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

АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ НА ОДЕЉЕЊИМА РЕХАБИЛИТАЦИЈЕ 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, вмт
Милица Бабовић, вмс
Весна Поштин, оператер
Наталија Звездић, оператер
Александра Вучковић, вмс

САДРЖАЈ

Карактеристике испитаника	4
Услуге болничког пријема и отпуста	6
Рад медицинских сестара	10
Рад лекара	14
Дијагностичке и терапијске услуге	19
Услуге болничке исхране	23
Услови болничког смештаја	29
Организација посета	33
Права и дужности пацијената током лечења	35
Задовољство болничким лечењем у целини	36
Степен повезаности карактеристика испитаника и задовољства	36
Коментари пацијената	38
Закључак	39

Карактеристике испитаника

На болничким одељењима за рехабилитацију у 4 болнице анкетирано је 145 пацијената. Највише испитаника, више од половине, било је у Институту за рехабилитацију (Табела 1).

Табела 1. Дистрибуција испитаника према болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	%
Институт за рехабилитацију	76	52.4
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	41	28.3
Спец. бол. за протетику	12	8.3
ВМА	16	11.0
УКУПНО	**145**	**100.0**

У односу на пол пацијената, мушкарци су били заступљени са 52%, а жене са 48% (Табела 2). Највеће учешће мушкараца је у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (67%), док су жене највише биле заступљене у Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ (60%), али није установљена статистички значајна разлика у полу испитаника између различитих болница (χ^2=3,682, DF=3, p=0,298).

Табела 2. Дистрибуција испитаника према полу по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Мушки пол		Женски пол		укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
Институт за рехабилитацију	40	54.8	33	45.2	73	100
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	16	40.0	24	60.0	40	100
Спец. бол. за протетику	8	66.7	4	33.3	13	100
ВМА	9	56.2	7	43.8	16	100
УКУПНО	73	51.8	68	48.2	141	100

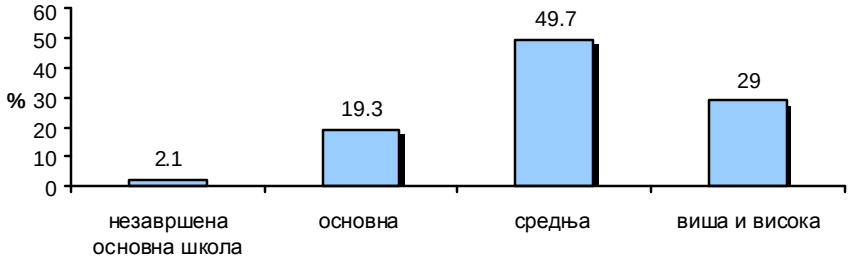
Просечна старост испитаника је 58,7 година, а највећа је у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, 66 година. Најмања просечна старост је у Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“, 52 године. Установљена је статистички значајна разлика у просечној старости испитаника између различитих болница (F=3,871, DF=3, p=0,011).

Табела 3. Просечна старост испитаника по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	75	61.08	13.43
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	40	51.85	18.58
Спец. бол. за протетику	12	66.25	10.81
ВМА	15	58.73	22.96
УКУПНО	**142**	**58.67**	**16.52**

Посматрано према школској спреми, половина испитаника/пацијената је имало средњу стручну спрему, 29% вишу и високу, 19% је завршило основну школу, а 2,1% није имало завршено основно школско образовање (графикон 1).

Графикон 1. Школска спрема испитаника на одељењима рехабилитације



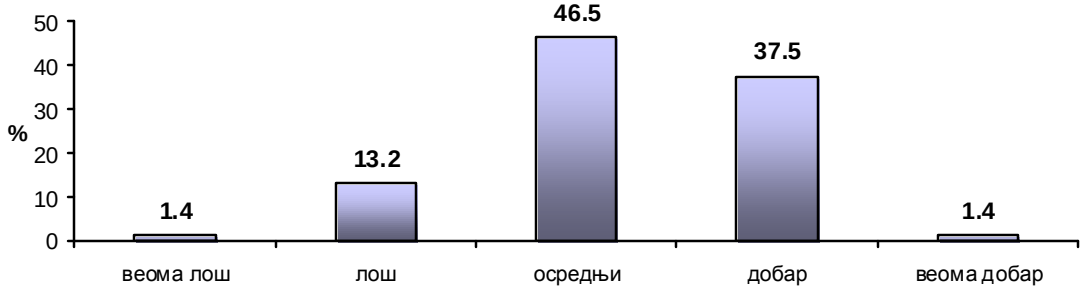
Највеће учешће пацијената без завршене основне школе је у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (8,3%). У овој болници је и највећа заступљеност испитаника са вишом и високом школом (42%), али није установљена статистички значајна разлика у односу на школску спрему испитаника између различитих болница (H=2,066, DF=3, p=0,559).

Табела 4. Дистрибуција испитаника по болницама према школској спреми

Школска спрема испитаника	Незавршена основна школа		Основна школа		Средња школа		Виша и висока школа		УКУПНО	
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Институт за рехабилитацију	2	2.6	19	25.0	34	44.7	21	27.6	76	100
Клин. за рехабил. „Зотовић“	0	0	4	9.8	26	63.4	11	26.8	41	100
Спец. бол. за протетику	1	8.3	1	8.3	5	41.7	5	41.7	12	100
ВМА	0	0	4	25.0	7	43.8	5	31.2	16	100
УКУПНО	**3**	**2.1**	**28**	**19.3**	**72**	**49.7**	**42**	**29.0**	**145**	**100**

Највећи број испитаника је свој материјални положај оценио као осредњи, 46,5%. Релативно велики број испитаника је оценио свој материјални положај као добар (37,5%) и веома добар (1,4%). Укупно 14,6% анкетираних је оценило да је њихов материјални положај лош или веома лош (графикон 2).

Графикон 2. Материјални статус испитаника



Највеће учешће испитаника са веома лошим и лошим материјалним положајем, али и са добрим и веома добрим материјалним положајем је у Институту за рехабилитацију (табела 5). Није установљена статистички значајна разлика у

дистрибуцији испитаника према материјалном положају по болницама (H=0,825, DF=3, p=0,844).

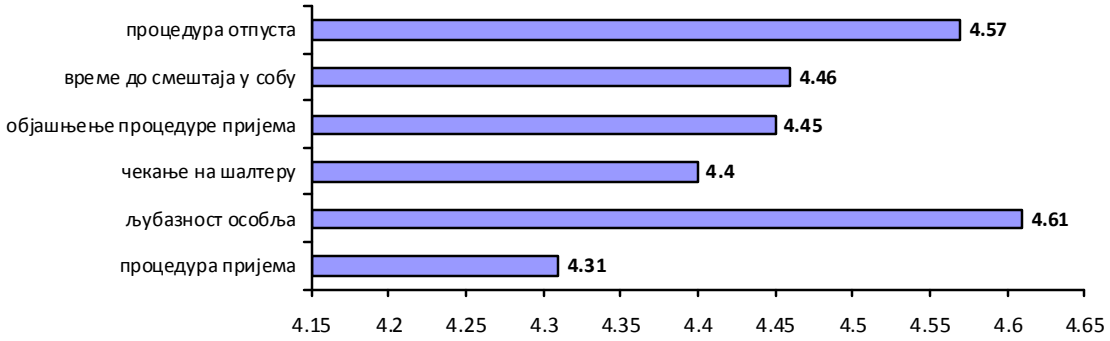
Табела 5. Дистрибуција испитаника према материјалном положају по болницама

Материјални положај испитаника	Веома лош		Лош		Осредњи		Добар		Веома добар		УКУПНО	
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Институт за рехабилитацију	2	2.7	12	16.0	30	40.0	29	38.7	2	2.7	75	100
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“			6	14.6	20	48.8	15	36.6			41	100
Спец. бол. за протетику			1	8.3	5	41.7	6	50.0			12	100
ВМА			0		12	75.0	4	25.0			16	100
УКУПНО	**2**	**1.4**	**19**	**13.2**	**67**	**46.5**	**54**	**37.5**	**2**	**1.4**	**144**	**100**

Услуге болничког пријема и отпуста

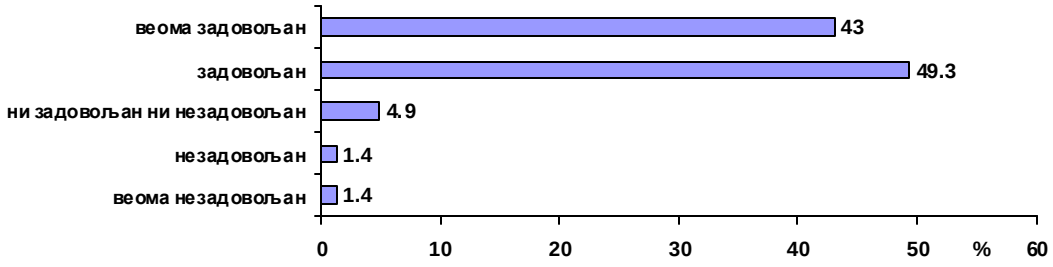
Оцењујући услуге током пријема и отпуста из болнице, пацијенти су најзадовољнији љубазношћу особља које пружа ове услуге (оцена 4,61) и процедуром отпуста, а најмање су задовољни процедуром болничког пријема у целини (4,3) и временом чекања на шалтеру приликом пријема (графикон 3).

Графикон 3. Задовољство услугама током болничког пријема и отпуста – просечна оцена



Услугама болничког пријема је задовољно 92% испитаника, 5% су се изјаснили да нису ни задовољни ни незадовољни, док је 2,8% незадовољних (графикон 4).

Графикон 4. Задовољство испитаника процедуром болничког пријема



Процедуром болничког пријема су најзадовољнији пацијенти у Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ (просечна оцена 4,51), док су најмање задовољни пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску

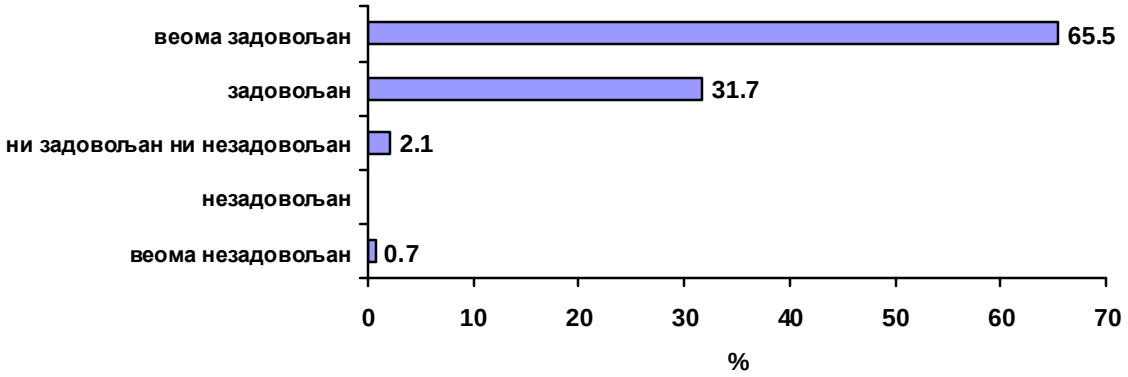
протетику (4,08), али није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника процедуром болничког пријема између различитих болница (F=1,761 DF=3, p=0,158).

Табела 6. Задовољство испитаника процедуром пријема - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	73	4.22	0.77
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	41	4.51	0.64
Спец. бол. за протетику	12	4.08	1.08
ВМА	16	4.38	0.62
УКУПНО	**142**	**4.31**	**0.75**

Љубазношћу особља током болничког пријема задовољно је преко 97% испитаника, око 2% се изјаснило да нису ни задовољни, ни незадовољни, док је мање од 1% испитаника незадовољно (графикон 5).

Графикон 5. Задовољство испитаника љубазношћу особља током болничког пријема



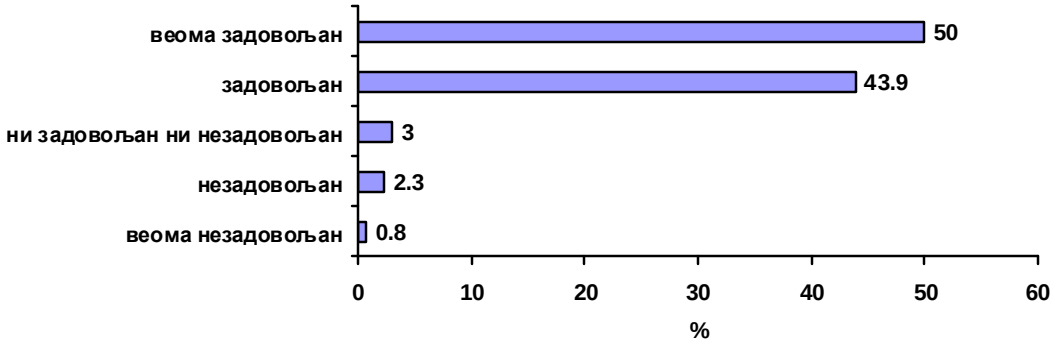
Љубазношћу особља приликом болничког пријема су најзадовољнији пацијенти у Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ (просечна оцена 4,76), док су најмање задовољни пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,17). Установљена је статистички значајна разлика у задовољству испитаника љубазношћу особља приликом болничког пријема између различитих болница (F=3,168, DF=3, p=0,026).

Табела 7. Љубазност болничког особља на пријему - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	74	4.62	0.52
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	41	4.76	0.49
Спец. бол. за протетику	12	4.17	1.11
ВМА	15	4.53	0.64
УКУПНО	**142**	**4.61**	**0.61**

Временом чекања на шалтеру током болничког пријема је задовољно 94% испитаника, 3% су навели да нису ни задовољни ни незадовољни, док је око 3% незадовољних (графикон 6).

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



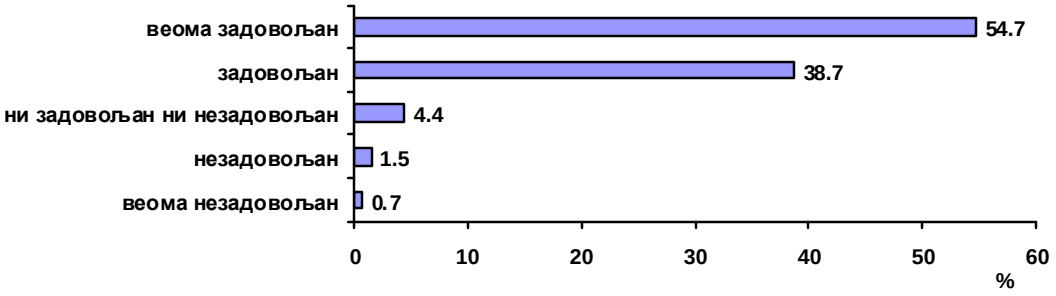
Чекањем на шалтеру приликом болничког пријема су најзадовољнији пацијенти у Институту за рехабилитацију (просечна оцена 4,51), док су најмање задовољни пацијенти у ВМА (4,08), али није становљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника чекањем на шалтеру приликом болничког пријема између различитих болница (F=1,551, DF=3, p=0,205).

Табела 8. Чекање на шалтеру приликом болничког пријема - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	67	4.51	0.68
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	41	4.32	0.72
Спец. бол. за протетику	11	4.45	0.52
ВМА	13	4.08	1.04
УКУПНО	**132**	**4.40**	**0.73**

Објашњењима процедуре болничког пријема је задовољно око 93% испитаника, 4,4% није ни задовољно ни незадовољно, док је око 2% пацијената незадовољно овим објашњењима (графикон 7).

Графикон 7. Задовољство испитаника објашњењима процедуре болничког пријема



Објашњењима везаним за процедуру болничког пријема су најзадовољнији пацијенти у Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ (просечна оцена 4,59), док су најмање задовољни пацијенти у ВМА (4,27), али није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника објашњењима везаним за

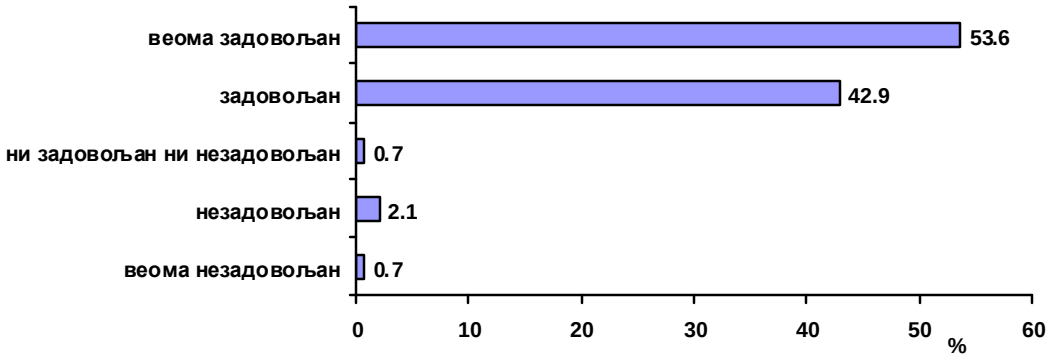
процедуру болничког пријема између различитих болница (F=0,928, DF=3, p=0,429).

Табела 9. Објашњења процедуре болничког пријема- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	69	4.43	0.67
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	41	4.59	0.67
Спец. бол. за протетику	12	4.33	0.49
ВМА	15	4.27	1.10
УКУПНО	**137**	**4.45**	**0.72**

Временом које протекне од болничког пријема до смештаја у болесничку собу задовољно је чак 96,5% испитаника (графикон 8).

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



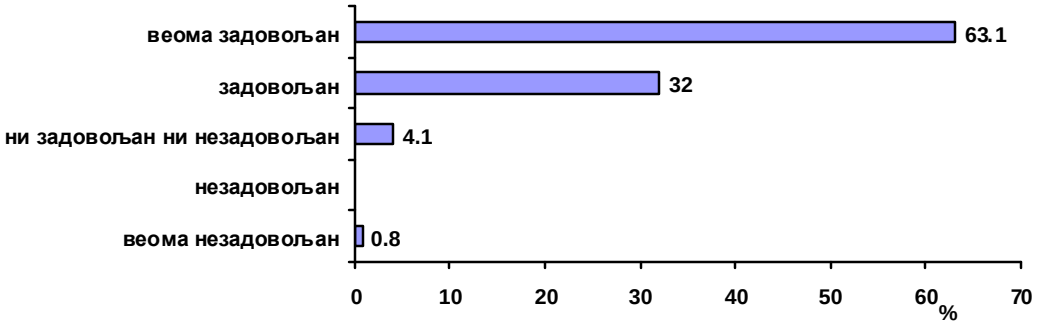
Временом које је протекло од болничког пријема до смештаја у болесничку собу су најзадовољнији пацијенти у Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ (просечна оцена 4,56), док су најмање задовољни пацијенти у ВМА (4,20), али није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника временом које протекне од болничког пријема до смештаја у собу, између различитих болница (F=1,452, DF=3, p=0,231).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	72	4.50	0.65
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	41	4.56	0.67
Спец. бол. за протетику	12	4.25	0.45
ВМА	15	4.20	1.01
УКУПНО	**140**	**4.46**	**0.69**

Процедуром болничког отпуста је задовољно 95% испитаника, 4% је ни задовољних ни незадовољних, док је само 0,8% незадовољних (графикон 9).

Графикон 9. Задовољство испитаника процедуром болничког отпуста



Процедуром болничког отпуста су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 4,58), али су скоро идентичне оцене и у остале 3 болнице. Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника процедуром болничког отпуста између различитих болница (F=0,006, DF=3, p=0,999).

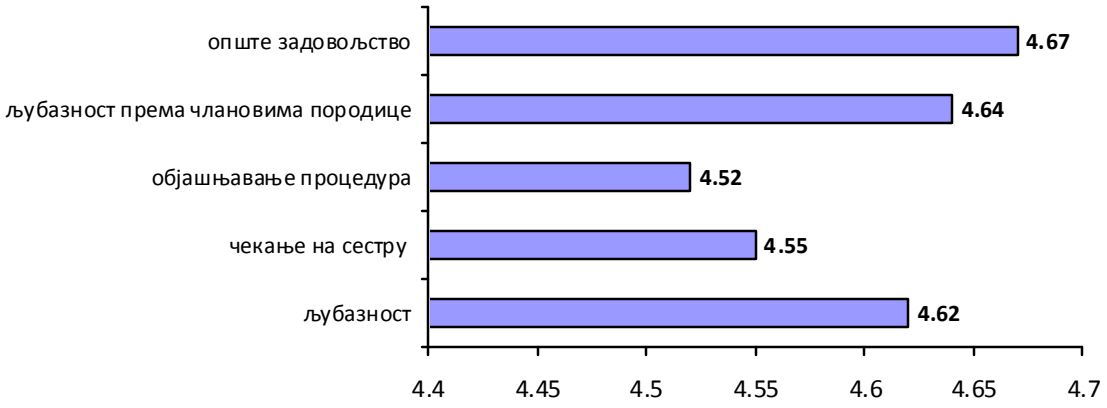
Табела 11. Задовољство процедуром болничког отпуста- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	68	4.56	0.58
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	35	4.57	0.81
Спец. бол. за протетику	12	4.58	0.67
ВМА	7	4.57	0.53
УКУПНО	**122**	**4.57**	**0.66**

Услуге сестринске неге

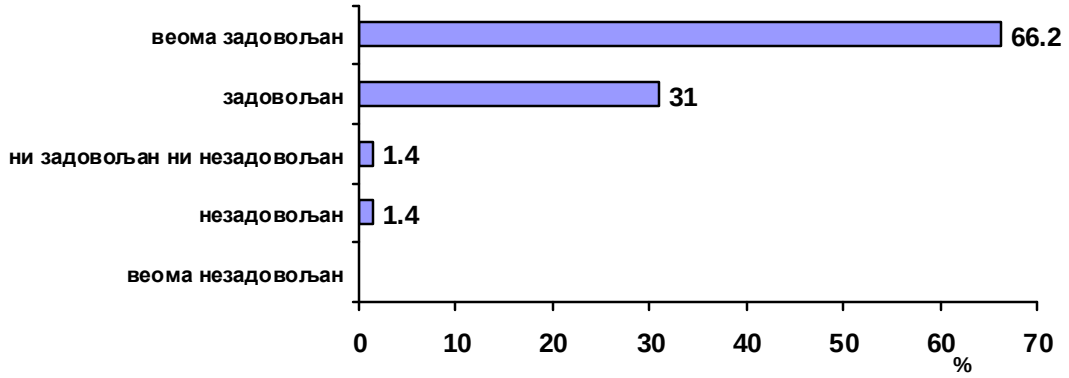
Пацијенти су високо оценили сестринску негу на одељењима рехабилитације (просечна оцена 4,67). Од посматраних аспеката сестринске неге најбоље је оцењена љубазност према пацијенту и према члановима породице пацијента, док су пацијенти нешто лошије оценили сестринско објашњавање процедура, тестова и третмана (графикон 10).

Графикон 10. Задовољство сестринском негом (просечна оцена)



Љубазношћу медицинских сестара на одељењима рехабилитације је задовољно преко 97% испитаника, док је само 1,4% незадовољних (графикон 11).

Графикон 11. Задовољство испитаника љубазношћу медицинских сестара



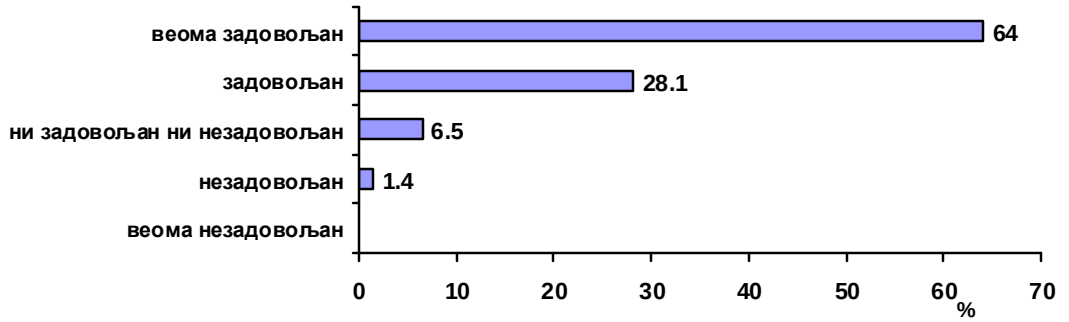
Посматрано по појединачним болницама, љубазношћу медицинских сестара су најзадовољнији пацијенти у Институту за рехабилитацију (просечна оцена 4,67), док су, условно речено с обзиром на високе оцене, најмање задовољни пацијенти у Специјалној болници за ортопедску протетику и Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ (4,56). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника љубазношћу медицинских сестара између различитих болница (F=0,378, DF=3, p=0,769).

Табела 12. Љубазност медицинских сестара- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	73	4.67	0.53
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	41	4.56	0.63
Спец. бол. за протетику	12	4.58	0.51
ВМА	16	4.56	0.81
УКУПНО	**142**	**4.62**	**0.59**

Временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе је задовољно око 92% испитаника, док је само 1,4% незадовољних (графикон 12).

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



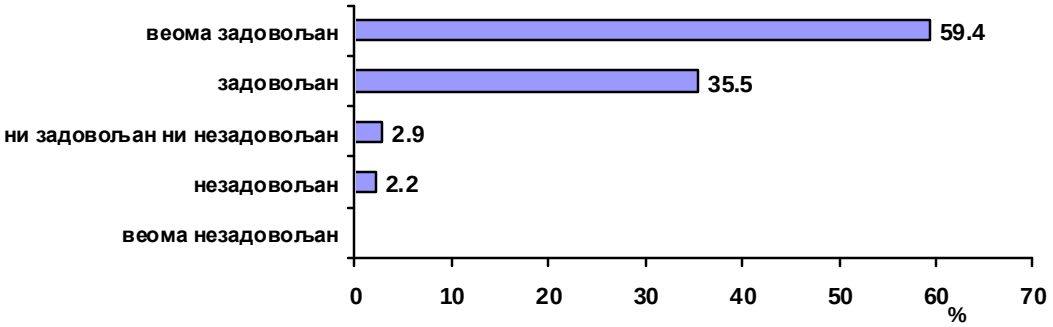
Временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе су најзадовољнији пацијенти у Институту за рехабилитацију (просечна оцена 4,61), док су, условно речено, најмање задовољни пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,33). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника временом чекања на медицинску сестру у ситуацији хитне потребе између различитих болница (F=0,673, DF=3, p=0,570).

Табела 13. Чекање на медицинску сестру код хитне потребе- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	70	4.61	0.62
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	41	4.51	0.75
Спец. бол. за протетику	12	4.33	0.78
ВМА	16	4.50	0.73
УКУПНО	**139**	**4.55**	**0.68**

Објашњењима која добијају од медицинских сестара о процедурама, тестовима и третманима којима су подвргнути је задовољно 95% испитаника, око 3% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, док је само 2,2% незадовољних (графикон 13).

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



Сестринским објашњењима процедура, тестова и третмана су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 4,58), док су најмање задовољни пацијенти у ВМА (4,44). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника сестринским објашњењима процедура између различитих болница (F=0,121, DF=3, p=0,948).

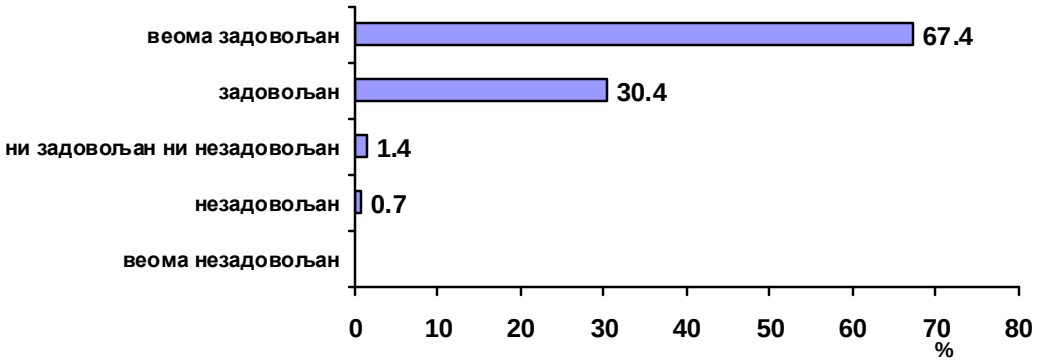
Табела 14. Задовољство сестринским објашњавањем процедура- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	70	4.53	0.70
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	40	4.52	0.55
Спец. бол. за протетику	12	4.58	0.51
ВМА	16	4.44	0.89
УКУПНО	**138**	**4.52**	**0.66**

Љубазност медицинских сестара према члановима породице и посетиоцима пацијента је задовољавајућа за преко 97% испитаника, а незадовољавајућа само

за 0,7% 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



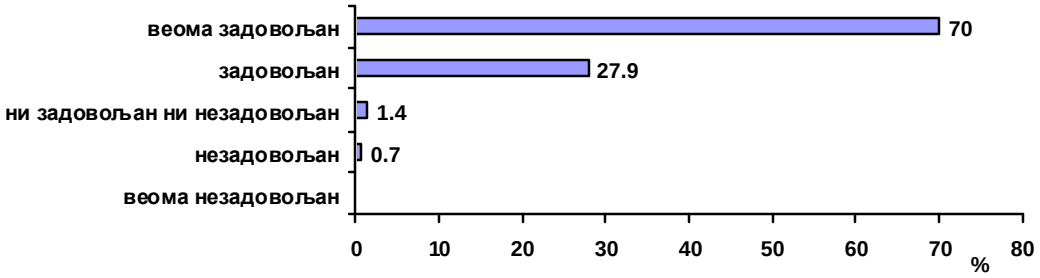
Љубазношћу медицинских сестара према члановима породице пацијента и посетиоцима су најзадовољнији пацијенти у Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ (просечна оцена 4,68), док су најмање задовољни пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,50). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника љубазношћу медицинских сестара према члановима породице пацијента између различитих болница (F=0,484, DF=3, p=0,694).

Табела 15. Сестринска љубазност према члановима породице пацијента- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	70	4.67	0.50
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	40	4.68	0.62
Спец. бол. за протетику	12	4.50	0.52
ВМА	16	4.56	0.63
УКУПНО	**138**	**4.64**	**0.55**

Сестринском негом у целини је задовољно чак 98% испитаника, а незадовољно само 0,7% пацијената (графикон 15).

Графикон 15. Задовољство испитаника сестринском негом у целини



Сестринском негом у целини су најзадовољнији пацијенти у Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ (просечна оцена 4,71), док су најмање задовољни пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,58). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству

испитаника сестринском негом у целини између различитих болница (F=0,203, DF=3, p=0,894).

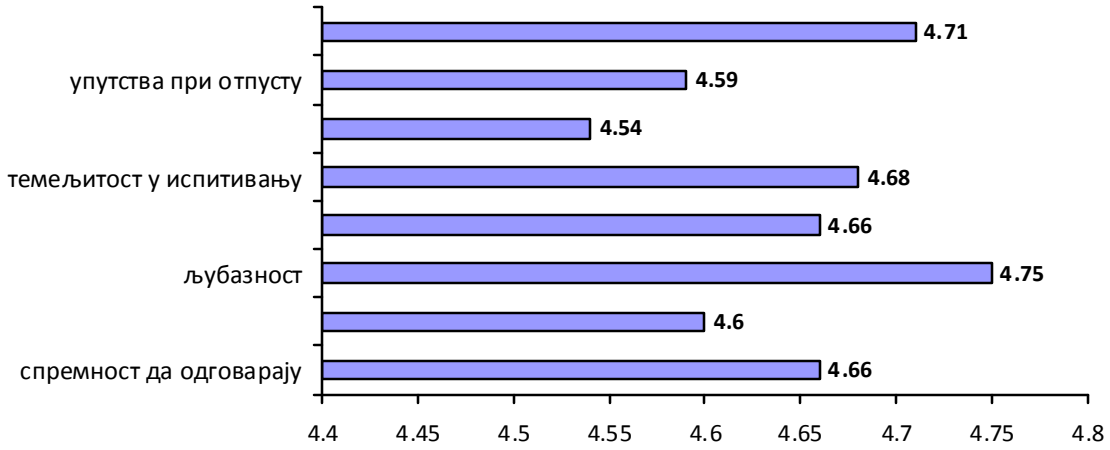
Табела 16. Задовољство сестринском негом у целини- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	71	4.68	0.50
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	41	4.71	0.60
Спец. бол. за протетику	12	4.58	0.51
ВМА	16	4.62	0.62
УКУПНО	**140**	**4.67**	**0.54**

Услуге лекара током боравка у болници

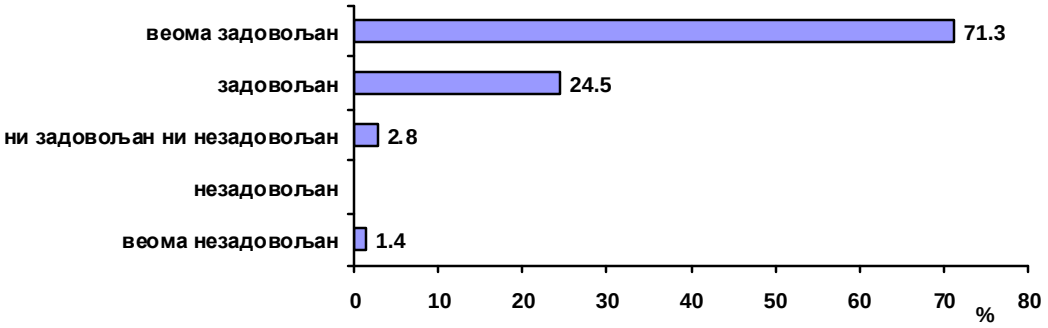
Задовољство радом лекара у целини на одељењима рехабилитације је оцењено нешто већом оценом (4,71) од задовољства сестринском негом (просечна оцена 4,67). Од лекарских особина, пацијенти су најзадовољнији љубазношћу (4,75), а најмање задовољни успешношћу у лечењу (4,54).

Графикон 16. Задовољство лекарима на одељењима рехабилитације (просечна оцена)



Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената је задовољавајућа за близу 96% испитаника, око 3% су навели да нису ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је само 1,4% пацијената (графикон 17).

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



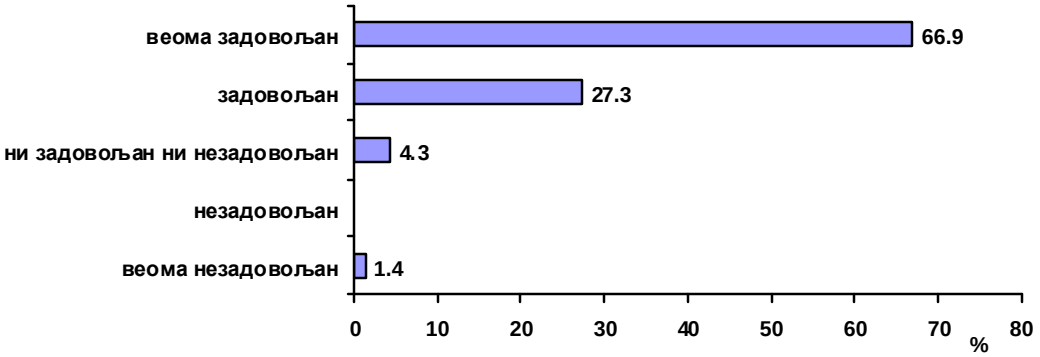
Посматрано по појединачним болницама, пацијенти су спремност лекара да одговарају на питања оценили скоро идентичним оценама (табела 17). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника спремношћу лекара да одговарају на питања између различитих болница (F=0,019, DF=3, p=0,996).

Табела 17. Спремност лекара да одговарају на питања- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	74	4.65	0.63
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	41	4.66	0.66
Спец. бол. за протетику	12	4.67	0.49
ВМА	16	4.69	0.48
УКУПНО	**143**	**4.66**	**0.61**

Лекарска објашњења процедура, тестова и третмана којима се пацијент подвгава су задовољавајућа за око 94% испитаника, око 4% су навели да нису ни задовољни ни незадовољни, а а незадовољно је 1,4% пацијената (графикон 18).

Графикон 18. Задовољство испитаника лекарским објашњењима процедура и третмана



Лекарским објашњењима тестова, процедура, третмана и резултата су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 4,75), док су, условно речено најмање задовољни пацијенти у ВМА (4,50). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника лекарским објашњењима тестова и процедура између различитих болница (F=0,360, DF=3, p=0,782).

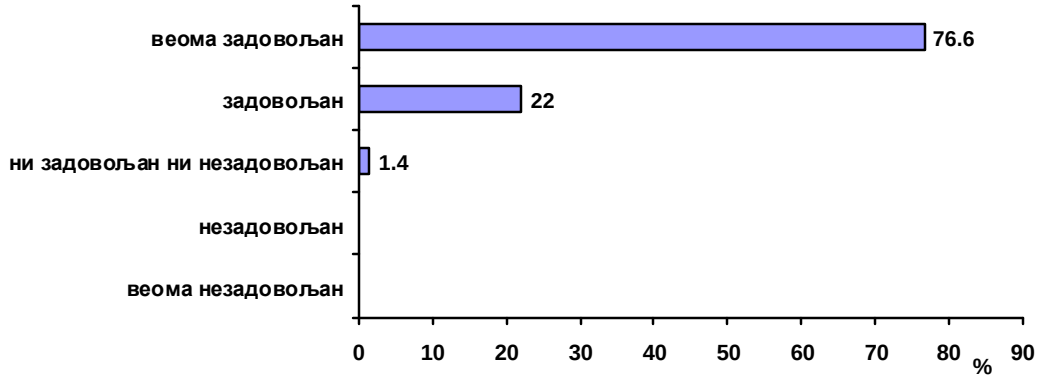
Табела 18. Лекарска објашњења тестова и процедура- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	71	4.61	0.64
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	40	4.58	0.71
Спес. бол. за протетику	12	4.75	0.45
ВМА	16	4.50	0.63
УКУПНО	**139**	**4.60**	**0.65**

Љубазност лекара према пацијентима је задовољавајућа за чак око 99% пацијената, док је само 1,4% пацијената који су се изјаснили да нису ни

задовољни ни незадовољни, док није било пацијената који су незадовољни овом лекарском особином (графикон 19).

Графикон 19. Задовољство испитаника љубазношћу лекара



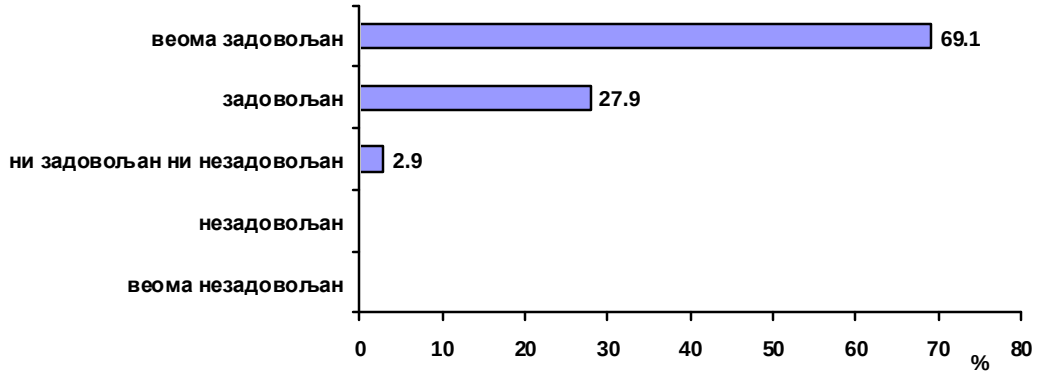
Пацијенти су љубазност лекара оценили високом оценом (4,75) и она је слична у све четири болнице (табела 19). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника љубазношћу лекара између различитих болница (F=0,049, DF=3, p=0,986).

Табела 19. Љубазност лекара- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	73	4.74	0.47
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	40	4.78	0.48
Спец. бол. за протетику	12	4.75	0.45
ВМА	16	4.75	0.45
УКУПНО	**141**	**4.75**	**0.47**

Способност дијагностике лекара је задовољавајућа за 97% пацијената, док је само 3% у категорији оних који нису ни задовољни ни незадовољни. Није било пацијената који су незадовољни овом лекарском особином (графикон 20).

Графикон 20. Задовољство испитаника способношћу дијагностике лекара



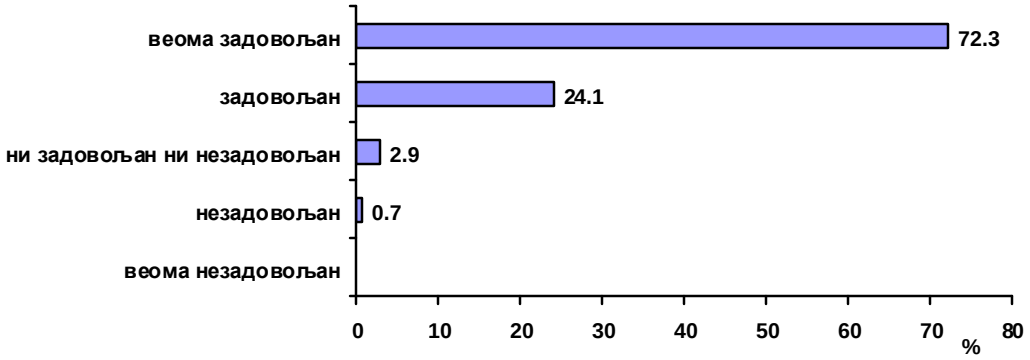
Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената је најбоље оцењена у Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ (просечна оцена 4,74), док су, условно речено најмање задовољни пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,58). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника лекарском способношћу дијагностиковања здравствених проблема пацијента између различитих болница (F=0,483, DF=3, p=0,695).

Табела 20. Лекарска способност дијагностиковања- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	70	4.64	0.54
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	39	4.74	0.44
Спец. бол. за протетику	12	4.58	0.67
ВМА	15	4.60	0.63
УКУПНО	**136**	**4.66**	**0.53**

Темељитост лекара у испитивању је задовољавајућа за око 96% пацијената, око 3% нису ни задовољни ни незадовољни, док је само 0,7% незадовољних (графикон 21).

Графикон 21. Задовољство испитаника темељитошћу лекара у испитивању



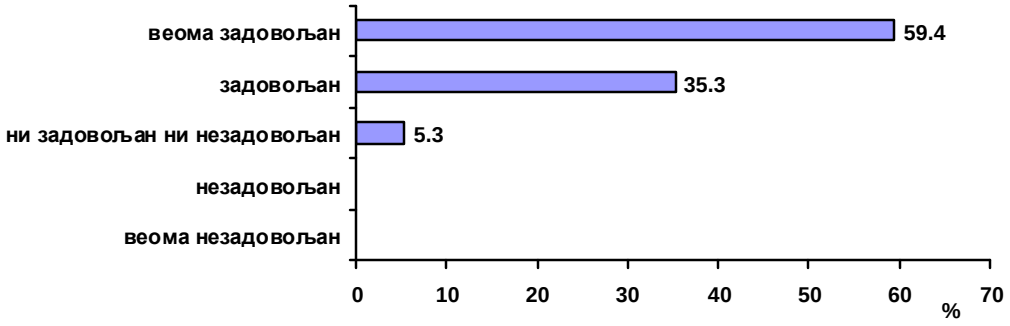
Темељитост лекара у испитивању је најбоље оцењена у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 4,75), док су, условно речено најмање задовољни пацијенти у ВМА (4,50). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника темељитошћу лекара у испитивању између различитих болница (F=0,652, DF=3, p=0,583).

Табела 21. Темељитост лекара у испитивању- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	70	4.69	0.50
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	39	4.72	0.65
Спец. бол. за протетику	12	4.75	0.45
ВМА	16	4.50	0.73
УКУПНО	**137**	**4.68**	**0.57**

Успешност лекара у лечењу је задовољавајућа за око 95% пацијената, док је још 5% пацијената који су се изјаснили да нису ни задовољни ни незадовољни овом лекарском особином (графикон 22).

Графикон 22. Задовољство испитаника успешношћу лекара у лечењу



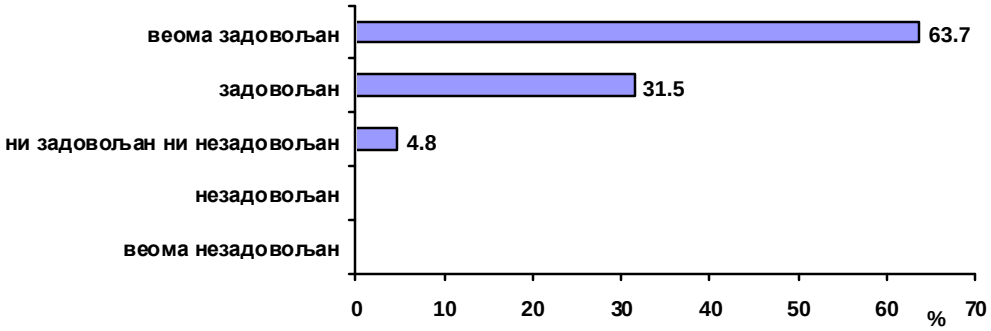
Успешност лечења лекара је најбоље оцењена у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 4,67), док су, условно речено најмање задовољни пацијенти у ВМА (4,38). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника успешношћу лекара у лечењу између различитих болница (F=1,165, DF=3, p=0,326).

Табела 22. Успешност лечења лекара- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	70	4.49	0.58
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	38	4.66	0.63
Спец. бол. за протетику	12	4.67	0.49
ВМА	13	4.38	0.65
УКУПНО	**133**	**4.54**	**0.60**

Упутства лекара приликом отпуста са болничког лечења су задовољавајућа за око 95% пацијената, док је још 5% у категорији оних који нису ни задовољни ни незадовољни овом лекарском особином (графикон 23).

Графикон 23. Задовољство испитаника упутствима добијеним од лекара приликом отпуста



Упутства која лекар даје приликом отпуста пацијента са болничког лечења су најбоље оцењена у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 4,83), док су, условно речено најмање задовољни

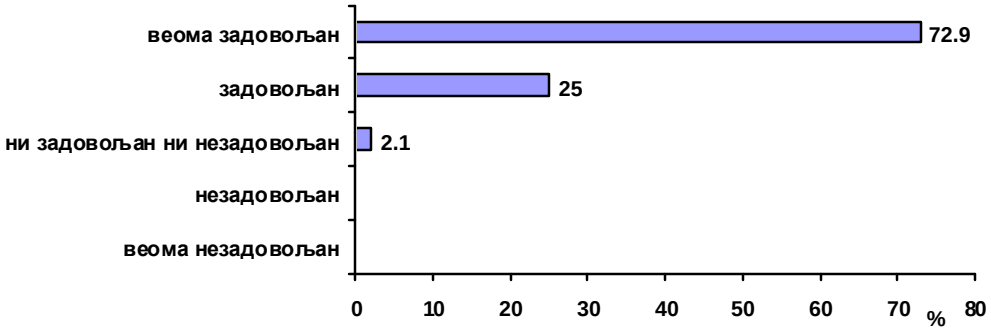
пацијенти у ВМА (4,42). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника лекарским упутствима приликом отпуста са болничког лечења између различитих болница (F=1,542, DF=3, p=0,207).

Табела 23. Лекарска упутства при отпусту- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	66	4.53	0.59
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	34	4.68	0.59
Спец. бол. за протетику	12	4.83	0.39
ВМА	12	4.42	0.67
УКУПНО	**124**	**4.59**	**0.58**

Лекарским услугама у целини током болничког лечења је задовољно чак 98% испитаника, а само 2% пацијената су се изјаснили да нису ни задовољни ни незадовољни (графикон 24).

Графикон 24. Задовољство испитаника услугама лекара у целини



Услугама лекара у целини су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 4,83), док су, условно речено најмање задовољни пацијенти у Институту за рехабилитацију (4,65). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника услугама лекара у целини на одељењима рехабилитације између различитих болница (F=0,857, DF=3, p=0,465).

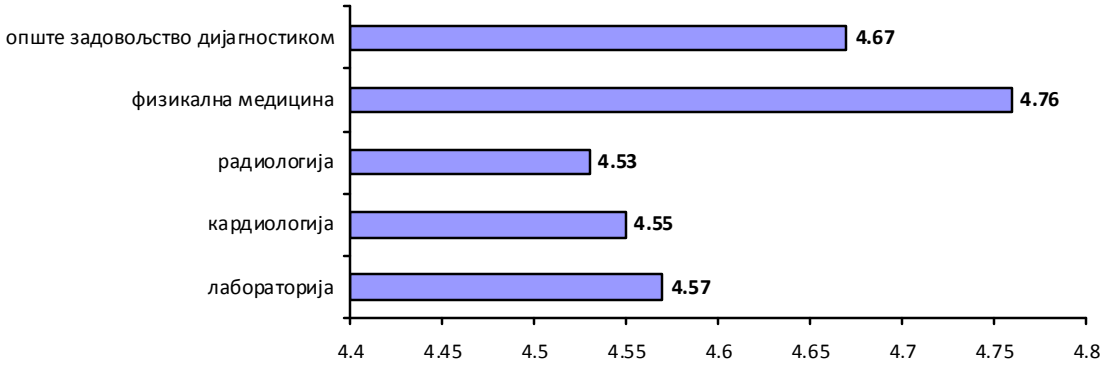
Табела 24. Опште задовољство услугама лекара- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	72	4.65	0.53
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	41	4.78	0.47
Спец. бол. за протетику	12	4.83	0.39
ВМА	15	4.67	0.49
УКУПНО	**140**	**4.71**	**0.50**

Задовољство дијагностичким услугама

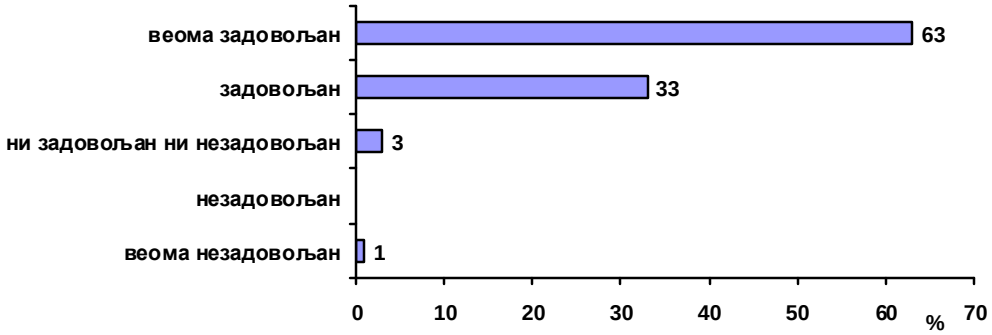
Пацијенти на одељењима рехабилитације су дијагностичке услуге оценили оценом 4,67 (графикон 25). Најмањом оценом, условно речено с обзиром на висок степен задовољства, су оцењене радиолошке услуге (4,53), а највећом оценом услуге физикалне терапије (4,76).

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



На питање о задовољству лабораторијским услугама је одговорило 100 испитаника (69%). Лабораторијским услугама је задовољно 96% пацијената, а само 1% су незадовољни (графикон 26).

Графикон 26. Задовољство испитаника лабораторијским услугама



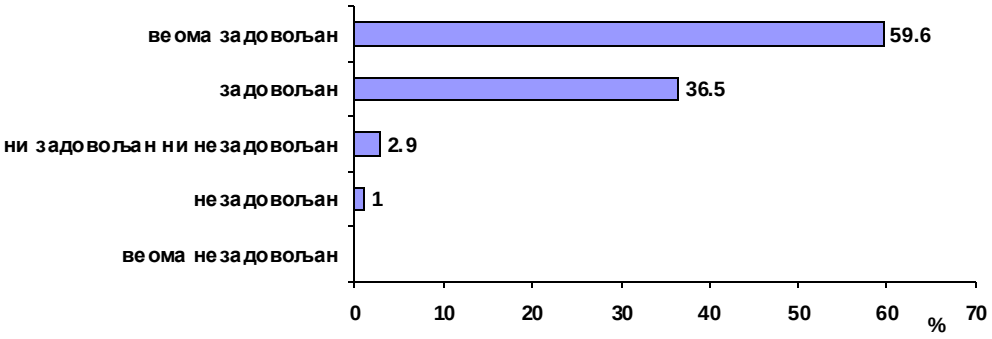
Лабораторијском дијагностиком су најзадовољнији пацијенти у Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ (просечна оцена 4,65), док су, условно речено најмање задовољни пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,25). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника лабораторијском дијагностиком између различитих болница (F=1,137, DF=3, p=0,338).

Табела 25. Задовољство лабораторијском дијагностиком- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	50	4.60	0.53
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	26	4.65	0.56
Спец. бол. за протетику	12	4.25	1.14
ВМА	12	4.58	0.67
УКУПНО	**100**	**4.57**	**0.66**

На питање о задовољству услугама кардиолошке дијагностике (ЕКГ, тест оптерећења) је одговорило 104 испитаника (72%). Задовољно је 96% пацијената, а само 1% су незадовољни (графикон 27).

Графикон 27. Задовољство испитаника услугама кардиолошке дијагностике



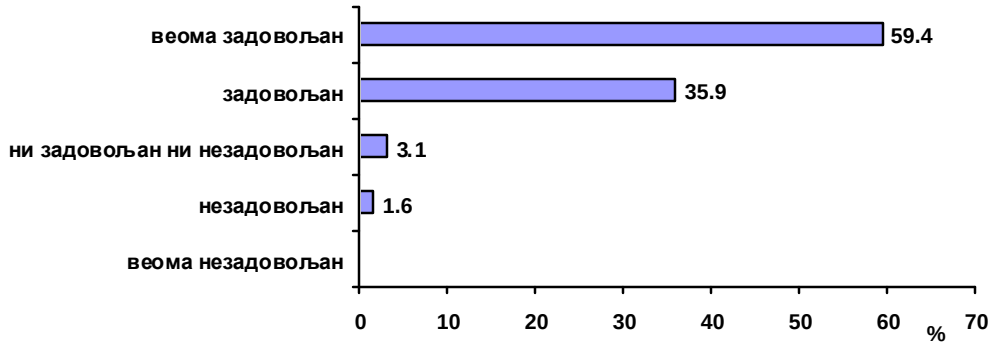
Оцене за кардиолошку дијагностику су скоро идентичне за све болнице (табела 23). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника кардиолошком дијагностиком између различитих болница (F=0,053, DF=3, p=0,984).

Табела 26. Задовољство кардиолошком дијагностиком - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	60	4.57	0.53
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	23	4.52	0.79
Спец. бол. за протетику	11	4.55	0.52
ВМА	10	4.50	0.71
УКУПНО	**104**	**4.55**	**0.61**

На питање о задовољству услугама радиолошке дијагностике је одговорило само 64 испитаника (44%), што је и очекивано с обзиром да су у питању пацијенти код којих је завршена дијагностика и који су на рехабилитацији. Задовољно је преко 95% пацијената, а само 1,6% су незадовољни (графикон 28).

Графикон 28. Задовољство испитаника услугама радиолошке дијагностике



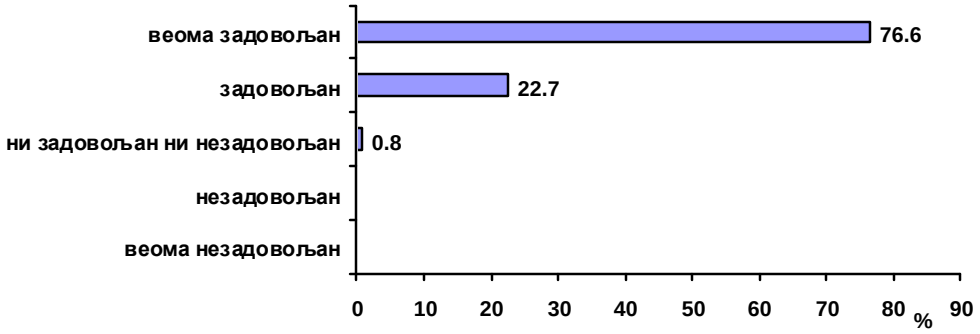
Услугама радиолошке дијагностике су најзадовољнији пацијенти у ВМА (просечна оцена 4,71), док су, условно речено најмање задовољни пацијенти у Институту за рехабилитацију (4,38). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника радиолошком дијагностиком између различитих болница (F=1,101, DF=3, p=0,356).

Табела 27. Задовољство радиолошком дијагностиком- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	29	4.38	0.73
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	19	4.68	0.58
Спец. бол. за протетику	9	4.56	0.53
ВМА	7	4.71	0.49
УКУПНО	**64**	**4.53**	**0.64**

На питање о задовољству услугама физикалне терапије је одговорило 128 пацијената или 88%. Задовољно је преко 99% пацијената, а само 0,8% су се изјаснили да нису ни задовољни ни незадовољни (графикон 29).

Графикон 29. Задовољство испитаника услугама физикалне терапије



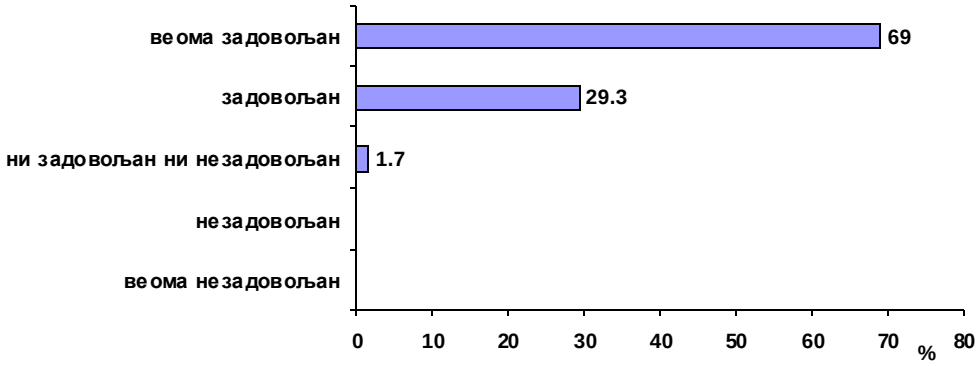
Услугама физикалне терапије су најзадовољнији пацијенти у Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ (просечна оцена 4,82), док су, условно речено најмање задовољни пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,58). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника услугама физикалне терапије између различитих болница (F=0,908, DF=3, p=0,439).

Табела 28. Задовољство физикалном терапијом- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	67	4.75	0.47
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	34	4.82	0.39
Спец. бол. за протетику	12	4.58	0.51
ВМА	15	4.80	0.41
УКУПНО	**128**	**4.76**	**0.45**

На питање о задовољству дијагностичким услугама у целини је одговорило 116 анкетираних пацијената (80%). Задовољно је преко 98% пацијената, а само 1,7% су у категорији ни задовољних, ни незадовољних (графикон 30).

Графикон 30. Задовољство испитаника дијагностичким услугама у целини



Дијагностичким услугама у целини су најзадовољнији пацијенти Институту за рехабилитацију (просечна оцена 4,71), док су, условно речено, најмање задовољни пацијенти у ВМА (4,57). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника услугама дијагностике између различитих болница (F=0,321, DF=3, p=0,810).

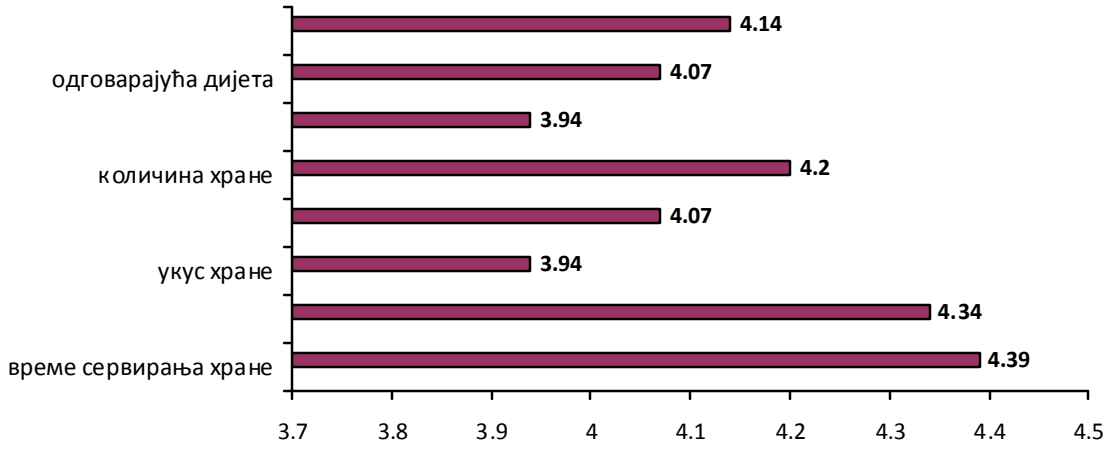
Табела 29. Опште задовољство услугама дијагностике- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	62	4.71	0.46
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	29	4.66	0.55
Спес. бол. за протетику	11	4.64	0.50
ВМА	14	4.57	0.65
УКУПНО	**116**	**4.67**	**0.51**

Услуге болничке исхране

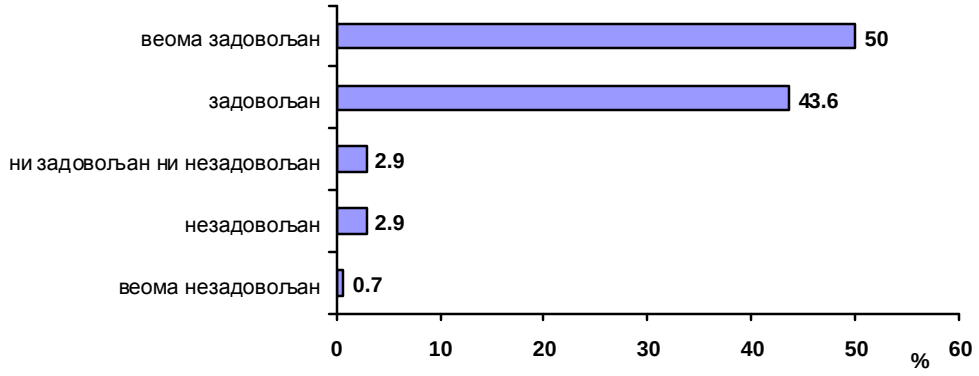
Када су у питању услуге болничке исхране, пацијенти су најзадовољнији временом и начином сервирања хране, а најмање задовољни укусом и разноврсношћу хране (графикон 31).

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



Временом сервирања хране у болници је задовољно око 94% пацијената, 3% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а 3,6% пацијената су незадовољни (графикон 32).

Графикон 32. Задовољство испитаника временом сервирања хране



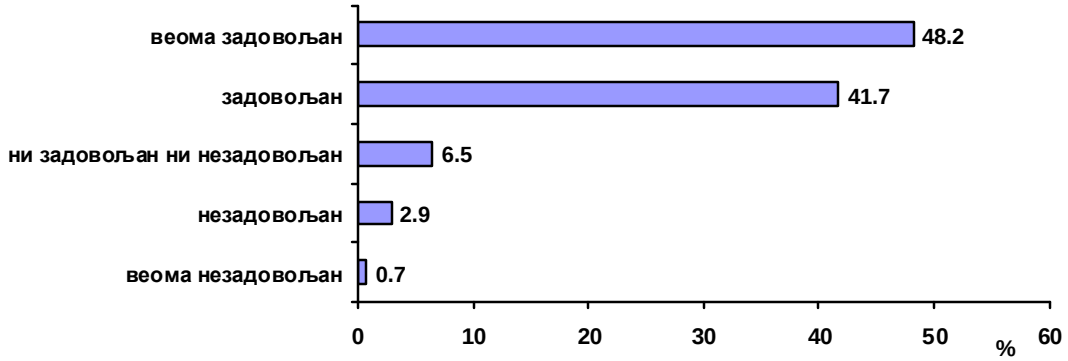
Посматрано по појединачним болницама, временом сервирања хране су најзадовољнији пацијенти у ВМА (просечна оцена 4,47), док су, условно речено, најмање задовољни пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,17). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника временом сервирања хране између различитих болница (F=0,443, DF=3, p=0,723).

Табела 30. Време сервирања хране- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	74	4.42	0.66
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	39	4.38	0.78
Спец. бол. за протетику	12	4.17	1.19
ВМА	15	4.47	0.64
УКУПНО	**140**	**4.39**	**0.75**

Начином сервирања хране у болници је задовољно 90% пацијената, 6,5% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а око 4% пацијената су незадовољни (графикон 33).

Графикон 33. Задовољство испитаника начином сервирања хране



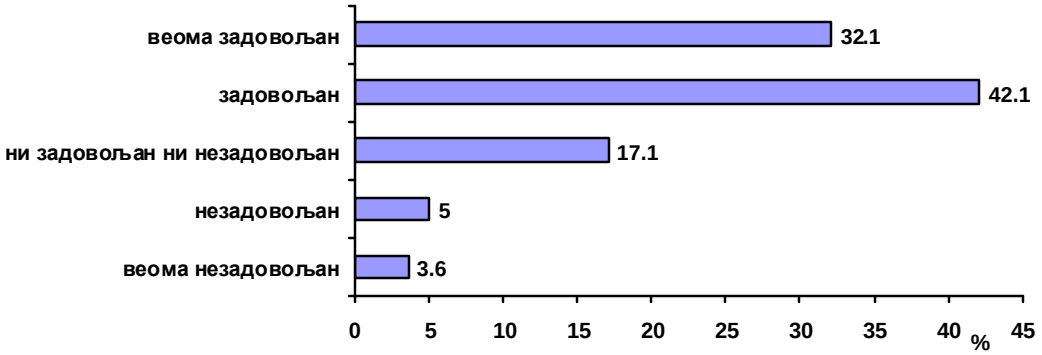
Начином сервирања хране су најзадовољнији пацијенти у Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ (просечна оцена 4,51), док су, условно речено, најмање задовољни пацијенти у ВМА (4,06). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника начином сервирања хране између различитих болница (F=1,508, DF=3, p=0,215).

Табела 31. Начин сервирања хране- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	72	4.33	0.73
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	39	4.51	0.68
Спец. бол. за протетику	12	4.17	1.11
ВМА	16	4.06	0.93
УКУПНО	**139**	**4.34**	**0.79**

Укусом хране у болници је задовољно 74% пацијената, 17% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а 8,6% пацијената су незадовољни (графикон 34).

Графикон 34. Задовољство испитаника укусом болничке хране



Укусом болничке хране су најзадовољнији пацијенти у Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ (просечна оцена 4,05), док су, условно речено, најмање

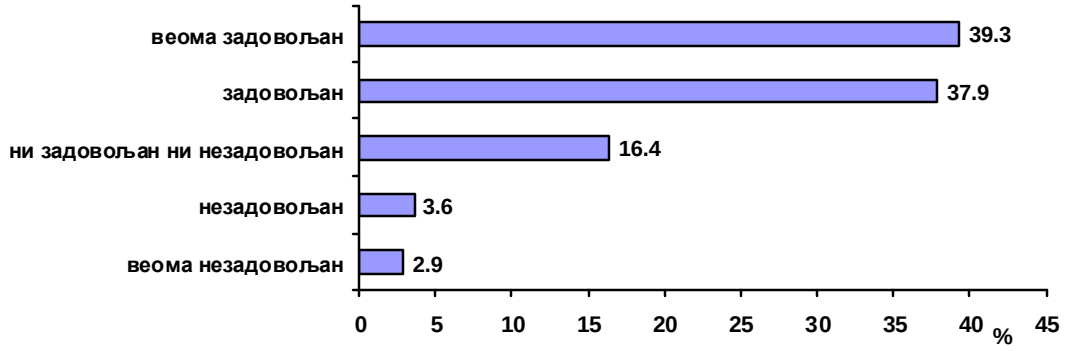
задовољни пацијенти у ВМА (3,88). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника укусом болничке хране између различитих болница (F=0,249, DF=3, p=0,862).

Табела 32. Укус болничке хране- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	73	3.89	1.10
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	39	4.05	0.72
Спец. бол. за протетику	12	4.00	1.21
ВМА	16	3.88	1.09
УКУПНО	**140**	**3.94**	**1.01**

Температуром хране у болници је задовољно око 77% пацијената, 16% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а 6,5% пацијената су незадовољни (графикон 35).

Графикон 35. Задовољство испитаника температуром болничке хране



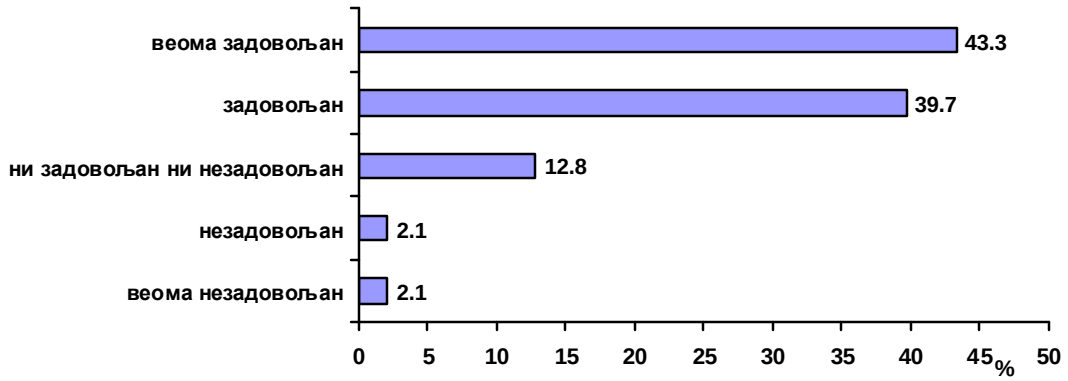
Температуром болничке хране су најзадовољнији пацијенти у Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ (просечна оцена 4,38), док су, условно речено, најмање задовољни пацијенти у ВМА (3,81). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника температуром болничке хране између различитих болница (F=2,200, DF=3, p=0,091).

Табела 33. Температура болничке хране- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	73	3.95	1.05
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	39	4.38	0.63
Спец. бол. за протетику	12	4.17	1.11
ВМА	16	3.81	1.11
УКУПНО	**140**	**4.07**	**0.98**

Количином хране у болници је задовољно 83% пацијената, 13% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а око 4% пацијената су незадовољни (графикон 36).

Графикон 36. Задовољство испитаника количином болничке хране



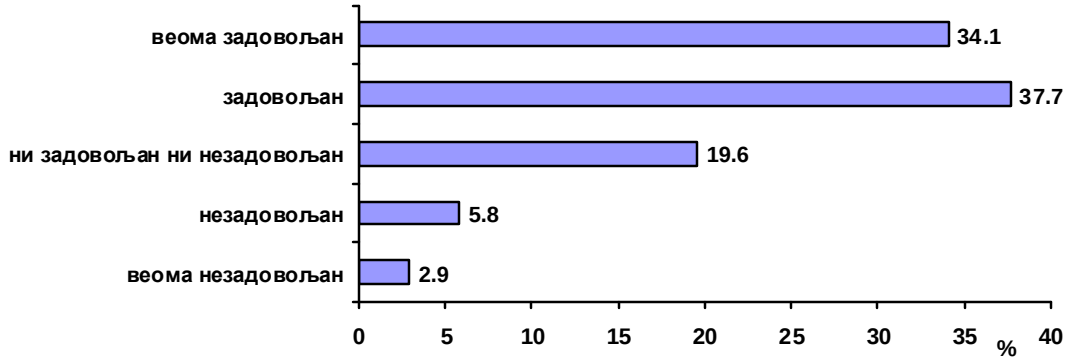
Количином болничке хране су најзадовољнији пацијенти у Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ (просечна оцена 4,39), док су, условно речено, најмање задовољни пацијенти у Институту за рехабилитацију (4,05). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника количином болничке хране између различитих болница (F=1,499, DF=3, p=0,218).

Табела 34. Количина болничке хране- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	75	4.05	0.96
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	38	4.39	0.68
Спец. бол. за протетику	12	4.25	1.14
ВМА	16	4.38	0.81
УКУПНО	**141**	**4.20**	**0.90**

Разноврсношћу хране у болници је задовољно око 72% пацијената, 20% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а око 9% пацијената су незадовољни (графикон 37).

Графикон 37. Задовољство испитаника разноврсношћу болничке хране



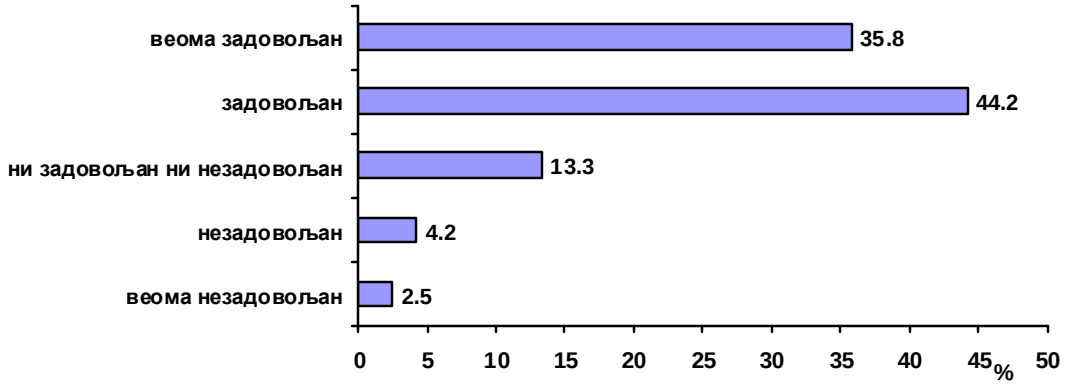
Разноврсношћу болничке хране су најзадовољнији пацијенти у Институту за рехабилитацију (просечна оцена 3,96), док су, условно речено, најмање задовољни пацијенти у ВМА (3,88). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника разноврсношћу болничке хране између различитих болница (F=0,033, DF=3, p=0,992).

Табела 35. Разноврсност болничке хране- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	72	3.96	1.07
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	39	3.95	0.89
Спец. бол. за протетику	11	3.91	1.22
ВМА	16	3.88	1.02
УКУПНО	**138**	**3.94**	**1.02**

Одговарајућом дијетом у болници је задовољно 80% пацијената, 13,3% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а 6,7% пацијената су незадовољни (графикон 38).

Графикон 38. Задовољство испитаника одговарајућом дијетом



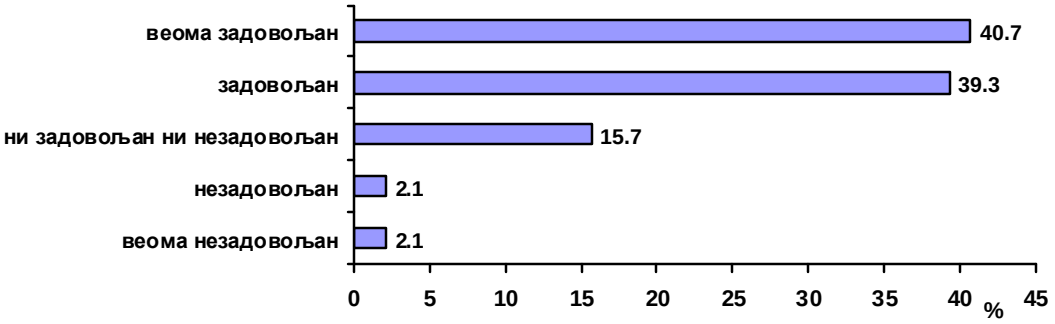
Одговарајућом дијетом током болничког боравка су најзадовољнији пацијенти у Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ (просечна оцена 4,21), док су, условно речено, најмање задовољни пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (3,82). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника одговарајућом дијетом између различитих болница (F=0,530, DF=3, p=0,663).

Табела 36. Одговарајућа дијета током болничког боравка- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	64	4.03	0.91
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	34	4.21	0.84
Спец. бол. за протетику	11	3.82	1.33
ВМА	11	4.09	1.04
УКУПНО	**120**	**4.07**	**0.94**

Услугама исхране у целини је задовољно 80% пацијената, 15,7% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а 4,2% пацијената су незадовољни (графикон 39).

Графикон 39. Задовољство испитаника услугама исхране у целини



Услугама исхране у целини током боравка у болници су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 4,18), док су, условно речено, најмање задовољни пацијенти у ВМА (4,06). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника услугама исхране у целини између различитих болница (F=0,051, DF=3, p=0,985).

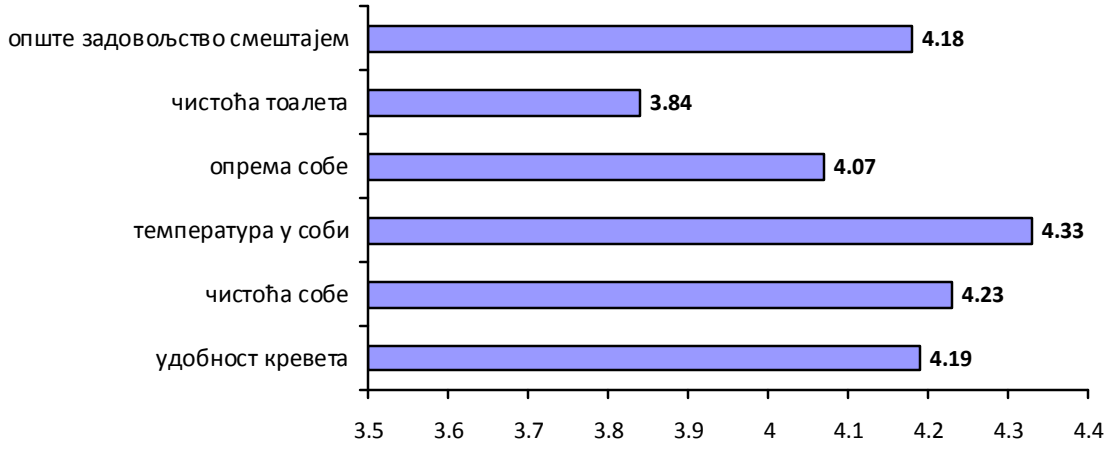
Табела 37. Задовољство услугама исхране у целини- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	75	4.15	0.94
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	38	4.16	0.79
Спец. бол. за протетику	11	4.18	1.25
ВМА	16	4.06	0.85
УКУПНО	**140**	**4.14**	**0.91**

Услови болничког смештаја

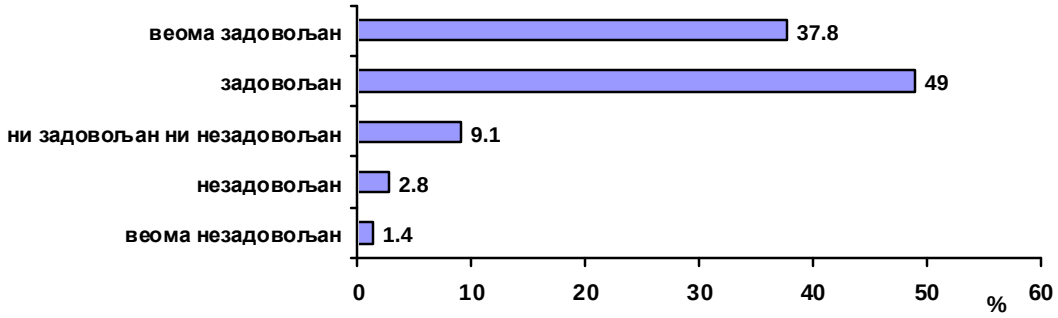
Оцењујући услове смештаја на одељењима рехабилитације, пацијенти су најлошије оценили чистоћу тоалета, док су најбоље оцењени температура и чистоћа болесничке собе (графикон 40).

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



Удобност болничког кревета је задовољавајућа за 87% пацијената, 9% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а 4% пацијената су незадовољни (графикон 41).

Графикон 41. Задовољство испитаника удобношћу болничког кревета



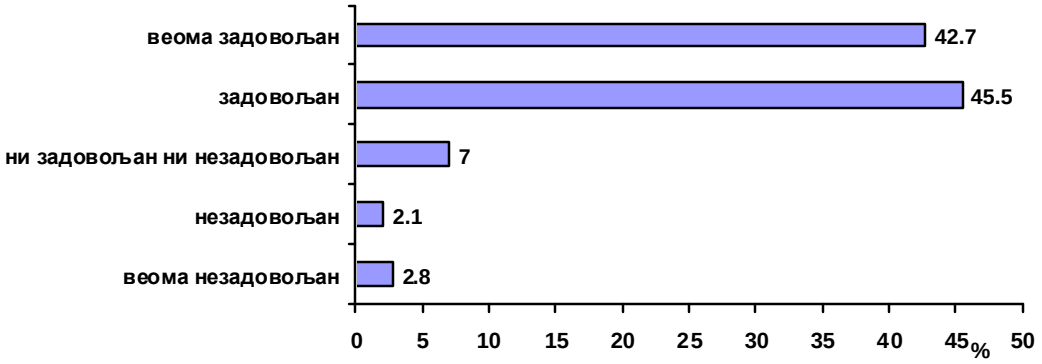
Удобност болничких кревета је најбоље оцењена у ВМА (просечна оцена 4,25), док су, условно речено, најмање задовољни пацијенти Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (3,92). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника удобношћу болничких кревета између различитих болница (F=0,448, DF=3, p=0,691).

Табела 38. Удобност кревета- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	75	4.21	0.86
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	40	4.20	0.61
Спец. бол. за протетику	12	3.92	0.90
ВМА	16	4.25	1.06
УКУПНО	**143**	**4.19**	**0.82**

Чистоћа болесничке собе је задовољавајућа за око 88% пацијената, 7% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а 5% пацијената су незадовољни (графикон 42).

Графикон 42. Задовољство испитаника чистоћом болничке собе



Чистоћа болесничке собе је најбоље оцењена у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (просечна оцена 4,45), док су, условно речено, најмање задовољни

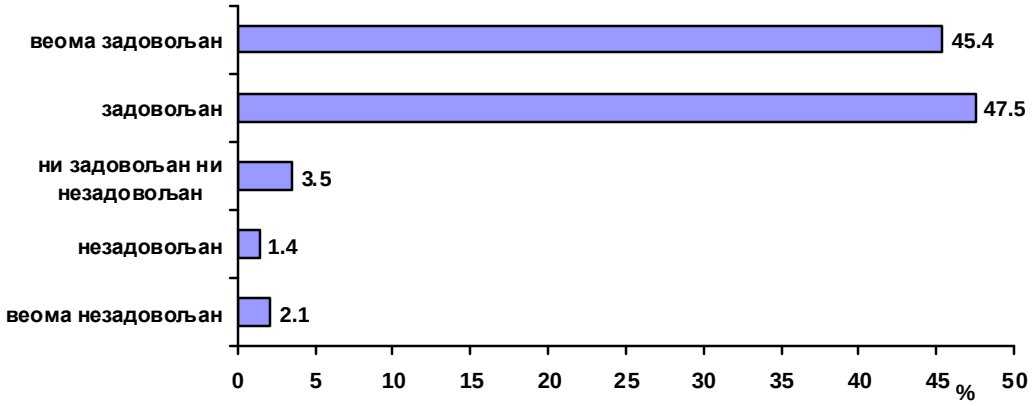
пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,08). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника чистоћом болесничке собе између различитих болница (F=1,168 DF=3, p=0,324).

Табела 39. Чистоћа болесничке собе- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	75	4.16	0.99
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	40	4.45	0.64
Спец. бол. за протетику	12	4.08	0.29
ВМА	16	4.12	1.15
УКУПНО	**143**	**4.23**	**0.89**

Температура болесничке собе је задовољавајућа за око 93% пацијената, 3,5% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а 3,5% пацијената су незадовољни (графикон 43).

Графикон 43. Задовољство испитаника температуром у соби



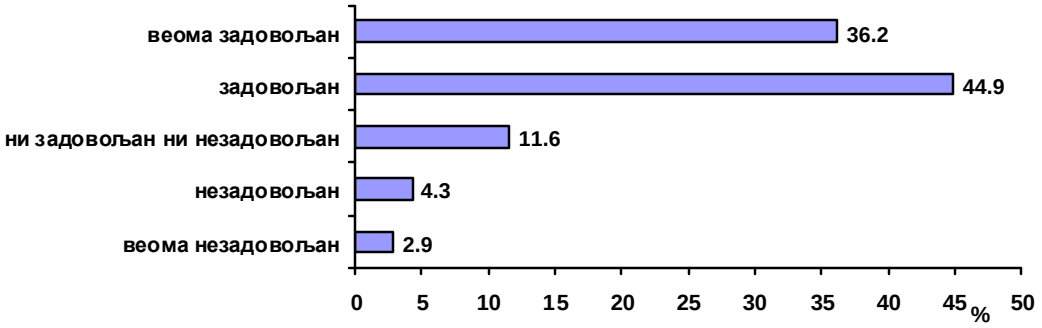
Температура у болесничкој соби је најбоље оцењена у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (просечна оцена 4,50), док су, условно речено, најмање задовољни пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,17). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника температуром у болесничкој соби између различитих болница (F=1,237 DF=3, p=0,299).

Табела 40. Температура у болесничкој соби- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	73	4.23	0.92
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	40	4.50	0.68
Спец. бол. за протетику	12	4.17	0.39
ВМА	16	4.44	0.63
УКУПНО	**141**	**4.33**	**0.80**

Опрема болесничке собе је задовољавајућа за око 81% пацијената, 12% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а око 7% пацијената су незадовољни (графикон 44).

Графикон 44. Задовољство испитаника опремом у соби



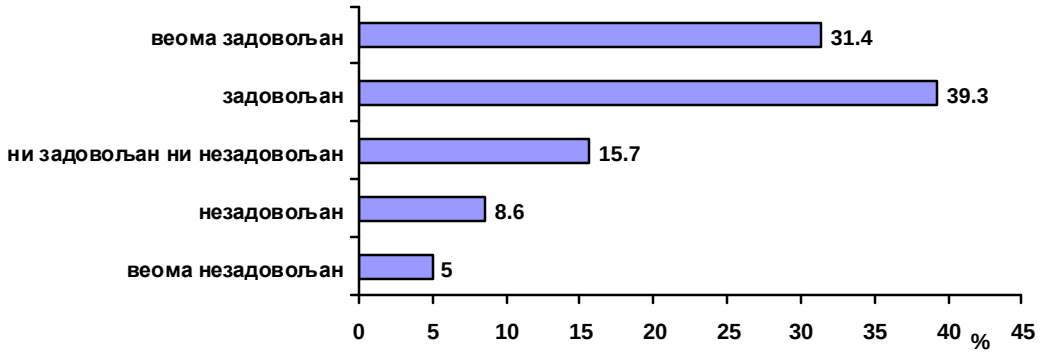
Опремом болесничке собе су најзадовољнији пацијенти у ВМА (просечна оцена 4,19), док су, условно речено, најмање задовољни пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,0). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника опремом у болесничкој соби између различитих болница (F=0,104 DF=3, p=0,958).

Табела 41. Опрема болесничке собе- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	72	4.06	1.01
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	39	4.08	0.90
Спец. бол. за протетику	11	4.00	0.63
ВМА	16	4.19	1.11
УКУПНО	**138**	**4.07**	**0.96**

Чистоћа болничких тоалета је задовољавајућа за 71% пацијената, 16% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а око 14% пацијената су незадовољни (графикон 45).

Графикон 45. Задовољство испитаника чистоћом болничких тоалета



Чистоћом тоалета су најзадовољнији пацијенти у Институту за рехабилитацију (просечна оцена 3,96), док су, условно речено, најмање задовољни пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (3,50). Није

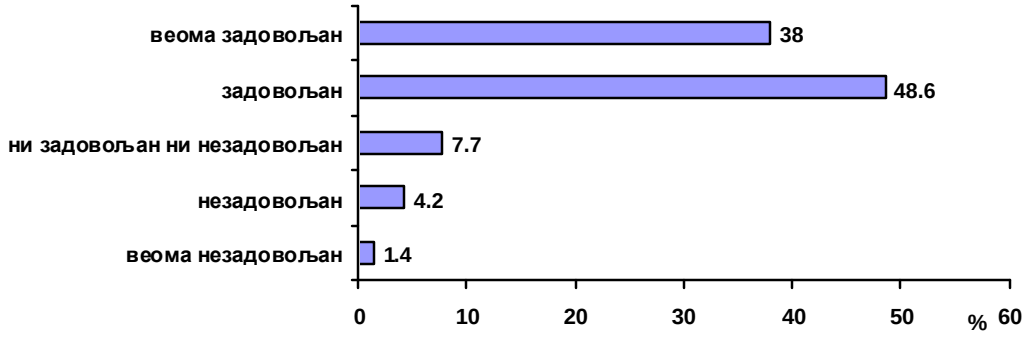
установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника чистоћом тоалета између различитих болница (F=0,755 DF=3, p=0,510).

Табела 42. Чистоћа тоалета- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	73	3.96	1.10
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	40	3.75	1.08
Спец. бол. за протетику	12	3.50	0.67
ВМА	15	3.73	1.53
УКУПНО	**140**	**3.84**	**1.12**

Услови болничког смештаја у целини су задовољавајући за око 87% пацијената, 8% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а око 6% пацијената су незадовољни (графикон 46).

Графикон 46. Задовољство испитаника условима смештаја у целини



Болничким смештајем у целини су најзадовољнији пацијенти у ВМА (просечна оцена 4,25), док су, условно речено, најмање задовољни пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,08). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника болничким смештајем између различитих болница (F=0,154, DF=3, p=0,927).

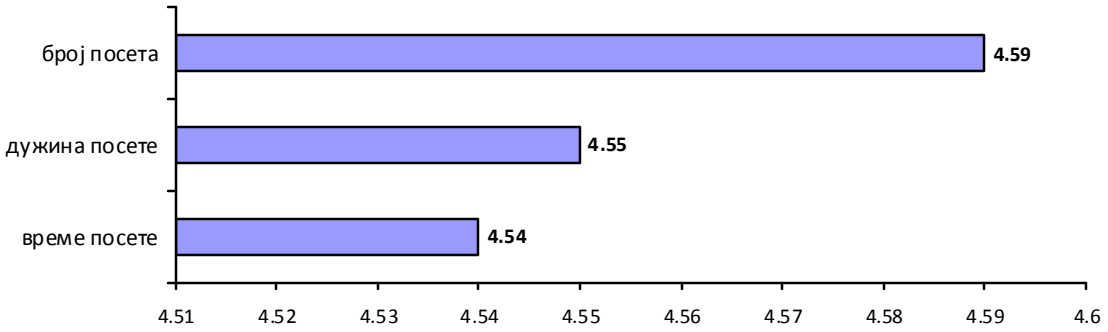
Табела 43. Опште задовољство смештајем- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	74	4.15	0.99
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	40	4.22	0.66
Спец. бол. за протетику	12	4.08	0.29
ВМА	16	4.25	0.93
УКУПНО	**142**	**4.18**	**0.85**

Организација посета болеснику

Организација посета (број посета, време и дужина посета) је оцењена високом просечном оценом око 4,5 (графикон 47). Овим аспектом болничког боравка је задовољно око 98% пацијената, док је мање од 1% незадовољних.

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



Временом за посете болеснику су најзадовољнији пацијенти у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (просечна оцена 4,57), док су, условно речено, најмање задовољни пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,33). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника временом за посете између различитих болница (F=0,524, DF=3, p=0,667).

Табела 44. Време посета- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	71	4.56	0.53
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	37	4.57	0.80
Спец. бол. за протетику	12	4.33	0.49
ВМА	16	4.56	0.51
УКУПНО	**136**	**4.54**	**0.61**

Дужином посета су најмање задовољни пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 4,25), док је просечна оцена у остале 3 болнице скоро идентична (табела 42). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника дужином посета између различитих болница (F=1,023, DF=3, p=0,385).

Табела 45. Дужина посета- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	69	4.58	0.53
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	36	4.58	0.81
Спец. бол. за протетику	12	4.25	0.62
ВМА	16	4.56	0.51
УКУПНО	**133**	**4.55**	**0.62**

Бројем посета болеснику су најзадовољнији пацијенти у Институту за рехабилитацију (4,61), док су, условно речено, најмање задовољни пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,50). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника бројем посета између различитих болница (F=0,124, DF=3, p=0,946).

Табела 46. Број посета- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	69	4.61	0.49
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	36	4.58	0.81
Спес. бол. за протетику	12	4.50	0.52
ВМА	16	4.56	0.51
УКУПНО	**133**	**4.59**	**0.59**

Познавање права и дужности пацијената на одељењу

Са правом да дају сагласност на предложену процедуру, упознато је скоро 88% пацијената лечених на одељењима рехабилитације. Најмање пацијената је са овим правом упознато у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (75%), а највише у ВМА, око 93%, али није установљена статистички значајна разлика између болница (H=2,634, DF=3, p=0,452).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
Институт за рехабилитацију	58	86.6	9	13.4	67	100
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	31	91.2	3	8.8	34	100
Спес. бол. за протетику	9	75.0	3	25.0	12	100
ВМА	14	93.3	1	6.7	15	100
УКУПНО	**112**	**87.5**	**16**	**12.5**	**128**	**100**

Са дужностима на одељењу је упознато 90,6% пацијената лечених на одељењима рехабилитације. Најмање пацијената је упознато у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, 82%, а највише у ВМА, 93%, али није установљена статистички значајна разлика између болница (H=3,222, DF=3, p=0,359).

Табела 48. Пацијент је упознат са дужностима на одељењу

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
Институт за рехабилитацију	60	88.2	8	11.8	68	100
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	33	97.1	1	2.9	34	100
Спес. бол. за протетику	9	81.8	2	18.2	11	100
ВМА	14	93.3	1	6.7	15	100
УКУПНО	**116**	**90.6**	**12**	**9.4**	**128**	**100**

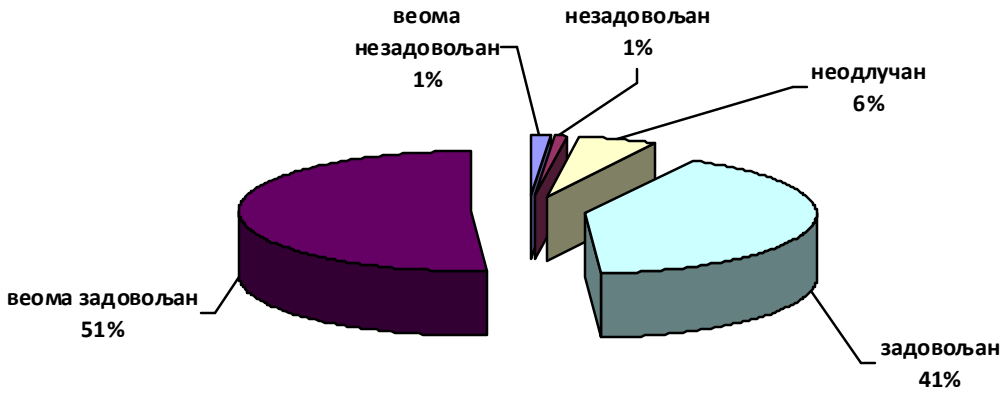
Најмање пацијената је упознато са начином приговора или жалбе у случају незадовољства, њих 74%. О начину приговора највише знају пацијенти у ВМА (93%), а најмање у Институту за рехабилитацију, 70%, али није установљена статистички значајна разлика између болница (H=3,138, DF=3, p=0,371).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
Институт за рехабилитацију	44	69.8	19	30.2	63	100
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	26	74.3	9	25.7	35	100
Спес. бол. за протетику	8	72.7	3	27.3	11	100
ВМА	13	92.9	1	7.1	14	100
УКУПНО	**91**	**74.0**	**32**	**26.0**	**123**	**100**

Болничким лечењем у целини на одељењима рехабилитације задовољно је 92% пацијената, 8 пацијената (6%) нису ни задовољни ни незадовољни, док су само 3 пацијента изјавили да су незадовољни (графикон 48). Због тога је и просечна оцена задовољства болничким лечењем веома висока, 4,40.

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



Посматрано по појединачним болницама, болничким лечењем у целини на одељењима рехабилитације су најзадовољнији пацијенти у Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ (просечна оцена 4,46), док су, условно речено, најмање задовољни пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,17). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника болничким лечењем на одељењима рехабилитације између болница (F=0,491, DF=3, p=0,689).

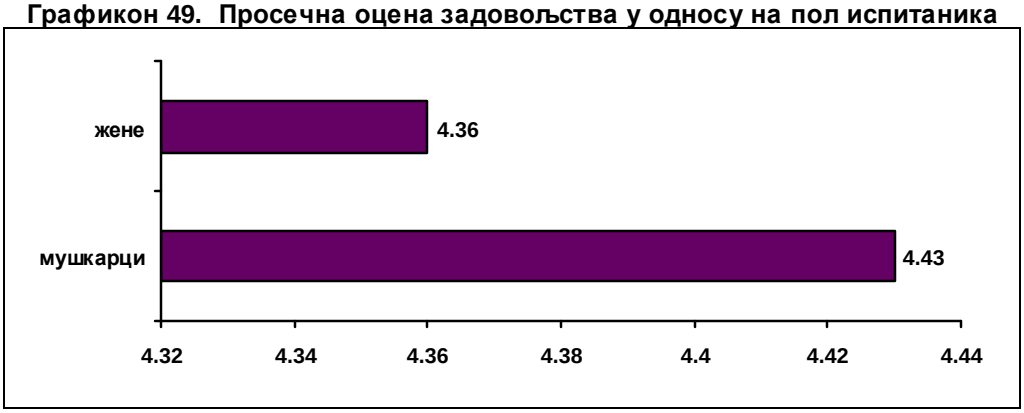
Табела 50. Задовољство у целини болничким лечењем на одељењима рехабилитације - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	72	4.39	0.68
Клин. за рехабилитацију „Зотовић“	41	4.46	0.78
Спец. бол. за протетику	12	4.17	1.11
ВМА	16	4.44	0.73
УКУПНО	**141**	**4.40**	**0.75**

- **Степен зависности посматраних варијабли**

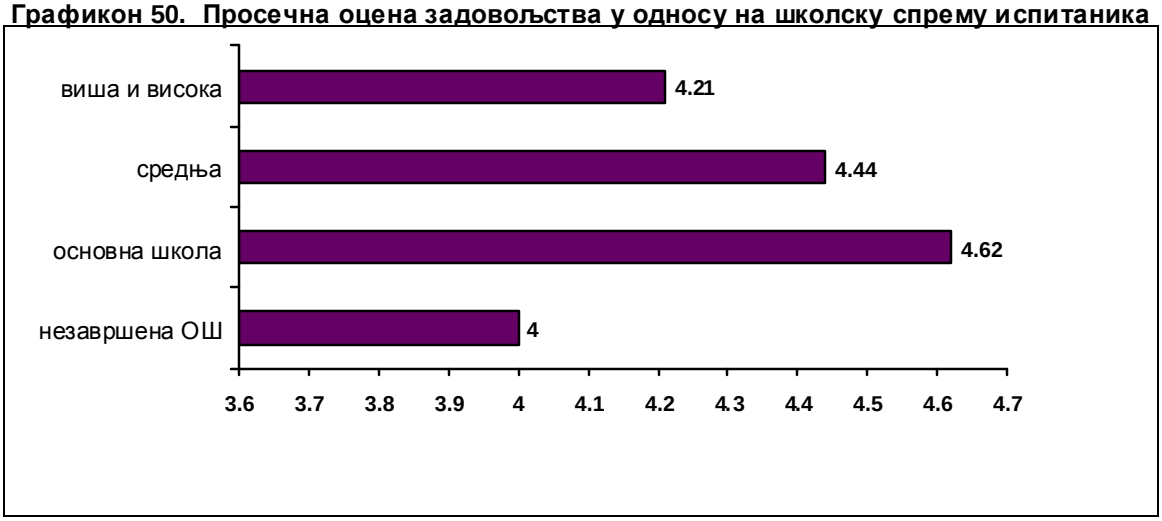
У односу на <u>опште задовољство</u> корисника болничком здравственом заштитом уочене су разлике по полу пацијената. На ово питање је одговорило 66 жена и 72 мушкарца. Мушкарци су задовољнији болничким лечењем (просечна оцена задовољства 4,43) од жена (просечна оцена 4,36), али није установљено да постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника болничким лечењем у односу на пол испитаника (H=0,486, DF=1, p=0,486).

Графикон 49. Просечна оцена задовољства у односу на пол испитаника



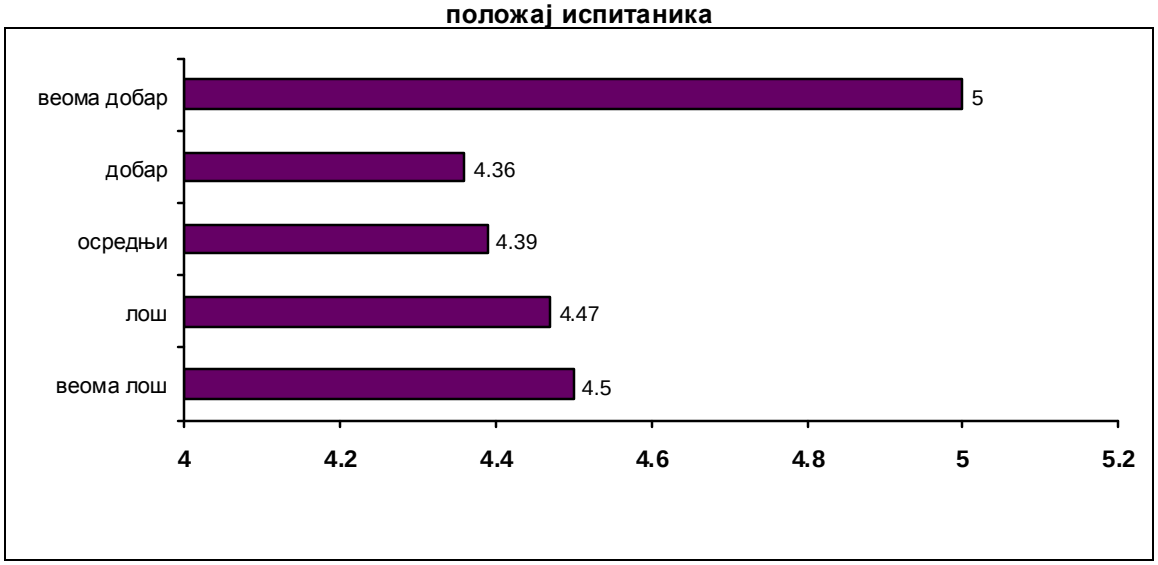
У односу на школску спрему корисника, није установљена статистички значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом (H=5,181, DF=3, p=0,159). Најмање су задовољни пацијенти са незавршеном основном школом (просечна оцена 4), док су болничким лечењем најзадовољнији пацијенти који имају завршену само основну школу (графикон 50).

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



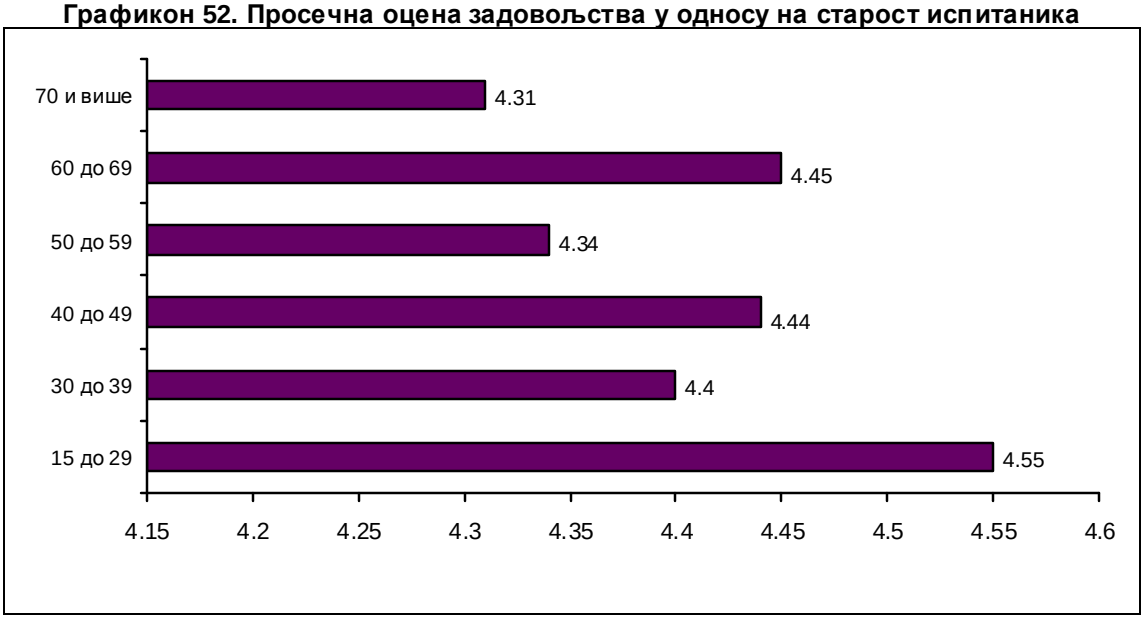
Болничким лечењем су најзадовољнији пацијенти са веома добрим материјалним положајем, као и пацијенти са веома лошим положајем, а најмање задовољни су пацијенти са добрим материјалним положајем. У односу на материјално стање корисника, не постоји статистички значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом (H=2,065, DF=4, p=0,724).

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



Животна доб нема статистички значајан утицај на задовољство пацијената болничким лечењем (F=0,258, DF=5, p=0,935). Најзадовољнији су пацијенти млађи од 30 година (они су били заступљени са 7,7%), а најнезадовољнији пацијенти у добној групи старијих од 70 година, који су били заступљени са 29% (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, медицинских сестара и физиотерапеута који су их лечили, пацијенти су највише коментарисали услове смештаја. Пацијенти су незадовољни санитарно-хигијенским условима у болницама, недовољним бројем санитарних чворова («само једно купатило, заједничко и за мушкарце и за жене»),

неадекватним одржавањем тоалета, недостатком топле воде. Такође, пацијенти указују на потребу реновирања и бољу опремљеност болесничких соба, уградњу додатних плакара и поправку болесничких кревета („неадекватни точкови, не ради кочница“), као и на мали број медицинских сестара преко викенда. Пацијенти предлажу да се обезбеди звонце у собама за позивање медицинског особља, али и да треба боље усагласити време терапија, јер се неке терапије поклапају. Према мишљењу пацијената треба оспособити и помагала у физиосали, а у базенима обезбедити минералну воду. Примедби има и на појаву инсеката, неадекватну вентилацију, па су болесничке собе хладне, као и на близину кухиње и трпезарије тоалетима.

Закључак

Резултати истраживања задовољства корисника болничким лечењем на одељењима рехабилитације у 4 болнице су показали висок степен задовољства (око 92% испитаника се изјаснило да су задовољни или веома задовољни болничким лечењем, а просечна оцена задовољства је 4,40).

Пацијенти су најмање задовољни исхраном и условима смештаја у болници. Разноврсношћу болничке хране задовољно је око 72% пацијената, укусом 74%, температуром хране око 77%, количином хране око 84%, начином сервирања хране 90%, а временом сервирања преко 94% пацијената. Просечна оцена општег задовољства услугама исхране је 4,14 (80% задовољних). Не постоји статистички значајна разлика у задовољству корисника појединим аспектима болничке исхране између различитих болница.

Болничким смештајем је задовољно око 87% испитаника, с тим што су најнезадовољнији чистоћом тоалета (71% задовољних), а затим опремом собе (81% задовољних) и удобношћу кревета (87%), док је највећи број задовољан температуром (93%) и чистоћом болесничке собе (88%). Просечна оцена задовољства условима смештаја у болници је 4,18. Не постоји статистички значајна разлика у задовољству корисника појединим аспектима болничког смештаја између различитих болница.

По мишљењу већине пацијената (преко 92%), организација пријема у болницу је задовољавајућа. Пацијенти су током болничког пријема најзадовољнији љубазношћу особља (чак 97% задовољних), а најмање задовољни објашњењима у вези процедуре пријема (93%). Такође су веома задовољни и процедуром отпуста из болнице (око 95% задовољних). Просечна оцена задовољства болничким пријемом је 4,31, а отпустом из болнице 4,57. Статистички значајна разлика постоји само у љубазности особља које ради на болничком пријему у различитим болницама. Љубазношћу овог особља су најзадовољнији пацијенти у Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“, а најмање задовољни у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику.

Око 98% пацијената је задовољно радом лекара и медицинских сестара на одељењима рехабилитације 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 4,67. 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 4,71. Не постоји статистички значајна разлика у задовољству корисника радом медицинских сестара и лекара између различитих болница.

Дијагностичким процедурама у болници у области лабораторијске, радиолошке и кардиолошке дијагностике задовољно је око 96% пацијената, а услугама физикалне терапије, око 99% пацијената. Просечна оцена задовољства услугама дијагностике и терапије је 4,67. Не постоји статистички значајна разлика у задовољству корисника дијагностичким услугама између различитих болница.

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 12% пацијената се изјаснило да их болничко особље није упознало са правом да дају сагласност на предложену процедуру, 9,5% није упознато са дужностима на болничком одељењу, а 26% није упознато са начином приговора и жалби у случају незадовољства. И у овом аспекту болничког рада не постоји статистички значајна разлика између болница.

Близу 98% пацијената је задовољно организацијом посета, временом посете, дужином трајања и бројем посета (просечна оцена 4,54 за време, 4,55 за дужину посета, а 4,59 за број посета). Не постоји статистички значајна разлика у задовољству корисника организацијом посета између различитих болница.

Пол, старост, материјални положај и школска спрема испитаника не утичу статистички значајно на задовољство болничким лечењем на одељењима рехабилитације.

Иако су болничким лечењем у целини најзадовољнији пацијенти у Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ (просечна оцена 4,46), **не постоји статистички значајна разлика у задовољству пацијената између различитих болница.**

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