



**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА  
БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ  
У БЕОГРАДУ У 2023. ГОДИНИ  
(НИВО УСТАНОВЕ)**

Београд, 2024. година

**Наручилац задатка:**

Министарство здравља Републике Србије

**Обрађивач:**

Градски завод за јавно здравље, Београд

**Директор Завода:**

*Мр сци.мед. др Гордана Тамбурковски*

**Помоћница директора:**

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

**Носилац задатка:**

*Центар за анализу, планирање и организацију здравствене заштите*

**Анализу припремила:**

*др Катица Трипковић*

## САДРЖАЈ

|                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Увод</b>                                                      | 4  |
| <b>Резултати</b>                                                 | 6  |
| Стопа одговора и карактеристике испитаника                       | 6  |
| Услуге и организација здравствене заштите током болничког лечења | 14 |
| Сестринска нега болесника                                        | 34 |
| Однос лекара према пацијенту                                     | 45 |
| Коришћење клиничких путева током болничког лечења                | 59 |
| Задовољство болничким лечењем у целини                           | 61 |
| Степен зависности посматраних варијабли                          | 62 |
| Рангирање болница према задовољству пацијената                   | 65 |
| Компарација болничких одељења                                    | 69 |
| Коментари пацијената                                             | 72 |
| <b>Закључак</b>                                                  | 73 |

## УВОД

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

Министарство здравља Републике Србије и Институт за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“, у сарадњи са мрежом института и завода за јавно здравље, од 2004. године организују испитивање задовољства корисника болничким лечењем. Испитивање се организује током пет узастопних радних дана у години, а анкетирају се пацијенти приликом отпуста са болничког лечења. Анкета је анонимна и добровољна.

Због епидемије заразне болести Ковид-19, од 2020. године промењена је методологија испитивања у више аспеката. Уместо јединственог термина у коме су све здравствене установе у Србији спроводиле анкету, од 2020. године су болнице изводиле анкету у децембру у термину који им организационо највише одговара, уз примену свих прописаних противеписидемијских мера. Такође, за разлику од претходних година, од 2020. године унос података су обављале здравствене установе (од 2021. године у базу података у Сервису јавног здравља), док је обраду података као и раније радио Градски завод за јавно здравље Београд.

Од 2020. године испитивање задовољства се обавља и у педијатријским и психијатријским болницама, тако да је у Београду било предвиђено да се анкета обави у 26 болница (све болнице осим Института за неонатологију). У 2020. години 7 болница се било изјаснило да због епидемиолошке ситуације нису у могућности да обаве анкету о задовољству својих корисника болничким услугама (Универзитетски клинички центар Србије, КБЦ „Звездара“, КБЦ „Земун“, КБЦ „Др Драгиша Мишовић-Дедиње“, Институт за реуматологију, Институт за медицину рада Србије „Др Драгомир Карајовић“ и Завод за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију „Проф. др Цветко Брајовић“), а у 2021. години 3 установе (Специјална болница за интерне болести Младеновац, Институт за медицину рада Србије „Др Драгомир Карајовић“ и Завод за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију „Проф. др Цветко Брајовић“). У 2022. години анкета је спроведена, уз примену свих противеписидемијских мера, у свим болницама, осим у Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију „Проф. др Цветко Брајовић“.

У 2023. години анкета је спроведена у периоду од 20. до 24. новембра 2023. године у трајању од укупно пет дана у свим болницама, осим у Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију „Проф. др Цветко Брајовић“ (стационар није радио током целе године због реновирања). У 2023. години у анализу су укључени и одговори испитаника (мајки пратиља) из Института за неонатологију којих је било свега четири.

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

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

## Инструмент за процену задовољства

За испитивање задовољства корисника болничким лечењем у периоду од 2020. до 2022. године коришћен је измењен упитник Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“, који је исти за све болничке установе у Србији. Стандардизовани упитник састојао се од 11 основних питања и 18 потпитања и био је знатно скраћен у односу на претходни период. У наведеном периоду два питања односила су се на коришћење болничке заштите везано за епидемију болести Ковид-19, а која су искључена из упитника, те је у 2023. години задовољство корисника болничким лечењем испитивано кроз 9 основних и 18 потпитања. Упитник је анониман и добровољан, а пацијенти су одговоре давали приликом отпуста са болничког лечења.

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

- ✓ прва група се односила на основне социјално – економске одреднице здравља (пол, године старости, школска спрема и материјално стање);
- ✓ друга група обухватала је услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења (обавештења која су дата пацијентима приликом пријема, као и приликом отпуста из болнице, исхрана, смештај, хигијена, организација посета и организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије);
- ✓ трећа група питања била је везана за задовољство корисника услугама које пружа медицинско особље (услуге сестринске неге и услуге лекара);
- ✓ четврта група питања се односила на процену укупног задовољства пацијента лечењем које му је пружено у болничким условима.

Пацијентима је у посебној рубрици омогућено да укажу на предности или мане лечења, дају примедбе, савете или сугестије, као и да наведу да ли је у њиховом лечењу коришћен клинички пут.

Мерна скала коришћена у упитнику је петостепена скала са вредностима од 1 – веома лоше, до 5 – одлично.

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

## Аналитички метод рада за процену задовољства

За анализу задовољства пацијената болничким лечењем коришћен је аналитичко-дескриптивни метод рада тумачењем резултата добијених на основу статистичке обраде података из анкете. Од статистичких параметара коришћени су: дистрибуција фреквенције, просечне вредности (аритметичка средина), мере варијабилитета (стандардна девијација) и релативни бројеви. За утврђивање значајности разлика између обележја, коришћен је  $\chi^2$  тест, Kruskal-Wallis тест (H) и једнофакторска анализа варијансе (F). Сви статистички тестови су прихваћени ако је вероватноћа нулте хипотезе била једнака или мања од 5 посто.

У анализи су приказани подаци збирно за ниво свих болница, као и по појединачним болницама. Збирни подаци обухватају десетогодишњи период, од 2014. до 2023. године, док подаци по установама обухватају период од 2021. до 2023. године. Приликом тумачења приказаних резултата, треба имати у виду да резултати за 2020. годину нису упоредиви са другим годинама јер су из Истраживања изостале највеће здравствене установе у Београду, а у установама које су учествовале забележен је мали број испитаника.

## Циљ процене задовољства

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

## РЕЗУЛТАТИ

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

### • Стопа одговора и карактеристике испитаника

У болницама у Београду које су учествовале у испитивању задовољства корисника, у време спровођења анкете, са болничког лечења отпуштено је 4.600 пацијената. Подељено је 4.020 анкетних упитника, а враћених попуњених упитника је било 3.183 (69,2% у односу на број отпуштених пацијената). Стопа одговора учесника у анкети (број анкетираних у односу на број пацијената којима су подељени упитници) била је 79,2% (Графикон 1).

На графикону 1. приказане су стопе одговора у периоду 2014-2023. године без ВМА, због тога што нема података потребних за рачунање стопе одговора у ВМА за све године посматраног периода. Десетогодишњи тренд оба показатеља је опадајући, без статистичке значајности ( $p=0,413$  у односу на број испитаника који су узели упитник, и  $p=0,091$  у односу на број отпуштених пацијената).

Графикон 1. Стопа одговора учесника у анкети (без ВМА) изражена у процентима



Посматрано по болницама, стопа одговора у односу на број подељених упитника од 100% је у 6 болница (Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, Институту за ментално здравље, Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“, Специјалној болници за болести зависности, Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ и Институту за медицину рада Србије), али напомињемо да су наведене болнице, осим Института за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, са веома малим бројем испитаника. У КБЦ „Земун“, Институту за ортопедију „Бањица“ и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику стопа одговора је била изнад 90%, док је најмања стопа одговора од 60% у Институту за онкологију и радиологију Србије и Институту за реуматологију (Табела 1). Највећи број анкетираних пацијената био је у УКЦС (1.032 или 32,4% од укупног

броја без ВМА, или 25,8% од укупног броја са ВМА) и ВМА (823 испитаника или 20,5% од укупног броја). Истиче се да је у чак 8 болница број испитаника био мањи од 20. Овако мали број испитаника онемогућава адекватну статистичку обраду података.

**Табела 1. Дистрибуција испитаника и стопа одговора по болницама у 2023. години**

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА                | Број отпуштених пацијената | Број подељених упитника | Број испитаника (попуњених упитника) | Стопа одговора у односу на број подељених упитника (%) | Стопа одговора у односу на број отпуштених пацијената (%) |
|-------------------------------------|----------------------------|-------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| УКЦС                                | 1365                       | 1193                    | 1032                                 | 86.5                                                   | 75.6                                                      |
| КБЦ „Др Д. Мишовић- Дедиње“         | 343                        | 313                     | 254                                  | 81.2                                                   | 74.1                                                      |
| КБЦ „Звездара“                      | 533                        | 530                     | 342                                  | 64.5                                                   | 64.2                                                      |
| КБЦ „Земун“                         | 303                        | 281                     | 266                                  | 94.7                                                   | 87.8                                                      |
| КБЦ „Бежанијска коса“               | 274                        | 150                     | 117                                  | 78.0                                                   | 42.7                                                      |
| ИКВБ „Дедиње“                       | 137                        | 137                     | 137                                  | 100.0                                                  | 100.0                                                     |
| ГАК „Народни фронт“                 | 203                        | 203                     | 153                                  | 75.4                                                   | 75.4                                                      |
| УДК                                 | 111                        | 100                     | 64                                   | 64.0                                                   | 57.7                                                      |
| Инс. за мајку и дете                | 198                        | 80                      | 56                                   | 70.0                                                   | 28.3                                                      |
| Кл. за неур. и псих. за децу и омл. | 24                         | 12                      | 10                                   | 83.3                                                   | 41.7                                                      |
| ИОРС                                | 459                        | 457                     | 276                                  | 60.4                                                   | 60.1                                                      |
| Инс. за ментално здравље            | 30                         | 28                      | 28                                   | 100.0                                                  | 93.3                                                      |
| Инс. за реуматологију               | 72                         | 60                      | 36                                   | 60.0                                                   | 50.0                                                      |
| СБ за ЦВБ „Свети Сава“              | 87                         | 51                      | 44                                   | 86.3                                                   | 50.6                                                      |
| Кл. „Л. Лазаревић“                  | 24                         | 24                      | 24                                   | 100.0                                                  | 100.0                                                     |
| ИО „Бањица“                         | 170                        | 141                     | 137                                  | 97.2                                                   | 80.6                                                      |
| Инс. за неонатологију               | 5                          | 5                       | 4                                    | 80.0                                                   | 80.0                                                      |
| СБ Младеновац                       | 48                         | 48                      | 31                                   | 64.6                                                   | 64.6                                                      |
| СБ за болести зависности            | 14                         | 14                      | 14                                   | 100.0                                                  | 100.0                                                     |
| Инс. за рехабилитацију              | 122                        | 122                     | 93                                   | 76.2                                                   | 76.2                                                      |
| Кл. за рехаб. „М. Зотовић“          | 24                         | 18                      | 18                                   | 100.0                                                  | 75.0                                                      |
| СБ за цер. парализу                 | 13                         | 12                      | 8                                    | 66.7                                                   | 61.5                                                      |
| СБ за орт. протетику                | 14                         | 14                      | 13                                   | 92.9                                                   | 92.9                                                      |
| СБ Лазаревац                        | 9                          | 9                       | 8                                    | 88.9                                                   | 88.9                                                      |
| Инс. за медицину рада               | 18                         | 18                      | 18                                   | 100.0                                                  | 100.0                                                     |
| <b>УКУПНО без ВМА</b>               | <b>4600</b>                | <b>4020</b>             | <b>3183</b>                          | <b>79.2</b>                                            | <b>69.2</b>                                               |
| <b>ВМА</b>                          | <b>823</b>                 | <b>823</b>              | <b>823</b>                           | <b>100.0</b>                                           | <b>100.0</b>                                              |
| <b>УКУПНО</b>                       | <b>5423</b>                | <b>4843</b>             | <b>4006</b>                          | <b>82.7</b>                                            | <b>73.9</b>                                               |

У односу на област/грану медицине, међу испитаницима најзаступљенији су били пацијенти са интернистичких (41%), хируршких (35,3%) и гинеколошких одељења (12,8%), а најмање заступљени пацијенти са одељења психијатрије (Графикон 2).

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



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

Табела 2. Дистрибуција испитаника према одељењима по болницама, 2023. година

| Одељење                      | Интерни-стичко |       | Хируршко |      | Гинек. и акушерство |       | Рехаби-литација |       | Психијатрија |       | Педи-јатрија |       | УКУПНО |       |
|------------------------------|----------------|-------|----------|------|---------------------|-------|-----------------|-------|--------------|-------|--------------|-------|--------|-------|
| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА         | Бр.            | %     | Бр       | %    | Бр.                 | %     | Бр              | %     | Бр.          | %     | Бр.          | %     | Бр.    | %     |
| УКЦС                         | 408            | 39.5  | 395      | 38.3 | 214                 | 20.7  | 0               | 0.0   | 15           | 1.5   | 0            | 0.0   | 1032   | 100.0 |
| КБЦ „Др. Д. Мишовић- Дедиње“ | 59             | 23.2  | 95       | 37.4 | 66                  | 26.0  | 0               | 0.0   | 12           | 4.7   | 22           | 8.7   | 254    | 100.0 |
| КБЦ „Звездара“               | 153            | 44.7  | 115      | 33.6 | 46                  | 13.5  | 0               | 0.0   | 3            | 0.9   | 25           | 7.3   | 342    | 100.0 |
| КБЦ „Земун“                  | 110            | 41.4  | 95       | 35.7 | 32                  | 12.0  | 0               | 0.0   | 0            | 0.0   | 29           | 10.9  | 266    | 100.0 |
| КБЦ „Божанијска коса“        | 61             | 52.1  | 56       | 47.9 | 0                   | 0.0   | 0               | 0.0   | 0            | 0.0   | 0            | 0.0   | 117    | 100.0 |
| ИКВБ „Дедиње“                | 70             | 51.1  | 67       | 48.9 | 0                   | 0.0   | 0               | 0.0   | 0            | 0.0   | 0            | 0.0   | 137    | 100.0 |
| ГАК „Народни фронт“          | 0              | 0.0   | 0        | 0.0  | 153                 | 100.0 | 0               | 0.0   | 0            | 0.0   | 0            | 0.0   | 153    | 100.0 |
| УДК                          | 0              | 0.0   | 38       | 59.4 | 0                   | 0.0   | 0               | 0.0   | 0            | 0.0   | 26           | 40.6  | 64     | 100.0 |
| Инс. за мајку и дете         | 0              | 0.0   | 27       | 48.2 | 0                   | 0.0   | 0               | 0.0   | 0            | 0.0   | 29           | 51.8  | 56     | 100.0 |
| Кл. за неурол. и психиј.     | 0              | 0.0   | 0        | 0.0  | 0                   | 0.0   | 0               | 0.0   | 0            | 0.0   | 10           | 100.0 | 10     | 100.0 |
| ИОРС                         | 219            | 79.3  | 48       | 17.4 | 0                   | 0.0   | 0               | 0.0   | 0            | 0.0   | 9            | 3.3   | 276    | 100.0 |
| Инс. за ментално здравље     | 0              | 0.0   | 0        | 0.0  | 0                   | 0.0   | 0               | 0.0   | 28           | 100.0 | 0            | 0.0   | 28     | 100.0 |
| Инс. за реуматологију        | 36             | 100.0 | 0        | 0.0  | 0                   | 0     | 0.0             | 0     | 0.0          | 0     | 0.0          | 0     | 36     | 100.0 |
| СБ за ЦВБ „Свети Сава“       | 44             | 100.0 | 0        | 0.0  | 0                   | 0     | 0.0             | 0     | 0.0          | 0     | 0.0          | 0     | 44     | 100.0 |
| Кл. „Л. Лазаревић“           | 0              | 0.0   | 0        | 0.0  | 0                   | 0.0   | 0               | 0.0   | 24           | 100.0 | 0            | 0.0   | 24     | 100.0 |
| ИО „Бањица“                  | 20             | 14.6  | 117      | 85.4 | 0                   | 0     | 0.0             | 0     | 0.0          | 0     | 0.0          | 0     | 137    | 100.0 |
| Институт за неонатологију    | 0              | 0.0   | 0        | 0.0  | 0                   | 0.0   | 0               | 0.0   | 0            | 0.0   | 4            | 100.0 | 4      | 100.0 |
| СБ Младеновац                | 31             | 100.0 | 0        | 0.0  | 0                   | 0     | 0.0             | 0     | 0.0          | 0     | 0.0          | 0     | 31     | 100.0 |
| СБ за болести зависности     | 0              | 0.0   | 0        | 0.0  | 0                   | 0.0   | 0               | 0.0   | 14           | 100.0 | 0            | 0.0   | 14     | 100.0 |
| Инс. за рехабилитацију       | 0              | 0.0   | 0        | 0.0  | 0                   | 0.0   | 93              | 100.0 | 0            | 0.0   | 0            | 0.0   | 93     | 100.0 |
| Кл. за рехаб. „М. Зотовић“   | 0              | 0.0   | 0        | 0.0  | 0                   | 0.0   | 18              | 100.0 | 0            | 0.0   | 0            | 0.0   | 18     | 100.0 |
| СБ за цер. парализу          | 0              | 0.0   | 0        | 0.0  | 0                   | 0.0   | 8               | 100.0 | 0            | 0.0   | 0            | 0.0   | 8      | 100.0 |
| СБ за орг. протетику         | 0              | 0.0   | 0        | 0.0  | 0                   | 0.0   | 13              | 100.0 | 0            | 0.0   | 0            | 0.0   | 13     | 100.0 |
| СБ Лазаревац                 | 8              | 100.0 | 0        | 0.0  | 0                   | 0     | 0.0             | 0     | 0.0          | 0     | 0.0          | 0     | 8      | 100.0 |
| Инс. за мед. рада            | 18             | 100.0 | 0        | 0.0  | 0                   | 0     | 0.0             | 0     | 0.0          | 0     | 0.0          | 0     | 18     | 100.0 |
| ВМА                          | 402            | 48.8  | 363      | 44.1 | 0                   | 0.0   | 22              | 2.7   | 36           | 4.4   | 0            | 0.0   | 823    | 100.0 |
| УКУПНО                       | 1639           | 40.9  | 1416     | 35.3 | 511                 | 12.8  | 154             | 3.8   | 132          | 3.3   | 154          | 3.8   | 4006   | 100.0 |

Напомена: Фишеров тест,  $p < 0,001$

Од 4.006 испитаника, податке о полу нису навела 22 или 0,5%. Као и ранијих година, у анкети је учествовало више пацијената женског (56,6%), него мушког пола (43,4%), што се објашњава обухватом пацијенткиња са гинеколошких и акушерских одељења, као и мајки пратиља хоспитализоване деце (Табела 3). Методолошким упутством је предвиђено да пратиоци болесника млађег од 15 година, уписују пол и старост детета, али су неки родитељи уписивали своје податке.

У односу на пол анкетираних пацијената установљена је статистички високо значајна разлика између болница ( $\chi^2=238,247$ ,  $DF=25$ ,  $p<0,001$ ).

Највећа заступљеност пацијената женског пола, уз ГАК „Народни фронт“, била је у Институту за реуматологију (80,6%), а затим у Универзитетској дечјој клиници (76,6%), док је највеће учешће мушкараца забележено у Специјалној болници за болести зависности (85,7%) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (65,7%).

**Табела 3. Дистрибуција испитаника према полу по болницама, 2023. година**

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА       | Мушки пол |      | Женски пол |       | Укупно |       |
|----------------------------|-----------|------|------------|-------|--------|-------|
|                            | Број      | %    | Број       | %     | Број   | %     |
| УКЦС                       | 416       | 40.3 | 616        | 59.7  | 1032   | 100.0 |
| КБЦ „Др Д.Мишовић-Дедиње“  | 107       | 42.1 | 147        | 57.9  | 254    | 100.0 |
| КБЦ „Звездара“             | 159       | 46.5 | 183        | 53.5  | 342    | 100.0 |
| КБЦ „Земун“                | 106       | 39.8 | 160        | 60.2  | 266    | 100.0 |
| КБЦ „Бежанијска коса“      | 60        | 51.3 | 57         | 48.7  | 117    | 100.0 |
| ИКВБ „Дедиње“              | 90        | 65.7 | 47         | 34.3  | 137    | 100.0 |
| ГАК „Народни фронт“        |           |      | 153        | 100.0 | 153    | 100.0 |
| УДК                        | 15        | 23.4 | 49         | 76.6  | 64     | 100.0 |
| Инс. за мајку и дете       | 19        | 33.9 | 37         | 66.1  | 56     | 100.0 |
| Кл. за неурол. и психиј.   | 4         | 40.0 | 6          | 60.0  | 10     | 100.0 |
| ИОРС                       | 105       | 38.0 | 171        | 62.0  | 276    | 100.0 |
| Инс. за ментално здравље   | 11        | 39.3 | 17         | 60.7  | 28     | 100.0 |
| Инс. за реуматологију      | 7         | 19.4 | 29         | 80.6  | 36     | 100.0 |
| СБ за ЦВБ „Свети Сава“     | 19        | 43.2 | 25         | 56.8  | 44     | 100.0 |
| Кл. „Л. Лазаревић“         | 13        | 54.2 | 11         | 45.8  | 24     | 100.0 |
| ИО „Бањица“                | 75        | 54.7 | 62         | 45.3  | 137    | 100.0 |
| Инс. за неонатологију      | 0         | 0.0  | 4          | 100.0 | 4      | 100.0 |
| СБ Младеновац              | 13        | 41.9 | 18         | 58.1  | 31     | 100.0 |
| СБ за болести зависности   | 12        | 85.7 | 2          | 14.3  | 14     | 100.0 |
| Инс. за рехабилитацију     | 37        | 39.8 | 56         | 60.2  | 93     | 100.0 |
| Кл. за рехаб. „М. Зотовић“ | 7         | 38.9 | 11         | 61.1  | 18     | 100.0 |
| СБ за цер. парализу        | 4         | 50.0 | 4          | 50.0  | 8      | 100.0 |
| СБ за орт. протетику       | 5         | 38.5 | 8          | 61.5  | 13     | 100.0 |
| СБ Лазаревац               | 3         | 37.5 | 5          | 62.5  | 8      | 100.0 |
| Инс. за мед. рада          | 10        | 55.6 | 8          | 44.4  | 18     | 100.0 |
| ВМА                        | 431       | 53.8 | 370        | 46.2  | 801    | 100.0 |
| УКУПНО                     | 1728      | 43.4 | 2256       | 56.6  | 3984   | 100.0 |

Просечна старост анкетираних пацијената била је 51,9 година (претходне године 52,1). На ово питање није одговорило 147 испитаника (3,7% од укупног броја).

Као и претходних година, највише пацијената је било у добној групи од 60 до 69 година (21,5%), затим старијих од 70 (20,9%), (Графикон 3). Није могуће направити адекватно поређење са претходним годином с обзиром на разлике у броју и намени установа које су учествовале у истраживању од 2020. године, као ни са периодом пре 2020. године због значајних разлика у методологији.

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



Установљена је статистички високо значајна разлика у просечној старости испитаника у различитим болницама ( $p < 0,001$ ). Уколико се изузме Институт за неонатологију, најмлађи анкетирани испитаници били су у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (око 3 године) и Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (око 7 година). У педијатријским установама поједини родитељи су попуњавали своју старост, док су други уписивали старост деце (како је и предвиђено методолошким упутством), те отуда и разлике у просечној старости у овим установама.

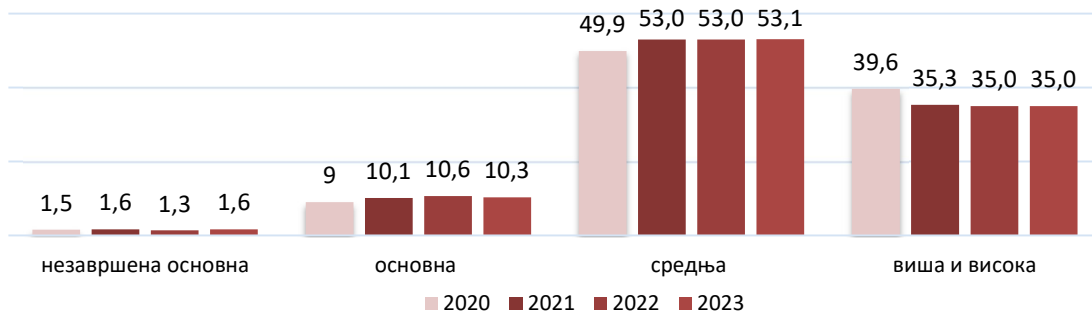
Највећа просечна старост пацијената забележена је у Специјалној болници за интерне болести Лазаревац (око 76 година), као и у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (око 68 година) и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ и Институту за рехабилитацију (око 66 година), (Табела 4).

Када је у питању образовање испитаника, 53,1% је имало средњу стручну спрему, 35% вишу и високу, 10,3% је завршило само основну школу, а око 1,6% није имало завршено основно школско образовање, готово истоветно као и претходне две године (Графикон 4).

Табела 4. Просечна старост испитаника по здравственим установама

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА       | 2020. година   |        | 2021. година   |        | 2022. година   |        | 2023 година    |        |
|----------------------------|----------------|--------|----------------|--------|----------------|--------|----------------|--------|
|                            | Бр. испитаника | просек | Бр. испитаника | просек | Бр. испитаника | просек | Бр. испитаника | просек |
| УКЦС                       |                |        | 807            | 53.56  | 604            | 55.41  | 1009           | 52.91  |
| КБЦ „Др Д. Мишовић-Дедиње“ |                |        | 86             | 39.12  | 303            | 44.24  | 254            | 46.40  |
| КБЦ „Звездара“             |                |        | 204            | 54.09  | 276            | 54.16  | 336            | 54.60  |
| КБЦ „Земун“                |                |        | 226            | 54.19  | 259            | 52.38  | 243            | 52.68  |
| КБЦ „Бежанијска коса“      | 58             | 55.55  | 39             | 61.82  | 111            | 60.84  | 117            | 58.88  |
| ИКВБ „Дедиње“              | 55             | 64.78  | 108            | 63.79  | 98             | 65.92  | 137            | 62.14  |
| ГАК „Народни фронт“        | 124            | 35.17  | 167            | 33.34  | 158            | 38.46  | 150            | 35.99  |
| УДК                        | 42             | 31.29  | 46             | 4.07   | 66             | 22.85  | 62             | 24.53  |
| Инс. за мајку и дете       | 39             | 30.51  | 31             | 21.71  | 81             | 23.19  | 40             | 7.40   |
| Кл. за неурол. и психиј.   | 7              | 40.14  | 16             | 29.56  | 8              | 26.63  | 10             | 17.50  |
| ИОРС                       | 244            | 56.70  | 283            | 56.16  | 284            | 56.72  | 257            | 57.19  |
| Инс. за ментално здравље   | 8              | 31.88  | 15             | 36.40  | 11             | 38.09  | 28             | 34.46  |
| Инс. за реуматологију      |                |        | 39             | 57.77  | 37             | 53.97  | 36             | 58.11  |
| СБ за ЦВБ „Свети Сава“     | 31             | 63.84  | 36             | 65.47  | 43             | 65.00  | 38             | 66.24  |
| Кл. „Л. Лазаревић“         | 10             | 37.50  | 17             | 36.82  | 19             | 42.00  | 24             | 38.00  |
| ИО „Бањица“                | 28             | 63.11  | 94             | 52.45  | 99             | 54.38  | 132            | 53.14  |
| Инст. за неонатологију     |                |        |                |        |                |        | 4              | 1.00   |
| СБ Младеновац              |                |        |                |        | 28             | 66.39  | 31             | 68.13  |
| СБ за болести зависности   | 8              | 37.75  | 10             | 36.60  | 7              | 34.71  | 14             | 42.29  |
| Инс. за рехабилитацију     | 35             | 65.34  | 24             | 68.33  | 69             | 65.52  | 90             | 64.52  |
| Кл. за рехаб. „М. Зотовић“ | 5              | 15.60  | 17             | 44.76  | 16             | 58.50  | 18             | 63.56  |
| СБ за цер. парализу        | 11             | 32.27  | 12             | 33.83  | 8              | 31.13  | 8              | 2.88   |
| СБ за орт. протетику       | 6              | 68.00  | 13             | 69.38  | 7              | 64.57  | 13             | 54.31  |
| СБ Лазаревац               | 4              | 76.75  | 11             | 74.09  | 7              | 80.29  | 7              | 76.14  |
| Инс. за мед. рада          |                |        |                |        | 12             | 54.42  | 18             | 48.39  |
| ВМА                        | 794            | 53.98  | 722            | 53.79  | 888            | 52.84  | 783            | 52.61  |
| УКУПНО                     | 1524           | 52.34  | 3023           | 51.74  | 3499           | 52.07  | 3859           | 51.90  |

Графикон 4. Школска спрема испитаника (%)



Установљена је статистички високо значајна разлика у односу на школску спрему испитаника између различитих болница ( $p < 0,001$ ). У Специјалној болници за интерне болести Младеновац сваки десети пацијент је са незавршеном основном школом. Ових пацијената није било у 9 болница (Табела 5).

**Табела 5. Дистрибуција испитаника по болницама према школској спреми, 2023. година**

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА       | Незавшена основна школа |            | Основна школа |             | Средња школа |             | Виша и висока школа |             | УКУПНО      |              |
|----------------------------|-------------------------|------------|---------------|-------------|--------------|-------------|---------------------|-------------|-------------|--------------|
|                            | Број                    | %          | Број          | %           | Број         | %           | Број                | %           | Број        | %            |
| УКЦС                       | 13                      | 1.3        | 108           | 10.5        | 529          | 51.7        | 374                 | 36.5        | 1024        | 100.0        |
| КБЦ „Др Д.Мишовић-Дедиње“  | 2                       | 0.8        | 17            | 6.7         | 125          | 49.2        | 110                 | 43.3        | 254         | 100.0        |
| КБЦ „Звездара“             | 10                      | 3.0        | 42            | 12.5        | 193          | 57.3        | 92                  | 27.3        | 337         | 100.0        |
| КБЦ „Земун“                | 3                       | 1.2        | 28            | 10.9        | 140          | 54.7        | 85                  | 33.2        | 256         | 100.0        |
| КБЦ „Бежанијска коса“      | 1                       | 0.9        | 12            | 10.3        | 61           | 52.6        | 42                  | 36.2        | 116         | 100.0        |
| ИКВБ „Дедиње“              | 3                       | 2.2        | 19            | 13.9        | 80           | 58.4        | 35                  | 25.5        | 137         | 100.0        |
| ГАК „Народни фронт“        | 2                       | 1.3        | 6             | 3.9         | 70           | 45.8        | 75                  | 49.0        | 153         | 100.0        |
| УДК                        | 2                       | 3.3        | 8             | 13.3        | 29           | 48.3        | 21                  | 35.0        | 60          | 100.0        |
| Инс. за мајку и дете       | 0                       | 0.0        | 3             | 6.4         | 26           | 55.3        | 18                  | 38.3        | 47          | 100.0        |
| Кл. за неурол. и психиј.   | 1                       | 10.0       | 2             | 20.0        | 4            | 40.0        | 3                   | 30.0        | 10          | 100.0        |
| ИОРС                       | 5                       | 1.9        | 24            | 8.9         | 143          | 53.2        | 97                  | 36.1        | 269         | 100.0        |
| Инс. за ментално здравље   | 1                       | 3.6        | 5             | 17.9        | 12           | 42.9        | 10                  | 35.7        | 28          | 100.0        |
| Инс. за реуматологију      | 2                       | 5.7        | 6             | 17.1        | 20           | 57.1        | 7                   | 20.0        | 35          | 100.0        |
| СБ за ЦВБ „Свети Сава“     | 0                       | 0.0        | 7             | 15.9        | 22           | 50.0        | 15                  | 34.1        | 44          | 100.0        |
| Кл. „Л. Лазаревић“         | 0                       | 0.0        | 4             | 16.7        | 14           | 58.3        | 6                   | 25.0        | 24          | 100.0        |
| ИО „Бањица“                | 5                       | 3.7        | 22            | 16.4        | 71           | 53.0        | 36                  | 26.9        | 134         | 100.0        |
| Инст. за неонатологију     | 0                       | 0.0        | 0             | 0.0         | 4            | 100.0       | 0                   | 0.0         | 4           | 100.0        |
| СБ Младеновац              | 3                       | 9.7        | 13            | 41.9        | 13           | 41.9        | 2                   | 6.5         | 31          | 100.0        |
| СБ за болести зависности   | 1                       | 7.1        | 0             | 0.0         | 12           | 85.7        | 1                   | 7.1         | 14          | 100.0        |
| Инс. за рехабилитацију     | 3                       | 3.4        | 23            | 26.1        | 47           | 53.4        | 15                  | 17.0        | 88          | 100.0        |
| Кл. за рехаб. „М. Зотовић“ | 0                       | 0.0        | 3             | 16.7        | 13           | 72.2        | 2                   | 11.1        | 18          | 100.0        |
| СБ за цер. парализу        | 0                       | 0.0        | 1             | 12.5        | 6            | 75.0        | 1                   | 12.5        | 8           | 100.0        |
| СБ за орт. протетику       | 0                       | 0.0        | 1             | 7.7         | 9            | 69.2        | 3                   | 23.1        | 13          | 100.0        |
| СБ Лазаревац               | 0                       | 0.0        | 5             | 62.5        | 3            | 37.5        | 0                   | 0.0         | 8           | 100.0        |
| Инс. за мед. рада          | 0                       | 0.0        | 6             | 33.3        | 9            | 50.0        | 3                   | 16.7        | 18          | 100.0        |
| ВМА                        | 5                       | 0.6        | 42            | 5.2         | 440          | 54.1        | 327                 | 40.2        | 814         | 100.0        |
| <b>УКУПНО</b>              | <b>62</b>               | <b>1.6</b> | <b>407</b>    | <b>10.3</b> | <b>2095</b>  | <b>53.1</b> | <b>1380</b>         | <b>35.0</b> | <b>3944</b> | <b>100.0</b> |

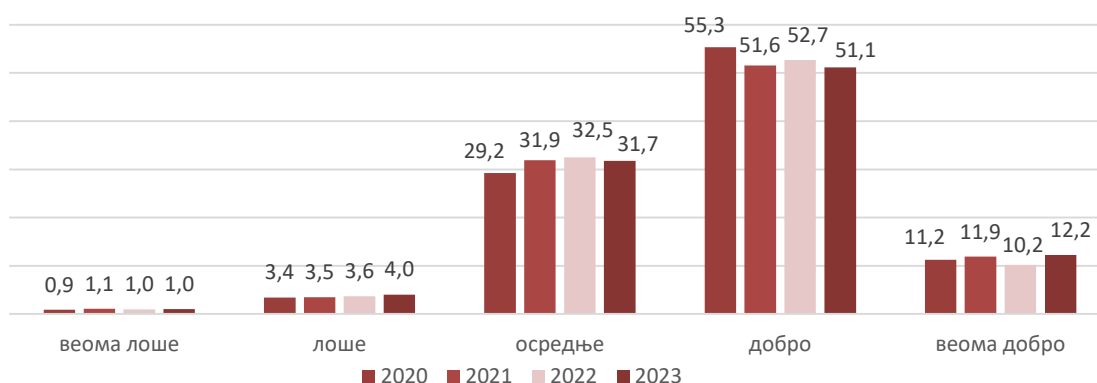
Највеће учешће пацијената који су завршили само основну школу је било у Специјалној болници за интерне болести Лазаревац (62,5%) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (41,9%), док ових пацијената није било у Специјалној болници за болести зависности. Пацијенти са средњим школским образовањем у скоро свим болницама представљају доминантну групу, а поред Института за неонатологију где су сви испитаници (мајке пратилге) са завршеном средњом школом, највише их је било у Специјалној болници за болести зависности (85,7%). Око половине пацијената је било са вишом и високом школом у ГАК „Народни фронт“ (49%) и нешто мање од половине у КБЦ

„Др Драгиша Мишовић- Дедиње“ (43,3%), док у Специјалној болници за интерне болести Лазаревац није било ниједног испитаника са вишом или високом школом.

У целини посматрано, најобразованији испитаници били су у ГАК „Народни фронт“, КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“ и ВМА, а најнижег степена образовања у Специјалној болници за интерне болести Лазаревац, Специјалној болници за интерне болести Младеновац и Институту за медицину рада Србије.

Највећи број испитаника је свој материјални положај оценио као добар (51,1%) и осредњи, 31,7%, док га је веома добрим оценило 12,2% испитаника. Укупно је 5% анкетираних оценило да је њихов материјални положај лош или веома лош, слично као и претходних година (Графикон 5).

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



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

Највеће учешће испитаника који су свој материјални положај оценили као веома лош било је у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ (17,4%), а лош у Специјалној болници за болести зависности (15,4%). Највећи проценат испитаника са осредњим материјалним стањем био је у Институту за медицину рада Србије (66,7%) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (54,8%).

Пацијенти који су свој материјални положај оценили као веома добар или добар били су најзаступљенији у Специјалној болници за интерне болести Лазаревац (87,5%), Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (8 од укупно 10 испитаника или 80%) и Универзитетској дечјој клиници (79,7%).

У целини посматрано, испитаници су своје материјално стање оценили најбоље у ГАК „Народни фронт“, Институту за ментално здравље, Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину и Универзитетској дечјој клиници, а најлошије у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“, Специјалној болници за интерне болести Младеновац и Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“.

**Табела 6. Дистрибуција испитаника према материјалном положају по болницама, 2023. година**

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА       | Веома лоше |            | Лоше       |            | Осредње     |             | Добро       |             | Одлично    |             | УКУПНО      |              |
|----------------------------|------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|-------------|-------------|--------------|
|                            | Број       | %          | Број       | %          | Број        | %           | Број        | %           | Број       | %           | Број        | %            |
| УКЦС                       | 9          | 0.9        | 49         | 4.8        | 325         | 32.1        | 513         | 50.7        | 115        | 11.4        | 1011        | 100.0        |
| КБЦ „Др Д.Мишовић-Дедиње“  | 2          | 0.8        | 12         | 4.7        | 70          | 27.6        | 139         | 54.7        | 31         | 12.2        | 254         | 100.0        |
| КБЦ „Звездара“             | 5          | 1.5        | 17         | 5.0        | 122         | 35.9        | 153         | 45.0        | 43         | 12.6        | 340         | 100.0        |
| КБЦ „Земун“                | 0          | 0.0        | 6          | 2.3        | 83          | 32.4        | 136         | 53.1        | 31         | 12.1        | 256         | 100.0        |
| КБЦ „Бежанијска коса“      | 0          | 0.0        | 3          | 2.7        | 38          | 34.2        | 43          | 38.7        | 27         | 24.3        | 111         | 100.0        |
| ИКВБ „Дедиње“              | 6          | 4.4        | 5          | 3.6        | 51          | 37.2        | 58          | 42.3        | 17         | 12.4        | 137         | 100.0        |
| ГАК „Народни фронт“        | 0          | 0.0        | 2          | 1.3        | 30          | 19.7        | 85          | 55.9        | 35         | 23.0        | 152         | 100.0        |
| УДК                        | 0          | 0.0        | 2          | 3.1        | 11          | 17.2        | 44          | 68.8        | 7          | 10.9        | 64          | 100.0        |
| Инс. за мајку и дете       | 1          | 2.0        | 3          | 5.9        | 11          | 21.6        | 29          | 56.9        | 7          | 13.7        | 51          | 100.0        |
| Кл. за неурол. и психиј.   | 0          | 0.0        | 1          | 10.0       | 1           | 10.0        | 6           | 60.0        | 2          | 20.0        | 10          | 100.0        |
| ИОРС                       | 3          | 1.1        | 10         | 3.7        | 98          | 36.7        | 134         | 50.2        | 22         | 8.2         | 267         | 100.0        |
| Инс. за ментално здравље   | 0          | 0.0        | 0          | 0.0        | 9           | 32.1        | 12          | 42.9        | 7          | 25.0        | 28          | 100.0        |
| Инс. за реуматологију      | 1          | 3.1        | 0          | 0.0        | 17          | 53.1        | 12          | 37.5        | 2          | 6.3         | 32          | 100.0        |
| СБ за ЦВБ „Свети Сава“     | 0          | 0.0        | 2          | 4.7        | 17          | 39.5        | 21          | 48.8        | 3          | 7.0         | 43          | 100.0        |
| Кл. „Л. Лазаревић“         | 4          | 17.4       | 1          | 4.3        | 10          | 43.5        | 5           | 21.7        | 3          | 13.0        | 23          | 100.0        |
| ИО „Бањица“                | 0          | 0.0        | 6          | 4.5        | 47          | 35.3        | 68          | 51.1        | 12         | 9.0         | 133         | 100.0        |
| Инст. за неонатологију     | 0          | 0.0        | 0          | 0.0        | 0           | 0.0         | 3           | 75.0        | 1          | 25.0        | 4           | 100.0        |
| СБ Младеновац              | 2          | 6.5        | 3          | 9.7        | 17          | 54.8        | 8           | 25.8        | 1          | 3.2         | 31          | 100.0        |
| СБ за болести зависности   | 0          | 0.0        | 2          | 15.4       | 4           | 30.8        | 6           | 46.2        | 1          | 7.7         | 13          | 100.0        |
| Инс. за рехабилитацију     | 1          | 1.2        | 3          | 3.6        | 39          | 47.0        | 31          | 37.3        | 9          | 10.8        | 83          | 100.0        |
| Кл. за рехаб. „М. Зотовић“ | 0          | 0.0        | 2          | 11.1       | 9           | 50.0        | 6           | 33.3        | 1          | 5.6         | 18          | 100.0        |
| СБ за цер. парализу        | 0          | 0.0        | 0          | 0.0        | 2           | 25.0        | 6           | 75.0        | 0          | 0.0         | 8           | 100.0        |
| СБ за орт. протетику       | 0          | 0.0        | 1          | 7.7        | 6           | 46.2        | 5           | 38.5        | 1          | 7.7         | 13          | 100.0        |
| СБ Лазаревац               | 0          | 0.0        | 1          | 12.5       | 0           | 0.0         | 7           | 87.5        | 0          | 0.0         | 8           | 100.0        |
| Инс. за мед. рада          | 0          | 0.0        | 1          | 5.6        | 12          | 66.7        | 3           | 16.7        | 2          | 11.1        | 18          | 100.0        |
| ВМА                        | 4          | 0.5        | 24         | 3.0        | 214         | 26.5        | 467         | 57.9        | 98         | 12.1        | 807         | 100.0        |
| <b>УКУПНО</b>              | <b>28</b>  | <b>1.0</b> | <b>156</b> | <b>4.0</b> | <b>1243</b> | <b>31.7</b> | <b>2000</b> | <b>51.1</b> | <b>478</b> | <b>12.2</b> | <b>3915</b> | <b>100.0</b> |

#### • Услуге и организација здравствене заштите током болничког лечења

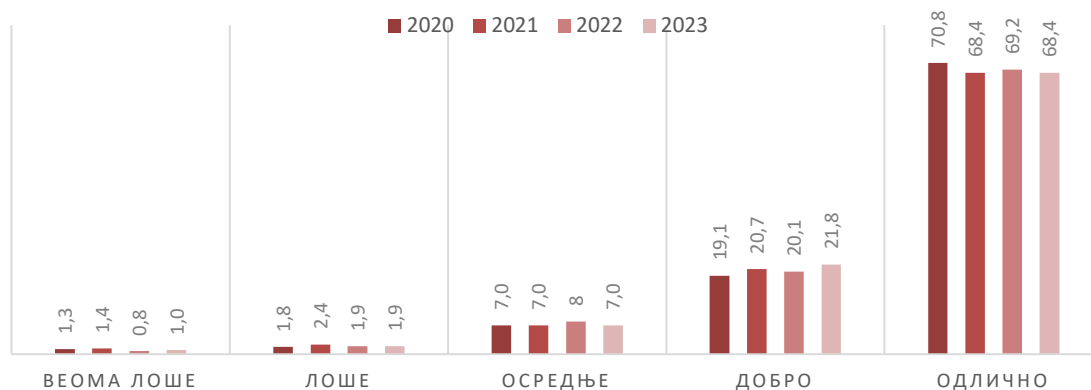
Пацијенти су имали прилику да изнесу своје ставове и оцене различите услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења (обавештења која су добили приликом пријема у болницу, организацију и брзину пружања услуга дијагностике и терапије, услуге исхране и смештаја, одржавање хигијене собе и тоалета, организација посета, објашњења која су добили приликом отпуста из болнице). Резултати за 2020. годину нису упоредиви са другим годинама јер су из Истраживања изостале највеће здравствене установе у Београду, а у установама које су учествовале забележен је мали број испитаника. Приликом тумачења поређења резултата између година посматрања,

треба имати у виду и да у 2021. години три установе нису успеле да спроведу истраживање због пандемије.

Обавештења која су добили приликом пријема у болницу, а која се односе на пацијентова права на сагласност на предложену процедуру, начин приговора и жалбе и дужности на одељењу, 68,4% испитаника је оценило као одлична, а још 21,8% као добра. Око 3% испитаника је наведена обавештења оценило као лоша или веома лоша (Графикон 6). На ово питање су одговорила 3.104 испитаника (77,5%), процентуално слично као и претходне године (2.824 испитаника, око 75%). У обе године, Војномедицинска академија је користила упитник који не садржи ово питање. У 2022. и 2023. години у односу на 2021. годину, располажемо подацима и из Специјалне болнице за интерне болести Младеновац и Института за медицину рада Србије, а у 2023. години укључени су и одговори на питања четири испитаника из Института за неонатологију.

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

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



У 4 болнице, сви пацијенти су оценили да су обавештења која су добили на пријему у болницу одлична или добра: у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, Институту за неонатологију и Специјалној болници за интерне болести Младеновац, док је најмањи, али и даље висок удео ових пацијената у Институту за ментално здравље (81,5%), Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ (83,3%) и УКЦС, 84,9% (Табела 7).

**Табела 7. Обавештења која су пацијенту дата приликом пријема у болницу по установама, 2023. година**

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА       | Веома лоше |            | Лоше      |            | Осредње    |            | Добро      |             | Одлично     |             | УКУПНО      |              |
|----------------------------|------------|------------|-----------|------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
|                            | Број       | %          | Број      | %          | Број       | %          | Број       | %           | Број        | %           | Број        | %            |
| УКЦС                       | 20         | 2.0        | 40        | 3.9        | 94         | 9.2        | 238        | 23.4        | 626         | 61.5        | 1018        | 100.0        |
| КБЦ „Др Д.Мишовић-Дедиње“  | 2          | 0.8        | 3         | 1.2        | 18         | 7.1        | 38         | 15.0        | 193         | 76.0        | 254         | 100.0        |
| КБЦ „Звездара“             | 0          | 0.0        | 4         | 1.2        | 20         | 5.9        | 100        | 29.5        | 215         | 63.4        | 339         | 100.0        |
| КБЦ „Земун“                | 5          | 2.1        | 4         | 1.7        | 25         | 10.7       | 51         | 21.8        | 149         | 63.7        | 234         | 100.0        |
| КБЦ „Бежанијска коса“      | 0          | 0.0        | 1         | 0.9        | 4          | 3.4        | 37         | 31.6        | 75          | 64.1        | 117         | 100.0        |
| ИКВБ „Дедиње“              | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 0          | 0.0        | 8          | 5.8         | 129         | 94.2        | 137         | 100.0        |
| ГАК „Народни фронт“        | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 14         | 9.2        | 29         | 19.1        | 109         | 71.7        | 152         | 100.0        |
| УДК                        | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 5          | 7.9        | 6          | 9.5         | 52          | 82.5        | 63          | 100.0        |
| Инс. за мајку и дете       | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 1          | 1.8        | 22         | 39.3        | 33          | 58.9        | 56          | 100.0        |
| Кл. за неурол. и психиј.   | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 0          | 0.0        | 1          | 11.1        | 8           | 88.9        | 9           | 100.0        |
| ИОРС                       | 1          | 0.4        | 2         | 0.8        | 13         | 5.0        | 61         | 23.4        | 184         | 70.5        | 261         | 100.0        |
| Инс. за ментално здравље   | 0          | 0.0        | 1         | 3.7        | 4          | 14.8       | 5          | 18.5        | 17          | 63.0        | 27          | 100.0        |
| Инс. за реуматологију      | 0          | 0.0        | 1         | 2.9        | 0          | 0.0        | 6          | 17.1        | 28          | 80.0        | 35          | 100.0        |
| СБ за ЦВБ „Свети Сава“     | 1          | 2.3        | 0         | 0.0        | 1          | 2.3        | 11         | 25.0        | 31          | 70.5        | 44          | 100.0        |
| Кл. „Л. Лазаревић“         | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 4          | 16.7       | 8          | 33.3        | 12          | 50.0        | 24          | 100.0        |
| ИО „Бањица“                | 1          | 0.7        | 0         | 0.0        | 6          | 4.5        | 21         | 15.7        | 106         | 79.1        | 134         | 100.0        |
| Инст. за неонатологију     | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 0          | 0.0        | 0          | 0.0         | 4           | 100.0       | 4           | 100.0        |
| СБ Младеновац              | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 0          | 0.0        | 4          | 12.9        | 27          | 87.1        | 31          | 100.0        |
| СБ за болести зависности   | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 1          | 7.7        | 2          | 15.4        | 10          | 76.9        | 13          | 100.0        |
| Инс. за рехабилитацију     | 2          | 2.2        | 0         | 0.0        | 3          | 3.4        | 15         | 16.9        | 69          | 77.5        | 89          | 100.0        |
| Кл. за рехаб. „М. Зотовић“ | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 1          | 6.3        | 5          | 31.3        | 10          | 62.5        | 16          | 100.0        |
| СБ за цер. парализу        | 0          | 0.0        | 1         | 12.5       | 0          | 0.0        | 2          | 25.0        | 5           | 62.5        | 8           | 100.0        |
| СБ за орт. протетику       | 0          | 0.0        | 1         | 7.7        | 0          | 0.0        | 3          | 23.1        | 9           | 69.2        | 13          | 100.0        |
| СБ Лазаревац               | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 1          | 12.5       | 0          | 0.0         | 7           | 87.5        | 8           | 100.0        |
| Инс. за мед. рада          | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 1          | 5.6        | 3          | 16.7        | 14          | 77.8        | 18          | 100.0        |
| <b>УКУПНО</b>              | <b>32</b>  | <b>1.0</b> | <b>58</b> | <b>1.9</b> | <b>216</b> | <b>7.0</b> | <b>676</b> | <b>21.8</b> | <b>2122</b> | <b>68.4</b> | <b>3104</b> | <b>100.0</b> |

Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о обавештењима која су им дата приликом болничког пријема по болницама ( $p < 0,001$ ). Просечна вредност (на скали од 1 до 5) за обавештења која су им дата на пријему у болницу износи 4,55 за све болнице, као и претходне године. Посматрано појединачно по болницама, најнижа вредност је 4,33 у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“. Просечну оцену 5 има Институт за неонатологију (Табела 8).

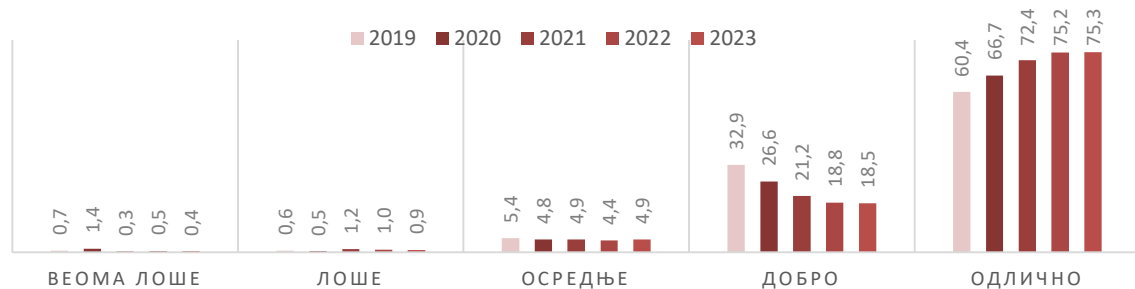
Табела 8. Обавештења која су пацијенту дата приликом пријема у болницу-просечна оцена

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА       | 2021. година |           |       | 2022. година |           |       | 2023. година |       |
|----------------------------|--------------|-----------|-------|--------------|-----------|-------|--------------|-------|
|                            | N            | $\bar{x}$ | SD    | N            | $\bar{x}$ | SD    | $\bar{x}$    | SD    |
| УКЦС                       | 888          | 4.46      | 0.889 | 681          | 4.44      | 0.889 | 4.39         | 0.945 |
| КБЦ „Др Д.Мишовић-Дедиње“  | 90           | 4.60      | 0.872 | 300          | 4.74      | 0.590 | 4.64         | 0.734 |
| КБЦ „Звездара“             | 240          | 4.58      | 0.704 | 311          | 4.61      | 0.672 | 4.55         | 0.661 |
| КБЦ „Земун“                | 226          | 4.40      | 0.938 | 258          | 4.49      | 0.824 | 4.43         | 0.906 |
| КБЦ „Бежанијска коса“      | 39           | 4.87      | 0.339 | 111          | 4.72      | 0.606 | 4.59         | 0.604 |
| ИКВБ „Дедиње“              | 109          | 4.96      | 0.189 | 103          | 4.75      | 0.606 | 4.94         | 0.235 |
| ГАК „Народни фронт“        | 179          | 4.13      | 1.201 | 165          | 4.29      | 1.000 | 4.63         | 0.649 |
| УДК                        | 46           | 4.59      | 0.777 | 69           | 4.48      | 0.833 | 4.75         | 0.595 |
| Инс. за мајку и дете       | 36           | 4.72      | 0.566 | 97           | 4.56      | 0.661 | 4.57         | 0.535 |
| Кл. за неурол. и психиј.   | 19           | 4.32      | 1.108 | 10           | 3.90      | 1.449 | 4.89         | 0.333 |
| ИОРС                       | 307          | 4.62      | 0.638 | 327          | 4.49      | 0.802 | 4.63         | 0.653 |
| Инс. за ментално здравље   | 19           | 4.68      | 0.582 | 11           | 5.00      | 0.000 | 4.41         | 0.888 |
| Инс. за реуматологију      | 39           | 4.51      | 0.556 | 37           | 4.51      | 0.731 | 4.74         | 0.611 |
| СБ за ЦВБ „Свети Сава“     | 36           | 4.69      | 0.525 | 44           | 4.66      | 0.805 | 4.61         | 0.754 |
| Кл. „Л. Лазаревић“         | 22           | 4.27      | 0.985 | 19           | 4.11      | 1.286 | 4.33         | 0.761 |
| ИО „Бањица“                | 103          | 4.70      | 0.712 | 113          | 4.78      | 0.530 | 4.72         | 0.618 |
| Инст. за неонатологију     |              |           |       |              |           |       | 5.00         | 0.000 |
| СБ Младеновац              |              |           |       | 28           | 4.71      | 0.763 | 4.87         | 0.341 |
| СБ за болести зависности   | 11           | 4.64      | 0.505 | 9            | 4.89      | 0.333 | 4.69         | 0.630 |
| Инс. за рехабилитацију     | 27           | 4.63      | 0.926 | 76           | 4.54      | 0.774 | 4.67         | 0.750 |
| Кл. за рехаб. „М. Зотовић“ | 19           | 4.74      | 0.452 | 20           | 4.70      | 0.571 | 4.56         | 0.629 |
| СБ за цер. парализу        | 13           | 4.85      | 0.376 | 9            | 4.89      | 0.333 | 4.38         | 1.061 |
| СБ за орт. протетику       | 13           | 4.62      | 0.870 | 7            | 5.00      | 0.000 | 4.54         | 0.877 |
| СБ Лазаревац               | 13           | 4.92      | 0.277 | 7            | 5.00      | 0.000 | 4.75         | 0.707 |
| Инс. за мед. рада          |              |           |       | 12           | 4.67      | 0.492 | 4.72         | 0.575 |
| УКУПНО                     | 3254         | 4.52      | 0.824 | 2824         | 4.55      | 0.789 | 4.55         | 0.789 |

Када је реч о организацији и брзини пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници (лабораторија, рендген, ултразвук, ЕКГ, итд.), 75,3% пацијената сматра да је одлична, а још 18,5% да је добра (Графикон 7). Свега 1,3% сматра да је лоша или веома лоша. На ово питање није одговорио 251 испитаник (6,3%).

Да су организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије у болници добри или одлични сматрају сви испитаници у 7 установа: Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, Институту за реуматологију, Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, Специјалној болници за интерне болести Младеновац, Институту за медицину рада Србије, као и у Институту за неонатологију и Специјалној болници за интерне болести Лазаревац, где сви пацијенти сматрају да је организацији и брзини пружања услуга дијагностике и терапије одлична. Најмањи удео ових пацијената је у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (6 од укупно 8 или 75%), (Табела 9).

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



Табела 9. Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници, по установама, 2023. година

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА       | Веома лоше |      | Лоше |     | Осредње |      | Добро |      | Одлично |       | УКУПНО |       |
|----------------------------|------------|------|------|-----|---------|------|-------|------|---------|-------|--------|-------|
|                            | Број       | %    | Број | %   | Број    | %    | Број  | %    | Број    | %     | Број   | %     |
| УКЦС                       | 7          | 0.7  | 22   | 2.2 | 77      | 7.6  | 194   | 19.1 | 716     | 70.5  | 1016   | 100.0 |
| КБЦ „Др Д.Мишовић-Дедиње“  | 0          | 0.0  | 1    | 0.4 | 10      | 3.9  | 29    | 11.4 | 214     | 84.3  | 254    | 100.0 |
| КБЦ „Звездара“             | 0          | 0.0  | 2    | 0.6 | 17      | 5.1  | 72    | 21.8 | 240     | 72.5  | 331    | 100.0 |
| КБЦ „Земун“                | 1          | 0.4  | 3    | 1.3 | 16      | 6.9  | 31    | 13.3 | 182     | 78.1  | 233    | 100.0 |
| КБЦ „Бежанијска коса“      | 0          | 0.0  | 0    | 0.0 | 2       | 1.7  | 23    | 19.8 | 91      | 78.4  | 116    | 100.0 |
| ИКВБ „Дедиње“              | 0          | 0.0  | 0    | 0.0 | 0       | 0.0  | 3     | 2.2  | 134     | 97.8  | 137    | 100.0 |
| ГАК „Народни фронт“        | 0          | 0.0  | 0    | 0.0 | 4       | 2.6  | 19    | 12.5 | 129     | 84.9  | 152    | 100.0 |
| УДК                        | 0          | 0.0  | 0    | 0.0 | 3       | 4.7  | 2     | 3.1  | 59      | 92.2  | 64     | 100.0 |
| Инс. за мајку и дете       | 0          | 0.0  | 0    | 0.0 | 2       | 3.6  | 18    | 32.1 | 36      | 64.3  | 56     | 100.0 |
| Кл. за неурол. и психиј.   | 0          | 0.0  | 0    | 0.0 | 2       | 22.2 | 0     | 0.0  | 7       | 77.8  | 9      | 100.0 |
| ИОРС                       | 3          | 1.1  | 1    | 0.4 | 11      | 4.2  | 46    | 17.6 | 200     | 76.6  | 261    | 100.0 |
| Инс. за ментално здравље   | 0          | 0.0  | 1    | 3.8 | 2       | 7.7  | 4     | 15.4 | 19      | 73.1  | 26     | 100.0 |
| Инс. за реуматологију      | 0          | 0.0  | 0    | 0.0 | 0       | 0.0  | 7     | 19.4 | 29      | 80.6  | 36     | 100.0 |
| СБ за ЦВБ „Свети Сава“     | 0          | 0.0  | 0    | 0.0 | 0       | 0.0  | 6     | 13.6 | 38      | 86.4  | 44     | 100.0 |
| Кл. „Л. Лазаревић“         | 0          | 0.0  | 0    | 0.0 | 3       | 12.5 | 6     | 25.0 | 15      | 62.5  | 24     | 100.0 |
| ИО „Бањица“                | 0          | 0.0  | 0    | 0.0 | 3       | 2.2  | 17    | 12.4 | 117     | 85.4  | 137    | 100.0 |
| Инст. за неонатологију     | 0          | 0.0  | 0    | 0.0 | 0       | 0.0  | 0     | 0.0  | 4       | 100.0 | 4      | 100.0 |
| СБ Младеновац              | 0          | 0.0  | 0    | 0.0 | 0       | 0.0  | 3     | 9.7  | 28      | 90.3  | 31     | 100.0 |
| СБ за болести зависности   | 1          | 7.1  | 0    | 0.0 | 1       | 7.1  | 2     | 14.3 | 10      | 71.4  | 14     | 100.0 |
| Инс. за рехабилитацију     | 0          | 0.0  | 0    | 0.0 | 4       | 4.5  | 12    | 13.5 | 73      | 82.0  | 89     | 100.0 |
| Кл. за рехаб. „М. Зотовић“ | 1          | 5.9  | 0    | 0.0 | 0       | 0.0  | 6     | 35.3 | 10      | 58.8  | 17     | 100.0 |
| СБ за цер. парализу        | 1          | 12.5 | 0    | 0.0 | 1       | 12.5 | 0     | 0.0  | 6       | 75.0  | 8      | 100.0 |
| СБ за орт. протетику       | 0          | 0.0  | 0    | 0.0 | 1       | 7.7  | 1     | 7.7  | 11      | 84.6  | 13     | 100.0 |
| СБ Лазаревац               | 0          | 0.0  | 0    | 0.0 | 0       | 0.0  | 0     | 0.0  | 8       | 100.0 | 8      | 100.0 |
| Инс. за мед. рада          | 0          | 0.0  | 0    | 0.0 | 0       | 0.0  | 6     | 33.3 | 12      | 66.7  | 18     | 100.0 |
| ВМА                        | 1          | 0.2  | 3    | 0.5 | 26      | 4.0  | 189   | 28.8 | 438     | 66.7  | 657    | 100.0 |
| УКУПНО                     | 15         | 0.4  | 33   | 0.9 | 185     | 4.9  | 696   | 18.5 | 2826    | 75.3  | 3755   | 100.0 |

Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о организацији и брзини пружања услуга дијагностике и терапије по болницама ( $p < 0,001$ ).

Услуге дијагностике у целини оцењене су просечном оценом 4,67 (Графикон 8). Десетогодишњи тренд је статистички значајно узлазни ( $p = 0,002$ ).

Графикон 8. Услуге дијагностике у целини (просечна оцена)



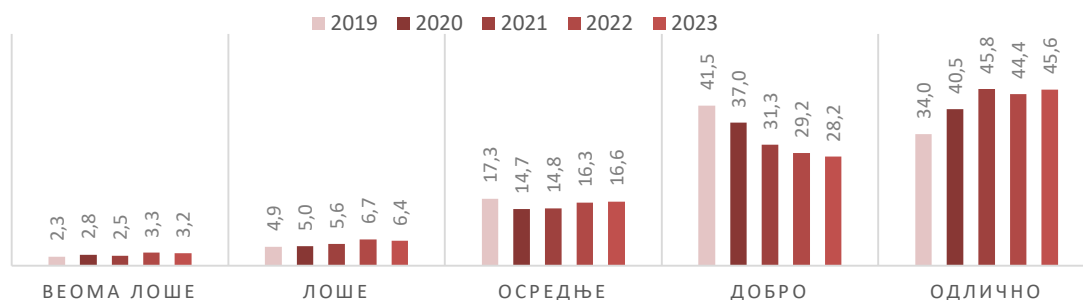
Посматрано по установама, просечна оцена креће се у распону од 4,25 (Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију) до 5 (Институт за неонатологију и Специјална болница за интерне болести Лазаревац), (Табела 10).

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

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА       | 2021. година |           |       | 2022. година |           |       | 2023. година |           |       |
|----------------------------|--------------|-----------|-------|--------------|-----------|-------|--------------|-----------|-------|
|                            | N            | $\bar{x}$ | SD    | N            | $\bar{x}$ | SD    | N            | $\bar{x}$ | SD    |
| УКЦС                       | 887          | 4.61      | 0.711 | 683          | 4.59      | 0.744 | 1016         | 4.56      | 0.781 |
| КБЦ „Др Д.Мишовић-Дедиње“  | 90           | 4.87      | 0.373 | 302          | 4.84      | 0.433 | 254          | 4.80      | 0.516 |
| КБЦ „Звездара“             | 241          | 4.78      | 0.478 | 315          | 4.74      | 0.542 | 331          | 4.66      | 0.603 |
| КБЦ „Земун“                | 226          | 4.61      | 0.742 | 257          | 4.63      | 0.660 | 233          | 4.67      | 0.699 |
| КБЦ „Бежанијска коса“      | 40           | 4.98      | 0.158 | 111          | 4.84      | 0.394 | 116          | 4.77      | 0.464 |
| ИКВБ „Дедиње“              | 109          | 4.96      | 0.189 | 103          | 4.85      | 0.381 | 137          | 4.98      | 0.147 |
| ГАК „Народни фронт“        | 178          | 4.47      | 0.865 | 165          | 4.43      | 0.885 | 152          | 4.82      | 0.447 |
| УДК                        | 620          | 4.52      | 0.664 | 70           | 4.73      | 0.588 | 64           | 4.88      | 0.454 |
| Инс. за мајку и дете       | 46           | 4.87      | 0.400 | 97           | 4.72      | 0.535 | 56           | 4.61      | 0.562 |
| Кл. за неурол. и психиј.   | 38           | 4.84      | 0.437 | 10           | 4.90      | 0.316 | 9            | 4.56      | 0.882 |
| ИОРС                       | 19           | 4.58      | 0.692 | 329          | 4.54      | 0.807 | 261          | 4.68      | 0.681 |
| Инс. за ментално здравље   | 306          | 4.63      | 0.609 | 12           | 5.00      | 0.000 | 26           | 4.58      | 0.809 |
| Инс. за реуматологију      | 18           | 4.67      | 0.594 | 37           | 4.68      | 0.580 | 36           | 4.81      | 0.401 |
| СБ за ЦВБ „Свети Сава“     | 39           | 4.59      | 0.637 | 44           | 4.86      | 0.409 | 44           | 4.86      | 0.347 |
| Кл. „Л. Лазаревић“         | 36           | 4.83      | 0.447 | 19           | 4.68      | 0.582 | 24           | 4.50      | 0.722 |
| ИО „Бањица“                | 21           | 4.38      | 1.071 | 114          | 4.95      | 0.261 | 137          | 4.83      | 0.430 |
| Инст. за неонатологију     |              |           |       |              |           |       | 4            | 5.00      | 0.000 |
| СБ Младеновац              | 103          | 4.82      | 0.556 | 28           | 4.86      | 0.448 | 31           | 4.90      | 0.301 |
| СБ за болести зависности   |              |           |       | 9            | 4.89      | 0.333 | 14           | 4.43      | 1.158 |
| Инс. за рехабилитацију     | 11           | 4.91      | 0.302 | 76           | 4.70      | 0.674 | 89           | 4.78      | 0.517 |
| Кл. за рехаб. „М. Зотовић“ | 26           | 4.88      | 0.431 | 18           | 4.56      | 0.616 | 17           | 4.41      | 1.004 |
| СБ за цер. парализу        | 19           | 4.68      | 0.582 | 9            | 4.89      | 0.333 | 8            | 4.25      | 1.488 |
| СБ за орт. протетику       | 13           | 4.77      | 0.439 | 7            | 5.00      | 0.000 | 13           | 4.77      | 0.599 |
| СБ Лазаревац               | 13           | 4.62      | 0.650 | 8            | 5.00      | 0.000 | 8            | 5.00      | 0.000 |
| Инс. за мед. рада          | 13           | 4.92      | 0.277 | 12           | 4.58      | 0.669 | 18           | 4.67      | 0.485 |
| ВМА                        |              |           |       | 697          | 4.63      | 0.694 | 657          | 4.61      | 0.602 |
| УКУПНО                     | 3112         | 4.64      | 0.657 | 3532         | 4.67      | 0.660 | 3755         | 4.67      | 0.647 |

У оквиру анкете, пацијенти су оцењивали и услуге исхране током боравка у болници (укус и разноврсност хране, одговарајући режим исхране). Готово сваки десети испитаник који је одговорио на ово питање је услуге исхране оценио лоше или веома лоше, а скоро три четвртине њих, добро и одлично (Графикон 9). На ово питање нису одговорила 132 испитаника (3,3% од укупног броја испитаника).

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



У Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, Институту за неонатологију, Специјалној болници за интерне болести Лазаревац и Институту за медицину рада Србије сви пацијенти су услуге исхране окарактерисали као добре или одличне (Табела 11).

Табела 11. Услуге исхране током боравка у болници по установама, 2023. година

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА       | Веома лоше |      | Лоше |      | Осредње |      | Добро |      | Одлично |       | УКУПНО |       |
|----------------------------|------------|------|------|------|---------|------|-------|------|---------|-------|--------|-------|
|                            | Број       | %    | Број | %    | Број    | %    | Број  | %    | Број    | %     | Број   | %     |
| УКЦС                       | 52         | 5.2  | 86   | 8.5  | 189     | 18.8 | 250   | 24.8 | 430     | 42.7  | 1007   | 100.0 |
| КБЦ „Др Д.Мишовић-Дедиње“  | 5          | 2.0  | 15   | 5.9  | 28      | 11.0 | 58    | 22.8 | 148     | 58.3  | 254    | 100.0 |
| КБЦ „Звездара“             | 3          | 0.9  | 12   | 3.6  | 49      | 14.5 | 112   | 33.1 | 162     | 47.9  | 338    | 100.0 |
| КБЦ „Земун“                | 27         | 11.6 | 38   | 16.4 | 51      | 22.0 | 48    | 20.7 | 68      | 29.3  | 232    | 100.0 |
| КБЦ „Бежанијска коса“      | 1          | 0.9  | 3    | 2.6  | 18      | 15.4 | 37    | 31.6 | 58      | 49.6  | 117    | 100.0 |
| ИКВБ „Дедиње“              | 0          | 0.0  | 0    | 0.0  | 0       | 0.0  | 6     | 4.4  | 131     | 95.6  | 137    | 100.0 |
| ГАК „Народни фронт“        | 0          | 0.0  | 0    | 0.0  | 19      | 12.7 | 42    | 28.0 | 89      | 59.3  | 150    | 100.0 |
| УДК                        | 1          | 1.6  | 1    | 1.6  | 7       | 11.1 | 14    | 22.2 | 40      | 63.5  | 63     | 100.0 |
| Инс. за мајку и дете       | 0          | 0.0  | 0    | 0.0  | 12      | 21.4 | 28    | 50.0 | 16      | 28.6  | 56     | 100.0 |
| Кл. за неурол. и психиј.   | 0          | 0.0  | 1    | 14.3 | 2       | 28.6 | 1     | 14.3 | 3       | 42.9  | 7      | 100.0 |
| ИОРС                       | 9          | 3.5  | 22   | 8.5  | 41      | 15.9 | 81    | 31.4 | 105     | 40.7  | 258    | 100.0 |
| Инс. за ментално здравље   | 2          | 7.4  | 2    | 7.4  | 7       | 25.9 | 6     | 22.2 | 10      | 37.0  | 27     | 100.0 |
| Инс. за реуматологију      | 1          | 2.9  | 1    | 2.9  | 6       | 17.1 | 11    | 31.4 | 16      | 45.7  | 35     | 100.0 |
| СБ за ЦВБ „Свети Сава“     | 0          | 0.0  | 1    | 2.3  | 6       | 13.6 | 13    | 29.5 | 24      | 54.5  | 44     | 100.0 |
| Кл. „Л. Лазаревић“         | 0          | 0.0  | 2    | 8.3  | 1       | 4.2  | 10    | 41.7 | 11      | 45.8  | 24     | 100.0 |
| ИО „Бањица“                | 0          | 0.0  | 4    | 2.9  | 12      | 8.8  | 27    | 19.7 | 94      | 68.6  | 137    | 100.0 |
| Инст. за неонатологију     | 0          | 0.0  | 0    | 0.0  | 0       | 0.0  | 0     | 0.0  | 4       | 100.0 | 4      | 100.0 |
| СБ Младеновац              | 0          | 0.0  | 2    | 6.5  | 3       | 9.7  | 6     | 19.4 | 20      | 64.5  | 31     | 100.0 |
| СБ за болести зависности   | 0          | 0.0  | 0    | 0.0  | 3       | 23.1 | 6     | 64.2 | 4       | 30.8  | 13     | 100.0 |
| Инс. за рехабилитацију     | 2          | 2.2  | 9    | 10.0 | 9       | 10.0 | 11    | 12.2 | 59      | 65.6  | 90     | 100.0 |
| Кл. за рехаб. „М. Зотовић“ | 0          | 0.0  | 0    | 0.0  | 4       | 22.2 | 8     | 44.4 | 6       | 33.3  | 18     | 100.0 |
| СБ за цер. парализу        | 2          | 25.0 | 1    | 12.5 | 1       | 12.5 | 2     | 25.0 | 2       | 25.0  | 8      | 100.0 |
| СБ за орт. протетику       | 0          | 0.0  | 1    | 7.7  | 4       | 30.8 | 2     | 15.4 | 6       | 46.2  | 13     | 100.0 |
| СБ Лазаревац               | 0          | 0.0  | 0    | 0.0  | 0       | 0.0  | 3     | 37.5 | 5       | 62.5  | 8      | 100.0 |
| Инс. за мед. рада          | 0          | 0.0  | 0    | 0.0  | 0       | 0.0  | 8     | 44.4 | 10      | 55.6  | 18     | 100.0 |
| ВМА                        | 20         | 2.5  | 47   | 6.0  | 171     | 21.8 | 303   | 38.6 | 244     | 31.1  | 785    | 100.0 |
| УКУПНО                     | 125        | 3.2  | 248  | 6.4  | 643     | 16.6 | 1093  | 28.2 | 1765    | 45.6  | 3874   | 100.0 |

Највећи удео пацијената који је услуге исхране оценио као веома лоше и лоше је у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (3 од укупно 8 пацијената или 37,5%) и у КБЦ „Земун“ (28%).

Просечна вредност (на скали од 1 до 5) за услуге исхране током боравка у болници износи 4,06. Десетогодишњи тренд је растући, без статистичке значајности ( $p=0,316$ ), (Графикон 10).

Графикон 10. Болничка исхрана у целини- просечна оцена



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

Просечна оцена за услуге исхране у болници је највећа у Институту за неонатологију (5) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,96), док је најмања у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (3,13), (Табела 12).

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

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА       | 2021. година |           |       | 2022. година |           |       | 2023. година |           |       |
|----------------------------|--------------|-----------|-------|--------------|-----------|-------|--------------|-----------|-------|
|                            | N            | $\bar{x}$ | SD    | N            | $\bar{x}$ | SD    | N            | $\bar{x}$ | SD    |
| УКЦС                       | 876          | 4.07      | 1.067 | 678          | 4.11      | 1.086 | 1007         | 3.91      | 1.190 |
| КБЦ „Др Д.Мишовић-Дедиње“  | 88           | 4.23      | 1.047 | 292          | 4.08      | 1.140 | 254          | 4.30      | 1.012 |
| КБЦ „Звездара“             | 240          | 4.23      | 0.944 | 310          | 4.23      | 0.902 | 338          | 4.24      | 0.890 |
| КБЦ „Земун“                | 226          | 3.68      | 1.260 | 254          | 3.56      | 1.295 | 232          | 3.40      | 1.364 |
| КБЦ „Бежанијска коса“      | 40           | 4.98      | 0.158 | 111          | 4.32      | 1.018 | 117          | 4.26      | 0.875 |
| ИКВБ „Дедиње“              | 109          | 4.94      | 0.266 | 103          | 4.46      | 0.872 | 137          | 4.96      | 0.205 |
| ГАК „Народни фронт“        | 170          | 4.02      | 1.063 | 166          | 4.07      | 1.059 | 150          | 4.47      | 0.711 |
| УДК                        | 747          | 4.02      | 0.891 | 70           | 4.14      | 1.040 | 63           | 4.44      | 0.876 |
| Инс. за мајку и дете       | 46           | 4.22      | 1.094 | 95           | 3.48      | 1.157 | 56           | 4.07      | 0.710 |
| Кл. за неурол. и психиј.   | 39           | 3.97      | 1.328 | 10           | 3.80      | 1.751 | 7            | 3.86      | 1.215 |
| ИОРС                       | 15           | 4.60      | 0.737 | 323          | 3.85      | 1.158 | 258          | 3.97      | 1.107 |
| Инс. за ментално здравље   | 313          | 4.03      | 1.091 | 12           | 3.83      | 1.030 | 27           | 3.74      | 1.259 |
| Инс. за реуматологију      | 19           | 4.16      | 0.765 | 37           | 3.89      | 1.265 | 35           | 4.14      | 1.004 |
| СБ за ЦВБ „Свети Сава“     | 39           | 4.26      | 0.880 | 44           | 4.39      | 0.813 | 44           | 4.36      | 0.810 |
| Кл. „Л. Лазаревић“         | 36           | 4.44      | 0.773 | 19           | 4.05      | 1.268 | 24           | 4.25      | 0.897 |
| ИО „Бањица“                | 22           | 4.27      | 0.985 | 115          | 4.61      | 0.845 | 137          | 4.54      | 0.777 |
| Инст. за неонатологију     |              |           |       |              |           |       | 4            | 5.00      | 0.000 |
| СБ Младеновац              | 102          | 4.72      | 0.552 | 28           | 4.75      | 0.585 | 31           | 4.42      | 0.923 |
| СБ за болести зависности   |              |           |       | 9            | 3.67      | 1.500 | 13           | 4.08      | 0.760 |
| Инс. за рехабилитацију     | 12           | 4.50      | 0.522 | 78           | 4.15      | 1.152 | 90           | 4.29      | 1.134 |
| Кл. за рехаб. „М. Зотовић“ | 28           | 4.64      | 0.731 | 20           | 3.80      | 1.105 | 18           | 4.11      | 0.758 |
| СБ за цер. парализу        | 19           | 4.11      | 0.937 | 9            | 2.11      | 0.928 | 8            | 3.13      | 1.642 |
| СБ за орт. протетику       | 12           | 3.33      | 1.073 | 7            | 4.14      | 1.215 | 13           | 4.00      | 1.080 |
| СБ Лазаревац               | 13           | 3.92      | 1.188 | 8            | 5.00      | 0.000 | 8            | 4.63      | 0.518 |
| Инс. за мед. рада          | 13           | 4.92      | 0.277 | 12           | 4.00      | 0.953 | 18           | 4.56      | 0.511 |
| ВМА                        |              |           |       | 856          | 4.01      | 0.956 | 785          | 3.90      | 0.994 |
| УКУПНО                     | 3224         | 4.12      | 1.022 | 3666         | 4.05      | 1.083 | 3874         | 4.06      | 1.079 |

Услуге смештаја током боравка у болници (опремљеност собе и удобност кревета), око 84,5% пацијената сматра одличним или добрим, а само 4,4% их сматра лошим или веома лошим (Графикон 11). На ово питање није одговорило 107 испитаника (2,7%).

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



Да су услови болничког смештаја одлични или добри сматрају сви испитаници у 4 установе: Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, Институту за неонатологију, Специјалној болници за интерне болести Лазаревац и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (Табела 13).

Табела 13. Услуге смештаја током боравка у болници по установама, 2023. година

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА       | Веома лоше |      | Лоше |      | Осредње |      | Добро |      | Одлично |       | УКУПНО |       |
|----------------------------|------------|------|------|------|---------|------|-------|------|---------|-------|--------|-------|
|                            | Број       | %    | Број | %    | Број    | %    | Број  | %    | Број    | %     | Број   | %     |
| УКС                        | 35         | 3.5  | 46   | 4.6  | 1       | 13.7 | 263   | 26.0 | 528     | 52.3  | 1010   | 100.0 |
| КБЦ „Др Д.Мишовић-Дедиње“  | 1          | 0.4  | 5    | 2.0  | 17      | 6.7  | 43    | 17.0 | 187     | 73.9  | 253    | 100.0 |
| КБЦ „Звездара“             | 2          | 0.6  | 6    | 1.8  | 55      | 16.1 | 104   | 30.5 | 174     | 51.0  | 341    | 100.0 |
| КБЦ „Земун“                | 3          | 1.3  | 20   | 8.6  | 38      | 16.3 | 62    | 26.6 | 110     | 47.2  | 233    | 100.0 |
| КБЦ „Бежанијска коса“      | 0          | 0.0  | 3    | 2.6  | 12      | 10.3 | 38    | 32.5 | 64      | 54.7  | 117    | 100.0 |
| ИКВБ „Дедиње“              | 0          | 0.0  | 0    | 0.0  | 0       | 0.0  | 4     | 2.9  | 133     | 97.1  | 137    | 100.0 |
| ГАК „Народни фронт“        | 0          | 0.0  | 0    | 0.0  | 8       | 5.2  | 28    | 18.3 | 117     | 76.5  | 153    | 100.0 |
| УДК                        | 1          | 1.6  | 0    | 0.0  | 10      | 15.6 | 14    | 21.9 | 39      | 60.9  | 64     | 100.0 |
| Инс. за мајку и дете       | 0          | 0.0  | 0    | 0.0  | 7       | 12.5 | 24    | 42.9 | 25      | 44.6  | 56     | 100.0 |
| Кл. за неурол. и психиј.   | 1          | 12.5 | 1    | 12.5 | 1       | 12.5 | 1     | 12.5 | 4       | 50.0  | 8      | 100.0 |
| ИОРС                       | 2          | 0.8  | 0    | 0.0  | 23      | 8.8  | 78    | 29.9 | 158     | 60.5  | 261    | 100.0 |
| Инс. за ментално здравље   | 0          | 0.0  | 1    | 3.7  | 1       | 3.7  | 13    | 48.1 | 12      | 44.4  | 27     | 100.0 |
| Инс. за реуматологију      | 0          | 0.0  | 0    | 0.0  | 4       | 11.1 | 7     | 19.4 | 25      | 69.4  | 36     | 100.0 |
| СБ за ЦВБ „Свети Сава“     | 0          | 0.0  | 0    | 0.0  | 4       | 9.1  | 7     | 15.9 | 33      | 75.0  | 44     | 100.0 |
| Кл. „Л. Лазаревић“         | 0          | 0.0  | 3    | 12.5 | 3       | 12.5 | 5     | 20.8 | 13      | 54.2  | 24     | 100.0 |
| ИО „Бањица“                | 0          | 0.0  | 0    | 0.0  | 9       | 6.6  | 28    | 20.6 | 99      | 72.8  | 136    | 100.0 |
| Инст. за неонатологију     | 0          | 0.0  | 0    | 0.0  | 0       | 0.0  | 0     | 0.0  | 4       | 100.0 | 4      | 100.0 |
| СБ Младеновац              | 0          | 0.0  | 4    | 12.9 | 3       | 9.7  | 4     | 12.9 | 20      | 64.5  | 31     | 100.0 |
| СБ за болести зависности   | 0          | 0.0  | 0    | 0.0  | 1       | 7.7  | 2     | 15.4 | 10      | 76.9  | 13     | 100.0 |
| Инс. за рехабилитацију     | 0          | 0.0  | 1    | 1.1  | 9       | 10.1 | 26    | 29.2 | 53      | 59.6  | 89     | 100.0 |
| Кл. за рехаб. „М. Зотовић“ | 0          | 0.0  | 1    | 5.9  | 1       | 5.9  | 8     | 47.1 | 7       | 41.2  | 17     | 100.0 |
| СБ за цер. парализу        | 0          | 0.0  | 2    | 25.0 | 2       | 25.0 | 1     | 12.5 | 3       | 37.5  | 8      | 100.0 |
| СБ за орт. протетику       | 0          | 0.0  | 0    | 0.0  | 0       | 0.0  | 1     | 7.7  | 12      | 92.3  | 13     | 100.0 |
| СБ Лазаревац               | 0          | 0.0  | 0    | 0.0  | 0       | 0.0  | 2     | 25.0 | 6       | 75.0  | 8      | 100.0 |
| Инс. за мед. рада          | 0          | 0.0  | 1    | 5.6  | 2       | 11.1 | 5     | 27.8 | 10      | 55.6  | 18     | 100.0 |
| ВМА                        | 7          | 0.9  | 25   | 3.1  | 86      | 10.8 | 347   | 43.5 | 333     | 41.7  | 798    | 100.0 |
| УКУПНО                     | 52         | 1.3  | 119  | 3.1  | 434     | 11.1 | 1115  | 28.6 | 2179    | 55.9  | 3899   | 100.0 |

Најмањи удео ових пацијената је у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (50%), Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (62,5%) и КБЦ „Земун“ (73,8%).

Просечна оцена (на скали од 1 до 5) за услове болничког смештаја износи 4,35 (Графикон 12) и образује статистички значајан растући тренд ( $p=0,002$ ).

Графикон 12. Болнички смештај у целини- просечна оцена



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

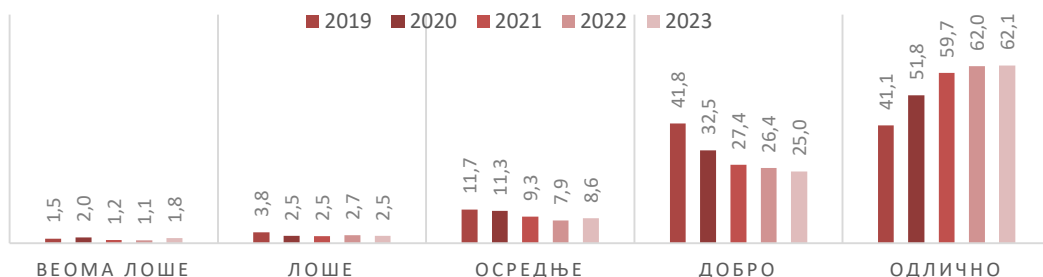
Просечна оцена за услове болничког смештаја је највећа у Институту за неонатологију (сва 4 испитаника дали су оцену 5), Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,97) и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,92), а најмања у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (3,63), Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (3,75) и КБЦ „Земун“ (4,1), (Табела 14).

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

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА       | 2021. година |           |       | 2022. година |           |       | 2023. година |           |       |
|----------------------------|--------------|-----------|-------|--------------|-----------|-------|--------------|-----------|-------|
|                            | N            | $\bar{x}$ | SD    | N            | $\bar{x}$ | SD    | N            | $\bar{x}$ | SD    |
| УКЦС                       | 875          | 4.37      | 0.832 | 681          | 4.36      | 0.915 | 1010         | 4.19      | 1.057 |
| КБЦ „Др Д.Мишовић-Дедиње“  | 91           | 4.66      | 0.703 | 298          | 4.62      | 0.729 | 253          | 4.62      | 0.733 |
| КБЦ „Звездара“             | 242          | 4.44      | 0.829 | 314          | 4.44      | 0.845 | 341          | 4.30      | 0.842 |
| КБЦ „Земун“                | 225          | 4.12      | 1.032 | 256          | 4.22      | 1.082 | 233          | 4.10      | 1.044 |
| КБЦ „Бежанијска коса“      | 40           | 4.95      | 0.221 | 111          | 4.49      | 0.923 | 117          | 4.39      | 0.776 |
| ИКВБ „Дедиње“              | 109          | 4.95      | 0.210 | 103          | 4.76      | 0.551 | 137          | 4.97      | 0.169 |
| ГАК „Народни фронт“        | 174          | 4.52      | 0.750 | 163          | 4.42      | 0.808 | 153          | 4.71      | 0.558 |
| УДК                        | 747          | 4.10      | 0.790 | 70           | 4.23      | 1.066 | 64           | 4.41      | 0.868 |
| Инс. за мајку и дете       | 46           | 4.20      | 1.185 | 96           | 4.06      | 0.982 | 56           | 4.32      | 0.690 |
| Кл. за неурол. и психиј.   | 39           | 4.28      | 0.999 | 10           | 4.20      | 1.033 | 8            | 3.75      | 1.581 |
| ИОРС                       | 18           | 4.28      | 0.958 | 321          | 4.22      | 0.998 | 261          | 4.49      | 0.721 |
| Инс. за ментално здравље   | 311          | 4.37      | 0.884 | 12           | 4.58      | 0.515 | 27           | 4.33      | 0.734 |
| Инс. за реуматологију      | 19           | 4.63      | 0.597 | 37           | 4.54      | 0.836 | 36           | 4.58      | 0.692 |
| СБ за ЦВБ „Свети Сава“     | 39           | 4.46      | 0.854 | 43           | 4.67      | 0.644 | 44           | 4.66      | 0.645 |
| Кл. „Л. Лазаревић“         | 36           | 4.64      | 0.723 | 19           | 3.89      | 0.994 | 24           | 4.17      | 1.090 |
| ИО „Бањица“                | 22           | 4.18      | 0.853 | 113          | 4.78      | 0.513 | 136          | 4.66      | 0.599 |
| Инст. за неонатологију     |              |           |       |              |           |       | 4            | 5.00      | 0.000 |
| СБ Младеновац              | 101          | 4.78      | 0.482 | 27           | 4.89      | 0.424 | 31           | 4.29      | 1.101 |
| СБ за болести зависности   |              |           |       | 9            | 4.56      | 0.726 | 13           | 4.69      | 0.630 |
| Инс. за рехабилитацију     | 12           | 4.67      | 0.492 | 78           | 4.41      | 0.999 | 89           | 4.47      | 0.724 |
| Кл. за рехаб. „М. Зотовић“ | 28           | 4.79      | 0.499 | 20           | 3.95      | 1.146 | 17           | 4.24      | 0.831 |
| СБ за цер. парализу        | 19           | 4.53      | 0.612 | 9            | 3.78      | 1.093 | 8            | 3.63      | 1.302 |
| СБ за орт. протетику       | 13           | 4.23      | 0.725 | 7            | 4.57      | 0.535 | 13           | 4.92      | 0.277 |
| СБ Лазаревац               | 13           | 4.69      | 0.480 | 8            | 5.00      | 0.000 | 8            | 4.75      | 0.463 |
| Инс. за мед. рада          | 13           | 4.69      | 0.855 | 12           | 4.25      | 0.754 | 18           | 4.33      | 0.907 |
| ВМА                        |              |           |       | 869          | 4.23      | 0.781 | 798          | 4.22      | 0.826 |
| УКУПНО                     | 3232         | 4.36      | 0.838 | 3686         | 4.36      | 0.880 | 3899         | 4.35      | 0.890 |

Када је у питању одржавање хигијене болесничке собе, 4,3% испитаника сматра да је лоше или веома лоше, 8,6% нема став по овом питању, док 87,1% сматра да је добро или одлично (Графикон 13). На ово питање нису одговорили 93 испитаника (2,3%).

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



Табела 15. Задовољство испитаника одржавањем хигијене (чистоћом) болесничке собе, по установама, 2023. година

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА       | Веома лоше |      | Лоше |      | Осредње |      | Добро |      | Одлично |       | УКУПНО |       |
|----------------------------|------------|------|------|------|---------|------|-------|------|---------|-------|--------|-------|
|                            | Број       | %    | Број | %    | Број    | %    | Број  | %    | Број    | %     | Број   | %     |
| УКС                        | 59         | 5.8  | 54   | 5.3  | 131     | 12.9 | 207   | 20.4 | 565     | 55.6  | 1016   | 100.0 |
| КБЦ „Др Д.Мишовић_Дедиње“  | 1          | 0.4  | 3    | 1.2  | 21      | 8.3  | 41    | 16.1 | 188     | 74.0  | 254    | 100.0 |
| КБЦ „Звездара“             | 0          | 0.0  | 2    | 0.6  | 31      | 9.3  | 111   | 33.2 | 190     | 56.9  | 334    | 100.0 |
| КБЦ „Земун“                | 3          | 1.3  | 7    | 3.0  | 23      | 9.7  | 54    | 22.8 | 150     | 63.3  | 237    | 100.0 |
| КБЦ „Бежанијска коса“      | 0          | 0.0  | 1    | 0.9  | 8       | 6.8  | 39    | 33.3 | 69      | 59.0  | 117    | 100.0 |
| ИКВБ „Дедиње“              | 0          | 0.0  | 0    | 0.0  | 0       | 0.0  | 4     | 2.9  | 133     | 97.1  | 137    | 100.0 |
| ГАК „Народни фронт“        | 0          | 0.0  | 0    | 0.0  | 2       | 1.3  | 21    | 13.8 | 129     | 84.9  | 152    | 100.0 |
| УДК                        | 0          | 0.0  | 1    | 1.6  | 3       | 4.7  | 10    | 15.6 | 50      | 78.1  | 64     | 100.0 |
| Инс. за мајку и дете       | 0          | 0.0  | 0    | 0.0  | 9       | 16.1 | 30    | 53.6 | 17      | 30.4  | 56     | 100.0 |
| Кл. за неурол. и психиј.   | 1          | 11.1 | 0    | 0.0  | 2       | 22.2 | 3     | 33.3 | 3       | 33.3  | 9      | 100.0 |
| ИОРС                       | 1          | 0.4  | 3    | 1.1  | 16      | 6.0  | 57    | 21.4 | 189     | 71.1  | 266    | 100.0 |
| Инс. за ментално здравље   | 0          | 0.0  | 1    | 3.7  | 3       | 11.1 | 5     | 18.5 | 18      | 66.7  | 27     | 100.0 |
| Инс. за реуматологију      | 0          | 0.0  | 2    | 5.6  | 2       | 5.6  | 9     | 25.0 | 23      | 63.9  | 36     | 100.0 |
| СБ за ЦВБ „Свети Сава“     | 0          | 0.0  | 0    | 0.0  | 0       | 0.0  | 7     | 15.9 | 37      | 84.1  | 44     | 100.0 |
| Кл. „Л. Лазаревић“         | 0          | 0.0  | 0    | 0.0  | 2       | 8.3  | 3     | 12.5 | 19      | 79.2  | 24     | 100.0 |
| ИО „Бањица“                | 0          | 0.0  | 2    | 1.5  | 3       | 2.2  | 9     | 6.6  | 123     | 89.8  | 137    | 100.0 |
| Инст. за неонатологију     | 0          | 0.0  | 0    | 0.0  | 0       | 0.0  | 0     | 0.0  | 4       | 100.0 | 4      | 100.0 |
| СБ Младеновац              | 0          | 0.0  | 1    | 3.2  | 2       | 6.5  | 1     | 3.2  | 27      | 87.5  | 31     | 100.0 |
| СБ за болести зависности   | 1          | 7.1  | 0    | 0.0  | 0       | 0.0  | 1     | 7.1  | 12      | 85.7  | 14     | 100.0 |
| Инс. за рехабилитацију     | 1          | 1.1  | 1    | 1.1  | 7       | 7.5  | 12    | 12.9 | 72      | 77.4  | 93     | 100.0 |
| Кл. за рехаб. „М. Зотовић“ | 0          | 0.0  | 0    | 0.0  | 2       | 11.1 | 4     | 22.2 | 12      | 66.7  | 18     | 100.0 |
| СБ за цер. парализу        | 0          | 0.0  | 0    | 0.0  | 2       | 25.0 | 3     | 37.5 | 3       | 3.75  | 8      | 100.0 |
| СБ за орт. протетику       | 0          | 0.0  | 0    | 0.0  | 1       | 7.7  | 3     | 23.1 | 9       | 69.2  | 13     | 100.0 |
| СБ Лазаревац               | 0          | 0.0  | 1    | 12.5 | 0       | 0.0  | 0     | 0.0  | 7       | 87.5  | 8      | 100.0 |
| Инс. за мед. рада          | 0          | 0.0  | 0    | 0.0  | 0       | 0.0  | 4     | 22.2 | 14      | 77.8  | 18     | 100.0 |
| ВМА                        | 5          | 0.6  | 17   | 2.1  | 66      | 8.3  | 341   | 42.8 | 367     | 46.1  | 796    | 100.0 |
| УКУПНО                     | 72         | 1.8  | 96   | 2.5  | 336     | 8.6  | 979   | 25.0 | 2430    | 62.1  | 3913   | 100.0 |

Сви пацијенти у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, Институту за неонатологију и Институту за медицину рада сматрају да је одржавање хигијене болесничких соба одлично или добро (Табела 15). Најмањи удео ових испитаника забележен је у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (41,2%), а затим у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (66,6%).

Просечна вредност (на скали од 1 до 5) за одржавање хигијене болесничке собе износи 4,43, што је на нивоу вредности из 2021. и 2022. и више у односу на претходне године (Графикон 14), образујући статистички значајан растући тренд ( $p=0,002$ ).

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



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

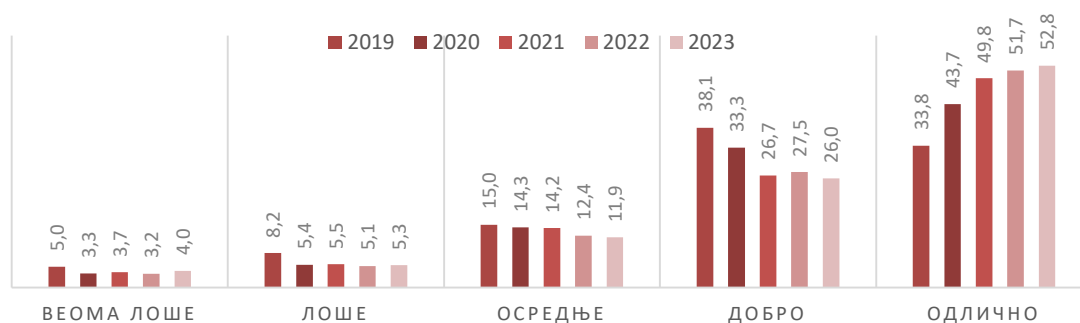
| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА       | 2021. година |           |       | 2022. година |           |       | 2023. година |           |       |
|----------------------------|--------------|-----------|-------|--------------|-----------|-------|--------------|-----------|-------|
|                            | N            | $\bar{x}$ | SD    | N            | $\bar{x}$ | SD    | N            | $\bar{x}$ | SD    |
| УКЦС                       | 886          | 4.32      | 0.957 | 680          | 4.32      | 0.983 | 1016         | 4.15      | 1.183 |
| КБЦ „Др Д.Мишовић-Дедиње“  | 91           | 4.64      | 0.753 | 300          | 4.61      | 0.775 | 254          | 4.62      | 0.722 |
| КБЦ „Звездара“             | 242          | 4.65      | 0.614 | 313          | 4.58      | 0.675 | 334          | 4.46      | 0.687 |
| КБЦ „Земун“                | 226          | 4.36      | 0.919 | 259          | 4.50      | 0.882 | 237          | 4.44      | 0.879 |
| КБЦ „Бежанијска коса“      | 40           | 4.90      | 0.304 | 111          | 4.44      | 1.006 | 117          | 4.50      | 0.665 |
| ИКВБ „Дедиње“              | 109          | 4.98      | 0.135 | 105          | 4.84      | 0.463 | 137          | 4.97      | 0.169 |
| ГАК „Народни фронт“        | 174          | 4.56      | 0.763 | 167          | 4.64      | 0.696 | 152          | 4.84      | 0.406 |
| УДК                        | 749          | 4.16      | 0.835 | 68           | 4.47      | 0.837 | 64           | 4.70      | 0.634 |
| Инс. за мајку и дете       | 46           | 4.39      | 1.043 | 97           | 4.31      | 0.906 | 56           | 4.14      | 0.672 |
| Кл. за неурол. и психиј.   | 38           | 4.55      | 0.724 | 10           | 3.50      | 1.080 | 9            | 3.78      | 1.302 |
| ИОРС                       | 19           | 4.32      | 0.946 | 328          | 4.44      | 0.872 | 266          | 4.62      | 0.686 |
| Инс. за ментално здравље   | 312          | 4.47      | 0.773 | 12           | 4.17      | 0.835 | 27           | 4.48      | 0.849 |
| Инс. за реуматологију      | 19           | 4.32      | 0.885 | 37           | 4.35      | 0.919 | 36           | 4.47      | 0.845 |
| СБ за ЦВБ „Свети Сава“     | 38           | 4.39      | 0.823 | 43           | 4.86      | 0.351 | 44           | 4.84      | 0.370 |
| Кл. „Л. Лазаревић“         | 36           | 4.83      | 0.447 | 19           | 4.58      | 0.692 | 24           | 4.71      | 0.624 |
| ИО „Бањица“                | 22           | 4.64      | 1.049 | 114          | 4.93      | 0.289 | 137          | 4.85      | 0.513 |
| Инст. за неонатологију     |              |           |       |              |           |       | 4            | 5.00      | 0.000 |
| СБ Младеновац              | 103          | 4.91      | 0.373 | 28           | 4.75      | 0.645 | 31           | 4.74      | 0.729 |
| СБ за болести зависности   |              |           |       | 9            | 4.67      | 0.707 | 14           | 4.64      | 1.082 |
| Инс. за рехабилитацију     | 12           | 4.58      | 1.165 | 78           | 4.40      | 1.049 | 93           | 4.65      | 0.761 |
| Кл. за рехаб. „М. Зотовић“ | 28           | 4.82      | 0.390 | 20           | 4.30      | 0.733 | 18           | 4.56      | 0.705 |
| СБ за цер. парализу        | 19           | 4.58      | 0.692 | 9            | 4.00      | 0.866 | 8            | 4.13      | 0.835 |
| СБ за орт. протетику       | 12           | 4.42      | 0.669 | 7            | 4.86      | 0.378 | 13           | 4.62      | 0.650 |
| СБ Лазаревац               | 13           | 4.69      | 0.480 | 8            | 5.00      | 0.000 | 8            | 4.63      | 1.061 |
| Инс. за мед. рада          | 13           | 4.92      | 0.277 | 12           | 4.25      | 0.866 | 18           | 4.78      | 0.428 |
| ВМА                        |              |           |       | 868          | 4.32      | 0.753 | 796          | 4.32      | 0.766 |
| УКУПНО                     | 3247         | 4.42      | 0.847 | 3702         | 4.45      | 0.834 | 3913         | 4.43      | 0.886 |

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

У Институту за неонатологију сва четири испитаника су хигијену собе оценила оценом 5, док је просечна оцена у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ 4,97. Најмања оцена је у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (3,78), Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (4,13) и Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (4,14), (Табела 16).

Одржавање хигијене тоалета у болници 9,3% пацијената сматра лошим или веома лошим, 11,9% ни добрим ни лошим, а 78,8% сматра одличним или добрим (Графикон 15). У Војномедицинској академији су укључени одговори на питање о задовољству чистоћом тоалета. На ово питање нису одговорила 124 испитаника (3,1%).

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



Одржавање хигијене тоалета у болници, сви испитаници у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, Специјалној болници за интерне болести Лазаревац, Институту за неонатологију и Институту за медицину рада сматрају добрим или одличним. Такође, у ГАК „Народни фронт“, Специјалној болници за интерне болести Младеновац и Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ није било испитаника који су означили као лоше или веома лоше одржавање хигијене болничког тоалета (Табела 17). Највећи удео испитаника који су хигијену тоалета оценили лоше и веома лоше било је у УКЦС (21,3%), Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (1 од укупно 8 испитаника или 12,5%) и Институту за ментално здравље (1 од укупно 9 испитаника или 11,1%).

Табела 17. Задовољство испитаника одржавањем хигијене болничких тоалета, 2023. година

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА       | Веома лоше |      | Лоше |      | Осредње |      | Добро |      | Одлично |       | УКУПНО |       |
|----------------------------|------------|------|------|------|---------|------|-------|------|---------|-------|--------|-------|
|                            | Број       | %    | Број | %    | Број    | %    | Број  | %    | Број    | %     | Број   | %     |
| УКЦС                       | 110        | 10.9 | 105  | 10.4 | 143     | 14.1 | 187   | 18.5 | 467     | 46.1  | 1012   | 100.0 |
| КБЦ „Др Д.Мишовић-Дедиње“  | 6          | 2.4  | 13   | 5.1  | 29      | 11.4 | 64    | 25.2 | 142     | 55.9  | 254    | 100.0 |
| КБЦ „Звездара“             | 3          | 0.9  | 9    | 2.7  | 46      | 13.7 | 114   | 33.9 | 164     | 48.8  | 336    | 100.0 |
| КБЦ „Земун“                | 8          | 3.5  | 14   | 6.1  | 31      | 13.4 | 59    | 25.5 | 119     | 51.5  | 231    | 100.0 |
| КБЦ „Бежанијска коса“      | 0          | 0.0  | 2    | 1.7  | 20      | 17.1 | 33    | 28.2 | 62      | 53.0  | 117    | 100.0 |
| ИКВБ „Дедиње“              | 0          | 0.0  | 0    | 0.0  | 0       | 0.0  | 1     | 0.7  | 136     | 99.3  | 137    | 100.0 |
| ГАК „Народни фронт“        | 0          | 0.0  | 0    | 0.0  | 14      | 9.4  | 31    | 20.8 | 104     | 69.8  | 149    | 100.0 |
| УДК                        | 5          | 8.1  | 1    | 1.6  | 5       | 8.1  | 9     | 14.5 | 42      | 67.7  | 62     | 100.0 |
| Инс. за мајку и дете       | 0          | 0.0  | 1    | 1.8  | 12      | 21.4 | 29    | 51.8 | 14      | 25.0  | 56     | 100.0 |
| Кл. за неурол. и психиј.   | 1          | 11.1 | 0    | 0.0  | 1       | 11.1 | 3     | 33.3 | 4       | 4.44  | 9      | 100.0 |
| ИОРС                       | 5          | 2.0  | 17   | 6.7  | 39      | 15.4 | 69    | 27.2 | 124     | 48.8  | 254    | 100.0 |
| Инс. за ментално здравље   | 1          | 3.7  | 2    | 7.4  | 9       | 33.3 | 5     | 18.5 | 10      | 37.0  | 27     | 100.0 |
| Инс. за реуматологију      | 1          | 2.8  | 1    | 2.8  | 5       | 13.9 | 7     | 19.4 | 22      | 61.1  | 36     | 100.0 |
| СБ за ЦВБ „Свети Сава“     | 0          | 0.0  | 2    | 4.5  | 1       | 2.3  | 9     | 20.5 | 32      | 72.7  | 44     | 100.0 |
| Кл. „Л. Лазаревић“         | 1          | 4.2  | 0    | 0.0  | 5       | 20.8 | 5     | 20.8 | 13      | 54.2  | 24     | 100.0 |
| ИО „Бањица“                | 0          | 0.0  | 3    | 2.2  | 4       | 3.0  | 19    | 14.1 | 109     | 80.7  | 135    | 100.0 |
| Инст. за неонатологију     | 0          | 0.0  | 0    | 0.0  | 0       | 0.0  | 0     | 0.0  | 4       | 100.0 | 4      | 100.0 |
| СБ Младеновац              | 0          | 0.0  | 0    | 0.0  | 4       | 12.9 | 2     | 6.5  | 25      | 80.6  | 31     | 100.0 |
| СБ за болести зависности   | 1          | 7.1  | 0    | 0.0  | 0       | 0.0  | 2     | 14.3 | 11      | 78.6  | 14     | 100.0 |
| Инс. за рехабилитацију     | 1          | 1.1  | 3    | 3.3  | 3       | 3.3  | 15    | 16.5 | 69      | 75.8  | 91     | 100.0 |
| Кл. за рехаб. „М. Зотовић“ | 0          | 0.0  | 0    | 0.0  | 2       | 11.1 | 5     | 27.8 | 11      | 61.1  | 18     | 100.0 |
| СБ за цер. парализу        | 1          | 12.5 | 0    | 0.0  | 0       | 0.0  | 5     | 62.5 | 2       | 25.0  | 8      | 100.0 |
| СБ за орт. протетику       | 0          | 0.0  | 1    | 7.7  | 1       | 7.7  | 3     | 23.1 | 8       | 61.5  | 13     | 100.0 |
| СБ Лазаревац               | 0          | 0.0  | 0    | 0.0  | 0       | 0.0  | 1     | 14.3 | 6       | 85.7  | 7      | 100.0 |
| Инс. за мед. рада          | 0          | 0.0  | 0    | 0.0  | 0       | 0.0  | 5     | 27.8 | 13      | 72.2  | 18     | 100.0 |
| ВМА                        | 12         | 1.5  | 32   | 4.0  | 88      | 11.1 | 327   | 41.1 | 336     | 42.3  | 795    | 100.0 |
| УКУПНО                     | 156        | 4.0  | 206  | 5.3  | 462     | 11.9 | 1009  | 26.0 | 2049    | 52.8  | 3882   | 100.0 |

Одржавање хигијене тоалета оцењено је просечном оценом 4,18 (Графикон 16). Тренд од 2014. године је статистички значајно растући ( $p < 0,001$ ).

Графикон 16. Одржавање хигијене (чистоћа) тоалета- просечна оцена



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

После Института за неонатологију где су сва четири испитаника одржавање хигијене тоалета оценили оценом 5, највиша оцена је у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,99), а затим у Специјалној болници за интерне болести Лазаревац (4,86). Најмања оцена је у Институту за ментално здравље (3,78), УКЦС (3,79) и Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (3,88), (Табела 18)

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

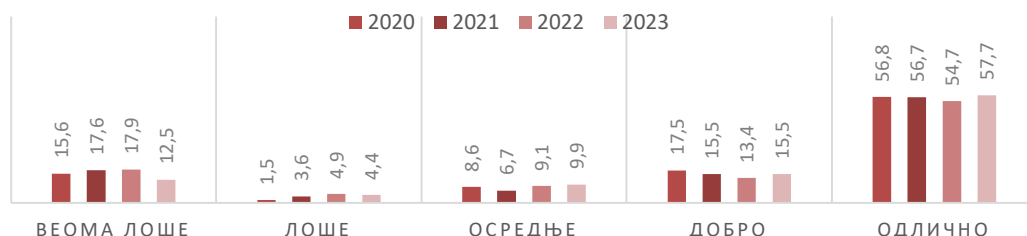
| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА       | 2021. година |           |       | 2022. година |           |       | 2023. година |           |       |
|----------------------------|--------------|-----------|-------|--------------|-----------|-------|--------------|-----------|-------|
|                            | N            | $\bar{x}$ | SD    | N            | $\bar{x}$ | SD    | N            | $\bar{x}$ | SD    |
| УКЦС                       | 880          | 3.97      | 1.213 | 679          | 3.99      | 1.213 | 1012         | 3.79      | 1.397 |
| КБЦ „Др Д.Мишовић-Дедиње“  | 91           | 4.46      | 1.047 | 298          | 4.33      | 1.069 | 254          | 4.27      | 1.010 |
| КБЦ „Звездара“             | 240          | 4.50      | 0.771 | 312          | 4.40      | 0.835 | 336          | 4.27      | 0.861 |
| КБЦ „Земун“                | 225          | 4.19      | 1.006 | 259          | 4.38      | 0.970 | 231          | 4.16      | 1.088 |
| КБЦ „Бежанијска коса“      | 40           | 4.85      | 0.362 | 111          | 4.23      | 1.165 | 117          | 4.32      | 0.818 |
| ИКВБ „Дедиње“              | 109          | 4.98      | 0.135 | 102          | 4.71      | 0.752 | 137          | 4.99      | 0.085 |
| ГАК „Народни фронт“        | 177          | 4.04      | 1.184 | 163          | 4.32      | 0.973 | 149          | 4.60      | 0.656 |
| УДК                        | 747          | 3.93      | 1.003 | 69           | 4.04      | 1.242 | 62           | 4.32      | 1.212 |
| Инс. за мајку и дете       | 46           | 4.26      | 1.144 | 95           | 3.98      | 1.111 | 56           | 4.00      | 0.739 |
| Кл. за неурол. и психиј.   | 39           | 4.21      | 1.105 | 10           | 3.10      | 1.197 | 9            | 4.00      | 1.323 |
| ИОРС                       | 19           | 3.89      | 1.329 | 323          | 3.92      | 1.191 | 254          | 4.14      | 1.035 |
| Инс. за ментално здравље   | 302          | 3.88      | 1.157 | 12           | 3.92      | 1.084 | 27           | 3.78      | 1.155 |
| Инс. за реуматологију      | 19           | 4.11      | 0.937 | 37           | 4.16      | 1.280 | 36           | 4.33      | 1.014 |
| СБ за ЦВБ „Свети Сава“     | 39           | 4.28      | 1.025 | 38           | 4.71      | 0.768 | 44           | 4.61      | 0.754 |
| Кл. „Л. Лазаревић“         | 36           | 4.72      | 0.566 | 18           | 3.89      | 1.278 | 24           | 4.21      | 1.062 |
| ИО „Бањица“                | 22           | 4.27      | 1.202 | 114          | 4.91      | 0.366 | 135          | 4.73      | 0.625 |
| Инст. за неонатологију     |              |           |       |              |           |       | 4            | 5.00      | 0.000 |
| СБ Младеновац              | 101          | 4.85      | 0.555 | 28           | 4.43      | 0.879 | 31           | 4.68      | 0.702 |
| СБ за болести зависности   |              |           |       | 9            | 4.56      | 0.882 | 14           | 4.57      | 1.089 |
| Инс. за рехабилитацију     | 12           | 4.25      | 1.288 | 74           | 4.32      | 1.061 | 91           | 4.63      | 0.798 |
| Кл. за рехаб. „М. Зотовић“ | 28           | 4.79      | 0.499 | 19           | 4.16      | 1.068 | 18           | 4.50      | 0.707 |
| СБ за цер. парализу        | 19           | 4.37      | 0.761 | 9            | 3.78      | 0.833 | 8            | 3.88      | 1.246 |
| СБ за орт. протетику       | 11           | 3.82      | 1.079 | 7            | 4.86      | 0.378 | 13           | 4.38      | 0.961 |
| СБ Лазаревац               | 13           | 4.54      | 0.660 | 8            | 4.38      | 1.188 | 7            | 4.86      | 0.378 |
| Инс. за мед. рада          | 13           | 4.92      | 0.277 | 12           | 4.42      | 0.669 | 18           | 4.72      | 0.461 |
| ВМА                        | 3228         | 4.14      | 1.084 | 868          | 4.11      | 0.895 | 795          | 4.19      | 0.892 |
| УКУПНО                     | 880          | 3.97      | 1.213 | 3674         | 4.19      | 1.049 | 3882         | 4.18      | 1.090 |

Када је у питању организација посета, 12,5% испитаника сматра да је веома лоша, а још 4,4% да је лоша, 9,9% нема став по овом питању, док 73,2% испитаника сматра да је организација посета добра или одлична (Графикон 17). Војномедицинска академија је користила упитник који не садржи ово питање. Укупан број испитаника који су одговорили на ово питање износи 2.695 (67,3% од укупног броја).

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

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

Графикон 17. Организација посета (%)



Организацију посета ниједан испитаник у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију није оценио као одличну, док су то учинили сви испитаници из Института за неонатологију. Као и увек, приликом тумачења резултата треба имати на уму узорак из сваке болнице (7 испитаника из Специјалне болнице за церебралну парализу и развојну неурологију и 4 из Института за неонатологију).

Табела 19. Организација посета, по установама, 2023. година

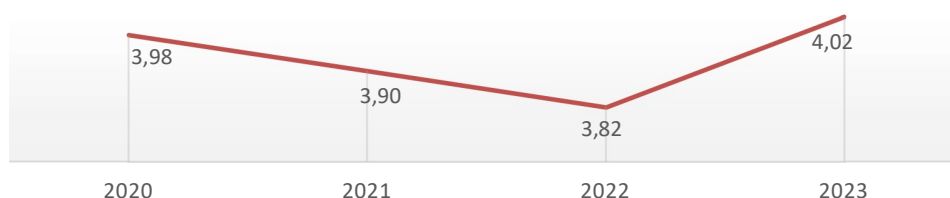
| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА       | Веома лоше |             | Лоше       |            | Осредње    |            | Добро      |             | Одлично     |             | УКУПНО      |              |
|----------------------------|------------|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
|                            | Број       | %           | Број       | %          | Број       | %          | Број       | %           | Број        | %           | Број        | %            |
| УКЦС                       | 163        | 19.2        | 57         | 6.7        | 99         | 11.7       | 125        | 14.7        | 405         | 47.7        | 849         | 100.0        |
| КБЦ „Др Д.Мишовић-Дедиње“  | 68         | 26.8        | 12         | 4.7        | 16         | 6.3        | 22         | 8.7         | 136         | 53.5        | 254         | 100.0        |
| КБЦ „Звездара“             | 11         | 3.6         | 20         | 6.5        | 55         | 17.8       | 80         | 25.9        | 143         | 46.3        | 309         | 100.0        |
| КБЦ „Земун“                | 35         | 20.0        | 11         | 6.3        | 18         | 10.3       | 25         | 14.3        | 86          | 49.1        | 175         | 100.0        |
| КБЦ „Бежанијска коса“      | 8          | 6.9         | 2          | 1.7        | 6          | 5.2        | 11         | 9.5         | 89          | 76.7        | 116         | 100.0        |
| ИКВБ „Дедиње“              | 0          | 0.0         | 0          | 0.0        | 0          | 0.0        | 1          | 0.7         | 136         | 99.3        | 137         | 100.0        |
| ГАК „Народни фронт“        | 1          | 0.7         | 0          | 0.0        | 26         | 18.6       | 26         | 18.6        | 87          | 62.1        | 140         | 100.0        |
| УДК                        | 15         | 29.4        | 1          | 2.0        | 6          | 11.8       | 5          | 9.8         | 24          | 47.1        | 51          | 100.0        |
| Инс. за мајку и дете       | 0          | 0.0         | 0          | 0.0        | 2          | 3.6        | 17         | 30.4        | 37          | 66.1        | 56          | 100.0        |
| Кл. за неурол. и психиј.   | 2          | 33.3        | 0          | 0.0        | 0          | 0.0        | 1          | 16.7        | 3           | 50.0        | 6           | 100.0        |
| ИОРС                       | 19         | 11.8        | 8          | 5.0        | 12         | 7.5        | 30         | 18.6        | 92          | 57.1        | 161         | 100.0        |
| Инс. за ментално здравље   | 7          | 35.0        | 0          | 0.0        | 2          | 10.0       | 2          | 10.0        | 9           | 45.0        | 20          | 100.0        |
| Инс. за реуматологију      | 0          | 0.0         | 2          | 6.3        | 4          | 12.5       | 5          | 15.6        | 21          | 65.6        | 32          | 100.0        |
| СБ за ЦВБ „Свети Сава“     | 0          | 0.0         | 2          | 4.5        | 3          | 6.8        | 13         | 29.5        | 26          | 59.1        | 44          | 100.0        |
| Кл. „Л. Лазаревић“         | 0          | 0.0         | 2          | 8.3        | 1          | 4.2        | 6          | 25.0        | 15          | 62.5        | 24          | 100.0        |
| ИО „Бањица“                | 0          | 0.0         | 1          | 0.8        | 6          | 4.6        | 16         | 12.3        | 107         | 82.3        | 130         | 100.0        |
| Инст. за неонатологију     | 0          | 0.0         | 0          | 0.0        | 0          | 0.0        | 0          | 0.0         | 4           | 100.0       | 4           | 100.0        |
| СБ Младеновац              | 0          | 0.0         | 0          | 0.0        | 4          | 12.9       | 2          | 6.5         | 25          | 80.6        | 31          | 100.0        |
| СБ за болести зависности   | 1          | 9.1         | 0          | 0.0        | 0          | 0.0        | 3          | 27.3        | 7           | 63.6        | 11          | 100.0        |
| Инс. за рехабилитацију     | 1          | 1.2         | 0          | 0.0        | 0          | 0.0        | 11         | 13.1        | 72          | 85.7        | 84          | 100.0        |
| Кл. за рехаб. „М. Зотовић“ | 1          | 5.9         | 0          | 0.0        | 1          | 5.9        | 6          | 35.3        | 9           | 52.9        | 17          | 100.0        |
| СБ за цер. парализу        | 4          | 57.1        | 0          | 0.0        | 0          | 0.0        | 3          | 42.9        | 0           | 0.0         | 7           | 100.0        |
| СБ за орт. протетику       | 0          | 0.0         | 0          | 0.0        | 3          | 23.1       | 3          | 23.1        | 7           | 53.8        | 13          | 100.0        |
| СБ Лазаревац               | 0          | 0.0         | 0          | 0.0        | 1          | 16.7       | 1          | 16.7        | 4           | 66.7        | 6           | 100.0        |
| Инс. за мед. рада          | 0          | 0.0         | 1          | 5.6        | 2          | 11.1       | 3          | 16.7        | 12          | 66.7        | 18          | 100.0        |
| <b>УКУПНО</b>              | <b>336</b> | <b>12.5</b> | <b>119</b> | <b>4.4</b> | <b>267</b> | <b>9.9</b> | <b>417</b> | <b>15.5</b> | <b>1556</b> | <b>57.7</b> | <b>2695</b> | <b>100.0</b> |

Преко 90% задовољних је било и у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (100%), Институту за рехабилитацију (98,8%), Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (96,5%), Институту за ортопедију „Бањица“ (94,6%) и Специјалној болници за болести зависности, 90,9% (Табела 19).

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

Организација посета је оцењена просечном оценом 4,02, што је више од претходне три године (Графикон 18).

Графикон 18. Организација посета - просечна оцена



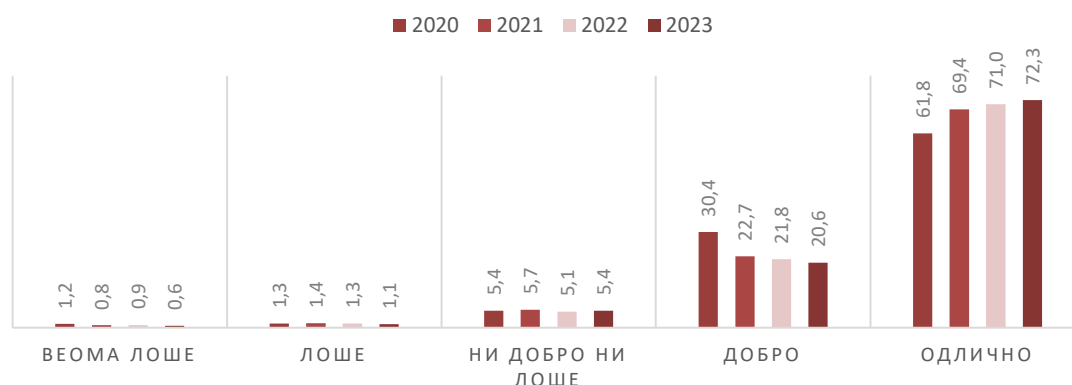
Највећа оцена је у Институту за неонатологију (5,0), Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,99) и Институту за рехабилитацију (4,82), док је најнижа у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (2,29) и Институту за ментално здравље (3,30), (Табела 20).

Табела 20. Организација посета - просечна оцена

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА       | 2021. година |           |       | 2022. година |           |       | 2023. година |           |       |
|----------------------------|--------------|-----------|-------|--------------|-----------|-------|--------------|-----------|-------|
|                            | N            | $\bar{x}$ | SD    | N            | $\bar{x}$ | SD    | N            | $\bar{x}$ | SD    |
| УКЦС                       | 694          | 3.62      | 1.652 | 564          | 3.72      | 1.577 | 849          | 3.65      | 1.572 |
| КБЦ „Др Д.Мишовић-Дедиње“  | 63           | 4.27      | 1.310 | 225          | 3.88      | 1.609 | 254          | 3.57      | 1.740 |
| КБЦ „Звездара“             | 190          | 4.30      | 1.108 | 267          | 3.92      | 1.436 | 309          | 4.05      | 1.105 |
| КБЦ „Земун“                | 226          | 3.54      | 1.671 | 205          | 3.86      | 1.544 | 175          | 3.66      | 1.596 |
| КБЦ „Бежанијска коса“      | 35           | 4.77      | 0.843 | 111          | 3.07      | 1.842 | 116          | 4.47      | 1.138 |
| ИКВБ „Дедиње“              | 109          | 4.92      | 0.308 | 67           | 4.60      | 1.088 | 137          | 4.99      | 0.085 |
| ГАК „Народни фронт“        | 128          | 3.06      | 1.738 | 143          | 3.17      | 1.691 | 140          | 4.41      | 0.840 |
| УДК                        | 46           | 3.87      | 1.614 | 50           | 3.08      | 1.724 | 51           | 3.43      | 1.746 |
| Инс. за мајку и дете       | 32           | 4.06      | 1.390 | 72           | 3.47      | 1.695 | 56           | 4.63      | 0.558 |
| Кл. за неурол. и психиј.   | 15           | 4.53      | 0.834 | 9            | 2.56      | 1.590 | 6            | 3.50      | 1.975 |
| ИОРС                       | 185          | 3.98      | 1.431 | 221          | 3.78      | 1.467 | 161          | 4.04      | 1.385 |
| Инс. за ментално здравље   | 15           | 3.13      | 1.959 | 6            | 4.83      | 0.408 | 20           | 3.30      | 1.838 |
| Инс. за реуматологију      | 39           | 4.21      | 1.128 | 37           | 4.19      | 1.221 | 32           | 4.41      | 0.946 |
| СБ за ЦВБ „Свети Сава“     | 36           | 4.58      | 1.025 | 21           | 4.43      | 1.434 | 44           | 4.43      | 0.818 |
| Кл. „П. Лазаревић“         | 22           | 4.00      | 1.414 | 17           | 4.18      | 1.185 | 24           | 4.42      | 0.929 |
| ИО „Бањица“                | 79           | 4.73      | 0.828 | 100          | 4.75      | 0.783 | 130          | 4.76      | 0.568 |
| Инст. за неонатологију     |              |           |       |              |           |       | 4            | 5.00      | 0.000 |
| СБ Младеновац              |              |           |       | 28           | 4.64      | 0.989 | 31           | 4.68      | 0.702 |
| СБ за болести зависности   | 11           | 4.73      | 0.467 | 9            | 4.33      | 1.414 | 11           | 4.36      | 1.206 |
| Инс. за рехабилитацију     | 21           | 4.86      | 0.359 | 65           | 4.55      | 0.884 | 84           | 4.82      | 0.541 |
| Кл. за рехаб. „М. Зотовић“ | 17           | 3.53      | 1.700 | 19           | 4.11      | 1.370 | 17           | 4.29      | 1.047 |
| СБ за цер. парализу        | 9            | 3.33      | 2.000 | 5            | 1.40      | 0.894 | 7            | 2.29      | 1.604 |
| СБ за орт. протетику       | 11           | 3.00      | 1.844 | 7            | 4.14      | 0.900 | 13           | 4.31      | 0.855 |
| СБ Лазаревац               | 13           | 4.92      | 0.277 | 7            | 4.43      | 1.512 | 6            | 4.50      | 0.837 |
| Инс. за мед. рада          |              |           |       | 12           | 4.25      | 0.866 | 18           | 4.44      | 0.922 |
| УКУПНО                     | 1996         | 3.90      | 1.533 | 2267         | 3.82      | 1.554 | 2695         | 4.02      | 1.406 |

Када су у питању обавештења која су пацијенту дата приликом отпуста из болнице, (обављена едукација пацијента и његове породице – упутство о режиму исхране, личној хигијени, начину живота, издато упутство о доласку на контроле, издата отпусна листа), свега 1,7% испитаника сматра да су била веома лоша или лоша, 5,4% нема став по овом питању, док 92,9% испитаника сматра да су била добра или одлична (Графикон 19). На ово питање није одговорило 388 испитаника (9,7%). Војномедицинска академија је користила упитник који не садржи ово питање, већ су у анализу укључени одговори о општем задовољству процедуром болничког отпуста.

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



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

Обавештења дата пацијенту приликом отпуста из болнице су сви испитаници из чак 9 болница оценили као добра или одлична: у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, Специјалној болници за интерне болести Младеновац, Специјалној болници за болести зависности, Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, Институту за медицину рада Србије, као и Специјалној болници за интерне болести Лазаревац и Институту за неонатологију где су сви испитаници овај аспект оценили највишом оценом.

И у сви осталим болницама се бележи висок удео испитаника који су задовољни датим обавештењима приликом отпуста из болнице (преко 80%). Најмањи удео ових испитаника забележен је у Институту за ментално здравље (83,3%), Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију и Клиници за неурологију и психијатрију за цеду и омладину (по 87,5%), (Табела 21).

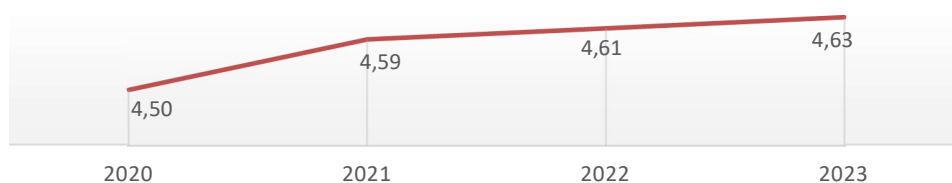
Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о обавештењима приликом отпуста ( $p < 0,001$ ).

**Табела 21. Обавештења дата пацијенту приликом отпуста из болнице, по установама, 2023. година**

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА       | Веома лоше |            | Лоше      |            | Осредње    |            | Добро      |             | Одлично     |             | УКУПНО      |              |
|----------------------------|------------|------------|-----------|------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
|                            | Број       | %          | Број      | %          | Број       | %          | Број       | %           | Број        | %           | Број        | %            |
| УКЦС                       | 9          | 1.0        | 19        | 2.0        | 79         | 8.5        | 186        | 20.1        | 634         | 68.4        | 927         | 100.0        |
| КБЦ „Др Д. Мишовић-Дедиње“ | 0          | 0.0        | 4         | 1.6        | 14         | 5.5        | 30         | 11.8        | 206         | 81.1        | 254         | 100.0        |
| КБЦ „Звездара“             | 0          | 0.0        | 3         | 0.9        | 9          | 2.8        | 77         | 23.7        | 236         | 72.6        | 325         | 100.0        |
| КБЦ „Земун“                | 4          | 1.9        | 2         | 0.9        | 19         | 9.0        | 41         | 19.4        | 145         | 68.7        | 211         | 100.0        |
| КБЦ „Бежанијска коса“      | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 2          | 1.7        | 18         | 15.4        | 98          | 82.9        | 117         | 100.0        |
| ИКВБ „Дедиње“              | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 0          | 0.0        | 2          | 1.5         | 135         | 98.5        | 137         | 100.0        |
| ГАК „Народни фронт“        | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 5          | 3.6        | 29         | 21.0        | 104         | 75.4        | 138         | 100.0        |
| УДК                        | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 1          | 1.7        | 5          | 8.3         | 54          | 90.0        | 60          | 100.0        |
| Инс. за мајку и дете       | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 4          | 7.1        | 10         | 17.9        | 42          | 75.0        | 56          | 100.0        |
| Кл. за неурол. и психиј.   | 0          | 0.0        | 1         | 12.5       | 0          | 0.0        | 1          | 12.5        | 6           | 75.0        | 8           | 100.0        |
| ИОРС                       | 1          | 0.4        | 4         | 1.6        | 11         | 4.4        | 35         | 13.9        | 201         | 79.8        | 252         | 100.0        |
| Инс. за ментално здравље   | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 4          | 16.7       | 2          | 8.3         | 18          | 75.0        | 24          | 100.0        |
| Инс. за реуматологију      | 0          | 0.0        | 1         | 2.9        | 1          | 2.9        | 7          | 20.0        | 26          | 74.3        | 35          | 100.0        |
| СБ за ЦВБ „Свети Сава“     | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 0          | 0.0        | 5          | 11.9        | 37          | 88.1        | 42          | 100.0        |
| Кл. „П. Лазаревић“         | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 1          | 4.2        | 5          | 20.8        | 18          | 75.0        | 24          | 100.0        |
| ИО „Бањица“                | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 4          | 3.1        | 15         | 11.6        | 110         | 85.3        | 129         | 100.0        |
| Инст. за неонатологију     | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 0          | 0.0        | 0          | 0.0         | 4           | 100.0       | 4           | 100.0        |
| СБ Младеновац              | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 0          | 0.0        | 4          | 12.9        | 27          | 87.1        | 31          | 100.0        |
| СБ за болести зависности   | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 0          | 0.0        | 3          | 25.0        | 9           | 75.0        | 12          | 100.0        |
| Инс. за рехабилитацију     | 0          | 0.0        | 1         | 1.2        | 2          | 2.4        | 12         | 14.1        | 70          | 82.4        | 85          | 100.0        |
| Кл. за рехаб. „М. Зотовић“ | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 0          | 0.0        | 4          | 26.7        | 11          | 73.3        | 15          | 100.0        |
| СБ за цер. парализу        | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 1          | 12.5       | 1          | 12.5        | 6           | 75.0        | 8           | 100.0        |
| СБ за орт. протетику       | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 0          | 0.0        | 1          | 7.7         | 12          | 92.3        | 13          | 100.0        |
| СБ Лазаревац               | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 0          | 0.0        | 0          | 0.0         | 6           | 100.0       | 6           | 100.0        |
| Инс. за мед. рада          | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 0          | 0.0        | 2          | 11.1        | 16          | 88.9        | 18          | 100.0        |
| ВМА                        | 8          | 1.2        | 3         | 0.4        | 39         | 5.7        | 250        | 36.4        | 387         | 56.3        | 687         | 100.0        |
| <b>УКУПНО</b>              | <b>22</b>  | <b>0.6</b> | <b>38</b> | <b>1.1</b> | <b>196</b> | <b>5.4</b> | <b>745</b> | <b>20.6</b> | <b>2617</b> | <b>72.3</b> | <b>3618</b> | <b>100.0</b> |

Добијена обавештења приликом отпуста из болнице о контролама и режиму живота су оцењена просечном оценом 4,63, нешто више у односу на претходне године (Графикон 20).

**Графикон 20. Обавештења приликом болничког отпуста - просечна оцена**



Највећа оцена је у Институту за неонатологију (5,00), Специјалној болници за интерне болести Лазаревац (5,00) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,99), док је најнижа, али и даље висока оцена у ВМА (4,46) и Клиници за неурологију и психијатрију (4,50), (Табела 22).

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

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА       | 2021. година |           |       | 2022. година |           |       | 2023. година |           |       |
|----------------------------|--------------|-----------|-------|--------------|-----------|-------|--------------|-----------|-------|
|                            | N            | $\bar{x}$ | SD    | N            | $\bar{x}$ | SD    | N            | $\bar{x}$ | SD    |
| УКЦС                       | 760          | 4.55      | 0.782 | 601          | 4.54      | 0.782 | 927          | 4.53      | 0.812 |
| КБЦ „Др Д.Мишовић-Дедиње“  | 84           | 4.79      | 0.539 | 278          | 4.78      | 0.551 | 254          | 4.72      | 0.637 |
| КБЦ „Звездара“             | 217          | 4.81      | 0.415 | 291          | 4.69      | 0.653 | 325          | 4.68      | 0.574 |
| КБЦ „Земун“                | 226          | 4.44      | 0.937 | 235          | 4.58      | 0.772 | 211          | 4.52      | 0.847 |
| КБЦ „Бежанијска коса“      | 36           | 5.00      | 0.000 | 111          | 4.84      | 0.416 | 117          | 4.81      | 0.434 |
| ИКВБ „Дедиње“              | 109          | 4.98      | 0.135 | 96           | 4.78      | 0.652 | 137          | 4.99      | 0.120 |
| ГАК „Народни фронт“        | 141          | 4.33      | 0.990 | 148          | 4.23      | 1.161 | 138          | 4.72      | 0.527 |
| УДК                        | 46           | 4.80      | 0.542 | 56           | 4.82      | 0.508 | 60           | 4.88      | 0.372 |
| Инс. за мајку и дете       | 34           | 4.88      | 0.327 | 82           | 4.72      | 0.614 | 56           | 4.68      | 0.606 |
| Кл. за неурол. и психиј.   | 19           | 4.68      | 0.478 | 10           | 4.60      | 0.699 | 8            | 4.50      | 1.069 |
| ИОРС                       | 295          | 4.62      | 0.699 | 318          | 4.52      | 0.813 | 252          | 4.71      | 0.662 |
| Инс. за ментално здравље   | 15           | 4.80      | 0.414 | 11           | 4.91      | 0.302 | 24           | 4.58      | 0.776 |
| Инс. за реуматологију      | 39           | 4.67      | 0.701 | 37           | 4.81      | 0.462 | 35           | 4.66      | 0.684 |
| СБ за ЦВБ „Свети Сава“     | 36           | 4.72      | 0.659 | 42           | 4.88      | 0.328 | 42           | 4.88      | 0.328 |
| Кл. „Л. Лазаревић“         | 22           | 4.45      | 0.963 | 19           | 4.74      | 0.653 | 24           | 4.71      | 0.550 |
| ИО „Бањица“                | 103          | 4.81      | 0.486 | 108          | 4.94      | 0.314 | 129          | 4.82      | 0.458 |
| Инст. за неонатологију     |              |           |       |              |           |       | 4            | 5.00      | 0.000 |
| СБ Младеновац              |              |           |       | 27           | 4.85      | 0.456 | 31           | 4.87      | 0.341 |
| СБ за болести зависности   | 11           | 4.91      | 0.302 | 7            | 4.86      | 0.378 | 12           | 4.75      | 0.452 |
| Инс. за рехабилитацију     | 22           | 4.77      | 0.869 | 66           | 4.64      | 0.648 | 85           | 4.78      | 0.543 |
| Кл. за рехаб. „М. Зотовић“ | 19           | 4.89      | 0.315 | 19           | 4.79      | 0.535 | 15           | 4.73      | 0.458 |
| СБ за цер. парализу        | 13           | 4.77      | 0.439 | 9            | 5.00      | 0.000 | 8            | 4.63      | 0.744 |
| СБ за орт. протетику       | 13           | 4.69      | 0.630 | 7            | 4.86      | 0.378 | 13           | 4.92      | 0.277 |
| СБ Лазаревац               | 12           | 4.83      | 0.389 | 8            | 4.88      | 0.354 | 6            | 5.00      | 0.000 |
| Инс. за мед. рада          |              |           |       | 12           | 4.58      | 0.669 | 18           | 4.89      | 0.323 |
| ВМА                        | 664          | 4.42      | 0.724 | 755          | 4.49      | 0.694 | 687          | 4.46      | 0.727 |
| УКУПНО                     | 2936         | 4.59      | 0.732 | 3353         | 4.61      | 0.723 | 3618         | 4.63      | 0.691 |

Уколико се анализирају просечне оцене услуга и организације здравствене заштите током болничког лечења на скали од 1 до 5 (1= веома лоше, 5= одлично), пацијенти су најзадовољнији услугама дијагностике и терапије (просечна оцена 4,67) и обавештењима која су им дата приликом болничког отпуста (4,63), а најмање задовољни организацијом посета (просечна оцена 4,02), а затим болничком исхраном (4,06) и хигијеном тоалета (4,18), (Графикон 21).

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

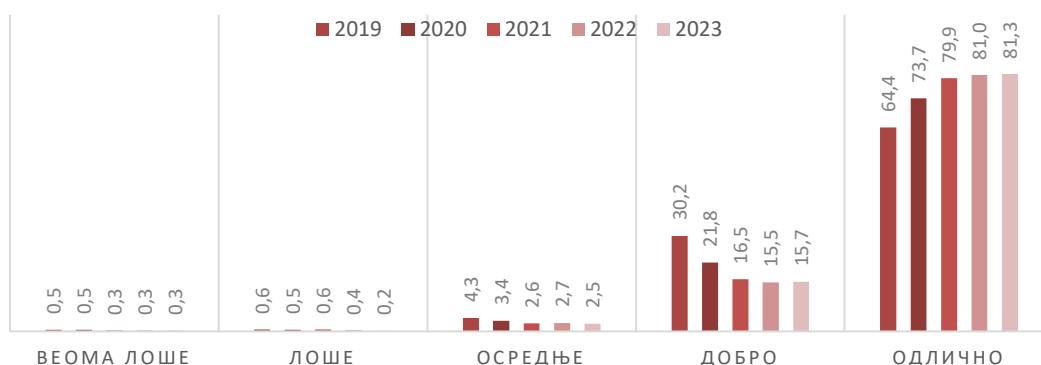


- Сестринска нега болесника**

Аспект сестринске неге је изузетно важан у процесу болничког лечења пацијента, и сходно томе је задовољство сестринском негом важан показатељ квалитета болничког лечења. Пацијенти су у анкети оцењивали 4 сегмента сестринског рада: поштовање и љубазност, време чекања на сестру код хитне потребе, објашњење процедура, тестова и третмана и опште задовољство сестринском негом.

Највећи број пацијената, 81,3% сматра да су љубазност и поштовање које су медицинске сестре показале према пацијентима, одлични, а још 15,7% да су добри (Графикон 22). Овај аспект сестринског рада само 11 пацијената или 0,3% сматра веома лошим, а још 8 или 0,2% лошим. На питање нису одговорила 103 испитаника.

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



У чак 5 болница, сви пацијенти су оценили да је љубазност медицинских сестара одлична: Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, Институту за неонатологију, Специјалној болници за интерне болести Лазаревац, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Институту за медицину рада Србије док још у 8 болница (Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, Универзитетској дејој

клинци, Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије, Институту за реуматологију, Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, Клиници за психијатријске болести „др Лаза Лазаревић“, Специјалној болници за интерне болести Младеновац и Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“) нико није забележио веома лоше, лоше или осредње оцене (Табела 23). Најмањи удео пацијената који сматрају да су поштовање и љубазност медицинских сестара одлични или добри, био је у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (7 од укупно 8 испитаника или 87,5%) и Институту за ментално здравље (24 од 26 испитаника или 92,3%).

**Табела 23. Љубазност медицинске сестре, по болницама, 2023. година**

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА       | Веома лоше |            | Лоше     |            | Осредње   |            | Добро      |             | Одлично     |             | УКУПНО      |              |
|----------------------------|------------|------------|----------|------------|-----------|------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
|                            | Број       | %          | Број     | %          | Број      | %          | Број       | %           | Број        | %           | Број        | %            |
| УКЦС                       | 2          | 0.2        | 4        | 0.4        | 48        | 4.8        | 167        | 16.7        | 781         | 77.9        | 1002        | 100.0        |
| КБЦ „Др Д. Мишовић-Дедиње“ | 0          | 0.0        | 0        | 0.0        | 8         | 3.1        | 22         | 8.7         | 224         | 88.2        | 254         | 100.0        |
| КБЦ „Звездара“             | 0          | 0.0        | 0        | 0.0        | 5         | 1.5        | 60         | 17.9        | 270         | 80.6        | 335         | 100.0        |
| КБЦ „Земун“                | 2          | 0.8        | 2        | 0.8        | 4         | 1.7        | 29         | 12.0        | 204         | 84.6        | 241         | 100.0        |
| КБЦ „Бежанијска коса“      | 0          | 0.0        | 0        | 0.0        | 3         | 2.6        | 32         | 27.4        | 82          | 70.1        | 117         | 100.0        |
| ИКВБ „Дедиње“              | 0          | 0.0        | 0        | 0.0        | 0         | 0.0        | 1          | 0.7         | 136         | 99.3        | 137         | 100.0        |
| ГАК „Народни фронт“        | 0          | 0.0        | 0        | 0.0        | 4         | 2.6        | 16         | 10.5        | 132         | 86.8        | 152         | 100.0        |
| УДК                        | 0          | 0.0        | 0        | 0.0        | 0         | 0.0        | 2          | 3.3         | 59          | 96.7        | 61          | 100.0        |
| Инс. за мајку и дете       | 0          | 0.0        | 0        | 0.0        | 0         | 0.0        | 10         | 17.9        | 46          | 82.1        | 56          | 100.0        |
| Кл. за неурол. и психиј.   | 0          | 0.0        | 0        | 0.0        | 0         | 0.0        | 0          | 0.0         | 10          | 100.0       | 10          | 100.0        |
| ИОРС                       | 0          | 0.0        | 1        | 0.4        | 3         | 1.1        | 24         | 9.2         | 233         | 89.3        | 261         | 100.0        |
| Инс. за ментално здравље   | 1          | 3.8        | 0        | 0.0        | 1         | 3.8        | 6          | 23.1        | 18          | 69.2        | 26          | 100.0        |
| Инс. за реуматологију      | 0          | 0.0        | 0        | 0.0        | 0         | 0.0        | 2          | 6.1         | 31          | 93.9        | 33          | 100.0        |
| СБ за ЦВБ „Свети Сава“     | 0          | 0.0        | 0        | 0.0        | 0         | 0.0        | 4          | 9.1         | 40          | 90.9        | 44          | 100.0        |
| Кл. „Л. Лазаревић“         | 0          | 0.0        | 0        | 0.0        | 0         | 0.0        | 4          | 16.7        | 20          | 83.3        | 24          | 100.0        |
| ИО „Бањица“                | 0          | 0.0        | 0        | 0.0        | 1         | 0.7        | 7          | 5.2         | 127         | 94.1        | 135         | 100.0        |
| Инст. за неонатологију     | 0          | 0.0        | 0        | 0.0        | 0         | 0.0        | 0          | 0.0         | 4           | 100.0       | 4           | 100.0        |
| СБ Младеновац              | 0          | 0.0        | 0        | 0.0        | 0         | 0.0        | 2          | 6.7         | 28          | 93.3        | 30          | 100.0        |
| СБ за болести зависности   | 1          | 7.1        | 0        | 0.0        | 0         | 0.0        | 2          | 14.3        | 11          | 78.6        | 14          | 100.0        |
| Инс. за рехабилитацију     | 1          | 1.1        | 0        | 0.0        | 2         | 2.2        | 4          | 4.3         | 86          | 92.5        | 93          | 100.0        |
| Кл. за рехаб. „М. Зотовић“ | 0          | 0.0        | 0        | 0.0        | 0         | 0.0        | 2          | 11.1        | 16          | 88.9        | 18          | 100.0        |
| СБ за цер. парализу        | 0          | 0.0        | 0        | 0.0        | 1         | 12.5       | 1          | 12.5        | 6           | 75.0        | 8           | 100.0        |
| СБ за орт. протетику       | 0          | 0.0        | 0        | 0.0        | 0         | 0.0        | 0          | 0.0         | 13          | 100.0       | 13          | 100.0        |
| СБ Лазаревац               | 0          | 0.0        | 0        | 0.0        | 0         | 0.0        | 0          | 0.0         | 8           | 100.0       | 8           | 100.0        |
| Инс. за мед. рада          | 0          | 0.0        | 0        | 0.0        | 0         | 0.0        | 0          | 0.0         | 18          | 100.0       | 18          | 100.0        |
| ВМА                        | 4          | 0.5        | 1        | 0.1        | 18        | 2.2        | 216        | 26.7        | 570         | 70.5        | 809         | 100.0        |
| <b>УКУПНО</b>              | <b>11</b>  | <b>0.3</b> | <b>8</b> | <b>0.2</b> | <b>98</b> | <b>2.5</b> | <b>613</b> | <b>15.7</b> | <b>3173</b> | <b>81.3</b> | <b>3903</b> | <b>100.0</b> |

Поштовање и љубазност медицинских сестара оцењени су просечном оценом 4,78 (Графикон 23). То је највећа оцена у периоду 2014-2023. године, уз напомену о већ наведеним ограничењима оваквих поређења, а тренд је статистички значајно растући ( $p=0,002$ ).

Графикон 23. Љубазност медицинске сестре (просечна оцена)



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

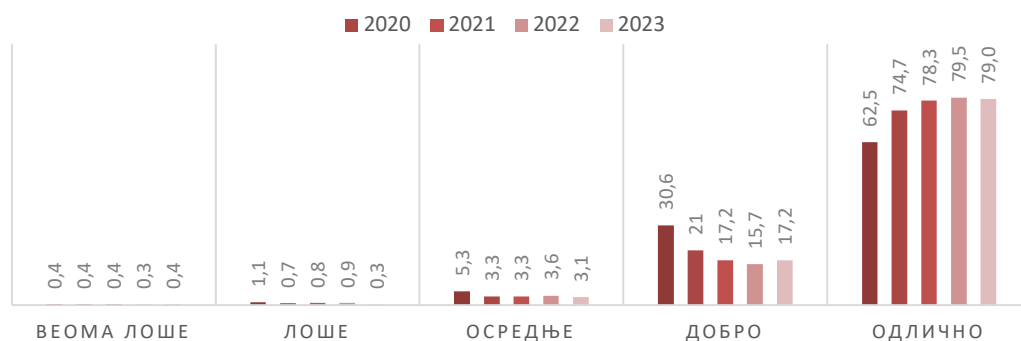
Просечна оцена за поштовање и љубазност медицинских сестара је висока у свим болницама и има вредности између 4,54, колико је у Институту за ментално здравље и 5, колико је у 5 болница - Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, Институту за неонатологију, Специјалној болници за интерне болести Лазаревац, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Институту за медицину рада Србије (Табела 24).

Табела 24. Љубазност медицинске сестре - просечна оцена

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА       | 2021. година |           |       | 2022. година |           |       | 2023. година |           |       |
|----------------------------|--------------|-----------|-------|--------------|-----------|-------|--------------|-----------|-------|
|                            | N            | $\bar{x}$ | SD    | N            | $\bar{x}$ | SD    | N            | $\bar{x}$ | SD    |
| УКЦС                       | 881          | 4.78      | 0.536 | 668          | 4.74      | 0.574 | 1002         | 4.72      | 0.589 |
| КБЦ „Др Д.Мишовић-Дедиње“  | 90           | 4.87      | 0.429 | 297          | 4.87      | 0.382 | 254          | 4.85      | 0.437 |
| КБЦ „Звездара“             | 240          | 4.85      | 0.451 | 311          | 4.84      | 0.422 | 335          | 4.79      | 0.442 |
| КБЦ „Земун“                | 226          | 4.69      | 0.730 | 259          | 4.78      | 0.565 | 241          | 4.79      | 0.592 |
| КБЦ „Бежанијска коса“      | 40           | 5.00      | 0.000 | 111          | 4.90      | 0.425 | 117          | 4.68      | 0.522 |
| ИКВБ „Дедиње“              | 108          | 5.00      | 0.000 | 103          | 4.81      | 0.525 | 137          | 4.99      | 0.085 |
| ГАК „Народни фронт“        | 176          | 4.64      | 0.751 | 166          | 4.58      | 0.749 | 152          | 4.84      | 0.432 |
| УДК                        | 46           | 4.96      | 0.206 | 69           | 4.80      | 0.502 | 61           | 4.97      | 0.180 |
| Инс. за мајку и дете       | 39           | 5.00      | 0.000 | 95           | 4.84      | 0.468 | 56           | 4.82      | 0.386 |
| Кл. за неурол. и психиј.   | 21           | 4.71      | 0.463 | 10           | 4.70      | 0.483 | 10           | 5.00      | 0.000 |
| ИОРС                       | 308          | 4.87      | 0.352 | 325          | 4.84      | 0.432 | 261          | 4.87      | 0.396 |
| Инс. за ментално здравље   | 18           | 4.89      | 0.323 | 11           | 4.82      | 0.603 | 26           | 4.54      | 0.905 |
| Инс. за реуматологију      | 39           | 4.87      | 0.409 | 37           | 4.84      | 0.442 | 33           | 4.94      | 0.242 |
| СБ за ЦВБ „Свети Сава“     | 35           | 4.89      | 0.404 | 44           | 4.89      | 0.387 | 44           | 4.91      | 0.291 |
| Кл. „Л. Лазаревић“         | 21           | 4.67      | 0.730 | 19           | 4.79      | 0.419 | 24           | 4.83      | 0.381 |
| ИО „Бањица“                | 102          | 4.91      | 0.348 | 112          | 4.88      | 0.349 | 135          | 4.93      | 0.279 |
| Инст. за неонатологију     |              |           |       |              |           |       | 4            | 5.00      | 0.000 |
| СБ Младеновац              |              |           |       | 28           | 4.89      | 0.416 | 30           | 4.93      | 0.254 |
| СБ за болести зависности   | 12           | 5.00      | 0.000 | 9            | 4.78      | 0.441 | 14           | 4.57      | 1.089 |
| Инс. за рехабилитацију     | 25           | 5.00      | 0.000 | 76           | 4.84      | 0.434 | 93           | 4.87      | 0.536 |
| Кл. за рехаб. „М. Зотовић“ | 19           | 4.95      | 0.229 | 17           | 4.82      | 0.393 | 18           | 4.89      | 0.323 |
| СБ за цер. парализу        | 13           | 4.92      | 0.277 | 9            | 5.00      | 0.000 | 8            | 4.63      | 0.744 |
| СБ за орт. протетику       | 13           | 4.46      | 1.198 | 7            | 5.00      | 0.000 | 13           | 5.00      | 0.000 |
| СБ Лазаревац               | 12           | 4.92      | 0.289 | 8            | 5.00      | 0.000 | 8            | 5.00      | 0.000 |
| Инс. за мед. рада          |              |           |       | 12           | 5.00      | 0.000 | 18           | 5.00      | 0.000 |
| ВМА                        | 761          | 4.54      | 0.650 | 880          | 4.64      | 0.640 | 809          | 4.67      | 0.578 |
| УКУПНО                     | 3245         | 4.75      | 0.563 | 3683         | 4.76      | 0.545 | 3903         | 4.78      | 0.520 |

Слично је и када је у питању чекање на интервенције медицинске сестре код хитне потребе. Највећи број пацијената, 79% сматра да је овај аспект рада медицинских сестара одличан, а још 17,2% да је добар. Само 0,4% (16 испитаника) сматра овај сегмент сестринског рада веома лошим, а још 0,3% (12 испитаника) лошим, (Графикон 24). На ово питање није одговорило 196 пацијената (скоро 5%).

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



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

Најмањи, али и даље веома висок, удео пацијената који су овај аспект оценили као добар/одличан био је у Специјалној болници за болести зависности (91,6%), КБЦ „Земун“ (93,3%) и Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“, 93,8% (Табела 25).

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

Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,74 (Графикон 25). То је највећа оцена у посматраном периоду, и тренд је статистички значајно растући ( $p = 0,001$ ), али се морају напоменути сва ограничења ових поређења због већ наведених разлика у методологији.

**Табела 25. Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе, по болницама, 2023. година**

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА       | Веома лоше |            | Лоше      |            | Осредње    |            | Добро      |             | Одлично     |             | УКУПНО      |              |
|----------------------------|------------|------------|-----------|------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
|                            | Број       | %          | Број      | %          | Број       | %          | Број       | %           | Број        | %           | Број        | %            |
| УКЦС                       | 5          | 0.5        | 6         | 0.6        | 45         | 4.6        | 160        | 16.3        | 765         | 78.0        | 981         | 100.0        |
| КБЦ „Др Д.Мишовић-Дедиње“  | 0          | 0.0        | 1         | 0.4        | 6          | 2.4        | 25         | 9.8         | 222         | 87.4        | 254         | 100.0        |
| КБЦ „Звездара“             | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 13         | 3.9        | 63         | 18.9        | 257         | 77.2        | 333         | 100.0        |
| КБЦ „Земун“                | 4          | 1.7        | 3         | 1.3        | 9          | 3.8        | 35         | 14.8        | 186         | 78.5        | 237         | 100.0        |
| КБЦ „Бежанијска коса“      | 1          | 0.9        | 0         | 0.0        | 0          | 0.0        | 38         | 32.5        | 78          | 66.7        | 117         | 100.0        |
| ИКВБ „Дедиње“              | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 0          | 0.0        | 5          | 3.6         | 132         | 96.4        | 137         | 100.0        |
| ГАК „Народни фронт“        | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 3          | 2.1        | 14         | 9.6         | 129         | 88.4        | 146         | 100.0        |
| УДК                        | 1          | 1.7        | 0         | 0.0        | 0          | 0.0        | 0          | 0.0         | 59          | 98.3        | 60          | 100.0        |
| Инс. за мајку и дете       | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 1          | 1.8        | 30         | 53.6        | 25          | 44.6        | 56          | 100.0        |
| Кл. за неурол. и психиј.   | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 0          | 0.0        | 1          | 12.5        | 7           | 87.5        | 8           | 100.0        |
| ИОРС                       | 1          | 0.4        | 0         | 0.0        | 5          | 2.0        | 39         | 16.0        | 199         | 81.6        | 244         | 100.0        |
| Инс. за ментално здравље   | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 1          | 4.2        | 4          | 16.7        | 19          | 79.2        | 24          | 100.0        |
| Инс. за реуматологију      | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 0          | 0.0        | 1          | 3.3         | 29          | 96.7        | 30          | 100.0        |
| СБ за ЦВБ „Свети Сава“     | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 1          | 2.3        | 7          | 16.3        | 35          | 81.4        | 43          | 100.0        |
| Кл. „П. Лазаревић“         | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 0          | 0.0        | 1          | 4.3         | 22          | 95.7        | 23          | 100.0        |
| ИО „Бањица“                | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 5          | 3.7        | 16         | 11.9        | 113         | 84.3        | 134         | 100.0        |
| Инст. за неонатологију     | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 0          | 0.0        | 0          | 0.0         | 4           | 100.0       | 4           | 100.0        |
| СБ Младеновац              | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 0          | 0.0        | 2          | 6.7         | 28          | 93.3        | 30          | 100.0        |
| СБ за болести зависности   | 1          | 8.3        | 0         | 0.0        | 0          | 0.0        | 1          | 8.3         | 10          | 83.3        | 12          | 100.0        |
| Инс. за рехабилитацију     | 1          | 1.2        | 0         | 0.0        | 0          | 0.0        | 6          | 7.1         | 77          | 91.7        | 84          | 100.0        |
| Кл. за рехаб. „М. Зотовић“ | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 1          | 6.3        | 1          | 6.3         | 14          | 87.5        | 16          | 100.0        |
| СБ за цер. парализу        | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 0          | 0.0        | 0          | 0.0         | 7           | 100.0       | 7           | 100.0        |
| СБ за орт. протетику       | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 0          | 0.0        | 0          | 0.0         | 13          | 100.0       | 13          | 100.0        |
| СБ Лазаревац               | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 0          | 0.0        | 0          | 0.0         | 8           | 100.0       | 8           | 100.0        |
| Инс. за мед. рада          | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 0          | 0.0        | 0          | 0.0         | 18          | 100.0       | 18          | 100.0        |
| ВМА                        | 2          | 0.3        | 2         | 0.3        | 27         | 3.4        | 208        | 26.3        | 552         | 69.8        | 791         | 100.0        |
| <b>УКУПНО</b>              | <b>16</b>  | <b>0.4</b> | <b>12</b> | <b>0.3</b> | <b>117</b> | <b>3.1</b> | <b>657</b> | <b>17.2</b> | <b>3008</b> | <b>79.0</b> | <b>3810</b> | <b>100.0</b> |

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



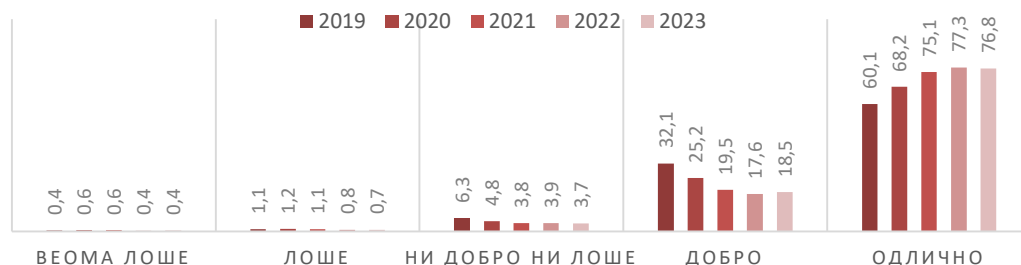
Најмања просечна оцена износи чак 4,43 (Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије), а просечну оцену 5,0 имају Институт за неонатологију, Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију, Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику, Специјална болница за интерне болести Лазаревац и Институт за медицину рада Србије (Табела 26).

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

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА       | 2021. година |           |       | 2022. година |           |       | 2023. године |           |       |
|----------------------------|--------------|-----------|-------|--------------|-----------|-------|--------------|-----------|-------|
|                            | N            | $\bar{x}$ | SD    | N            | $\bar{x}$ | SD    | N            | $\bar{x}$ | SD    |
| УКЦС                       | 861          | 4.76      | 0.577 | 659          | 4.70      | 0.652 | 981          | 4.71      | 0.630 |
| КБЦ „Др Д.Мишовић-Дедиње“  | 89           | 4.76      | 0.622 | 292          | 4.81      | 0.554 | 254          | 4.84      | 0.452 |
| КБЦ „Звездара“             | 239          | 4.83      | 0.473 | 309          | 4.83      | 0.443 | 333          | 4.73      | 0.524 |
| КБЦ „Земун“                | 226          | 4.60      | 0.749 | 253          | 4.70      | 0.681 | 237          | 4.67      | 0.760 |
| КБЦ „Бежанијска коса“      | 40           | 4.98      | 0.158 | 111          | 4.88      | 0.421 | 117          | 4.64      | 0.579 |
| ИКВБ „Дедиње“              | 108          | 5.00      | 0.000 | 98           | 4.70      | 0.646 | 137          | 4.96      | 0.188 |
| ГАК „Народни фронт“        | 175          | 4.58      | 0.847 | 166          | 4.62      | 0.710 | 146          | 4.86      | 0.401 |
| УДК                        | 46           | 4.91      | 0.354 | 66           | 4.80      | 0.503 | 60           | 4.93      | 0.516 |
| Инс. за мајку и дете       | 39           | 4.97      | 0.160 | 94           | 4.88      | 0.411 | 56           | 4.43      | 0.535 |
| Кл. за неурол. и психиј.   | 18           | 4.67      | 0.485 | 10           | 4.90      | 0.316 | 8            | 4.88      | 0.354 |
| ИОРС                       | 298          | 4.80      | 0.490 | 315          | 4.76      | 0.546 | 244          | 4.78      | 0.511 |
| Инс. за ментално здравље   | 18           | 4.89      | 0.323 | 10           | 5.00      | 0.000 | 24           | 4.75      | 0.532 |
| Инс. за реуматологију      | 39           | 4.92      | 0.270 | 36           | 4.97      | 0.167 | 30           | 4.97      | 0.183 |
| СБ за ЦВБ „Свети Сава“     | 36           | 4.81      | 0.525 | 44           | 4.70      | 0.632 | 43           | 4.79      | 0.466 |
| Кл. „Л. Лазаревић“         | 21           | 4.76      | 0.539 | 19           | 4.95      | 0.229 | 23           | 4.96      | 0.209 |
| ИО „Бањица“                | 102          | 4.76      | 0.600 | 111          | 4.85      | 0.451 | 134          | 4.81      | 0.482 |
| Инст. за неонатологију     |              |           |       |              |           |       | 4            | 5.00      | 0.000 |
| СБ Младеновац              |              |           |       | 28           | 4.93      | 0.262 | 30           | 4.93      | 0.254 |
| СБ за болести зависности   | 12           | 4.92      | 0.289 | 9            | 5.00      | 0.000 | 12           | 4.58      | 1.165 |
| Инс. за рехабилитацију     | 25           | 5.00      | 0.000 | 70           | 4.74      | 0.557 | 84           | 4.88      | 0.501 |
| Кл. за рехаб. „М. Зотовић“ | 19           | 4.95      | 0.229 | 17           | 4.71      | 0.588 | 16           | 4.81      | 0.544 |
| СБ за цер. парализу        | 13           | 4.92      | 0.277 | 9            | 5.00      | 0.000 | 7            | 5.00      | 0.000 |
| СБ за орт. протетику       | 13           | 4.54      | 1.127 | 7            | 4.86      | 0.378 | 13           | 5.00      | 0.000 |
| СБ Лазаревац               | 12           | 4.67      | 0.888 | 8            | 4.88      | 0.354 | 8            | 5.00      | 0.000 |
| Инс. за мед. рада          |              |           |       | 11           | 4.91      | 0.302 | 18           | 5.00      | 0.000 |
| ВМА                        | 754          | 4.55      | 0.652 | 862          | 4.63      | 0.667 | 791          | 4.65      | 0.584 |
| УКУПНО                     | 3203         | 4.72      | 0.604 | 3614         | 4.73      | 0.600 | 3810         | 4.74      | 0.569 |

Готово сви пацијенти (95,3%) позитивно оцењују објашњење процедура, тестова и третмана које добијају од сестара сматрајући да су одлична или добра, док само 1,1% пацијената сматра да су лоша или веома лоша (Графикон 26). Највећи број пацијената, 76,8% сматра да је овај аспект рада медицинских сестара одличан, а још скоро 18,5% да је добар. На ово питање није одговорило 159 пацијената (4%).

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



Објашњења тестова, процедура и третмана 100% испитаника је означило као добро или одлично у 12 болница.

Табела 27. Објашњења процедура, тестова и третмана, које медицинске сестре пружају пацијенту, по болницама, 2023. година

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА       | Веома лоше |     | Лоше |     | Осредње |      | Добро |      | Одлично |       | УКУПНО |       |
|----------------------------|------------|-----|------|-----|---------|------|-------|------|---------|-------|--------|-------|
|                            | Број       | %   | Број | %   | Број    | %    | Број  | %    | Број    | %     | Број   | %     |
| УКЦС                       | 6          | 0.6 | 11   | 1.1 | 64      | 6.5  | 179   | 18.1 | 729     | 73.7  | 989    | 100.0 |
| КБЦ „Др Д.Мишовић-Дедиње“  | 0          | 0.0 | 1    | 0.4 | 7       | 2.8  | 29    | 11.4 | 217     | 85.4  | 254    | 100.0 |
| КБЦ „Звездара“             | 1          | 0.3 | 1    | 0.3 | 11      | 3.3  | 67    | 20.2 | 252     | 75.9  | 332    | 100.0 |
| КБЦ „Земун“                | 4          | 1.7 | 2    | 0.8 | 12      | 5.0  | 36    | 14.9 | 187     | 77.6  | 241    | 100.0 |
| КБЦ „Бежанијска коса“      | 0          | 0.0 | 0    | 0.0 | 2       | 1.7  | 35    | 29.9 | 80      | 68.4  | 117    | 100.0 |
| ИКВБ „Дедиње“              | 0          | 0.0 | 0    | 0.0 | 0       | 0.0  | 1     | 0.7  | 136     | 99.3  | 137    | 100.0 |
| ГАК „Народни фронт“        | 0          | 0.0 | 0    | 0.0 | 3       | 2.0  | 20    | 13.3 | 127     | 84.7  | 150    | 100.0 |
| УДК                        | 0          | 0.0 | 1    | 1.6 | 1       | 1.6  | 1     | 1.6  | 58      | 95.1  | 61     | 100.0 |
| Инс. за мајку и дете       | 0          | 0.0 | 0    | 0.0 | 0       | 0.0  | 15    | 26.8 | 41      | 73.2  | 56     | 100.0 |
| Кл. за неурол. и психиј.   | 0          | 0.0 | 0    | 0.0 | 0       | 0.0  | 2     | 20.0 | 8       | 80.0  | 10     | 100.0 |
| ИОРС                       | 0          | 0.0 | 1    | 0.4 | 5       | 2.0  | 33    | 13.3 | 209     | 84.3  | 248    | 100.0 |
| Инс. за ментално здравље   | 0          | 0.0 | 0    | 0.0 | 2       | 8.0  | 3     | 12.0 | 20      | 80.0  | 25     | 100.0 |
| Инс. за реуматологију      | 0          | 0.0 | 0    | 0.0 | 1       | 3.1  | 5     | 15.6 | 26      | 81.3  | 32     | 100.0 |
| СБ за ЦВБ „Свети Сава“     | 0          | 0.0 | 0    | 0.0 | 0       | 0.0  | 6     | 13.6 | 38      | 86.4  | 44     | 100.0 |
| Кл. „Л. Лазаревић“         | 0          | 0.0 | 0    | 0.0 | 0       | 0.0  | 5     | 20.8 | 19      | 79.2  | 24     | 100.0 |
| ИО „Бањица“                | 0          | 0.0 | 0    | 0.0 | 3       | 2.3  | 11    | 8.5  | 116     | 89.2  | 130    | 100.0 |
| Инст. за неонатологију     | 0          | 0.0 | 0    | 0.0 | 0       | 0.0  | 0     | 0.0  | 4       | 100.0 | 4      | 100.0 |
| СБ Младеновац              | 0          | 0.0 | 0    | 0.0 | 0       | 0.0  | 3     | 10.0 | 27      | 90.0  | 30     | 100.0 |
| СБ за болести зависности   | 0          | 0.0 | 0    | 0.0 | 0       | 0.0  | 1     | 8.3  | 11      | 91.7  | 12     | 100.0 |
| Инс. за рехабилитацију     | 1          | 1.1 | 0    | 0.0 | 2       | 2.2  | 4     | 4.4  | 83      | 92.2  | 90     | 100.0 |
| Кл. за рехаб. „М. Зотовић“ | 0          | 0.0 | 0    | 0.0 | 0       | 0.0  | 2     | 12.5 | 14      | 87.5  | 16     | 100.0 |
| СБ за цер. парализу        | 0          | 0.0 | 0    | 0.0 | 2       | 25.0 | 1     | 12.5 | 5       | 62.5  | 8      | 100.0 |
| СБ за орт. протетику       | 0          | 0.0 | 0    | 0.0 | 0       | 0.0  | 1     | 7.7  | 12      | 92.3  | 13     | 100.0 |
| СБ Лазаревац               | 0          | 0.0 | 0    | 0.0 | 0       | 0.0  | 1     | 12.5 | 7       | 87.5  | 8      | 100.0 |
| Инс. за мед. рада          | 0          | 0.0 | 0    | 0.0 | 0       | 0.0  | 1     | 5.6  | 17      | 94.4  | 18     | 100.0 |
| ВМА                        | 2          | 0.3 | 9    | 1.1 | 29      | 3.6  | 248   | 31.1 | 510     | 63.9  | 798    | 100.0 |
| УКУПНО                     | 14         | 0.4 | 26   | 0.7 | 144     | 3.7  | 710   | 18.5 | 2953    | 76.8  | 3847   | 100.0 |

То су: Институт за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије, Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину, Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“, Институт за неонатологију, Специјална болница за интерне болести Младеновац, Специјална болница за болести зависности, Клиника за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“, Специјална болница за рехабилитацију

и ортопедску протетику, Специјална болница за интерне болести Лазаревац и Институт за медицину рада Србије. Најмањи укупан удео пацијената који су овај аспект оценили као добар или одличан забележен је у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (6 од укупно 8 испитаника или 75%), (Табела 27).

Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,71, као и претходне године (Графикон 27). Десетогодишњи тренд је статистички значајно растући ( $p < 0,001$ ).

Графикон 27. Објашњења процедура, тестова и третмана (просечна оцена)



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

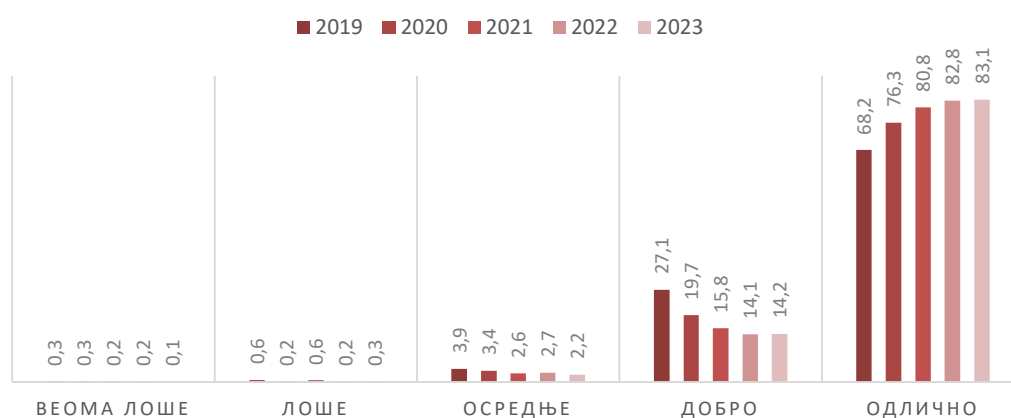
Табела 28. Сестринско објашњавање процедура - просечна оцена

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА       | 2021. година |           |       | 2022. година |           |       | 2023. године |           |       |
|----------------------------|--------------|-----------|-------|--------------|-----------|-------|--------------|-----------|-------|
|                            | N            | $\bar{x}$ | SD    | N            | $\bar{x}$ | SD    | N            | $\bar{x}$ | SD    |
| УКЦС                       | 864          | 4.69      | 0.677 | 663          | 4.68      | 0.654 | 989          | 4.63      | 0.709 |
| КБЦ „Др Д.Мишовић-Дедиње“  | 87           | 4.87      | 0.334 | 290          | 4.79      | 0.577 | 254          | 4.82      | 0.477 |
| КБЦ „Звездара“             | 239          | 4.79      | 0.465 | 309          | 4.79      | 0.470 | 332          | 4.71      | 0.572 |
| КБЦ „Земун“                | 226          | 4.54      | 0.778 | 252          | 4.70      | 0.705 | 241          | 4.66      | 0.759 |
| КБЦ „Бежанијска коса“      | 40           | 4.98      | 0.158 | 111          | 4.86      | 0.457 | 117          | 4.67      | 0.509 |
| ИКВБ „Дедиње“              | 108          | 4.97      | 0.165 | 102          | 4.74      | 0.612 | 137          | 4.99      | 0.085 |
| ГАК „Народни фронт“        | 176          | 4.53      | 0.900 | 166          | 4.57      | 0.789 | 150          | 4.83      | 0.430 |
| УДК                        | 46           | 4.89      | 0.315 | 66           | 4.73      | 0.596 | 61           | 4.90      | 0.473 |
| Инс. за мајку и дете       | 39           | 4.79      | 0.695 | 96           | 4.85      | 0.435 | 56           | 4.73      | 0.447 |
| Кл. за неурол. и психиј.   | 21           | 4.86      | 0.359 | 10           | 4.60      | 0.699 | 10           | 4.80      | 0.422 |
| ИОРС                       | 296          | 4.79      | 0.502 | 317          | 4.76      | 0.568 | 248          | 4.81      | 0.465 |
| Инс. за ментално здравље   | 18           | 4.78      | 0.428 | 11           | 5.00      | 0.000 | 25           | 4.72      | 0.614 |
| Инс. за реуматологију      | 39           | 4.82      | 0.683 | 37           | 4.89      | 0.315 | 32           | 4.78      | 0.491 |
| СБ за ЦВБ „Свети Сава“     | 36           | 4.69      | 0.856 | 43           | 4.79      | 0.600 | 44           | 4.86      | 0.347 |
| Кл. „Л. Лазаревић“         | 22           | 4.68      | 0.568 | 19           | 4.74      | 0.452 | 24           | 4.79      | 0.415 |
| ИО „Бањица“                | 102          | 4.84      | 0.461 | 112          | 4.88      | 0.383 | 130          | 4.87      | 0.401 |
| Инст. за неонатологију     |              |           |       |              |           |       | 4            | 5.00      | 0.000 |
| СБ Младеновац              |              |           |       | 28           | 4.79      | 0.418 | 30           | 4.90      | 0.305 |
| СБ за болести зависности   | 12           | 5.00      | 0.000 | 9            | 4.89      | 0.333 | 12           | 4.92      | 0.289 |
| Инс. за рехабилитацију     | 25           | 4.96      | 0.200 | 73           | 4.81      | 0.490 | 90           | 4.87      | 0.545 |
| Кл. за рехаб. „М. Зотовић“ | 19           | 4.95      | 0.229 | 16           | 4.63      | 0.719 | 16           | 4.88      | 0.342 |
| СБ за цер. парализу        | 13           | 4.85      | 0.376 | 9            | 5.00      | 0.000 | 8            | 4.38      | 0.916 |
| СБ за орт. протетику       | 13           | 4.54      | 0.776 | 7            | 5.00      | 0.000 | 13           | 4.92      | 0.277 |
| СБ Лазаревац               | 12           | 4.92      | 0.289 | 8            | 4.88      | 0.354 | 8            | 4.88      | 0.354 |
| Инс. за мед. рада          |              |           |       | 11           | 4.82      | 0.405 | 18           | 4.94      | 0.236 |
| ВМА                        | 750          | 4.47      | 0.720 | 864          | 4.58      | 0.657 | 798          | 4.57      | 0.645 |
| УКУПНО                     | 3203         | 4.67      | 0.659 | 3629         | 4.71      | 0.613 | 3847         | 4.71      | 0.606 |

Најмања просечна оцена је 4,38, колико износи у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију. Највећа просечна оцена је 5 и она је забележена у Институту за неонатологију (Табела 28).

Опште задовољство сестринском негом је у истраживању оцењено као одлично код 83,1% болнички лечених пацијената, и још као добро код 14,2% испитаника (Графикон 28). Негу и рад медицинских сестара у целини само 18 пацијената или 0,4% сматра веома лошим или лошим. На ово питање није одговорило 135 пацијента (3,4%).

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



Рад медицинских сестара су сви испитаници оценили као одличан у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, Институту за неонатологију и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, уз напомену о малом броју испитаника. У још 12 болница пацијенти су сестринску негу оценили као добру или одличну: Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, Универзитетској дејој клиници, Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије, Институту за ментално здравље, Институту за реуматологију, Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“, Специјалној болници за интерне болести Младеновац, Специјалној болници за болести зависности, Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију, Специјалној болници за интерне болести Лазаревац и Институту за медицину рада Србије.

Најмањи, али и даље веома висок, удео пацијената који су опште задовољство сестринском негом оценили као добро или одлично забележен је у Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ (93,8%), КБЦ „Земун“ (95,1%) и Универзитетском клиничком центру Србије (95,3%). Веома мали број пацијената је овај аспект оценио као веома лош, свега 5 и то по 2 у Војномедицинској академији и КБЦ „Земун“ и 1 у Универзитетском клиничком центру Србије (Табела 29).

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

Табела 29. Опште задовољство сестринском негом, 2023. година

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА       | Веома лоше |     | Лоше |     | Осредње |     | Добро |      | Одлично |       | УКУПНО |       |
|----------------------------|------------|-----|------|-----|---------|-----|-------|------|---------|-------|--------|-------|
|                            | Број       | %   | Број | %   | Број    | %   | Број  | %    | Број    | %     | Број   | %     |
| УКЦС                       | 1          | 0.1 | 2    | 0.2 | 44      | 4.4 | 150   | 15.2 | 792     | 80.1  | 989    | 100.0 |
| КБЦ „Др Д.Мишовић-Дедиње“  | 0          | 0.0 | 1    | 0.4 | 5       | 2.0 | 15    | 5.9  | 233     | 91.7  | 254    | 100.0 |
| КБЦ „Звездара“             | 0          | 0.0 | 0    | 0.0 | 5       | 1.5 | 52    | 15.5 | 279     | 83.0  | 336    | 100.0 |
| КБЦ „Земун“                | 2          | 0.8 | 4    | 1.6 | 6       | 2.5 | 31    | 12.7 | 201     | 82.4  | 244    | 100.0 |
| КБЦ „Бежанијска коса“      | 0          | 0.0 | 1    | 0.9 | 0       | 0.0 | 17    | 14.5 | 99      | 84.6  | 117    | 100.0 |
| ИКВБ „Дедиње“              | 0          | 0.0 | 0    | 0.0 | 0       | 0.0 | 2     | 1.5  | 135     | 98.5  | 137    | 100.0 |
| ГАК „Народни фронт“        | 0          | 0.0 | 0    | 0.0 | 2       | 1.3 | 17    | 11.3 | 132     | 87.4  | 151    | 100.0 |
| УДК                        | 0          | 0.0 | 0    | 0.0 | 0       | 0.0 | 2     | 3.2  | 60      | 96.8  | 62     | 100.0 |
| Инс. за мајку и дете       | 0          | 0.0 | 0    | 0.0 | 0       | 0.0 | 9     | 16.1 | 47      | 83.9  | 56     | 100.0 |
| Кл. за неурол. и психиј.   | 0          | 0.0 | 0    | 0.0 | 0       | 0.0 | 0     | 0.0  | 10      | 100.0 | 10     | 100.0 |
| ИОРС                       | 0          | 0.0 | 1    | 0.4 | 4       | 1.6 | 26    | 10.3 | 222     | 87.7  | 253    | 100.0 |
| Инс. за ментално здравље   | 0          | 0.0 | 0    | 0.0 | 0       | 0.0 | 4     | 16.0 | 21      | 84.0  | 25     | 100.0 |
| Инс. за реуматологију      | 0          | 0.0 | 0    | 0.0 | 0       | 0.0 | 3     | 9.1  | 30      | 90.9  | 33     | 100.0 |
| СБ за ЦВБ „Свети Сава“     | 0          | 0.0 | 0    | 0.0 | 0       | 0.0 | 3     | 6.8  | 41      | 93.2  | 44     | 100.0 |
| Кл. „Л. Лазаревић“         | 0          | 0.0 | 0    | 0.0 | 0       | 0.0 | 1     | 4.2  | 23      | 95.8  | 24     | 100.0 |
| ИО „Бањица“                | 0          | 0.0 | 0    | 0.0 | 2       | 1.5 | 11    | 8.3  | 120     | 90.2  | 133    | 100.0 |
| Инст. за неонатологију     | 0          | 0.0 | 0    | 0.0 | 0       | 0.0 | 0     | 0.0  | 4       | 100.0 | 4      | 100.0 |
| СБ Младеновац              | 0          | 0.0 | 0    | 0.0 | 0       | 0.0 | 3     | 10.0 | 27      | 90.0  | 30     | 100.0 |
| СБ за болести зависности   | 0          | 0.0 | 0    | 0.0 | 0       | 0.0 | 1     | 8.3  | 11      | 91.7  | 12     | 100.0 |
| Инс. за рехабилитацију     | 0          | 0.0 | 1    | 1.1 | 1       | 1.1 | 2     | 2.2  | 87      | 95.6  | 91     | 100.0 |
| Кл. за рехаб. „М. Зотовић“ | 0          | 0.0 | 0    | 0.0 | 1       | 6.3 | 0     | 0.0  | 15      | 93.8  | 16     | 100.0 |
| СБ за цер. парализу        | 0          | 0.0 | 0    | 0.0 | 0       | 0.0 | 2     | 25.0 | 6       | 75.0  | 8      | 100.0 |
| СБ за орт. протетику       | 0          | 0.0 | 0    | 0.0 | 0       | 0.0 | 0     | 0.0  | 13      | 100.0 | 13     | 100.0 |
| СБ Лазаревац               | 0          | 0.0 | 0    | 0.0 | 0       | 0.0 | 1     | 12.5 | 7       | 87.5  | 8      | 100.0 |
| Инс. за мед. рада          | 0          | 0.0 | 0    | 0.0 | 0       | 0.0 | 1     | 5.6  | 17      | 94.4  | 18     | 100.0 |
| ВМА                        | 2          | 0.2 | 3    | 0.4 | 15      | 1.9 | 198   | 24.7 | 585     | 72.9  | 803    | 100.0 |
| УКУПНО                     | 5          | 0.1 | 13   | 0.3 | 85      | 2.2 | 551   | 14.2 | 3217    | 83.1  | 3871   | 100.0 |

Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,80 (Графикон 29). Иако је у посматраном периоду ово највиша оцена, и образује статистички значајан растући тренд ( $p=0,001$ ), морају се имати у виду сва ограничења ових поређења због већ наведених разлика у методологији.

Графикон 29. Опште задовољство сестринском негом (просечна оцена)



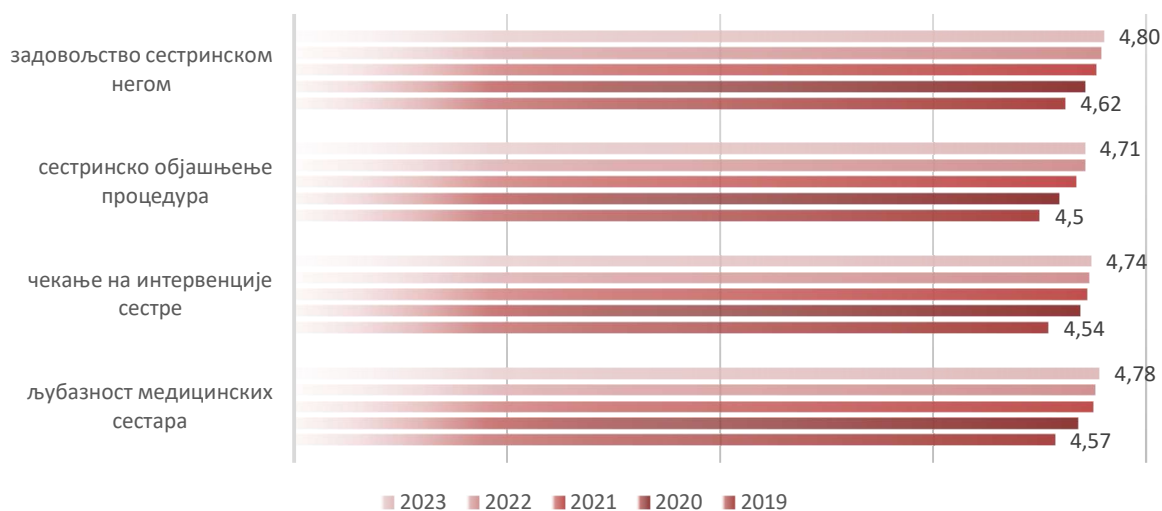
Посматрано по болницама просечна оцена задовољства сестринском негом у целини има најниже, али и даље веома високе вредности у Војномедицинској академији (4,69) и КБЦ „Земун“ (4,74), док је највиша оцена (5,0) забележена у Институту за неонатологију, Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (Табела 30).

Табела 30. Опште задовољство сестринском негом - просечна оцена

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА       | 2021. година |           |       | 2022. година |           |       | 2023. година |           |       |
|----------------------------|--------------|-----------|-------|--------------|-----------|-------|--------------|-----------|-------|
|                            | N            | $\bar{x}$ | SD    | N            | $\bar{x}$ | SD    | N            | $\bar{x}$ | SD    |
| УКЦС                       | 872          | 4.79      | 0.526 | 667          | 4.79      | 0.519 | 989          | 4.75      | 0.549 |
| КБЦ „Др Д.Мишовић-Дедиње“  | 89           | 4.91      | 0.325 | 292          | 4.84      | 0.474 | 254          | 4.89      | 0.402 |
| КБЦ „Звездара“             | 240          | 4.82      | 0.435 | 309          | 4.88      | 0.363 | 336          | 4.82      | 0.425 |
| КБЦ „Земун“                | 225          | 4.72      | 0.659 | 256          | 4.79      | 0.562 | 244          | 4.74      | 0.663 |
| КБЦ „Бежанијска коса“      | 39           | 4.97      | 0.160 | 111          | 4.88      | 0.375 | 117          | 4.83      | 0.441 |
| ИКВБ „Дедиње“              | 108          | 5.00      | 0.000 | 102          | 4.83      | 0.424 | 137          | 4.99      | 0.120 |
| ГАК „Народни фронт“        | 176          | 4.59      | 0.810 | 167          | 4.65      | 0.630 | 151          | 4.86      | 0.384 |
| УДК                        | 46           | 4.91      | 0.285 | 68           | 4.81      | 0.526 | 62           | 4.97      | 0.178 |
| Инс. за мајку и дете       | 39           | 4.97      | 0.160 | 97           | 4.90      | 0.368 | 56           | 4.84      | 0.371 |
| Кл. за неурол. и психиј.   | 21           | 4.86      | 0.359 | 10           | 4.80      | 0.422 | 10           | 5.00      | 0.000 |
| ИОРС                       | 303          | 4.87      | 0.364 | 322          | 4.83      | 0.463 | 253          | 4.85      | 0.425 |
| Инс. за ментално здравље   | 18           | 4.89      | 0.323 | 11           | 4.82      | 0.603 | 25           | 4.84      | 0.374 |
| Инс. за реуматологију      | 39           | 4.87      | 0.522 | 37           | 4.95      | 0.229 | 33           | 4.91      | 0.292 |
| СБ за ЦВБ „Свети Сава“     | 36           | 4.86      | 0.424 | 44           | 4.84      | 0.428 | 44           | 4.93      | 0.255 |
| Кл. „Л. Лазаревић“         | 22           | 4.68      | 0.716 | 18           | 4.89      | 0.323 | 24           | 4.96      | 0.204 |
| ИО „Бањица“                | 100          | 4.92      | 0.339 | 111          | 4.95      | 0.264 | 133          | 4.89      | 0.362 |
| Инст. за неонатологију     |              |           |       |              |           |       | 4            | 5.00      | 0.000 |
| СБ Младеновац              |              |           |       | 28           | 4.86      | 0.448 | 30           | 4.90      | 0.305 |
| СБ за болести зависности   | 12           | 5.00      | 0.000 | 9            | 4.89      | 0.333 | 12           | 4.92      | 0.289 |
| Инс. за рехабилитацију     | 27           | 4.93      | 0.267 | 74           | 4.78      | 0.446 | 91           | 4.92      | 0.401 |
| Кл. за рехаб. „М. Зотовић“ | 19           | 5.00      | 0.000 | 16           | 4.81      | 0.403 | 16           | 4.88      | 0.500 |
| СБ за цер. парализу        | 13           | 4.85      | 0.376 | 9            | 5.00      | 0.000 | 8            | 4.75      | 0.463 |
| СБ за орт. протетику       | 13           | 4.54      | 1.127 | 7            | 5.00      | 0.000 | 13           | 5.00      | 0.000 |
| СБ Лазаревац               | 12           | 4.92      | 0.289 | 8            | 4.88      | 0.354 | 8            | 4.88      | 0.354 |
| Инс. за мед. рада          |              |           |       | 11           | 4.91      | 0.302 | 18           | 4.94      | 0.236 |
| ВМА                        | 759          | 4.60      | 0.606 | 877          | 4.69      | 0.586 | 803          | 4.69      | 0.550 |
| УКУПНО                     | 3228         | 4.76      | 0.541 | 3661         | 4.79      | 0.507 | 3871         | 4.80      | 0.490 |

У поређењу са 2019. годином (период пре пандемије Ковид 19), сви аспекти сестринске неге, показују већу просечну оцену (Графикон 30).

Графикон 30. Просечна оцена задовољства услугама сестринске неге

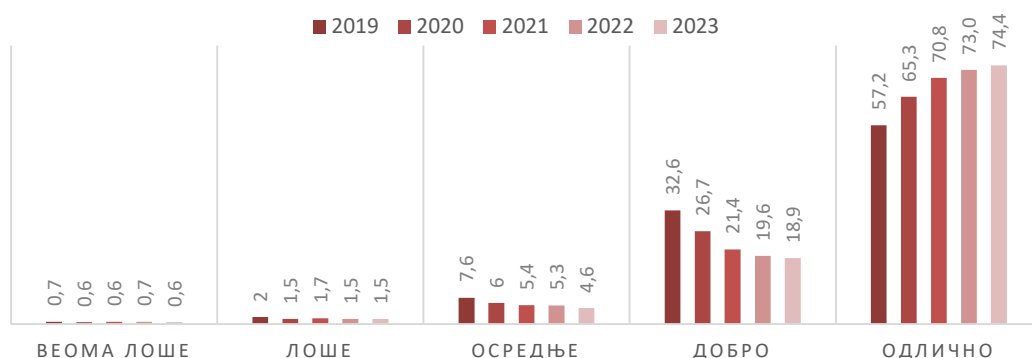


- **Однос лекара према пацијенту**

Код задовољства пацијената лекарским услугама, испитивани су аспекти лекарског рада, од спремности да дају одговоре на питања пацијента, објашњења процедура, тестова и третмана, љубазности, до способности дијагностиковања, успешности у лечењу, као и опште задовољство услугама лекара.

Спремност лекара да дају одговоре на питања својих пацијената, 93,3% пацијената је оценило као добру или одличну, док је нешто преко 2% оценило ову особину лекара као веома лошу и лошу (Графикон 31). На ово питање није одговорило 126 пацијената (3,1%).

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



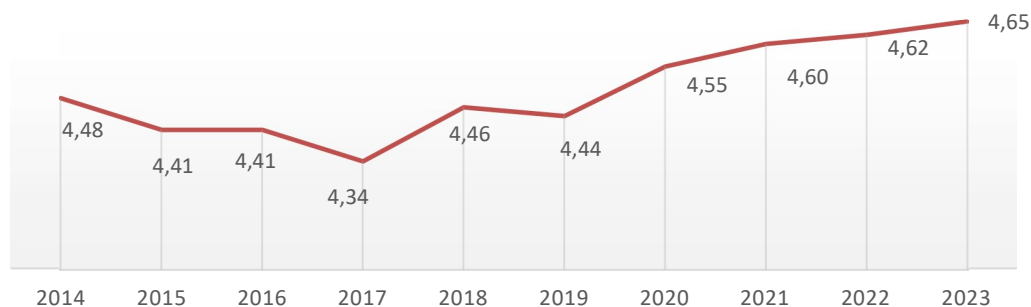
Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената је најбоље оцењена, односно сви испитаници су је оценили као добру или одличну у 8 установа: Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, Институту за реуматологију, Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“, Институту за неонатологију, Специјалној болници за болести зависности, Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ и Специјалној болници за интерне болести Лазаревац. Најмањи удео пацијената који су овај аспект оценили као добар/одличан забележен је у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (5 од укупно 8 испитаника или 62,5%) и Институту за ментално здравље (88,5%), (Табела 31).

Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,65. Десетогодишњи тренд је статистички значајно растући узлазни ( $p=0,005$ ), (Графикон 32).

Табела 31. Спремност лекара да дају одговоре на питања, по болницама, 2023. година

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА       | Веома лоше |            | Лоше      |            | Осредње    |            | Добро      |             | Одлично     |             | УКУПНО      |              |
|----------------------------|------------|------------|-----------|------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
|                            | Број       | %          | Број      | %          | Број       | %          | Број       | %           | Број        | %           | Број        | %            |
| УКЦС                       | 14         | 1.4        | 26        | 2.6        | 70         | 7.0        | 179        | 18.0        | 705         | 70.9        | 994         | 100.0        |
| КБЦ „Др Д.Мишовић-Дедиње“  | 0          | 0.0        | 2         | 0.8        | 7          | 2.8        | 36         | 14.2        | 209         | 82.3        | 254         | 100.0        |
| КБЦ „Звездара“             | 1          | 0.3        | 3         | 0.9        | 17         | 5.1        | 76         | 22.8        | 237         | 71.0        | 334         | 100.0        |
| КБЦ „Земун“                | 3          | 1.2        | 4         | 1.7        | 13         | 5.4        | 45         | 18.7        | 176         | 73.0        | 241         | 100.0        |
| КБЦ „Бежанијска коса“      | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 2          | 1.7        | 27         | 23.1        | 88          | 75.2        | 117         | 100.0        |
| ИКВБ „Дедиње“              | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 0          | 0.0        | 4          | 2.9         | 133         | 97.1        | 137         | 100.0        |
| ГАК „Народни фронт“        | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 9          | 6.0        | 31         | 20.5        | 111         | 73.5        | 151         | 100.0        |
| УДК                        | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 1          | 1.6        | 3          | 4.9         | 57          | 93.4        | 61          | 100.0        |
| Инс. за мајку и дете       | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 1          | 1.8        | 18         | 32.1        | 37          | 66.1        | 56          | 100.0        |
| Кл. за неурол. и психиј.   | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 0          | 0.0        | 1          | 10.0        | 9           | 90.0        | 10          | 100.0        |
| ИОРС                       | 0          | 0.0        | 6         | 2.3        | 7          | 2.7        | 30         | 11.7        | 213         | 83.2        | 256         | 100.0        |
| Инс. за ментално здравље   | 1          | 3.8        | 1         | 3.8        | 1          | 3.8        | 6          | 23.1        | 17          | 65.4        | 26          | 100.0        |
| Инс. за реуматологију      | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 0          | 0.0        | 4          | 12.1        | 29          | 87.9        | 33          | 100.0        |
| СБ за ЦВБ „Свети Сава“     | 1          | 2.3        | 0         | 0.0        | 1          | 2.3        | 4          | 9.1         | 38          | 86.4        | 44          | 100.0        |
| Кл. „Л. Лазаревић“         | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 0          | 0.0        | 5          | 20.8        | 19          | 79.2        | 24          | 100.0        |
| ИО „Бањица“                | 0          | 0.0        | 2         | 1.5        | 3          | 2.2        | 12         | 9.0         | 117         | 87.3        | 134         | 100.0        |
| Инст. за неонатологију     | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 0          | 0.0        | 0          | 0.0         | 4           | 100.0       | 4           | 100.0        |
| СБ Младеновац              | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 1          | 3.2        | 2          | 6.5         | 28          | 90.3        | 31          | 100.0        |
| СБ за болести зависности   | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 0          | 0.0        | 2          | 15.4        | 11          | 84.6        | 13          | 100.0        |
| Инс. за рехабилитацију     | 0          | 0.0        | 2         | 2.2        | 3          | 3.2        | 6          | 6.5         | 82          | 88.2        | 93          | 100.0        |
| Кл. за рехаб. „М. Зотовић“ | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 0          | 0.0        | 2          | 11.8        | 15          | 88.2        | 17          | 100.0        |
| СБ за цер. парализу        | 0          | 0.0        | 1         | 12.5       | 2          | 25.0       | 0          | 0.0         | 5           | 62.5        | 8           | 100.0        |
| СБ за орт. протетику       | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 1          | 7.7        | 0          | 0.0         | 12          | 92.3        | 13          | 100.0        |
| СБ Лазаревац               | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 0          | 0.0        | 1          | 12.5        | 7           | 87.5        | 8           | 100.0        |
| Инс. за мед. рада          | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 1          | 5.6        | 3          | 16.7        | 14          | 77.8        | 18          | 100.0        |
| ВМА                        | 5          | 0.6        | 12        | 1.5        | 39         | 4.9        | 235        | 29.3        | 512         | 63.8        | 803         | 100.0        |
| <b>УКУПНО</b>              | <b>25</b>  | <b>0.6</b> | <b>59</b> | <b>1.5</b> | <b>179</b> | <b>4.6</b> | <b>732</b> | <b>18.9</b> | <b>2885</b> | <b>74.4</b> | <b>3880</b> | <b>100.0</b> |

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



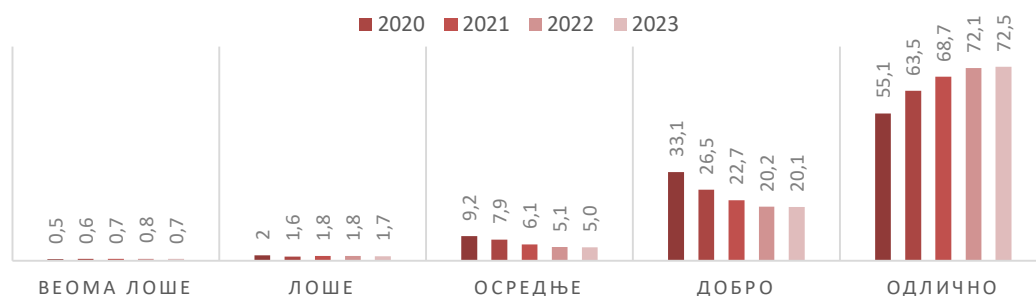
Међу болницама постоји статистички високо значајна разлика у оцини спремности лекара да одговарају на питања пацијената ( $p < 0,001$ ). Просечна оцена за спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената има најниже вредности у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (4,12), а највише у Институту за неонатологију где су сва четири испитаника дала оцену 5 и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, 4,97 (Табела 32).

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

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА       | 2021. година |           |       | 2022. година |           |       | 2023. године |           |       |
|----------------------------|--------------|-----------|-------|--------------|-----------|-------|--------------|-----------|-------|
|                            | N            | $\bar{x}$ | SD    | N            | $\bar{x}$ | SD    | N            | $\bar{x}$ | SD    |
| УКЦС                       | 877          | 4.62      | 0.690 | 668          | 4.56      | 0.809 | 994          | 4.54      | 0.846 |
| КБЦ „Др Д.Мишовић-Дедиње“  | 87           | 4.76      | 0.646 | 295          | 4.78      | 0.547 | 254          | 4.78      | 0.525 |
| КБЦ „Звездара“             | 241          | 4.76      | 0.494 | 311          | 4.74      | 0.569 | 334          | 4.63      | 0.652 |
| КБЦ „Земун“                | 226          | 4.54      | 0.806 | 261          | 4.68      | 0.646 | 241          | 4.61      | 0.773 |
| КБЦ „Бежанијска коса“      | 40           | 5.00      | 0.000 | 111          | 4.84      | 0.416 | 117          | 4.74      | 0.481 |
| ИКВБ „Дедиње“              | 109          | 4.95      | 0.210 | 100          | 4.76      | 0.571 | 137          | 4.97      | 0.169 |
| ГАК „Народни фронт“        | 174          | 4.32      | 1.058 | 164          | 4.30      | 1.059 | 151          | 4.68      | 0.584 |
| УДК                        | 46           | 4.80      | 0.582 | 68           | 4.82      | 0.455 | 61           | 4.92      | 0.331 |
| Инс. за мајку и дете       | 39           | 4.82      | 0.644 | 96           | 4.61      | 0.731 | 56           | 4.64      | 0.520 |
| Кл. за неурол. и психиј.   | 18           | 4.94      | 0.236 | 10           | 4.50      | 0.850 | 10           | 4.90      | 0.316 |
| ИОРС                       | 306          | 4.66      | 0.679 | 327          | 4.53      | 0.805 | 256          | 4.76      | 0.617 |
| Инс. за ментално здравље   | 18           | 4.78      | 0.428 | 11           | 4.82      | 0.603 | 26           | 4.42      | 1.027 |
| Инс. за реуматологију      | 38           | 4.87      | 0.414 | 37           | 4.76      | 0.597 | 33           | 4.88      | 0.331 |
| СБ за ЦВБ „Свети Сава“     | 36           | 4.75      | 0.554 | 44           | 4.77      | 0.677 | 44           | 4.77      | 0.711 |
| Кл. „Л. Лазаревић“         | 21           | 4.33      | 0.856 | 19           | 4.79      | 0.535 | 24           | 4.79      | 0.415 |
| ИО „Бањица“                | 103          | 4.87      | 0.388 | 111          | 4.86      | 0.437 | 134          | 4.82      | 0.532 |
| Инст. за неонатологију     |              |           |       |              |           |       | 4            | 5.00      | 0.000 |
| СБ Младеновац              |              |           |       | 28           | 4.79      | 0.686 | 31           | 4.87      | 0.428 |
| СБ за болести зависности   | 12           | 4.50      | 0.798 | 9            | 4.56      | 0.726 | 13           | 4.85      | 0.376 |
| Инс. за рехабилитацију     | 24           | 4.63      | 1.135 | 72           | 4.76      | 0.569 | 93           | 4.81      | 0.595 |
| Кл. за рехаб. „М. Зотовић“ | 19           | 4.84      | 0.375 | 16           | 4.75      | 0.447 | 17           | 4.88      | 0.332 |
| СБ за цер. парализу        | 13           | 4.92      | 0.277 | 9            | 4.89      | 0.333 | 8            | 4.12      | 1.246 |
| СБ за орт. протетику       | 13           | 4.77      | 0.439 | 7            | 5.00      | 0.000 | 13           | 4.85      | 0.555 |
| СБ Лазаревац               | 12           | 4.83      | 0.389 | 8            | 4.88      | 0.354 | 8            | 4.88      | 0.354 |
| Инс. за мед. рада          |              |           |       | 12           | 4.67      | 0.492 | 18           | 4.72      | 0.575 |
| ВМА                        | 759          | 4.39      | 0.785 | 876          | 4.54      | 0.707 | 803          | 4.54      | 0.715 |
| УКУПНО                     | 3231         | 4.60      | 0.723 | 3670         | 4.63      | 0.712 | 3880         | 4.65      | 0.699 |

Слично је и са објашњењима тестова, процедура и третмана датим пацијентима од стране лекара. Само 2,4% испитаника сматра лекарска објашњења лошим и веома лошим, док их 92,6% сматра добрим или одличним (Графикон 33). На ово питање нису одговорила 152 испитаника или 3,8%.

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



Лекарска објашњења процедура, тестова и третмана сви испитаници су оценили као добра или одлична у 9 болница: Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије, Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, Институту за реуматологију, Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“, Институту за неонатологију, Специјалној болници за болести зависности, Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ и Институту за медицину рада Србије (Табела 33).

Табела 33. Лекарска објашњења процедура, тестова и третмана, по болницама, 2023. година

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА       | Веома лоше |     | Лоше |     | Осредње |      | Добро |      | Одлично |       | УКУПНО |       |
|----------------------------|------------|-----|------|-----|---------|------|-------|------|---------|-------|--------|-------|
|                            | Број       | %   | Број | %   | Број    | %    | Број  | %    | Број    | %     | Број   | %     |
| УКЦС                       | 15         | 1.5 | 29   | 2.9 | 73      | 7.4  | 174   | 17.6 | 695     | 70.5  | 986    | 100.0 |
| КБЦ „Др Д.Мишовић-Дедиње“  | 2          | 0.8 | 1    | 0.4 | 9       | 3.5  | 40    | 15.7 | 202     | 79.5  | 254    | 100.0 |
| КБЦ „Звездара“             | 1          | 0.3 | 4    | 1.2 | 17      | 5.1  | 82    | 24.7 | 228     | 68.7  | 332    | 100.0 |
| КБЦ „Земун“                | 2          | 0.8 | 8    | 3.3 | 13      | 5.4  | 47    | 19.7 | 169     | 70.7  | 239    | 100.0 |
| КБЦ „Бежанијска коса“      | 0          | 0.0 | 0    | 0.0 | 4       | 3.4  | 31    | 26.5 | 82      | 70.1  | 117    | 100.0 |
| ИКВБ „Дедиње“              | 0          | 0.0 | 0    | 0.0 | 0       | 0.0  | 1     | 0.7  | 136     | 99.3  | 137    | 100.0 |
| ГАК „Народни фронт“        | 0          | 0.0 | 0    | 0.0 | 7       | 4.6  | 38    | 25.2 | 106     | 70.2  | 151    | 100.0 |
| УДК                        | 0          | 0.0 | 0    | 0.0 | 2       | 3.3  | 4     | 6.6  | 55      | 90.2  | 61     | 100.0 |
| Инс. за мајку и дете       | 0          | 0.0 | 0    | 0.0 | 0       | 0.0  | 24    | 42.9 | 32      | 57.1  | 56     | 100.0 |
| Кл. за неурол. и психиј.   | 0          | 0.0 | 0    | 0.0 | 0       | 0.0  | 2     | 20.0 | 8       | 80.0  | 10     | 100.0 |
| ИОРС                       | 0          | 0.0 | 6    | 2.4 | 8       | 3.2  | 35    | 13.8 | 204     | 80.6  | 253    | 100.0 |
| Инс. за ментално здравље   | 1          | 4.0 | 1    | 4.0 | 3       | 12.0 | 6     | 24.0 | 14      | 56.0  | 25     | 100.0 |
| Инс. за реуматологију      | 0          | 0.0 | 0    | 0.0 | 0       | 0.0  | 5     | 14.7 | 29      | 85.3  | 34     | 100.0 |
| СБ за ЦВБ „Свети Сава“     | 1          | 2.3 | 0    | 0.0 | 0       | 0.0  | 4     | 9.1  | 39      | 88.6  | 44     | 100.0 |
| Кл. „Л. Лазаревић“         | 0          | 0.0 | 0    | 0.0 | 0       | 0.0  | 5     | 20.8 | 19      | 79.2  | 24     | 100.0 |
| ИО „Бањица“                | 0          | 0.0 | 2    | 1.5 | 6       | 4.5  | 12    | 9.0  | 114     | 85.1  | 134    | 100.0 |
| Инст. за неонатологију     | 0          | 0.0 | 0    | 0.0 | 0       | 0.0  | 0     | 0.0  | 4       | 100.0 | 4      | 100.0 |
| СБ Младеновац              | 0          | 0.0 | 0    | 0.0 | 1       | 3.2  | 1     | 3.2  | 29      | 92.5  | 31     | 100.0 |
| СБ за болести зависности   | 0          | 0.0 | 0    | 0.0 | 0       | 0.0  | 2     | 16.7 | 10      | 83.3  | 12     | 100.0 |
| Инс. за рехабилитацију     | 0          | 0.0 | 1    | 1.1 | 3       | 3.3  | 5     | 5.6  | 81      | 90.0  | 90     | 100.0 |
| Кл. за рехаб. „М. Зотовић“ | 0          | 0.0 | 0    | 0.0 | 0       | 0.0  | 2     | 11.8 | 15      | 88.2  | 17     | 100.0 |
| СБ за цер. парализу        | 0          | 0.0 | 0    | 0.0 | 1       | 14.3 | 3     | 42.9 | 3       | 42.9  | 7      | 100.0 |
| СБ за орт. протетику       | 0          | 0.0 | 0    | 0.0 | 1       | 7.7  | 0     | 0.0  | 12      | 92.3  | 13     | 100.0 |
| СБ Лазаревац               | 0          | 0.0 | 0    | 0.0 | 1       | 12.5 | 0     | 0.0  | 7       | 87.5  | 8      | 100.0 |
| Инс. за мед. рада          | 0          | 0.0 | 0    | 0.0 | 0       | 0.0  | 5     | 27.8 | 13      | 72.2  | 18     | 100.0 |
| ВМА                        | 5          | 0.6 | 12   | 1.5 | 46      | 5.8  | 245   | 30.7 | 489     | 61.4  | 797    | 100.0 |
| УКУПНО                     | 27         | 0.7 | 64   | 1.7 | 195     | 5.1  | 773   | 20.1 | 2795    | 72.5  | 3854   | 100.0 |

Најмањи удео пацијената који су дали оцену добро/одлично био је у Институту за ментално здравље (80%) и Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (6 од 7 испитаника или 85,8%). Међу болницама постоји статистички високо значајна разлика у оцени лекарских објашњења ( $p < 0,001$ ).

Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,62, што је највиша вредност у приказаном периоду. Тренд показатеља је статистички значајно узлазни ( $p = 0,002$ ), (графикон 34).

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



**Табела 34. Лекарска објашњења процедура и третмана - просечна оцена**

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА       | 2021. година |             |              | 2022. година |             |              | 2023. година |             |              |
|----------------------------|--------------|-------------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|-------------|--------------|
|                            | N            | $\bar{x}$   | SD           | N            | $\bar{x}$   | SD           | N            | $\bar{x}$   | SD           |
| УКЦС                       | 866          | 4.57        | 0.751        | 661          | 4.51        | 0.861        | 986          | 4.53        | 0.870        |
| КБЦ „Др Д.Мишовић-Дедиње“  | 87           | 4.75        | 0.595        | 289          | 4.78        | 0.575        | 254          | 4.73        | 0.623        |
| КБЦ „Звездара“             | 240          | 4.71        | 0.546        | 308          | 4.71        | 0.640        | 332          | 4.60        | 0.672        |
| КБЦ „Земун“                | 226          | 4.52        | 0.744        | 257          | 4.64        | 0.727        | 239          | 4.56        | 0.812        |
| КБЦ „Бежанијска коса“      | 40           | 5.00        | 0.000        | 111          | 4.82        | 0.471        | 117          | 4.67        | 0.541        |
| ИКВБ „Дедиње“              | 109          | 4.98        | 0.135        | 98           | 4.81        | 0.511        | 137          | 4.99        | 0.085        |
| ГАК „Народни фронт“        | 172          | 4.35        | 1.079        | 167          | 4.31        | 1.069        | 151          | 4.66        | 0.566        |
| УДК                        | 46           | 4.83        | 0.486        | 67           | 4.81        | 0.468        | 61           | 4.87        | 0.427        |
| Инс. за мајку и дете       | 38           | 4.82        | 0.563        | 96           | 4.58        | 0.790        | 56           | 4.57        | 0.499        |
| Кл. за неурол. и психиј.   | 18           | 4.89        | 0.323        | 10           | 4.70        | 0.949        | 10           | 4.80        | 0.422        |
| ИОРС                       | 300          | 4.61        | 0.698        | 319          | 4.54        | 0.779        | 253          | 4.73        | 0.637        |
| Инс. за ментално здравље   | 18           | 4.83        | 0.383        | 11           | 4.91        | 0.302        | 25           | 4.24        | 1.091        |
| Инс. за реуматологију      | 38           | 4.82        | 0.609        | 37           | 4.78        | 0.584        | 34           | 4.85        | 0.359        |
| СБ за ЦВБ „Свети Сава“     | 36           | 4.64        | 0.683        | 43           | 4.81        | 0.627        | 44           | 4.82        | 0.657        |
| Кл. „Л. Лазаревић“         | 21           | 4.67        | 0.856        | 18           | 4.78        | 0.428        | 24           | 4.79        | 0.415        |
| ИО „Бањица“                | 103          | 4.79        | 0.498        | 108          | 4.92        | 0.338        | 134          | 4.78        | 0.596        |
| Инст. за неонатологију     |              |             |              |              |             |              | 4            | 5.00        | 0.000        |
| СБ Младеновац              |              |             |              | 28           | 4.82        | 0.390        | 31           | 4.90        | 0.396        |
| СБ за болести зависности   | 12           | 4.58        | 0.793        | 9            | 4.56        | 0.726        | 12           | 4.83        | 0.389        |
| Инс. за рехабилитацију     | 26           | 4.62        | 1.098        | 74           | 4.72        | 0.652        | 90           | 4.84        | 0.517        |
| Кл. за рехаб. „М. Зотовић“ | 18           | 4.89        | 0.323        | 16           | 4.63        | 0.719        | 17           | 4.88        | 0.332        |
| СБ за цер. парализу        | 13           | 4.92        | 0.277        | 9            | 4.78        | 0.667        | 7            | 4.29        | 0.756        |
| СБ за орт. протетику       | 13           | 4.85        | 0.376        | 7            | 5.00        | 0.000        | 13           | 4.85        | 0.555        |
| СБ Лазаревац               | 12           | 4.83        | 0.389        | 8            | 4.88        | 0.354        | 8            | 4.75        | 0.707        |
| Инс. за мед. рада          |              |             |              | 11           | 4.64        | 0.505        | 18           | 4.72        | 0.461        |
| ВМА                        | 754          | 4.36        | 0.802        | 865          | 4.52        | 0.710        | 797          | 4.51        | 0.729        |
| <b>УКУПНО</b>              | <b>3206</b>  | <b>4.57</b> | <b>0.746</b> | <b>3627</b>  | <b>4.61</b> | <b>0.736</b> | <b>3854</b>  | <b>4.62</b> | <b>0.721</b> |

Просечна оцена за лекарска објашњења процедура, тестова и третмана има најниже вредности у Институту за ментално здравље (4,24), па у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (4,29) и ВМА (4,51), а највише у Институту за неонатологију (5,00), Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,99) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,90), (Табела 34).

Љубазност лекара је скоро 95% пацијената оценило као одличну или добру, а само нешто преко 1% као лошу и веома лошу, исто као и прошле године (Графикон 35). На питање нису одговорили 134 испитаника (3,3%).

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



Љубазност лекара сви испитаници су оценили као одличну у 5 болница: Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, Институту за неонатологију, Специјалној болници за интерне болести Младеновац, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Специјалној болници за интерне болести Лазаревац (Табела 35).

Табела 35. Љубазност и поштовање лекара према пацијенту, по болницама, 2023. година

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА       | Веома лоше |      | Лоше |     | Осредње |      | Добро |      | Одлично |       | УКУПНО |       |
|----------------------------|------------|------|------|-----|---------|------|-------|------|---------|-------|--------|-------|
|                            | Број       | %    | Број | %   | Број    | %    | Број  | %    | Број    | %     | Број   | %     |
| УКЦС                       | 5          | 0.5  | 23   | 2.3 | 68      | 6.9  | 137   | 13.9 | 756     | 76.4  | 989    | 100.0 |
| КБЦ „Др Д. Мишовић-Дедиње“ | 0          | 0.0  | 3    | 1.2 | 4       | 1.6  | 27    | 10.6 | 220     | 86.6  | 254    | 100.0 |
| КБЦ „Звездара“             | 0          | 0.0  | 0    | 0.0 | 14      | 4.2  | 62    | 18.6 | 258     | 77.2  | 334    | 100.0 |
| КБЦ „Земун“                | 2          | 0.8  | 0    | 0.0 | 8       | 3.3  | 29    | 12.1 | 200     | 83.7  | 239    | 100.0 |
| КБЦ „Бежанијска коса“      | 0          | 0.0  | 0    | 0.0 | 1       | 0.9  | 22    | 18.8 | 94      | 80.3  | 117    | 100.0 |
| ИКВБ „Дедиње“              | 0          | 0.0  | 0    | 0.0 | 0       | 0.0  | 1     | 0.7  | 136     | 99.3  | 137    | 100.0 |
| ГАК „Народни фронт“        | 0          | 0.0  | 0    | 0.0 | 8       | 5.3  | 25    | 16.7 | 117     | 78.0  | 150    | 100.0 |
| УДК                        | 0          | 0.0  | 0    | 0.0 | 0       | 0.0  | 3     | 4.8  | 59      | 95.2  | 62     | 100.0 |
| Инс. за мајку и дете       | 0          | 0.0  | 0    | 0.0 | 0       | 0.0  | 11    | 19.6 | 45      | 80.4  | 56     | 100.0 |
| Кл. за неурол. и психиј.   | 0          | 0.0  | 0    | 0.0 | 0       | 0.0  | 0     | 0.0  | 10      | 100.0 | 10     | 100.0 |
| ИОРС                       | 0          | 0.0  | 4    | 1.6 | 4       | 1.6  | 22    | 8.6  | 227     | 88.3  | 257    | 100.0 |
| Инс. за ментално здравље   | 0          | 0.0  | 0    | 0.0 | 3       | 12.0 | 2     | 8.0  | 20      | 80.0  | 25     | 100.0 |
| Инс. за реуматологију      | 0          | 0.0  | 0    | 0.0 | 0       | 0.0  | 3     | 8.8  | 31      | 91.2  | 34     | 100.0 |
| СБ за ЦВБ „Свети Сава“     | 0          | 0.0  | 0    | 0.0 | 0       | 0.0  | 3     | 6.8  | 41      | 93.2  | 44     | 100.0 |
| Кл. „Л. Лазаревић“         | 0          | 0.0  | 0    | 0.0 | 0       | 0.0  | 3     | 12.5 | 21      | 87.5  | 24     | 100.0 |
| ИО „Бањица“                | 0          | 0.0  | 1    | 0.7 | 5       | 3.7  | 7     | 5.2  | 122     | 90.4  | 135    | 100.0 |
| Инст. за неонатологију     | 0          | 0.0  | 0    | 0.0 | 0       | 0.0  | 0     | 0.0  | 4       | 100.0 | 4      | 100.0 |
| СБ Младеновац              | 0          | 0.0  | 0    | 0.0 | 0       | 0.0  | 0     | 0.0  | 30      | 100.0 | 30     | 100.0 |
| СБ за болести зависности   | 0          | 0.0  | 0    | 0.0 | 0       | 0.0  | 1     | 7.7  | 12      | 92.3  | 13     | 100.0 |
| Инс. за рехабилитацију     | 0          | 0.0  | 0    | 0.0 | 4       | 4.3  | 3     | 3.3  | 85      | 92.4  | 92     | 100.0 |
| Кл. за рехаб. „М. Зотовић“ | 0          | 0.0  | 0    | 0.0 | 0       | 0.0  | 2     | 11.8 | 15      | 88.2  | 17     | 100.0 |
| СБ за цер. парализу        | 1          | 12.5 | 0    | 0.0 | 0       | 0.0  | 2     | 25.0 | 5       | 62.5  | 8      | 100.0 |
| СБ за орт. протетику       | 0          | 0.0  | 0    | 0.0 | 0       | 0.0  | 0     | 0.0  | 13      | 100.0 | 13     | 100.0 |
| СБ Лазаревац               | 0          | 0.0  | 0    | 0.0 | 0       | 0.0  | 0     | 0.0  | 8       | 100.0 | 8      | 100.0 |
| Инс. за мед. рада          | 0          | 0.0  | 0    | 0.0 | 0       | 0.0  | 3     | 16.7 | 15      | 83.3  | 18     | 100.0 |
| ВМА                        | 5          | 0.6  | 6    | 0.7 | 31      | 3.9  | 206   | 25.7 | 554     | 69.1  | 802    | 100.0 |
| УКУПНО                     | 13         | 0.3  | 37   | 1.0 | 150     | 3.9  | 574   | 14.8 | 3098    | 80.0  | 3872   | 100.0 |

Љубазност лекара као врло лошу оценило је 13 пацијената, по 5 из ВМА и УКЦС, 2 из КБЦ „Земун“ и 1 из Специјалне болнице за церебралну парализу и развојну неурологију. Оцену лоше дало је укупно 37 испитаника, од чега 23 из УКЦС (Табела 35).

Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,73, што представља највишу вредност у посматраном периоду, и образује статистички значајно растући тренд ( $p=0,005$ ), (Графикон 36).

У односу на задовољство љубазношћу медицинских сестара, степен задовољства пацијената љубазношћу лекара је незнатно нижи (4,73 за лекаре и 4,78 за сестре).

Графикон 36. Љубазност лекара (просечна оцена)



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

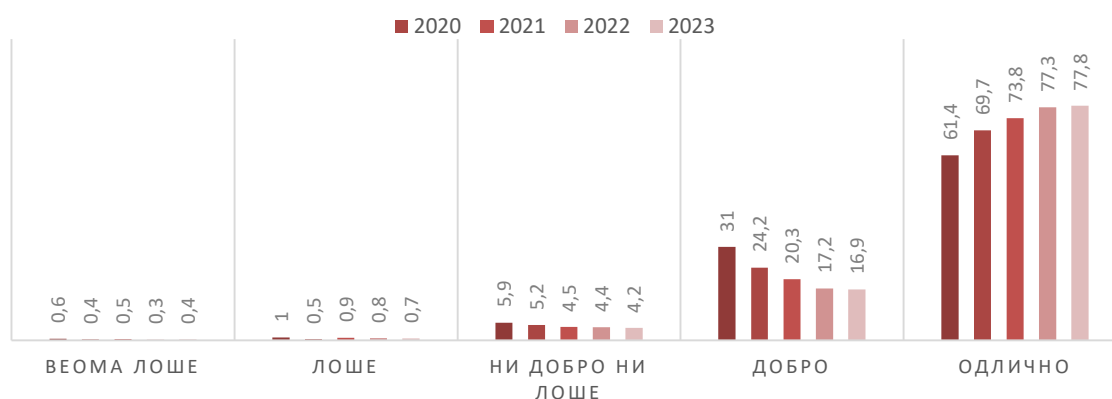
Табела 36. Љубазност лекара - просечна оцена

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА       | 2021. година |           |       | 2022. година |           |       | 2023. година |           |       |
|----------------------------|--------------|-----------|-------|--------------|-----------|-------|--------------|-----------|-------|
|                            | N            | $\bar{x}$ | SD    | N            | $\bar{x}$ | SD    | N            | $\bar{x}$ | SD    |
| УКЦС                       | 865          | 4.74      | 0.599 | 666          | 4.68      | 0.670 | 989          | 4.63      | 0.755 |
| КБЦ „Др Д.Мишовић-Дедиње“  | 85           | 4.84      | 0.553 | 292          | 4.87      | 0.419 | 254          | 4.83      | 0.497 |
| КБЦ „Звездара“             | 240          | 4.84      | 0.412 | 310          | 4.82      | 0.491 | 334          | 4.73      | 0.531 |
| КБЦ „Земун“                | 225          | 4.65      | 0.671 | 257          | 4.76      | 0.561 | 239          | 4.78      | 0.584 |
| КБЦ „Бежанијска коса“      | 40           | 5.00      | 0.000 | 111          | 4.88      | 0.350 | 117          | 4.79      | 0.426 |
| ИКВБ „Дедиње“              | 109          | 4.99      | 0.096 | 99           | 4.84      | 0.445 | 137          | 4.99      | 0.085 |
| ГАК „Народни фронт“        | 172          | 4.45      | 0.939 | 167          | 4.43      | 0.853 | 150          | 4.73      | 0.554 |
| УДК                        | 46           | 4.85      | 0.420 | 68           | 4.87      | 0.383 | 62           | 4.95      | 0.216 |
| Инс. за мајку и дете       | 39           | 4.87      | 0.522 | 96           | 4.71      | 0.614 | 56           | 4.80      | 0.401 |
| Кл. за неурол. и психиј.   | 18           | 4.94      | 0.236 | 10           | 4.70      | 0.675 | 10           | 5.00      | 0.000 |
| ИОРС                       | 305          | 4.72      | 0.587 | 323          | 4.63      | 0.702 | 257          | 4.84      | 0.512 |
| Инс. за ментално здравље   | 18           | 4.83      | 0.383 | 11           | 4.82      | 0.603 | 25           | 4.68      | 0.690 |
| Инс. за реуматологију      | 39           | 4.90      | 0.307 | 37           | 4.84      | 0.442 | 34           | 4.91      | 0.288 |
| СБ за ЦВБ „Свети Сава“     | 36           | 4.69      | 0.749 | 44           | 4.84      | 0.479 | 44           | 4.93      | 0.255 |
| Кл. „Л. Лазаревић“         | 21           | 4.76      | 0.700 | 17           | 4.82      | 0.393 | 24           | 4.87      | 0.338 |
| ИО „Бањица“                | 103          | 4.86      | 0.372 | 110          | 4.89      | 0.414 | 135          | 4.85      | 0.497 |
| Инст. за неонатологију     |              |           |       |              |           |       | 4            | 5.00      | 0.000 |
| СБ Младеновац              |              |           |       | 28           | 4.93      | 0.262 | 30           | 5.00      | 0.000 |
| СБ за болести зависности   | 12           | 4.67      | 0.778 | 9            | 4.67      | 0.707 | 13           | 4.92      | 0.277 |
| Инс. за рехабилитацију     | 26           | 4.73      | 0.962 | 75           | 4.79      | 0.599 | 92           | 4.88      | 0.441 |
| Кл. за рехаб. „М. Зотовић“ | 19           | 4.89      | 0.315 | 16           | 4.63      | 0.885 | 17           | 4.88      | 0.332 |
| СБ за цер. парализу        | 13           | 4.85      | 0.555 | 9            | 4.78      | 0.667 | 8            | 4.25      | 1.389 |
| СБ за орт. протетику       | 13           | 4.85      | 0.376 | 7            | 5.00      | 0.000 | 13           | 5.00      | 0.000 |
| СБ Лазаревац               | 12           | 4.83      | 0.389 | 8            | 5.00      | 0.000 | 8            | 5.00      | 0.000 |
| Инс. за мед. рада          |              |           |       | 11           | 4.82      | 0.405 | 18           | 4.83      | 0.383 |
| ВМА                        | 763          | 4.49      | 0.699 | 872          | 4.64      | 0.632 | 802          | 4.62      | 0.658 |
| УКУПНО                     | 3219         | 4.69      | 0.632 | 3653         | 4.72      | 0.609 | 3872         | 4.73      | 0.609 |

Просечна оцена за љубазност лекара има најниже вредности у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (4,25), а затим у ВМА (4,62) и УКЦС (4,63), а највише (5,00) у пет болница: Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, Институту за неонатологију, Специјалној болници за интерне болести Младеновац, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Специјалној болници за интерне болести Лазаревац (Табела 36).

Поверење у лекара је испитивано и кроз оцену способности лекара да дијагностикује болест као и његове успешности у лечењу пацијента. Само нешто преко 1% пацијената има непожељно мишљење о дијагностици, док 94,7% оцењује дијагностичке способности лекара као добре или одличне (Графикон 37).

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



Лекарску способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената сви су оценили као добру/одличну у чак 11 установа (Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, Универзитетској дечјој клиници, Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, Институту за реуматологију, Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“, Институту за неонатологију, Специјалној болници за интерне болести Младеновац, Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“, Специјалној болници за интерне болести Лазаревац и Институту за медицину рада Србије).

Најмањи удео наведених испитаника забележен је у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (6 од укупно 8 испитаника или 75%), а затим у Специјалној болници за болести зависности (11 од укупно 13 испитаника или 84,6%).

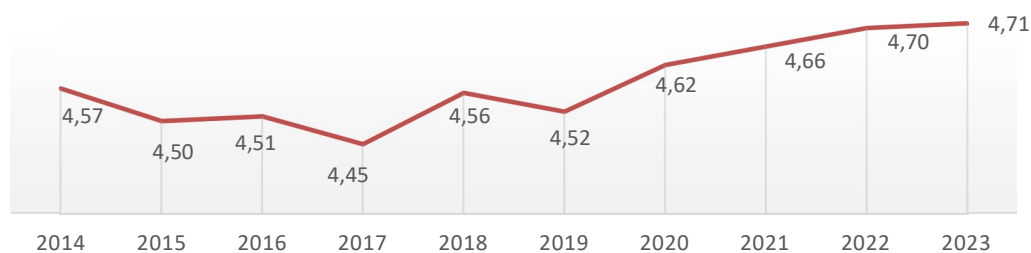
Број испитаника који су овај сегмент оценили као веома лош/лош износи укупно 40, и они се појављују у 7 установа: Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију, Институту за ментално здравље, УКЦС, ВМА, Институту за онкологију и радиологију Србије, КБЦ „Земун“ и КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“ (Табела 37). Међу болницама постоји статистички високо значајна разлика у оцени способности дијагностиковања лекара ( $p < 0,001$ ).

**Табела 37. Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената, 2023. година**

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА       | Веома лоше |            | Лоше      |            | Осредње    |            | Добро      |             | Одлично     |             | УКУПНО      |              |
|----------------------------|------------|------------|-----------|------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
|                            | Број       | %          | Број      | %          | Број       | %          | Број       | %           | Број        | %           | Број        | %            |
| УКЦС                       | 7          | 0.7        | 14        | 1.4        | 67         | 6.9        | 155        | 15.9        | 733         | 75.1        | 976         | 100.0        |
| КБЦ „Др Д.Мишовић-Дедиње“  | 0          | 0.0        | 1         | 0.4        | 5          | 2.0        | 28         | 11.0        | 220         | 86.6        | 254         | 100.0        |
| КБЦ „Звездара“             | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 14         | 4.2        | 78         | 23.5        | 240         | 72.3        | 332         | 100.0        |
| КБЦ „Земун“                | 2          | 0.8        | 1         | 0.4        | 9          | 3.8        | 33         | 14.0        | 191         | 80.9        | 236         | 100.0        |
| КБЦ „Бежанијска коса“      | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 2          | 1.7        | 29         | 24.8        | 86          | 73.5        | 117         | 100.0        |
| ИКВБ „Дедиње“              | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 0          | 0.0        | 2          | 1.5         | 135         | 98.5        | 137         | 100.0        |
| ГАК „Народни фронт“        | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 3          | 2.0        | 27         | 18.1        | 119         | 79.9        | 149         | 100.0        |
| УДК                        | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 0          | 0.0        | 2          | 3.3         | 59          | 96.7        | 61          | 100.0        |
| Инс. за мајку и дете       | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 1          | 1.8        | 11         | 19.6        | 44          | 78.6        | 56          | 100.0        |
| Кл. за неурол. и психиј.   | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 0          | 0.0        | 1          | 10.0        | 9           | 90.0        | 10          | 100.0        |
| ИОРС                       | 1          | 0.4        | 3         | 1.2        | 5          | 2.0        | 31         | 12.4        | 211         | 84.1        | 251         | 100.0        |
| Инс. за ментално здравље   | 0          | 0.0        | 1         | 4.0        | 2          | 8.0        | 3          | 12.0        | 19          | 76.0        | 25          | 100.0        |
| Инс. за реуматологију      | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 0          | 0.0        | 3          | 9.1         | 30          | 90.9        | 33          | 100.0        |
| СБ за ЦВБ „Свети Сава“     | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 0          | 0.0        | 4          | 9.1         | 40          | 90.9        | 44          | 100.0        |
| Кл. „Л. Лазаревић“         | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 0          | 0.0        | 4          | 17.4        | 19          | 82.6        | 23          | 100.0        |
| ИО „Бањица“                | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 4          | 3.0        | 8          | 5.9         | 123         | 91.1        | 135         | 100.0        |
| Инст. за неонатологију     | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 0          | 0.0        | 0          | 0.0         | 4           | 100.0       | 4           | 100.0        |
| СБ Младеновац              | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 0          | 0.0        | 3          | 9.7         | 28          | 90.3        | 31          | 100.0        |
| СБ за болести зависности   | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 2          | 15.4       | 1          | 7.7         | 10          | 76.9        | 13          | 100.0        |
| Инс. за рехабилитацију     | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 4          | 4.6        | 4          | 4.6         | 79          | 90.8        | 87          | 100.0        |
| Кл. за рехаб. „М. Зотовић“ | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 0          | 0.0        | 3          | 18.8        | 13          | 81.2        | 16          | 100.0        |
| СБ за цер. парализу        | 1          | 12.5       | 0         | 0.0        | 1          | 12.5       | 1          | 12.5        | 5           | 62.5        | 8           | 100.0        |
| СБ за орт. протетику       | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 1          | 7.7        | 0          | 0.0         | 12          | 92.3        | 13          | 100.0        |
| СБ Лазаревац               | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 0          | 0.0        | 0          | 0.0         | 8           | 100.0       | 8           | 100.0        |
| Инс. за мед. рада          | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 0          | 0.0        | 5          | 27.8        | 13          | 72.2        | 18          | 100.0        |
| ВМА                        | 3          | 0.4        | 6         | 0.8        | 41         | 5.2        | 211        | 26.7        | 530         | 67.0        | 791         | 100.0        |
| <b>УКУПНО</b>              | <b>14</b>  | <b>0.4</b> | <b>26</b> | <b>0.7</b> | <b>161</b> | <b>4.2</b> | <b>647</b> | <b>16.9</b> | <b>2980</b> | <b>77.8</b> | <b>3828</b> | <b>100.0</b> |

Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,71, и у приказаном периоду образује статистички значајно растући тренд ( $p=0,006$ ), (Графикон 38).

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



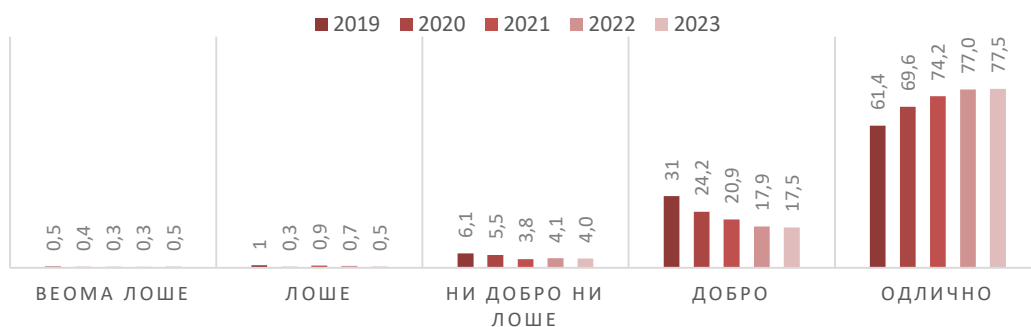
Просечна оцена за лекарску способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената има вредности од 4,13 у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију до 5,00 у Институту за неонатологију и Специјалној болници за интерне болести Лазаревац (Табела 38).

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

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА       | 2021. година |           |       | 2022. година |           |       | 2023. година |           |       |
|----------------------------|--------------|-----------|-------|--------------|-----------|-------|--------------|-----------|-------|
|                            | N            | $\bar{x}$ | SD    | N            | $\bar{x}$ | SD    | N            | $\bar{x}$ | SD    |
| УКЦС                       | 865          | 4.68      | 0.674 | 665          | 4.65      | 0.678 | 976          | 4.63      | 0.737 |
| КБЦ „Др Д.Мишовић-Дедиње“  | 84           | 4.83      | 0.487 | 291          | 4.91      | 0.324 | 254          | 4.84      | 0.446 |
| КБЦ „Звездара“             | 240          | 4.76      | 0.515 | 306          | 4.78      | 0.598 | 332          | 4.68      | 0.550 |
| КБЦ „Земун“                | 226          | 4.60      | 0.713 | 249          | 4.74      | 0.524 | 236          | 4.74      | 0.631 |
| КБЦ „Бежанијска коса“      | 40           | 5.00      | 0.000 | 111          | 4.80      | 0.464 | 117          | 4.72      | 0.489 |
| ИКВБ „Дедиње“              | 109          | 4.99      | 0.096 | 96           | 4.84      | 0.443 | 137          | 4.99      | 0.120 |
| ГАК „Народни фронт“        | 170          | 4.57      | 0.791 | 165          | 4.56      | 0.829 | 149          | 4.78      | 0.463 |
| УДК                        | 46           | 4.89      | 0.315 | 67           | 4.84      | 0.447 | 61           | 4.97      | 0.180 |
| Инс. за мајку и дете       | 38           | 4.84      | 0.679 | 94           | 4.76      | 0.581 | 56           | 4.77      | 0.467 |
| Кл. за неурол. и психиј.   | 18           | 5.00      | 0.000 | 10           | 4.70      | 0.675 | 10           | 4.90      | 0.316 |
| ИОРС                       | 294          | 4.68      | 0.600 | 320          | 4.58      | 0.734 | 251          | 4.78      | 0.574 |
| Инс. за ментално здравље   | 17           | 4.82      | 0.393 | 11           | 4.82      | 0.603 | 25           | 4.60      | 0.816 |
| Инс. за реуматологију      | 39           | 4.87      | 0.469 | 36           | 4.83      | 0.507 | 33           | 4.91      | 0.292 |
| СБ за ЦВБ „Свети Сава“     | 36           | 4.69      | 0.624 | 43           | 4.88      | 0.391 | 44           | 4.91      | 0.291 |
| Кл. „П. Лазаревић“         | 21           | 4.43      | 0.676 | 19           | 4.68      | 0.582 | 23           | 4.83      | 0.388 |
| ИО „Бањица“                | 103          | 4.83      | 0.452 | 106          | 4.95      | 0.254 | 135          | 4.88      | 0.406 |
| Инст. за неонатологију     |              |           |       |              |           |       | 4            | 5.00      | 0.000 |
| СБ Младеновац              |              |           |       | 28           | 4.82      | 0.390 | 31           | 4.90      | 0.301 |
| СБ за болести зависности   | 12           | 4.50      | 0.798 | 9            | 4.67      | 0.500 | 13           | 4.62      | 0.768 |
| Инс. за рехабилитацију     | 25           | 4.68      | 0.988 | 71           | 4.75      | 0.603 | 87           | 4.86      | 0.462 |
| Кл. за рехаб. „М. Зотовић“ | 19           | 4.79      | 0.535 | 16           | 4.63      | 0.806 | 16           | 4.81      | 0.403 |
| СБ за цер. парализу        | 13           | 4.85      | 0.376 | 9            | 4.78      | 0.441 | 8            | 4.13      | 1.458 |
| СБ за орт. протетику       | 13           | 4.85      | 0.376 | 7            | 5.00      | 0.000 | 13           | 4.85      | 0.555 |
| СБ Лазаревац               | 12           | 4.83      | 0.389 | 8            | 4.88      | 0.354 | 8            | 5.00      | 0.000 |
| Инс. за мед. рада          |              |           |       | 11           | 4.82      | 0.405 | 18           | 4.72      | 0.461 |
| ВМА                        | 753          | 4.48      | 0.714 | 856          | 4.61      | 0.652 | 791          | 4.59      | 0.661 |
| УКУПНО                     | 3193         | 4.66      | 0.654 | 3604         | 4.70      | 0.618 | 3828         | 4.71      | 0.612 |

Када је у питању успешност лекара у лечењу пацијената, само 1% пацијената има непожељно мишљење, док је 95% оцењује као добру или одличну (Графикон 39). На ово питање није одговорило 247 испитаника (6,2%).

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



Успешност лекара у лечењу сви испитаници су оценили са добро/одлично у 9 установа (Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, Институту за реуматологију, Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“, Институту за неонатологију, Специјалној болници за интерне болести Младеновац, Специјалној болници за интерне болести Лазаревац, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Институту за медицину рада Србије). Најмањи удео пацијената који су дали оцену добро/одлично забележен је у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (6 од 8 испитаника или 75%) и Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (88,2%), (Табела 39). Међу болницама постоји статистички високо значајна разлика у оцени успешности лекара у лечењу ( $p < 0,001$ ).

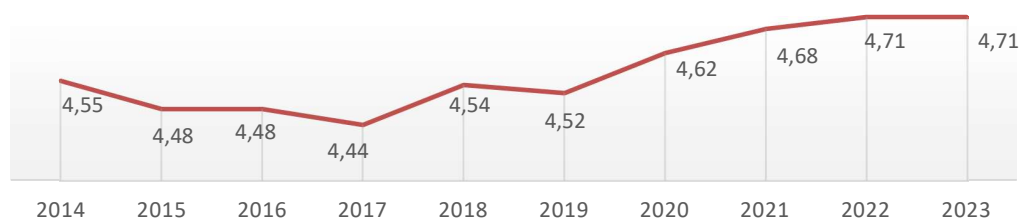
**Табела 39. Успешност лекара у лечењу, по болницама, 2023. година**

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА       | Веома лоше |            | Лоше      |            | Осредње    |            | Добро      |             | Одлично     |             | УКУПНО      |              |
|----------------------------|------------|------------|-----------|------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
|                            | Број       | %          | Број      | %          | Број       | %          | Број       | %           | Број        | %           | Број        | %            |
| УКЦС                       | 8          | 0.8        | 5         | 0.5        | 73         | 7.6        | 168        | 17.5        | 706         | 73.5        | 960         | 100.0        |
| КБЦ „Др Д.Мишовић-Дедиње“  | 1          | 0.4        | 2         | 0.8        | 7          | 2.8        | 28         | 11.0        | 216         | 85.0        | 254         | 100.0        |
| КБЦ „Звездара“             | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 11         | 3.4        | 79         | 24.1        | 238         | 72.6        | 328         | 100.0        |
| КБЦ „Земун“                | 1          | 0.4        | 2         | 0.9        | 6          | 2.6        | 40         | 17.0        | 186         | 79.1        | 235         | 100.0        |
| КБЦ „Бежанијска коса“      | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 2          | 1.7        | 19         | 16.2        | 96          | 82.1        | 117         | 100.0        |
| ИКВБ „Дедиње“              | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 0          | 0.0        | 1          | 0.7         | 136         | 99.3        | 137         | 100.0        |
| ГАК „Народни фронт“        | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 4          | 2.7        | 24         | 16.3        | 119         | 81.0        | 147         | 100.0        |
| УДК                        | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 1          | 1.7        | 2          | 3.4         | 56          | 94.9        | 59          | 100.0        |
| Инс. за мајку и дете       | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 1          | 1.8        | 11         | 19.6        | 44          | 78.6        | 56          | 100.0        |
| Кл. за неурол. и психиј.   | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 0          | 0.0        | 0          | 0.0         | 9           | 100.0       | 9           | 100.0        |
| ИОРС                       | 1          | 0.4        | 4         | 1.7        | 5          | 2.1        | 23         | 9.6         | 206         | 86.2        | 239         | 100.0        |
| Инс. за ментално здравље   | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 2          | 8.7        | 5          | 21.7        | 16          | 69.6        | 23          | 100.0        |
| Инс. за реуматологију      | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 0          | 0.0        | 7          | 21.2        | 26          | 78.8        | 33          | 100.0        |
| СБ за ЦВБ „Свети Сава“     | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 1          | 2.3        | 4          | 9.1         | 39          | 88.6        | 44          | 100.0        |
| Кл. „Л. Лазаревић“         | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 0          | 0.0        | 3          | 13.6        | 19          | 86.4        | 22          | 100.0        |
| ИО „Бањица“                | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 2          | 1.5        | 10         | 7.5         | 122         | 91.0        | 134         | 100.0        |
| Инст. за неонатологију     | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 0          | 0.0        | 0          | 0.0         | 4           | 100.0       | 4           | 100.0        |
| СБ Младеновац              | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 0          | 0.0        | 4          | 12.9        | 27          | 87.1        | 31          | 100.0        |
| СБ за болести зависности   | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 1          | 8.3        | 0          | 0.0         | 11          | 91.7        | 12          | 100.0        |
| Инс. за рехабилитацију     | 0          | 0.0        | 1         | 1.1        | 3          | 3.4        | 11         | 12.4        | 74          | 83.1        | 89          | 100.0        |
| Кл. за рехаб. „М. Зотовић“ | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 2          | 11.8       | 4          | 23.5        | 11          | 64.7        | 17          | 100.0        |
| СБ за цер. парализу        | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 2          | 25.0       | 2          | 25.0        | 4           | 50.0        | 8           | 100.0        |
| СБ за орт. протетику       | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 0          | 0.0        | 2          | 15.4        | 11          | 84.6        | 13          | 100.0        |
| СБ Лазаревац               | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 0          | 0.0        | 0          | 0.0         | 8           | 100.0       | 8           | 100.0        |
| Инс. за мед. рада          | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 0          | 0.0        | 5          | 27.8        | 13          | 72.2        | 18          | 100.0        |
| ВМА                        | 6          | 0.8        | 6         | 0.8        | 29         | 3.8        | 206        | 27.0        | 515         | 67.6        | 762         | 100.0        |
| <b>УКУПНО</b>              | <b>17</b>  | <b>0.5</b> | <b>20</b> | <b>0.5</b> | <b>152</b> | <b>4.0</b> | <b>658</b> | <b>17.5</b> | <b>2912</b> | <b>77.5</b> | <b>3795</b> | <b>100.0</b> |

Оцену веома лоше дало је укупно 17 испитаника, и то 8 у УКЦС, 6 у ВМА и по 1 у КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“, КБЦ „Земун“ и Институту за онкологију и радиологију Србије. Укупно 20 испитаника дало је оцену лоше, и то 6 у ВМА, 5 у УКЦС, 4 у Институту за онкологију и радиологију Србије, по 2 у КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“ и КБЦ „Земун“ и 1 у Институту за рехабилитацију.

Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,71, као и претходне године (Графикон 40). Растући тренд је статистички значајан ( $p=0,003$ ).

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



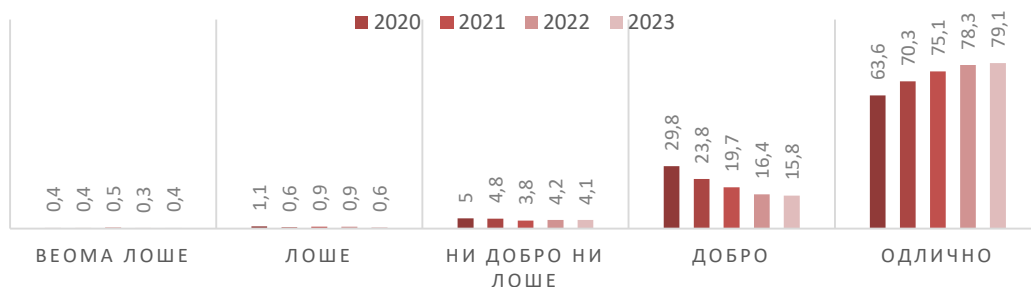
Просечна оцена за успешност лекара у лечењу има најнижу вредност у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (4,25), а највишу (5,00) у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, Институту за неонатологију и Специјалној болници за интерне болести Лазаревац (Табела 40).

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

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА       | 2021. година |             |              | 2022. година |             |              | 2023. година |             |              |
|----------------------------|--------------|-------------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|-------------|--------------|
|                            | N            | $\bar{x}$   | SD           | N            | $\bar{x}$   | SD           | N            | $\bar{x}$   | SD           |
| УКЦС                       | 857          | 4.73        | 0.625        | 655          | 4.69        | 0.616        | 960          | 4.62        | 0.720        |
| КБЦ „Др Д.Мишовић-Дедиње“  | 83           | 4.81        | 0.614        | 291          | 4.90        | 0.343        | 254          | 4.80        | 0.560        |
| КБЦ „Звездара“             | 235          | 4.79        | 0.478        | 308          | 4.77        | 0.548        | 328          | 4.69        | 0.530        |
| КБЦ „Земун“                | 226          | 4.59        | 0.733        | 245          | 4.74        | 0.546        | 235          | 4.74        | 0.591        |
| КБЦ „Бежанијска коса“      | 40           | 5.00        | 0.000        | 111          | 4.78        | 0.494        | 117          | 4.80        | 0.440        |
| ИКВБ „Дедиње“              | 109          | 4.97        | 0.164        | 96           | 4.84        | 0.466        | 137          | 4.99        | 0.085        |
| ГАК „Народни фронт“        | 170          | 4.61        | 0.731        | 164          | 4.63        | 0.761        | 147          | 4.78        | 0.476        |
| УДК                        | 46           | 4.87        | 0.400        | 65           | 4.85        | 0.404        | 59           | 4.93        | 0.314        |
| Инс. за мајку и дете       | 37           | 4.95        | 0.229        | 94           | 4.76        | 0.562        | 56           | 4.77        | 0.467        |
| Кл. за неурол. и психиј.   | 16           | 4.81        | 0.544        | 10           | 4.90        | 0.316        | 9            | 5.00        | 0.000        |
| ИОРС                       | 284          | 4.64        | 0.592        | 300          | 4.58        | 0.716        | 239          | 4.79        | 0.597        |
| Инс. за ментално здравље   | 17           | 4.71        | 0.470        | 11           | 4.82        | 0.603        | 23           | 4.61        | 0.656        |
| Инс. за реуматологију      | 39           | 4.77        | 0.627        | 37           | 4.78        | 0.417        | 33           | 4.79        | 0.415        |
| СБ за ЦВБ „Свети Сава“     | 36           | 4.61        | 0.766        | 42           | 4.74        | 0.627        | 44           | 4.86        | 0.409        |
| Кл. „Л. Лазаревић“         | 21           | 4.62        | 0.740        | 19           | 4.79        | 0.419        | 22           | 4.86        | 0.351        |
| ИО „Бањица“                | 103          | 4.88        | 0.322        | 108          | 4.91        | 0.322        | 134          | 4.90        | 0.353        |
| Инст. за неонатологију     |              |             |              |              |             |              | 4            | 5.00        | 0.000        |
| СБ Младеновац              |              |             |              | 28           | 4.79        | 0.418        | 31           | 4.87        | 0.341        |
| СБ за болести зависности   | 11           | 4.55        | 0.688        | 9            | 4.78        | 0.441        | 12           | 4.83        | 0.577        |
| Инс. за рехабилитацију     | 26           | 4.69        | 0.736        | 71           | 4.66        | 0.608        | 89           | 4.78        | 0.559        |
| Кл. за рехаб. „М. Зотовић“ | 19           | 4.89        | 0.315        | 16           | 4.63        | 0.806        | 17           | 4.53        | 0.717        |
| СБ за цер. парализу        | 13           | 4.77        | 0.439        | 9            | 4.78        | 0.441        | 8            | 4.25        | 0.886        |
| СБ за орт. протетику       | 13           | 4.62        | 0.650        | 7            | 5.00        | 0.000        | 13           | 4.85        | 0.376        |
| СБ Лазаревац               | 12           | 4.83        | 0.389        | 8            | 4.75        | 0.463        | 8            | 5.00        | 0.000        |
| Инс. за мед. рада          |              |             |              | 11           | 4.64        | 0.674        | 18           | 4.72        | 0.461        |
| ВМА                        | 733          | 4.49        | 0.667        | 835          | 4.61        | 0.664        | 762          | 4.60        | 0.677        |
| <b>УКУПНО</b>              | <b>3146</b>  | <b>4.68</b> | <b>0.623</b> | <b>3550</b>  | <b>4.71</b> | <b>0.600</b> | <b>3759</b>  | <b>4.71</b> | <b>0.611</b> |

Када је реч о општем задовољству услугама лекара, укупно је око 95% пацијената навело да је добро или одлично, а 1% лоше и веома лоше, исто као и прошле године. На ово питање нису одговорила 163 испитаника (4,1%), (Графикон 41).

**Графикон 41. Опште задовољство услугама лекара (%)**



Опште задовољство услугама лекара је у чак 10 болница оцењено само оценама одличан или добар: Институт за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, Универзитетска дечја клиника, Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину, Институт за реуматологију, Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“, Институт за неонатологију, Специјална болница за болести зависности, Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику, Специјална болница за интерне болести Лазаревац и Институт за медицину рада Србије (Табела 41).

**Табела 41. Опште задовољство услугама лекара, по болницама, 2023. година**

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА       | Веома лоше |            | Лоше      |            | Осредње    |            | Добро      |             | Одлично     |             | УКУПНО      |              |
|----------------------------|------------|------------|-----------|------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
|                            | Број       | %          | Број      | %          | Број       | %          | Број       | %           | Број        | %           | Број        | %            |
| УКЦС                       | 9          | 0.9        | 11        | 1.1        | 68         | 6.9        | 146        | 14.9        | 748         | 76.2        | 982         | 100.0        |
| КБЦ „Др Д.Мишовић-Дедиње“  | 0          | 0.0        | 1         | 0.4        | 9          | 3.5        | 27         | 10.6        | 217         | 85.4        | 254         | 100.0        |
| КБЦ „Звездара“             | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 12         | 3.6        | 73         | 21.9        | 248         | 74.5        | 333         | 100.0        |
| КБЦ „Земун“                | 2          | 0.8        | 2         | 0.8        | 6          | 2.5        | 38         | 15.7        | 194         | 80.2        | 242         | 100.0        |
| КБЦ „Бежанијска коса“      | 1          | 0.9        | 0         | 0.0        | 4          | 3.4        | 14         | 12.0        | 98          | 83.8        | 117         | 100.0        |
| ИКВБ „Дедиње“              | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 0          | 0.0        | 2          | 1.5         | 135         | 98.5        | 137         | 100.0        |
| ГАК „Народни фронт“        | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 5          | 3.4        | 25         | 16.8        | 119         | 79.9        | 149         | 100.0        |
| УДК                        | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 0          | 0.0        | 3          | 4.9         | 58          | 95.1        | 61          | 100.0        |
| Инс. за мајку и дете       | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 1          | 1.8        | 10         | 17.9        | 45          | 80.4        | 56          | 100.0        |
| Кл. за неурол. и психиј.   | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 0          | 0.0        | 0          | 0.0         | 9           | 100.0       | 9           | 100.0        |
| ИОРС                       | 0          | 0.0        | 5         | 2.0        | 5          | 2.0        | 21         | 8.2         | 225         | 87.9        | 256         | 100.0        |
| Инс. за ментално здравље   | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 3          | 12.0       | 2          | 8.0         | 20          | 80.0        | 25          | 100.0        |
| Инс. за реуматологију      | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 0          | 0.0        | 5          | 15.2        | 28          | 84.8        | 33          | 100.0        |
| СБ за ЦВБ „Свети Сава“     | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 1          | 2.3        | 4          | 9.1         | 39          | 88.6        | 44          | 100.0        |
| Кл. „Л. Лазаревић“         | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 0          | 0.0        | 2          | 8.7         | 21          | 91.3        | 23          | 100.0        |
| ИО „Бањица“                | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 4          | 3.0        | 9          | 6.8         | 120         | 90.2        | 133         | 100.0        |
| Инст. за неонатологију     | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 0          | 0.0        | 0          | 0.0         | 4           | 100.0       | 4           | 100.0        |
| СБ Младеновац              | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 1          | 3.2        | 2          | 6.5         | 28          | 90.3        | 31          | 100.0        |
| СБ за болести зависности   | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 0          | 0.0        | 1          | 7.7         | 12          | 92.3        | 13          | 100.0        |
| Инс. за рехабилитацију     | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 4          | 4.3        | 5          | 5.4         | 83          | 90.2        | 92          | 100.0        |
| Кл. за рехаб. „М. Зотовић“ | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 2          | 11.1       | 3          | 16.7        | 13          | 72.2        | 18          | 100.0        |
| СБ за цер. парализу        | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 1          | 12.5       | 1          | 12.5        | 6           | 75.0        | 8           | 100.0        |
| СБ за орт. протетику       | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 0          | 0.0        | 1          | 7.7         | 12          | 92.3        | 13          | 100.0        |
| СБ Лазаревац               | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 0          | 0.0        | 0          | 0.0         | 8           | 100.0       | 8           | 100.0        |
| Инс. за мед. рада          | 0          | 0.0        | 0         | 0.0        | 0          | 0.0        | 2          | 11.1        | 16          | 88.9        | 18          | 100.0        |
| ВМА                        | 4          | 0.5        | 4         | 0.5        | 30         | 3.8        | 213        | 27.2        | 533         | 68.0        | 784         | 100.0        |
| <b>УКУПНО</b>              | <b>16</b>  | <b>0.4</b> | <b>23</b> | <b>0.6</b> | <b>156</b> | <b>4.1</b> | <b>609</b> | <b>15.8</b> | <b>3039</b> | <b>79.1</b> | <b>3843</b> | <b>100.0</b> |

Најмањи укупан удео пацијената који су дали оцену добар/одличан забележен је у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (7 од 8 испитаника или 87,5%). Укупно 16 пацијената је опште задовољство услугама лекара оценило као веома лоше, и то у 4 установе: 9 у УКЦС, 4 у ВМА, 2 пацијента у КБЦ „Земун“ и 1 у КБЦ „Бежанијска коса“, док су још 23 пацијента дала оцену лоше, и то у 5 установа (УКЦС, ВМА, КБЦ „Земун“, КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“ и Институт за онкологију и радиологију Србије).

Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,73, незнатно мање него претходне године (Графикон 42). Од 2014. године, примећује се статистички значајан узлазни тренд ( $p=0,007$ ). При оваквим поређењима морају се имати у виду напред наведене разлике у методологији.

Нешто је мања просечна оцена задовољства радом лекара (4,73), него медицинских сестара у целини (4,80).

Графикон 42. Опште задовољство услугама лекара - просечна оцена



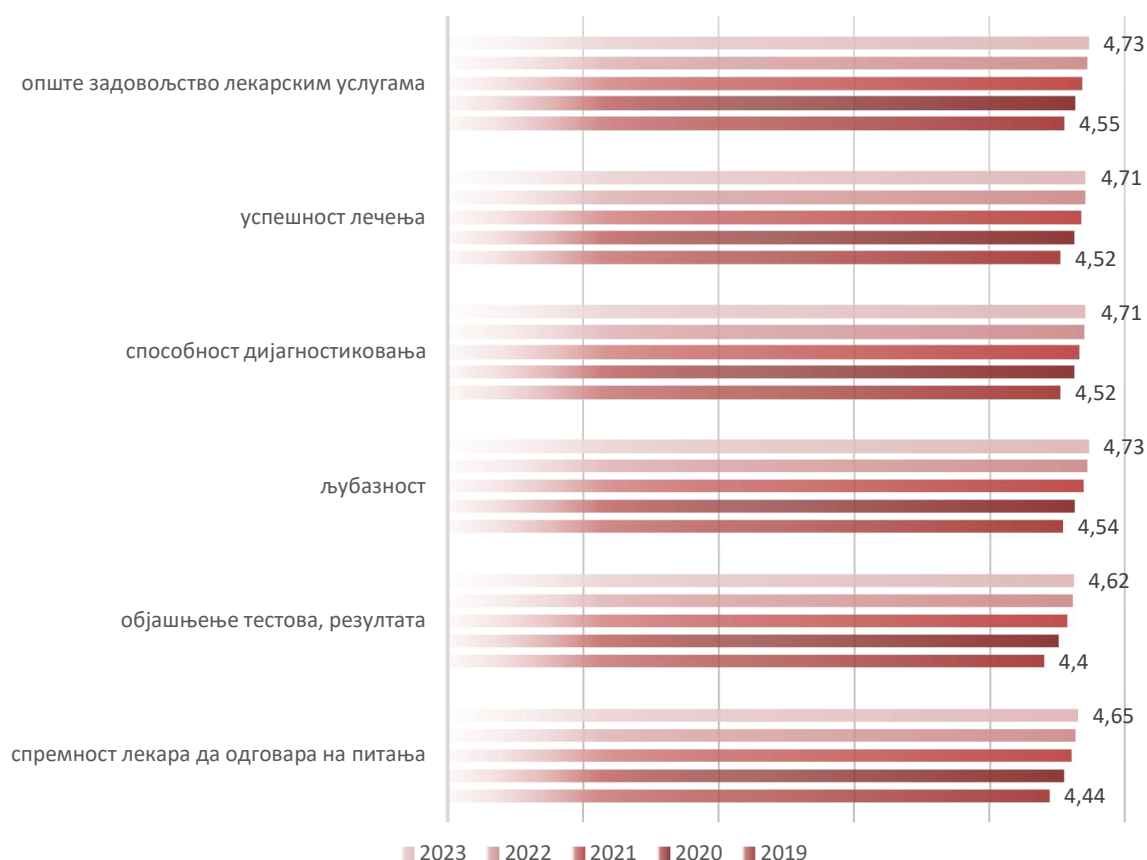
Табела 42. Опште задовољство услугама лекара - просечна оцена

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА       | 2021. година |           |       | 2022. година |           |       | 2023. година |           |       |
|----------------------------|--------------|-----------|-------|--------------|-----------|-------|--------------|-----------|-------|
|                            | N            | $\bar{x}$ | SD    | N            | $\bar{x}$ | SD    | N            | $\bar{x}$ | SD    |
| УКЦС                       | 868          | 4.70      | 0.627 | 668          | 4.69      | 0.669 | 982          | 4.64      | 0.739 |
| КБЦ „Др Д.Мишовић-Дедиње“  | 87           | 4.80      | 0.502 | 294          | 4.87      | 0.371 | 254          | 4.81      | 0.499 |
| КБЦ „Звездара“             | 241          | 4.81      | 0.453 | 309          | 4.78      | 0.551 | 333          | 4.71      | 0.529 |
| КБЦ „Земун“                | 226          | 4.63      | 0.676 | 252          | 4.73      | 0.586 | 242          | 4.74      | 0.628 |
| КБЦ „Бежанијска коса“      | 40           | 5.00      | 0.000 | 111          | 4.80      | 0.501 | 117          | 4.78      | 0.589 |
| ИКВБ „Дедиње“              | 108          | 4.98      | 0.135 | 100          | 4.85      | 0.411 | 137          | 4.99      | 0.120 |
| ГАК „Народни фронт“        | 172          | 4.52      | 0.868 | 166          | 4.53      | 0.858 | 149          | 4.77      | 0.499 |
| УДК                        | 46           | 4.85      | 0.515 | 67           | 4.90      | 0.354 | 61           | 4.95      | 0.218 |
| Инс. за мајку и дете       | 39           | 4.85      | 0.540 | 95           | 4.71      | 0.599 | 56           | 4.79      | 0.456 |
| Кл. за неурол. и психиј.   | 19           | 4.79      | 0.713 | 10           | 4.70      | 0.675 | 9            | 5.00      | 0.000 |
| ИОРС                       | 303          | 4.73      | 0.568 | 322          | 4.65      | 0.660 | 256          | 4.82      | 0.552 |
| Инс. за ментално здравље   | 18           | 4.83      | 0.383 | 11           | 4.91      | 0.302 | 25           | 4.68      | 0.690 |
| Инс. за реуматологију      | 39           | 4.82      | 0.506 | 37           | 4.86      | 0.347 | 33           | 4.85      | 0.364 |
| СБ за ЦВБ „Свети Сава“     | 36           | 4.64      | 0.867 | 43           | 4.81      | 0.500 | 44           | 4.86      | 0.409 |
| Кл. „Л. Лазаревић“         | 21           | 4.71      | 0.784 | 19           | 4.79      | 0.419 | 23           | 4.91      | 0.288 |
| ИО „Бањица“                | 99           | 4.89      | 0.316 | 109          | 4.96      | 0.189 | 133          | 4.87      | 0.416 |
| Инст. за неонатологију     |              |           |       |              |           |       | 4            | 5.00      | 0.000 |
| СБ Младеновац              |              |           |       | 28           | 4.82      | 0.476 | 31           | 4.87      | 0.428 |
| СБ за болести зависности   | 12           | 4.50      | 0.798 | 9            | 4.78      | 0.441 | 13           | 4.92      | 0.277 |
| Инс. за рехабилитацију     | 27           | 4.63      | 1.006 | 75           | 4.77      | 0.559 | 92           | 4.86      | 0.459 |
| Кл. за рехаб. „М. Зотовић“ | 19           | 4.89      | 0.315 | 16           | 4.69      | 0.602 | 18           | 4.61      | 0.698 |
| СБ за цер. парализу        | 13           | 4.85      | 0.376 | 9            | 4.89      | 0.333 | 8            | 4.63      | 0.744 |
| СБ за орт. протетику       | 13           | 4.92      | 0.277 | 7            | 5.00      | 0.000 | 13           | 4.92      | 0.277 |
| СБ Лазаревац               | 12           | 4.83      | 0.389 | 8            | 4.88      | 0.354 | 8            | 5.00      | 0.000 |
| Инс. за мед. рада          |              |           |       | 11           | 4.64      | 0.674 | 18           | 4.89      | 0.323 |
| ВМА                        | 753          | 4.51      | 0.698 | 860          | 4.62      | 0.659 | 784          | 4.62      | 0.637 |
| УКУПНО                     | 3211         | 4.68      | 0.636 | 3636         | 4.72      | 0.609 | 3843         | 4.73      | 0.605 |

Просечна оцена за опште задовољство услугама лекара има вредности од 4,61 у Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“, до 5,00 у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, Институту за неонатологију и Специјалној болници за интерне болести Лазаревац (Табела 42).

Просечна оцена задовољства услугама лекара током боравка у болници је висока и креће се од 4,62 за лекарска објашњења и 4,65 за спремност лекара да одговори на питање, до 4,73 за љубазност лекарског особља. У односу на период пре пандемије, повећано је задовољство свим испитиваним аспектима рада лекара (Графикон 43).

**Графикон 43. Просечна оцена задовољства услугама лекара**



- **Коришћење клиничких путева током болничког лечења**

Клинички путеви су алати за унапређење квалитета и ефикасности здравствене заштите, чија је примена започела 80-тих година XX века у САД. У Србији је развој клиничких путева почео 2010. године у оквиру пројекта Министарства здравља „Развој здравства Србије“ и ДИЛС („Пружање унапређених услуга на локалном нивоу), који су имали подпројекат „Изградња капацитета у области развоја и примене клиничких путева“. За болничке установе развијени су клинички путеви за: акутни мождани удар, карцином колоне, акутни коронарни синдром, нормални порођај, астму код деце и клинички пут за

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

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

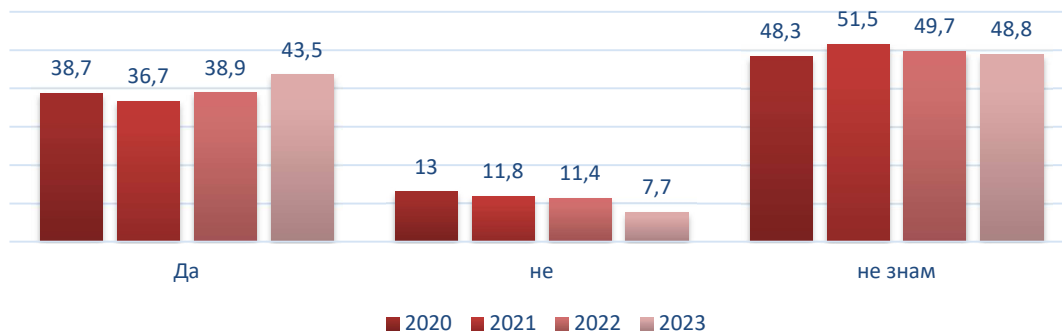
Примена клиничких путева омогућава бољу координацију рада лекара, односно смањује непотребна кашњења, дуплирање услуга, нема непотребних услуга, нема пропуштања потребних услуга, тимски рад је бољи и омогућено је повезивање примарног и секундарног нивоа здравствене заштите<sup>1</sup>.

С обзиром да се клинички путеви развијају у оквиру пројекта Министарства здравља и примењују у одређеним болницама, односно још увек нису уведени на националном нивоу, пацијенти су недовољно упознати са њиховом применом.

На питање о коришћењу клиничког пута у њиховом болничком лечењу одговорило је 2.755 испитаника у анкети (68,8%). Војномедицинска академија није у анкетном упитнику користила ово питање.

Сваки други пацијент је навео да не зна да ли је у његовом лечењу коришћен клинички пут, док је 1.199 пацијената (43,5%) дало потврдан одговор (Графикон 44). Негативан одговор дало је 213 испитаника (7,7%).

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



Половина или више пацијената сматра да је клинички пут коришћен у њиховом лечењу у 6 установа: Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (94,9%), Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (4 од укупно 8 испитаника или 50%), Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ (54,2%), Специјалној болници за болести зависности (83,3%), Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (76,9%) и Институту за медицину рада Србије (77,8%). Највећи удео пацијената који су одговорили негативно је у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (3 од 6 испитаника или 50%), Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (43,5%) и Институту за рехабилитацију (29,9%).

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

У чак 13 установа је половина или више испитаника одговорило да не знају, од тога у две установе сви испитаници, Институту за неонатологију и Специјалној болници за интерне болести Лазаревац (Табела 43).

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

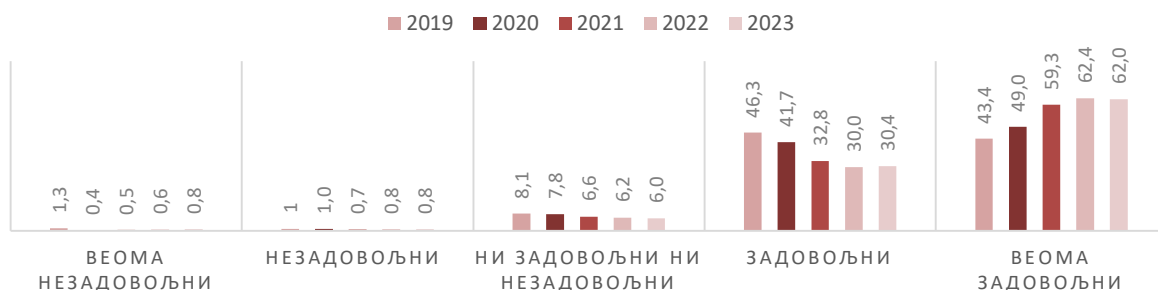
| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА       | Да          |             | Не         |            | Не знам     |             | УКУПНО      |              |
|----------------------------|-------------|-------------|------------|------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
|                            | Број        | %           | Број       | %          | Број        | %           | Број        | %            |
| УКЦС                       | 403         | 46.4        | 50         | 5.8        | 416         | 47.9        | 869         | 100.0        |
| КБЦ „Др Д.Мишовић-Дедиње“  | 82          | 32.3        | 18         | 7.1        | 154         | 60.6        | 254         | 100.0        |
| КБЦ „Звездара“             | 135         | 45.3        | 16         | 5.4        | 147         | 49.3        | 298         | 100.0        |
| КБЦ „Земун“                | 69          | 33.0        | 15         | 7.2        | 125         | 59.8        | 209         | 100.0        |
| КБЦ „Бежанијска коса“      | 47          | 40.5        | 9          | 7.8        | 60          | 51.7        | 116         | 100.0        |
| ИКВБ „Дедиње“              | 130         | 94.9        | 6          | 0.0        | 7           | 5.1         | 137         | 100.0        |
| ГАК „Народни фронт“        | 41          | 29.9        | 15         | 10.9       | 81          | 59.1        | 137         | 100.0        |
| УДК                        | 16          | 34.0        | 2          | 4.3        | 29          | 61.7        | 47          | 100.0        |
| Инс. за мајку и дете       | 0           | 0.0         | 10         | 43.5       | 13          | 56.5        | 23          | 100.0        |
| Кл. за неурол. и психиј.   | 4           | 50.0        | 0          | 0.0        | 4           | 50.0        | 8           | 100.0        |
| ИОРС                       | 107         | 46.3        | 19         | 8.2        | 105         | 45.5        | 231         | 100.0        |
| Инс. за ментално здравље   | 8           | 30.8        | 1          | 3.8        | 17          | 65.4        | 26          | 100.0        |
| Инс. за реуматологију      | 8           | 27.6        | 2          | 6.9        | 19          | 65.5        | 29          | 100.0        |
| СБ за ЦВБ „Свети Сава“     | 16          | 40.0        | 2          | 5.0        | 22          | 55.0        | 40          | 100.0        |
| Кл. „Л. Лазаревић“         | 13          | 54.2        | 1          | 4.2        | 10          | 41.7        | 24          | 100.0        |
| ИО „Бањица“                | 50          | 44.6        | 16         | 14.3       | 46          | 41.1        | 112         | 100.0        |
| Инст. за неонатологију     | 0           | 0.0         | 0          | 0.0        | 4           | 100.0       | 4           | 100.0        |
| СБ Младеновац              | 14          | 45.2        | 5          | 16.1       | 12          | 38.7        | 31          | 100.0        |
| СБ за болести зависности   | 10          | 83.3        | 0          | 0.0        | 2           | 16.7        | 12          | 100.0        |
| Инс. за рехабилитацију     | 15          | 17.2        | 26         | 29.9       | 46          | 52.9        | 87          | 100.0        |
| Кл. за рехаб. „М. Зотовић“ | 6           | 37.5        | 3          | 18.8       | 7           | 43.8        | 16          | 100.0        |
| СБ за цер. парализу        | 1           | 16.7        | 3          | 50.0       | 2           | 33.3        | 6           | 100.0        |
| СБ за орт. протетику       | 10          | 76.9        | 0          | 0.0        | 3           | 23.1        | 13          | 100.0        |
| СБ Лазаревац               | 0           | 0.0         | 0          | 0.0        | 8           | 100.0       | 8           | 100.0        |
| Инс. за мед. рада          | 14          | 77.8        | 0          | 0.0        | 4           | 22.2        | 18          | 100.0        |
| <b>УКУПНО</b>              | <b>1199</b> | <b>43.5</b> | <b>213</b> | <b>7.7</b> | <b>1343</b> | <b>48.7</b> | <b>2755</b> | <b>100.0</b> |

#### • Задовољство болничким лечењем у целини

Од 4.006 пацијената који су учествовали у анкети, 167 пацијената (4,2%) није дало одговор на питање какво је у целини њихово задовољство болничким лечењем, узимајући све напред наведене факторе који се тичу болничког лечења. Мали број је био незадовољан или веома незадовољан (само 62 пацијента или 1,6%). Неопредељених (ни задовољни ни незадовољни) је било 230 односно 6%, док је 3.547 односно 92,4% пацијената било задовољно или веома задовољно болничким лечењем које им је пружено (Графикон 47).

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

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



Просечна оцена задовољства укупним болничким лечењем за све болнице је 4,52, слично као и претходне године и више од сви осталих година посматрања (Графикон 48). У десетогодишњем периоду, тренд је статистички значајно узлазан ( $p=0,004$ ). Треба имати у виду да у 2016. и 2017. години, у анализу није био укључен ВМА.

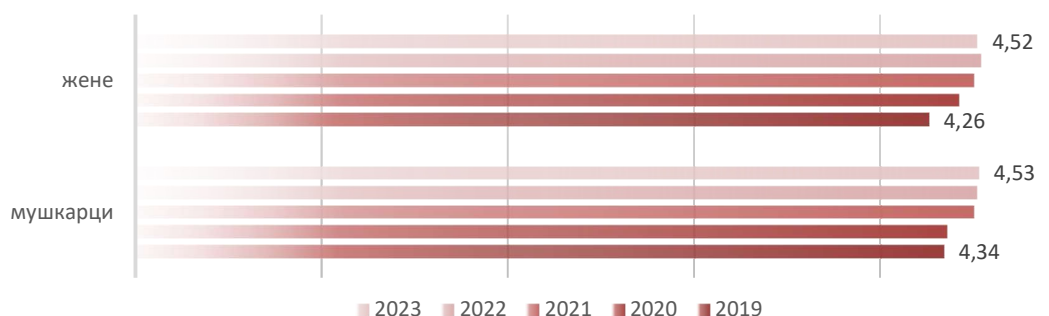
**Графикон 48. Задовољство корисника болничким лечењем у целини у здравственим установама у Београду од 2014. до 2023. године (просечна оцена)**



- Степен зависности посматраних варијабли**

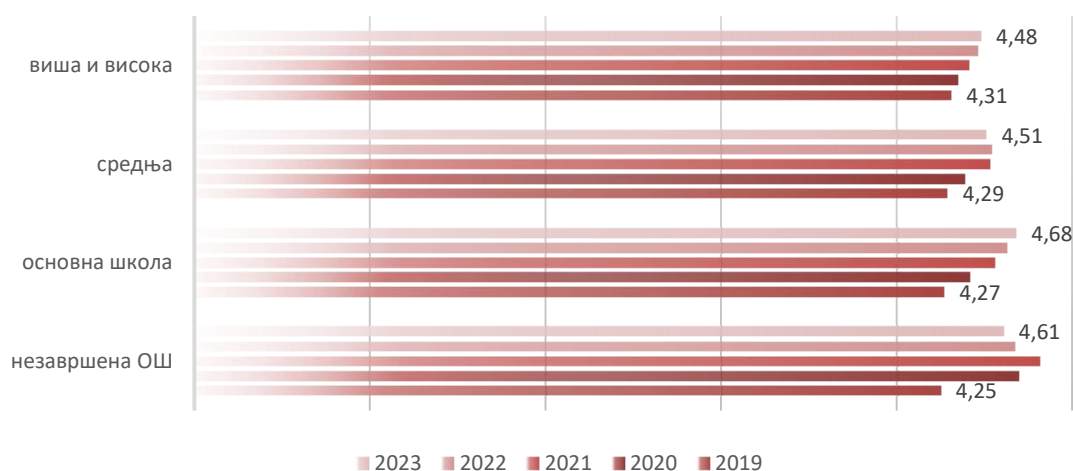
У односу на опште задовољство корисника болничком здравственом заштитом нису уочене разлике у односу на пол пацијената и за оба пола просечна оцена задовољства износи 4,5 (Графикон 49).

**Графикон 49. Просечна оцена задовољства у односу на пол испитаника**



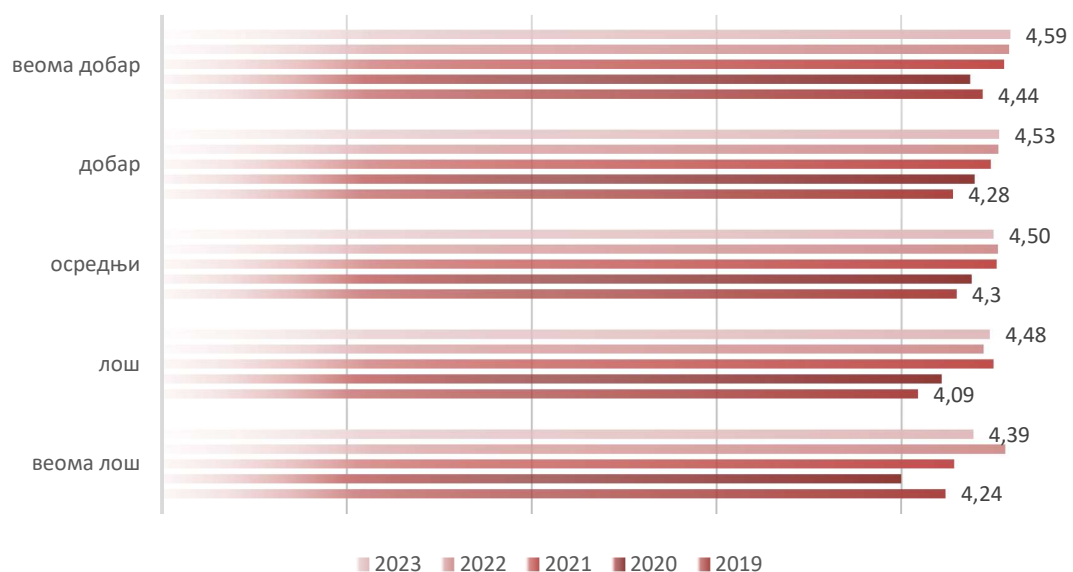
У односу на школску спрему корисника, установљена је статистички значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом ( $p < 0,001$ ). Исто као и претходне године, највише оцене су дали пацијенти са завршеном основном школом (просечна оцена 4,68), док су најмање задовољни пацијенти са вишим и високим нивоом школске спреме (Графикон 50).

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



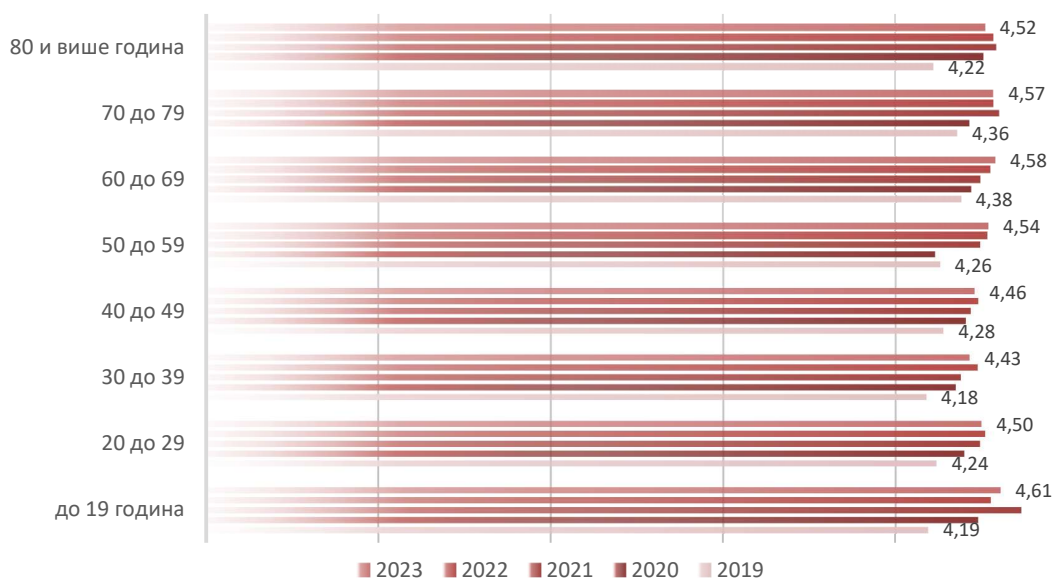
У односу на материјално стање корисника, уочава се да су болничком здравственом заштитом најзадовољнији пацијенти који своје материјално стање процењују као одлично (4,59), а најмање задовољни они који га процењују као веома лоше (4,39), (Графикон 51). Међутим, не постоји статистички значајна разлика у погледу степена задовољства испитаника у односу на материјално стање ( $p = 0,138$ ).

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



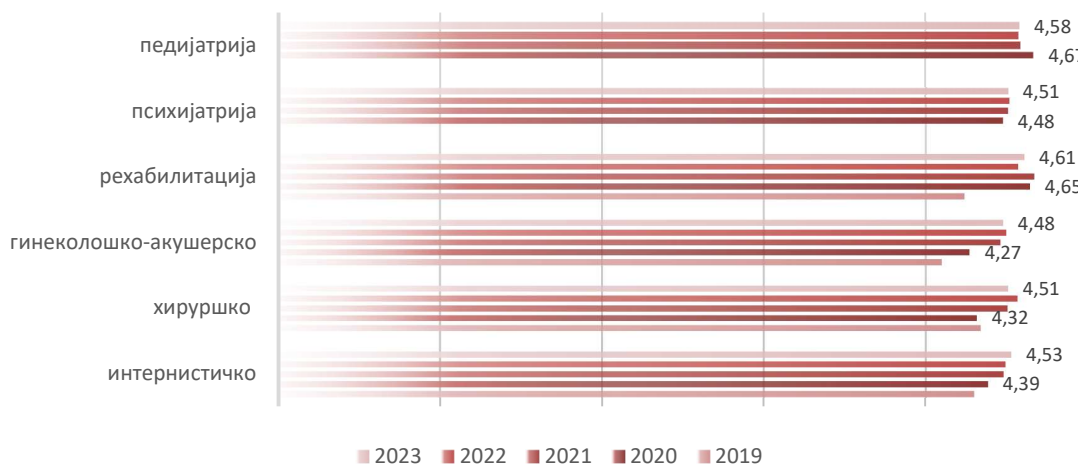
Животна доб у 2023. години је била статистички значајно повезана са задовољством пацијената болничким лечењем ( $p=0,001$ ). Најмање задовољни су пацијенти старости 30 до 39 година (4,43), док су најзадовољнији најмлађи пацијенти, прецизније млађи од 20 година (4,61), (Графикон 52).

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



Од 2020. године се акета спроводи и на психијатријским и на педијатријским одељењима. Болничким лечењем су у 2023. години најзадовољнији били пацијенти лечени на одељењима рехабилитације (4,61), а најмање задовољни пацијенти са гинеколошко-акушерских одељења (4,48), (Графикон 53). Нема статистички значајне разлике у задовољству између пацијената лечених на различитим болничким одељењима ( $p=0,384$ ).

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



- **Рангирање болница према задовољству пацијената**

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

Највиша просечна оцена забележена је у Институту за неонатологију где је било свега 4 испитаника и Специјалној болници за интерне болести Лазаревац, а затим у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,99) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,87). Уочава се да је просечна оцена висока у свим болницама и само у 5 болница има вредност мању од 4,5 (Табела 47).

**Табела 47. Задовољство корисника болничким лечењем у Београду**

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА       | 2014        | 2015        | 2016        | 2017        | 2018        | 2019        | 2020        | 2021        | 2022        | 2023        | р              |
|----------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|----------------|
| Инст. за неонатологију     |             |             |             |             |             |             |             |             |             | <b>5.00</b> |                |
| СБ Лазаревац               | 4.67        | <b>4.86</b> | <b>4.88</b> | <b>4.93</b> | <b>4.86</b> | <b>4.94</b> | 4.75        | <b>5.00</b> | <b>5.00</b> | <b>5.00</b> | ▲ <b>0.031</b> |
| ИКВБ „Дедиње“              | 4.55        | 4.62        | 4.30        | 4.56        | <b>4.86</b> | 4.87        | 4.96        | <b>5.00</b> | 4.81        | 4.99        | ▲ <b>0.007</b> |
| СБ Младеновац              | 4.51        | 4.34        | <b>3.89</b> | 4.02        | 4.27        | 4.49        | 4.67        |             | 4.86        | 4.87        |                |
| СБ за ЦВБ „Свети Сава“     | <b>4.68</b> | 4.71        | 4.61        | 4.60        | 4.54        | 4.66        | 4.84        | 4.78        | 4.77        | 4.84        | ▲ 0.051        |
| ИО „Бањица“                | 4.37        | 4.33        | 4.30        | 4.31        | 4.39        | 4.33        | 4.69        | 4.79        | 4.87        | 4.81        | ▲ <b>0.001</b> |
| СБ за болести зависности   |             |             |             |             |             |             | 4.86        | 4.67        | 4.56        | 4.77        |                |
| СБ за орт. протетику       | 4.83        | 4.42        | 4.50        | 4.69        | 4.69        | 4.67        | <b>5.00</b> | 4.69        | 4.86        | 4.77        | ▲ 0.161        |
| УДК                        |             |             |             |             |             |             | 4.69        | 4.72        | 4.59        | 4.77        |                |
| КБЦ „Бежанијска коса“      | 4.26        | 4.45        | 4.36        | 4.34        | 4.35        | 4.58        | 4.97        | 4.92        | 4.72        | 4.73        | ▲ <b>0.006</b> |
| Инс. за мед. рада          |             |             |             |             |             |             |             |             | 4.50        | 4.72        |                |
| Инс. за рехабилитацију     | 4.34        | 4.57        | 4.54        | 4.26        | 4.49        | <b>4.1</b>  | 4.57        | 4.68        | 4.59        | 4.71        | ▲ 0.196        |
| ГАК „Народни фронт“        | 4.22        | 4.20        | 4.17        | <b>3.94</b> | 4.24        | 4.2         | 4.43        | 4.35        | 4.39        | 4.71        | ▲ <b>0.016</b> |
| Инс. за реуматологију      | 4.51        | 4.31        | 4.60        | 4.35        | 4.57        | 4.56        |             | 4.82        | 4.72        | 4.71        |                |
| КБЦ „Др Д.Мишовић-Дедиње“  | 4.54        | 4.45        | 4.49        | 4.46        | 4.4         | 4.51        |             | 4.74        | 4.78        | 4.69        |                |
| Инс. за мајку и дете       |             |             |             |             |             |             | 4.72        | 4.65        | 4.57        | 4.68        |                |
| КБЦ „Звездара“             | 4.37        | 4.26        | 4.31        | 4.38        | 4.38        | 4.34        |             | 4.71        | 4.65        | 4.65        |                |
| ИОРС                       | 4.26        | 4.31        | 4.37        | 4.19        | 4.49        | 4.37        | 4.69        | 4.56        | 4.52        | 4.64        | ▲ <b>0.006</b> |
| Кл. „П. Лазаревић“         |             |             |             |             |             |             | 4.50        | 4.50        | 4.53        | 4.54        |                |
| КБЦ „Земун“                | 4.37        | 4.20        | 4.20        | 4.20        | <b>4.18</b> | 4.32        |             | 4.39        | 4.56        | 4.51        |                |
| Кл. за рехаб. „М. Зотовић“ | 4.66        | <b>3.83</b> | 4.53        | 4.42        | 4.32        | 4.36        | 4.80        | 4.79        | 4.53        | 4.50        | ▲ 0.265        |
| Кл. за неурол. и психиј.   |             |             |             |             |             |             | 4.43        | 4.40        | <b>4.25</b> | 4.44        |                |
| УКЦС                       | <b>4.21</b> | 4.19        | 4.18        | 4.19        | 4.24        | 4.19        |             | 4.54        | 4.53        | 4.42        |                |
| Инс. за ментално здравље   |             |             |             |             |             |             | 4.75        | 4.72        | 4.82        | 4.23        |                |
| ВМА                        | 4.31        | 4.34        |             |             | 4.25        | 4.21        | <b>4.11</b> | <b>4.17</b> | 4.26        | 4.20        |                |
| СБ за цер. парализу        |             |             |             |             |             |             | 4.62        | 4.46        | 4.56        | <b>4.13</b> |                |
| УКУПНО                     | <b>4.32</b> | <b>4.31</b> | <b>4.29</b> | <b>4.25</b> | <b>4.31</b> | <b>4.29</b> | <b>4.38</b> | <b>4.50</b> | <b>4.53</b> | 4.52        | ▲ <b>0.004</b> |

Израчунати су десетогодишњи трендови за све установе за које имамо непрекинут низ података, и примећује се да су сви узлазни, уз статистичку значајност у Специјалној болници за интерне болести Лазаревац, Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, Институту за ортопедију „Бањица“, КБЦ „Бежанијска коса“, Институту за онкологију и радиологију Србије и ГАК „Народни фронт“. Такође, на укупном нивоу, задовољство корисника болничким лечењем у Београду образује статистички значајан растући тренд ( $p=0,004$ ).

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

У односу на 2022. годину највеће смањење забележено у Институту за ментално здравље (за 0,59) и Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (за 0,43).

Посматрано по гранама медицине, постоје значајне разлике у степену задовољства између болница. У оквиру интернистичких одељења (Табела 48), најзадовољнији су пацијенти у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (5,00) и Специјалној болници за интерне болести Лазаревац (5,00 уз напомену о малом броју испитаника) и КБЦ „Др Драгиша Мишовић-Дедиње“ (4,90), а најмање задовољни, али са високом просечном оценом, су у ВМА (4,24) и КБЦ „Земун“ (4,47). Десетогодишњи трендови су узлазни за свих 5 установа за које је могуће анализирати их, са статистичком значајношћу у свим болницама осим Специјалне болнице за интерне болести Лазаревац, док је на укупном нивоу статистички значајна разлика у задовољству пацијената болничким лечењем између интернистичких одељења различитих болница ( $p=0,002$ ).

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

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА      | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | p       |
|---------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---------|
| ВМА                       | 4.30 |      |      | 4.24 | 4.17 | 4.13 | 4.13 | 4.27 | 4.24 |         |
| ИОРС                      | 4.20 | 4.30 | 3.99 | 4.19 | 4.27 | 4.62 | 4.54 | 4.46 | 4.57 | ▲ 0.019 |
| Инс. за мед. рада         |      |      |      |      |      |      |      | 4.50 | 4.72 |         |
| КБЦ „Земун“               | 4.24 | 3.96 | 4.15 | 3.96 | 4.17 |      | 4.28 | 4.52 | 4.47 |         |
| УКЦС                      | 4.25 | 4.31 | 4.23 | 4.25 | 4.23 |      | 4.54 | 4.54 | 4.49 |         |
| КБЦ „Звездара“            | 4.21 | 4.39 | 4.45 | 4.48 | 4.40 |      | 4.75 | 4.62 | 4.60 |         |
| КБЦ „Бежанијска коса“     | 4.40 | 4.32 | 4.34 | 4.30 | 4.53 | 4.97 | 4.92 | 4.62 | 4.69 | ▲ 0.037 |
| Инс. за реуматологију     | 4.31 | 4.60 | 4.35 | 4.57 | 4.56 |      | 4.82 | 4.72 | 4.71 |         |
| СБ за ЦВБ „Свети Сава“    | 4.71 | 4.61 | 4.6  | 4.54 | 4.66 | 4.84 | 4.78 | 4.77 | 4.84 | ▲ 0.038 |
| КБЦ „Др Д.Мишовић-Дедиње“ | 4.36 | 4.49 | 4.36 | 4.27 | 4.40 |      | 4.57 | 4.81 | 4.90 |         |
| ИКВБ „Дедиње“             | 4.47 | 4.26 | 4.49 | 4.87 | 4.85 | 4.94 | 5.00 | 4.84 | 5.00 | ▲ 0.005 |
| СБ Младеновац             | 4.34 | 3.89 | 4.02 | 4.27 | 4.49 | 4.67 |      | 4.86 | 4.87 |         |
| СБ Лазаревац              | 4.86 | 4.88 | 4.93 | 4.86 | 4.94 | 4.75 | 5.00 | 5.00 | 5.00 | ▲ 0.157 |
| ИО Бањица                 |      |      |      |      |      |      |      |      | 4.85 |         |
| УКУПНО                    | 4.31 | 4.32 | 4.28 | 4.30 | 4.30 | 4.39 | 4.48 | 4.49 | 4.53 | ▲ 0.002 |

У оквиру хируршких одељења (Табела 49) најзадовољнији су пацијенти у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,97) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,89), а најмање задовољни, али са високом просечном оценом, су у ВМА (4,13) и КБЦ „Земун“ (4,46). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената болничким лечењем између хируршких одељења различитих болница ( $p<0,001$ ). Трендови

за Институт за ортопедију „Бањица“ и Институт за онкологију и радиологију Србије, као и укупно за лечење на хируршким одељењима у болницама у Београду, су статистички значајно узлазни.

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

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА      | 2015        | 2016        | 2017        | 2018        | 2019        | 2020        | 2021        | 2022        | 2023        | р       |
|---------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------|
| ВМА                       | 4.37        |             |             | 4.27        | 4.25        | 4.06        | 4.20        | 4.24        | <b>4.13</b> |         |
| УКЦС                      | 4.20        | 4.17        | 4.23        | 4.35        | 4.25        |             | 4.59        | 4.52        | 4.47        |         |
| УДК                       |             |             |             |             |             | 4.79        | 4.81        | 4.68        | 4.83        |         |
| КБЦ „Земун“               | 4.14        | 4.39        | 4.26        | 4.34        | 4.50        |             | 4.35        | 4.70        | 4.46        |         |
| КБЦ „Звездара“            | 4.34        | 4.42        | 4.40        | 4.31        | 4.42        |             | 4.71        | 4.72        | 4.73        |         |
| ИКВБ „Дедиње“             |             | 4.34        | 4.63        | 4.86        | 4.89        | 5.00        | 5.00        | 4.79        | <b>4.97</b> |         |
| КБЦ „Др Д.Мишовић-Дедиње“ | 4.47        | 4.54        | 4.56        | 4.43        | 4.49        |             | 4.86        | 4.80        | 4.66        |         |
| КБЦ „Бежанијска коса“     | 4.51        | 4.41        | 4.32        | 4.42        | 4.68        | 4.97        |             | 4.84        | 4.77        |         |
| ИО Бањица                 | 4.33        | 4.30        | 4.31        | 4.39        | 4.33        | 4.69        | 4.79        | 4.87        | 4.80        | ▲ 0.001 |
| ИОРС                      | 4.56        | 4.46        | 4.56        | 4.50        | 4.60        | 4.93        | 4.64        | 4.95        | 4.89        | ▲ 0.010 |
| Инс. за мајку и дете      |             |             |             |             |             | 4.70        |             |             | 4.81        |         |
| УКУПНО                    | <b>4.34</b> | <b>4.31</b> | <b>4.34</b> | <b>4.37</b> | <b>4.34</b> | <b>4.32</b> | <b>4.51</b> | <b>4.57</b> | <b>4.51</b> | ▲ 0.009 |

У оквиру гинеколошко-акушерских одељења (Табела 50), у КБЦ „Земун“, просечна оцена задовољства је износила 4,77, док је у највећим гинеколошким установама (ГАК „Народни фронт“ и Клиници за гинекологију и акушерство УКЦС) била нижа, али и даље висока, и износила је 4,71 и 4,19, редом. Разлика у задовољству пацијената између гинеколошко-акушерских одељења је статистички значајна ( $p < 0,001$ ), а увиђа се и статистичка значајност тренда укупне просечне оцене задовољства корисника лечењем на гинеколошко-акушерским одељењима ( $p = 0,005$ ).

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

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА      | 2015        | 2016        | 2017        | 2018        | 2019        | 2020        | 2021        | 2022        | 2023        | р       |
|---------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------|
| ГАК „Народни фронт“       | 4.20        | 4.17        | 3.94        | 4.24        | 4.20        | 4.43        | 4.35        | 4.39        | 4.71        | ▲ 0.011 |
| КБЦ „Земун“               | 4.19        | 4.38        | 4.20        | 4.34        | 4.21        |             | 4.74        | 4.44        | <b>4.77</b> |         |
| УКЦС                      | 4.07        | 4.01        | 3.99        | 3.91        | 3.96        |             | 4.41        | 4.48        | <b>4.19</b> |         |
| КБЦ „Звездара“            | 4.17        | 3.86        | 4.15        | 4.25        | 3.83        |             | 4.67        | 4.50        | 4.73        |         |
| КБЦ „Др Д.Мишовић-Дедиње“ | 4.50        | 4.40        | 4.31        | 4.49        | 4.76        |             | 4.73        | 4.74        | 4.58        |         |
| УКУПНО                    | <b>4.18</b> | <b>4.11</b> | <b>4.00</b> | <b>4.13</b> | <b>4.11</b> | <b>4.43</b> | <b>4.46</b> | <b>4.50</b> | <b>4.48</b> | ▲ 0.005 |

У оквиру одељења за рехабилитацију, као и у већини посматраног периода, пацијенти су најзадовољнији у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,77). Најмање задовољни су у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (4,13), (Табела 51). Установљена је статистички значајна разлика у задовољству пацијената између одељења рехабилитације у различитим болницама ( $p = 0,011$ ), као и статистички значајан растући тренд просечне оцене задовољства у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику.

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

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА       | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | р       |
|----------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---------|
| ВМА                        | 4.60 |      |      | 4.00 | 4.57 | 4.75 |      | 4.45 | 4.33 |         |
| Кл. за рехаб. „М. Зотовић“ | 3.83 | 4.53 | 4.42 | 4.32 | 4.36 | 4.80 | 4.79 | 4.53 | 4.50 | ▲ 0.076 |
| СБ за цер. парализу        |      |      |      |      |      | 4.62 | 4.46 | 4.56 | 4.13 |         |
| Инс. за рехабилитацију     | 4.67 | 4.54 | 4.26 | 4.49 | 4.10 | 4.57 | 4.68 | 4.59 | 4.71 | ▲ 0.476 |
| СБ за орт. протетику       | 4.42 | 4.50 | 4.69 | 4.69 | 4.67 | 5.00 | 4.69 | 4.86 | 4.77 | ▲ 0.024 |
| УКУПНО                     | 4.39 | 4.53 | 4.36 | 4.41 | 4.24 | 4.65 | 4.67 | 4.57 | 4.61 | ▲ 0.107 |

У оквиру психијатријских одељења, пацијенти су најзадовољнији у КБЦ „Звездара“ (5,00), а најмање задовољни у Институту за ментално здравље (4,23), (Табела 52). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству пацијената између психијатријских одељења у различитим болницама ( $p=0,135$ ).

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

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА      | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---------------------------|------|------|------|------|
| ВМА                       | 4.35 | 4.25 | 4.26 | 4.44 |
| Кл. „Л. Лазаревић“        | 4.50 | 4.50 | 4.53 | 4.54 |
| СБ за болести зависности  | 4.86 | 4.67 | 4.56 | 4.77 |
| КБЦ „Др Д.Мишовић-Дедиње“ |      |      | 4.60 | 4.50 |
| УКЦС                      |      | 4.75 | 4.64 | 4.80 |
| Инс. за ментално здравље  | 4.75 | 4.72 | 4.82 | 4.23 |
| КБЦ „Звездара“            |      |      | 4.91 | 5.00 |
| УКУПНО                    | 4.48 | 4.51 | 4.52 | 4.51 |

У оквиру педијатријских одељења, највиша просечна оцена је 5,00 на основу одговора 4 испитаника у Институту за неонатологију. Следи Институт за онкологију и радиологију Србије (4,89) и КБЦ „Др Драгиша Мишовић-Дедиње“ (4,73). Највеће педијатријске установе, Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије и Универзитетска дечја клиника, се налазе у средини, са просечним оценама 4,55 и 4,68, редом (Табела 53). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству пацијената између педијатријских одељења у различитим болницама ( $p=0,069$ ).

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

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА      | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---------------------------|------|------|------|------|
| Кл. за неурол. и психиј.  | 4.43 | 4.40 | 4.25 | 4.44 |
| КБЦ „Земун“               |      | 4.52 | 4.43 | 4.48 |
| УДК                       | 4.53 | 4.64 | 4.51 | 4.68 |
| Инс. за мајку и дете      | 4.73 | 4.65 | 4.57 | 4.55 |
| КБЦ „Звездара“            |      | 4.57 | 4.59 | 4.33 |
| ИОРС                      | 4.90 |      | 4.67 | 4.89 |
| КБЦ „Др Д.Мишовић-Дедиње“ |      | 4.40 | 4.84 | 4.73 |
| Инст. за неонатологију    |      |      |      | 5.00 |
| УКУПНО                    | 4.67 | 4.57 | 4.57 | 4.58 |

У 2021. и 2022. години одговори пацијената са одељења дечје хирургије Универзитетске дечје клинике су обрађени у склопу хируршких одељења, док су хируршки пацијенти са Института били обрађени заједно са педијатријским. У 2023. години у обе установе одговори хируршких и педијатријских пацијената су обрађени у склопу одговарајућих одељења.

- **Компарација болничких одељења**

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

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

| Сегмент задовољства      | Интерна |      | Хирургија |      | Гинеколо-гија |      | Рехабилитација |      | Психијатрија |      | Педијатрија |      | Укупно |      |
|--------------------------|---------|------|-----------|------|---------------|------|----------------|------|--------------|------|-------------|------|--------|------|
|                          | 2022    | 2023 | 2022      | 2023 | 2022          | 2023 | 2022           | 2023 | 2022         | 2023 | 2022        | 2023 | 2022   | 2023 |
| Обавештења на пријему    | 4.49    | 4.57 | 4.68      | 4.59 | 4.44          | 4.40 | 4.63           | 4.63 | 4.61         | 4.58 | 4.45        | 4.48 | 4.55   | 4.55 |
| Услуге дијаг. и терапије | 4.62    | 4.69 | 4.75      | 4.68 | 4.59          | 4.64 | 4.69           | 4.67 | 4.63         | 4.60 | 4.72        | 4.67 | 4.67   | 4.67 |
| Услуге исхране           | 4.01    | 4.04 | 4.17      | 4.12 | 4.00          | 4.00 | 4.01           | 4.14 | 3.99         | 4.06 | 3.74        | 3.93 | 4.05   | 4.06 |
| Услуге смештаја          | 4.33    | 4.40 | 4.43      | 4.33 | 4.34          | 4.21 | 4.31           | 4.41 | 4.42         | 4.40 | 4.26        | 4.30 | 4.36   | 4.35 |
| Одржавање хигијене собе  | 4.40    | 4.51 | 4.54      | 4.44 | 4.42          | 4.11 | 4.39           | 4.57 | 4.52         | 4.54 | 4.44        | 4.39 | 4.45   | 4.43 |
| Одржавање хиг. тоалета   | 4.12    | 4.27 | 4.32      | 4.19 | 4.10          | 3.75 | 4.27           | 4.50 | 4.17         | 4.28 | 4.13        | 4.18 | 4.19   | 4.18 |
| Организација посета      | 3.80    | 4.06 | 4.08      | 4.17 | 3.25          | 3.53 | 4.27           | 4.55 | 4.14         | 4.21 | 3.64        | 3.70 | 3.82   | 4.02 |
| Обавештења на отпуста    | 4.57    | 4.62 | 4.68      | 4.65 | 4.47          | 4.58 | 4.66           | 4.73 | 4.67         | 4.68 | 4.66        | 4.63 | 4.61   | 4.63 |

Условима болничког смештаја (опремљеност собе и удобност кревета), као и одржавањем хигијене болесничке собе и тоалета су најмање задовољне пацијенткиње на гинеколошким одељењима, а најзадовољнији пацијенти на одељењима рехабилитације. Исто је и када су у питању организација посета и обавештењима дата приликом отпуста из болнице.

На свим одељењима, пацијенти су најзадовољнији услугама дијагностике и терапије. На одељењима гинекологије и педијатрије, најмање су задовољни организацијом посета, а на осталим одељењима услугама исхране (Табела 54).

Радам медицинских сестара у целини су најзадовољнији пацијенти на одељењима психијатрије (4,89) и рехабилитације (4,88), а најмање задовољне су пацијенткиње са гинеколошко-акушерских и хируршких одељења (просечна оцена 4,78).

На свим одељењима пацијенти су у 2023. години, најмање задовољни објашњењима процедура, тестова и третмана, осим на одељењима психијатрије (где су најлошије оцењени поштовање и љубазност) и педијатрије (најлошије је оцењено време чекања код хитне потребе). Време чекања на сестру код хитне потребе има највишу оцену на одељењима рехабилитације, док су поштовање и љубазност сестре испитаници најбоље оценили на одељењима рехабилитације и интерне медицине (Табела 55).

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

| Рад медицинских сестара        | Интерна |      | Хирургија |      | Гинекологија |      | Рехабилитација |      | Психијатрија |      | Педијатрија |      | Укупно |      |
|--------------------------------|---------|------|-----------|------|--------------|------|----------------|------|--------------|------|-------------|------|--------|------|
|                                | 2022    | 2023 | 2022      | 2023 | 2022         | 2023 | 2022           | 2023 | 2022         | 2023 | 2022        | 2023 | 2022   | 2023 |
| Поштовање и љубазност          | 4.77    | 4.82 | 4.78      | 4.73 | 4.66         | 4.76 | 4.82           | 4.82 | 4.73         | 4.72 | 4.80        | 4.76 | 4.76   | 4.78 |
| Време чекања код хитне потребе | 4.72    | 4.75 | 4.73      | 4.72 | 4.68         | 4.75 | 4.73           | 4.82 | 4.82         | 4.78 | 4.83        | 4.70 | 4.73   | 4.74 |
| Објашњења процедура, тестова   | 4.70    | 4.72 | 4.72      | 4.67 | 4.65         | 4.70 | 4.77           | 4.79 | 4.69         | 4.76 | 4.76        | 4.71 | 4.71   | 4.71 |
| ОПШТЕ ЗАДОВОЉСТВО              | 4.80    | 4.81 | 4.80      | 4.78 | 4.70         | 4.78 | 4.78           | 4.88 | 4.78         | 4.89 | 4.83        | 4.80 | 4.79   | 4.80 |

Оцена за опште задовољство радом лекара је највиша код пацијената на одељењима рехабилитације (4,80) и психијатрије (4,79), а најмање задовољни су пацијенти са гинеколошко-акушерских одељења (4,69).

На свим одељењима пацијенти су најмање задовољни објашњењима лекара о тестовима и третманима којима су подвргнути, осим на одељењима рехабилитације и психијатрије где су најнезадовољнији успешношћу лечења. На већини одељења најбоље су оцењени љубазност лекара (интерна, рехабилитација, психијатрија и педијатрија), односно успешност у лечењу (хирургија, гинекологија и акушерство и педијатрија), (Табела 56).

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

| Рад лекара                        | Интерна |      | Хирургија |      | Гинекологија |      | Рехабилитација |      | Психијатрија |      | Педијатрија |      | Укупно |      |
|-----------------------------------|---------|------|-----------|------|--------------|------|----------------|------|--------------|------|-------------|------|--------|------|
|                                   | 2022    | 2023 | 2022      | 2023 | 2022         | 2023 | 2022           | 2023 | 2022         | 2023 | 2022        | 2023 | 2022   | 2023 |
| Спремност да одговарају на питања | 4.60    | 4.68 | 4.68      | 4.61 | 4.48         | 4.61 | 4.74           | 4.76 | 4.68         | 4.67 | 4.66        | 4.67 | 4.63   | 4.65 |
| Објаш. тестова и третмана         | 4.59    | 4.66 | 4.66      | 4.58 | 4.48         | 4.56 | 4.70           | 4.76 | 4.64         | 4.63 | 4.66        | 4.61 | 4.61   | 4.62 |
| Љубазност                         | 4.70    | 4.78 | 4.77      | 4.70 | 4.59         | 4.65 | 4.75           | 4.81 | 4.76         | 4.80 | 4.77        | 4.74 | 4.72   | 4.73 |
| Способност дијагност.             | 4.65    | 4.72 | 4.77      | 4.70 | 4.69         | 4.70 | 4.69           | 4.76 | 4.63         | 4.69 | 4.80        | 4.71 | 4.70   | 4.71 |
| Успешност у лечењу                | 4.63    | 4.70 | 4.78      | 4.72 | 4.75         | 4.73 | 4.64           | 4.67 | 4.63         | 4.67 | 4.79        | 4.74 | 4.71   | 4.71 |
| ОПШТЕ ЗАДОВОЉСТВО                 | 4.68    | 4.74 | 4.77      | 4.71 | 4.68         | 4.69 | 4.74           | 4.80 | 4.77         | 4.79 | 4.74        | 4.70 | 4.72   | 4.73 |

Оцењујући болничко лечење у целини, најмање су задовољне пацијенткиње са гинеколошких одељења (просечна оцена 4,48). Најзадовољнији су пацијенти лечени на одељењима за рехабилитацију, 4,61 (Табела 57).

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

| Болничко<br>лечење у<br>целини | Интерна |      | Хирургија |      | Гинеколо-<br>гија |      | Рехабилитација |      | Психијатрија |      | Педијатрија |      | Укупно |      |
|--------------------------------|---------|------|-----------|------|-------------------|------|----------------|------|--------------|------|-------------|------|--------|------|
|                                | 2022    | 2023 | 2022      | 2023 | 2022              | 2023 | 2022           | 2023 | 2022         | 2023 | 2022        | 2023 | 2022   | 2023 |
| Оцена                          | 4.49    | 4.53 | 4.57      | 4.51 | 4.50              | 4.48 | 4.57           | 4.61 | 4.52         | 4.51 | 4.57        | 4.58 | 4.53   | 4.52 |

- **Коментари пацијената**

Пацијенти су имали могућност да у упитник упишу своје примедбе, похвале на рад и предлоге за унапређење квалитета. Свој коментар је дало 590 испитаника (14,7% од укупног броја анкетираних), из 23 установе. Универзитетски клинички центар Србије и Војномедицинска академија су болнице са највећим бројем анкетираних (46% свих испитаника), али нису унеле у базу коментаре својих пацијената. Ни у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ ниједан од 137 испитаника није дао свој коментар. Највише текстуалних коментара су написали пацијенти из КБЦ „Земун“ (95), КБЦ „Звездара“ (92) и Института за онкологију (87), док је у 10 болница број коментара био мањи од 10.

Највећи број коментара биле су похвале и искази захвалности особљу, чак 369 (64% свих коментара).

*„Немам примедби, сестре су вредне ко пчелице, пријатне, доктори приступачни у опхођењу уливају поверење, осећате се сигурно.“ (Институт за онкологију и радиологију Србије).*

*„Сво особље клинике је предивно, љубазно, насмејано, приступачно у сваком тренутку. Хвала сто сте ми ове дане боравка у болници улепшали. Хвала за све.“ (КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“).*

*„Сестре су љубазне и веома предусретљиве, имају предиван приступ према детету. Докторке су стручне и љубазне са предивним осећајем за мамин страх и дивним начином да приђу детету.“ (КБЦ „Земун“).*

*„Пошто је моје дете веома тежак и компликован случај, све похвале за њеног доктора јер је уложио све да детету помогне и олакша. Такође и остали доктори и сестре су увек биле ту са љубазношћу и стрпљењем.“ (Универзитетска дечја клиника).*

*„Посвећеност сестара у интензивној нези - за сваку похвалу. Јако сам задовољна односом лекарке која ме је оперисала - хумани приступ.“ (КБЦ „Звездара“).*

*„Захвална сам лекарима, сестрама и особљу, првенствено на љубазности, стручности и организацији. Осећај да сам у сигурним рукама. Све похвале.“ (Специјална болница за ЦВБ „Свети Сава“).*

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

*„Неудобан кревет, ормарићи у лошем стању, зарђале полице и фиоке“ (Специјална болница за интерне болести Младеновац).*

*„На оволики број пацијената и мајки пратиља потребно је да болница обезбеди већи број запослених (и терапеута и помоћних радника на одржавању хигијене). Тако би се растеретиле мајке пратиље.“ (Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију).*

*„Храна за апартмане је ужасног избора. Веома мале количине за мајке које треба да доје у апартманима. ТВ који не ради. Хигијена осим испражњених канти и брисања пода нула!!! Прашине на све стране, за четири дана боравка ни једном избрисана!!! Тоалет се чисти као и канта, ужас!!!“ (КБЦ „Земун“).*

*„Ради унапређења, уградити један ТВ, да опусте пацијенте“ (КБЦ „Звездара“).*

*„Повећати број сестара. Телефон за информације породици не функционише. Моја породица ниједанпут није добила било какву информацију и никад се нико није јавио на телефон“ (КБЦ „Др Драгиша Мишовић-Дедиње“).*

## ЗАКЉУЧАК

Потребно је још једном напоменути да је од 2020. године промењена методологија испитивања задовољства корисника болничким лечењем. Поред промена у инструменту истраживања, односно упитнику, од 2020. године су у истраживање укључене и педијатријске и психијатријске болнице. У складу са тим, било је предвиђено да се анкета обави у 26 болница (све болнице сем Института за неонатологију). Док се у 2020. години 7 болница било изјаснило да због епидемиолошке ситуације није у могућности да обави анкету о задовољству својих корисника болничким услугама (Универзитетски клинички центар Србије, КБЦ „Звездара“, КБЦ „Земун“, КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, Институт за реуматологију, Институт за медицину рада Србије „Др Драгомир Карајовић“ и Завод за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију „Проф. др Цветко Брајовић“), а у 2021. години 3 установе (Специјална болница за интерне болести Младеновац, Институт за медицину рада Србије „Др Драгомир Карајовић“ и Завод за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију „Проф. др Цветко Брајовић“), у 2022. и 2023. години испитивање задовољства је обављено у свим болницама, сем Завода за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију „Проф. др Цветко Брајовић“, где анкета није спроведена због реновирања стационара. Анализа за 2023. годину обухватила је и одговоре 4 испитаника у Институту за неонатологију. За разлику од претходне три године, у 2023. години није испитивана доступност и квалитет болничког лечења у време пандемије заразне болести Ковид-19. Када је у питању ВМА, мора се напоменути да је за анкету коришћен „стари“ упитник, па добијени одговори нису у потпуности упоредиви са добијеним резултатима из других болница у Београду.

У истраживању је учествовало 4.006 испитаника у 26 болница. Резултати су показали висок степен задовољства болничким лечењем (преко 92% испитаника се изјаснило да су задовољни или веома задовољни болничким лечењем), а просечна оцена задовољства је 4,52 (после 2022. године највиша вредност у десетогодишњем периоду, уз статистички значајно растући тренд,  $p=0,004$ ).

Пацијенти су најмање задовољни организацијом посета, исхраном и хигијеном тоалета у болници. У време спровођења анкете у 2023. години, посете су биле забрањене из епидемиолошких разлога. Ипак, 73% испитаника је оценило организацију посета као одличну или добру, а 17% као лошу и веома лошу. Највећа оцена за посете је у Институту за неонатологију (5,0), Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,99) и Институту за рехабилитацију (4,82), док је најнижа у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (2,29) и Институту за ментално здравље (3,30).

Услуге исхране током боравка у болници (укус и разноврсност хране, одговарајући режим исхране) су биле одличне или добре за 74%, а лоше и веома лоше за 10% пацијената, што је у складу са резултатима из 2022. године. Просечна оцена за услуге исхране је 4,06 за све болнице, највећа у Институту за неонатологију (5) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,96), док је најмања у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (3,13).

Болнички смештај (опремљеност собе и удобност кревета) 84,5% пацијената сматра одличним или добрим, а 4,4% их сматра лошим или веома лошим, и обе вредности су сличне прошлогодишњим. Просечна оцена на нивоу свих болница за болнички смештај је 4,35 и има највећу вредност у Институту за неонатологију (сва 4 испитаника дали су оцену 5), Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,97) и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,92), а најмању у Специјалној болници за

церебралну парализу и развојну неурологију (3,63), Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (3,75) и КБЦ „Земун“ (4,1).

Одржавање хигијене болесничке собе је било одлично или добро за 87%, а лоше и веома лоше за 4,3% пацијената. Просечна оцена за одржавање хигијене болесничких соба је 4,43. У Институту за неонатологију сва четири испитаника су хигијену собе оценила оценом 5, док је просечна оцена у Институту за крдиоваскуларне болести „Дедиње“ 4,97. Најмања оцена је у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (3,78), Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (4,13) и Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (4,14).

Одржавање хигијене тоалета у болници 9,3% пацијената сматра лошим или веома лошим, а 78,8% сматра одличним или добрим. Просечна оцена за одржавање хигијене тоалета је 4,18. После Института за неонатологију где су сва четири испитаника одржавање хигијене тоалета оценили оценом 5, највиша оцена је у Институту за крдиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,99), а затим у Специјалној болници за интерне болести Лазаревац (4,86). Најмања оцена је у Институту за ментално здравље (3,78), УКЦС (3,79) и Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (3,88).

По мишљењу већине пацијената (око 94%), организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници је одлична или добра. Просечна оцена за услуге дијагностике и терапије је 4,67 за све болнице и креће се у распону од 4,25 (Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију) до 5 (Институт за неонатологију и Специјална болница за интерне болести Лазаревац).

Обавештења која су дата пацијенту приликом пријема у болницу (право на сагласност на предложену процедуру, о дужностима на одељењу и начину приговора или жалби) су одлична и добра за око 90%, а лоша и веома лоша за око 3% пацијената. Просечна оцена за наведена обавештења је 4,55 за све болнице, док посматрано појединачно по болницама, најнижа вредност је 4,33 у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“. Прсечну оцену 5 има Институт за неонатологију.

Већина пацијената (93%) сматра да су обавештења која су добили приликом отпуста из болнице (о режиму исхране, личној хигијени, начину живота, о контролама и сл.) одлична или добра, а мање од 2% мисли да су лоша и веома лоша. Просечна оцена за ова обавештења на укупном нивоу је 4,63. Највећа оцена је у Институту за неонатологију (5,00), Специјалној болници за интерне болести Лазаревац (5,00) и Институту за крдиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,99), док је најнижа, али и даље висока оцена у ВМА (4,46) и Клиници за неурологију и психијатрију (4,50).

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

Љубазност медицинских сестара је одлична или добра за 97%, а лоша и веома лоша за свега 0,5% испитаника. Овај аспект сестринског рада је оцењен просечном оценом 4,78 на нивоу свих болница, и има вредности између 4,54, колико је у Институту за ментално здравље и 5, колико је у 5 болница - Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, Институту за неонатологију, Специјалној болници за интерне болести Лазаревац, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Институту за медицину рада Србије.

Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе је одлично или добро за скоро 96%, а лоше и веома лоше за 0,7% испитаника. Просечна оцена за овај вид сестринског рада на укупном нивоу је 4,74. Најмања просечна оцена износи чак 4,43 (Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије), а просечну оцену 5,0 имају Институт за неонатологију, Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију, Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику, Специјална болница за интерне болести Лазаревац и Институт за медицину рада Србије.

Пацијенти су у незнатно мањем степену задовољни објашњењима процедура, тестова и третмана која су добијали од медицинских сестара (95% пацијената је дало оцену одлично или добро, а око 1% лоше или веома лоше). Просечна оцена је 4,71 за све болнице. Најмања просечна оцена је 4,38, колико износи у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију. Највећа просечна оцена је 5 и она је забележена у Институту за неонатологију.

Опште задовољство сестринском негом је у истраживању оцењено као одлично или добро код око 97% болнички лечених пацијената. Просечна оцена на укупном нивоу је веома висока, 4,80. Посматрано по болницама просечна оцена задовољства сестринском негом у целини има најниже, али и даље веома високе вредности у ВМА (4,69) и КБЦ „Земун“ (4,74), док је највиша оцена (5,0) забележена у Институту за неонатологију, Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику.

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

Лекарску способност дијагностиковања здравствених проблема као и успешност лечења, око 95% испитаника сматра одличним или добрим, а нешто око 1% лошим и веома лошим, а просечна оцена је 4,71 за оба аспекта. Просечна оцена за лекарску способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената има вредности од 4,13 у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију до 5,00 у Институту за неонатологију и Специјалној болници за интерне болести Лазаревац. И просечна оцена за успешност лекара у лечењу има најнижу вредност у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (4,25), а највишу (5,00) у Институту за неонатологију и Специјалној болници за интерне болести Лазаревац, као и у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину.

Љубазност лекара има просечну оцену 4,73, а 94,8% пацијената је сматра добром или одличном, а 1,3% лошом/веома лошом. Просечна оцена за љубазност лекара има најниже вредности у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (4,25), а затим у ВМА (4,62) и УКЦС (4,63), а највише (5,00) у чак пет болница: Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, Институту за неонатологију, Специјалној болници за интерне болести Младеновац, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Специјалној болници за интерне болести Лазаревац.

Незнатно лошије је оцењена спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената, са просечном оценом 4,65 (за 93,3% пацијената је спремност лекара да одговарају на питања одлична или добра, а за 2,1% испитаника лоша или веома лоша). Просечна оцена за спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената има најниже вредности у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (4,12), а највише у Институту за неонатологију где су сва четири испитаника дала оцену 5 и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, 4,97.

Када су у питању лекарска објашњења процедура, тестова и третмана, оцену добро/одлично дало је 92,6% испитаника, а оцену веома лоше/лоше, 2,4%. Просечна оцена за лекарска објашњења процедура, тестова и третмана има најниже вредности у Институту за ментално здравље (4,24), па у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (4,29) и ВМА (4,51), а највише у Институту за неонатологију (5,00), Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,99) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,90).

Опште задовољство услугама лекара је добило оцену 4,73, а 95% пацијената је оценило као одличну или добру, а 1% испитаника као лошу или веома лошу. Просечна оцена за опште задовољство услугама лекара има вредности од 4,61 у Клиници за

рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“, до 5,00 у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, Институту за неонатологију и Специјалној болници за интерне болести Лазаревац.

На питање о коришћењу клиничког пута у њиховом болничком лечењу одговорило је 2.755 испитаника (68,8%). Војномедицинска академија није у анкетном упитнику користила ово питање. Сваки други пацијент је навео да не зна да ли је у његовом лечењу коришћен клинички пут, док је 1.199 пацијената (43,5%) дало потврдан одговор. Негативан одговор дало је 213 испитаника (7,7%).

Половина или више пацијената сматра да је клинички пут коришћен у њиховом лечењу у 6 установа: Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“, Специјалној болници за болести зависности, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Институту за медицину рада Србије. Највећи удео пацијената који су одговорили негативно је у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију, Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије и Институту за рехабилитацију.

Када је у питању повезаност између социо-демографских карактеристика испитаника и задовољства испитаника, уочава се статистички значајна повезаност за ниво образовања. Пацијенти са највишим нивоом образовања су исказали најниже задовољство (4,48), док са смањењем нивоа образовања задовољство расте и просечна оцена, па међу пацијентима са завршеном само основном школом износи 4,68, а незавршеном основном школом 4,61.

И животна доб је била статистички значајно повезана са задовољством пацијената болничким лечењем. Најмање задовољни су пацијенти старости 30 до 39 година (4,43), док су најзадовољнији најмлађи пацијенти, прецизније млађи од 20 година (4,61).

Задовољство пацијената болничким лечењем у целини на укупном нивоу оцењено је просечном оценом 4,52. Оно се значајно разликује у различитим болницама (просечна оцена од 4,13 до 5). Највиша просечна оцена забележена је у Институту за неонатологију где је било свега 4 испитаника и Специјалној болници за интерне болести Лазаревац, а затим у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,99) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,87). Приликом тумачења ових резултата треба нагласити да постоје велике разлике између болница, које могу утицати на добијене резултате. Тако се у неким болницама лече хируршки, интернистички и гинеколошки пацијенти (попут клиничко-болничких центара), док су неке болнице специјализоване за одређена обољења (ГАК „Народни фронт“, Специјална болница за цереброваскуларна обољења „Свети Сава“, Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију и др.).

Болнице се разликују и по кадровској обезбеђености, опремљености, као и величини, због чега се број анкетираних пацијената по болницама креће од 4 до 1.032. Разлике постоје и у односу на пол пацијената (знатно више жена - мајки пратиља болесне деце је анкетирано у педијатријским болницама, док су на гинеколошким одељењима заступљене само жене, а знатно више мушкараца у Специјалној болници за болести зависности, Институту за ортопедију „Бањица“ и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“), као и у односу на старост пацијената. Највећа просечна старост пацијената забележена је у Специјалној болници за интерне болести Лазаревац (око 76 година), као и у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (око 68 година) и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ и Институту за рехабилитацију (око 66 година), а најмлађи - очекивано у педијатријским установама.

Ако се посматра школска спрема испитаника, може се закључити да је најнижи степен школске спреме у Специјалној болници за интерне болести Лазаревац, Специјалној

болници за интерне болести Младеновац и Институту за медицину рада Србије, а највећи у ГАК „Народни фронт“, КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“ и ВМА. Пацијенти из анкетираних болница се значајно разликују и по томе како оцењују свој материјални положај, тако да пацијенти у ГАК „Народни фронт“, Институту за ментално здравље, Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину и Универзитетској дејој клиници, најбоље оцењују свој материјални положај, док су пацијенти у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“, Специјалној болници за интерне болести Младеновац и Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ најлошије оценили свој материјални положај.

*Добијени резултати су показали висок степен задовољства корисника болничком здравственом заштитом.*

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

*Упркос унапређењу епидемиолошке ситуације због забране посета у време спровођења анкете, организацијом истих је био незадовољан сваки шести пацијент.*

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

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