

**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА
КОРИСНИКА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ
НА ХИРУРШКИМ ОДЕЉЕЊИМА
У БОЛНИЦАМА У БЕОГРАДУ
У 2023. ГОДИНИ**



Градски завод
за јавно здравље
Београд

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

Руководилац Центра за анализу, планирање и организацију здравствене службе:

Мр сц. мед. др Анђелија Нешковић

Носилац задатка:

Центар за анализу, планирање и организацију здравствене заштите

САДРЖАЈ

СКРАЋЕНИЦЕ И НАПОМЕНЕ	4
ЛИСТА ТАБЕЛА	5
ЛИСТА ГРАФИКОНА	7
УВОД	9
ИНСТРУМЕНТ ЗА ПРОЦЕНУ ЗАДОВОЉСТВА	9
МЕТОД РАДА	10
ДОМЕН 1: КАРАКТЕРИСТИКЕ ИСПИТАНИКА	11
Карактеристике испитаника	12
Дистрибуција испитаника	12
Заступљеност према полу	13
Године живота (популационе групе)	13
Степен образовања	14
Материјално стање домаћинства	15
ДОМЕН 2: УСЛУГЕ И ОРГАНИЗАЦИЈА ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ ТОКОМ БОЛНИЧКОГ ЛЕЧЕЊА	16
Обавештења која су вам дата код пријема у болницу	17
Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије у болници	18
Услуге исхране током боравка у болници	20
Услуге смештаја током боравка у болници	22
Одржавање хигијене болесничке собе	24
Одржавање хигијене тоалета у болници	26
Организација посета	28
Обавештења која су вам дата код отпуста из болнице	30
ДОМЕН 3: ЗАДОВОЉСТВО СЕСТРИНСКОМ НЕГОМ ТОКОМ БОРАВКА У БОЛНИЦИ	34
Поштовање и љубазност	35
Време чекања на сестру код хитне потребе	37
Објашњење процедура, тестова и третмана	38
Опште задовољство сестринском негом	40
ДОМЕН 4: ЗАДОВОЉСТВО УСЛУГАМА ЛЕКАРА ТОКОМ БОРАВКА У БОЛНИЦИ	43
Спремност да дају одговоре на питања	44
Објашњења процедура, тестова и третмана	46
Поштовање и љубазност	48
Способност дијагностиковања здравствених проблема	50
Успешност лечења	52
Опште задовољство услугама лекара	54
Коришћење клиничких путева током болничког лечења	58
Задовољство болничким лечењем у целини	59
Степен зависности карактеристика испитаника и задовољства	60
Коментари пацијената	62
ЗАКЉУЧАК	63

СКРАЋЕНИЦЕ И НАПОМЕНЕ

УКЦС: Универзитетски клинички центар Србије

ВМА: Војномедицинска академија

КБЦ: клиничко - болнички центар

УДК: Универзитетска дечја клиника

ИМД: Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије

ИО „Бањица“: Институт за ортопедију „Бањица“

ИКВБ „Дедиње“: Институт за кардиоваскуларне болести „Дедиње“

Анкета у 2023. години је спроведена на хируршким одељењима међу пацијентима у 11 болница:

- Универзитетски клинички центар Србије
- Војномедицинска академија
- КБЦ „Др Драгиша Мишовић“
- КБЦ „Звездара“
- КБЦ „Земун“
- КБЦ „Бежанијска коса“
- Институт за кардиоваскуларне болести „Дедиње“
- Универзитетска дечја клиника
- Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „др Вукан Чупић“
- Институт за онкологију и радиологију Србије
- Институт за ортопедију „Бањица“

У табелама: црном бојом болд означен је најбољи резултат, а **црвеном најлошији**.

У графиконима: најбољи резултат заокружен је бојом линије графикана, а **црвеном најлошији**.

Листа табела		Страна
Табела 1	Стопа одговора учесника у анкети	12
Табела 2	Дистрибуција испитаника према болницама, 2023.	12
Табела 3	Дистрибуција испитаника према полу по болницама	13
Табела 4	Просечна старост испитаника по болницама	14
Табела 5	Дистрибуција испитаника по болницама према степену образовања	14
Табела 6	Дистрибуција испитаника према материјалном положају по болницама, 2022.	15
Табела 7	Обавештења која су пацијенту дата приликом болничког пријема по установама	17
Табела 8	Просечна оцена задовољства обавештењима приликом пријема у болницу	18
Табела 9	Задовољство обавештењима која су пацијенту дата приликом пријема у болницу у односу на карактеристике испитаника	18
Табела 10	Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка по болницама	19
Табела 11	Просечна оцена организације и брзине пружања услуга дијагностике и терапије током боравка по болници	20
Табела 12	Задовољство организацијом и брзином пружања дијагностичких услуга и терапије у односу на карактеристике испитаника	20
Табела 13	Услуге болничке исхране по болницама	21
Табела 14	Просечне оцене задовољства испитаника услугама исхране по болницама	22
Табела 15	Задовољства испитаника услугама исхране у односу на карактеристике испитаника	22
Табела 16	Услови болничког смештаја по болницама	23
Табела 17	Просечне оцене општег задовољства смештајем по болницама	24
Табела 18	Задовољство смештајем у односу на карактеристике испитаника	24
Табела 19	Одржавање хигијене болесничке собе по болницама	25
Табела 20	Просечне оцене хигијене болесничке собе по болницама	26
Табела 21	Задовољство хигијеном болесничке собе у односу на карактеристике испитаника	26
Табела 22	Чистоћа болничких тоалета	27
Табела 23	Просечне оцене одржавања хигијене тоалета по болницама	28
Табела 24	Задовољство хигијеном болесничких тоалета у односу на карактеристике испитаника	28
Табела 25	Организација посета по болницама	29
Табела 26	Просечне оцене организације посета по болницама	30
Табела 27	Задовољство организацијом посета у односу на карактеристике испитаника	30
Табела 28	Обавештења дата пацијенту приликом отпуста из болнице по болницама	31
Табела 29	Просечна оцене обавештења дата пацијенту приликом отпуста из болнице	32
Табела 30	Задовољство обавештењима датим пацијенту приликом отпуста из болнице у односу на карактеристике испитаника	32
Табела 31	Љубазност медицинских сестара по установама	35
Табела 32	Просечне оцене љубазности медицинских сестара по болницама	36
Табела 33	Задовољство љубазношћу медицинских сестара у односу на карактеристике испитаника	36
Табела 34	Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе по установама	37

Табела 35	Просечне оцене чекање на медицинску сестру код хитне потребе по болницама	38
Табела 36	Просечне оцене за чекање на медицинску сестру код хитне потребе	38
Табела 37	Сестринска објашњења тестова и третмана по болницама	39
Табела 38	Просечне оцене задовољства сестринским објашњавањем процедура по болницама	40
Табела 39	Задовољство сестринским објашњењима у односу на карактеристике испитаника	40
Табела 40	Опште задовољство сестринском негом по болницама	41
Табела 41	Просечне оцене задовољства сестринском негом у целини по болницама	42
Табела 42	Задовољство сестринском негом у целини у односу на карактеристике испитаника	42
Табела 43	Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената по болницама	44
Табела 44	Просечне оцене спремности лекара да дају одговоре на питања пацијената по болницама	45
Табела 45	Задовољство спремношћу лекара да дају одговоре на питања пацијената у односу на карактеристике испитаника	45
Табела 46	Лекарска објашњења процедура и третмана по болницама	46
Табела 47	Просечне оцене лекарских објашњења процедура и третмана по болницама	47
Табела 48	Задовољство лекарским објашњењима процедура и третмана у односу на карактеристике испитаника	47
Табела 49	Љубазност и поштовање лекара по болницама	48
Табела 50	Просечне оцене задовољства испитаника љубазношћу и поштовањем лекара по болницама	49
Табела 51	Задовољство испитаника љубазношћу и поштовањем лекара у односу на карактеристике испитаника	49
Табела 52	Способност дијагностике лекара по болницама	50
Табела 53	Просечне оцене способности дијагностике лекара по болницама	51
Табела 54	Задовољство способношћу дијагностике лекара у односу на карактеристике испитаника	51
Табела 55	Успешност лекара у лечењу	52
Табела 56	Просечне оцене успешности лекара у лечењу по болницама	53
Табела 57	Задовољство успешношћу лекара у лечењу у односу на карактеристике испитаника	53
Табела 58	Опште задовољство испитаника услугама лекара по болницама	54
Табела 59	Просечне оцене општег задовољства испитаника услугама лекара по болницама	55
Табела 60	Опште задовољство услугама лекара у односу на карактеристике испитаника	55
Табела 61	Коришћење клиничког пута током болничког лечења	59
Табела 62	Просечне оцене задовољства болничким лечењем у целини на хируршким одељењима по болницама	60

Листа графикана		Страна
Графикон 1	Дистрибуција испитаника по добним групама	13
Графикон 2	Степен образовања испитаника (%)	14
Графикон 3	Материјални статус испитаника (%)	15
Графикон 4	Обавештења која су пацијенту дата приликом пријема у болницу (%)	17
Графикон 5	Задовољство обавештењима приликом пријема у болницу (просечна оцена)	17
Графикон 6	Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници (%)	19
Графикон 7	Просечне оцене организације и брзине пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници	19
Графикон 8	Услуге болничке исхране (%)	21
Графикон 9	Просечне оцене задовољства испитаника услугама исхране	21
Графикон 10	Услови болничког смештаја (%)	23
Графикон 11	Просечне оцене задовољства испитаника условима смештаја	23
Графикон 12	Одржавање хигијене (чистоћа) болничке собе (%)	25
Графикон 13	Просечне оцене одржавања хигијене болесничке собе	25
Графикон 14	Задовољство испитаника одржавањем хигијене болничких тоалета (%)	27
Графикон 15	Просечне оцене задовољства испитаника чистоћом болничких тоалета	27
Графикон 16	Организација посета (%)	29
Графикон 17	Просечне оцене задовољства организацијом посета	29
Графикон 18	Обавештења дата пацијенту приликом отпуста из болнице (%)	31
Графикон 19	Просечне оцене задовољства обавештењима на отпусту	31
Графикон 20	Задовољство услугама и организацијом здравствене заштите током болничког лечења (просечне оцене)	33
Графикон 21	Љубазност медицинских сестара (%)	35
Графикон 22	Просечне оцене задовољства испитаника љубазношћу медицинских сестара	36
Графикон 23	Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе (%)	37
Графикон 24	Просечне оцене задовољства испитаника временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе	37
Графикон 25	Задовољство испитаника објашњењима процедура која добијају од медицинских сестара (%)	39
Графикон 26	Просечне оцене задовољства испитаника објашњењима процедура која добијају од медицинских сестара	39
Графикон 27	Опште задовољство испитаника сестринском негом (%)	41
Графикон 28	Просечне оцене задовољства испитаника сестринском негом у целини	41
Графикон 29	Просечне оцене задовољства сестринском негом	42
Графикон 30	Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената (%)	44
Графикон 31	Просечне оцене за спремност лекара да одговарају на питања пацијената	45
Графикон 32	Лекарска објашњења процедура и третмана (%)	46
Графикон 33	Просечне оцене лекарских објашњења процедура и третмана	47
Графикон 34	Љубазност и поштовање лекара (%)	48
Графикон 35	Просечне оцене задовољства испитаника љубазношћу лекара	49
Графикон 36	Способност дијагностике лекара (%)	50
Графикон 37	Просечне оцене способности дијагностике лекара	51
Графикон 38	Успешност лекара у лечењу (%)	52
Графикон 39	Просечне оцене успешности лекара у лечењу	53

Листа графикана		Страна
Графикон 40	Опште задовољство испитаника услугама лекара (%)	54
Графикон 41	Просечне оцене општег задовољства испитаника услугама лекара	55
Графикон 42	Просечне оцене задовољством лекарица на хируршким одељењима	56
Графикон 43	Коришћење клиничког пута током болничког лечења (%)	58
Графикон 44	Задовољство испитаника болничким лечењем у целини на хируршким одељењима (%)	59
Графикон 45	Просечне оцене задовољства испитаника болничким лечењем у целини на хируршким одељењима	60
Графикон 46	Просечна оцена задовољства у односу на пол испитаника	60
Графикон 47	Просечне оцене задовољства у односу на школску спрему испитаника	61
Графикон 48	Просечне оцене задовољства болничким лечењем у односу на материјални положај испитаника	61
Графикон 49	Просечне оцене задовољства у односу на старост испитаника	62

У В О Д

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.

У 2023. години анкета је спроведена у периоду од 20. до 24. новембра на хируршким одељењима у 11 болница: УКЦС, ВМА, четири клиничко-болничка центра, Институту за ортопедију „Бањица“, Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, Институту за онкологију и радиологију Србије, Универзитетској дечјој клиници и Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије.

У 2020. години због епидемиолошке ситуације клиничко-болнички центри „Звездара“, „Земун“ и „Др Драгиша Мишовић“ и УКЦС нису били у могућности да организују истраживање задовољства својих корисника (како у целини, тако и на хируршким одељењима), па је анкета била спроведена у 7 болница. У 2021. години КБЦ „Бежанијска коса“ је радио у ковид режиму, па су сви упитници унети у интернистичка одељења, а Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „др Вукан Чупић“ је у 2021. и 2022. години све упитнике унео у базу у оквиру педијатријских одељења, па није било могуће одвојити одговоре са одељења дечје хирургије.

ИНСТРУМЕНТ ЗА ПРОЦЕНУ ЗАДОВОЉСТВА

За испитивање задовољства корисника болничким лечењем коришћен је упитник Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“, који је исти за све болничке установе у Србији. Стандардизовани упитник састоји се од 9 основних питања и 18 подпитања. Упитник је анониман и добровољан, а пацијенти су одговоре давали приликом отпуста са болничког лечења. За децу млађу од 15 година упитник је попуњавао родитељ или пратиоц детета, а деца старија од 15 година су сама попуњавала упитник.

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

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

Овај упитник се примењује од 2020. године. Пре овог периода, упитник је садржао већи број питања, а за нека питања је могуће направити упоређивање добијених резултата за дужи временски период. Такође је промењена и мерна скала, тако да је до 2020. године коришћена

петостепена скала са вредностима од 1 – веома незадовољан, до 5 – веома задовољан. Од 2020. године у упитнику се користи, такође петостепена скала, али са вредностима од 1 - веома лоше, до 5 – одлично.

МЕТОД РАДА

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 фреквенција, просечне вредности (аритметичка средина), мере варијабилитета (стандардна девијација) и релативни бројеви. За утврђивање значајности разлика између обележја, коришћен је χ^2 тест, Kruskal-Wallis тест (H) и једнофакторска анализа варијансе (F). Сви статистички тестови су прихваћени ако је вероватноћа нулте хипотезе била једнака или мања од 5 посто.

Унос података су обављале здравствене установе, а као и претходне године, подаци су уношени у „сервис јавног здравља“. Обраду података је вршио Градски завод за јавно здравље Београд.

У анализи су приказани подаци збирно за ниво свих хируршких одељења, као и појединачним болницама. Збирни подаци обухватају период од 2013. до 2023. године, док подаци по установама обухватају период од 2020. до 2023. године. Приликом тумачења приказаних резултата, треба имати у виду да у 2020. и 2021. години нису све болнице учествовале у анкети због епидемиолошке ситуације. Такође се мора имати у виду да Војномедицинска академија спроводи испитивање задовољства својих пацијената током две недеље, па је број испитаника већи у односу на остале болнице. Ова установа користи упитник, који се у осталим болницама примењивао до 2020. године, тако да за нека питања из упитника није могуће упоређивање са другим болницама.

Ограничење за упоређивање резултата је и наведена промена упитника, односно вредности у мерној скали упитника од 2020. године.

КАРАКТЕРИСТИКЕ ИСПИТАНИКА

Карактеристике испитаника

- Дистрибуција испитаника према здравственим установама
- Заступљеност према полу
- Године живота
- Степен образовања
- Материјално стање домаћинства

КАРАКТЕРИСТИКЕ ИСПИТАНИКА

У 2023. години на хируршким одељењима (општа хирургија, грудна, кардиоваскуларна, максилофацијална, пластична и реконструктивна хирургија, ортопедија, неурохирургија, урологија, офталмологија, ОРЛ, оперативна онкологија, дечја хирургија) у 11 болница је анкетирано 1.416 пацијената (за 128 испитаника више у односу на претходну годину).

Стопу одговора за ниво свих болница није могуће израчунати, с обзиром да КБЦ „Бежанијска коса“, КБЦ „Звездара“, УДК, Институт за онкологију и радиологију Србије и ВМА нису доставили податке за стопу одговора. Посматрано по болницама, стопа одговора у односу на број подељених упитника има веома високе вредности од 67,5%, па до 100% у 2 болнице, па се поставља питање тачности приказаних података о броју враћених упитника. Стопа одговора у односу на број отпуштених пацијената износи око 25% у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије, око 70% у УКЦС, КБЦ „др Драгиша Мишовић“ и ИО „Бањица“, а 100% у КБЦ „Земун“ и КБЦ „Бежанијска коса“ (Табела 1).

Табела 1: Стопа одговора учесника у анкети (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број исписаних болесника	Број подељених упитника	Број попуњених упитника	Стопа одговора у односу на број подељених упитника	Стопа одговора у односу на број исписаних болесника
УКЦС	517	467	395	84.6	76.4
КБЦ „Др Д. Мишовић“	136	111	95	85.6	69.9
КБЦ „Звездара“			115		
КБЦ „Земун“	95	95	95	100.0	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“			56		
Институт за КВБ „Дедиње“	67	67	67	100.0	100.0
УДК			38		
ИМД	107	40	27	67.5	25.2
Институт за онкологију и радиологију Србије			48		
ИО „Бањица“	170	141	117	83.0	68.8
ВМА			363		
УКУПНО			1416		

Напомена: КБЦ „Бежанијска коса“, КБЦ „Звездара“, УДК, Институт за онкологију и радиологију Србије и ВМА нису доставили податке за израчунавање стопе одговора на хируршким одељењима.

Највећи број испитаника у 2023. години био је у УКЦС (27.9% од укупног броја испитаника), а затим у ВМА (25.6%), односно више од 50% испитаника је било из ове две болнице, док је најмањи број, 27 испитаника или око 2% од укупног броја, био у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (таб. 1).

Табела 2: Дистрибуција испитаника према болницама, 2020-2023.

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.		2021.		2022.		2023.	
	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС			267	25.5	277	21.5	395	27.9
КБЦ „Др Д. Мишовић“			33	3.1	120	9.3	95	6.7
КБЦ „Звездара“			88	8.3	110	8.5	115	8.1
КБЦ „Земун“			62	5.9	92	7.1	95	6.7
КБЦ „Бежанијска коса“	31	5.6			51	4.0	56	4.0
Институт за КВБ „Дедиње“	20	3.6	61	5.8	61	4.7	67	4.7
УДК	30	5.4	21	2.0	33	2.6	38	2.7
Институт за зз мајке и детета Србије	13	2.3					27	1.9
Институт за онкологију и рад. Србије	57	10.2	55	5.2	41	3.2	48	3.4
ИО „Бањица“	29	5.2	103	9.8	115	8.9	117	8.3
ВМА	377	67.7	365	34.6	388	30.1	363	25.6
УКУПНО	557	100.0	1.055	100.0	1.288	100.0	1.416	100

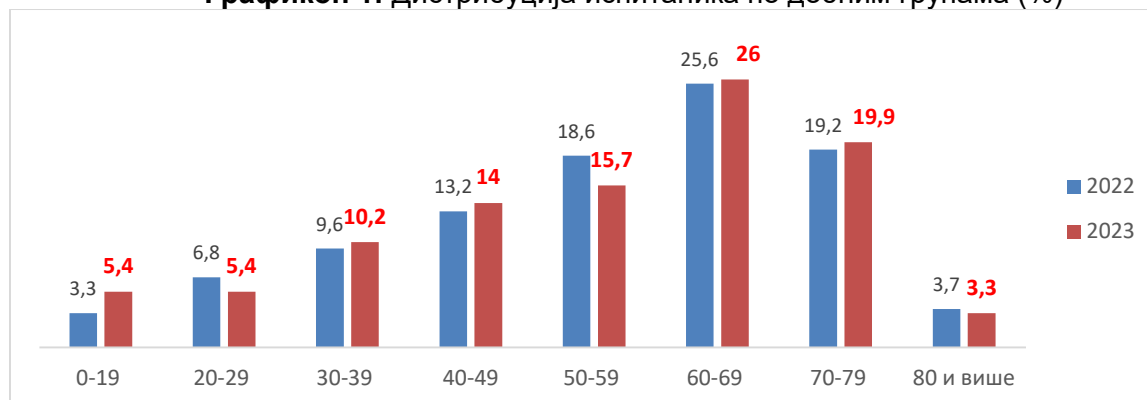
У односу на **пол пацијената**, као и претходне године, мушкарци су били више заступљени - 52,3% (или 735), а жене - 47,7% (или 670), док само 11 пацијената није одговорило на питање о полу. У Институту за онкологију и радиологију Србије, КБЦ „Бежанијска коса“, Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије и УДК, жене су биле бројније од мушкараца, с тим да су биле најбројније у Институту за онкологију и радиологију Србије (85,4%), што је у складу са морбидитетом који се збрињава у овој здравственој установи. Највеће учешће мушкараца је у ИКВБ „Дедиње“ (65,7%) и у КБЦ „др Д. Мишовић“ (60%) (таб. 2). Постоји статистички високо значајна разлика у полу испитаника између анкетираних болница ($\chi^2=56.346$, $df=10$, $p<0.001$).

Табела 3: Дистрибуција испитаника према полу по болницама, 2023.

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	мушки пол		женски пол		укупно	
	N	%	N	%	N	%
УКЦС	210	53.2	185	46.8	395	100
КБЦ „Др Д. Мишовић“	57	60.0	38	40.0	95	100
КБЦ „Звездара“	63	54.8	52	45.2	115	100
КБЦ „Земун“	53	55.8	42	44.2	95	100
КБЦ „Бежанијска коса“	25	44.6	31	55.4	56	100
Институт за КВБ „Дедиње“	44	65.7	23	34.3	67	100
УДК	10	26.3	28	73.7	38	100
ИМД	7	25.9	20	74.1	27	
Институт за онкол. и рад. Србије	7	14.6	41	85.4	48	100
ИО „Бањица“	62	53.0	55	47.0	117	100
ВМА	197	56.0	155	44.0	352	100
УКУПНО	735	52.3	670	47.7	1405	100.0

Дистрибуција испитаника по **добним групама**, показује да је највише пацијената било у групи од 60 до 69 година - 353 (26%). Скоро половина испитаника (49,2%) је била старија од 60 година (Графикон 1).

Графикон 1: Дистрибуција испитаника по добним групама (%)



Најстарији испитаник имао је 94 године (КБЦ „Бежанијска коса“), а најмлађи једну годину (УДК и ИМД), док је укупна просечна старост испитаника у 2023. години била 54,6 година. Најстарији испитаници били су у Институту за КВБ „Дедиње“ (просечна старост 61 година), а потом у у УКЦС (59,8 година) и Институту за онкологију и радиологију Србије (59,4 године). Најмлађи пацијенти били су, према очекивању, у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (6,9 година) и у Универзитетској дејој клиници, где просечна старост од 26 година указује да су неки родитељи уписивали податке о својој старости, уместо година детета, како је дефинисано упитником за испитивање задовољства (таб. 4).

Као и ранијих година, постоји статистички високо значајна разлика у просечној старости испитаника између анкетираних болница ($N=162.153$, $df=10$, $p<0.001$).

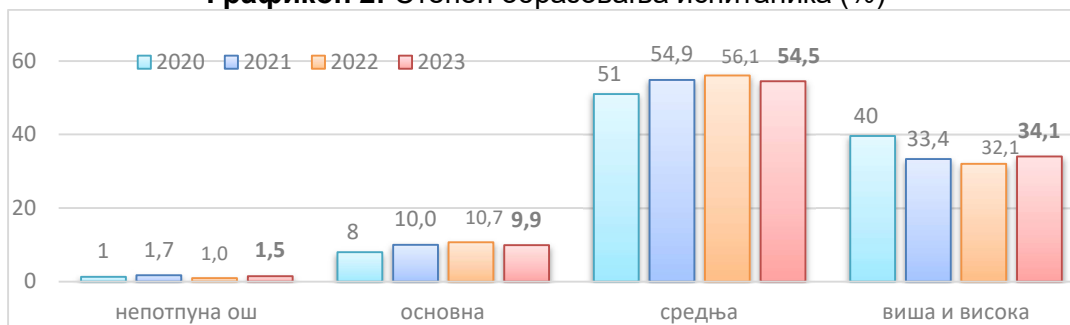
На питање о старости није одговорило 57 испитаника (4%).

Табела 4: Просечна старост испитаника по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.					
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС				245	59,39	14.74	228	58,84	14.65	386	59.76	14.10
КБЦ „Др Д. Мишовић“				30	47,27	14.68	120	51,97	20.07	95	54.11	19.89
КБЦ „Звездара“				63	57,52	18.13	95	55,66	17.47	113	55.77	18.44
КБЦ „Земун“				62	57,21	16.57	88	54,02	16.71	80	55.04	16.59
КБЦ „Бежанијска коса“	28	53,36	17.10				51	60,31	14.10	56	54.96	16.09
ИКВБ „Дедиње“	20	66,65	7.12	61	64,92	9.51	61	66,23	7.36	67	61,21	11.86
УДК	27	32,52	9.37	21	3,71	3.35	32	23,19	12.56	36	26.08	13.78
Инст. за зз мајке и детета РС	13	24,62	12.20							22	6.86	4.33
Инст. за онкол. и рад. Србије	51	57,10	15.03	50	57,90	14.44	37	56,14	14.90	48	59.35	16.10
ИОХБ „Бањица“	28	63,11	21.48	94	52,45	21.77	99	54,38	19.57	114	51.55	22.43
ВМА	355	53,41	15.97	348	56,06	15.26	388	53,53	16.59	342	53.29	16.41
УКУПНО	522	53,00	17.32	974	55,97	17.75	1.199	54,86	17.50	1359	54.55	18.42

Посматрано према **школској спреми**, више од половине испитаника имало је средњу стручну спрему (54,5%), 34,1% пацијената имало је вишу и високу стручну спрему, сваки десети основну школу, а само 1,5% испитаника није имало завршено основно школско образовање (граф. 2).

Графикон 2: Степен образовања испитаника (%)



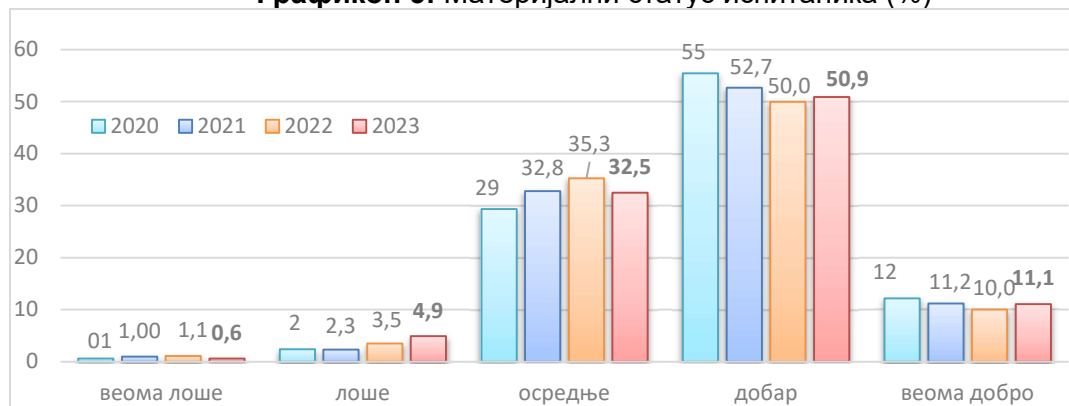
У 2023. години највеће учешће пацијената са завршеном основном школом било је у Институту за КВБ «Дедиње» (сваки пети пацијент), Институту «Бањица» (17%) и УДК (14%); са завршеном средњом школом у КБЦ «Земун» (67.4%) и КБЦ «Звездара» (65.5), а са вишом и високом школом у Институту за онкологију и радиологију Србије, 52.1% (таб. 5). Разлика у односу на школску спрему испитаника између анкетираних болница је статистички високо значајна ($H=44.270$, $df=10$, $p<0.001$). Може се закључити да је образовни статус испитаника био најбољи у Институту за онкологију и радиологију Србије и Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије, а најлошији у Институту за КВБ «Дедиње» и Институту «Бањица».

Табела 5: Дистрибуција испитаника по болницама према степену образовања, 2023.

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	непотпуна основна шк		основна школа		средња школа		виша и висока шк		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	7	1.8	46	11.7	217	55.2	123	31.3	393	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“	0		9	9.5	49	51.6	37	38.9	95	100.0
КБЦ „Звездара“	1	0.9	9	8.0	74	65.5	29	25.7	113	100.0
КБЦ „Земун“	0		6	6.7	60	67.4	23	25.8	89	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“	0		5	8.9	25	44.6	26	46.4	56	100.0
ИКВБ „Дедиње“	3	4.5	13	19.4	37	55.2	14	20.9	67	100.0
УДК	2	5.7	5	14.3	16	45.7	12	34.3	35	100.0
ИМД	0		1	4.5	12	54.5	9	40.9	22	100.0
Инс. за онк. и рад. Србије	0		3	6.3	20	41.7	25	52.1	48	100.0
ИО „Бањица“	4	3.5	19	16.7	61	53.5	30	26.3	114	100.0
ВМА	4	1.1	22	6.1	187	51.9	147	40.8	360	100.0
УКУПНО	21	1.5	138	9.9	758	54.5	475	34.1	1392	100.0

У 2023. години највећи број испитаника свој **материјални положај** оценио је као добар 50.9%, а као веома добар, 11.1%. Трећина испитаника свој материјални положај сматра осредњим, а 5.5% лошим или веома лошим: 1.1% (граф. 3).

Графикон 3: Материјални статус испитаника (%)



У 2023. години у УКЦС и Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије највише је испитаника (по 8%%) оценило своје материјално стање као „лоше“ (8,3%), са „осредњим“ је такође највише пацијената у УКЦС (39%); у УДК највише испитаника сматра „добрим“ (68%); а у КБЦ „Бежанијска коса“ највише је било пацијената који сматрају да им је материјално стање „веома добро“, 36%, (таб. 6). Постоји статистички високо значајна разлика у дистрибуцији испитаника према материјалном положају по болницама ($H=40.468$, $df=10$, $p<0.001$).

Може се закључити да је материјални положај испитаника најбољи у КБЦ „Бежанијска коса“ и Универзитетској дечјој клиници, а најнеповољнији у УКЦС и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“.

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		осредње		добро		веома добро		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	4	1.0	32	8.2	152	39.1	166	42.7	35	9.0	389	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“	1	1.1	4	4.2	25	26.3	52	54.7	13	13.7	95	100.0
КБЦ „Звездара“	0		2	1.8	38	33.6	60	53.1	13	11.5	113	100.0
КБЦ „Земун“	0		1	1.1	26	29.2	53	59.6	9	10.1	89	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“	0		1	1.8	16	28.6	19	33.9	20	35.7	56	100.0
ИКВБ „Дедиње“	1	1.5	4	6.0	26	38.8	31	46.3	5	7.5	67	100.0
УДК	0		1	2.6	8	21.1	26	68.4	3	7.9	38	100.0
ИМД	0		2	8.0	5	20.0	14	56.0	4	16.0	25	100.0
Инс. за онк. и рад.РС	0		2	4.2	16	33.3	24	50.0	6	12.5	48	100.0
ИО „Бањица“	0		5	4.4	41	36.3	56	49.6	11	9.7	113	100.0
ВМА	3	.8	14	3.9	98	27.5	206	57.9	35	9.8	356	100.0
УКУПНО	9	0.6	68	4.9	451	32.5	707	50.9	154	11.1	1389	100.0

УСЛУГЕ И ОРГАНИЗАЦИЈА ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ ТОКОМ БОЛНИЧКОГ ЛЕЧЕЊА

Услуге и организација здравствене заштите током болничког лечења

- Обавештења која су дата испитанику код пријема у болницу
- Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници
- Услуге исхране током боравка у болници
- Услуге смештаја током боравка у болници
- Одржавање хигијене собе
- Одржавање хигијене тоалета
- Организација посета
- Обавештења која су дата испитанику код отпуста из болнице

УСЛУГЕ И ОРГАНИЗАЦИЈА ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ ТОКОМ БОЛНИЧКОГ ЛЕЧЕЊА

Пацијенти су имали прилику да изнесу своје ставове и оцене различите услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења (обавештења која су добили приликом пријема у болницу, организацију и брзину пружања услуга дијагностике и терапије, услуге исхране и смештаја, одржавање хигијене собе и тоалета, објашњења која су добили приликом отпуста из болнице).

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, 70.5% испитаника је оценило као одлична, а још 21.1% као добра (граф. 4). Војномедицинска академија је користила упитник који не садржи ово питање.

Графикон 4: Обавештења која су пацијенту дата приликом пријема у болницу (%)



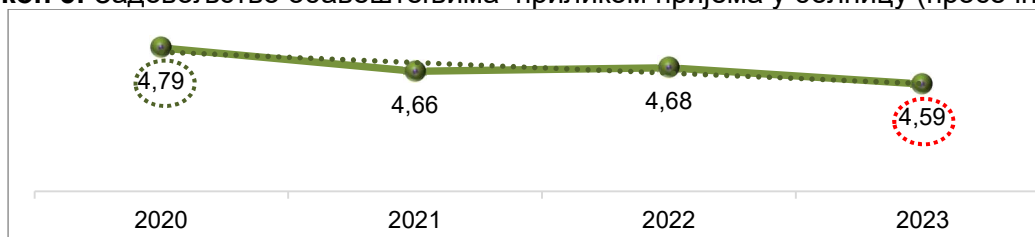
Обавештења која су добили на пријему у болницу су била одлична за чак 94% испитаника у Институту за КВБ „Дедиње“, а за око 90% у УДК. Обавештења су била добра за око 30% испитаника у КБЦ „Бежанијска коса“; док су наведена обавештења била лоша за око 5.0% пацијената у УКЦС и 4% у КБЦ „Земун“ (таб. 7). Постоји статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о обавештењима која су им дата приликом болничког пријема између различитих болница ($N=48.841$, $df=9$, $p<0.001$).

Табела 7: Обавештења која су пацијенту дата приликом болничког пријема по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	4	1.0	15	3.8	30	7.7	93	23.7	250	63.8	392	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“	0		1	1.1	5	5.3	20	21.1	69	72.6	95	100.0
КБЦ „Звездара“	0		3	2.6	5	4.4	29	25.4	77	67.5	114	100.0
КБЦ „Земун“	2	2.7	1	1.4	8	10.8	19	25.7	44	59.5	74	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“	0		1	1.8	2	3.6	17	30.4	36	64.3	56	100.0
ИКВБ „Дедиње“	0		0		0		4	6.0	63	94.0	67	100.0
УДК	0		0		1	2.6	3	7.9	34	89.5	38	100.0
ИМД	0		0		0		7	25.9	20	74.1	27	100.0
Инс. за онк. и рад.	0		0		1	2.2	7	15.2	38	82.6	46	100.0
ИО „Бањица“	1	0.9	0		6	5.3	17	14.9	90	78.9	114	100.0
УКУПНО	7	0.7	21	2.1	58	5.7	216	21.1	721	70.5	1023	100.0

Просечна оцена (на скали од 1 до 5) за обавештења која су дата на пријему у болницу износи 4,59 за све болнице и мања је у односу на претходне године (графикон 5).

Графикон 5: Задовољство обавештењима приликом пријема у болницу (просечна оцена)



Највиша просечна оцена је у Институту за КВБ „Дедиње“ (4,94) и у УДК (4,87), а најнижа у КБЦ „Земун“ (4.38) и у УКЦС (4,45), (таб. 8).

Табела 8: Просечна оцена обавештења која су пацијенту дата приликом пријема у болницу

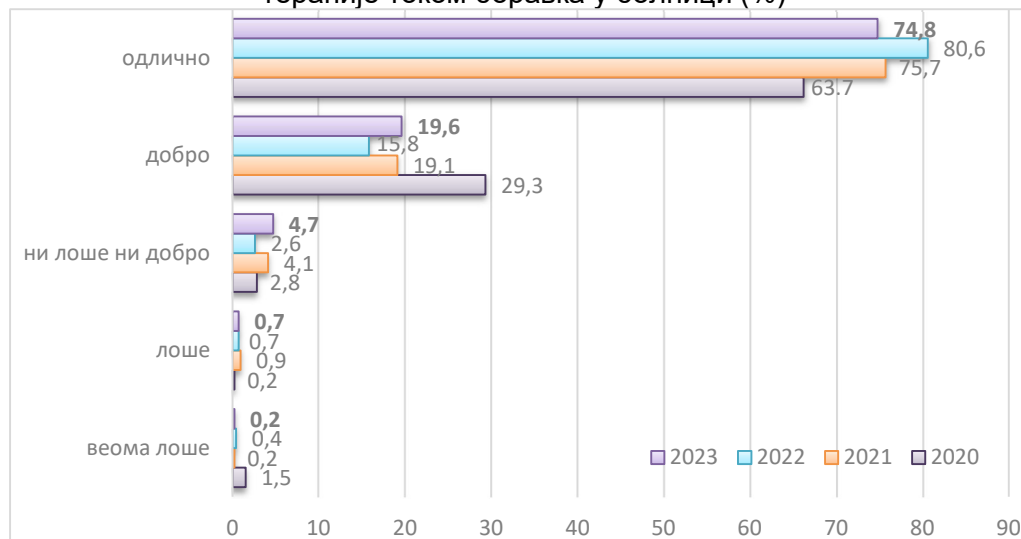
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.			2023.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС				266	4,61	0.76	269	4,57	0.76	392	4.45	0.87
КБЦ „Др Д. Мишовић“				32	4,84	0.36	119	4,75	0.49	95	4.65	0.63
КБЦ „Звездара“				86	4,72	0.68	108	4,66	0.63	114	4.58	0.70
КБЦ „Земун“				62	4,37	1.02	89	4,73	0.65	74	4.38	0.93
КБЦ „Бежанијска коса“	31	4,74	0.73				51	4,69	0.65	56	4.57	0.66
ИКВБ „Дедиње“	20	4,95	0.22	61	4,98	0.12	58	4,76	0.54	67	4.94	0.24
УДК	30	4,57	0.97	21	4,48	1.03	33	4,55	0.75	38	4.87	0.41
Инст. за зз мајке и детета	13	4,85	0.55							27	4.74	0.45
Инст. за онкол. и рад. Србије	57	4,91	0.29	53	4,68	0.51	41	4,93	0.26	46	4.80	0.45
ИО „Бањица“	29	4,69	0.60	103	4,70	0.71	113	4,78	0.53	114	4.71	0.65
УКУПНО	180	4,79	0.61	684	4,66	0.73	881	4,68	0.64	1023	4.59	0.75

Није установљена статистички значајна разлика у задовољству обавештењима која су дата пацијентима на пријему у болницу у односу на пол, старост и степен образовања, док разлика постоји у односу на материјално стање домаћинства (таб. 9). Најмање су задовољни пацијенти веома лошег материјалног положаја, док су добијеним обавештењима најзадовољнији пацијенти доброг материјалног положаја.

Табела 9: Задовољство добијеним обавештењима на пријему у болницу у односу на карактеристике испитаника

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	вредност теста и р вредност
пол	мушко	523	4.57	0.75	H=1,331 p=0,249
	женско	500	4.61	0.75	
степен образовања	непотпуна ош	16	4.63	0.62	H=1,699 p=0,637
	основна школа	114	4.60	0.83	
	средња школа	556	4.61	0.72	
	виша и висока школа	321	4.55	0.78	
материјално стање домаћинства	веома лоше	6	3.50	1.38	H=10,034 p=0,040
	лоше	53	4.53	0.87	
	осредње	344	4.53	0.80	
	добро	490	4.65	0.65	
	веома добро	117	4.59	0.85	
популационе групе	0-19	66	4.77	0.49	H=8,205 p=0,315
	20-29	53	4.72	0.53	
	30-39	98	4.51	0.82	
	40-49	117	4.55	0.92	
	50-59	153	4.52	0.80	
	60-69	274	4.64	0.65	
	70-79	203	4.57	0.73	
	80 и више	38	4.45	1.03	

Када је реч о **организацији и брзини пружања услуга дијагностике и терапије** током боравка у болници (лабораторија, рентген, ултразвук, ЕКГ, итд.), 94.4% пацијената сматра да су одличне или добре, док само 0.9% испитаника сматра да су лоше или веома лоше (граф. 6). У ВМА су укључени одговори на питање о општем задовољству услугама дијагностике и терапије.

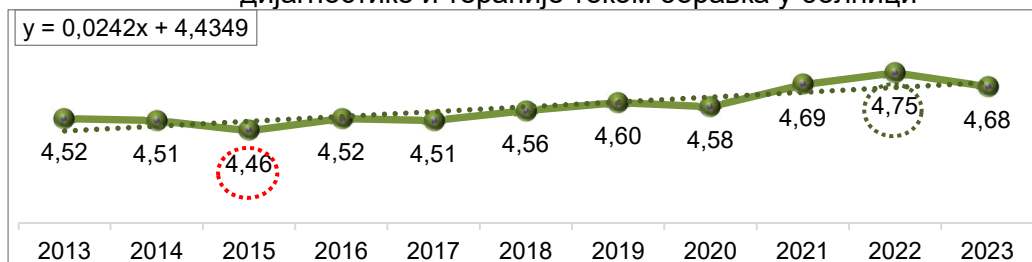
Графикон 6: Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници (%)

Организацију и брзину пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници је око 95% испитаника оценило оценом „одлично“ у Институту за КВБ „Дедиње“ и УДК. Лоше мишљење има 2,3% испитаника у УКЦС, а око 1% у КБЦ „Земун“ и КБЦ „Звездара“ (таб. 10). Постоји статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о организацији и брзини пружања услуга дијагностике и терапије по болницама ($N=58.318$, $df=10$, $p<0.001$).

Табела 10: Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	2	0.5	7	1.8	28	7.2	79	20.3	273	70.2	389	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“	0		0		1	1.1	16	16.8	78	82.1	95	100.0
КБЦ „Звездара“	0		1	1.0	6	5.7	16	15.2	82	78.1	105	100.0
КБЦ „Земун“	1	1.3	0		6	8.0	10	13.3	58	77.3	75	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“	0		0		2	3.6	13	23.6	40	72.7	55	100.0
ИКВБ „Дедиње“	0		0		0		3	4.5	64	95.5	67	100.0
УДК	0		0		2	5.3	0		36	94.7	38	100.0
ИМД	0		0		0		9	33.3	18	66.7	27	100.0
Инс. за онк. и рад.	0		0		0		5	10.9	41	89.1	46	100.0
ИО „Бањица“	0		0		2	1.7	17	14.5	98	83.8	117	100.0
ВМА	0		1	0.4	13	4.9	83	31.0	171	63.8	268	100.0
УКУПНО	3	0.2	9	0.7	60	4.7	251	19.6	959	74.8	1282	100.0

Просечна оцена (на скали од 1 до 5) за организацију и брзину пружања услуга дијагностике и терапије износи 4,68 (граф. 7). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 7: Просечне оцене организације и брзине пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници

Организацијом и брзином пружања услуга дијагностике и терапије су најзадовољнији пацијенти у Институту за КВБ "Дедиње" (4,96), а потом у УДК и Институту за онкологију и радиологију Србије (по 4,89), док су најмање задовољни у УКЦС и ВМА (по 4,58), (таб. 11).

Табела 11: Просечна оцена организације и брзине пружања услуга дијагностике и терапије током болничког боравка по болници

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.			2023.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС				263	4,64	0.66	268	4,62	0.73	389	4,58	0.75
КБЦ „Др Д. Мишовић“				32	4,84	0.45	120	4,79	0.43	95	4.81	0.42
КБЦ „Звездара“				87	4,90	0.38	110	4,77	0.53	105	4.70	0.62
КБЦ „Земун“				62	4,56	0.88	89	4,80	0.45	75	4.65	0.74
КБЦ „Бежанијска коса“	31	4,94	0.25				51	4,86	0.35	55	4.69	0.54
ИКВБ „Дедиње“	20	5,00	0.00	61	4,97	0.18	58	4,83	0.42	67	4,96	0.21
УДК	30	4,73	0.52	21	4,95	0.22	33	4,79	0.48	38	4.89	0.45
Инст. за зз мајке и детета	13	5,00	0.00							27	4.67	0.48
Инст. за онкол. и рад. Србије	53	4,89	0.58	51	4,86	0.40	40	4,98	0.16	46	4.89	0.31
ИО „Бањица“	29	4,79	0.49	103	4,82	0.56	114	4,95	0.26	117	4.82	0.43
ВМА	288	4,41	0.77	281	4,53	0.64	259	4,69	0.64	268	4,58	0.60
УКУПНО	464	4,58	0.70	961	4,69	0.61	1.142	4,75	0.56	1282	4.68	0.62

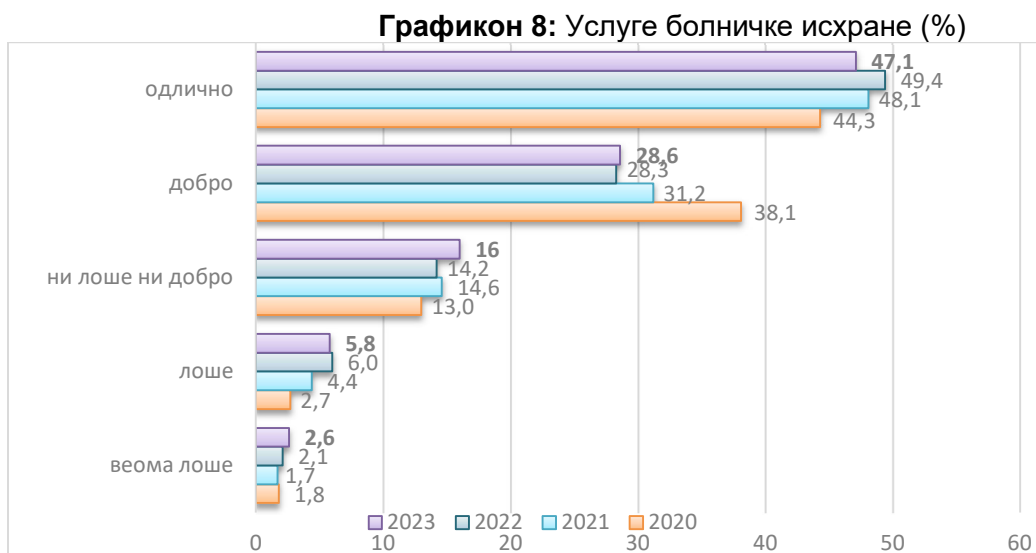
Није установљена статистички значајна разлика у задовољству организацијом и брзином пружања дијагностичких услуга и терапије током боравка у болници у односу на пол, старост, степен образовања и материјално стање домаћинства испитаника (таб. 12).

Табела 12: Задовољство организацијом и брзином пружања дијагностичких услуга у односу на карактеристике испитаника

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	вредност теста и p вредност
пол	мушко	666	4.70	0.61	H=1,512 p=0,219
	женско	610	4.66	0.63	
степен образовања	непотпуна ош	20	4.85	0.37	H=1,888 p=0,596
	основна школа	137	4.68	0.59	
	средња школа	687	4.69	0.60	
	виша и висока школа	420	4.66	0.65	
материјално стање домаћинства	веома лоше	9	4.44	1.01	H=6,152 p=0,188
	лоше	66	4.48	0.92	
	осредње	406	4.65	0.66	
	добро	644	4.72	0.56	
популационе групе	веома добро	141	4.74	0.50	H=6,489 p=0,486
	0-19	70	4.83	0.38	
	20-29	62	4.81	0.40	
	30-39	123	4.66	0.68	
	40-49	170	4.61	0.72	
	50-59	195	4.68	0.62	
	60-69	333	4.68	0.58	
	70-79	245	4.69	0.62	
	80 и више	45	4.73	0.58	

У оквиру анкете, пацијенти су оцењивали и **услуге исхране** током боравка у болници (укус и разноврсност хране, одговарајући режим исхране).

За 75,7% испитаника болничка храна је одлична или добра, а за 8,4% је лоша или веома лоша (граф. 8). У ВМА су укључени одговори на питање о општем задовољству услугама исхране.

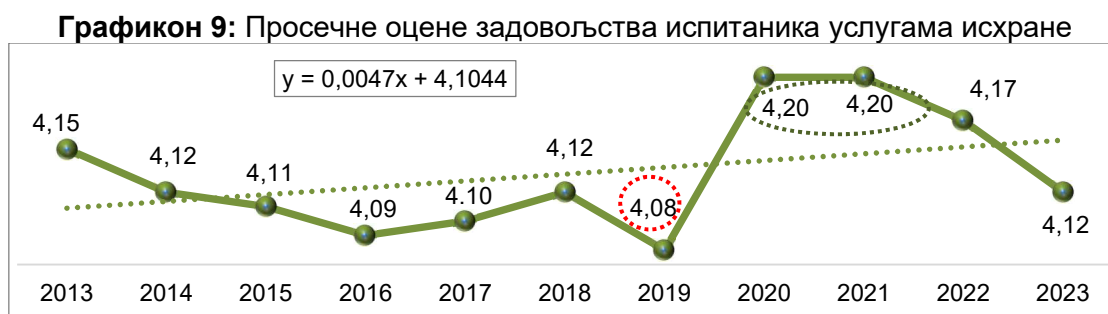


Болничка исхрана била је одлична за 92,5% испитаника у Институту за КВБ „Дедиње“ и 67,5% у ИО „Бањица“, а лоша и веома лоша за око 15% испитаника у КБЦ „Земун“, 12% у ВМА и 10% у УКЦС (таб. 13). Постоји статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о услугама исхране по болницама ($H=133,929$, $df=10$, $p<0.001$).

Табела 13: Услуге болничке исхране по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	13	3.3	27	6.9	53	13.5	114	29.1	185	47.2	392	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“	2	2.1	5	5.3	16	16.8	24	25.3	48	50.5	95	100.0
КБЦ „Звездара“	2	1.8	5	4.5	12	10.7	36	32.1	57	50.9	112	100.0
КБЦ „Земун“	3	3.9	8	10.5	20	26.3	14	18.4	31	40.8	76	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“	0		1	1.8	11	19.6	15	26.8	29	51.8	56	100.0
ИКВБ „Дедиње“	0		0		0		5	7.5	62	92.5	67	100.0
УДК	0		0		4	10.5	10	26.3	24	63.2	38	100.0
ИМД	0		0		2	7.4	16	59.3	9	33.3	27	100.0
Инс. за онк. и рад.	0		3	6.4	9	19.1	11	23.4	24	51.1	47	100.0
ИО „Бањица“	0		3	2.6	11	9.4	24	20.5	79	67.5	117	100.0
ВМА	15	4.3	27	7.8	81	23.5	124	35.9	98	28.4	345	100.0
УКУПНО	35	2.6	79	5.8	219	16.0	393	28.6	646	47.1	1372	100.0

Болничка исхрана у целини је оцењена просечном оценом 4,12 (граф. 9). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.



Услугама исхране у целини током боравка у болници најзадовољнији су пацијенти у Институту за КВБ „Дедиње“ (4,93), а потом у УДК и ИО „Бањица“ (по 4,53), а најмање су задовољни у ВМА (3,76) и КБЦ „Земун“, 3,82 (таб. 14).

Табела 14: Просечне оцене задовољства испитаника услугама исхране по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.			2023.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС				262	4.08	1.06	269	4,09	1.10	392	4.10	1.08
КБЦ „Др Д. Мишовић“				32	4.19	1.18	115	4,12	1.09	95	4.17	1.03
КБЦ „Звездара“				86	4.13	1.06	108	4,19	0.98	112	4.26	0.95
КБЦ „Земун“				62	3.76	1.38	87	4,16	1.08	76	3.82	1.20
КБЦ „Бежанијска коса“	31	4.90	0.30				51	4,53	0.70	56	4.29	0.85
ИКВБ „Дедиње“	20	4.95	0.22	61	4.98	0.13	58	4,40	0.93	67	4.93	0.26
УДК	29	4.59	0.63	21	4.33	0.80	33	4,27	1.04	38	4.53	0.69
Инст. за зз мајке и детета	13	4.31	1.11							27	4.26	0.59
Инст. за онкол. и рад. Србије	57	4.84	0.37	53	4.40	0.77	39	4,64	0.70	47	4.19	0.97
ИО „Бањица“	29	4.34	1.08	102	4.72	0.55	115	4,61	0.84	117	4.53	0.77
ВМА	369	3.96	0.90	355	4.05	0.82	375	3,97	0.98	345	3.76	1.08
УКУПНО	548	4.20	0.90	1034	4.20	0.96	1.250	4,17	1.02	1372	4.12	1.04

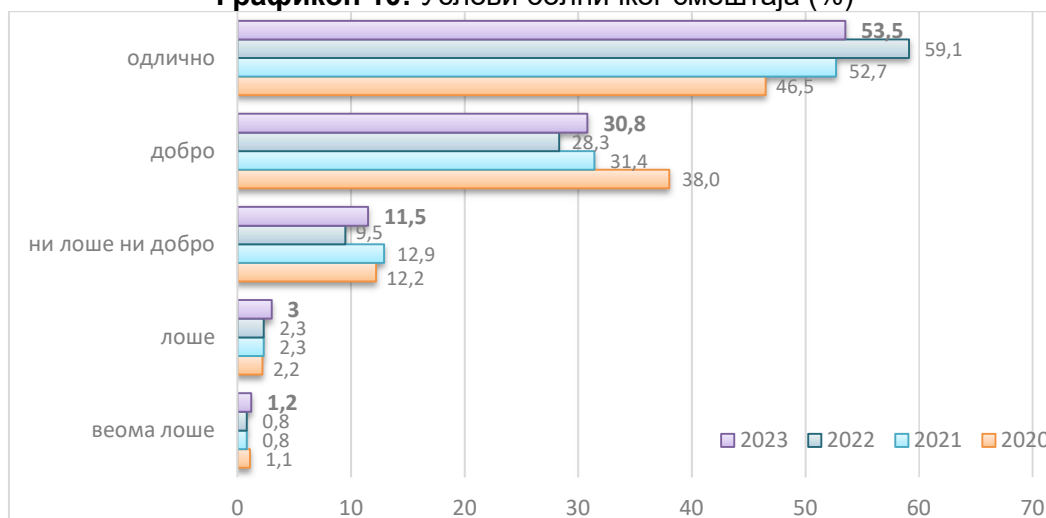
Установљена је статистички значајна разлика у задовољству услугама болничке исхране у односу на старост и степен образовања испитаника (таб. 15). Болничком исхраном су најзадовољнији пацијенти млађи од 20 година (4,35) и са непотпуном основном школом (4,33), док су најмање задовољни пацијенти са вишом и високом школом (4,03) и у доброј групи од 40 до 49 година (3,81).

Табела 15: Задовољство услугама исхране у односу на карактеристике испитаника

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	вредност теста и р вредност
пол	мушко	708	4.15	1.019	$\chi^2=1,820$ p=0,769
	женско	654	4.09	1.061	
степен образовања	непотпуна ош	21	4.33	0.91	H=9,497 p<0,023
	основна школа	138	4.24	1.01	
	средња школа	733	4.15	1.04	
	виша и висока школа	462	4.03	1.05	
материјално стање домаћинства	веома лоше	9	3.44	1.13	H=5,404 p=0,248
	лоше	67	4.27	0.96	
	осредње	435	4.13	1.05	
	добро	689	4.12	1.01	
	веома добро	152	4.10	1.14	
популационе групе	0-19	72	4.35	0.79	H=30,311 p<0,001
	20-29	73	4.16	1.11	
	30-39	136	4.04	1.05	
	40-49	186	3.81	1.16	
	50-59	210	3.99	1.09	
	60-69	347	4.27	0.94	
	70-79	263	4.21	0.98	
	80 и више	44	4.18	1.15	

Услуге смештаја током боравка у болници (опремљеност собе и удобност кревета), 84.3% пацијената сматра одличним или добрим (више него претходне године), а само 4.2% их сматра веома лошим или лошим (граф. 10). У ВМА су укључени одговори на питање о општем задовољству услугама смештаја.

Графикон 10: Услови болничког смештаја (%)



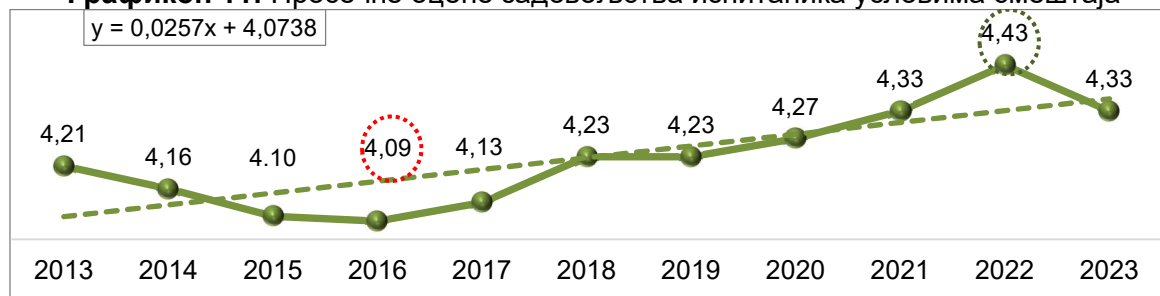
У Институту за КВБ „Дедиње“ највећи број пацијената оценио је услове болничког смештаја одличним (97%), а најмањи број испитаника има овакво мишљење у ВМА (32.6%). У КБЦ „Земун“ највећи број испитаника сматра да је смештај лош, око 12% (таб. 16). Постоји статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о условима смештаја по болницама ($N=148,222$, $df=10$, $p<0,001$).

Табела 16: Услови болничког смештаја по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	12	3.1	17	4.4	45	11.6	112	28.9	201	51.9	387	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“	0		1	1.1	5	5.3	21	22.1	68	71.6	95	100.0
КБЦ „Звездара“	0		3	2.6	24	21.1	29	25.4	58	50.9	114	100.0
КБЦ „Земун“	1	1.3	8	10.5	10	13.2	19	25.0	38	50.0	76	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“	0		1	1.8	2	3.6	18	32.1	35	62.5	56	100.0
ИКВБ „Дедиње“	0		0		0		2	3.0	65	97.0	67	100.0
УДК	0		0		3	7.9	9	23.7	26	68.4	38	100.0
ИМД	0		0		1	3.7	14	51.9	12	44.4	27	100.0
Инс. за онк. и рад.	0		0		2	4.3	10	21.7	34	73.9	46	100.0
ИО „Бањица“	0		0		9	7.8	23	19.8	84	72.4	116	100.0
ВМА	3	0.8	11	3.1	58	16.3	168	47.2	116	32.6	356	100.0
УКУПНО	16	1.2	41	3.0	159	11.5	425	30.8	737	53.5	1378	100.0

Услови болничког смештаја у целини су оцењени просечном оценом 4,33 (граф. 11). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 11: Просечне оцене задовољства испитаника условима смештаја



Болничким смештајем најзадовољнији су пацијенти у Институту за КВБ „Дедиње“ (4,97), а потом у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,7), док су пацијенти најмање задовољни у ВМА (4,08) и у КБЦ „Земун“, 4,12 (таб. 17).

Табела 17: Просечне оцене општег задовољства смештајем по болницама

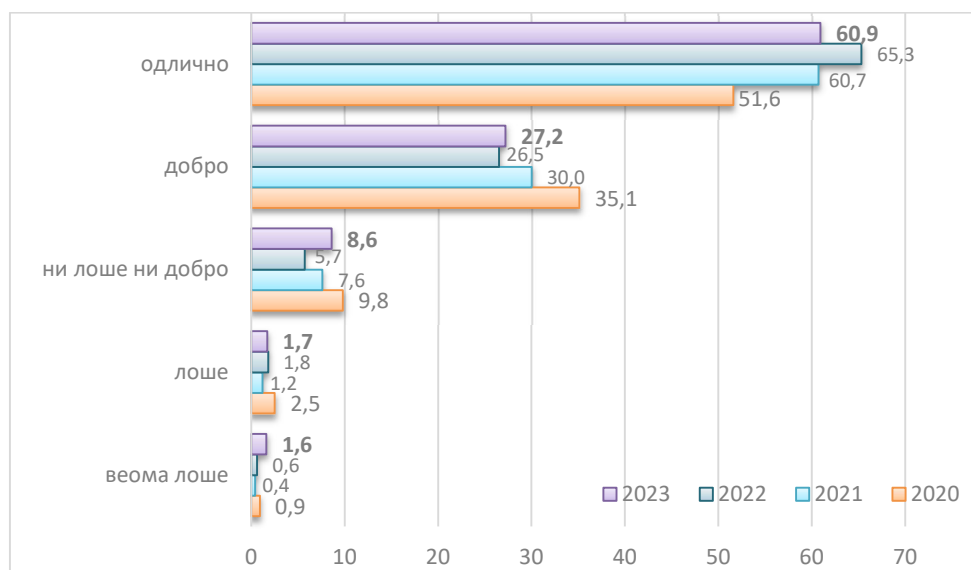
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.			2023.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС				263	4,32	0.91	271	4,32	0.97	387	4.22	1.02
КБЦ „Др Д. Мишовић“				33	4,76	0.75	119	4,75	0.51	95	4.64	0.63
КБЦ „Звездара“				88	4,31	0.96	110	4,47	0.81	114	4.25	0.88
КБЦ „Земун“				62	3,98	1.21	89	4,45	0.94	76	4.12	1.08
КБЦ „Бежанијска коса“	31	4,81	0.54				51	4,73	0.53	56	4.55	0.66
ИКВБ „Дедиње“	20	5,00	0.00	61	4,98	0.13	58	4,71	0.65	67	4,97	0.17
УДК	30	4,57	0.68	21	4,48	0.81	33	4,33	0.99	38	4.61	0.64
Инст. за зз мајке и детета	13	4,62	0.51							27	4.41	0.57
Инст. за онкол. и рад. Србије	57	4,81	0.55	53	4,57	0.72	40	4,70	0.56	46	4.70	0.55
ИО „Бањица“	29	4,52	0.78	101	4,78	0.48	113	4,78	0.51	116	4.65	0.62
ВМА	370	4,04	0.85	360	4,08	0.72	379	4,17	0.78	356	4,08	0.83
УКУПНО	550	4,27	0.84	1042	4,33	0.84	1263	4,43	0.82	1378	4.33	0.88

Није установљена статистички значајна разлика у задовољству услугама смештаја у односу на пол испитаника и материјално стање домаћинства. Разлика постоји у односу на старост и степен образовања. Према степену образовања најзадовољнији су испитаници са непотпуном основном школом (просечна оцена 4,7), а са порастом школске спреме опада ниво задовољства, па су најмање задовољни испитаници са завршеном вишом и високом школом (4,23). У односу на старост испитаника, најзадовољнији су испитаници млађи од 20 година (просечна оцена 4,55), а најмање су задовољни испитаници у доброј групи од 40 до 49 година (таб. 18).

Табела 18: Задовољство болничким смештајем у односу на карактеристике испитаника

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	вредност теста и р вредност
пол	мушко	712	4.35	0.86	$\chi^2=5,400$ $p=0,249$
	женско	656	4.30	0.89	
степен образовања	непотпуна ош	20	4.70	0.57	$H=25,507$ $p<0,001$
	основна школа	136	4.55	0.81	
	средња школа	733	4.34	0.88	
	виша и висока школа	470	4.23	0.89	
материјално стање домаћинства	веома лоше	9	4.00	0.87	$H=2.461$ $p=0,652$
	лоше	66	4.27	1.13	
	осредње	435	4.31	0.92	
	добро	695	4.34	0.83	
	веома добро	153	4.37	0.83	
популационе групе	0-19	73	4.55	0.65	$H=20.840$ $p=0,004$
	20-29	74	4.36	0.87	
	30-39	139	4.30	0.87	
	40-49	187	4.17	0.95	
	50-59	210	4.23	0.91	
	60-69	347	4.42	0.84	
	70-79	262	4.32	0.86	
	80 и више	45	4.49	0.92	

Одржавање хигијене болесничке собе 88.1% пацијената сматра одличним или добрим (што је мање у односу на претходну годину), а 3.3% их сматра веома лошим и лошим (граф. 12).

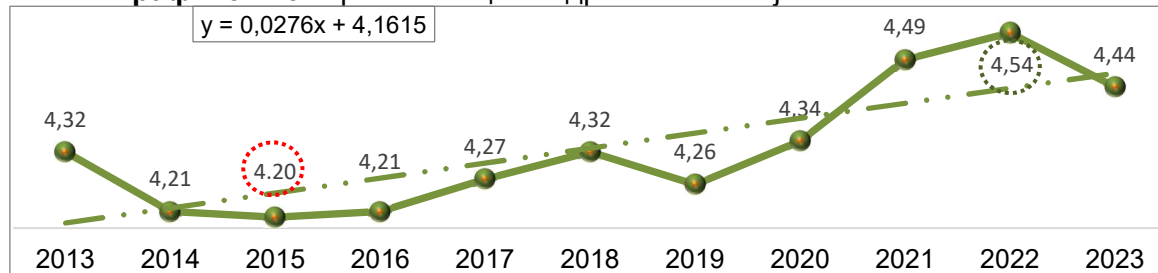
Графикон 12: Одржавање хигијене болничке собе (%)

У Институту за КВБ „Дедиње“ 98.5% испитаника сматра одржавање хигијене собе одличним, а око 90% у Институту „Бањица“, док овакво мишљење има само 38% испитаника у ВМА. Лоше мишљење има 6,7% испитаника у УКЦС, а око 4% у КБЦ „Земун“ (таб. 19). Постоји статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о одржавању хигијене болесничких соба по болницама ($N=160,683$, $df=10$, $p<0.001$).

Табела 19: Одржавање хигијене болесничке собе по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	18	4.6	8	2.1	46	11.8	79	20.3	238	61.2	389	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“	0		1	1.1	4	4.2	21	22.1	69	72.6	95	100.0
КБЦ „Звездара“	0		0		17	15.5	27	24.5	66	60.0	110	100.0
КБЦ „Земун“	2	2.6	1	1.3	8	10.3	18	23.1	49	62.8	78	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“	0		1	1.8	1	1.8	17	30.4	37	66.1	56	100.0
ИКВБ „Дедиње“	0		0		0		1	1.5	66	98.5	67	100.0
УДК	0		0		1	2.6	6	15.8	31	81.6	38	100.0
ИМД	0		0		2	7.4	14	51.9	11	40.7	27	100.0
Инс. за онк. и рад.	0		0		0		12	25.0	36	75.0	48	100.0
ИО „Бањица“	0		2	1.7	3	2.6	8	6.8	104	88.9	117	100.0
ВМА	2	0.6	10	2.8	37	10.4	172	48.5	134	37.7	355	100.0
УКУПНО	22	1.6	23	1.7	119	8.6	375	27.2	841	60.9	1380	100.0

Одржавање хигијене болесничке собе је оцењено просечном оценом 4,44 (граф. 13). Добијени резултати нису упоређиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 13: Просечне оцене одржавања хигијене болесничке собе

Одржавање хигијене болесничке собе најбоље је оцењено у Институту за КВБ „Дедиње“ (4,99) и ИО „Бањица“ (4,83), а најлошије у ВМА, 4,2 и у УКЦС, 4,31 (таб. 20).

Табела 20: Просечне оцене хигијене болесничке собе по болницама

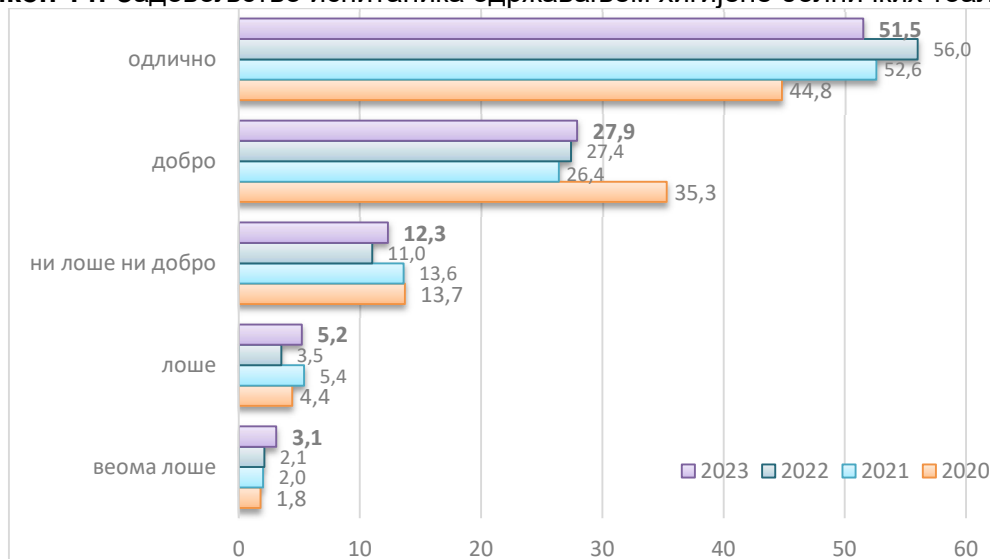
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.			2023.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС				267	4,49	0.76	271	4,39	0.94	389	4.31	1.06
КБЦ „Др Д. Мишовић“				33	4,67	0.65	119	4,65	0.72	95	4.66	0.61
КБЦ „Звездара“				88	4,66	0.68	110	4,71	0.55	110	4.45	0.75
КБЦ „Земун“				62	4,26	1.10	88	4,76	0.48	78	4.42	0.92
КБЦ „Бежанијска коса“	31	4,74	0.63				51	4,71	0.61	56	4.61	0.62
ИКВБ „Дедиње“	20	5,00	0.00	61	4,98	0.13	60	4,83	0.42	67	4.99	0.12
УДК	30	4,87	0.35	21	4,76	0.54	31	4,42	0.88	38	4.79	0.47
Инст. за зз мајке и детета	13	4,92	0.28							27	4.33	0.62
Инст. за онкол. и рад. Србије	57	4,88	0.43	53	4,74	0.45	39	4,95	0.22	48	4.75	0.44
ИО „Бањица“	29	4,93	0.26	103	4,91	0.37	114	4,93	0.29	117	4.83	0.55
ВМА	370	4,08	0.85	361	4,23	0.68	380	4,29	0.74	355	4.20	0.78
УКУПНО	550	4,34	0.83	1049	4,49	0.72	1263	4,54	0.74	1380	4.44	0.84

Није установљена статистички значајна разлика у задовољству хигијеном болничке собе у односу на пол и материјално стање испитаника. Значајна разлика постоји у односу на степен образовања и старост испитаника. Према степену образовања најзадовољнији су пацијенти са непотпуном основном школом (просечна оцена 4,65), а најмање су задовољни са вишом и високом школом (4,41). Најзадовољнији одржавањем хигијене болесничке собе су пацијенти млађи од 20 година (просечна оцена 4,6), а најмање је задовољна група од 40 до 49 година (таб. 21).

Табела 21: Задовољство хигијеном болесничке собе у односу на карактеристике испитаника

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	вредност теста и р вредност
пол	мушко	712	4.46	0.83	H=1,024 p=0,312
	женско	658	4.42	0.86	
степен образовања	непотпуна ош	20	4.65	0.67	H=7,915 p=0,048
	основна школа	137	4.56	0.79	
	средња школа	735	4.44	0.87	
	виша и висока школа	468	4.41	0.82	
материјално стање домаћинства	веома лоше	9	3.89	0.93	H=6,260 p=0,181
	лоше	66	4.38	1.03	
	осредње	438	4.44	0.85	
	добро	692	4.47	0.81	
	веома добро	154	4.40	0.87	
добне групе	0-19	73	4.60	0.70	H=18,787 p=0,009
	20-29	74	4.50	0.74	
	30-39	139	4.42	0.92	
	40-49	189	4.27	0.92	
	50-59	211	4.40	0.82	
	60-69	348	4.50	0.82	
	70-79	262	4.48	0.81	
	80 и више	44	4.57	0.85	

Одржавање хигијене тоалета у болници 79.4% пацијената сматра одличним и добрим (више него претходне године), а 8.3% мисли да је лоше или веома лоше (граф. 14).

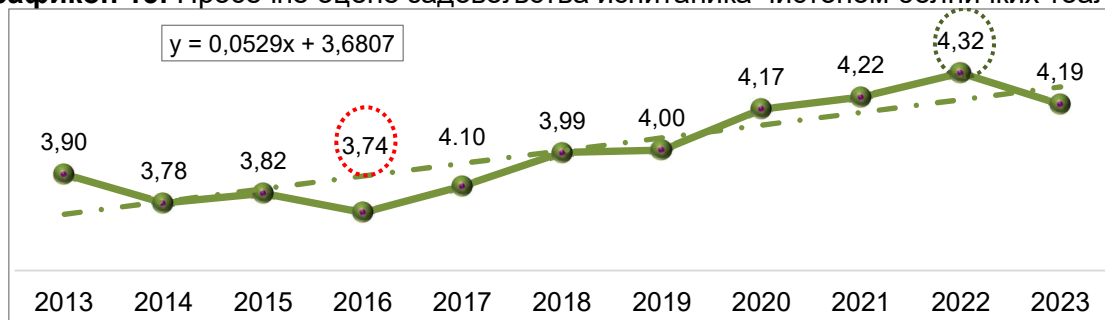
Графикон 14: Задовољство испитаника одржавањем хигијене болничких тоалета (%)

Највише пацијената у Институту „Дедиње“ сматра да је одржавање хигијене болничких тоалета одлично (98,5%), док такво мишљење има само 31,5% пацијената у ВМА. Највише пацијената који су дали оцене „веома лоше или лоше“ је у УКЦС (18,3%) и КБЦ „Земун“, 13,7% (таб. 22). Постоји статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о одржавању хигијене тоалета по болницама ($N=143,893$, $df=10$, $p<0.001$).

Табела 22: Чистоћа болничких тоалета

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	34	8.7	37	9.5	52	13.3	70	17.9	197	50.5	390	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“	1	1.1	4	4.2	11	11.6	31	32.6	48	50.5	95	100.0
КБЦ „Звездара“	1	0.9	3	2.7	22	19.5	33	29.2	54	47.8	113	100.0
КБЦ „Земун“	3	4.1	7	9.6	7	9.6	15	20.5	41	56.2	73	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“	0		1	1.8	7	12.5	13	23.2	35	62.5	56	100.0
ИКВБ „Дедиње“	0		0		0		1	1.5	66	98.5	67	100.0
УДК	1	2.8	0		2	5.6	5	13.9	28	77.8	36	100.0
ИМД	0		0		2	7.4	15	55.6	10	37.0	27	100.0
Инс. за онк. и рад.	0		1	2.2	7	15.2	17	37.0	21	45.7	46	100.0
ИО „Бањица“	0		3	2.6	4	3.4	14	12.1	95	81.9	116	100.0
ВМА	3	0.8	16	4.5	55	15.5	169	47.6	112	31.5	355	100.0
УКУПНО	43	3.1	72	5.2	169	12.3	383	27.9	707	51.5	1374	100.0

Одржавање хигијене болничких тоалета је оцењено просечном оценом 4,19 (граф. 15). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 15: Просечне оцене задовољства испитаника чистоћом болничких тоалета

Одржавањем хигијене болничких тоалета најзадовољнији су пацијенти у Институту за КВБ „Дедиње“ (4,99) и Институту „Бањица“ (4,73), а најмање су задовољни у УКЦС (3,92) и ВМА (таб. 23).

Табела 23: Просечне оцене одржавања хигијене тоалета по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.			2023.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС				263	4,11	1.12	268	4,06	1.14	390	3.92	1.34
КБЦ „Др Д. Мишовић“				33	4,61	0.90	118	4,41	0.96	95	4.27	.90
КБЦ „Звездара“				86	4,47	0.88	108	4,58	0.65	113	4.20	.91
КБЦ „Земун“				62	4,23	1.15	88	4,60	0.68	73	4.15	1.19
КБЦ „Бежанијска коса“	31	4,65	0.88				51	4,39	1.06	56	4.46	.79
ИКВБ „Дедиње“	20	5,00	0.00	61	4,98	0.13	59	4,59	0.91	67	4.99	.12
УДК	29	4,59	0.57	21	4,67	0.48	32	3,94	1.32	36	4.64	.83
Инст. за зз мајке и детета	13	4,77	0.60							27	4.30	.61
Инст. за онкол. и рад. Србије	55	4,47	0.90	49	3,78	1.28	40	4,52	0.84	46	4.26	.80
ИО „Бањица“	28	4,54	1.07	101	4,85	0.55	114	4,91	0.86	116	4.73	.65
ВМА	371	3,96	0.93	361	3,94	0.92	380	4,10	0.87	355	4.05	.85
УКУПНО	547	4,17	0.95	1037	4,22	1.01	1258	4,32	0.95	1374	4.19	1.05

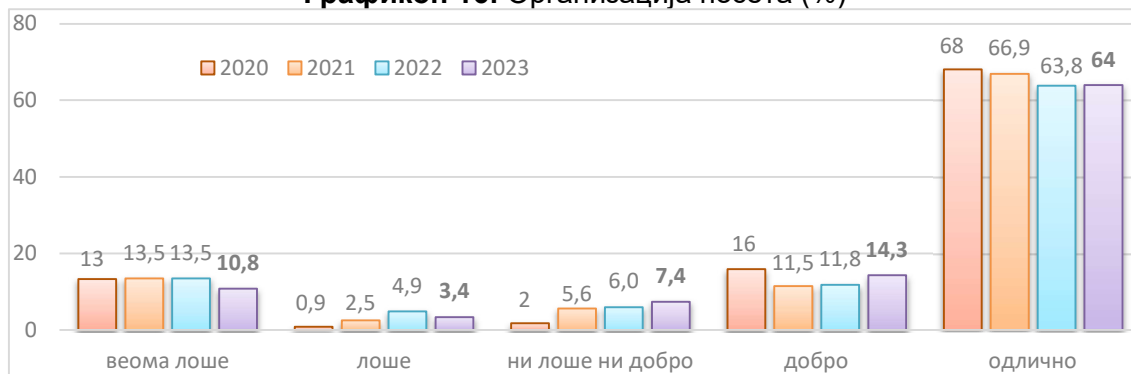
Није установљења статистички значајна разлика у задовољству одржавањем хигијене болесничких тоалета у односу на пол, старост и материјално стање испитаника. Значајна разлика постоји у односу на степен образовања. Према степену образовања најзадовољнији су пацијенти са непотпуном основном школом (просечна оцена 4,35), а најмање су задовољни пацијенти са вишом и високом школом (4,09), (таб. 24).

Табела 24: Задовољство одржавањем хигијене болесничких тоалета у односу на карактеристике испитаника

ВАРИЈАБЛЕ	N	$\bar{x}$	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	711	4.23	$\chi^2=1,803$ p=179
	женско	653	4.15	
степен образовања	непотпуна ош	20	4.35	H=10,838 p<0,013
	основна школа	137	4.31	
	средња школа	729	4.24	
	виша и висока школа	470	4.09	
материјално стање домаћинства	веома лоше	8	4.00	H=1,489 p=0,829
	лоше	67	4.12	
	осредње	436	4.19	
	добро	690	4.20	
популационе групе	веома добро	153	4.24	H=13,107 p=0,070
	0-19	73	4.44	
	20-29	74	4.30	
	30-39	138	4.17	
	40-49	187	4.07	
	50-59	211	4.09	
	60-69	346	4.28	
	70-79	260	4.15	
	80 и више	45	4.38	

Организацију посета пацијентима у болници 78.3% испитаника сматра одличном или добром, а 14.2% мисли да је веома лоша и лоша (граф. 16). ВМА је користила упитник који не садржи ово питање. Такође, за ово питање није могуће упоређивање добијених резултата са резултатима из претходних година, пре 2020. године, с обзиром да су у ранијем упитнику постојала 3 одвојена питања везана за организацију посета (број посета, време за посете и дужина посета).

Графикон 16: Организација посета (%)



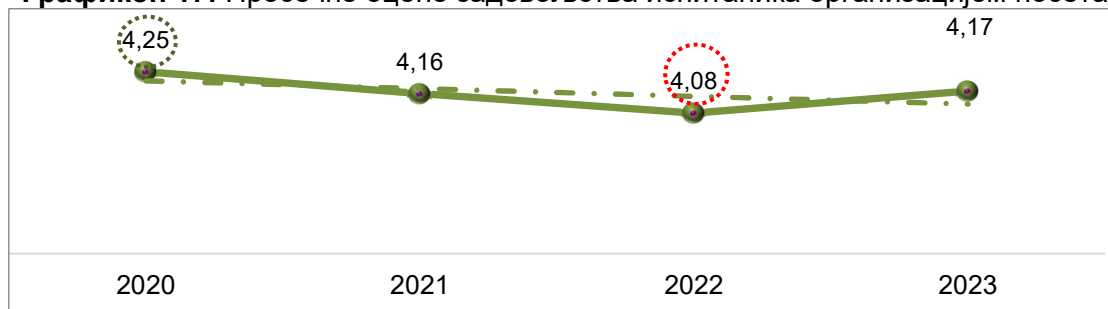
Да је организација посета веома лоша или лоша сматра око 27% испитаника у КБЦ „Земун“ и 25% у УДК; док 98.5% испитаника у Институту за КВБ „Дедиње“ сматра да је одлична (таб. 25). Постоји статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о организацији посета по болницама ($N=76,570$, $df=9$, $p<0,001$).

Табела 25: Организација посета по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	48	14.7	11	3.4	32	9.8	49	15.0	187	57.2	327	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“	17	17.9	6	6.3	6	6.3	15	15.8	51	53.7	95	100.0
КБЦ „Звездара“	6	5.9	7	6.9	10	9.8	20	19.6	59	57.8	102	100.0
КБЦ „Земун“	14	25.5	1	1.8	5	9.1	6	10.9	29	52.7	55	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“	4	7.3	1	1.8	2	3.6	6	10.9	42	76.4	55	100.0
ИКВБ „Дедиње“	0		0		0		1	1.5	66	98.5	67	100.0
УДК	6	21.4	1	3.6	4	14.3	1	3.6	16	57.1	28	100.0
ИМД	0		0		0		10	37.0	17	63.0	27	100.0
Инс. за онк. и рад.	1	5.0	2	10	2	10.0	4	20.0	11	55.0	20	100.0
ИО „Бањица“	0		1	0.9	5	4.5	15	13.6	89	80.9	110	100.0
УКУПНО	96	10.8	30	3.4	66	7.4	127	14.3	567	64.0	886	100.0

Организација посета је оцењена просечном оценом 4,17 (граф. 17). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање.

Графикон 17: Просечне оцене задовољства испитаника организацијом посета



Најзадовољнији су пацијенти у Институту за КВБ „Дедиње“ (4,99) и Институту „Бањица“ (4,75), а најмање су задовољни у КБЦ „Земун“ (3,64) и УДК, 3,71 (таб. 26).

Табела 26: Просечне оцене организације посета по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.			2023.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС				213	3,87	1.54	222	4,09	1.33	327	3.97	1.46
КБЦ „Др Д. Мишовић“				23	4,61	0.99	82	4,07	1.48	95	3.81	1.57
КБЦ „Звездара“				71	4,48	1.09	87	3,78	1.62	102	4.17	1.21
КБЦ „Земун“				62	3,26	1.81	74	3,99	1.55	55	3.64	1.70
КБЦ „Бежанијска коса“	18	4,67	0.97				51	3,25	1.82	55	4.47	1.15
ИКВБ „Дедиње“				61	4,95	0.22	32	4,34	1.36	67	4.99	.12
УДК	22	3,36	1.79	21	3,57	1.75	24	3,21	1.81	28	3.71	1.67
Инст. за зз мајке и детета	9	4,22	1.30							27	4.63	.49
Инст. за онкол. и рад. Србије	40	4,62	0.98	26	4,23	1.34	25	4,72	0.84	20	4.10	1.25
ИО „Бањица“	24	4,12	1.48	79	4,73	0.83	100	4,75	0.78	110	4.75	.58
УКУПНО	113	4,25	1.37	556	4,16	1.42	697	4,08	1.45	886	4.17	1.34

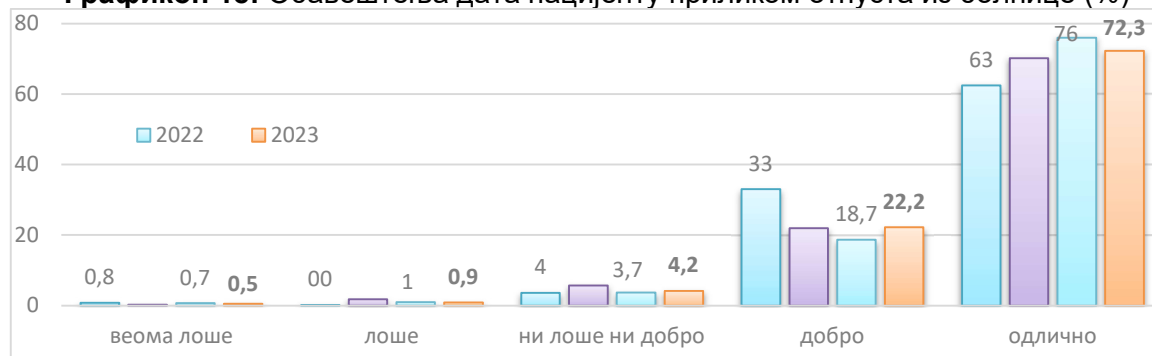
Није установљена статистички значајна разлика у задовољству организацијом посета у односу на пол, године живота, степен образовања и материјално стање испитаника (таб. 27).

Табела 27: Задовољство организацијом посета у односу на карактеристике испитаника

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	458	4.25	1.26	$\chi^2=5,184$ p=0,268
	женско	428	4.09	1.42	
степен образовања	непотпуна ош	16	4.75	0.58	H=4,601 P=0,203
	основна школа	99	4.31	1.26	
	средња школа	493	4.14	1.39	
	виша и висока школа	265	4.16	1.32	
материјално стање домаћинства	веома лоше	6	3.67	1.63	H=6,070 P=0,194
	лоше	45	4.29	1.32	
	осредње	304	4.07	1.42	
	добро	417	4.18	1.34	
популационе групе	веома добро	101	4.49	1.01	H=13,455 P=0,062
	0-19	63	4.51	1.00	
	20-29	50	4.14	1.34	
	30-39	88	4.06	1.45	
	40-49	103	3.87	1.49	
	50-59	136	4.11	1.41	
	60-69	228	4.29	1.27	
	70-79	169	4.29	1.26	
	80 и више	35	3.97	1.44	

Када су у питању **обавештења која су пацијенту дата приликом отпуста из болнице**, (обављена едукација пацијента и његове породице – упутство о режиму исхране, личној хигијени, начину живота, издато упутство о доласку на контроле, издата отпусна листа), само 1.4% испитаника сматра да су била веома лоша или лоша, док 94.5% испитаника сматра да су била добра или одлична (граф. 18). ВМА је користила упитник који не садржи ово питање, већ су у анализу укључени одговори о општем задовољству процедуром болничког отпуста. На ово питање није одговорило 173 испитаника (13,4%).

Такође, за ово питање није могуће упоређивање добијених резултата са резултатима из периода пре 2020. године, с обзиром да се у ранијем упитнику питање односило на задовољство процедуром болничког отпуста.

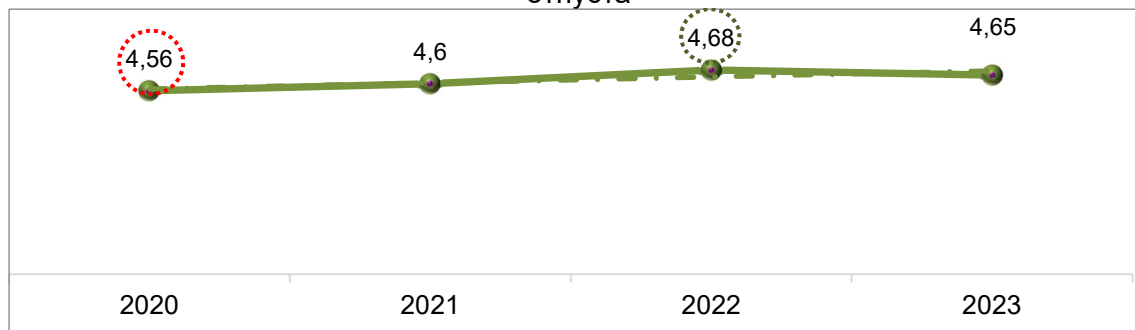
Графикон 18: Обавештења дата пацијенту приликом отпуста из болнице (%)

Највише испитаника сматра да су обавештења која су им дата приликом отпуста из болнице одлична у УДК (100%) и Институту за КВБ „Дедиње“ (97%), док су ова обавештења веома лоша и лоша за 4,5% испитаника у КБЦ „Земун“ и 2,3% у УКЦС (таб. 28). Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о обавештењима која су им дата приликом отпуста по болницама ($N=118,216$, $df=10$, $p<0,001$).

Табела 28: Обавештења дата пацијенту приликом отпуста из болнице по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	2	0.5	7	1.8	18	4.7	85	22.4	267	70.4	379	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“	0		1	1.1	5	5.3	13	13.7	76	80.0	95	100.0
КБЦ „Звездара“	0		0		0		23	21.3	85	78.7	108	100.0
КБЦ „Земун“	3	4.5	0		5	7.5	15	22.4	44	65.7	67	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“	0		0		1	1.8	11	19.6	44	78.6	56	100.0
ИКВБ „Дедиње“	0		0		0		2	3.0	65	97.0	67	100.0
УДК	0		0		0		0		36	100	36	100.0
ИМД	0		0		0		4	14.8	23	85.2	27	100.0
Инс. за онк. и рад.	0		0		0		3	7.0	40	93.0	43	100.0
ИО „Бањица“	0		0		3	2.8	14	12.8	92	84.4	109	100.0
ВМА	2	0.7	3	1.0	22	7.2	116	38.2	161	53.0	304	100.0
УКУПНО	7	0.5	11	0.9	54	4.2	286	22.2	933	72.3	1291	100.0

Обавештења добијена приликом отпуста из болнице су оцењена просечном оценом 4,65 (граф. 19). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање.

Графикон 19: Просечне оцене задовољства испитаника обавештењима приликом болничког отпуста

Обавештења која су пацијенту дата приликом отпуста из болнице оцењена су највишом просечном оценом, 5,0 у УДК, а са 4,97 у Институту за КВБ „Дедиње“, а најнижу оцену су дали пацијенти ВМА (4,42) и КБЦ „Земун“, 4,45 (таб. 29).

Табела 29: Просечна оцене обавештења дата пацијенту приликом отпуста из болнице

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.			2023.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС				225	4,55	0.76	229	4,52	0.84	379	4.60	0.71
КБЦ „Др Д. Мишовић“				31	4,97	0.18	108	4,81	0.43	95	4.73	0.61
КБЦ „Звездара“				79	4,91	0.29	95	4,73	0.66	108	4.79	0.41
КБЦ „Земун“				62	4,08	1.27	79	4,70	0.82	67	4.45	0.97
КБЦ „Бежанијска коса“	30	5,00	0.00				51	4,82	0.38	56	4.77	0.47
ИКВБ „Дедиње“	20	5,00	0.00	61	5,00	0.00	52	4,83	0.65	67	4.97	0.17
УДК	25	4,92	0.28	21	4,90	0.44	29	4,90	0.31	36	5,00	0.00
Инст. за зз мајке и детета	12	5,00	0.00							27	4.85	0.36
Инст. за онкол. и рад. Србије	50	4,88	0.44	45	4,69	0.67	38	4,92	0.27	43	4.93	0.26
ИО „Бањица“	28	4,68	0.82	103	4,81	0.49	108	4,94	0.31	109	4.82	0.46
ВМА	341	4,40	0.68	320	4,45	0.66	326	4.56	0.65	304	4,42	0.73
УКУПНО	506	4,56	0.65	947	4,60	0.71	1115	4,68	0.66	1291	4.65	0.66

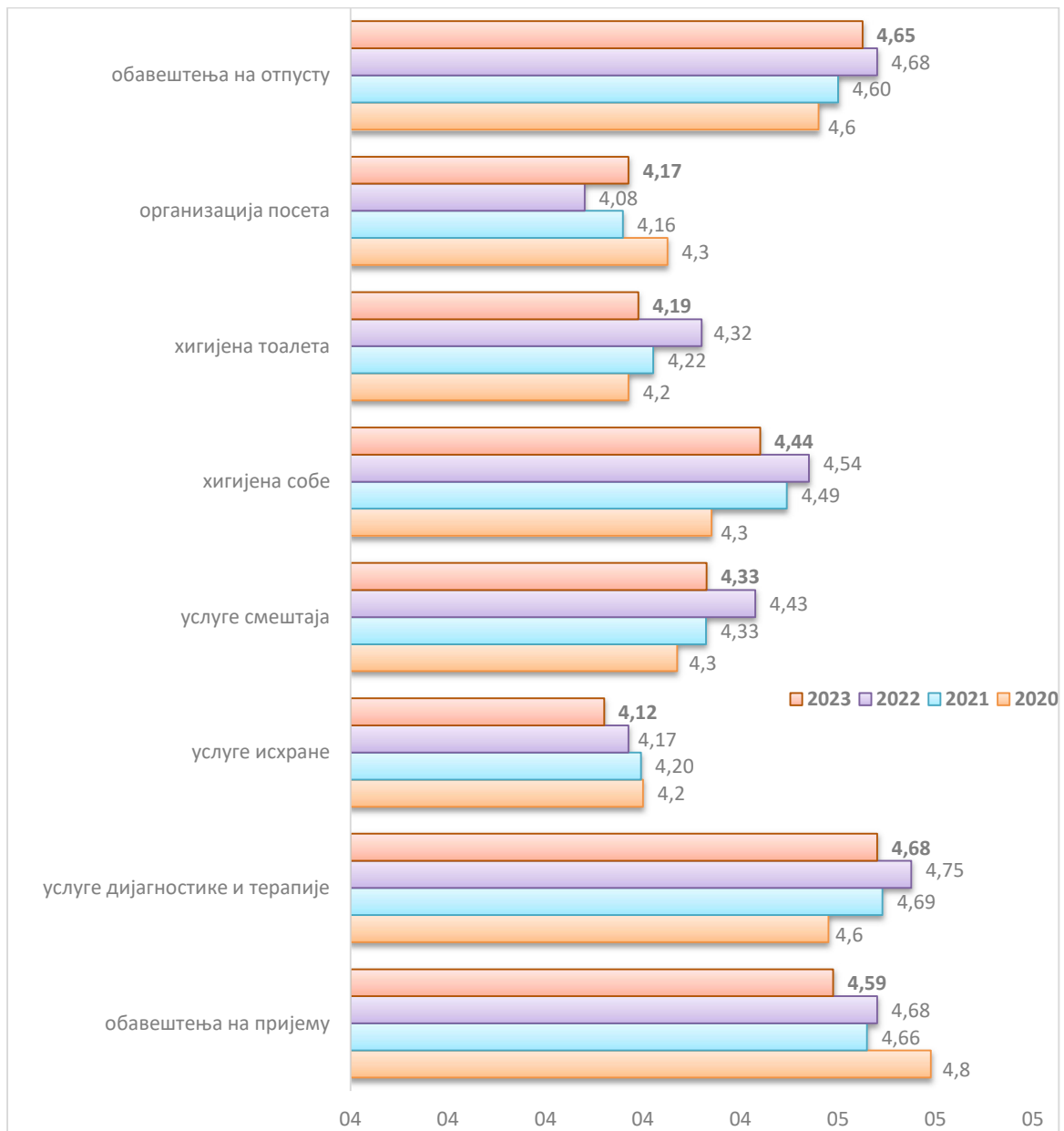
Није установљена статистички значајна разлика у задовољству обавештењима добијеним приликом отпуста из болнице у односу на пол, старост, степен образовања и материјално стање испитаника (таб. 30).

Табела 30: Задовољство добијеним обавештењима приликом отпуста из болнице у односу на карактеристике испитаника

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	Вредност теста и p вредност
пол	мушко	675	4.64	0.65	H=0,406 P=0,524
	женско	608	4.65	0.66	
степен образовања	непотпуна ош	19	4.63	0.68	H=0,616 P=0,896
	основна школа	128	4.70	0.57	
	средња школа	694	4.65	0.64	
	виша и висока школа	431	4.63	0.70	
материјално стање домаћинства	веома лоше	9	4.44	0.73	H=3,798 P=0,434
	лоше	67	4.57	0.76	
	осредње	402	4.64	0.62	
	добро	646	4.67	0.65	
	веома добро	147	4.64	0.72	
популационе групе	0-19	71	4.75	0.65	H=7,963 P=0,336
	20-29	70	4.73	0.56	
	30-39	126	4.67	0.64	
	40-49	171	4.60	0.70	
	50-59	202	4.62	0.66	
	60-69	329	4.67	0.64	
	70-79	244	4.61	0.67	
	80 и више	42	4.69	0.47	

Услуге и организација здравствене заштите током болничког лечења могу се исказати и просечном оценом на скали од 1 до 5 (1=веома незадовољан, 5=веома задовољан). Пацијенти су најзадовољнији услугама дијагностике и терапије (4,68), обавештењима која су им дата приликом болничког отпуста из болнице (4,65), као и обавештењима која су им дата приликом пријема у болницу (4,59), а најмање задовољни услугама болничке исхране (4,12), а затим организацијом посета (4,17), с обзиром да су посете пацијентима биле забрањене у складу са епидемиолошком ситуацијом и хигијеном болесничких тоалета (4,19). Све просечне оцене биле су ниже у односу на 2022.годину, сем за организацију посета (граф. 20).

Графикон 20: Задовољство услугама и организацијом здравствене заштите током болничког лечења (просечне оцене)



ЗАДОВОЉСТВО СЕСТРИНСКОМ НЕГОМ ТОКОМ БОРАВКА ПАЦИЈЕНАТА У БОЛНИЦИ

Задовољство сестринском негом током боравка пацијената у болници

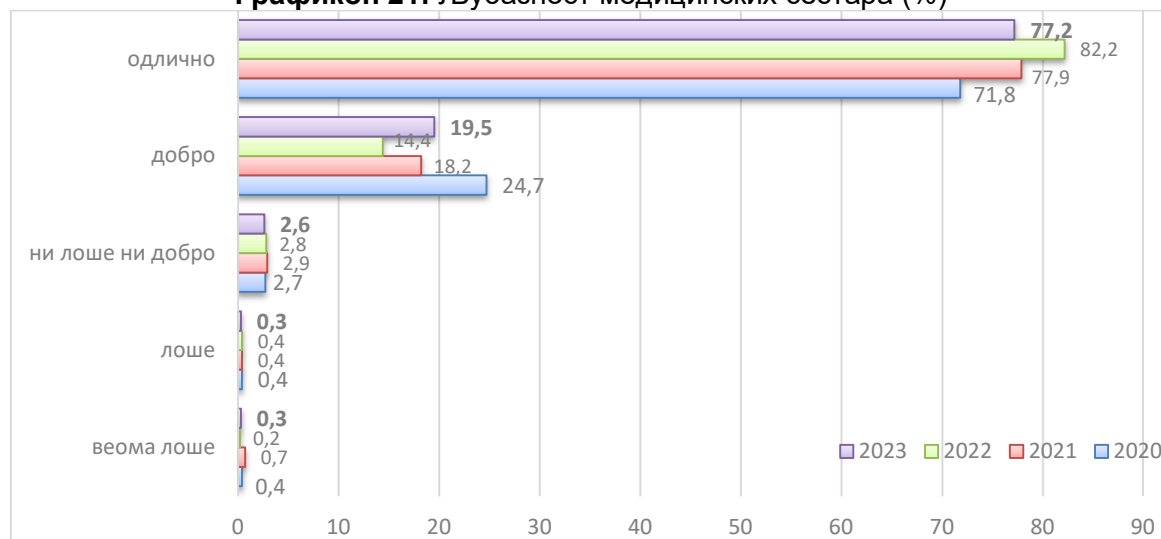
- Поштовање и љубазност медицинске сестре
- Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе
- Објашњење процедура, тестова и третмана
- Опште задовољство сестринском негом

ЗАДОВОЉСТВО СЕСТРИНСКОМ НЕГОМ ТОКОМ БОРАВКА ПАЦИЈЕНАТА У БОЛНИЦИ

Пацијенти су у анкети оцењивали 4 сегмента рада медицинских сестара: поштовање и љубазност, време чекања на сестру код хитне потребе, објашњење процедура, тестова и третмана и опште задовољство сестринском негом.

Велики број пацијената сматра да су **љубазност и поштовање** које су медицинске сестре показале према пацијентима, одлични или добри (96.7%), док овај аспект сестринског рада само 0.6% пацијената сматра лошим или веома лошим (граф. 21).

Графикон 21: Љубазност медицинских сестара (%)

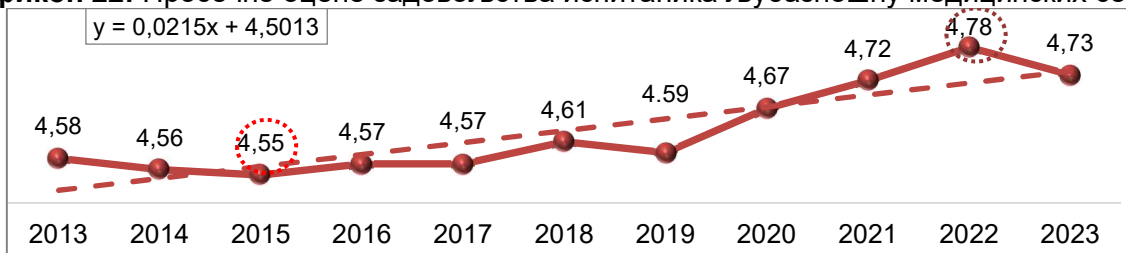


Сви пацијенти у УДК и скоро сви (98,5%) у Институту за КВБ „Дедиње“ сматрају да је љубазност медицинских сестара одлична, а лоше мишљење имају само 4 пацијента у ВМА и по 2 у КБЦ „Земун“ и УКЦС (таб. 31). Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о љубазности медицинских сестара по болницама ($N=124.114$, $df=10$, $p<0.001$).

Табела 31: Љубазност медицинских сестара по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	0		2	0.5	20	5.3	78	20.5	280	73.7	380	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“	0		0		3	3.2	9	9.5	83	87.4	95	100.0
КБЦ „Звездара“	0		0		0		12	10.9	98	89.1	110	100.0
КБЦ „Земун“	1	1.3	1	1.3	1	1.3	14	17.7	62	78.5	79	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“	0		0		1	1.8	23	41.1	32	57.1	56	100.0
ИКВБ „Дедиње“	0		0		0		1	1.5	66	98.5	67	100.0
УДК	0		0		0		0		36	100.0	36	100.0
ИМД	0		0		0		3	11.1	24	88.9	27	100.0
Инс. за онк. и рад.	0		0		0		4	8.7	42	91.3	46	100.0
ИО „Бањица“	0		0		1	.9	5	4.3	109	94.8	115	100.0
ВМА	3	0.8	1	0.3	10	2.8	118	33.1	224	62.9	356	100.0
УКУПНО	4	0.3	4	0.3	36	2.6	267	19.5	1056	77.2	1367	100.0

Љубазност медицинских сестара је оцењена просечном оценом 4,73, што је међу највећим оценама у посматраном периоду (граф. 22). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 22: Просечне оцене задовољства испитаника љубазношћу медицинских сестара

Посматрано по болницама љубазношћу медицинских сестара на хируршким одељењима најзадовољнији су пацијенти УДК (5,0) и Институту за КВБ „Дедиње“ (4,99), а најмање су задовољни у „КБЦ Бежанијска коса“, али са високом оценом 4,55, и у ВМА, 4,57 (таб. 32).

Табела 32: Просечне оцене љубазности медицинских сестара по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.			2023		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС				263	4,78	0.56	261	4,75	0.60	380	4,67	0.60
КБЦ „Др Д. Мишовић“				33	4,91	0.29	117	4,86	0.41	95	4,84	0.45
КБЦ „Звездара“				88	4,95	0.21	106	4,96	0.19	110	4,89	0.31
КБЦ „Земун“				62	4,40	1.15	91	4,78	0.51	79	4,71	0.68
КБЦ „Бежанијска коса“	31	5,00	0.00				51	4,92	0.34	56	4,55	0.54
ИКВБ „Дедиње“	20	5,00	0.00	60	5,00	0.00	58	4,72	0.61	67	4,99	0.12
УДК	29	4,86	0.44	21	5,00	0.00	32	4,84	0.45	36	5,00	0.00
Инст. за зз мајке и детета	13	4,92	0.28							27	4,89	0.32
Инст. за онкол. и рад. Србије	56	4,89	0.37	51	4,90	0.30	41	4,93	0.26	46	4,91	0.28
ИО „Бањица“	29	4,76	0.58	102	4,91	0.35	112	4,88	0.35	115	4,94	0.27
ВМА	376	4,57	0.63	363	4,52	0.65	383	4,66	0.62	356	4,57	0.65
УКУПНО	554	4,67	0.58	1043	4,72	0.60	1252	4,78	0.53	1367	4,73	0.55

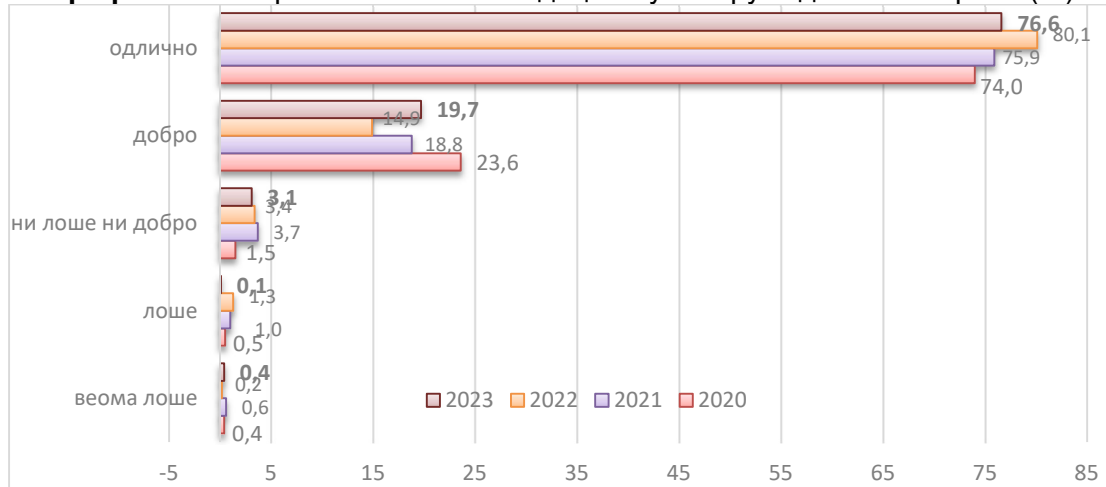
Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника поштовањем и љубазношћу медицинских сестара у односу на пол, старост, школску спрему и материјални положај испитаника.

Табела 33: Задовољство љубазношћу медицинских сестара у односу на карактеристике испитаника

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	Вредност теста и p вредност
пол					
пол	мушко	703	4.75	0.52	H=1,737 p=0,187
	женско	654	4.71	0.58	
степен образовања	непотпуна ош	21	4.76	0.44	H=3,099 p=0,377
	основна школа	137	4.80	0.47	
	средња школа	724	4.73	0.55	
	виша и висока школа	464	4.71	0.57	
материјално стање домаћинства	веома лоше	9	4.22	1.09	H=4.300 p=0,367
	лоше	66	4.71	0.52	
	осредње	430	4.72	0.58	
	добро	688	4.74	0.54	
	веома добро	151	4.77	0.46	
популационе групе	0-19	71	4.90	0.34	H=11,794 p=0,108
	20-29	73	4.81	0.40	
	30-39	138	4.70	0.58	
	40-49	188	4.69	0.63	
	50-59	208	4.70	0.59	
	60-69	344	4.75	0.49	
	70-79	259	4.71	0.57	
	80 и више	44	4.82	0.45	

Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе на хируршким одељењима је добро или одлично за 96.3% испитаника, а лоше или веома лоше за само 0.5% пацијената (граф. 23).

Графикон 23: Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе (%)



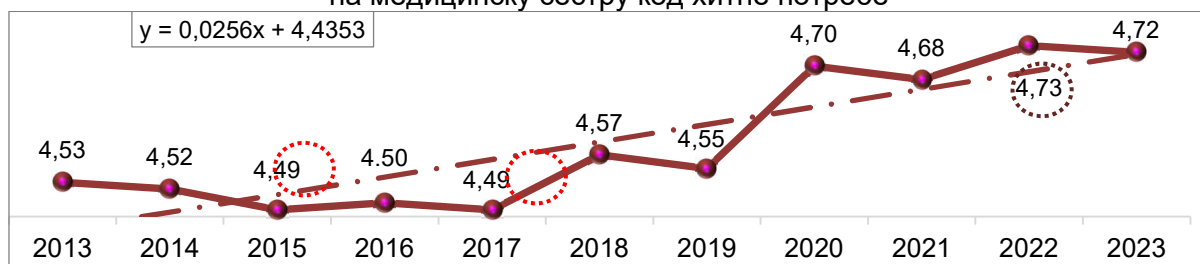
Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе је одлично за све пацијенте у УДК и скоро све у Институту за КВБ „Дедиње“ (97%). Лоше мишљење имају по 3 испитаника у КБЦ „Земун“, УКЦС и 2 у ВМА (таб. 34). Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о времену чекања на медицинску сестру код хитне потребе по болницама ($H=77.058$, $df=10$, $p<0.001$).

Табела 34: Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	1	0.3	2	0.5	16	4.3	65	17.4	289	77.5	373	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“	0		0		3	3.2	12	12.6	80	84.2	95	100.0
КБЦ „Звездара“	0		0		2	1.8	15	13.5	94	84.7	111	100.0
КБЦ „Земун“	3	3.9	0		3	3.9	16	20.8	55	71.4	77	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“	0		0		0		24	42.9	32	57.1	56	100.0
ИКВБ „Дедиње“	0		0		0		2	3.0	65	97.0	67	100.0
УДК	0		0		0		0		35	100.0	35	100.0
ИМД	0		0		0		13	48.1	14	51.9	27	100.0
Инс. за онк. и рад.	0		0		1	2.2	6	13.0	39	84.8	46	100.0
ИО „Бањица“	0		0		4	3.5	12	10.5	98	86.0	114	100.0
ВМА	2	0.6	0		13	3.7	101	28.9	234	66.9	350	100.0
УКУПНО	6	0.4	2	0.1	42	3.1	266	19.7	1035	76.6	1351	100.0

Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе оцењено је просечном оценом 4,72, што је знатно већа оцена у односу на период пре пандемије (граф. 24). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 24: Просечне оцене задовољства испитаника временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе



Временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе пацијенти су веома задовољни, јер су дали високе просечне оцене у свим болницама. Али, најзадовољнији су пацијенти у УДК (5.0) и Институту за КВБ „Дедиње“ (4,97), а најмање задовољни у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије, али са високом просечном оценом - 4,52 (таб. 35).

Табела 35: Просечне оцене чекање на медицинску сестру код хитне потребе по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.			2023.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС				251	4,73	0.65	260	4,67	0.72	373	4.71	0.60
КБЦ „Др Д. Мишовић“				32	4,84	0.45	117	4,75	0.54	95	4.81	0.47
КБЦ „Звездара“				87	4,95	0.21	105	4,90	0.36	111	4.83	0.42
КБЦ „Земун“				62	4,32	1.07	88	4,73	0.65	77	4.56	0.90
КБЦ „Бежанијска коса“	30	5,00	0.00				51	4,86	0.49	56	4.57	0.50
ИКВБ „Дедиње“	20	5,00	0.00	60	5,00	0.00	57	4,72	0.67	67	4.97	0.17
УДК	28	4,89	0.31	21	4,90	0.44	32	4,87	0.42	35	5,00	0.00
Инст. за зз мајке и детета	13	5,00	0.00							27	4,52	0.51
Инст. за онкол. и рад. Србије	56	4,84	0.50	49	4,69	0.68	41	4,88	0.40	46	4.83	0.44
ИО „Бањица“	29	4,72	0.59	102	4,76	0.60	111	4,85	0.45	114	4.82	0.47
ВМА	371	4,62	0.61	358	4,55	0.65	376	4,65	0.65	350	4.61	0.62
УКУПНО	547	4,70	0.56	1022	4,68	0.65	1238	4,73	0.61	1351	4.72	0.57

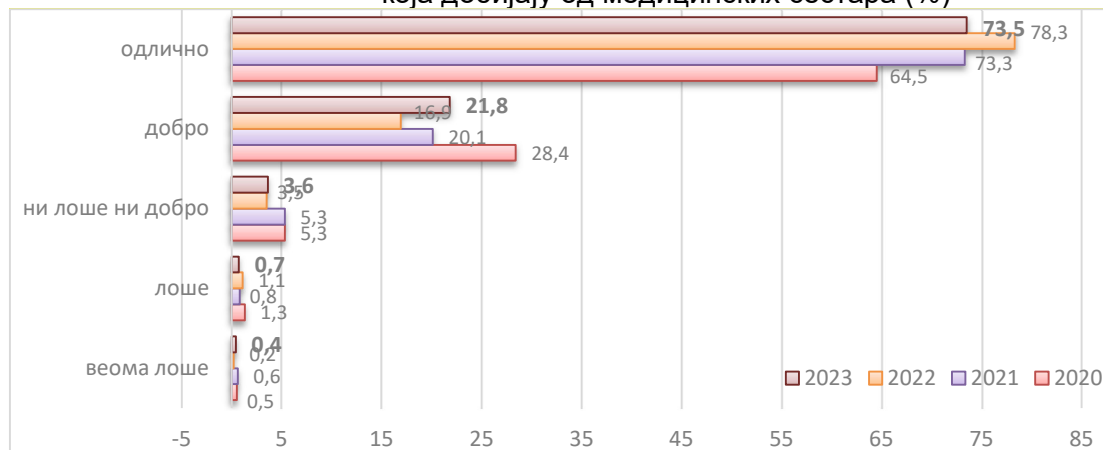
Није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника временом чекања на медицинску сестру у односу на пол, степен образовања, старост и материјално стање испитаника (таб. 36).

Табела 36: Задовољство временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе у односу на карактеристике испитаника

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	Вредност теста и p вредност
пол	мушко	697	4.72	0.54	H=0,005, p=0,941
	женско	644	4.71	0.60	
степен образовања	непотпуна ош	21	4.76	0.54	H=6,221, p=0,101
	основна школа	136	4.80	0.50	
	средња школа	713	4.74	0.54	
	виша и висока школа	461	4.68	0.63	
материјално стање домаћинства	веома лоше	9	4.22	0.83	H=7,385, p=0,117
	лоше	65	4.68	0.64	
	осредње	424	4.70	0.63	
	добро	680	4.74	0.55	
популационе групе	веома добро	150	4.79	0.43	H=4,286, p=0,746
	0-19	68	4.76	0.43	
	20-29	73	4.79	0.44	
	30-39	136	4.74	0.51	
	40-49	184	4.70	0.65	
	50-59	208	4.69	0.64	
	60-69	342	4.74	0.54	
	70-79	254	4.69	0.57	
	80 и више	43	4.84	0.43	

Објашњења која добијају од медицинских сестара о процедурама, тестовима и третманима којима су подвргнути на хируршким одељењима, 95.3% испитаника сматра одличним и добрим, док их 1.1% испитаника сматра веома лошим или лошим (граф. 25)

Графикон 25: Задовољство испитаника објашњењима процедура која добијају од медицинских сестара (%)



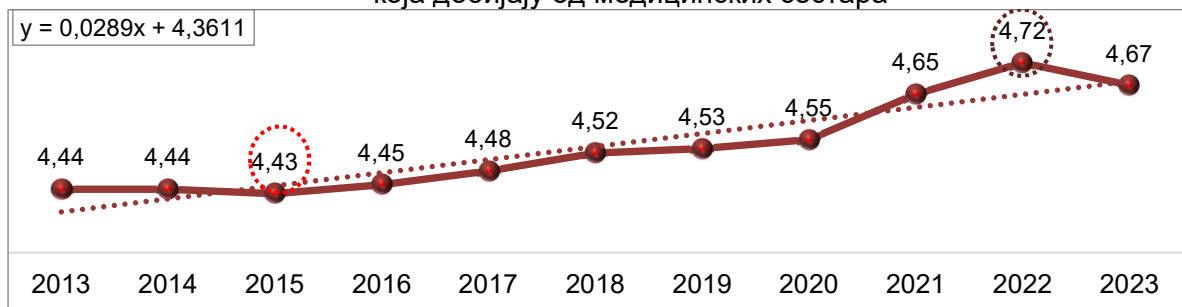
Скоро сви пацијенти у Институту за КВБ „Дедиње“, УДК и у Институту за онкологију и радиологију Србије сматрају да су објашњења која добијају од медицинских сестара о процедурама, тестовима и третманима, одлична, док овакво мишљење има око 57% испитаника у ВМА и КБЦ „Бежанијска коса“, где највећи број пацијената сматра да су сестринска објашњења добра. У КБЦ „Земун“ је највеће учешће пацијената који ова објашњења сматрају лошим (таб. 37). Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о добијеним сестринским обавештењима по болницама ($N=123.740$, $df=10$, $p<0.001$).

Табела 37: Сестринска објашњења тестова и третмана по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	0		2	0.5	22	5.9	77	20.5	275	73.1	376	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“	0		1	1.1	1	1.1	13	13.7	80	84.2	95	100.0
КБЦ „Звездара“	1	0.9	0		2	1.8	15	13.8	91	83.5	109	100.0
КБЦ „Земун“	2	2.5	1	1.3	6	7.6	16	20.3	54	68.4	79	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“	0		0		1	1.8	23	41.1	32	57.1	56	100.0
ИКВБ „Дедиње“	0		0		0		1	1.5	66	98.5	67	100.0
УДК	0		0		1	2.8	0		35	97.2	36	100.0
ИМД	0		0		0		7	25.9	20	74.1	27	100.0
Инс. за онк. и рад.	0		0		0		2	4.7	41	95.3	43	100.0
ИО „Бањица“	0		0		3	2.7	8	7.3	99	90.0	110	100.0
ВМА	2	0.6	5	1.4	13	3.7	132	37.7	198	56.6	350	100.0
УКУПНО	5	0.4	9	0.7	49	3.6	294	21.8	991	73.5	1348	100.0

Сестринска објашњења процедура, тестова и третмана су оцењена просечном оценом 4,67, што је међу највећим оценама у посматраном периоду (граф. 26). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 26: Просечне оцене задовољства испитаника објашњењима процедура која добијају од медицинских сестара



Сестринским објашњењима процедура, тестова и третмана најзадовољнији су пацијенти у Институту за КВБ “Дедиње” (4,99), Институту за онкологију и радиологију Србије (4,95) и УДК (4,94), а најмање су задовољни у ВМА (4,48) и КБЦ “Земун”, 4,51 (таб. 38).

Табела 38: Просечне оцене задовољства сестринским објашњавањем процедура по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.			2023		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС				254	4,69	0.65	261	4,67	0.71	376	4.66	0.61
КБЦ „Др Д. Мишовић“				32	4,88	0.34	116	4,75	0.62	95	4.81	0.49
КБЦ „Звездара“				87	4,93	0.25	105	4,88	0.36	109	4.79	0.56
КБЦ „Земун“				62	4,23	1.06	88	4,74	0.67	79	4.51	0.89
КБЦ „Бежанијска коса“	31	4,94	0.25				51	4,90	0.36	56	4.55	0.54
ИКВБ „Дедиње“	20	5,00	0.00	60	4,98	0.13	59	4,69	0.70	67	4,99	0.12
УДК	28	4,86	0.52	21	4,90	0.30	32	4,78	0.61	36	4.94	0.33
Инст. за зз мајке и детета	13	4,92	0.28							27	4.74	0.45
Инст. за онкол. и рад. Србије	56	4,88	0.43	48	4,73	0.54	41	4,95	0.22	43	4.95	0.21
ИО „Бањица“	29	4,76	0.51	102	4,84	0.46	112	4,88	0.38	110	4.87	0.41
ВМА	372	4,39	0.76	359	4,46	0.73	375	4,60	0.60	350	4,48	0.69
УКУПНО	549	4,55	0.70	1025	4,65	0.67	1240	4,72	0.60	1348	4.67	0.61

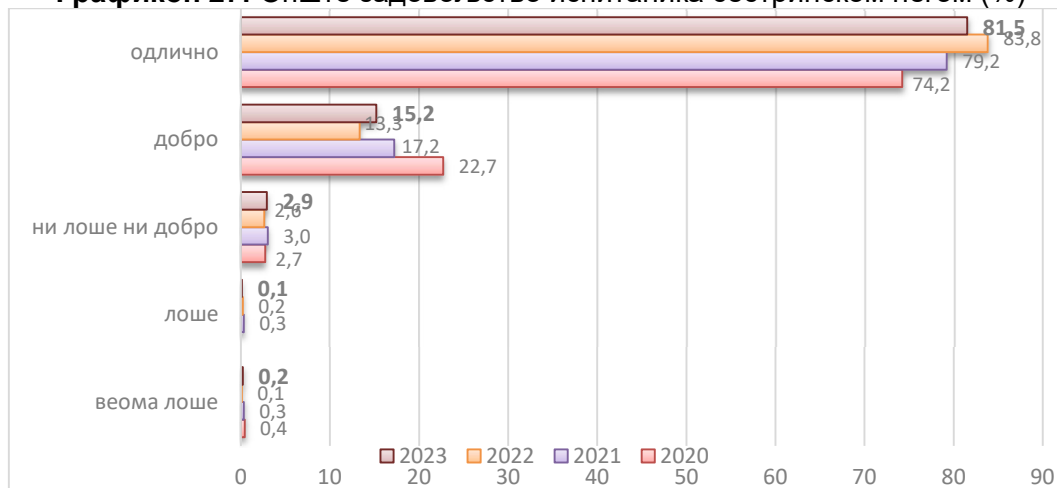
Није установљена статистички значајна разлика у задовољству сестринским објашњавањем процедура, тестова и третмана у односу на пол, старост и материјално стање испитаника (таб. 39). У односу на степен образовања, пацијенти са завршеном вишом или високом школом су значајно незадовољнији у односу на пацијенте са нижим степеном образовања.

Табела 39: Задовољство сестринским објашњавањем процедура у односу на карактеристике испитаника

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	693	4.69	0.60	H=0,371 p=0,554
	женско	646	4.66	0.63	
степен образовања	непотпуна ош	20	4.75	0.44	H=12,992 p=0,005
	основна школа	134	4.76	0.51	
	средња школа	714	4.70	0.60	
	виша и висока школа	459	4.60	0.67	
материјално стање домаћинства	веома лоше	9	4.33	0.71	H=6,678 p=0,154
	лоше	65	4.60	0.75	
	осредње	422	4.66	0.65	
	добро	680	4.70	0.59	
	веома добро	150	4.66	0.54	
популационе групе	0-19	143	4.80	0.43	H=11,299 p=0,126
	20-29	137	4.65	0.60	
	30-39	187	4.62	0.75	
	40-49	207	4.67	0.62	
	50-59	341	4.70	0.60	
	60-69	291	4.63	0.59	
	70-79	143	4.80	0.43	
	80 и више	137	4.65	0.60	

Опште задовољство сестринском негом је веома високо, с обзиром да чак 96.7% испитаника сматра сестринску негу одличном или добром, а само 0.3%, односно 5 испитаника, лошом или веома лошом (граф. 27).

Графикон 27: Опште задовољство испитаника сестринском негом (%)



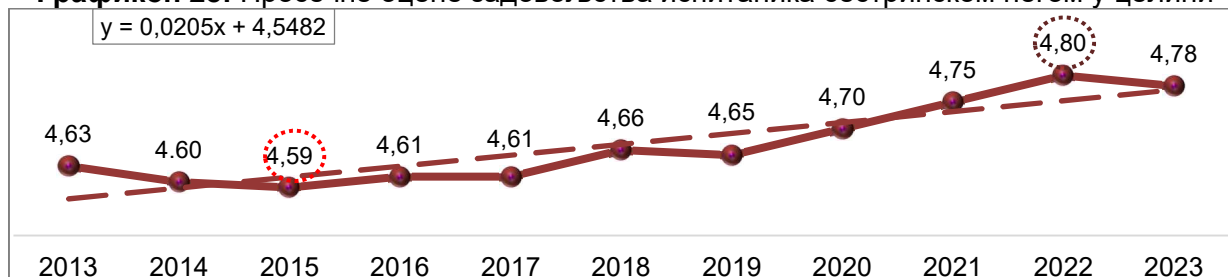
У свим болницама испитаници су у великом броју оценили сестринску негу као одличну; а овакво мишљење има чак око 98% пацијената у Институту за КВБ „Дедиње“ и УДК, док најмање испитаника у ВМА (67%) мисли да је сестринска нега одлична (таб. 40). Установљена је статистички високо значајна разлика у општем задовољству испитаника сестринском негом по болницама ($N=103.398$, $df=10$, $p<0.001$).

Табела 40: Опште задовољство сестринском негом по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	0		0		21	5.6	52	13.9	300	80.4	373	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“	0		0		1	1.1	7	7.4	87	91.6	95	100.0
КБЦ „Звездара“	0		0		0		7	6.3	104	93.7	111	100.0
КБЦ „Земун“	1	1.3	1	1.3	4	5.1	14	17.7	59	74.7	79	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“	0		0		0		7	12.5	49	87.5	56	100.0
ИКВБ „Дедиње“	0		0		0		1	1.5	66	98.5	67	100.0
УДК	0		0		0		1	2.7	36	97.3	37	100.0
ИМД	0		0		0		3	11.1	24	88.9	27	100.0
Инс. за онк. и рад.	0		0		1	2.2	2	4.3	43	93.5	46	100.0
ИО „Бањица“	0		0		2	1.8	8	7.1	103	91.2	113	100.0
ВМА	2	.6	1	0.3	11	3.1	105	29.5	237	66.6	356	100.0
УКУПНО	3	0.2	2	0.1	40	2.9	207	15.2	1108	81.5	1360	100.0

Сестринска нега у целини је оцењена просечном оценом 4,78, што је међу највећим оценама у посматраном периоду (граф. 28). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 28: Просечне оцене задовољства испитаника сестринском негом у целини



Сестринском негом у целини најзадовољнији су пацијенти у Институту за КВБ „Дедиње“ (просечна оцена по 4,99), УДК (4,97) и КБЦ „Звездара“, а најмање су задовољни у ВМА, али са веома високом оценом, 4,61 и КБЦ „Земун“, 4,63 (таб. 41).

Табела 41: Просечне оцене задовољства сестринском негом у целини по болницама

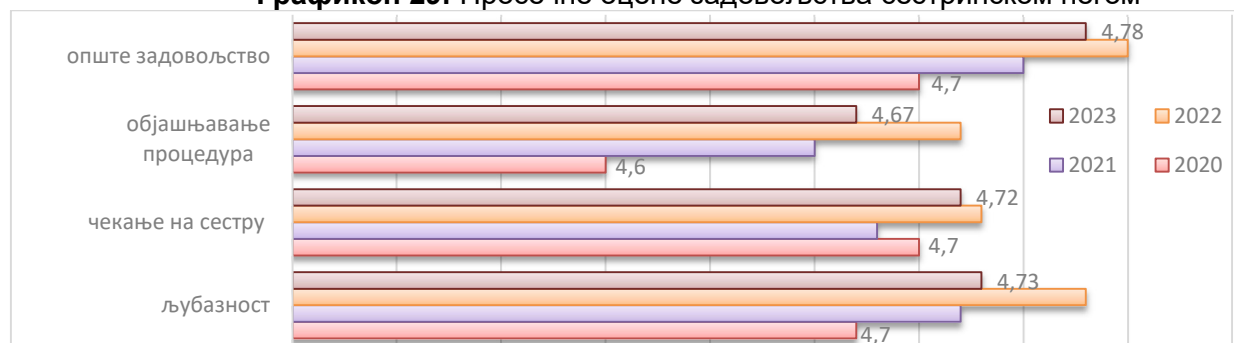
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.			2023.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС				258	4,79	0.50	261	4,75	0.57	373	4,75	0.55
КБЦ „Др Д. Мишовић“				32	4,91	0.30	117	4,85	0.40	95	4,91	0.33
КБЦ „Звездара“				88	4,94	0.23	106	4,95	0.25	111	4,94	0.24
КБЦ „Земун“				62	4,47	1.00	89	4,79	0.53	79	4,63	0.75
КБЦ „Бежанијска коса“	30	5,00	0.00				51	4,90	0.36	56	4,88	0.33
ИКВБ „Дедиње“	20	5,00	0.00	60	5,00	0.00	60	4,82	0.43	67	4,99	0.12
УДК	29	4,93	0.26	21	4,90	0.30	32	4,84	0.57	37	4,97	0.16
Инст. за зз мајке и детета	13	4,92	0.28							27	4,89	0.32
Инст. за онкол. и рад. Србије	56	4,95	0.23	51	4,80	0.45	41	4,95	0.22	46	4,91	0.35
ИО „Бањица“	29	4,83	0.38	100	4,92	0.34	111	4,95	0.26	113	4,89	0.36
ВМА	377	4,59	0.62	362	4,59	0.60	382	4,71	0.54	356	4,61	0.62
УКУПНО	554	4,70	0.55	1034	4,75	0.55	1250	4,80	0.48	1360	4,78	0.52

Није установљена статистички значајна разлика у задовољству сестринском негом у целини у односу на пол, степен образовања и материјално стање испитаника, већ само у односу на старост (таб. 42).

Табела 42: Задовољство сестринском негом у целини у односу на карактеристике испитаника

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	вредност теста и p вредност
пол	мушко	697	4.78	0.50	H=0,225 p=0,635
	женско	653	4.77	0.54	
степен образовања	непотпуна ош	21	4.81	0.40	H=2,555 p=0,465
	основна школа	136	4.84	0.44	
	средња школа	719	4.77	0.51	
	виша и висока школа	463	4.76	0.55	
материјално стање домаћинства	веома лоше	9	4.56	0.73	H=4,864 p=0,300
	лоше	65	4.74	0.57	
	осредње	427	4.76	0.54	
	добро	686	4.79	0.52	
популационе групе	веома добро	151	4.85	0.40	H=17,248 p=0,016
	0-19	71	4.93	0.31	
	20-29	73	4.85	0.40	
	30-39	138	4.79	0.50	
	40-49	187	4.72	0.60	
	50-59	207	4.73	0.58	
	60-69	342	4.80	0.47	
	70-79	257	4.74	0.52	
	80 и више	43	4.91	0.29	

Просечне оцене за све аспекте сестринског рада су веома високе, али нешто ниже су у односу на претходну годину. Пацијенти су најмање задовољни сестринским објашњењима процедура, тестова и третмана (4,67), а највиша просечна оцена дата је за опште задовољство радом медицинских сестара, 4,78 (граф. 29).

Графикон 29: Просечне оцене задовољства сестринском негом

ЗАДОВОЉСТВО УСЛУГАМА ЛЕКАРА ТОКОМ БОРАВКА ПАЦИЈЕНАТА У БОЛНИЦИ

Задовољство услугама лекара током боравка пацијената у болници

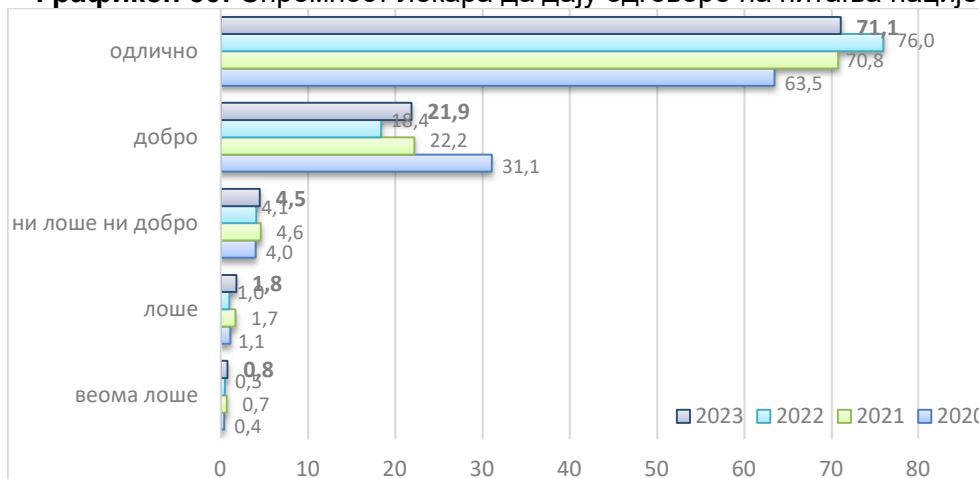
- Спремност да дају одговоре на питања пацијената
- Објашњење процедура, тестова и третмана
- Поштовање и љубазност
- Способност дијагностиковања здравствених проблема
- Упешност лечења
- Опште задовољство услугама лекара

ЗАДОВОЉСТВО УСЛУГАМА ЛЕКАРА ТОКОМ БОРАВКА ПАЦИЈЕНАТА У БОЛНИЦИ

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

Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената је одлична или добра за 93% испитаника, а лоша и веома лоша за само 2.6% испитаника (граф. 30).

Графикон 30: Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената (%)

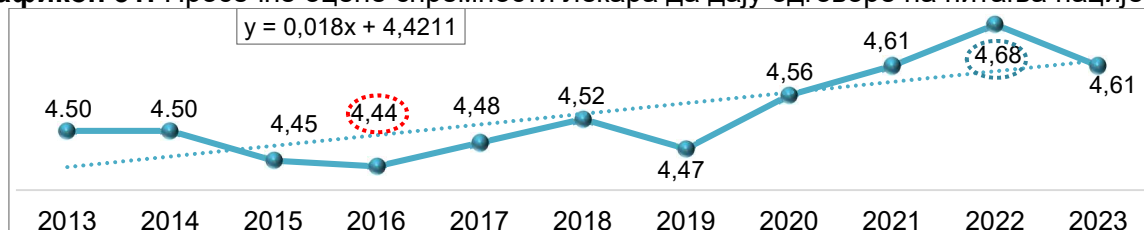


Сви испитаници у Институту за онкологију и радиологију Србије сматрају да је спремност лекара да одговарају на питања одлична, док овакво мишљење има најмање испитаника у ВМА (56.4%), где највише пацијената оцењује овај аспект лекарског рада као добар (34.3%). Највише пацијената који су спремност лекара да одговарају на питања пацијената оценили као лошу било је у УКЦС (4.2%), ВМА (3.1%) и КБЦ „Звездара“, 2.7% (таб. 43). Постоји статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о спремности лекара да одговарају на питања пацијената по болницама ($N=100,883$, $df=10$, $p<0.001$).

Табела 43: Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	6	1.6	10	2.6	22	5.8	80	21.2	260	68.8	378	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“	0		1	1.1	2	2.1	20	21.1	72	75.8	95	100.0
КБЦ „Звездара“	0		3	2.7	4	3.6	24	21.8	79	71.8	110	100.0
КБЦ „Земун“	1	1.3	1	1.3	7	8.9	14	17.7	56	70.9	79	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“	0		0		1	1.8	17	30.4	38	67.9	56	100.0
ИКВБ „Дедиње“	0		0		0		3	4.5	64	95.5	67	100.0
УДК	0		0		0		2	5.6	34	94.4	36	100.0
ИМД	0		0		0		9	33.3	18	66.7	27	100.0
Инс. за онк. и рад.РС	0		0		0		0		46	100	46	100.0
ИО „Бањица“	0		2	1.8	3	2.6	8	7.0	101	88.6	114	100.0
ВМА	4	1.1	7	2.0	22	6.2	121	34.3	199	56.4	353	100.0
УКУПНО	11	0.8	24	1.8	61	4.5	298	21.9	967	71.1	1361	100.0

Спремност лекара да одговарају на питања пацијената је оцењена просечном оценом 4,61, што је међу највећим оценама у посматраном периоду (граф. 31). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 31: Просечне оцене спремности лекара да дају одговоре на питања пацијената

Спремност лекара да одговарају на питања пацијената посматрано по болницама пацијенти су најбоље оценили у Институту за онкологију и радиологију Србије (5,0), а затим у Институту за КВБ "Дедиње" (4,96) и УДК (4,94), а најмање су задовољни у ВМА (4,43) и УКЦС, 4.53 (таб. 44).

Табела 44: Просечне оцене спремности лекара да дају одговоре на питања пацијената по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.			2023.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС				260	4,67	0.62	261	4,59	0.80	378	4.53	0.85
КБЦ „Др Д. Мишовић“				30	4,80	0.66	116	4,82	0.45	95	4.72	0.56
КБЦ „Звездара“				88	4,78	0.47	106	4,78	0.49	110	4.63	0.69
КБЦ „Земун“				62	4,40	1.09	92	4,74	0.62	79	4.56	0.81
КБЦ „Бежанијска коса“	31	4,97	0.18				51	4,84	0.36	56	4.66	0.51
ИКВБ „Дедиње“	20	5,00	0.00	61	4,98	0.13	60	4,75	0.63	67	4.96	0.21
УДК	29	4,90	0.41	21	4,90	0.30	32	4,81	0.47	36	4.94	0.23
Инст. за зз мајке и детета	13	5,00	0.00							27	4.67	0.48
Инст. за онкол. и рад. Србије	56	4,95	0.23	50	4,80	0.57	41	4,88	0.33	46	5,00	0.00
ИО „Бањица“	29	4,83	0.60	103	4,87	0.39	111	4,86	0.43	114	4.82	0.55
ВМА	375	4,39	0.70	363	4,35	0.83	381	4,55	0.70	353	4.43	0.79
УКУПНО	553	4,56	0.66	1038	4,61	0.72	1251	4,68	0.64	1361	4.61	0.73

Није добијена статистичка значајност разлике између задовољства спремношћу лекара да дају одговоре на питања пацијената и карактеристика испитаника, осим старости (таб. 45).

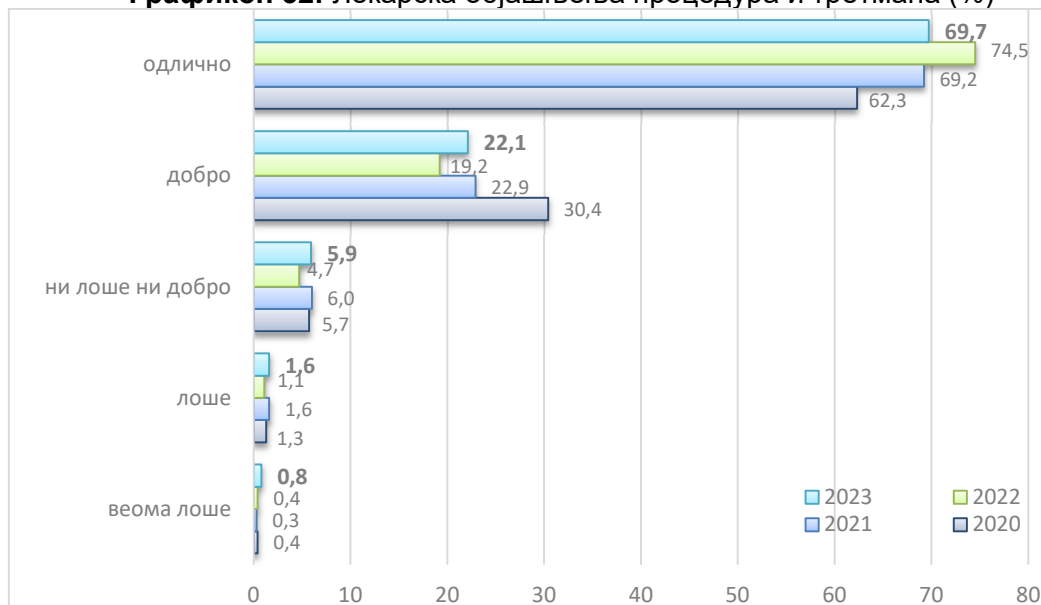
Табела 45: Задовољство спремношћу лекара да дају одговоре на питања пацијената у односу на карактеристике испитаника

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	вредност теста и р вредност
пол	мушко	703	4.62	0.74	$\chi^2=4,183$ $p=0,382$
	женско	648	4.59	0.72	
степен образовања	непотпуна ош	21	4.67	0.58	H=1,717 $p=0,633$
	основна школа	135	4.64	0.72	
	средња школа	720	4.63	0.69	
	виша и висока школа	465	4.57	0.80	
материјално стање домаћинства	веома лоше	9	4.11	1.27	H=3,914 $p=0,418$
	лоше	66	4.53	0.79	
	осредње	427	4.60	0.77	
	добро	686	4.64	0.67	
популационе групе	веома добро	151	4.60	0.75	H=14,847 $p=0,043$
	0-19	71	4.80	0.40	
	20-29	73	4.74	0.58	
	30-39	136	4.58	0.75	
	40-49	187	4.48	0.84	
	50-59	206	4.61	0.63	
	60-69	342	4.65	0.70	
	70-79	260	4.57	0.80	
	80 и више	44	4.57	0.79	

Спремношћу лекара да дају одговоре на питања пацијената најзадовољнији су најмлађи испитаници, млађи од 20 година (4,8), а најмање је задовољна група 40-49 година (4,48).

Лекарска објашњења процедура, тестова и третмана су одлична и добра за 91.8% испитаника, а лоша и веома лоша за 2.4% (граф. 32).

Графикон 32: Лекарска објашњења процедура и третмана (%)

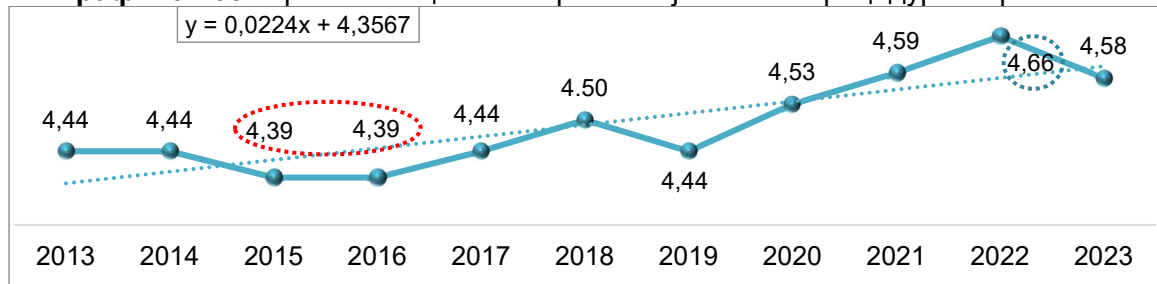


У Институту за КВБ „Дедиње“ и Институту за онкологију и радиологију Србије око 98% испитаника сматра да су лекарска објашњења процедура, тестова и третмана одлична, док такво мишљење има најмање испитаника у ВМА (52%) и Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (око 56%), где више од 1/3 пацијената сматра наведена објашњења добрим. Веома лоше и лоше мишљење има 5,1% испитаника у КБЦ „Земун“, 3.7% у УКЦС, а 2.5% у ВМА (таб. 46). Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о лекарским објашњењима процедура, тестова и третмана по болницама ($N=11,837$, $df=10$, $p<0,001$).

Табела 46: Лекарска објашњења процедура и третмана по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	3	0.8	11	2.9	29	7.8	72	19.3	259	69.3	374	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“	2	2.1	0		4	4.2	21	22.1	68	71.6	95	100.0
КБЦ „Звездара“	1	0.9	1	0.9	6	5.5	21	19.3	80	73.4	109	100.0
КБЦ „Земун“	1	1.3	3	3.8	5	6.4	14	17.9	55	70.5	78	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“	0		0		1	1.8	16	28.6	39	69.6	56	100.0
ИКВБ „Дедиње“	0		0		0		1	1.5	66	98.5	67	100.0
УДК	0		0		1	2.8	2	5.6	33	91.7	36	100.0
ИМД	0		0		0		12	44.4	15	55.6	27	100.0
Инс. за онк. и рад.	0		0		0		1	2.2	45	97.8	46	100.0
Институт „Бањица“	0		1	0.9	6	5.3	8	7.0	99	86.8	114	100.0
ВМА	4	1.1	5	1.4	27	7.8	130	37.4	182	52.3	348	100.0
УКУПНО	11	0.8	21	1.6	79	5.9	298	22.1	941	69.7	1350	100.0

Лекарска објашњења тестова, процедура, третмана и резултата су оцењена просечном оценом 4,58, што је међу највећим оценама у посматраном периоду (граф. 33). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 33: Просечне оцене лекарских објашњења процедура и третмана

Лекарским објашњењима тестова, процедура, третмана и резултата пацијенти су најзадовољнији у Институту за КВБ „Дедиње“ (4,99) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,98), а најмање су задовољни пацијенти у ВМА (4,38) и УКЦС и КБЦ „Земун“, просечна оцена по 4,53 (таб. 47).

Табела 47: Просечне оцене лекарских објашњења процедура и третмана по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.			2023		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС				257	4,67	0.60	259	4,56	0.80	374	4.53	0.82
КБЦ „Др Д. Мишовић“				30	4,80	0.61	114	4,81	0.55	95	4.61	0.76
КБЦ „Звездара“				88	4,82	0.47	104	4,73	0.61	109	4.63	0.72
КБЦ „Земун“				62	4,39	0.93	91	4,71	0.62	78	4.53	0.88
КБЦ „Бежанијска коса“	31	4,97	0.18				51	4,82	0.38	56	4.68	0.51
ИКВБ „Дедиње“	20	5,00	0.00	61	5,00	0.00	58	4,79	0.55	67	4,99	0.12
УДК	27	4,89	0.42	21	4,90	0.30	32	4,84	0.37	36	4.89	0.40
Инст. за зз мајке и детета	13	5,00	0.00							27	4.56	0.51
Инст. за онкол. и рад. Србије	56	4,96	0.19	48	4,73	0.64	40	4,87	0.33	46	4.98	0.15
Институт „Бањица“	29	4,83	0.60	103	4,79	0.50	108	4,92	0.34	114	4.80	0.57
ВМА	370	4,34	0.74	362	4,34	0.82	375	4,50	0.72	348	4,38	0.79
УКУПНО	546	4,53	0.70	1032	4,59	0.70	1232	4,66	0.66	1350	4.58	0.74

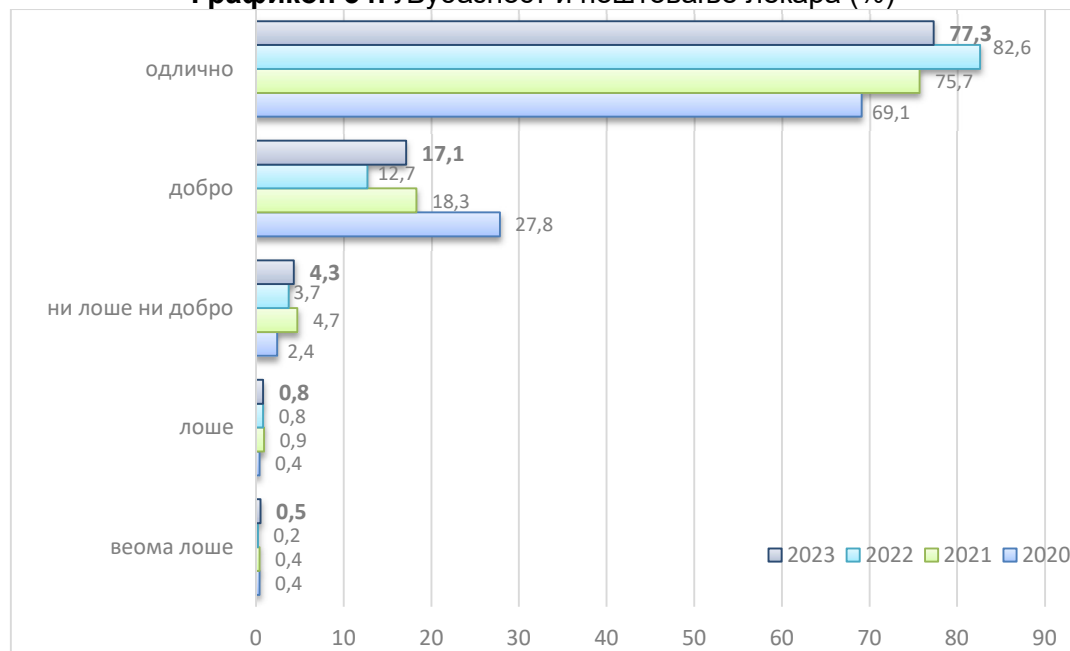
Није добијена статистичка значајност између задовољства лекарским објашњењима у односу на карактеристике испитаника (таб. 48).

Табела 48: Задовољство лекарским објашњењима процедура и третмана

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	вредност теста и р вредност
пол	мушко	697	4.59	0.75	$\chi^2=1,846$ $p=0,764$
	женско	644	4.57	0.74	
степен образовања	непотпуна ош	21	4.57	0.68	$H=6.681$ $p=0,083$
	основна школа	132	4.64	0.72	
	средња школа	717	4.63	0.68	
	виша и висока школа	459	4.51	0.83	
материјално стање домаћинства	веома лоше	9	4.33	0.87	$H=2,172$ $p=0,704$
	лоше	65	4.51	0.79	
	осредње	421	4.58	0.76	
	добро	680	4.61	0.70	
	веома добро	152	4.56	0.81	
популационе групе	0-19	71	4.70	0.49	$H=12.294$ $p=0,091$
	20-29	73	4.71	0.68	
	30-39	136	4.53	0.81	
	40-49	187	4.47	0.86	
	50-59	206	4.62	0.65	
	60-69	340	4.64	0.71	
	70-79	253	4.54	0.77	
	80 и више	43	4.56	0.73	

Љубазност и поштовање лекара према пацијентима су одлични и добри за 94.4% испитаника, а лоши и веома лоши за само 1.3% испитаника (граф. 34).

Графикон 34: Љубазност и поштовање лекара (%)

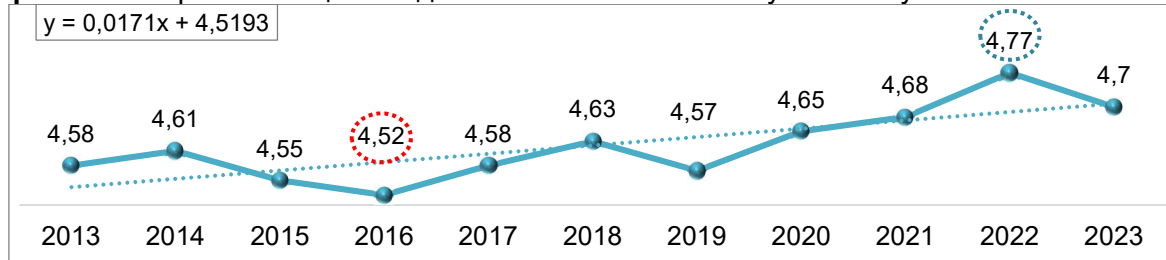


Скоро сви испитаници у Институту за КВБ „Дедиње“ и Институту за онкологију и радиологију Србије (око 98%), сматрају да је љубазност лекара одлична, док најмање испитаника у ВМА има овакво мишљење (62%); али је овај аспект највише добар у ВМА (30%). Љубазност лекара је лоша за 2,5% испитаника у ВМА и 1,6% у УКЦС (таб. 49). Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о љубазности лекара по болницама ($N=107,440$, $df=10$, $p<0.001$).

Табела 49: Љубазност и поштовање лекара по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	2	0.5	4	1.1	28	7.5	64	17.1	277	73.9	375	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“	0		1	1.1	1	1.1	11	11.6	82	86.3	95	100.0
КБЦ „Звездара“	0		0		3	2.7	15	13.6	92	83.6	110	100.0
КБЦ „Земун“	1	1.3	0		2	2.6	11	14.3	63	81.8	77	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“	0		0		0		15	26.8	41	73.2	56	100.0
ИКВБ „Дедиње“	0		0		0		1	1.5	66	98.5	67	100.0
УДК	0		0		0		1	2.7	36	97.3	37	100.0
ИМД	0		0		0		3	11.1	24	88.9	27	100.0
Инс. за онк. и рад.	0		0		0		1	2.2	45	97.8	46	100.0
ИО „Бањица“	0		1	0.9	4	3.5	5	4.3	105	91.3	115	100.0
ВМА	4	1.1	5	1.4	20	5.7	105	29.7	219	62.0	353	100.0
УКУПНО	7	0.5	11	0.8	58	4.3	232	17.1	1050	77.3	1358	100.0

Љубазност и поштовање лекара према пацијентима оцењени су просечном оценом 4,7, што је међу највећим оценама у посматраном периоду (граф. 35). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 35: Просечне оцене задовољства испитаника љубазношћу и поштовањем лекара

Љубазношћу и поштовањем лекара према пацијентима најзадовољнији су испитаници у Институту за КВБ „Дедиње“ (4,99), Институту за онкологију и радиологију Србије (4,98) и у УДК (4,97), а најмање су задовољни у ВМА (4,5) и у УКЦС, 4,63 (таб. 50).

Табела 50: Просечне оцене задовољства испитаника љубазношћу и поштовањем лекара по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.			2023		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС				255	4,77	0.57	260	4,67	0.71	375	4.63	0.72
КБЦ „Др Д. Мишовић“				29	4,90	0.56	116	4,86	0.45	95	4.83	0.48
КБЦ „Звездара“				88	4,88	0.40	108	4,87	0.43	110	4.81	0.46
КБЦ „Земун“				61	4,54	0.91	91	4,85	0.44	77	4.75	0.63
КБЦ „Бежанијска коса“	31	5,00	0.00				51	4,90	0.30	56	4.73	0.45
ИКВБ „Дедиње“	20	4,95	0.22	61	4,98	0.13	60	4,82	0.50	67	4,99	0.12
УДК	29	4,93	0.26	21	4,90	0.30	32	4,87	0.33	37	4.97	0.16
Инст. за зз мајке и детета	13	5,00	0.00							27	4.89	0.32
Инст. за онкол. и рад. Србије	56	4,98	0.13	51	4,90	0.36	4,93	4,93	0.26	46	4.98	0.15
ИО „Бањица“	29	4,93	0.26	103	4,86	0.37	4,89	4,89	0.41	115	4.86	0.49
ВМА	375	4,50	0.65	364	4,43	0.75	4,66	4,66	0.65	353	4,50	0.77
УКУПНО	553	4,65	0.58	1033	4,68	0.64	4,77	4,77	0.57	1358	4.70	0.64

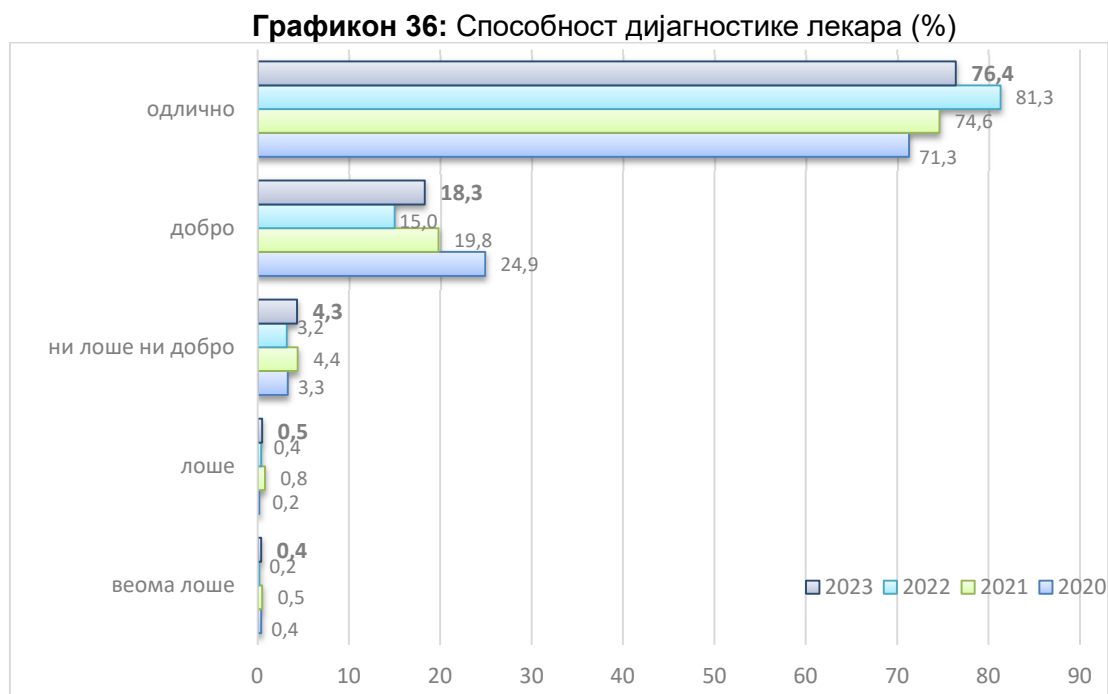
Није добијена статистичка значајност разлике између задовољства љубазношћу лекара и карактеристика испитаника, сем за старост (таб. 51).

Табела 51: Задовољство љубазношћу и поштовањем лекара у односу на карактеристике испитаника

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	вредност теста и р вредност
пол	мушко	699	4.68	0.67	$\chi^2=3,719$ $p=0,445$
	женско	649	4.71	0.60	
степен образовања	непотпуна ош	21	4.81	0.51	$H=7,481$ $p=0,058$
	основна школа	134	4.75	0.58	
	средња школа	721	4.74	0.57	
	виша и висока школа	462	4.63	0.74	
материјално стање домаћинства	веома лоше	9	4.56	0.53	$H=5,418$ $p=0,247$
	лоше	66	4.61	0.68	
	осредње	426	4.73	0.62	
	добро	683	4.71	0.61	
популационе групе	веома добро	152	4.66	0.74	$H=18,973$ $p=0,008$
	0-19	71	4.89	0.36	
	20-29	73	4.82	0.42	
	30-39	136	4.71	0.57	
	40-49	187	4.59	0.72	
	50-59	207	4.70	0.61	
	60-69	341	4.73	0.61	
	70-79	258	4.65	0.71	
	80 и више	43	4.70	0.77	

Љубазношћу и поштовањем лекара најзадовољнији су најмлађи испитаници (млађи од 20 година), са просечном оценом 4,89, а најмање је задовољна група 40-49 година (4,59)

Способност лекара да дијагностикује здравствене проблеме је одлична и добра за 94.7% испитаника, а лоша само за 0.9%, односно 13 испитаника (граф. 36).



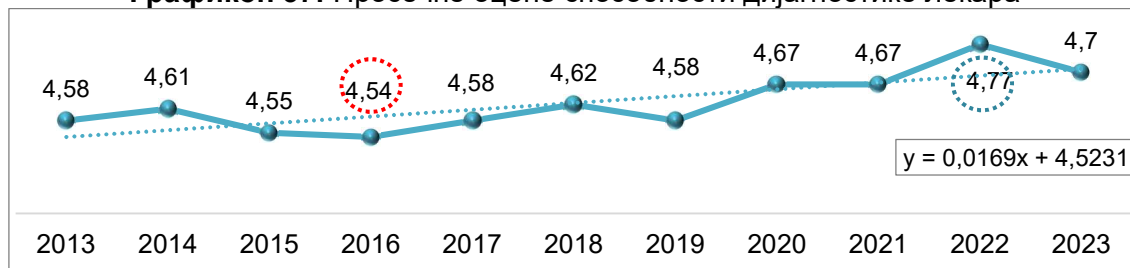
Сви испитаници у УДК сматрају да је способност дијагностике лекара одлична, као и 98% испитаника у Институту за КВБ „Дедиње“ и Институту за онкологију и радиологију Србије, док је најмање испитаника са таквим мишљењем у ВМА (61%); где највише пацијената сматра ову лекарску особину добром (таб. 52). Лоше мишљење има по 6 испитаника у УКЦС и ВМА и 1 испитаник у КБЦ „Земун“. Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о способности дијагностике лекара по болницама ($H=107,930$, $df=10$, $p<0.001$).

Табела 52: Способност дијагностике лекара по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	2	0.5	4	1.1	27	7.3	65	17.5	273	73.6	371	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“	0		0		2	2.1	14	14.7	79	83.2	95	100.0
КБЦ „Звездара“	0		0		2	1.8	21	19.1	87	79.1	110	100.0
КБЦ „Земун“	1	1.3	0		3	3.8	8	10.1	67	84.8	79	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“	0		0		1	1.8	16	28.6	39	69.6	56	100.0
ИКВБ „Дедиње“	0		0		0		1	1.5	66	98.5	67	100.0
УДК	0		0		0		0		36	100	36	100.0
ИМД	0		0		0		6	22.2	21	77.8	27	100.0
Инс. за онк. и рад.	0		0		0		1	2.2	44	97.8	45	100.0
ИО „Бањица“	0		0		3	2.6	6	5.2	106	92.2	115	100.0
ВМА	3	0.9	3	0.9	20	5.7	109	31.3	213	61.2	348	100.0
УКУПНО	6	0.4	7	0.5	58	4.3	247	18.3	1031	76.4	1349	100.0

Способност дијагностике лекара је оцењена је просечном оценом 4,7, године, што је међу највишим оценама у посматраном периоду (граф. 37). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 37: Просечне оцене способности дијагностике лекара



Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената оцењена је највишом просечном оценом у УДК (5,0), а затим у Институту за КВБ „Дедиње“ (4,99), а потом у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,98), а најмањом оценом у ВМА (4,51) и УКЦС, 4,63 (таб. 53).

Табела 53: Просечне оцене способности дијагностике лекара по болницама

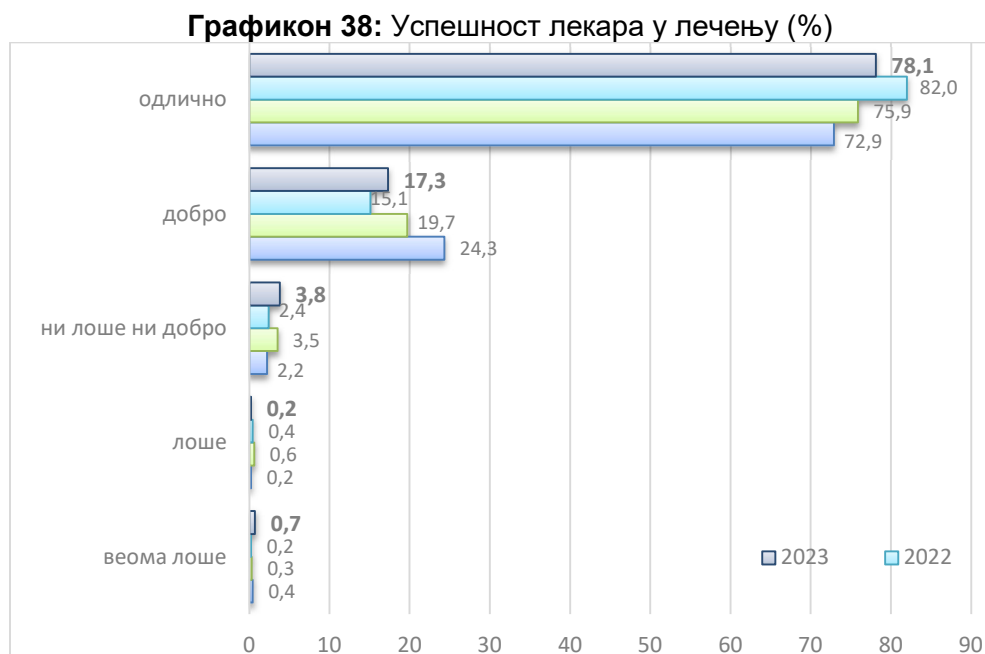
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.					
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС				256	4,72	0.60	261	4,69	0.64	371	4,63	0.71
КБЦ „Др Д. Мишовић“				28	4,96	0.19	115	4,92	0.27	95	4,81	0.44
КБЦ „Звездара“				87	4,85	0.45	104	4,79	0.53	110	4,77	0.46
КБЦ „Земун“				62	4,55	0.86	91	4,86	0.35	79	4,77	0.64
КБЦ „Бежанијска коса“	31	4,97	0.18				51	4,82	0.38	56	4,68	0.51
ИКВБ „Дедиње“	20	5,00	0.00	61	5,00	0.00	59	4,85	0.48	67	4,99	0.12
УДК	28	5,00	0.00	21	4,95	0.22	32	4,84	0.37	36	5,00	0.00
Инст. за зз мајке и детета	13	5,00	0.00							27	4,78	0.42
Инст. за онкол. и рад. Србије	56	5,00	0.00	46	4,85	0.42	40	4,93	0.26	45	4,98	0.15
Институт „Бањица“	29	4,93	0.26	103	4,83	0.45	106	4,95	0.25	115	4,90	0.38
ВМА	373	4,51	0.65	363	4,46	0.75	371	4,65	0.63	348	4,51	0.72
УКУПНО	550	4,67	0.59	1027	4,67	0.64	1230	4,77	0.53	1349	4,70	0.62

Није установљена статистичка значајност разлике између задовољства способношћу лекара да дијагностикује здравствене проблеме и карактеристика испитаника (таб. 54).

Табела 54: Задовољство способношћу дијагностике лекара

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	вредност теста и р вредност
пол	мушко	697	4.69	0.64	H=0,003 p=0,958
	женско	642	4.70	0.59	
степен образовања	непотпуна ош	21	4.67	0.58	H=2,181 p=0,536
	основна школа	133	4.72	0.54	
	средња школа	716	4.72	0.58	
	виша и висока школа	458	4.66	0.70	
материјално стање домаћинства	веома лоше	9	4.11	1.05	H=8,713 p=0,069
	лоше	65	4.65	0.60	
	осредње	419	4.69	0.62	
	добро	682	4.73	0.57	
популационе групе	веома добро	151	4.65	0.75	H=12.995 p=0,072
	0-19	70	4.84	0.40	
	20-29	73	4.81	0.46	
	30-39	136	4.75	0.55	
	40-49	187	4.60	0.71	
	50-59	205	4.70	0.54	
	60-69	341	4.73	0.59	
	70-79	252	4.66	0.66	
	80 и више	43	4.65	0.78	

Успешност лекара у лечењу је одлична и добра за 95.4%, а лоша и веома лоша само за 0.9% или 12 испитаника (граф. 38).

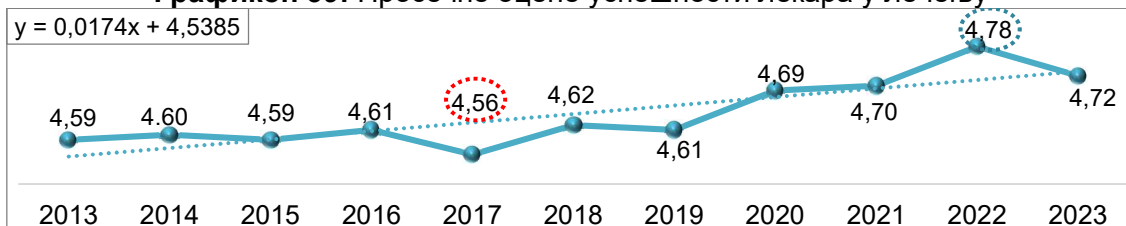


Највећи број испитаника у Институту „Дедиње“ и Институту за онкологију и радиологију Србије (око 98%), као и у УДК (око 97%) сматра да је успешност лекара у лечењу одлична, док такво мишљење има најмање испитаника у ВМА (65%); где највише пацијената сматра да су лекари добри у лечењу, 29.6% (таб. 55). Лоше мишљење о овој лекарској особини има 6 испитаника у ВМА, 4 у УКЦС и по 1 у КБЦ „Земун“ и КБЦ „др Д. Мишовић“. Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о успешности лекара у лечењу по болницама ($H=88,384$, $df=10$, $p<0.001$).

Табела 55: Успешност лекара у лечењу

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	4	1.1	0		31	8.4	63	17.0	272	73.5	370	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“	0		1	1.1	2	2.1	15	15.8	77	81.1	95	100.0
КБЦ „Звездара“	0		0		2	1.9	16	14.8	90	83.3	108	100.0
КБЦ „Земун“	1	1.3	0		0		11	14.1	66	84.6	78	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“	0		0		1	1.8	11	19.6	44	78.6	56	100.0
ИКВБ „Дедиње“	0		0		0		1	1.5	66	98.5	67	100.0
УДК	0		0		0		1	2.8	35	97.2	36	100.0
ИМД	0		0		0		4	14.8	23	85.2	27	100.0
Инс. за онк. и рад.	0		0		0		1	2.2	44	97.8	45	100.0
ИО „Бањица“	0		0		2	1.8	8	7.0	104	91.2	114	100.0
ВМА	4	1.2	2	0.6	12	3.6	98	29.6	215	65.0	331	100.0
УКУПНО	9	0.7	3	0.2	50	3.8	229	17.3	1036	78.1	1327	100.0

Успешност лекара у лечењу је оцењена просечном оценом 4,72, што је међу највећим оценама у посматраном периоду (граф. 39). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 39: Просечне оцене успешности лекара у лечењу

Успешност лечења лекара је најбоље оцењена у Институту за КВБ „Дедиње“ (4,99), Институту за онкологију и радиологију Србије (4,98) и УДК (4,97), а најниже просечне оцене од пацијената добили су ВМА (4,56) и УКЦС, 4,62 (таб. 56).

Табела 56: Просечне оцене успешности лекара у лечењу по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.			2023		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС				255	4,79	0.50	259	4,69	0.61	370	4.62	0.73
КБЦ „Др Д. Мишовић“				30	4,93	0.25	117	4,91	0.32	95	4.77	0.54
КБЦ „Звездара“				84	4,87	0.43	105	4,82	0.47	108	4.81	0.44
КБЦ „Земун“				62	4,47	0.95	89	4,87	0.37	78	4.81	0.56
КБЦ „Бежанијска коса“	31	5,00	0.00				51	4,86	0.35	56	4.77	0.47
ИКВБ „Дедиње“	20	5,00	0.00	61	4,98	0.13	59	4,83	0.53	67	4,99	0.12
УДК	27	4,96	0.19	21	4,90	0.44	30	4,90	0.30	36	4.97	0.17
Инст. за зз мајке и детета	13	5,00	0.00							27	4.85	0.36
Инст. за онкол. и рад. Србије	56	5,00	0.00	44	4,91	0.29	40	4,95	0.22	45	4.98	0.15
ИО „Бањица“	27	4,74	0.66	103	4,88	0.32	108	4,91	0.32	114	4.89	0.36
ВМА	362	4,57	0.62	356	4,49	0.68	362	4,69	0.59	331	4,56	0.71
УКУПНО	536	4,69	0.56	1016	4,70	0.59	1220	4,78	0.51	1327	4,72	0.61

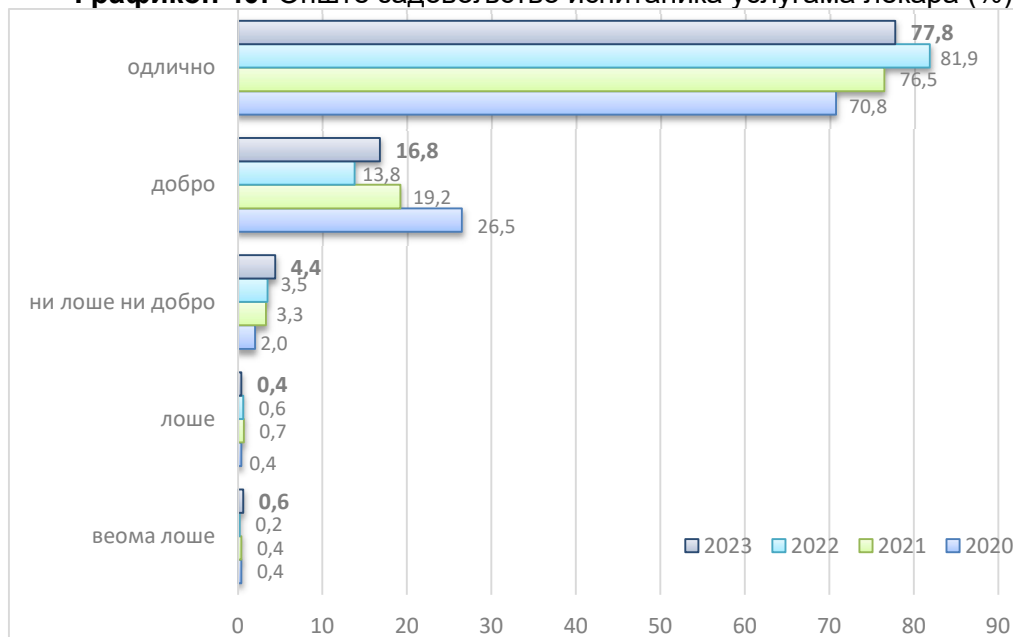
Успешношћу лекара у лечењу нешто су задовољније жене (4,74) него мушкарци; према степену образовања најзадовољнији су пацијенти са основном школом (4,73), према материјалном стању домаћинства најзадовољнији су испитаници доброг стандарда (4,75), али је статистичка значајност установљена само за задовољство успешношћу лекара у лечењу у односу на старост испитаника. Најзадовољнија је популациона група 0-19 година (4,9), а најмање је задовољна група 40-49 година (4,64), (таб. 57).

Табела 57: Задовољство успешношћу лекара у лечењу

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	вредност теста и p вредност
пол	мушко	684	4.70	0.65	H=0,454 p=0,500
	женско	634	4.74	0.57	
степен образовања	непотпуна ош	21	4.71	0.46	H=0,501 p=0,919
	основна школа	133	4.73	0.59	
	средња школа	707	4.72	0.58	
	виша и висока школа	445	4.71	0.67	
материјално стање домаћинства	веома лоше	9	4.22	0.97	H=7,216 p=0,125
	лоше	65	4.69	0.58	
	осредње	412	4.69	0.64	
	добро	671	4.75	0.55	
популационе групе	веома добро	147	4.71	0.73	H=15,723 p=0,028
	0-19	70	4.90	0.30	
	20-29	71	4.86	0.42	
	30-39	134	4.68	0.66	
	40-49	184	4.64	0.70	
	50-59	203	4.69	0.59	
	60-69	334	4.73	0.58	
	70-79	248	4.71	0.63	
	80 и више	42	4.74	0.70	

Лекарске услуге у целини током болничког лечења су одличне и добре за 94.6% (колико и претходне године), а лоше и веома лоше за само 1%, односно 14 испитаника (граф. 40). Сестринска нега у целини нешто је боље оцењена (97.1% испитаника сматра одличном и добром, а само 0.3% веома лошим и лошим) у односу на опште задовољство услугама лекара.

Графикон 40: Опште задовољство испитаника услугама лекара (%)

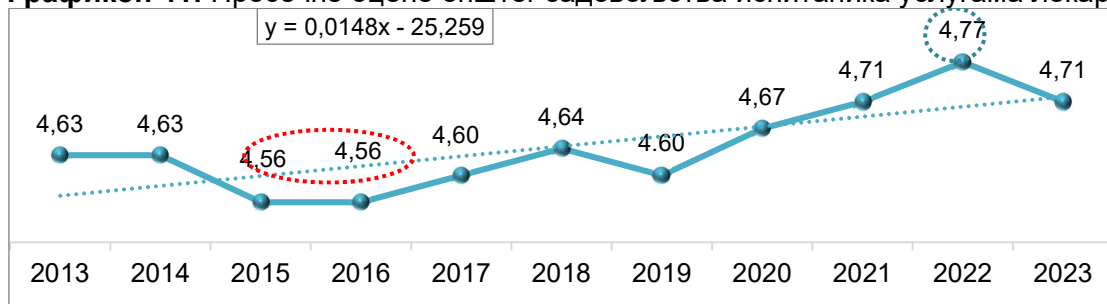


У Институту за онкологију и радиологију Србије и Универзитетској децјој клиници сви испитаници сматрају да је рад лекара у целини одличан, а скоро сви у Институту за КВБ „Дедиње“, док у ВМА свега 61% има одлично мишљење; али у ВМА највећи број, 31.6% испитаника мисли да је рад лекара добар. Лоше мишљење има 1.8% испитаника у ВМА, 1.6% у УКЦС, као и по 1 испитаник у КБЦ „Земун“ и КБЦ „др Д. Мишовић“, (таб. 58). Установљена је статистички високо значајна разлика у општем задовољству услугама лекара по болницама ($N=111,202$, $df=10$, $p<0.001$).

Табела 58: Опште задовољство испитаника услугама лекара по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	3	0.8	3	0.8	24	6.5	61	16.5	278	75.3	369	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“	0		1	1.1	3	3.2	15	15.8	76	80.0	95	100.0
КБЦ „Звездара“	0		0		4	3.6	14	12.7	92	83.6	110	100.0
КБЦ „Земун“	1	1.3	0		3	3.8	11	13.9	64	81.0	79	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“	0		0		2	3.6	6	10.7	48	85.7	56	100.0
ИКВБ „Дедиње“	0		0		0		1	1.5	66	98.5	67	100.0
УДК	0		0		0		0		36	100	36	100.0
ИМД	0		0		0		3	11.1	24	88.9	27	100.0
Инс. за онк. и рад.	0		0		0		0		46	100	46	100.0
ИО „Бањица“	0		0		4	3.5	6	5.3	104	91.2	114	100.0
ВМА	4	1.2	2	0.6	19	5.6	108	31.6	209	61.1	342	100.0
УКУПНО	8	0.6	6	0.4	59	4.4	225	16.8	1043	77.8	1341	100.0

Лекарске услуге у целини током болничког лечења су оцењене просечном оценом 4,71, што је скоро највећа оцена у посматраном периоду (граф. 41). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 41: Просечне оцене општег задовољства испитаника услугама лекара

Услугама лекара у целини најзадовољнији су пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије и Универзитетској дечјој клиници (по 5,0) и Институту за КВБ „Дедиње“ (4,99), а најмање су задовољни у ВМА (4,51) и УКЦС, 4,65 (таб. 59).

Табела 59: Просечне оцене општег задовољства испитаника услугама лекара по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.			2023		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС				258	4,80	0.48	263	4,70	0.66	369	4.65	0.71
КБЦ „Др Д. Мишовић“				30	4,83	0.59	116	4,91	0.32	95	4.75	0.56
КБЦ „Звездара“				88	4,90	0.37	105	4,80	0.51	110	4.80	0.48
КБЦ „Земун“				62	4,50	0.88	91	4,80	0.48	79	4.73	0.65
КБЦ „Бежанијска коса“	31	4,97	0.18				51	4,84	0.42	56	4.82	0.47
ИКВБ „Дедиње“	20	5,00	0.00	60	5,00	0.00	59	4,81	0.47	67	4.99	0.12
УДК	28	4,96	0.19	21	4,95	0.22	31	4,94	0.25	36	5,00	0.00
Инст. за зз мајке и детета	13	5,00	0.00							27	4.89	0.32
Инст. за онкол. и рад. Србије	55	4,95	0.40	49	4,94	0.24	41	4,98	0.15	46	5,00	0.00
ИО „Бањица“	29	4,86	0.44	99	4,89	0.32	109	4,96	0.19	114	4.88	0.42
ВМА	368	4,54	0.62	361	4,47	0.72	373	4,64	0.67	342	4,51	0.73
УКУПНО	544	4,67	0.57	1028	4,71	0.60	1239	4,77	0.56	1341	4,71	0.63

Није добијена статистички значајна разлика између задовољства услугама лекара у целини и карактеристика испитаника, сем за старост испитаника (таб. 60).

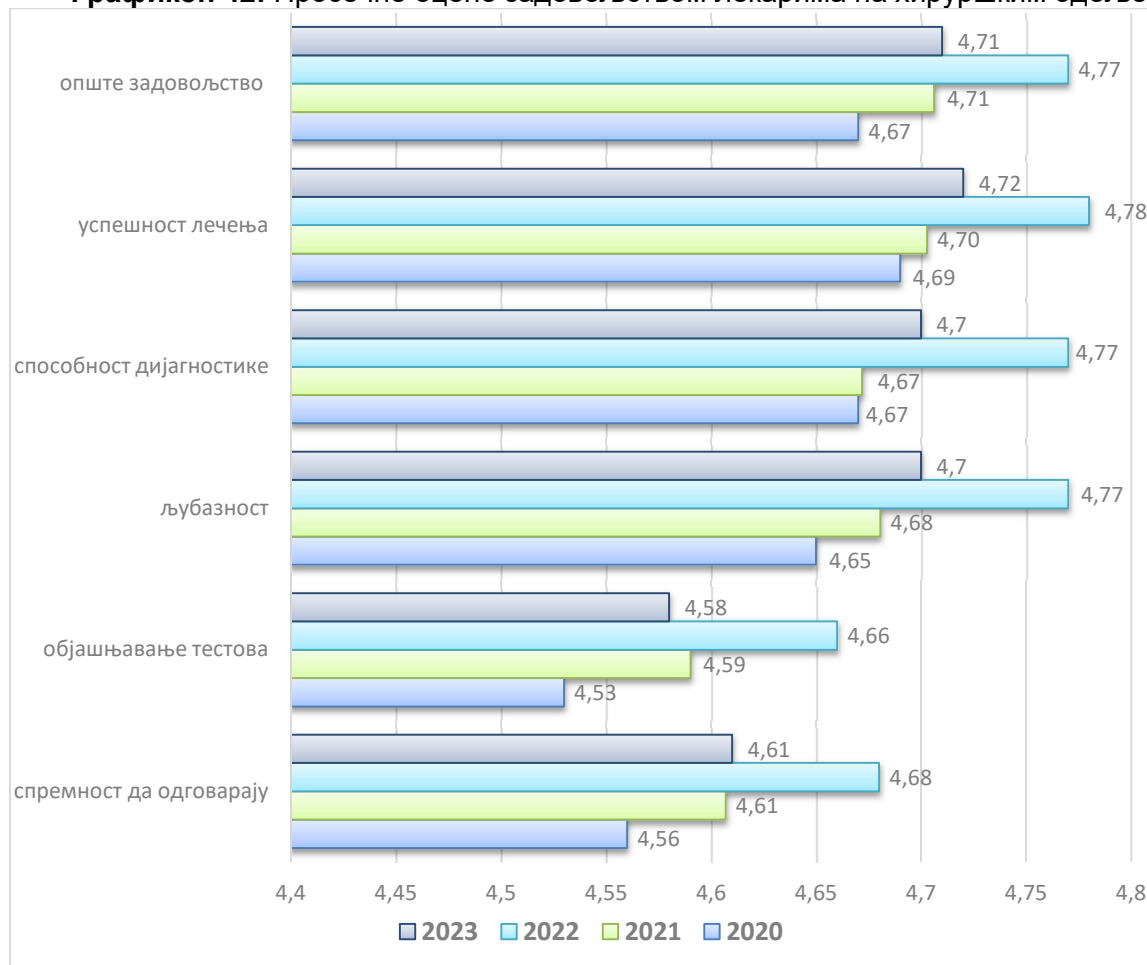
Табела 60: Задовољство испитаника услугама лекара у целини у односу на карактеристике испитаника

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	вредност теста и р вредност
пол	мушко	689	4.71	0.65	H=0,672 p=0,412
	женско	642	4.70	0.60	
степен образовања	непотпуна ош	21	4.76	0.54	H=1.247 p=0,742
	основна школа	133	4.71	0.61	
	средња школа	715	4.72	0.60	
	виша и висока школа	451	4.68	0.68	
материјално стање домаћинства	веома лоше	8	4.50	0.76	H=5,920 p=0,205
	лоше	66	4.64	0.62	
	осредње	419	4.71	0.63	
	добро	676	4.71	0.60	
популационе групе	веома добро	149	4.74	0.72	H=19,039 p=0,008
	0-19	70	4.90	0.35	
	20-29	72	4.83	0.47	
	30-39	133	4.68	0.66	
	40-49	184	4.59	0.74	
	50-59	206	4.71	0.58	
	60-69	340	4.73	0.60	
	70-79	251	4.69	0.65	
	80 и више	43	4.74	0.58	

Лекарским услугама у целини најзадовољнији су најмлађи испитаници, односно популациона група до 19 година (просечна оцена 4,9) и од 20 до 29 година (4,83), а најмање је задовољна група 40-49 година (4,59).

Све просечне оцене у 2023. години којима је оцењено опште задовољство услугама лекара на хируршким одељењима у београдским болницама су ниже у односу на 2022. годину, али су више у односу на претходне године. Највиша просечна оцена је за успешност лекара у лечењу (4,72), поштовање, опште задовољство услугама лекара (4,71) и љубазност лекара и способност дијагностиковања здравствених проблема (просечна оцена 4,7 за оба аспекта лекарског рада) а најнижа просечна оцена дата је за објашњавање процедура, тестова и резултата (4,58) и за спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената (4,61), (граф. 42).

Графикон 42: Просечне оцене задовољством лекарима на хируршким одељењима



ЕЛЕМЕНТИ КОРИШЋЕЊА БОЛНИЧКЕ ЗАШТИТЕ

- Коришћење клиничких путева током болничког лечења
- Задовољство пацијената болничким лечењем у целини
- Степен зависности карактеристика испитаника и задовољства
- Коментари пацијената

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 колона, акутни коронарни синдром, нормални порођај, астму код деце и клинички пут за елективну холецистектомију¹. Развој клиничких путева је настављен у оквиру Другог пројекта развоја здравства Србије.

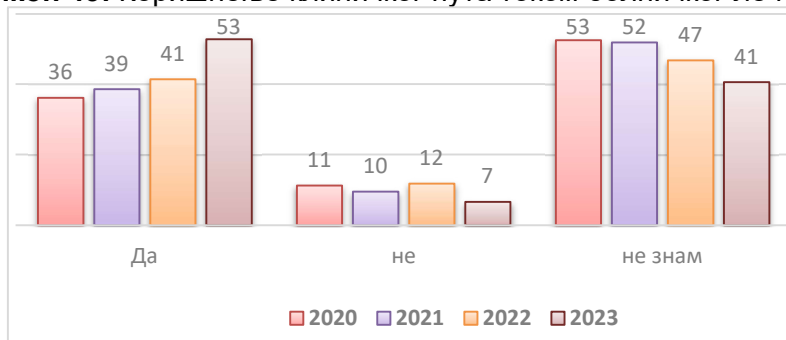
Клинички пут је пацијентов лични документ у виду протокола, који приказује редослед стандардних клиничких процедура у обради његовог здравственог проблема или стања од почетка до краја епизоде. Клинички пут омогућава евидентирање свих релевантних процедура или упис разлога, због којег процедура није 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 институцију¹.

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 заштите¹.

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 905 или 64% од 1.416 испитаника. ВМА није у анкетном упитнику користила ово питање. Више од половине испитаника сматра да су коришћени клинички путеви у њиховом лечењу (53%), док је 41% испитаника навео да не зна (граф. 43). У односу на претходне године, више испитаника је сматрало да су се користили клинички путеви у њиховом лечењу; а мање пацијената је навело да не зна или да се нису користили.

Графикон 43: Коришћење клиничког пута током болничког лечења (%)



Највише пацијената сматра да је клинички пут коришћен у њиховом лечењу у Институту за КВБ „Дедиње“ (89.6%), а затим у КБЦ „Звездара“ и Институту за онкологију и радиологију Србије (око 60%), док у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије није било пацијената који су дали потврдан одговор о коришћењу клиничког пута и у истој болници испитаници у највећем броју (62.5%) мисле да нису коришћени клинички путеви током њиховог лечења (таб. 61).

¹ Подаци преузети из брошуре „Клинички путеви“ Министарства здравља РС.

У Универзитетској дечјој клиници и Институту за КВБ „Дедиње“ није било испитаника који мисле да клинички пут није коришћен у њиховом лечењу. У свим болницама, сем Института за КВБ „Дедиње“ је висок проценат испитаника који не знају да ли је коришћен клинички пут у њиховом лечењу. Ових испитаника је највише било у Универзитетској дечјој клиници и КБЦ „Земун“ (преко 50%). Међу болницама постоји статистички високо значајна разлика у мишљењу пацијената о коришћењу клиничких путева у лечењу ($H=51.060$, $df=9$, $p<0.001$).

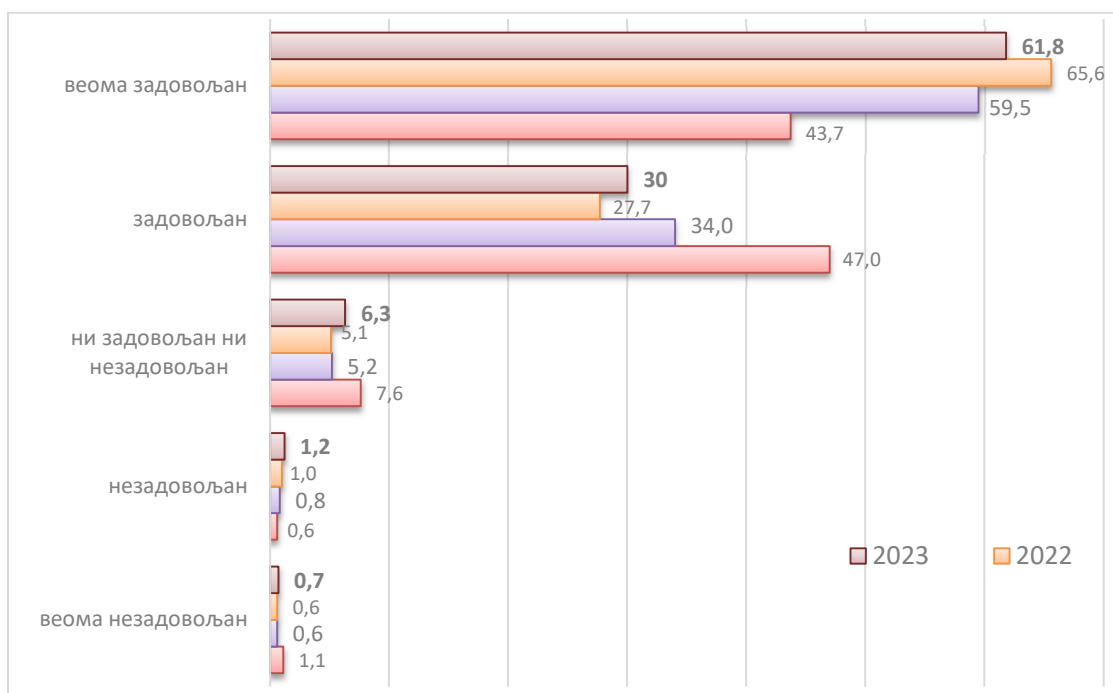
Табела 61: Коришћење клиничког пута током болничког лечења

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		НЕ ЗНАМ		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	178	51.9	15	4.4	150	43.7	343	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“	44	46.3	10	10.5	41	43.2	95	100.0
КБЦ „Звездара“	59	60.2	3	3.1	36	36.7	98	100.0
КБЦ „Земун“	27	37.0	6	8.2	40	54.8	73	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“	32	57.1	4	7.1	20	35.7	56	100.0
ИКВБ „Дедиње“	60	89.6	0		7	10.4	67	100.0
УДК	11	42.3	0		15	57.7	26	100.0
ИМД	0		5	62.5	3	37.5	8	100.0
Инст. за онкол. и рад. Србије	27	61.4	1	2.3	16	36.4	44	100.0
ИОБ „Бањица“	40	42.1	16	16.8	39	41.1	95	100.0
УКУПНО	478	52.8	60	6.6	367	40.6	905	100.0

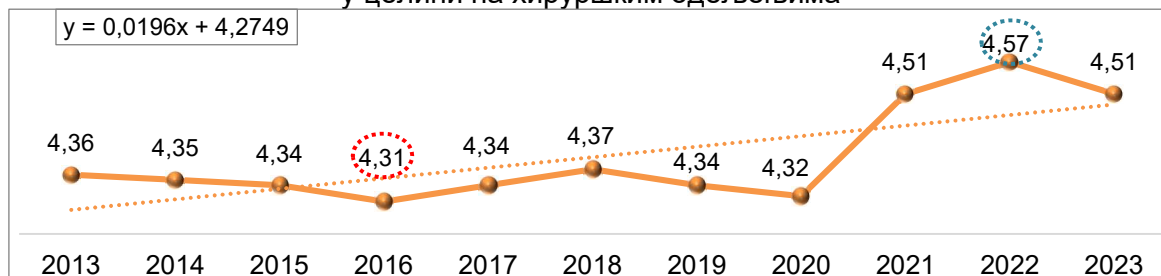
Задовољство пацијената болничким лечењем у целини

Болничким лечењем у целини на хируршким одељењима је веома задовољно и задовољно 91.8% пацијената, 6.3% су ни задовољни ни незадовољни, док је незадовољно и веома незадовољно само 1.9% пацијената (граф. 44).

Графикон 44: Задовољство испитаника болничким лечењем у целини на хируршким одељењима (%)



Просечна оцена задовољства болничким лечењем је висока, 4,51 и знатно већа у односу на раније године (граф. 45). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 45: Просечне оцене задовољства испитаника болничким лечењем у целини на хируршким одељењима

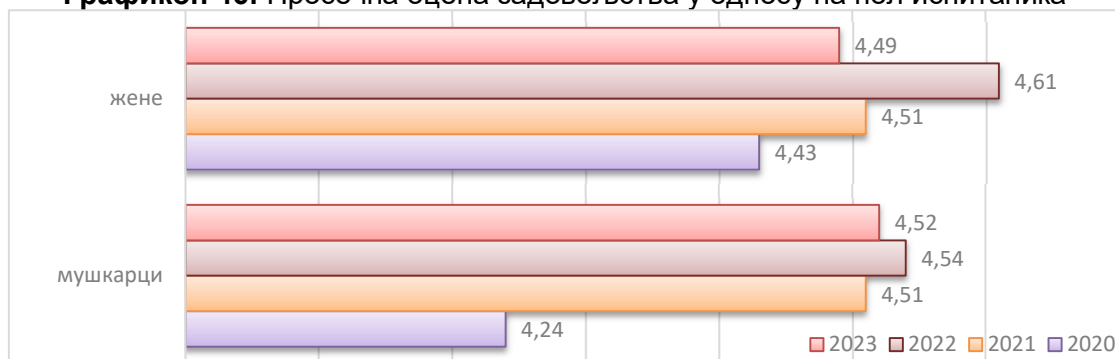
Болничким лечењем у целини на хируршким одељењима најзадовољнији су пацијенти у Институту за КВБ „Дедиње“ (4,97), а потом у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,89) и УДК (4,83), а најмање су задовољни у ВМА (4,13), КБЦ „Земун“ (4,46) и у УКЦС (таб. 62). Постоји статистички високо значајна разлика ($N=207,495$, $df=10$, $p<0.001$), у задовољству испитаника болничким лечењем у целини на хируршким одељењима између анкетираних болница.

Табела 62: Просечне оцене задовољства болничким лечењем у целини на хируршким одељењима по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.			2023.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС				262	4,59	0.62	253	4,52	0.75	370	4,47	0.73
КБЦ „Др Д. Мишовић“				29	4,86	0.44	111	4,80	0.42	95	4,66	0.54
КБЦ „Звездара“				83	4,71	0.51	105	4,72	0.51	109	4,73	0.48
КБЦ „Земун“				62	4,35	0.81	90	4,70	0.57	84	4,46	0.77
КБЦ „Бежанијска коса“	31	4,97	0.18				51	4,84	0.42	56	4,77	0.47
ИКВБ „Дедиње“	20	5,00	0.00	60	5,00	0.00	61	4,79	0.55	67	4,97	0.17
УДК	28	4,79	0.42	21	4,81	0.40	31	4,68	0.60	35	4,83	0.38
ИМД	10	4,70	0.48							27	4,81	0.40
Инст. за онкол. и рад. Србије	55	4,93	0.26	50	4,64	0.52	41	4,95	0.22	46	4,89	0.31
Институт „Бањица“	29	4,69	0.60	103	4,79	0.52	109	4,87	0.36	114	4,80	0.48
ВМА	367	4,06	0.72	357	4,20	0.76	370	4,24	0.80	354	4,13	0.87
УКУПНО	540	4,32	0.73	1027	4,51	0.69	1222	4,57	0.69	1357	4,51	0.73

Степен зависности карактеристика испитаника и задовољства

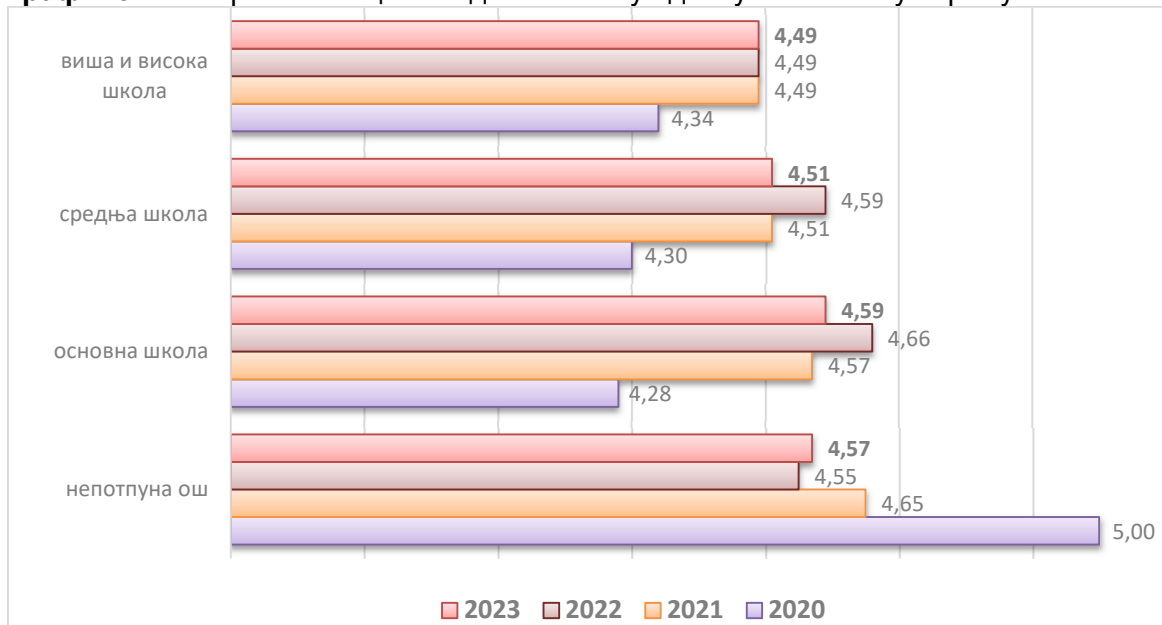
У 2023. години мушкарци су нешто вишом просечном оценом (4,52) оценили своје задовољство болничким лечењем у целини него жене - 4,49 (граф. 46). Није добијена статистичка значајност разлике у задовољству према полу ($\chi^2=6.096$, $df=4$, $p=0.192$).

Графикон 46: Просечна оцена задовољства у односу на пол испитаника

У односу на **школску спрему корисника** највише су задовољни пацијенти који имају основну школу (4,59) и непотпуну основну школу (4,57), а најмање су задовољни пацијенти са завршеном вишом и високом школом (4,49), као и претходне године (граф. 47). Међутим, разлика у погледу

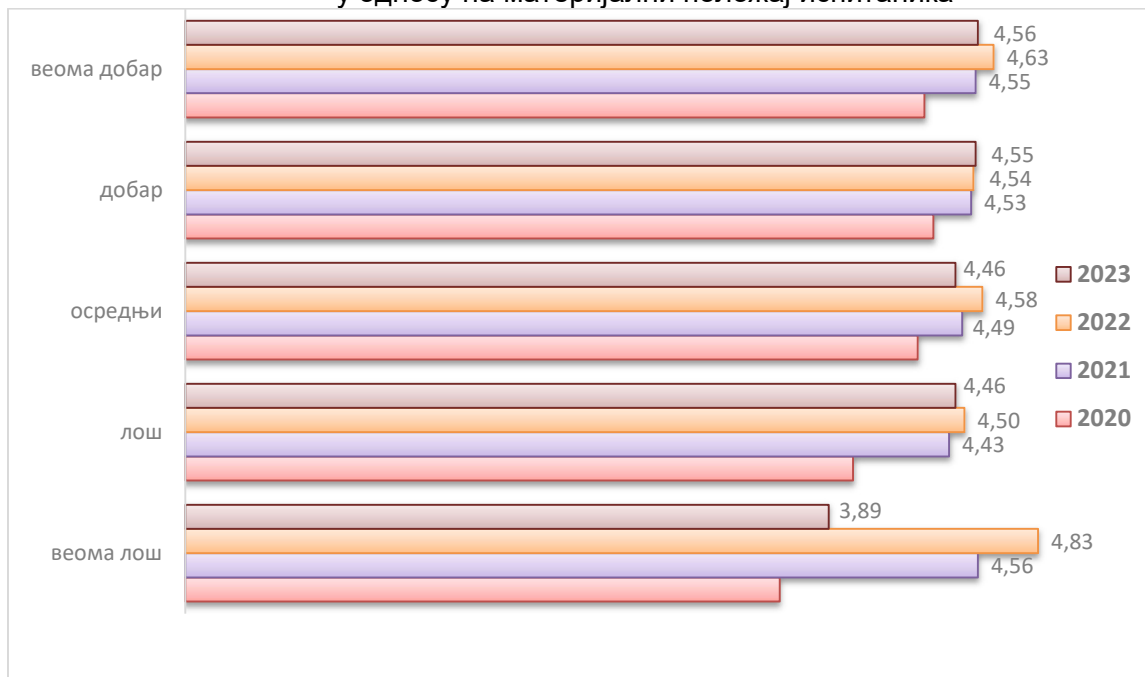
степен задовољства болничком здравственом заштитом на хируршким одељењима између испитаника различите школске спреме није статистички значајна ($N=4.228$, $df=3$, $p=0.238$).

Графикон 47: Просечне оцене задовољства у односу на школску спрему испитаника

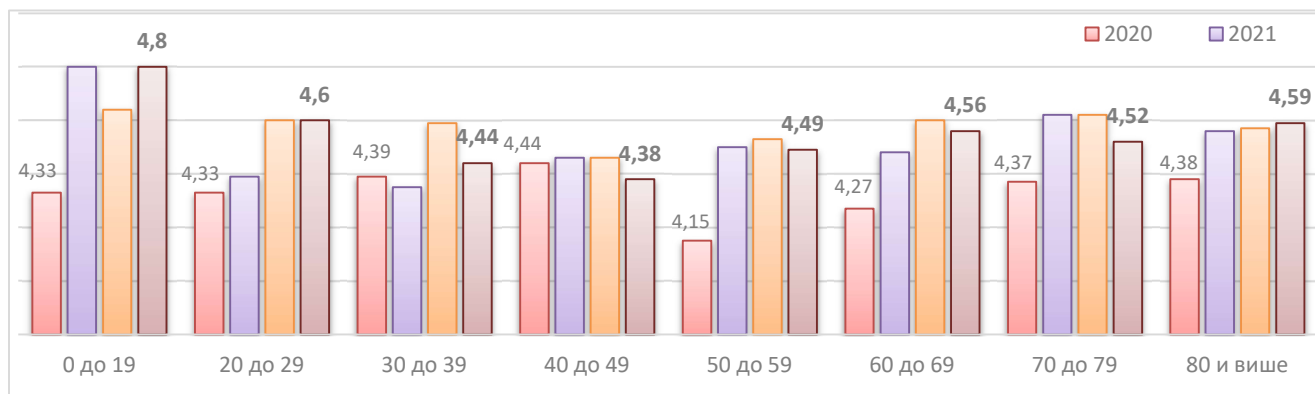


У односу на **материјално стање домаћинства** болничким лечењем најзадовољнији су пацијенти веома доброг материјалног стања домаћинства (4,53), а најмање задовољни су пацијенти веома лошег стандарда (3,89), (граф. 48). У односу на материјално стање корисника, постоји статистички значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом на хируршким одељењима ($N=12.316$, $df=4$, $p=0.015$).

Графикон 48: Просечне оцене задовољства болничким лечењем у односу на материјални положај испитаника



У односу на животну доб, најзадовољнији су најмлађи испитаници, у добној групи 0-19 година (4,8) и 20-29 година (4,6), а најнезадовољнији су пацијенти у добној групи 40-49 година, 4,43 (граф. 49). Животна доб има статистички значајан утицај на задовољство пацијената болничким лечењем на хируршким одељењима ($N=21.129$, $df=7$, $p=0.004$).

Графикон 49: Просечне оцене задовољства у односу на старост испитаника

Коментари пацијената

Пацијенти су имали могућност да у упитник упишу своје примедбе, похвале на рад и предлоге за унапређење квалитета. Само 181 пацијент (13%) је написао коментаре, с тим да УКЦС и ВМА, као највеће болнице, нису унеле коментаре својих пацијената у базу података. Такође, и Институт за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ није унео коментаре својих пацијената у базу података, тако да је у 8 болница 31% пацијената написао коментаре. Као и ранијих година, најбројније су биле похвале за рад лекара и медицинских сестара који су их лечили, као и изражавање захвалности здравственим радницима (145 или 80% коментара су биле похвале).

„Заиста само похвале за целокупно особље болнице, како медицинско тако и немедицинско, комплетан боравак у болници је прошао изузетно пријатно. Хвала на свему, најбољи сте!“ (родитељ шестогодишњег детета, Универзитетска дечја клиника)

„Веома сам задовољна лечењем и негом у овој установи. Сво медицинско особље је увек спремно да вам одговоре на питања. Мој лекар хирург ортопед који ме је оперисао је прави лекар –чаробњак!“ (пацијенткиња 77 година, Институт за ортопедију „Бањица“)

„Немам примедби, сестре су вредне ко пчелице, пријатне, доктори приступачни у опхођењу уливају поверење, осећате се сигурно.“ (пацијенткиња, 69 година, Институт за онкологију и радиологију Србије)

Од преосталих коментара, највише је било на хигијену, односно чистоћу тоалета, затим на услове болничког смештаја (недостатак телевизора у болесничким собама, недостатак интернета, нефункционално купатило), на исхрану, недостатак кадра, посебно у ноћној смени, као и на потребу за више разговора и објашњења од здравствених радника. Пацијенти су такође наводили да треба повећати плату здравственим радницима и да држава треба више да улаже у здравство.

„Тоалети нису комфорни, мада су чисти. Архитектонски су лоше урађени.“ (Пацијенткиња 77 година, Институт за онкологију и радиологију Србије)

„Све похвале за рад сестара које су изузетно љубазне и посвећене пацијентима. Хигијена се одржава, боравак у овој болници ми је био пријатно искуство. Доктори би могли давати мало више информација о самом стању пацијента. Свакако веома позитивно искуство и професионално особље.“ (пацијенткиња 29 година, КБЦ „др Д. Мишовић“)

„Побољшати квалитет хране, потрудити се да свака соба има телевизор, чешћа замена постељине, све остало је сјајно.“ (Пацијент 31 година, КБЦ „др Д. Мишовић“)

„Слаба тачка већине болница у Србији јесу тоалети. Они морају бити чисти и уредни 24х, неопходно је запослити више радника на њиховом одржавању.“ (Пацијенткиња 68 година, Институт за онкологију и радиологију Србије)

„Према условима у нашој земљи и одвајању за здравство није лоше али требала би држава више да се ангажује и да би били задовољни здравствени радници и пацијенти. (Пацијенткиња 72 године, Институт за онкологију и радиологију Србије).

ЗАКЉУЧАК

Анкета о задовољству пацијената болничким лечењем у 2023. години је спроведена на хируршким одељењима у свих 11 болница: УКЦС, ВМА, четири клиничко-болничка центра, Институту за ортопедију „Бањица“, Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, Институту за онкологију и радиологију Србије, Универзитетској дејој клиници и Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије. Истраживањем је обухваћено 1.416 испитаника (14% више у односу на претходну годину), од којих је 28% било у УКЦС, 26% у ВМА, а 46% у осталих 9 болница. Оваква дистрибуција **испитаника утиче на добијене резултате на укупном нивоу, збирно за све болнице, и онемогућава адекватно упоређивање болница, па приказане резултате треба разматрати са резервом.**

Такође, постоје велике разлике између болница, које могу утицати на добијене резултате. Болнице се разликују по кадровској обезбеђености, опремљености, величини, као и према врсти обољења која се у њима лече. За разлику од Института за здравствену заштиту мајке и детета Србије и Универзитетске дејој клинике у којима се лече све врсте обољења у дејој узрасту, у Институту за онкологију и радиологију Србије се лече оболели од малигних, а у Институту за КВБ „Дедиње“ оболели од кардиоваскуларних болести. Између болница које су учествовале у истраживању такође је постојала статистички значајна разлика у социо-демографским карактеристикама испитаника. У укупном узорку, особе мушког пола су биле бројније него жене, а по болницама жене су биле најбројније у Институту за онкологију и радиологију Србије (85%), а највеће учешће мушкараца је у Институту за КВБ „Дедиње“ (66%). Просечна старост испитаника била је највећа у ИКВБ „Дедиње“ (61 година), а потом у УКЦС (60 година), а најнижа у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (7 година). Пацијенти најбољег материјалног стања су били у КБЦ „Бежанијска коса“ и УДК, а најлошијег у УКЦС и Институту за КВБ „Дедиње“. Степен школске спреме је био највећи код испитаника у Институту за онкологију и радиологију Србије и Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије, а најнижи у Институту за КВБ „Дедиње“ и Институту за ортопедију „Бањица“.

Добијени резултати су показали висок степен задовољства болничким лечењем у целини на хируршким одељењима, 93% испитаника се изјаснило да су веома задовољни и задовољни, **а просечна оцена задовољства је 4,51 (4,57 у 2022. години), што је међу највећим оценама у последњих 10 година.** Добијени резултати нису у потпуности упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику од 2020. године.

Пацијенти су најмање задовољни исхраном, организацијом посета и хигијеном тоалета, а најзадовољнији радом лекара и медицинских сестара.

Услугама организације здравствене заштите у болници најзадовољнији су пацијенти Института за КВБ „Дедиње“, а затим УДК и Института за онкологију и радиологију Србије, а најмање задовољни пацијенти из највећих болница, ВМА и Универзитетског клиничког центра Србије. Међу најзадовољнијима одржавањем хигијене и организацијом посета су и пацијенти у Институту „Бањица“. Међу најмање задовољним условима смештаја и исхраном су и пацијенти у КБЦ „Земун“. За све аспекте организације здравствене заштите постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника различитих болница.

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, 91.6% испитаника је оценило као одлична и добра, а укупна просечна оцена је 4,59

(4,68 у претходној години). Највиша просечна оцена дата јеу Институту за КВБ „Дедиње“ (4,94), УДК (4,87) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,8), а најнижа у КБЦ „Земун“ (4,38) и УКЦС (4,45).

Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници (лабораторија, рентген, ултразвук, ЕКГ, итд.) је одлична и добра за 94.4% пацијената, а укупна просечна оцена је 4.68 (4,75 у 2022.год.). Најзадовољнији су пацијенти у је Институту за КВБ „Дедиње“ (4,96), и УДК и Институту за онкологију и радиологију Србије (по 4,89), док су најмање задовољни у УКЦС и ВМА (по 4,58).

Услуге исхране током боравка у болници (укус и разноврсност хране, одговарајући режим исхране) су одличне и добре за 76% пацијената, а лоше за 8% пацијената. Укупна просечна оцена за услуге исхране је 4,12 (4,17 у 2022. год.), а најзадовољнији су пацијенти у Институту за КВБ „Дедиње“ (4,93), УДК и Институту за онкологију и радиологију Србије (по 4,53), а најмање су задовољни у ВМА (3,76) и КБЦ „Земун“ (3,82).

Услуге смештаја током боравка у болници (опремљеност собе и удобност кревета), 84% пацијената сматра одличним и добрим, а само 3% их сматра веома лошим. Укупна просечна оцена за услуге смештаја у болници је 4,33 (4,43 у 2022.год.), а по болницама најзадовољнији су пацијенти у Институту за КВБ „Дедиње“ (4,97) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,7), док су пацијенти најмање задовољни у ВМА (4,08) и КБЦ „Земун“ (4,12).

Одржавање хигијене болесничке собе 88% пацијената сматра одличним и добрим, а 3% сматра лошим. Укупна просечна оцена за хигијену болесничких соба износи 4,44 (4,54 у 2022.), а по болницама највишу оцену добио је Институт за КВБ „Дедиње“ (4,99) и ИО „Бањица“ (4,83), а најнижу ВМА (4,2) и УКЦС (4,31).

Одржавање хигијене тоалета у болници 79% пацијената сматра одличним и добрим, а 8% мисли да је лоше. Укупна просечна оцена за хигијену тоалета је 4,19 (4,32 у 2022.), а по болницама најзадовољнији су пацијенти у Институту за КВБ „Дедиње“ (4,99) и ИО „Бањица“ (4,73), а најмање су задовољни у УКЦС (3,92) и ВМА (4,05).

Организацију посета пацијентима у болници 78% испитаника сматра одличном и добром, а 14% лошом. Организација посета оцењена је укупном просечном оценом 4,17, боље него претходне године (4,08), а најзадовољнији су пацијенти у Институту за КВБ „Дедиње“ (4,99) и ИО „Бањица“ (4,75), а најмање су задовољни у КБЦ „Земун“ (3,64) и у УДК (3,71).

Када су у питању обавештења која су пацијенту дата приликом отпуста из болнице, (упутство о режиму исхране, личној хигијени, начину живота, доласку на контроле, издата отпусна листа), само 1.4% испитаника сматра да су била лоша, док 94.5% испитаника сматра да су била добра и одлична. Ова обавештења оцењена су укупном просечном оценом 4,65 (4,73 у 2022.); највишу просечну оцену има УДК (5,0) и Институт за КВБ „Дедиње“ (4,97), а најнижу ВМА (4,42) и УКЦС (4,45).

Сви аспекти рада медицинских сестара су оцењени веома високим оценама, које су међу највећим у последњих 10 година. Високе оцене су и у свим болницама, али су радом медицинских сестара најзадовољнији пацијенти у Институту за КВБ „Дедиње“ и УДК, а најмање задовољни у ВМА и КБЦ „Земун“. За све елементе рада медицинских сестара постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника различитих болница.

Велики број пацијената сматра да су љубазност и поштовање које су медицинске сестре показале према пацијентима, одлични и добри (96.7%), док овај аспект сестринског рада само 0.6% пацијената сматра лошим. Укупна просечна оцена за поштовање и љубазност медицинских сестара је 4,73 (4,78 у 2022.). Најзадовољнији су пацијенти у УДК (5,0) и Институту за КВБ „Дедиње“ (4,99), а најмање су задовољни у КБЦ „Бежанијска коса“ (4,55) и ВМА (4,57).

Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе је добро и одлично за 96% испитаника, а лоше за само 0.5% пацијената. Укупна просечна оцена је 4,72 (4,73 у 2022.). Најзадовољнији су пацијенти у УДК (5,0) и Институту за КВБ „Дедиње“ (4,99), а најмање задовољни у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (4,52) и КБЦ „Земун“ (4,56).

Објашњења која добијају од медицинских сестара о процедурама, тестовима и третманима којима су подвргнути на хируршким одељењима, 95% испитаника сматра одличним и добрим, а 1.1% испитаника сматра их лошим. Укупна просечна оцена је 4,67 (4,72 у 2022.).

Најзадовољнији су пацијенти у Институту за КВБ „Дедиње“ (4,99), Институту за онкологију и радиологију Србије (4,95) и УДК (4,94), а најмање су задовољни у ВМА (4,48) и КБЦ „Земун“ (4,51).

Опште задовољство сестринском негом је чак за 97% испитаника одлично и добро, а за само 0.3% лоше. Укупна просечна оцена је веома висока, 4,78 (4,80 у 2022.), као и по болницама. Најзадовољнији су пацијенти у Институту за КВБ „Дедиње“ (4,99), УДК (4,97), КБЦ „Звездара“ (4,94), а најмање су задовољни у ВМА (4,61) и КБЦ „Земун“ (4,63).

Сви аспекти рада лекара су оцењени веома високим оценама, које су међу највећим у последњих 10 година. Високе оцене су и у свим болницама, али су радом лекара најзадовољнији пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије, Институту „Дедиње“ и УДК, а најмање задовољни у ВМА и УКЦС. За све елементе рада лекара постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника различитих болница.

Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената је одлична и добра за 93% испитаника, а лоша за само 2.6%. Укупна просечна оцена је 4,61 (4,68 у 2022.), а посматрано по болницама пацијенти су најзадовољнији у Институту за онкологију и радиологију Србије (5,0), Институту за КВБ „Дедиње“ (4,96) и УДК (4,94), најмање су задовољни у ВМА (4,43) и УКЦС (4,53).

Лекарска објашњења процедура, тестова и третмана су одлична и добра за 92% испитаника, а лоша за 2.4%. Укупна просечна оцена за лекарска објашњења је 4,58 (4,66 у 2022.), а по болницама најзадовољнији су у Институту за КВБ „Дедиње“ (4,99) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,98), а најмање задовољни у ВМА (4,38), УКЦС и КБЦ „Земун“ (по 4,53).

Љубазност и поштовање лекара према пацијентима су одлични и добри за 94% испитаника, а лоши за само 1.3% испитаника. Укупна просечна оцена је 4,7 (4,77 у 2022.), а најзадовољнији су испитаници у Институту за КВБ „Дедиње“ (4,99), Институту за онкологију и радиологију Србије (4,98) и у УДК (4,97), а најмање су задовољни у ВМА (4,5) и у УКЦС (4,63).

Способност дијагностике лекара је одлична и добра за 95% испитаника, а лоша само за 0.9% испитаника. Укупна просечна оцена за дијагностиковање здравствених проблема је 4,7 (4,77 у 2022.), а по болницама оцењена је највишом просечном оценом у УДК (5,0), Институту за КВБ „Дедиње“ (4,99) и у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,98), а најмањом оценом у ВМА (4,51) и УКЦС (4,63).

Успешност лекара у лечењу је одлична и добра за 95.4%, а лоша само за 0.9% испитаника. Укупна просечна оцена за успешност лекара у лечењу је 4,72 (4,78 у 2022.). Најбоље су оцењени лекари Института за КВБ „Дедиње“ (4,99), Института за онкологију и радиологију Србије (4,98) и у УДК (4,97), а најнижу просечну оцену, али веома високу, добили су лекари у ВМА (4,56) и УКЦС (4,62).

Лекарске услуге у целини током болничког лечења су одличне и добре за 94.6%, а лоше за само 1% испитаника. Укупна просечна оцена лекарским услугама у целини је 4,71 (4,78 у 2022.), а најзадовољнији су пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије и УДК (по 5,0) и у Институту „Дедиње“ (4,99), а најмање су задовољни у ВМА (4,51) и УКЦС (4,65).

Сестринска нега у целини незнатно је боље оцењена (97.1% испитаника сматра је одличном и добром, а само 0.3% лошом, а просечна оцена је 4,78) у односу на опште задовољство услугама лекара.

С обзиром да се **клинички путеви** развијају у оквиру пројеката Министарства здравља и примењују у одређеним болницама, односно нису уведени на националном нивоу, пацијенти су недовољно упознати са њиховом применом. На питање о коришћењу клиничког пута у њиховом болничком лечењу одговорило је 905 или 64% од 1.416 испитаника. ВМА није у анкетном упитнику користила ово питање. Највише пацијената сматра да је клинички пут коришћен у њиховом лечењу у Институту за КВБ „Дедиње“ (89.6%), а затим у КБЦ „Звездара“ и Институту за онкологију и радиологију Србије (око 60%), док у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије није било пацијената који су дали потврдан одговор о коришћењу клиничког пута, и у истој болници испитаници у највећем броју (62.5%) мисле да нису коришћени клинички путеви током њиховог лечења. У односу на претходне године веће је учешће пацијената са потврдним одговором, а мање учешће са негативним одговором о коришћењу клиничких путева.

Болничким лечењем у целини на хируршким одељењима најзадовољнији су пацијенти у Институту за КВБ „Дедиње“ (4,97), Институту за онкологију и радиологију Србије (4,89) и УДК (4,83) а најмање су задовољни у ВМА (4,13), КБЦ „Земун“ (4,46) и УКЦС (4,47). Разлика у задовољству испитаника болничким лечењем у целини на хируршким одељењима између болница је статистички значајна. Приликом тумачења ових резултата треба имати у виду разлике између болница, како у карактеристикама испитаника, тако и у карактеристикама болница.

Добијени резултати су показали висок степен задовољства корисника болничким лечењем на хируршким одељењима. Сегменти боравка и збрињавања пацијената у болницама, које треба унапређивати, односно који су најлошије оцењени су болничка храна и одржавање хигијене тоалета, те треба, пре свега, истаћи потребу за њиховим побољшањем.

Висок степен незадовољства и ове године је везан за организацију посета, које су у време спровођења испитивања биле забрањене. Добијени резултати показују колико су посете болеснику током болничког лечења важне за њихов опоравак.

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