	1	20.0	1	20.0	2	40.0	1	20.0	5	100
КБЦ „Звездара“	1	9.1	6	54.5	4	36.4	0		11	100
Институт за ментално здравље	0		0		6	50.0	6	50.0	12	100
Клиника „Лаза Лазаревић“	0		2	10.5	12	63.2	5	26.3	19	100
Спец. болн. за болести зависности	1	11.1	1	11.1	5	55.6	2	22.2	9	100
ВМА	0		2	5.1	25	64.1	12	30.8	39	100
<b>УКУПНО</b>	<b>3</b>	<b>2.7</b>	<b>14</b>	<b>12.7</b>	<b>61</b>	<b>55.5</b>	<b>32</b>	<b>29.1</b>	<b>110</b>	<b>100</b>

Највећи број испитаника је свој материјални положај оценио као добар (49,5%) и осредњи 28%, док га је веома добрим оценио сваки десети испитаник. Укупно 13 испитаника или 12% анкетираних је оценило да је њихов материјални положај лош или веома лош (Графикон 4). На ово питање нису одговорила 3 испитаника (2,7%).

**Графикон 4. Материјални положај испитаника (%)**



Сваки десети испитаник у КБЦ „Звездара“ и Клиници „др Лаза Лазаревић“ је свој материјални положај оценио као веома лош, а сваки четврти у Институту за ментално здравље као лош (табела 5). Највећи проценат испитаника са осредњим материјалним стањем био је у Специјалној болници за болести зависности (62,5%). Пацијенти који су свој материјални положај оценили као добар били су најбројнији у УКЦС (67%). Са веома



добрим материјалним положајем је било највеће учешће испитаника у Институту за ментално здравље.

Може се закључити да су испитаници били најбољег материјалног статуса у Институту за ментално здравље, а најлошијег у КБЦ „Звездара“, али није установљена статистички значајна разлика у дистрибуцији испитаника према материјалном положају по болницама ( $N=5,183$ ,  $DF=6$ ,  $p=0,521$ ).

**Табела 5. Дистрибуција испитаника према материјалном положају по болницама**

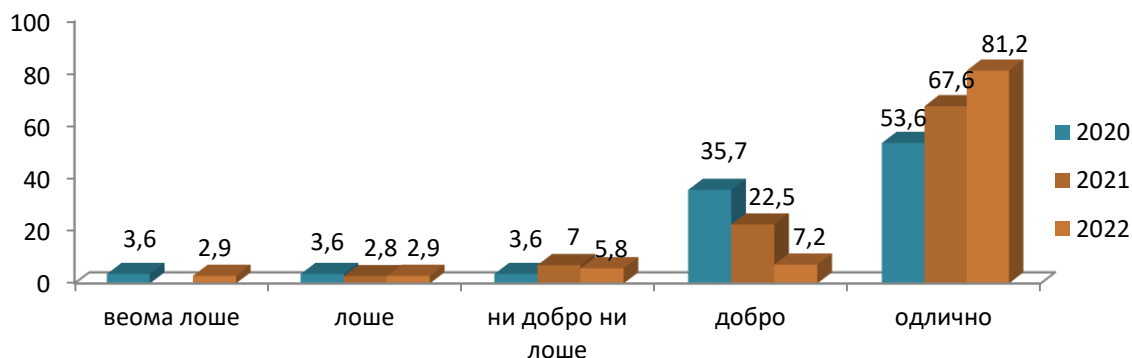
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лош		Лош		осредњи		Добар		Веома добар		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС	0		1	6.7	4	26.7	10	66.7	0		15	100
КБЦ „др Д. Мишовић“	0		0		2	40.0	3	60.0	0		5	100
КБЦ „Звездара“	1	10.0	2	20.0	4	40.0	2	20.0	1	10.0	10	100
Институт за ментално здравље	0		3	25.0	1	8.3	5	41.7	3	25.0	12	100
Клиника „Лаза Лазаревић“	2	10.5	1	5.3	3	15.8	11	57.9	2	10.5	19	100
Спец. болн. за болести зависности	0		0		5	62.5	3	37.5	0		8	100
ВМА	2	5.3	1	2.6	11	28.9	19	50.0	5	13.2	38	100
УКУПНО	5	4.7	8	7.5	30	28.0	53	49.5	11	10.3	107	100

- **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, чак 81% испитаника је оценило као одлична, а још 7% као добра. Само по 2 испитаника (по 2,9%) је наведена обавештења оценило као лоша и веома лоша (Графикон 5). На ово питање је одговорило 69 испитаника (63%), док је Војномедицинска академија користила упитник који не садржи ово питање, већ има три одвојена питања везана за обавештења пацијената о правима и дужностима на болничком лечењу.

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



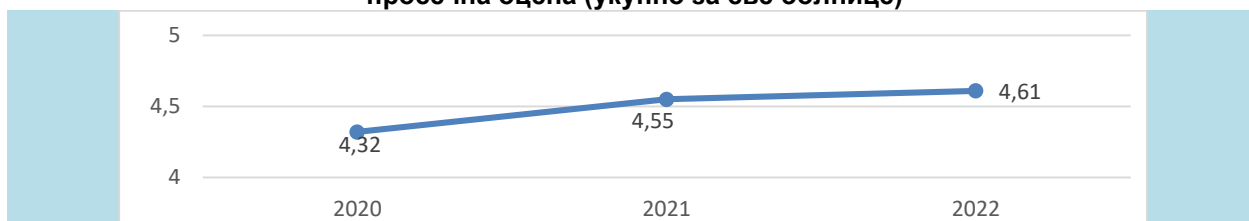
У КБЦ „Звездара“ и Институту за ментално здравље сви пацијенти су оценили да су обавештења која су добила на пријему у болницу одлична (Табела 6). Наведена обавештења су била веома лоша или лоша за једног пацијента у УКЦС и 3 пацијента у Клиници „Др Лаза Лазаревић“. Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о обавештењима која су им дата приликом болничког пријема по болницама (N=12,191, DF=5, p=0,032).

**Табела 6. Обавештења која су пацијенту дата приликом пријема у болницу- по установама**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Ни добро ни лоше		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС	1	7.1	0		1	7.1	1	7.1	11	78.6	14	100
КБЦ „др Д. Мишовић“	0		0		1	20.0	0		4	80.0	5	100
КБЦ „Звездара“	0		0		0		0		11	100.0	11	100
Институт за ментално здравље	0		0		0		0		11	100.0	11	100
Клиника „Лаза Лазаревић“	1	5.3	2	10.5	2	10.5	3	15.8	11	57.9	19	100
Спец. болн. за болес.зависности	0		0		0		1	11.1	8	88.9	9	100
ВМА												
<b>УКУПНО</b>	<b>2</b>	<b>2.9</b>	<b>2</b>	<b>2.9</b>	<b>4</b>	<b>5.8</b>	<b>5</b>	<b>7.2</b>	<b>56</b>	<b>81.2</b>	<b>69</b>	<b>100</b>

Просечна вредност (на скали од 1 до 5) за обавештења која су им дата на пријему у болницу износи 4,61 за све болнице, што је највећа оцена у посматраном периоду (Графикон 6). 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 у односу на 2020. годину.

**Графикон 6: Обавештења која су пацијенту дата приликом пријема у болницу просечна оцена (укупно за све болнице)**



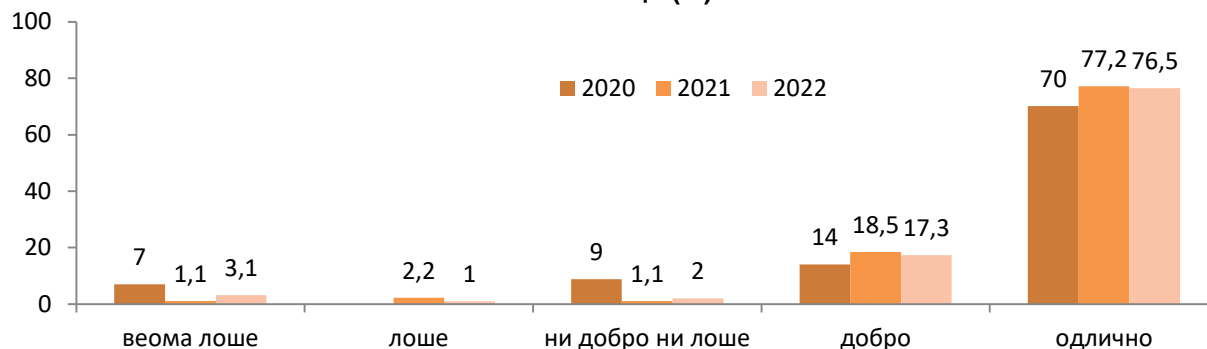
Просечна оцена за обавештења која су им дата на пријему у болницу креће се у распону од 4,11 у Клиници „Др Лаза Лазаревић“ до 5 у КБЦ „Звездара“ и Институту за ментално здравље (табела 7).

**Табела 7. Обавештења која су пацијенту дата приликом пријема у болницу (просечна оцена по установама)**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021			2022		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС				19	<b>4.68</b>	0.671	14	4.50	1.160
КБЦ „др Д. Мишовић“							5	4.60	0.894
КБЦ „Звездара“							11	<b>5.00</b>	0.000
Инс. за ментално здравље	8	4.38	1.408	19	<b>4.68</b>	0.582	11	<b>5.00</b>	0.000
Клиника „Др Лаза Лазаревић“	12	<b>4.08</b>	0.900	22	<b>4.27</b>	0.985	19	<b>4.11</b>	1.286
Спец. бол. за болести зависности	8	<b>4.62</b>	0.518	11	4.64	0.505	9	4.89	0.333
ВМА									
<b>УКУПНО</b>	<b>28</b>	<b>4.32</b>	<b>0.983</b>	<b>71</b>	<b>4.55</b>	<b>0.752</b>	<b>69</b>	<b>4.61</b>	<b>0.943</b>

Када је реч о организацији и брзини пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници (лабораторија, рентген, ултразвук, ЕКГ, итд.), више од три четвртине пацијената сматра да је одлична, а још 17,3% да је добра, 2 испитаника (2%) мисле да није ни добра ни лоша, а само 4 испитаника сматрају да је лоша или веома лоша (Графикон 7). У Војномедицинској академији укључени су одговори на питање о општем задовољству услугама дијагностике и терапије. На ово питање није одговорио 12 испитаника (10,9%).

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



У Институту за ментално здравље су сви пацијенти оценили да су организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници одлични (Табела 8). Овај аспект болничког рада је веома лош или лош за 4 испитаника у ВМА.

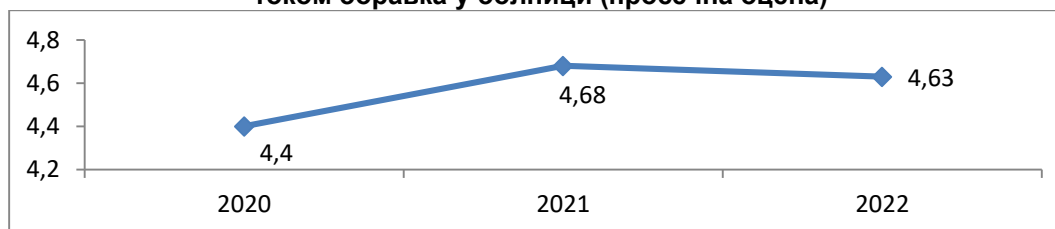
Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о организацији и брзини пружања услуга дијагностике и терапије по болницама ( $N=13,256$ ,  $DF=6$ ,  $p=0,039$ ).

**Табела 8. Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници – по болницама**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Ни добро ни лоше		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС	0		0		1	7.1	1	7.1	12	85.7	14	100
КБЦ „др Д. Мишовић“	0		0		0		2	40.0	3	60.0	5	100
КБЦ „Звездара“	0		0		0		1	9.1	10	90.9	11	100
Институт за ментално здравље	0		0		0		0		12	100.0	12	100
Клиника „Лаза Лазаревић“	0		0		1	5.3	4	21.1	14	73.7	19	100
Спец. болн. за болес.зависности	0		0		0		1	11.1	8	88.9	9	100
ВМА	3	10.7	1	3.6	0		8	28.6	16	57.1	28	100
<b>УКУПНО</b>	<b>3</b>	<b>3.1</b>	<b>1</b>	<b>1.0</b>	<b>2</b>	<b>2.0</b>	<b>17</b>	<b>17.3</b>	<b>75</b>	<b>76.5</b>	<b>98</b>	<b>100</b>

Просечна вредност (на скали од 1 до 5) за организацију и брзину пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници износи 4,63 за све болнице (Графикон 8). 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 у односу на 2020. годину.

**Графикон 8. Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници (просечна оцена)**



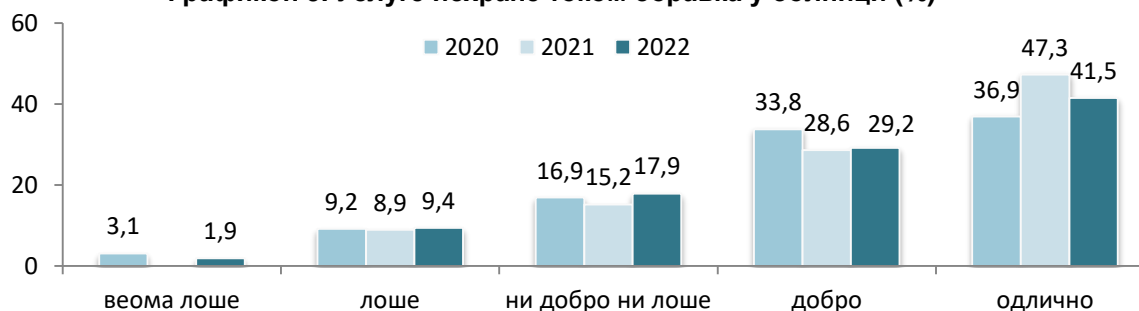
Просечна оцена за организацију и брзину пружања услуга дијагностике и терапије се креће у распону од 4,18 у ВМА, до 5,0 у Институту за менталне болести (Табела 9).

**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
УКЦС				19	4.68	0.749	14	4.79	0.579
КБЦ „др Д. Мишовић“							5	4.60	0.548
КБЦ „Звездара“							11	4.91	0.302
Инс. за ментално здравље	8	4.75	0.46	18	4.67	0.594	12	<b>5.00</b>	0.000
Клиника „Лаза Лазаревић“	12	4.25	1.29	21	<b>4.38</b>	1.071	19	4.68	0.582
Спец. бол. за болести зависности	7	<b>5.00</b>	0.00	11	<b>4.91</b>	0.302	9	4.89	0.333
ВМА	30	<b>4.23</b>	1.278	23	4.87	0.344	28	<b>4.18</b>	1.307
<b>УКУПНО</b>	<b>57</b>	<b>4.40</b>	<b>1.132</b>	<b>92</b>	<b>4.68</b>	<b>0.710</b>	<b>98</b>	<b>4.63</b>	<b>0.842</b>

У оквиру анкете, пацијенти су оцењивали и услуге исхране током боравка у болници (укус и разноврсност хране, одговарајући режим исхране). Сваки девети пацијент (11,3%) је услуге исхране оценио као лоше, а 70,7% сматра ове услуге добрим и одличним (Графикон 9). У Војномедицинској академији су укључени одговори на питање о општем задовољству услугама исхране. На ово питање није одговорило 4 испитаника (3,6%).

**Графикон 9. Услуге исхране током боравка у болници (%)**



Да су услуге исхране током боравка у болници добре или одличне сматра 91% испитаника у КБЦ „Звездара“, док сваки пети испитаник у Специјалној болници за болести зависности и Клиници „Др Лаза Лазаревић“ мисли да су лоше (Табела 10). Највећа заступљеност испитаника, који су на ово питање дали одговор ни добро ни лоше, је у КБЦ „др Д. Мишовић“ (40%) и Институту за ментално здравље (33%).

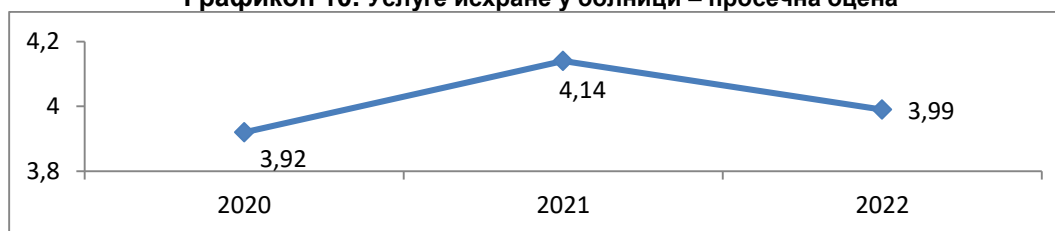
Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о услугама исхране по болницама (H=2,079, DF=6, p=0,912).

**Табела 10. Услуге исхране током боравка у болници**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Ни добро ни лоше		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС	0		2	14.3	1	7.1	6	42.9	5	35.7	14	100
КБЦ „др Д. Мишовић“	0		0		2	40.0	1	20.0	2	40.0	5	100
КБЦ „Звездара“	0		0		1	9.1	5	45.5	5	45.5	11	100
Институт за ментално здравље	0		1	8.3	4	33.3	3	25.0	4	33.3	12	100
Клиника „Лаза Лазаревић“	0		4	21.1	2	10.5	2	10.5	11	57.9	19	100
Спец. болн. за болес.зависности	1	11.1	1	11.1	2	22.2	1	11.1	4	44.4	9	100
ВМА	1	2.8	2	5.6	7	19.4	13	36.1	13	36.1	36	100
<b>УКУПНО</b>	<b>2</b>	<b>1.9</b>	<b>10</b>	<b>9.4</b>	<b>19</b>	<b>17.9</b>	<b>31</b>	<b>29.2</b>	<b>44</b>	<b>41.5</b>	<b>106</b>	<b>100</b>

Просечна вредност (на скали од 1 до 5) услуге исхране током боравка у болници износи 3,99 за све болнице (Графикон 10). 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 у односу на 2020. годину.

**Графикон 10. Услуге исхране у болници – просечна оцена**

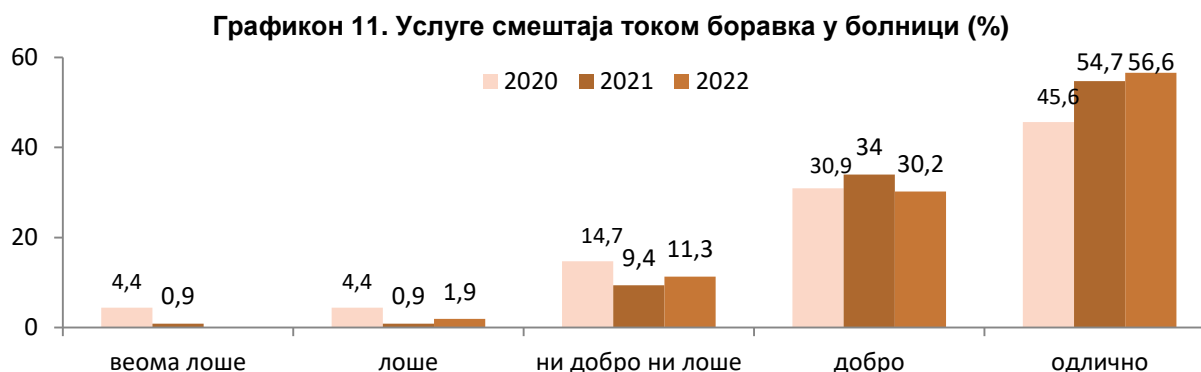


Просечна оцена за услуге исхране током боравка у болници је највећа у КБЦ „Звездара“ (4,36), а најмања у Специјалној болници за болести зависности, 3,67 (Табела 11).

**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
УКЦС				20	<b>4.00</b>	1.124	14	4.00	1.038
КБЦ „др Д. Мишовић“							5	4.00	1.000
КБЦ „Звездара“							11	<b>4.36</b>	0.674
Инс. за ментално здравље	8	<b>3.75</b>	0.71	19	4.16	0.765	12	3.83	1.030
Клиника „Др Лаза Лазаревић“	12	<b>4.00</b>	1.13	22	4.27	0.985	19	4.05	1.268
Спец. бол. за болести зависности	8	3.88	0.99	12	<b>4.50</b>	0.522	9	<b>3.67</b>	1.500
ВМА	37	3.95	1.201	39	4.03	1.112	36	3.97	1.028
<b>УКУПНО</b>	<b>65</b>	<b>3.92</b>	<b>1.094</b>	<b>112</b>	<b>4.14</b>	<b>0.985</b>	<b>106</b>	<b>3.99</b>	<b>1.073</b>

Услуге смештаја током боравка у болници (опремљеност собе и удобност кревета), око 87% пацијената сматра одличним или добрим, а само 2 (1,9%) их сматра лошим или веома лошим (Графикон 11). У Војномедицинској академији су укључени одговори на питање о општем задовољству услугама смештаја. На ово питање није одговорило 4 испитаника (3,6%).

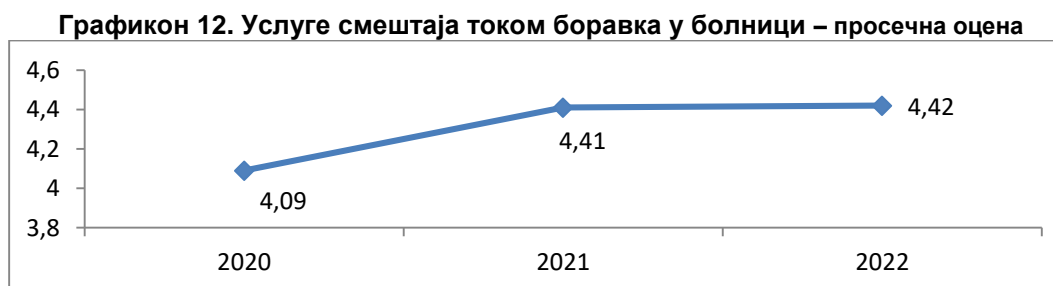


Да су услови болничког смештаја одлични сматрају сви испитаници у КБЦ „Звездара“ (Табела 12). Лоше мишљење имају 2 испитаника (10,5%) у Клиници „Др Л. Лазаревић“. Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о условима болничког смештаја по болницама ( $N=15,584$ ,  $DF=6$ ,  $p=0,016$ ).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Ни добро ни лоше		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС			0		4	30.8	2	15.4	7	53.8	13	100
КБЦ „др Д. Мишовић“			0		0		2	40.0	3	60.0	5	100
КБЦ „Звездара“			0		0		0		11	100.0	11	100
Институт за ментално здравље			0		0		5	41.7	7	58.3	12	100
Клиника „Лаза Лазаревић“			2	10.5	4	21.1	7	36.8	6	31.6	19	100
Спец. болн. за болес.зависности			0		1	11.1	2	22.2	6	66.7	9	100
ВМА			0		3	8.1	14	37.8	20	54.1	37	100
<b>УКУПНО</b>			<b>2</b>	<b>1.9</b>	<b>12</b>	<b>11.3</b>	<b>32</b>	<b>30.2</b>	<b>60</b>	<b>56.6</b>	<b>106</b>	<b>100</b>

Просечна вредност (на скали од 1 до 5) за услуге болничког смештаја износи 4,42 за све болнице (Графикон 12). 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 у односу на 2020. годину.



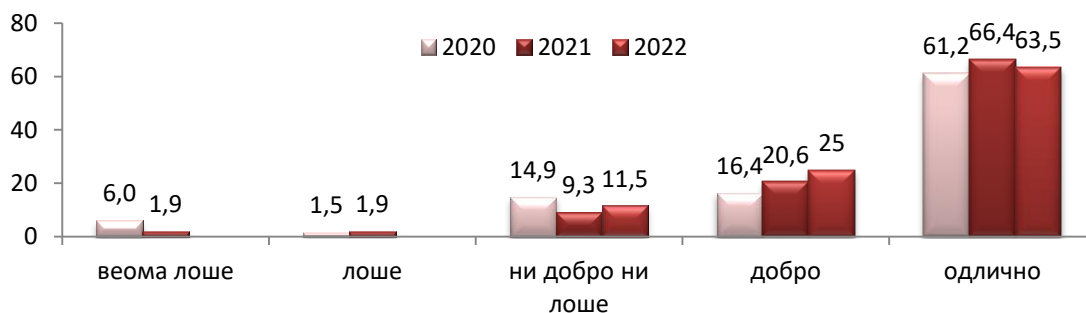
Највећа просечна оцена за услове болничког смештаја је у КБЦ „Звездара“ (5,0), а најмања у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“, 3,89 и УКЦС (табела 13).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021			2022		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС				17	4.24	1.091	13	4.23	0.927
КБЦ „др Д. Мишовић“							5	4.60	0.548
КБЦ „Звездара“							11	<b>5.00</b>	0.000
Инст. за ментално здравље	8	<b>4.50</b>	0.53	19	4.63	0.597	12	4.58	0.515
Клиника „Др Л. Лазаревић“	12	4.08	1.08	22	<b>4.18</b>	0.853	19	<b>3.89</b>	0.994
Спец. бол. за болести зависности	8	4.38	0.74	12	<b>4.67</b>	0.492	9	4.56	0.726
ВМА	40	<b>3.95</b>	1.22	36	4.42	0.692	37	4.46	0.650
<b>УКУПНО</b>	<b>68</b>	<b>4.09</b>	<b>1.09</b>	<b>106</b>	<b>4.41</b>	<b>0.778</b>	<b>106</b>	<b>4.42</b>	<b>0.767</b>

Када је у питању одржавање хигијене болесничке собе, 12 испитаника (11,5%) сматра да је ни добро ни лоше, док 88,5% сматра да је добро или одлично (графикон 13). У Војномедицинској академији су укључени одговори који се односе на задовољство чистоћом болесничке собе. На ово питање није одговорило 6 испитаника (5,5%).

Графикон 13. Задовољство испитаника одржавањем хигијене болесничке собе (%)



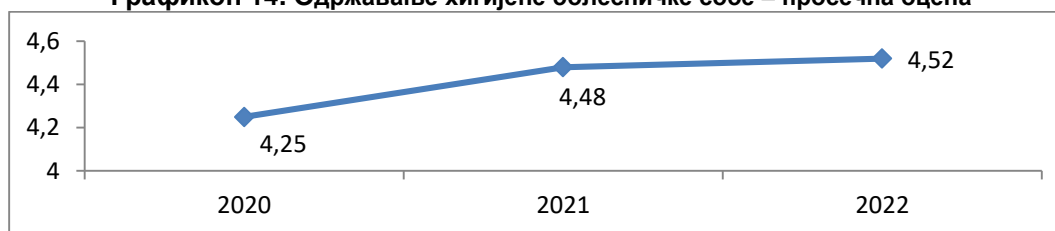
Сви пацијенти у КБЦ „Звездара“ сматрају да је одржавање хигијене болесничких соба одлично, док само 42% испитаника у Институту за ментално здравље има такво мишљење (табела 14). Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о одржавању хигијене болесничких соба по болницама (N=10,459, DF=6, p=0,107).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Ни добро ни лоше		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС					1	7.1	5	35.7	8	57.1	14	100
КБЦ „др Д. Мишовић“					1	20.0	1	20.0	3	60.0	5	100
КБЦ „Звездара“					0		0		11	100.0	11	100
Институт за ментално здравље					3	25.0	4	33.3	5	41.7	12	100
Клиника „Лаза Лазаревић“					2	10.5	4	21.1	13	68.4	19	100
Спец. болн. за болес.зависности					1	11.1	1	11.1	7	77.8	9	100
ВМА					4	11.8	11	32.4	19	55.9	34	100
<b>УКУПНО</b>					<b>12</b>	<b>11.5</b>	<b>26</b>	<b>25.0</b>	<b>66</b>	<b>63.5</b>	<b>104</b>	<b>100</b>

Просечна вредност (на скали од 1 до 5) за одржавање хигијене болесничке собе износи 4,52 за све болнице (Графикон 14). 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 у односу на 2020. годину.

Графикон 14. Одржавање хигијене болесничке собе – просечна оцена



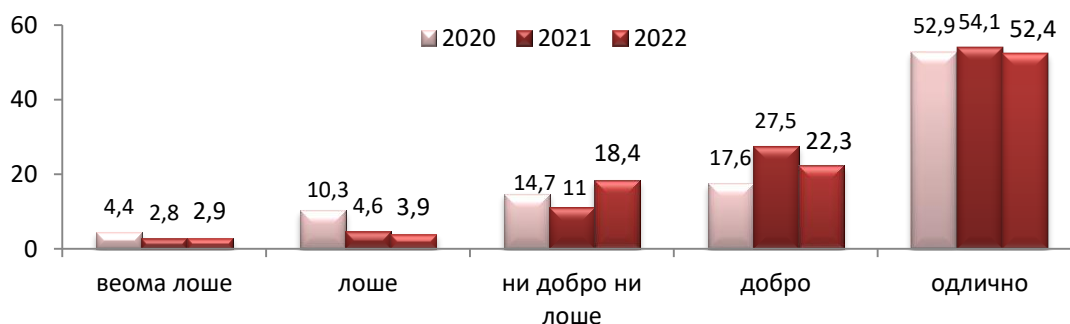
Највећа оцена за одржавање хигијене болесничке собе је у КБЦ „Звездара“ (5,0), а најмања у Институту за ментално здравље, 4,17 (табела 15).

Табела 15. Одржавање хигијене (чистоћа) болесничке собе - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021			2022		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС				18	4.50	0.707	14	4.50	0.650
КБЦ „др Д. Мишовић“							5	4.40	0.894
КБЦ „Звездара“							11	<b>5.00</b>	0.000
Инс. за ментално здравље	8	<b>5.00</b>	0.00	19	<b>4.32</b>	0.885	12	<b>4.17</b>	0.835
Кл. „Др Лаза Лазаревић“	12	4.50	1.17	22	<b>4.64</b>	1.049	19	4.58	0.692
Спец. бол. за болести зависности	8	4.62	1.06	12	4.58	1.165	9	4.67	0.707
ВМА	39	<b>3.95</b>	1.19	36	4.42	0.770	34	4.44	0.705
<b>УКУПНО</b>	<b>67</b>	<b>4.25</b>	<b>1.15</b>	<b>107</b>	<b>4.48</b>	<b>0.883</b>	<b>104</b>	<b>4.52</b>	<b>0.696</b>

Одржавање хигијене тоалета у болници 6,8% пацијената сматра лошим или веома лошим, 18% ни добрим ни лошим, а 74,7% сматра одличним или добрим (Графикон 15). У Војномедицинској академији су укључени одговори на питање о задовољству чистоћом тоалета. На ово питање није одговорило 7 испитаника (6,4%).

Графикон 15. Одржавање хигијене тоалета у болници (%)



Преко 90% испитаника у ВМА, а око 90% испитаника у КБЦ „Звездара“, сматра одржавање хигијене тоалета у болници одличним. Овај аспект болничког рада по 2 испитаника у УКЦС и Клиници „др Лаза Лазаревић“, а по 1 у Клиници „Др Лаза Лазаревић“, Институту за ментално здравље и ВМА оцењују као лош или веома лош (Табела 16).



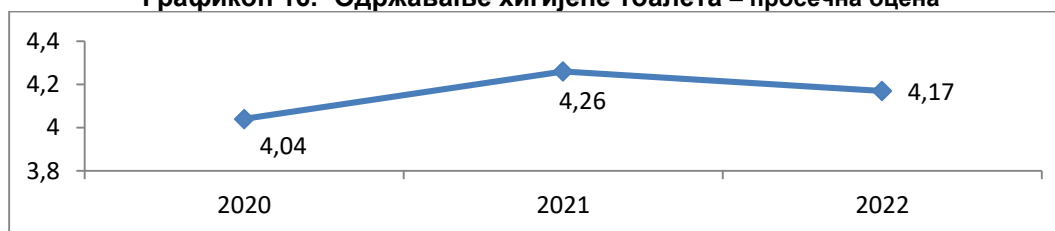
Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о одржавању хигијене тоалета по болницама (N=14,550, DF=6, p=0,024).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Ни добро ни лоше		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС	1	7.7	1	7.7	0		5	38.5	6	46.2	13	100
КБЦ „др Д. Мишовић“	1	20.0	0		2	40.0	2	40.0	0		5	100
КБЦ „Звездара“	0		0		1	9.1	0		10	90.9	11	100
Институт за ментално здравље	0		1		4	33.3	2	16.7	5	41.7	12	100
Клиника „Лаза Лазаревић“	1	5.6	1	8.3	6	33.3	1	5.6	9	50.0	18	100
Спец. болн. за болес.зависности	0		0	5.6	2	22.2	0		7	77.8	9	100
ВМА	0		1	2.9	4	11.4	13	37.1	17	48.6	35	100
<b>УКУПНО</b>	<b>3</b>	<b>2.9</b>	<b>4</b>	<b>3.9</b>	<b>19</b>	<b>18.4</b>	<b>23</b>	<b>22.3</b>	<b>54</b>	<b>52.4</b>	<b>103</b>	<b>100</b>

Просечна вредност (на скали од 1 до 5) за државање хигијене тоалета у болници износи 4,17 за све болнице (Графикон 16). 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 у односу на 2020. годину.

Графикон 16. Одржавање хигијене тоалета – просечна оцена



Одржавање хигијене тоалета оцењено је највећом оценом у КБЦ „Звездара“ (4,82), а најмања у КБЦ „др Д. Мишовић“ (3,0), (табела 17).

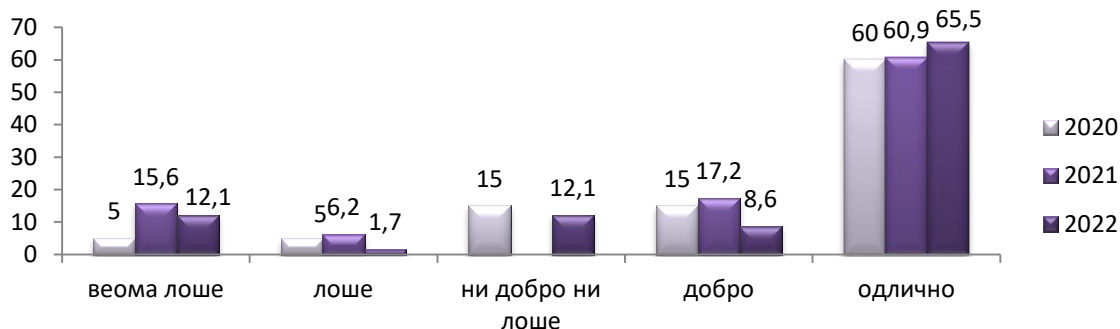
Табела 17. Одржавање хигијене тоалета - просечна оцена по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021			2022		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС				20	<b>4.10</b>	1.252	13	4.08	1.256
КБЦ „др Д. Мишовић“							5	<b>3.00</b>	1.225
КБЦ „Звездара“							11	<b>4.82</b>	0.603
Инс. за ментално здравље	8	<b>4.62</b>	0.74	19	4.11	0.937	12	3.92	1.084
Клиника „Др Лаза Лазаревић“	12	4.08	1.24	22	4.27	1.202	18	3.89	1.278
Спец. бол. за болести зависности	8	<b>4.62</b>	1.06	12	4.25	1.288	9	4.56	0.882
ВМА	40	<b>3.80</b>	1.28	36	<b>4.42</b>	0.649	35	4.31	0.796
<b>УКУПНО</b>	<b>68</b>	<b>4.04</b>	<b>1.23</b>	<b>109</b>	<b>4.26</b>	<b>1.013</b>	<b>103</b>	<b>4.17</b>	<b>1.052</b>

Када је у питању организација посета, око 14% испитаника сматра да је веома лоша и лоша, док 74% испитаника сматра да добра или одлична (графикон 17). На ово питање је одговорило само 58 испитаника (52,7%). Војномедицинска академија је користила упитник који не садржи ово питање, односно има три питања која се односе на број, време и дужину посета.

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

**Графикон 17. Организација посета (%)**



Организацију посета је преко 80% испитаника у КБЦ „Звездара“ и Институту за ментално здравље оценило као одличну или добру. Највећи број испитаника који овај аспект болничког рада оцењује као лош или веома лош био је у УКЦС, 4 испитаника или 40% (табела 18).

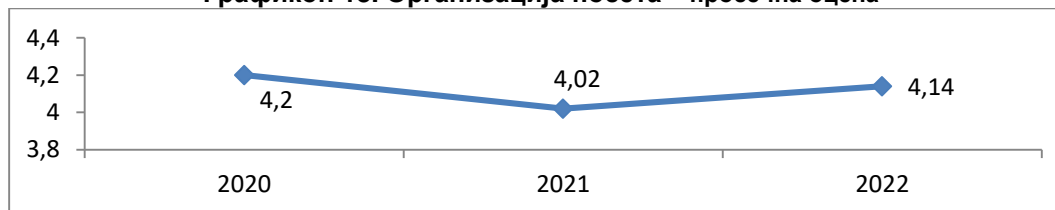
Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о организацији посета по болницама ( $N=5,598$ ,  $DF=5$ ,  $p=0,347$ ).

**Табела 18. Организација посета (%)**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Ни добро ни лоше		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС	3	30.0	1	10.0	0		1	10.0	5	50.0	10	100
КБЦ „др Д. Мишовић“	1	20.0	0		1	20.0	1	20.0	2	40.0	5	100
КБЦ „Звездара“	1	9.1	0		1	9.1	0		9	81.8	11	100
Институт за ментално здравље	0		0		0		1	16.7	5	83.3	6	100
Клиника „Паза Лазаревић“	1	5.9	0		4	23.5	2	11.8	10	58.8	17	100
Спец. болн. за болес.зависности	1	11.1	0		1	11.1	0		7	77.8	9	100
ВМА												100
<b>УКУПНО</b>	<b>7</b>	<b>12.1</b>	<b>1</b>	<b>1.7</b>	<b>7</b>	<b>12.1</b>	<b>5</b>	<b>8.6</b>	<b>38</b>	<b>65.5</b>	<b>58</b>	<b>100</b>

Просечна вредност (на скали од 1 до 5) за организацију посета током боравка у болници износи 4,14 за све болнице (Графикон 18). 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 у односу на 2020. годину.

**Графикон 18. Организација посета – просечна оцена**



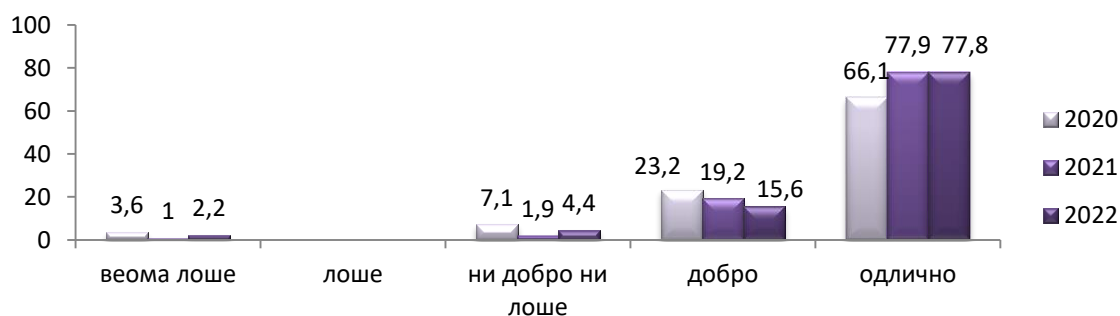
Највећа оцена је у Институту за ментално здравље (4,83), а најмања у УКЦС (3,40) и КБЦ „др Д. Мишовић“ (табела 19).

Табела 19. Организација посета - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021			2022		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС				16	4.38	1.360	10	<b>3.40</b>	1.897
КБЦ „др Д. Мишовић“							5	3.60	1.673
КБЦ „Звездара“							11	4.45	1.293
Инс. за ментално здравље	3	<b>5.00</b>	0.00	15	<b>3.13</b>	1.959	6	<b>4.83</b>	.408
Клиника „Др Лаза Лазаревић“	11	<b>3.73</b>	1.35	22	4.00	1.414	17	4.18	1.185
Спец. бол. за болести зависности	6	4.67	0.82	11	<b>4.73</b>	0.467	9	4.33	1.414
ВМА									
<b>УКУПНО</b>	<b>20</b>	<b>4,20</b>	<b>1,20</b>	<b>64</b>	<b>4.02</b>	<b>1.517</b>	<b>58</b>	<b>4.14</b>	<b>1.395</b>

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, издата упутство о доласку на контроле, издата отпусна листа), само 2 испитаника мисле да су била лоша (2,2%), док око 93% испитаника сматра да су била добра или одлична (графикон 19). На ово питање није одговорило 20 испитаника (18,2%). Војномедицинска академија је користила упитник који не садржи ово питање, већ су у анализу укључени одговори о општем задовољству процедуром болничког отпуста.

Графикон 19. Обавештења дата пацијенту приликом отпуста из болнице (%)



Обавештења која су им дата приликом отпуста из болнице, сви испитаници у КБЦ „Звездара“ су оценили као одлична (табела 20). Само 2 испитаника у ВМА су овај аспект болничког рада оценили као веома лош.

Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о обавештењима која су им дата приликом болничког отпуста по болницама ( $H=9,825$ ,  $DF=6$ ,  $p=0,132$ ).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Ни добро ни лоше		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС					1	7.7	2	15.4	10	76.9	13	100
КБЦ „др Д. Мишовић“					0		2	40.0	3	60.0	5	100
КБЦ „Звездара“					0		0		10	100.0	10	100
Институт за ментално здравље					0		1	9.1	10	90.9	11	100
Клиника „Лаза Лазаревић“					2	10.5	1	5.3	16	84.2	19	100
Спец. болн. за болес.зависности					0		1	14.3	6	85.7	7	100
ВМА	2	8.0			1	4.0	7	28.0	15	60.0	25	100
<b>УКУПНО</b>	<b>2</b>	<b>2.2</b>			<b>4</b>	<b>4.4</b>	<b>14</b>	<b>15.6</b>	<b>70</b>	<b>77.8</b>	<b>90</b>	<b>100</b>

Просечна вредност (на скали од 1 до 5) за добијена обавештења приликом болничког отпуста о контролама и режиму живота износи 4,67 за све болнице (Графикон 20). 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 у односу на 2020. годину.



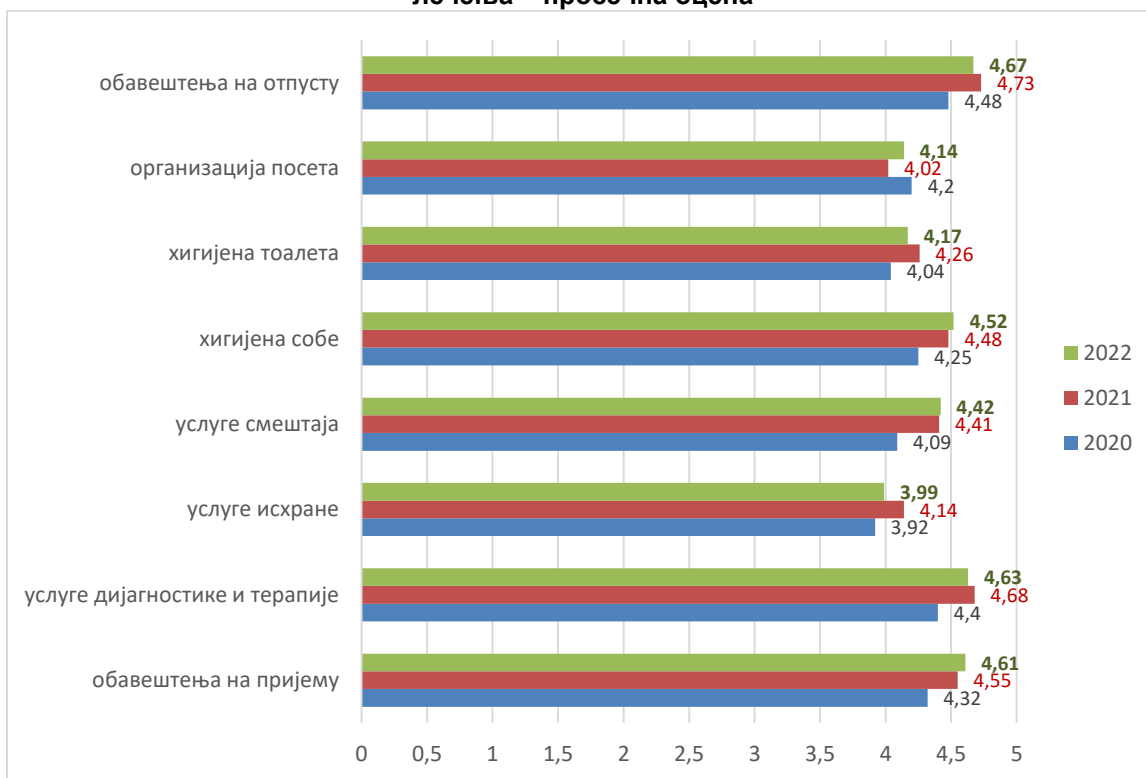
Највећа оцена је у КБЦ „Звездара“ (5,0) и Институту за ментално здравље (4,91), а најмања је у ВМА (4,32) и КБЦ „Др Д. Мишовић“ (Табела 21).

**Табела 21. Обавештења приликом болничког отпуста - просечна оцена по болницама**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021			2022		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
<b>УКЦС</b>				18	4.83	0.514	13	4.69	0.630
КБЦ „др Д. Мишовић“							5	4.60	0.548
КБЦ „Звездара“							10	<b>5.00</b>	0.000
Инс. за ментално здравље	8	4.50	0.76	15	4.80	0.414	11	4.91	0.302
Клиника „Др Лаза Лазаревић“	12	<b>4.33</b>	0.89	22	<b>4.45</b>	0.963	19	4.74	0.653
Спец. бол. за болести зависности	6	<b>5.00</b>	0.00	11	<b>4.91</b>	0.302	7	4.86	0.378
ВМА	30	4.43	1.04	38	4.76	0.431	25	<b>4.32</b>	1.145
<b>УКУПНО</b>	<b>56</b>	<b>4.48</b>	<b>0.91</b>	<b>104</b>	<b>4.73</b>	<b>0.595</b>	<b>90</b>	<b>4.67</b>	<b>0.764</b>

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 обавештењима која су им дата приликом отпуста из болнице (просечна оцена 4,67), затим услугама дијагностике и терапије, као и обавештењима која су им дата приликом пријема у болницу, а најмање су задовољни болничком исхраном (3,99), затим организацијом посета (4,14), хигијеном тоалета и условима болничког смештаја (Графикон 21)

**Графикон 21. Задовољство услугама и организацијом здравствене заштите током болничког лечења – просечна оцена**

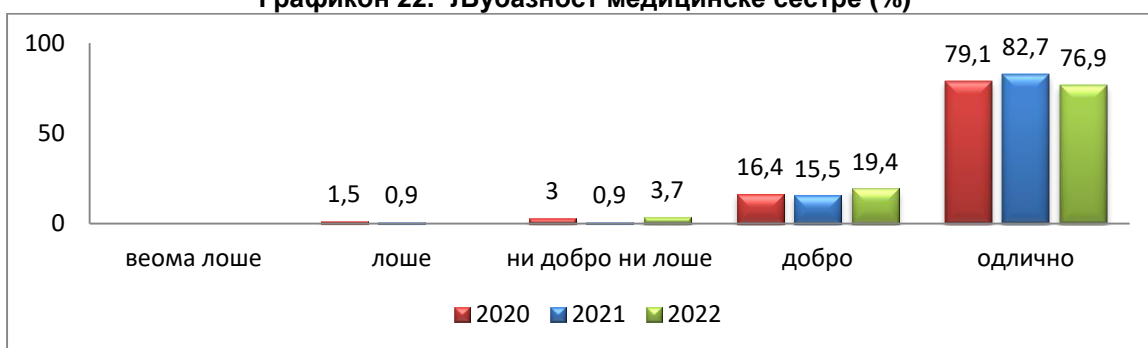


- **Сестринска нега болесника**

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, 77% сматра да су љубазност и поштовање које су медицинске сестре показале према пацијентима, одлични, а још 19% да су добри. Овај аспект сестринског рада само 4 пацијента сматрају ни лошим ни добрим (Графикон 22). На ово питање није одговорило 2 испитаника (1,8%).

**Графикон 22. Љубазност медицинске сестре (%)**



Сви пацијенти у КБЦ „Звездара“ су оценили да је љубазност медицинских сестара одлична (табела 22). Само по 1 пацијент у ВМА и Институту за ментално здравље и 2 пацијента у УКЦС мисле да су поштовање и љубазност медицинских сестара осредњи, односно ни добри ни лоши.

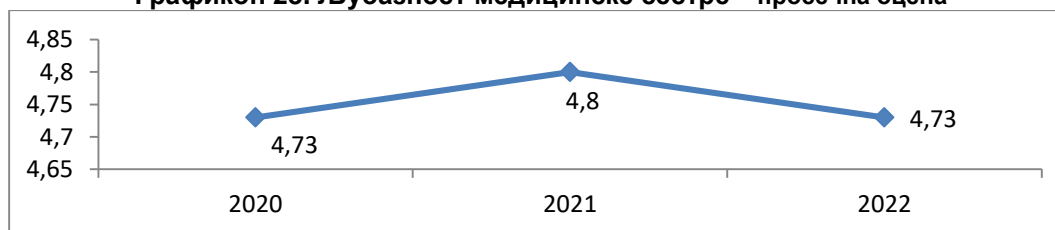
Не постоји статистички значајна разлика у степену задовољства испитаника љубазношћу медицинских сестара између различитих болница у Београду (N=6,843, DF=6, p=0,336).

Табела 22. Љубазност медицинске сестре (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Ни добро ни лоше		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС					2	13.3	2	13.3	11	73.3	15	100
КБЦ „др Д. Мишовић“					0		1	20.0	4	80.0	5	100
КБЦ „Звездара“					0		0		11	100.0	11	100
Институт за ментално здравље					1	9.1	0		10	90.9	11	100
Клиника „Лаза Лазаревић“					0		4	21.1	15	78.9	19	100
Спец. болн. за болес.зависности					0		2	22.2	7	77.8	9	100
ВМА					1	2.6	12	31.6	25	65.8	38	100
УКУПНО					4	3.7	21	19.4	83	76.9	108	100

Просечна оцена (на скали од 1 до 5) за љубазност медицинске сестре износи 4,73 за све болнице (Графикон 23). 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 у односу на 2020. годину.

Графикон 23. Љубазност медицинске сестре – просечна оцена



Просечна оцена за поштовање и љубазност медицинских сестара је висока у свим болницама и има вредност од 4,6 у УКЦС и 4,63 у ВМА до 5,0 у КБЦ „Звездара“ (табела 23).

Табела 23. Љубазност медицинске сестре - просечна оцена по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021			2022		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС				19	4.79	0.535	15	<b>4.60</b>	0.737
КБЦ „др Д. Мишовић“							5	4.80	0.447
КБЦ „Звездара“							11	<b>5.00</b>	0.000
Институт за ментално здравље	8	4.62	1.06	18	4.89	0.323	11	4.82	0.603
Клиника „Др Лаза Лазаревић“	12	4.50	0.80	21	<b>4.67</b>	0.730	19	4.79	0.419
Спец. болница за болести зависности	7	4.86	0.38	12	<b>5.00</b>	0.000	9	4.78	0.441
ВМА	40	4.80	0.40	40	4.78	0.423	38	4.63	0.541
УКУПНО	<b>67</b>	<b>4.73</b>	<b>0.59</b>	<b>110</b>	<b>4.80</b>	<b>0.485</b>	<b>108</b>	<b>4.73</b>	<b>0.523</b>

Слично је и када је у питању чекање на интервенције медицинске сестре код хитне потребе. Највећи број пацијената, 83,5% сматра да је овај аспект рада медицинских сестара одличан, а још 14,6% да је добар, док само 2 пацијента мисле да није ни лош ни добар (Графикон 24). На ово питање није одговорило 7 пацијената (6,4%).



Временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за болести зависности, КБЦ „Звездара“ и Институту за ментално здравље где су сви пацијенти дали оцену „одличан“ (табела 24). Само 2 пацијента у ВМА је оценило чекање на медицинску сестру као осредње.

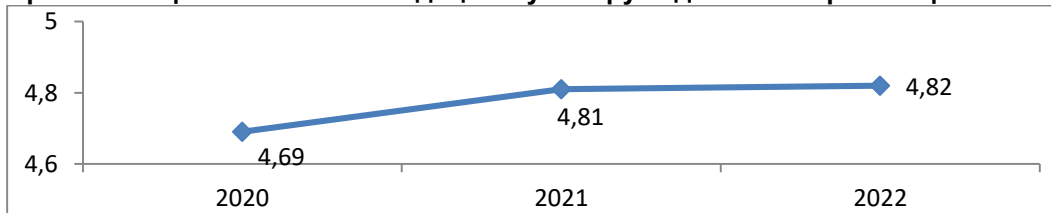
Међу болницама постоји статистички значајна разлика у степену задовољства испитаника временом чекања на медицинску сестру у случају хитне потребе (N=14,085, DF=6, p=0,029).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Ни добро ни лоше		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС					0		4	28.6	10	71.4	14	100
КБЦ „др Д. Мишовић“					0		2	40.0	3	60.0	5	100
КБЦ „Звездара“					0		0		10	100.0	10	100
Институт за ментално здравље					0		0		10	100.0	10	100
Клиника „Лаза Лазаревић“					0		1	5.3	18	94.7	19	100
Спец. болн. за болес.зависности					0		0		9	100.0	9	100
ВМА					2	5,6	8	22.2	26	72.2	36	100
<b>УКУПНО</b>					<b>2</b>	<b>1,9</b>	<b>15</b>	<b>14.6</b>	<b>86</b>	<b>83.5</b>	<b>103</b>	<b>100</b>

Просечна оцена (на скали од 1 до 5) за време чекања на медицинску сестру код хитне потребе износи 4,82 за све болнице (Графикон 25). 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 у односу на 2020. годину.

**Графикон 25. Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе – просечна оцена**



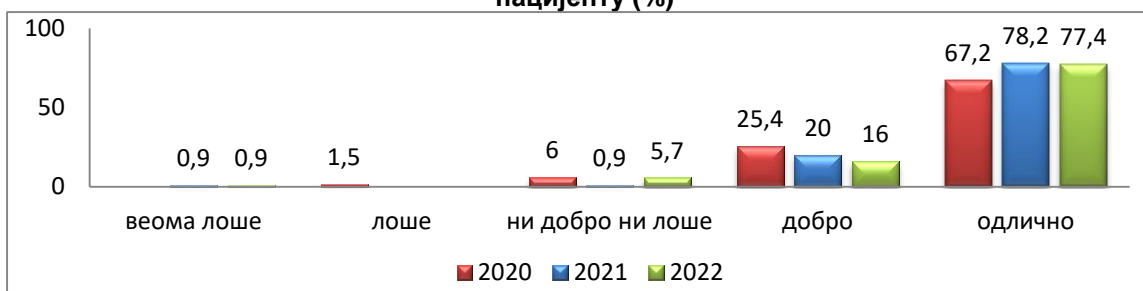
Најмања просечна оцена износи високих 4,6 у КБЦ „др Д. Мишовић“, а највећу просечну оцену - 5,0 имају КБЦ „Звездара“, Институт за ментално здравље и Специјална болница за болести зависности (табела 25).

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
УКЦС				18	4.83	0.514	14	4.71	0.469
КБЦ „др Д. Мишовић“							5	<b>4.60</b>	0.548
КБЦ „Звездара“							10	<b>5.00</b>	0.000
Институт за ментално здравље	8	<b>4.50</b>	1.07	18	4.89	0.323	10	<b>5.00</b>	0.000
Клиника „Др Лаза Лазаревић“	12	4.58	0.79	21	4.76	0.539	19	4.95	0.229
Спец. бол. за болести зависности	7	<b>5.00</b>	0.00	12	<b>4.92</b>	0.289	9	<b>5.00</b>	0.000
ВМА	40	4.70	0.46	39	<b>4.74</b>	0.498	36	4.67	0.586
УКУПНО	67	<b>4.69</b>	<b>0.61</b>	108	<b>4.81</b>	<b>0.463</b>	103	<b>4.82</b>	<b>0.437</b>

Велики број пацијената (93%) позитивно оцењује објашњење процедура, тестова и третмана које добијају од сестара сматрајући да су одлична или добра, док само 0,9% пацијената сматра да су лоша (Графикон 26). На ово питање нису одговорила 4 пацијента (3,6%).

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



Објашњењима тестова, процедура и третмана су најзадовољнији пацијенти у КБЦ „Звездара“ и Институту за ментално здравље, где су сви пацијенти овај аспект рада медицинских сестара оценили као одличан. Само 1 пацијент у ВМА сматра да су објашњења која добијају од медицинских сестара лоша, а 2 пацијента у УКЦС и 4 у ВМА су оценили ову особину медицинских сестара као ни добру ни лошу (табела 26). Међу болницама не постоји статистички значајна разлика у оцени објашњења која добијају од медицинских сестара ( $H=10,838$ ,  $DF=6$ ,  $p=0,094$ ).

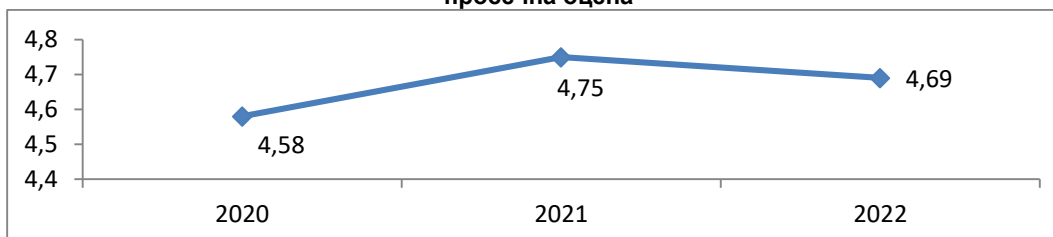
Табела 26. Објашњења процедура и третмана, које медицинске сестре пружају пацијенту (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Ни добро ни лоше		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС					2	13,3	4	26,7	9	60,0	15	100
КБЦ „др Д. Мишовић“					0		1	20,0	4	80,0	5	100
КБЦ „Звездара“					0		0		10	100,0	10	100
Институт за ментално здравље					0		0		11	100,0	11	100
Клиника „Лаза Лазаревић“					0		5	26,3	14	73,7	19	100
Спец. болн. за болес.зависности					0		1	11,1	8	88,9	9	100
ВМА	1	2,7			4	10,8	6	16,2	26	70,3	37	100
УКУПНО	1	0,9			6	5,7	17	16,0	82	77,4	106	100



Просечна вредност (на скали од 1 до 5) за бјашњења процедура, тестова и третмана, које медицинске сестре пружају пацијенту износи 4,69 за све болнице (Графикон 27). 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 у односу на 2020. годину.

**Графикон 27. Објашњења процедура, тестова и третмана, које медицинске сестре пружају пацијенту просечна оцена**



Најмања просечна оцена је у УКЦС (4,47), а највећа – 5,0, у КБЦ „Звездара“ и Институту за ментално здравље (табела 27).

**Табела 27. Сестринско објашњавање процедура - просечна оцена по болницама**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021			2022		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС				19	<b>4.63</b>	0.955	15	<b>4.47</b>	0.743
КБЦ „др Д. Мишовић“							5	4.80	0.447
КБЦ „Звездара“							10	<b>5.00</b>	0.000
Инс. за ментално здравље	8	4.50	0.76	18	4.78	0.428	11	<b>5.00</b>	0.000
Клиника „Др Лаза Лазаревић“	12	<b>4.25</b>	0.87	22	4.68	0.568	19	4.74	0.452
Спец. бол. за болести зависности	7	<b>5.00</b>	0.00	12	<b>5.00</b>	0.000	9	4.89	0.333
ВМА	40	4.62	0.63	39	4.74	0.442	37	4.51	0.901
<b>УКУПНО</b>	<b>67</b>	<b>4.58</b>	<b>0.68</b>	<b>110</b>	<b>4.75</b>	<b>0.566</b>	<b>106</b>	<b>4.69</b>	<b>0.667</b>

Опште задовољство сестринском негом је у истраживању оцењено као веома добро и одлично код чак 97% болнички лечених пацијената (Графикон 28). Негу и рад медицинских сестара у целини само 3 пацијента или 2,8% сматрају ни добром ни лошом. На ово питање нису одговорила 4 пацијента (3,4%).

**Графикон 28. Опште задовољство сестринском негом (%)**



Радом медицинских сестара у целини су најзадовољнији пацијенти у КБЦ „Звездара“, где су сви пацијенти дали оцену одличан (табела 28). Само по 1 пацијент у

Институту за ментално здравље, УКЦС и ВМА сматрају да је сестринска нега ни добра ни лоша.

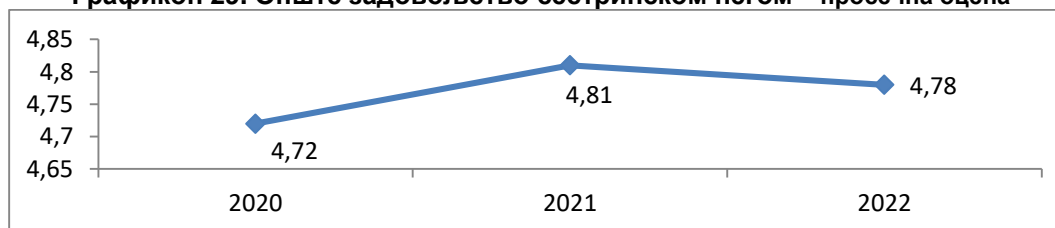
Међу болницама не постоји статистички значајна разлика у оцени рада медицинских сестара ( $N=7,653$ ,  $DF=6$ ,  $p=0,265$ ).

Табела 28. Опште задовољство сестринском негом (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Ни добро ни лоше		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС					1	6.7	2	13.3	12	80.0	15	100
КБЦ „др Д. Мишовић“					0		1	20.0	4	80.0	5	100
КБЦ „Звездара“					0		0		10	100.0	10	100
Институт за ментално здравље					1	9.1	0		10	90.9	11	100
Клиника „Лаза Лазаревић“					0		2	11.1	16	88.9	18	100
Спец. болн. за болес.зависности					0		1	11.1	8	88.9	9	100
ВМА					1	2.6	11	28.9	26	68.4	38	100
<b>УКУПНО</b>					<b>3</b>	<b>2.8</b>	<b>17</b>	<b>16.0</b>	<b>86</b>	<b>81.1</b>	<b>106</b>	<b>100</b>

Просечна вредност (на скали од 1 до 5) за укупно задовољство негом и радом медицинских сестара у болници износи 4,78 за све болнице (Графикон 29). 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 у односу на 2020. годину.

Графикон 29. Опште задовољство сестринском негом – просечна оцена



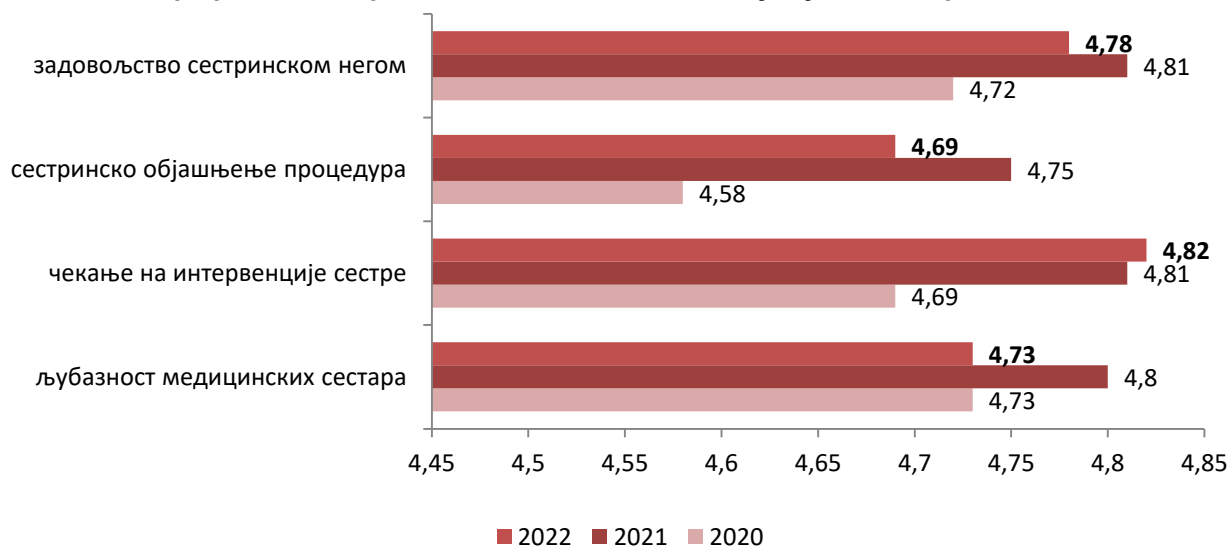
Просечна оцена овог показатеља има вредности од 4,66 у ВМА, до 5,0 у КБЦ „Звездара“ (табела 29).

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
УКЦС				19	4.74	0.733	15	4.73	0.594
КБЦ „др Д. Мишовић“							5	4.80	0.447
КБЦ „Звездара“							10	<b>5.00</b>	0.000
Инс. за ментално здравље	8	4.63	.52	18	4.89	0.323	11	4.82	0.603
Клиника „Др Лаза Лазаревић“	12	<b>4.42</b>	1.00	22	<b>4.68</b>	0.716	18	4.89	0.323
Спец. бол. за болести зависности	7	<b>5.00</b>	.00	12	<b>5.00</b>	0.000	9	4.89	0.333
ВМА	40	4.78	0.42	39	4.82	0.389	38	<b>4.66</b>	0.534
<b>УКУПНО</b>	<b>67</b>	<b>4.72</b>	<b>0.57</b>	<b>110</b>	<b>4.81</b>	<b>0.516</b>	<b>106</b>	<b>4.78</b>	<b>0.478</b>

Ако се посматра просечна оцена за сестрински рад (на скали од 1 до 5), уочава се да су скоро сви аспекти сестринског рада оцењени слично, са оценом око 4,7 или 4,8, а незнатно нижа оцена је за објашњења тестова и процедура (Графикон 30).

**Графикон 30. Просечна оцена задовољства услугама сестринске неге**

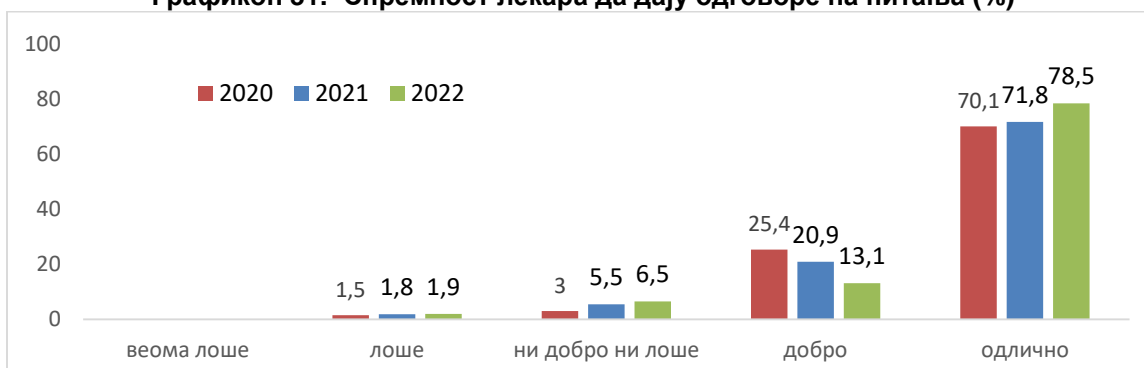


- Однос лекара према пацијенту**

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, 91,6% пацијената је оценило као добру или одличну, док је 1,9% (2 испитаника) оценило ову особину лекара као лошу (Графикон 31). На ово питање није одговорило 3 пацијента (2,7%).

**Графикон 31. Спремност лекара да дају одговоре на питања (%)**



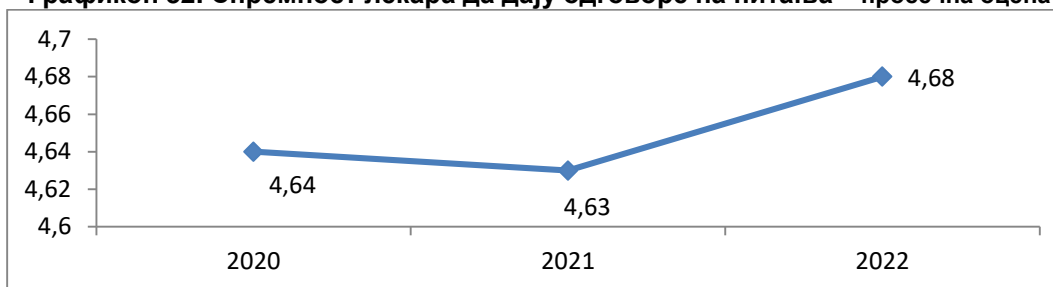
Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената је најбоље оцењена у КБЦ „Звездара“, где су сви испитаници оценили овај аспект лекарског рада као одличан. Само 2 испитаника у ВМА су ову лекарску особину оценили као лошу (табела 30). Међу болницама не постоји статистички значајна разлика у оцени спремности лекара да одговарају на питања пацијената ( $H=6,776$ ,  $DF=6$ ,  $p=0,342$ ).

Табела 30 Спремност лекара да дају одговоре на питања – по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Ни добро ни лоше		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС			0		2	14.3	1	7.1	11	78.6	14	100
КБЦ „др Д. Мишовић“			0		1	20.0	0		4	80.0	5	100
КБЦ „Звездара“			0		0		0		11	100.0	11	100
Институт за ментално здравље			0		1	9.1	0		10	90.9	11	100
Клиника „Лаза Лазаревић“			0		1	5.3	2	10.5	16	84.2	19	100
Спец. болн. за болес.зависности			0		1	11.1	2	22.2	6	66.7	9	100
ВМА			2	5.3	1	2.6	9	23.7	26	68.4	38	100
<b>УКУПНО</b>			<b>2</b>	<b>1.9</b>	<b>7</b>	<b>6.5</b>	<b>14</b>	<b>13.1</b>	<b>84</b>	<b>78.5</b>	<b>107</b>	<b>100</b>

Просечна оцена (на скали од 1 до 5) за спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената током болничког лечења износи 4,68 за све болнице (Графикон 32). 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 у односу на 2020. годину.

Графикон 32. Спремност лекара да дају одговоре на питања – просечна оцена



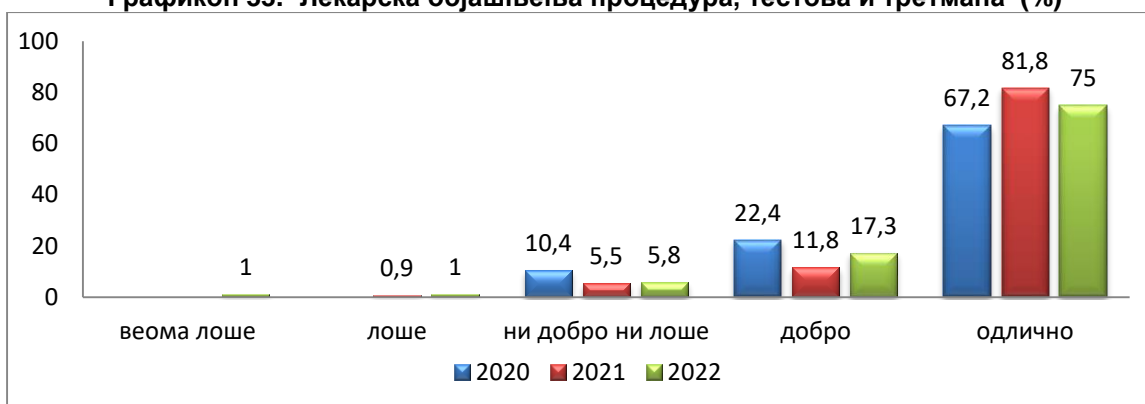
Просечна вредност овог показатеља креће се у распону од 4,55 у ВМА и 4,56 у Специјалној болници за болести зависности, до 5,0 у КБЦ „Звездара“ (табела 31).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021			2022		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС				19	4.68	0.820	14	4.64	0.745
КБЦ „др Д. Мишовић“							5	4.60	0.894
КБЦ „Звездара“							11	<b>5.00</b>	0.000
Инст. за ментално здравље	8	<b>4.88</b>	0.35	18	<b>4.78</b>	0.428	11	4.82	0.603
Клиника „Др Лаза Лазаревић“	12	<b>4.33</b>	0.89	21	<b>4.33</b>	0.856	19	4.79	0.535
Спец. бол. за болести зависности	7	4.86	0.38	12	4.50	0.798	9	4.56	0.726
ВМА	40	4.65	0.58	40	4.72	0.506	38	<b>4.55</b>	0.795
<b>УКУПНО</b>	<b>67</b>	<b>4.64</b>	<b>0.62</b>	<b>110</b>	<b>4.63</b>	<b>0.675</b>	<b>107</b>	<b>4.68</b>	<b>0.681</b>

Слично је и са објашњењима тестова, процедура и третмана датим пацијентима од стране лекара. Само 5,8% испитаника сматра лекарска објашњења ни лошим ни добрим, док их 92,3% сматра добрим или одличним (Графикон 33). На ово питање није одговорило 6 пацијента (5,5%).

**Графикон 33. Лекарска објашњења процедура, тестова и третмана (%)**



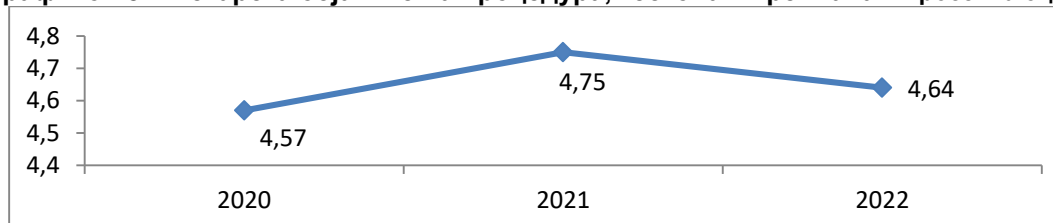
Лекарска објашњења процедура, тестова и третмана су најбоље оцењена у Институту за ментално здравље и КБЦ „Звездара“, где 91% испитаника мисли да су одлична (табела 32). Само 6 пацијената мисли да ова објашњења нису ни добра ни лоша, а 2 пацијента у ВМА су дала оцену лоше. Међу болницама не постоји статистички значајна разлика у оцени лекарских објашњења ( $N=4,999$ ,  $DF=6$ ,  $p=0,544$ ).

**Табела 32 Лекарска објашњења процедура, тестова и третмана (по болницама)**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Ни добро ни лоше		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС	0		0		2	15.4	1	7.7	10	76.9	13	100
КБЦ „др Д. Мишовић“	0		0		1	20.0	1	20.0	3	60.0	5	100
КБЦ „Звездара“	0		0		1	9.1	0		10	90.9	11	100
Институт за ментално здравље	0		0		0		1	9.1	10	90.9	11	100
Клиника „Лаза Лазаревић“	0		0		0		4	22.2	14	77.8	18	100
Спец. болн. за болес.зависности	0		0		1	11.1	2	22.2	6	66.7	9	100
ВМА	1	2.7	1	2.7	1	2.7	9	24.3	25	67.6	37	100
<b>УКУПНО</b>	<b>1</b>	<b>1.0</b>	<b>1</b>	<b>1.0</b>	<b>6</b>	<b>5.8</b>	<b>18</b>	<b>17.3</b>	<b>78</b>	<b>75.0</b>	<b>104</b>	<b>100</b>

Просечна оцена (на скали од 1 до 5) за лекарска објашњења процедура, тестова и третмана износи 4,64 за све болнице (Графикон 34). 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 у односу на 2020. годину.

**Графикон 34. Лекарска објашњења процедура, тестова и третмана – просечна оцена**



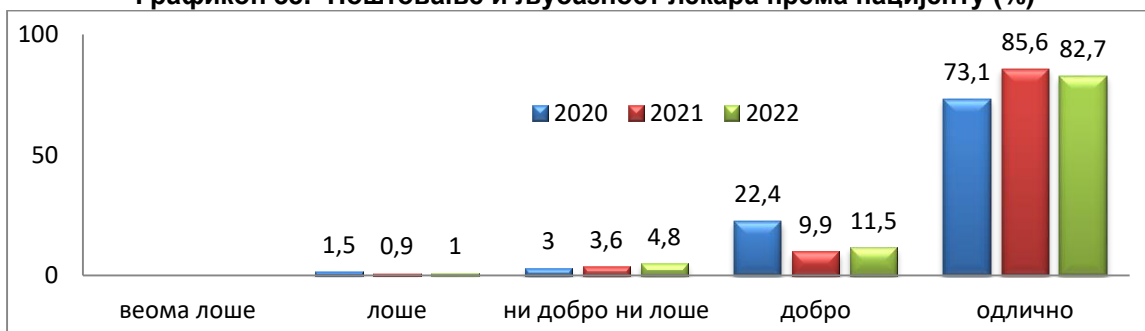
Просечна оцена за лекарска објашњења процедура, тестова и третмана има вредности од 4,40 у КБЦ „др Д. Мишовић“ до 4,91 у Институту за ментално здравље (табела 33).

Табела 33. Лекарска објашњења процедура и третмана - просечна оцена по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021			2022		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС				19	4.79	0.535	13	4.62	0.768
КБЦ „др Д. Мишовић“							5	<b>4.40</b>	0.894
КБЦ „Звездара“							11	4.82	0.603
Инс. за ментално здравље	8	4.75	0.46	18	<b>4.83</b>	0.383	11	<b>4.91</b>	0.302
Клиника „Др Лаза Лазаревић“	12	<b>4.42</b>	0.79	21	4.67	0.856	18	4.78	0.428
Спец. бол. за болести зависности	7	<b>5.00</b>	0.00	12	<b>4.58</b>	0.793	9	4.56	0.726
ВМА	40	4.50	0.72	40	4.78	0.480	37	4.51	0.901
<b>УКУПНО</b>	<b>67</b>	<b>4.57</b>	<b>0.68</b>	<b>110</b>	<b>4.75</b>	<b>0.597</b>	<b>104</b>	<b>4.64</b>	<b>0.723</b>

Љубазност лекара је 94% пацијената оценило као одличну или добру, а само 1 испитаник као лошу (графикон 35). На ово питање није одговорило 6 испитаника (5,5%).

Графикон 35. Поштовање и љубазност лекара према пацијенту (%)



Љубазност и поштовање лекара према пацијенту су најбоље оцењени у КБЦ „Звездара“ где су сви пацијенти дали оцену „одлично“ (табела 34). Само 1 пацијент у ВМА је ову лекарску особину оценио као лошу.

Међу болницама не постоји статистички значајна разлика у оцени љубазности лекара ( $N=3,546$ ,  $DF=6$ ,  $p=0,738$ ).

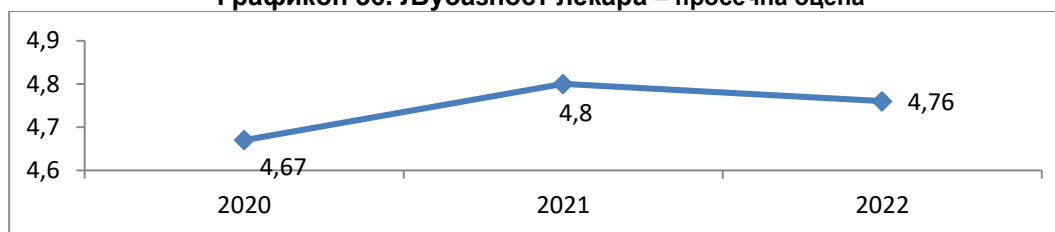
Табела 34 Љубазност и поштовање лекара према пацијенту (по болницама)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Ни добро ни лоше		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС			0		2	14.3	1	7.1	11	78.6	14	100
КБЦ „др Д. Мишовић“			0		0		1	20.0	4	80.0	5	100
КБЦ „Звездара“			0		0		0		11	100.0	11	100
Институт за ментално здравље			0		1	9.1	0		10	90.9	11	100
Клиника „Лаза Лазаревић“			0		0		3	17.6	14	82.4	17	100
Спец. болн. за болес.зависности			0		1	11.1	1	11.1	7	77.8	9	100
ВМА			1	2.7	1	2.7	6	16.2	29	78.4	37	100
<b>УКУПНО</b>			<b>1</b>	<b>1.0</b>	<b>5</b>	<b>4.8</b>	<b>12</b>	<b>11.5</b>	<b>86</b>	<b>82.7</b>	<b>104</b>	<b>100</b>

Просечна оцена (на скали од 1 до 5) за љубазност лекара током боравка у болници износи 4,76 за све болнице (Графикон 36). 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 у односу на 2020. годину.

У односу на задовољство љубазношћу медицинских сестара, може се констатовати да је скоро иста просечна оцена (4,73 за љубазност сестре).

Графикон 36. Љубазност лекара – просечна оцена



Просечна оцена за љубазност лекара има вредности од 4,64 у УКЦС и 4,67 у Специјалној болници за болести зависности до 5,0 у КБЦ „Звездара“ (табела 35).

Табела 35. Љубазност лекара - просечна оцена по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021			2022		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС				20	4.90	0.447	14	4.64	0.745
КБЦ „др Д. Мишовић“							5	4.80	0.447
КБЦ „Звездара“							11	5.00	0.000
Институт за ментално здравље	8	4.75	0.46	18	4.83	0.383	11	4.82	0.603
Клиника „Др Лаза Лазаревић“	12	4.58	0.90	21	4.76	0.700	17	4.82	0.393
Спец. бол. за болести зависности	7	4.86	0.38	12	4.67	0.778	9	4.67	0.707
ВМА	40	4.65	0.58	40	4.80	0.464	37	4.70	0.661
<b>УКУПНО</b>	<b>67</b>	<b>4.67</b>	<b>0.61</b>	<b>111</b>	<b>4.80</b>	<b>0.536</b>	<b>104</b>	<b>4.76</b>	<b>0.583</b>

Поверење у лекара је испитивано и кроз оцену способности лекара да дијагностикује болест као и његове успешности у лечењу пацијента. Само 2 пацијента имају непожељно мишљење о дијагностици, док 93,3% оцењује дијагностичке способности лекара као добре или одличне (Графикон 37). На ово питање није одговорило 6 пацијента (5,5%).

Графикон 37. Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената (%)



Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената је најбоље оцењена у КБЦ „Звездара“, где су сви пацијенти оценили овај аспект лекарског рада као одличан. Само 2 пацијента у ВМА су оценила лекарску способност дијагностике као лошу, а још 5 (по 1 у УКЦС, ВМА, Клиници „др Лаза Лазаревић“, КБЦ „др Д. Мишовић“ и Институту за ментално здравље) као осредњу (табела 36).

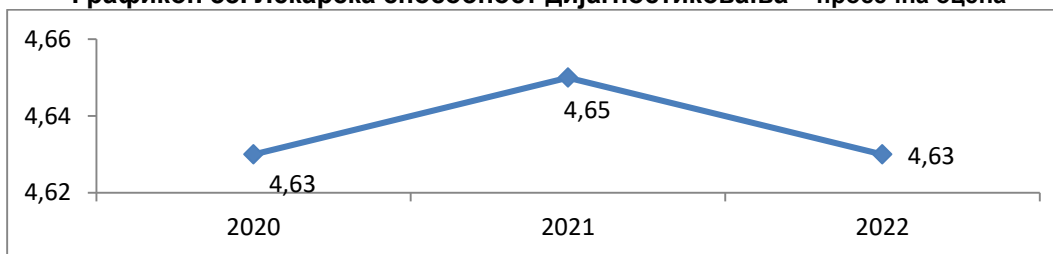
Међу болницама не постоји статистички значајна разлика у оцени способности дијагностиковања лекара ( $H=8,041$ ,  $DF=6$ ,  $p=0,235$ ).

Табела 36 Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената ( )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Ни добро ни лоше		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС	0		0		1	7.7	3	23.1	9	69.2	13	100
КБЦ „др Д. Мишовић“	0		0		1	20.0	0		4	80.0	5	100
КБЦ „Звездара“	0		0		0		0		11	100.0	11	100
Институт за ментално здравље	0		0		1	9.1	0		10	90.9	11	100
Клиника „Лаза Лазаревић“	0		0		1	5.3	4	21.1	14	73.7	19	100
Спец. болн. за болес.зависности	0		0		0		3	33.3	6	66.7	9	100
ВМА	1	2.8	1	2.8	1	2.8	11	30.6	22	61.1	36	100
<b>УКУПНО</b>	<b>1</b>	<b>1.0</b>	<b>1</b>	<b>1.0</b>	<b>5</b>	<b>4.8</b>	<b>21</b>	<b>20.2</b>	<b>76</b>	<b>73.1</b>	<b>104</b>	<b>100</b>

Просечна оцена (на скали од 1 до 5) за лекарску способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената износи 4,63 за све болнице (Графикон 38). 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 у односу на 2020. годину.

Графикон 38. Лекарска способност дијагностиковања – просечна оцена



Просечна оцена за лекарску способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената има вредности од 4,44 у ВМА, преко 4,82 у Институту за ментално здравље, до 5,0 у КБЦ „Звездара“ (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
УКЦС				20	4.65	0.875	13	4.62	0.650
КБЦ „др Д. Мишовић“							5	4.60	0.894
КБЦ „Звездара“							11	<b>5.00</b>	0.000
Инс. за ментално здравље	8	<b>4.75</b>	0.46	17	<b>4.82</b>	0.393	11	4.82	0.603
Клиника „др Лаза Лазаревић“	12	<b>4.42</b>	0.90	21	<b>4.43</b>	0.676	19	4.68	0.582
Спец. бол. за болести зависности	7	4.71	0.76	12	4.50	0.798	9	4.67	0.500
ВМА	40	4.65	0.66	40	4.75	0.439	36	<b>4.44</b>	0.909
<b>УКУПНО</b>	<b>67</b>	<b>4.63</b>	<b>0.69</b>	<b>110</b>	<b>4.65</b>	<b>0.627</b>	<b>104</b>	<b>4.63</b>	<b>0.711</b>

Када је у питању успешност лекара у лечењу пацијената, само 2 пацијента (2%) има непожељно мишљење, док је 95,2% оцењује као добру или одличну (Графикон 39). На ово питање није одговорило 6 пацијената (5,5%).



**Графикон 39. Задовољство пацијената успешношћу лекара у лечењу (%)**



Успешност лекара у лечењу је најбоље оцењена у КБЦ „Звездара“, где су сви пацијенти оценили овај аспект лекарског рада као одличан (табела 38). Само 2 пацијента у ВМА сматрају да је успешност лекара у лечењу лоша, а 3 пацијената су ову лекарску особину оценили као осредњу (по 1 у ВМА, КБЦ „др Д. Мишовић“ и Институту за ментално здравље).

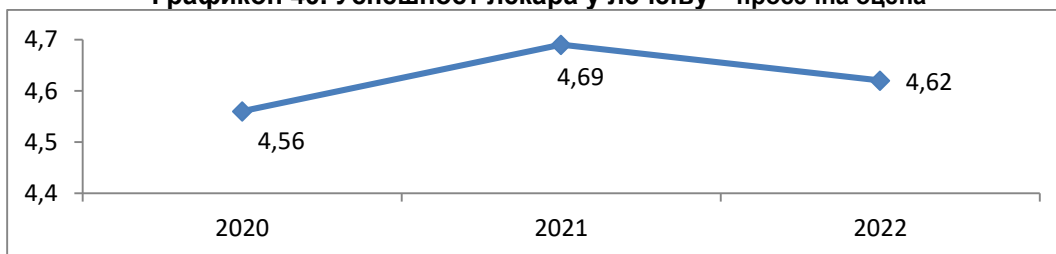
Међу болницама постоји статистички значајна разлика у оцени успешности лекара у лечењу ( $N=14,476$ ,  $DF=6$ ,  $p=0,025$ ).

**Табела 38. Успешност лекара у лечењу (%)**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Ни добро ни лоше		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС	0		0		0		5	35.7	9	64.3	14	100
КБЦ „др Д. Мишовић“	0		0		1	20.0	2	40.0	2	40.0	5	100
КБЦ „Звездара“	0		0		0		0		11	100.0	11	100
Институт за ментално здравље	0		0		1	9.1	0		10	90.9	11	100
Клиника „Лаза Лазаревић“	0		0		0		4	21.1	15	78.9	19	100
Спец. болн. за болес.зависности	0		0		0		2	22.2	7	77.8	9	100
ВМА	1	2.9	1	2.9	1	2.9	13	37.1	19	54.3	35	100
<b>УКУПНО</b>	<b>1</b>	<b>1.0</b>	<b>1</b>	<b>1.0</b>	<b>3</b>	<b>2.9</b>	<b>26</b>	<b>25.0</b>	<b>73</b>	<b>70.2</b>	<b>104</b>	<b>100</b>

Просечна вредност (на скали од 1 до 5) за успешност лекара у лечењу износи 4,62 за све болнице (Графикон 40). 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 у односу на 2020. годину.

**Графикон 40. Успешност лекара у лечењу – просечна оцена**



Просечна оцена за успешност лекара у лечењу има вредност од 4,20 у КБЦ „др Д. Мишовић“ и 4,37 у ВМА до 5,0 у КБЦ „Звездара“ (табела 39).

Табела 39. Успешност лекара у лечењу - просечна оцена по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021			2022		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС				20	4.70	0.571	14	4.64	0.497
КБЦ „др Д. Мишовић“							5	<b>4.20</b>	0.837
КБЦ „Звездара“							11	<b>5.00</b>	0.000
Инс. за ментално здравље	8	4.75	0.46	17	4.71	0.470	11	4.82	0.603
Клиника „Др Лаза Лазаревић“	12	<b>4.50</b>	0.80	21	4.62	0.740	19	4.79	0.419
Спец. бол. за болести зависности	6	<b>4.83</b>	0.41	11	<b>4.55</b>	0.688	9	4.78	0.441
ВМА	40	<b>4.50</b>	0.88	39	<b>4.77</b>	0.427	35	4.37	0.910
<b>УКУПНО</b>	<b>66</b>	<b>4.56</b>	<b>0.79</b>	<b>108</b>	<b>4.69</b>	<b>0.555</b>	<b>104</b>	<b>4.62</b>	<b>0.685</b>

Када је реч о општем задовољству услугама лекара, укупно је чак 99,1% пацијената навело да је добро или одлично, а 0,9% ни лоше ни добро. На ово питање није одговорило 4 (3,6%) испитаника (графикон 41).

Незнатно већи удео пацијената је задовољан радом лекара (99%), него радом медицинских сестара у целини (97%).

Графикон 41. Опште задовољство услугама лекара (%)



У КБЦ „Звездара“ су сви пацијенти задовољство радом лекара оценили као одлично, а само 1 пацијент у ВМА као ни добро ни лоше (табела 40).

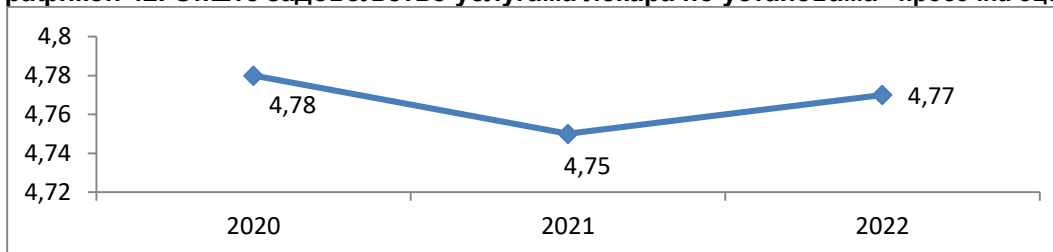
Међу болницама не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника услугама лекара у целини (N=7,579, DF=6, p=0,271).

Табела 40. Опште задовољство услугама лекара (%) - по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Ни добро ни лоше		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС					0		2	15.4	11	84.6	13	100
КБЦ „др Д. Мишовић“					0		2	40.0	3	60.0	5	100
КБЦ „Звездара“					0		0		11	100.0	11	100
Институт за ментално здравље					0		1	9.1	10	90.9	11	100
Клиника „Лаза Лазаревић“					0		4	21.1	15	78.9	19	100
Спец. болн. за болес.зависности					0		2	22.2	7	77.8	9	100
ВМА					1	<b>2,6</b>	11	28.9	26	68.4	38	100
<b>УКУПНО</b>					<b>1</b>	<b>0.9</b>	<b>22</b>	<b>20.8</b>	<b>83</b>	<b>78.3</b>	<b>106</b>	<b>100</b>

Просечна оцена (на скали од 1 до 5) за укупно задовољство услугама лекара износи 4,77 за све болнице (Графикон 42). 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 у односу на 2020. годину.

**Графикон 42. Опште задовољство услугама лекара по установама – просечна оцена**



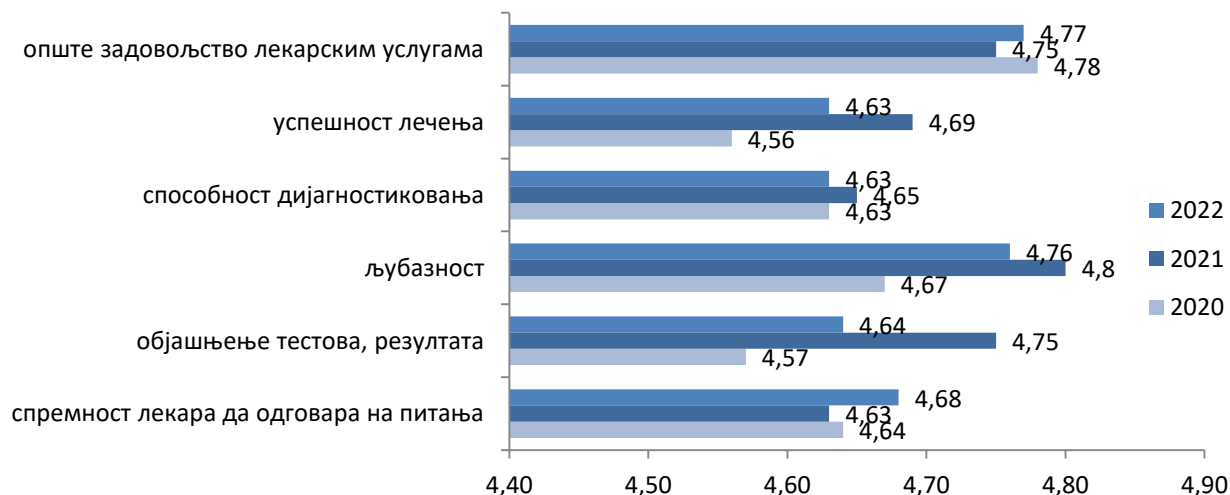
Просечна оцена за опште задовољство услугама лекара има вредности од 4,60 у КБЦ „др Д. Мишовић“ и 4,66 у ВМА, преко 4,91 у Институту за ментално здравље, до 5,0 у КБЦ „Звездара“ (табела 41).

**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
УКЦС				19	4.79	0.631	13	4.85	0.376
КБЦ „др Д. Мишовић“							5	<b>4.60</b>	0.548
КБЦ „Звездара“							11	<b>5.00</b>	0.000
Инс. за ментално здравље	8	4.75	0.46	18	<b>4.83</b>	0.383	11	4.91	0.302
Клиника „Др Лаза Лазаревић“	12	4.83	0.39	21	4.71	0.784	19	4.79	0.419
Спец. бол. за болести зависности	7	<b>5.00</b>	0.00	12	<b>4.50</b>	0.798	9	4.78	0.441
ВМА	40	<b>4.72</b>	0.51	40	4.80	0.464	38	4.66	0.534
<b>УКУПНО</b>	<b>67</b>	<b>4.78</b>	<b>0.46</b>	<b>110</b>	<b>4.75</b>	<b>0.593</b>	<b>106</b>	<b>4.77</b>	<b>0.443</b>

Просечна оцена задовољства услугама лекара током боравка у болници је висока за све аспекте лекарског рада и креће се од 4,63 за способност дијагностиковања и успешност у лечењу до 4,76 за љубазност лекарског особља (Графикон 43).

**Графикон 43. 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 холецистектомију<sup>1</sup>. Развој клиничких путева је настављен у оквиру Другог пројекта развоја здравства Србије.

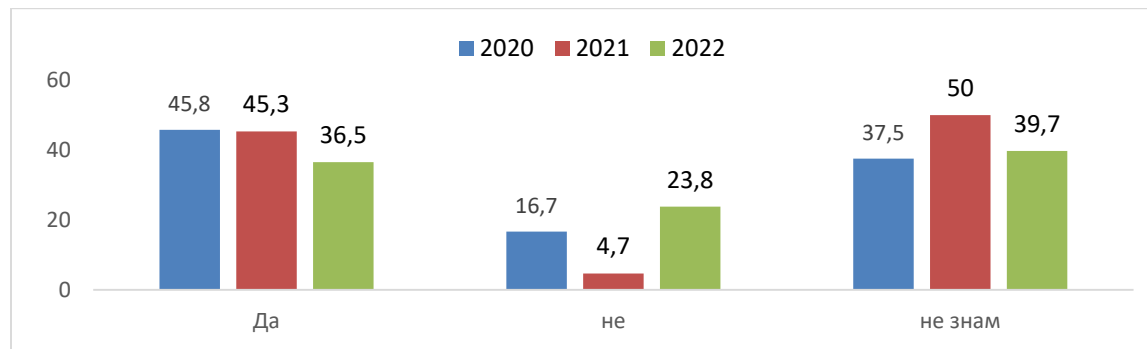
Клинички пут је пацијентов лични документ у виду протокола, који приказује редослед стандардних клиничких процедура у обради његовог здравственог проблема или стања од почетка до краја епизоде. Клинички пут омогућава евидентирање свих релевантних процедура или упис разлога, због којег процедура није извршена. Садржај клиничког пута ослања се на клинички водич и локалну праксу здравствене установе. Због тога садржај клиничког пута не може битно одступати између здравствених установа у истој земљи, ако се примењује исти (национални) клинички водич. Међутим, у извођењу клиничког пута могу постојати разлике, па је коначни садржај клиничког пута јединствен за сваку институцију<sup>1</sup>.

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

С обзиром да се клинички путеви развијају у оквиру пројеката Министарства здравља и примењују у одређеним болницама, односно још увек нису уведени на националном нивоу, пацијенти су недовољно упознати са њиховом применом. На питање о коришћењу клиничког пута у њиховом болничком лечењу одговорило је само 63 испитаника у анкети (57%). Војномедицинска академија није у анкетном упитнику користила ово питање.

Нешто више од трећине пацијента (36,5%) који су одговорили на ово питање сматра да је у њиховом лечењу коришћен клинички пут, док је сваки четврти пацијент дао негативан одговор, а око 40% пацијената је одговорило да не зна (графикон 44).

**Графикон 44. Коришћење клиничког пута током болничког лечења (%)**



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

Близу 90% анкетираних пацијената у Институту за ментално здравље је навело да је у њиховом лечењу коришћен клинички пут. У осталим болницама је знатно мање учешће пацијената који сматрају да је клинички пут коришћен у њиховом лечењу (табела 42). Скоро 60% пацијената у Клиници „Др Лаза Лазаревић“ и УКЦС не зна да ли је у њиховом лечењу коришћен клинички пут.

Међу болницама постоји статистички значајна разлика у мишљењу пацијената о коришћењу клиничких путева у лечењу ( $N=14,372$ ,  $DF=5$ ,  $p=0,013$ ).

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

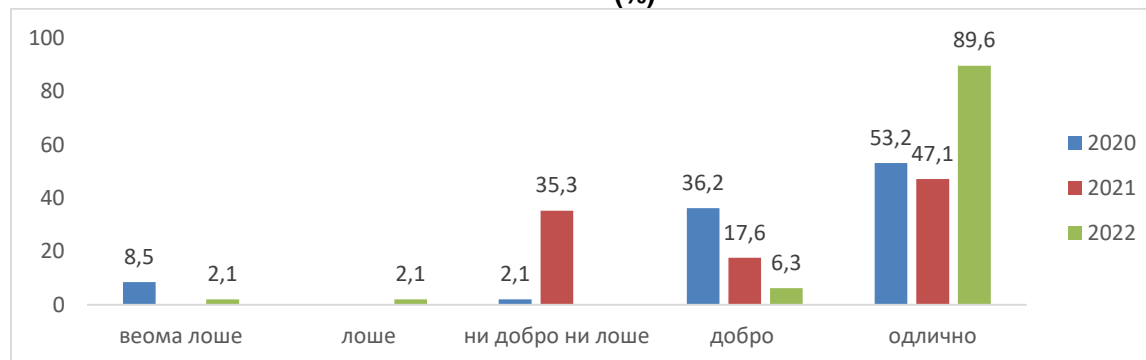
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		Не знам		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УКЦС	5	35.7	1	7.1	8	57.1	14	100,0
КБЦ „др Д. Мишовић“	0		3	60.0	2	40.0	5	100,0
КБЦ „Звездара“	4	44.4	3	33.3	2	22.2	9	100,0
Институт за ментално здравље	8	88.9	1	11.1	0		9	100,0
Клиника „Лаза Лазаревић“	4	23.5	3	17.6	10	58.8	17	100,0
Спец. бол. за болести зависности	2	22.2	4	44.4	3	33.3	9	100,0
ВМА								
УКУПНО	23	36.5	15	23.8	25	39.7	63	100,0

- **Коришћење болничке заштите у условима епидемије COVID-19**

У анкети је испитивана и доступност, односно 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, 46 (41,8%) испитаника је навело да се не односи на њих, а још 16 (14,5%) није одговорило на ово питање. Од 48 пацијената који су дали потврдан одговор, 43 је оценило да је њихово болничко лечење било одлично, а још 3 да је било добро, док само 4% (2 испитаника) сматра да је било лоше (графикон 45).

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



У Специјалној болници за болести зависности, Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ и КБЦ „Звездара“ су сви пацијенти услуге дијагностике и лечења због болести COVID-19, оценили као одличне. Услуге дијагностике и лечења због болести COVID-19 је по 1 пацијент у УКЦС и ВМА оценио као лоше (табела 43).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лош		Лош		Осредњи		Добар		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УКЦС	0		1	50.0			0		1	50.0	2	100,0
КБЦ „др Д. Мишовић“	0		0				1	50.0	1	50.0	2	100,0
КБЦ „Звездара“	0		0				0		3	100.0	3	100,0
Институт за ментално здравље												
Клиника „Лаза Лазаревић“	0		0	0			0		4	100.0	4	100,0
Спец. бол. за болести зависности	0		0	0			0		4	100.0	4	100,0
ВМА	1	3.0	0				2	6.1	30	90.9	33	100,0
<b>УКУПНО</b>	<b>1</b>	<b>2.1</b>	<b>1</b>	<b>2,1</b>			<b>3</b>	<b>6.3</b>	<b>43</b>	<b>89.6</b>	<b>48</b>	<b>100,0</b>

Да се ово питање не односи на њих одговорило је 10 испитаника у Институту за ментално здравље (100% од укупног броја у овој установи који су одговорили на питање), 9 у УКЦС (82%), 14 у Клиници „Др Лаза Лазаревић“ (78%), 1 у КБЦ „др Д. Мишовић“ (33,3%), као и 4 у Специјалној болници за болести зависности (40%). У ВМА није било пацијената са овим одговором.

Просечна оцена за услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19, за ниво свих болница износи 4,79, али се мора имати у виду мали број испитаника у свим болницама изузев ВМА (табела 44).

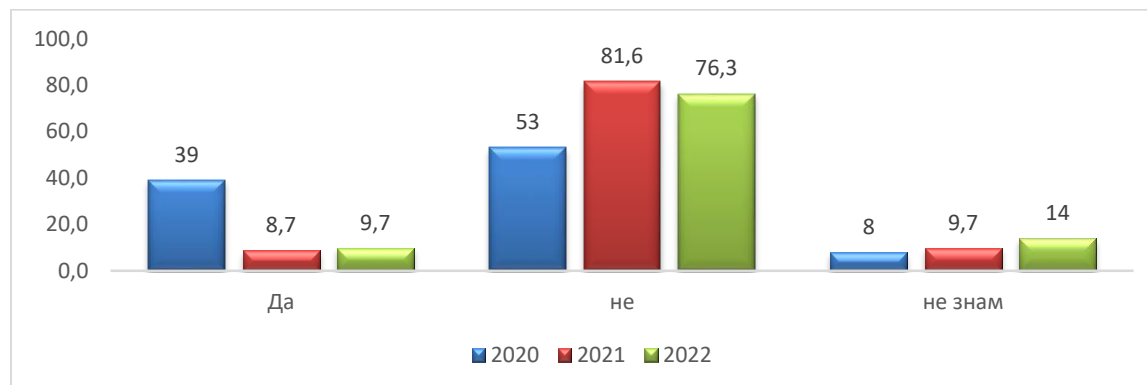
**Табела 44. Услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19- просечна оцена по болницама**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021			2022		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС				4	5.00	0.00	2	3.50	2.12
КБЦ „др Д. Мишовић“							2	4.50	0.71
КБЦ „Звездара“							3	5.00	0.00
Инс. за ментално здравље	2	2.50	2.12	3	4.67	0.58			
Клиника „Др Лаза Лазаревић“	5	5.00	0.00	14	4.71	0.47	4	5.00	0.00
Спец. бол. за болести зависности	2	4.50	0.71	3	4.33	0.58	4	5.00	0.00
ВМА	38	4.24	1.10	27	3.59	0.89	33	4.82	0.73
<b>УКУПНО</b>	<b>47</b>	<b>4.26</b>	<b>1.13</b>	<b>51</b>	<b>4.12</b>	<b>0.91</b>	<b>48</b>	<b>4.79</b>	<b>0.74</b>

На питање да ли им је болничко лечење у овој болници (због неке друге болести, а не COVID-19) било одложено због епидемиолошке ситуације, 9 пацијената (9,7%) је одговорило потврдно, а 13 испитаника (14%) да не зна (графикон 46). Већина испитаника (76%) је одговорила да нису доживели одлагање болничког лечења због епидемиолошке ситуације. На ово питање није одговорило 17 испитаника (15,5% од укупног броја).

Уочава се да је у 2020. години било око 4 пута веће учешће пацијената који су имали одлагање болничког лечења, при чему треба имати у виду да 3 болнице нису учествовале у истраживању.

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



Од 9 пацијената који су навели да им је лечење у болници било одложено због актуелне епидемиолошке ситуације, њих 4 је било у Војномедицинској академији. Одлагање болничког лечења су имала и 3 пацијента у УКЦС и по 1 пацијент у КБЦ „Звездара“ и Клиници „Др Лаза Лазаревић“ (табела 45).

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

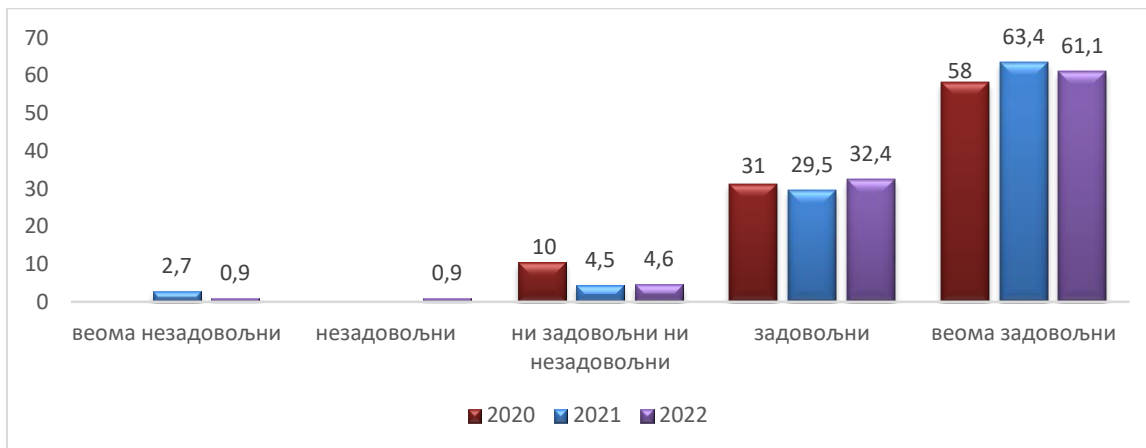
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		Не знам		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УКЦС	3	20.0	11	73.3	1	6.7	15	100,0
КБЦ „др Д. Мишовић“	0		1	20.0	4	80.0	5	100,0
КБЦ „Звездара“	1	14.3	5	71.4	1	14.3	7	100,0
Институт за ментално здравље	0		8	88.9	1	11.1	9	100,0
Клиника „Лаза Лазаревић“	1	8.3	10	83.3	1	8.3	12	100,0
Спец. бол. за болести зависности	0		6	75.0	2	25.0	8	100,0
ВМА	4	10.8	30	81.1	3	8.1	37	100,0
<b>УКУПНО</b>	<b>9</b>	<b>9.7</b>	<b>71</b>	<b>76.3</b>	<b>13</b>	<b>14.0</b>	<b>93</b>	<b>100,0</b>

- Задовољство болничким лечењем у целини**

Од 110 пацијената који су учествовали у анкети, 2 (1,8%) нису дала одговор на питање какво је у целини задовољство болничким лечењем, узимајући све напред наведене факторе који се тичу болничког лечења. Неопредељених (ни задовољни ни незадовољни) је било 4,6% (5 испитаника), 2% су били незадовољни (2 испитаника), док је 93,5% пацијената било задовољно или веома задовољно болничким лечењем које им је пружено (графикон 29).

Просечна оцена задовољства укупним болничким лечењем за све болнице је 4,52 (4,51 у претходној години).

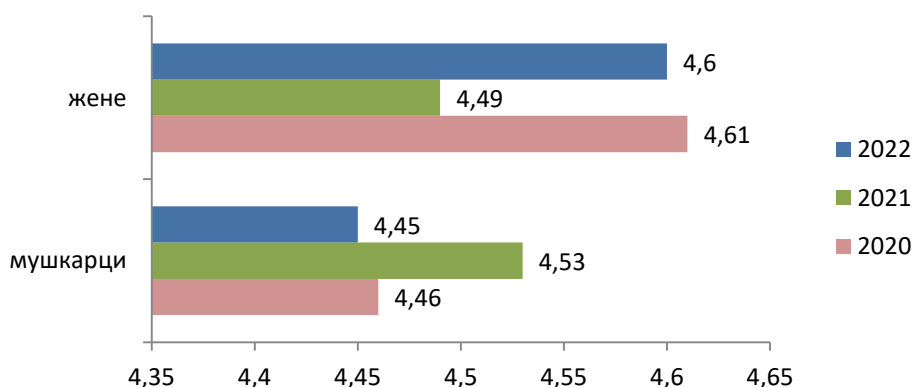
**Графикон 47. Задовољство корисника болничким лечењем у целини у болницама у Београду (%)**



- **Степен зависности посматраних варијабли**

У односу на опште задовољство корисника болничком здравственом заштитом уочене су разлике по полу пацијената. На ово питање је одговорило 50 жена и 58 мушкараца. Жене су задовољније болничким лечењем (просечна оцена 4,60) од мушкараца (просечна оцена 4,45), (графикон 30). Међутим, применом непараметарских статистичких тестова, установљено је да не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника болничким лечењем у односу на пол испитаника ( $H=2,017$ ,  $DF=1$ ,  $p=0,155$ ).

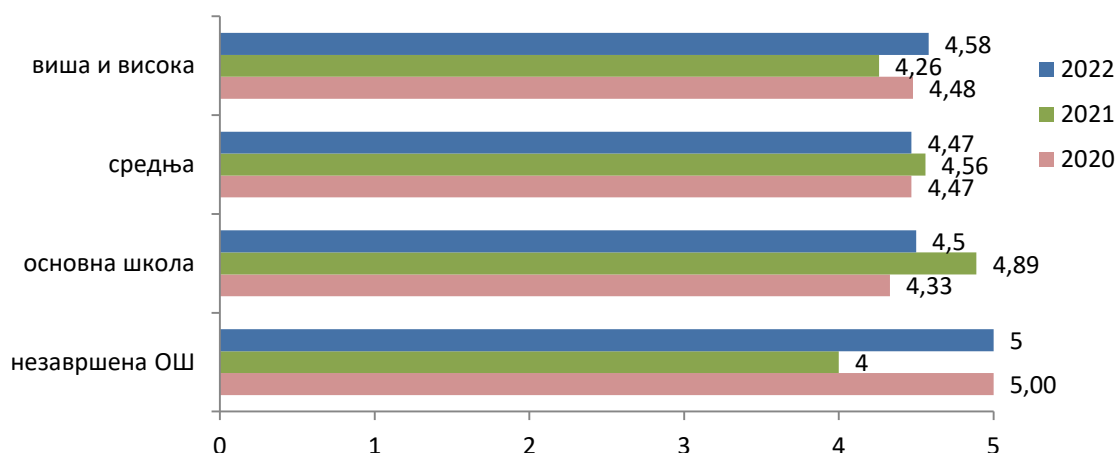
**Графикон 48. Просечна оцена задовољства у односу на пол испитаника**



У односу на школску спрему корисника, није установљена статистички значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом ( $F=0,630$ ,  $DF=3$ ,  $p=0,597$ ). Пацијенти са незавршеном основном школом (њих 3) су најзадовољнији (5,0), док су пацијенти са завршеном средњом школом најмање задовољни, просечна оцена 4,47 (графикон 31).

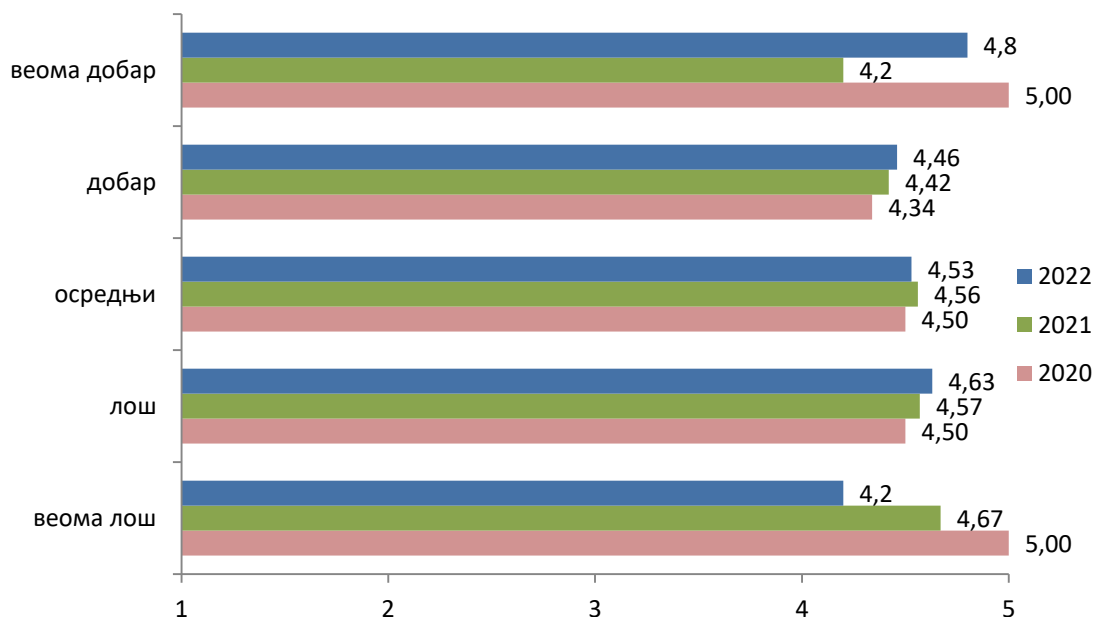


**Графикон 49. Просечна оцена задовољства у односу на школску спрему испитаника**



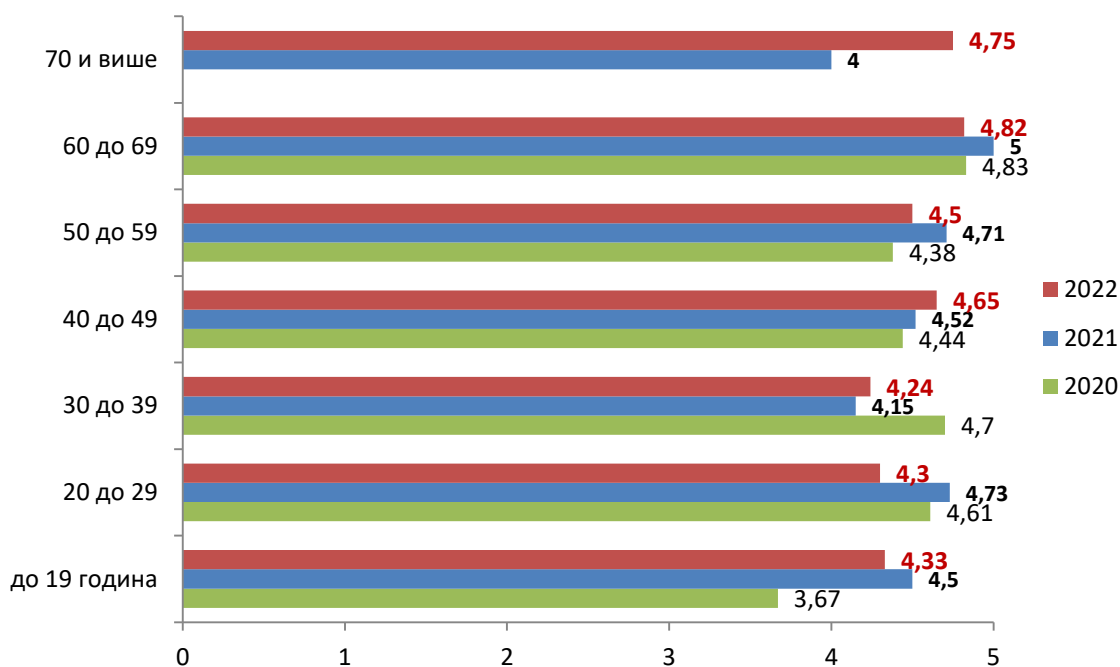
У односу на материјално стање корисника, уочава се да су болничком здравственом заштитом најмање задовољни пацијенти веома лошег материјалног стања, њих 5 (4,2), а најзадовољнији пацијенти са веома добрим материјалним стањем (10 испитаника) са просечном оценом 4,8 (графикон 32). Међутим, не постоји статистички значајна разлика у погледу степена задовољства испитаника у односу на материјално стање ( $F=0,742$ ,  $DF=4$ ,  $p=0,565$ ).

**Графикон 50. Просечна оцена задовољства болничким лечењем у односу на материјални положај испитаника**



Животна доб нема статистички значајан утицај на задовољство пацијената болничким лечењем ( $F=1,331$ ,  $DF=6$ ,  $p=0,251$ ). Најмање задовољни пацијенти су се налазили у добној групи од 30 до 39 година, док су најзадовољнији пацијенти стари 60 и више година (графикон 33).

Графикон 51. Просечна оцена задовољства у односу на старост испитаника



- **Рангирање болница према задовољству пацијената**

На питање о укупном задовољству болничким лечењем, узимајући у обзир све напред наведене аспекте болничке заштите, одговорило је 108 испитаника. Број испитаника је мањи од уобичајеног због епидемиолошке ситуације, делом због страха пацијената да користе здравствену заштиту, делом због примене противепидемијских мера (држање дистанце) и пријема мањег броја пацијената на болничко лечење.

У табели 46 рангиране су болнице према просечној оцени **на питање о укупном задовољству болничким лечењем. Приказане вредности треба узети са резервом због малог броја испитаника.** Уочава се да је просечна оцена веома висока у свим болницама и само у ВМА има вредност мању од 4,5 (табела 46). Пацијенти су најзадовољнији у КБЦ „Звездара“ (4,91) и Институту за ментално здравље (4,82), а најмање задовољни у ВМА (4,26). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству пацијената између психијатријских одељења у различитим болницама ( $F=1,913$ ,  $DF=6$ ,  $p=0,086$ ).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020		2021		2022		
	N	$\bar{x}$	N	$\bar{x}$	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС			20	4,75	14	4.64	0.50
КБЦ „др Д. Мишовић“					5	4.60	0.55
КБЦ „Звездара“					11	<b>4.91</b>	0.30
Институт за ментално здравље	8	4.75	18	4,72	11	4.82	0.60
Клиника «Др Лаза Лазаревић»	12	4.50	22	4,55	19	4.53	0.61
Спец. бол. за болести зависности	7	<b>4.86</b>	12	4,67	9	4.56	0.53
ВМА	40	<b>4.35</b>	40	<b>4,25</b>	39	<b>4.26</b>	0.91
Укупно	67	4.48	112	4,51	108	4.52	0.72

- **Коментари пацијената**

Пацијенти су имали могућност да у упитник упишу своје примедбе, похвале и предлоге за унапређење квалитета. Војномедицинска академија и УКЦС нису унели у базу података коментаре својих пацијената. У осталих 5 болница је 15 пацијента је дало свој коментар, односно 27% од 56 испитаника у пет болница. Сви коментари су били похвале на рад особља и установе, а наведена је једна примедба на хигијену болничких тоалета.

*„Похвале свим сестрама, докторима и другом особљу на третману кроз који сам прошао у овој установи“ (пацијент 34 године, Специјална болница за болести зависности“)*

*„Спремност сестара је веома задовољавајућа. Лекари су добри и веома успешни у лечењу и едукацији болесника“ (пацијенткиња 56 година, КБЦ „Звездара“)*

*„Хвала на свему“ (пацијент 41 година, КБЦ „др Драгиша Мишовић“).*

### **ЗАКЉУЧАК**

Испитивање задовољства пацијената болничким лечењем на психијатријским одељењима спроводи се од 2020. године. Међутим, због рада у условима епидемије заразне болести COVID-19, у претходне две године нису све болнице могле да спроведу анкетирање својих пацијената. У 2022. години анкету је први пут спровело свих 7 болница (Клиника за психијатрију Универзитетског клиничког центра Србије, Институт за ментално здравље, Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“, Специјална болница за болести зависности, ВМА и психијатријске болнице у КБЦ „Звездара“ и КБЦ „др Д. Мишовић“) са укупно 110 испитаника. Добијени резултати нису упоредиви са претходном годином, када је испитивање обавило 5 болница, без КБЦ „Звездара“ и КБЦ „др Д. Мишовић“.

**Мали број испитаника у спроведеном истраживању о задовољству корисника болничким лечењем на психијатријским одељењима, онемогућава адекватну статистичку обраду података, па приказане резултате по болницама треба разматрати са резервом.**

Већина испитаника (око 55%) су мушкарци, просечне старости око 44 године, са осредњим или добрим материјалним положајем и са завршеном средњом или вишом и високом школом. Између болница је установљена статистички значајна разлика у односу на наведене карактеристике испитаника, сем кад је у питању материјално стање. Највише испитаника мушког пола било је у Специјалној болници за болести зависности (100%), а женског пола у КБЦ „др Д. Мишовић“ (80%). У Специјалној болници за болести зависности (просечна старост 35 година) и Институту за ментално здравље (38 година) су били најмлађи испитаници, а најстарији у КБЦ „Звездара“ (65 година). Образовни статус испитаника је био најбољи у Институту за ментално здравље, а најнеповољнији у КБЦ „Звездара“.

Резултати су показали висок степен задовољства болничким лечењем у целини (око 93% испитаника се изјаснило да су задовољни или веома задовољни болничким лечењем), а просечна оцена задовољства је 4,52 (4,51 у претходној години).

**Пацијенти су најмање задовољни исхраном, а затим организацијом посета, с обзиром да су посете биле забрањене у време истраживања, као и хигијеном тоалета у болници, а најзадовољнији су радом медицинских сестара и радом лекара.**

Услугама и организацијом здравствене заштите током болничког лечења су најзадовољни пацијенти у КБЦ „Звездара“ за све испитиване аспекте, као и у Институту за ментално здравље (за обавештења приликом болничког пријема и отпуста, услуге дијагностике и терапије и организацију посета). У групи најзадовољних су и пацијенти Специјалне болнице за болести зависности за одржавање хигијене болесничке собе и хигијене тоалета, пацијенти Клинике „др Лаза Лазаревић“ за услуге исхране, а пацијенти КБЦ „др Д. Мишовић“ за услове смештаја. **Између болница је установљена статистички значајна разлика за услуге дијагностике и терапије, услове болничког смештаја, организацију посета и обавештења на болничком пријему.**

**Услуге исхране током боравка у болници** (укус и разноврсност хране, одговарајући режим исхране) су биле одличне или добре за 77%, а лоше и веома лоше за сваког деветог пацијената. Просечна оцена за услуге исхране је 3,99 (4,14 у претходној години) за све болнице, а највећу вредност има у КБЦ „Звездара“ (5,0) и Клиници Др Лаза Лазаревић“ (4,05), а најмању у Специјалној болници за болести зависности (3,67) и Институту за ментално здравље (3,83).

**Болнички смештај** (опремљеност собе и удобност кревета) је одличан или добар за 87%, док је за 2% пацијената лош. Просечна оцена на нивоу свих болница за болнички смештај је 4,42 (4,41 у претходној години) и има највећу вредност у КБЦ „Звездара“ (5,0) и КБЦ „др Драгиша Мишовић“ (4,6), а најмању вредност у Клиници „Др Лаза Лазаревић“ (3,89) и УКЦС (4,23).

**Одржавање хигијене болесничке собе** је било одлично или добро за 88,5%, а лоше за 4% пацијената. Просечна оцена за одржавање хигијене болесничких соба је 4,52 (4,48 у претходној години) и има вредности од 4,17 у Институту за ментално здравље и 4,40 у КБЦ „др Д. Мишовић“, до 4,67 у Специјалној болници за болести зависности и 5,0 у КБЦ „Звездара“.

**Одржавање хигијене тоалета** у болници је било одлично или добро за 75%, а лоше и веома лоше за 7% пацијената. Просечна оцена за одржавање хигијене тоалета је 4,17 (4,26 у претходној години) и има најмању вредност у КБЦ „др Д. Мишовић“ (3,0) и Клиници „др Лаза Лазаревић“ (3,89), а највећу вредност у КБЦ „Звездара“ (4,82) и Специјалној болници за болести зависности (4,56).

По мишљењу већине пацијената (око 94%), **организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије** током боравка у болници је одлична или добра, а само 4% сматра да је лоша или веома лоша. Просечна оцена за услуге дијагностике и терапије је 4,63 (4,68 у претходној години) за све болнице и креће се у распону од 4,18 у ВМА до 4,91 у КБЦ „Звездара“ и 5,0 у Институту за ментално здравље.

**Обавештења која су дата пацијенту приликом пријема у болницу** (право на сагласност на предложену процедуру, о дужностима пацијента на одељењу и начину приговора или жалби) су одлична и добра за 88%, а лоша и веома лоша за 6% пацијената. Просечна оцена за наведена обавештења је 4,61 (4,55 у претходној години) за све болнице, и има вредности од 4,4 у УКЦС и 4,6 у КБЦ „др Драгиша Мишовић“ до 5,0 у КБЦ „Звездара“ и Институту за ментално здравље.

У складу са епидемиолошком ситуацијом, у време спровођења анкете, биле су забрањене посете болесницима. Ипак, 74% испитаника је оценило **организацију посета** као одличну или добру, а 14% као лошу. Просечна оцена за организацију посета је 4,14 (4,02 у претходној години) и има најмању вредност у УКЦС (3,40) и КБЦ „др Д. Мишовић“ (3,6), а највећу у Институту за ментално здравље (4,83).

Већина пацијената (93%) сматра да су **обавештења која су добила приликом отпуста из болнице** (о режиму исхране, личној хигијени, начину живота, о контролама и сл.) одлична или добра, а само 2% мисли да су лоша. Просечна оцена за ова обавештења

је 4,67 (4,73 у претходној години) и има вредности од 4,32 у ВМА до 4,91 у Институту за ментално здравље и 5,0 у КБЦ „Звездара“.

Скоро сви пацијенти са психијатријских одељења су задовољни или веома задовољни радом лекара у целини (99%) и медицинских сестара (98%). Иако су лекари и медицинске сестре најбоље оцењени у КБЦ „Звездара“ и Институту за ментално здравље, **статистички значајна разлика између болница је установљена само за чекање на медицинску сестру код хитне потребе и успешност лечења лекара.**

**Љубазност медицинских сестара** је одлична или добра за 96% пацијената, а није било испитаника који имају лоше мишљење Овај аспект сестринског рада је оцењен просечном оценом 4,73 (4,80 у претходној години) на нивоу свих болница, а има вредности од 4,60 у УКЦС и 4,63 у ВМА до 4,82 у Институту за ментално здравље и 5,0 у КБЦ „Звездара“.

**Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе** је одлично или добро за 98%, а ни добро ни лоше за 2% испитаника. Просечна оцена за овај сегмент сестринског рада је 4,82 (4,81 у претходној години), а креће се у распону од 4,67 у ВМА и 4,71 у УКЦС до 5,0 у КБЦ „Звездара“, Институту за ментално здравље и Специјалној болници за болести зависности.

Пацијенти су у незнатно мањем степену задовољни **објашњењима процедура**, тестова и третмана која су добијали од медицинских сестара (93% пацијената је дало оцену одлично или добро, а 1% лоше). Просечна оцена је 4,69 (4,75 у претходној години) за све болнице и има вредности од 4,47 у УКЦС и 4,51 у ВМА до 5,0 у КБЦ „Звездара“ и Институту за ментално здравље

**Сестринску негу у целини** само је 3% испитаника оценило као ни добру ни лошу, а 97% као одличну или добру. Просечна оцена је веома висока, 4,78 (4,81 у претходној години), и има вредности од 4,66 у ВМА и 4,73 у УКЦС до 5,0 у КБЦ „Звездара“.

Од лекарских особина, најбоље је оцењена **љубазност према пацијентима**. Овај аспект лекарског рада око 94% испитаника сматра одличним или добрим, а 1% лошим. Просечна оцена за љубазност лекара је 4,76 (4,80 у претходној години) за ниво свих болница и има вредности од 4,64 у УКЦС и 4,67 у Специјалној болници за болести зависности до 5,0 у КБЦ „Звездара“. **Лекарска објашњења** су добила оцену 4,64 (4,75 у претходној години) за ниво свих болница, а од 4,40 у КБЦ „др Д. Мишовић“ и 4,51 у ВМА до 4,82 у КБЦ „Звездара“ и 4,91 у Институту за ментално здравље.

Пацијенти су најмање оцене дали за лекарску способност дијагностике и успешност у лечењу. **Успешност лекара у лечењу** оцењена је оценом 4,62 (4,69 у претходној години) за ниво свих болница и има вредност од 4,20 у КБЦ „др Драгиша Мишовић“ и 4,37 у ВМА до 4,82 у Институту за ментално здравље и 5,0 у КБЦ „Звездара“. Лекарска **способност дијагностиковања** здравствених проблема пацијената има просечну оцену 4,63 (4,65 у претходној години) за ниво свих болница, од 4,44 у ВМА и 4,62 у УКЦС до 4,82 у Институту за ментално здравље и 5,0 у КБЦ „Звездара“.

**Спремност лекара да одговарају на питања** пацијената има просечну оцену 4,68 (4,63 у претходној години) за ниво свих болница, а креће се у распону од 4,55 у ВМА и 4,56 у Специјалној болници за болести зависности, до 4,82 у Институту за ментално здравље и 5,0 у КБЦ „Звездара“.

**Опште задовољство услугама лекара** је добило изузетно високу оцену 4,77 (4,75 у претходној години), од 4,66 у ВМА и 4,78 у Специјалној болници за болести зависности до 4,91 у Институту за ментално здравље и 5,0 у КБЦ „Звездара“.

На питање о **коришћењу клиничког пута** у њиховом болничком лечењу одговорило је само 63 испитаника у анкети (57%). Војномедицинска академија није у анкетном упитнику користила ово питање. Трећина пацијента (23 или 36,5%) сматра да је у њиховом лечењу коришћен клинички пут, док је 15 пацијената (24%) дало негативан одговор, а 25 (40%) је одговорило да не зна. У Институту за ментално здравље око 90% пацијената је навело да је у њиховом лечењу коришћен клинички пут. У осталим болницама је знатно мање учешће пацијената који су дали потврдан одговор. Око 60% пацијената у Клиници „Др Лаза Лазаревић“ и УКЦС не зна да ли је у њиховом лечењу коришћен клинички пут, а постоји статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о коришћењу клиничког пута између различитих болница.

У анкети је испитивана 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**, скоро половина испитаника (42%) је навела да се не односи на њих, а још 14,5% није одговорило на ово питање. Од 48 пацијената који су дали потврдан одговор, 90% је оценило да је њихово болничко лечење било одлично, а још 6% да је било добро, а 2 испитаника су сматрали да је било лоше. Просечна оцена за услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19, за ниво свих болница износи 4,79.

Од 9 пацијената (9,7%) који су навели да им је лечење у болници било одложено због актуелне епидемиолошке ситуације, њих 4 је било у Војномедицинској академији, 3 у УКЦС, а по 1 у Клиници „Др Лаза Лазаревић“ и КБЦ „Звездара“.

Иако су резултати анкете показали да су жене задовољније болничким лечењем на психијатријским одељењима од мушкараца, није установљена статистички значајна разлика у степену задовољства у односу на пол, као ни у односу на старост испитаника, школску спрему и материјални положај.

**Болничким лечењем у целини** на психијатријским одељењима су најмање задовољни (али са високим оценама) пацијенти у ВМА (4,25) и Клиници за психијатријске болести „др Лаза Лазаревић“ (4,53), а најзадовољнији су пацијенти у КБЦ „Звездара“ (4,91), и Институту за ментално здравље (4,82), али не постоји статистички значајна разлика између болница. Приликом тумачења ових резултата треба нагласити да постоје велике разлике између болница у величини, кадровској обезбеђености, опремљености, врсти обољења која се у њима доминантно лече и др.

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

*Висок степен незадовољства 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, као и спремност лекара да одговарају на питања пацијената.*

*Нешто лошије је оцењена и успешност лекара у лечењу, што је очекивано имајући у виду да су психијатријска обољења хроничног карактера и захтевају дуготрајно лечење.*

*Истиче се да у већини сегмената болничког рада није установљена статистички значајна разлика између болница. Међутим, у наредним истраживањима треба повећати број испитаника, како би се добила поузданија и прецизнија слика о задовољству корисника болничким лечењем на психијатријским одељењима.*