

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

**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА
ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ
НА ИНТЕРНИСТИЧКИМ ОДЕЉЕЊИМА
У БОЛНИЦАМА 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

Карактеристике испитаника	5
Услуге болничког пријема и отпуста	7
Рад медицинских сестара	13
Рад лекара	18
Дијагностичке и терапијске услуге	25
Услуге болничке исхране	30
Услови болничког смештаја	37
Организација посета	42
Права и дужности пацијената током лечења	44
Задовољство болничким лечењем у целини	45
Степен повезаности карактеристика испитаника и задовољства	47
Коментари пацијената	49
Закључак	49

Карактеристике испитаника

На интернистичким одељењима (интерна медицина – пулмологија, кардиологија, алергологија и имунологија, гастроентерологија, хематологија, ендокринологија, нефрологија, реуматологија, инфективне болести, неурологија, дерматовенерологија, пнеумофтизиологија) у 12 болница анкетирано је 1.627 пацијената. Највише пацијената било је на ВМА, 34% (ВМА је радила анкету 3 недеље, за разлику од осталих болница које су анкету обавиле током једне недеље у складу са прописаном методологијом) и КЦС, 21% (Табела 1).

Табела 1. Дистрибуција испитаника према болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	%
КЦС	341	21.0
КБЦ „Мишовић“	51	3.1
КБЦ „Звездара“	122	7.5
КБЦ „Земун“	124	7.6
КБЦ „Бежанијска коса“	94	5.8
Институт за КВБ „Дедиње“	57	3.5
Институт за онкологију и рад. Србије	127	7.8
Инс. за реуматологију	43	2.6
Спец. бол. „Свети Сава“	62	3.8
Спец. бол. Младеновац	39	2.4
Спец. бол. Лазаревац	20	1.2
ВМА	547	33.6
УКУПНО	1627	100.0

У односу на пол пацијената, мушкарци су били заступљени са 51,5%, а жене са 48,5%. Највеће учешће мушкараца је у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, 69%, а жена у Институту за реуматологију, 79% (Табела 2). Установљена је статистички високо значајна разлика у полу испитаника између различитих болница ($\chi^2=32,535$, $DF=11$, $p=0,001$).

Табела 2. Дистрибуција испитаника према полу по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Мушки пол		Женски пол		укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	166	49.1	172	50.9	338	100
КБЦ „Мишовић“	29	58.0	21	42.0	50	100
КБЦ „Звездара“	58	54.2	49	45.8	107	100
КБЦ „Земун“	60	49.6	61	50.4	121	100
КБЦ „Бежанијска коса“	39	41.9	54	58.1	93	100
Институт за КВБ „Дедиње“	38	69.1	17	30.9	55	100
Институт за онкологију и рад. Србије	59	46.5	68	53.5	127	100
Инс. за реуматологију	9	21.4	33	78.6	42	100
Спец. бол. „Свети Сава“	31	50.0	31	50.0	62	100
Спец. бол. Младеновац	22	57.9	172	42.1	38	100
Спец. бол. Лазаревац	11	57.9	8	42.1	19	100
ВМА	293	55.1	239	44.9	532	100
УКУПНО	815	51.5	769	48.5	1584	100

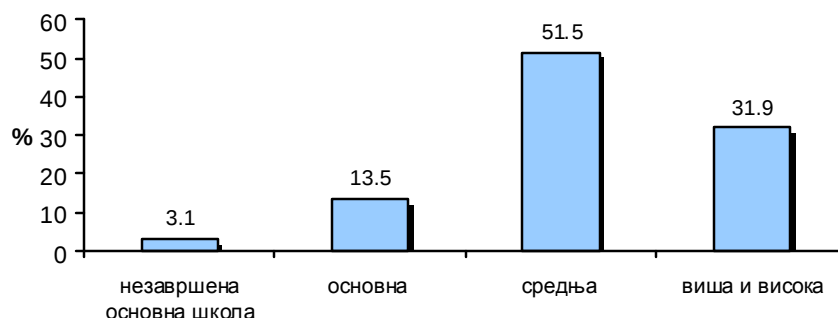
Просечна старост испитаника је 56,2 године, а највећа је у Специјалној болници за ендемску нефропатију, 75 година. Најмања просечна старост је у КЦС, 51,8 година и ВМА 53,7 година (Табела 3). Установљена је статистички високо значајна разлика у просечној старости испитаника између различитих болница ($F=15,829$, $DF=11$, $p=0,000$).

Табела 3. Просечна старост испитаника по здравственим установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	331	51.78	15.25
КБЦ „Мишовић“	51	62.49	16.46
КБЦ „Звездара“	109	57.66	15.73
КБЦ „Земун“	111	60.39	13.11
КБЦ „Бежанијска коса“	90	61.69	14.18
Институт за КВБ „Дедиње“	53	60.45	12.84
Институт за онкологију и рад. Србије	124	53.85	12.34
Инс. за реуматологију	42	60.43	11.31
Спец. бол. „Свети Сава“	60	69.37	12.61
Спец. бол. Младеновац	32	56.50	13.76
Спец. бол. Лазаревац	20	75.15	9.05
ВМА	508	53.72	15.06
УКУПНО	1531	56.20	15.23

Посматрано према школској спреми, нешто више од половине испитаника/пацијената, 51,5%, је имало средњу стручну спрему, 32% вишу и високу, 13,5% је завршило основну школу, а 3% није имало завршено основно школско образовање (графикон 1).

Графикон 1. Школска спрема испитаника на интернистичким одељењима



Установљена је статистички високо значајна разлика у односу на школску спрему испитаника између различитих болница ($N=64,247$, $DF=11$, $p=0,000$). 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 ВМА (1,5%) и Институту за онкологију и радиологију Србије (1,6%). Највише пацијената са завршеном основном школом је било у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (32%) и Институту за реуматологију (30%), а

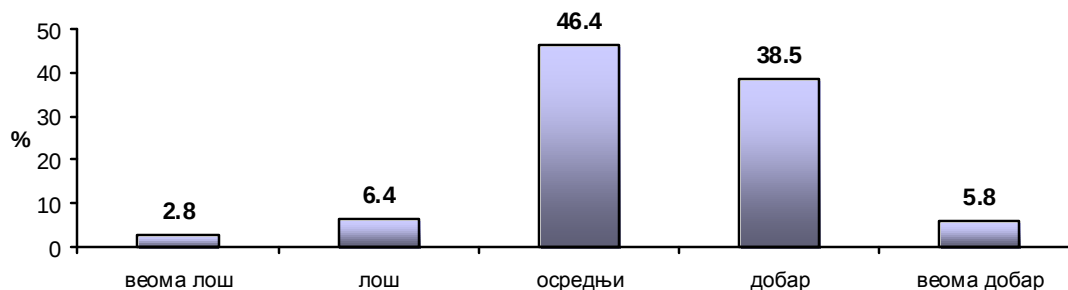
најмање у ВМА (8,7%). Највеће учешће пацијената са вишом и високом школом је било у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (44%) и ВМА (39%), а најмање у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (10%) и Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (10,5%).

Табела 4. Дистрибуција испитаника по болницама према школској спреми

Школска спрема испитаника	Незавшена основна школа		Основна школа		Средња школа		Виша и висока школа		УКУПНО	
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	6	1.8	48	14.3	191	57.0	90	26.9	335	100
КБЦ „Мишовић“	4	8.2	7	14.3	26	53.1	12	24.5	49	100
КБЦ „Звездара“	5	4.3	13	11.1	63	53.8	36	30.8	117	100
КБЦ „Земун“	9	7.4	20	16.5	61	50.4	31	25.6	121	100
КБЦ „Бежанијска коса“	3	3.3	17	18.5	41	44.6	31	33.7	92	100
Институт за КВБ „Дедиње“	1	1.8	10	18.2	20	36.4	24	43.6	55	100
Инс. за онкол. и рад. Србије	2	1.6	17	13.5	64	50.8	43	34.1	126	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
Спец. бол. Младеновац	4	10.3	7	17.9	24	61.5	4	10.3	39	100
Спец. бол. Лазаревац	4	21.1	6	31.6	7	36.8	2	10.5	19	100
ВМА	8	1.5	47	8.7	273	50.6	211	39.1	539	100
УКУПНО	49	3.1	216	13.5	822	51.5	510	31.9	1597	100

Највећи број испитаника је свој материјални положај оценио као осредњи, 46,4%. Релативно велики број испитаника је оценио свој материјални положај као добар (38,5%) и веома добар (5,8%). Укупно 9,2% анкетираних је оценило да је њихов материјални положај лош или веома лош (графикон 2).

Графикон 2. Материјални статус испитаника



Установљена је статистички значајна разлика у дистрибуцији испитаника према материјалном положају по болницама ($H=23,686$, $DF=11$, $p=0,014$). Највише испитаника који су свој материјални положај оценили као веома лош било је у Институту за реуматологију (5%) и КБЦ „Бежанијска коса“ (4,4%). Највише испитаника са лошим материјалним положајем било је у

Специјалној болници за интерне болести Младеновац (15,4%). 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%). Пацијенти који су свој материјални положај оценили као веома добар су највише били заступљени у Специјалној болници за ендемску нефропатију (15%) и Институту за онкологију и радиологију Србије (9,4%).

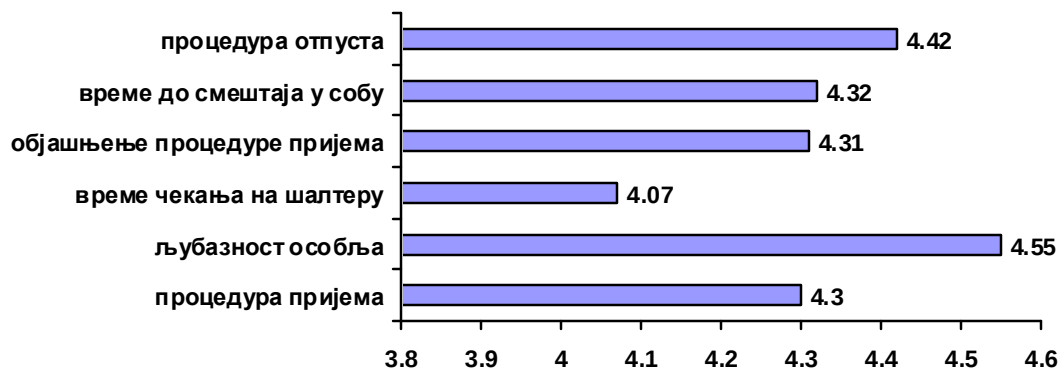
Табела 5. Дистрибуција испитаника према материјалном положају по болницама

Материјални положај испитаника	Веома лош		Лош		Осредњи		Добар		Веома добар		УКУПНО	
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	10	3.0	27	8.1	151	45.2	127	38.0	19	5.7	334	100
КБЦ „Мишовић“	2	3.9	2	3.9	21	41.2	22	43.1	4	7.8	51	100
КБЦ „Звездара“	4	3.4	12	10.3	49	41.9	47	40.2	5	4.3	117	100
КБЦ „Земун“	4	3.3	10	8.3	48	39.7	54	44.6	5	4.1	121	100
КБЦ „Бежанијска коса“	4	4.4	7	7.7	47	51.6	30	33.0	3	3.3	91	100
Институт за КВБ „Дедиње“	1	1.8	1	1.8	27	49.1	23	41.8	3	5.5	55	100
Инс. за онкол. и рад. Србије	2	1.6	11	8.7	52	40.9	50	39.4	12	9.4	127	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
Спец. бол. Младеновац	1	2.6	6	15.4	20	51.3	11	28.2	1	2.6	39	100
Спец. бол. Лазаревац					4	20.0	13	65.0	3	15.0	20	100
ВМА	12	2.2	23	4.3	268	49.5	205	37.9	33	6.1	541	100
УКУПНО	44	2.8	103	6.4	742	46.4	616	38.5	93	5.8	1598	100

Услуге болничког пријема и отпуста

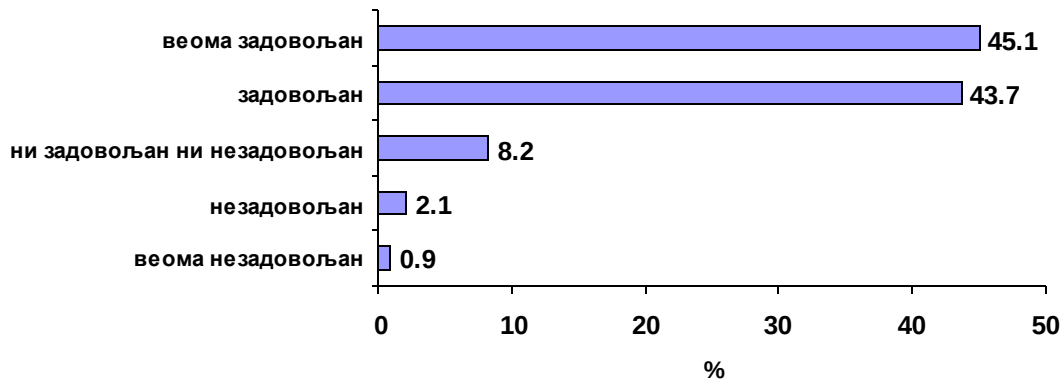
Посматрајући услуге током пријема и отпуста из болнице у свим интернистичким одељењима, уочава се да су пацијенти најзадовољнији љубазношћу особља које ради на болничком пријему, а најмање задовољни временом чекања на шалтеру за пријем у болницу (Графикон 3).

Графикон 3. Задовољство услуга ма пријема и отпуста из болнице



Услугама болничког пријема је задовољно 89% испитаника, 8% су се изјаснили да нису ни задовољни ни незадовољни, док је 3% незадовољних (графикон 4).

Графикон 4. Задовољство испитаника процедуром болничког пријема



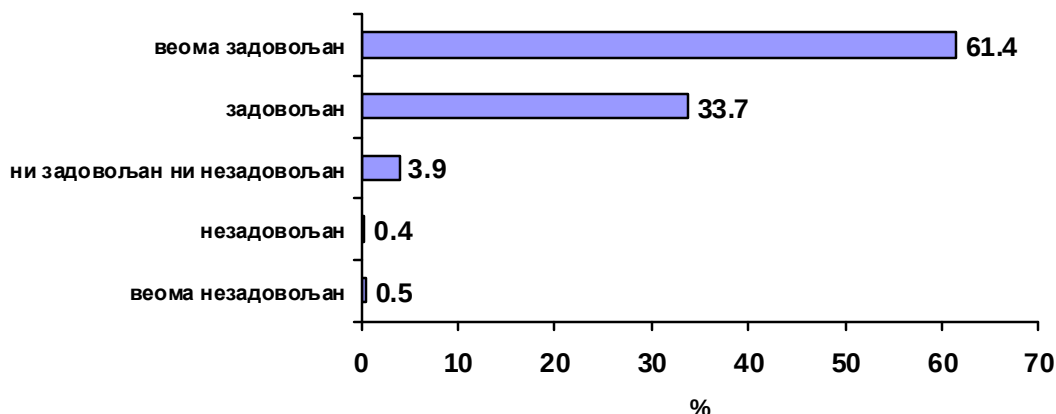
Посматрано по појединачним болницама, процедуром болничког пријема су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 5) и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (4,68), а најмање задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,10) и ВМА (4,19). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника процедуром болничког пријема на интернистичка одељења између различитих болница ($F=5,916$, $DF=11$, $p=0,000$).

Табела 6. Процедура болничког пријема – просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	326	4.33	0.76
КБЦ „Мишовић“	47	4.68	0.47
КБЦ „Звездара“	114	4.44	0.67
КБЦ „Земун“	120	4.30	0.73
КБЦ „Бежанијска ко са“	87	4.26	0.62
Институт за КВБ „Дедиње“	52	4.29	0.87
Институт за онкологију и рад. Србије	124	4.10	0.78
Инс. за реуматологију	36	4.61	0.49
Спец. бол. „Свети Сава“	59	4.54	0.60
Спец. бол. Младеновац	38	4.42	0.55
Спец. бол. Лазаревац	20	5.00	0.00
ВМА	536	4.19	0.87
УКУПНО	1559	4.30	0.78

Љубазношћу особља током болничког пријема задовољно је преко 95% испитаника, око 4% се изјаснило да нису ни задовољни, ни незадовољни, док је мање од 1% испитаника незадовољно.

Графикон 5. Задовољство испитаника љубазношћу особља током болничког пријема



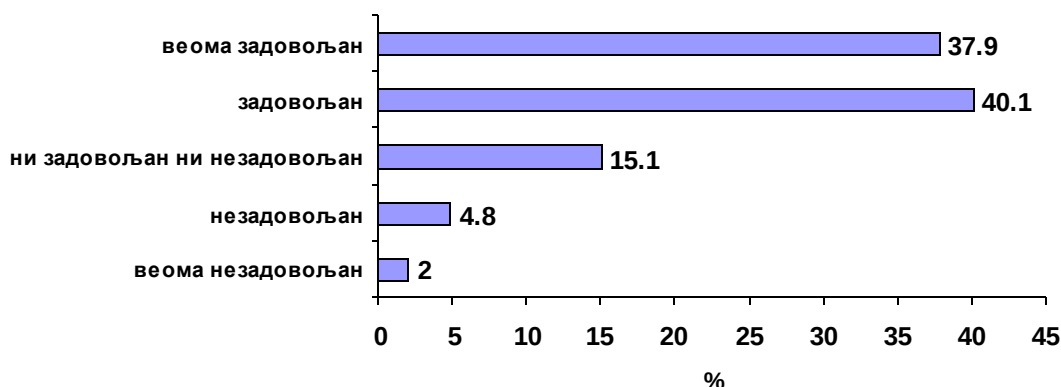
Љубазност болничког особља приликом пријема у болницу је најбоље оцењена у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 5) и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,70), а најмање оцене су у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,36) и ВМА (4,49). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника љубазношћу особља приликом болничког пријема на интернистичка одељења између различитих болница ($F=3,547$, $DF=11$, $p=0,000$).

Табела 7. Љубазност особља на болничком пријему – просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	323	4.57	0.67
КБЦ „Мишовић“	49	4.71	0.46
КБЦ „Звездара“	113	4.62	0.67
КБЦ „Земун“	118	4.56	0.53
КБЦ „Бежанијска коса“	90	4.58	0.64
Институт за КВБ „Дедиње“	51	4.59	0.54
Институт за онкологију и рад. Србије	121	4.36	0.67
Инс. за реуматологију	40	4.70	0.46
Спец. бол. „Свети Сава“	60	4.75	0.44
Спец. бол. Младеновац	38	4.63	0.54
Спец. бол. Лазаревац	19	5.00	0.00
ВМА	537	4.49	0.69
УКУПНО	1559	4.55	0.64

Временом чекања на шалтеру током болничког пријема је задовољно 78% испитаника, 15% су навели да нису ни задовољни ни незадовољни, док је око 7% незадовољних (графикон 6).

Графикон 6. Задовољство испитаника временом чекања на шалтеру током болничког пријема



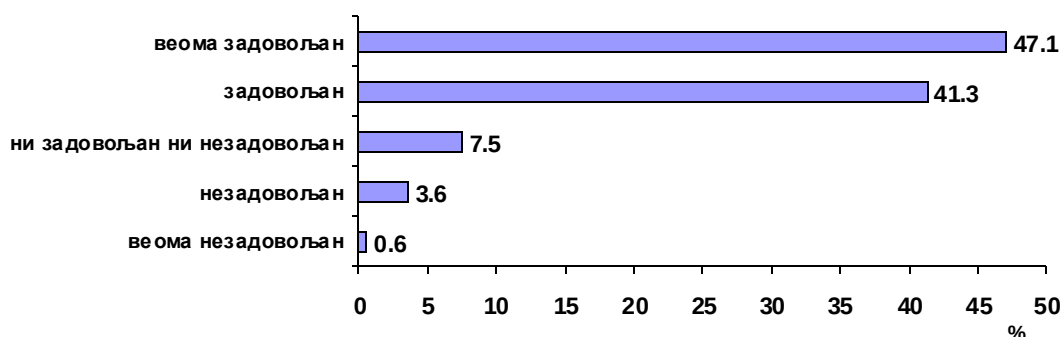
Време чекања на шалтеру приликом пријема у болницу је најбоље оцењено у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,95) и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,59), а најмање оцене су у Институту за онкологију и радиологију Србије (3,85) и ВМА (3,91). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника временом чекања на шалтеру приликом болничког пријема на интернистичка одељења између различитих болница ($F=8,260$, $DF=11$, $p=0,000$).

Табела 8. Време чекања на шалтеру приликом болничког пријема

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	319	4.01	0.98
КБЦ „Мишовић“	47	4.45	0.72
КБЦ „Звездара“	104	4.19	0.84
КБЦ „Земун“	116	4.08	0.90
КБЦ „Бежанијска коса“	86	4.14	0.77
Институт за КВБ „Дедиње“	51	4.33	0.79
Институт за онкологију и рад. Србије	122	3.85	0.95
Инс. за реуматологију	38	4.58	0.60
Спец. бол. „Свети Сава“	59	4.59	0.53
Спец. бол. Младеновац	39	4.41	0.68
Спец. бол. Лазаревац	19	4.95	0.23
ВМА	527	3.91	1.04
УКУПНО	1527	4.07	0.95

Објашњењима процедуре болничког пријема је задовољно око 88% испитаника, 7,5% није ни задовољно ни незадовољно, док је око 4% пацијената незадовољно овим објашњењима (графикон 7).

Графикон 7. Задовољство испитаника објашњењима процедуре болничког пријема



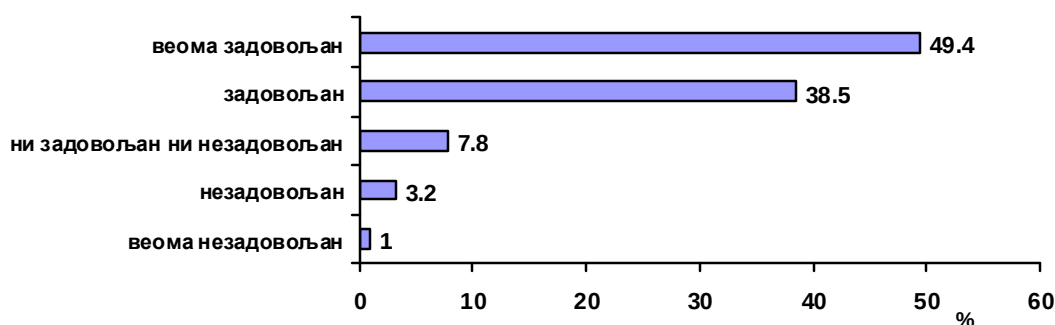
Објашњењима процедуре болничког пријема пацијенти су најзадовољнији у је Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,95) и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (4,59), а најмање оцене су у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,14) и ВМА (4,23). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника добијеним објашњењима процедуре болничког пријема на интернистичка одељења између различитих болница ($F=3,795$, $DF=11$, $p=0,000$).

Табела 9. Објашњење процедуре током болничког пријема – просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	320	4.27	0.86
КБЦ „Мишовић“	46	4.59	0.62
КБЦ „Звездара“	110	4.47	0.67
КБЦ „Земун“	114	4.30	0.80
КБЦ „Бежанијска коса“	89	4.29	0.69
Институт за КВБ „Дедиње“	50	4.36	0.90
Институт за онкологију и рад. Србије	121	4.14	0.84
Инс. за реуматологију	38	4.58	0.64
Спец. бол. „Свети Сава“	60	4.45	0.77
Спец. бол. Младеновац	39	4.49	0.64
Спец. бол. Лазаревац	19	4.95	0.23
ВМА	528	4.23	0.82
УКУПНО	1534	4.31	0.81

Слични резултати су и када је у питању задовољство временом које протекне од болничког пријема до смештаја у болесничку собу (графикон 8).

Графикон 8. Задовољство испитаника временом од болничког пријема до смештаја у собу



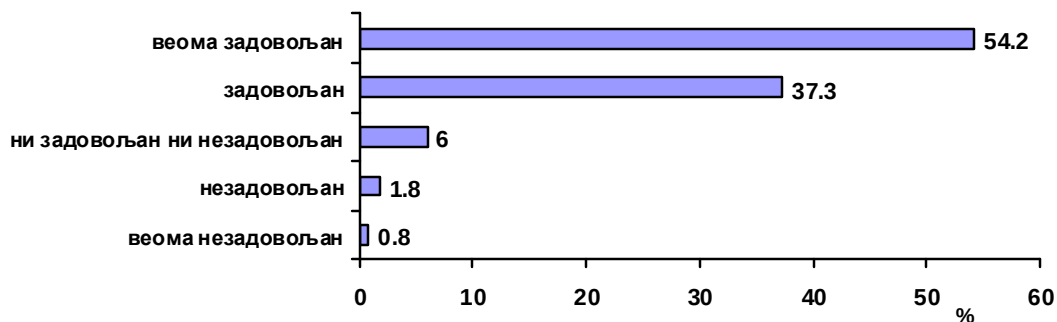
Временом које протекне од болничког пријема до смештаја у болесничку собу су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 5) и Институту за реуматологију (4,62), а најмање оцене су у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,0) и КБЦ „Бежанијска коса“ (4,21). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника временом које протекне од болничког пријема на интернистичка одељења до смештаја у болесничку собу између различитих болница ($F=4,929$, $DF=11$, $p=0,000$).

Табела 10. Време од болничког пријема до смештаја у собу- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	321	4.31	0.80
КБЦ „Мишовић“	47	4.51	0.75
КБЦ „Звездара“	111	4.50	0.60
КБЦ „Земун“	116	4.31	0.85
КБЦ „Бежанијска коса“	89	4.21	0.75
Институт за КВБ „Дедиње“	50	4.36	0.69
Институт за онкологију и рад. Србије	121	4.00	0.94
Инс. за реуматологију	39	4.62	0.54
Спец. бол. „Свети Сава“	60	4.50	0.65
Спец. бол. Младеновац	39	4.56	0.60
Спец. бол. Лазаревац	19	5.00	0.00
ВМА	530	4.28	0.92
УКУПНО	1542	4.32	0.83

Процедуром болничког отпуста је задовољно 91,5% испитаника, 6% је ни задовољних ни незадовољних, док је 2,6% незадовољних (графикон 9).

Графикон 9. Задовољство испитаника процедуром болничког отпуста



Процедуром болничког отпуста су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 5) и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (4,77), а најмање оцене су у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,27) и ВМА (4,30). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству процедуром болничког отпуста са интернистичких одељења између различитих болница ($F=760$, $DF=11$, $p=0,000$).

Табела 11. Процедура болничког отпуста – просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	295	4.45	0.71
КБЦ „Мишовић“	43	4.77	0.43
КБЦ „Звездара“	104	4.57	0.62
КБЦ „Земун“	115	4.37	0.80
КБЦ „Бежанијска коса“	82	4.49	0.59
Институт за КВБ „Дедиње“	46	4.50	0.66
Институт за онкологију и рад. Србије	122	4.27	0.64
Инс. за реуматологију	38	4.71	0.46
Спец. бол. „Свети Сава“	59	4.53	0.60
Спец. бол. Младеновац	39	4.54	0.60
Спец. бол. Лазаревац	19	5.00	0.00
ВМА	431	4.30	0.90
УКУПНО	1393	4.42	0.75

Сестринска нега током боравка у болници

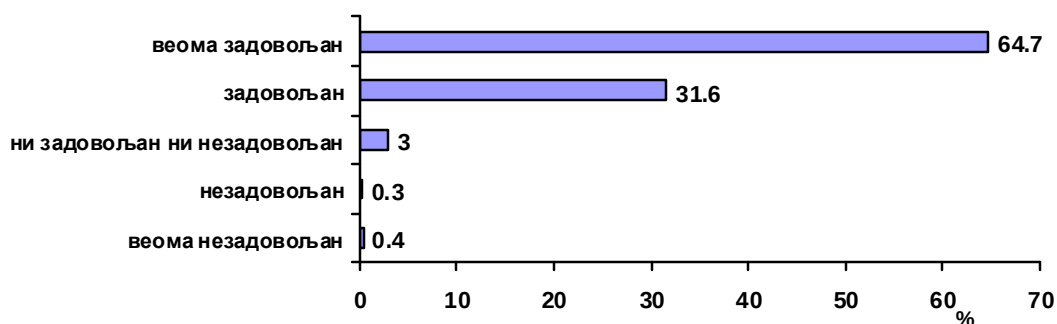
Опште задовољство сестринском негом у целини на свим интернистичким одељењима је веома високо, просечна оцена је 4,65, а пацијенти су најмању оцену дали за сестринско објашњавање процедура, тестова и третмана (графикон 10).

Графикон 10. Задовољство услугама сестринске неге током боравка у болници



Љубазношћу медицинских сестара је задовољно преко 96% испитаника, док је само 0,7% незадовољних (графикон 11).

Графикон 11. Задовољство испитаника љубазношћу медицинских сестара



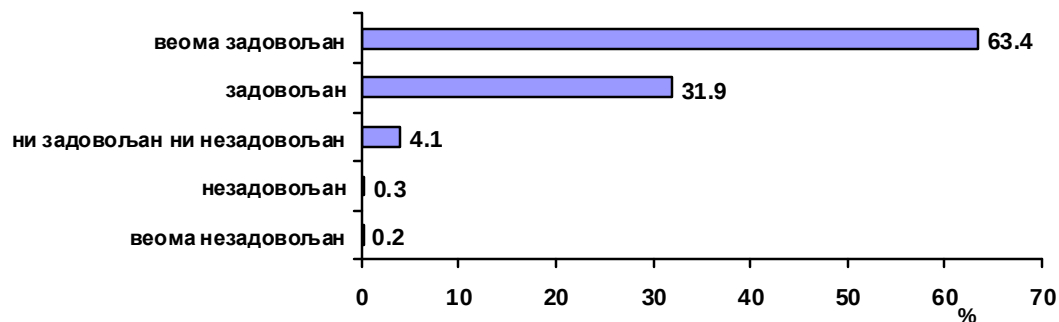
Поштовање и љубазност медицинских сестара током боравка у болници пацијенти су најбоље оценили у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 5) и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (4,76), а најмање оцене, условно речено, су у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,42) и КБЦ „Земун“ (4,50). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству љубазношћу медицинских сестара са интернистичких одељења између различитих болница ($F=2,499$, $DF=11$, $p=0,005$).

Табела 12. Поштовање и љубазност медицинских сестара – просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	323	4.64	0.54
КБЦ „Мишовић“	51	4.76	0.43
КБЦ „Звездара“	113	4.61	0.63
КБЦ „Земун“	112	4.50	0.62
КБЦ „Бежанијска коса“	86	4.56	0.66
Институт за КВБ „Дедиње“	49	4.59	0.54
Институт за онкологију и рад. Србије	126	4.60	0.55
Инс. за реуматологију	41	4.73	0.50
Спец. бол. „Свети Сава“	61	4.72	0.55
Спец. бол. Младеновац	38	4.42	0.55
Спец. бол. Лазаревац	19	5.00	0.00
ВМА	538	4.57	0.66
УКУПНО	1557	4.60	0.60

Временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе је задовољно око 95% испитаника, док је само 0,5% незадовољних (графикон 12).

Графикон 12. Задовољство испитаника временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе



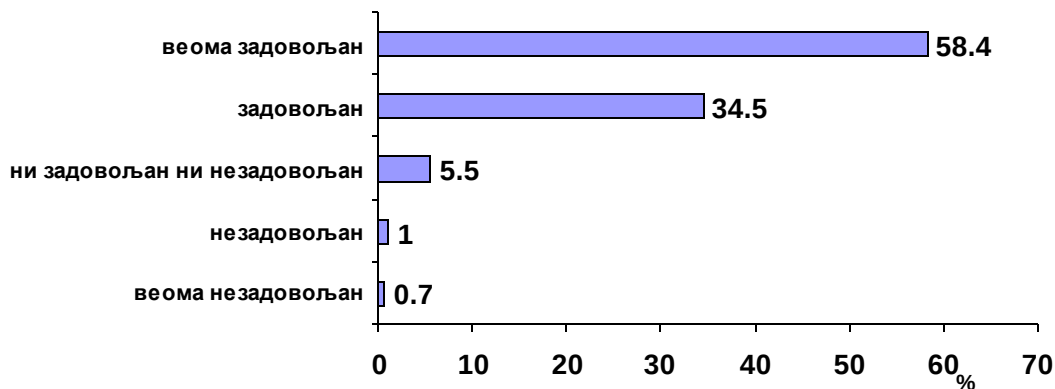
Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе пацијенти су најбоље оценили у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 5) и Институту за реуматологију (4,81), а најмање оцене, условно речено, су у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,44) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,47). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству временом чекања на медицинску сестру између различитих болница ($F=2,391$, $DF=11$, $p=0,006$).

Табела 13. Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе – просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	310	4.60	0.60
КБЦ „Мишовић“	50	4.70	0.51
КБЦ „Звездара“	109	4.60	0.55
КБЦ „Земун“	109	4.50	0.62
КБЦ „Бежанијска коса“	85	4.59	0.66
Институт за КВБ „Дедиње“	43	4.63	0.54
Институт за онкологију и рад. Србије	123	4.44	0.53
Инс. за реуматологију	36	4.81	0.40
Спец. бол. „Свети Сава“	61	4.59	0.64
Спец. бол. Младеновац	38	4.47	0.60
Спец. бол. Лазаревац	19	5.00	0.00
ВМА	524	4.58	0.65
УКУПНО	1507	4.58	0.61

Објашњењима која добијају од медицинских сестара о процедурама, тестовима и третманима којима су подвргнути је задовољно око 94% испитаника, око 5,5% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, док је само 1,7% незадовољних (графикон 13).

Графикон 13. Задовољство испитаника објашњењима процедура која добијају од медицинских сестара



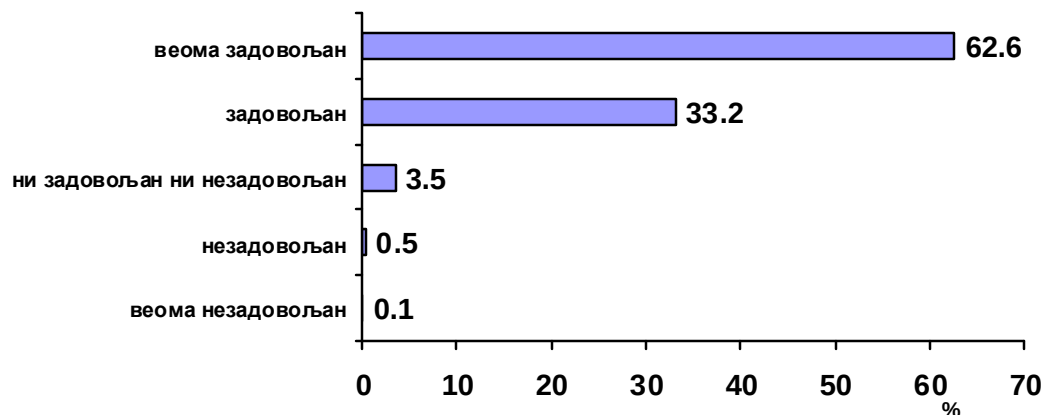
Сестринско објашњавање процедура, тестова и третмана пацијенти су најбоље оценили у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 5) и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (4,69), а најмање оцене, условно речено, су у ВМА и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,42). Установљена је статистички значајна разлика у задовољству сестринским објашњењима процедура, тестова и третмана између различитих болница ($F=2,271$, $DF=11$, $p=0,010$).

Табела 14. Сестринско објашњавање процедура, тестова и третмана– просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	309	4.50	0.77
КБЦ „Мишовић“	51	4.69	0.51
КБЦ „Звездара“	110	4.49	0.67
КБЦ „Земун“	109	4.43	0.67
КБЦ „Бежанијска ко са“	86	4.60	0.56
Институт за КВБ „Дедиње“	42	4.60	0.59
Институт за онкологију и рад. Србије	122	4.48	0.58
Инс. за реуматологију	35	4.66	0.54
Спец. бол. „Свети Сава“	61	4.51	0.83
Спец. бол. Младеновац	38	4.42	0.60
Спец. бол. Лазаревац	19	5.00	0.00
ВМА	526	4.42	0.76
УКУПНО	1508	4.49	0.71

Љубазност медицинских сестара према члановима породице и посетиоцима пацијента је задовољавајућа за око 96% испитаника, а незадовољавајућа само за 0,6% пацијената, што је скоро истоветно резултатима љубазности медицинске сестре према пацијентима (графикон 14).

Графикон 14. Задовољство испитаника љубазношћу медицинске сестре према члановима породице и посетиоцима пацијента



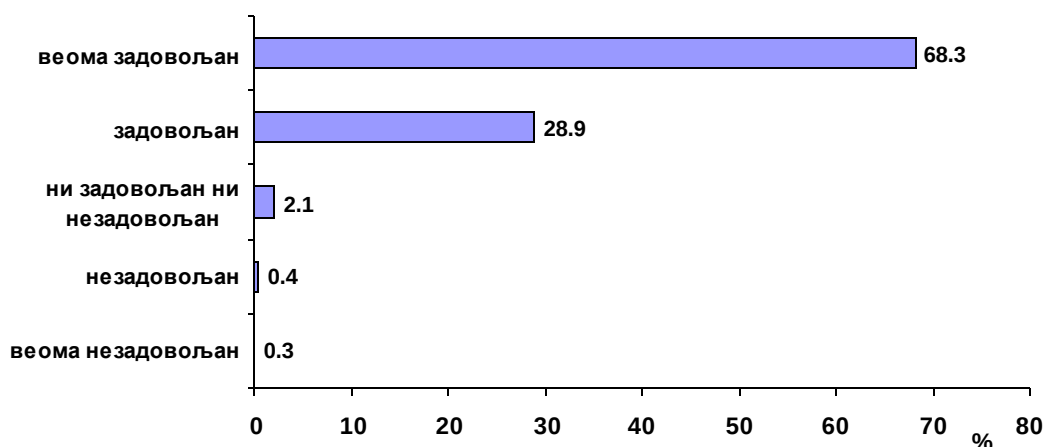
Љубазност медицинске сестре према члановима породице и посетиоцима, пацијенти су најбоље оценили у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 5) и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (4,72), а најмање оцене, условно речено, су у КБЦ „Земун“ и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,47). Установљена је статистички значајна разлика у задовољству пацијената љубазношћу медицинских сестара према члановима породице и посетиоцима између различитих болница ($F=2,406$, $DF=11$, $p=0,006$).

Табела 15. Љубазност медицинске сестре према члановима породице – просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	314	4.61	0.57
КБЦ „Мишовић“	50	4.72	0.50
КБЦ „Звездара“	108	4.55	0.57
КБЦ „Земун“	110	4.47	0.66
КБЦ „Бежанијска коса“	83	4.66	0.50
Институт за КВБ „Дедиње“	43	4.58	0.59
Институт за онкологију и рад. Србије	117	4.47	0.62
Инс. за реуматологију	36	4.58	0.77
Спец. бол. „Свети Сава“	60	4.70	0.59
Спец. бол. Младеновац	38	4.58	0.55
Спец. бол. Лазаревац	19	5.00	0.00
ВМА	520	4.55	0.63
УКУПНО	1498	4.58	0.60

Сестринском негом у целини је задовољно преко 97% испитаника, а незадовољно само 0,7% пацијената (графикон 15).

Графикон 15. Задовољство испитаника сестринском негом у целини



Опште задовољство сестринском негом у целини је највеће у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 5) и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,79), а најмање оцене, условно речено с обзиром на висок степен задовољства, су Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,53) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,55). Установљена је статистички високо значајна разлика у општем задовољству сестринском негом између различитих болница ($F=2,420$, $DF=11$, $p=0,006$).

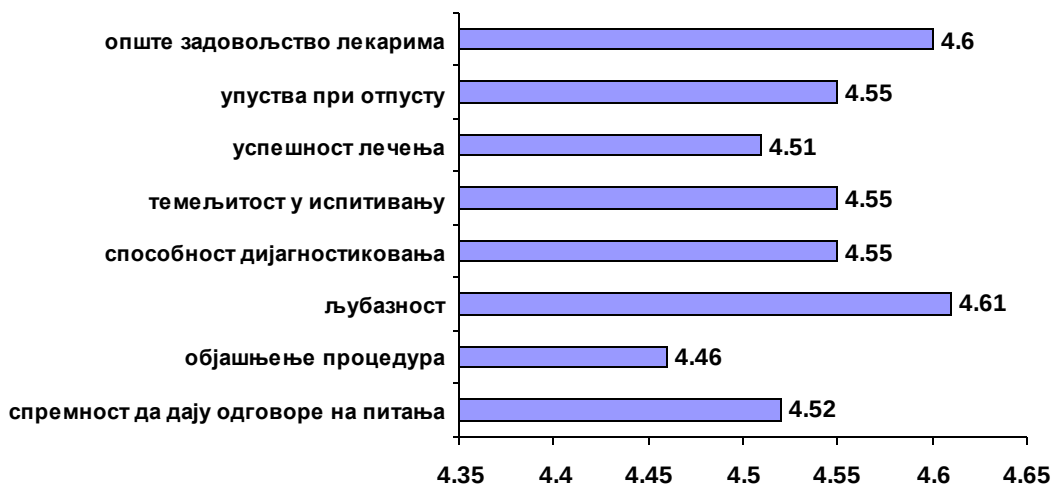
Табела 16. Опште задовољство сестринском негом – просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	321	4.68	0.52
КБЦ „Мишовић“	50	4.78	0.42
КБЦ „Звездара“	110	4.66	0.59
КБЦ „Земун“	113	4.59	0.55
КБЦ „Бежанијска ко са“	88	4.73	0.47
Институт за КВБ „Дедиње“	46	4.65	0.53
Институт за онкологију и рад. Србије	123	4.55	0.62
Инс. за реуматологију	40	4.72	0.51
Спец. бол. „Свети Сава“	61	4.79	0.52
Спец. бол. Младеновац	38	4.53	0.60
Спец. бол. Лазаревац	19	5.00	0.00
ВМА	538	4.60	0.62
УКУПНО	1547	4.65	0.57

Услуге лекара током боравка у болници

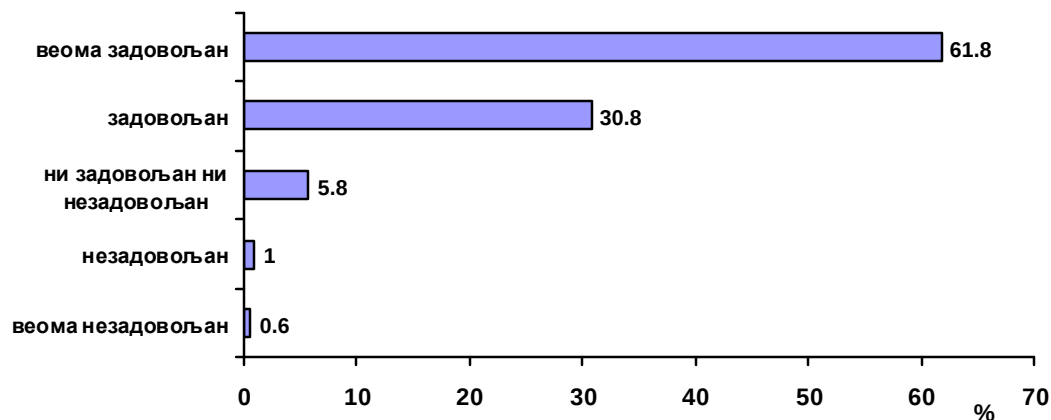
Услуге лекара на интернистичким одељењима током боравка у болници, пацијенти су оценили високом оценом, 4,6 (графикон 16). Највише замерки пацијенти су имали на лекарска објашњења тестова, процедура, третмана и резултата (просечна оцена 4,46).

Графикон 16. Задовољство услугама лекара током боравка у болници



Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената је задовољавајућа за близу 93% испитаника, око 6% су навели да нису ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 1,6% пацијената (графикон 17).

Графикон 17. Задовољство испитаника спремношћу лекара да дају одговоре на питања пацијената



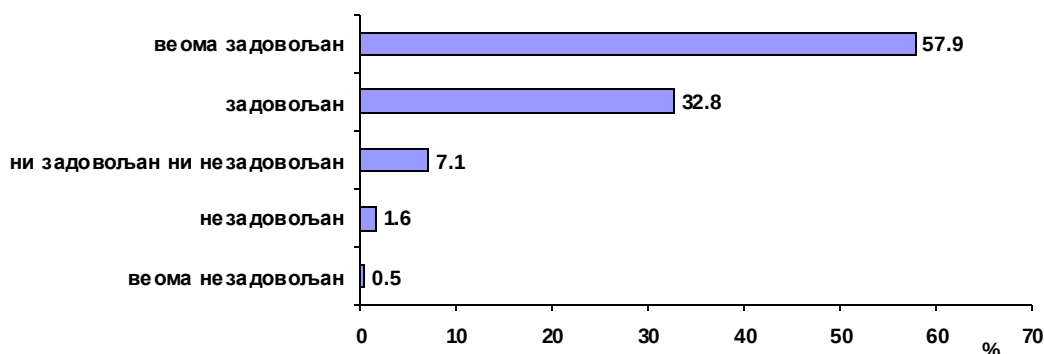
Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената је најбоље оцењена у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 5) и Институту за реуматологију (4,77), а најмање оцене, условно речено, су Институту за онкологију и радиологију Србије (4,39) и ВМА (4,44). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената спремношћу лекара да дају одговоре на питања између различитих болница ($F=3,401$, $DF=11$, $p=0,000$).

Табела 17. Спремност лекара да дају одговоре на питања – просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	319	4.51	0.71
КБЦ „Мишовић“	50	4.74	0.53
КБЦ „Звездара“	112	4.63	0.59
КБЦ „Земун“	114	4.61	0.60
КБЦ „Бежанијска коса“	91	4.58	0.56
Институт за КВБ „Дедиње“	47	4.66	0.48
Институт за онкологију и рад. Србије	124	4.39	0.74
Инс. за реуматологију	39	4.77	0.43
Спец. бол. „Свети Сава“	61	4.56	0.74
Спец. бол. Младеновац	38	4.53	0.60
Спец. бол. Лазаревац	19	5.00	0.00
ВМА	533	4.44	0.79
УКУПНО	1547	4.52	0.70

Лекарска објашњења процедура, тестова и третмана којима се пацијент подвргава су задовољавајућа за око 91% испитаника, око 7% су навели да нису ни задовољни ни незадовољни, а а незадовољно је око 2% пацијената (графикон 18).

Графикон 18. Задовољство испитаника лекарским објашњењима процедура и третмана



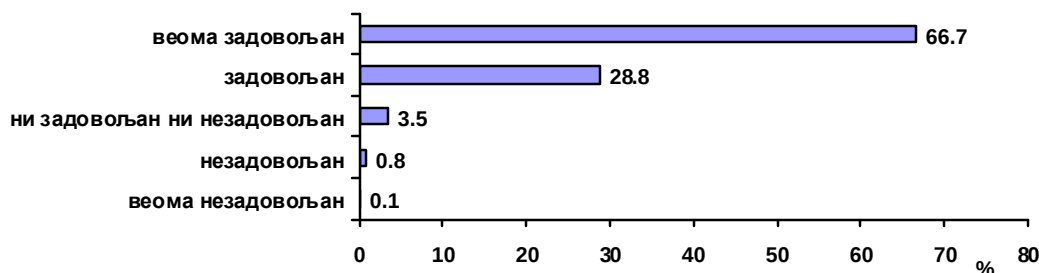
Лекарско објашњење тестова, процедура и третмана је најбоље оцењено у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 5) и Институту за реуматологију (4,71), а најмање оцене, условно речено, су у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,35) и ВМА (4,39). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената спремношћу лекара да дају одговоре на питања између различитих болница ($F=2,724$, $DF=11$, $p=0,002$).

Табела 18. Лекарско објашњење тестова и третмана – просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	313	4.42	0.77
КБЦ „Мишовић“	51	4.63	0.63
КБЦ „Звездара“	110	4.58	0.58
КБЦ „Земун“	112	4.49	0.71
КБЦ „Бежанијска коса“	88	4.52	0.61
Институт за КВБ „Дедиње“	44	4.52	0.79
Институт за онкологију и рад. Србије	119	4.35	0.68
Инс. за реуматологију	38	4.71	0.52
Спец. бол. „Свети Сава“	60	4.52	0.77
Спец. бол. Младеновац	38	4.55	0.60
Спец. бол. Лазаревац	19	5.00	0.00
ВМА	522	4.39	0.82
УКУПНО	1514	4.46	0.74

Љубазност лекара према пацијентима је задовољавајућа за 95,5% пацијената, док је само 0,9% незадовољних (графикон 19).

Графикон 19. Задовољство испитаника љубазношћу лекара



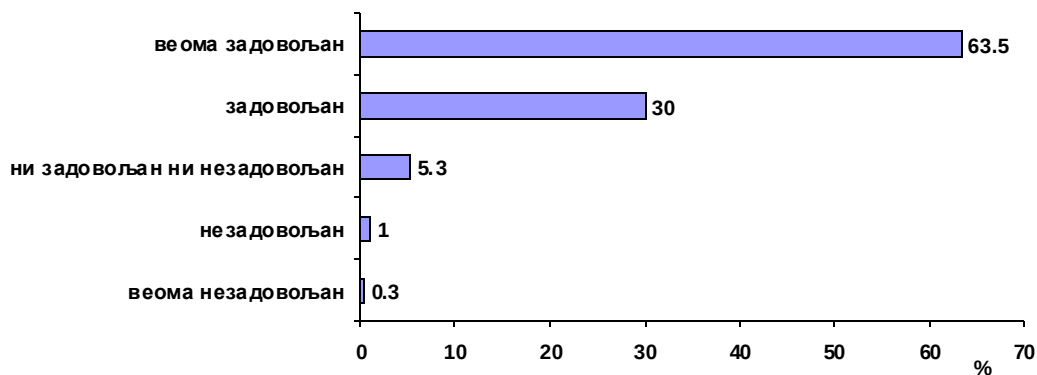
Поштовање и љубазност лекара према пацијенту је најбоље оцењено у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 5) и Институту за реуматологију (4,82), а најмање оцене, условно речено, су у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,43) и ВМА (4,57). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената љубазношћу лекара између различитих болница ($F=3,023$, $DF=11$, $p=0,001$).

Табела 19 .Поштовање и љубазност лекара– просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	317	4.61	0.59
КБЦ „Мишовић“	51	4.78	0.42
КБЦ „Звездара“	111	4.70	0.53
КБЦ „Земун“	115	4.59	0.63
КБЦ „Бежанијска коса“	90	4.64	0.50
Институт за КВБ „Дедиње“	45	4.71	0.51
Институт за онкологију и рад. Србије	122	4.43	0.63
Инс. за реуматологију	38	4.82	0.39
Спец. бол. „Свети Сава“	60	4.67	0.63
Спец. бол. Младеновац	38	4.63	0.59
Спец. бол. Лазаревац	19	5.00	0.00
ВМА	533	4.57	0.67
УКУПНО	1539	4.61	0.61

Способност дијагностике лекара је задовољавајућа за 93,5% пацијената, док је само 1,3% незадовољних (графикон 20).

Графикон 20. Задовољство испитаника способношћу дијагностике лекара



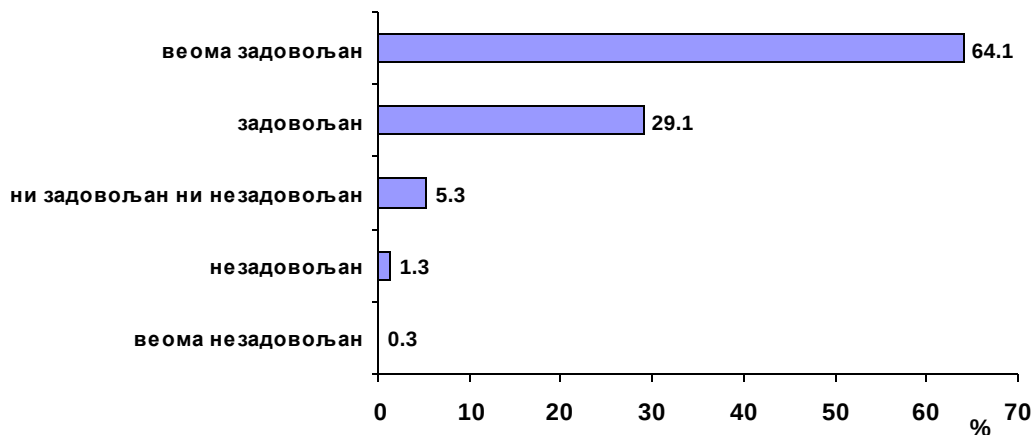
Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијента је најбоље оцењена у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 5) и Институту за реуматологију (4,83), а најмање оцене, условно речено, су у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,35) и ВМА (4,50). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената лекарском способношћу дијагностике између различитих болница ($F=3,840$, $DF=11$, $p=0,000$).

Табела 20. Лекарска способност дијагностике– просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	309	4.55	0.68
КБЦ „Мишовић“	49	4.71	0.50
КБЦ „Звездара“	109	4.69	0.48
КБЦ „Земун“	113	4.54	0.66
КБЦ „Бежанијска коса“	83	4.58	0.59
Институт за КВБ „Дедиње“	42	4.74	0.50
Институт за онкологију и рад. Србије	120	4.35	0.67
Инс. за реуматологију	36	4.83	0.38
Спец. бол. „Свети Сава“	61	4.66	0.60
Спец. бол. Младеновац	38	4.50	0.65
Спец. бол. Лазаревац	19	5.00	0.00
ВМА	519	4.50	0.75
УКУПНО	1498	4.55	0.67

Темељитост лекара у испитивању је задовољавајућа за око 93% пацијената, око 5% нису ни задовољни ни незадовољни, док је само 1,6% незадовољних (графикон 21).

Графикон 21. Задовољство испитаника темељитошћу лекара у испитивању



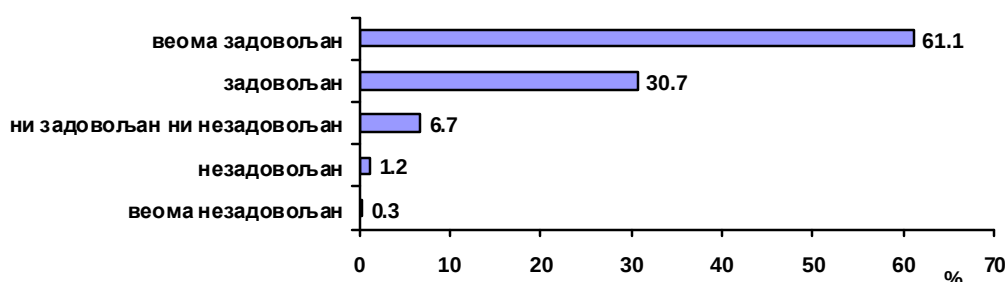
Темељитост лекара у испитивању је најбоље оцењена у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 5) и Институту за реуматологију (4,78), а најмање оцено, условно речено, су у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,34) и КБЦ „Земун“ (4,49). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената темељитошћу лекара између различитих болница ($F=4,039$, $DF=11$, $p=0,000$).

Табела 21. Темељитост лекара у испитивању – просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	311	4.56	0.75
КБЦ „Мишовић“	51	4.76	0.47
КБЦ „Звездара“	105	4.68	0.51
КБЦ „Земун“	109	4.49	0.68
КБЦ „Бежанијска коса“	85	4.62	0.51
Институт за КВБ „Дедиње“	45	4.73	0.50
Институт за онкологију и рад. Србије	121	4.34	0.65
Инс. за реуматологију	37	4.78	0.42
Спец. бол. „Свети Сава“	59	4.66	0.60
Спец. бол. Младеновац	38	4.61	0.55
Спец. бол. Лазаревац	19	5.00	0.00
ВМА	523	4.50	0.74
УКУПНО	1503	4.55	0.68

Успешност лекара у лечењу је задовољавајућа за око 92% пацијената, док је само 1,5% незадовољних (графикон 22).

Графикон 22. Задовољство испитаника успешношћу лекара у лечењу



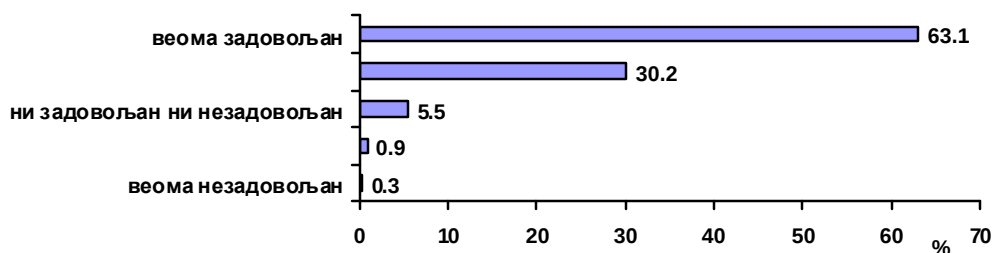
Успешност лекара у лечењу је најбоље оцењена у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 5) и Институту за реуматологију (4,81), а најмање оцене, условно речено, су у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,26) и ВМА (4,41). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената лекарском успешношћу лечења између различитих болница ($F=5,130$, $DF=11$, $p=0,000$).

Табела 22. Успешност лекара у лечењу – просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	304	4.53	0.71
КБЦ „Мишовић“	48	4.69	0.51
КБЦ „Звездара“	105	4.67	0.53
КБЦ „Земун“	115	4.52	0.68
КБЦ „Бежанијска коса“	84	4.57	0.54
Институт за КВБ „Дедиње“	41	4.73	0.50
Институт за онкологију и рад. Србије	110	4.26	0.71
Инс. за реуматологију	37	4.81	0.40
Спец. бол. „Свети Сава“	57	4.63	0.52
Спец. бол. Младеновац	37	4.59	0.60
Спец. бол. Лазаревац	19	5.00	0.00
ВМА	499	4.41	0.80
УКУПНО	1456	4.51	0.70

Упутства лекара приликом отпуста са болничког лечења су задовољавајућа за око 93% пацијената, док је само 1,2% незадовољних (графикон 23).

Графикон 23. Задовољство испитаника упутствима лекара при отпусту



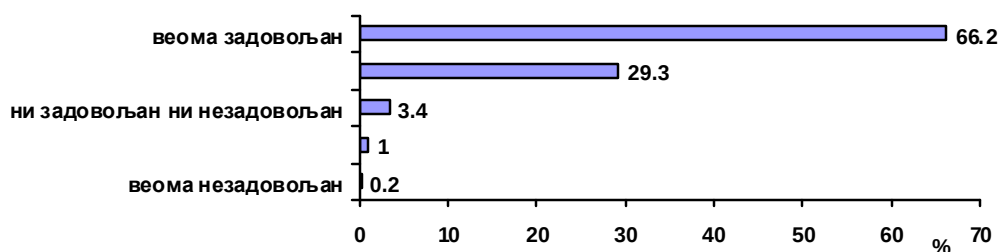
Упутства која лекар даје приликом болничког отпуста су најбоље оцењена у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 5) и Институту за реуматологију (4,76), а најмање оцене, условно речено, су у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,36), ВМА и КБЦ „Земун“ (4,50). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената лекарским упутствима приликом отпуста између различитих болница ($F=3.377$, $DF=11$, $p=0,000$).

Табела 23. Лекарска упутства приликом отпуста– просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	291	4.55	0.68
КБЦ „Мишовић“	47	4.72	0.50
КБЦ „Звездара“	102	4.72	0.47
КБЦ „Земун“	113	4.50	0.70
КБЦ „Бежанијска коса“	83	4.59	0.54
Институт за КВБ „Дедиње“	41	4.63	0.58
Институт за онкологију и рад. Србије	121	4.36	0.75
Инс. за реуматологију	37	4.76	0.43
Спец. бол. „Свети Сава“	57	4.58	0.71
Спец. бол. Младеновац	38	4.61	0.59
Спец. бол. Лазаревац	19	5.00	0.00
ВМА	451	4.50	0.72
УКУПНО	1400	4.55	0.67

Лекарским услугама у целини током болничког лечења је задовољно око 95,5% испитаника, што је слично резултатима за медицинске сестре. Лекарским услугама је незадовољно само 1,2% пацијената (графикон 24), што је већи степен незадовољства у односу на медицинске сестре.

Графикон 24. Задовољство испитаника услугама лекара у целини



Лекарским услугама у целини су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 5) и Институту за реуматологију (4,78), а најмање оцене, условно речено, су у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,39) и ВМА (4,54). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената лекарским услугама у целини између различитих болница ($F=3,707$, $DF=11$, $p=0,000$).

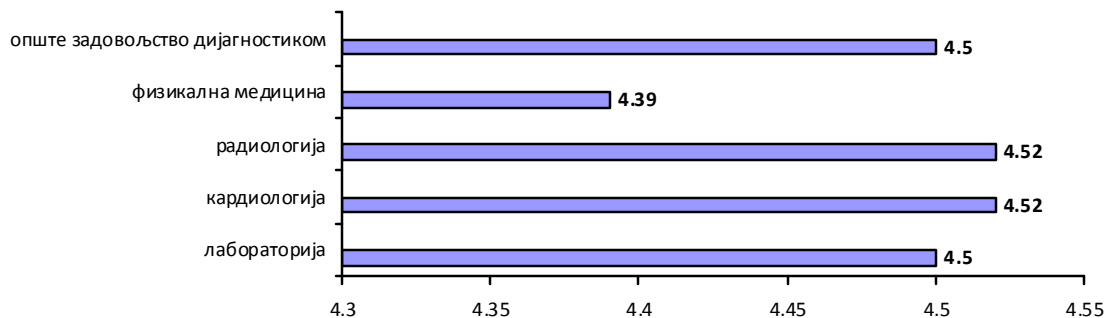
Табела 24. Опште задовољство услугама лекара – просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	312	4.64	0.59
КБЦ „Мишовић“	51	4.75	0.48
КБЦ „Звездара“	111	4.71	0.51
КБЦ „Земун“	114	4.59	0.70
КБЦ „Бежанијска коса“	90	4.68	0.47
Институт за КВБ „Дедиње“	47	4.70	0.51
Институт за онкологију и рад. Србије	120	4.39	0.64
Инс. за реуматологију	41	4.78	0.42
Спец. бол. „Свети Сава“	58	4.60	0.62
Спец. бол. Младеновац	38	4.63	0.54
Спец. бол. Лазаревац	19	5.00	0.00
ВМА	520	4.54	0.70
УКУПНО	1521	4.60	0.62

Задовољство дијагностичким услугама

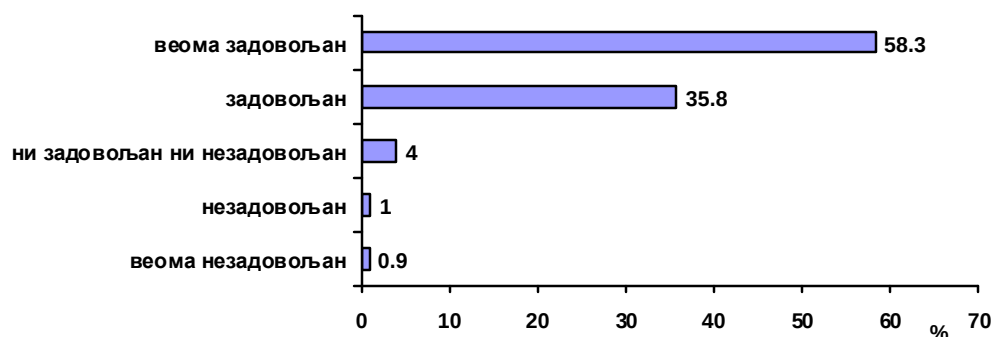
Пацијенти на интернистичким одељењима су дијагностичке услуге оценили оценом 4,5 (графикон 25). Најмањом оценом, условно речено с обзиром на висок степен задовољства, су оцењене услуге физикалне терапије (4,39), а остале дијагностичке услуге су оцењене скоро идентичним оценама.

Графикон 25. Задовољство дијагностичким услугама на интернистичким одељењима (просечна оцена)



На питање о задовољству лабораторијским услугама је одговорило 1340 испитаника (82%). Лабораторијским услугама је задовољно 94% пацијената, а само 2% су незадовољни (графикон 26).

Графикон 26. Задовољство испитаника лабораторијским услугама



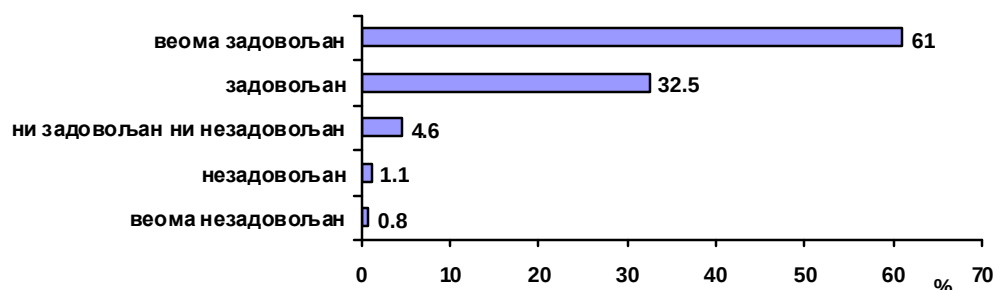
Лабораторијским услугама су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 5) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,77), а најмање задовољни пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,32) и КЦС (4,41). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника пруженим лабораторијским услугама између различитих болница ($F=3,728$, $DF=11$, $p=0,000$).

Табела 25. Задовољство испитаника лабораторијским услугама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	276	4.41	0.82
КБЦ „Мишовић“	48	4.69	0.52
КБЦ „Звездара“	91	4.55	0.64
КБЦ „Земун“	93	4.47	0.64
КБЦ „Бежанијска коса“	67	4.57	0.70
Институт за КВБ „Дедиње“	27	4.67	0.48
Институт за онкологију и рад. Србије	122	4.32	0.63
Инс. за реуматологију	33	4.61	0.66
Спец. бол. „Свети Сава“	54	4.71	0.50
Спец. бол. Младеновац	39	4.77	0.48
Спец. бол. Лазаревац	20	5.00	0.00
ВМА	470	4.47	0.73
УКУПНО	1340	4.50	0.71

На питање о задовољству услугама кардиолошке дијагностике је одговорило 1149 испитаника (71%). Задовољно је 93,5% пацијената, а само 1,9% су незадовољни (графикон 27).

Графикон 27. Задовољство испитаника услугама кардиолошке дијагностике



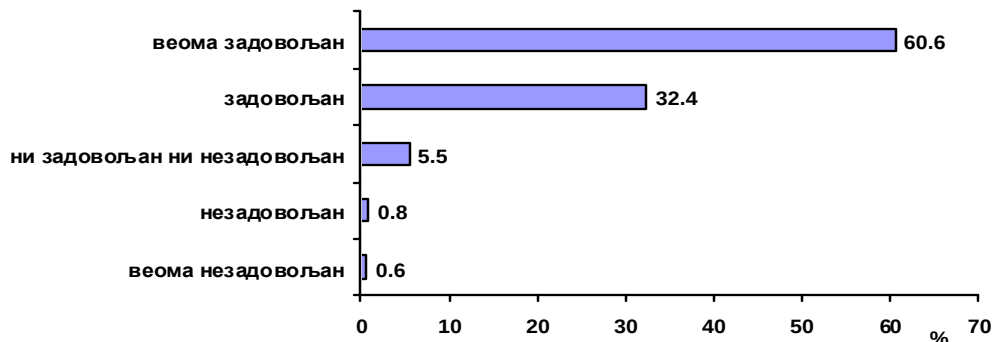
Услугама кардиолошке дијагностике су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 5) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,76), а најмање задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,27). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника пруженим услугама кардиолошке дијагностике између различитих болница ($F=4,857$, $DF=11$, $p=0,000$).

Табела 26. Задовољство испитаника кардиолошким услугама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	220	4.50	0.69
КБЦ „Мишовић“	45	4.76	0.43
КБЦ „Звездара“	75	4.53	0.66
КБЦ „Земун“	85	4.59	0.54
КБЦ „Бежанијска коса“	59	4.59	0.72
Институт за КВБ „Дедиње“	34	4.77	0.43
Институт за онкологију и рад. Србије	112	4.27	0.78
Инс. за реуматологију	29	4.72	0.45
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.71	0.46
Спец. бол. Младеновац	38	4.79	0.41
Спец. бол. Лазаревац	20	5.00	0.00
ВМА	383	4.43	0.82
УКУПНО	1149	4.52	0.71

На питање о задовољству услугама радиолошке дијагностике је одговорило 1077 испитаника (66%). Задовољно је 93% пацијената, а само 1,3% су незадовољни (графикон 28).

Графикон 28. Задовољство испитаника услугама радиолошке дијагностике



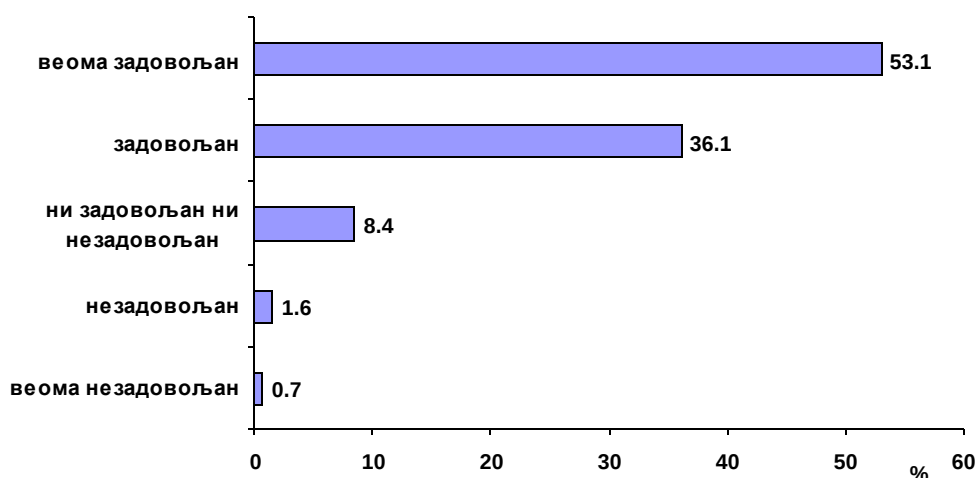
Услугама радиолошке дијагностике су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 5) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,79), а најмање задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,26). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника пруженим радиолошким услугама између различитих болница ($F=4,134$, $DF=11$, $p=0,000$).

Табела 27. Задовољство испитаника радиолошким услугама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	241	4.49	0.71
КБЦ „Мишовић“	43	4.63	0.72
КБЦ „Звездара“	73	4.41	0.83
КБЦ „Земун“	79	4.51	0.57
КБЦ „Бежанијска коса“	58	4.62	0.62
Институт за КВБ „Дедиње“	28	4.79	0.42
Институт за онкологију и рад. Србије	101	4.26	0.77
Инс. за реуматологију	28	4.71	0.46
Спец. бол. „Свети Сава“	47	4.70	0.46
Спец. бол. Младеновац	37	4.78	0.42
Спец. бол. Лазаревац	20	5.00	0.00
ВМА	322	4.48	0.74
УКУПНО	1077	4.52	0.70

На питање о задовољству услугама физикалне терапије је одговорило мање од половине анкетираних пацијената, 678 или 42%. Задовољно је 89% пацијената, а само 2,3% су незадовољни (графикон 29).

Графикон 29. Задовољство испитаника услугама физикалне терапије



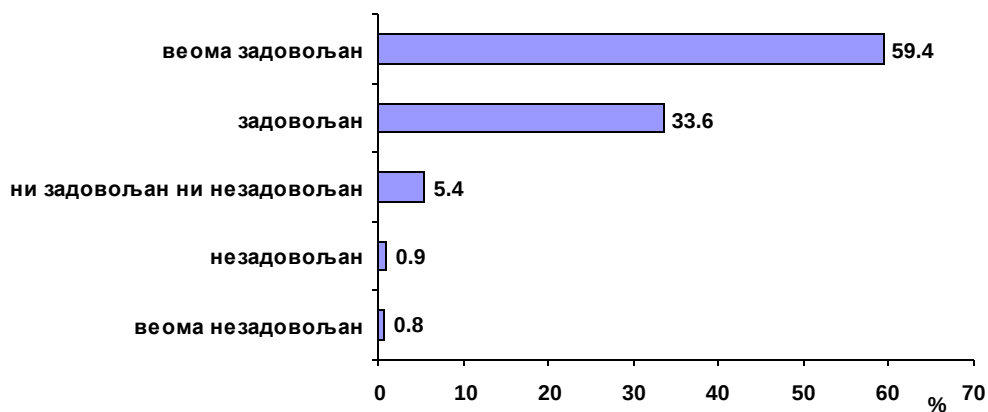
Услугама физикалне медицине и рехабилитације су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 5) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,68), а најмање задовољни у ВМА (4,17) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,24). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника пруженим услугама физикалне медицине између различитих болница ($F=4,874$, $DF=11$, $p=0,000$).

Табела 28. Задовољство испитаника услугама физикалне медицине и рехабилитације – просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	122	4.27	0.81
КБЦ „Мишовић“	28	4.54	0.84
КБЦ „Звездара“	53	4.51	0.72
КБЦ „Земун“	51	4.63	0.49
КБЦ „Бежанијска коса“	40	4.50	0.64
Институт за КВБ „Дедиње“	19	4.68	0.58
Институт за онкологију и рад. Србије	79	4.24	0.70
Инс. за реуматологију	32	4.59	0.56
Спец. бол. „Свети Сава“	45	4.62	0.53
Спец. бол. Младеновац	17	4.65	0.61
Спец. бол. Лазаревац	19	5.00	0.00
ВМА	173	4.17	0.92
УКУПНО	678	4.39	0.77

На питање о задовољству дијагностичким услугама у целини је одговорило 1290 анкетираних пацијената (79%). Задовољно је 93% пацијената, а само 1,7% су незадовољни (графикон 30).

Графикон 30. Задовољство испитаника дијагностичким услугама у целини



Дијагностичким услугама у целини су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 5), Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,78), Специјалној болници за цереброваскуларна обољења „Свети Сава“ (4,78) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,78), а најмање задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,25) и ВМА (4,40). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника пруженим дијагностичким услугама између различитих болница ($F=5,331$, $DF=11$, $p=0,000$).

Табела 29. Задовољство испитаника дијагностичким услугама у целини

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	271	4.52	0.65
КБЦ „Мишовић“	45	4.64	0.74
КБЦ „Звездара“	86	4.55	0.66
КБЦ „Земун“	93	4.46	0.62
КБЦ „Бежанијска коса“	66	4.61	0.68
Институт за КВБ „Дедиње“	32	4.78	0.49
Институт за онкологију и рад. Србије	102	4.26	0.73
Инс. за реуматологију	35	4.69	0.47
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.78	0.42
Спец. бол. Младеновац	38	4.79	0.41
Спец. бол. Лазаревац	20	5.00	0.00
ВМА	453	4.40	0.81
УКУПНО	1290	4.50	0.71

Услуге болничке исхране

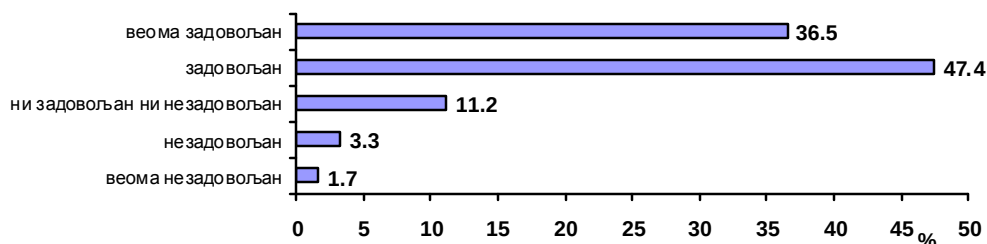
Када су у питању услуге болничке исхране, пацијенти су најзадовољнији временом и начином сервирања хране, а најмање задовољни укусом и разноврсношћу хране (графикон 31).

Графикон 31. Задовољство услугама исхране на интернистичким одељењима (просечна оцена)



Временом сервирања хране у болници је задовољно 84% пацијената, 11% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а 5% пацијената су незадовољни (графикон 32).

Графикон 32. Задовољство испитаника временом сервирања хране



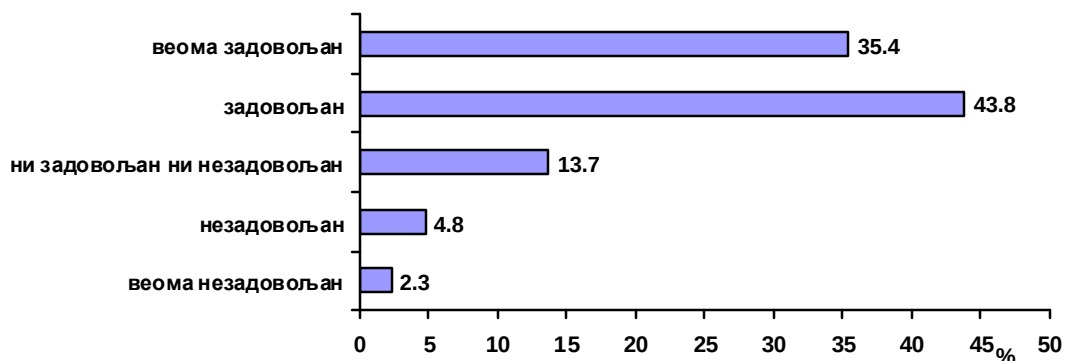
Посматрано по појединачним болницама, временом сервирања хране су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,95) и Институту за реуматологију (4,47), а најмање задовољни у КБЦ „Земун“ (3,73) и Институту за онкологију и радиологију Србије (3,94). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника временом сервирања хране између различитих болница ($F=6,975$, $DF=11$, $p=0,000$).

Табела 30. Време сервирања хране- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	310	4.03	0.89
КБЦ „Мишовић“	49	4.39	0.70
КБЦ „Звездара“	108	4.23	0.79
КБЦ „Земун“	109	3.73	0.99
КБЦ „Бежанијска коса“	82	4.13	0.81
Институт за КВБ „Дедиње“	43	4.09	1.00
Институт за онкологију и рад. Србије	121	3.94	0.84
Инс. за реуматологију	36	4.47	0.65
Спец. бол. „Свети Сава“	57	4.33	0.74
Спец. бол. Младеновац	39	4.05	0.83
Спец. бол. Лазаревац	20	4.95	0.22
ВМА	531	4.23	0.83
УКУПНО	1505	4.14	0.86

Начином сервирања хране у болници је задовољно 89% пацијената, око 14% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а 7% пацијената су незадовољни (графикон 33).

Графикон 33. Задовољство испитаника начином сервирања хране



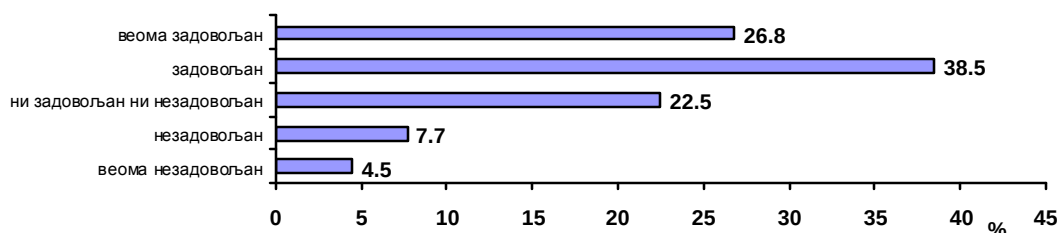
Начином сервирања хране су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,95) и Институту за реуматологију (4,47), а најмање задовољни у КБЦ „Земун“ (3,59) и КБЦ „Бежанијска коса“ (3,85). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника у начину сервирања хране између различитих болница ($F=7,903$, $DF=11$, $p=0,000$).

Табела 31. Начин сервирања хране – просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	303	3.90	1.01
КБЦ „Мишовић“	50	4.22	1.02
КБЦ „Звездара“	106	4.10	0.87
КБЦ „Земун“	110	3.59	1.14
КБЦ „Бежанијска коса“	81	3.85	1.01
Институт за КВБ „Дедиње“	40	4.15	0.77
Институт за онкологију и рад. Србије	116	3.86	0.92
Инс. за реуматологију	36	4.47	0.65
Спец. бол. „Свети Сава“	57	4.25	0.81
Спец. бол. Младеновац	39	4.08	0.77
Спец. бол. Лазаревац	20	4.95	0.22
ВМА	534	4.18	0.87
УКУПНО	1492	4.05	0.94

Укусом хране у болници је задовољно око 65% пацијената, 22,5% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а око 12% пацијената су незадовољни (графикон 34).

Графикон 34. Задовољство испитаника укусом болничке хране



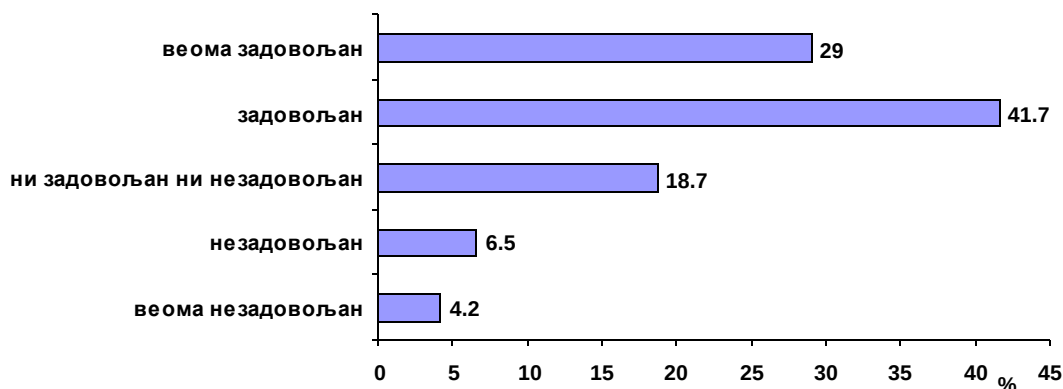
Укусом болничке хране су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,95) и Институту за реуматологију (4,29), а најмање задовољни у КБЦ „Земун“ (3,16) и КЦС (3,50). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника укусом хране између различитих болница ($F=11,275$, $DF=11$, $p=0,000$).

Табела 32. Укус хране – просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	308	3.50	1.12
КБЦ „Мишовић“	50	4.12	1.02
КБЦ „Звездара“	104	3.74	1.04
КБЦ „Земун“	108	3.16	1.22
КБЦ „Бежанијска коса“	82	3.56	1.13
Институт за КВБ „Дедиње“	41	4.20	0.71
Институт за онкологију и рад. Србије	116	3.63	1.03
Инс. за реуматологију	38	4.29	0.84
Спец. бол. „Свети Сава“	58	4.02	0.98
Спец. бол. Младеновац	39	4.03	0.84
Спец. бол. Лазаревац	20	4.95	0.22
ВМА	533	3.88	0.99
УКУПНО	1497	3.75	1.07

Температуром хране у болници је задовољно око 71% пацијената, 19% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а око 11% пацијената су незадовољни (графикон 35).

Графикон 35. Задовољство испитаника температуром болничке хране



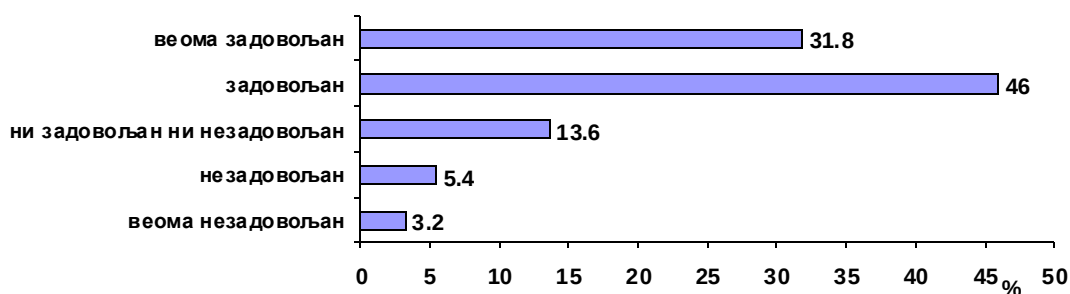
Температуром хране су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,95) и Институту за реуматологију (4,41), а најмање задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије (3,47) и КБЦ „Земун“ (3,54). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника температуром хране између различитих болница ($F=9,039$, $DF=11$, $p=0,000$).

Табела 33. Температура хране – просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	309	3.65	1.12
КБЦ „Мишовић“	49	4.14	1.00
КБЦ „Звездара“	106	3.98	0.87
КБЦ „Земун“	104	3.54	1.10
КБЦ „Бежанијска коса“	81	4.07	0.83
Институт за КВБ „Дедиње“	41	4.27	0.71
Институт за онкологију и рад. Србије	116	3.47	1.16
Инс. за реуматологију	37	4.41	0.64
Спец. бол. „Свети Сава“	58	4.22	0.84
Спец. бол. Младеновац	39	4.03	0.87
Спец. бол. Лазаревац	20	4.95	0.22
ВМА	533	3.86	1.03
УКУПНО	1493	3.85	1.04

Количином хране у болници је задовољно око 78% пацијената, 14% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а око 8% пацијената су незадовољни (графикон 36).

Графикон 36. Задовољство испитаника количином болничке хране



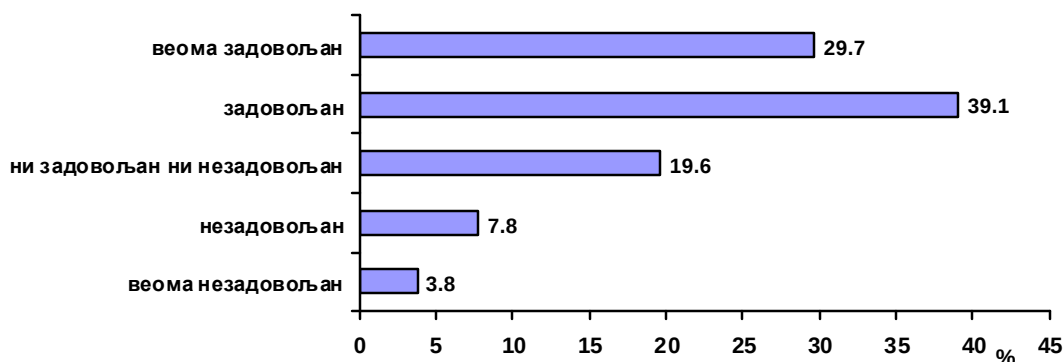
Количином хране су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,95) и Институту за реуматологију (4,46), а најмање задовољни у КБЦ „Земун“ (3,57) и Институту за онкологију и радиологију Србије (3,68). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника количином хране између различитих болница ($F=7,850$, $DF=11$, $p=0,000$).

Табела 34. Количина хране – просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	302	3.79	1.04
КБЦ „Мишовић“	50	4.14	1.05
КБЦ „Звездара“	102	4.06	0.88
КБЦ „Земун“	108	3.57	1.08
КБЦ „Бежанијска коса“	81	4.00	0.91
Институт за КВБ „Дедиње“	40	4.28	0.85
Институт за онкологију и рад. Србије	114	3.68	1.03
Инс. за реуматологију	35	4.46	0.61
Спец. бол. „Свети Сава“	57	4.18	0.93
Спец. бол. Младеновац	39	4.03	0.78
Спец. бол. Лазаревац	20	4.95	0.22
ВМА	535	4.08	0.93
УКУПНО	1483	3.98	0.98

Разноврсношћу хране у болници је задовољно око 69% пацијената, 20% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а око 12% пацијената су незадовољни (графикон 37).

Графикон 37. Задовољство испитаника разноврсношћу болничке хране



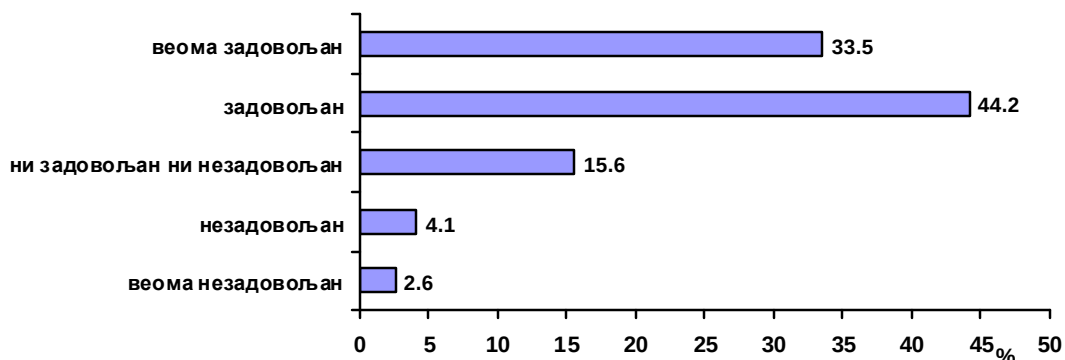
Разноврсношћу болничке хране су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,95) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,30), а најмање задовољни у КБЦ „Земун“ (3,16) и КЦС (3,56). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника разноврсношћу болничке хране између различитих болница ($F=12,799$, $DF=11$, $p=0,000$).

Табела 35. Разноврсност хране – просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	296	3.56	1.11
КБЦ „Мишовић“	50	4.10	1.02
КБЦ „Звездара“	102	3.83	1.00
КБЦ „Земун“	100	3.16	1.23
КБЦ „Бежанијска коса“	80	3.58	1.10
Институт за КВБ „Дедиње“	40	4.30	0.79
Институт за онкологију и рад. Србије	113	3.60	1.06
Инс. за реуматологију	35	4.23	1.00
Спец. бол. „Свети Сава“	54	4.17	0.84
Спец. бол. Младеновац	37	3.97	0.87
Спец. бол. Лазаревац	20	4.95	0.22
ВМА	532	4.02	0.95
УКУПНО	1459	3.83	1.06

Одговарајућом дијетом у болници је задовољно око 77% пацијената, 16% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а око 7% пацијената су незадовољни (графикон 38).

Графикон 38. Задовољство испитаника одговарајућом дијетом



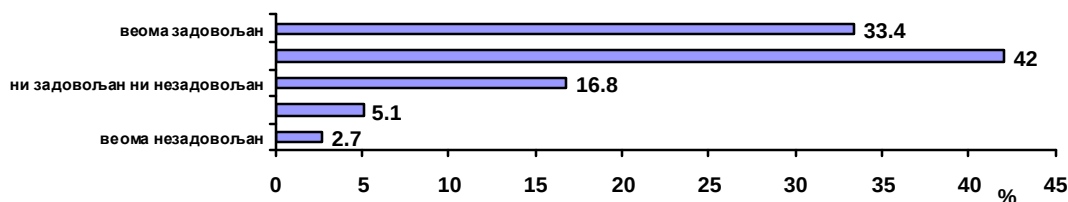
Одговарајућом дијетом током болничког боравка су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,95) и Институту за реуматологију (4,55), а најмање задовољни у КБЦ „Земун“ (3,49), Институту за онкологију и радиологију Србије (3,78) и КЦС (3,83). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника одговарајућом дијетом између различитих болница ($F=9,479$, $DF=11$, $p=0,000$).

Табела 36. Одговарајућа дијета – просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	276	3.83	1.01
КБЦ „Мишовић“	48	4.29	0.80
КБЦ „Звездара“	99	4.04	0.96
КБЦ „Земун“	99	3.49	1.09
КБЦ „Бежанијска коса“	67	4.00	0.94
Институт за КВБ „Дедиње“	36	4.39	0.73
Институт за онкологију и рад. Србије	106	3.78	0.97
Инс. за реуматологију	29	4.55	0.74
Спец. бол. „Свети Сава“	56	4.18	0.83
Спец. бол. Младеновац	38	4.26	0.60
Спец. бол. Лазаревац	20	4.95	0.22
ВМА	468	4.13	0.86
УКУПНО	1342	4.02	0.94

Услугама исхране у целини је задовољно око 75% пацијената, 17% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а око 8% пацијената су незадовољни (графикон 39).

Графикон 39. Задовољство испитаника услугама исхране у целини



Услугама исхране у целини током болничког боравка су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,95) и Институту за реуматологију (4,49), а најмање задовољни у КБЦ „Земун“ (3,49), Институту за онкологију и радиологију Србије (3,70) и КЦС (3,77). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника услугама болничке исхране у целини између различитих болница ($F=10,177$, $DF=11$, $p=0,000$).

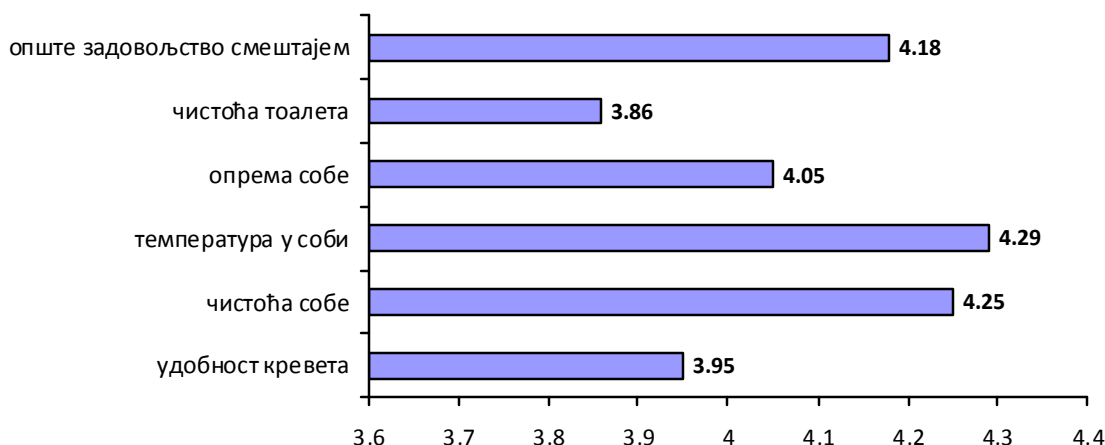
Табела 37. Опште задовољство услугама исхране – просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	309	3.77	1.04
КБЦ „Мишовић“	50	4.18	1.00
КБЦ „Звездара“	107	4.02	0.95
КБЦ „Земун“	108	3.49	1.11
КБЦ „Бежанијска коса“	81	3.88	0.91
Институт за КВБ „Дедиње“	38	4.37	0.63
Институт за онкологију и рад. Србије	116	3.70	1.03
Инс. за реуматологију	37	4.49	0.65
Спец. бол. „Свети Сава“	57	4.23	0.85
Спец. бол. Младеновац	39	4.15	0.84
Спец. бол. Лазаревац	20	4.95	0.22
ВМА	532	4.12	0.90
УКУПНО	1494	3.98	0.98

Услови болничког смештаја

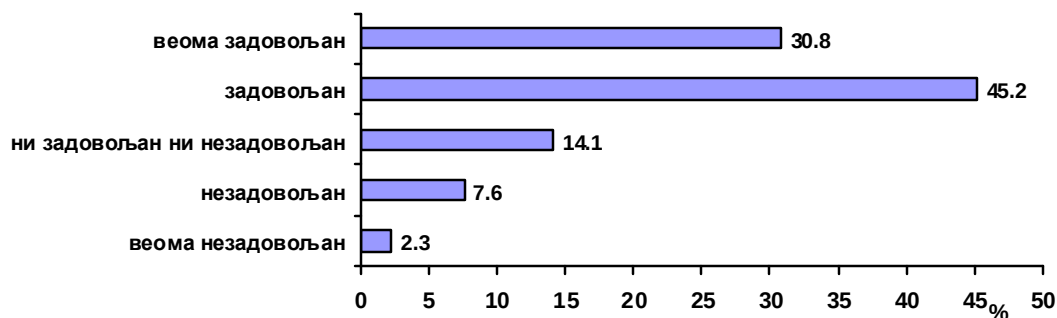
Оцењујући услове смештаја на интернистичким одељењима, пацијенти су најлошије оценили чистоћу тоалета (просечна оцена 3,86) и удобност болничког кревета, док су најбоље оцењени температура и чистоћа болесничке собе (графикон 40).

Графикон 40. Задовољство условима смештаја на интернистичким одељењима (просечна оцена)



Удобност болничког кревета је задовољавајућа за 76% пацијената, 14% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а око 10% пацијената су незадовољни (графикон 41).

Графикон 41. Задовољство испитаника удобношћу болничког кревета



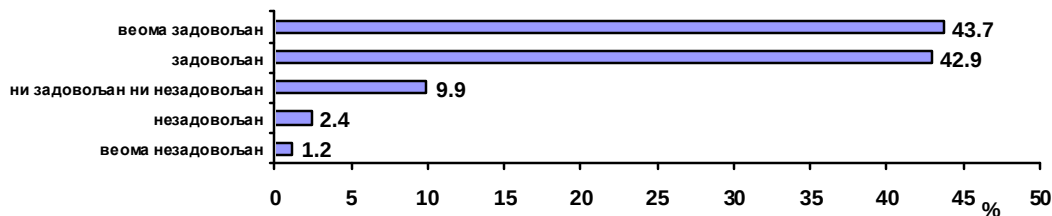
Посматрано по појединачним болницама, удобност болничког кревета су најбоље оценили пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,90) и Институту за реуматологију (4,49), а најмање задовољни су у Институту за онкологију и радиологију Србије (3,48), КБЦ „Звездара“ (3,73) и КЦС (3,76). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника удобношћу болничких кревета између различитих болница ($F=9,738$, $DF=11$, $p=0,000$).

Табела 38.Удобност болничког кревета– просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	315	3.76	1.07
КБЦ „Мишовић“	48	4.44	0.71
КБЦ „Звездара“	111	3.73	1.14
КБЦ „Земун“	111	3.87	0.90
КБЦ „Бежанијска коса“	86	3.86	0.83
Институт за КВБ „Дедиње“	49	4.27	0.86
Институт за онкологију и рад. Србије	122	3.48	1.08
Инс. за реуматологију	36	4.33	0.86
Спец. бол. „Свети Сава“	59	4.17	0.79
Спец. бол. Младеновац	39	3.90	0.68
Спец. бол. Лазаревац	20	4.90	0.31
ВМА	540	4.08	0.91
УКУПНО	1536	3.95	0.98

Чистоћа болесничке собе је задовољавајућа за око 87% пацијената, 10% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а 3,6% пацијената су незадовољни (графикон 42).

Графикон 42. Задовољство испитаника чистоћом болничке собе



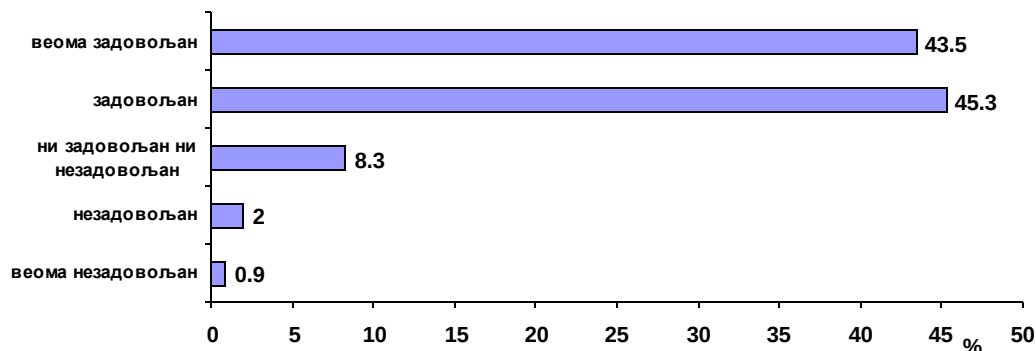
Чистоћом болничке собе су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,95) и Институту за реуматологију (4,72), а најмање задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије (3,70) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,95). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника чистоћом болничке собе између различитих болница ($F=14.792$, $DF=11$, $p=0,000$).

Табела 39.Чистоћа собе– просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	313	4.10	0.86
КБЦ „Мишовић“	49	4.63	0.53
КБЦ „Звездара“	110	4.02	0.96
КБЦ „Земун“	109	4.17	0.82
КБЦ „Бежанијска коса“	86	4.29	0.67
Институт за КВБ „Дедиње“	46	4.65	0.48
Институт за онкологију и рад. Србије	118	3.70	0.99
Инс. за реуматологију	36	4.72	0.45
Спец. бол. „Свети Сава“	59	4.46	0.54
Спец. бол. Младеновац	39	3.95	0.76
Спец. бол. Лазаревац	20	4.95	0.22
ВМА	538	4.40	0.74
УКУПНО	1523	4.25	0.82

Температура болесничке собе је задовољавајућа за око 89% пацијената, 8% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а 3% пацијената су незадовољни (графикон 43).

Графикон 43. Задовољство испитаника температуром у соби



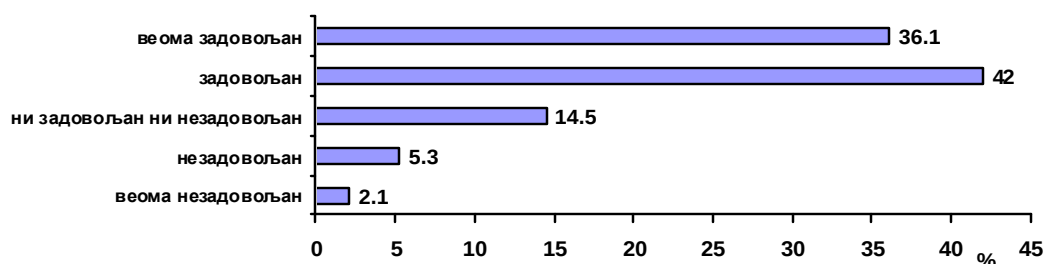
Температуром у соби су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 5) и Институту за реуматологију (4,61), а најмање задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије (3,92) Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника температуром у болесничкој соби између различитих болница ($F=7,492$, $DF=11$, $p=0,000$).

Табела 40. Температура у соби – просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	317	4.18	0.83
КБЦ „Мишовић“	49	4.57	0.50
КБЦ „Звездара“	110	4.16	0.87
КБЦ „Земун“	112	4.21	0.76
КБЦ „Бежанијска коса“	86	4.29	0.75
Институт за КВБ „Дедиње“	45	4.56	0.69
Институт за онкологију и рад. Србије	116	3.92	0.85
Инс. за реуматологију	36	4.61	0.49
Спец. бол. „Свети Сава“	58	4.29	0.65
Спец. бол. Младеновац	39	4.26	0.72
Спец. бол. Лазаревац	20	5.00	0.00
ВМА	536	4.37	0.73
УКУПНО	1524	4.29	0.77

Опрема болесничке собе је задовољавајућа за око 78% пацијената, 14,5% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а око 7% пацијената су незадовољни (графикон 44).

Графикон 44. Задовољство испитаника опремом у соби



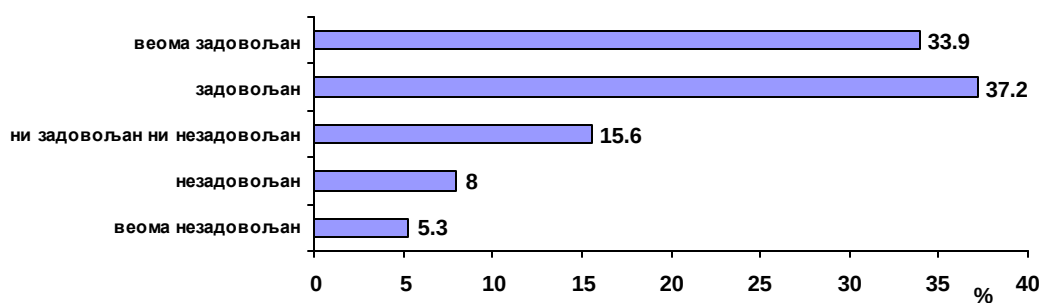
Опремом болесничке собе су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,95) и Институту за реуматологију (4,44), а најмање задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије (3,44) и КБЦ „Звездара“ (3,72). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника опремом у болесничкој соби између различитих болница ($F=16,301$, $DF=11$, $p=0,000$).

Табела 41. Опрема болесничке собе – просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	305	3.85	1.01
КБЦ „Мишовић“	48	4.54	0.68
КБЦ „Звездара“	110	3.72	1.13
КБЦ „Земун“	107	3.85	0.89
КБЦ „Бежанијска коса“	83	3.89	0.92
Институт за КВБ „Дедиње“	46	4.30	0.96
Институт за онкологију и рад. Србије	117	3.44	1.12
Инс. за реуматологију	36	4.44	0.69
Спец. бол. „Свети Сава“	57	4.18	0.78
Спец. бол. Младеновац	39	3.82	0.72
Спец. бол. Лазаревац	20	4.95	0.22
ВМА	532	4.30	0.79
УКУПНО	1500	4.05	0.95

Чистоћа болничких тоалета је задовољавајућа за око 71% пацијената, 16% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а око 13% пацијената су незадовољни (графикон 45).

Графикон 45. Задовољство испитаника чистоћом болничких тоалета



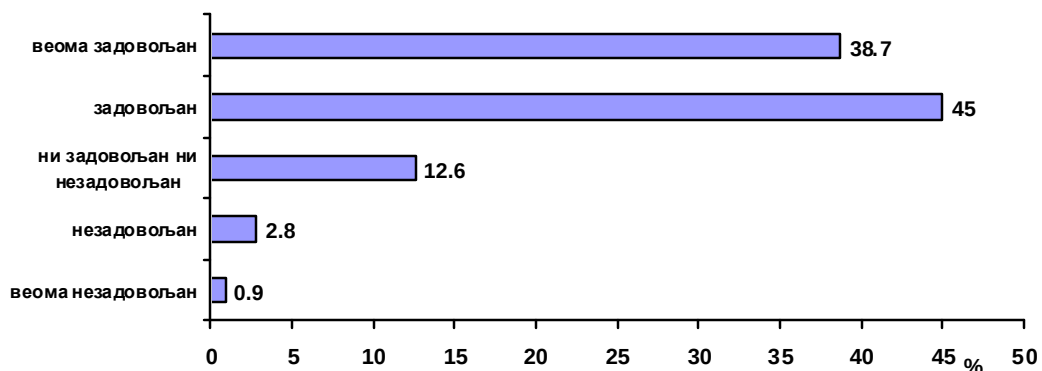
Чистоћом тоалета су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,95) и Институту за реуматологију (4,54), а најмање задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије (3,0) и КБЦ „Бежанијска коса“ (3,46). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника чистоћом тоалета између различитих болница ($F=18,928$, $DF=11$, $p=0,000$).

Табела 42. Чистоћа тоалета – просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	312	3.65	1.16
КБЦ „Мишовић“	50	4.40	0.67
КБЦ „Звездара“	111	3.64	1.16
КБЦ „Земун“	109	3.63	1.21
КБЦ „Бежанијска коса“	83	3.46	1.22
Институт за КВБ „Дедиње“	46	4.46	0.75
Институт за онкологију и рад. Србије	118	3.00	1.36
Инс. за реуматологију	37	4.54	0.61
Спец. бол. „Свети Сава“	57	4.11	0.94
Спец. бол. Младеновац	39	4.00	0.73
Спец. бол. Лазаревац	20	4.95	0.22
ВМА	540	4.11	0.97
УКУПНО	1522	3.86	1.13

Услови болничког смештаја у целини су задовољавајући за око 84% пацијената, 13% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а око 4% пацијената су незадовољни (графикон 46).

Графикон 46. Задовољство испитаника условима смештаја у целини



Условима смештаја у целини током болничког боравка су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 5) и Институту за реуматологију (4,63), а најмање задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије (3,55) и КЦС (4,0). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника условима болничког смештаја у целини између различитих болница ($F=17,319$, $DF=11$, $p=0,000$).

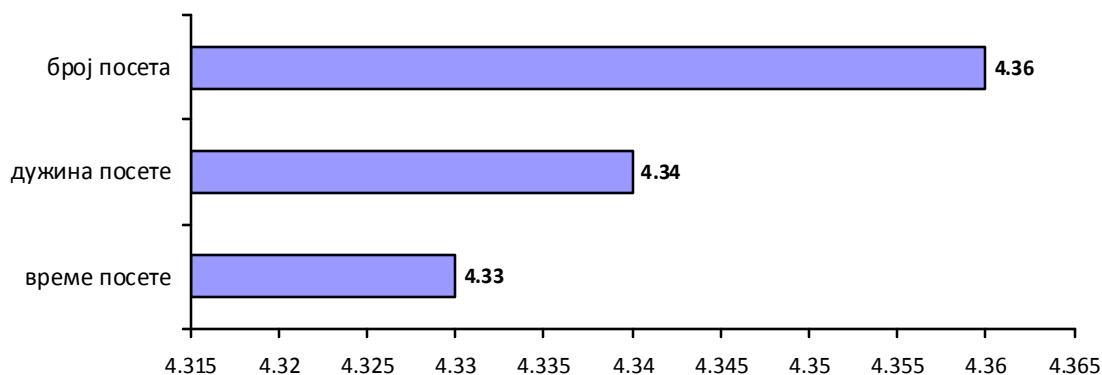
Табела 43. Опште задовољство условима болничког смештаја – просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	315	4.00	0.88
КБЦ „Мишовић“	50	4.48	0.61
КБЦ „Звездара“	113	4.01	0.94
КБЦ „Земун“	109	4.05	0.77
КБЦ „Бежанијска коса“	87	4.07	0.80
Институт за КВБ „Дедиње“	45	4.51	0.59
Институт за онкологију и рад. Србије	118	3.55	1.01
Инс. за реуматологију	40	4.63	0.49
Спец. бол. „Свети Сава“	55	4.36	0.62
Спец. бол. Младеновац	39	4.13	0.73
Спец. бол. Лазаревац	20	5.00	0.00
ВМА	537	4.37	0.68
УКУПНО	1528	4.18	0.82

Организација посета болеснику

Организација посета болеснику (број посета, време и дужина посета) је оцењена високом просечном оценом, око 4,3 (графикон 47). Овим аспектом болничког боравка је задовољно око 93% пацијената, док је мање од 3% незадовољних.

Графикон 47. Задовољство организацијом посета на интернистичким одељењима (просечна оцена)



Временом за посете су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 5), Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,67) и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (4,67), а најмање задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије (3,91) и КБЦ „Земун“ (4,15). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника временом посета између различитих болница ($F=8,177$, $DF=11$, $p=0,000$).

Табела 44. Задовољство испитаника временом посета – просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	315	4.38	0.62
КБЦ „Мишовић“	49	4.67	0.52
КБЦ „Звездара“	108	4.29	0.74
КБЦ „Земун“	104	4.15	0.68
КБЦ „Бежанијска коса“	82	4.43	0.50
Институт за КВБ „Дедиње“	40	4.30	0.69
Институт за онкологију и рад. Србије	115	3.91	1.00
Инс. за реуматологију	39	4.41	0.88
Спец. бол. „Свети Сава“	57	4.26	0.86
Спец. бол. Младеновац	39	4.67	0.58
Спец. бол. Лазаревац	20	5.00	0.00
ВМА	526	4.33	0.71
УКУПНО	1494	4.33	0.72

Дужином посета су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 5), КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (4,67) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,66), а најмање задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије (3,89) и КБЦ „Земун“ (4,16). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника дужином посета између различитих болница ($F=9,201$, $DF=11$, $p=0,000$).

Табела 45. Задовољство испитаника дужином посета – просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	308	4.36	0.69
КБЦ „Мишовић“	49	4.67	0.52
КБЦ „Звездара“	105	4.38	0.67
КБЦ „Земун“	103	4.16	0.68
КБЦ „Бежанијска коса“	82	4.39	0.54
Институт за КВБ „Дедиње“	37	4.46	0.56
Институт за онкологију и рад. Србије	112	3.89	0.99
Инс. за реуматологију	38	4.58	0.55
Спец. бол. „Свети Сава“	56	4.20	0.88
Спец. бол. Младеновац	38	4.66	0.58
Спец. бол. Лазаревац	20	5.00	0.00
ВМА	526	4.37	0.68
УКУПНО	1474	4.34	0.71

Бројем посета су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 5), КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (4,68) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,64), а најмање задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије (3,93) и КБЦ „Земун“ (4,14). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника дужином посета између различитих болница ($F=9,095$, $DF=11$, $p=0,000$).

Табела 46. Задовољство испитаника бројем посета – просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	308	4.40	0.64
КБЦ „Мишовић“	50	4.68	0.51
КБЦ „Звездара“	108	4.38	0.75
КБЦ „Земун“	104	4.14	0.66
КБЦ „Бежанијска коса“	81	4.42	0.52
Институт за КВБ „Дедиње“	38	4.53	0.51
Институт за онкологију и рад. Србије	111	3.93	0.98
Инс. за реуматологију	36	4.61	0.49
Спец. бол. „Свети Сава“	57	4.39	0.59
Спец. бол. Младеновац	39	4.64	0.58
Спец. бол. Лазаревац	20	5.00	0.00
ВМА	524	4.36	0.70
УКУПНО	1476	4.36	0.70

Права и дужности пацијената током болничког лечења

Са правом да дају сагласност на предложену процедуру, упознато је око 89% пацијената лечених на интернистичким одељењима. Најмање пацијената је са овим правом упознато у КЦС и ВМА (86%), а највише у Специјалној болници за ендемску нефропатију у Лазаревцу и Специјалној болници за интерне болести у Младеновцу (100%). Установљена је статистички високо значајна разлика између болница ($\chi^2=26,999$, $DF=11$, $p=0,005$).

Табела 47. Пацијент је упознат са правом на сагласност на предложену процедуру

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		Укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	260	85.8	43	14.2	303	100
КБЦ „Мишовић“	43	93.5	3	6.5	46	100
КБЦ „Звездара“	93	93.9	6	6.1	99	100
КБЦ „Земун“	93	90.3	10	9.7	103	100
КБЦ „Бежанијска коса“	78	94.0	5	6.0	83	100
Институт за КВБ „Дедиње“	45	95.7	2	4.3	47	100
Институт за онкологију и рад. Србије	106	94.6	6	5.4	112	100
Инс. за реуматологију	35	89.7	4	10.3	39	100
Спец. бол. „Свети Сава“	49	89.1	6	10.9	55	100
Спец. бол. Младеновац	38	100.0			38	100
Спец. бол. Лазаревац	19	100.0			19	100
ВМА	427	85.9	70	14.1	497	100
УКУПНО	1286	89.2	155	10.8	1441	100

Са дужностима на одељењу током болничког лечења је упознато око 88% пацијената лечених на интернистичким одељењима. Најмање пацијената је са својим дужностима упознато у КБЦ „Звездара“ и КЦС (око 86%), а највише у Специјалној болници за ендемску нефропатију у Лазаревцу (100%). Није установљена статистички значајна разлика између болница ($\chi^2=16,571$, $DF=11$, $p=0,121$).

Табела 48. Пацијент је упознат са дужностима на одељењу

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		Укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	255	85.6	43	14.4	298	100
КБЦ „Мишовић“	44	93.6	3	6.4	47	100
КБЦ „Звездара“	83	84.7	15	15.3	98	100
КБЦ „Земун“	86	88.7	11	11.3	97	100
КБЦ „Бежанијска коса“	71	88.8	9	11.3	80	100
Институт за КВБ „Дедиње“	39	88.6	5	11.4	44	100
Институт за онкологију и рад. Србије	104	94.5	6	5.5	110	100
Инс. за реуматологију	33	94.3	2	5.7	35	100
Спец. бол. „Свети Сава“	49	87.5	7	12.5	56	100
Спец. бол. Младеновац	37	97.4	1	2.6	38	100
Спец. бол. Лазаревац	19	100.0			19	100
ВМА	441	86.8	67	13.2	508	100
УКУПНО	1261	88.2	169	11.8	1430	100

Са начином приговора и жалби у случају незадовољства, упознато је само 74% пацијената лечених на интернистичким одељењима. Најмање пацијената је са овим правом упознато у КБЦ „Земун“, КЦС и ВМА (мање од 70%), а највише у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (100%). Установљена је статистички високо значајна разлика између болница ($\chi^2=38,648$ DF=11, $p=0,000$).

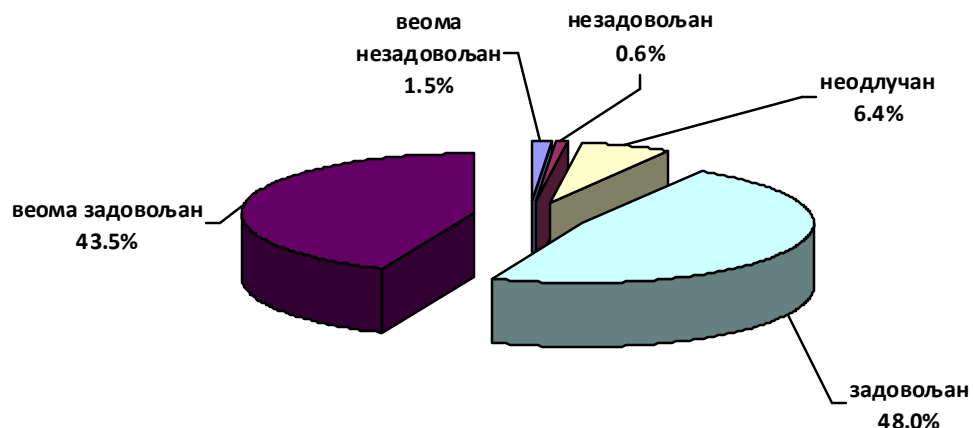
Табела 49. Пацијент је упознат са начином приговора и жалби у случају незадовољства

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		Укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	204	69.4	90	30.6	294	100
КБЦ „Мишовић“	37	80.4	9	19.6	46	100
КБЦ „Звездара“	72	80.0	18	20.0	90	100
КБЦ „Земун“	64	68.1	30	31.9	94	100
КБЦ „Бежанијска коса“	67	84.8	12	15.2	79	100
Институт за КВБ „Дедиње“	32	76.2	10	23.8	42	100
Институт за онкологију и рад. Србије	90	82.6	19	17.4	109	100
Инс. за реуматологију	27	77.1	8	22.9	35	100
Спец. бол. „Свети Сава“	48	82.8	10	17.2	58	100
Спец. бол. Младеновац	35	92.1	3	7.9	38	100
Спец. бол. Лазаревац	19	100.0			19	100
ВМА	342	69.1	153	30.9	495	100
УКУПНО	1037	74.1	362	25.9	1399	100

Задовољство болничким лечењем у целини

Болничким лечењем у целини на интернистичким одељењима задовољно је близу 92% пацијената, 99 пацијената (6%) нису ни задовољни ни незадовољни, док су само 23 пацијента изјавили да су веома незадовољни и још 10 да су незадовољни (графикон 48). Због тога је и просечна оцена задовољства болничким лечењем веома висока, 4,31.

Графикон 48. Задовољство испитаника болничким лечењем у целини на интернистичким одељењима



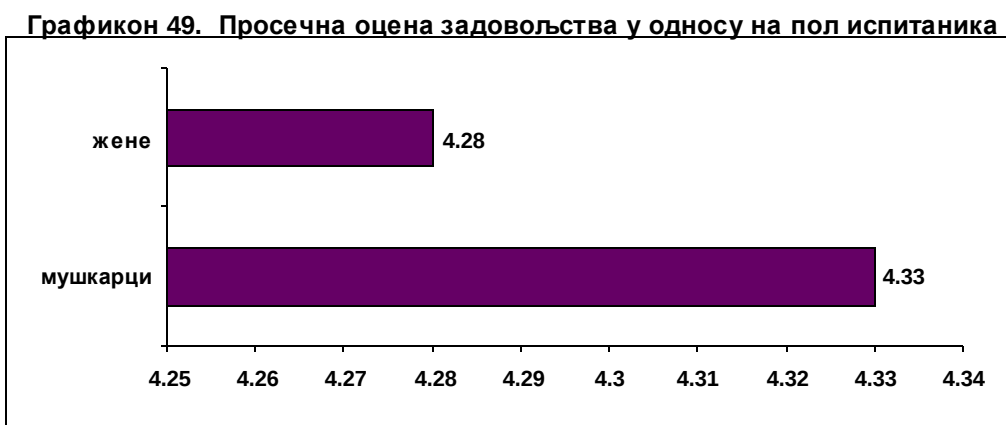
Посматрано по појединачним болницама, болничким лечењем у целини су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 5,0), Институту за реуматологију (4,60) и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (4,50), а најмање су задовољни, условно речено с обзиром на високе оцене у свим болницама, у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,07). Ниже оцене су и у највећим болницама: КБЦ „Бежанијска коса“, КБЦ „Земун“, КБЦ „Звездара“, КЦС и ВМА. Установљена је статистички високо значајна разлика у степену задовољства корисника болничким лечењем у целини између различитих болница ($F=3,943$, $DF=11$, $p=0,000$).

Табела 50. Задовољство испитаника– просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Ранг
КЦС	322	4.30	0.72	7
КБЦ „Мишовић“	48	4.50	0.71	3
КБЦ „Звездара“	113	4.29	0.78	9
КБЦ „Земун“	112	4.28	0.73	10
КБЦ „Бежанијска коса“	90	4.27	0.80	11
Институт за КВБ „Дедиње“	53	4.42	0.72	5
Институт за онкологију и рад. Србије	122	4.07	0.73	12
Инс. за реуматологију	43	4.60	0.54	2
Спец. бол. „Свети Сава“	60	4.38	0.69	6
Спец. бол. Младеновац	38	4.45	0.55	4
Спец. бол. Лазаревац	20	5.00	0.00	1
ВМА	533	4.30	0.79	8
УКУПНО	1554	4.31	0.75	

- **Степен зависности посматраних варијабли**

У односу на опште задовољство корисника болничком здравственом заштитом уочене су разлике по полу пацијената (графикон 49). На ово питање је одговорило 733 жена и 780 мушкарца. Мушкарци су задовољнији болничким лечењем (просечна оцена задовољства 4,33) од жена (просечна оцена 4,28). Применом непараметарских статистичких тестова, установљено је да не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника болничким лечењем у односу на пол испитаника ($\chi^2=3,865$, $DF=4$, $p=0,425$).

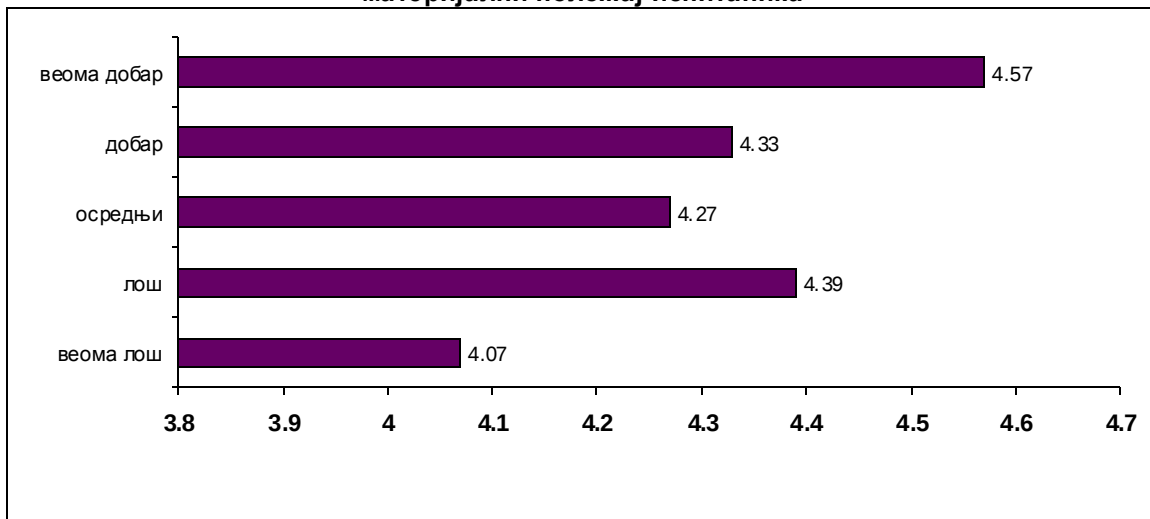


У односу на школску спрему корисника, није установљена статистички значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом ($H=0,134$, $DF=3$, $p=0,987$). Најзадовољнији су пацијенти са незавршеном основном школом (просечна оцена 4,37), а са порастом школске спреме опада ниво задовољства, али разлика није статистички значајна.



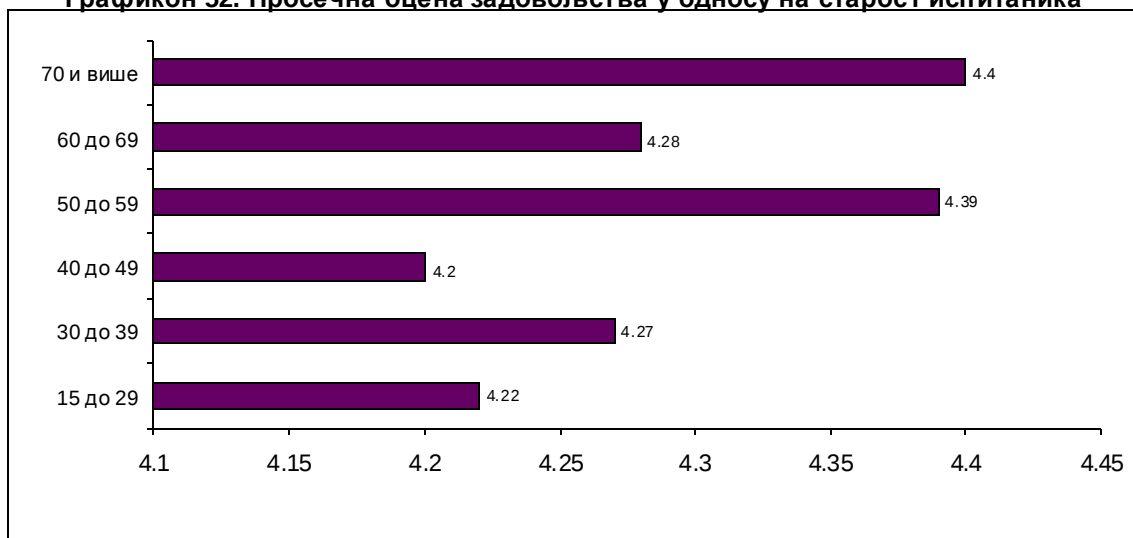
У односу на материјално стање корисника, постоји статистички високо значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом ($N=22,750$, $DF=4$, $p=0,000$). Болничким лечењем су најзадовољнији пацијенти са веома добрим и добрим материјалним положајем, а најмање задовољни пацијенти са веома лошим материјалним положајем.

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



Животна доб статистички значајно има утицаја на задовољство пацијената болничким лечењем ($F=3,039$, $DF=5$, $p=0,010$). Идући према старијим добним групама, задовољство пацијената болничким лечењем расте. Најзадовољнији су грађани старији од 70 година, а најнезадовољнији пацијенти у добној групи од 40 до 49 година и млађи од 30 година (графикон 52).

Графикон 52. Просечна оцена задовољства у односу на старост испитаника



- 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. Пацијенти су незадовољни санитарно-хигијенским условима у болницама, недовољним бројем санитарних чворова, неадекватним одржавањем тоалета, недостатком држача за сапун и одећу током туширања. Такође, пацијенти указују на потребу кречења болничких просторија, бољу опремљеност болесничких соба (недостаје телевизор или радио, плакари, средити кревете, душеке, постелјину), затим на превише пацијената у собама, потребу да се побољша квалитет хране, лошу организацију пријема у болницу (предуго чекање, стајање, гужва), мали број медицинских сестара у ноћној смени, али и мали број спремачица („чистачица нема времена да чисти јер транспортује болеснике“). Пацијенти предлажу да се обезбеди трпезарија за покретне болеснике.

Пацијенти указују и на неадекватну комуникацију са здравственим радницима и недовољно обавештења о процедурама којима се подвргавају („током визите није могуће поставити питање лекарима“). Има мишљења да треба променити време за посете и дужину трајања посета, како би се повећала доступност члановима породице.

Коментар пацијената је и да треба чешће обављати дезинсекцију због буба у собама, али и да пацијенти треба да смање употребу мобилних телефона. Пацијенти су коментарисали и да препознају тежак и одговоран посао здравствених радника, да они раде у лошим условима и да држава и министарство здравља треба више да улажу у здравствене установе.

Закључак

Резултати истраживања задовољства корисника болничким лечењем на интернистичким одељењима су показали висок степен задовољства (око 92% испитаника се изјаснило да су задовољни или веома задовољни болничким лечењем, а просечна оцена задовољства је 4,31).

Пацијенти су најмање задовољни исхраном и условима смештаја у болници. Укусом болничке хране задовољно је око 65% пацијената, разноврсношћу и температуром хране око 70%, количином хране око 78%, начином сервирања хране 89%, а временом сервирања преко 84% пацијената. Просечна оцена општег задовољства услугама исхране је 3,98 (75% задовољних). Болничком исхраном су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију, Институту за реуматологију, Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, 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 (76%) и опремом собе (78%), док је највећи број задовољан температуром (89%) и чистоћом болесничке собе (87%). Просечна оцена задовољства условима смештаја у болници је 4,18. Условима смештаја су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију, Институту за реуматологију, Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ и КБЦ „Др Д. Мишовић“, а најмање задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије, КБЦ „Бежанијска коса“, КБЦ „Земун“, КБЦ „Звездара“ и Клиничком центру Србије.

По мишљењу већине пацијената (преко 89%), организација пријема у болницу је задовољавајућа. Пацијенти су током болничког пријема најзадовољнији љубазношћу особља (95% задовољних), а најмање задовољни чекањем на шалтеру (78% задовољних), а затим објашњењима у вези процедуре пријема и временом од пријема у болницу до смештаја у болесничку собу (око 88% задовољних). Такође су веома задовољни и процедуром отпуста из болнице (преко 91% задовољних). Просечна оцена задовољства болничким пријемом је 4,3, а отпустом из болнице 4,42. Процедуром болничког пријема и отпуста су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, а најмање задовољни су пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије и ВМА.

Преко 95% пацијената је задовољно радом лекара и медицинских сестара на интернистичким одељењима 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 4,65. 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 4,6. Радом медицинских сестара су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, а најмање задовољни су у Специјалној болници за интерне болести Младеновац и Институту за онкологију и радиологију Србије, док су у КБЦ „Земун“ пацијенти имали највише примедби на љубазност медицинских сестара. Радом лекара су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију и Институту за реуматологију, а најмање задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије и ВМА, а доста примедби било је и у КБЦ „Земун“.

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 89% пацијената. Просечна оцена задовољства услугама дијагностике и терапије је 4,5. Дијагностичким услугама су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију, Специјалној болници за

интерне болести Младеновац, Специјалној болници „Свети Сава“ и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, а најмање задовољни пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије и ВМА.

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, 12% није упознато са дужностима на болничком одељењу, а 26% није упознато са начином приговора и жалби у случају незадовољства. Најмање пацијената је са овим правима упознато у КЦС и ВМА.

Близу 93% пацијената је задовољно организацијом посета, временом посете, дужином трајања и бројем посета (просечна оцена 4,33 за време, 4,34 за дужину посета, а 4,36 за број посета). Најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију, КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ и Специјалној болници за интерне болести Младеновац, а најмање задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије и КБЦ „Земун“.

На степен задовољства болничким лечењем статистички значајно утичу: старост и материјални положај испитаника. Старији пацијенти су задовољнији од млађих, а пацијенти који су свој материјални положај оценили као веома добар и добар су задовољнији од пацијената чији је материјални положај лош.

Задовољство пацијената се значајно разликује у различитим болницама (просечна оцена од 4,07 до 5). Најмање су задовољни пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије. Ниже оцене су и у великим болницама: КБЦ „Бежанијска коса“, КБЦ „Земун“, КБЦ „Звездара“, КЦС и ВМА. 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.