



**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА  
БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ  
У БЕОГРАДУ У 2022. ГОДИНИ  
(НИВО УСТАНОВЕ)**

Београд, јул 2023. године

**Наручилац задатка:**

Министарство здравља Републике Србије

**Обрађивач:**

Градски завод за јавно здравље, Београд

**Директор Завода:**

*М сци.мед. др Гордана Тамбурковски*

**Помоћница директора:**

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

**Носилац задатка:**

*Центар за анализу, планирање и организацију здравствене заштите*

**Аналізу припремила:**

*др Кристина Павлекић*

**Учесници у задатку:**

*Данијела Куљанин, вмс  
Рајко Терзић, програмер*

## САДРЖАЈ

<b>Увод</b>	4
<b>Резултати</b>	6
Карактеристике испитаника и стопа одговора	6
Услуге и организација здравствене заштите током болничког лечења	14
Сестринска нега болесника	34
Однос лекара према пацијенту	45
Коришћење клиничких путева током болничког лечења	59
Коришћење болничке заштите у условима епидемије COVID -19	61
Задовољство болничким лечењем у целини	65
Степен зависности посматраних варијабли	66
Рангирање болница према задовољству пацијената	68
Компарација болничких одељења	72
Коментари пацијената	75
<b>Закључак</b>	76

## 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.

Због епидемије заразне болести Ковид-19, од 2020. године промењена је методологија испитивања у више аспеката. Уместо јединственог термина у коме су све здравствене установе у Србији спроводиле анкету, од 2020. године су болнице изводиле анкету у децембру у термину који им организационо највише одговара, уз примену свих прописаних противепидемијских мера.

Такође, за разлику од претходних година, од 2020. године унос података су обављале здравствене установе (од 2021. године у базу података у Сервису јавног здравља), док је обраду података као и раније радио Градски завод за јавно здравље Београд.

Од 2020. године испитивање задовољства се обавља и у педијатријским и психијатријским болницама, тако да је у Београду било предвиђено да се анкета обави у 26 болница (све болнице осим Института за неонатологију). У 2020. години 7 болница било изјаснило да због епидемиолошке ситуације није у могућности да обави анкету о задовољству својих корисника болничким услугама (Универзитетски клинички центар Србије, КБЦ „Звездара“, КБЦ „Земун“, КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, Институт за реуматологију, Институт за медицину рада Србије „Др Драгомир Карајовић“ и Завод за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију „Проф. др Цветко Брајовић“), а у 2021. години 3 установе (Специјална болница за интерне болести Младеновац, Институт за медицину рада Србије „Др Драгомир Карајовић“ и Завод за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију „Проф. др Цветко Брајовић“).

У 2022. години анкета је спроведена, уз примену свих противепидемијских мера, у периоду од 21. до 25. новембра у свим болницама, сем у Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију „Проф. др Цветко Брајовић“, где је, у периоду спровођења анкете, стационар био затворен због реновирања.

Задовољство пацијената болничким лечењем је испитивано у оквиру шест медицинских делатности: интерна медицина (пулмологија, кардиологија, алергологија и имунологија, гастроентерологија, хематологија, инфективне болести, ендокринологија, нефрологија, реуматологија, неурологија, дерматовенерологија, пнеумофтизиологија и конзервативна онкологија); хирургија (општа хирургија, грудна хирургија, ортопедија, трауматологија, кардиоваскуларна хирургија, неурохирургија, урологија, офталмологија, ОРЛ, максилофацијална хирургија, оперативна онкологија и пластична и реконструктивна хирургија); гинекологија и акушерство, рехабилитација, психијатрија и педијатрија.

У дечјим болницама за децу млађу од 15 година упитник је попуњавао родитељ или пратилац детета, а деца старија од 15 година су сама попуњавала упитник.

## Инструмент за процену задовољства

За испитивање задовољства корисника болничким лечењем од 2020. године коришћен је измењен 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 потпитања и знатно је скраћен у односу на претходни период. Такође додата су 2 нова питања која се односе на коришћење болничке заштите везано за епидемију болести COVID-19. 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 била је усмерена на услуге болничког лечења у вези болести COVID-19, док се
- ✓ 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.

Такође је промењена и мерна скала у упитнику, тако да је до 2020. године коришћена петостепена скала са вредностима од 1 – веома незадовољан, до 5 – веома задовољан. Од 2020. године у упитнику се користи, такође петостепена скала, али с вредностима од 1 - веома лоше, до 5 – одлично.

Војномедицинска академија је за испитивање задовољства својих корисника користила неизмењен „стари“ упитник, па није могуће направити поређења за све аспекте задовољства са осталим болницама у Београду.

## Аналитички 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.

У анализи су приказани подаци збирно за ниво свих болница, као и по појединачним болницама. Збирни подаци обухватају десетогодишњи период, од 2013. до 2022. године, док подаци по установама обухватају период од 2020. до 2022. године. Приликом тумачења приказаних резултата, треба имати у виду да резултати за 2020. годину нису упоредиви са другим годинама јер су из Истраживања изостале највеће здравствене установе у Београду, а у установама које су учествовале забележен је мали број испитаника. С тога се у анализи најчешће пореде 2021. и 2022. година.

## Циљ процене задовољства

Циљ ове процене јесте утврђивање стручних и искуствених параметара за праћење квалитета рада болница кроз одговоре пацијената на питања садржана у стандардизованом упитнику, како би се обезбедила ефикасна, квалитетна и рационална здравствена заштита пацијента у оквиру одрживог развоја болничке здравствене заштите и у интересу корисника.

## РЕЗУЛТАТИ

Резултати испитивања задовољства корисника болничким лечењем обухватају дистрибуцију фреквенција на укупном нивоу, појединачно по болницама, као и тестирање социјално-економских одредница здравља које су утицале на задовољство.

### • Карактеристике испитаника

У болницама у Београду које су учествовале у испитивању задовољства корисника, у време спровођења анкете, са болничког лечења отпуштено је 4.487 пацијената. Анкетни упитник је узело 3.476 пацијената, а враћених попуњених упитника је било 2.876 (64,1% у односу на број отпуштених пацијената). Стопа одговора учесника у анкети (број анкетираних у односу на број пацијената којима су подељени упитници) била је 82,7% (Графикон 1).

На графикону 1. приказане су стопе одговора у периоду 2013-2021. године без ВМА, због тога што нема података потребних за рачунање стопе одговора у ВМА за све године посматраног периода. Десетогодишњи тренд оба показатеља је опадајући, без статистичке значајности ( $p=0,452$  у односу на број испитаника који су узели упитник, и  $p=104$  у односу на број отпуштених пацијената).



Посматрано по болницама, стопа одговора у односу на број подељених упитника је највећа и износи 100% у чак 13 болница (Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, Универзитетској дечјој клиници, Институту за онкологију и радиологију Србије, Институту за ментално здравље, Институту за реуматологију, Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“, Специјалној болници за болести зависности, Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“, Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, Специјалној болници за интерне болести Лазаревац и Институту за медицину рада Србије), али напомињемо да су све болнице, осим Института за онкологију и радиологију Србије и Института за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, са веома малим бројем испитаника. У

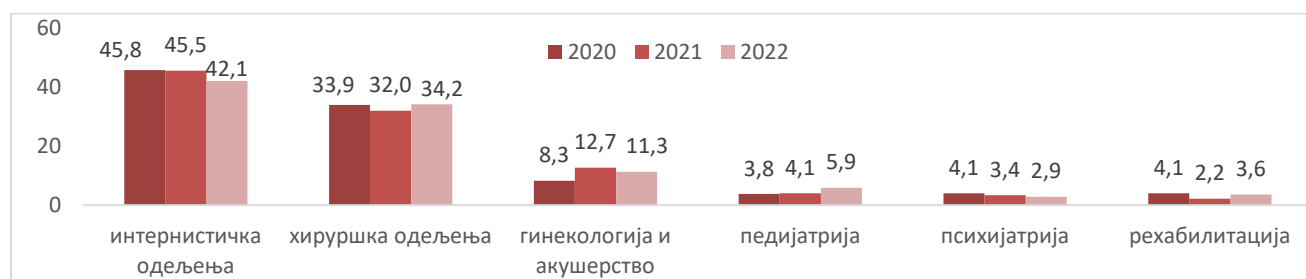
КБЦ „Звездара“, КБЦ „Земун“ и Институту за ортопедију „Бањица“ стопа одговора је била изнад 95%, док је мање од 50% враћених упитаника само у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (47,6%) и Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др Вукан Чупић“ (Табела 1). Највећи број анкетираних пацијената био је у УКЦС (697 или 24% од укупног броја без ВМА, или 19% од укупног броја са ВМА) и ВМА (24%). Истиче се да је у чак 8 болница број испитаника био мањи од 20. Овако мали број испитаника онемогућава адекватну статистичку обраду података.

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број отпуштених пацијената	Број подељених упитника	Број испитаника (попуњених упитника)	Стопа одговора у односу на број подељених упитника (%)	Стопа одговора у односу на број отпуштених пацијената (%)
УКЦС	1442	1004	697	69,4	48,3
КБЦ „Мишовић“	431	336	303	90,2	70,3
КБЦ „Звездара“	351	320	316	98,8	90,0
КБЦ „Земун“	304	270	263	97,4	86,5
КБЦ „Бежанијска коса“	207	145	111	76,6	53,6
ИКВБ „Дедиње“	106	106	106	100,0	100,0
ГАК „Народни фронт“	235	235	169	71,9	71,9
УДК	156	71	71	100,0	45,5
Инс. за мајку и дете	401	200	98	49,0	24,4
Кл. за неурол. и психиј.	25	21	10	47,6	40,0
ИОРС	334	334	334	100,0	100,0
Инс. за ментално здравље	12	12	12	100,0	100,0
Инс. за реуматологију	37	37	37	100,0	100,0
СБ за ЦВБ „Свети Сава“	104	52	44	84,6	42,3
Кл. „Л. Лазаревић“	22	19	19	100,0	86,4
ИО „Бањица“	121	119	115	96,6	95,0
СБ Младеновац	45	45	28	62,2	62,2
СБ за болести зависности	9	9	9	100,0	100,0
Инс. за рехабилитацију	85	85	78	91,8	91,8
Кл. за рехаб. „М. Зотовић“	20	20	20	100,0	100,0
СБ за цер. парализу	10	9	9	100,0	90,0
СБ за орт. протетику	7	7	7	100,0	100,0
СБ Лазаревац	11	8	8	100,0	72,7
Инс. за медицину рада	12	12	12	100,0	100,0
<b>УКУПНО без ВМА</b>	<b>4487</b>	<b>3476</b>	<b>2876</b>	<b>82,7</b>	<b>64,1</b>
ВМА	888	888	888	100,0	100,0
<b>УКУПНО</b>	<b>5375</b>	<b>4364</b>	<b>3764</b>	<b>86,3</b>	<b>70,0</b>

У односу на област/грану медицине, уколико се занемари КБЦ „Бежанијска коса“ која није доставила податке по одељењима, међу испитаницима најзаступљенији су били пацијенти са интернистичких (42%), хируршких (34%) и гинеколошких одељења (11%), а најмање заступљени пацијенти са одељења психијатрије и рехабилитације (Графикон 2). Није могуће направити поређење са претходним годинама с обзиром на разлике у броју и намени установа које су учествовале у истраживању од 2020. године.

**Графикон 2. Структура испитаника према болничком одељењу на коме су лечени (%)**



Између различитих болница установљена је статистички високо значајна разлика у заступљености испитаника са различитих болничких одељења, што је и очекивано с обзиром на различиту делатност болница.

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

Одељење	Интернистичко		Хируршко		Гинек. и акушерство		Рехабилитација		Психијатрија		Педијатрија		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
<b>ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА</b>														
УКЦС	315	45,2	277	39,7	90	12,9	0		15	2,2	0		697	100,0
КБЦ „Мишовић“	55	18,2	120	39,6	97	32,0	0		5	1,7	26	8,6	303	100,0
КБЦ „Звездара“	144	45,6	110	34,8	29	9,2	0		11	3,5	22	7,0	316	100,0
КБЦ „Земун“	109	41,4	92	35,0	39	14,8	0		0		23	8,7	263	100,0
КБЦ „Божанијска коса“	60	54,1	51	45,9	0		0		0		0		111	100,0
ИКВБ „Дедиње“	45	42,5	61	57,5	0		0		0		0		106	100,0
ГАК „Народни фронт“	0		0		169	100,0	0		0		0		169	100,0
УДК	0		33	46,5	0		0		0		38	53,5	71	100,0
Инс. за мајку и дете	0		0		0		0		0		98	100,0	98	100,0
Кл. за неурол. и психиј.	0		0		0		0		0		10	100,0	10	100,0
ИОРС	287	85,9	41	12,3	0		0		0		6	1,8	334	100,0
Инс. за ментално здравље	0		0		0		0		12	100,0	0		12	100,0
Инс. за реуматологију	37	100,0	0		0		0		0		0		37	100,0
СБ за ЦВБ „Свети Сава“	44	100,0	0		0		0		0		0		44	100,0
Кл. „Л. Лазаревић“	0		0		0		0		19	100,0	0		19	100,0
ИО „Бањица“	0		115	100,0	0		0		0		0		115	100,0
СБ Младеновац	28	100,0	0		0		0		0		0		28	100,0
СБ за болести зависности	0		0		0		0		9	100,0	0		9	100,0
Инс. за рехабилитацију	0		0		0		78	100,0	0		0		78	100,0
Кл. за рехаб. „М. Зотовић“	0		0		0		20	100,0	0		0		20	100,0
СБ за цер. парализу	0		0		0		9	100,0	0		0		9	100,0
СБ за орт. протетику	0		0		0		7	100,0	0		0		7	100,0
СБ Лазаревац	8	100,0	0		0		0		0		0		8	100,0
Инс. за мед. рада	12	100,0	0		0		0		0		0		12	100,0
ВМА	441	49,7	388	43,7	0		20	2,3	39	4,4	0		888	100,0
<b>УКУПНО</b>	<b>1585</b>	<b>42,1</b>	<b>1288</b>	<b>34,2</b>	<b>424</b>	<b>11,3</b>	<b>134</b>	<b>3,6</b>	<b>110</b>	<b>2,9</b>	<b>223</b>	<b>5,9</b>	<b>3764</b>	<b>100,0</b>

Напомена: Фишеров тест,  $p=0.000$



Од 3.764 испитаника, податке о полу није навело 16 или 0,4%. Као и ранијих година, у анкети је учествовало више пацијената женског (56%), него мушког пола (44%), што се објашњава обухватом пацијенткиња са гинеколошких и акушерских одељења, као и мајки пратиља хоспитализоване деце (табела 3). Методолошким упутством је предвиђено да пратиоци болесника млађег од 15 година, уписују пол и старост детета, али су неки родитељи уписивали своје податке.

У односу на пол анкетираних пацијената установљена је статистички високо значајна разлика између болница ( $\chi^2=273,389$ ,  $DF=24$ ,  $p<0,001$ ).

Највећа заступљеност жена, уз ГАК „Народни фронт“, била је у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (90,0%), Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (88,9%), а затим у Специјалној болници за интерне болести Лазаревац (87,5%), док је највеће учешће мушкараца забележено у Специјалној болници за болести зависности (100%) и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (85,7%).

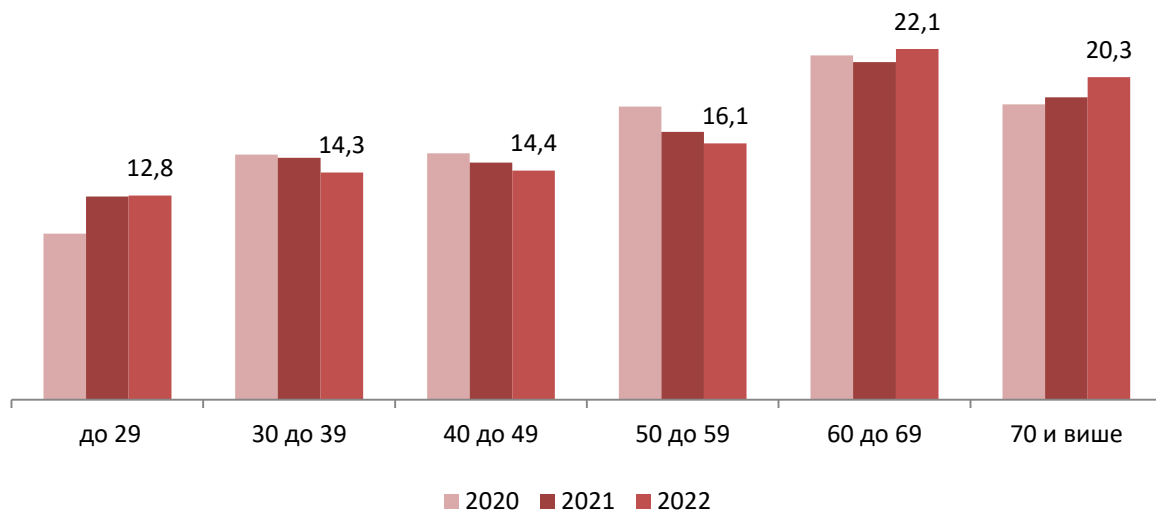
**Табела 3. Дистрибуција испитаника према полу по болницама, 2022. година**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Мушки пол		Женски пол		Укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС	320	45,9%	377	54,1%	697	100,0
КБЦ „Мишовић“	105	34,7%	198	65,3%	303	100,0
КБЦ „Звездара“	149	47,2%	167	52,8%	316	100,0
КБЦ „Земун“	122	46,4%	141	53,6%	263	100,0
КБЦ „Бежанијска коса“	45	40,5%	66	59,5%	111	100,0
ИКВБ „Дедиње“	72	67,9%	34	32,1%	106	100,0
ГАК „Народни фронт“			169	<b>100,0%</b>	169	100,0
УДК	25	35,2%	46	64,8%	71	100,0
Инс. за мајку и дете	32	32,7%	66	67,3%	98	100,0
Кл. за неурол. и психиј.	1	10,0%	9	90,0%	10	100,0
ИОРС	110	32,9%	224	67,1%	334	100,0
Инс. за ментално здравље	5	41,7%	7	58,3%	12	100,0
Инс. за реуматологију	11	29,7%	26	70,3%	37	100,0
СБ за ЦВБ „Свети Сава“	27	61,4%	17	38,6%	44	100,0
Кл. „Л. Лазаревић“	10	52,6%	9	47,4%	19	100,0
ИО „Бањица“	58	50,4%	57	49,6%	115	100,0
СБ Младеновац	14	50,0%	14	50,0%	28	100,0
СБ за болести зависности	9	<b>100,0%</b>			9	100,0
Инс. за рехабилитацију	32	41,0%	46	59,0%	78	100,0
Кл. за рехаб. „М. Зотовић“	6	30,0%	14	70,0%	20	100,0
СБ за цер. парализу	1	11,1%	8	88,9%	9	100,0
СБ за орт. протетику	6	85,7%	1	14,3%	7	100,0
СБ Лазаревац	1	12,5%	7	87,5%	8	100,0
Инс. за мед. рада	6	50,0%	6	50,0%	12	100,0
ВМА	484	55,5%	388	44,5%	872	100,0
<b>УКУПНО</b>	<b>1651</b>	<b>44,1%</b>	<b>2097</b>	<b>55,9%</b>	<b>3748</b>	<b>100,0</b>

Просечна старост анкетираних пацијената била је 52,1 година (претходне године 51,7). На ово питање није одговорило 265 испитаника (7% од укупног броја).

Као и претходних година, највише пацијената је било у добној групи од 60 до 69 година (22,1%), затим старијих од 70 (20,3%), (графикон 3). Није могуће направити адекватно поређење са претходним годином с обзиром на разлике у броју и намени установа које су учествовале у истраживању од 2020. године, као ни са периодом пре 2020. године због значајних разлика у методологији.

**Графикон 3. Структура испитаника према старости (%)**



Установљена је статистички високо значајна разлика у просечној старости испитаника у различитим болницама ( $p < 0,001$ ). Најмлађи анкетирани испитаници били су у Универзитетској дечјој клиници и Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (просечна старост око 23 године) и Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (око 27 година). Очигледно је да су у педијатријским установама поједини родитељи попуњавали своју старост, док су други уписивали старост деце (како је и предвиђено методолошким упутством), те отуда и приказана разлика у просечној старости.

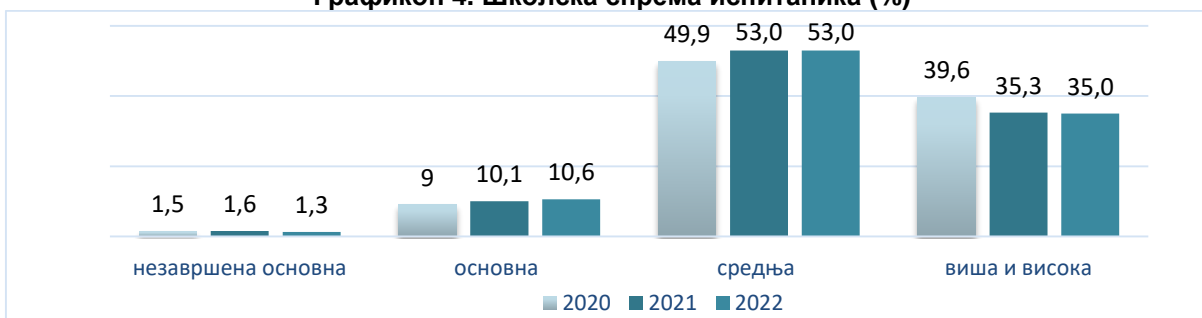
Највећа просечна старост пацијената забележена је у Специјалној болници за интерне болести Лазаревац (80 година), као и у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (око 66 година) и Специјалној болници за ортопедску протетику, Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ и Институту за рехабилитацију (око 65 година), (Табела 4).

Табела 4. Просечна старост испитаника по здравственим установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020. година		2021. година		2022. година	
	Број испитаника	просек	Број испитаника	просек	Број испитаника	просек
УКЦС			807	53,56	604	55,41
КБЦ „Мишовић“			86	39,12	303	44,24
КБЦ „Звездара“			204	54,09	276	54,16
КБЦ „Земун“			226	54,19	259	52,38
КБЦ „Бежанијска коса“	58	55,55	39	61,82	111	60,84
ИКВБ „Дедиње“	55	64,78	108	63,79	98	65,92
ГАК „Народни фронт“	124	35,17	167	33,34	158	38,46
УДК	42	31,29	46	<b>4,07</b>	66	<b>22,85</b>
Инс. за мајку и дете	39	<b>30,51</b>	31	21,71	81	23,19
Кл. за неурол. и психиј.	7	40,14	16	29,56	8	26,63
ИОРС	244	56,70	283	56,16	284	56,72
Инс. за ментално здравље	8	31,88	15	36,40	11	38,09
Инс. за реуматологију			39	57,77	37	53,97
СБ за ЦВБ „Свети Сава“	31	63,84	36	65,47	43	65,00
Кл. „Л. Лазаревић“	10	37,50	17	36,82	19	42,00
ИО „Бањица“	28	63,11	94	52,45	99	54,38
СБ Младеновац					28	66,39
СБ за болести зависности	8	37,75	10	36,60	7	34,71
Инс. за рехабилитацију	35	65,34	24	68,33	69	65,52
Кл. за рехаб. „М. Зотовић“	5	15,60*	17	44,76	16	58,50
СБ за цер. парализу	11	32,27	12	33,83	8	31,13
СБ за орт. протетику	6	68,00	13	69,38	7	64,57
СБ Лазаревац	4	<b>76,75</b>	11	<b>74,09</b>	7	<b>80,29</b>
Инс. за мед. рада					12	54,42
ВМА	794	53,98	722	53,79	888	52,84
<b>УКУПНО</b>	<b>1524</b>	<b>52,34</b>	<b>3023</b>	<b>51,74</b>	<b>3499</b>	<b>52,07</b>

Када је у питању образовање испитаника, 53% је имало средњу стручну спрему, 35% вишу и високу, 10,6% је завршило само основну школу, а скоро 1,3% није имало завршено основно школско образовање, јако слично резултатима из 2021. године (Графикон 4).

Графикон 4. Школска спрема испитаника (%)



Установљена је статистички високо значајна разлика у односу на школску спрему испитаника између различитих болница ( $p < 0,001$ ). Највеће учешће пацијената са незавршеном основном школом је било у Специјалној болници за интерне болести Лазаревац (50%) и Специјалној болници за болести зависности (11,1%), док ових пацијената није било у 8 болница (табела 5).

**Табела 5. 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	6	0,9	81	11,8	375	54,7	223	32,6	<b>685</b>	100,0
КБЦ „Мишовић“	5	1,7	29	9,7	142	47,7	122	40,9	<b>298</b>	100,0
КБЦ „Звездара“	11	3,5	41	13,1	175	55,7	87	27,7	<b>314</b>	100,0
КБЦ „Земун“	1	0,4	27	10,3	147	56,3	86	33,0	<b>261</b>	100,0
КБЦ „Бежанијска коса“	4	3,6	16	14,5	59	53,6	31	28,2	<b>110</b>	100,0
ИКВБ „Дедиње“	1	1,0	12	11,4	58	55,2	34	32,4	<b>105</b>	100,0
ГАК „Народни фронт“	1	0,6	8	4,8	75	44,9	83	49,7	<b>167</b>	100,0
УДК	1	1,4	8	11,4	34	48,6	27	38,6	<b>70</b>	100,0
Инс. за мајку и дете	4	4,3	9	9,6	32	34,0	49	<b>52,1</b>	<b>94</b>	100,0
Кл. за неурол. и психиј.	0		3	30,0	5	50,0	2	20,0	<b>10</b>	100,0
ИОРС	4	1,2	33	10,3	174	54,2	110	34,3	<b>321</b>	100,0
Инс. за ментално здравље	0		0		6	50,0	6	50,0	<b>12</b>	100,0
Инс. за реуматологију	0		8	21,6	23	62,2	6	16,2	<b>37</b>	100,0
СБ за ЦВБ „Свети Сава“	1	2,3	5	11,4	28	63,6	10	22,7	<b>44</b>	100,0
Кл. „Л. Лазаревић“	0		2	10,5	12	63,2	5	26,3	<b>19</b>	100,0
ИО „Бањица“	2	1,9	20	18,9	57	53,8	27	25,5	<b>106</b>	100,0
СБ Младеновац	1	3,6	7	25,0	16	57,1	4	14,3	<b>28</b>	100,0
СБ за болести зависности	1	11,1	1	11,1	5	55,6	2	22,2	<b>9</b>	100,0
Инс. за рехабилитацију	1	1,3	16	20,8	41	53,2	19	24,7	<b>77</b>	100,0
Кл. за рехаб. „М. Зотовић“	0		5	25,0	11	55,0	4	20,0	<b>20</b>	100,0
СБ за цер. парализу	0		1	11,1	6	66,7	2	22,2	<b>9</b>	100,0
СБ за орт. протетику	0		0		6	<b>85,7</b>	1	14,3	<b>7</b>	100,0
СБ Лазаревац	4	<b>50,0</b>	2	25,0	2	<b>25,0</b>	0		<b>8</b>	100,0
Инс. за мед. рада	0		6	<b>50,0</b>	6	50,0	0		<b>12</b>	100,0
ВМА	2	0,2	54	6,1	471	53,3	356	40,3	<b>883</b>	100,0
<b>УКУПНО</b>	<b>50</b>	<b>1,3</b>	<b>394</b>	<b>10,6</b>	<b>1966</b>	<b>53,0</b>	<b>1296</b>	<b>35,0</b>	<b>3706</b>	<b>100,0</b>

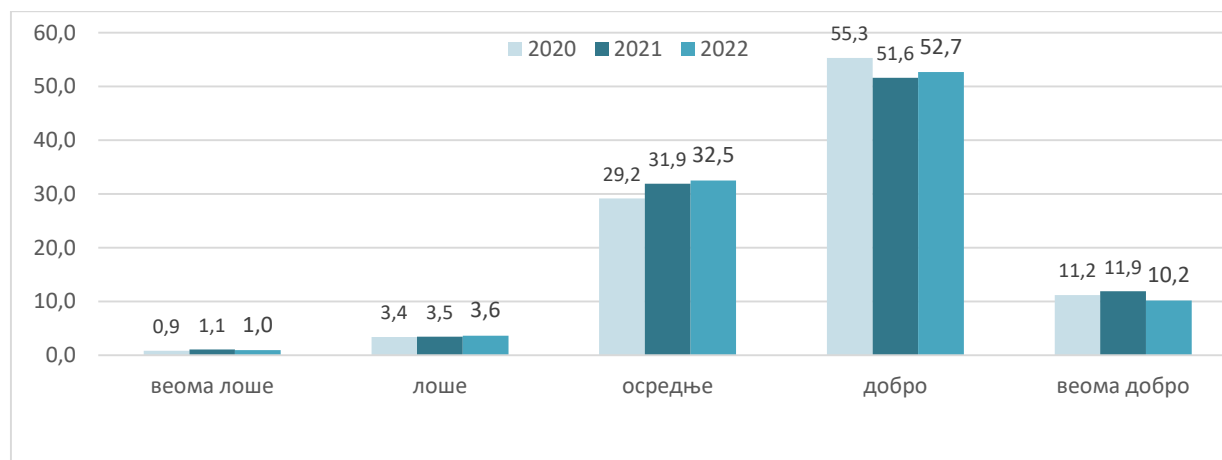
Највеће учешће пацијената који су завршили само основну школу је било у Институту за медицину рада Србије (50%) и Клиници за неурологију и психијатрију (30%), док ових пацијената није било у Институту за ментално здравље и Специјалној болници за ортопедску протетику. Пацијенти са средњим школским образовањем у скоро свим болницама представљају доминантну групу, а највише их је било у Специјалној болници за ортопедску протетику (85,7%). Око половине пацијената је било са вишом и високом школом у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (52,1%), Институту за ментално здравље (50%) и ГАК „Народни фронт“ (49,7%), док у Институту за медицину рада

Србије и Специјалној болници за интерне болести Лазаревац није било ниједног испитаника са вишом или високом школом.

Образовни статус испитаника је био најбољи у Институту за ментално здравље, ГАК „Народни фронт“, Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије и Војномедицинској академији, док је најнеповољнији у Специјалној болници за интерне болести Лазаревац, а затим у Институту за медицину рада Србије.

Највећи број испитаника је свој материјални положај оценио као добар (52,7%), или осредњи, 32,5%, док га је веома добрим оценило 10,2% испитаника. Укупно је 4,6% анкетираних оценило да је њихов материјални положај лош или веома лош, исто као и у 2021. години (Графикон 5).

**Графикон 5. Материјални положај испитаника (%)**



Установљена је статистички високо значајна разлика у дистрибуцији испитаника према материјалном положају по болницама ( $p < 0,001$ ).

Највеће учешће испитаника који су свој материјални положај оценили као веома лош и лош било је у Институту за медицину рада Србије (33,3%), Институту за ментално здравље (25%) и Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ (15,8%). Највећи проценат испитаника са осредњим материјалним стањем био је у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (77,8%) и Специјалној болници за болести зависности (62,5%).

Пацијенти који су свој материјални положај оценили као веома добар или добар били су најзаступљенији у ГАК „Народни фронт“ (86,7%) и Универзитетској дечјој клиници (84,5%).

У целини посматрано, испитаници су своје материјално стање оценили најбоље у ГАК „Народни фронт“, Универзитетској дечјој клиници и Специјалној болници за интерне болести Лазаревац, а најлошије у Институту за медицину рада Србије и Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију.

Табела 6. Дистрибуција испитаника према материјалном положају по болницама, 2022. година

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС	8	1,2	28	4,1	250	36,9	326	48,1	66	9,7	<b>678</b>	100,0
КБЦ „Мишовић“	3	1,0	4	1,3	70	23,5	191	64,1	30	10,1	<b>298</b>	100,0
КБЦ „Звездара“	4	1,3	30	9,6	108	34,7	139	44,7	30	9,6	<b>311</b>	100,0
КБЦ „Земун“	2	0,8	5	1,9	98	37,7	132	50,8	23	8,8	<b>260</b>	100,0
КБЦ „Бежанијска коса“	1	0,9	6	5,4	35	31,5	56	50,5	13	11,7	<b>111</b>	100,0
ИКВБ „Дедиње“	1	1,0	7	6,7	50	47,6	41	39,0	6	5,7	<b>105</b>	100,0
ГАК „Народни фронт“	1	0,6	0		21	12,7	112	67,9	31	18,8	<b>165</b>	100,0
УДК	1	1,4	0		10	14,1	42	59,2	18	25,4	<b>71</b>	100,0
Инс. за мајку и дете	1	1,1	2	2,2	15	16,1	66	<b>71,0</b>	9	9,7	<b>93</b>	100,0
Кл. за неурол. и психиј.	0		1	11,1	3	33,3	3	33,3	2	22,2	<b>9</b>	100,0
ИОРС	6	1,8	12	3,7	119	36,6	158	48,6	30	9,2	<b>325</b>	100,0
Инс. за ментално здравље	0		3	<b>25,0</b>	1	<b>8,3</b>	5	41,7	3	<b>25,0</b>	<b>12</b>	100,0
Инс. за реуматологију	0		3	8,3	15	41,7	15	41,7	3	8,3	<b>36</b>	100,0
СБ за ЦВБ „Свети Сава“	0		3	6,8	18	40,9	19	43,2	4	9,1	<b>44</b>	100,0
Кл. „Л. Лазаревић“	2	<b>10,5</b>	1	5,3	3	15,8	11	57,9	2	10,5	<b>19</b>	100,0
ИО „Бањица“	0		4	3,8	39	36,8	52	49,1	11	10,4	<b>106</b>	100,0
СБ Младеновац	0		3	10,7	12	42,9	11	39,3	2	7,1	<b>28</b>	100,0
СБ за болести зависности	0		0		5	62,5	3	37,5	0		<b>8</b>	100,0
Инс. за рехабилитацију	1	1,3	0		27	36,0	42	56,0	5	6,7	<b>75</b>	100,0
Кл. за рехаб. „М. Зотовић“	0		1	5,3	7	36,8	11	57,9	0		<b>19</b>	100,0
СБ за цер. парализу	0		0		7	<b>77,8</b>	2	22,2	0		<b>9</b>	100,0
СБ за орт. протетику	0		0		3	42,9	4	57,1	0		<b>7</b>	100,0
СБ Лазаревац	0		0		2	25,0	4	50,0	2	<b>25,0</b>	<b>8</b>	100,0
Инс. за мед. рада	1	8,3	3	<b>25,0</b>	7	58,3	1	<b>8,3</b>	0		<b>12</b>	100,0
ВМА	3	0,3	18	2,1	270	31,2	490	56,6	85	9,8	<b>866</b>	100,0
<b>УКУПНО</b>	<b>35</b>	<b>1,0</b>	<b>134</b>	<b>3,6</b>	<b>1195</b>	<b>32,5</b>	<b>1936</b>	<b>52,7</b>	<b>375</b>	<b>10,2</b>	<b>3675</b>	<b>100,0</b>

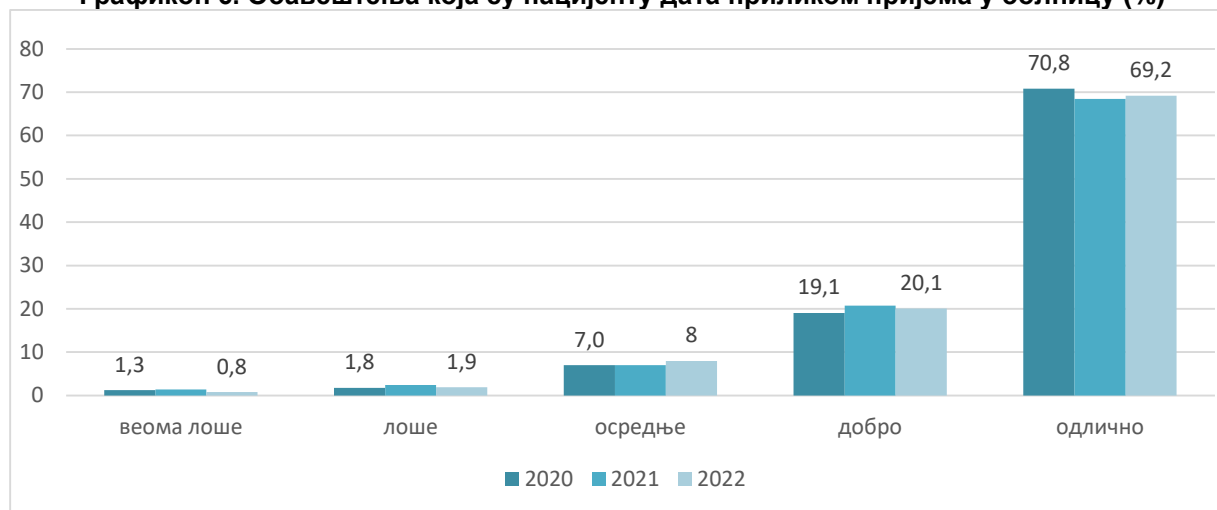
- **Услуге и организација здравствене заштите током болничког лечења**

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). Резултати за 2020. годину нису упоредиви са другим годинама јер су из Истраживања изостале највеће здравствене установе у Београду, а у установама које су учествовале забележен је мали број испитаника. Иако у 2021. години 3 мање установе нису успеле да спроведу истраживање због пандемије, биће начињена поређења између наведених година.

Обавештења која су добила приликом пријема у болницу, а која се односе на пацијентова права на сагласност на предложену процедуру, начин приговора и жалбе и дужности на одељењу, 69,2% испитаника је оценило као одлична, а још 20,1% као добра. Мање од 3% испитаника је наведена обавештења оценило као лоша или веома лоша, ниже него претходне године (Графикон 6). На ово питање је одговорило 2824 испитаника (75%), процентуално исто као и у 2021. години (2494 испитаника, око 76%). У обе године, Војномедицинска академија је користила упитник који не садржи ово питање, а у односу на 2021. годину, располажемо подацима и из Специјалне болнице за интерне болести Младеновац и Института за медицину рада Србије.

За ово питање није могуће упоређивање добијених резултата са периодом пре 2020. године, с обзиром да су у ранијем упитнику постојала три одвојена питања везана за обавештења пацијената о правима и дужностима на болничком лечењу, док ни подаци из 2020. године нису упоредиви, с обзиром да највеће установе нису спровеле анкету (на питање су одговорила само 782 испитаника).

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



У 6 болница, сви пацијенти су оценили да су обавештења која су добила на пријему у болницу одлична или добра: у Институту за ментално здравље, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, Специјалној болници за интерне болести Лазаревац, Институту за медицину рада Србије, Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију и Специјалној болници за болести зависности, док је најмањи, али и даље висок удео ових пацијената у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (70,0%) и Клиници за психијатријске болести „Др Л. Лазаревић“ (73,7%), (Табела 7).

Табела 7. Обавештења која су пацијенту дата приликом пријема у болницу по установама, 2022. година

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС	9	1,3	21	3,1	68	10,0	148	21,7	435	63,9	<b>681</b>	100,0
КБЦ „Мишовић“	0		3	1,0	14	4,7	42	14,0	241	80,3	<b>300</b>	100,0
КБЦ „Звездара“	0		4	1,3	21	6,8	68	21,9	218	70,1	<b>311</b>	100,0
КБЦ „Земун“	3	1,2	5	1,9	22	8,5	60	23,3	168	65,1	<b>258</b>	100,0
КБЦ „Бежанијска коса“	0		1	0,9	6	5,4	16	14,4	88	79,3	<b>111</b>	100,0
ИКВБ „Дедиње“	1	1,0	0		3	2,9	16	15,5	83	80,6	<b>103</b>	100,0
ГАК „Народни фронт“	4	2,4	7	4,2	20	12,1	40	24,2	94	57,0	<b>165</b>	100,0
УДК	0		3	4,3	6	8,7	15	21,7	45	65,2	<b>69</b>	100,0
Инс. за мајку и дете	0		1	1,0	6	6,2	28	28,9	62	63,9	<b>97</b>	100,0
Кл. за неурол. и психиј.	1	<b>10,0</b>	1	10,0	1	10,0	2	20,0	5	<b>50,0</b>	<b>10</b>	100,0
ИОРС	3	0,9	3	0,9	37	11,3	72	22,0	212	64,8	<b>327</b>	100,0
Инс. за ментално здравље	0		0		0		0		11	<b>100,0</b>	<b>11</b>	100,0
Инс. за реуматологију	0		0		5	<b>13,5</b>	8	21,6	24	64,9	<b>37</b>	100,0
СБ за ЦВБ „Свети Сава“	1	2,3	0		3	6,8	5	11,4	35	79,5	<b>44</b>	100,0
Кл. „Л. Лазаревић“	1	5,3	2	<b>10,5</b>	2	10,5	3	15,8	11	57,9	<b>19</b>	100,0
ИО „Бањица“	0		0		6	5,3	13	11,5	94	83,2	<b>113</b>	100,0
СБ Младеновац	0		1	3,6	2	7,1	1	3,6	24	85,7	<b>28</b>	100,0
СБ за болести зависности	0		0		0		1	11,1	8	88,9	<b>9</b>	100,0
Инс. за рехабилитацију	1	1,3	1	1,3	4	5,3	20	26,3	50	65,8	<b>76</b>	100,0
Кл. за рехаб. „М. Зотовић“	0		0		1	5,0	4	20,0	15	75,0	<b>20</b>	100,0
СБ за цер. парализу	0		0		0		1	11,1	8	88,9	<b>9</b>	100,0
СБ за орт. протетику	0		0		0		0		7	<b>100,0</b>	<b>7</b>	100,0
СБ Лазаревац	0		0		0		0		7	<b>100,0</b>	<b>7</b>	100,0
Инс. за мед. рада	0		0		0		4	<b>33,3</b>	8	66,7	<b>12</b>	100,0
<b>УКУПНО</b>	<b>24</b>	<b>0,8</b>	<b>53</b>	<b>1,9</b>	<b>227</b>	<b>8,0</b>	<b>567</b>	<b>20,1</b>	<b>1953</b>	<b>69,2</b>	<b>2824</b>	<b>100,0</b>

Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о обавештењима која су им дата приликом болничког пријема по болницама ( $p < 0,001$ ). Просечна вредност (на скали од 1 до 5) за обавештења која су им дата на пријему у болницу износи 4,5 за све болнице. Посматрано појединачно по болницама, најнижа вредност је 3,9 у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, док је у свим осталим болницама преко 4. Прсечну оцену 5 имају: Институт за ментално здравље, Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику и Специјална болница за интерне болести Лазаревац (табела 8).



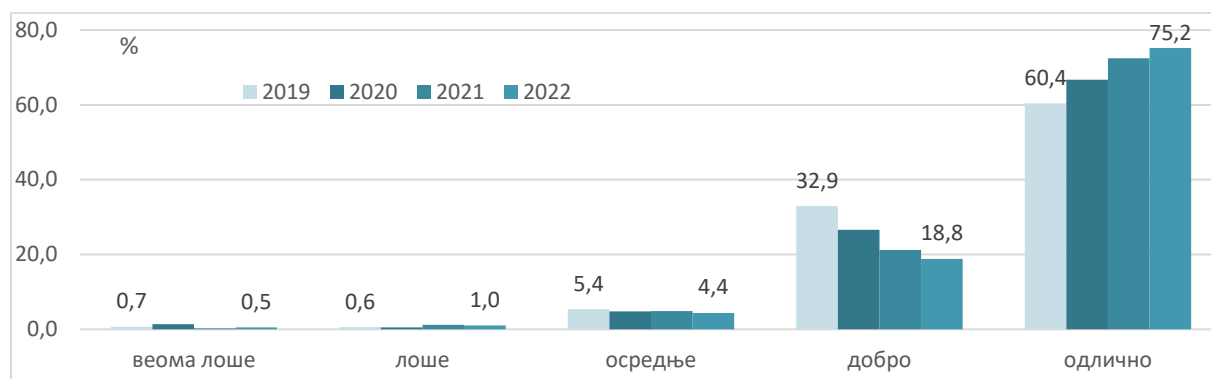
Табела 8. Обавештења која су пацијенту дата приликом пријема у болницу-просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2021. година			2022. година		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС	888	4,46	0,889	681	4,44	0,889
КБЦ „Мишовић“	90	4,60	0,872	300	4,74	0,590
КБЦ „Звездара“	240	4,58	0,704	311	4,61	0,672
КБЦ „Земун“	226	4,40	0,938	258	4,49	0,824
КБЦ „Бежанијска коса“	39	4,87	0,339	111	4,72	0,606
ИКВБ „Дедиње“	109	4,96	0,189	103	4,75	0,606
ГАК „Народни фронт“	179	<b>4,13</b>	1,201	165	4,29	1,000
УДК	46	4,59	0,777	69	4,48	0,833
Инс. за мајку и дете	36	4,72	0,566	97	4,56	0,661
Кл. за неурол. и психиј.	19	4,32	1,108	10	<b>3,90</b>	1,449
ИОРС	307	4,62	0,638	327	4,49	0,802
Инс. за ментално здравље	19	4,68	0,582	11	<b>5,00</b>	0,000
Инс. за реуматологију	39	4,51	0,556	37	4,51	0,731
СБ за ЦВБ „Свети Сава“	36	4,69	0,525	44	4,66	0,805
Кл. „Л. Лазаревић“	22	4,27	0,985	19	4,11	1,286
ИО „Бањица“	103	4,70	0,712	113	4,78	0,530
СБ Младеновац				28	4,71	0,763
СБ за болести зависности	11	4,64	0,505	9	4,89	0,333
Инс. за рехабилитацију	27	4,63	0,926	76	4,54	0,774
Кл. за рехаб. „М. Зотовић“	19	4,74	0,452	20	4,70	0,571
СБ за цер. парализу	13	4,85	0,376	9	4,89	0,333
СБ за орт. протетику	13	4,62	0,870	7	<b>5,00</b>	0,000
СБ Лазаревац	13	<b>4,92</b>	0,277	7	<b>5,00</b>	0,000
Инс. за мед. рада				12	4,67	0,492
<b>УКУПНО</b>	<b>3254</b>	<b>4,52</b>	<b>0,824</b>	<b>2824</b>	<b>4,55</b>	<b>0,789</b>

Када је реч о организацији и брзини пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници (лабораторија, рентген, ултразвук, ЕКГ, итд.), 75% пацијената сматра да је одлична, а још 18,8% да је добра (Графикон 7). Свега 1,5% сматра да је лоша или веома лоша. На ово питање није одговорило 180 испитаника (5,5%).

Да су организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије у болници добри или одлични сматрају сви испитаници у 6 установа: Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, Институту за ментално здравље, Специјалној болници за болести зависности, Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Специјалној болници за интерне болести Лазаревац, док је најмањи удео ових пацијената у ГАК „Народни фронт“ (85,5%) и Институту за онкологију (86,6%), (Табела 9). Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о организацији и брзини пружања услуга дијагностике и терапије по болницама ( $p < 0,001$ ).

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

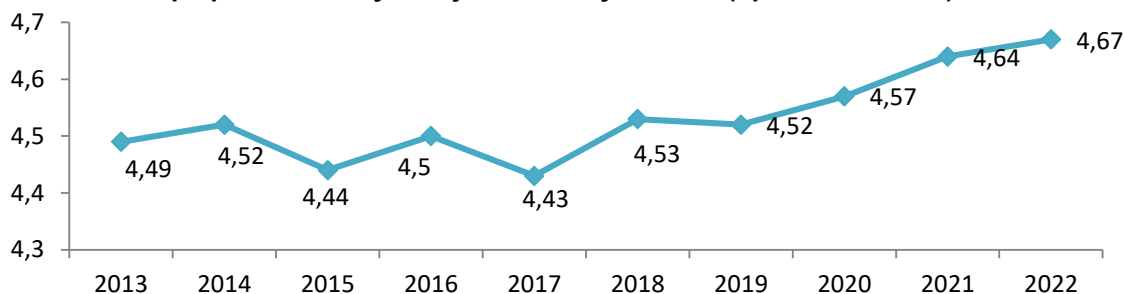


Табела 9. Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници, по установама (%), 2022. год.

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС	4	0,6	13	1,9	43	6,3	139	20,4	484	70,9	683	100,0
КБЦ „Мишовић“	1	0,3	0		2	0,7	40	13,2	259	85,8	302	100,0
КБЦ „Звездара“	0		2	0,6	10	3,2	55	17,5	248	78,7	315	100,0
КБЦ „Земун“	0		3	1,2	17	6,6	51	19,8	186	72,4	257	100,0
КБЦ „Бежанијска коса“	0		0		1	0,9	16	14,4	94	84,7	111	100,0
ИКВБ „Дедиње“	0		0		1	1,0	13	12,6	89	86,4	103	100,0
ГАК „Народни фронт“	2	1,2	5	3,0	17	<b>10,3</b>	37	22,4	104	63,0	165	100,0
УДК	0		1	1,4	2	2,9	12	17,1	55	78,6	70	100,0
Инс. за мајку и дете	0		0		4	4,1	19	19,6	74	76,3	97	100,0
Кл. за неурол. и психиј.	0		0		0		1	10,0	9	90,0	10	100,0
ИОРС	0		11	<b>3,3</b>	33	10,0	52	15,8	233	70,8	329	100,0
Инс. за ментално здравље	0		0		0		0		12	<b>100,0</b>	12	100,0
Инс. за реуматологију	0		0		2	5,4	8	21,6	27	73,0	37	100,0
СБ за ЦВБ „Свети Сава“	0		0		1	2,3	4	9,1	39	88,6	44	100,0
Кл. „Л. Лазаревић“	0		0		1	5,3	4	21,1	14	73,7	19	100,0
ИО „Бањица“	0		0		1	0,9	4	3,5	109	95,6	114	100,0
СБ Младеновац	0		0		1	3,6	2	7,1	25	89,3	28	100,0
СБ за болести зависности	0		0		0		1	11,1	8	88,9	9	100,0
Инс. за рехабилитацију	1	1,3	0		3	3,9	13	17,1	59	77,6	76	100,0
Кл. за рехаб. „М. Зотовић“	0		0		1	5,6	6	<b>33,3</b>	11	<b>61,1</b>	18	100,0
СБ за цер. парализу	0		0		0		1	11,1	8	88,9	9	100,0
СБ за орт. протетику	0		0		0		0		7	<b>100,0</b>	7	100,0
СБ Лазаревац	0		0		0		0		8	<b>100,0</b>	8	100,0
Инс. за мед. рада	0		0		1	8,3	3	25,0	8	66,7	12	100,0
ВМА	11	<b>1,6</b>	2	0,3	14	2,0	183	26,3	487	69,9	697	100,0
<b>УКУПНО</b>	<b>19</b>	<b>0,5</b>	<b>37</b>	<b>1,0</b>	<b>155</b>	<b>4,4</b>	<b>664</b>	<b>18,8</b>	<b>2657</b>	<b>75,2</b>	<b>3532</b>	<b>100,0</b>

Услуге дијагностике у целини оцењене су просечном оценом 4,7 што је највиша вредност у периоду посматрања (графикон 8). Тренд је статистички значајно узлазни ( $p=0,009$ ).

Графикон 8. Услуге дијагностике у целини (просечна оцена)



Посматрано по установама, просечна оцена креће се у распону од 4,4 (ГАК "Народни фронт") и 4,5 (Институт за онкологију и радиологију Србије) до 5 (Институт за ментално здравље, Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику и Специјална болница за интерне болести Лазаревац), (табела 10).

Табела 10. Организација и брзина пружања услуга дијагностике - просечна оцена

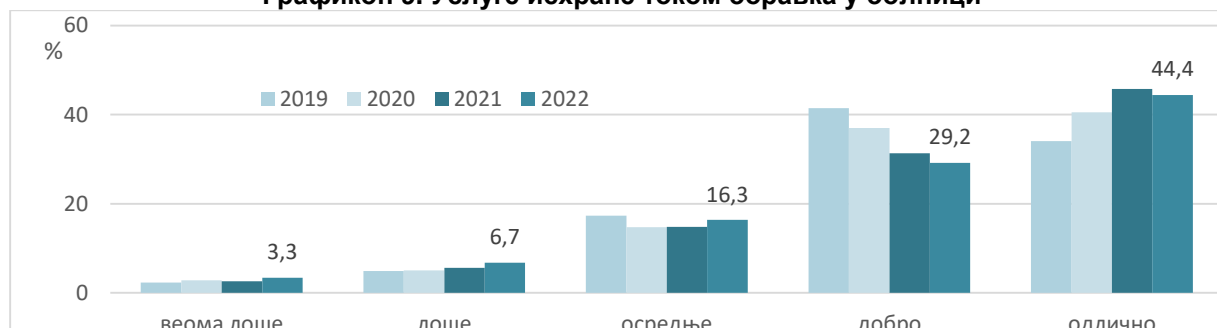
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2021. година			2022. година		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС	887	4,61	0,711	683	4,59	0,744
КБЦ „Мишовић“	90	4,87	0,373	302	4,84	0,433
КБЦ „Звездара“	241	4,78	0,478	315	4,74	0,542
КБЦ „Земун“	226	4,61	0,742	257	4,63	0,660
КБЦ „Бежанијска коса“	40	<b>4,98</b>	0,158	111	4,84	0,394
ИКВБ „Дедиње“	109	4,96	0,189	103	4,85	0,381
ГАК „Народни фронт“	178	4,47	0,865	165	<b>4,43</b>	0,885
УДК	620	4,52	0,664	70	4,73	0,588
Инс. за мајку и дете	46	4,87	0,400	97	4,72	0,535
Кл. за неурол. и психиј.	38	4,84	0,437	10	4,90	0,316
ИОРС	19	4,58	0,692	329	4,54	0,807
Инс. за ментално здравље	306	4,63	0,609	12	<b>5,00</b>	0,000
Инс. за реуматологију	18	4,67	0,594	37	4,68	0,580
СБ за ЦВБ „Свети Сава“	39	4,59	0,637	44	4,86	0,409
Кл. „Л. Лазаревић“	36	4,83	0,447	19	4,68	0,582
ИО „Бањица“	21	<b>4,38</b>	1,071	114	4,95	0,261
СБ Младеновац	103	4,82	0,556	28	4,86	0,448
СБ за болести зависности				9	4,89	0,333
Инс. за рехабилитацију	11	4,91	0,302	76	4,70	0,674
Кл. за рехаб. „М. Зотовић“	26	4,88	0,431	18	4,56	0,616
СБ за цер. парализу	19	4,68	0,582	9	4,89	0,333
СБ за орт. протетику	13	4,77	0,439	7	<b>5,00</b>	0,000
СБ Лазаревац	13	4,62	0,650	8	<b>5,00</b>	0,000
Инс. за мед. рада	13	4,92	0,277	12	4,58	0,669
ВМА				697	4,63	0,694
<b>УКУПНО</b>	<b>3112</b>	<b>4,64</b>	<b>0,657</b>	<b>3532</b>	<b>4,67</b>	<b>0,660</b>

У оквиру анкете, пацијенти су оцењивали и услуге исхране током боравка у болници (укус и разноврсност хране, одговарајући режим исхране). Око 10% пацијената који су

одговорили на ово питање је услуге исхране оценило као лоше или веома лоше, а 73,6% сматра ове услуге добрим и одличним, што су лошији резултати од прошле године (Графикон 9). На ово питање није одговорило 98 испитаника (2,6% од укупног броја испитаника).

У односу на 2019. годину, удео неодлучних и испитаника који су услуге исхране означили као добре се смањио (за 1 и 12,3), док су се остали проценти повисили: удео испитаника који су означили веома лоше за 1, лоше за 1,8, и одлично за 10,4.

Графикон 9. Услуге исхране током боравка у болници



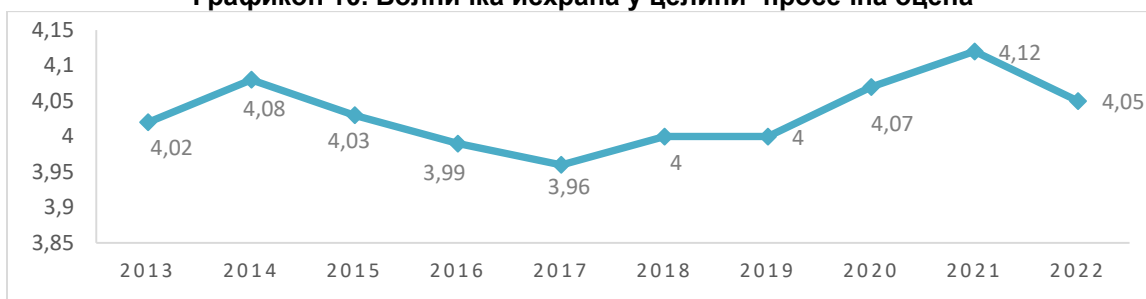
У Специјалној болници за интерне болести Лазаревац сви пацијенти су оценили услуге исхране током боравка у болници као добре или одличне, док се тако није изјаснио ни један пацијент Специјалне болнице за рехабилитацију и ортопедску протетику. У тој болници је било највише незадовољних (55,6%), док осим у Специјалној болници за интерне болести Лазаревац, незадовољних испитаника није било ни у Специјалној болници за интерне болести Младеновац ни у Институту за медицину рада Србије (Табела 11).

Табела 11. Услуге исхране током боравка у болници по установама (%), 2022. година

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС	19	2,8	51	7,5	98	14,5	176	26,0	334	49,3	678	100,0
КБЦ „Мишовић“	13	4,5	17	5,8	50	17,1	67	22,9	145	49,7	292	100,0
КБЦ „Звездара“	4	1,3	12	3,9	38	12,3	110	35,5	146	47,1	310	100,0
КБЦ „Земун“	25	9,8	26	10,2	65	25,6	58	22,8	80	31,5	254	100,0
КБЦ „Бежанијска коса“	3	2,7	5	4,5	12	10,8	25	22,5	66	59,5	111	100,0
ИКВБ „Дедиње“	0		5	4,9	11	10,7	19	18,4	68	66,0	103	100,0
ГАК „Народни фронт“	5	3,0	9	5,4	30	18,1	47	28,3	75	45,2	166	100,0
УДК	2	2,9	3	4,3	12	17,1	19	27,1	34	48,6	70	100,0
Инс. за мајку и дете	5	5,3	12	12,6	34	35,8	20	21,1	24	25,3	95	100,0
Кл. за неурол. и психиј.	2	20,0	1	10,0	0		1	10,0	6	60,0	10	100,0
ИОРС	12	3,7	33	10,2	72	22,3	79	24,5	127	39,3	323	100,0
Инс. за ментално здравље	0		1	8,3	4	33,3	3	25,0	4	33,3	12	100,0
Инс. за реуматологију	2	5,4	5	13,5	4	10,8	10	27,0	16	43,2	37	100,0
СБ за ЦВБ „Свети Сава“	0		1	2,3	6	13,6	12	27,3	25	56,8	44	100,0
Кл. „Л. Лазаревић“	0		4	21,1	2	10,5	2	10,5	11	57,9	19	100,0
ИО „Бањица“	3	2,6	1	,9	6	5,2	18	15,7	87	75,7	115	100,0
СБ Младеновац	0		0		2	7,1	3	10,7	23	82,1	28	100,0
СБ за болести зависности	1	11,1	1	11,1	2	22,2	1	11,1	4	44,4	9	100,0
Инс. за рехабилитацију	1	1,3	11	14,1	7	9,0	15	19,2	44	56,4	78	100,0
Кл. за рехаб. „М. Зотовић“	0		3	15,0	5	25,0	5	25,0	7	35,0	20	100,0
СБ за цер. парализу	3	33,3	2	22,2	4	44,4	0		0		9	100,0
СБ за орт. протетику	0		1	14,3	1	14,3	1	14,3	4	57,1	7	100,0
СБ Лазаревац	0		0		0		0		8	100,0	8	100,0
Инс. за мед. рада	0		0		5	41,7	2	16,7	5	41,7	12	100,0
ВМА	22	2,6	42	4,9	129	15,1	377	44,0	286	33,4	856	100,0
<b>УКУПНО</b>	<b>122</b>	<b>3,3</b>	<b>246</b>	<b>6,7</b>	<b>599</b>	<b>16,3</b>	<b>1070</b>	<b>29,2</b>	<b>1629</b>	<b>44,4</b>	<b>3666</b>	<b>100,0</b>

Просечна вредност (на скали од 1 до 5) за услуге исхране током боравка у болници износи 4,05 и слична је осталим вредностима у посматраном периоду. Тренд је силазни, без статистичке значајности ( $p=0,380$ ), (графикон 10).

Графикон 10. Болничка исхрана у целини- просечна оцена



Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о услугама исхране по болницама ( $p<0,001$ ).

Просечна оцена за услуге исхране у болници је највећа у Специјалној болници за интерне болести Лазаревац (5), док је најмања у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (2,1), (табела 12).

Табела 12. Услуге исхране у болници, по установама – просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2021. година			2022. година		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС	876	4,07	1,067	678	4,11	1,086
КБЦ „Мишовић“	88	4,23	1,047	292	4,08	1,140
КБЦ „Звездара“	240	4,23	0,944	310	4,23	0,902
КБЦ „Земун“	226	3,68	1,260	254	3,56	1,295
КБЦ „Бежанијска коса“	40	<b>4,98</b>	0,158	111	4,32	1,018
ИКВБ „Дедиње“	109	4,94	0,266	103	4,46	0,872
ГАК „Народни фронт“	170	4,02	1,063	166	4,07	1,059
УДК	747	4,02	0,891	70	4,14	1,040
Инс. за мајку и дете	46	4,22	1,094	95	3,48	1,157
Кл. за неурол. и психиј.	39	3,97	1,328	10	3,80	1,751
ИОРС	15	4,60	0,737	323	3,85	1,158
Инс. за ментално здравље	313	4,03	1,091	12	3,83	1,030
Инс. за реуматологију	19	4,16	0,765	37	3,89	1,265
СБ за ЦВБ „Свети Сава“	39	4,26	0,880	44	4,39	0,813
Кл. „Л. Лазаревић“	36	4,44	0,773	19	4,05	1,268
ИО „Бањица“	22	4,27	0,985	115	4,61	0,845
СБ Младеновац	102	4,72	0,552	28	4,75	0,585
СБ за болести зависности				9	3,67	1,500
Инс. за рехабилитацију	12	4,50	0,522	78	4,15	1,152
Кл. за рехаб. „М. Зотовић“	28	4,64	0,731	20	3,80	1,105
СБ за цер. парализу	19	4,11	0,937	9	<b>2,11</b>	0,928
СБ за орт. протетику	12	<b>3,33</b>	1,073	7	4,14	1,215
СБ Лазаревац	13	3,92	1,188	8	<b>5,00</b>	0,000
Инс. за мед. рада	13	4,92	0,277	12	4,00	0,953
ВМА				856	4,01	0,956
<b>УКУПНО</b>	<b>3224</b>	<b>4,12</b>	<b>1,022</b>	<b>3666</b>	<b>4,05</b>	<b>1,083</b>

Услуге смештаја током боравка у болници (опремљеност собе и удобност кревета), око 85% пацијената сматра одличним или добрим, а само 4,5% их сматра лошим или веома лошим, и обе вредности су приближне прошлгодишњим (Графикон 11). На ово питање није одговорило 78 испитаника (око 2%).

У односу на 2019. годину, повећан је удео испитаника који су смештај оценили као одличан, а смањен удео оних који су га оценили нижим оценама.

Графикон 11. Услуге смештаја током боравка у болници (%)



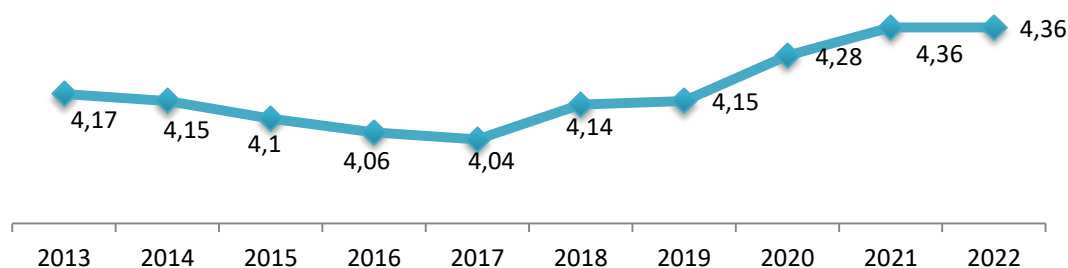
Да су услови болничког смештаја одлични или добри сматрају сви испитаници у 3 установе: Институту за ментално здравље, Специјалној болници за интерне болести Лазаревац и Специјалној болници за ортопедску протетику, док је најмањи удео ових пацијената у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (55,6%), Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (65%) и Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ (68,4%), (табела 13).

Табела 13. Услуге смештаја током боравка у болници по установама (%), 2022. година

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС	8	1,2	27	4,0	77	11,3	167	24,5	402	59,0	681	100,0
КБЦ „Мишовић“	3	1,0	4	1,3	14	4,7	60	20,1	217	72,8	298	100,0
КБЦ „Звездара“	3	1,0	7	2,2	34	10,8	75	23,9	195	62,1	314	100,0
КБЦ „Земун“	7	2,7	18	7,0	31	12,1	55	21,5	145	56,6	256	100,0
КБЦ „Бежанијска коса“	4	3,6	0		9	8,1	23	20,7	75	67,6	111	100,0
ИКВБ „Дедиње“	0		1	1,0	3	2,9	16	15,5	83	80,6	103	100,0
ГАК „Народни фронт“	1	0,6	4	2,5	15	9,2	48	29,4	95	58,3	163	100,0
УДК	1	1,4	7	10,0	6	8,6	17	24,3	39	55,7	70	100,0
Инс. за мајку и дете	1	1,0	6	6,3	19	19,8	30	31,3	40	41,7	96	100,0
Кл. за неурол. и психиј.	0		1	10,0	1	10,0	3	30,0	5	50,0	10	100,0
ИОРС	5	1,6	20	6,2	42	13,1	87	27,1	167	52,0	321	100,0
Инс. за ментално здравље	0		0		0		5	41,7	7	58,3	12	100,0
Инс. за реуматологију	0		2	5,4	2	5,4	7	18,9	26	70,3	37	100,0
СБ за ЦВБ „Свети Сава“	0		0		4	9,3	6	14,0	33	76,7	43	100,0
Кл. „Л. Лазаревић“	0		2	10,5	4	21,1	7	36,8	6	<b>31,6</b>	19	100,0
ИО „Бањица“	0		0		5	4,4	15	13,3	93	82,3	113	100,0
СБ Младеновац	0		0		1	3,7	1	3,7	25	92,6	27	100,0
СБ за болести зависности	0		0		1	11,1	2	22,2	6	66,7	9	100,0
Инс. за рехабилитацију	3	<b>3,8</b>	2	2,6	5	6,4	18	23,1	50	64,1	78	100,0
Кл. за рехаб. „М. Зотовић“	0		3	<b>15,0</b>	4	20,0	4	20,0	9	45,0	20	100,0
СБ за цер. парализу	0		1	11,1	3	<b>33,3</b>	2	22,2	3	33,3	9	100,0
СБ за орт. протетику	0		0		0		3	42,9	4	57,1	7	100,0
СБ Лазаревац	0		0		0		0		8	<b>100,0</b>	8	100,0
Инс. за мед. рада	0		0		2	16,7	5	41,7	5	41,7	12	100,0
ВМА	10	1,2	15	1,7	83	9,6	420	<b>48,3</b>	341	39,2	869	100,0
<b>УКУПНО</b>	<b>46</b>	<b>1,2</b>	<b>120</b>	<b>3,3</b>	<b>365</b>	<b>9,9</b>	<b>1076</b>	<b>29,2</b>	<b>2079</b>	<b>56,4</b>	<b>3686</b>	<b>100,0</b>

Просечна оцена (на скали од 1 до 5) за услове болничког смештаја износи 4,4 (графикон 12) и образује статистички значајан растући тренд ( $p=0,021$ ).

Графикон 12. Болнички смештај у целини- просечна оцена



Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о условима болничког смештаја по болницама ( $p<0,001$ ).

Просечна оцена за услове болничког смештаја је највећа у Специјалној болници за интерне болести Лазаревац (5), Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,9), Институту за ортопедију „Бањица“ и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (око 4,8), а најмања у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (3,8), Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ и Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ (око 3,9), (табела 14).

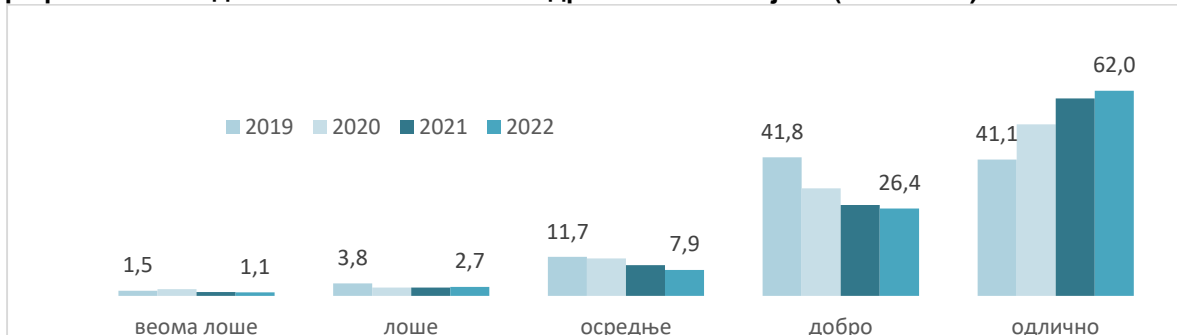
Табела 14. Услуге смештаја током боравка у болници - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2021. година			2022. година		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС	875	4,37	0,832	681	4,36	0,915
КБЦ „Мишовић“	91	4,66	0,703	298	4,62	0,729
КБЦ „Звездара“	242	4,44	0,829	314	4,44	0,845
КБЦ „Земун“	225	4,12	1,032	256	4,22	1,082
КБЦ „Бежанијска коса“	40	<b>4,95</b>	0,221	111	4,49	0,923
ИКВБ „Дедиње“	109	<b>4,95</b>	0,210	103	4,76	0,551
ГАК „Народни фронт“	174	4,52	0,750	163	4,42	0,808
УДК	747	<b>4,10</b>	0,790	70	4,23	1,066
Инс. за мајку и дете	46	4,20	1,185	96	4,06	0,982
Кл. за неурол. и психиј.	39	4,28	0,999	10	4,20	1,033
ИОРС	18	4,28	0,958	321	4,22	0,998
Инс. за ментално здравље	311	4,37	0,884	12	4,58	0,515
Инс. за реуматологију	19	4,63	0,597	37	4,54	0,836
СБ за ЦВБ „Свети Сава“	39	4,46	0,854	43	4,67	0,644
Кл. „Л. Лазаревић“	36	4,64	0,723	19	3,89	0,994
ИО „Бањица“	22	4,18	0,853	113	4,78	0,513
СБ Младеновац	101	4,78	0,482	27	4,89	0,424
СБ за болести зависности				9	4,56	0,726
Инс. за рехабилитацију	12	4,67	0,492	78	4,41	0,999
Кл. за рехаб. „М. Зотовић“	28	4,79	0,499	20	3,95	1,146
СБ за цер. парализу	19	4,53	0,612	9	<b>3,78</b>	1,093
СБ за орт. протетику	13	4,23	0,725	7	4,57	0,535
СБ Лазаревац	13	4,69	0,480	8	<b>5,00</b>	0,000
Инс. за мед. рада	13	4,69	0,855	12	4,25	0,754
ВМА				869	4,23	0,781
<b>УКУПНО</b>	<b>3232</b>	<b>4,36</b>	<b>0,838</b>	<b>3686</b>	<b>4,36</b>	<b>0,880</b>

Када је у питању одржавање хигијене болесничке собе, скоро 4% испитаника сматра да је лоше или веома лоше, 8% нема став по овом питању, док 88% сматра да је добро или одлично (графикон 13). На ово питање није одговорило 62 испитаника (нешто преко 1%).

У односу на 2019. годину, бележи се повећање удела испитаника који су одржавање хигијене болесничке собе оценили као одлично, а смањење удела оних који су дали ниже оцене.

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



Табела 15. Задовољство испитаника одржавањем хигијене (чистоћом) болесничке собе, по установама (%)

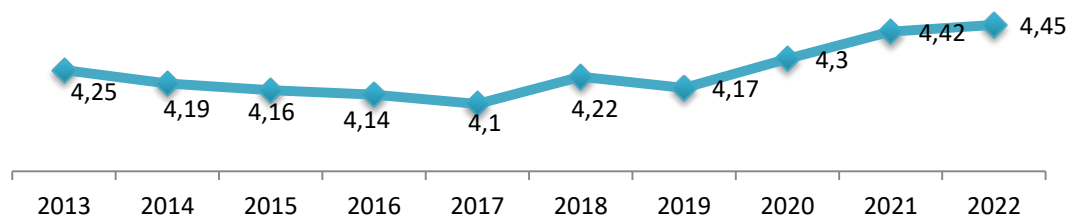
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС	11	1,6	37	5,4	77	11,3	152	22,4	403	59,3	680	100,0
КБЦ „Мишовић“	1	0,3	8	2,7	24	8,0	41	13,7	226	75,3	300	100,0
КБЦ „Звездара“	0		4	1,3	21	6,7	76	24,3	212	67,7	313	100,0
КБЦ „Земун“	7	2,7	3	1,2	17	6,6	59	22,8	173	66,8	259	100,0
КБЦ „Бежанијска коса“	4	3,6	5	4,5	3	2,7	25	22,5	74	66,7	111	100,0
ИКВБ „Дедиње“	0		1	1,0	1	1,0	12	11,4	91	86,7	105	100,0
ГАК „Народни фронт“	1	0,6	2	1,2	9	5,4	32	19,2	123	73,7	167	100,0
УДК	0		4	5,9	3	4,4	18	26,5	43	63,2	68	100,0
Инс. за мајку и дете	1	1,0	4	4,1	11	11,3	29	29,9	52	53,6	97	100,0
Кл. за неурол. и психиј.	0		2	<b>20,0</b>	3	30,0	3	30,0	2	20,0	10	100,0
ИОРС	3	0,9	10	3,0	36	11,0	70	21,3	209	63,7	328	100,0
Инс. за ментално здравље	0		0		3	25,0	4	33,3	5	41,7	12	100,0
Инс. за реуматологију	0		3	8,1	2	5,4	11	29,7	21	56,8	37	100,0
СБ за ЦВБ „Свети Сава“	0		0		0		6	14,0	37	86,0	43	100,0
Кл. „Л. Лазаревић“	0		0		2	10,5	4	21,1	13	68,4	19	100,0
ИО „Бањица“	0		0		1	0,9	6	5,3	107	93,9	114	100,0
СБ Младеновац	0		0		3	10,7	1	3,6	24	85,7	28	100,0
СБ за болести зависности	0		0		1	11,1	1	11,1	7	77,8	9	100,0
Инс. за рехабилитацију	4	<b>5,1</b>	2	2,6	3	3,8	19	24,4	50	64,1	78	100,0
Кл. за рехаб. „М. Зотовић“	0		0		3	15,0	8	40,0	9	45,0	20	100,0
СБ за цер. парализу	0		0		3	<b>33,3</b>	3	33,3	3	<b>33,3</b>	9	100,0
СБ за орт. протетику	0		0		0		1	14,3	6	85,7	7	100,0
СБ Лазаревац	0		0		0		0		8	<b>100,0</b>	8	100,0
Инс. за мед. рада	0		0		3	25,0	3	25,0	6	50,0	12	100,0
ВМА	7	0,8	16	1,8	62	7,1	393	<b>45,3</b>	390	44,9	868	100,0
<b>УКУПНО</b>	<b>39</b>	<b>1,1</b>	<b>101</b>	<b>2,7</b>	<b>291</b>	<b>7,9</b>	<b>977</b>	<b>26,4</b>	<b>2294</b>	<b>62,0</b>	<b>3702</b>	<b>100,0</b>



Сви пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, Специјалној болници за интерне болести Лазаревац и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ матрају да је одржавање хигијене болесничких соба одлично или добро (табела 15). Најмањи удео наведених испитаника забележен је у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (50%), а затим у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (66,7%).

Просечна вредност (на скали од 1 до 5) за одржавање хигијене болесничке собе износи 4,45, што је више у односу на претходне године (графикон 14), образујући статистички значајан растући тренд ( $p=0,032$ ). Морају се имати у виду сва ограничења која су већ наведена у методу, када се праве оваква поређења.

Графикон 14. Одржавање хигијене (чистоћа) болесничке собе- просечна оцена



Табела 16. Одржавање хигијене (чистоћа) болесничке собе - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2021. година			2022. година		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС	886	4,32	0,957	680	4,32	0,983
КБЦ „Мишовић“	91	4,64	0,753	300	4,61	0,775
КБЦ „Звездара“	242	4,65	0,614	313	4,58	0,675
КБЦ „Земун“	226	4,36	0,919	259	4,50	0,882
КБЦ „Бежанијска коса“	40	4,90	0,304	111	4,44	1,006
ИКВБ „Дедиње“	109	<b>4,98</b>	0,135	105	4,84	0,463
ГАК „Народни фронт“	174	4,56	0,763	167	4,64	0,696
УДК	749	<b>4,16</b>	0,835	68	4,47	0,837
Инс. за мајку и дете	46	4,39	1,043	97	4,31	0,906
Кл. за неурол. и психиј.	38	4,55	0,724	10	<b>3,50</b>	1,080
ИОРС	19	4,32	0,946	328	4,44	0,872
Инс. за ментално здравље	312	4,47	0,773	12	4,17	0,835
Инс. за реуматологију	19	4,32	0,885	37	4,35	0,919
СБ за ЦВБ „Свети Сава“	38	4,39	0,823	43	4,86	0,351
Кл. „Л. Лазаревић“	36	4,83	0,447	19	4,58	0,692
ИО „Бањица“	22	4,64	1,049	114	4,93	0,289
СБ Младеновац	103	<b>4,91</b>	0,373	28	4,75	0,645
СБ за болести зависности				9	4,67	0,707
Инс. за рехабилитацију	12	4,58	1,165	78	4,40	1,049
Кл. за рехаб. „М. Зотовић“	28	4,82	0,390	20	4,30	0,733
СБ за цер. парализу	19	4,58	0,692	9	4,00	0,866
СБ за орт. протетику	12	4,42	0,669	7	4,86	0,378
СБ Лазаревац	13	4,69	0,480	8	<b>5,00</b>	0,000
Инс. за мед. рада	13	4,92	0,277	12	4,25	0,866
ВМА				868	4,32	0,753
<b>УКУПНО</b>	<b>3247</b>	<b>4,42</b>	<b>0,847</b>	<b>3702</b>	<b>4,45</b>	<b>0,834</b>

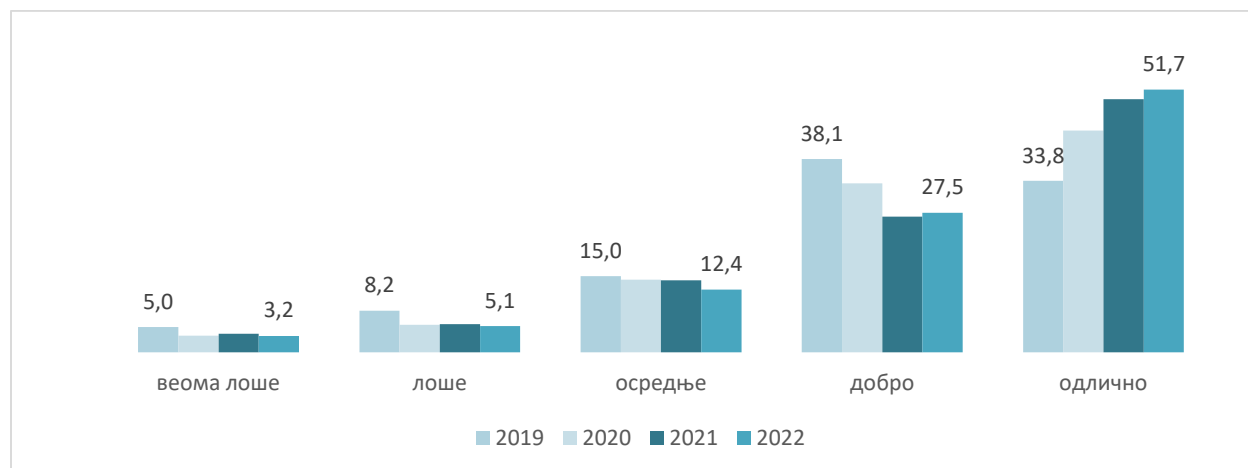
Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о одржавању хигијене болесничких соба по болницама ( $p < 0,001$ ).

Највећа оцена је у Специјалној болници за интерне болести Лазаревац (5) и Институту за ортопедију „Бањица“ (4,93). Најмања, оцена је у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (3,5), Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (4) и Институту за ментално здравље (4,2), (табела 16).

Одржавање хигијене тоалета у болници 8,3% пацијената сматра лошим или веома лошим, 12,4% ни добрим ни лошим, а 79,2% сматра одличним или добрим (графикон 15). У Војномедицинској академији су укључени одговори на питање о задовољству чистоћом тоалета. На ово питање није одговорило 90 испитаника (2,4%).

У односу на 2019. годину, бележи се повећање удела испитаника који су одржавање хигијене тоалета оценили као одлично (за 17,9), а смањење удела оних који су дали оцене добро (за 10,6), ни добро ни лоше (за 2,6), лоше (за 3,1) и веома лоше (за 1,8).

**Графикон 15. Одржавање хигијене (чистоћа) тоалета у болници (%)**



Одржавање хигијене тоалета у болници, сви испитаници у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику сматрају добрим или одличним. Најмањи удео ових испитаника био је у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (40%). У истој установи је било и највише незадовољних (30%). У Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, Специјалној болници за болести зависности, Институту за медицину рада Србије и Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију није било испитаника који су означили као лоше или веома лоше одржавање хигијене болничког тоалета (табела 17).

Табела 17. Задовољство испитаника одржавањем хигијене болничких тоалета (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС	34	5,0	65	9,6	103	15,2	148	21,8	329	48,5	679	100,0
КБЦ „Мишовић“	10	3,4	15	5,0	32	10,7	52	17,4	189	63,4	298	100,0
КБЦ „Звездара“	2	0,6	8	2,6	35	11,2	85	27,2	182	58,3	312	100,0
КБЦ „Земун“	9	3,5	4	1,5	25	9,7	63	24,3	158	61,0	259	100,0
КБЦ „Бежанијска коса“	8	7,2	3	2,7	8	7,2	29	26,1	63	56,8	111	100,0
ИКВБ „Дедиње“	2	2,0	0		6	5,9	10	9,8	84	82,4	102	100,0
ГАК „Народни фронт“	4	2,5	5	3,1	20	12,3	40	24,5	94	57,7	163	100,0
УДК	5	7,2	4	5,8	9	13,0	16	23,2	35	50,7	69	100,0
Инс. за мајку и дете	2	2,1	10	10,5	17	17,9	25	26,3	41	43,2	95	100,0
Кл. за неурол. и психиј.	1	10,0	2	20,0	3	30,0	3	30,0	1	10,0	10	100,0
ИОРС	18	5,6	23	7,1	66	20,4	77	23,8	139	43,0	323	100,0
Инс. за ментално здравље	0		1	8,3	4	33,3	2	16,7	5	41,7	12	100,0
Инс. за реуматологију	3	8,1	3	8,1	0		10	27,0	21	56,8	37	100,0
СБ за ЦВБ „Свети Сава“	1	2,6	0		1	2,6	5	13,2	31	81,6	38	100,0
Кл. „Л. Лазаревић“	1	5,6	1	5,6	6	33,3	1	5,6	9	50,0	18	100,0
ИО „Бањица“	0		1	,9	0		7	6,1	106	93,0	114	100,0
СБ Младеновац	0		2	7,1	1	3,6	8	28,6	17	60,7	28	100,0
СБ за болести зависности	0		0		2	22,2	0		7	77,8	9	100,0
Инс. за рехабилитацију	4	5,4	2	2,7	3	4,1	22	29,7	43	58,1	74	100,0
Кл. за рехаб. „М. Зотовић“	0		2	10,5	3	15,8	4	21,1	10	52,6	19	100,0
СБ за цер. парализу	0		0		4	44,4	3	33,3	2	22,2	9	100,0
СБ за орт. протетику	0		0		0		1	14,3	6	85,7	7	100,0
СБ Лазаревац	0		1	12,5	1	12,5	0		6	75,0	8	100,0
Инс. за мед. рада	0		0		1	8,3	5	41,7	6	50,0	12	100,0
ВМА	15	1,7	37	4,3	105	12,1	394	45,4	317	36,5	868	100,0
УКУПНО	119	3,2	189	5,1	455	12,4	1010	27,5	1901	51,7	3674	100,0

Одржавање хигијене тоалета оцењено је просечном оценом 4,2 (графикон 16), нешто више у односу на претходну годину. Тренд од 2013. године је статистички значајно растући ( $p=0,005$ ).



Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о одржавању хигијене тоалета по болницама ( $p<0,001$ ).

Највећа оцена је у Институту за ортопедију „Бањица“ (4,91), а затим у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,86). Најмања оцена је у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (3,1), а затим у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (3,8), (табела 18)

Табела 18. Одржавање хигијене (чистоћа) тоалета - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2021. година			2022. година		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС	880	3,97	1,213	679	3,99	1,213
КБЦ „Мишовић“	91	4,46	1,047	298	4,33	1,069
КБЦ „Звездара“	240	4,50	0,771	312	4,40	0,835
КБЦ „Земун“	225	4,19	1,006	259	4,38	0,970
КБЦ „Бежанијска коса“	40	4,85	0,362	111	4,23	1,165
ИКВБ „Дедиње“	109	<b>4,98</b>	0,135	102	4,71	0,752
ГАК „Народни фронт“	177	4,04	1,184	163	4,32	0,973
УДК	747	3,93	1,003	69	4,04	1,242
Инс. за мајку и дете	46	4,26	1,144	95	3,98	1,111
Кл. за неурол. и психиј.	39	4,21	1,105	10	<b>3,10</b>	1,197
ИОРС	19	3,89	1,329	323	3,92	1,191
Инс. за ментално здравље	302	3,88	1,157	12	3,92	1,084
Инс. за реуматологију	19	4,11	0,937	37	4,16	1,280
СБ за ЦВБ „Свети Сава“	39	4,28	1,025	38	4,71	0,768
Кл. „Л. Лазаревић“	36	4,72	0,566	18	3,89	1,278
ИО „Бањица“	22	4,27	1,202	114	<b>4,91</b>	0,366
СБ Младеновац	101	4,85	0,555	28	4,43	0,879
СБ за болести зависности				9	4,56	0,882
Инс. за рехабилитацију	12	4,25	1,288	74	4,32	1,061
Кл. за рехаб. „М. Зотовић“	28	4,79	0,499	19	4,16	1,068
СБ за цер. парализу	19	4,37	0,761	9	3,78	0,833
СБ за орт. протетику	11	<b>3,82</b>	1,079	7	4,86	0,378
СБ Лазаревац	13	4,54	0,660	8	4,38	1,188
Инс. за мед. рада	13	4,92	0,277	12	4,42	0,669
ВМА	3228	4,14	1,084	868	4,11	0,895
<b>УКУПНО</b>	<b>880</b>	<b>3,97</b>	<b>1,213</b>	<b>3674</b>	<b>4,19</b>	<b>1,049</b>

Када је у питању организација посета, скоро 18% испитаника сматра да је веома лоша, а још 5% да је лоша, 9% нема став по овом питању, док 68% испитаника сматра да је организација посета добра или одлична (графикон 17). Војномедицинска академија је користила упитник који не садржи ово питање. Укупан број испитаника који су одговорили на ово питање износи 2.267 (60% од укупног броја).

Такође, за ово питање није могуће упоређивање добијених резултата са периодом пре епидемије Ковид 19, с обзиром да су у ранијем упитнику постојала 3 одвојена питања везана за организацију посета (број посета, време за посете и дужина посета).

Велики проценат веома незадовољних испитаника организацијом посета у 2020. 2021. и 2022. години је очекиван, с обзиром да су у време спровођења анкете, пацијентима у болницама посете биле забрањене због епидемиолошке ситуације.

Графикон 17. Организација посета (%)



Организацију посета ни један испитаник у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију није оценио као добру или одличну, док је то учинио сваки испитаник из Института за ментално здравље. Као и увек, приликом тумачења резултата треба имати на уму узорак из сваке болнице (5 испитаника из Специјалне болнице за церебралну парализу и развојну неурологију и 6 из Института за ментално здравље). Преко 90% задовољних је било и у Институту за рехабилитацију (92%), Институту за медицину рада Србије, Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ и Институту за ортопедију „Бањица“ (по 91%), (табела 19).

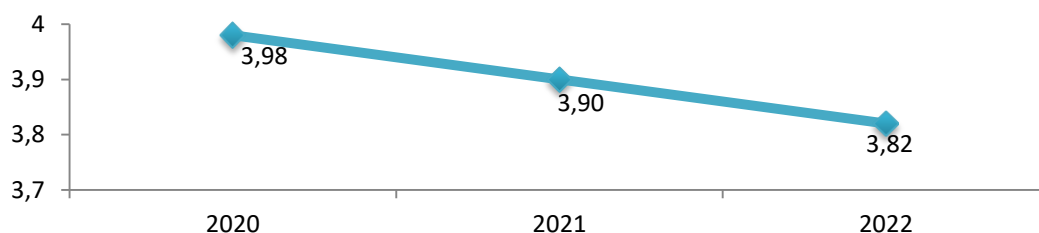
Табела 19. Организација посета, по установама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС	104	18,4	41	7,3	53	9,4	76	13,5	290	51,4	564	100,0
КБЦ „Мишовић“	45	20,0	7	3,1	14	6,2	23	10,2	136	60,4	225	100,0
КБЦ „Звездара“	38	14,2	9	3,4	31	11,6	48	18,0	141	52,8	267	100,0
КБЦ „Земун“	36	17,6	9	4,4	16	7,8	30	14,6	114	55,6	205	100,0
КБЦ „Бежанијска коса“	45	40,5	4	3,6	4	3,6	14	12,6	44	39,6	111	100,0
ИКВБ „Дедиње“	5	7,5	0		1	1,5	5	7,5	56	83,6	67	100,0
ГАК „Народни фронт“	45	31,5	7	4,9	21	14,7	19	13,3	51	35,7	143	100,0
УДК	14	28,0	10	<b>20,0</b>	3	6,0	4	8,0	19	38,0	50	100,0
Инс. за мајку и дете	18	25,0	6	8,3	5	6,9	10	13,9	33	45,8	72	100,0
Кл. за неурол. и психиј.	4	44,4	0		2	22,2	2	22,2	1	11,1	9	100,0
ИОРС	33	14,9	12	5,4	32	14,5	37	16,7	107	48,4	221	100,0
Инс. за ментално здравље	0		0		0		1	16,7	5	83,3	6	100,0
Инс. за реуматологију	3	8,1	0		6	16,2	6	16,2	22	59,5	37	100,0
СБ за ЦВБ „Свети Сава“	3	14,3	0		0		0		18	85,7	21	100,0
Кл. „Л. Лазаревић“	1	5,9	0		4	23,5	2	11,8	10	58,8	17	100,0
ИО „Бањица“	2	2,0	1	1,0	6	6,0	2	2,0	89	<b>89,0</b>	100	100,0
СБ Младеновац	1	3,6	1	3,6	1	3,6	1	3,6	24	85,7	28	100,0
СБ за болести зависности	1	11,1	0		1	11,1	0		7	77,8	9	100,0
Инс. за рехабилитацију	2	3,1	1	1,5	2	3,1	14	21,5	46	70,8	65	100,0
Кл. за рехаб. „М. Зотовић“	1	5,3	3	15,8	1	5,3	2	10,5	12	63,2	19	100,0
СБ за цер. парализу	4	<b>80,0</b>	0		1	20,0	0		0		5	100,0
СБ за орт. протетику	0		0		2	<b>28,6</b>	2	28,6	3	42,9	7	100,0
СБ Лазаревац	1	14,3	0		0		0		6	85,7	7	100,0
Инс. за мед. рада	0		1	8,3	0		6	<b>50,0</b>	5	41,7	12	100,0
<b>УКУПНО</b>	<b>406</b>	<b>17,9</b>	<b>112</b>	<b>4,9</b>	<b>206</b>	<b>9,1</b>	<b>304</b>	<b>13,4</b>	<b>1239</b>	<b>54,7</b>	<b>2267</b>	<b>100,0</b>

Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о организацији посета по болницама ( $p < 0,001$ ).

Организација посета је оцењена просечном оценом 3,8, што је ниже од обе претходне године (графикон 18).

Графикон 18. Организација посета - просечна оцена



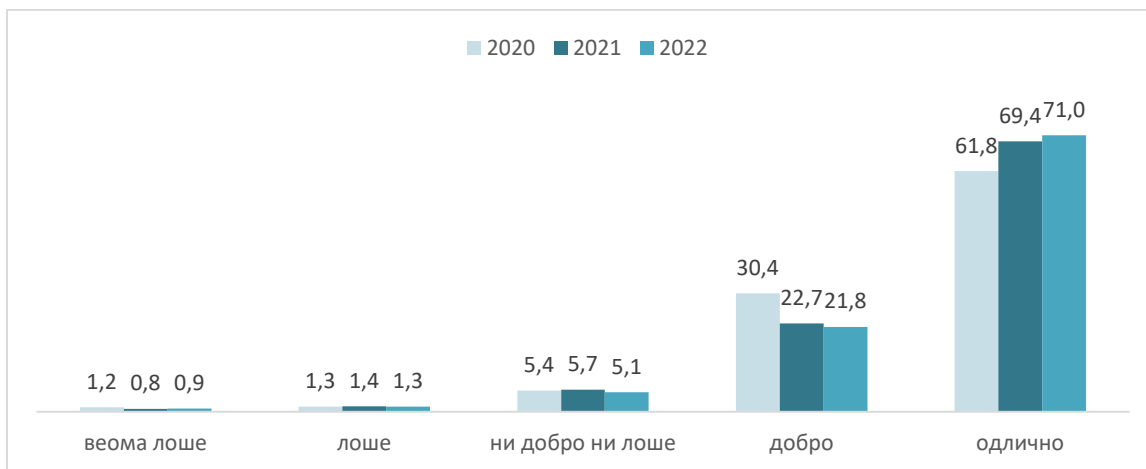
Највећа оцена је у Институту за ментално здравље (4,8) и Институту за ортопедију „Бањица“ (4,75), док је најнижа у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (1,4) и Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (2,6), (Табела 20).

Табела 20. Организација посета - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2021. година			2022. година		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС	694	3,62	1,652	564	3,72	1,577
КБЦ „Мишовић“	63	4,27	1,310	225	3,88	1,609
КБЦ „Звездара“	190	4,30	1,108	267	3,92	1,436
КБЦ „Земун“	226	3,54	1,671	205	3,86	1,544
КБЦ „Бежанијска коса“	35	4,77	0,843	111	3,07	1,842
ИКВБ „Дедиње“	109	<b>4,92</b>	0,308	67	4,60	1,088
ГАК „Народни фронт“	128	3,06	1,738	143	3,17	1,691
УДК	46	3,87	1,614	50	3,08	1,724
Инс. за мајку и дете	32	4,06	1,390	72	3,47	1,695
Кл. за неурол. и психиј.	15	4,53	0,834	9	<b>2,56</b>	1,590
ИОРС	185	3,98	1,431	221	3,78	1,467
Инс. за ментално здравље	15	3,13	1,959	6	<b>4,83</b>	0,408
Инс. за реуматологију	39	4,21	1,128	37	4,19	1,221
СБ за ЦВБ „Свети Сава“	36	4,58	1,025	21	4,43	1,434
Кл. „Л. Лазаревић“	22	4,00	1,414	17	4,18	1,185
ИО „Бањица“	79	4,73	0,828	100	4,75	0,783
СБ Младеновац				28	4,64	0,989
СБ за болести зависности	11	4,73	0,467	9	4,33	1,414
Инс. за рехабилитацију	21	4,86	0,359	65	4,55	0,884
Кл. за рехаб. „М. Зотовић“	17	3,53	1,700	19	4,11	1,370
СБ за цер. парализу	9	3,33	2,000	5	<b>1,40</b>	0,894
СБ за орт. протетику	11	<b>3,00</b>	1,844	7	4,14	0,900
СБ Лазаревац	13	<b>4,92</b>	0,277	7	4,43	1,512
Инс. за мед. рада				12	4,25	0,866
<b>УКУПНО</b>	<b>1996</b>	<b>3,90</b>	<b>1,533</b>	<b>2267</b>	<b>3,82</b>	<b>1,554</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, издато упутство о доласку на контроле, издата отпусна листа), само 2% испитаника сматра да су била веома лоша или лоша, 5% нема став по овом питању, док 93% испитаника испитаника сматра да су била добра или одлична (графикон 19). На ово питање није одговорило 411 испитаника (11%). 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 (%)**



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

Обавештења дата пацијенту приликом отпуста из болнице су сви испитаници у Институту за ментално здравље, Специјалној болници за болести зависности, Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију, Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ и Специјалној болници за интерне болести Лазаревац оценили као добру или одличну.

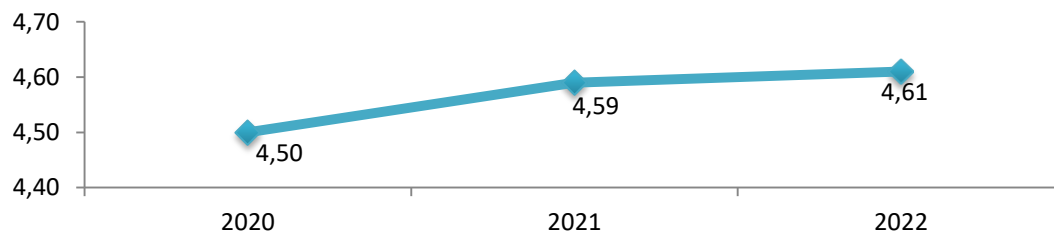
Најмањи удео ових испитаника забележен је у ГАК „Народни фронт“ (79%), Институту за онкологију и радиологију Србије (87%), Клиници за психијатријске болести „др Лаза Лазаревић“ (89,5%) и Универзитетском клиничком центру Србије (89,7%), (табела 21). Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о обавештењима приликом отпуста ( $p < 0,001$ ).

Табела 21. Обавештења дата пацијенту приликом отпуста из болнице, по установама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС	5	0,8	11	1,8	46	7,7	132	22,0	407	67,7	601	100,0
КБЦ „Мишовић“	1	0,4	2	0,7	6	2,2	40	14,4	229	82,4	278	100,0
КБЦ „Звездара“	2	0,7	3	1,0	10	3,4	52	17,9	224	77,0	291	100,0
КБЦ „Земун“	3	1,3	4	1,7	11	4,7	53	22,6	164	69,8	235	100,0
КБЦ „Бежанијска коса“	0		0		2	1,8	14	12,6	95	85,6	111	100,0
ИКВБ „Дедиње“	1	1,0	1	1,0	3	3,1	8	8,3	83	86,5	96	100,0
ГАК „Народни фронт“	9	6,1	5	3,4	17	11,5	29	19,6	88	59,5	148	100,0
УДК	0		1	1,8	0		7	12,5	48	85,7	56	100,0
Инс. за мајку и дете	0		1	1,2	4	4,9	12	14,6	65	79,3	82	100,0
Кл. за неурол. и психиј.	0		0		1	10,0	2	20,0	7	70,0	10	100,0
ИОРС	1	0,3	10	3,1	29	9,1	60	18,9	218	68,6	318	100,0
Инс. за ментално здравље	0		0		0		1	9,1	10	90,9	11	100,0
Инс. за реуматологију	0		0		1	2,7	5	13,5	31	83,8	37	100,0
СБ за ЦВБ „Свети Сава“	0		0		0		5	11,9	37	88,1	42	100,0
Кл. „Л. Лазаревић“	0		0		2	10,5	1	5,3	16	84,2	19	100,0
ИО „Бањица“	0		0		2	1,9	3	2,8	103	95,4	108	100,0
СБ Младеновац	0		0		1	3,7	2	7,4	24	88,9	27	100,0
СБ за болести зависности	0		0		0		1	14,3	6	85,7	7	100,0
Инс. за рехабилитацију	0		1	1,5	3	4,5	15	22,7	47	71,2	66	100,0
Кл. за рехаб. „М. Зотовић“	0		0		1	5,3	2	10,5	16	84,2	19	100,0
СБ за цер. парализу	0		0		0		0		9	100,0	9	100,0
СБ за орт. протетику	0		0		0		1	14,3	6	85,7	7	100,0
СБ Лазаревац	0		0		0		1	12,5	7	87,5	8	100,0
Инс. за мед. рада	0		0		1	8,3	3	25,0	8	66,7	12	100,0
ВМА	7	0,9	5	0,7	30	4,0	282	37,4	431	57,1	755	100,0
<b>УКУПНО</b>	<b>29</b>	<b>0,9</b>	<b>44</b>	<b>1,3</b>	<b>170</b>	<b>5,1</b>	<b>731</b>	<b>21,8</b>	<b>2379</b>	<b>71,0</b>	<b>3353</b>	<b>100,0</b>

Добијена обавештења приликом отпуста из болнице о контролама и режиму живота су оцењена просечном оценом 4,6, исто као и претходне године (графикон 20).

Графикон 20. Обавештења приликом болничког отпуста - просечна оцена





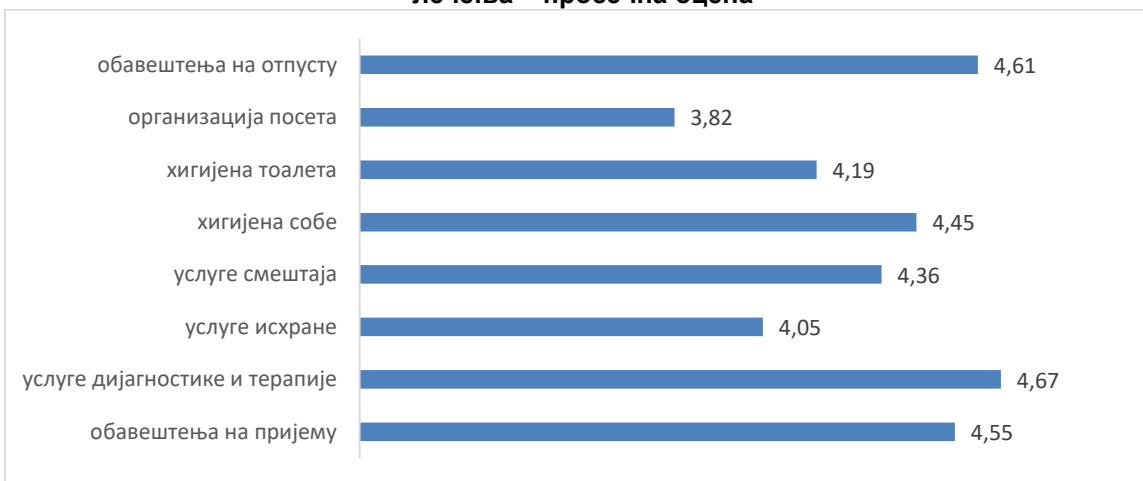
Највећа оцена је у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (5), затим у Институту за ортопедију „Бањица“ (4,94) и Институту за ментално здравље (4,91), док је најнижа, али и даље висока оцена у ГАК „Народни фронт“ (4,23) и ВМА (4,5), (табела 22).

**Табела 22. Обавештења приликом болничког отпуста - просечна оцена**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2021. година			2022. година		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС	760	4,55	0,782	601	4,54	0,782
КБЦ „Мишовић“	84	4,79	0,539	278	4,78	0,551
КБЦ „Звездара“	217	4,81	0,415	291	4,69	0,653
КБЦ „Земун“	226	4,44	0,937	235	4,58	0,772
КБЦ „Бежанијска коса“	36	<b>5,00</b>	0,000	111	4,84	0,416
ИКВБ „Дедиње“	109	4,98	0,135	96	4,78	0,652
ГАК „Народни фронт“	141	<b>4,33</b>	0,990	148	<b>4,23</b>	1,161
УДК	46	4,80	0,542	56	4,82	0,508
Инс. за мајку и дете	34	4,88	0,327	82	4,72	0,614
Кл. за неурол. и психиј.	19	4,68	0,478	10	4,60	0,699
ИОРС	295	4,62	0,699	318	4,52	0,813
Инс. за ментално здравље	15	4,80	0,414	11	4,91	0,302
Инс. за реуматологију	39	4,67	0,701	37	4,81	0,462
СБ за ЦВБ „Свети Сава“	36	4,72	0,659	42	4,88	0,328
Кл. „Л. Лазаревић“	22	4,45	0,963	19	4,74	0,653
ИО „Бањица“	103	4,81	0,486	108	4,94	0,314
СБ Младеновац				27	4,85	0,456
СБ за болести зависности	11	4,91	0,302	7	4,86	0,378
Инс. за рехабилитацију	22	4,77	0,869	66	4,64	0,648
Кл. за рехаб. „М. Зотовић“	19	4,89	0,315	19	4,79	0,535
СБ за цер. парализу	13	4,77	0,439	9	<b>5,00</b>	0,000
СБ за орт. протетику	13	4,69	0,630	7	4,86	0,378
СБ Лазаревац	12	4,83	0,389	8	4,88	0,354
Инс. за мед. рада				12	4,58	0,669
ВМА	664	4,42	0,724	755	4,49	0,694
<b>УКУПНО</b>	<b>2936</b>	<b>4,59</b>	<b>0,732</b>	<b>3353</b>	<b>4,61</b>	<b>0,723</b>

Услуге и организација здравствене заштите током болничког лечења могу се исказати и просечном оценом на скали од 1 до 5 (1= веома лоше, 5= одлично). Пацијенти су најзадовољнији услугама дијагностике и терапије (просечна оцена 4,7) и обавештењима која су им дата приликом болничког отпуста (4,6), а најмање задовољни организацијом посета (просечна оцена 3,8), с обзиром да посете пацијентима и даље нису биле дозвољене због епидемиолошке ситуације, а затим болничком исхраном (4,05) и хигијеном тоалета (4,2), (Графикон 21).

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



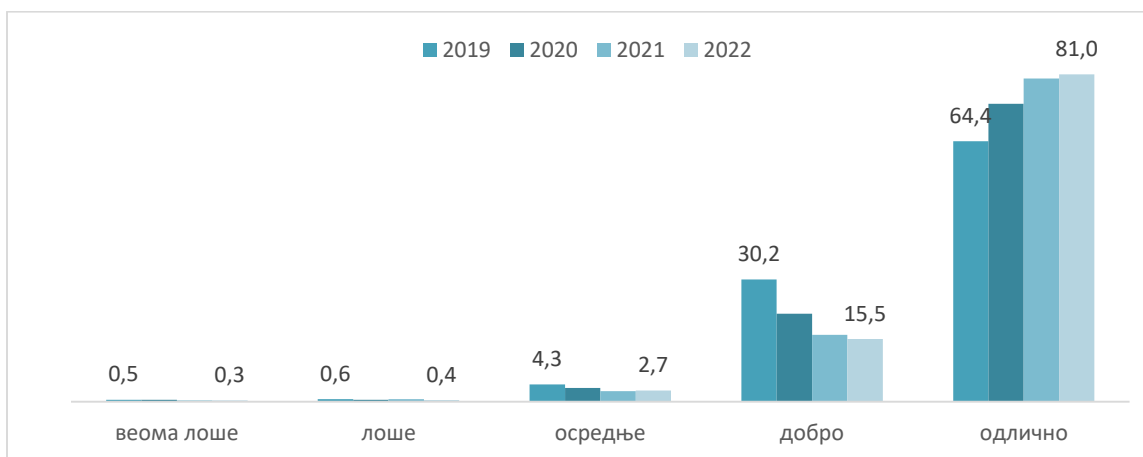
- **Сестринска нега болесника**

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, 81% сматра да су љубазност и поштовање које су медицинске сестре показале према пацијентима, одлични, а још 15,5% да су добри (Графикон 22). Овај аспект сестринског рада само 11 пацијената или 0,3% сматра веома лошим, а још 16 или 0,4% лошим. На питање није одговорио 81 испитаник.

*У односу на 2019. годину смањен је удео пацијената који су љубазност сестара оценили као осредњу, као и оних који су је оценили као добру, док је повећан удео оних који су дали највишу оцену. Удео оних који су дали најниже оцене је непромењено веома низак.*

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



У чак 4 болнице, сви пацијенти су оценили да је љубазност медицинских сестара одлична: Специјалној болници за интерне болести Лазаревац, Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Институту за медицину рада Србије док још у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, Клиници за психијатријске болести „др Лаза Лазаревић“, Специјалној болници за болести зависности и Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ нико није забележио веома лоше, лоше или осредње оцене (табела 23). Најмање пацијената који сматрају да су поштовање и љубазност медицинских сестара одлични или добри, било је у ГАК „Народни фронт“ (88%) и Институту за ментално здравље (91%).

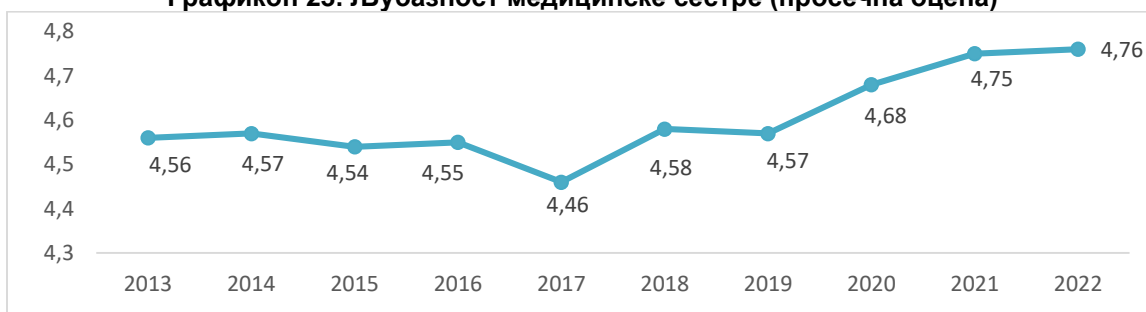
Табела 23. Љубазност медицинске сестре, по болницама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС	0		5	0,7	31	4,6	95	14,2	5372	80,4	6683	100,0
КБЦ „Мишовић“	0		0		5	1,7	28	9,4	264	88,9	297	100,0
КБЦ „Звездара“	0		1	0,3	4	1,3	38	12,2	268	86,2	311	100,0
КБЦ „Земун“	1	0,4	2	0,8	7	2,7	33	12,7	216	83,4	259	100,0
КБЦ „Бежанијска коса“	0		1	0,9	2	1,8	4	3,6	104	93,7	111	100,0
ИКВБ „Дедиње“	0		1	1,0	3	2,9	11	10,7	88	85,4	103	100,0
ГАК „Народни фронт“	0		3	1,8	17	10,2	27	16,3	119	71,7	166	100,0
УДК	0		0		3	4,3	8	11,6	58	84,1	69	100,0
Инс. за мајку и дете	0		1	1,1	1	1,1	10	10,5	83	87,4	95	100,0
Кл. за неурол. и психиј.	0		0		0		3	30,0	7	70,0	10	100,0
ИОРС	0		0		8	2,5	37	11,4	280	86,2	325	100,0
Инс. за ментално здравље	0		0		1	9,1	0		10	90,9	11	100,0
Инс. за реуматологију	0		0		1	2,7	4	10,8	32	86,5	37	100,0
СБ за ЦВБ „Свети Сава“	0		0		1	2,3	3	6,8	40	90,9	44	100,0
Кл. „Л. Лазаревић“	0		0		0		4	21,1	15	78,9	19	100,0
ИО „Бањица“	0		0		1	,9	11	9,8	100	89,3	112	100,0
СБ Младеновац	0		0		1	3,6	1	3,6	26	92,9	28	100,0
СБ за болести зависности	0		0		0		2	22,2	7	77,8	9	100,0
Инс. за рехабилитацију	0		0		2	2,6	8	10,5	66	86,8	76	100,0
Кл. за рехаб. „М. Зотовић“	0		0		0		3	17,6	14	82,4	17	100,0
СБ за цер. парализу	0		0		0		0		9	100,0	9	100,0
СБ за орт. протетику	0		0		0		0		7	100,0	7	100,0
СБ Лазаревац	0		0		0		0		8	100,0	8	100,0
Инс. за мед. рада	0		0		0		0		12	100,0	12	100,0
ВМА	10	1,1	2	0,2	13	1,5	242	27,5	613	69,7	880	100,0
УКУПНО	11	0,3	16	0,4	101	2,7	572	15,5	2983	81,0	3683	100,0

Поштовање и љубазност медицинских сестара оцењени су просечном оценом 4,76 (графикон 23). То је највећа оцена у периоду 2013-2021. године, уз напомену о већ

наведеним ограничењима оваквих поређења, а тренд је статистички значајно узлазни ( $p=0,013$ ).

Графикон 23. Љубазност медицинске сестре (просечна оцена)



Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника љубазношћу медицинских сестара између различитих болница у Београду ( $p<0,001$ ).

Просечна оцена за поштовање и љубазност медицинских сестара је висока у свим болницама и има вредности између 4,6, колико је у ГАК „Народни фронт“ и 5, колико је у 4 болнице - Специјалној болници за интерне болести Лазаревац, Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Институту за медицину рада Србије (табела 24).

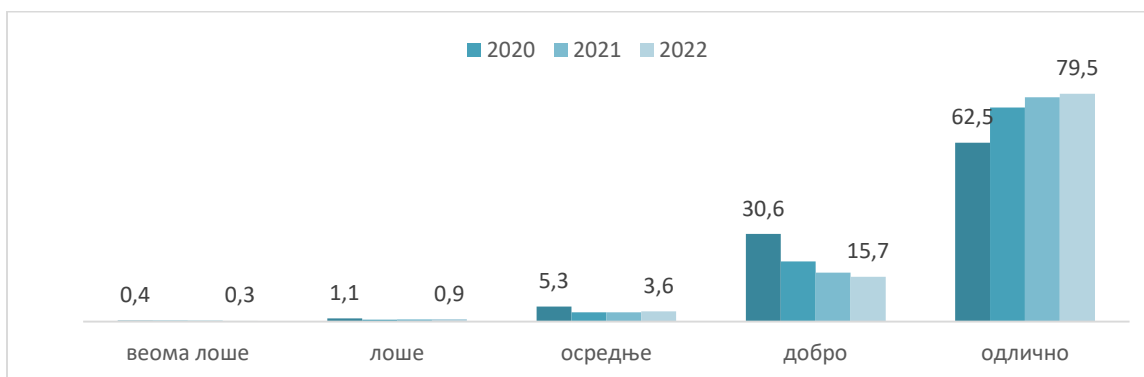
Табела 24. Љубазност медицинске сестре - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2021. година			2022. година		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС	881	4,78	0,536	668	4,74	0,574
КБЦ „Мишовић“	90	4,87	0,429	297	4,87	0,382
КБЦ „Звездара“	240	4,85	0,451	311	4,84	0,422
КБЦ „Земун“	226	4,69	0,730	259	4,78	0,565
КБЦ „Бежанијска коса“	40	<b>5,00</b>	0,000	111	4,90	0,425
ИКВБ „Дедиње“	108	<b>5,00</b>	0,000	103	4,81	0,525
ГАК „Народни фронт“	176	4,64	0,751	166	<b>4,58</b>	0,749
УДК	46	4,96	0,206	69	4,80	0,502
Инс. за мајку и дете	39	<b>5,00</b>	0,000	95	4,84	0,468
Кл. за неурол. и психиј.	21	4,71	0,463	10	4,70	0,483
ИОРС	308	4,87	0,352	325	4,84	0,432
Инс. за ментално здравље	18	4,89	0,323	11	4,82	0,603
Инс. за реуматологију	39	4,87	0,409	37	4,84	0,442
СБ за ЦВБ „Свети Сава“	35	4,89	0,404	44	4,89	0,387
Кл. „Л. Лазаревић“	21	4,67	0,730	19	4,79	0,419
ИО „Бањица“	102	4,91	0,348	112	4,88	0,349
СБ Младеновац				28	4,89	0,416
СБ за болести зависности	12	<b>5,00</b>	0,000	9	4,78	0,441
Инс. за рехабилитацију	25	<b>5,00</b>	0,000	76	4,84	0,434
Кл. за рехаб. „М. Зотовић“	19	4,95	0,229	17	4,82	0,393
СБ за цер. парализу	13	4,92	0,277	9	<b>5,00</b>	0,000
СБ за орт. протетику	13	<b>4,46</b>	1,198	7	<b>5,00</b>	0,000
СБ Лазаревац	12	4,92	0,289	8	<b>5,00</b>	0,000
Инс. за мед. рада				12	<b>5,00</b>	0,000
ВМА	761	4,54	0,650	880	4,64	0,640
<b>УКУПНО</b>	<b>3245</b>	<b>4,75</b>	<b>0,563</b>	<b>3683</b>	<b>4,76</b>	<b>0,545</b>

Слично је и када је у питању чекање на интервенције медицинске сестре код хитне потребе. Највећи број пацијената, 79,5% сматра да је овај аспект рада медицинских сестара одличан, а још 15,7% да је добар. Само 0,3% (12 испитаника) сматра овај сегмент сестринског рада веома лошим, а још 0,9% (31 испитаник) лошим, (Графикон 24). На ово питање није одговорило 150 пацијената (скоро 3%).

Као и за претходни аспект, у односу на 2019. годину, смањен је удео неодлучних (за 1,7) и оних који су овак аспект оценили као добар (за 14,9), а повећан удео оних који су га оценили као одличан (за 17).

**Графикон 24. Чекање на медицинску сестру у случају хитне потребе (%)**



Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе сви испитаници су оценили оценом добар или одличан у 10 установа: у Институту за реуматологију, Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, Институту за ментално здравље, Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“, Специјалној болници за интерне болести Младеновац, Специјалној болници за болести зависности, Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, Специјалној болници за интерне болести Лазаревац и Институту за медицину рада Србије.

Најмањи, али и даље веома висок, удео пацијената који су овај аспект оценили као добар/одличан био је у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, КБЦ „Земун“ и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, по 91% (табела 25).

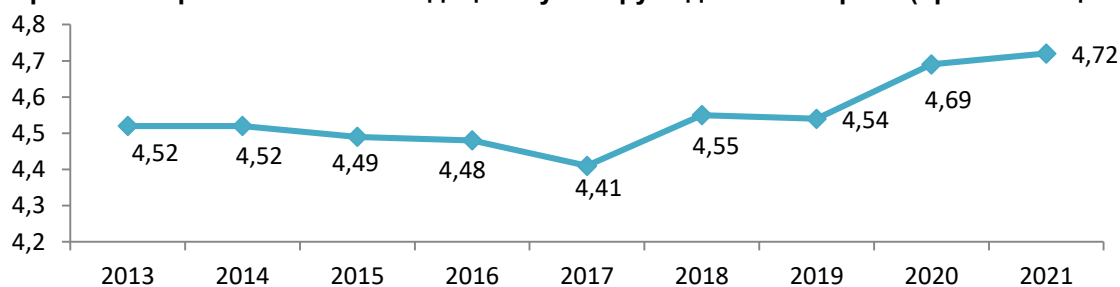
Међу болницама постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника временом чекања на медицинску сестру у случају хитне потребе ( $p < 0,001$ ).

Табела 25. Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе, по болницама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС	1	0,2	10	1,5	34	5,2	98	14,9	516	78,3	659	100,0
КБЦ „Мишовић“	2	0,7	1	0,3	7	2,4	31	10,6	251	86,0	292	100,0
КБЦ „Звездара“	0		0		8	2,6	38	12,3	263	85,1	309	100,0
КБЦ „Земун“	1	0,4	3	1,2	17	6,7	28	11,1	204	80,6	253	100,0
КБЦ „Бежанијска коса“	0		1	0,9	1	0,9	8	7,2	101	91,0	111	100,0
ИКВБ „Дедиње“	0		1	1,0	7	7,1	12	12,2	78	79,6	98	100,0
ГАК „Народни фронт“	0		6	3,6	4	2,4	37	22,3	119	71,7	166	100,0
УДК	0		0		3	4,5	7	10,6	56	84,8	66	100,0
Инс. за мајку и дете	0		0		3	3,2	5	5,3	86	91,5	94	100,0
Кл. за неурол. и психиј.	0		0		0		1	10,0	9	90,0	10	100,0
ИОРС	0		2	0,6	12	3,8	46	14,6	255	81,0	315	100,0
Инс. за ментално здравље	0		0		0		0		10	100,0	10	100,0
Инс. за реуматологију	0		0		0		1	2,8	35	97,2	36	100,0
СБ за ЦВБ „Свети Сава“	0		0		4	9,1	5	11,4	35	79,5	44	100,0
Кл. „П. Лазаревић“	0		0		0		1	5,3	18	94,7	19	100,0
ИО „Бањица“	0		1	0,9	1	0,9	12	10,8	97	87,4	111	100,0
СБ Младеновац	0		0		0		2	7,1	26	92,9	28	100,0
СБ за болести зависности	0		0		0		0		9	100,0	9	100,0
Инс. за рехабилитацију	0		0		4	5,7	10	14,3	56	80,0	70	100,0
Кл. за рехаб. „М. Зотовић“	0		0		1	5,9	3	17,6	13	76,5	17	100,0
СБ за цер. парализу	0		0		0		0		9	100,0	9	100,0
СБ за орт. протетику	0		0		0		1	14,3	6	85,7	7	100,0
СБ Лазаревац	0		0		0		1	12,5	7	87,5	8	100,0
Инс. за мед. рада	0		0		0		1	9,1	10	90,9	11	100,0
ВМА	8	0,9	6	0,7	25	2,9	219	25,4	604	70,1	862	100,0
<b>УКУПНО</b>	<b>12</b>	<b>0,3</b>	<b>31</b>	<b>0,9</b>	<b>131</b>	<b>3,6</b>	<b>567</b>	<b>15,7</b>	<b>2873</b>	<b>79,5</b>	<b>3614</b>	<b>100,0</b>

Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,72 (графикон 25). То је највећа оцена у посматраном периоду, али се морају напоменути сва ограничења ових поређења због већ наведених разлика у методологији.

Графикон 25. Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе (просечна оцена)



Најмања просечна оцена износи чак 4,6 (ГАК „Народни фронт“ и ВМА), а просечну оцену 5,0 имају Институт за ментално здравље, Специјална болница за болести зависности и Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију (табела 26).

Табела 26. Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2021. година			2022. година		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС	861	4,76	0,577	659	4,70	0,652
КБЦ „Мишовић“	89	4,76	0,622	292	4,81	0,554
КБЦ „Звездара“	239	4,83	0,473	309	4,83	0,443
КБЦ „Земун“	226	4,60	0,749	253	4,70	0,681
КБЦ „Бежанијска коса“	40	4,98	0,158	111	4,88	0,421
ИКВБ „Дедиње“	108	<b>5,00</b>	0,000	98	4,70	0,646
ГАК „Народни фронт“	175	4,58	0,847	166	<b>4,62</b>	0,710
УДК	46	4,91	0,354	66	4,80	0,503
Инс. за мајку и дете	39	4,97	0,160	94	4,88	0,411
Кл. за неурол. и психиј.	18	4,67	0,485	10	4,90	0,316
ИОРС	298	4,80	0,490	315	4,76	0,546
Инс. за ментално здравље	18	4,89	0,323	10	<b>5,00</b>	0,000
Инс. за реуматологију	39	4,92	0,270	36	4,97	0,167
СБ за ЦВБ „Свети Сава“	36	4,81	0,525	44	4,70	0,632
Кл. „Л. Лазаревић“	21	4,76	0,539	19	4,95	0,229
ИО „Бањица“	102	4,76	0,600	111	4,85	0,451
СБ Младеновац				28	4,93	0,262
СБ за болести зависности	12	4,92	0,289	9	<b>5,00</b>	0,000
Инс. за рехабилитацију	25	<b>5,00</b>	0,000	70	4,74	0,557
Кл. за рехаб. „М. Зотовић“	19	4,95	0,229	17	4,71	0,588
СБ за цер. парализу	13	4,92	0,277	9	<b>5,00</b>	0,000
СБ за орт. протетику	13	<b>4,54</b>	1,127	7	4,86	0,378
СБ Лазаревац	12	4,67	0,888	8	4,88	0,354
Инс. за мед. рада				11	4,91	0,302
ВМА	754	<b>4,55</b>	0,652	862	4,63	0,667
<b>УКУПНО</b>	<b>3203</b>	<b>4,72</b>	<b>0,604</b>	<b>3614</b>	<b>4,73</b>	<b>0,600</b>

Готово сви пацијенти (95%) позитивно оцењује објашњење процедура, тестова и третмана које добијају од сестара сматрајући да су одлична или добра, док само 1,2% пацијената сматра да су лоша или веома лоша (Графикон 26).

Највећи број пацијената, 77% сматра да је овај аспект рада медицинских сестара одличан, а још скоро 17,6% да је добар. На ово питање није одговорило 135 пацијента (скоро 3%).

У односу на период пре пандемије (2019. година) смањен је удео оних који су оценили овај сегмент као ни добар ни лош, као и оних који га сматрају добрим, а повећан удео оних који су дали највишу оцену.

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



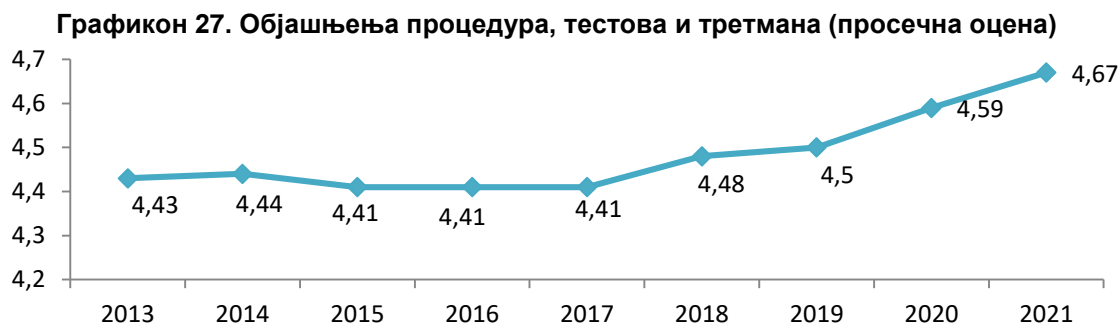
Објашњења тестова, процедура и третмана 100% испитаника је означило као добро или одлично у Институту за ментално здравље, Институту за реуматологију, Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“, Специјалној болници за интерне болести Младеновац, Специјалној болници за интерне болести Лазаревац, Специјалној болници за болести зависности, Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Институту за медицину рада Србије. Најмањи укупан удео пацијената који су овај аспект оценили као добар или одличан забележен је у Универзитетском клиничком центру Србије (93,2%), (табела 27).

Табела 27. Објашњења процедура, тестова и третмана, које медицинске сестре пружају пацијенту, по болницама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС	1	0,2	10	1,5	34	5,1	107	16,1	511	77,1	663	100,0
КБЦ „Мишовић“	1	0,3	4	1,4	6	2,1	33	11,4	246	84,8	290	100,0
КБЦ „Звездара“	0		0		8	2,6	50	16,2	251	81,2	309	100,0
КБЦ „Земун“	3	1,2	1	0,4	15	6,0	30	11,9	203	80,6	252	100,0
КБЦ „Бежанијска коса“	0		1	0,9	2	1,8	8	7,2	100	90,1	111	100,0
ИКВБ „Дедиње“	0		2	2,0	3	2,9	15	14,7	82	80,4	102	100,0
ГАК „Народни фронт“	0		7	4,2	10	6,0	30	18,1	119	71,7	166	100,0
УДК	0		1	1,5	2	3,0	11	16,7	52	78,8	66	100,0
Инс. за мајку и дете	0		0		3	3,1	8	8,3	85	88,5	96	100,0
Кл. за неурол. и психиј.	0		0		1	10,0	2	20,0	7	70,0	10	100,0
ИОРС	1	0,3	1	0,3	13	4,1	43	13,6	259	81,7	317	100,0
Инс. за ментално здравље	0		0		0		0		11	100,0	11	100,0
Инс. за реуматологију	0		0		0		4	10,8	33	89,2	37	100,0
СБ за ЦВБ „Свети Сава“	0		0		4	9,3	1	2,3	38	88,4	43	100,0
Кл. „Л. Лазаревић“	0		0		0		5	26,3	14	73,7	19	100,0
ИО „Бањица“	0		0		2	1,8	10	8,9	100	89,3	112	100,0
СБ Младеновац	0		0		0		6	21,4	22	78,6	28	100,0
СБ за болести зависности	0		0		0		1	11,1	8	88,9	9	100,0
Инс. за рехабилитацију	0		0		3	4,1	8	11,0	62	84,9	73	100,0
Кл. за рехаб. „М. Зотовић“	0		0		2	12,5	2	12,5	12	75,0	16	100,0
СБ за цер. парализу	0		0		0		0		9	100,0	9	100,0
СБ за орт. протетику	0		0		0		0		7	100,0	7	100,0
СБ Лазаревац	0		0		0		1	12,5	7	87,5	8	100,0
Инс. за мед. рада	0		0		0		2	18,2	9	81,8	11	100,0
ВМА	7	0,8	2	0,2	33	3,8	263	30,4	559	64,7	864	100,0
<b>УКУПНО</b>	<b>13</b>	<b>0,4</b>	<b>29</b>	<b>0,8</b>	<b>141</b>	<b>3,9</b>	<b>640</b>	<b>17,6</b>	<b>2806</b>	<b>77,3</b>	<b>3629</b>	<b>100,0</b>



Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,67 (графикон 27). То је највећа оцена у посматраном периоду.



Међу болницама постоји статистички високо значајна разлика у оцени објашњења која добијају од медицинских сестара ( $p < 0,001$ ).

Најмања просечна оцена је 4,57, колико износи у ГАК „Народни фронт“. Највећа просечна оцена је 5 и она је забележена у Институту за ментално здравље, Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (табела 28).

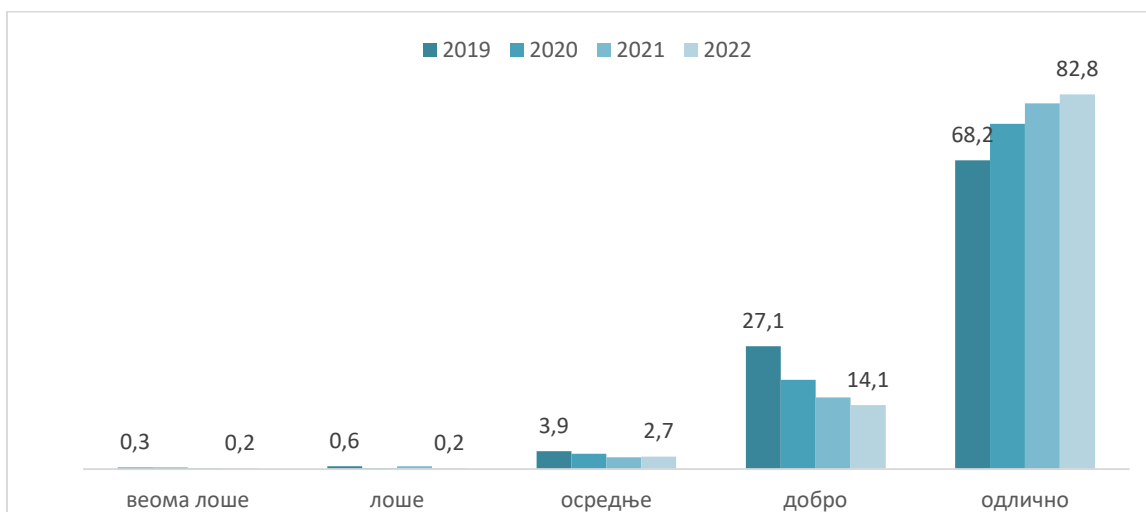
**Табела 28. Сестринско објашњавање процедура - просечна оцена**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2021. година			2022. година		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС	864	4,69	0,677	663	4,68	0,654
КБЦ „Мишовић“	87	4,87	0,334	290	4,79	0,577
КБЦ „Звездара“	239	4,79	0,465	309	4,79	0,470
КБЦ „Земун“	226	4,54	0,778	252	4,70	0,705
КБЦ „Бежанијска коса“	40	4,98	0,158	111	4,86	0,457
ИКВБ „Дедиње“	108	4,97	0,165	102	4,74	0,612
ГАК „Народни фронт“	176	4,53	0,900	166	<b>4,57</b>	0,789
УДК	46	4,89	0,315	66	4,73	0,596
Инс. за мајку и дете	39	4,79	0,695	96	4,85	0,435
Кл. за неурол. и психиј.	21	4,86	0,359	10	4,60	0,699
ИОРС	296	4,79	0,502	317	4,76	0,568
Инс. за ментално здравље	18	4,78	0,428	11	<b>5,00</b>	0,000
Инс. за реуматологију	39	4,82	0,683	37	4,89	0,315
СБ за ЦВБ „Свети Сава“	36	4,69	0,856	43	4,79	0,600
Кл. „Л. Лазаревић“	22	4,68	0,568	19	4,74	0,452
ИО „Бањица“	102	4,84	0,461	112	4,88	0,383
СБ Младеновац				28	4,79	0,418
СБ за болести зависности	12	<b>5,00</b>	0,000	9	4,89	0,333
Инс. за рехабилитацију	25	4,96	0,200	73	4,81	0,490
Кл. за рехаб. „М. Зотовић“	19	4,95	0,229	16	4,63	0,719
СБ за цер. парализу	13	4,85	0,376	9	<b>5,00</b>	0,000
СБ за орт. протетику	13	4,54	0,776	7	<b>5,00</b>	0,000
СБ Лазаревац	12	4,92	0,289	8	4,88	0,354
Инс. за мед. рада				11	4,82	0,405
ВМА	750	<b>4,47</b>	0,720	864	4,58	0,657
<b>УКУПНО</b>	<b>3203</b>	<b>4,67</b>	<b>0,659</b>	<b>3629</b>	<b>4,71</b>	<b>0,613</b>

Опште задовољство сестринском негом је у истраживању оцењено као одлично код око 83% болнички лечених пацијената, и још као добро код 14% испитаника (Графикон 28). Негу и рад медицинских сестара у целини само 15 пацијената или 0,4% сматра веома лошим или лошим. На ово питање нису одговорила 103 пацијента (2,7%).

У односу на 2019. годину, као и код претходних аспеката задовољства радом сестара, смањен је удео оних који су оценили овај сегмент као ни добар ни лош, као и оних који га сматрају добрим, а повећан удео оних који су дали највишу оцену.

Графикон 28. Опште задовољство сестринском негом (%)



Рад медицинских сестара су сви испитаници оценили као одличан у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, уз напомену о малом броју испитаника. У још 8 болница пацијенти су сестринску негу оценили као добру или одличну: Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“, Специјалној болници за интерне болести Лазаревац, Специјалној болници за болести зависности, Институту за медицину рада Србије и Институту за реуматологију.

Најмањи, али и даље веома висок, удео пацијената који су опште задовољство сестринском негом оценили као добро или одлично забележен је у Институту за ментално здравље (91%) и ГАК „Народни фронт“ (93%). Веома мали број пацијената је овај аспект оценио као веома лош, свега 8 и то 6 у ВМА и по 1 у КБЦ „Земун“ и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, (табела 29).

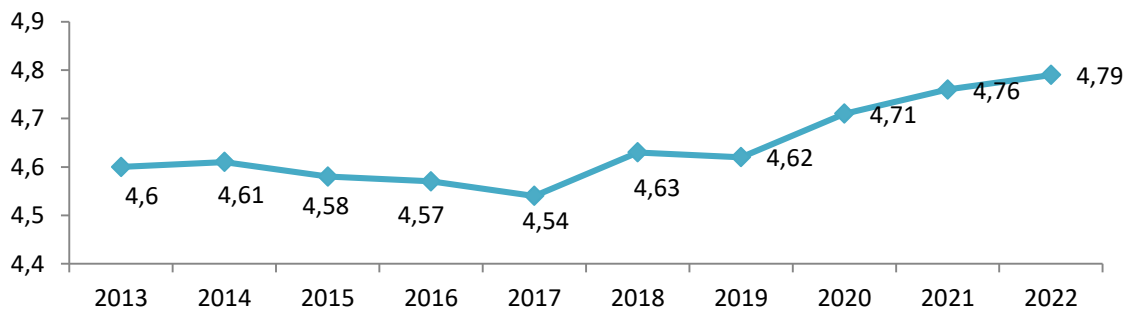
Међу болницама постоји статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о сестринској нези у целини ( $p < 0,001$ ).

Табела 29. Опште задовољство сестринском негом (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС	0		3	0,4	25	3,7	82	12,3	557	83,5	667	100,0
КБЦ „Мишовић“	1	0,3	0		7	2,4	29	9,9	255	87,3	292	100,0
КБЦ „Звездара“	0		0		4	1,3	29	9,4	276	89,3	309	100,0
КБЦ „Земун“	1	0,4	2	0,8	7	2,7	30	11,7	216	84,4	256	100,0
КБЦ „Бежанијска коса“	0		0		2	1,8	9	8,1	100	90,1	111	100,0
ИКВБ „Дедиње“	0		0		2	2,0	13	12,7	87	85,3	102	100,0
ГАК „Народни фронт“	0		1	0,6	11	6,6	33	19,8	122	73,1	167	100,0
УДК	0		1	1,5	1	1,5	8	11,8	58	85,3	68	100,0
Инс. за мајку и дете	0		0		2	2,1	6	6,2	89	91,8	97	100,0
Кл. за неурол. и психиј.	0		0		0		2	20,0	8	80,0	10	100,0
ИОРС	0		0		12	3,7	30	9,3	280	87,0	322	100,0
Инс. за ментално здравље	0		0		1	9,1	0		10	90,9	11	100,0
Инс. за реуматологију	0		0		0		2	5,4	35	94,6	37	100,0
СБ за ЦВБ „Свети Сава“	0		0		1	2,3	5	11,4	38	86,4	44	100,0
Кл. „Л. Лазаревић“	0		0		0		2	11,1	16	88,9	18	100,0
ИО „Бањица“	0		0		1	0,9	4	3,6	106	95,5	111	100,0
СБ Младеновац	0		0		1	3,6	2	7,1	25	89,3	28	100,0
СБ за болести зависности	0		0		0		1	11,1	8	88,9	9	100,0
Инс. за рехабилитацију	0		0		1	1,4	14	18,9	59	79,7	74	100,0
Кл. за рехаб. „М. Зотовић“	0		0		0		3	18,8	13	81,3	16	100,0
СБ за цер. парализу	0		0		0		0		9	100,0	9	100,0
СБ за орт. протетику	0		0		0		0		7	100,0	7	100,0
СБ Лазаревац	0		0		0		1	12,5	7	87,5	8	100,0
Инс. за мед. рада	0		0		0		1	9,1	10	90,9	11	100,0
ВМА	6	0,7	0		20	2,3	211	24,1	640	73,0	877	100,0
<b>УКУПНО</b>	<b>8</b>	<b>0,2</b>	<b>7</b>	<b>0,2</b>	<b>98</b>	<b>2,7</b>	<b>517</b>	<b>14,1</b>	<b>3031</b>	<b>82,8</b>	<b>3661</b>	<b>100,0</b>

Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,79, слично као и претходне године (графикон 29). Иако је у посматраном периоду ово највиша оцена, и образује статистички значајан растући тренд ( $p=0,006$ ), морају се имати у виду сва ограничења ових поређења због већ наведених разлика у методологији.

Графикон 29. Опште задовољство сестринском негом (просечна оцена)



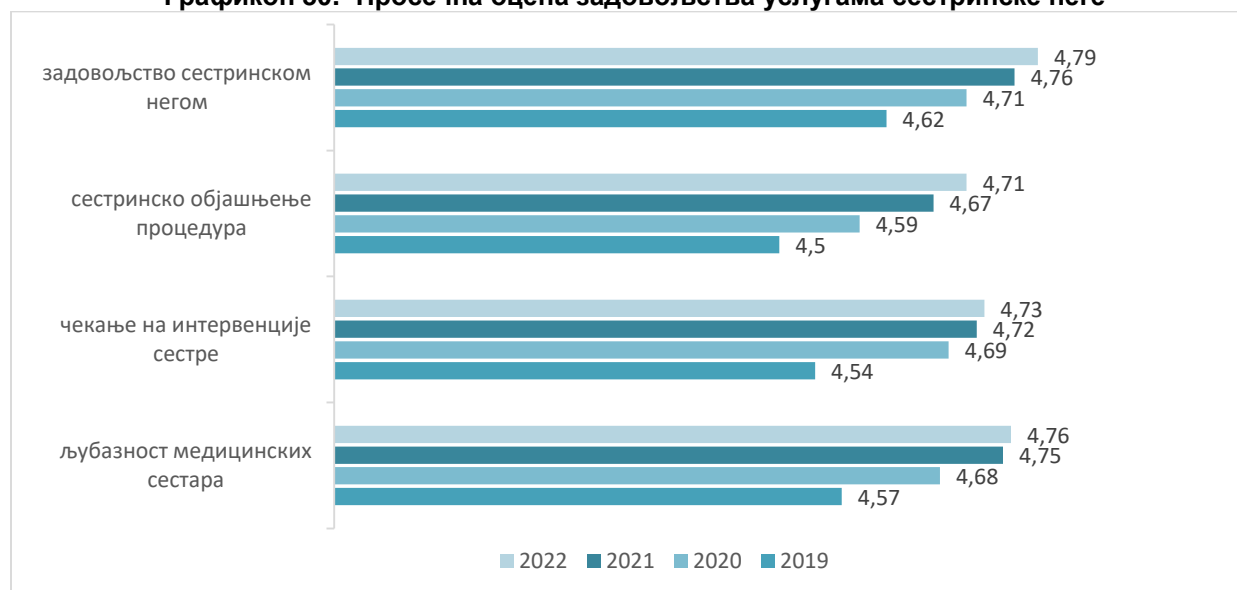
Посматрано по болницама просечна оцена задовољства сестринском негом у целини има најниже, али и даље веома високе вредности у ГАК „Народни фронт“ (4,65) и ВМА (4,69), док је највиша оцена (5,0) забележена у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (табела 30).

Табела 30. Опште задовољство сестринском негом - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2021. година			2022. година		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС	872	4,79	0,526	667	4,79	0,519
КБЦ „Мишовић“	89	4,91	0,325	292	4,84	0,474
КБЦ „Звездара“	240	4,82	0,435	309	4,88	0,363
КБЦ „Земун“	225	4,72	0,659	256	4,79	0,562
КБЦ „Бежанијска коса“	39	4,97	0,160	111	4,88	0,375
ИКВБ „Дедиње“	108	<b>5,00</b>	0,000	102	4,83	0,424
ГАК „Народни фронт“	176	4,59	0,810	167	<b>4,65</b>	0,630
УДК	46	4,91	0,285	68	4,81	0,526
Инс. за мајку и дете	39	4,97	0,160	97	4,90	0,368
Кл. за неврол. и психиј.	21	4,86	0,359	10	4,80	0,422
ИОРС	303	4,87	0,364	322	4,83	0,463
Инс. за ментално здравље	18	4,89	0,323	11	4,82	0,603
Инс. за реуматологију	39	4,87	0,522	37	4,95	0,229
СБ за ЦВБ „Свети Сава“	36	4,86	0,424	44	4,84	0,428
Кл. „Л. Лазаревић“	22	4,68	0,716	18	4,89	0,323
ИО „Бањица“	100	4,92	0,339	111	4,95	0,264
СБ Младеновац				28	4,86	0,448
СБ за болести зависности	12	<b>5,00</b>	0,000	9	4,89	0,333
Инс. за рехабилитацију	27	4,93	0,267	74	4,78	0,446
Кл. за рехаб. „М. Зотовић“	19	<b>5,00</b>	0,000	16	4,81	0,403
СБ за цер. парализу	13	4,85	0,376	9	<b>5,00</b>	0,000
СБ за орт. протетику	13	<b>4,54</b>	1,127	7	<b>5,00</b>	0,000
СБ Лазаревац	12	4,92	0,289	8	4,88	0,354
Инс. за мед. рада				11	4,91	0,302
ВМА	759	4,60	0,606	877	<b>4,69</b>	0,586
<b>УКУПНО</b>	<b>3228</b>	<b>4,76</b>	<b>0,541</b>	<b>3661</b>	<b>4,79</b>	<b>0,507</b>

У поређењу са 2019. годином (период пре пандемије Ковид 19), сви аспекти сестринске неге, показују већу просечну оцену (Графикон 30). Задовољства љубазношћу медицинских сестара и чекањем на интервенције је веће за по 0,19, сестринским објашњењем процедура за 0,21 и укупно сестринском негом за 0,17. Приликом тумачења ових резултата треба имати у виду напред наведена ограничења у методологији.

Графикон 30. Просечна оцена задовољства услугама сестринске неге



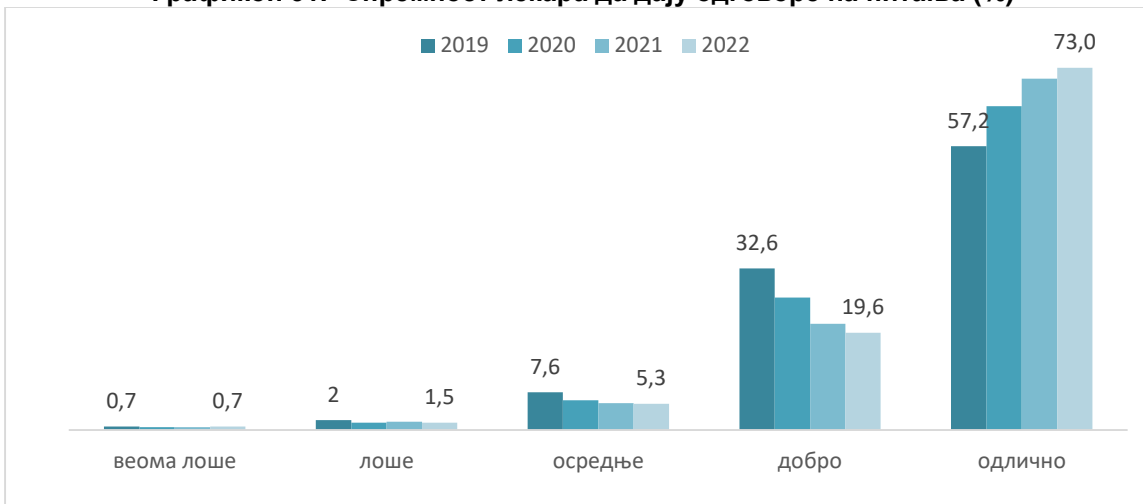
- **Однос лекара према пацијенту**

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, 92,6% пацијената је оценило као добру или одличну, док је нешто преко 2% оценило ову особину лекара као веома лошу и лошу (Графикон 31). На ово питање нису одговорила 94 пацијента (2%).

*У односу на период пре епидемије Ковид 19 (2019. година), смањен је удео неодлучних, оних који су дали оцену добро, а незнатно и укупан удео оних који дали оцене веома лоше/лоше, док је повећан удео пацијената који су овај аспект оценили са одлично.*

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



Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената је најбоље оцењена, односно сви испитаници су је оценили као добру или одличну у 5 установа: Институту за медицину рада Србије, Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“, Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију, Специјалној болници за рехабилитацију ортопедску протетику и Специјалној болници за интерне болести Лазаревац.

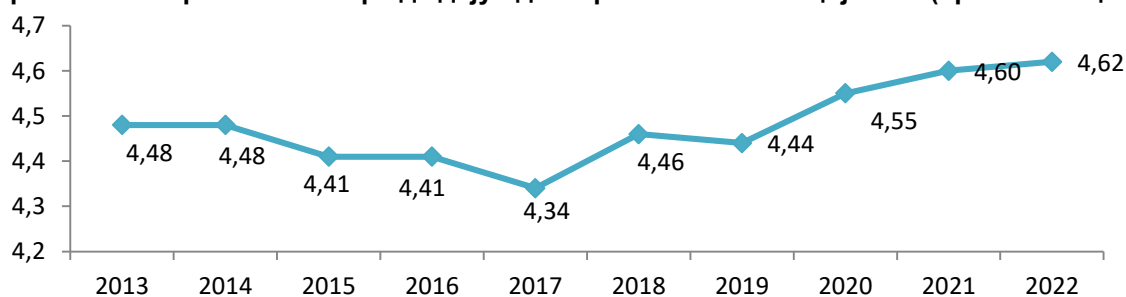
Најмањи удео пацијената који су овај аспект оценили као добар/одличан забележен је у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (80%) и ГАК „Народни фронт“ (81,7%), (табела 31).

Табела 31. Спремност лекара да дају одговоре на питања, по болницама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС	7	1,0	15	2,2	49	7,3	120	18,0	477	71,4	668	100,0
КБЦ „Мишовић“	1	0,3	1	0,3	10	3,4	37	12,5	246	83,4	295	100,0
КБЦ „Звездара“	1	0,3	2	0,6	8	2,6	56	18,0	244	78,5	311	100,0
КБЦ „Земун“	0		3	1,1	17	6,5	40	15,3	201	77,0	261	100,0
КБЦ „Бежанијска коса“	0		0		2	1,8	14	12,6	95	85,6	111	100,0
ИКВБ „Дедиње“	0		1	1,0	4	4,0	13	13,0	82	82,0	100	100,0
ГАК „Народни фронт“	6	<b>3,7</b>	7	<b>4,3</b>	17	10,4	35	21,3	99	<b>60,4</b>	164	100,0
УДК	0		0		2	2,9	8	11,8	58	85,3	68	100,0
Инс. за мајку и дете	0		4	4,2	2	2,1	21	21,9	69	71,9	96	100,0
Кл. за неурол. и психиј.	0		0		2	<b>20,0</b>	1	10,0	7	70,0	10	100,0
ИОРС	2	0,6	7	2,1	32	9,8	61	18,7	225	68,8	327	100,0
Инс. за ментално здравље	0		0		1	9,1	0		10	90,9	11	100,0
Инс. за реуматологију	0		0		3	8,1	3	8,1	31	83,8	37	100,0
СБ за ЦВБ „Свети Сава“	0		1	2,3	3	6,8	1	2,3	39	88,6	44	100,0
Кл. „Л. Лазаревић“	0		0		1	5,3	2	10,5	16	84,2	19	100,0
ИО „Бањица“	0		0		4	3,6	7	6,3	100	90,1	111	100,0
СБ Младеновац	0		1	3,6	1	3,6	1	3,6	25	89,3	28	100,0
СБ за болести зависности	0		0		1	11,1	2	22,2	6	66,7	9	100,0
Инс. за рехабилитацију	0		1	1,4	2	2,8	10	13,9	59	81,9	72	100,0
Кл. за рехаб. „М. Зотовић“	0		0		0		4	25,0	12	75,0	16	100,0
СБ за цер. парализу	0		0		0		1	11,1	8	88,9	9	100,0
СБ за орт. протетику	0		0		0		0		7	<b>100,0</b>	7	100,0
СБ Лазаревац	0		0		0		1	12,5	7	87,5	8	100,0
Инс. за мед. рада	0		0		0		4	<b>33,3</b>	8	66,7	12	100,0
ВМА	7	0,8	12	1,4	32	3,7	277	31,6	548	62,6	876	100,0
<b>УКУПНО</b>	<b>24</b>	<b>0,7</b>	<b>55</b>	<b>1,5</b>	<b>193</b>	<b>5,3</b>	<b>719</b>	<b>19,6</b>	<b>2679</b>	<b>73,0</b>	<b>3670</b>	<b>100,0</b>

Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,6. Тренд је узлазни, без статистичке значајности ( $p=0,053$ ), (графикон 32).

Графикон 32. Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената (просечна оцена)



Међу болницама постоји статистички високо значајна разлика у оцени спремности лекара да одговарају на питања пацијената ( $p<0,001$ ). Просечна оцена за спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената има најниже вредности, као и претходне године, у ГАК „Народни фронт“ (4,3), а највише у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (5) и Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију, (табела 32).

Табела 32. Спремност лекара да одговарају на питања - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2021. година			2022. година		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС	877	4,62	0,690	668	4,56	0,809
КБЦ „Мишовић“	87	4,76	0,646	295	4,78	0,547
КБЦ „Звездара“	241	4,76	0,494	311	4,74	0,569
КБЦ „Земун“	226	4,54	0,806	261	4,68	0,646
КБЦ „Бежанијска коса“	40	<b>5,00</b>	0,000	111	4,84	0,416
ИКВБ „Дедиње“	109	4,95	0,210	100	4,76	0,571
ГАК „Народни фронт“	174	<b>4,32</b>	1,058	164	<b>4,30</b>	1,059
УДК	46	4,80	0,582	68	4,82	0,455
Инс. за мајку и дете	39	4,82	0,644	96	4,61	0,731
Кл. за неурол. и психиј.	18	4,94	0,236	10	4,50	0,850
ИОРС	306	4,66	0,679	327	4,53	0,805
Инс. за ментално здравље	18	4,78	0,428	11	4,82	0,603
Инс. за реуматологију	38	4,87	0,414	37	4,76	0,597
СБ за ЦВБ „Свети Сава“	36	4,75	0,554	44	4,77	0,677
Кл. „Л. Лазаревић“	21	<b>4,33</b>	0,856	19	4,79	0,535
ИО „Бањица“	103	4,87	0,388	111	4,86	0,437
СБ Младеновац				28	4,79	0,686
СБ за болести зависности	12	4,50	0,798	9	4,56	0,726
Инс. за рехабилитацију	24	4,63	1,135	72	4,76	0,569
Кл. за рехаб. „М. Зотовић“	19	4,84	0,375	16	4,75	0,447
СБ за цер. парализу	13	4,92	0,277	9	4,89	0,333
СБ за орт. протетику	13	4,77	0,439	7	<b>5,00</b>	0,000
СБ Лазаревац	12	4,83	0,389	8	4,88	0,354
Инс. за мед. рада				12	4,67	0,492
ВМА	759	4,39	0,785	876	4,54	0,707
<b>УКУПНО</b>	<b>3231</b>	<b>4,60</b>	<b>0,723</b>	<b>3670</b>	<b>4,63</b>	<b>0,712</b>

Слично је и са објашњењима тестова, процедура и третмана датим пацијентима од стране лекара. Само 2,6% испитаника сматра лекарска објашњења лошим и веома лошим, док их 92% сматра добрим или одличним (Графикон 33).

У односу на 2019. годину, смањен је удео пацијената који су дали оцену ни добро ни лоше, као и удео оних који су дали оцену добро, а повећан удео оних који су дали оцену одлично.

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



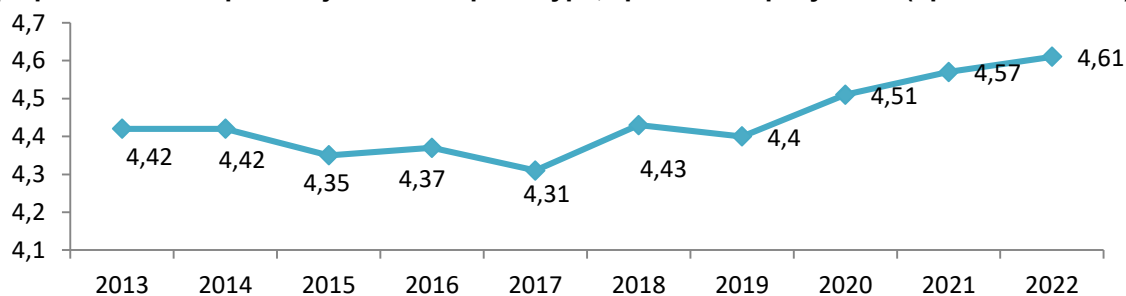
Табела 33. Лекарска објашњења процедура, тестова и третмана, по болницама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС	10	1,5	17	2,6	51	7,7	129	19,5	454	68,7	661	100,0
КБЦ „Мишовић“	2	0,7	1	0,3	8	2,8	36	12,5	242	83,7	289	100,0
КБЦ „Звездара“	2	0,6	2	0,6	13	4,2	50	16,2	241	78,2	308	100,0
КБЦ „Земун“	1	0,4	5	1,9	17	6,6	40	15,6	194	75,5	257	100,0
КБЦ „Бежанијска коса“	0		1	0,9	1	0,9	15	13,5	94	84,7	111	100,0
ИКВБ „Дедиње“	0		0		5	5,1	9	9,2	84	85,7	98	100,0
ГАК „Народни фронт“	5	<b>3,0</b>	12	7,2	11	6,6	37	22,2	102	61,1	167	100,0
УДК	0		0		2	3,0	9	13,4	56	83,6	67	100,0
Инс. за мајку и дете	1	1,0	3	3,1	3	3,1	21	21,9	68	70,8	96	100,0
Кл. за неурол. и психиј.	0		1	<b>10,0</b>	0		0		9	90,0	10	100,0
ИОРС	2	0,6	7	2,2	24	7,5	69	21,6	217	68,0	319	100,0
Инс. за ментално здравље	0		0		0		1	9,1	10	90,9	11	100,0
Инс. за реуматологију	0		0		3	8,1	2	5,4	32	86,5	37	100,0
СБ за ЦВБ „Свети Сава“	0		1	2,3	2	4,7	1	2,3	39	90,7	43	100,0
Кл. „Л. Лазаревић“	0		0		0		4	22,2	14	77,8	18	100,0
ИО „Бањица“	0		0		2	1,9	5	4,6	101	93,5	108	100,0
СБ Младеновац	0		0		0		5	17,9	23	82,1	28	100,0
СБ за болести зависности	0		0		1	11,1	2	22,2	6	66,7	9	100,0
Инс. за рехабилитацију	0		1	1,4	5	6,8	8	10,8	60	81,1	74	100,0
Кл. за рехаб. „М. Зотовић“	0		0		2	<b>12,5</b>	2	12,5	12	75,0	16	100,0
СБ за цер. парализу	0		0		1	11,1	0		8	88,9	9	100,0
СБ за орт. протетику	0		0		0		0		7	<b>100,0</b>	7	100,0
СБ Лазаревац	0		0		0		1	12,5	7	87,5	8	100,0
Инс. за мед. рада	0		0		0		4	<b>36,4</b>	7	63,6	11	100,0
ВМА	6	0,7	13	1,5	35	4,0	284	32,8	527	<b>60,9</b>	865	100,0
УКУПНО	29	<b>0,8</b>	64	<b>1,8</b>	186	<b>5,1</b>	734	<b>20,2</b>	2614	<b>72,1</b>	3627	<b>100,0</b>

Лекарска објашњења процедура, тестова и третмана сви испитаници су оценили као добра или одлична у 6 болница: Институту за ментално здравље, Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“, Специјалној болници за интерне болести Младеновац, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, Специјалној болници за интерне болести Лазаревац и Институту за медицину рада Србије. Најмањи удео пацијената који су дали оцену добро/одлично био је у ГАК „Народни фронт“ (83,2%) и Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (87,5%). Међу болницама постоји статистички високо значајна разлика у оцени лекарских објашњења ( $p < 0,001$ ), (Табела 33).

Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,61, што је највиша вредност у приказаном периоду. Тренд показатеља је статистички значајно узлазни ( $p = 0,019$ ), (графикон 34).

Графикон 34. Лекарска објашњења процедура, третмана и резултата (просечна оцена)





Табела 34. Лекарска објашњења процедура и третмана - просечна оцена

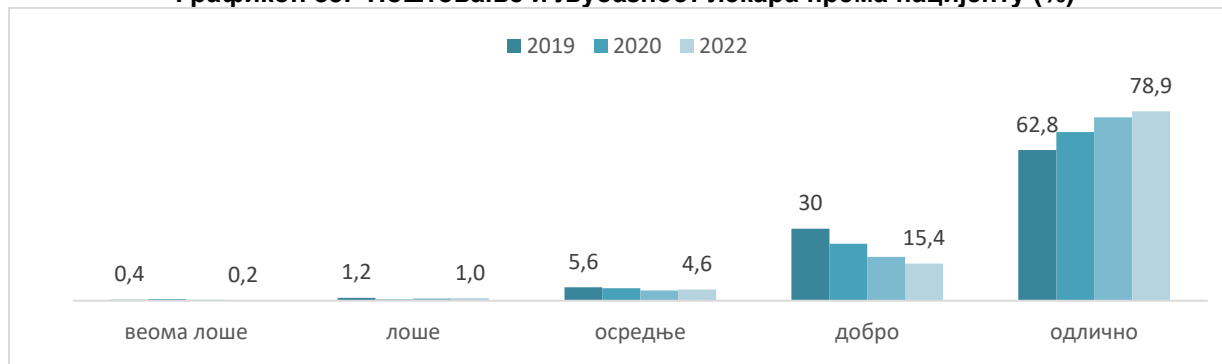
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2021. година			2022. година		
	N	x	SD	N	x	SD
УКЦС	866	4,57	0,751	661	4,51	0,861
КБЦ „Мишовић“	87	4,75	0,595	289	4,78	0,575
КБЦ „Звездара“	240	4,71	0,546	308	4,71	0,640
КБЦ „Земун“	226	4,52	0,744	257	4,64	0,727
КБЦ „Бежанијска коса“	40	<b>5,00</b>	0,000	111	4,82	0,471
ИКВБ „Дедиње“	109	4,98	0,135	98	4,81	0,511
ГАК „Народни фронт“	172	<b>4,35</b>	1,079	167	<b>4,31</b>	1,069
УДК	46	4,83	0,486	67	4,81	0,468
Инс. за мајку и дете	38	4,82	0,563	96	4,58	0,790
Кл. за неврол. и психиј.	18	4,89	0,323	10	4,70	0,949
ИОРС	300	4,61	0,698	319	4,54	0,779
Инс. за ментално здравље	18	4,83	0,383	11	4,91	0,302
Инс. за реуматологију	38	4,82	0,609	37	4,78	0,584
СБ за ЦВБ „Свети Сава“	36	4,64	0,683	43	4,81	0,627
Кл. „Л. Лазаревић“	21	4,67	0,856	18	4,78	0,428
ИО „Бањица“	103	4,79	0,498	108	4,92	0,338
СБ Младеновац				28	4,82	0,390
СБ за болести зависности	12	4,58	0,793	9	4,56	0,726
Инс. за рехабилитацију	26	4,62	1,098	74	4,72	0,652
Кл. за рехаб. „М. Зотовић“	18	4,89	0,323	16	4,63	0,719
СБ за цер. парализу	13	4,92	0,277	9	4,78	0,667
СБ за орт. протетику	13	4,85	0,376	7	<b>5,00</b>	0,000
СБ Лазаревац	12	4,83	0,389	8	4,88	0,354
Инс. за мед. рада				11	4,64	0,505
ВМА	754	4,36	0,802	865	4,52	0,710
<b>УКУПНО</b>	<b>3206</b>	<b>4,57</b>	<b>0,746</b>	<b>3627</b>	<b>4,61</b>	<b>0,736</b>

Просечна оцена за лекарска објашњења процедура, тестова и третмана има најниже вредности у ГАК „Народни фронт“ (4,31), па УКЦС (4,51) и ВМА (4,52), а највише у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (5), Институту за ортопедију „Бањица“ (4,92) и Институту за ментално здравље (4,91), (табела 34).

Љубазност лекара је скоро 95% пацијената оценило као одличну или добру, а само нешто преко 1% као лошу и веома лошу, исто као и прошле године (графикон 35). На питање није одговорило 111 испитаника (око 3%).

У односу на 2019. годину, смањен је удео пацијената који су дали оцену ни добро ни лоше, као и удео оних који су дали оцену „3“, а повећан удео оних који су дали оцену одлично.

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



Љубазност лекара сви испитаници су оценили као добру или одличну у 4 болнице: Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, Специјалној болници за интерне болести Лазаревац, Специјалној болници за интерне болести Младеновац и Институту за медицину рада Србије

Свих 6 пацијената који су љубазност лекара оценили као врло лошу су били из ВМА. Оцену лоше дало је укупно 35 испитаника, и то 11 у УКЦС, по 6 у Институту за онкологију и радиологију Србије и ГАК Народни фронт, 4 у ВМА, по 2 у КБЦ „Земун“ и КБЦ „Звездара“ и по 1 у још 4 здравствене установе (Табела 35). Највећи удео испитаника који су оценили љубазност лекара као осредњу био је ГАК „Народни фронт“ (13,2%) и Специјалној болници за болести зависности и Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (по 11,1%).

**Табела 35. Љубазност и поштовање лекара према пацијенту, по болницама (%)**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС	0		11	1,7	44	6,6	92	13,8	519	77,9	666	100,0
КБЦ „Мишовић“	0		1	0,3	6	2,1	23	7,9	262	89,7	292	100,0
КБЦ „Звездара“	0		2	0,6	8	2,6	35	11,3	265	85,5	310	100,0
КБЦ „Земун“	0		2	0,8	11	4,3	33	12,8	211	82,1	257	100,0
КБЦ „Бежанијска коса“	0		0		1	0,9	11	9,9	99	89,2	111	100,0
ИКВБ „Дедиње“	0		0		3	3,0	10	10,1	86	86,9	99	100,0
ГАК „Народни фронт“	0		6	3,6	22	13,2	34	20,4	105	62,9	167	100,0
УДК	0		0		1	1,5	7	10,3	60	88,2	68	100,0
Инс. за мајку и дете	0		1	1,0	5	5,2	15	15,6	75	78,1	96	100,0
Кл. за неурол. и психиј.	0		0		1	10,0	1	10,0	8	80,0	10	100,0
ИОРС	0		6	1,9	24	7,4	52	16,1	241	74,6	323	100,0
Инс. за ментално здравље	0		0		1	9,1	0		10	90,9	11	100,0
Инс. за реуматологију	0		0		1	2,7	4	10,8	32	86,5	37	100,0
СБ за ЦВБ „Свети Сава“	0		0		2	4,5	3	6,8	39	88,6	44	100,0
Кл. „Л. Лазаревић“	0		0		0		3	17,6	14	82,4	17	100,0
ИО „Бањица“	0		0		4	3,6	4	3,6	102	92,7	110	100,0
СБ Младеновац	0		0		0		2	7,1	26	92,9	28	100,0
СБ за болести зависности	0		0		1	11,1	1	11,1	7	77,8	9	100,0
Инс. за рехабилитацију	0		1	1,3	4	5,3	5	6,7	65	86,7	75	100,0
Кл. за рехаб. „М. Зотовић“	0		1	6,3	1	6,3	1	6,3	13	81,3	16	100,0
СБ за цер. парализу	0		0		1	11,1	0		8	88,9	9	100,0
СБ за орт. протетику	0		0		0		0		7	100,0	7	100,0
СБ Лазаревац	0		0		0		0		8	100,0	8	100,0
Инс. за мед. рада	0		0		0		2	18,2	9	81,8	11	100,0
ВМА	6	0,7	4	0,5	26	3,0	223	25,6	613	70,3	872	100,0
<b>УКУПНО</b>	<b>6</b>	<b>0,2</b>	<b>35</b>	<b>1,0</b>	<b>167</b>	<b>4,6</b>	<b>561</b>	<b>15,4</b>	<b>2884</b>	<b>78,9</b>	<b>3653</b>	<b>100,0</b>

Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,72, што представља највишу вредност у посматраном периоду, и образује статистички значајно растући тренд ( $p=0,036$ ), (графикон 36).

У односу на задовољство љубазношћу медицинских сестара, може се констатовати да је незнатно нижи степен задовољства пацијената љубазношћу лекара (4,72 за лекаре и 4,76 за сестре).



Међу болницама постоји статистички високо значајна разлика у оцени љубазности лекара ( $p < 0,001$ ).

Просечна оцена за љубазност лекара има најниже вредности у ГАК „Народни фронт“ (4,43) и Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ и Институту за онкологију и радиологију Србије, по 4,63, а највише у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, Специјалној болници за интерне болести Лазаревац, где су сви (7 и 8 испитаника) одговорили са „одлично“, а затим у Специјалној болници за интерне болести Младеновац, 4,93 (табела 36).

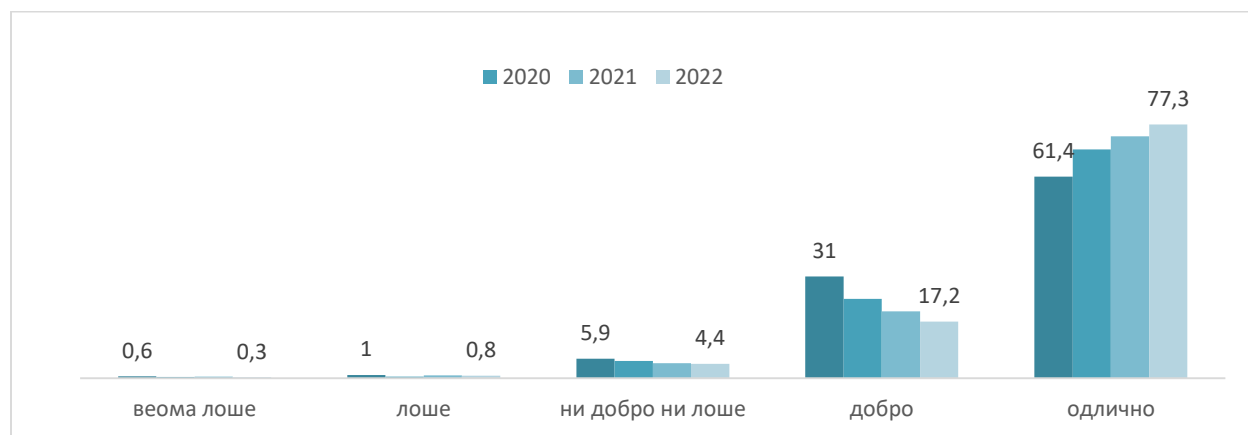
**Табела 36. Љубазност лекара - просечна оцена**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2021. година			2022. година		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС	865	4,74	0,599	666	4,68	0,670
КБЦ „Мишовић“	85	4,84	0,553	292	4,87	0,419
КБЦ „Звездара“	240	4,84	0,412	310	4,82	0,491
КБЦ „Земун“	225	4,65	0,671	257	4,76	0,561
КБЦ „Бежанијска коса“	40	<b>5,00</b>	0,000	111	4,88	0,350
ИКВБ „Дедиње“	109	4,99	0,096	99	4,84	0,445
ГАК „Народни фронт“	172	<b>4,43</b>	0,939	167	<b>4,43</b>	0,853
УДК	46	4,85	0,420	68	4,87	0,383
Инс. за мајку и дете	39	4,87	0,522	96	4,71	0,614
Кл. за неурол. и психиј.	18	4,94	0,236	10	4,70	0,675
ИОРС	305	4,72	0,587	323	4,63	0,702
Инс. за ментално здравље	18	4,83	0,383	11	4,82	0,603
Инс. за реуматологију	39	4,90	0,307	37	4,84	0,442
СБ за ЦВБ „Свети Сава“	36	4,69	0,749	44	4,84	0,479
Кл. „Л. Лазаревић“	21	4,76	0,700	17	4,82	0,393
ИО „Бањица“	103	4,86	0,372	110	4,89	0,414
СБ Младеновац				28	4,93	0,262
СБ за болести зависности	12	4,67	0,778	9	4,67	0,707
Инс. за рехабилитацију	26	4,73	0,962	75	4,79	0,599
Кл. за рехаб. „М. Зотовић“	19	4,89	0,315	16	4,63	0,885
СБ за цер. парализу	13	4,85	0,555	9	4,78	0,667
СБ за орт. протетику	13	4,85	0,376	7	<b>5,00</b>	0,000
СБ Лазаревац	12	4,83	0,389	8	<b>5,00</b>	0,000
Инс. за мед. рада				11	4,82	0,405
ВМА	763	4,49	0,699	872	4,64	0,632
<b>УКУПНО</b>	<b>3219</b>	<b>4,69</b>	<b>0,632</b>	<b>3653</b>	<b>4,72</b>	<b>0,609</b>

Поверење у лекара је испитивано и кроз оцену способности лекара да дијагностикује болест као и његове успешности у лечењу пацијента. Само нешто преко 1% пацијената има непожељно мишљење о дијагностици, док 94,5% оцењује дијагностичке способности лекара као добре или одличне (Графикон 37).

*Као и за претходне аспекте задовољства радом лекара, у односу на 2019. годину, смањен је удео пацијената који су дали оцену ни добро ни лоше, као и удео оних који су дали оцену добро, а повећан удео оних који су дали оцену одлично.*

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



Лекарску способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената сви су оценили као добру/одличну у 6 установа (Специјална болница за интерне болести Лазаревац, Специјална болница за интерне болести Младеновац, Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију, Специјална болница за болести зависности, Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику и Институт за медицину рада Србије).

Најмањи удео наведених испитаника забележен је у ГАК „Народни фронт“ (88,5%), а затим у Институту за онкологију и радиологију Србије (89,4%).

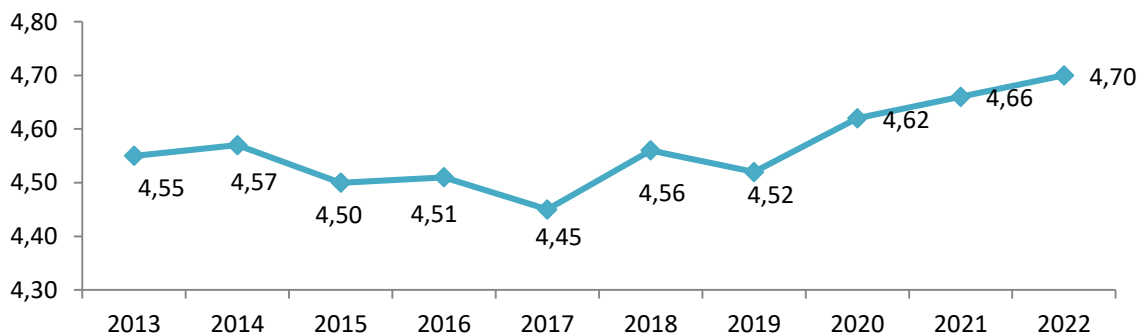
Број испитаника који су овај сегмент оценили као веома лош/лош износи укупно 40, и они се појављују у 7 установа: Институту за онкологију и радиологију Србије, ГАК „Народни фронт“, КБЦ „Звездара“, ВМА, Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије, УКЦС и Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (Табела 37). Међу болницама постоји статистички високо значајна разлика у оцени способности дијагностиковања лекара ( $p < 0,001$ ).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС	0		11	1,7	44	6,6	111	16,7	499	75,0	665	100,0
КБЦ „Мишовић“	0		0		3	1,0	21	7,2	267	91,8	291	100,0
КБЦ „Звездара“	2	0,7	2	0,7	10	3,3	34	11,1	258	84,3	306	100,0
КБЦ „Земун“	0		0		10	4,0	45	18,1	194	77,9	249	100,0
КБЦ „Бежанијска коса“	0		0		3	2,7	16	14,4	92	82,9	111	100,0
ИКВБ „Дедиње“	0		0		3	3,1	9	9,4	84	87,5	96	100,0
ГАК „Народни фронт“	1	0,6	6	3,6	12	7,3	27	16,4	119	72,1	165	100,0
УДК	0		0		2	3,0	7	10,4	58	86,6	67	100,0
Инс. за мајку и дете	0		1	1,1	4	4,3	12	12,8	77	81,9	94	100,0
Кл. за неурол. и психиј.	0		0		1	10,0	1	10,0	8	80,0	10	100,0
ИОРС	1	0,3	4	1,3	29	9,1	61	19,1	225	70,3	320	100,0
Инс. за ментално здравље	0		0		1	9,1	0		10	90,9	11	100,0
Инс. за реуматологију	0		0		2	5,6	2	5,6	32	88,9	36	100,0
СБ за ЦВБ „Свети Сава“	0		0		1	2,3	3	7,0	39	90,7	43	100,0
Кл. „Л. Лазаревић“	0		0		1	5,3	4	21,1	14	73,7	19	100,0
ИО „Бањица“	0		0		1	0,9	3	2,8	102	96,2	106	100,0
СБ Младеновац	0		0		0		5	17,9	23	82,1	28	100,0
СБ за болести зависности	0		0		0		3	33,3	6	66,7	9	100,0
Инс. за рехабилитацију	0		0		6	8,5	6	8,5	59	83,1	71	100,0
Кл. за рехаб. „М. Зотовић“	0		1	6,3	0		3	18,8	12	75,0	16	100,0
СБ за цер. парализу	0		0		0		2	22,2	7	77,8	9	100,0
СБ за орт. протетику	0		0		0		0		7	100,0	7	100,0
СБ Лазаревац	0		0		0		1	12,5	7	87,5	8	100,0
Инс. за мед. рада	0		0		0		2	18,2	9	81,8	11	100,0
ВМА	7	0,8	4	0,5	26	3,0	241	28,2	578	67,5	856	100,0
<b>УКУПНО</b>	<b>11</b>	<b>0,3</b>	<b>29</b>	<b>0,8</b>	<b>159</b>	<b>4,4</b>	<b>619</b>	<b>17,2</b>	<b>2786</b>	<b>77,3</b>	<b>3604</b>	<b>100,0</b>

Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,7, и у приказаном периоду образује статистички значајно растући тренд ( $p=0,042$ ), (графикон 38).

Графикон 38. Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената - просечна оцена



Просечна оцена за лекарску способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената има вредности од 4,56 у ГАК „Народни фронт“ и 4,58 у Институту за онкологију и радиологију Србије до 5 у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (табела 38).

Табела 38. Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2021. година			2022. година		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС	865	4,68	0,674	665	4,65	0,678
КБЦ „Мишовић“	84	4,83	0,487	291	4,91	0,324
КБЦ „Звездара“	240	4,76	0,515	306	4,78	0,598
КБЦ „Земун“	226	4,60	0,713	249	4,74	0,524
КБЦ „Бежанијска коса“	40	<b>5,00</b>	0,000	111	4,80	0,464
ИКВБ „Дедиње“	109	4,99	0,096	96	4,84	0,443
ГАК „Народни фронт“	170	4,57	0,791	165	<b>4,56</b>	0,829
УДК	46	4,89	0,315	67	4,84	0,447
Инс. за мајку и дете	38	4,84	0,679	94	4,76	0,581
Кл. за неурол. и психиј.	18	<b>5,00</b>	0,000	10	4,70	0,675
ИОРС	294	4,68	0,600	320	4,58	0,734
Инс. за ментално здравље	17	4,82	0,393	11	4,82	0,603
Инс. за реуматологију	39	4,87	0,469	36	4,83	0,507
СБ за ЦВБ „Свети Сава“	36	4,69	0,624	43	4,88	0,391
Кл. „Л. Лазаревић“	21	<b>4,43</b>	0,676	19	4,68	0,582
ИО „Бањица“	103	4,83	0,452	106	4,95	0,254
СБ Младеновац				28	4,82	0,390
СБ за болести зависности	12	4,50	0,798	9	4,67	0,500
Инс. за рехабилитацију	25	4,68	0,988	71	4,75	0,603
Кл. за рехаб. „М. Зотовић“	19	4,79	0,535	16	4,63	0,806
СБ за цер. парализу	13	4,85	0,376	9	4,78	0,441
СБ за орт. протетику	13	4,85	0,376	7	<b>5,00</b>	0,000
СБ Лазаревац	12	4,83	0,389	8	4,88	0,354
Инс. за мед. рада				11	4,82	0,405
ВМА	753	4,48	0,714	856	4,61	0,652
<b>УКУПНО</b>	<b>3193</b>	<b>4,66</b>	<b>0,654</b>	<b>3604</b>	<b>4,70</b>	<b>0,618</b>

Када је у питању успешност лекара у лечењу пацијената, само 1% пацијената има непожељно мишљење, док је 95% оцењује као добру или одличну (Графикон 39). На ово питање није одговорило 214 испитаника (5,7%).

Као и код претходних испитиваних сегмената, у односу на 2019. годину, смањен је удео пацијената који су дали оцену ни добро ни лоше, као и удео оних који су дали оцену добро, а повећан удео оних који су дали оцену одлично.

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



Успешност лекара у лечењу сви испитаници су оценили са добро/одлично у 8 установа (Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину, Институт за реуматологију, Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“, Специјална

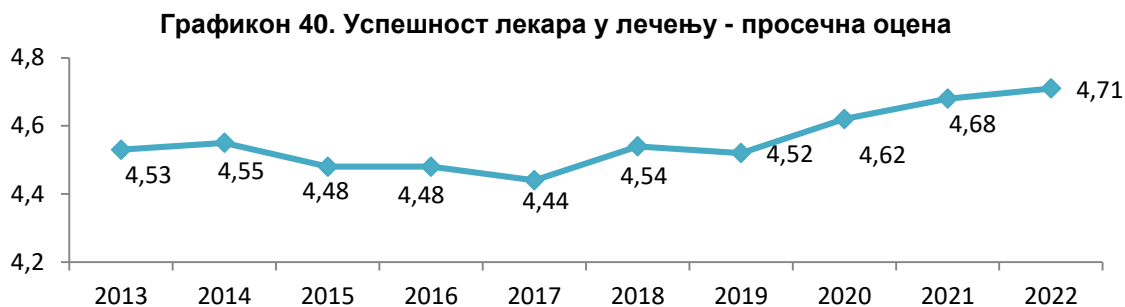
болница за интерне болести Лазаревац, Специјална болница за интерне болести Младеновац, Специјална болница за болести зависности, Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију и Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику). Најмањи удео пацијената који су дали оцену добро/одлично забележен је у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (81,3%). Међу болницама постоји статистички високо значајна разлика у оцени успешности лекара у лечењу ( $p < 0,001$ ), (табела 39).

**Табела 39. Успешност лекара у лечењу, по болницама (%)**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС	0		6	0,9	36	5,5	114	17,4	499	76,2	655	100,0
КБЦ „Мишовић“	0		0		4	1,4	21	7,2	266	91,4	291	100,0
КБЦ „Звездара“	2	0,6	0		7	2,3	48	15,6	251	81,5	308	100,0
КБЦ „Земун“	0		0		13	5,3	37	15,1	195	79,6	245	100,0
КБЦ „Бежанијска коса“	0		0		4	3,6	16	14,4	91	82,0	111	100,0
ИКВБ „Дедиње“	0		1	1,0	1	1,0	10	10,4	84	87,5	96	100,0
ГАК „Народни фронт“	0		6	3,7	10	6,1	23	14,0	125	76,2	164	100,0
УДК	0		0		1	1,5	8	12,3	56	86,2	65	100,0
Инс. за мајку и дете	0		1	1,1	3	3,2	14	14,9	76	80,9	94	100,0
Кл. за неурол. и психиј.	0		0		0		1	10,0	9	90,0	10	100,0
ИОРС	0		5	1,7	25	8,3	61	20,3	209	69,7	300	100,0
Инс. за ментално здравље	0		0		1	9,1	0		10	90,9	11	100,0
Инс. за реуматологију	0		0		0		8	21,6	29	78,4	37	100,0
СБ за ЦВБ „Свети Сава“	0		0		4	9,5	3	7,1	35	83,3	42	100,0
Кл. „Л. Лазаревић“	0		0		0		4	21,1	15	78,9	19	100,0
ИО „Бањица“	0		0		1	,9	8	7,4	99	91,7	108	100,0
СБ Младеновац	0		0		0		6	21,4	22	78,6	28	100,0
СБ за болести зависности	0		0		0		2	22,2	7	77,8	9	100,0
Инс. за рехабилитацију	0		0		5	7,0	14	19,7	52	73,2	71	100,0
Кл. за рехаб. „М. Зотовић“	0		0		3	18,8	0		13	81,3	16	100,0
СБ за цер. парализу	0		0		0		2	22,2	7	77,8	9	100,0
СБ за орт. протетику	0		0		0		0		7	100,0	7	100,0
СБ Лазаревац	0		0		0		2	25,0	6	75,0	8	100,0
Инс. за мед. рада	0		0		1	9,1	2	18,2	8	72,7	11	100,0
ВМА	7	0,8	5	0,6	27	3,2	232	27,8	564	67,5	835	100,0
<b>УКУПНО</b>	<b>9</b>	<b>0,3</b>	<b>24</b>	<b>0,7</b>	<b>146</b>	<b>4,1</b>	<b>636</b>	<b>17,9</b>	<b>2735</b>	<b>77,0</b>	<b>3550</b>	<b>100,0</b>

Оцену веома лоше дало је укупно 9 испитаника, и то 7 у ВМА и 2 у КБЦ „Земун“. Укупно 24 испитаника дало је оцену лоше, и то по 6 у УКЦС и ГАК „Народни фронт“, по 5 у Институту за онкологију и радиологију Србије и ВМА, и по 1 у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“.

Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,71 (графикон 40), што представља највишу вредност у приказаном периоду. Узлазни тренд је статистички значајан ( $p = 0,020$ ).



Просечна оцена за успешност лекара у лечењу има најниже вредности у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,58) и ВМА (4,61), а највише у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (5), (Табела 40).

**Табела 40. Успешност лекара у лечењу - просечна оцена**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2021. година			2022. година		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС	857	4,73	0,625	655	4,69	0,616
КБЦ „Мишовић“	83	4,81	0,614	291	4,90	0,343
КБЦ „Звездара“	235	4,79	0,478	308	4,77	0,548
КБЦ „Земун“	226	4,59	0,733	245	4,74	0,546
КБЦ „Бежанијска коса“	40	<b>5,00</b>	0,000	111	4,78	0,494
ИКВБ „Дедиње“	109	4,97	0,164	96	4,84	0,466
ГАК „Народни фронт“	170	4,61	0,731	164	4,63	0,761
УДК	46	4,87	0,400	65	4,85	0,404
Инс. за мајку и дете	37	4,95	0,229	94	4,76	0,562
Кл. за неурол. и психиј.	16	4,81	0,544	10	4,90	0,316
ИОРС	284	4,64	0,592	300	<b>4,58</b>	0,716
Инс. за ментално здравље	17	4,71	0,470	11	4,82	0,603
Инс. за реуматологију	39	4,77	0,627	37	4,78	0,417
СБ за ЦВБ „Свети Сава“	36	4,61	0,766	42	4,74	0,627
Кл. „Л. Лазаревић“	21	4,62	0,740	19	4,79	0,419
ИО „Бањица“	103	4,88	0,322	108	4,91	0,322
СБ Младеновац				28	4,79	0,418
СБ за болести зависности	11	4,55	0,688	9	4,78	0,441
Инс. за рехабилитацију	26	4,69	0,736	71	4,66	0,608
Кл. за рехаб. „М. Зотовић“	19	4,89	0,315	16	4,63	0,806
СБ за цер. парализу	13	4,77	0,439	9	4,78	0,441
СБ за орт. протетику	13	4,62	0,650	7	<b>5,00</b>	0,000
СБ Лазаревац	12	4,83	0,389	8	4,75	0,463
Инс. за мед. рада				11	4,64	0,674
ВМА	733	<b>4,49</b>	0,667	835	4,61	0,664
УКУПНО	<b>3146</b>	<b>4,68</b>	<b>0,623</b>	<b>3550</b>	<b>4,71</b>	<b>0,600</b>

Када је реч о општем задовољству услугама лекара, укупно је око 95% пацијената навело да је добро или одлично, а око 1% лоше и веома лоше, исто као и прошле године. На ово питање није одговорило 128 испитаника (3,4%), (графикон 41).

Нешто мањи удео пацијената је задовољан радом лекара (94,7%), него радом медицинских сестара у целини (96,6%).



Графикон 41. Опште задовољство услугама лекара (%)



Опште задовољство услугама лекара је у чак 8 болница оцењено само оценама одличан или добар: Институт за ментално здравље, Институт за реуматологију, Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић, Институт за ортопедију „Бањица“, Специјална болница за болести зависности, Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију, Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику и Специјална болница за интерне болести Лазаревац. Најмањи укупан удео пацијената који су дали оцену добар/одличан забележен је у ГАК „Народни фронт“ (87,3%).

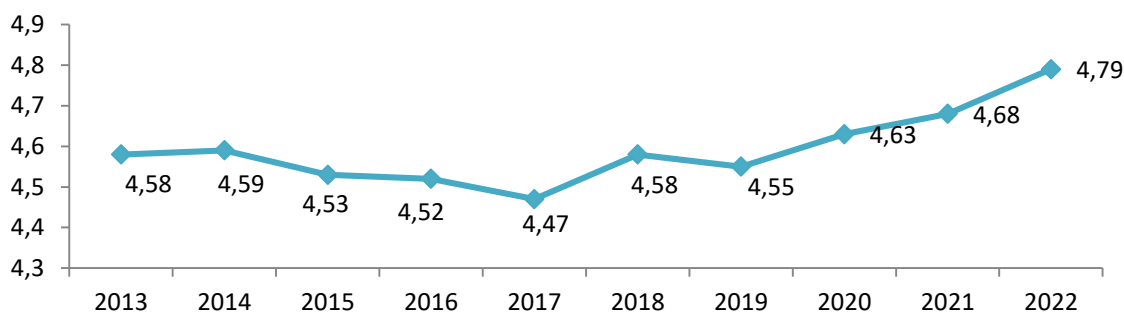
Укупно 10 пацијената је опште задовољство услугама лекара оценило као веома лоше, и то у 3 установе: 7 у ВМА, 2 пацијента у КБЦ „Земун“ и 1 у ГАК „Народни фронт“, док је још 31 пацијент је дао оцену лоше, и то у 4 установе (КБЦ „Земун“, Институт за онкологију и радиологију Србије, ВМА, ГАК „Народни фронт“ и УКЦС). Највећи удео пацијената који су дали оцену ни добро ни лоше забележен је у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (10%) и Институту за медицину рада Србије (9,1%), (Табела 41).

Табела 41. Опште задовољство услугама лекара, по болницама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС	0		14	2,1	36	5,4	91	13,6	527	78,9	668	100,0
КБЦ „Мишовић“	0		0		4	1,4	29	9,9	261	88,8	294	100,0
КБЦ „Звездара“	2	0,6	0		8	2,6	45	14,6	254	82,2	309	100,0
КБЦ „Земун“	0		1	0,4	15	6,0	36	14,3	200	79,4	252	100,0
КБЦ „Бежанијска коса“	0		0		5	4,5	12	10,8	94	84,7	111	100,0
ИКВБ „Дедиње“	0		0		2	2,0	11	11,0	87	87,0	100	100,0
ГАК „Народни фронт“	1	0,6	7	4,2	13	7,8	27	16,3	118	71,1	166	100,0
УДК	0		0		1	1,5	5	7,5	61	91,0	67	100,0
Инс. за мајку и дете	0		0		7	7,4	14	14,7	74	77,9	95	100,0
Кл. за неурол. и психиј.	0		0		1	10,0	1	10,0	8	80,0	10	100,0
ИОРС	0		3	0,9	24	7,5	57	17,7	238	73,9	322	100,0
Инс. за ментално здравље	0		0		0		1	9,1	10	90,9	11	100,0
Инс. за реуматологију	0		0		0		5	13,5	32	86,5	37	100,0
СБ за ЦВБ „Свети Сава“	0		0		2	4,7	4	9,3	37	86,0	43	100,0
Кл. „Л. Лазаревић“	0		0		0		4	21,1	15	78,9	19	100,0
ИО „Бањица“	0		0		0		4	3,7	105	96,3	109	100,0
СБ Младеновац	0		0		1	3,6	3	10,7	24	85,7	28	100,0
СБ за болести зависности	0		0		0		2	22,2	7	77,8	9	100,0
Инс. за рехабилитацију	0		0		5	6,7	7	9,3	63	84,0	75	100,0
Кл. за рехаб. „М. Зотовић“	0		0		1	6,3	3	18,8	12	75,0	16	100,0
СБ за цер. парализу	0		0		0		1	11,1	8	88,9	9	100,0
СБ за орт. протетику	0		0		0		0		7	100,0	7	100,0
СБ Лазаревац	0		0		0		1	12,5	7	87,5	8	100,0
Инс. за мед. рада	0		0		1	9,1	2	18,2	8	72,7	11	100,0
ВМА	7	0,8	6	0,7	25	2,9	233	27,1	589	68,5	860	100,0
<b>УКУПНО</b>	<b>10</b>	<b>0,3</b>	<b>31</b>	<b>0,9</b>	<b>151</b>	<b>4,2</b>	<b>598</b>	<b>16,4</b>	<b>2846</b>	<b>78,3</b>	<b>3636</b>	<b>100,0</b>

Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,79 и највиша је у приказаном периоду. Од 2013. године, примећује се статистички значајан узлазни тренд ( $p=0,042$ ), (графикон 42). При оваквим поређењима морају се имати у виду напред наведене разлике у методологији.

Графикон 42. Опште задовољство услугама лекара - просечна оцена



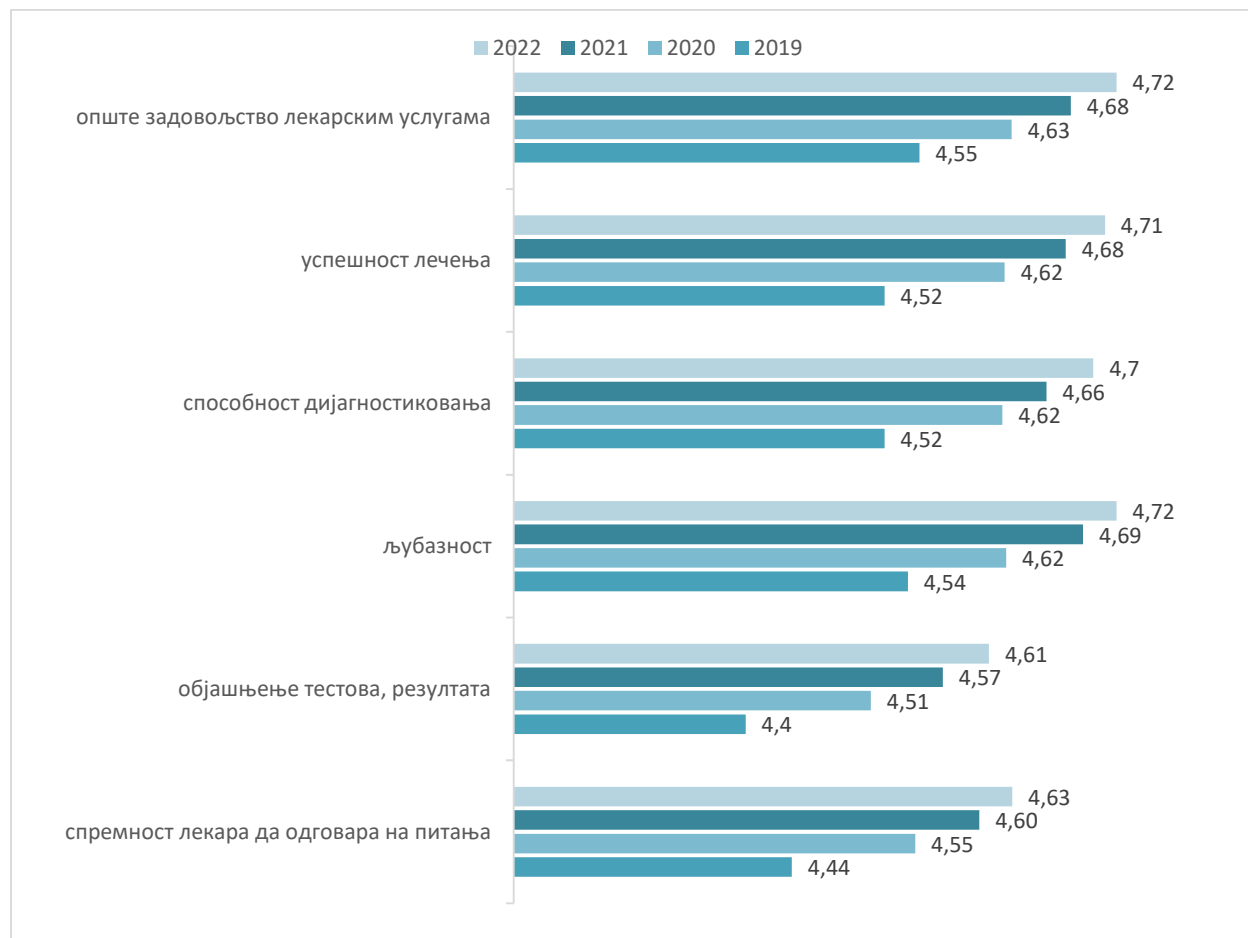
Просечна оцена за опште задовољство услугама лекара има вредности од 4,53 у ГАК „Народни фронт“, до 5 у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (табела 42).

Табела 42. Опште задовољство услугама лекара - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2021. година			2022. година		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС	868	4,70	0,627	668	4,69	0,669
КБЦ „Мишовић“	87	4,80	0,502	294	4,87	0,371
КБЦ „Звездара“	241	4,81	0,453	309	4,78	0,551
КБЦ „Земун“	226	4,63	0,676	252	4,73	0,586
КБЦ „Бежанијска коса“	40	<b>5,00</b>	0,000	111	4,80	0,501
ИКВБ „Дедиње“	108	4,98	0,135	100	4,85	0,411
ГАК „Народни фронт“	172	4,52	0,868	166	<b>4,53</b>	0,858
УДК	46	4,85	0,515	67	4,90	0,354
Инс. за мајку и дете	39	4,85	0,540	95	4,71	0,599
Кл. за неурол. и психиј.	19	4,79	0,713	10	4,70	0,675
ИОРС	303	4,73	0,568	322	4,65	0,660
Инс. за ментално здравље	18	4,83	0,383	11	4,91	0,302
Инс. за реуматологију	39	4,82	0,506	37	4,86	0,347
СБ за ЦВБ „Свети Сава“	36	4,64	0,867	43	4,81	0,500
Кл. „Л. Лазаревић“	21	4,71	0,784	19	4,79	0,419
ИО „Бањица“	99	4,89	0,316	109	4,96	0,189
СБ Младеновац				28	4,82	0,476
СБ за болести зависности	12	<b>4,50</b>	0,798	9	4,78	0,441
Инс. за рехабилитацију	27	4,63	1,006	75	4,77	0,559
Кл. за рехаб. „М. Зотовић“	19	4,89	0,315	16	4,69	0,602
СБ за цер. парализу	13	4,85	0,376	9	4,89	0,333
СБ за орт. протетику	13	4,92	0,277	7	<b>5,00</b>	0,000
СБ Лазаревац	12	4,83	0,389	8	4,88	0,354
Инс. за мед. рада				11	4,64	0,674
ВМА	753	4,51	0,698	860	4,62	0,659
УКУПНО	<b>3211</b>	<b>4,68</b>	<b>0,636</b>	<b>3636</b>	<b>4,72</b>	<b>0,609</b>

Просечна оцена задовољства услугама лекара током боравка у болници је висока и креће се од 4,61 за лекарска објашњења и 4,63 за спремност лекара да одговори на питање, до 4,72 за љубазност лекарског особља. У односу на прошлу годину, највише се поправила просечна оцена за објашњење тестова, процедура, третмана и резултата (са 4,57 на 4,61), (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>.

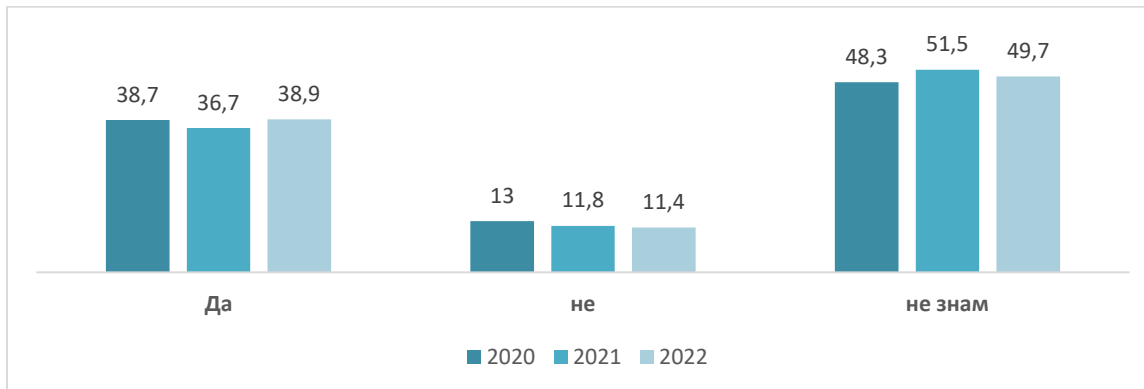
Примена клиничких путева омогућава бољу координацију рада лекара, односно смањује непотребна кашњења, дуплирање услуга, нема непотребних услуга, нема пропуштања потребних услуга, тимски рад је бољи и омогућено је повезивање примарног и секундарног нивоа здравствене заштите<sup>1</sup>.

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 одговорила су 2.397 испитаника у анкети (63,7%). Војномедицинска академија није у анкетном упитнику користила ово питање.

Сваки други пацијент је навео да не зна да ли је у његовом лечењу коришћен клинички пут, док је 932 пацијента (38,9%) дало потврдан одговор (графикон 44). Негативан одговор дало је 273 испитаника (11,4%).

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



Половина или више пацијената сматра да је клинички пут коришћен у њиховом лечењу у 5 установа: Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (55%), Специјалној болници за интерне болести Лазаревац (60%), Институту за медицину рада Србије (77,8%), Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (83,3%) и Институту за ментално здравље (88,9%). Највећи удео пацијената који су одговорили негативно је у Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ (22,2%), Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (25%) и Специјалној болници за болести зависности (44,4%).

У 10 установа је више од половине испитаника одговорило да не знају, од тога највише у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (88,9%), Институту за онкологију и радиологију Србије (63,2%) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (60,9%), (Табела 43).

Табела 43. Коришћење клиничког пута током болничког лечења, по болницама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Да		Не		Не знам		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС	242	43,1	64	11,4	255	45,5	561	100,0
КБЦ „Мишовић“	87	39,0	16	7,2	120	53,8	223	100,0
КБЦ „Звездара“	106	39,8	35	13,2	125	47,0	266	100,0
КБЦ „Земун“	79	34,8	37	16,3	111	48,9	227	100,0
КБЦ „Бежанијска коса“	37	41,1	14	15,6	39	43,3	90	100,0
ИКВБ „Дедиње“	44	55,0	15	18,8	21	26,3	80	100,0
ГАК „Народни фронт“	51	33,1	14	9,1	89	57,8	154	100,0
УДК	25	43,1	6	10,3	27	46,6	58	100,0
Инс. за мајку и дете	29	42,0	7	10,1	33	47,8	69	100,0
Кл. за неурол. и психиј.	0		1	11,1	8	88,9	9	100,0
ИОРС	92	31,1	17	5,7	187	63,2	296	100,0
Инс. за ментално здравље	8	<b>88,9</b>	1	11,1	0		9	100,0
Инс. за реуматологију	12	36,4	6	18,2	15	45,5	33	100,0
СБ за ЦВБ „Свети Сава“	16	47,1	2	5,9	16	47,1	34	100,0
Кл. „Л. Лазаревић“	4	23,5	3	17,6	10	58,8	17	100,0
ИО „Бањица“	29	31,2	14	15,1	50	53,8	93	100,0
СБ Младеновац	6	26,1	3	13,0	14	60,9	23	100,0
СБ за болести зависности	2	22,2	4	44,4	3	33,3	9	100,0
Инс. за рехабилитацију	24	38,1	5	7,9	34	54,0	63	100,0
Кл. за рехаб. „М. Зотовић“	5	27,8	4	22,2	9	50,0	18	100,0
СБ за цер. парализу	3	37,5	2	25,0	3	37,5	8	100,0
СБ за орт. протетику	5	83,3	0		1	16,7	6	100,0
СБ Лазаревац	3	60,0	0		2	40,0	5	100,0
Инс. за мед. рада	7	77,8	1	11,1	1	11,1	9	100,0
ВМА	16	43,2	2	5,4	19	51,4	37	100,0
<b>УКУПНО</b>	<b>932</b>	<b>38,9</b>	<b>273</b>	<b>11,4</b>	<b>1192</b>	<b>49,7</b>	<b>2397</b>	<b>100,0</b>

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

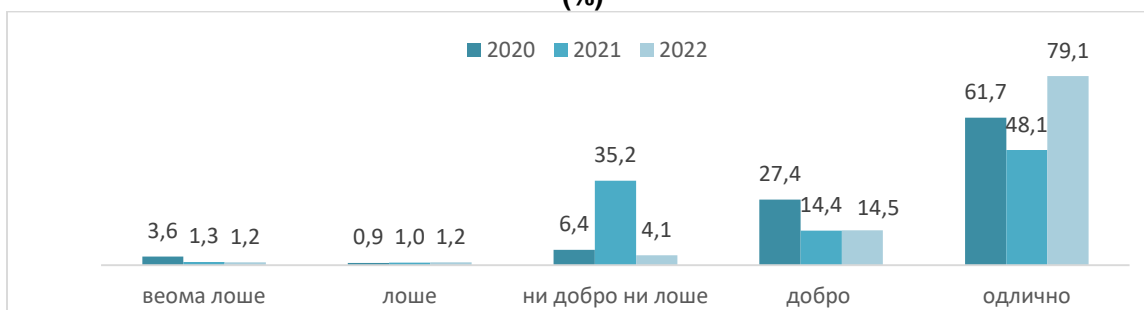
- **Коришћење болничке заштите у условима епидемије COVID-19**

У анкети је, као и од 2020. године, испитивана доступност и квалитет болничког лечења у време пандемије заразне болести COVID-19, кроз 2 питања: задовољство болничким лечењем у вези сумње или потврђене болести COVID-19 и да ли је болничко лечење (због неке друге болести, а не COVID-19) било одложено због актуелне епидемиолошке ситуације.

На питање које се односи на услуге дијагностике и лечења у истој болници у вези сумње или потврђене болести COVID-19, 1.576 (скоро 42%) испитаника је навело да се не односи на њих, а још 861 (око 23%) није одговорио на ово питање. Од преосталих 1.327 пацијената, 79,1% је оценило да је њихово болничко лечење било одлично, 14,5% да је било добро, док 4,1% сматра да је било ни добро ни лоше, а само 2,4% да је било лоше или веома лоше (графикон 45).

У односу на претходну годину значајно је повећан удео пацијената који су дали оцену одлично (за преко 30%), док је смањен удео оних који су дали оцену ни добро ни лоше. Удео незадовољних пацијената је исти од 2020. године.

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



У три установе су сви испитаници одговорили да се питање не односи на њих (Специјалној болници за интерне болести Лазаревац, Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију и Институту за ментално здравље). Од испитаника који су одговорили на питање, преко 50% је из једне установе (ВМА, 698 одговора или 52,6% укупног броја).

Сви пацијенти који су одговорили на ово питање су означили услуге дијагностике као одличне у 7 болница: Институту за реуматологију, Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“, Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Институту за медицину рада Србије. Мали број испитаника је дао оцене лоше/веома лоше (32) и то у укупно 10 установа. Највећи удео испитаника који су дали оцену ни добро ни лоше забележен је у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (40%), затим у Институту за онкологију и радиологију Србије (15,7%) и ГАК „Народни фронт“ (15%), (Табела 44).

**Табела 44. Услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19 (%)**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС	2	1,3	3	2,0	7	4,6	45	29,6	95	62,5	152	100,0
КБЦ „Мишовић“	0		0		1	2,0	9	17,6	41	80,4	51	100,0
КБЦ „Звездара“	0		0		3	4,2	10	13,9	59	81,9	72	100,0
КБЦ „Земун“	2	4,3	0		4	8,5	6	12,8	35	74,5	47	100,0
КБЦ „Бежанијска коса“	2	6,1	0		2	6,1	3	9,1	26	78,8	33	100,0
ИКВБ „Дедиње“	1	2,6	1	2,6	3	7,7	8	20,5	26	66,7	39	100,0
ГАК „Народни фронт“	2	10,0	3	15,0	3	15,0	4	20,0	8	40,0	20	100,0
УДК	0		1	20,0	0		0		4	80,0	5	100,0
Инс. за мајку и дете	0		0		4	40,0	2	20,0	4	40,0	10	100,0
Кл. за неурол. и психиј.	0		0		0		1	50,0	1	50,0	2	100,0
ИОРС	3	3,4	1	1,1	14	15,7	21	23,6	50	56,2	89	100,0
Инс. за ментално здравље	0		0		0		0		0			100,0
Инс. за реуматологију	0		0		0		0		7	100,0	7	100,0
СБ за ЦВБ „Свети Сава“	0		0		0		0		10	100,0	10	100,0
Кл. „Л. Лазаревић“	0		0		0		0		4	100,0	4	100,0
ИО „Бањица“	0		0		1	4,2	1	4,2	22	91,7	24	100,0
СБ Младеновац	0		0		1	7,1	1	7,1	12	85,7	14	100,0
СБ за болести зависности	0		0		0		0		4	100,0	4	100,0
Инс. за рехабилитацију	1	2,3	0		0		12	27,9	30	69,8	43	100,0
Кл. за рехаб. „М. Зотовић“	0		0		0		0		1	100,0	1	100,0
СБ за цер. парализу	0		0		0		0		0			100,0
СБ за орт. протетику	0		0		0		0		1	100,0	1	100,0
СБ Лазаревац	0		0		0		0		0			100,0
Инс. за мед. рада	0		0		0		0		1	100,0	1	100,0
ВМА	3	0,4	7	1,0	11	1,6	69	9,9	608	87,1	698	100,0
<b>УКУПНО</b>	<b>16</b>	<b>1,2</b>	<b>16</b>	<b>1,2</b>	<b>54</b>	<b>4,1</b>	<b>192</b>	<b>14,5</b>	<b>1049</b>	<b>79,1</b>	<b>1327</b>	<b>100,0</b>

Просечна оцена за услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19 за ниво свих болница у 2022. години износила је 4,69, и значајно је већа у односу на претходне године (4,07 у 2021. и 4,43 у 2020. години).

Најнижа оцена забележена је у ГАК „Народни фронт“ (3,65), док је у свим осталим установама изнад 4,0. У поменутих седам болница (Институту за реуматологију, Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“, Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Институту за медицину рада Србије) просечна оцена је 5,0, али треба узети у обзир мали број испитаника.

У већини болница се просечна оцена променила за мање од пола оцене, док је значајан раст задовољства примењен у ВМА (просечна оцена повећана за 1,4), а пад у ГАК „Народни фронт“ и УДК (просечна оцена смањена за 0,6), (Табела 45).

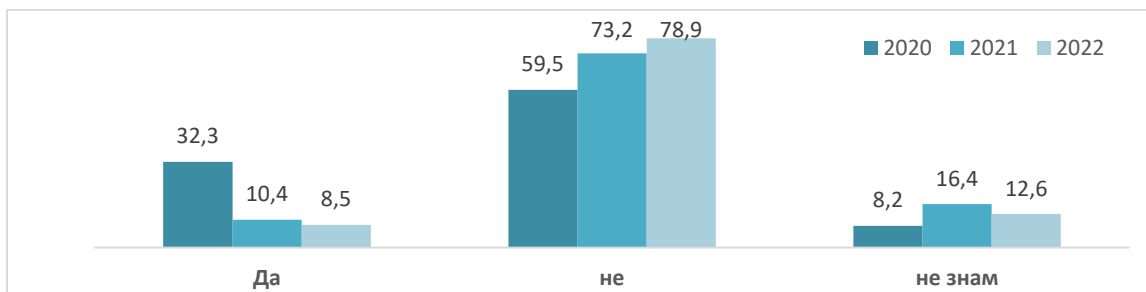
**Табела 45. Услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19- просечна оцена**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2021. година			2022. година		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС	259	4,58	0,805	152	4,50	0,789
КБЦ „Мишовић“	15	4,53	0,743	51	4,78	0,461
КБЦ „Звездара“	47	4,91	0,408	72	4,78	0,510
КБЦ „Земун“	67	4,37	1,057	47	4,53	0,975
КБЦ „Бежанијска коса“	36	<b>5,00</b>	0,000	33	4,55	1,063
ИКВБ „Дедиње“	16	<b>5,00</b>	0,000	39	4,46	0,942
ГАК „Народни фронт“	19	4,32	0,885	20	<b>3,65</b>	1,424
УДК	5	<b>5,00</b>	0,000	5	4,40	1,342
Инс. за мајку и дете	3	4,33	0,577	10	4,00	0,943
Кл. за неурол. и психиј.				2	4,50	0,707
ИОРС	101	4,41	1,022	89	4,28	1,000
Инс. за ментално здравље	3	4,67	0,577			
Инс. за реуматологију	7	4,71	0,488	7	<b>5,00</b>	0,000
СБ за ЦВБ „Свети Сава“	11	4,64	0,505	10	<b>5,00</b>	0,000
Кл. „П. Лазаревић“	14	4,71	0,469	4	<b>5,00</b>	0,000
ИО „Бањица“	26	4,73	0,827	24	4,88	0,448
СБ Младеновац				14	4,79	0,579
СБ за болести зависности	3	4,33	0,577	4	<b>5,00</b>	0,000
Инс. за рехабилитацију	2	4,50	0,707	43	4,63	0,725
Кл. за рехаб. „М. Зотовић“	1	<b>5,00</b>	0,000	1	<b>5,00</b>	
СБ за цер. парализу	2	<b>2,00</b>	0,000			
СБ за орт. протетику	2	4,50	0,707	1	<b>5,00</b>	
СБ Лазаревац	6	<b>5,00</b>	0,000			
Инс. за мед. рада				1	<b>5,00</b>	
ВМА	511	3,41	0,777	698	4,82	0,538
<b>УКУПНО</b>	<b>1156</b>	<b>4,07</b>	<b>0,994</b>	<b>1327</b>	<b>4,69</b>	<b>0,716</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, 280 пацијента (8,5%) је одговорило потврдно, 2.584 (68,7%) одрично, а 417 испитаника (12,6%) да не зна (графикон 46). На ово питање није одговорило 488 испитаника (13%).

Од 2020. године, примећује се пад процента пацијената којима је болничко лечење одложено због епидемиолошке ситуације, што је у складу са њеним смиривањем и попуштањем противепидемијских мера.

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



Највећи удео пацијената који је потврдно одговорио на питање о одлагању болничког лечења због епидемиолошке ситуације забележен је у ГАК „Народни фронт“ (23,5%), Специјалној болници за интерне болести Лазаревац (16,7%) и Институту за онкологију и радиологију Србије (13,9%). Сви испитаници су одговорили одрично у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, уз напомену о малом броју испитаника, а удео испитаника којима болничко лечење није било одложено због епидемиолошке ситуације је преко 90% и у Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“, Специјалној болници за интерне болести Младеновац, Институту за ортопедију „Бањица“. Највећи удео испитаника са одговором „не знам“ бележи се у Специјалној болници за болести зависности (25%) и ГАК „Народни фронт“ (23,5%).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Да		Не		Не знам		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС	59	10,2	443	76,6	76	13,1	578	100,0
КБЦ „Мишовић“	19	7,4	196	76,3	42	16,3	257	100,0
КБЦ „Звездара“	6	2,3	230	89,5	21	8,2	257	100,0
КБЦ „Земун“	11	4,7	208	88,9	15	6,4	234	100,0
КБЦ „Бежанијска коса“	6	6,0	77	77,0	17	17,0	100	100,0
ИКВБ „Дедиње“	10	11,2	70	78,7	9	10,1	89	100,0
ГАК „Народни фронт“	35	23,5	79	53,0	35	23,5	149	100,0
УДК	6	9,0	54	80,6	7	10,4	67	100,0
Инс. за мајку и дете	6	7,6	66	83,5	7	8,9	79	100,0
Кл. за неурол. и психиј.	0		8	100,0	0		8	100,0
ИОРС	42	13,9	214	70,6	47	15,5	303	100,0
Инс. за ментално здравље	0		8	88,9	1	11,1	9	100,0
Инс. за реуматологију	1	2,9	29	82,9	5	14,3	35	100,0
СБ за ЦВБ „Свети Сава“	2	5,4	29	78,4	6	16,2	37	100,0
Кл. „Л. Лазаревић“	1	8,3	10	83,3	1	8,3	12	100,0
ИО „Бањица“	3	3,4	80	92,0	4	4,6	87	100,0
СБ Младеновац	0		23	92,0	2	8,0	25	100,0
СБ за болести зависности	0		6	75,0	2	25,0	8	100,0
Инс. за рехабилитацију	7	9,5	57	77,0	10	13,5	74	100,0
Кл. за рехаб. „М. Зотовић“	0		18	94,7	1	5,3	19	100,0
СБ за цер. парализу	0		6	85,7	1	14,3	7	100,0
СБ за орт. протетику	0		4	100,0	0		4	100,0
СБ Лазаревац	1	16,7	4	66,7	1	16,7	6	100,0
Инс. за мед. рада	0		8	88,9	1	11,1	9	100,0
ВМА	65	7,9	657	79,8	101	12,3	823	100,0
<b>УКУПНО</b>	<b>280</b>	<b>8,5</b>	<b>2584</b>	<b>78,9</b>	<b>412</b>	<b>12,6</b>	<b>3276</b>	<b>100,0</b>

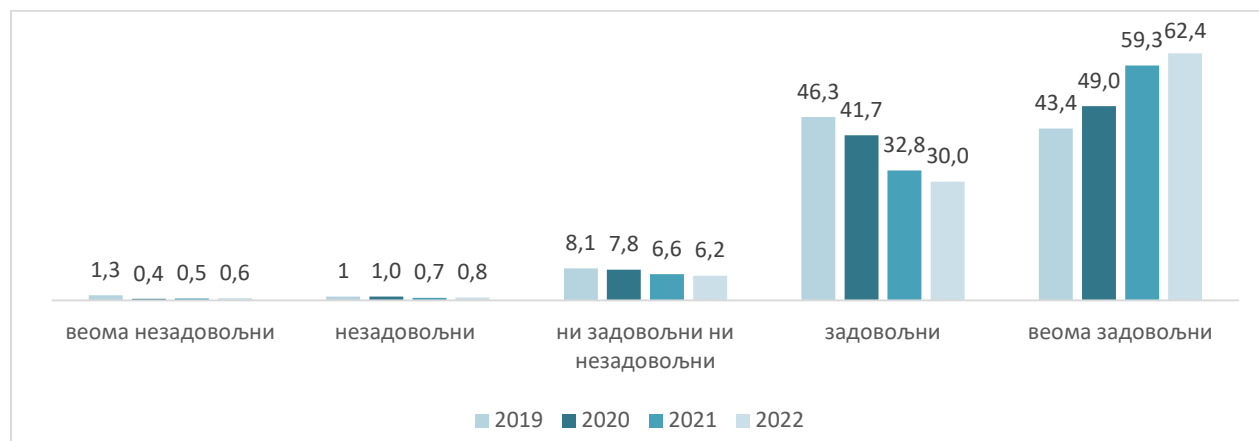


- **Задовољство болничким лечењем у целини**

Од 3.764 пацијента која су учествовала у анкети, 163 пацијента (4,3%) нису дала одговор на питање какво је у целини њихово задовољство болничким лечењем, узимајући све напред наведене факторе који се тичу болничког лечења. Занемарљиво мали број је био незадовољан или веома незадовољан (само 50 пацијента или 1,4%). Неопредељених (ни задовољни ни незадовољни) је било 224 односно 6,2%, док је 3.327 односно 92,4% пацијената било задовољно или веома задовољно болничким лечењем које им је пружено (графикон 47).

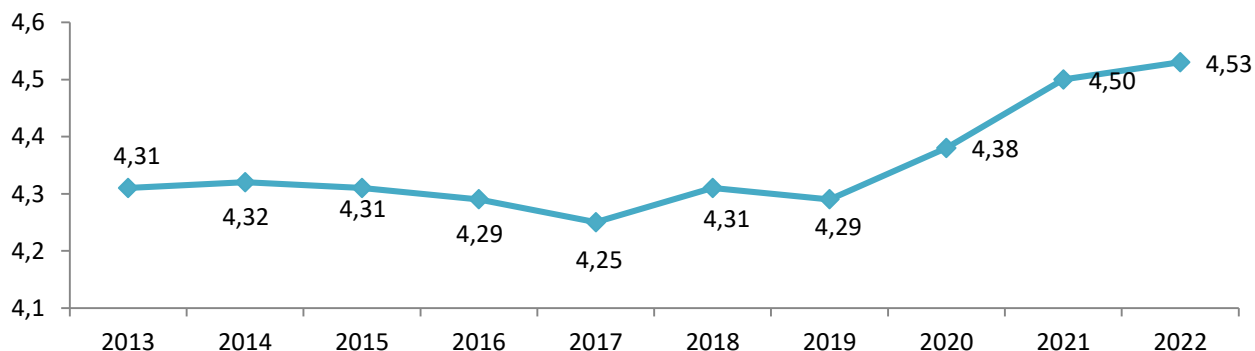
У односу на 2019. годину (период пре епидемије Ковид 19), удео пацијената који су се изјаснили као веома незадовољни/незадовољни смањен је за око 1, удео неодлучних за 2, док је укупан удео оних који су задовољни/веома задовољни повећан за близу 3. У оквиру укупног удела оних који су задовољни/веома задовољни, смањен је удео оних који су се изјаснили као задовољни, а повећан удео оних који су се изјаснили као веома задовољни. Морамо имати у виду разлике у методологији и посматрати ова поређења са резервом.

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



Просечна оцена задовољства укупним болничким лечењем за све болнице је 4,53, што представља највишу вредност у посматраном периоду (графикон 48). У десетогодишњем периоду, тренд је статистички значајно узлазан ( $p=0,020$ ).

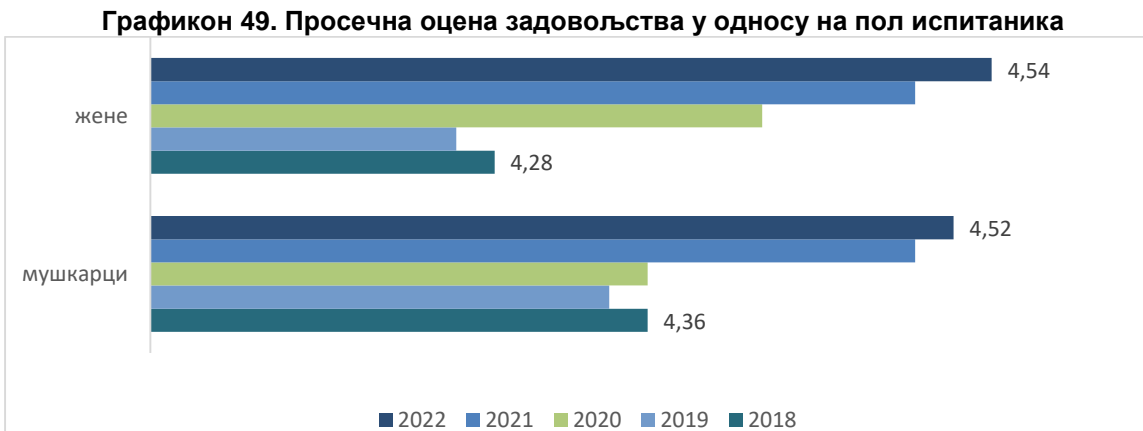
**Графикон 48. Задовољство корисника болничким лечењем у целини у здравственим установама у Београду од 2005. до 2021. године (просечна оцена)**



Напомена: У 2016. и 2017. години, у анализу није укључен ВМА.

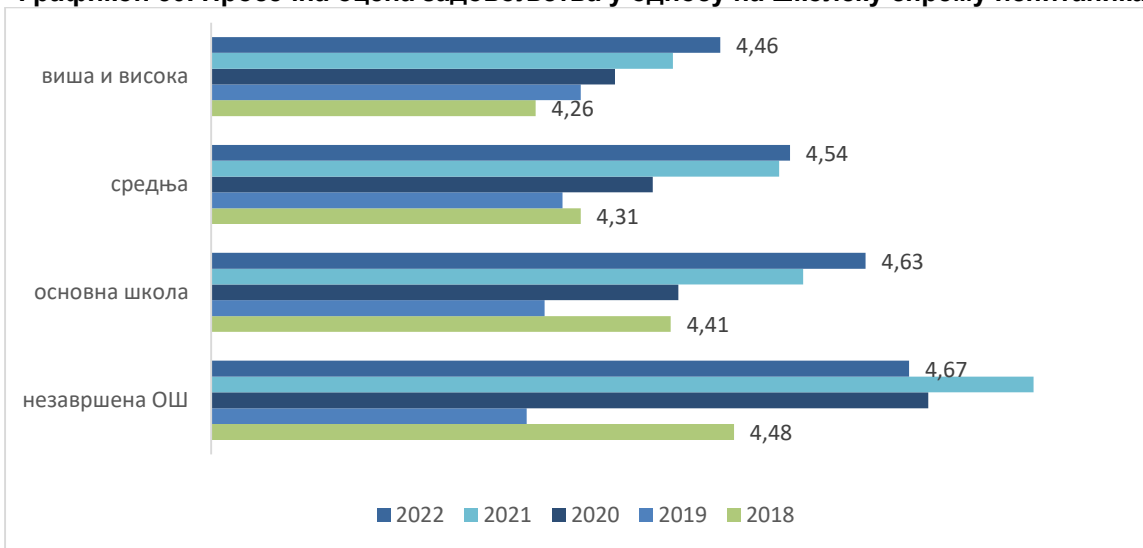
- **Степен зависности посматраних варијабли**

У односу на опште задовољство корисника болничком здравственом заштитом нису уочене разлике у односу на пол пацијената и за оба пола просечна оцена задовољства износи 4,5 (графикон 49).



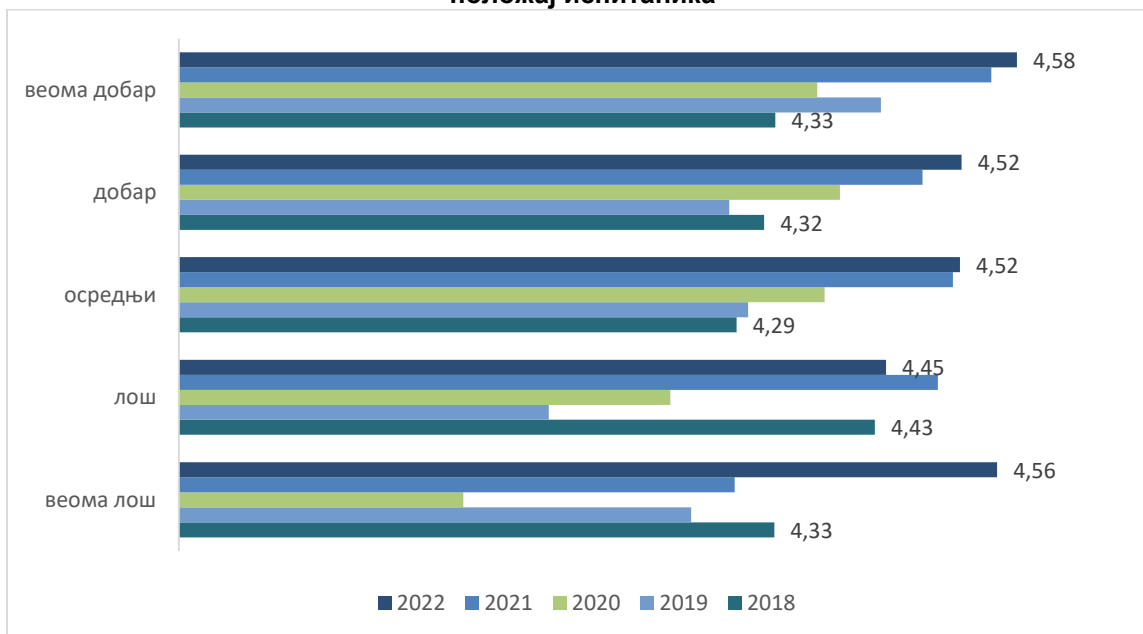
У односу на школску спрему корисника, установљена је статистички значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом ( $p < 0,001$ ). Исто као и претходне године, највише оцене су дали пацијенти без завршене основне школе (просечна оцена 4,67), док су најмање задовољни пацијенти са вишим и високим нивоом школске спреме (графикон 50).

**Графикон 50. Просечна оцена задовољства у односу на школску спрему испитаника**



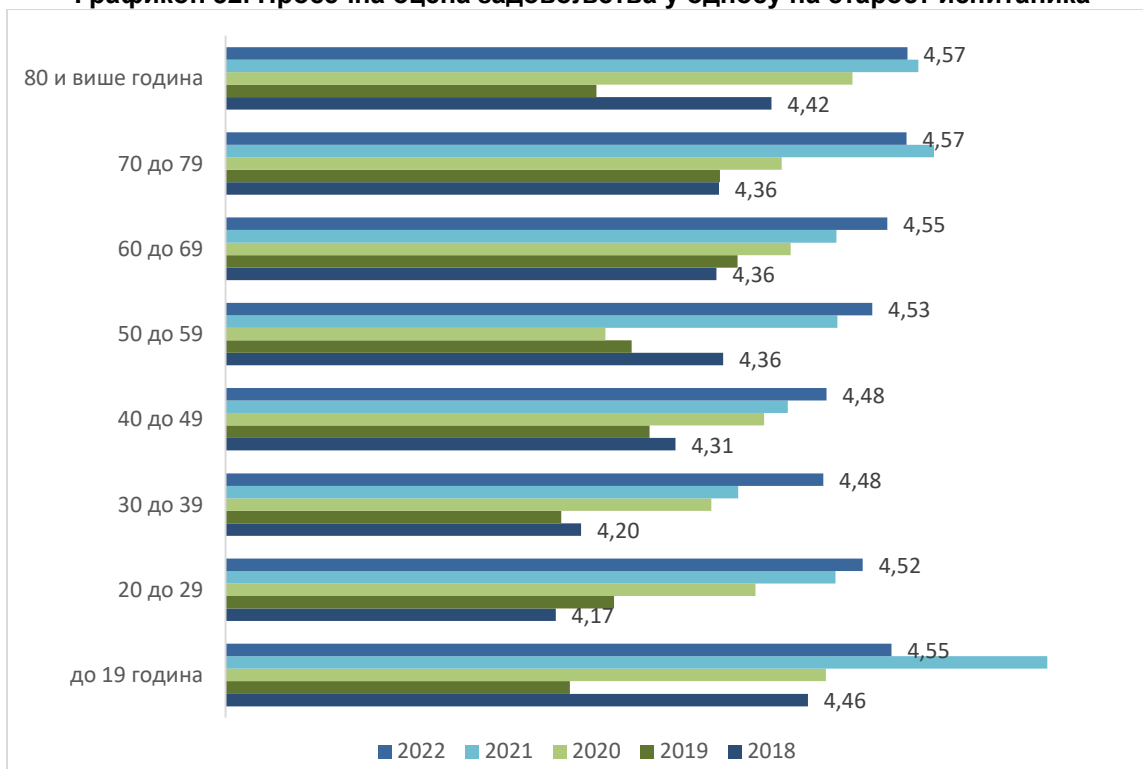
У односу на материјално стање корисника, уочава се да су болничком здравственом заштитом најзадовољнији пацијенти који своје материјално стање процењују као веома лоше (4,56) и одлично (4,58), а најмање задовољни они који га процењују као лоше (4,45), (графикон 51). Међутим, не постоји статистички значајна разлика у погледу степена задовољства испитаника у односу на материјално стање ( $p = 0,371$ ).

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



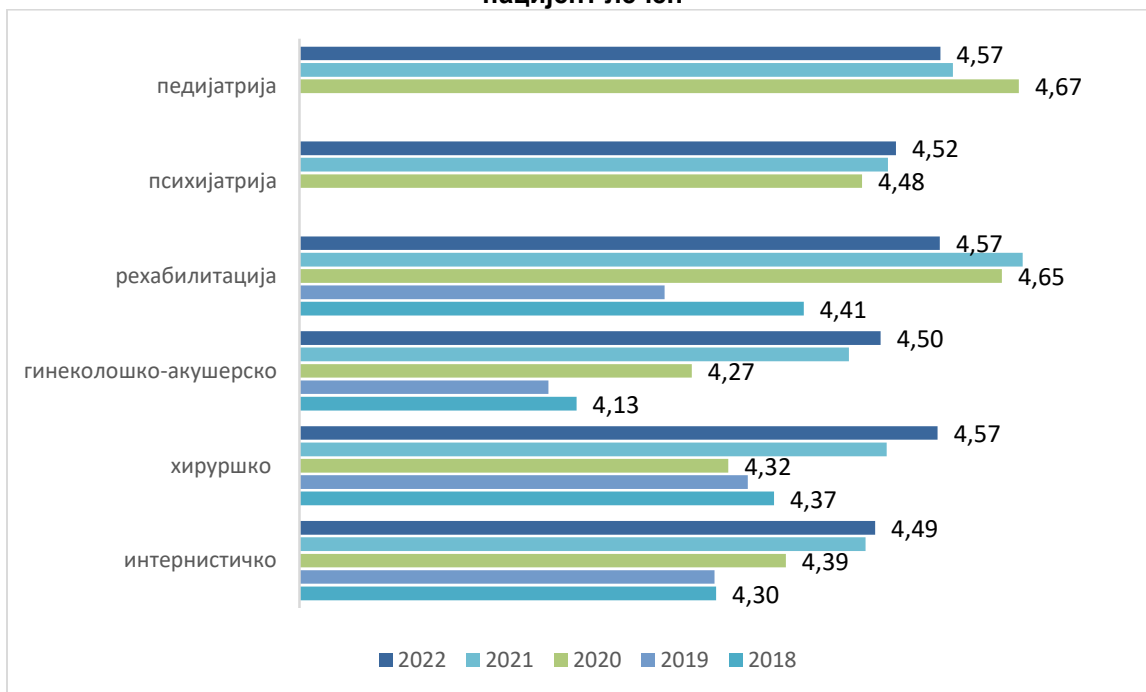
Животна доб у 2022. години није била статистички значајно повезана са задовољством пацијената болничким лечењем ( $p=0,175$ ). Најмање задовољни су пацијенти старости 30 до 49 година (4,48), док су најзадовољнији најмлађи пацијенти, прецизније млађи од 19 година (4,55) и најстарији, односно старији од 70 година (4,57), (графикон 52).

**Графикон 52. Просечна оцена задовољства у односу на старост испитаника**



Од 2020. године се акета спроводи и на психијатријским и на педијатријским одељењима. Болничким лечењем су у 2022. години најзадовољнији били пацијенти лечени на одељењима рехабилитације, педијатрије и хирургије (4,57), а најмање задовољни пацијенти са гинеколошко-акушерских (4,50) и интернистичких одељења (4,49), (графикон 51). Постоји статистички значајна разлика у задовољству између пацијената лечених на различитим болничким одељењима ( $p=0,045$ ), (Графикон 53).

**Графикон 53. Просечна оцена задовољства у односу на болничко одељење на коме је пацијент лечен**



- **Рангирање болница према задовољству пацијената**

У табели 47 рангиране су болнице према просечној оци на питање о укупном задовољству болничким лечењем. Између болница у Београду постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника болничким лечењем ( $p<0,001$ ), и на укупном нивоу, и по сваком критеријуму појединачно: **пол, старост, ниво школске спреме, материјални положај, обавештења која су добили приликом пријема у болницу, организацију и брзину пружања услуга дијагностике и терапије, услуге исхране, услуге смештаја, одржавање хигијене собе, одржавање хигијене собе тоалета, организација посета, објашњења која су добили приликом отпуста из болнице, поштовање и љубазност од стране медицинске сестре, време чекања на сестру код хитне потребе, објашњење процедура, тестова и третмана од стране медицинске сестре, опште задовољство сестринском негом, спремност лекара да даје одговоре на питања пацијента, лекарска објашњења процедура, тестова и третмана, лекарско поштовање и љубазност, способност дијагностиковања од стране лекара, успешност лекара у лечењу, опште задовољство услугама лекара, услуге дијагностике и лечења уколико су лечени од COVID-19, као и одговорима на питање да ли је у њиховом лечењу коришћен клинички пут, и да ли је болничко лечење због друге болести било одложено због епидемиолошке ситуације.**

Највиша просечна оцена забележена је у Специјалној болници за интерне болести Лазаревац и Институту за ортопедију Бањица, а затим у Специјалној болници за интерне болести Младеновац и Специјалној болници за ортопедску протетику. Уочава се да је просечна оцена висока у свим болницама и само у 3 болнице има вредност мању од 4,5 (Табела 47). Израчунати су десетогодишњи трендови за све установе за које имамо непрекинут низ података, и примећује се да су сви узлазни, уз статистичку значајност у Институту за ортопедију „Бањица“, Специјалној болници за ортопедску протетику, Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, КБЦ „Бежанијска коса“, Институту за онкологију и радиологију Србије и ГАК „Народни фронт“. Такође, на укупном нивоу, задовољство корисника болничким лечењем у Београду образује статистички значајан растући тренд ( $p=0,020$ ).

У односу на период пре епидемије Ковид-19, односно 2019. годину, просечна оцена задовољства болничким лечењем је повећана или остала на истом нивоу у свим установама. Незнатно смањење бележи се само у Институту за КВБ „Дедиње“.

У односу на 2021. годину највеће смањење забележено у Клиници за рехабилитацију др „М. Зотовић“ (0,26), КБЦ „Бежанијска коса“ (0,2) и Институту за КВБ „Дедиње“ (0,19).

Табела 47. Задовољство корисника болничким лечењем у Београду

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	р
СБ Лазаревац	5,00	4,67	4,86	4,88	4,93	4,86	4,94	4,75	5,00	5,00	▲ 0,383
ИО „Бањица“	4,46	4,37	4,33	4,30	4,31	4,39	4,33	4,69	4,79	4,87	▲ 0,016
СБ Младеновац	4,45	4,51	4,34	3,89	4,02	4,27	4,49	4,67		4,86	
СБ за орт. протетику	4,17	4,83	4,42	4,50	4,69	4,69	4,67	5,00	4,69	4,86	▲ 0,036
Инс. за ментално здравље								4,75	4,72	4,82	
ИКВБ „Дедиње“	4,52	4,55	4,62	4,30	4,56	4,86	4,87	4,96	5,00	4,81	▲ 0,010
КБЦ „Мишовић“	4,57	4,54	4,45	4,49	4,46	4,4	4,51		4,74	4,78	
СБ за ЦВБ „Свети Сава“	4,38	4,68	4,71	4,61	4,60	4,54	4,66	4,84	4,78	4,77	▲ 0,310
Инс. за реуматологију	4,6	4,51	4,31	4,60	4,35	4,57	4,56		4,82	4,72	
КБЦ „Бежанијска коса“	4,37	4,26	4,45	4,36	4,34	4,35	4,58	4,97	4,92	4,72	▲ 0,006
КБЦ „Звездара“	4,26	4,37	4,26	4,31	4,38	4,38	4,34		4,71	4,65	
УДК								4,69	4,72	4,59	
Инс. за рехабилитацију	4,39	4,34	4,57	4,54	4,26	4,49	4,1	4,57	4,68	4,59	▲ 0,370
Инс. за мајку и дете								4,72	4,65	4,57	
КБЦ „Земун“	4,26	4,37	4,20	4,20	4,20	4,18	4,32		4,39	4,56	
СБ за болести зависности								4,86	4,67	4,56	
СБ за цер. парализу								4,62	4,46	4,56	
Кл. за рехаб. „М. Зотовић“	4,46	4,66	3,83	4,53	4,42	4,32	4,36	4,80	4,79	4,53	▲ 0,279
УКЦС	4,27	4,21	4,19	4,18	4,19	4,24	4,19		4,54	4,53	
Кл. „Л. Лазаревић“								4,50	4,50	4,53	
ИОРС	4,19	4,26	4,31	4,37	4,19	4,49	4,37	4,69	4,56	4,52	▲ 0,005
Инс. за мед. рада										4,50	
ГАК „Народни фронт“	4,08	4,22	4,20	4,17	3,94	4,24	4,2	4,43	4,35	4,39	▲ 0,038
ВМА	4,30	4,31	4,34			4,25	4,21	4,11	4,17	4,26	
Кл. за неурол. и психиј.								4,43	4,40	4,25	
УКУПНО	4,31	4,32	4,31	4,29	4,25	4,31	4,29	4,38	4,50	4,53	▲ 0,020

Посматрано по гранама медицине, постоје значајне разлике у степену задовољства између болница. У оквиру интернистичких одељења (табела 48), најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Лазаревац (5, уз напомену о малом броју испитаника), Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,86), Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,84) и КБЦ „Др Д. Мишовић“ (4,81), а најмање задовољни, али са високом просечном оценом, су у ВМА (4,27). Десетогодишњи трендови су узлазни за све 4 установе за које је могуће анализирати их, са статистичком значајношћу

у КБЦ „Бежанијска коса“ и ИКВБ „Дедиње“, док је у на укупном нивоу статистички значајна разлика у задовољству пацијената болничким лечењем између интернистичких одељења различитих болница ( $p=0,012$ ).

**Табела 48. Задовољство корисника лечењем на интернистичким одељењима у болницама у Београду**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	р
ВМА	4,30			4,24	4,17	4,13	4,13	4,27	
ИОРС	4,20	4,30	3,99	4,19	4,27	4,62	4,54	4,46	▲ 0,052
Инс. за мед. рада								4,50	
КБЦ „Земун“	4,24	3,96	4,15	3,96	4,17		4,28	4,52	
УКЦС	4,25	4,31	4,23	4,25	4,23		4,54	4,54	
КБЦ „Звездара“	4,21	4,39	4,45	4,48	4,40		4,75	4,62	
КБЦ „Бежанијска коса“	4,40	4,32	4,34	4,30	4,53	4,97	4,92	4,62	▲ 0,041
Инс. за реуматологију	4,31	4,60	4,35	4,57	4,56		4,82	4,72	
СБ за ЦВБ „Свети Сава“	4,71	4,61	4,6	4,54	4,66	4,84	4,78	4,77	▲ 0,121
КБЦ „Мишовић“	4,36	4,49	4,36	4,27	4,40		4,57	4,81	
ИКВБ „Дедиње“	4,47	4,26	4,49	4,87	4,85	4,94	5,00	4,84	▲ 0,012
СБ Младеновац	4,34	3,89	4,02	4,27	4,49	4,67		4,86	
СБ Лазаревац	4,86	4,88	4,93	4,86	4,94	4,75	5,00	5,00	▲ 0,337
УКУПНО	4,31	4,32	4,28	4,30	4,30	4,39	4,48	4,49	▲ 0,012

У оквиру хируршких одељења (табела 49) најзадовољнији су пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,95), а најмање задовољни, али са високом просечном оценом, су у ВМА (4,24). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената болничким лечењем између хируршких одељења различитих болница ( $p=0,001$ ). Трендови за Институт за ортопедију „Бањица“ и Институт за онкологију и радиологију Србије, као и укупно за лечење на хируршким одељењима у болницама у Београду, су статистички значајно узлазни.

**Табела 49. Задовољство корисника лечењем на хируршким одељењима у болницама у Београду**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	р
ВМА	4,37			4,27	4,25	4,06	4,20	4,24	
УКЦС	4,20	4,17	4,23	4,35	4,25		4,59	4,52	
УДК						4,79	4,81	4,68	
КБЦ „Земун“	4,14	4,39	4,26	4,34	4,50		4,35	4,70	
КБЦ „Звездара“	4,34	4,42	4,40	4,31	4,42		4,71	4,72	
ИКВБ „Дедиње“		4,34	4,63	4,86	4,89	5,00	5,00	4,79	
КБЦ „Мишовић“	4,47	4,54	4,56	4,43	4,49		4,86	4,80	
КБЦ „Бежанијска коса“	4,51	4,41	4,32	4,42	4,68	4,97		4,84	
ИО Бањица	4,33	4,30	4,31	4,39	4,33	4,69	4,79	4,87	▲ 0,003
ИОРС	4,56	4,46	4,56	4,50	4,60	4,93	4,64	4,95	▲ 0,031
Инс. за мајку и дете						4,70			
УКУПНО	4,34	4,31	4,34	4,37	4,34	4,32	4,51	4,57	▲ 0,030

У оквиру гинеколошко-акушерских одељења (табела 50), у КБЦ „Др Д. Мишовић“, просечна оцена задовољства је износила 4,74, док је у највећим гинеколошким установама (ГАК „Народни фронт“ и Клиници за гинекологију и акушерство УКЦС) била нижа, али и

даље висока, и износила је 4,39 и 4,48. Разлика у задовољству пацијената између гинеколошко-акушерских одељења је статистички високо значајна ( $p=0,004$ ), а увиђа се и статистичка значајност тренда укупне просечне оцене задовољства корисника лечењем на гинеколошко-акушерским одељењима ( $p=0,018$ ).

**Табела 50. Задовољство корисника лечењем на гинеколошко-акушерским одељењима у болницама у Београду**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	р
ГАК „Народни фронт“	4,20	4,17	3,94	4,24	4,20	4,43	4,35	4,39	▲ 0,060
КБЦ „Земун“	4,19	4,38	4,20	4,34	4,21		4,74	4,44	
УКЦС	4,07	4,01	3,99	3,91	3,96		4,41	4,48	
КБЦ „Звездара“	4,17	3,86	4,15	4,25	3,83		4,67	4,50	
КБЦ „Мишовић“	4,50	4,40	4,31	4,49	4,76		4,73	4,74	
УКУПНО	4,18	4,11	4,00	4,13	4,11	4,43	4,46	4,50	▲ 0,018

У оквиру одељења за рехабилитацију, као и у већини посматраног периода, пацијенти су најзадовољнији у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,86), а најмање задовољни у ВМА (4,45) и Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (4,53), (табела 51). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству пацијената између одељења рехабилитације у различитим болницама ( $p=0,533$ ).

**Табела 51. Задовољство корисника лечењем на одељењима за рехабилитацију у болницама у Београду**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	р
ВМА	4,60			4,00	4,57	4,75		4,45	
Кл. за рехаб. „М. Зотовић“	3,83	4,53	4,42	4,32	4,36	4,80	4,79	4,53	▲ 0,053
СБ за цер. парализу						4,62	4,46	4,56	
Инс. за рехабилитацију	4,67	4,54	4,26	4,49	4,10	4,57	4,68	4,59	▲ 0,819
СБ за орт. протетику	4,42	4,50	4,69	4,69	4,67	5,00	4,69	4,86	▲ 0,020
УКУПНО	4,39	4,53	4,36	4,41	4,24	4,65	4,67	4,57	▲ 0,194

У оквиру психијатријских одељења, пацијенти су најзадовољнији у КБЦ „Звездара“ (4,91), а најмање задовољни у ВМА (4,26), (табела 52). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству пацијената између психијатријских одељења у различитим болницама ( $p=0,065$ ).

**Табела 52. Задовољство корисника лечењем на психијатријским одељењима у болницама у Београду**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020	2021	2022
ВМА	4,35	4,25	4,26
Кл. „Л. Лазаревић“	4,50	4,50	4,53
СБ за болести зависности	4,86	4,67	4,56
КБЦ „Мишовић“			4,60
УКЦС		4,75	4,64
Инс. за ментално здравље	4,75	4,72	4,82
КБЦ „Звездара“			4,91
УКУПНО	4,48	4,51	4,52

У оквиру педијатријских одељења, пацијенти су најнезадовољнији у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (4,25 уз напомену о малом броју испитаника), док су најзадовољнији у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (4,84). Највеће педијатријске установе,

Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије и Универзитетска дечја клиника, се налазе у средини, са просечним оценама нешто нижим у односу на претходну годину (табела 53). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству пацијената између педијатријских одељења у различитим болницама ( $p=0,437$ ).

Одговори пацијената са одељења дечје хирургије Универзитетске дечје клинике су обрађени у склопу хируршких одељења, док су хируршки пацијенти са Института били обрађени заједно са педијатријским у 2021. и 2022. години.

**Табела 53. Задовољство корисника лечењем на педијатријским одељењима у болницама у Београду**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020	2021	2022
Кл. за неурол. и психиј.	4,43	4,40	4,25
КБЦ „Земун“		4,52	4,43
УДК	4,53	4,64	4,51
Инс. за мајку и дете	4,73	4,65	4,57
КБЦ „Звездара“		4,57	4,59
ИОРС	4,90		4,67
КБЦ „Мишовић“		4,40	4,84
<b>УКУПНО</b>	<b>4,67</b>	<b>4,57</b>	<b>4,57</b>

- Компарација болничких одељења**

У овом поглављу приказани су резултати анкете по болничким одељењима. Обавештењима која су им дата приликом пријема у болницу (о правима и дужностима пацијента током болничког боравка) најзадовољнији су пацијенти на хируршким и одељењима рехабилитације, а најмање су задовољне пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења. Услугама дијагностике и терапије су најзадовољнији пацијенти са педијатријских и хируршких одељења, а најмање задовољни су задовољне пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења. Услугама болничке исхране су најмање задовољни педијатријски и психијатријски пацијенти, а најзадовољнији су хируршки пацијенти.

**Табела 54. Просечна оцена задовољства услугама и организацијом здравствене заштите по болничким одељењима**

Сегмент задовољства	Интерна		Хирургија		Гинекологија		Рехабилитација		Психијатрија		Педијатрија		Укупно	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Обавештења на пријему	4,51	4,49	4,66	4,68	4,31	4,44	4,69	4,63	4,55	4,61	4,53	4,45	4,52	4,55
Услуге дијаг. и терапије	4,60	4,62	4,69	4,75	4,63	4,59	4,76	4,69	4,68	4,63	4,76	4,72	4,64	4,67
Услуге исхране	4,10	4,01	4,20	4,17	4,02	4,00	4,15	4,01	4,14	3,99	4,01	3,74	4,12	4,05
Услуге смештаја	4,38	4,33	4,33	4,43	4,36	4,34	4,60	4,31	4,41	4,42	4,24	4,26	4,36	4,36
Одржавање хигијене собе	4,41	4,40	4,49	4,54	4,20	4,42	4,67	4,39	4,48	4,52	4,40	4,44	4,42	4,45
Одржавање хиг. тоалета	4,14	4,12	4,22	4,32	3,81	4,10	4,48	4,27	4,26	4,17	4,17	4,13	4,14	4,19
Организација посета	3,89	3,80	4,16	4,08	3,35	3,25	3,88	4,27	4,02	4,14	4,17	3,64	3,90	3,82
Обавештења на отпусту	4,55	4,57	4,60	4,68	4,55	4,47	4,79	4,66	4,73	4,67	4,69	4,66	4,59	4,61



Условима болничког смештаја (опремљеност собе и удобност кревета) су најмање задовољни педијатријски, а најзадовољнији пацијенти на одељењима хирургије. Одржавањем хигијене болесничке собе најмање су задовољни пацијенти на одељењима рехабилитације, док су по питању одржавања хигијене тоалета међу најзадовољнијим. У оба случаја, најзадовољнији хигијеном су пацијенти са одељења хирургије. Организацијом посета су најмање задовољне гинеколошке пацијенткиње, а најзадовољнији пацијенти на одељењима рехабилитације. Обавештењима која су им дата приликом отпуста из болнице су најмање задовољни пацијенти са гинеколошких одељења, док су најзадовољнији хируршки пацијенти.

На већини одељења, пацијенти су најзадовољнији услугама дијагностике и терапије, осим на психијатрији где су најзадовољнији обавештењима на отпусту. Најмање су задовољни услугама организације посета, осим на одељењима рехабилитације и психијатрије, где су најмање задовољни услугама исхране (табела 54).

Радам медицинских сестара у целини су најзадовољнији пацијенти на одељењима хирургије и педијатрије, а најмање задовољне су пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења.

На свим одељењима пацијенти су у 2022. години, најмање задовољни објашњењима процедура, тестова и третмана, осим на одељењима рехабилитације (где је најлошије оцењено време чекања на сестру код хитне потребе). Време чекања на сестру код хитне потребе има највишу оцену на одељењима психијатрије и педијатрије, док су на одељењима рехабилитације највише оцењени поштовање и љубазност сестре, а на хируршким и интернистичким одељењима опште задовољство сестринском негом (табела 55).

**Табела 55. Просечна оцена задовољства радом медицинских сестара по болничким одељењима**

Рад медицинских сестара	Интерна		Хирургија		Гинеколо-гија		Рехабилитација		Психијатрија		Педијатрија		Укупно	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Поштовање и љубазност	4,76	4,77	4,72	4,78	4,72	4,66	4,87	4,82	4,80	4,73	4,86	4,80	4,73	4,76
Време чекања код хитне потребе	4,73	4,72	4,68	4,73	4,70	4,68	4,89	4,73	4,81	4,82	4,83	4,83	4,72	4,73
Објашњења процедура, тестова	4,68	4,70	4,65	4,72	4,64	4,65	4,86	4,77	4,75	4,69	4,77	4,76	4,67	4,71
<b>ОПШТЕ ЗАДОВОЉСТВО</b>	<b>4,77</b>	<b>4,80</b>	<b>4,75</b>	<b>4,80</b>	<b>4,72</b>	<b>4,70</b>	<b>4,86</b>	4,78	<b>4,81</b>	4,78	4,85	<b>4,83</b>	<b>4,76</b>	<b>4,79</b>

Оцена за опште задовољство радом лекара је највиша код пацијената на психијатријским и хируршким, а најмање задовољни су пацијенти са интернистичких и гинеколошко-акушерских одељења.

На скоро свим одељењима пацијенти су најмање задовољни објашњењима лекара о тестовима и третманима којима су подвргнути, односно на одељењима рехабилитације и психијатрије успешношћу лечења, а на одељењима педијатрије спремношћу лекара да одговарају на питања. На већини одељења најбоље су оцењени љубазност лекара, односно успешност у лечењу на хируршким и гинеколошким одељењима и способност дијагностификовања здравствених проблема на педијатрији (табела 56).

**Табела 56. Просечна оцена задовољства лекарским услугама по болничким одељењима**

Рад лекара	Интерна		Хирургија		Гинекологија		Рехабилитација		Психијатрија		Педијатрија		Укупно	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Спремност да одговарају на питања	4,60	4,60	4,61	4,68	4,52	4,48	4,77	4,74	<b>4,63</b>	4,68	4,78	4,66	4,55	4,63
Објаш. тестова и третмана	<b>4,53</b>	<b>4,59</b>	<b>4,59</b>	<b>4,66</b>	<b>4,51</b>	<b>4,48</b>	4,79	4,70	4,75	4,64	<b>4,74</b>	<b>4,66</b>	<b>4,51</b>	<b>4,61</b>
Љубазност	<b>4,69</b>	<b>4,70</b>	4,68	4,77	4,64	4,59	<b>4,82</b>	<b>4,75</b>	<b>4,80</b>	4,76	<b>4,83</b>	4,77	<b>4,62</b>	<b>4,72</b>
Способност дијагност.	4,62	4,65	4,67	4,77	4,71	4,69	4,77	4,69	4,65	<b>4,63</b>	4,82	<b>4,80</b>	<b>4,62</b>	4,70
Успешност у лечењу	4,62	4,63	4,70	<b>4,78</b>	<b>4,76</b>	<b>4,75</b>	<b>4,75</b>	<b>4,64</b>	4,69	<b>4,63</b>	<b>4,83</b>	4,79	<b>4,62</b>	4,71
ОПШТЕ ЗАДОВОЉСТВО	4,65	4,68	<b>4,71</b>	4,77	4,66	4,68	4,79	4,74	4,75	<b>4,77</b>	4,79	4,74	4,55	<b>4,72</b>

Оцењујући болничко лечење у целини, најмање су задовољни пацијенти са интернистичких одељења. Најзадовољнији су пацијенти лечени на хируршким, педијатријским, и одељењима за рехабилитацију (табела 57).

**Табела 57. Просечна оцена задовољства болничким лечењем у целини по болничким одељењима**

Болничко лечење у целини	Интерна		Хирургија		Гинекологија		Рехабилитација		Психијатрија		Педијатрија		Укупно	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Оцена	4,48	<b>4,49</b>	4,51	<b>4,57</b>	<b>4,46</b>	4,50	<b>4,67</b>	<b>4,57</b>	4,51	4,52	4,57	<b>4,57</b>	4,50	4,53

Оцењујући болничко лечење у целини, у вези сумње или потврђене болести COVID -19, у 2022. години су на свим одељењима биле више оцене него у 2021. години. Најмање су задовољни пацијенти лечени на гинеколошким и педијатријским одељењима, а највише су задовољни пацијенти са хируршких и психијатријских одељења (табела 58)

**Табела 58. Просечна оцена задовољства болничким лечењем у целини у вези сумње или потврђене болести COVID -19, по болничким одељењима**

Болничко лечење због COVID-19	Интерна		Хирургија		Гинекологија		Рехабилитација		Психијатрија		Педијатрија		Укупно	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Оцена	4,13	4,68	3,91	4,76	4,51	<b>4,05</b>	<b>3,86</b>	4,71	4,12	<b>4,79</b>	<b>4,62</b>	4,42	4,07	4,89

- **Коментари пацијената**

Пацијенти су имали могућност да у упитник упишу своје примедбе, похвале на рад и предлоге за унапређење квалитета. Само 528 пацијента су дали свој коментар (14% од укупног броја анкетираних), из 22 установе. Универзитетски клинички центар Србије и Војномедицинска академија су болнице са највећим бројем анкетираних (43% свих испитаника), али нису унеле у базу коментаре својих пацијената, док у Специјалној болници за интерне болести Лазаревац, ниједан од 8 испитаника није написао коментар. Највише текстуалних коментара су написали пацијенти из Института за онкологију (њих 112), затим из КБЦ „Земун“ (76), КБЦ „Др Д. Мишовић“ (70) и КБЦ „Звездара“ (50), док је у 11 болница број коментара био мали, и кретао се између 1 и 9.

Највећи број коментара биле су похвале и искази захвалности особљу, чак 361 (68% свих коментара).

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

*„Болница је савремена, чиста, али особље је најбоље. То болеснику највише значи. Све ради као сат. Предано раде као да немају мизерне плате!“ (пацијенткиња 62 године, КБЦ „Звездара“).*

*„Хвала Вам на пажњи, бризи, неги и професионалности, осећај као код куће“. (пацијенткиња 45 година, КБЦ „Земун“).*

*„Истичем љубазност, стручност, посвећеност, пожртвованост стручног кадра и лекара“. (испитаница 40 година, Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије).*

*„Министар здравља да дође да се увери да ови људи заслужују оцену 10. Ово нема у Србији. Хвала што постоји ово одељење“. пацијенткиња 64 године, КБЦ „Звездара“).*

*„Одушевљена сам радом, стрпљењем и поступцима запослених за сваку похвалу, они су примјер људскости и хуманости, што би многи од нас требало да виде“. (пацијенткиња 60 година, Специјална болница за ЦВБ „Свети Сава“).*

Остале коментаре чине примедбе на хигијену тоалета, болничку храну, просторне капацитете и опремљеност соба. Пацијенти наводе да им недостаје телевизор у болесничкој соби, приступ интернету, да је недовољно тоалета, да је у болесничким собама превелики број кревета, да је потребно кречење и реновирање болница, удобнији кревети. Значајан број коментара односи се на недостатак кадра, као и недовољна објашњења од стране здравствених радника.

*„Похвале за услуге сестринске неге, очигледан недостатак капацитета и лекарског кадра због чега је угрожен комплетан квалитет услуге (одлагање интервенција)“. (пацијент, Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије).*

*„Осетан мањак анестезиолога због чега операције касне и одлажу се“. (пацијенткиња, Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије).*

*„Лекари да буду више посвећени пацијенту; није им лако, велики је притисак, али нисмо ни ми пацијенти дошли из досаде“. (пацијенткиња 62 године, Институт за онкологију и радиологију Србије)*

*„Недостаје особље за ноћну смену“. (пацијент, 60 година, КБЦ „Земун“)*

*„Поправио би се квалитет рад када би било више здравствених радника“ (пацијенткиња 64 године, Институт за ортопедију „Бањица“).*

*„Више разговора лекара и пацијента о болести и даљем лечењу“ (пацијент, 59 година, Специјална болница „Свети Сава“).*

## ЗАКЉУЧАК

Потребно је још једном напоменути да је епидемија заразне болести Ковид-19 обележила 2020, 2021. и 2022. годину, а затим и да је од 2020. године промењена методологија испитивања. Поред промена у инструменту истраживања, односно упитнику, од 2020. године су у истраживање укључене и педијатријске и психијатријске болнице. У складу са тим, било је предвиђено да се анкета обави у 26 болница (све болнице сем Института за неонатологију). Док се у 2020. години 7 болница било изјаснило да због епидемиолошке ситуације није у могућности да обави анкету о задовољству својих корисника болничким услугама (Универзитетски клинички центар Србије, КБЦ „Звездара“, КБЦ „Земун“, КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, Институт за реуматологију, Институт за медицину рада Србије „Др Драгомир Карајовић“ и Завод за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију „Проф. др Цветко Брајовић“), а у 2021. години 3 установе (Специјална болница за интерне болести Младеновац, Институт за медицину рада Србије „Др Драгомир Карајовић“ и Завод за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију „Проф. др Цветко Брајовић“), у 2022. години испитивање задовољства је обављено у свим болницама, сем Завода за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију „Проф. др Цветко Брајовић“, где анкета није спроведена због реновирања стационара. Када је у питању ВМА, мора се напоменути да је за анкету коришћен „стари“ упитник, па добијени одговори нису у потпуности упоредиви са добијеним резултатима из других болница у Београду.

У истраживању су учествовала 3.764 испитаника у 25 болница. Резултати су показали висок степен задовољства болничким лечењем (око 92% испитаника се изјаснило да су задовољни или веома задовољни болничким лечењем), а просечна оцена задовољства је 4,53 (највиша вредност у периоду 2005-2022. године, уз статистички значајно узлазни тренд,  $p=0,020$ ).

Пацијенти су најмање задовољни организацијом посета, исхраном и хигијеном тоалета у болници. У складу са епидемиолошком ситуацијом, у време спровођења анкете, биле су забрањене посете болесницима. Ипак, 68% испитаника је оценило организацију посета као одличну или добру, а 18% као лошу и веома лошу. Највећа оцена за посете је у Институту за ментално здравље (4,8) и Институту за ортопедију „Бањица“ (4,75), док је најнижа у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (1,4) и Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (2,6).

Услуге исхране током боравка у болници (укус и разноврсност хране, одговарајући режим исхране) су биле одличне или добре за 73,6%, а лоше и веома лоше за 10% пацијената, што је лошије од резултата из 2021. године. Просечна оцена за услуге исхране је 4,05 за све болнице, највећа у Специјалној болници за интерне болести Лазаревац (5), док је најмања у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (2,1).

Болнички смештај (опремљеност собе и удобност кревета) око 85% пацијената сматра одличним или добрим, а само 3% их сматра лошим или веома лошим, и обе вредности су приближне прошлгодишњим. Просечна оцена на нивоу свих болница за болнички смештај је 4,36 и има највећу вредност у Специјалној болници за интерне болести Лазаревац (5), Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,9), Институту за ортопедију „Бањица“ и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (око 4,8), а најмању у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (3,8), Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ и Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ (око 3,9).

Одржавање хигијене болесничке собе је било одлично или добро за 88%, а лоше и веома лоше за скоро 4% пацијената. Просечна оцена за одржавање хигијене болесничких соба је 4,45. Највећа оцена је у Специјалној болници за интерне болести Лазаревац (5) и Институту за ортопедију „Бањица“ (4,93). Најмања оцена је у Клиници за неурологију и

психијатрију за децу и омладину (3,5), Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (4) и Институту за ментално здравље (4,2).

Одржавање хигијене тоалета у болници 8,3% пацијената сматра лошим или веома лошим, а 79% сматра одличним или добрим. Просечна оцена за одржавање хигијене тоалета је 4,2. Највећа оцена је у Институту за ортопедију „Бањица“ (4,91), а затим у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,86). Најмања оцена је у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (3,1), а затим у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (3,8).

По мишљењу већине пацијената (око 93%), организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници је одлична или добра. Просечна оцена за услуге дијагностике и терапије је 4,67 за све болнице и креће се у распону од 4,4 (ГАК „Народни фронт“) и 4,5 (Институт за онкологију и радиологију Србије) до 5 (Институт за ментално здравље, Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику и Специјална болница за интерне болести Лазаревац).

Обавештења која су дата пацијенту приликом пријема у болницу (право на сагласност на предложену процедуру, о дужностима на одељењу и начину приговора или жалби) су одлична и добра за 89%, а лоша и веома лоша за 3% пацијената. Просечна оцена за наведена обавештења је 4,5 за све болнице, док посматрано појединачно по болницама, најнижа вредност је 3,9 у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, док је у свим осталим болницама преко 4. Просечну оцену 5 имају Институт за ментално здравље, Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику и Специјална болница за интерне болести Лазаревац.

Већина пацијената (93%) сматра да су обавештења која су добили приликом отпуста из болнице (о режиму исхране, личној хигијени, начину живота, о контролама и сл.) одлична или добра, а само 2% мисли да су лоша и веома лоша. Просечна оцена за ова обавештења на укупном нивоу је 4,6. Највећа оцена је у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (5), затим у Институту за ортопедију „Бањица“ (4,94) и Институту за ментално здравље (4,91), док је најнижа, али и даље висока оцена у ГАК „Народни фронт“ (4,23) и ВМА (4,5).

Висок удео пацијената београдских болница је задовољан радом лекара (95%) и медицинских сестара (97%).

Љубазност медицинских сестара је одлична или добра за 96%, а лоша и веома лоша за мање од 1% испитаника. Овај аспект сестринског рада је оцењен просечном оценом 4,8 на нивоу свих болница, а има вредности између 4,6, колико је у ГАК „Народни фронт“ и 5, колико је у 4 болнице - Специјалној болници за интерне болести Лазаревац, Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Институту за медицину рада Србије.

Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе је одлично или добро за скоро 96%, а лоше и веома лоше за 1% испитаника. Просечна оцена за овај вид сестринског рада на укупном нивоу је 4,7. Најмања просечна оцена износи чак 4,6 (ГАК „Народни фронт“ и ВМА), а просечну оцену 5,0 имају Институт за ментално здравље, Специјална болница за болести зависности и Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију.

Пацијенти су у незнатно мањем степену задовољни објашњењима процедура, тестова и третмана која су добијали од медицинских сестара (95% пацијената је дало оцену одлично или добро, а скоро 2% лоше или веома лоше). Просечна оцена је 4,7 за све болнице. Најмања просечна оцена је 4,6, колико износи у ГАК „Народни фронт“. Највећа просечна оцена је 5 и она је забележена у Институту за ментално здравље, Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику.

Опште задовољство сестринском негом је у истраживању оцењено као одлично или добро код око 97% болнички лечених пацијената. Просечна оцена на укупном нивоу је веома висока, 4,8. Посматрано по болницама просечна оцена задовољства сестринском негом у целини има најниже, али и даље веома високе вредности у ГАК „Народни фронт“ (4,65) и ВМА (4,69), док је највиша оцена (5,0) забележена у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику.

Од лекарских особина, најбоље су оцењени љубазност, успешност лечења и способност дијагностиковања, док су најлошије, али и даље високим оценама оцењена дата објашњења о тестовима и резултатима и спремност лекара да одговарају на питања.

Љубазност лекара, као и успешност лечења, око 95% испитаника сматра одличним или добрим, а нешто преко 1% лошим и веома лошим, а просечна оцена је 4,7 за оба аспекта. Просечна оцена за љубазност лекара има најниже вредности у ГАК „Народни фронт“ (4,43) и Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ и Институту за онкологију и радиологију Србије, по 4,63, а највише у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Специјалној болници за интерне болести Лазаревац (5). Просечна оцена за успешност лекара у лечењу има вредности од 4,58 у Институту за онкологију и радиологију Србије и 4,61 у ВМА, до 5 у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику.

Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема има просечну оцену 4,7, а 94% пацијената је сматра добром или одличном, док нешто преко 1% лошом/веома лошом. Просечна оцена за лекарску способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената има вредности од 4,56 у ГАК „Народни фронт“ и 4,58 у Институту за онкологију и радиологију Србије до 5 у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију.

Незнатно лошије је оцењена спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената, са просечном оценом 4,6 (за 93% пацијената је спремност лекара да одговарају на питања одлична или добра, а за 2% испитаника лоша или веома лоша). Просечна оцена за спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената има најниже вредности у ГАК „Народни фронт“ (4,3), а највише у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (5) и Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију.

Када су у питању лекарска објашњења процедура, тестова и третмана, оцену добро/одлично дало је 91% испитаника, а оцену веома лоше/лоше, 2,5%. Просечна оцена за лекарска објашњења процедура, тестова и третмана има најниже вредности у ГАК „Народни фронт“ (4,31), па УКЦС (4,51) и ВМА (4,52), а највише у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (5), Институту за ортопедију „Бањица“ (4,92) и Институту за ментално здравље (4,91).

Опште задовољство услугама лекара је добило оцену 4,8, а 95% пацијената је оценило као одличну или добру, а 1% испитаника као лошу или веома лошу. Просечна оцена за опште задовољство услугама лекара има вредности од 4,53 у ГАК „Народни фронт“, до 5 у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику.

На питање о коришћењу клиничког пута у њиховом болничком лечењу одговорило је 2.397 испитаника у анкети (63,7%). Војномедицинска академија није у анкетном упитнику користила ово питање. Сваки други пацијент је навео да не зна да ли је у његовом лечењу коришћен клинички пут, док је 932 пацијента (38,9%) дало потврдан одговор. Негативан одговор дало је 273 испитаника (11,4%).

Половина или више пацијената сматра да је клинички пут коришћен у њиховом лечењу у 5 установа: Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, Специјалној болници за интерне болести Лазаревац, Институту за медицину рада Србије, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Институту за ментално здравље.

Највећи удео пацијената који су одговорили негативно је у Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“, Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију и Специјалној болници за болести зависности.

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

На питање које се односи на услуге дијагностике и лечења у истој болници у вези сумње или потврђене болести COVID-19, 1.576 (скоро 42%) испитаника је навело да се не односи на њих, а још 861 (око 23%) није одговорио на ово питање. Од преосталих 1.327 пацијената, 79,1% је оценило да је њихово болничко лечење било одлично, 14,5% да је било добро, док 4,1% сматра да је било ни добро ни лоше, а само 2,4% да је било лоше или веома лоше. У односу на претходну годину значајно је повећан удео пацијената који су дали оцену одлично, док је смањен удео оних који су дали оцену ни добро ни лоше. Удео незадовољних пацијената је исти од 2020. године.

Просечна оцена за услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19, за ниво свих болница у 2022. години износи 4,69, и значајно је већа у односу на претходне године (4,07 у 2021. и 4,43 у 2020. години). Најнижа оцена забележена је у ГАК „Народни фронт“ (3,65), док је у Институту за реуматологију, Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“, Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Институту за медицину рада Србије просечна оцена 5.

На питање да ли им је болничко лечење у овој болници (због неке друге болести, а не COVID-19) било одложено због епидемиолошке ситуације, 280 пацијента (8,5%) је одговорило потврдно, 2.584 (68,7%) одрично, а 417 испитаника (12,6%) да не зна.

Највећи удео пацијената који је потврдно одговорио на питање о одлагању болничког лечења због епидемиолошке ситуације забележен је у ГАК „Народни фронт“ и Специјалној болници за интерне болести Лазаревац. Сви испитаници су одговорили одрично у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, а удео испитаника којима болничко лечење није било одложено због епидемиолошке ситуације је преко 90% и у Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“, Специјалној болници за интерне болести Младеновац, Институту за ортопедију „Бањица“.

Када је у питању повезаност између социо-демографских карактеристика испитаника и задовољства испитаника, уочава се статистички значајна повезаност за ниво образовања. Пацијенти са највишим нивоом образовања су исказали најниже задовољство (4,5), док са смањењем нивоа образовања задовољство расте и просечна оцена међу пацијентима са незавршеном основном школом износи 4,7.

Статистички је значајна разлика у задовољству болничким лечењем у целини између различитих одељења. Болничким лечењем су задовољнији пацијенти лечени на одељењима рехабилитације, педијатрије и хирургије (око 4,6), док су мање задовољни пацијенти са гинеколошко-акушерских, психијатријских и интернистичких одељења (око 4,5).

Задовољство пацијената болничким лечењем у целини на укупном нивоу оцењено је просечном оценом 4,5. Оно се значајно разликује у различитим болницама (просечна оцена од 4,2 до 5). Највиша просечна оцена забележена је у Специјалној болници за интерне болести Лазаревац и Институту за ортопедију Бањица, а затим у Специјалној

болници за интерне болести Младеновац и Специјалној болници за ортопедску протетику. Приликом тумачења ових резултата треба нагласити да постоје велике разлике између болница, које могу утицати на добијене резултате. Тако се у неким болницама лече хируршки, интернистички и гинеколошки пацијенти (попут клиничко-болничких центара), док су неке болнице специјализоване за одређена обољења (ГАК „Народни фронт“, Специјална болница за цереброваскуларна обољења „Свети Сава“, Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију и др.).

Болнице се разликују и по кадровској обезбеђености, опремљености, као и величини, због чега се број анкетираних пацијената по болницама креће од 7 до 888. Разлике постоје и у односу на пол пацијената (знатно више жена - мајки пратиља болесне деце је анкетирано у педијатријским болницама, док су на гинеколошким одељењима заступљене само жене, а знатно више мушкараца у Специјалној болници за болести зависности, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, Институту за кардиовакуларне болести „Дедиње“ и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“), као и у односу на старост пацијената. Најстарији пацијенти су у Специјалној болници за интерне болести Лазаревац са просечном старошћу од 80 година, као и у Специјалној болници за интерне болести Младеновац и Институту за кардиовакуларне болести „Дедиње“ (око 66 година), а најмлађи - очекивано у педијатријским установама.

Ако се посматра школска спрема испитаника, може се закључити да је најнижи степен школске спреме у Специјалној болници за интерне болести Лазаревац и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, а највећи у ГАК „Народни фронт“ и Институту за ментално здравље. Пацијенти из анкетираних болница се значајно разликују и по томе како оцењују свој материјални положај, тако да пацијенти у ГАК „Народни фронт“, Универзитетској дечјој клиници и Специјалној болници за интерне болести Лазаревац, најбоље оцењују свој материјални положај, док су пацијенти у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију и Институту за медицину рада Србије најлошије оценили свој материјални положај.

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

*Сегменти који се истичу као најлошије оцењени од почетка спровођења истраживања задовољства пацијената су болничка храна и чистоћа тоалета, те треба, пре свега, истаћи потребу за њиховим побољшањем.*

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

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

*Такође, из ове анализе свака болница може увидети у којим сегментима задовољства корисника је најлошије оцењена, као и у којим заостаје за осталим болницама, те на основу тога предузети одговарајуће мере у циљу сталног унапређења квалитета свог рада.*