

**ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ
Б Е О Г Р А Д**

**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА
БОЛНИЧКОМ ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ
У БЕОГРАДУ У 2013. ГОДИНИ**

Београд, децембар 2013. године

Наручилац задатка:

Министарство здравља Републике Србије

Обрађивач:

Градски завод за јавно здравље, Београд

Директор Завода:

Прим. др сц. Слободан Тошовић, спец. екотокс.

Помоћница директора:

Душанка Матијевић, др сц. мед. научни сарадник

Носилац задатка:

Мр сц. мед. др Анђелија Нешковић

Учесници у задатку:

Мр сц.мед. др Милена Пауновић

Прим. мр сц. мед др Љиљана Сокал Јовановић

Прим др Предраг Делибашић

Прим. мр сц. мед. др Вера Бабић

Др Либија Димитријевић Танасковић

Др Катарина Војводић

Прим др Ненад Анђелић

Прим др Зоран Дурлевић

Др Милена Јаковљевић

Др Марија Марковић

Др Верица Почуча

Др Младен Бабић

Др Весна Маротић

Др Анђелка Брковић

Данијела Куљанин, вмс

Гордана Бошковић, здравствени статистичар

Љиљана Андрејић, здравствени статистичар

Инга Мијаиловић, вмс

Гордана Лазић, вмс

Владимир Глишовић, впт

Милица Бабовић, вмс

Весна Поштин, оператер

Наталија Звездић, оператер

Александра Вучковић, вмс

САДРЖАЈ

Увод	4
Карактеристике испитаника и стопа одговора	5
Услуге болничког пријема и отпуста	12
Рад медицинских сестара	19
Рад лекара	25
Дијагностичке и терапијске услуге	33
Права и дужности пацијената током лечења	39
Услуге болничке исхране	41
Услови болничког смештаја	50
Организација посета	56
Задовољство болничким лечењем у целини	59
Степен повезаности карактеристика испитаника и задовољства	60
Рангирање болница према просечној оцени задовољства	63
Компарација болничких одељења	66
Коментари пацијената	69
Закључак	70
Литература	73
Приговори пацијената заштитнику пацијентових права	74

Увод

Процена фактора који детерминишу задовољство или незадовољство пацијента стационарним лечењем представља један од специфичних циљева везаних за квалитет болничке здравствене заштите. Из тих разлога је обављено истраживање задовољства корисника болничком здравственом заштитом од 25. до 29. новембра 2013. године, у 16 стационарних здравствених установа у Београду: Клиничком центру Србије, КБЦ „Звездара“, КБЦ „Земун“, КБЦ «Бежанијска Коса», КБЦ «Др Драгиша Мишовић», Клиници за рехабилитацију «Др Мирослав Зотовић», Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац, Специјалној болници за цереброваскуларне болести «Свети Сава», Специјалној болници за интерне болести Младеновац, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, ГАК «Народни фронт», Институту за ортопедско хируршке болести «Бањица», Институту за реуматологију, Институту за онкологију и радиологију Србије, Институту за рехабилитацију и Институту за кардиоваскуларне болести «Дедиње». Први пут ове године и Војномедицинска академија је доставила податке о испитивању задовољства корисника болничким лечењем и радом специјалистичке службе.

Унутар наведених болница, посебно је анализирано задовољство пацијената у четири медицинске делатности: интерна медицина (пулмологија, кардиологија, алергологија и имунологија, гастроентерологија, хематологија, ендокринологија, нефрологија, реуматологија; инфективне болести, 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 и рехабилитација. У истраживање нису биле укључене психијатријске и педијатријске болнице.

Инструмент за процену задовољства

За испитивање задовољства корисника болничким лечењем коришћен је упитник Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“, који је исти за све болничке установе у Србији. Стандардизовани упитник садржи 13 основних питања и 44 подпитања и није мењан у односу на претходну годину. Упитник је анониман и добровољан, а одговоре су давали пацијенти приликом отпуста са болничког лечења, самостално, без присуства здравственог радника, изузев када се ради о оним пацијентима који због физичког хендикепа нису били у могућности да га попуне.

Структура упитника за процену задовољства корисника болничког лечења се односила на неколико група питања; прва група питања обухватала је основне социјално – економске детерминанте здавља (пол, године старости, школска спрема и материјално стање); друга група питања обухватала је процедуре пријема у болницу, болничког отпуста и права и

обавезе пацијента; трећа група питања је везана за ужу предметну проблематику - задовољство корисника услугама које пружа медицинско особље, као и услугама дијагностике, терапије и неге. Четврта група питања се фокусира на услове смештаја, исхрану и организацију посета болеснику, док се пета група питања односи на процену укупног задовољства пацијента лечењем које му је пружено у болничким условима. Посебна рубрика се односи на могућност пацијента да укаже на мане или предности лечења у болничким условима, стави примедбе, да сугестију или савет.

Циљ процене задовољства

Циљ процене је 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.

Метод рада за процену задовољства

За анализу задовољства пацијената болничким лечењем користи се аналитичко-дескриптивни метод рада тумачењем резултата добијених на основу статистичке обраде података из анкете. Као и прошле године, унос података није обављен у здравственим установама, већ у Градском заводу за јавно здравље, где је извршена и обрада података. Од статистичких параметара користи се дистрибуција фреквенције, просечне вредности (аритметичка средина), мере варијабилитета (стандардна девијација) и релативни бројеви. За утврђивање значајности разлика између обележја, коришћен је χ^2 тест, Kruskal-Wallis тест (H) и једнофакторска анализа варијансе (F). За сва нумеричка обележја, тестирана је нормалност расподеле. Сви статистички тестови су прихваћени ако је вероватноћа нулте хипотезе једнака или мања од 5 посто.

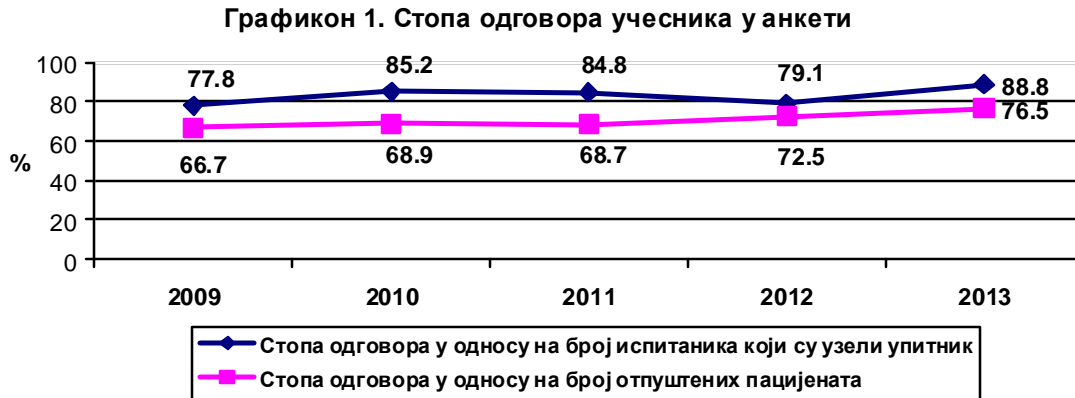
Резултати

Резултати испитивања задовољства корисника болничким лечењем обухватају дистрибуцију фреквенција и тестирање социјално-економских одредница здравља које су утицале на задовољство. Добијени резултати су упоређивани са резултатима из испитивања у периоду од 2009. до 2012. године, пошто је коришћен исти упитник (а знатно различит од упитника који су коришћени у периоду пре 2009. године).

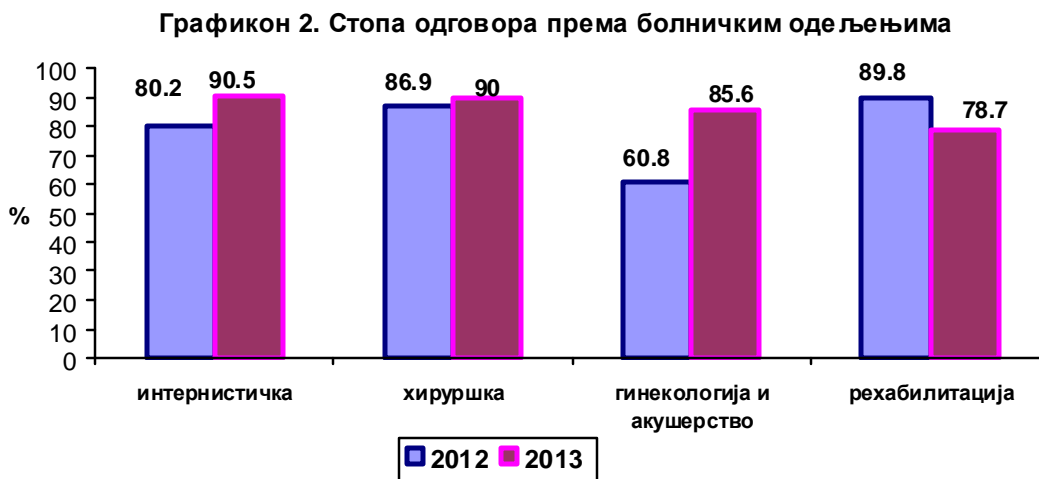
- Испитаници – циљна група

У периоду од 25. до 29. 11. 2013. године, у болницама у Београду које су учествовале у испитивању задовољства корисника, отпуштено је 3.744 пацијента са болничког лечења (без Војномедицинске академије која није доставила ове податке). Анкетни упитник је узело 3.227 пацијената, али је враћених попуњених упитника било 2.865 (76,5% у односу на број отпуштених пацијената), што је за 72 упитника више у односу на претходну годину. Стопа одговора учесника у анкети (број анкетираних у односу на

број пацијената којима су подељени упитници) била је 88,8% и већа је него претходних година (графикон 1).



За разлику од претходне године када су упитник највише попуњавали пацијенти са одељења рехабилитације и стопа одговора била 90%, у 2013. години најмања стопа одговора била је на одељењима за рехабилитацију (близу 79%). Највећа стопа одговора је на интернистичким и хируршким одељењима, око 90% (графикон 2).



Посматрано по болницама, стопа одговора је висока и чак у 4 болнице износи 100% (Институт за онкологију и радиологију Србије, Клиника за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“, Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику и Специјална болница за ендемску нефропатију). Најмања стопа одговора, око 70% је у Институту за рехабилитацију (Табела 1).

Приликом обраде резултата анкете коришћени су и подаци за Војномедицинску академију. Највећи број анкетираних пацијената је лечен, према очекивању у највећој болничкој установи, у Клиничком центру Србије (27% од укупног броја испитаника), а затим у ВМА (23%), КБЦ „Звездара“ (8%) и КБЦ „Земун“ (7%). Напомиње се да је ВМА испитивала задовољство

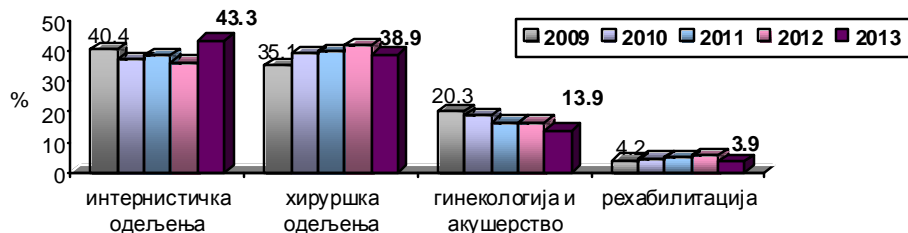
својих корисника током 3 недеље, за разлику од осталих болница, које су у складу са прописаном методологијом, испитивање обављале током једне недеље.

Табела 1. Дистрибуција испитаника и стопа одговора по болницама у 2013.

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број отпуштених пацијена та	Број подељених упитника	Број испитаника (попуњених упитника)	% испитаника од укупног броја	Стопа одговора у односу на број подељених упитника (%)
КЦС	1449	1190	1016	27.0	85.4
КБЦ „Мишовић“	220	201	195	5.2	97
КБЦ „Звездара“	385	297	291	7.7	98
КБЦ „Земун“	331	289	277	7.4	95.8
КБЦ „Бежанијска коса“	251	183	157	4.2	85.8
Институт за КВБ „Дедиње“	149	149	137	3.6	91.9
ГАК „Народни фронт“	240	240	195	5.2	81.3
Инс. за онколо. и рад. Србије	177	177	177	4.7	100
Инс. за реуматологију	50	46	43	1.1	93.5
Спец. бол. „Свети Сава“	77	71	62	1.7	87.3
Институт за ОХБ „Бањица“	155	155	127	3.4	81.9
Спец. бол. Младеновац	47	45	39	1.0	86.7
Инс. за рехабилитацију	139	111	76	2.0	68.5
Кл. за рехаб. „Др М. Зотовић“	41	41	41	1.1	100
Спец. бол. за орт. протетику	12	12	12	.3	100
Спец. бол. Лазаревац	21	20	20	.5	100
ВМА			892	23.7	
СВЕГА (без ВМА)	3744	3227	2865	100.0	88.8
УКУПНО (са ВМА)			3757		

У односу на област/грану медицине, најзаступљенији су пацијенти са интернистичких одељења (43,3%). Затим следе пацијенти са хируршких одељења (38,9%), а најмање су заступљени пацијенти са одељења рехабилитације (3,9%). У односу на претходне године, већа је заступљеност интернистичких пацијената, а мања са хируршких, гинеколошко-акушерских и одељења рехабилитације, првенствено због укључивања ВМА у истраживање (графикон 3).

Графикон 3. Структура испитаника према болничком одељењу на коме су лечени



Установљена је статистички високо значајна разлика у заступљености болничких одељења између различитих болница ($\chi^2=5,358$, $DF=48$, $p=0,000$).

Табела 2. Дистрибуција испитаника према одељењима по болницама, 2013.

Одељење ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Интернис- тичко		Хируршко		Гинекологија и акушерство		Рехабилитација		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	341	33.6	482	47.4	193	19.0			1016	100
КБЦ „Мишовић“	51	26.2	91	46.7	53	27.2			195	100
КБЦ „Звездара“	122	41.9	136	46.7	33	11.3			291	100
КБЦ „Земун“	124	44.8	103	37.2	50	18.1			277	100
КБЦ „Бежанијска коса“	94	59.9	63	40.1					157	100
Институт за КВБ „Дедиње“	57	41.6	80	58.4					137	100
ГАК „Народни фронт“					195	100			195	100
Институт за онкол. и рад. Србије	127	71.8	50	28.2					177	100
Инс. за реуматологију	43	100.0							43	100
Спец. бол. „Свети Сава“	62	100.0							62	100
Институт за ОХБ „Бањица“			127	100					127	100
Спец. бол. Младеновац	39	100.0							39	100
Инс. за рехабилитацију							76	100.0	76	100
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“							41	100.0	41	100
Спец. бол. за орт. протетику							12	100.0	12	100
Спец. бол. Лазаревац	20	100							20	100
ВМА	547	61.3	329	36.9			16	1.8	892	100
УКУПНО	1627	43.3	1461	38.9	524	13.9%	145	3.9%	3757	100

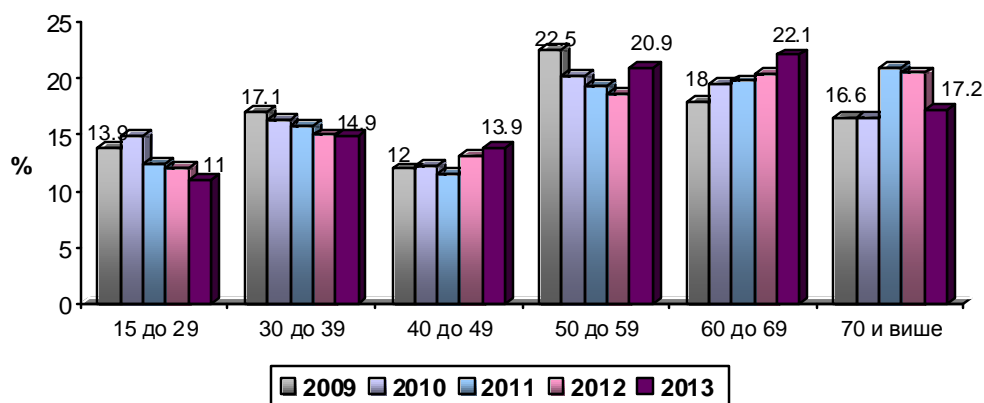
Као и прошле године, у анкети је учествовало више пацијената женског пола (55%), него мушког (45%), што се објашњава обухватом пацијенткиња са гинеколошких и акушерских одељења. Установљена је статистички високо значајна разлика између болница у односу на пол анкетираних пацијената ($\chi^2=2,329$, $DF=16$, $p=0,000$). Највећа заступљеност жена, после ГАК „Народни фронт“, је у Институту за реуматологију (79%) и Институту за онкологију и радиологију Србије (62%). Највеће учешће мушкараца је у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (67%) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (63%).

Табела 3. Дистрибуција испитаника према полу по болницама, 2013

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Мушки пол		Женски пол		укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	435	43.8	559	56.2	994	100
КБЦ „Мишовић“	81	42.9	108	57.1	189	100
КБЦ „Звездара“	136	50.2	135	49.8	271	100
КБЦ „Земун“	115	43.4	150	56.6	265	100
КБЦ „Бежанијска коса“	73	47.7	80	52.3	153	100
Институт за КВБ „Дедиње“	84	63.2	49	36.8	133	100
ГАК „Народни фронт“	0	0	195	100	195	100
Институт за онкологију и рад. Србије	68	38.4	109	61.6	177	100
Инс. за реуматологију	9	21.4	33	78.6	42	100
Спец. бол. „Свети Сава“	31	50.0	31	50.0	62	100
Институт за ОХБ „Бањица“	51	40.5	75	59.5	126	100
Спец. бол. Младеновац	22	57.9	16	42.1	38	100
Инс. за рехабилитацију	40	54.8	33	45.2	73	100
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	16	40.0	24	60.0	40	100
Спец. бол. за орт. протетику	8	66.7	4	33.3	12	100
Спец. бол. Лазаревац	11	57.9	8	42.1	19	100
ВМА	467	53.9	400	46.1	867	100
УКУПНО	1647	45.3	2009	54.7	3656	100

Просечна старост анкетираних је износила близу 53 године ($52,70 \pm 16,83$) и нешто је већа у односу на претходну годину ($51,90 \pm 17,16$). Највише лечених пацијената је било у добној групи старих од 60 до 69 година (22%), а затим од 50 до 59 година (21%), док је још око 17% било старијих од 70 година (графикон 4). У односу на претходне године повећан је број испитаника старијих од 60 година, а смањен број млађих од 40 година.

Графикон 4. Структура испитаника према старости



Установљена је статистички високо значајна разлика у просечној старости испитаника између различитих болница ($F=31,071$, $DF=16$, $p=0,000$). Најмлађи анкетирани пацијенти су у ГАК „Народни фронт“ (просечна старост је 36,6 година), а најстарији у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац, чак 75 година, а затим у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, 69,4 године (Табела 4).

Табела 4. Просечна старост испитаника по здравственим установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	986	49.76	16.268
КБЦ „Мишовић“	189	52.47	18.745
КБЦ „Звездара“	274	53.86	16.983
КБЦ „Земун“	251	53.50	17.650
КБЦ „Бежанијска коса“	152	60.60	15.673
Институт за КВБ „Дедиње“	133	60.98	11.807
ГАК „Народни фронт“	194	36.57	11.995
Институт за онкологију и рад. Србије	173	54.02	12.465
Инс. за реуматологију	42	60.43	11.310
Спец. бол. „Свети Сава“	60	69.37	12.613
Институт за ОХБ „Бањица“	124	45.46	17.739
Спец. бол. Младеновац	32	56.50	13.761
Инс. за рехабилитацију	75	61.08	13.433
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	40	51.85	18.577
Спец. бол. за орт. протетику	12	66.25	10.814
Спец. бол. Лазаревац	20	75.15	9.051
ВМА	817	54.24	15.874
УКУПНО	3574	52.70	16.829

Посматрано према школској спреми, нешто више од половине испитаника/пацијената, 52%, је имало средњу стручну спрему, 33% вишу и високу, 12% је завршило основну школу, а 2,6% није имало завршено основно школско образовање (графикон 5), што је слично резултатима из претходне године. Међутим, може се констатовати лагано смањење учешћа испитаника са незавршеном и завршеном основном школом, а повећање учешћа испитаника са вишом и високом школом.

Графикон 5. Школска спрема испитаника



Установљена је статистички високо значајна разлика у односу на школску спрему испитаника између различитих болница ($N=106,987$, $DF=16$, $p=0,000$). Највеће учешће пацијената са незавршеном основном школом је било у Специјалној болници за ендемску нефропатију (21%) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (10%), а најмање у ГАК „Народни фронт“ и Институту за онкологију и радиологију Србије (по 1%). Највише пацијената са завршеном основном школом је било у Специјалној болници

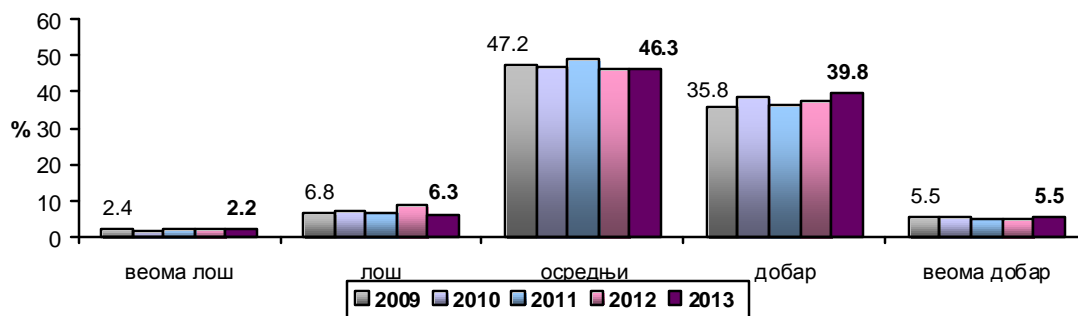
за ендемску нефропатију Лазаревац (32%) и Институту за реуматологију (30%), а најмање у ГАК „Народни фронт“ (3,6%). Највише пацијената са вишом и високом школом је било у ГАК „Народни фронт“ (50%), а најмање у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (10%) и Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (10,5%).

Табела 5. Дистрибуција испитаника по болницама према школској спреми

Школска спрема испитаника	Незавшена основна школа		Основна школа		Средња школа		Виша и висока школа		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА										
КЦС	17	1.7	132	13.2	532	53.3	318	31.8	999	100
КБЦ „Мишовић“	6	3.2	20	10.6	96	50.8	67	35.4	189	100
КБЦ „Звездара“	11	3.9	28	9.9	150	53.2	93	33.0	282	100
КБЦ „Земун“	16	6.0	36	13.5	146	54.9	68	25.6	266	100
КБЦ „Бежанијска коса“	6	3.9	26	16.9	73	47.4	49	31.8	154	100
Институт за КВБ „Дедиње“	3	2.2	15	11.2	63	47.0	53	39.6	134	100
ГАК „Народни фронт“	2	1.0	7	3.6	87	45.1	97	50.3	193	100
Инс. за онкол. и рад. Србије	2	1.1	26	14.8	89	50.6	59	33.5	176	100
Инс. за реуматологију	1	2.3	13	30.2	22	51.2	7	16.3	43	100
Спец. бол. „Свети Сава“	2	3.2	11	17.7	30	48.4	19	30.6	62	100
Институт за ОХБ „Бањица“	4	3.2	17	13.5	81	64.3	24	19.0	126	100
Спец. бол. Младеновац	4	10.3	7	17.9	24	61.5	4	10.3	39	100
Инс. за рехабилитацију	2	2.6	19	25.0	34	44.7	21	27.6	76	100
Кл. за рех. „Др М. Зотовић“	0	0	4	9.8	26	63.4	11	26.8	41	100
Спец. бол. за орт. протетику	1	8.3	1	8.3	5	41.7	5	41.7	12	100
Спец. бол. Лазаревац	4	21.1	6	31.6	7	36.8	2	10.5	19	100
ВМА	16	1.8	89	10.1	444	50.6	329	37.5	878	100
УКУПНО	97	2.6	457	12.4	1909	51.7	1226	33.2	3689	100

Највећи број испитаника је свој материјални положај оценио као осредњи, 45,5%. Релативно велики број испитаника је оценио свој материјални положај као добар (око 40%) и веома добар (5,5%). Укупно 8,5% анкетираних је оценило да је њихов материјални положај лош или веома лош, што је слично резултатима из претходних година, уз лагано смањење учешћа испитаника са лошим и осредњим материјалним положајем, а повећање заступљености испитаника са добрим и веома добрим материјалним положајем (графикон 6).

Графикон 6. Материјални статус испитаника



Установљена је статистички високо значајна разлика у дистрибуцији испитаника према материјалном положају по болницама (N=49,101, DF=16, p=0,000) .

Табела 6. Дистрибуција испитаника према материјалном положају по болницама

Материјални положај испитаника	Веома лош		Лош		Осредњи		Добар		Веома добар		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА												
КЦС	24	2.4	62	6.2	458	45.6	412	41.0	48	4.8	1004	100
КБЦ „Мишовић“	3	1.6	9	4.7	83	43.2	86	44.8	11	5.7	192	100
КБЦ „Звездара“	5	1.8	23	8.1	137	48.4	107	37.8	11	3.9	283	100
КБЦ „Земун“	5	1.9	21	7.9	122	45.7	108	40.4	11	4.1	267	100
КБЦ „Бежанијска коса“	4	2.6	11	7.1	79	51.3	53	34.4	7	4.5	154	100
Инс. за КВБ „Дедиње“	7	5.2	5	3.7	59	44.0	55	41.0	8	6.0	134	100
ГАК „Народни фронт“	3	1.5	9	4.6	65	33.5	101	52.1	16	8.2	194	100
Институт за онкологију	2	1.1	12	6.8	74	42.0	73	41.5	15	8.5	176	100
Инс. за реуматологију	2	5.0	2	5.0	22	55.0	13	32.5	1	2.5	40	100
Спец. бол. „Свети Сава“	2	3.2	2	3.2	33	53.2	21	33.9	4	6.5	62	100
Инст. за ОХБ „Бањица“	3	2.4	8	6.3	58	46.0	49	38.9	8	6.3	126	100
Спец. бол. Младеновац	1	2.6	6	15.4	20	51.3	11	28.2	1	2.6	39	100
Инс. за рехабилитацију	2	2.7	12	16.0	30	40.0	29	38.7	2	2.7	75	100
Кл. за рех. „Зотовић“	0	0	6	14.6	20	48.8	15	36.6	0	0	41	100
Спец. бол. за протетику	0	0	1	8.3	5	41.7	6	50.0	0	0	12	100
Спец. бол. Лазаревац	0	0	0	0	4	20.0	13	65.0	3	15.0	20	100
ВМА	20	2.3	42	4.8	440	50.2	317	36.2	57	6.5	876	100
УКУПНО	83	2.2	231	6.3	1709	46.3	1469	39.8	203	5.5	3695	100

Највише испитаника који су свој материјални положај оценили као веома лош било је у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ и Институту за реуматологију (по 5%). Највише испитаника са лошим материјалним положајем било је у Институту за рехабилитацију (16%) и Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“. Највише испитаника са осредњим материјалним положајем је било у Институту за реуматологију (55%), а са добрим материјалним положајем у Специјалној болници за ендемску нефропатију (65%) и ГАК „Народни фронт“ (52%). Пацијенти који су свој материјални положај оценили као веома добар су највише били заступљени у Специјалној болници за ендемску нефропатију (15%), ГАК „Народни фронт“ и Институту за онкологију и радиологију Србије (по 8%), док ових пацијената није било у Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику.

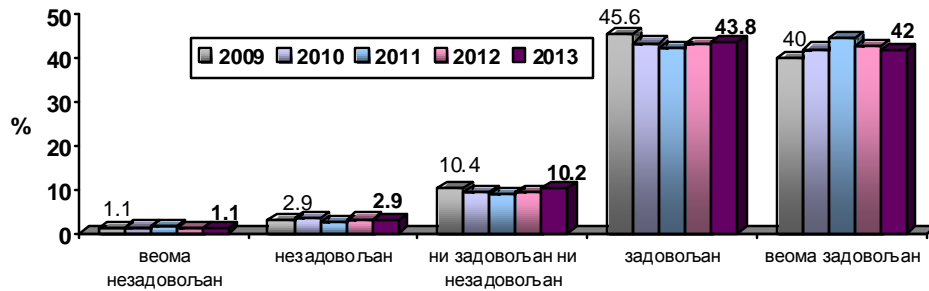
- Услуге током пријема и отпуста из болнице

Пацијенти су имали прилику да изнесу своје ставове и задовољство различитим услугама током пријема и отпуста из болнице (време чекања на шалтеру, време до смештаја у собу, објашњење процедуре током пријема, љубазност особља на пријему и отпусту и опште задовољство овим услугама).

Међу анкетираним пацијентима, само 4% је било незадовољно процедуром пријема у болницу (од тога, веома незадовољних је било 1,1%).

Пацијената који су се изјаснили да нису ни задовољни ни незадовољни процедуром пријема је било 10,2%. Највећи број је био задовољан пријемом (43,8%) или веома задовољан (42%). У односу на претходну годину повећан је број пацијената који су задовољни процедуром пријема у болницу, (графикон 7).

Графикон 7. Општи утисак о процедури пријема у болницу



Процедуром болничког пријема су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (просечна оцена 5) и Институту за реуматологију (4,61), а најмање задовољни пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (3,81) и Институту за ортопедско – хируршке болести „Бањица“ (3,95).

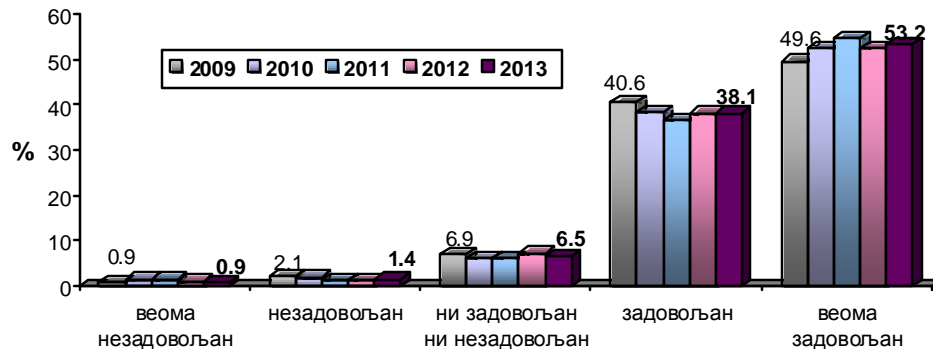
Табела 7. Општи утисак о процедури пријема у болницу - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2012			2013		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	1042	4.20	0.84	979	4.20	0.84
КБЦ „Мишовић“	170	4.44	0.74	186	4.54	0.66
КБЦ „Звездара“	281	4.16	0.94	279	4.28	0.80
КБЦ „Земун“	207	4.26	0.79	270	4.32	0.70
КБЦ „Бежанијска коса“	123	4.36	0.81	148	4.34	0.67
Институт за КВБ „Дедиње“	116	4.47	0.68	128	4.30	0.82
ГАК „Народни фронт“	182	3.89	0.97	192	3.81	1.02
Институт за онколог. и рад. Србије	182	4.15	0.87	172	4.17	0.76
Инс. за реуматологију	36	4.47	0.61	36	4.61	0.49
Спец. бол. „Свети Сава“	42	4.55	0.80	59	4.54	0.60
Институт за ОХБ „Бањица“	121	4.15	0.88	123	3.95	1.04
Спец. бол. Младеновац	20	3.60	1.10	38	4.42	0.55
Инс. за рехабилитацију	127	4.41	0.61	73	4.22	0.77
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	21	4.57	0.54	41	4.51	0.64
Спец. бол. за орт. протетику	8	4.50	0.40	12	4.08	1.08
Спец. бол. Лазаревац	16	4.81	0.84	20	5.00	0.00
ВМА				879	4.18	0.85
УКУПНО	2694	4,24	0,84	3635	4.23	0.83

Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства процедуром болничког пријема између различитих болница ($F=9,224$, $DF=16$, $p=0,000$).

Када је реч о општем утиску приликом отпуста из болнице, као и прошле године, 2,3% је незадовољних; 6,5% нема став, а преко 91% је задовољно и веома задовољно процедуром отпуста из болнице (графикон 8).

Графикон 8. Општи утисак о процедури отпуста из болнице



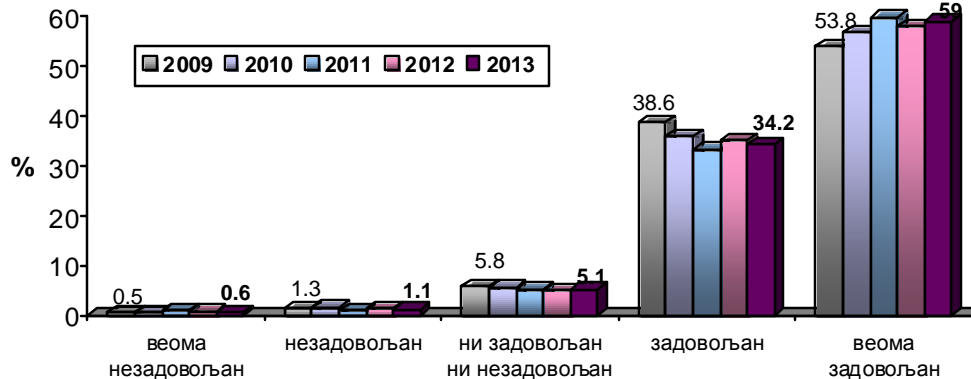
Процедуром отпуста су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 5) и Институту за реуматологију (4,71), а најмање задовољни пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (4,08) и ВМА (4,32). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства процедуром болничког отпуста између различитих болница ($F=6,721$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 8. Општи утисак о процедури отпуста из болнице - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2012			2013		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	943	4.33	0.783	883	4.41	0.723
КБЦ „Мишовић“	164	4.62	0.568	178	4.69	0.552
КБЦ „Звездара“	268	4.44	0.704	253	4.48	0.676
КБЦ „Земун“	199	4.40	0.738	263	4.40	0.765
КБЦ „Бежанијска коса“	109	4.43	0.712	140	4.51	0.640
Институт за КВБ „Дедиње“	109	4.63	0.555	124	4.42	0.787
ГАК „Народни фронт“	167	4.04	1.075	190	4.08	0.961
Институт за онколог. и рад. Србије	176	4.43	0.775	171	4.34	0.634
Инс. за реуматологију	35	4.57	0.558	38	4.71	0.460
Спец. бол. „Свети Сава“	41	4.59	0.774	59	4.53	0.598
Институт за ОХБ „Бањица“	109	4.46	0.617	116	4.53	0.691
Спец. бол. Младеновац	14	3.86	0.864	39	4.54	0.600
Инс. за рехабилитацију	91	4.49	0.565	68	4.56	0.583
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	21	4.71	0.463	35	4.57	0.815
Спец. бол. за орт. протетику	8	4.62	0.518	12	4.58	0.669
Спец. бол. Лазаревац	16	4.88	0.342	19	5.00	0.000
ВМА				710	4.32	0.831
УКУПНО	2470	4.40	0.762	3298	4.41	0.750

Слично као и код предходног питања, пацијенти су оценили и љубазност медицинског особља током болничког пријема и отпуста. Мање од 2% пацијената је веома незадовољно и незадовољно, 5% је без става о овом питању, а 93% је задовољно и веома задовољно љубазношћу медицинског особља. У односу на претходне године повећава се учешће пацијената који су веома задовољни, али и оних који су веома незадовољни (графикон 9).

Графикон 9. Љубазност особља током пријема и отпуста из болнице



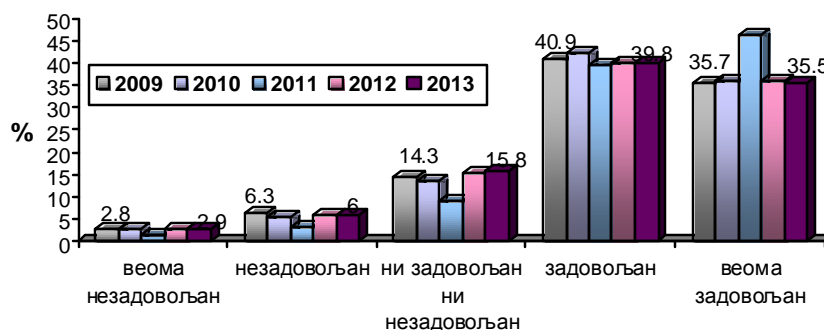
Љубазношћу болничког особља током пријема и отпуста из болнице су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 5) и Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ (4,76), а најмање задовољни пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (4,08) и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,17). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства љубазношћу особља на пријему, између различитих болница ($F=7,857$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 9. Љубазност особља током пријема и отпуста из болнице - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2012			2013		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	1043	4.45	0.736	973	4.49	0.702
КБЦ „Мишовић“	167	4.67	0.531	179	4.72	0.522
КБЦ „Звездара“	282	4.47	0.783	273	4.52	0.707
КБЦ „Земун“	202	4.41	0.686	266	4.52	0.615
КБЦ „Бежанијска коса“	123	4.54	0.562	148	4.59	0.627
Институт за КВБ „Дедиње“	110	4.62	0.558	128	4.51	0.699
ГАК „Народни фронт“	181	4.35	0.910	193	4.08	1.007
Инс. за онкологију и рад. Србије	181	4.54	0.654	171	4.49	0.636
Инс. за реуматологију	35	4.63	0.547	40	4.70	0.464
Спец. бол. „Свети Сава“	43	4.60	0.760	60	4.75	0.437
Институт за ОХБ „Бањица“	121	4.48	0.754	120	4.48	0.840
Спец. бол. Младеновац	19	3.58	1.121	38	4.63	0.541
Инс. за рехабилитацију	125	4.51	0.655	74	4.62	0.516
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	19	4.84	0.375	41	4.76	0.489
Спец. бол. за орт. протетику	8	4.75	0.463	12	4.17	1.115
Спец. бол. Лазаревац	17	4.82	0.393	19	5.00	0.000
ВМА				879	4.46	0.695
УКУПНО	2676	4.48	0.723	3614	4.50	0.704

Чекање на шалтеру у процедури болничког пријема и отпуста је оцењено слично као предходне године. Око 9% пацијената је незадовољно чекањем, око 16% нема став о овом питању, а 75% је задовољно и веома задовољно дужином обављања послова на шалтеру приликом пријема у болницу. У односу на претходну годину, смањен је број пацијената који су веома задовољни временом чекања на шалтеру (графикон 10).

Графикон 10. Време чекања на шалтеру приликом болничког пријема



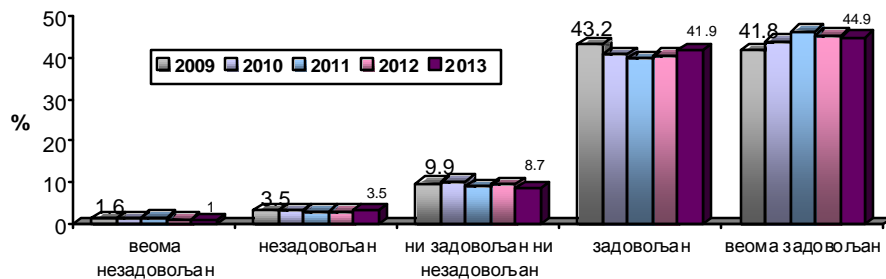
Дужином чекања на шалтеру приликом болничког пријема су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,95), Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,59) и Институту за реуматологију (4,58), а најмање задовољни пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (3,52) и Институту за ортопедско-хируршке болести „Бањица“ (3,70). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства чекањем на шалтеру између различитих болница ($F=11,124$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 10. Време чекања на шалтеру приликом болничког пријема - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2012			2013		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	1019	3.92	1.058	952	3.94	1.038
КБЦ „Мишовић“	162	4.22	0.944	177	4.31	0.817
КБЦ „Звездара“	277	3.88	1.060	264	3.97	1.035
КБЦ „Земун“	189	4.08	0.936	265	4.09	0.904
КБЦ „Бежанијска коса“	116	4.26	0.782	141	4.12	0.874
Институт за КВБ „Дедиње“	109	4.31	0.847	125	4.14	0.936
ГАК „Народни фронт“	182	3.76	1.005	190	3.52	1.172
Инст. за онкологију и рад. Србије	175	3.98	0.894	170	3.91	0.928
Инс. за реуматологију	34	4.41	0.609	38	4.58	0.599
Спец. бол. „Свети Сава“	42	4.26	0.857	59	4.59	0.529
Институт за ОХБ „Бањица“	115	3.72	1.144	119	3.70	1.218
Спец. бол. Младеновац	16	3.62	0.719	39	4.41	0.677
Инс. за рехабилитацију	120	4.42	0.656	67	4.51	0.683
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	21	4.57	0.598	41	4.32	0.722
Спец. бол. за орт. протетику	8	4.75	0.463	11	4.45	0.522
Спец. бол. Лазаревац	16	4.75	0.447	19	4.95	0.229
ВМА				857	3.90	1.010
УКУПНО	2601	4.01	0.999	3534	3.99	1.007

Током процедуре пријема у болницу, особље је дужно да пацијентима пружи све потребне информације које се тичу његовог пријема на болничко лечење. Овим објашњењима није задовољно око 4,5% пацијената; око 9% нема став о овом питању, а око 87% је задовољно и веома задовољно објашњењима која су дата приликом њиховог пријема. Добијени резултати су веома слични резултатима из претходне године, уз пораст броја пацијената који се изјашњавају да су веома задовољни добијеним објашњењима, а смањење броја пацијената који су веома незадовољни (графикон 11).

Графикон 11. Објашњење процедуре током пријема у болницу



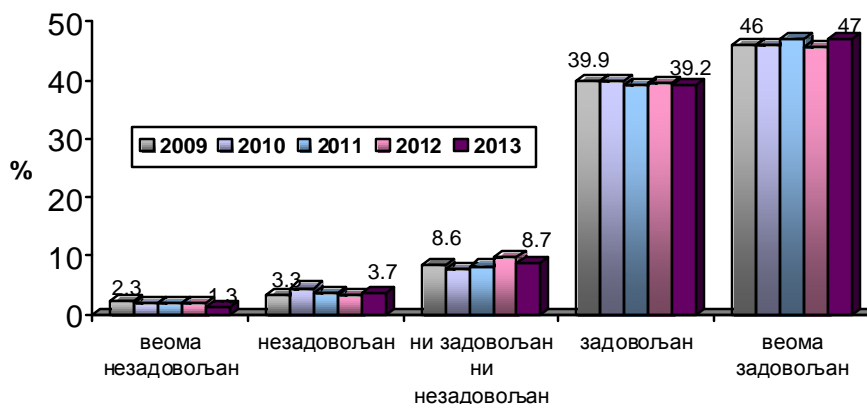
Објашњењем процедуре приликом болничког пријема су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,95) и Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ (4,59), а најмање задовољни пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (3,88) и Институту за ортопедско-хируршке болести „Бањица“ (4,16). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства објашњењем процедуре болничког пријема између различитих болница ($F=6,114$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 11. Објашњење процедуре током пријема у болницу - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2012			2013		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	1025	4.19	0.887	956	4.24	0.827
КБЦ „Мишовић“	164	4.43	0.800	180	4.50	0.681
КБЦ „Звездара“	278	4.16	0.866	269	4.32	0.783
КБЦ „Земун“	197	4.26	0.826	263	4.31	0.767
КБЦ „Бежанијска коса“	121	4.31	0.835	147	4.31	0.738
Институт за КВБ „Дедиње“	108	4.56	0.631	123	4.28	0.943
ГАК „Народни фронт“	180	4.17	0.896	188	3.88	1.090
Инст. за онкологију и рад. Србије	178	4.30	0.780	170	4.22	0.788
Инс. за реуматологију	35	4.40	0.604	38	4.58	0.642
Спец. бол. „Свети Сава“	40	4.45	0.876	60	4.45	0.769
Институт за ОХБ „Бањица“	119	4.13	0.888	121	4.16	0.966
Спец. бол. Младеновац	19	3.79	0.918	39	4.49	0.644
Инс. за рехабилитацију	123	4.50	0.592	69	4.43	0.675
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	20	4.70	0.470	41	4.59	0.670
Спец. бол. за орт. протетику	8	4.75	0.463	12	4.33	0.492
Спец. бол. Лазаревац	16	4.69	0.602	19	4.95	0.229
ВМА				868	4.22	0.840
УКУПНО	2631	4.26	0.846	3563	4.26	0.834

Временом од пријема у болницу до смештаја у болесничку собу, мањи број пацијената (5%) је веома незадовољан и незадовољан, око 9% је без става, а 86% је задовољних и веома задовољних (графикон 12).

Графикон 12. Време од пријема до смештаја у болесничку собу



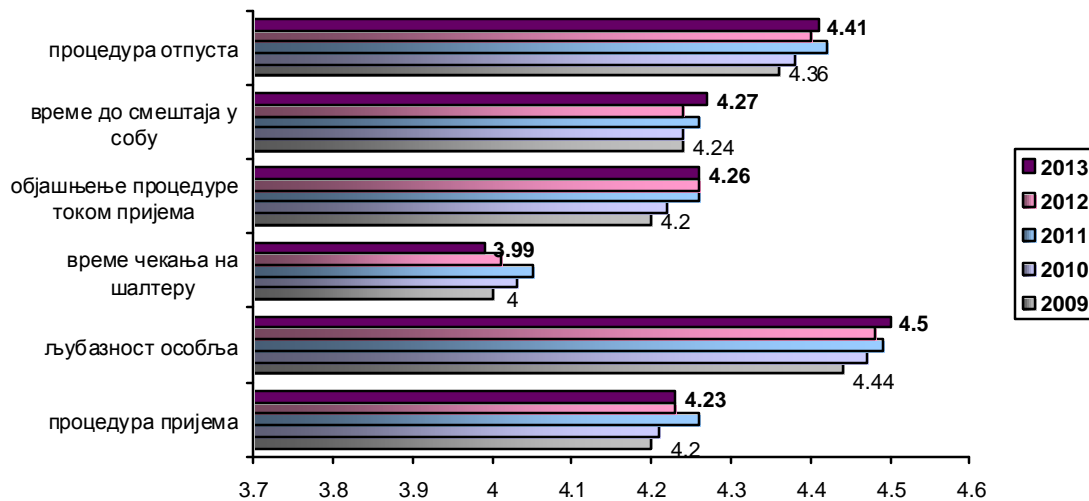
Временом које протекне од болничког пријема до смештаја у болесничку собу су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 5) и Институту за реуматологију (4,62), а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (3,79) и Институту за ортопедско-хируршке болести „Бањица“ (4,02). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства временом од болничког пријема до смештаја у собу између различитих болница ($F=8,988$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 12. Време од пријема до смештаја у болесничку собу - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2012			2013		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	1029	4.17	0.902	961	4.24	0.867
КБЦ „Мишовић“	167	4.44	0.868	180	4.47	0.736
КБЦ „Звездара“	276	4.28	0.878	272	4.40	0.722
КБЦ „Земун“	200	4.25	0.819	265	4.37	0.768
КБЦ „Бежанијска коса“	121	4.45	0.671	148	4.33	0.741
Институт за КВБ „Дедиње“	109	4.49	0.689	128	4.26	0.881
ГАК „Народни фронт“	181	3.92	1.100	191	3.79	1.179
Инст. за онкологију и рад. Србије	183	4.13	0.932	168	4.06	0.914
Инс. за реуматологију	35	4.46	0.741	39	4.62	0.544
Спец. бол. „Свети Сава“	39	4.54	0.854	60	4.50	0.651
Институт за ОХБ „Бањица“	119	4.12	0.984	119	4.02	1.058
Спец. бол. Младеновац	16	4.06	1.063	39	4.56	0.598
Инс. за рехабилитацију	126	4.47	0.602	72	4.50	0.650
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	21	4.52	0.750	41	4.56	0.673
Спец. бол. за орт. протетику	8	4.88	0.354	12	4.25	0.452
Спец. бол. Лазаревац	16	4.56	1.031	19	5.00	0.000
ВМА				866	4.26	0.872
УКУПНО	2646	4.24	0.892	3580	4.27	0.867

Задовољство пацијената услугама током пријема и отпуста из болнице може се исказати и просечном оценом на скали од 1 до 5 (1= веома незадовољан, 5=веома задовољан). Добијени резултати показују да су пацијенти најзадовољнији љубазношћу особља (просечна оцена 4,5) и процедуром отпуста, а најмање задовољни дужином чекања на шалтеру (просечна оцена 3,99). У односу на претходну годину, просечне оцене задовољства су незнатно веће или исте за све услуге током пријема и отпуста из болнице, изузев за време чекања на шалтеру (графикон 13).

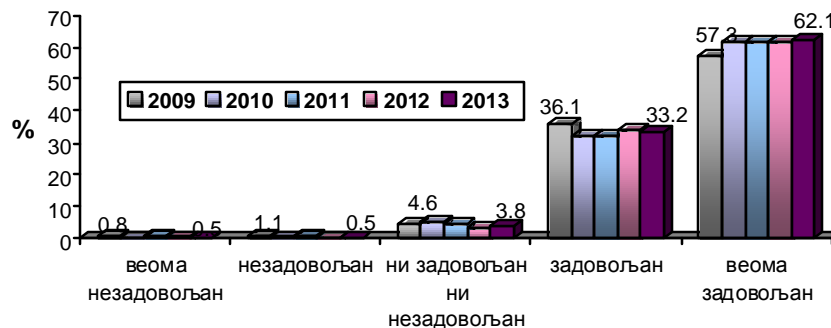
Графикон 13. Просечна оцена задовољства услугама током пријема и отпуста из болнице



- Сестринска нега болесника

Аспект сестринске неге је необично важан у процесу болничког лечења пацијента, па је задовољство сестринском негом важан показатељ квалитета болничког лечења. Њиховом љубазношћу је незадовољно само 1% пацијената, око 4% нема став по овом питању, а 95% је задовољно, што је слично резултатима из претходне године, уз повећано учешће пацијената који су веома задовољни овим аспектом сестринске неге (графикон 14).

Графикон 14. Љубазност медицинске сестре



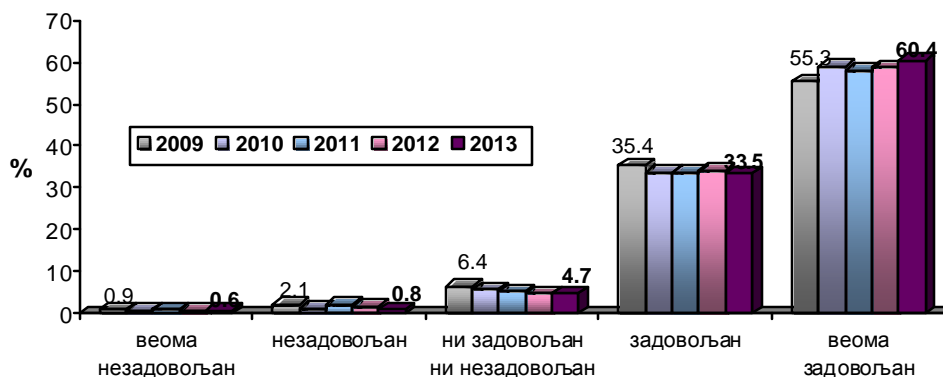
Љубазношћу медицинских сестара су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (5) и Институту за реуматологију (4,73), а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (4,26) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,42). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства љубазношћу медицинских сестара између различитих болница ($F=4,971$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 13. Љубазност медицинске сестре - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2012			2013		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	1035	4.51	0.676	977	4.54	0.649
КБЦ „Мишовић“	168	4.67	0.604	187	4.72	0.539
КБЦ „Звездара“	281	4.52	0.718	272	4.56	0.674
КБЦ „Земун“	204	4.50	0.639	255	4.55	0.618
КБЦ „Бежанијска коса“	119	4.67	0.471	143	4.57	0.655
Институт за КВБ „Дедиње“	114	4.69	0.463	123	4.55	0.576
ГАК „Народни фронт“	181	4.52	0.712	190	4.26	0.736
Институт за онкологију и рад. Србије	186	4.62	0.498	175	4.63	0.528
Инс. за реуматологију	35	4.63	0.690	41	4.73	0.501
Спец. бол. „Свети Сава“	42	4.69	0.715	61	4.72	0.552
Институт за ОХБ „Бањица“	120	4.54	0.647	125	4.60	0.707
Спец. бол. Младеновац	19	4.00	0.816	38	4.42	0.552
Инс. за рехабилитацију	125	4.65	0.512	73	4.67	0.528
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	20	4.70	0.470	41	4.56	0.634
Спец. бол. за орт. протетику	8	4.88	0.354	12	4.58	0.515
Спец. бол. Лазаревац	17	4.82	0.393	19	5.00	0.000
ВМА				878	4.56	0.642
УКУПНО	2674	4.56	0.644	3610	4.56	0.639

Слично је и када је је у питању чекање на интервенције медицинске сестре код хитне потребе; око 94% пацијената је задовољно, 1,5% незадовољно, док око 5% нема став по овом питању. У односу на прошлу годину, смањен је проценат незадовољних пацијената, а повећан проценат веома задовољних пацијената (графикон 15).

Графикон 15. Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе



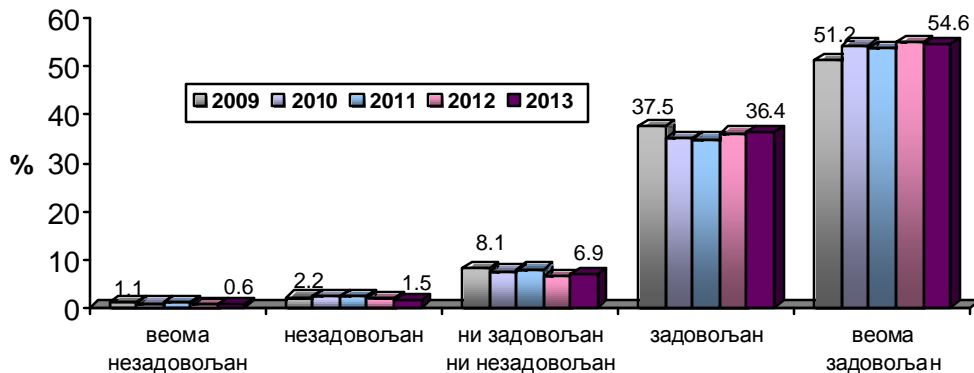
Временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 5) и Институту за реуматологију (4,81), а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (4,30) и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,33). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства временом чекања на медицинску сестру у случају хитне потребе између различитих болница ($F=3,825$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 14. Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2012			2013		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	1018	4.45	0.741	945	4.49	0.686
КБЦ „Мишовић“	167	4.62	0.628	180	4.68	0.512
КБЦ „Звездара“	272	4.41	0.837	266	4.54	0.645
КБЦ „Земун“	195	4.45	0.690	249	4.43	0.780
КБЦ „Бежанијска коса“	119	4.57	0.645	138	4.51	0.830
Институт за КВБ „Дедиње“	106	4.55	0.634	120	4.52	0.622
ГАК „Народни фронт“	168	4.47	0.773	185	4.30	0.824
Институт за онкологију и рад. Србије	179	4.58	0.579	172	4.51	0.535
Инс. за реуматологију	35	4.69	0.631	36	4.81	0.401
Спец. бол. „Свети Сава“	43	4.58	0.794	61	4.59	0.642
Институт за ОХБ „Бањица“	113	4.29	0.863	120	4.50	0.799
Спец. бол. Младеновац	16	4.19	0.834	38	4.47	0.603
Инс. за рехабилитацију	113	4.59	0.577	70	4.61	0.621
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	18	4.72	0.461	41	4.51	0.746
Спец. бол. за орт. протетику	8	4.75	0.707	12	4.33	0.778
Спец. бол. Лазаревац	16	4.81	0.403	19	5.00	0.000
ВМА				855	4.58	0.637
УКУПНО	2586	4.49	0.725	3507	4.52	0.679

Нешто је мањи број пацијената који позитивно оцењују објашњење процедура, тестова и третмана које добијају од сестара (91%), док је 2% незадовољно (графикон 16).

Графикон 16. Сестринско објашњавање процедура



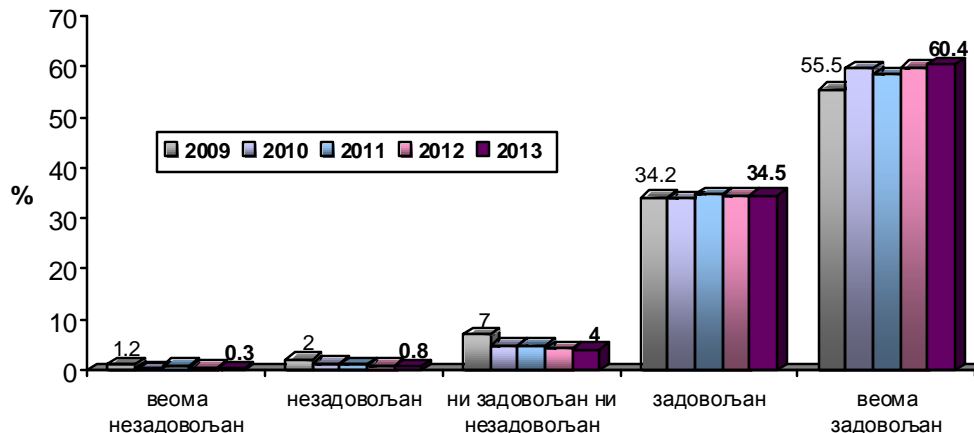
Сестринским објашњавањем процедура, тестова и третмана су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 5) и Институту за реуматологију (4,66), а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (4,15) и КЦС (4,39). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства сестринским објашњењем процедура између различитих болница ($F=4,439$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 15. Сестринско објашњавање процедура - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2012			2013		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	1012	4.37	0.800	946	4.39	0.757
КБЦ „Мишовић“	163	4.58	0.646	182	4.63	0.529
КБЦ „Звездара“	260	4.37	0.807	265	4.40	0.778
КБЦ „Земун“	195	4.41	0.722	248	4.43	0.739
КБЦ „Бежанијска коса“	116	4.57	0.563	140	4.55	0.682
Институт за КВБ „Дедиње“	108	4.57	0.583	115	4.49	0.612
ГАК „Народни фронт“	180	4.25	0.851	189	4.15	0.887
Институт за онкологију и рад. Србије	179	4.58	0.570	171	4.53	0.567
Инс. за реуматологију	33	4.52	0.755	35	4.66	0.539
Спец. бол. „Свети Сава“	41	4.59	0.805	61	4.51	0.829
Институт за ОХБ „Бањица“	111	4.37	0.750	122	4.47	0.763
Спец. бол. Младеновац	15	3.93	0.884	38	4.42	0.599
Инс. за рехабилитацију	117	4.56	0.516	70	4.53	0.696
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	19	4.74	0.452	40	4.52	0.554
Спец. бол. за орт. протетику	8	4.88	0.354	12	4.58	0.515
Спец. бол. Лазаревац	16	4.81	0.403	19	5.00	0.000
ВМА				861	4.40	0.757
УКУПНО	2573	4.43	0.747	3514	4.43	0.738

У односу на претходну годину смањен је број пацијената који су незадовољни љубазношћу медицинске сестре према породици која посећује пацијента на 1%, а чак 95% пацијената су задовољни и веома задовољни, уз повећање учешћа ове категорије испитаника (графикон 17).

Графикон 17. Љубазност медицинске сестре према члановима породице пацијента



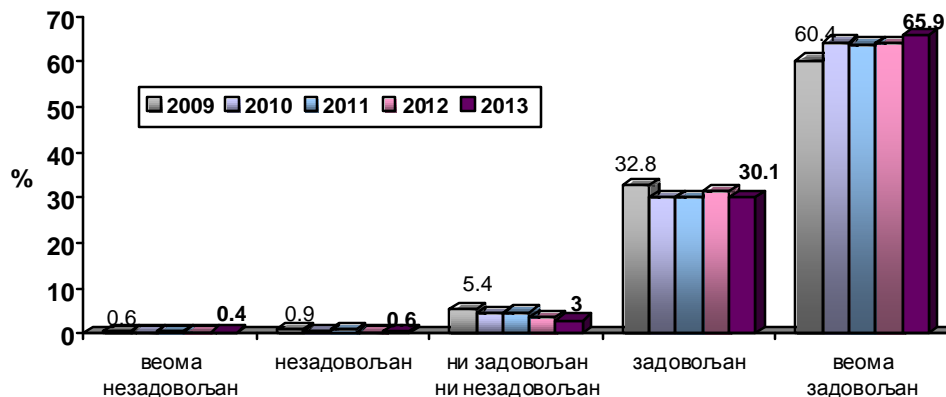
Љубазношћу медицинске сестре према члановима породице пацијента су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 5) и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,70), а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (4,19) и КБЦ „Земун“ (4,49). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства љубазношћу медицинске сестре према члановима породице пацијента између различитих болница ($F=5,989$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 16. Љубазност медицинске сестре према члановима породице пацијента - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2012			2013		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	1022	4.48	0.701	951	4.52	0.645
КБЦ „Мишовић“	163	4.60	0.625	179	4.69	0.498
КБЦ „Звездара“	265	4.46	0.728	260	4.50	0.643
КБЦ „Земун“	193	4.46	0.707	246	4.49	0.668
КБЦ „Бежанијска коса“	120	4.62	0.522	137	4.65	0.563
Институт за КВБ „Дедиње“	100	4.66	0.536	118	4.62	0.522
ГАК „Народни фронт“	174	4.36	0.834	181	4.19	0.842
Институт за онкологију и рад. Србије	178	4.61	0.554	165	4.54	0.590
Инс. за реуматологију	35	4.57	0.655	36	4.58	0.770
Спец. бол. „Свети Сава“	42	4.62	0.731	60	4.70	0.591
Институт за ОХБ „Бањица“	112	4.53	0.710	121	4.55	0.795
Спец. бол. Младеновац	17	4.41	0.712	38	4.58	0.552
Инс. за рехабилитацију	111	4.66	0.495	70	4.67	0.503
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	18	4.67	0.485	40	4.68	0.616
Спец. бол. за орт. протетику	8	5.00	0.000	12	4.50	0.522
Спец. бол. Лазаревац	16	4.88	0.342	19	5.00	0.000
ВМА				856	4.56	0.613
УКУПНО	2574	4.52	0.680	3489	4.54	0.642

Опште задовољство сестринском негом је у истраживању оцењено као задовољавајуће (30%) и веома задовољавајуће (66%) код готово свих болнички лечених пацијената (96%), што одговара резултатима из прошле године, уз смањење учешћа веома незадовољних и незадовољних (1%), као и пацијената који нису ни задовољни, ни незадовољни (графикон 18).

Графикон 18. Опште задовољство сестринском негом



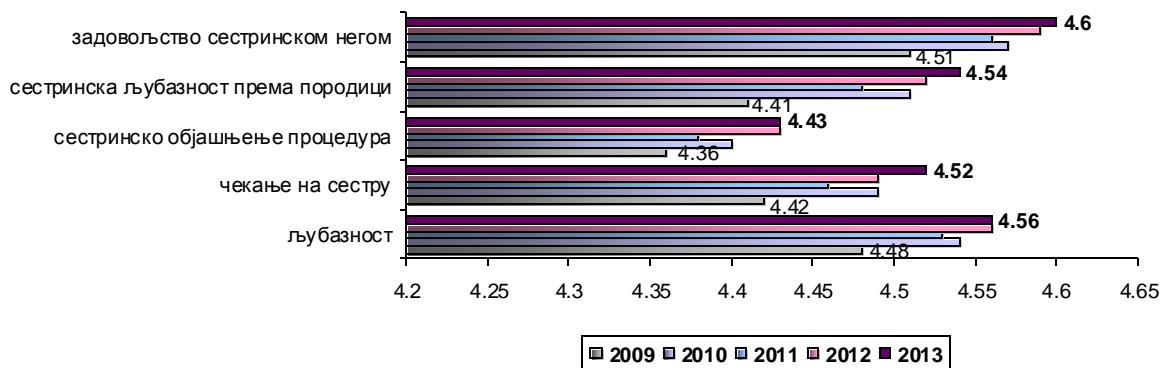
Сестринском негом у целини су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за за ендемску нефропатију (просечна оцена 5) и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,79), а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (4,33) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,53). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства сестринском негом у целини између различитих болница ($F=4,682$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 17. Опште задовољство сестринском негом - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2012			2013		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	1035	4.54	0.653	971	4.58	0.628
КБЦ „Мишовић“	166	4.69	0.491	182	4.78	0.415
КБЦ „Звездара“	276	4.54	0.673	268	4.60	0.677
КБЦ „Земун“	197	4.57	0.598	254	4.58	0.634
КБЦ „Бежанијска коса“	122	4.65	0.529	143	4.65	0.653
Институт за КВБ „Дедиње“	109	4.69	0.504	121	4.67	0.506
ГАК „Народни фронт“	176	4.52	0.701	189	4.33	0.765
Институт за онкологију и рад. Србије	185	4.68	0.503	172	4.62	0.576
Инс. за реуматологију	35	4.69	0.631	40	4.72	0.506
Спец. бол. „Свети Сава“	40	4.65	0.736	61	4.79	0.520
Институт за ОХБ „Бањица“	115	4.51	0.654	123	4.67	0.634
Спец. бол. Младеновац	18	4.33	0.594	38	4.53	0.603
Инс. за рехабилитацију	120	4.70	0.495	71	4.68	0.501
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	21	4.71	0.463	41	4.71	0.602
Спец. бол. за орт. протетику	8	4.88	0.354	12	4.58	0.515
Спец. бол. Лазаревац	16	4.88	0.342	19	5.00	0.000
ВМА				881	4.60	0.612
УКУПНО	2639	4.59	0.618	3586	4.60	0.620

Просечна оцена општег задовољства сестринском негом је веома висока и износи 4,60. Пацијенти су најзадовољнији љубазношћу медицинских сестара (4,56), а најмање задовољни сестринским објашњавањем процедура, тестова и третмана (4,43). Сви аспекти сестринске неге су оцењени незнатно боље или исто у односу на претходне године (графикон 19).

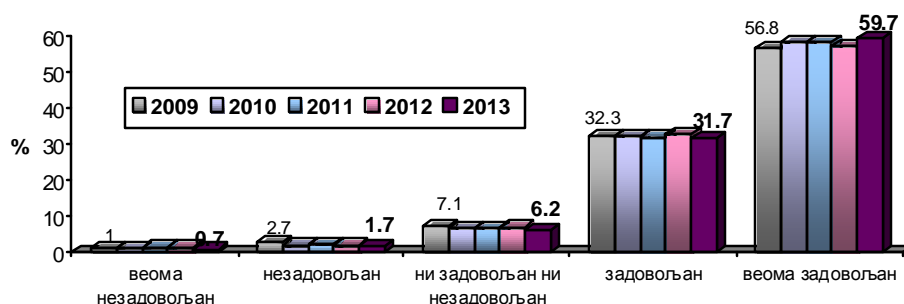
Графикон 19. Просечна оцена задовољства услугама сестринске неге



- Однос лекара према пацијенту

Када је реч о задовољству пацијената лекарским услугама, испитивани су бројни аспекти лекарског рада, од спремности да дају одговоре на питања пацијента, љубазности, до способности дијагностиковања, успешности у лечењу, темељитости у испитивању, као и опште задовољство услугама лекара. Спремност лекара да дају одговоре на питања својих пацијената, 91,4% пацијената је оценило као задовољавајуће и веома задовољавајуће, док је само 2,4% било незадовољних, што је слично резултатима из прошле године (графикон 20).

Графикон 20. Спремност лекара да дају одговоре на питања



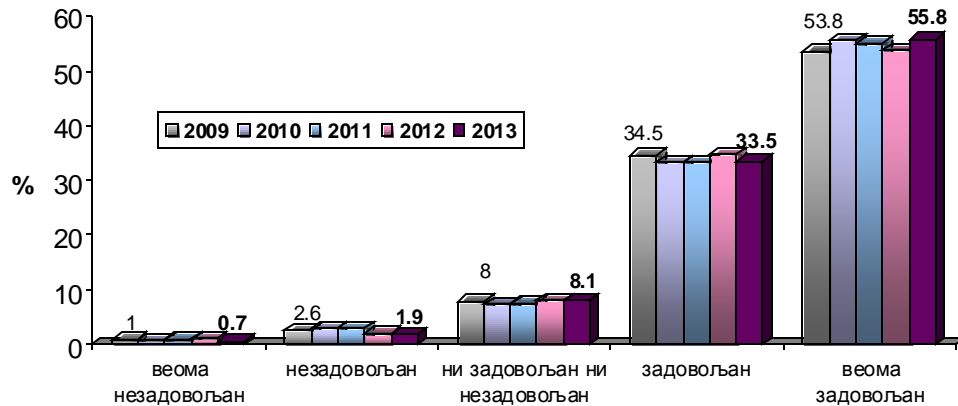
Спремношћу лекара да дају одговоре на питања су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 5) и Институту за реуматологију (4,77), а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (4,12), ВМА (4,44) и Клиничком центру Србије (4,45). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника спремношћу лекара да дају одговоре на питања између различитих болница ($F=6,200$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 18. Спремност лекара да одговарају на питања - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2012			2013		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	1035	4.37	0.842	967	4.45	0.774
КБЦ „Мишовић“	165	4.48	0.746	188	4.65	0.559
КБЦ „Звездара“	278	4.40	0.834	268	4.46	0.776
КБЦ „Земун“	204	4.40	0.746	253	4.52	0.693
КБЦ „Бежанијска коса“	119	4.52	0.687	146	4.62	0.527
Институт за КВБ „Дедиње“	111	4.69	0.501	121	4.69	0.484
ГАК „Народни фронт“	179	4.53	0.795	188	4.12	0.952
Институт за онколог. и рад. Србије	188	4.44	0.754	172	4.46	0.720
Инс. за реуматологију	35	4.57	0.778	39	4.77	0.427
Спец. бол. „Свети Сава“	43	4.40	0.903	61	4.56	0.742
Институт за ОХБ „Бањица“	119	4.41	0.896	124	4.52	0.715
Спец. бол. Младеновац	20	3.75	1.020	38	4.53	0.603
Инс. за рехабилитацију	123	4.59	0.613	74	4.65	0.629
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	21	4.71	0.463	41	4.66	0.656
Спец. бол. за орт. протетику	8	4.75	0.707	12	4.67	0.492
Спец. бол. Лазаревац	16	4.69	0.602	19	5.00	0.00
ВМА				876	4.44	0.789
УКУПНО	2664	4.43	0.797	3587	4.48	0.749

Слично је и са објашњењима тестова, процедура, третмана и резултата датим пацијентима од стране лекара. Само 2,6% испитаника је незадовољно и веома незадовољно, док је 89% задовољно и веома задовољно објашњењима која је пружио ординирајући лекар (графикон 21).

Графикон 21. Задовољство лекарским објашњењем процедура, третмана и резултата



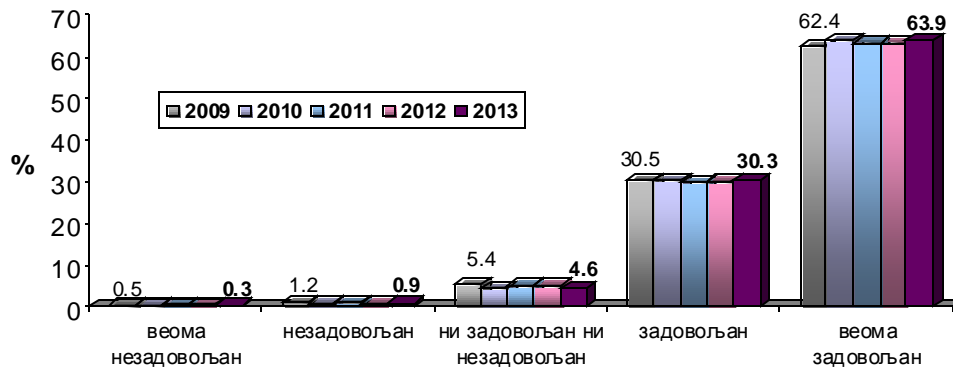
Лекарским објашњењима процедура, третмана и резултата су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 5) и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,75), а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (4,06), Клиничком центру Србије (4,37) и ВМА (4,38). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника лекарским објашњењима процедура, третмана и резултата између различитих болница ($F=5,605$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 19. Лекарска објашњења процедура и третмана - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2012			2013		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	1026	4.32	0.85	944	4.37	0.82
КБЦ „Мишовић“	165	4.48	0.70	182	4.58	0.60
КБЦ „Звездара“	274	4.37	0.8	262	4.43	0.75
КБЦ „Земун“	197	4.34	0.782	248	4.46	0.72
КБЦ „Бежанијска коса“	118	4.37	0.88	141	4.53	0.62
Институт за КВБ „Дедиње“	105	4.69	0.51	118	4.58	0.67
ГАК „Народни фронт“	180	4.40	0.85	185	4.06	0.99
Институт за онкологију и рад. Србије	176	4.41	0.74	166	4.42	0.69
Инс. за реуматологију	35	4.49	0.85	38	4.71	0.52
Спец. бол. „Свети Сава“	40	4.45	0.85	60	4.52	0.77
Институт за ОХБ „Бањица“	110	4.33	0.88	121	4.49	0.73
Спец. бол. Младеновац	19	3.74	0.93	38	4.55	0.60
Инс. за рехабилитацију	117	4.53	0.66	71	4.61	0.64
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	21	4.57	0.60	40	4.58	0.71
Спец. бол. за орт. протетику	8	4.75	0.71	12	4.75	0.45
Спец. бол. Лазаревац	16	4.69	0.7	19	5.00	0.00
ВМА				857	4.38	0.81
УКУПНО	2607	4.38	0.81	3502	4.42	0.78

Још боља ситуација је код оцене љубазности лекара, 94% пацијената је задовољно љубазношћу, а само 1,2% је незадовољних (графикон 22). У односу на задовољство љубазношћу медицинских сестара, може се констатовати да је сличан степен задовољства и љубазношћу лекара и љубазношћу сестара.

Графикон 22. Задовољство љубазношћу лекара



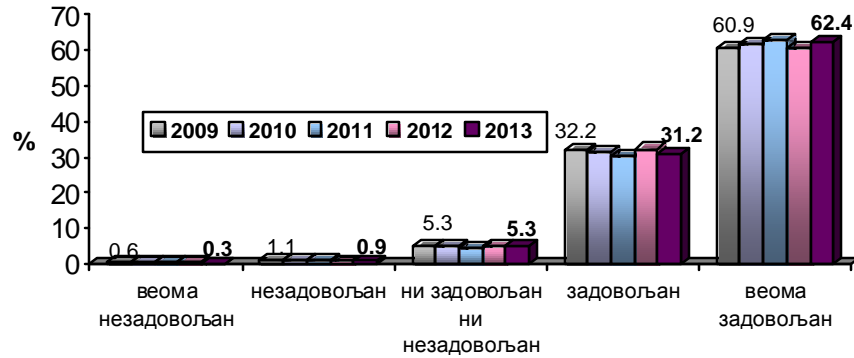
Љубазношћу лекара су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 5) и Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ (4,78), а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (4,21). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника љубазношћу лекара између различитих болница ($F=6,733$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 20. Љубазност лекара - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2012			2013		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	1032	4.51	0.729	955	4.52	0.66
КБЦ „Мишовић“	166	4.64	0.541	182	4.70	0.53
КБЦ „Звездара“	275	4.53	0.721	269	4.55	0.69
КБЦ „Земун“	199	4.48	0.650	252	4.59	0.66
КБЦ „Бежанијска коса“	118	4.60	0.642	142	4.66	0.52
Институт за КВБ „Дедиње“	107	4.74	0.442	119	4.72	0.50
ГАК „Народни фронт“	179	4.55	0.720	186	4.21	0.82
Институт за онкологију и рад. Србије	186	4.52	0.715	170	4.52	0.60
Инс. за реуматологију	35	4.60	0.775	38	4.82	0.39
Спец. бол. „Свети Сава“	40	4.55	0.783	60	4.67	0.63
Институт за ОХБ „Бањица“	115	4.53	0.705	121	4.64	0.68
Спец. бол. Младеновац	19	3.74	1.046	38	4.63	0.59
Инс. за рехабилитацију	119	4.67	0.523	73	4.74	0.47
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	21	4.67	0.483	40	4.78	0.48
Спец. бол. за орт. протетику	8	4.88	0.354	12	4.75	0.45
Спец. бол. Лазаревац	17	4.71	0.588	19	5.00	0.00
ВМА				874	4.55	0.69
УКУПНО	2636	4.54	0.693	3550	4.56	0.66

Поверење у лекара је изражено и кроз оцену способности лекара да дијагностикује болест и његове успешности у лечењу пацијента. Само 1,2% пацијената има непожељно мишљење о дијагностици и 1,3% о успешности, док 93,6% оцењује дијагностичке способности лекара, а 93,2% успешност лечења пацијената, као задовољавајуће (графикони 23 и 24).

Графикон 23. Задовољство лекарском способношћу дијагностиковања здравствених проблема пацијената

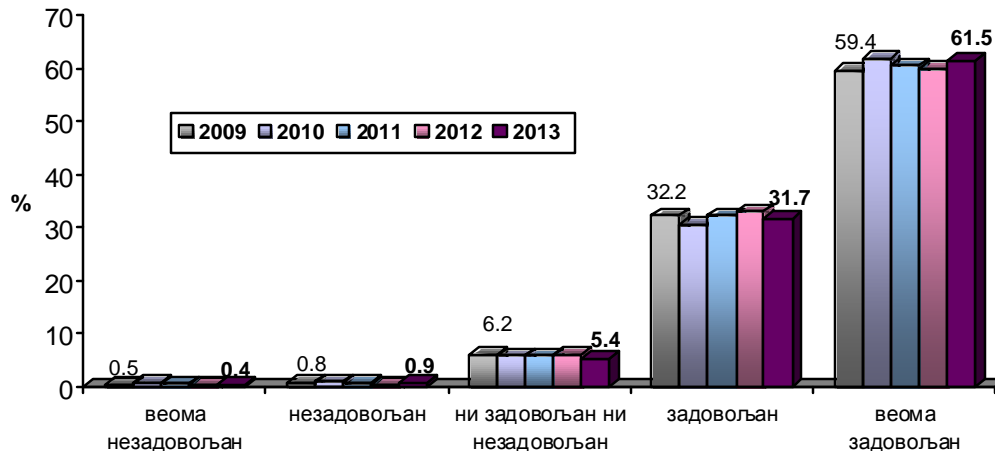


Лекарском способношћу дијагностиковања здравствених проблема пацијената су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 5) и Институту за реуматологију (4,83), а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (4,29) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,46). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника лекарском способношћу дијагностиковања здравствених проблема између различитих болница ($F=4,953$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 21. Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2012			2013		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	1014	4.49	0.717	940	4.52	0.67
КБЦ „Мишовић“	165	4.63	0.617	180	4.69	0.50
КБЦ „Звездара“	269	4.53	0.741	266	4.54	0.66
КБЦ „Земун“	197	4.41	0.698	247	4.54	0.65
КБЦ „Бежанијска коса“	118	4.57	0.685	133	4.60	0.62
Институт за КВБ „Дедиње“	106	4.79	0.407	116	4.72	0.49
ГАК „Народни фронт“	179	4.51	0.673	183	4.29	0.78
Институт за онкологију и рад. Србије	178	4.48	0.715	166	4.46	0.65
Инс. за реуматологију	35	4.63	0.547	36	4.83	0.38
Спец. бол. „Свети Сава“	39	4.51	0.756	61	4.66	0.60
Институт за ОХБ „Бањица“	113	4.49	0.836	119	4.69	0.63
Спец. бол. Младеновац	18	3.61	0.979	38	4.50	0.65
Инс. за рехабилитацију	115	4.63	0.535	70	4.64	0.54
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	21	4.62	0.740	39	4.74	0.44
Спец. бол. за орт. протетику	7	4.57	1.134	12	4.58	0.67
Спец. бол. Лазаревац	16	4.75	0.577	19	5.00	0.00
ВМА				856	4.52	0.71
УКУПНО	2590	4.52	0.704	3481	4.55	0.66

Графикон 24. Задовољство успешношћу лекара у лечењу



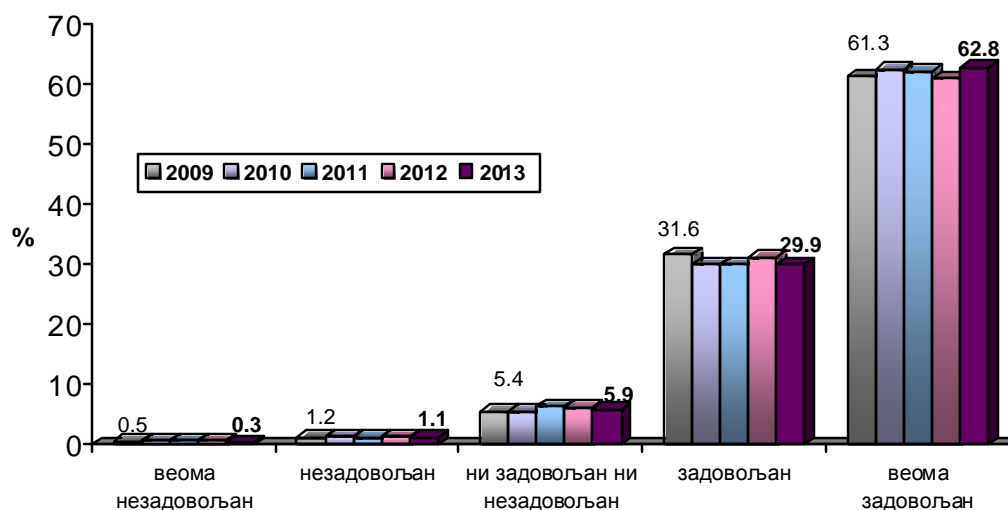
Успешношћу лекара у лечењу су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 5) и Институту за реуматологију (4,81), а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (4,35) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,40). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника успешношћу лекара у лечењу између различитих болница ($F=4,682$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 22. Успешност лекара у лечењу - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2012			2013		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	997	4.48	0.719	924	4.52	0.69
КБЦ „Мишовић“	164	4.61	0.602	179	4.71	0.48
КБЦ „Звездара“	264	4.54	0.633	258	4.55	0.67
КБЦ „Земун“	193	4.44	0.698	253	4.55	0.67
КБЦ „Бежанијска коса“	118	4.54	0.675	136	4.65	0.52
Институт за КВБ „Дедиње“	102	4.76	0.449	113	4.72	0.54
ГАК „Народни фронт“	176	4.59	0.636	186	4.35	0.68
Институт за онкологију и рад. Србије	176	4.36	0.728	156	4.40	0.69
Инс. за реуматологију	35	4.63	0.490	37	4.81	0.40
Спец. бол. „Свети Сава“	38	4.45	0.760	57	4.63	0.52
Институт за ОХБ „Бањица“	113	4.51	0.781	119	4.70	0.62
Спец. бол. Младеновац	18	3.83	0.924	37	4.59	0.60
Инс. за рехабилитацију	108	4.56	0.568	70	4.49	0.58
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	21	4.48	0.680	38	4.66	0.63
Спец. бол. за орт. протетику	8	4.50	1.069	12	4.67	0.49
Спец. бол. Лазаревац	16	4.81	0.544	19	5.00	0.00
ВМА				818	4.45	0.78
УКУПНО	2547	4.51	0.688	3412	4.53	0.68

Темељитост лекара у испитивању је задовољавајућа за 93% пацијената, док је само 1,4% незадовољно овом лекарском особином (графикон 25).

Графикон 25. Задовољство темељитошћу лекара у испитивању



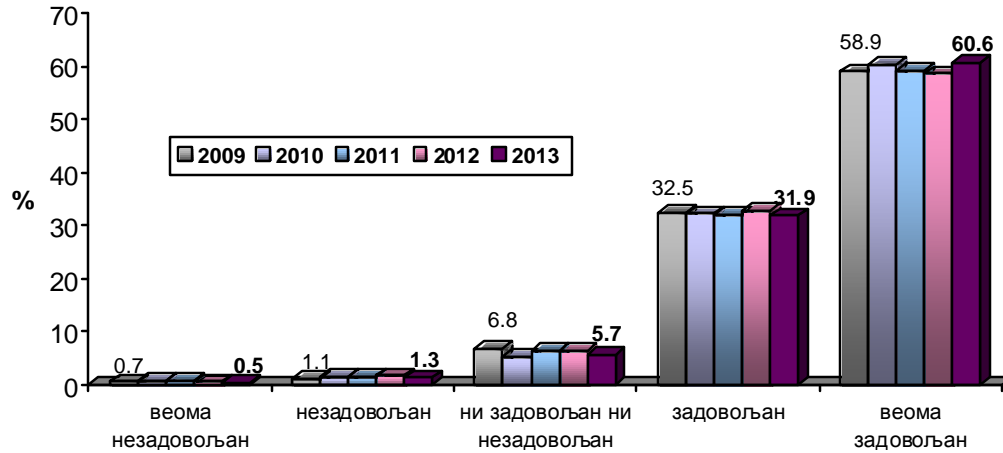
Према мишљењу пацијената, темељитост лекара је највећа у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 5) и Институту за реуматологију (4,78), а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (4,29) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,45). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника темељитошћу лекара у испитивању између различитих болница ($F=4,765$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 23. Темелжитост лекара у испитивању - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2012			2013		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	1019	4.48	0.743	940	4.51	0.72
КБЦ „Мишовић“	166	4.55	0.684	182	4.66	0.56
КБЦ „Звездара“	270	4.53	0.755	256	4.51	0.69
КБЦ „Земун“	196	4.44	0.703	246	4.52	0.66
КБЦ „Бежанијска коса“	118	4.52	0.713	134	4.63	0.57
Институт за КВБ „Дедиње“	104	4.78	0.417	119	4.71	0.51
ГАК „Народни фронт“	176	4.51	0.709	184	4.29	0.75
Институт за онколог. и рад. Србије	176	4.47	0.748	166	4.45	0.63
Инс. за реуматологију	34	4.76	0.431	37	4.78	0.42
Спец. бол. „Свети Сава“	40	4.50	0.751	59	4.66	0.61
Институт за ОХБ „Бањица“	113	4.47	0.768	118	4.69	0.62
Спец. бол. Младеновац	19	3.68	0.885	38	4.61	0.55
Инс. за рехабилитацију	117	4.60	0.558	70	4.69	0.50
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	20	4.65	0.587	39	4.72	0.65
Спец. бол. за орт. протетику	8	4.75	0.463	12	4.75	0.45
Спец. бол. Лазаревац	16	4.69	0.704	19	5.00	0.00
ВМА				857	4.50	0.74
УКУПНО	2592	4.51	0.719	3476	4.54	0.69

Упутства која даје лекар при отпусту су вреднована на сличан начин, 92,5% пацијената је изразило задовољство, а близу 2% је незадовољно овим аспектом болничког лечења (графикон 26).

Графикон 26. Задовољство лекарским упутствима при отпусту



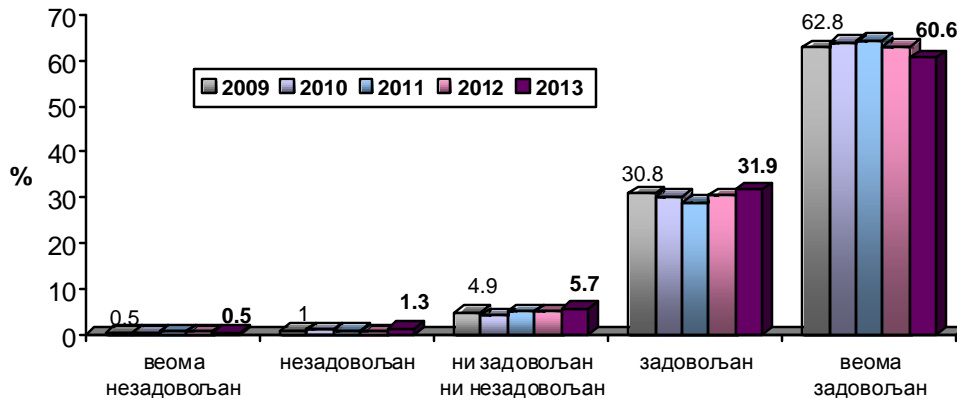
Лекарским упутствима приликом отпуста су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 5) и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,83), а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (4,21), Институту за онкологију и радиологију Србије (4,45) и ВМА (4,47). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника лекарским упутствима приликом отпуста између различитих болница ($F=4,507$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 24. Лекарска упутства при отпусту - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2012			2013		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	949	4.44	0.775	883	4.49	0.72
КБЦ „Мишовић“	161	4.51	0.743	178	4.62	0.58
КБЦ „Звездара“	266	4.46	0.752	255	4.53	0.70
КБЦ „Земун“	192	4.42	0.617	250	4.50	0.71
КБЦ „Бежанијска коса“	106	4.44	0.769	134	4.63	0.56
Институт за КВБ „Дедиње“	102	4.73	0.548	112	4.64	0.55
ГАК „Народни фронт“	169	4.42	0.737	184	4.21	0.88
Институт за онколо. и рад. Србије	176	4.48	0.756	167	4.45	0.70
Инс. за реуматологију	35	4.60	0.553	37	4.76	0.44
Спец. бол. „Свети Сава“	42	4.50	0.773	57	4.58	0.71
Институт за ОХБ „Бањица“	109	4.48	0.834	113	4.63	0.67
Спец. бол. Младеновац	16	3.75	0.931	38	4.61	0.60
Инс. за рехабилитацију	86	4.56	0.566	66	4.53	0.59
Клиника за рех. „Зотовић“	21	4.71	0.463	34	4.68	0.59
Спец. бол. за орт. протетику	8	4.62	1.061	12	4.83	0.39
Спец. бол. Лазаревац	16	4.81	0.544	19	5.00	0.00
ВМА				745	4.47	0.76
УКУПНО	2454	4.47	0.743	3284	4.51	0.71

Када је реч о општем задовољству услугама лекара, нешто мањи број пацијената (32%) је заокружио „задовољан“ и веома задовољан (60,6%), него када се поставило исто питање за медицинске сестре (30% задовољан и 66% веома задовољан). Опште задовољство услугама лекара је скоро непромењено у односу на претходну годину (графикон 27).

Графикон 27. Опште задовољство услугама лекара



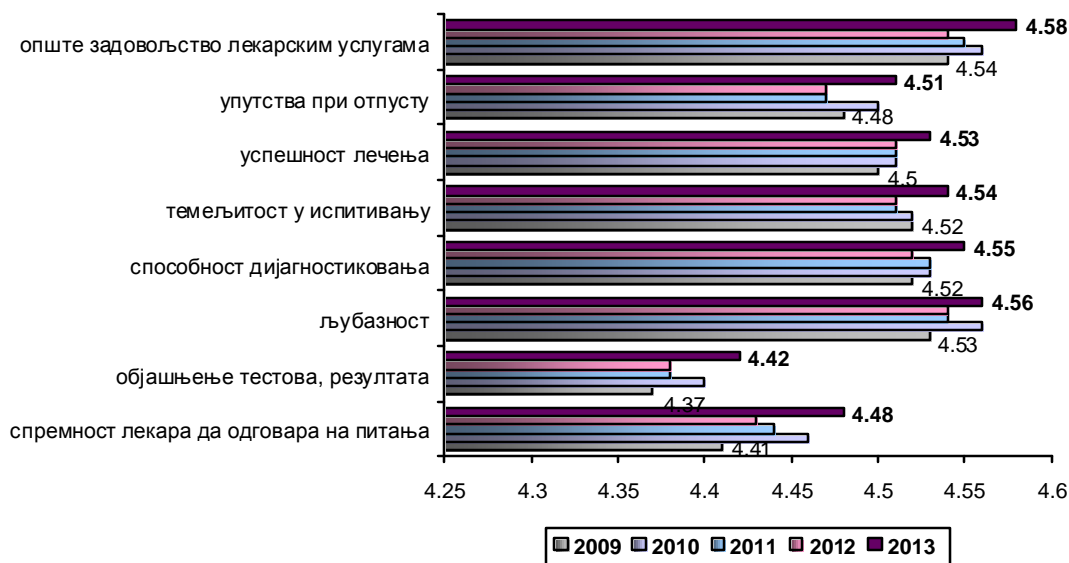
Лекарским радом и услугама у целини су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 5) и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,83), а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (4,25), Институту за онкологију и радиологију Србије (4,50) и ВМА (4,55). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника услугама лекара између различитих болница ($F=6,447$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 25. Опште задовољство услугама лекара - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2012			2013		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	1020	4.51	0.720	947	4.58	0.65
КБЦ „Мишовић“	166	4.62	0.588	182	4.74	0.48
КБЦ „Звездара“	273	4.49	0.753	269	4.59	0.62
КБЦ „Земун“	199	4.52	0.626	250	4.58	0.66
КБЦ „Бежанијска коса“	119	4.61	0.678	143	4.69	0.49
Институт за КВБ „Дедиње“	108	4.81	0.390	121	4.75	0.45
ГАК „Народни фронт“	178	4.56	0.638	186	4.25	0.77
Институт за онкологију и рад. Србије	182	4.47	0.748	168	4.50	0.61
Инс. за реуматологију	35	4.66	0.539	41	4.78	0.42
Спец. бол. „Свети Сава“	41	4.54	0.778	58	4.60	0.62
Институт за ОХБ „Бањица“	115	4.54	0.753	121	4.69	0.62
Спец. бол. Младеновац	17	3.88	0.928	38	4.63	0.54
Инс. за рехабилитацију	117	4.63	0.519	72	4.65	0.54
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	21	4.71	0.561	41	4.78	0.48
Спец. бол. за орт. протетику	8	4.88	0.354	12	4.83	0.39
Спец. бол. Лазаревац	16	4.75	0.577	19	5.00	0.00
ВМА				854	4.55	0.69
УКУПНО	2615	4.54	0.689	3522	4.58	0.64

Просечна оцена задовољства услугама лекара током боравка у болници креће се од 4,42 за објашњење тестова, процедура, третмана и резултата, до 4,56 за љубазност. Просечна оцена општег задовољства услугама лекара износи 4,58 и нешто је већа од оцене из претходне године (графикон 28).

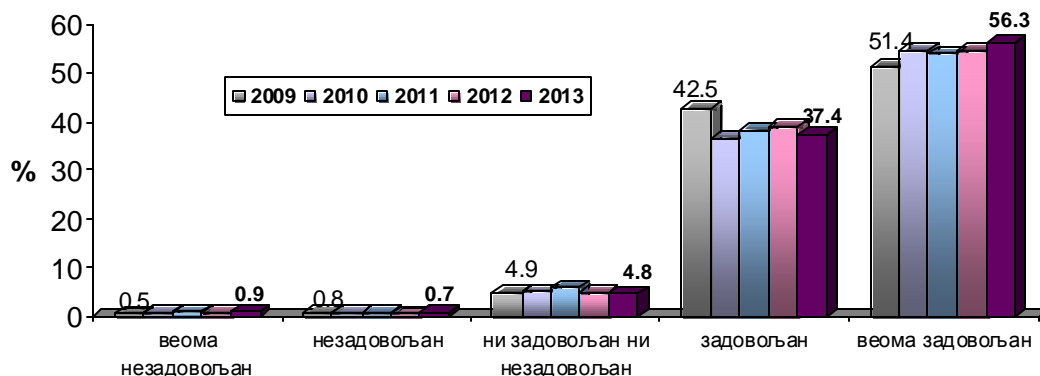
Графикон 28. Просечна оцена задовољства услугама лекара



- Дијагностика и терапија

Задовољство услугама дијагностике и терапије испитивано је за области лабораторијске и рентген дијагностике, специфичне кардиолошке дијагностике (ЕКГ, тест оптерећења и др.), физикалне медицине и опште задовољство овим услугама. Од укупног броја испитаника, 441 (11,7%) није користило лабораторијске услуге, а још 447 пацијента (11,9%) није одговорило на ово питање. Од 2869 пацијента који су користили лабораторијске услуге, само 1,6% није било задовољно, око 5% пацијената нису били ни задовољни, ни незадовољни, а близу 94% су били задовољни овим услугама, што одговара резултатима из претходне године (графикон 29).

Графикон 29. Задовољство лабораторијским услугама



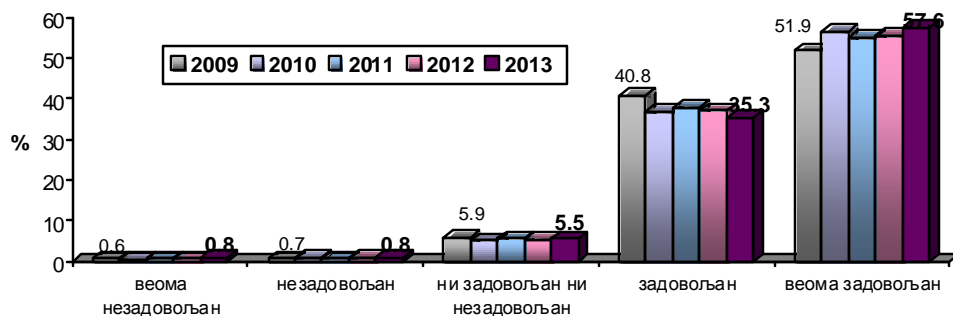
Лабораторијским услугама су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 5) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,77), а најмање задовољни су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,25) и ГАК „Народни фронт“ (4,31). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника лабораторијским услугама између различитих болница ($F=4,161$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 26. Лабораторијске услуге - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2012			2013		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	846	4.41	0.723	802	4.42	0.74
КБЦ „Мишовић“	126	4.46	0.744	143	4.62	0.53
КБЦ „Звездара“	205	4.45	0.659	201	4.45	0.77
КБЦ „Земун“	160	4.36	0.666	194	4.42	0.69
КБЦ „Бежанијска коса“	99	4.59	0.685	110	4.66	0.62
Институт за КВБ „Дедиње“	87	4.79	0.407	81	4.60	0.65
ГАК „Народни фронт“	134	4.48	0.609	149	4.31	0.73
Институт за онкол. и рад. Србије	160	4.45	0.569	161	4.39	0.61
Инс. за реуматологију	32	4.50	0.842	33	4.61	0.66
Спец. бол. „Свети Сава“	39	4.54	0.755	54	4.70	0.50
Институт за ОХБ „Бањица“	99	4.56	0.658	87	4.55	0.73
Спец. бол. Младеновац	16	4.25	0.577	39	4.77	0.48
Инс. за рехабилитацију	87	4.59	0.601	50	4.60	0.53
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	13	4.69	0.630	26	4.65	0.56
Спец. бол. за орт. протетику	5	4.60	0.547	12	4.25	1.14
Спец. бол. Лазаревац	16	4.75	0.577	20	5.00	0.00
ВМА				707	4.48	0.71
УКУПНО	2124	4.47	0.681	2869	4.48	0.70

Кардиолошке дијагностичке услуге није користило 834 пацијената (22,2%), а 620 испитаника (16,5%) није одговорило на ово питање. Од 2303 пацијента који су користили ове услуге, 1,6% је било незадовољно, 5,5% су се изјаснили да нису ни задовољни ни незадовољни, а 93% испитаника су били задовољни кардиолошким дијагностичким услугама.

Графикон 30. Задовољство кардиолошким дијагностичким услугама



Кардиолошким услугама су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 5) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,79), а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (4,25) и Институту за онкологију и

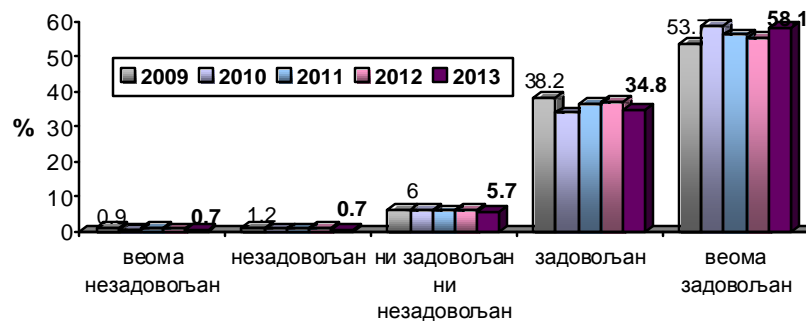
радиологију Србије (4,32). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника кардиолошким услугама између различитих болница ($F=4,203$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 27. Кардиолошке услуге - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2012			2013		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	668	4.41	0.73	595	4.42	0.72
КБЦ „Мишовић“	94	4.40	0.74	106	4.62	0.56
КБЦ „Звездара“	179	4.44	0.70	159	4.44	0.78
КБЦ „Земун“	127	4.38	0.72	138	4.46	0.66
КБЦ „Бежанијска коса“	93	4.60	0.55	93	4.63	0.66
Институт за КВБ „Дедиње“	84	4.83	0.37	93	4.66	0.71
ГАК „Народни фронт“	77	4.32	0.75	101	4.25	0.70
Институт за онколог. и рад. Србије	136	4.42	0.67	141	4.32	0.75
Инс. за реуматологију	23	4.26	1.05	29	4.72	0.45
Спец. бол. „Свети Сава“	35	4.60	0.77	49	4.71	0.46
Институт за ОХБ „Бањица“	82	4.52	0.72	60	4.57	0.70
Спец. бол. Младеновац	13	3.92	0.64	38	4.79	0.41
Инс. за рехабилитацију	103	4.63	0.52	60	4.57	0.53
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	10	4.70	0.67	23	4.52	0.79
Спец. бол. за орт. протетику	5	5.00	0.00	11	4.55	0.52
Спец. бол. Лазаревац	16	4.75	0.58	20	5.00	0.00
ВМА				587	4.47	0.76
УКУПНО	1745	4.46	0.70	2303	4.48	0.71

Радиолошке услуге (услуге рентгена, ултразвука, скенера) није користило 825 пацијената (22%), а 702 (18,7%) нису одговорили на ово питање. Степен задовољства овим услугама, код 2230 пацијента који су одговорили на ово питање, је сличан задовољству код коришћења лабораторијске и кардиолошке дијагностике. Само 1,4% пацијената је било незадовољно, око 6% нису ни задовољни ни незадовољни, а 93% је било задовољно.

Графикон 31. Задовољство услугама радиолошке дијагностике



Радиолошким услугама су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 5) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,78), међутим, обе установе имају мали број испитаника. Најмање задовољни су пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,34) и ГАК „Народни фронт“ (4,35). Постоји статистички

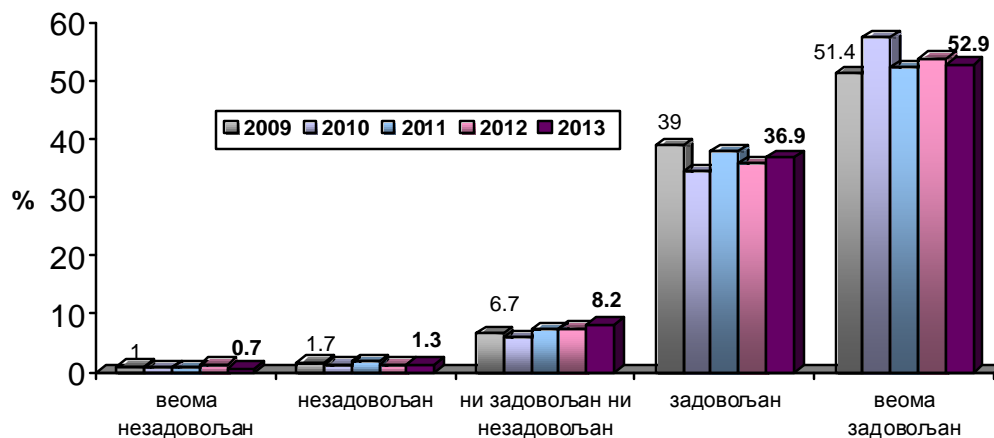
високо значајна разлика у степену задовољства услугама радиолошке дијагностике између различитих болница ($F=3,803$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 28. Радиолошке услуге - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2012			2013		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	704	4.41	0.729	655	4.45	0.72
КБЦ „Мишовић“	106	4.44	0.793	109	4.57	0.64
КБЦ „Звездара“	156	4.45	0.729	145	4.37	0.86
КБЦ „Земун“	141	4.40	0.675	155	4.47	0.58
КБЦ „Бежанијска коса“	93	4.56	0.714	93	4.67	0.58
Институт за КВБ „Дедиње“	81	4.79	0.409	85	4.69	0.62
ГАК „Народни фронт“	93	4.48	0.618	103	4.35	0.70
Институт за онкологију и рад. Србије	118	4.25	0.783	131	4.34	0.74
Инс. за реуматологију	23	4.30	0.926	28	4.71	0.46
Спец. бол. „Свети Сава“	33	4.52	0.833	47	4.70	0.46
Институт за ОХБ „Бањица“	85	4.56	0.645	66	4.59	0.68
Спец. бол. Младеновац	14	4.07	0.916	37	4.78	0.42
Инс. за рехабилитацију	53	4.70	0.503	29	4.38	0.73
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	5	4.80	0.447	19	4.68	0.58
Спец. бол. за орт. протетику	1	5.00	.	9	4.56	0.53
Спец. бол. Лазаревац	16	4.75	0.577	20	5.00	0.00
ВМА				499	4.47	0.73
УКУПНО	1722	4.45	0.718	2230	4.49	0.70

Услуге физикалне медицине није користило 1304 пацијента (34,7%), а 836 (22,3%) испитаника нису одговорили на ово питање. Пацијенти који су користили ове услуге (њих 1.617) су у великој мери били задовољни, јер се 90% пацијената изјаснило као задовољни или веома задовољни, 8,2% немају став, а 2% су незадовољни (графикон 32).

Графикон 32. Задовољство услугама физикалне медицине



Услугама физикалне медицине и рехабилитације су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 5) и Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (4,82), а најмање

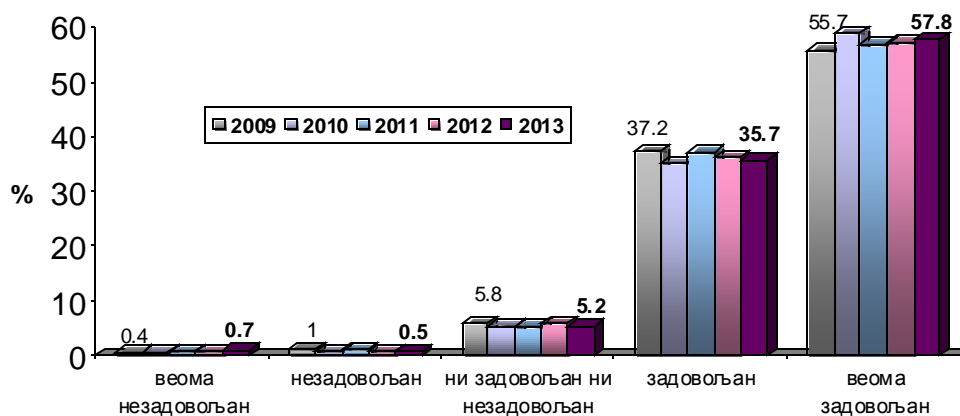
задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (4,02) и КЦС (4,28). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника услугама физикалне медицине и рехабилитације између различитих болница ($F=5,645$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 29. Услуге физикалне медицине и рехабилитације - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2012			2013		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	493	4.31	0.831	421	4.28	0.79
КБЦ „Мишовић“	67	4.48	0.745	81	4.48	0.67
КБЦ „Звездара“	93	4.31	0.793	95	4.36	0.80
КБЦ „Земун“	83	4.25	0.793	106	4.50	0.62
КБЦ „Бежанијска коса“	53	4.45	0.606	68	4.54	0.63
Институт за КВБ „Дедиње“	68	4.76	0.427	65	4.38	0.91
ГАК „Народни фронт“	41	4.17	0.771	62	4.02	0.71
Институт за онкологију и рад. Србије	69	4.19	0.844	108	4.32	0.69
Инс. за реуматологију	28	4.50	0.881	32	4.59	0.56
Спец. бол. „Свети Сава“	27	4.52	0.849	45	4.62	0.53
Институт за ОХБ „Бањица“	83	4.52	0.754	67	4.58	0.76
Спец. бол. Младеновац	5	4.00	1.000	17	4.65	0.61
Инс. за рехабилитацију	110	4.64	0.687	67	4.75	0.47
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	18	4.89	0.323	34	4.82	0.39
Спец. бол. за орт. протетику	5	5.00	0.000	12	4.58	0.51
Спец. бол. Лазаревац	15	4.73	0.593	19	5.00	0.00
ВМА				318	4.33	0.83
УКУПНО	1258	4.40	0.785	1617	4.40	0.75

И опште задовољство услугама дијагностике, ако се изузму испитаници који нису одговорили на ово питање и они који су навели да нису користили ове услуге (њих 25,4%), је следеће: 93,5% је веома задовољно или задовољно, 5,2% нису ни задовољни ни незадовољни, док је само 1,2% изразило незадовољство.

Графикон 33. Опште задовољство услугама дијагностике



Услугама дијагностике у целини су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 5) и Специјалној

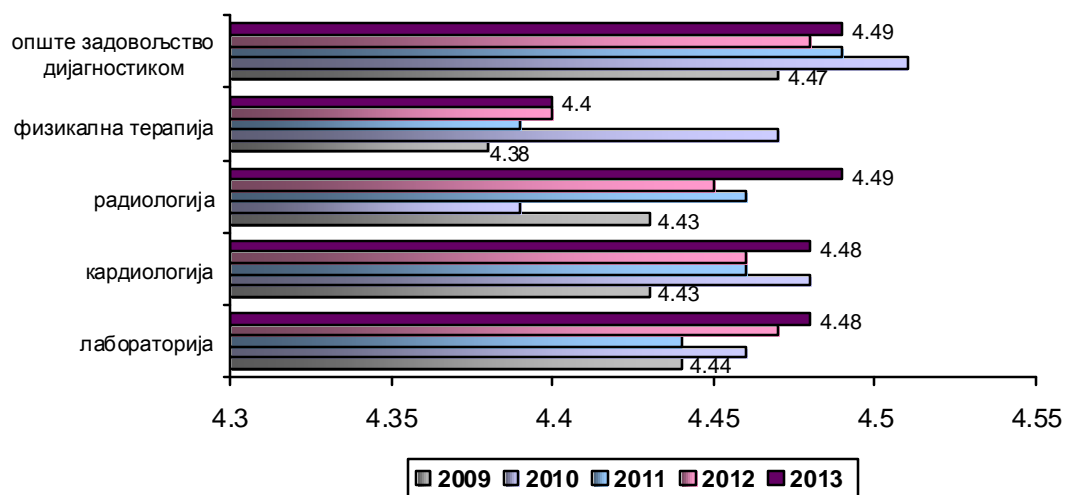
болници за интерне болести Младеновац (4,79), а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (4,34) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,35). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника дијагностичким услугама између различитих болница ($F=5,137$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 30. Опште задовољство дијагностиком - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2012			2013		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	824	4.44	0.697	781	4.45	0.66
КБЦ „Мишовић“	125	4.46	0.788	130	4.62	0.63
КБЦ „Звездара“	196	4.49	0.652	197	4.50	0.70
КБЦ „Земун“	162	4.41	0.719	185	4.47	0.62
КБЦ „Бежанијска коса“	102	4.54	0.684	107	4.66	0.63
Институт за КВБ „Дедиње“	89	4.82	0.386	91	4.66	0.65
ГАК „Народни фронт“	135	4.49	0.656	145	4.34	0.68
Институт за онкол. и рад. Србије	140	4.40	0.676	136	4.35	0.70
Инс. за реуматологију	30	4.47	0.860	35	4.69	0.47
Спец. бол. „Свети Сава“	38	4.55	0.760	49	4.78	0.42
Институт за ОХБ „Бањица“	97	4.57	0.659	87	4.64	0.65
Спец. бол. Младеновац	11	4.09	0.831	38	4.79	0.41
Инс. за рехабилитацију	113	4.60	0.575	62	4.71	0.46
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	16	4.69	0.478	29	4.66	0.55
Спец. бол. за орт. протетику	7	4.71	0.755	11	4.64	0.50
Спец. бол. Лазаревац	17	4.71	0.587	20	5.00	0.00
ВМА				700	4.42	0.80
УКУПНО	2102	4.48	0.685	2803	4.49	0.69

Просечна оцена општег задовољства услугама дијагностике износи 4,49 и скоро је идентична оцени из претходне године. Пацијенти су најзадовољнији радиолошким дијагностичким услугама (просечна оцена 4,49), а најмање задовољни услугама физикалне терапије (4,40).

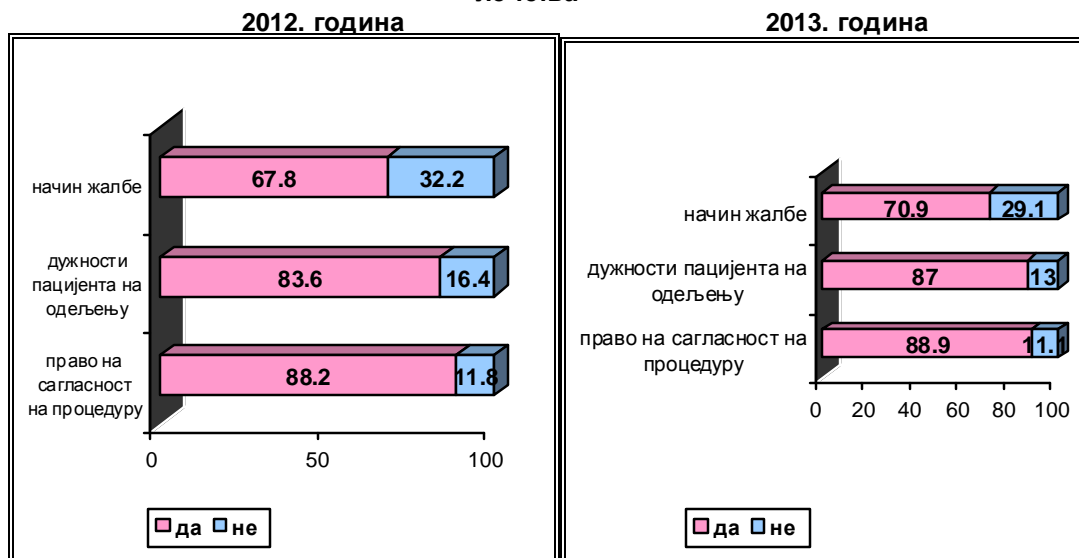
Графикон 34. Просечна оцена задовољства дијагностичким и терапијским услугама



- Права пацијента и сагласност за процедуре

Око 11% пацијената лечених у болници се изјаснило да није упознато са правом на давање сагласности на предложену процедуру, а 13% није упознато са дужностима пацијената на болничким одељењима. Значајно неповољнији су подаци који се односе на обавештеност пацијента о начину приговора и жалби у случају незадовољства, 29% њих није упознато са начином приговора и жалби. Добијени резултати су слични резултатима из претходне године (графикон 35).

Графикон 35. Обавештеност пацијената о правима и дужностима током болничког лечења



С правом да дају сагласност на предложену процедуру упознати су сви пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (табела 31).

Табела 31. Пацијент је упознат са правом на давање сагласности на процедуру

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	790	87.4	12.6	114	904	100
КБЦ „Мишовић“	162	94.7	5.3	9	171	100
КБЦ „Звездара“	230	92.7	7.3	18	248	100
КБЦ „Земун“	197	85.7	14.3	33	230	100
КБЦ „Бежанијска коса“	132	93.0	7.0	10	142	100
Институт за КВБ „Дедиње“	110	92.4	7.6	9	119	100
ГАК „Народни фронт“	133	75.6	24.4	43	176	100
Институт за онкологију и рад. Србије	148	94.3	5.7	9	157	100
Инс. за реуматологију	35	89.7	10.3	4	39	100
Спец. бол. „Свети Сава“	49	89.1	10.9	6	55	100
Институт за ОХБ „Бањица“	109	94.0	6.0	7	116	100
Спец. бол. Младеновац	38	100.0	13.4	0	38	100
Инс. за рехабилитацију	58	86.6	8.8	9	67	100
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	31	91.2	25.0	3	34	100
Спец. бол. за орт. протетику	9	75.0	11.7	3	12	100
Спец. бол. Лазаревац	19	100.0	11.1	0	19	100
ВМА	726	88.3	12.6	96	822	100
УКУПНО	2976	88.9	5.3	373	3349	100

Најмање пацијената је са овим правом упознато у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и ГАК „Народни фронт“, око 75%. Установљена је статистички високо значајна разлика између болница ($\chi^2=67,460$, $DF=16$, $p=0,000$).

Са дужностима на болничком одељењу током болничког лечења су најмање упознате пацијенткиње у ГАК „Народни фронт“ (73%), док су сви пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију упознати са својим дужностима (табела 32). Установљена је статистички високо значајна разлика између болница ($\chi^2=64,072$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 32. Пацијент је упознат са дужностима на одељењу

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	761	84.6	138	15.4	899	100
КБЦ „Мишовић“	149	89.2	18	10.8	167	100
КБЦ „Звездара“	212	85.8	35	14.2	247	100
КБЦ „Земун“	193	85.8	32	14.2	225	100
КБЦ „Бежанијска коса“	119	88.8	15	11.2	134	100
Институт за КВБ „Дедиње“	101	87.1	15	12.9	116	100
ГАК „Народни фронт“	127	73.4	46	26.6	173	100
Институт за онкологију и рад. Србије	146	93.6	10	6.4	156	100
Инс. за реуматологију	33	94.3	2	5.7	35	100
Спец. бол. „Свети Сава“	49	87.5	7	12.5	56	100
Институт за ОХБ „Бањица“	112	97.4	3	2.6	115	100
Спец. бол. Младеновац	37	97.4	1	2.6	38	100
Инс. за рехабилитацију	60	88.2	8	11.8	68	100
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	33	97.1	1	2.9	34	100
Спец. бол. за орт. протетику	9	81.8	2	18.2	11	100
Спец. бол. Лазаревац	19	100.0	0	0	19	100
ВМА	734	88.2	98	11.8	832	100
УКУПНО	2894	87.0	431	13.0	3325	100

О начину приговора или жалбе у случају незадовољства пруженом услугом, односно болничким лечењем, упозната је тек свака друга пацијенткиња у ГАК „Народни фронт“ (табела 33). Мање од 70% пацијената је упознато у КЦС, КБЦ „Земун“ и Институту за рехабилитацију. Сви пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију су упознати како се и коме могу жалити у случају незадовољства, а висок проценат је и у Специјалној болници за интерне болести Младеновац. Установљена је статистички високо значајна разлика у познавању начина жалбе пацијената између болница ($\chi^2=64,072$, $DF=16$, $p=0,000$).

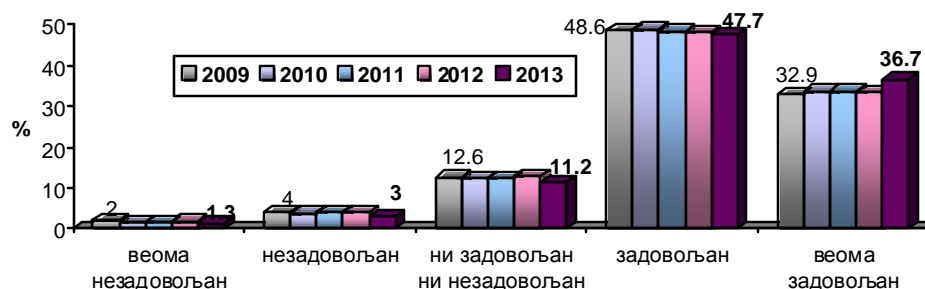
Табела 33. Пацијент је обавештен о начину приговора и жалбе

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	583	66.6	293	33.4	876	100
КБЦ „Мишовић“	120	73.6	43	26.4	163	100
КБЦ „Звездара“	172	73.8	61	26.2	233	100
КБЦ „Земун“	148	67.9	70	32.1	218	100
КБЦ „Бежанијска коса“	106	82.2	23	17.8	129	100
Институт за КВБ „Дедиње“	77	70.0	33	30.0	110	100
ГАК „Народни фронт“	86	50.0	86	50.0	172	100
Институт за онкологију и рад. Србије	127	83.6	25	16.4	152	100
Инс. за реуматологију	27	77.1	8	22.9	35	100
Спец. бол. „Свети Сава“	48	82.8	10	17.2	58	100
Институт за ОХБ „Бањица“	90	79.6	23	20.4	113	100
Спец. бол. Младеновац	35	92.1	3	7.9	38	100
Инс. за рехабилитацију	44	69.8	19	30.2	63	100
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	26	74.3	9	25.7	35	100
Спец. бол. за орт. протетику	8	72.7	3	27.3	11	100
Спец. бол. Лазаревац	19	100.0	0	0	19	100
ВМА	578	71.4	231	28.6	809	100
УКУПНО	2294	70.9	940	29.1	3234	100

- Исхрана

Задовољство услугама исхране испитивано је кроз неколико питања која су се односила како на време и начин сервирања хране, тако и на укус, разноврсност, температуру и количину хране, да ли је пацијент имао одговарајућу дијету, као и опште задовољство услугама исхране. Временом сервирања хране незадовољно је око 4% испитаника, 11% није имало став по овом питању, док је 84% задовољно или веома задовољно временом када добијају оброке.

Графикон 36. Време сервирања хране



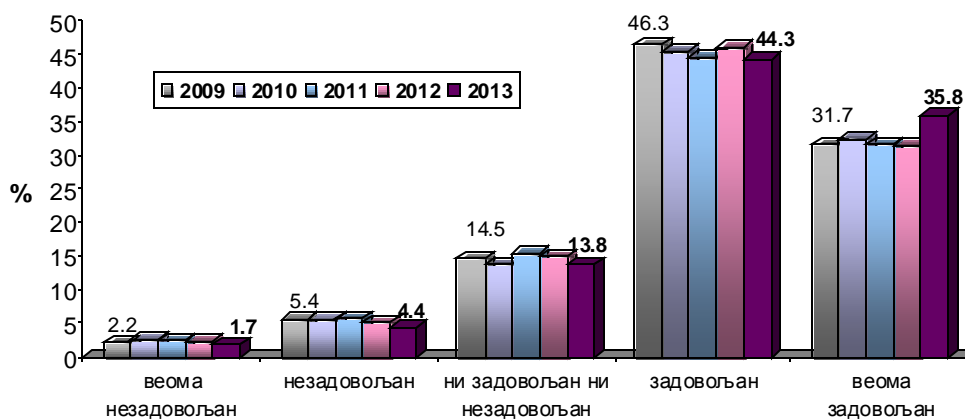
Временом сервирања хране најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,95) и Институту за реуматологију (4,47), а најмање задовољни су пацијенти у КБЦ „Земун“ (4,02), ГАК „Народни фронт“ (4,03), КЦС (4,04) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,05). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената временом сервирања хране између различитих болница ($F=5,498$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 34. Време сервирања хране - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2012			2013		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	997	3.96	0.924	939	4.04	0.87
КБЦ „Мишовић“	150	4.03	0.867	171	4.28	0.80
КБЦ „Звездара“	268	4.01	0.901	260	4.12	0.84
КБЦ „Земун“	197	3.96	0.906	243	4.02	0.85
КБЦ „Бежанијска коса“	117	4.27	0.727	136	4.24	0.78
Институт за КВБ „Дедиње“	109	4.42	0.613	112	4.18	0.76
ГАК „Народни фронт“	176	4.18	0.826	182	4.03	0.85
Институт за онкологију и рад. Србије	181	4.12	0.762	170	4.06	0.80
Инс. за реуматологију	35	4.34	0.684	36	4.47	0.65
Спец. бол. „Свети Сава“	38	4.53	0.797	57	4.33	0.74
Институт за ОХБ „Бањица“	119	4.25	0.815	119	4.39	0.77
Спец. бол. Младеновац	19	3.47	1.172	39	4.05	0.83
Инс. за рехабилитацију	123	4.26	0.766	74	4.42	0.66
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	21	4.48	0.680	39	4.38	0.78
Спец. бол. за орт. протетику	7	4.29	0.756	12	4.17	1.19
Спец. бол. Лазаревац	16	4.75	0.577	20	4.95	0.22
ВМА				871	4.22	0.82
УКУПНО	2573	4.08	0.876	3480	4.15	0.84

Када је у питању начин сервирања хране, незадовољно је 6% испитаника; 14% нема став по овом питању, док је око 80% задовољно или веома задовољно начином на који им се сервира храна.

Графикон 37. Начин сервирања хране



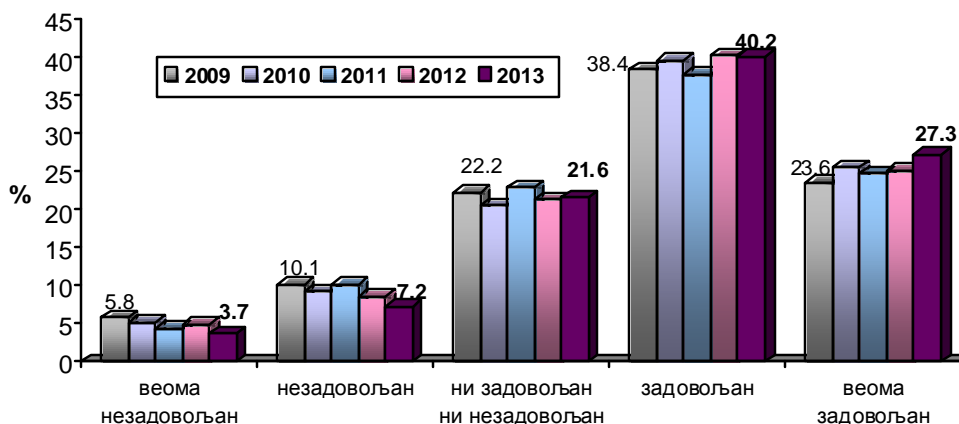
Начином сервирања хране, као и прошле године, најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,95) и Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ (4,51). Најмање задовољни су пацијенти у КБЦ „Земун“ (3,90), ГАК „Народни фронт“ (3,93), Институту за онкологију и радиологију Србије (3,94) и КЦС (3,96). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената начином сервирања болничке хране између различитих болница ($F=6,610$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 35. Начин сервирања хране - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2012			2013		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	987	3.89	0.963	923	3.96	0.96
КБЦ „Мишовић“	149	3.98	0.818	166	4.25	0.87
КБЦ „Звездара“	263	3.95	0.948	256	4.02	0.87
КБЦ „Земун“	188	3.76	1.091	242	3.90	0.99
КБЦ „Бежанијска коса“	114	4.20	0.766	130	4.05	0.92
Институт за КВБ „Дедиње“	105	4.37	0.624	109	4.24	0.69
ГАК „Народни фронт“	177	4.00	0.971	181	3.93	0.94
Институт за онкологију и рад. Србије	175	4.01	0.861	164	3.94	0.91
Инс. за реуматологију	35	4.34	0.725	36	4.47	0.65
Спец. бол. „Свети Сава“	38	4.45	0.795	57	4.25	0.81
Институт за ОХБ „Бањица“	117	4.18	.906	118	4.27	0.81
Спец. бол. Младеновац	17	3.35	1.169	39	4.08	0.77
Инс. за рехабилитацију	119	4.25	0.784	72	4.33	0.73
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	21	4.48	0.680	39	4.51	0.68
Спец. бол. за орт. протетику	7	4.29	0.756	12	4.17	1.12
Спец. бол. Лазаревац	16	4.75	0.577	20	4.95	0.22
ВМА				876	4.18	0.86
УКУПНО	2528	3.99	0.935	3440	4.08	0.90

Око 11% испитаника није задовољно укусом хране, 21,6% се изјашњава да није ни задовољно ни незадовољно, док је само 67,5% задовољних или веома задовољних укусом хране коју добијају у болници. У односу на прошлу годину, више је пацијената који су задовољни укусом хране.

Графикон 38. Задовољство пацијента укусом хране у болници



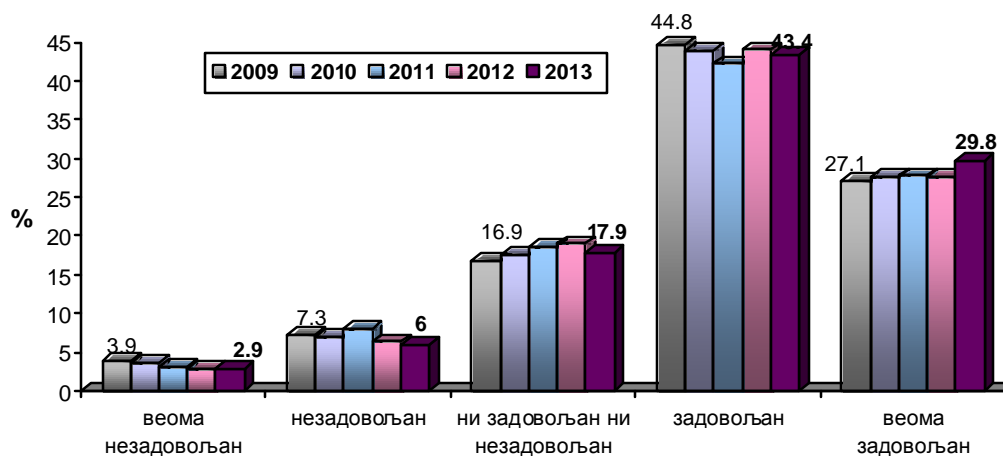
Укусом болничке хране најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,95) и Институту за реуматологију (4,29), а најмање задовољни су пацијенти у КБЦ „Земун“ (3,51) и КЦС (3,64). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената укусом болничке хране између различитих болница ($F=8,935$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 36. Укус хране у болници - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2012			2013		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	981	3.53	1.116	925	3.64	1.07
КБЦ „Мишовић“	150	3.75	0.969	163	3.96	1.06
КБЦ „Звездара“	262	3.69	1.036	254	3.66	1.04
КБЦ „Земун“	189	3.29	1.243	243	3.51	1.10
КБЦ „Бежанијска коса“	114	3.88	1.032	132	3.79	1.07
Институт за КВБ „Дедиње“	105	4.37	0.683	110	4.16	0.77
ГАК „Народни фронт“	175	3.86	1.004	181	3.66	1.05
Институт за онкологију и рад. Србије	178	3.88	0.878	165	3.76	0.98
Инс. за реуматологију	36	4.00	0.926	38	4.29	0.84
Спец. бол. „Свети Сава“	37	4.35	0.824	58	4.02	0.98
Институт за ОХБ „Бањица“	119	4.11	0.919	117	4.24	0.83
Спец. бол. Младеновац	17	3.35	1.320	39	4.03	0.84
Инс. за рехабилитацију	118	4.04	0.982	73	3.89	1.10
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	21	4.14	1.062	39	4.05	0.72
Спец. бол. за орт. протетику	7	4.29	0.756	12	4.00	1.21
Спец. бол. Лазаревац	17	4.65	0.786	20	4.95	0.22
ВМА				872	3.91	0.98
УКУПНО	2526	3.72	1.079	3441	3.80	1.03

Око 9% испитаника сматра да храна није задовољавајуће температуре, чак 18% нема став по овом питању, док је само 73% задовољно или веома задовољно температуром хране која се сервира, али уз повећање учешћа ове категорије пацијената у односу на претходну годину.

Графикон 39. Задовољство пацијената температуром хране у болници



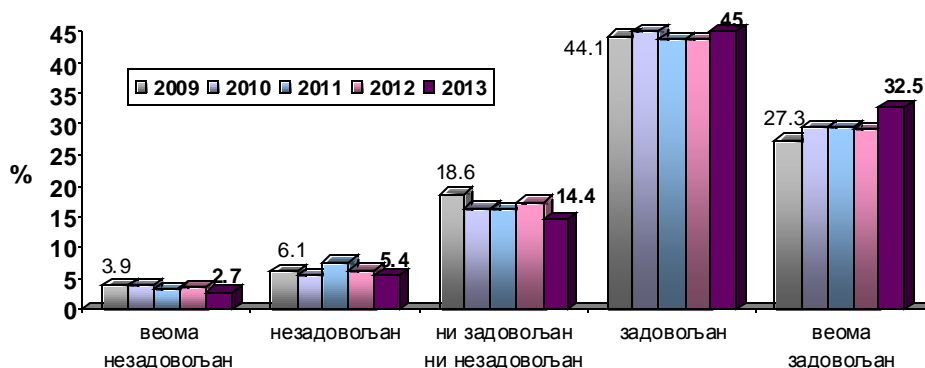
Температуром болничке хране најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,95), Институту за реуматологију и Институту за ортопедско-хируршке болести „Бањица“ (4,41), а најмање задовољни су пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије (3,60), КБЦ „Земун“ (3,80) и КЦС (3,81). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства температуром болничке хране између различитих болница ($F=8,438$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 37. Температура хране у болници - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2012			2013		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	981	3.70	1.030	923	3.81	1.02
КБЦ „Мишовић“	146	3.90	0.885	163	4.06	0.95
КБЦ „Звездара“	263	3.79	0.963	256	3.89	0.89
КБЦ „Земун“	189	3.80	0.996	235	3.80	1.00
КБЦ „Бежанијска коса“	115	4.12	0.829	130	4.20	0.76
Институт за КВБ „Дедиње“	104	4.41	0.617	112	4.15	0.80
ГАК „Народни фронт“	175	4.07	0.881	181	3.86	0.94
Институт за онкологију и рад. Србије	175	3.76	1.056	163	3.60	1.13
Инс. за реуматологију	36	4.03	1.028	37	4.41	0.64
Спец. бол. „Свети Сава“	38	4.42	0.826	58	4.22	0.84
Институт за ОХБ „Бањица“	114	4.25	0.750	115	4.41	0.76
Спец. бол. Младеновац	17	3.29	1.160	39	4.03	0.87
Инс. за рехабилитацију	118	3.95	0.959	73	3.95	1.05
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	20	4.35	0.587	39	4.38	0.63
Спец. бол. за орт. протетику	7	4.43	0.535	12	4.17	1.12
Спец. бол. Лазаревац	16	4.81	0.403	20	4.95	0.22
ВМА				873	3.87	1.01
УКУПНО	2514	3.87	0.983	3429	3.91	0.98

Количину хране која се сервира пацијентима у болници, око 8% испитаника сматра недовољном, 14% нема став по овом питању, док је око 78% задовољно количином хране коју добијају. У односу на прошлу годину, смањен је број пацијената који су незадовољни количином хране у болници.

Графикон 40. Задовољство пацијената количином хране у болници



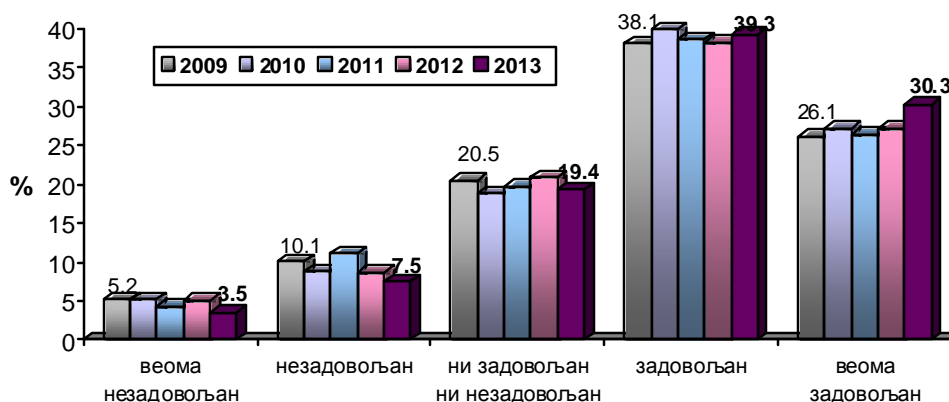
Количином болничке хране најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,95) и Институту за реуматологију (4,46), а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (3,73), Институту за онкологију и радиологију Србије (3,79) и КБЦ „Земун“ (3,80). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства количином болничке хране између различитих болница ($F=7,941$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 38. Количина хране у болници - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2012			2013		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	974	3.73	1.058	914	3.85	1.02
КБЦ „Мишовић“	145	3.81	0.965	165	4.05	0.99
КБЦ „Звездара“	259	3.83	1.016	252	3.94	0.93
КБЦ „Земун“	186	3.68	1.081	241	3.80	0.99
КБЦ „Бежанијска коса“	115	4.16	0.875	130	4.14	0.82
Институт за КВБ „Дедиње“	106	4.42	0.632	110	4.27	0.72
ГАК „Народни фронт“	175	3.98	1.037	179	3.73	1.09
Институт за онколог. и рад. Србије	177	3.98	0.898	160	3.79	1.00
Инс. за реуматологију	33	4.18	0.882	35	4.46	0.61
Спец. бол. „Свети Сава“	36	4.44	0.809	57	4.18	0.93
Институт за ОХБ „Бањица“	118	4.06	0.936	117	4.21	0.89
Спец. бол. Младеновац	17	3.12	1.317	39	4.03	0.78
Инс. за рехабилитацију	118	4.07	0.940	75	4.05	0.96
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	21	4.43	0.676	38	4.39	0.68
Спец. бол. за орт. протетику	7	4.57	0.535	12	4.25	1.14
Спец. бол. Лазаревац	16	4.81	0.403	20	4.95	0.22
ВМА				877	4.12	0.89
УКУПНО	2503	3.88	1.018	3421	3.99	0.96

Разноврсност хране 11% испитаника оцењује неповољно, око 19% нема став по овом питању, док је око 70% задовољно или веома задовољно разноврсношћу исхране, што је више у односу на прошлу годину.

Графикон 41. Задовољство пацијената разноврсношћу хране у болници



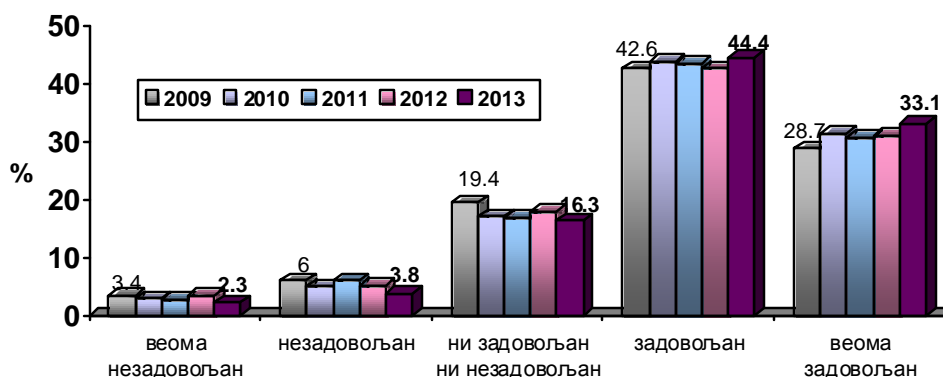
Разноврсношћу болничке хране најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,95) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,24), а најмање задовољни су пацијенти у КБЦ „Земун“ (3,56) и КЦС (3,67). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства разноврсношћу болничке хране између различитих болница ($F=9,088$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 39. Разноврсност хране у болници - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2012			2013		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	967	3.56	1.126	904	3.67	1.10
КБЦ „Мишовић“	148	3.72	1.076	163	3.93	1.08
КБЦ „Звездара“	259	3.69	1.102	249	3.75	1.04
КБЦ „Земун“	191	3.43	1.242	226	3.56	1.13
КБЦ „Бежанијска коса“	111	3.90	1.018	130	3.84	1.03
Институт за КВБ „Дедиње“	103	4.42	0.665	107	4.24	0.73
ГАК „Народни фронт“	175	3.97	1.053	181	3.70	1.09
Институт за онкол. и рад. Србије	174	3.86	0.933	159	3.73	1.02
Инс. за реуматологију	33	4.00	0.901	35	4.23	1.00
Спец. бол. „Свети Сава“	37	4.32	0.852	54	4.17	0.84
Институт за ОХБ „Бањица“	114	3.86	1.104	117	4.17	0.92
Спец. бол. Младеновац	17	3.00	1.225	37	3.97	0.87
Инс. за рехабилитацију	117	3.97	1.042	72	3.96	1.07
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	20	4.10	0.968	39	3.95	0.89
Спец. бол. за орт. протетику	7	4.43	0.787	11	3.91	1.22
Спец. бол. Лазаревац	16	4.69	0.793	20	4.95	0.22
ВМА				871	4.03	0.95
УКУПНО	2489	3.74	1.105	3375	3.86	1.04

Око 6% испитаника сматра да није добило одговарајућу дијету, 16% нема став по овом питању, док 77,5% одговарајућу дијету оцењује као „задовољан“ или „веома задовољан“, што су бољи резултати у односу на претходне године.

Графикон 42. Задовољство пацијената одговарајућом дијетом у болници



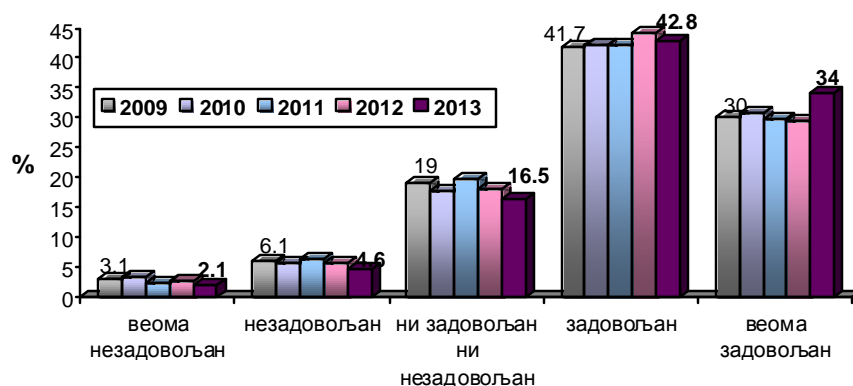
Дијетом коју су добили у болници најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,95) и Институту за реуматологију (4,55), а најмање задовољни су пацијенти у КБЦ „Земун“ (3,80) и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (3,82). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената дијетом коју су добили у болници између различитих болница ($F=6,409$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 40. Одговарајућа дијета у болници - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2012			2013		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	905	3.78	1.033	848	3.90	0.96
КБЦ „Мишовић“	138	3.93	0.953	159	4.11	0.95
КБЦ „Звездара“	244	3.89	0.977	245	3.93	1.01
КБЦ „Земун“	174	3.73	1.049	219	3.80	0.98
КБЦ „Бежанијска коса“	107	4.12	0.939	113	4.15	0.86
Институт за КВБ „Дедиње“	97	4.34	0.776	103	4.23	0.70
ГАК „Народни фронт“	157	4.10	1.005	170	3.88	0.93
Институт за онкол. и рад. Србије	159	4.01	0.882	146	3.88	0.94
Инс. за реуматологију	23	4.26	0.752	29	4.55	0.74
Спец. бол. „Свети Сава“	34	4.41	0.821	56	4.18	0.83
Институт за ОХБ „Бањица“	103	4.15	0.901	100	4.24	0.94
Спец. бол. Младеновац	15	3.27	1.335	38	4.26	0.60
Инс. за рехабилитацију	96	4.09	0.996	64	4.03	0.91
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	17	4.35	0.606	34	4.21	0.85
Спец. бол. за орт. протетику	6	4.67	0.516	11	3.82	1.33
Спец. бол. Лазаревац	16	4.69	0.793	20	4.95	0.22
ВМА				762	4.14	0.85
УКУПНО	2291	3.93	1.000	3117	4.02	0.93

Опште задовољство услугама исхране се оцењује на следећи начин: 7,5% испитаника је изразило незадовољство; 16,5% нема став по овом питању, док 77% су у категорији задовољних или веома задовољних. У односу на претходне године, повећан је број задовољних пацијената болничком исхраном (графикон 43).

Графикон 43. Опште задовољство услугама исхране



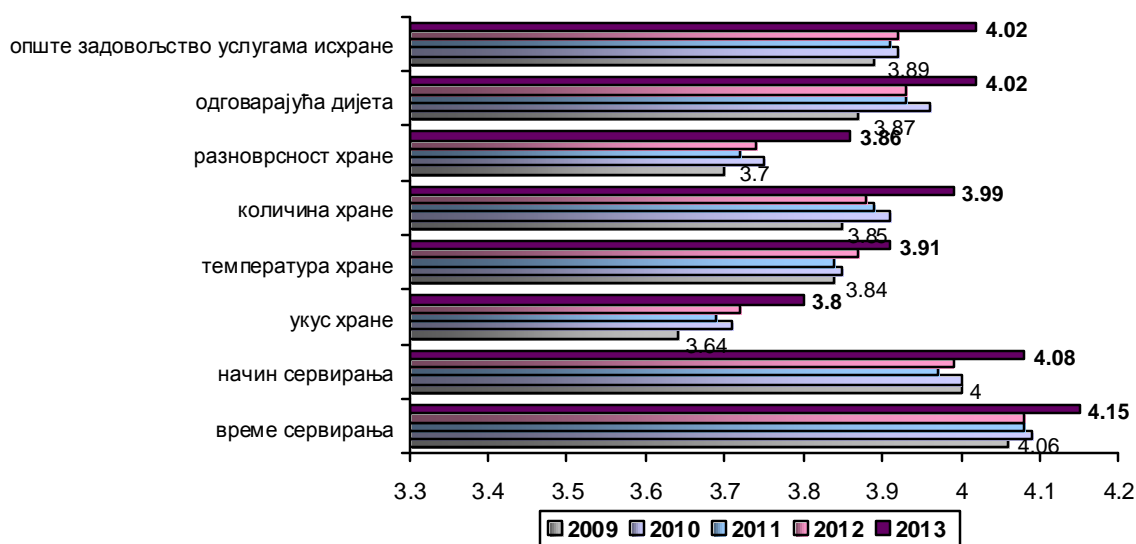
Болничком исхраном у целини најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,95) и Институту за реуматологију (4,49), а најмање задовољни су пацијенти у КБЦ „Земун“ (3,83), Институту за онкологију и радиологију Србије (3,84) и КЦС (3,87). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената болничком исхраном у целини између различитих болница ($F=7,385$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 41. Опште задовољство болничком исхраном - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2012			2013		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	989	3.77	1.012	929	3.87	1.00
КБЦ „Мишовић“	151	3.89	0.960	163	4.12	0.98
КБЦ „Звездара“	264	3.87	0.936	259	3.99	0.90
КБЦ „Земун“	191	3.69	1.059	242	3.83	0.99
КБЦ „Бежанијска коса“	116	4.08	0.906	133	4.03	0.92
Институт за КВБ „Дедиње“	107	4.44	0.617	109	4.28	0.65
ГАК „Народни фронт“	170	4.08	0.979	181	3.88	0.94
Институт за онкологију и рад. Србије	176	3.94	0.860	164	3.84	0.96
Инс. за реуматологију	35	4.26	0.701	37	4.49	0.65
Спец. бол. „Свети Сава“	37	4.43	0.801	57	4.23	0.85
Институт за ОХБ „Бањица“	117	4.14	0.909	117	4.35	0.80
Спец. бол. Младеновац	17	3.35	1.169	39	4.15	0.84
Инс. за рехабилитацију	119	4.09	0.883	75	4.15	0.94
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	21	4.43	0.676	38	4.16	0.79
Спец. бол. за орт. протетику	7	4.43	0.787	11	4.18	1.25
Спец. бол. Лазаревац	16	4.75	0.577	20	4.95	0.22
ВМА				871	4.13	0.88
УКУПНО	2533	3.92	0.974	3445	4.02	0.94

Просечна оцена задовољства услугама исхране износи 4,02 и показује да су пацијенти у болницама у Београду, од свих аспеката болничког смештаја и третмана, најмање задовољни исхраном. Пацијентима највише смета укус хране (просечна оцена 3,8), а затим разноврсност и температура хране. Пацијенти су најзадовољнији временом сервирања хране (просечна оцена 4,15) и начином сервирања хране, што одговара резултатима из претходне године.

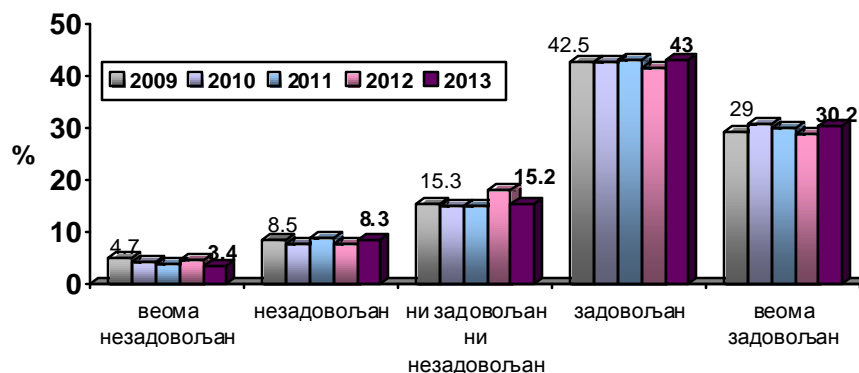
Графикон 44. Просечна оцена задовољства услугама исхране током боравка у болници



- Смештај

Задовољство пацијената условима болничког смештаја испитивано је кроз питања која се односе на удобност кревета, чистоћу собе и тоалета, температуру и опрему собе и опште задовољство болничким смештајем. Удобношћу кревета је незадовољно 12% испитаника, 15% није имало став по овом питању, док је 73% задовољно.

Графикон 45. Задовољство испитаника удобношћу болничких кревета



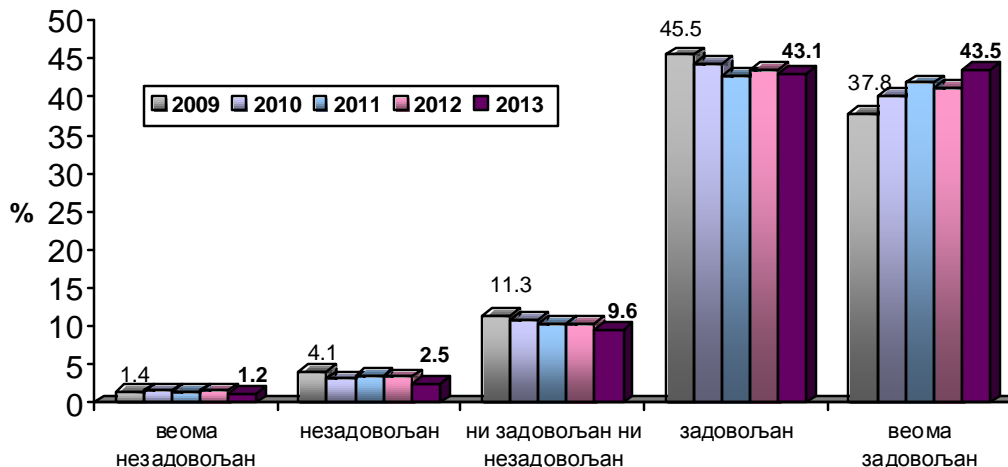
Удобношћу болничких кревета најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,90), КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (4,38) и Институту за реуматологију (4,33), а најмање задовољни су пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије (3,52) и КЦС (3,62). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената удобношћу болничких кревета између различитих болница ($F=14,093$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 42. Удобност болничких кревета - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2012			2013		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	1008	3.63	1.102	946	3.62	1.16
КБЦ „Мишовић“	165	4.25	0.786	184	4.38	0.75
КБЦ „Звездара“	270	3.71	1.103	268	3.70	1.08
КБЦ „Земун“	195	3.83	1.031	247	3.83	0.96
КБЦ „Бежанијска коса“	115	3.72	1.232	143	3.90	0.94
Институт за КВБ „Дедиње“	109	4.39	0.757	123	4.19	0.90
ГАК „Народни фронт“	182	3.81	1.131	187	3.78	1.04
Институт за онколог. и рад. Србије	186	3.75	1.043	171	3.52	1.03
Инс. за реуматологију	36	4.06	0.860	36	4.33	0.86
Спец. бол. „Свети Сава“	39	4.38	0.747	59	4.17	0.79
Институт за ОХБ „Бањица“	118	3.98	0.961	118	4.07	0.98
Спец. бол. Младеновац	19	3.00	1.202	39	3.90	0.68
Инс. за рехабилитацију	124	4.15	0.875	75	4.21	0.86
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	21	4.19	0.814	40	4.20	0.61
Спец. бол. за орт. протетику	7	4.57	0.535	12	3.92	0.90
Спец. бол. Лазаревац	16	4.88	0.342	20	4.90	0.31
ВМА				884	4.05	0.95
УКУПНО	2610	3.82	1.071	3552	3.88	1.04

Када је у питању чистоћа собе, незадовољно је 4% испитаника, око 10% нема став по овом питању, док је 86% задовољно чистоћом болесничке собе, што одговара резултатима из претходне године.

Графикон 46. Задовољство испитаника чистоћом болесничке собе



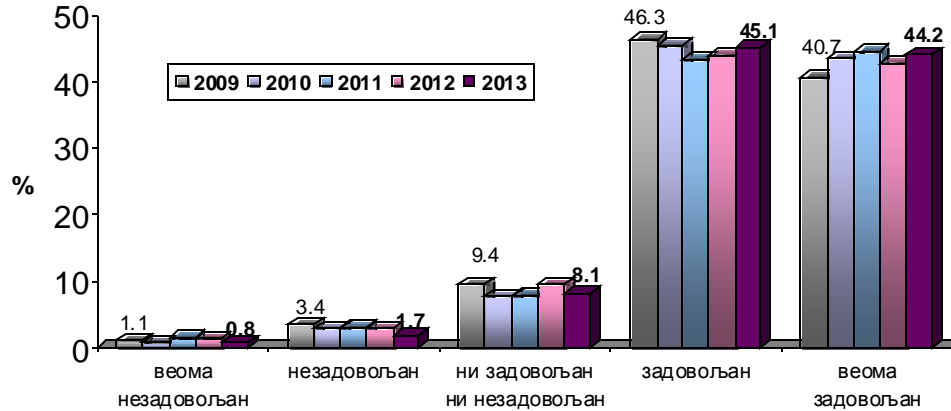
Чистоћом болесничке собе најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,95) и Институту за реуматологију (4,72), а најмање задовољни су пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије (3,87), Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,95) и КБЦ „Звездара“ (4,06). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената чистоћом болесничке собе између различитих болница ($F=9,291$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 43. Задовољство чистоћом болесничке собе - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2012			2013		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	1001	4.10	0.896	945	4.10	0.89
КБЦ „Мишовић“	164	4.56	0.588	180	4.61	0.55
КБЦ „Звездара“	269	3.99	0.966	266	4.06	0.91
КБЦ „Земун“	193	4.16	0.907	244	4.23	0.77
КБЦ „Бежанијска коса“	114	4.32	0.756	141	4.33	0.72
Институт за КВБ „Дедиње“	106	4.69	0.465	119	4.60	0.60
ГАК „Народни фронт“	182	4.15	0.980	185	4.11	0.83
Институт за онколог. и рад. Србије	183	4.10	0.868	167	3.87	0.92
Инс. за реуматологију	35	4.54	0.505	36	4.72	0.45
Спец. бол. „Свети Сава“	40	4.48	0.751	59	4.46	0.54
Институт за ОХБ „Бањица“	117	4.31	0.804	116	4.52	0.73
Спец. бол. Младеновац	18	3.83	0.707	39	3.95	0.76
Инс. за рехабилитацију	120	4.24	0.778	75	4.16	0.99
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	21	4.43	0.676	40	4.45	0.64
Спец. бол. за орт. протетику	7	4.00	0.816	12	4.08	0.29
Спец. бол. Лазаревац	17	4.82	0.393	20	4.95	0.22
ВМА				879	4.39	0.74
УКУПНО	2587	4.19	0.870	3523	4.25	0.82

Температуром у соби је незадовољно 2,5% испитаника, 8% се изјашњава да није ни задовољно ни незадовољно, док је 89% задовољних или веома задовољних (графикон 47).

Графикон 47. Задовољство испитаника температуром у болесничкој соби



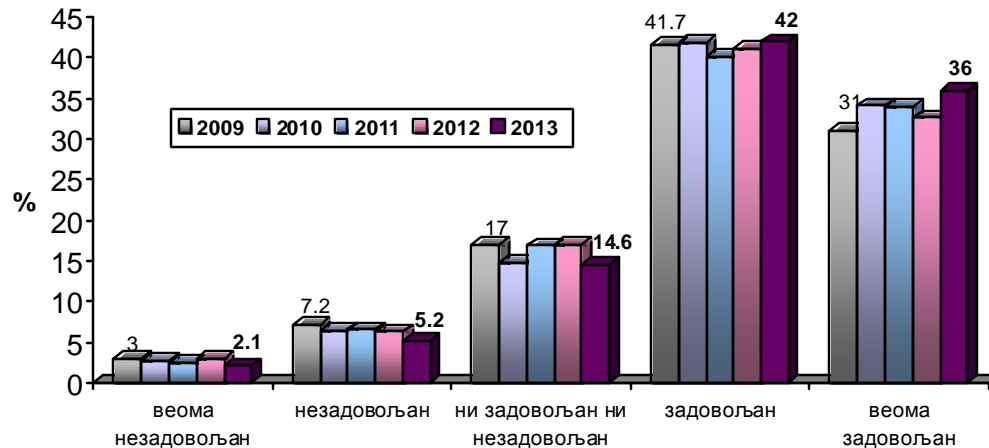
Температуром у болесничкој соби најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 5) и Институту за реуматологију (4,61), а најмање задовољни су пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,02) и ГАК „Народни фронт“ (4,14). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената температуром у болесничкој соби између различитих болница ($F=3,603$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 44. Задовољство температуром у болесничкој соби - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2012			2013		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	1005	4.22	0.792	943	4.26	0.78
КБЦ „Мишовић“	163	4.44	0.802	180	4.57	0.57
КБЦ „Звездара“	272	4.14	0.878	266	4.22	0.81
КБЦ „Земун“	193	4.27	0.772	245	4.24	0.73
КБЦ „Бежанијска коса“	114	4.25	0.750	140	4.38	0.69
Институт за КВБ „Дедиње“	105	4.71	0.454	118	4.52	0.66
ГАК „Народни фронт“	180	4.27	0.869	187	4.14	0.85
Институт за онкологију и рад. Србије	182	4.24	0.756	164	4.02	0.84
Инс. за реуматологију	36	4.53	0.506	36	4.61	0.49
Спец. бол. „Свети Сава“	40	4.38	0.838	58	4.29	0.65
Институт за ОХБ „Бањица“	116	3.84	1.142	118	4.31	0.79
Спец. бол. Младеновац	18	3.72	0.752	39	4.26	0.72
Инс. за рехабилитацију	120	4.09	0.944	73	4.23	0.92
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	21	4.33	0.796	40	4.50	0.68
Спец. бол. за орт. протетику	7	4.43	0.535	12	4.17	0.39
Спец. бол. Лазаревац	16	4.88	0.342	20	5.00	0.00
ВМА				878	4.35	0.73
УКУПНО	2588	4.24	0.827	3517	4.30	0.76

Око 7% испитаника сматра да опрема собе није задовољавајућа, 15% нема став по овом питању, док је само 78% задовољно опремљеношћу простора, што су нешто бољи резултати у односу на претходне године.

Графикон 48. Задовољство испитаника опремљеношћу болесничке собе



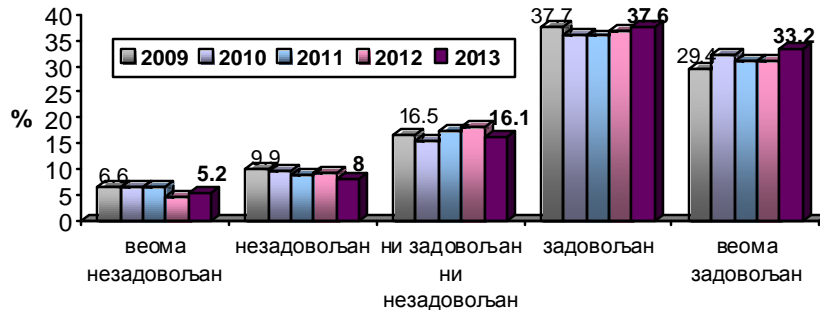
Опремљеношћу болесничке собе најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,95) и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (4,56), а најмање задовољни су пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије (3,62), КБЦ „Звездара“ (3,74) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,82). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената опремљеношћу болесничке собе између различитих болница ($F=13,360$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 45. Задовољство опремљеношћу болесничке собе - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2012			2013		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	990	3.88	0.998	928	3.88	1.05
КБЦ „Мишовић“	161	4.43	0.669	179	4.56	0.58
КБЦ „Звездара“	268	3.56	1.203	263	3.74	1.06
КБЦ „Земун“	192	3.96	0.948	236	3.98	0.83
КБЦ „Бежанијска коса“	111	3.97	0.986	136	3.98	0.93
Институт за КВБ „Дедиње“	105	4.49	0.709	120	4.35	0.76
ГАК „Народни фронт“	181	4.01	0.977	187	3.90	0.93
Институт за онколог. и рад. Србије	180	3.86	0.950	164	3.62	1.08
Инс. за реуматологију	34	4.41	0.609	36	4.44	0.70
Спец. бол. „Свети Сава“	39	4.28	0.857	57	4.18	0.78
Институт за ОХБ „Бањица“	117	3.76	1.088	115	4.10	0.93
Спец. бол. Младеновац	17	3.12	0.993	39	3.82	0.72
Инс. за рехабилитацију	121	4.03	1.008	72	4.06	1.01
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	21	4.10	0.768	39	4.08	0.90
Спец. бол. за орт. протетику	7	4.14	0.690	11	4.00	0.63
Спец. бол. Лазаревац	16	4.88	0.342	20	4.95	0.22
				870	4.27	0.81
УКУПНО	2560	3.94	1.008	3472	4.05	0.95

Чистоћу тоалета 13% пацијената оцењује као незадовољавајућу, 16% нема став по овом питању, док је 71% задовољних или веома задовољних. У односу на претходне године, смањен је проценат веома незадовољних пацијената, а порастао проценат оних који су задовољни и веома задовољни.

Графикон 49. Задовољство испитаника чистоћом тоалета



Чистоћом тоалета најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,95) и Институту за реуматологију (4,54), а најмање задовољни су пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије (3,23) и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (3,50). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената чистоћом тоалета између различитих болница ($F=19,121$, $DF=16$, $p=0,000$).

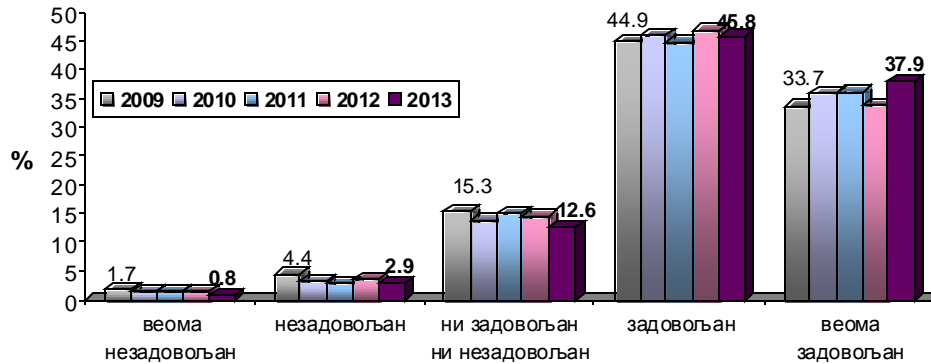
Табела 46. Задовољство чистоћом тоалета - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2012			2013		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	994	3.74	1.085	932	3.68	1.19
КБЦ „Мишовић“	163	4.36	0.815	181	4.36	0.77
КБЦ „Звездара“	271	3.55	1.182	267	3.59	1.23
КБЦ „Земун“	194	3.78	1.045	243	3.76	1.10
КБЦ „Бежанијска коса“	109	3.50	1.358	136	3.61	1.24
Институт за КВБ „Дедиње“	106	4.48	0.707	119	4.26	0.95
ГАК „Народни фронт“	177	3.73	1.188	185	3.60	1.14
Институт за онкологију и рад. Србије	176	3.34	1.203	167	3.23	1.29
Инс. за реуматологију	34	4.41	0.657	37	4.54	0.61
Спец. бол. „Свети Сава“	40	4.25	0.899	57	4.11	0.94
Институт за ОХБ „Бањица“	118	3.94	1.048	117	4.05	1.01
Спец. бол. Младеновац	17	2.88	1.054	39	4.00	0.73
Инс. за рехабилитацију	118	4.03	0.969	73	3.96	1.10
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	20	4.30	0.571	40	3.75	1.08
Спец. бол. за орт. протетику	7	3.86	0.900	12	3.50	0.67
Спец. бол. Лазаревац	16	4.88	0.342	20	4.95	0.22
ВМА				879	4.10	0.96
УКУПНО	2560	3.80	1.113	3504	3.86	1.12

Опште задовољство смештајем је оцењено на следећи начин: 3,7% испитаника је изразило незадовољство, што је мање у односу на прошлу

годину, 12,6% нема став по овом питању, док је 83,7% у категорији задовољних или веома задовољних.

Графикон 50. Опште задовољство смештајем



Болничким смештајем у целини најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 5), Институту за реуматологију (4,62) и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (4,57), а најмање задовољни су пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије (3,72), ГАК „Народни фронт“ (3,95) и КБЦ „Звездара“ (4,01). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената болничким смештајем у целини између различитих болница ($F=10,154$, $DF=16$, $p=0,000$).

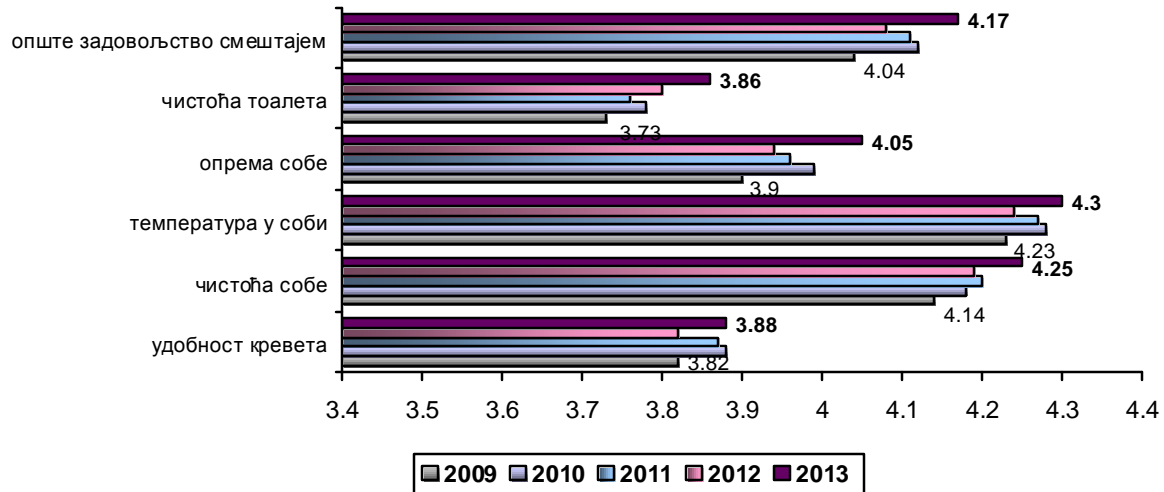
Табела 47. Задовољство болничким смештајем у целини - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2012			2013		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	1005	3.99	0.859	948	4.02	0.89
КБЦ „Мишовић“	162	4.49	0.582	182	4.57	0.55
КБЦ „Звездара“	274	3.85	0.981	270	4.01	0.87
КБЦ „Земун“	199	4.11	0.855	243	4.13	0.73
КБЦ „Бежанијска коса“	113	4.08	0.927	142	4.11	0.83
Институт за КВБ „Дедиње“	108	4.59	0.530	118	4.46	0.65
ГАК „Народни фронт“	181	4.04	0.909	187	3.95	0.88
Институт за онкологију и рад. Србије	180	3.97	0.909	167	3.72	0.96
Инс. за реуматологију	34	4.38	0.493	40	4.62	0.49
Спец. бол. „Свети Сава“	40	4.35	0.770	55	4.36	0.62
Институт за ОХБ „Бањица“	118	4.11	0.941	118	4.37	0.66
Спец. бол. Младеновац	17	3.65	0.931	39	4.13	0.73
Инс. за рехабилитацију	121	4.17	0.771	74	4.15	0.99
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	20	4.40	0.503	40	4.22	0.66
Спец. бол. за орт. протетику	7	4.29	0.488	12	4.08	0.29
Спец. бол. Лазаревац	16	4.88	0.342	20	5.00	0.00
ВМА				880	4.33	0.70
УКУПНО	2595	4.08	0.869	3535	4.17	0.82

Поред исхране, пацијентима у београдским болницама највише сметају услови смештаја (просечна оцена задовољства је 4,17) и то чистоћа

тоалета и удобност кревета. Од смештајних услова, најзадовољнији су температуром у соби. Добијени резултати су нешто бољи од резултата из претходне године (графикон 51).

Графикон 51. Просечна оцена задовољства условима смештаја у болници

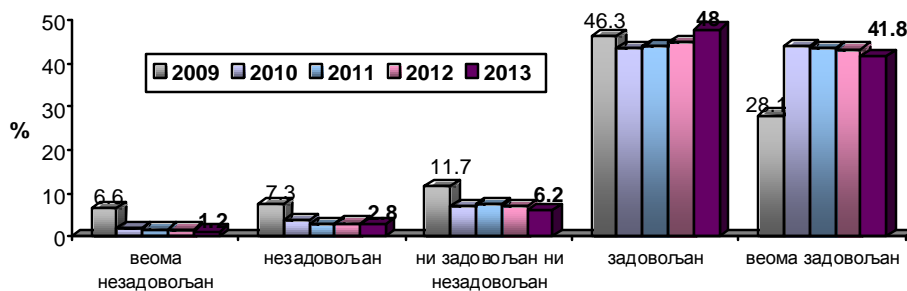


- Организација посета

Близу 90% пацијената је задовољно организацијом посета, временом за посете, дужином њиховог трајања и бројем посета. Тај број је сличан вредностима из претходне године, а знатно већи у односу на 2009. годину, када се око 75% пацијената изјаснило да је задовољно организацијом посета (у време спровођења испитивања задовољства, због епидемије грипа, посете су биле забрањене).

Временом када се организују посете болеснику незадовољно је 4% испитаника, 6% није имало став по овом питању, док је 90% задовољно (графикон 52).

Графикон 52. Задовољство испитаника временом посета



Временом за посете најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 5) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,67), а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (3,83), Институту за онкологију и радиологију Србије (4,07) и Институту за ортопедско-хируршке болести „Бањица“ (4,09). Постоји

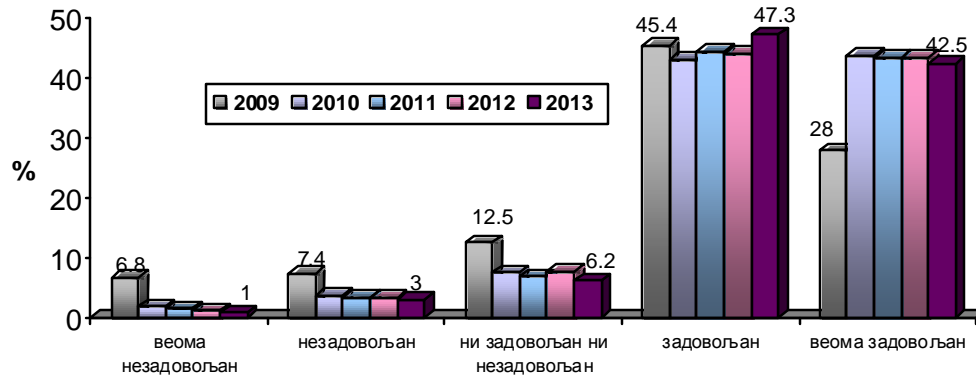
статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената временом за посете између различитих болница ($F=6,009$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 48. Задовољство временом за посете - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2012			2013		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	1001	4.20	0.886	946	4.24	0.79
КБЦ „Мишовић“	164	4.25	0.832	168	4.52	0.63
КБЦ „Звездара“	268	4.20	0.836	264	4.28	0.75
КБЦ „Земун“	190	4.23	0.871	228	4.13	0.81
КБЦ „Бежанијска коса“	114	4.23	0.863	139	4.48	0.58
Институт за КВБ „Дедиње“	100	4.61	0.510	111	4.38	0.69
ГАК „Народни фронт“	169	4.24	0.806	179	3.83	1.06
Институт за онкологију и рад. Србије	166	4.16	0.855	163	4.07	0.93
Инс. за реуматологију	33	4.39	0.788	39	4.41	0.88
Спец. бол. „Свети Сава“	37	4.41	0.798	57	4.26	0.86
Институт за ОХБ „Бањица“	119	4.29	0.847	116	4.09	0.89
Спец. бол. Младеновац	19	4.37	0.496	39	4.67	0.58
Инс. за рехабилитацију	113	4.42	0.638	71	4.56	0.53
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	20	4.55	0.945	37	4.57	0.80
Спец. бол. за орт. протетику	7	4.86	0.378	12	4.33	0.49
Спец. бол. Лазаревац	16	4.88	0.342	20	5.00	0.00
ВМА				858	4.29	0.74
УКУПНО	2536	4.25	0.842	3447	4.26	0.79

Када је у питању дужина посета, незадовољно је 4% испитаника, 6% нема став по овом питању, док је око 90% задовољно (графикон 53).

Графикон 53. Задовољство испитаника дужином посета



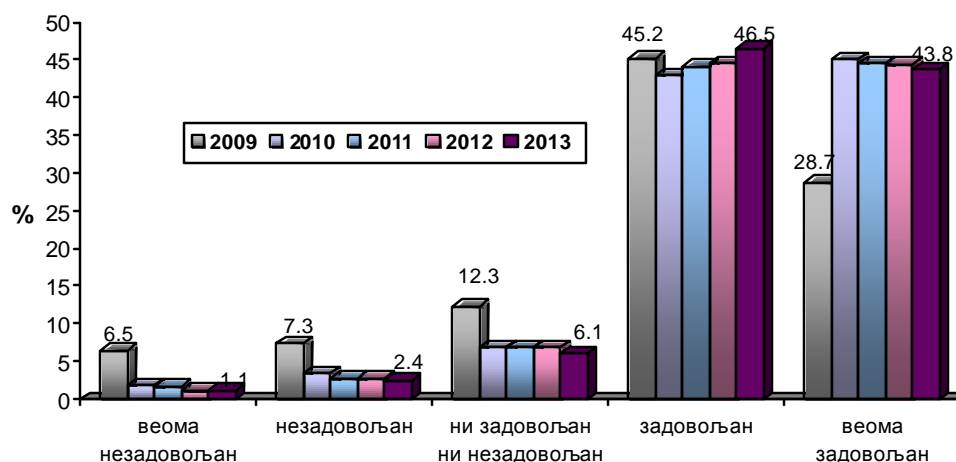
Дужином посета најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 5) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,66), а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (3,83), Институту за ортопедско-хируршке болести „Бањица“ (4,04) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,06). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената дужином посета између различитих болница ($F=6,460$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 49. Задовољство дужином посета - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2012			2013		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	991	4.20	0.877	931	4.24	0.81
КБЦ „Мишовић“	155	4.25	0.811	159	4.50	0.67
КБЦ „Звездара“	265	4.18	0.830	258	4.31	0.73
КБЦ „Земун“	185	4.17	0.874	225	4.13	0.82
КБЦ „Бежанијска коса“	112	4.24	0.830	136	4.44	0.59
Институт за КВБ „Дедиње“	94	4.61	0.533	108	4.46	0.59
ГАК „Народни фронт“	167	4.26	0.752	178	3.83	1.04
Институт за онкологију и рад. Србије	162	4.20	0.825	159	4.06	0.93
Инс. за реуматологију	33	4.42	0.792	38	4.58	0.55
Спец. бол. „Свети Сава“	36	4.31	0.951	56	4.20	0.88
Институт за ОХБ „Бањица“	116	4.29	0.904	115	4.04	0.92
Спец. бол. Младеновац	18	4.44	0.511	38	4.66	0.58
Инс. за рехабилитацију	113	4.45	0.641	69	4.58	0.53
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	18	4.50	0.985	36	4.58	0.81
Спец. бол. за орт. протетику	7	4.86	0.378	12	4.25	0.62
Спец. бол. Лазаревац	16	4.88	0.342	20	5.00	0.00
ВМА				857	4.33	0.70
УКУПНО	2488	4.25	0.837	3395	4.27	0.79

Бројем посета је незадовољно око 3,5% испитаника, око 6% се изјашњава да није ни задовољно ни незадовољно, док је 90% задовољних, што одговара резултатима из претходне године (графикон 54).

Графикон 54. Задовољство испитаника бројем посета



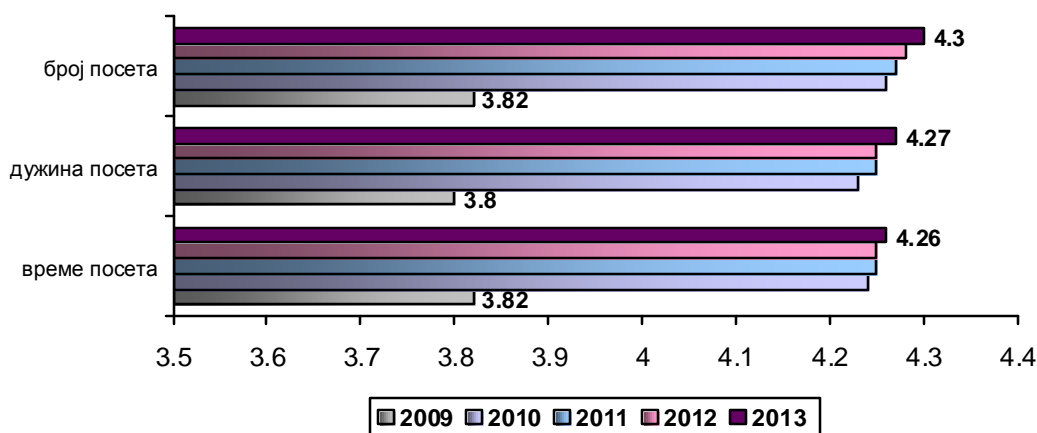
Бројем посета најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 5) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,64), а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (3,88) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,09). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената бројем посета између различитих болница ($F=5,367$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 50. Задовољство бројем посета - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2012			2013		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	995	4.25	0.84	927	4.26	0.79
КБЦ „Мишовић“	156	4.21	0.84	162	4.43	0.80
КБЦ „Звездара“	266	4.28	0.73	262	4.31	0.79
КБЦ „Земун“	185	4.22	0.89	226	4.15	0.78
КБЦ „Бежанијска коса“	113	4.21	0.85	136	4.48	0.58
Институт за КВБ „Дедиње“	94	4.65	0.50	107	4.52	0.52
ГАК „Народни фронт“	166	4.27	0.76	177	3.88	1.05
Институт за онкологију и рад. Србије	161	4.19	0.82	157	4.09	0.90
Инс. за реуматологију	32	4.53	0.51	36	4.61	0.49
Спец. бол. „Свети Сава“	37	4.35	0.86	57	4.39	0.59
Институт за ОХБ „Бањица“	116	4.30	0.90	115	4.27	0.73
Спец. бол. Младеновац	18	4.39	0.50	39	4.64	0.58
Инс. за рехабилитацију	111	4.42	0.64	69	4.61	0.49
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	18	4.50	0.98	36	4.58	0.81
Спец. бол. за орт. протетику	7	4.86	0.38	12	4.50	0.52
Спец. бол. Лазаревац	16	4.88	0.34	20	5.00	0.00
ВМА				855	4.32	0.73
УКУПНО	2491	4.28	0.81	3393	4.30	0.78

Просечна оцена задовољства организацијом посета креће се од 4,26 за време посета до 4,3 за број посета и нешто је већа у односу на претходну годину (графикон 55).

Графикон 55. Просечна оцена задовољства организацијом посета

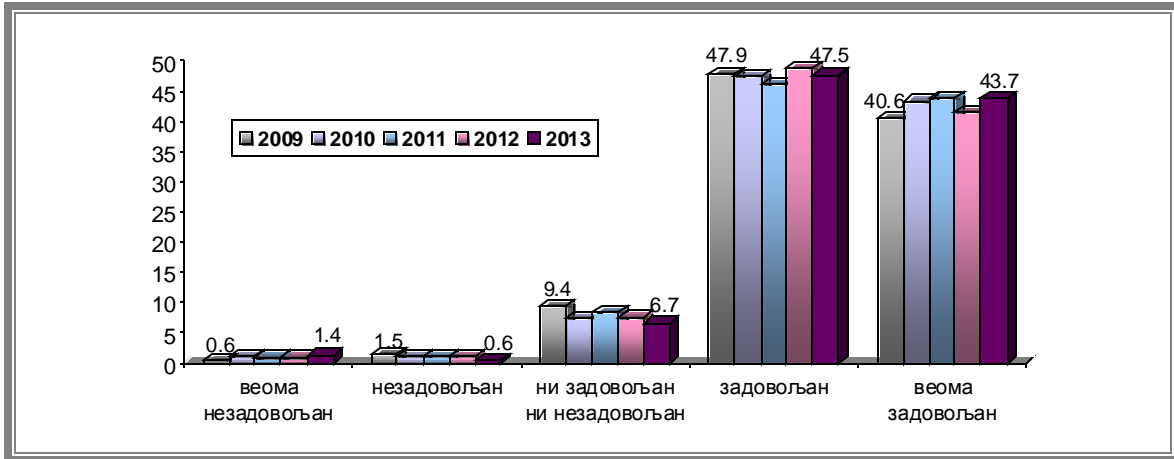


- Опште задовољство болничким лечењем

Од 3.757 пацијената који су учествовали у анкети, 159 пацијента (4,2%) нису дали одговор на питање какво је у целини њихово задовољство болничким лечењем, узимајући све напред наведене факторе који се тичу болничког лечења. Занемарљиво мали број њих је био незадовољан или веома незадовољан када је одговарао на ово питање (само 75 пацијената или 2%). Неопредељених (ни задовољни ни незадовољни) је било 6,7%, док је 91,2% пацијената било задовољно или веома задовољно болничким

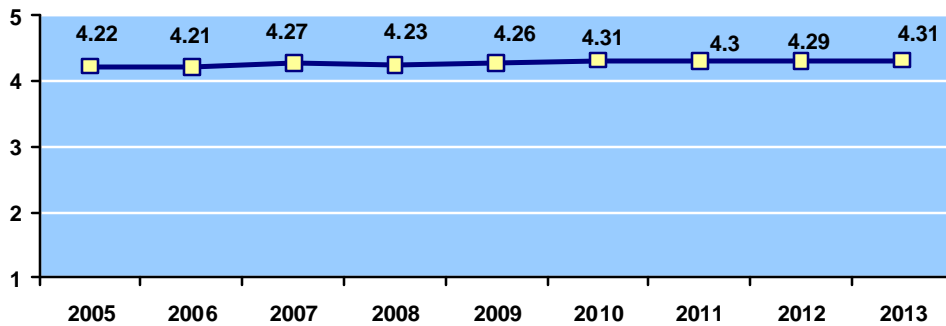
лечењем које им је пружено. У односу на претходну годину, повећан је проценат пацијената који су били веома задовољни болничким лечењем, а смањен проценат пацијената који су задовољни, као и оних који нису ни задовољни ни незадовољни.

Графикон 56. Задовољство корисника болничким лечењем у целини у здравственим установама у Београду



Просечна оцена задовољства укупним болничким лечењем износи 4,31, слично као и прошле године.

Графикон 57. Задовољство корисника болничким лечењем у целини у здравственим установама у Београду од 2005. до 2013. године (просечна оцена)

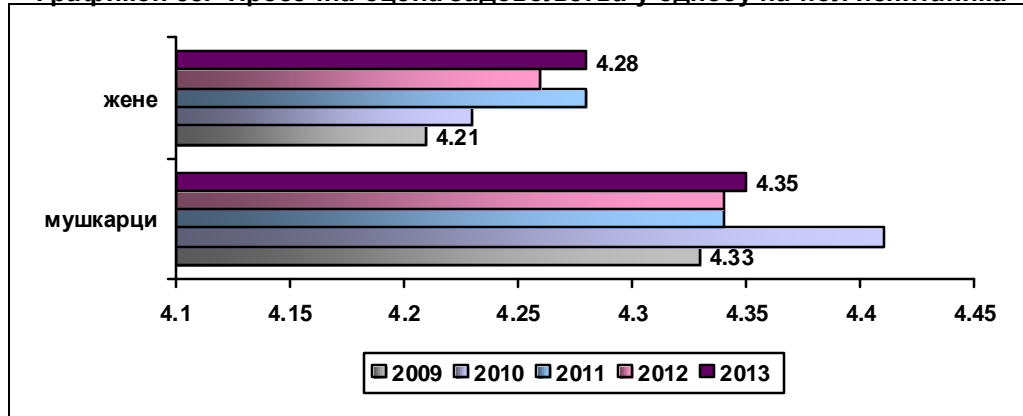


- **Степен зависности посматраних варијабли**

У односу на опште задовољство корисника болничком здравственом заштитом уочене су разлике по полу пацијената. На ово питање је одговорило 1925 жена и 1580 мушкарца. Применом непараметарских статистичких тестова, установљено је да постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника болничким лечењем у односу на пол испитаника ($\chi^2=22,407$, $DF=4$, $p=0,000$). Мушкарци су задовољнији болничким лечењем (просечна оцена задовољства 4,35) од жена (просечна оцена 4,28). То је и очекивано, с обзиром да су анкетиране и пацијенткиње

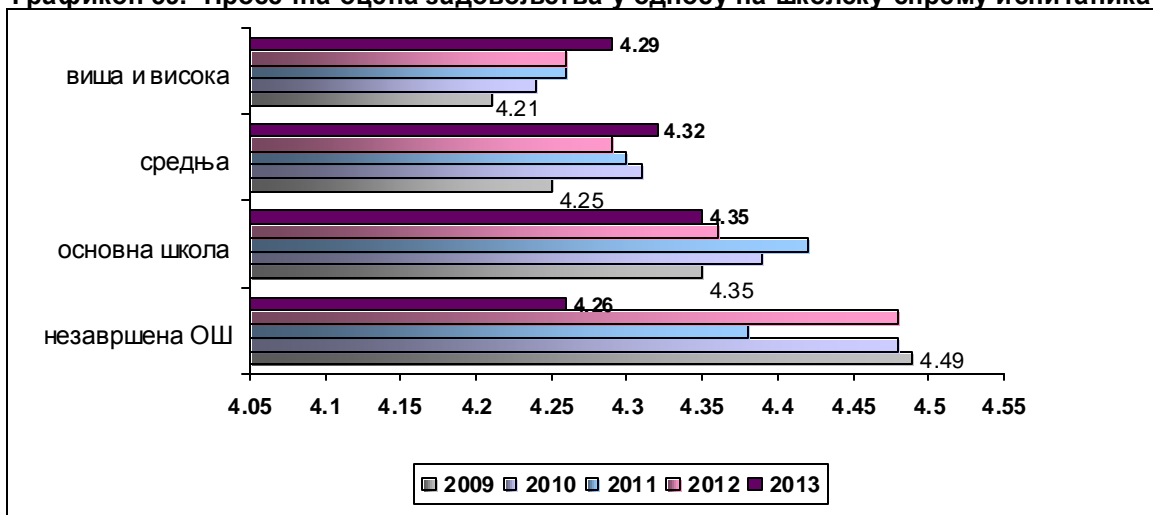
са акушерских одељења (младе, здраве жене), које имају другачије ставове и већа очекивања од болничког лечења у односу на остале болнички лечене пацијенте.

Графикон 58. Просечна оцена задовољства у односу на пол испитаника



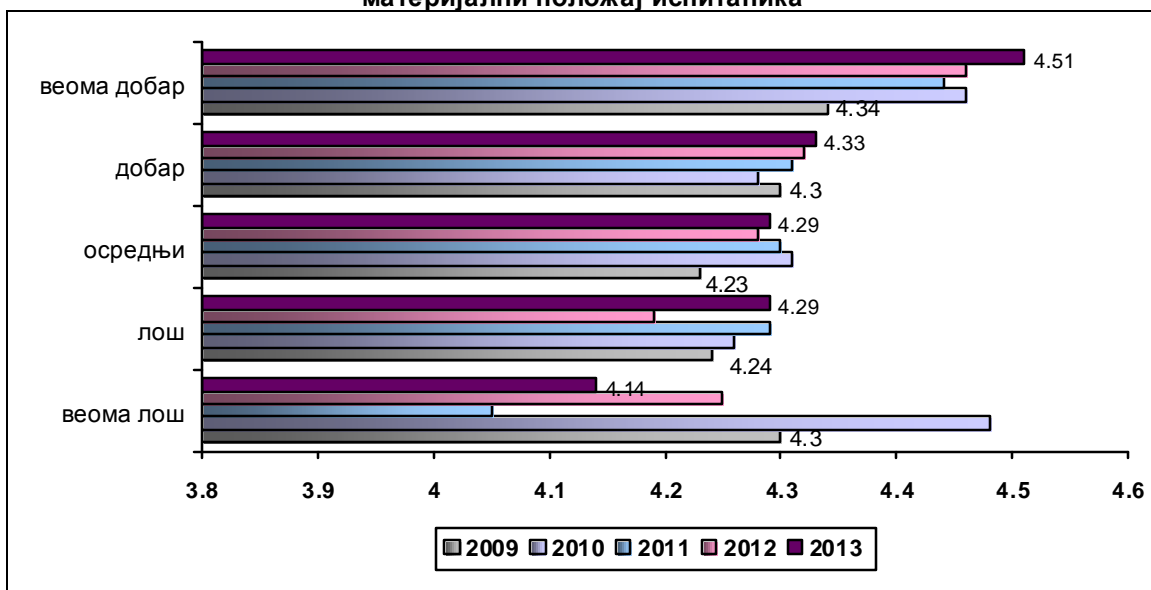
У односу на школску спрему корисника, није установљена статистички значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом ($\chi^2=15,211$, $DF=12$, $p=0,230$). Најзадовољнији су пацијенти са основном школом (просечна оцена 4,35), а са порастом школске спреме опада ниво задовољства.

Графикон 59. Просечна оцена задовољства у односу на школску спрему испитаника



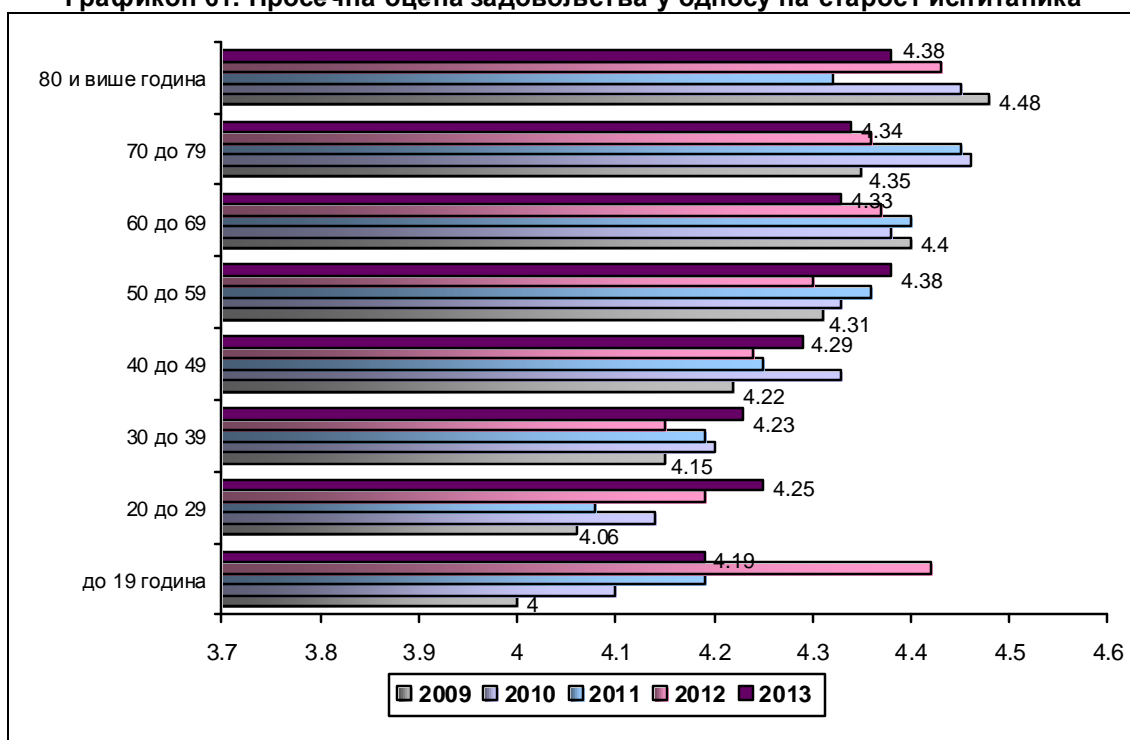
У односу на материјално стање корисника, постоји статистички значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом ($N=49,101$, $DF=16$, $p=0,000$). Болничким лечењем су најзадовољнији пацијенти са веома добрим и добрим материјалним положајем, а најмање задовољни пацијенти са веома лошим материјалним положајем.

Графикон 60. Просечна оцена задовољства болничким лечењем у односу на материјални положај испитаника



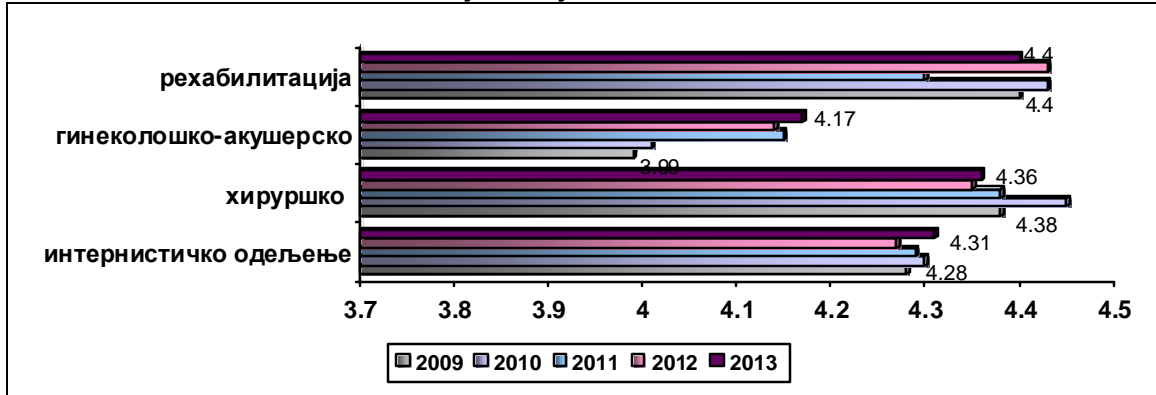
Животна доб статистички високо значајно има утицаја на задовољство пацијената болничким лечењем ($F=2,711$, $DF=7$, $p=0,008$). Идући према старијим добним групама, задовољство пацијената болничким лечењем расте. Најзадовољнији су грађани старији од 80 година, а најнезадовољнији пацијенти у добној групи до 20 година (графикон 61).

Графикон 61. Просечна оцена задовољства у односу на старост испитаника



Постоји значајна разлика у задовољству између пацијената лечених на различитим болничким одељењима ($\chi^2=57,568$, $DF=12$, $p=0,000$). Болничким лечењем су најзадовољнији пацијенти лечени на одељењима рехабилитације, а најмање задовољни пацијенти са гинеколошко-акушерских одељења (графикон 62). У односу на претходну годину, повећана је просечна оцена задовољства на свим одељењима, изузев рехабилитације.

Графикон 62. Просечна оцена задовољства у односу на болничко одељење на коме је пацијент лечен



- Рангирање болница према задовољству пацијента

Од укупно 17 болница које би се најгрубље могле разврстати на 6 клиничких и клиничко-болничких центара, 5 института и клиника, 3 специјалне болнице и 3 установе рехабилитације, рангираних према задовољству лечењем унутар њих, на I месту у рангу је Специјална болница за ендемску нефропатију Лазаревац (просечна оцена 5), а затим следе Институт за реуматологију, КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ и Институт за кардиоваскуларне болести „Дедиње“.

Табела 51. Задовољство корисника болничким лечењем у Београду

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
1. Спец. бол. за енд. нефропатију	4,11	4,80	4,47	3,67	4,92	4,58	4,86	4,88	5.0
2. Инст. за реуматологију	4,16	4,36	4,41	4,50	4,65	4,51	4,59	4,47	4.60
3. КБЦ „Др Д. Мишовић“	4,32	4,35	4,37	4,18	4,44	4,52	4,60	4,45	4.57
4. Институт за КВБ „Дедиње“	4,10	4,21	4,07	4,37	4,45	4,53	4,45	4,67	4.52
5. Клиника за рехабил. „Зотовић“	4,46	4,15	4,42	4,38	4,66	4,62	4,17	4,45	4.46
5. ИОХБ „Бањица“	4,02	4,06	4,28	4,20	4,26	4,34	4,43	4,40	4.46
7.. Спец. болница Младеновац	4,45	4,05	4,14	4,05	4,17	4,12	4,47	3,95	4.45
8. Инст. за рехабилитацију	4,59	4,19	4,22	4,25	4,29	4,34	4,38	4,41	4.39
9. Спец. болница за ЦВБ „С. Сава“	4,22	4,67	4,62	4,44	4,72	4,53	4,74	4,55	4.38
10. КБЦ „Б. Коса“	4,53	4,54	4,48	4,44	4,43	4,39	4,30	4,36	4.37
11. ВМА									4.30
12. КЦС	4,20	4,19	4,27	4,26	4,23	4,28	4,22	4,22	4.27
13. КБЦ „Земун“	4,18	4,09	4,18	4,10	4,23	4,35	4,31	4,28	4.26
13. КБЦ „Звездара“	4,28	4,09	4,33	4,26	4,21	4,23	4,23	4,22	4.26
15. Инст. за онкологију Србије	4,23	4,17	4,24	4,27	4,06	4,22	4,17	4,19	4.19
16. Спец. бол. за рех. и ортоп. прот.	4,17	4,50	4,40	4,33	4,50	4,33	3,80	4,75	4.17
17. ГАК „Народни фронт“	3,72	3,80	4,07	4,05	4,17	4,12	4,14	4,25	4.08
Укупно	4,22	4,21	4,27	4,23	4,26	4,31	4,30	4,29	4.31

На последњем месту у рангу је ГАК „Народни фронт“, али са високом просечном оценом (4,08). Нижи степен задовољства пацијената, условно речено, имајући у виду високе оцене, је и у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,17) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,19).

Између болница у Београду постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства болничким лечењем ($F=6,025$ $df=16$, $p=0,000$).

У односу на прошлу годину просечна оцена задовољства болничким лечењем је повећана у 8 болница, а такође је у 8 болница просечна оцена непромењена или смањена (табела 51). Укупно задовољство болничким лечењем у свим болницама у Београду које учествују у овом испитивању има тенденцију лаганог пораста до 2010. године (просечна оцена задовољства повећана је са 4,23 у 2008. години на 4,31 у 2010. години), а од 2010. године се одржава са скоро истом оценом.

Посматрано по гранама медицине, постоје значајне разлике у степену задовољства између болница. У оквиру интернистичких одељења (табела 49), најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 5) и Институту за реуматологију (4,60), а најмање задовољни, али са високом просечном оценом, су у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,07). Нижи степен задовољства пацијената, условно речено, имајући у виду високе оцене, је и у највећим болницама, клиничко болничким центрима: „Бежанијска коса, Земун и Звездара“. Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената болничким лечењем између интернистичких одељења различитих болница ($F=3,943$, $DF=11$, $p=0,000$).

Табела 52. Задовољство корисника лечењем на интернистичким одељењима у болницама у Београду

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2012			2013		
	N	Просечна оцена	SD	N	Просечна оцена	SD
1. Спец. бол. за енд. нефропатију	17	4,88	0,33	20	5.00	0.00
2. Инст. за реуматологију	36	4,47	0,51	43	4.60	0.54
3. КБЦ „Др Д. Мишовић“	47	4,47	0,55	48	4.50	0.72
4. Спец. болница Младеновац	21	3,95	0,80	38	4.45	0.56
5. Институт за КВБ „Дедиње“	42	4,43	0,55	53	4.42	0.72
6. Спец. болница за ЦВБ „С. Сава“	38	4,55	0,80	60	4.38	0.69
7. КЦС	318	4,24	0,76	322	4.30	0.72
8. ВМА				533	4.30	0.79
9. КБЦ „Звездара“	109	4,26	0,67	113	4.29	0.78
10. КБЦ „Земун“	105	4,20	0,86	112	4.28	0.73
11. КБЦ „Б. Коса“	82	4,33	0,77	90	4.27	0.80
12. Инст. за онкологију Србије	134	4,07	0,89	122	4.07	0.73
Укупно	949	4,27	0,77	1554	4.31	0.75

У оквиру хируршких одељења (табела 53), као и прошле године најзадовољнији су пацијенти у Институту за кардиоваскуларне болести

„Дедиње“ (просечна оцена 4,59) и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (4,57), а најмање задовољни, али са високим просечним оценама, су у КБЦ „Звездара“ и „Земун“ (4,26), као и ВМА (4,28). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената болничким лечењем између хируршких одељења различитих болница ($F=3,636$, $DF=8$, $p=0,000$).

Табела 53. Задовољство корисника лечењем на хируршким одељењима у болницама у Београду

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2012			2013		
	N	Просечна оцена	SD	N	Просечна оцена	SD
1. Инс. за КВБ Дедиње		4,82		75	4,59	0,66
2. КБЦ „Др Д. Мишовић“	73	4,55	0,58	89	4,57	0,75
3. КБЦ „Б. Коса“	38	4,42	0,50	60	4,52	0,60
4. Инст. за онкологију Србије	52	4,48	0,54	49	4,47	0,50
5. Институт за ОХБ „Бањица“	121	4,40	0,63	124	4,46	0,70
6. КЦС	572	4,27	0,77	453	4,31	0,75
7. ВМА				320	4,28	0,79
8. КБЦ „Звездара“	126	4,22	0,76	128	4,26	0,70
9. КБЦ „Земун“	57	4,42	0,53	91	4,26	0,92
Укупно	1106	4,35	0,71	1389	4,36	0,75

У оквиру гинеколошко-акушерских одељења (табела 54), као и прошле године, најзадовољнији су пацијенти у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, али са већом оценом (просечна оцена 4,62) и КБЦ Земун (4,22). Најмање су задовољни, али са високим просечним оценама, у ГАК „Народни фронт“ (4,08) и КБЦ „Звездара“ (4,12). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената болничким лечењем између гинеколошко-акушерских одељења различитих болница ($F=6,271$, $DF=4$, $p=0,000$).

Табела 54. Задовољство корисника лечењем на гинеколошко-акушерским одељењима у болницама у Београду

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2012			2013		
	N	Просечна оцена	SD	N	Просечна оцена	SD
1. КБЦ „Др Д. Мишовић“	52	4,29	0,96	53	4,62	0,53
2. КБЦ „Земун“	39	4,28	0,65	45	4,22	0,67
3. КЦС	135	3,91	0,73	190	4,14	0,69
4. КБЦ „Звездара“	41	4,10	0,66	33	4,12	0,82
5. ГАК „Народни фронт“	165	4,25	0,71	193	4,08	0,78
Укупно	432	4,14	0,75	514	4,17	0,73

У оквиру одељења за рехабилитацију, пацијенти су најзадовољнији у Клиници за рехабилитацију (4,46) и ВМА, а најмање задовољни у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, али са високом просечном оценом (просечна оцена 4,17). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству пацијената између одељења рехабилитације у различитим болницама ($F=0,491$, $DF=3$, $p=0,689$).

Табела 52. Задовољство корисника лечењем на одељењима за рехабилитацију у болницама у Београду

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2012			2013		
	N	Просечна оцена	SD	N	Просечна оцена	SD
1. Клиника за рехаб. Др М. Зотовић	20	4,45	0,60	41	4.46	0.778
2. ВМА				16	4.44	0.727
3. Институт за рехабилитацију	120	4,41	0,54	72	4.39	0.683
4. Спец. болница за рехаб. и ортоп. протетику	8	4,75	0,46	12	4.17	1.115
Укупно	148	4,43	0,55	141	4.40	0.755

- Компарација болничких одељења

Процедуром болничког пријема и отпуста су најзадовољнији пацијенти на одељењима рехабилитације, а најмање задовољне су пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења. На свим одељењима, пацијенти су најзадовољнији љубазношћу особља које обавља пријем и отпуст са лечења, а најмање задовољни чекањем на шалтеру, изузев одељења рехабилитације, где су најмање задовољни процедуром болничког пријема.

Табела 53. Просечна оцена задовољства процедуром болничког пријема и отпуста по болничким одељењима

Процедура пријема у болницу	Интерна	Хирургија	Гинекологија	Рехабилитација	УКУПНО
Процедура пријема	4,30	4,22	4,0	4,31	4,23
Љубазност особља	4,55	4,52	4,24	4,61	4,50
Чекање на шалтеру	4,07	3,93	3,79	4,4	3,99
Објашњење процедуре пријема	4,31	4,26	4,08	4,45	4,26
Време од пријема до смештаја у собу	4,32	4,27	4,07	4,46	4,27
Процедура отпуста	4,42	4,46	4,22	4,57	4,41

Радам медицинских сестара су најзадовољнији пацијенти на одељењима рехабилитације, а најмање задовољне су пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења. На свим одељењима, пацијенти су најзадовољнији љубазношћу медицинских сестара, а најмање задовољни објашњењима сестара о тестовима и третманима.

Табела 54. Просечна оцена задовољства радом медицинских сестара по болничким одељењима

Рад медицинских сестара	Интерна	Хирургија	Гинекологија	Рехабилитација	УКУПНО
Љубазност према пацијенту	4,60	4,58	4,36	4,62	4,56
Чекање на сестру код хитне потребе	4,58	4,53	4,34	4,55	4,52
Објашњење тестова и третмана	4,49	4,44	4,19	4,52	4,43
Љубазност према члановима породице	4,58	4,59	4,27	4,64	4,54
ОПШТЕ ЗАДОВОЉСТВО	4,65	4,63	4,38	4,67	4,60

Радам лекара су најзадовољнији пацијенти на одељењима рехабилитације, а најмање задовољне су пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења. На одељењима интерне медицине и рехабилитације, пацијенти су најзадовољнији љубазношћу лекара, а на хируршким и гинеколошким одељењима успешношћу лекара у лечењу. На свим одељењима пацијенти су најмање задовољни објашњењима лекара о тестовима и третманима којима су подвргнути, изузев одељења рехабилитације, где су најмање задовољни успешношћу лекара у лечењу.

Табела 55. Просечна оцена задовољства лекарским услугама по болничким одељењима

Лекарске услуге	Интерна	Хирургија	Гинекологија	Рехабилитација	УКУПНО
Спремност да одговарају на питања пацијената	4,52	4,50	4,25	4,66	4,48
Објашњење тестова и третмана	4,46	4,44	4,19	4,60	4,42
Љубазност	4,61	4,58	4,33	4,75	4,56
Способност дијагностике	4,55	4,58	4,38	4,66	4,55
Темељитост у испитивању	4,55	4,57	4,37	4,68	4,54
Успешност у лечењу	4,51	4,59	4,43	4,54	4,53
Упутства пацијенту при отпуста	4,55	4,53	4,30	4,59	4,51
ОПШТЕ ЗАДОВОЉСТВО	4,60	4,63	4,38	4,71	4,58

Дијагностичким услугама су најзадовољнији пацијенти на одељењима рехабилитације, а најмање задовољне су пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења. На свим одељењима, пацијенти су најмање задовољни услугама физикалне терапије, изузев одељења рехабилитације, где су најзадовољнији овим услугама.

Табела 56. Просечна оцена задовољства дијагностичким услугама по болничким одељењима

Дијагностичке услуге	Интерна	Хирургија	Гинекологија	Рехабилитација	УКУПНО
Лабораторија	4,50	4,51	4,28	4,47	4,48
Кардиолошка дијагностика	4,52	4,49	4,21	4,55	4,48
Радиологија	4,52	4,50	4,33	4,53	4,49
Физикална терапија	4,39	4,40	4,13	4,76	4,40
ОПШТЕ ЗАДОВОЉСТВО	4,50	4,52	4,34	4,67	4,49

Болничком исхраном су најзадовољнији пацијенти на хируршким одељењима, а најмање задовољне су пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења. На свим одељењима, пацијенти су најзадовољнији временом, као и начином сервирања хране, а најмање задовољни укусом и разноврсношћу хране.

Табела 57. Просечна оцена задовољства услугама исхране по болничким одељењима

Услуге исхране	Интерна	Хирургија	Гинекологија	Рехабилитација	УКУПНО
Време сервирања хране	4,14	4,23	3,94	4,39	4,15
Начин сервирања хране	4,05	4,16	3,88	4,34	4,08
Укус хране	3,75	3,94	3,54	3,94	3,80
Температура хране	3,85	4,02	3,77	4,07	3,91
Количина хране	3,98	4,10	3,68	4,20	3,99
Разноврсност хране	3,83	3,99	3,54	3,94	3,86
Одговарајућа дијета	4,02	4,13	3,74	4,07	4,02
ОПШТЕ ЗАДОВОЉСТВО	3,98	4,15	3,76	4,14	4,02

Условима болничког смештаја су најзадовољнији пацијенти на хируршким одељењима, а најмање задовољне су пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења. На свим одељењима, пацијенти су најзадовољнији температуром, а затим чистоћом болесничке собе, а најмање су задовољни чистоћом тоалета, изузев хируршких пацијената који су највише примедби имали на удобност болничких кревета.

Табела 58. Просечна оцена задовољства условима смештаја по болничким одељењима

Услови смештаја	Интерна	Хирургија	Гинекологија	Рехабилитација	УКУПНО
Удобност кревета	3,95	3,89	3,60	4,19	3,88
Чистоћа собе	4,25	4,32	4,07	4,23	4,25
Температура собе	4,29	4,35	4,21	4,33	4,30
Опрема собе	4,05	4,09	3,93	4,07	4,05
Чистоћа тоалета	3,86	3,90	3,71	3,84	3,86
ОПШТЕ ЗАДОВОЉСТВО	4,18	4,21	4,03	4,18	4,17

Организацијом посета болеснику су најзадовољнији пацијенти на одељењима рехабилитације, а најмање задовољне су пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења. На свим одељењима, пацијенти су најзадовољнији бројем посета, а најмање задовољни временом за посете, изузев одељења гинекологије и акушерства где су најзадовољнији временом за посете.

Табела 59. Просечна оцена задовољства организацијом посета по болничким одељењима

Организација посета болеснику	Интерна	Хирургија	Гинекологија	Рехабилитација	УКУПНО
Време за посете	4,33	4,30	3,89	4,54	4,26
Дужина посета	4,34	4,31	3,87	4,55	4,27
Број посета	4,36	4,34	3,87	4,59	4,30

Да имају право да дају сагласност, односно да одбију предложену процедуру највише су упознати пацијенти на хируршким одељењима, њих 92%, а најмање пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења, око 80%.

Са дужностима на болничком одељењу током болничког боравка су највише упознати пацијенти са одељења рехабилитације, преко 90% а најмање пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења, где свака четврта пацијенткиња није упозната са овим дужностима.

Са начином приговора или жалбе у случају незадовољства болничким лечењем, највише су упознати пацијенти са хируршких одељења, њих 75%, а најмање пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења, тек свака друга.

Табела 60. Процент пацијената који није упознат са својим правима и дужностима током болничког лечења по болничким одељењима

Права и дужности пацијента	Интерна	Хирургија	Гинекологија	Рехабилитација	УКУПНО
Право на давање сагласности на процедуру	10,8	8	20,7	12,5	11,1%
Дужности пацијената на одељењу	12	11	24	9,4	13
Начин приговора и жалбе	26	25	51	26	29,1

Оцењујући болничко лечење у целини, најзадовољнији су пацијенти лечени на одељењима за рехабилитацију, а најмање су задовољне пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења

Табела 61. Просечна оцена задовољства болничким лечењем у целини по болничким одељењима

Болничко лечење у целини	Интерна	Хирургија	Гинекологија	Рехабилитација	УКУПНО
	4,33	4,30	3,89	4,54	4,31

- Коментари пацијената

Пацијенти су имали могућност да у упитник упишу своје примедбе, похвале на рад и предлоге за унапређење квалитета. Поред бројних похвала за рад појединих лекара и медицинских сестара који су их лечили, пацијенти су највише коментарисали услове смештаја и исхрану. Пацијенти су незадовољни санитарно-хигијенским условима у болницама, недовољним бројем санитарних чворова, заједничким тоалетима за мушкарце и жене, неадекватним одржавањем тоалета, али препознају и да су они сами одговорни за чистоћу тоалета.

Пацијенти указују на потребу кречења болничких просторија, бољу опремљеност болесничких соба (недостаје телевизор или радио у соби, плакери, адекватни кревети, душеци, постељине). Примедбе се односе и на превише пацијената у собама, једноличну храну, лошу организацију пријема

у болницу (предуго чекање, стајање, гужва), мали број медицинских сестара у ноћној смени, као и мали број спремачица. Пацијенти предлажу да се обезбеди трпезарија за покретне болеснике. Замерки има и на дувански дим, који се осећа у собама и ходницима, а посебно у тоалетима, јер пацијенти пуше, а такође и на коришћење мобилних телефона. Пацијенти указују и на неадекватну комуникацију са здравственим радницима и недовољно обавештења о процедурама којима се подвргавају. Има мишљења да треба променити време за посете и дужину трајања посета, како би се повећала доступност члановима породице.

Коментари се односе и на потребу дезинсекције због појаве буба у собама. Пацијенти сматрају да треба омогућити боље услове и већу плату здравственим радницима јер раде тежак и одговоран посао и „да треба направити једну нову болницу у Београду за 50 година“.

Закључак

Испитивање задовољства корисника болничким лечењем први пут је ове године обављено и у Војномедицинској академији, тако да је анкетирање пацијената спроведено у 17 болница.

Резултати истраживања задовољства корисника у Београду су показали висок степен задовољства болничким лечењем (око 91% испитаника се изјаснило да су задовољни или веома задовољни болничким лечењем, а просечна оцена задовољства је 4,31). Добијени резултати су скоро идентични резултатима из претходне године, када је просечна оцена задовољства била 4,29.

Пацијенти су најмање задовољни исхраном и условима смештаја у болници. Укусом болничке хране задовољно је око 68% пацијената, разноврсношћу и температуром хране преко 70%, количином 78%, а начином и временом сервирања преко 80% пацијената. Просечна оцена општег задовољства услугама исхране је 4,02 и већа је у односу на претходну годину (3,92), највећим делом због учешћа ВМА у испитивању. Болничком исхраном су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију, Институту за реуматологију и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, а најмање задовољни су пацијенти у КБЦ „Земун“, Институту за онкологију и радиологију Србије и Клиничком центру Србије.

Болничким смештајем је задовољно око 84% испитаника, с тим што су најнезадовољнији чистоћом тоалета (71% задовољних), удобношћу кревета (73%) и опремом собе (78%), док је највећи број задовољан температуром (89%) и чистоћом болесничке собе (86%). Просечна оцена задовољства условима смештаја у болници је 4,17 (4,08 у претходној години). У 10 болница услови смештаја су оцењени боље него у претходној години, а већој оцени је допринело и учешће ВМА. Условима смештаја су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију,

Институту за реуматологију, КБЦ „Др Д: Мишовић“ и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, а најмање задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије, ГАК „Народни фронт“, КБЦ „Звездара“ и Клиничком центру Србије.

По мишљењу већине пацијената (око 86%), организација пријема у болницу је задовољавајућа. Пацијенти су током болничког пријема најзадовољнији љубазношћу особља (93% задовољних), а најмање задовољни чекањем на шалтеру (75% задовољних), а затим објашњењима у вези процедуре пријема и временом од пријема у болницу до смештаја у болесничку собу (око 87% задовољних). Такође су веома задовољни и процедуром отпуста из болнице (преко 91% задовољних). Просечна оцена задовољства болничким пријемом је 4,23 (идентично као и претходне године), а отпустом из болнице 4,41 (у претходној години 4,40). Процедуром болничког пријема и отпуста су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију и Институту за реуматологију, а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“.

Преко 93% пацијената је задовољно радом лекара и медицинских сестара у болницама у Београду. Пацијенти су задовољни љубазношћу медицинских сестара, њиховим објашњењима везаним за процедуре, тестове и третмане, као и временом чекања на сестру код хитне потребе, па је просечна оцена задовољства сестринском негом 4,60 (у претходној години 4,59). И особине лекара, љубазност, спремност да дају одговоре на питања, способност дијагностиковања здравствених проблема, успешност у лечењу, давање упутства при отпусту са болничког лечења, као и објашњавање тестова и третмана, су задовољавајуће за већину пацијената, па је просечна оцена задовољства услугама лекара 4,58 (у претходној години 4,54). Радом медицинских сестара су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, а најмање задовољни пацијенти у у ГАК „Народни фронт“ и Специјалној болници за интерне болести Младеновац, док су у КБЦ „Земун“ пацијенти имали доста примедби на љубазност према члановима породице пацијента. Радом лекара су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, а најмање задовољни у ГАК „Народни фронт“, Институту за онкологију и радиологију Србије и ВМА.

Дијагностичким процедурама у болници у области лабораторијске дијагностике задовољно је 94% пацијената, у области радиолошке и кардиолошке дијагностике око 93%, а услугама физикалне терапије, око 90% пацијената. Просечна оцена задовољства услугама дијагностике и терапије је 4,49 (у претходној години 4,48). Дијагностичким услугама су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију и Специјалној болници за интерне болести Младеновац, а најмање су задовољни пацијенти из ГАК „Народни фронт“ и Института за онкологију и радиологију Србије.

Значајно неповољнији подаци се односе на познавање права и дужности пацијента на одељењу, а посебно на могућности за приговоре и жалбе у случају незадовољства. Око 11% пацијената се изјаснило да их болничко особље није упознало са правом да дају сагласност на предложену процедуру, 13% није упознато са дужностима на болничком одељењу, а 29% није упознато са начином приговора и жалби у случају незадовољства, што је слично резултатима из претходне године.

Око 90% пацијената је задовољно организацијом посета, временом посете, дужином трајања и бројем посета (просечна оцена 4,26 за време, 4,27 за дужину посета, а 4,30 за број посета), што одговара резултатима из претходне године. Најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију и Специјалној болници за интерне болести Младеновац, а најмање задовољни у ГАК „Народни фронт“, Институту за онкологију и радиологију Србије и Институту за ортопедско-хируршке болести „Бањица“.

На степен задовољства болничким лечењем статистички значајно утичу: пол, старост, и материјални положај испитаника. Мушкарци су задовољнији лечењем у болници од жена, а старији пацијенти су задовољнији од млађих. Пацијенти који су свој материјални положај оценили као веома добар и добар су задовољнији од пацијената чији је материјални положај лош. Болничким лечењем су најзадовољнији пацијенти који су лечени на одељењима рехабилитације, а најмање задовољне пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења.

Задовољство пацијената се значајно разликује у различитим болницама (просечна оцена од 4,08 до 5,0). Најмање су задовољни пацијенти у ГАК „Народни фронт“, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Институту за онкологију и радиологију Србије. Најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију, где је био мали број отпуштених и анкетираних пацијената, па добијени резултат треба разматрати са резервом. Висок степен задовољства је и у Институту за реуматологију и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“.

Добијени резултати, и поред високог степена задовољства корисника, указују да постоје сегменти болничког смештаја и рада, које треба унапређивати.

ЛИТЕРАТУРА

1. Sitzia J, Wood N. Response rate in patient satisfaction research: an analysis of 210 published studies. *Int J Qual Health Care*, 1998, 10 (4):311-317
2. Westaway MS, Rheeder P, Van Zyl DG, Seager JR. Interpersonal and organizational dimensions of patient satisfaction: the moderating effects of health status. *Int J Qual Health Care*, 2003, 15 (4):337-344.
3. Mastilica M, Chen M. Health care reform in Croatia: The consumers perspective. *CMJ*, 1998, 39, 3:
4. Hendriks AAJ, Smets EMA, Vrieling MR, Van Es SQ, De Haes JCJM. Is personality a determinant of patient satisfaction with hospital care? *Int J Qual Health Care*, 2006, 18 (2):152-158.
5. Perneger T. Adjustment for patient characteristics in satisfaction surveys (editorial). *Int J Qual Health Care*, 2004, 16 (4): 433-435
6. Rahmqvist M. Patient satisfaction in relation to age, health status and other background factors: a model for comparisons of care units. *Int J Qual Health Care*, 2001, 13 (5):385-390
7. Kaldenberg DO. Patient satisfaction and health status. *Health Mark Q*, 2001, 18 (3-4): 81-101.
8. Labarere J, Franco P, Auquier P, Robert C, Fourny M. Development of a French inpatient satisfaction questionnaire. *Int J Qual Health Care*, 2001, 13 (2):99-108.
9. Donahue KE, Ashkin E, Pathman DE. Length of patient-physician relationship and patients satisfaction and preventive service use in the rural south: a cross-sectional telephone study. *BMC Family practice*, 2005, 6:40.

БРОЈ И ВРСТА ПОДНЕТИХ ПРИГОВОРА ПАЦИЈЕНАТА ЗАШТИТНИКУ ПАЦИЈЕНТОВИХ ПРАВА У 2013. ГОДИНИ

Пацијенти који нису задовољни пруженим услугама у здравственој установи имају право да се жале заштитнику пацијентових права. У свим болницама у Београду постоји заштитник пацијентових права, а на видна места у болницама су истакнута обавештења за пацијенте ко је заштитник и где га могу наћи у случају потребе.

Од 1. јула 2011. године, као показатељ квалитета здравствене заштите прати се и број поднетих приговора пацијената. Извештај о овом показатељу у попуњавају заштитници права пацијента. Међутим, 22. маја 2013. године донет је Закон о правима пацијената („Службени гласник РС“ бр.45/13), којим је прописано да заштиту права пацијента обезбеђује јединица локалне самоуправе, одређивањем лица које обавља послове саветника за заштиту права пацијента, док заштиту права осигураног лица обезбеђује и организација здравственог осигурања, преко заштитника права осигураних лица. Закон је ступио на снагу 1. децембра 2013. године, тако да се извештаји добијени од заштитника права пацијената и обрађени у овој анализи односе на **првих 11 месеци 2013. године**.

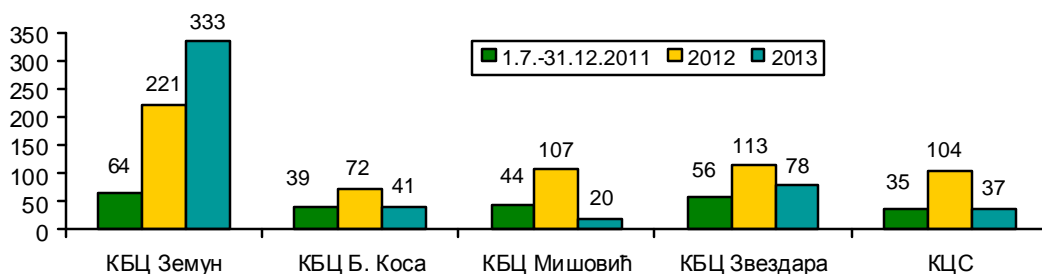
Укупан број **поднетих приговора пацијената** заштитнику пацијентових права у писаном и усменом облику (о чему је сачињена службена белешка) у болницама у Београду у току 2013. године био је 615 и мањи је у односу на претходну годину (у 2012. години 786).

Имајућу у виду да се у болницама у Београду, које достављају извештаје о приговорима пацијената, годишње стационарно лечи око 280.000 пацијената, а обави преко 2,8 милиона амбулантних прегледа, може се констатовати да је број приговора мали.

Највећи број поднетих приговора пацијената био је у болницама, које збрињавају највећи број пацијената, у: КБЦ „Земун“ (333), затим у КБЦ „Звездара“ (78), КБЦ „Бежанијска коса“ (41). Интересантно је да је, као и претходне године, у Клиничком центру Србије било мање приговора пацијената, него у клиничко-болничким центрима (графикон 1). Највећи број приговора у КБЦ „Земун“ може указивати на боље евиденирање и извештавање, у односу на друге болнице у граду.

Број поднетих приговора пацијената у клиничко-болничким центрима и Клиничким центру Србије у периоду 2011.-2013. године

Графикон 1.

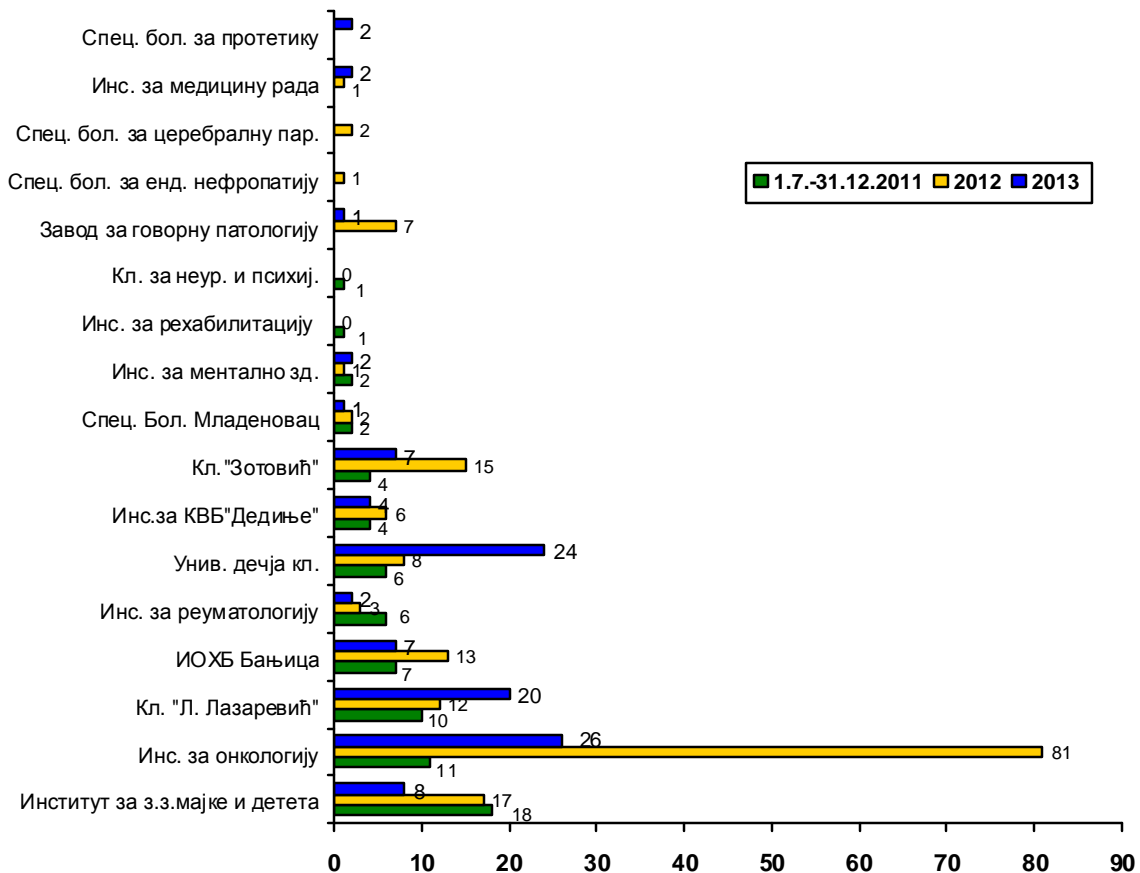


Подаци о броју приговора за 2011, 2012. и 2013. годину се не могу директно поредити из разлога што су подаци у току 2011. године прикупљани од 01.07.2011. године, тј. представљају шестомесечне вредности, у 2012. години се односе на целу годину, а у 2013. години, подаци се у већини болница односе на период од 11 месеци.

Од осталих болница, највише приговора пацијената је било у Институту за онкологију и радиологију Србије, 26 (графикон 2). Према добијеним извештајима у 8 болница није било евидентираних приговора: ГАК „Народни фронт“, Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, Институту за неонатологију, Специјалној болници за болести зависности, Институту за рехабилитацију, Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију и Специјалној болници за ендемску нефропатију.

Број поднетих приговора пацијената у болницама у Београду, изузев КБЦ и КЦС у периоду 2011.-2013. године

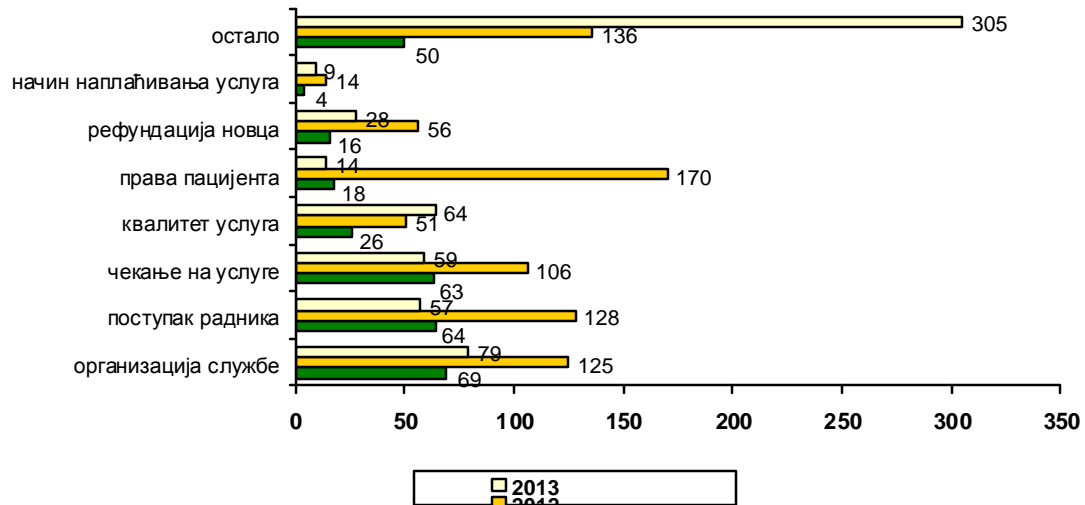
Графикон 2.



У току 2013. године, највише приговора је било из групе „осталих приговора“ и једино у тој области је забележено повећање броја приговора у односу на 2012 годину (графикон 3). Затим следе приговори на организацију службе (79), квалитет здравствених услуга (64), време чекања на здравствене услуге (59) и на поступке здравствених радника и сарадника (57). Знатно мање било је приговора на рефундацију новчаних средстава (28) и права пацијената

Најмање приговора у свим посматраним годинама је било на начин наплаћивања здравствених услуга (9 у 2013. години).

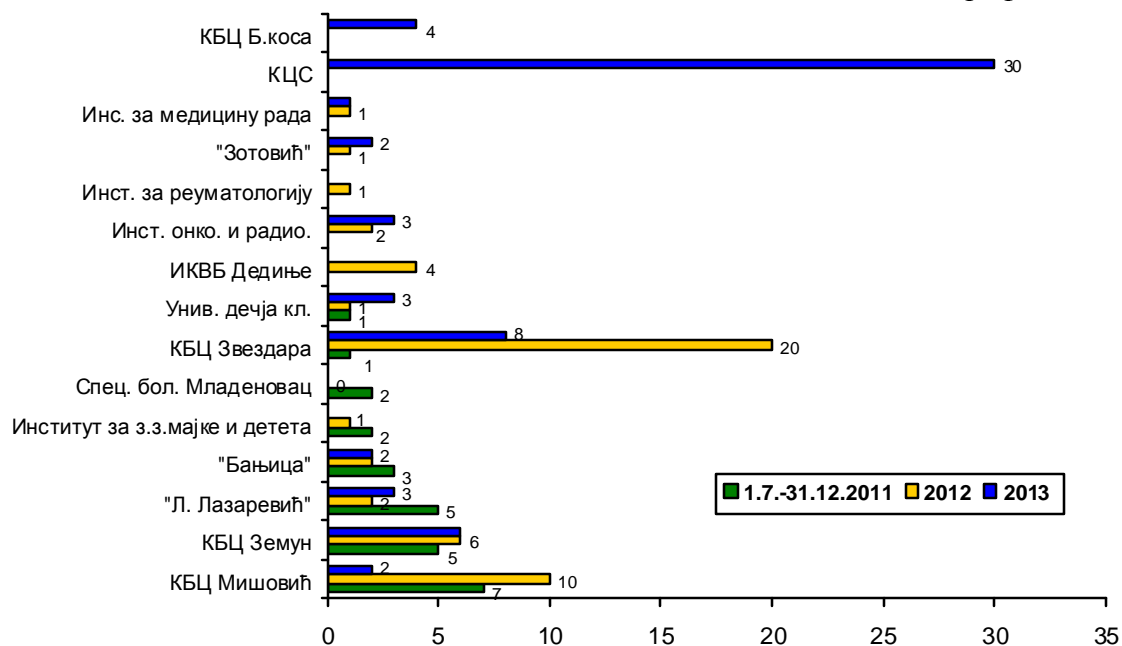
Врсте поднетих приговора пацијенага у болницама у Београду у периоду 2011.-2013.
Графикон 3.



У 11 болница пацијенти су поднели 64 приговора на квалитет здравствених услуга (за 13 више у односу на претходну годину). Највише приговора на квалитет здравствених услуга било је у Клиничком центру Србије, 30 (графикон 4). Интересантно је да у овој установи у претходним годинама није било приговора на квалитет услуга.

Број поднетих приговора пацијенага на квалитет здравствених услуга у болницама у Београду у периоду 2011.-2013.

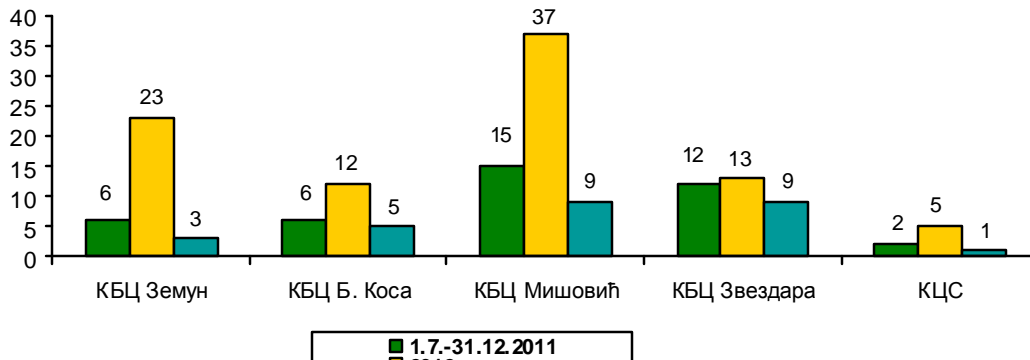
Графикон 4.



На поступак здравствених радника и сарадника, пацијенти су поднели 57 приговора у 15 болница, што је знатно мање у односу на претходну годину када је било 128 приговора. Највише их је било у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“, 11, а затим у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ и КБЦ „Звездара“, по 9 (графикон 5).

Број поднетих приговора пацијената на поступак здравствених радника у КЦС и КБЦ у периоду 2011.-2013. године

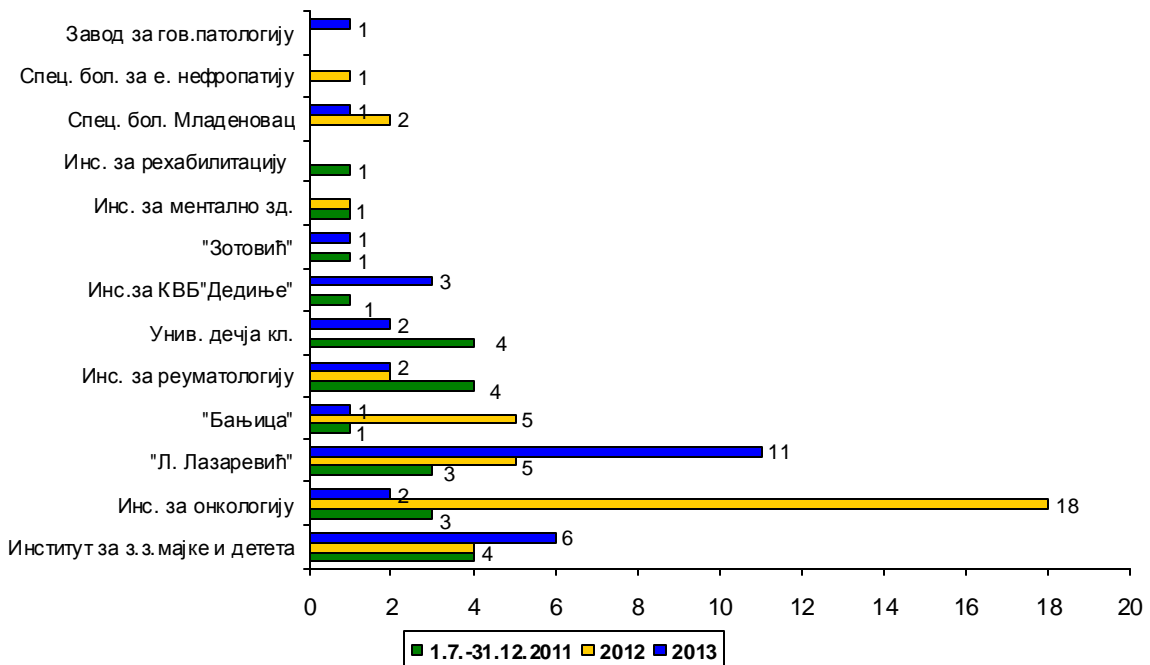
Графикон 5.



У осталим болницама је било знатно мање приговора на поступак здравствених радника и сарадника, а у 11 болница није било ниједног приговора ове врсте (графикон 6).

Број поднетих приговора пацијената на поступак здравствених радника у болницама у Београду, изузев КБЦ и КЦС у периоду 2011.-2013. године

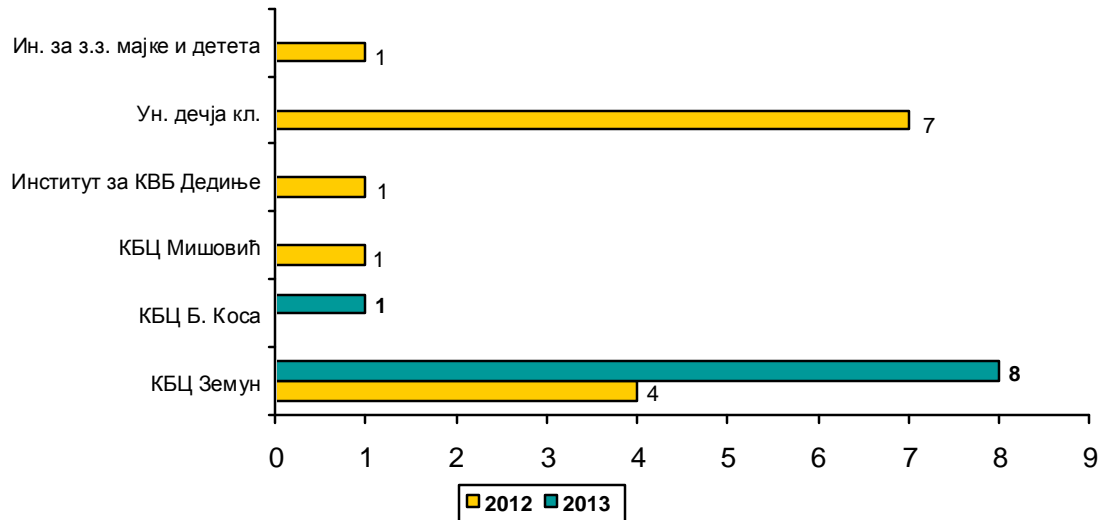
Графикон 6.



На начин наплаћивања здравствених услуга поднето је 9 приговора у само две болнице и то 8 у КБЦ „Земун“ и 1 у КБЦ „Бежанијска коса“ (графикон 7). У претходној години било је 14 приговора у 5 болница.

Број поднетих приговора пацијената на начин наплаћивања здравствених услуга у болницама у Београду у периоду 2011.-2013. године

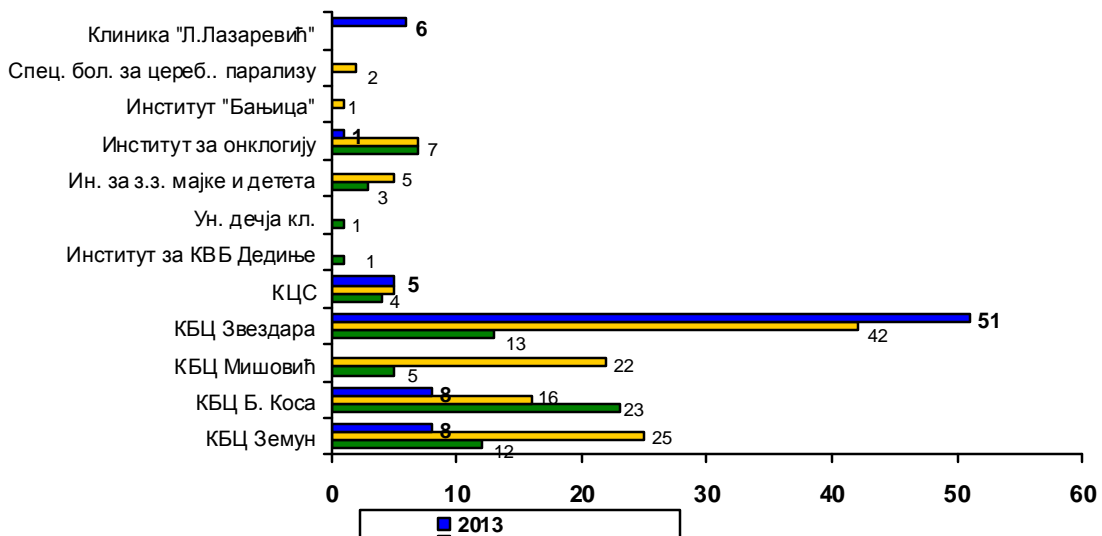
Графикон 7.



Укупно 79 приговора поднето је на организацију здравствене службе и то у 6 болница. То је знатно мање у односу на претходну годину када је било 125 приговора. Пацијенти су се највише жалили на организацију здравствене службе у КБЦ „Звездара“, где је забележен 51 приговор (графикон 8). Затим следе КБЦ „Земун“ и КБЦ „Бежанијска коса“ са по 8 приговора.

Број поднетих приговора пацијената на организацију здравствене службе у болницама у Београду у периоду 2011.-2013. године

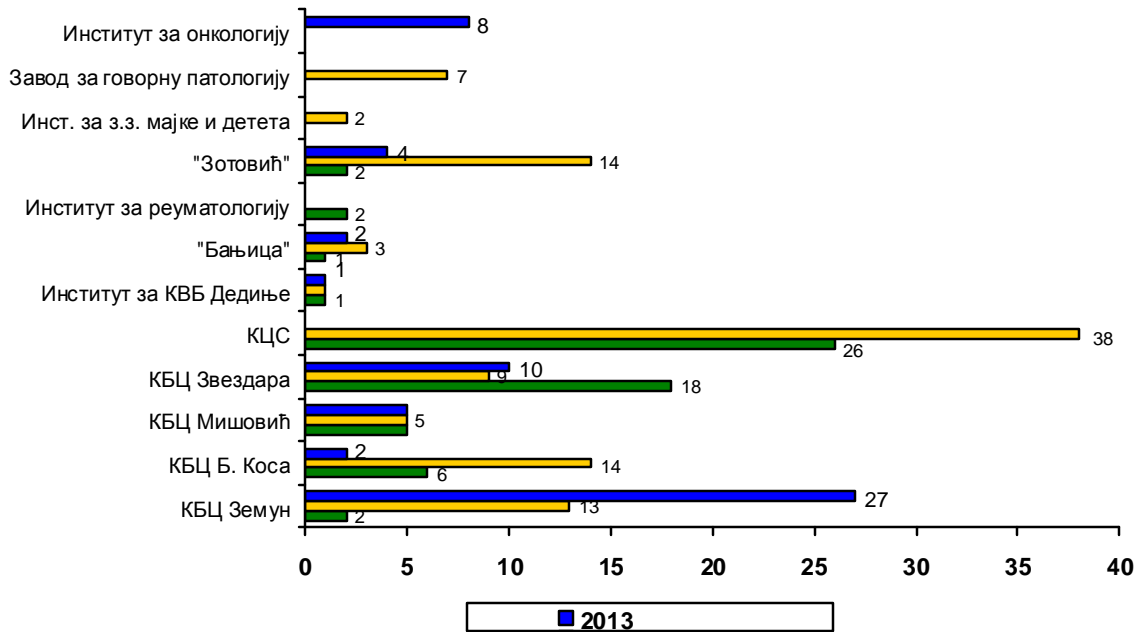
Графикон 8.



У 8 болница било је 59 приговора на време чекања на здравствене услуге. То је знатно мање у односу на претходну годину када је било 106 приговора. Пацијенти су се највише жалили на време чекања здравствених услуга у КБЦ „Земун“, где је забележено 27 приговора, а затим у КБЦ „Звездара“, 10 приговора (графикон 9). Интересантно је да у Клиничком центру Србије, где је претходних година било највише приговора на време чекања на здравствене услуге, у 2013. години није пријављен ниједан овакав приговор.

Број поднетих приговора пацијената на време чекања здравствених услуга у болницама у Београду у периоду 2011.-2013. године

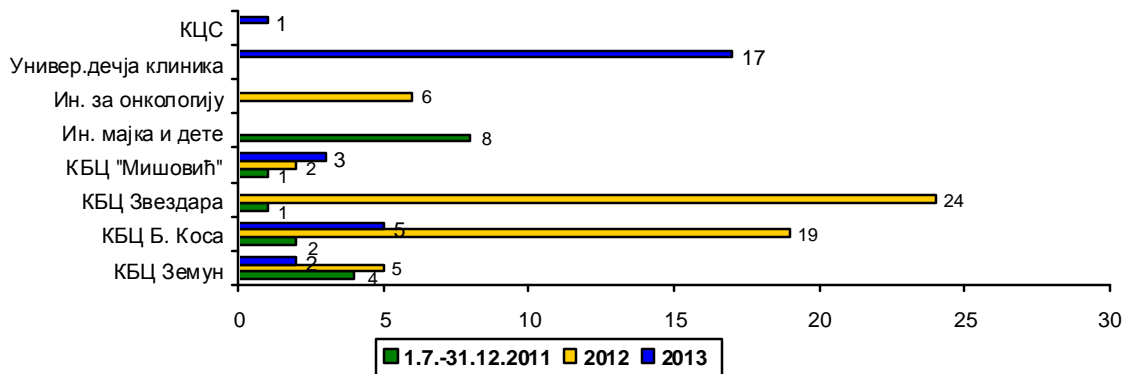
Графикон 9.



На рефундацију новчаних средстава пацијенти су поднели 28 приговора у 5 болница, што је двоструко мање у односу на претходну годину.

Број поднетих приговора пацијената на рефундацију новчаних средстава у болницама у Београду у периоду 2011.-2013. године

Графикон 10.

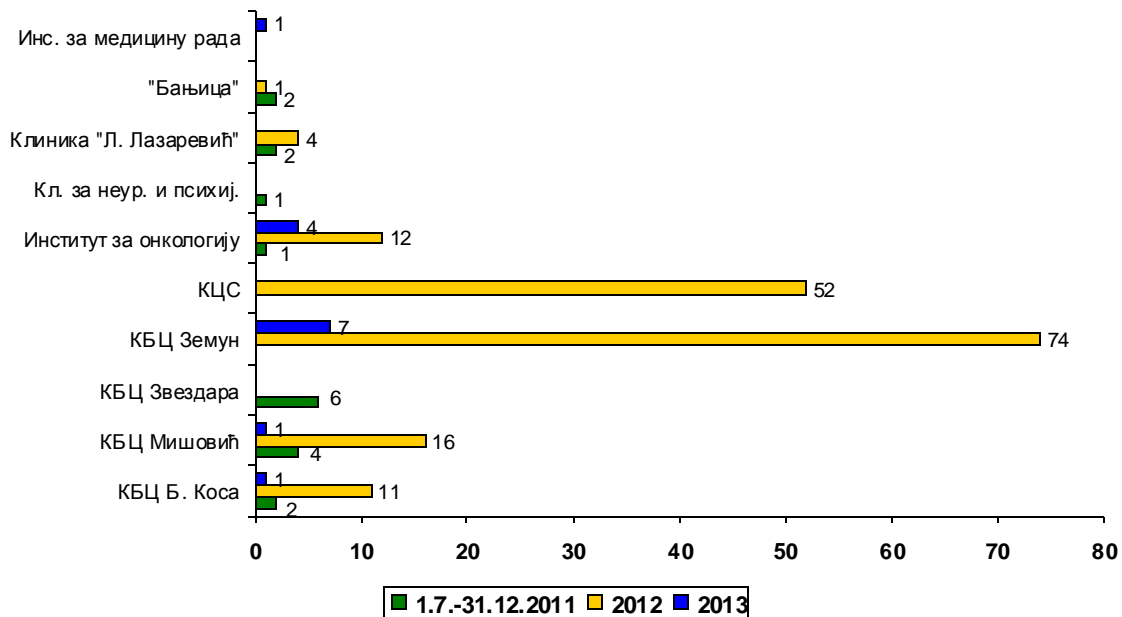


Највише приговора на рефундацију новчаних средстава било је у Универзитетској дечјој клиници, 17, за разлику од претходних година где у овој установи није било оваквих приговора (графикон 10).

Због сумње да су им нарушена права, пацијенти су поднели 14 приговора у 5 болница (у претходној години било је чак 170 приговора). Највише приговора, као и прошле године, било је у КБЦ „Земун“, али ове године у знатно мањем броју (графикон 11).

Број поднетих приговора пацијената на нарушавање права пацијената у болницама у Београду у периоду 2011.-2013. године

Графикон 11.



Највише приговора који се сврставају у групу „осталих“ је поднето у КБЦ „Земун“ и то 272 (скоро четири пута више у односу на претходну годину). У свим осталим болницама (укупно 7) било је 33 приговора из ове групе (Графикон 12.)

Анализирајући врсту поднетих приговора, уочавају се велике разлике између болница. Тако је у Клиничком центру Србије око 50% свих приговора било због квалитета здравствених услуга, а у 2012. години 50% свих приговора било је због сумње у непоштовање права пацијента, док је у току 2011 године највећи проценат приговора (75%) био на време чекања на здравствену услугу. У КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ највећи број приговора је, као и претходних година, био на поступак здравствених радника и сарадника, али је учешће ових приговора повећано са 35% на 50%. У КБЦ „Земун“ највише приговора пацијената сврстано је у групу „осталих приговора“, чак 82%, док је претходне године највише приговора било на област права пацијената (34%) и групу „осталих приговора“ (32%). У КБЦ „Звездара“ пацијенти су се најчешће жалили на организацију здравствене службе, као и претходне године, али је учешће ових приговора повећано са 37% на 65%. У КБЦ „Бежанијска коса“ највише је било приговора из групе „осталих приговора“

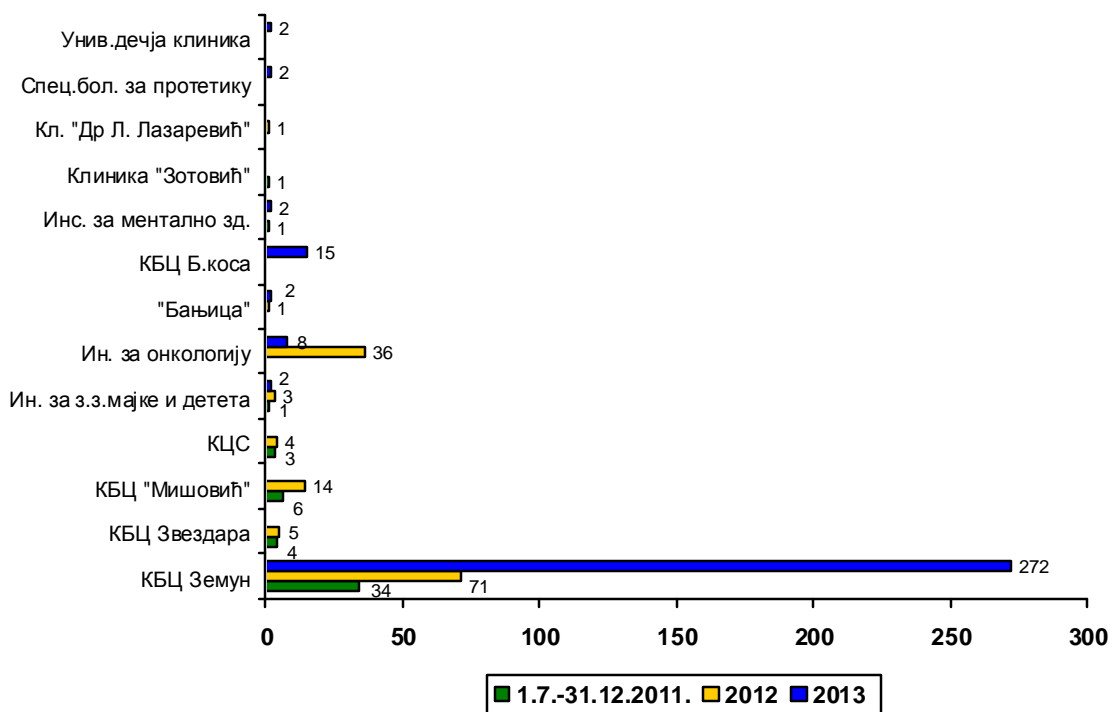
(37%) и на организацију здравствене службе (20%), док је претходне године подједнак број приговора забележен у чак 5 параметара.

У Институту за онкологију и радиологију Србије пацијенти су, као и претходне године имали највише приговора који се могу сврстати у групу „осталих приговора“, али је њихово учешће смањено са 44% на 25%, колико је било и учешће приговора на време чекања на здравствене услуге, док је смањен број приговора на поступак здравствених радника и сарадника.

У осталим болницама у Београду пацијенти су ретко подносили приговоре заштитнику пацијентових права.

Број осталих поднетих приговора пацијената у болницама у Београду, Београду у периоду 2011.-2013. године

Графикон 12.



Закључак

Због промене начина заштите права пацијената, дефинисане Законом о правима пацијента, број поднетих приговора у 2013. години односи се на период од 11 месеци, тако да није могуће поређење са претходном годином.

Укупан број поднетих приговора пацијената заштитнику пацијентових права у писаном и усменом облику (о чему је сачињена службена белешка) у болницама у Београду у периоду јануар-новембар 2013. године био је 615.

Највише приговора је било из групе „осталих приговора“ и једино у тој области је забележено повећање броја приговора у односу на 2012 годину. Затим следе приговори на организацију службе (79), квалитет здравствених услуга (64), време чекања на здравствене услуге (59) и на поступке здравствених радника и

сарадника (57). Знатно мање било је приговора на рефундацију новчаних средстава (28) и права пацијената Најмање приговора у свим посматраним годинама је било на начин наплаћивања здравствених услуга (9 у 2013. години).

Највећи број поднетих приговора пацијената био је у болницама, које збрињавају највећи број пацијената, у: КБЦ „Земун“ (333), затим у КБЦ „Звездара“ (78) и КБЦ „Бежанијска коса“ (41). У 8 болница није било поднетих приговора.

Највише приговора на квалитет здравствених услуга било је у Клиничком центру Србије, 30. Интересантно је да у овој установи у претходним годинама није било приговора на квалитет услуга. На поступак здравствених радника и сарадника, највише приговора је било у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“, 11, а затим у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ и КБЦ „Звездара“, по 9.

Пацијенти су се највише жалили на време чекања здравствених услуга у КБЦ „Земун“, где је забележено 27 приговора, а затим у КБЦ „Звездара“, 10 приговора. Интересантно је да у Клиничком центру Србије, где је претходних година било највише приговора на време чекања на здравствене услуге, у 2013. години није пријављен ниједан овакав приговор.

Највише приговора на рефундацију новчаних средстава било је у Универзитетској дечјој клиници, 17, за разлику од претходних година где у овој установи није било оваквих приговора.

Због сумње да су им нарушена права, пацијенти су поднели 14 приговора у 5 болница (у претходној години било је чак 170 приговора). Највише приговора, као и прошле године, било је у КБЦ „Земун“, али ове године у знатно мањем броју. Највише приговора који се сврставају у групу „осталих“ је поднето у КБЦ „Земун“ и то 272 (скоро четири пута више у односу на претходну годину). У свим осталим болницама (укупно 7) било је 33 приговора из ове групе.

На основу анализе броја и врсте приговора које су пацијенти уложили заштитнику права у болницама у Београду, а имајући у виду обим рада болница, може се закључити да су се пацијенти изузетно ретко обраћали заштитнику права пацијента.

Велика разноликост у врсти приговора по здравственим установама и у различитим годинама, указује на неуједначеност приступа заштитника права при класификацији приговора.