

АНАЛИЗА

ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА
БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ НА

ПЕДИЈАТРИЈСКИМ ОДЕЉЕЊИМА

У БЕОГРАДУ
У 2023. ГОДИНИ



Градски завод
за јавно здравље
Београд

Београд, септембар 2024. година

Наручилац задатка:

Министарство здравља Републике Србије

Обрађивач:

Градски завод за јавно здравље Београд

Директор Градског завода за јавно здравље Београд:

Мр сц. мед. др Гордана Тамбурковски

Помоћник директора за послове јавног здравља из области социјалне медицине:

Прим. мр сц. мед. др Светлана Младеновић Јанковић

САДРЖАЈ

САДРЖАЈ.....	3
УВОД.....	2
ИНСТРУМЕНТ ЗА ПРОЦЕНУ ЗАДОВОЉСТВА.....	2
ЦИЉ ПРОЦЕНЕ ЗАДОВОЉСТВА	3
МЕТОД РАДА ЗА ПРОЦЕНУ ЗАДОВОЉСТВА	3
РЕЗУЛТАТИ.....	4
СТОПА ОДГОВОРА.....	4
КАРАКТЕРИСТИКЕ ИСПИТАНИКА	5
УСЛУГЕ И ОРГАНИЗАЦИЈА ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ ТОКОМ БОЛНИЧКОГ ЛЕЧЕЊА.....	8
СЕСТРИНСКА НЕГА БОЛЕСНИКА	20
ОДНОС ЛЕКАРА ПРЕМА ПАЦИЈЕНТУ	26
КОРИШЋЕЊЕ КЛИНИЧКИХ ПУТЕВА ТОКОМ БОЛНИЧКОГ ЛЕЧЕЊА	34
ЗАДОВОЉСТВО БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ У ЦЕЛИНИ.....	36
СТЕПЕН ЗАВИСНОСТИ ПОСМАТРАНИХ ВАРИЈАБЛИ	36
РАНГИРАЊЕ БОЛНИЦА ПРЕМА ЗАДОВОЉСТВУ ПАЦИЈЕНАТА	38
КОМЕНТАРИ ПАЦИЈЕНАТА	39
ЗАКЉУЧАК.....	40

СКРАЋЕНИЦЕ И НАПОМЕНЕ

УДК: Универзитетска дечја клиника

КБЦ: клиничко-болнички центар

Инс. за зз мајке и детета Србије: Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др Вукан Чупић“

Кли. за НП за децу и омладину: Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину

Инс. за онкологију: Институт за онкологију и радиологију Србије

Инс. за неонатологију: Институт за неонатологију

Анкета је спроведена у 2023. години на педијатријским одељењима међу пацијентима у 8 болница:

- *Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије „др Вукан Чупић“,*
- *Универзитетској дечјој клиници,*
- *Институту за онкологију и радиологију Србије*
- *Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину,*
- *Институту за неонатологију,*
- *Болници за педијатрију КБЦ „Звездара“*
- *Болници за педијатрију КБЦ „др Драгиша Мишовић“ и*
- *Болници за педијатрију КБЦ „Земун“.*

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



УВОД

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 2020. години, први пут, је уведена обавеза да се испитивање задовољства спроведе и на педијатријским одељењима. Због епидемиолошке ситуације клиничко-болнички центри „Звездара“, „Земун“ и „Др Драгиша Мишовић“ нису били у могућности да организују истраживање задовољства својих корисника (како у целини, тако и на педијатријским одељењима), па је анкета била спроведена у 4 болнице: Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије „др Вукан Чупић“, Универзитетској дечјој клиници, Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину и педијатријском одељењу Института за онкологију и радиологију Србије.

У 2021. години анкета је спроведена на педијатријским одељењима у сва три клиничко-болничка центра, Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије, Универзитетској дечјој клиници и Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, а у 2022. години у свим овим болницама, као и у Институту за онкологију и радиологију Србије. У 2023. години анкета је спроведена на педијатријским одељењима у 8 болница, с обзиром да су први пут укључене у испитивање и мајке превремено рођене деце у Институту за неонатологију.

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.

У односу на претходне године, из упитника су искључена два питања која су се односила на болничко лечење због ковид инфекције.

Циљ процене задовољства

Циљ ове процене јесте утврђивање параметара који утичу на задовољство корисника болничким лечењем на педијатријским одељењима, кроз одговоре пацијената на питања садржана у стандардизованом упитнику, како би се омогућило спровођење мера за унапређење задовољства, односно квалитета болничке заштите.

Метод рада за процену задовољства

За анализу задовољства пацијената болничким лечењем коришћен је аналитичко-дескриптивни метод рада тумачењем резултата добијених на основу статистичке обраде података из анкете. Од статистичких параметара коришћени су: дистрибуција фреквенције, просечне вредности (аритметичка средина), мере варијабилитета (стандардна девијација) и релативни бројеви. За утврђивање значајности разлика између обележја, коришћен је 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 од 2021. године, подаци су уношени у „сервис јавног здравља“. Обраду података је вршио Градски завод за јавно здравље Београд.



РЕЗУЛТАТИ

Резултати испитивања задовољства корисника болничким лечењем обухватају дистрибуцију фреквенција, тестирање утицаја социјално-економских одредница здравља на задовољство, као и тестирање значајности разлике у степену задовољства различитим аспектима болничког рада између различитих болница.

Стопа одговора

Анкетом је обухваћено укупно 154 испитаника. У 5 болница је број испитаника био сличан, између 22 и 29, што није очекивано с обзиром да су капацитети у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије и Универзитетској дејој клиници знатно већи у односу на капацитете педијатријских одељења у клиничко-болничким центрима. Најмање испитаника било је у Институту за неонатологију, само 4 или 2,6% од укупног броја. У Институту за онкологију и радиологију Србије и Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину број испитаника није већи од 10 (Табела 1). **Мали број испитаника у појединим болницама онемогућава адекватну статистичку обраду података.**

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број отпуштених пацијената	Број подељених упитника	Број испитаника (попуњених упитника)	Стопа одговора у односу на број подељених упитника (%)	Стопа одговора у односу на број отпуштених пацијената (%)
КБЦ „др Д. Мишовић“	23	23	22	95,7	95,7
КБЦ „Звездара“			25		
КБЦ „Земун“	32	29	29	100,0	90,6
УДК			26		
Инс. за з.з. мајке и детета Србије	91	40	29	72,5	31,9
Кли. за НП за децу и омладину	24	12	10	83,3	41,7
Инс. за онкологију			9		
Инс. за неонатологију	5	5	4	80,0	80,0
УКУПНО			154		

У 5 установа које су доставиле потребне податке, стопа одговора у односу на број подељених упитника је била висока, са вредностима између 72,5% у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије до 100% у КБЦ „Земун“ (Табела 1).

Резултати анкетираних пацијената са одељења дечје хирургије Универзитетске дечје клинике и Института за здравствену заштиту мајке и детета Србије приказани су у оквиру анализе задовољства корисника хируршких одељења, а пацијената у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију у оквиру одељења рехабилитације.

Приказани подаци за Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије за 2022. годину обухватају одељења педијатрије и дечје хирургије.



Карактеристике испитаника

У анкети је учествовало знатно више пацијената женског (67%), него мушког пола (33%), (Табела 2). Највећа заступљеност пацијената женског пола била је у Институту за неонатологију (100%) и Универзитетској дечјој клиници (81%), док је највеће учешће пацијената мушког пола забележено у КБЦ „др Драгиша Мишовић“ (45,5%).

У односу на пол анкетираних пацијената није установљена статистички значајна разлика између болница ($H=7,310$, $DF=7$, $p=0,397$).

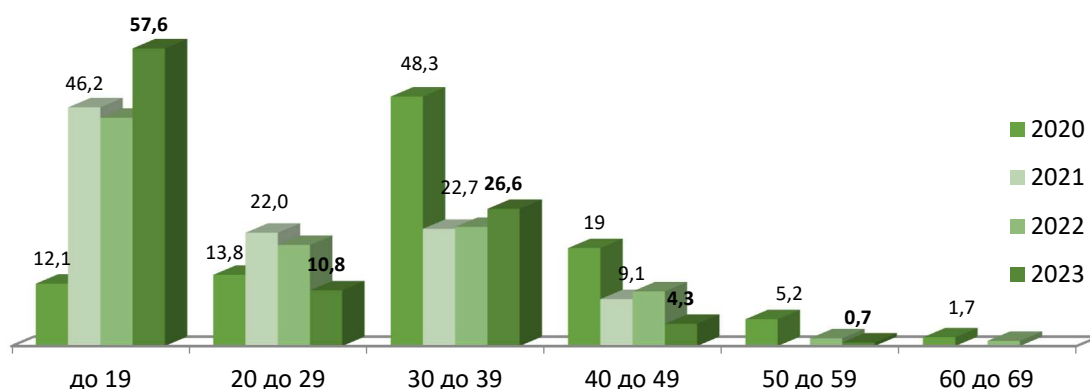
Табела 2. Дистрибуција испитаника према полу по болницама, 2023. година

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Мушки пол		Женски пол		Укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
КБЦ „др Д. Мишовић“	10	45.5	12	54.5	22	100.0
КБЦ „Звездара“	9	36.0	16	64.0	25	100.0
КБЦ „Земун“	8	27.6	21	72.4	29	100.0
УДК	5	19.2	21	80.8	26	100.0
Инс. за зз мајке и детета Србије	12	41.4	17	58.6	29	100.0
Клиника за НПза децу и омладину	4	40.0	6	60.0	10	100.0
Инс. за онкологију	3	33.3	6	66.7	9	100.0
Инс. за неонатологију	0		4	100.0	4	100.0
УКУПНО	51	33.1	103	66.9	154	100.0

Просечна старост анкетираних пацијената била је око 18 година, што значи да су родитељи уместо старости детета, уписивали своју старост, иако је методолошким упутством дефинисано да се у упитник уписује старост детета. На ово питање није одговорило 15 испитаника, односно сваки десети (9,7% од укупног броја).

Највише испитаника је било у добној групи до 19 година (57,6%). С обзиром да је више од 40% испитаника који су навели овај податак, старије од 20 година, то указује на грешке у попуњавању упитника (графикон 1).

Графикон 1. Структура испитаника према старости (%)



Најмлађи анкетирани испитаници били су, према очекивању у Институту за неонатологију (1 година, с обзиром да у базу података није било могуће унети вредност мању од 1), а затим у КБЦ „др Д. Мишовић“ (око 2 године) и Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (просечна старост око 8 година), а најстарији у КБЦ „Звездара“ са просечном старосћу од око 31 године. У још 3 болнице је просечна



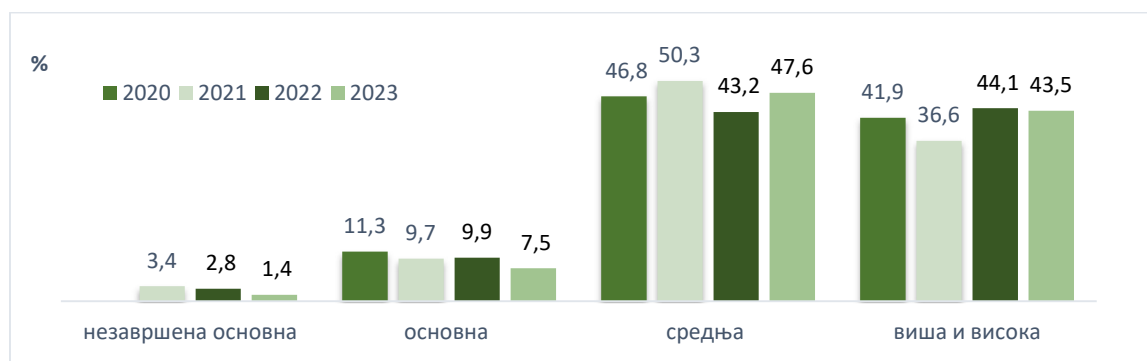
старост испитаника већа од 20 година, с обзиром да су упитнике попуњавали родитељи деце млађе од 15 година и погрешно уносили податке за своју старост, уместо старости детета, како је методолошким упутством прописано (Табела 3). Установљена је статистички значајна разлика у просечној старости испитаника у различитим болницама ($F=16,896$, $DF=7$, $p<0,001$).

Табела 3. Просечна старост испитаника по здравственим установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020. година			2021. година			2022			2023		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КБЦ „др Д. Мишовић“				5	18.20	5.50	26	21.15	18.53	22	2.18	1.33
КБЦ „Звездара“				19	30.16	5.46	21	21.24	15.73	24	31.38	6.45
КБЦ „Земун“				23	29.74	7.28	23	13.39	14.46	26	20.65	15.12
УДК	15	29.07	13.88	38	3.97	3.57	34	22.53	13.82	26	22.38	13.84
Инс. зз. мајке и детета Србије	26	33.46	9.92	31	21.71	13.92	81	23.19	15.66	18	8.06	5.13
Клиника за НП за децу и омладину	7	40.14	5.81	16	29.56	12.16	8	26.62	11.82	10	17.50	12.44
Инс. за онкологију	10	36.80	9.70				6	13.50	13.26	9	25.56	16.15
Инс. за неонатологију										4	1.00	0.00
УКУПНО	58	33.71	11.02	132	20.04	14.03	199	21.32	15.62	139	17.80	14.58

У складу са методологијом истраживања, подаци за школску спрему и материјални статус обухватају податке за родитеље који су били у пратњи детета и попуњавали упитник. Када је у питању образовање испитаника, скоро подједнак број је имао средњу и вишу и високу стручну спрему, 7,5% је завршило само основну школу, а 1,4% је навело да су без завршеног основног школског образовања (Графикон 2). На ово питање није одговорило 7 испитаника (4,5% од укупног броја).

Графикон 2. Школска спрема испитаника



Са незавршеном основном школом је било 2 испитаника, по 1 у Институту за онкологију и радиологију Србије и Клиници за за неурологију и психијатрију за децу и омладину (табела 4). Највише пацијената са завршеном само основном школом је било у Клиници за за неурологију и психијатрију за децу и омладину (20% од укупног броја испитаника у овој установи) и Институту за онкологију и радиологију Србије (14.3%). Пацијенти са средњим школским образовањем у скоро свим болницама представљају доминантну групу, а највише их је било у Институту за неонатологију (100%) и у КБЦ „Звездара“ (64%). Највише испитаника са вишом и високом школом је било у КБЦ „др Д. Мишовић“ (68%) и КБЦ „Земун“ (62%).

Може се закључити да је образовни статус испитаника био најбољи у КБЦ „др Д. Мишовић“ и КБЦ „Земун“, а најнеповољнији у Институту за онкологију и радиологију Србије, а затим у Институту за неонатологију и Клиници за неурологију и психијатрију



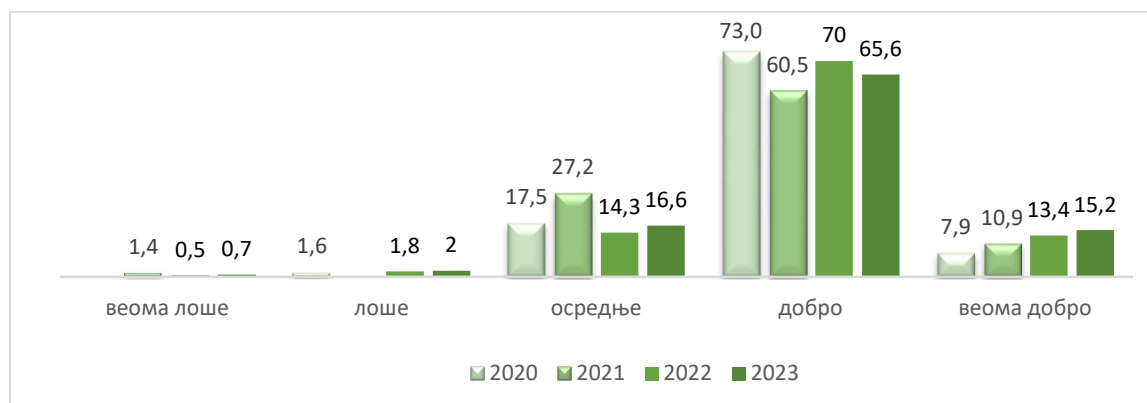
за децу и омладину. Установљена је статистички значајна разлика у односу на школску спрему испитаника између различитих болница ($H=17,486$, $DF=7$, $p=0,015$).

Табела 4. Дистрибуција испитаника по болницама према школској спреми, 2023. година

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Незавшена основна школа		Основна школа		Средња школа		Виша и висока школа		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
КБЦ „др Д. Мишовић“	0		1	4.5	6	27.3	15	68.2	22	100
КБЦ „Звездара“	0		0		16	64.0	9	36.0	25	100
КБЦ „Земун“	0		2	6.9	9	31.0	18	62.1	29	100
УДК	0		3	12.0	13	52.0	9	36.0	25	100
Инс. за зз мајке и детета Србије	0		2	8.0	14	56.0	9	36.0	25	100
Клиника за НП за децу и омладину	1	10.0	2	20.0	4	40.0	3	30.0	10	100
Инс. за онкологију	1	14.3	1	14.3	4	57.1	1	14.3	7	100
Инс. за неонатологију	0		0		4	100.0	0		4	100
УКУПНО	2	1.4	11	7.5	70	47.6	64	43.5	147	100

Највећи број испитаника је свој материјални положај оценио као добар (65,6%), или осредњи (16,6%), док га је веома добрим оценио сваки седми испитаник. Само 1 испитаник је оценио материјални положај као веома лош, а 3 као лош. (Графикон 3)

Графикон 3. Материјални положај испитаника (%)



Посматрано по здравственим установама, 1 испитаник у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије је свој материјални положај оценио као веома лош, а по 1 испитаник у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, Универзитетској децјој клиници и Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије, као лош (табела 5). Највећи проценат испитаника са осредњим материјалним стањем био је у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (23%). Пацијенти који су свој материјални положај оценили као добар били су најзаступљенији у Институту за онкологију и радиологију (78%), КБЦ „др Драгиша Мишовић“ (77%) и Институту за неонатологију (75%), док је пацијената са веома добрим материјалним положајем било највише у Институту за неонатологију (25%).

Може се закључити да су испитаници били најбољег материјалног статуса у Институту за неонатологију, а најлошијег у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије, али није установљена статистички значајна разлика у дистрибуцији испитаника према материјалном положају по болницама ($H=3,296$, $DF=7$, $p=0,856$).



Табела 5. Дистрибуција испитаника према материјалном положају по болницама

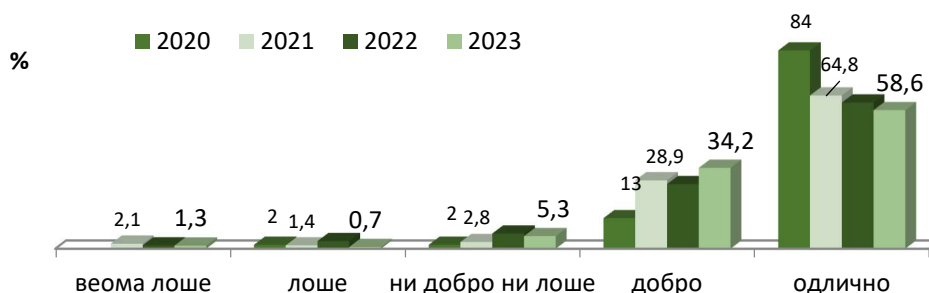
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лош		Лош		Осредњи		Добар		Веома добар		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „др Д. Мишовић“	0		0		3	13.6	17	77.3	2	9.1	22	100,0
КБЦ „Звездара“	0		0		5	20.0	15	60.0	5	20.0	25	100,0
КБЦ „Земун“	0		0		6	20.7	18	62.1	5	17.2	29	100,0
УДК	0		1	3.8	3	11.5	18	69.2	4	15.4	26	100,0
Инс. за зз. мајке и детета Србије	1	3.8	1	3.8	6	23.1	15	57.7	3	11.5	26	100,0
Клиника за НП за децу и омладину	0		1	10.0	1	10.0	6	60.0	2	20.0	10	100,0
Инс. за онкологију	0		0		1	11.1	7	77.8	1	11.1	9	100,0
Инс. за неонатологију	0		0		0		3	75.0	1	25.0	4	100,0
УКУПНО	1	0.7	3	2.0	25	16.6	99	65.6	23	15.2	151	100,0

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, 58,6% испитаника је оценило као одлична, а још 34,2% као добра. Само 3 испитаника је наведена обавештења оценило као лоша или веома лоша (2%), док 8 испитаника (5,3%) сматрају да нису ни добра ни лоша (Графикон 4). На ово питање није одговорило 2 испитаника (1,3 %).

Графикон 4. Обавештења која су пацијенту дата приликом пријема у болницу



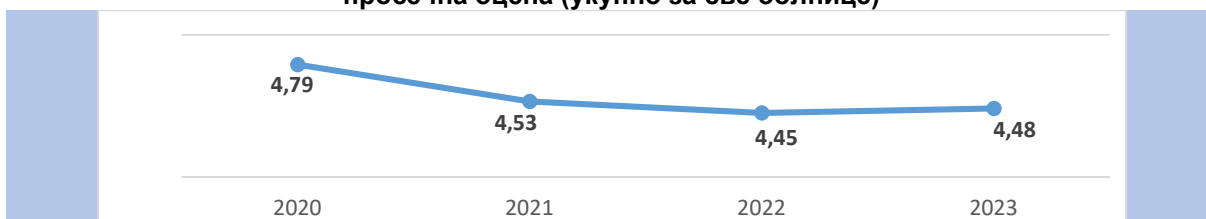
Обавештења која су добили на пријему у болницу су одлична за све испитанике у Институту за неонатологију и око 90% испитаника у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину и у Институту за онкологију и радиологију Србије, док такво мишљење има само 8% испитаника у КБЦ „Звездара“ (Табела 6). Да су добијена обавештења лоша, односно веома лоша мисле само 2 испитаника у КБЦ „Земун“ (6,8%) и 1 у „КБЦ др Д. Мишовић“. Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о обавештењима која су им дата приликом болничког пријема по болницама ($H=33,158$, $DF=7$, $p<0,001$).



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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „др Д. Мишовић“	1	4.5	0		1	4.5	3	13.6	17	77.3	22	100.0
КБЦ „Звездара“	0		0		0		23	92.0	2	8.0	25	100.0
КБЦ „Земун“	1	3.4	1	3.4	2	6.9	6	20.7	19	65.5	29	100.0
УДК	0		0		4	16.0	3	12.0	18	72.0	25	100.0
Инс. за зз. мајке и детета Србије	0		0		1	3.4	15	51.7	13	44.8	29	100.0
Клиника за НП за децу и омладину	0		0		0		1	11.1	8	88.9	9	100.0
Инс. за онкологију	0		0		0		1	11.1	8	88.9	9	100.0
Инс. за неонатологију	0		0		0		0		4	100.0	4	100.0
УКУПНО	2	1.3	1	0.7	8	5.3	52	34.2	89	58.6	152	100.0

Просечна вредност (на скали од 1 до 5) за обавештења која су има дата на пријему у болницу износи 4,48 за све болнице (Графикон 5). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да у 2020. и 2021. години нису све болнице спровеле истраживање.

Графикон 5: Обавештења која су пацијенту дата приликом пријема у болницу
просечна оцена (укупно за све болнице)

Посматрано по болницама, просечна оцена за добијена обавештења приликом пријема у болницу креће се у распону од 4,08 у КБЦ „Звездара“, до 4,89 у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину и Институту за онкологију и радиологију Србије, односно 5,0 у Институту за неонатологију (Табела 7).

Табела 7. Обавештења која су пацијенту дата приликом пријема у болницу
просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021			2022			2023		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КБЦ „др Д. Мишовић“				5	4.60	0.89	26	4.65	0.689	22	4.59	0.96
КБЦ „Звездара“				21	4.19	0.68	22	4.41	0.503	25	4.08	0.28
КБЦ „Земун“				23	4.57	0.90	23	4.04	1.397	29	4.41	1.02
УДК	17	4.76	0.44	38	4.61	0.79	36	4.42	0.906	25	4.56	0.77
Инс. за зз. мајке и детета Србије	28	4.89	0.31	36	4.72	0.57	97	4.56	0.661	29	4.41	0.57
Клиника за НП за децу и омладину	7	4.29	1.25	19	4.32	1.11	10	3.90	1.449	9	4.89	0.33
Инс. за онкологију	10	4.90	0.32				6	4.67	0.516	9	4.89	0.33
Инс. за неонатологију										4	5.00	0.00
УКУПНО	62	4.79	0.55	142	4.53	0.80	220	4.45	0.856	152	4.48	0.75

Када је реч о организацији и брзини пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници (лабораторија, рентген, ултразвук, ЕКГ, итд.), 73% пацијената сматра да је одлична, 20% да је добра, а 6,5% да није ни добра ни лоша (Графикон 6). На ово питање није одговорио 1 испитаник (0,6%).



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



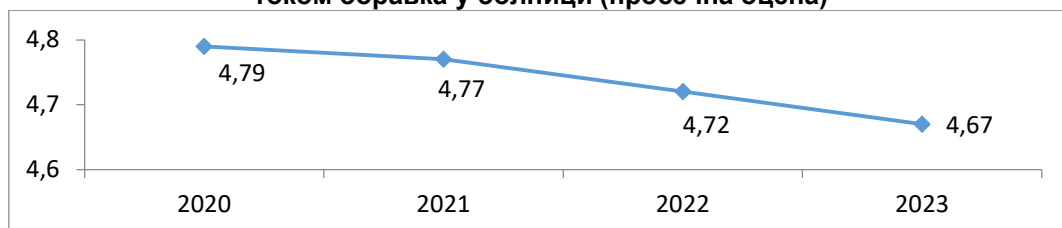
Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници су били одлични за све пацијенте Института за неонатологију и у Институту за онкологију и радиологију Србије, док такво мишљење има само 32% испитаника у КБЦ „Звездара“ (Табела 8). Постоји статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о организацији и брзини пружања услуга дијагностике и терапије по болницама ($H=30,863$, $DF=7$, $p<0,001$).

Табела 8. Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „Др Д. Мишовић“					1	4.5	3	13.6	18	81.8	22	100.0
КБЦ „Звездара“					2	8.0	15	60.0	8	32.0	25	100.0
КБЦ „Земун“					2	6.9	2	6.9	25	86.2	29	100.0
УДК					1	3.8	2	7.7	23	88.5	26	100.0
ИМД Србије					2	6.9	9	31.0	18	62.1	29	100.0
Клиника за НП за децу и омладину					2	22.2	0		7	77.8	9	100.0
Инс. за онкологију					0		0		9	100.0	9	100.0
Инс. за неонатологију					0		0		4	100.0	4	100.0
УКУПНО					10	6.5	31	20.3	112	73.2	153	100.0

Просечна вредност (на скали од 1 до 5) за организацију и брзину пружања услуга дијагностике и терапије износи 4,67 за све болнице (Графикон 7). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да у 2020. и 2021. години нису све болнице спровеле истраживање.

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



Посматрано по болницама, просечна оцена за организацију и брзину пружања услуга дијагностике и терапије креће се у распону од 4,24 у КБЦ „Звездара“ до 5,0 у Институту за онкологију и радиологију Србије и Институту за неонатологију (табела 9).

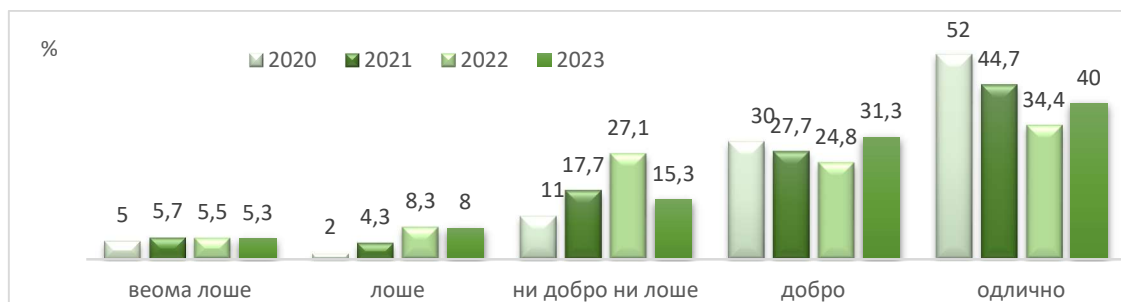


Табела 9. Организација и брзина пружања услуга дијагностике - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021			2022			2023		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КБЦ „др Д. Мишовић“				5	4.60	0.55	26	5.00	0.00	22	4.77	0.53
КБЦ „Звездара“				21	4.81	0.40	22	4.41	0.59	25	4.24	0.60
КБЦ „Земун“				23	4.70	0.63	23	4.65	0.71	29	4.79	0.56
УДК	18	4.78	0.43	38	4.84	0.44	37	4.68	0.67	26	4.85	0.46
Инс. за зз. мајке и детета Србије	28	4.93	0.26	38	4.84	0.44	97	4.72	0.54	29	4.55	0.63
Клиника за НП за децу и омладину	7	4.14	0.90	19	4.58	0.69	10	4.90	0.32	9	4.56	0.88
Инс. за онкологију	10	4.90	0.32				6	4.83	0.41	9	5.00	0.00
Инс. за неонатологију										4	5.00	0.00
УКУПНО	63	4.79	0.48	144	4.77	0.51	221	4.72	0.56	153	4.67	0.60

У оквиру анкете, пацијенти су оцењивали и услуге исхране током боравка у болници (укус и разноврсност хране, одговарајући режим исхране). Сваки осми испитаник је услуге исхране оценио као лоше или веома лоше, а 71% сматра ове услуге добрим и одличним (Графикон 8). На ово питање није одговорило 4 испитаника (2,6%).

Графикон 8. Услуге исхране током боравка у болници



Да су услуге исхране током боравка у болници одличне мисле сви испитаници у Институту за неонатологију, као и око 60% испитаника у Универзитетској дејој клиници и КБЦ „др Д. Мишовић“, док сваки други испитаник (55%) у КБЦ „Земун“ и 14% испитаника у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину мисле да су услуге исхране лоше или веома лоше. (Табела 10). Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о услугама исхране по болницама ($H=48.596$, $DF=7$, $p<0,001$).

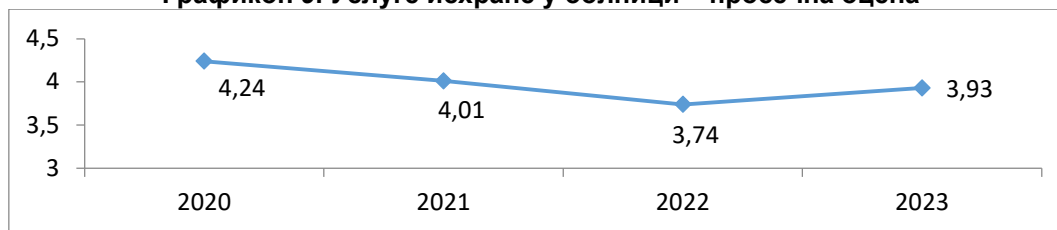
Табела 10. Услуге исхране током боравка у болници (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „др Д. Мишовић“	0		1	4.5	1	4.5	7	31.8	13	59.1	22	100.0
КБЦ „Звездара“	0		0		2	8.0	12	48.0	11	44.0	25	100.0
КБЦ „Земун“	7	24.1	9	31.0	5	17.2	6	20.7	2	6.9	29	100.0
УДК	1	4.0	1	4.0	3	12.0	4	16.0	16	64.0	25	100.0
ИМД Србије	0		0		10	34.5	12	41.4	7	24.1	29	100.0
Клиника за НП за децу и омладину	0		1	14.3	2	28.6	1	14.3	3	42.9	7	100.0
Инс. за онкологију	0		0		0		5	55.6	4	44.4	9	100.0
Инс. за неонатологију	0		0		0		0		4	100.0	4	100.0
УКУПНО	8	5.3	12	8.0	23	15.3	47	31.3	60	40.0	150	100.0



Просечна вредност (на скали од 1 до 5) за услуге исхране током боравка у болници износи 3,93 (Графикон 9). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да у 2020. и 2021. години нису све болнице спровеле истраживање.

Графикон 9. Услуге исхране у болници – просечна оцена



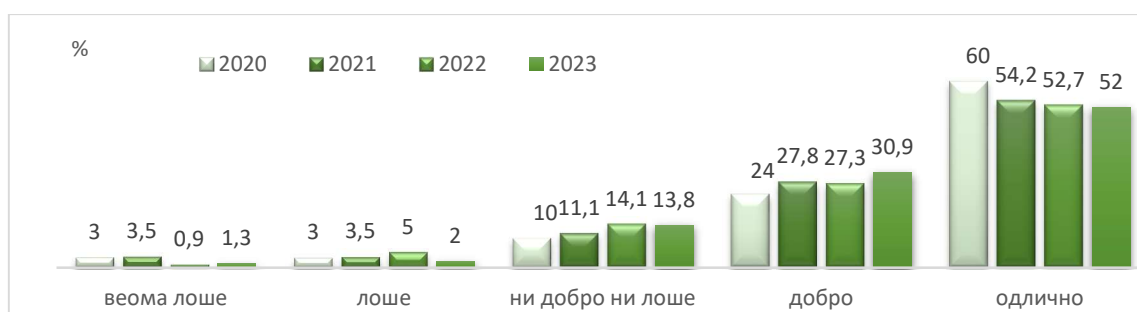
Највећа оцена за услуге исхране је у Институту за неонатологију (5,0), а затим у КБЦ „др Д. Мишовић“ (4,45) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,44), а најмања у КБЦ „Земун“, 2,55 (табела 11).

Табела 11. Услуге исхране у болници – просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021			2022			2023		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КБЦ „др Д. Мишовић“				5	3.80	1.10	26	4.19	0.90	22	4.45	0.80
КБЦ „Звездара“				21	4.19	0.60	22	4.50	0.67	25	4.36	0.64
КБЦ „Земун“				23	3.43	1.24	22	3.09	1.27	29	2.55	1.27
УДК	18	4.39	0.70	38	4.11	1.16	37	4.03	1.04	25	4.32	1.11
Инс. за зз. мајке и детета Србије	28	3.89	1.29	39	3.97	1.33	95	3.48	1.16	29	3.90	0.77
Клиника за НП за децу и омладину	7	4.57	0.79	15	4.60	0.74	10	3.80	1.75	7	3.86	1.21
Инс. за онкологију	10	4.70	0.67				6	3.67	1.21	9	4.44	0.53
Инс. за неонатологију										4	5.00	0.00
УКУПНО	63	4.24	1.04	141	4.01	1.15	218	3.74	1.18	150	3.93	1.16

Услуге смештаја током боравка у болници (опремљеност собе и удобност кревета), 83% пацијената сматра одличним или добрим, а само 3% их сматра лошим или веома лошим (Графикон 10). На ово питање нису одговорила 2 испитаника (1,3%).

Графикон 10. Услуге смештаја током боравка у болници (%)



Услови болничког смештаја су одлични за све испитанике у Институту за неонатологију и за око 70% испитаника у КБЦ „др Д. Мишовић“ и Институту за онкологију и радиологију Србије. Сваки четврти испитаник у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину мисли да су услови смештаја лоши (табела 12). Не постоји статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о условима болничког смештаја по болницама ($H=8,548$, $DF=7$, $p=0,287$).

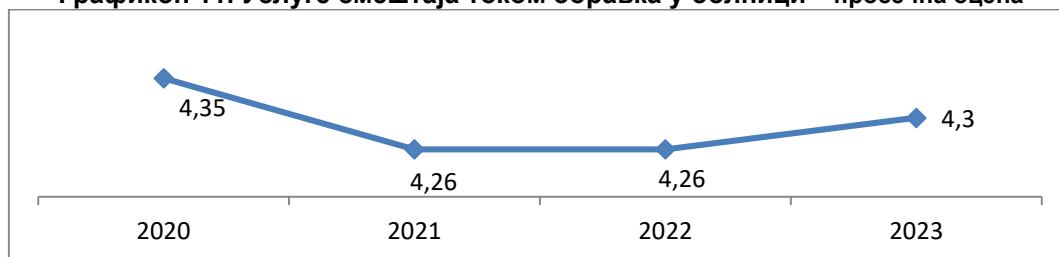


Табела 12. Услуге смештаја током боравка у болници (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „др Д. Мишовић“	0		0		2	9.1	5	22.7	15	68.2	22	100.0
КБЦ „Звездара“	0		0		2	8.0	13	52.0	10	40.0	25	100.0
КБЦ „Земун“	0		2	6.9	2	6.9	11	37.9	14	48.3	29	100.0
УДК	1	3.8	0		7	26.9	5	19.2	13	50.0	26	100.0
Инс. за зз. мајке и детета Србије	0		0		6	20.7	10	34.5	13	44.8	29	100.0
Клиника за НП за децу и омладину	1	12.5	1	12.5	1	12.5	1	12.5	4	50.0	8	100.0
Инс. за онкологију	0		0		1	11.1	2	22.2	6	66.7	9	100.0
Инс. за неонатологију	0		0		0		0		4	100.0	4	100.0
УКУПНО	2	1.3	3	2.0	21	13.8	47	30.9	79	52.0	152	100.0

Просечна оцена (на скали од 1 до 5) за услове болничког смештаја износи 4,30 за ниво свих болница (Графикон 11). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да у 2020. и 2021. години нису све болнице спровеле истраживање.

Графикон 11. Услуге смештаја током боравка у болници – просечна оцена



Највећа оцена за услуге смештаја је у Институту за неонатологију (5,0), КБЦ „др Д. Мишовић“ (4,59) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,56), а најмања у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (3,75) и Универзитетској дечјој клиници, 4,12 (табела 13).

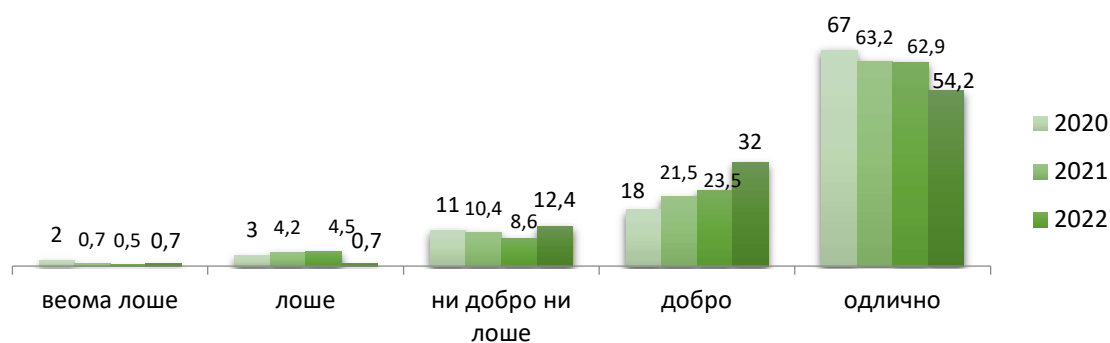
Табела 13. Услуге смештаја током боравка у болници - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021			2022			2023		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КБЦ „др Д. Мишовић“				5	4.20	0.84	26	4.50	0.71	22	4.59	0.67
КБЦ „Звездара“				21	4.14	0.91	22	4.50	0.74	25	4.32	0.63
КБЦ „Земун“				23	4.57	0.79	23	4.74	0.54	29	4.28	0.88
УДК	18	3.94	1.30	38	4.11	1.27	37	4.14	1.13	26	4.12	1.07
Инс. за зз. мајке и детета Србије	28	4.46	0.84	39	4.28	1.00	96	4.06	0.98	29	4.24	0.79
Клиника за НП за децу и омладину	7	4.43	0.53	18	4.28	0.96	10	4.20	1.03	8	3.75	1.58
Инс. за онкологију	10	4.70	0.95				6	4.50	0.84	9	4.56	0.73
Инс. за неонатологију										4	5.00	0.00
УКУПНО	63	4.35	1.00	144	4.26	1.02	220	4.26	0.94	152	4.30	0.88

Када је у питању одржавање хигијене болесничке собе, 2 испитаника (1,4%) сматрају да је лоше или веома лоше, 12,4% нема став по овом питању, док 86,2% сматра да је добро или одлично (графикон 12). На ово питање није одговорио 1 испитаник (0,6%).



Графикон 12. Задовољство испитаника одржавањем хигијене болесничке собе (%)



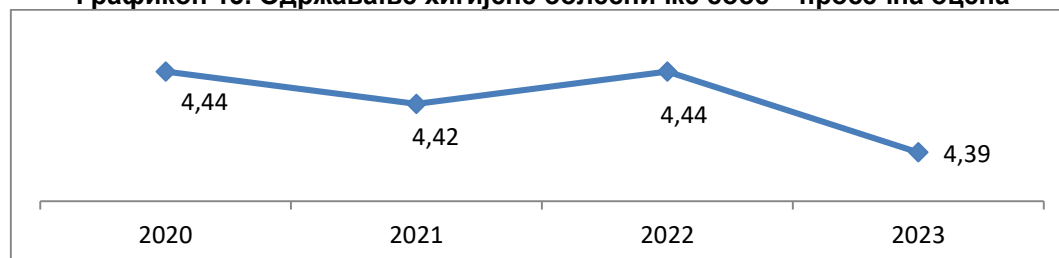
Одржавање хигијене болесничких соба је одлично за све испитанике у Институту за неонатологију и око 90% испитаника у Институту за онкологију и радиологију Србије, а тек за сваког петог у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије. Лоше мишљење има по 1 испитаник у Универзитетској децјој клиници и Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (табела 14). Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о одржавању хигијене болесничких соба по болницама ($H=35,361$, $DF=7$, $p<0,001$).

Табела 14. Задовољство испитаника одржавањем хигијене болесничке собе (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „др Д. Мишовић“	0		0		4	18.2	4	18.2	14	63.6	22	100.0
КБЦ „Звездара“	0		0		3	12.0	15	60.0	7	28.0	25	100.0
КБЦ „Земун“	0		0		1	3.4	6	20.7	22	75.9	29	100.0
УДК	0		1	3.8	2	7.7	4	15.4	19	73.1	26	100.0
Инс. за зз. мајке и детета Србије	0		0		7	24.1	16	55.2	6	20.7	29	100.0
Клиника за НП за децу и омладину	1	11.1	0		2	22.2	3	33.3	3	33.3	9	100.0
Инс. за онкологију	0		0		0		1	11.1	8	88.9	9	100.0
Инс. за неонатологију	0		0		0		0		4	100.0	4	100.0
УКУПНО	1	0.7	1	0.7	19	12.4	49	32.0	83	54.2	153	100.0

Просечна вредност (на скали од 1 до 5) за одржавање хигијене болесничке собе износи 4,39. (Графикон 13). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да у 2020. и 2021. години нису све болнице спровеле истраживање.

Графикон 13. Одржавање хигијене болесничке собе – просечна оцена



Највећа оцена за одржавање хигијене болесничке собе је у Институту за неонатологију (5,0), Институту за онкологију и радиологију Србије (4,89) и КБЦ „Земун“ (4,72), а најмања у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, 3,78 (Табела 15).

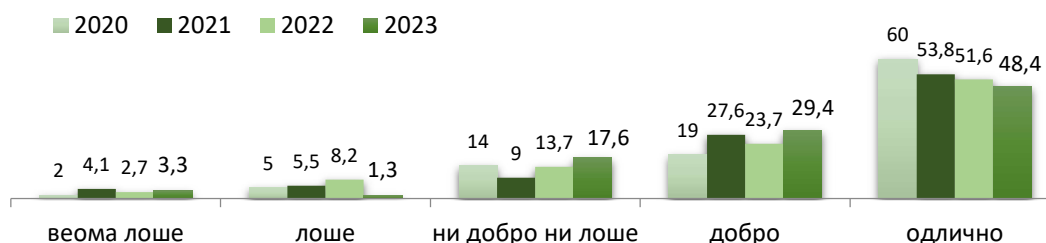


Табела 15. Одржавање хигијене болесничке собе - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021			2022			2023		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КБЦ „др Д. Мишовић“				5	4.80	0.45	26	4.62	0.85	22	4.45	0.80
КБЦ „Звездара“				21	4.57	0.68	22	4.68	0.65	25	4.16	0.62
КБЦ „Земун“				23	4.30	0.93	23	4.78	0.60	29	4.72	0.53
УДК	18	4.28	0.96	38	4.29	1.11	37	4.51	0.80	26	4.58	0.81
Инс. за зз. мајке и детета Србије	28	4.50	0.96	38	4.55	0.72	97	4.31	0.91	29	3.97	0.68
Клиника за НП за децу и омладину	7	4.14	1.07	19	4.32	0.95	10	3.50	1.08	9	3.78	1.30
Инс. за онкологију	10	4.80	0.63				6	4.67	0.52	9	4.89	0.33
Инс. за неонатологију										4	5.00	0.00
УКУПНО	63	4.44	0.93	144	4.42	0.89	221	4.44	0.86	153	4.39	0.78

Одржавање хигијене тоалета у болници 4,6% пацијената сматра лошим или веома лошим, 17,6% ни добрим ни лошим, а 77,8% сматра одличним или добрим (Графикон 14). На ово питање није одговорио 1 испитаник (0,6%).

Графикон 14. Одржавање хигијене тоалета у болници (%)



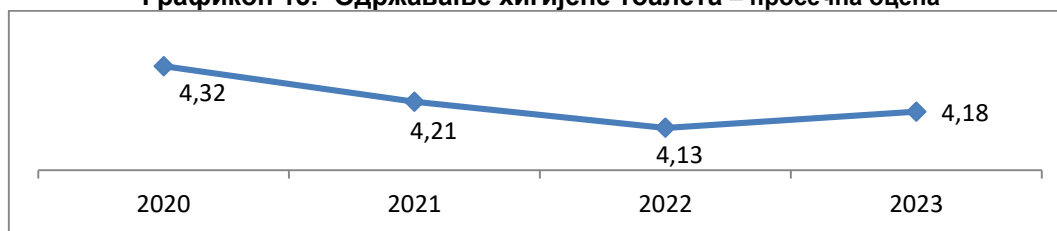
Одржавање хигијене тоалета у болници је одлично за све испитанике у Институту за неонатологију и око 90% испитаника у Институту за онкологију и радиологију Србије, док такво мишљење има само 14% испитаника у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије. Сваки пети испитаник у Универзитетској дечјој клиници и сваки девети у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину овај аспект болничког рада оцењује као лош или веома лош (табела 16). Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о одржавању хигијене тоалета по болницама ($N=23,009$, $DF=7$, $p=0,002$).

Табела 16. Задовољство испитаника одржавањем хигијене болничких тоалета (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „др Д. Мишовић“	0		0		4	18.2	5	22.7	13	59.1	22	100.0
КБЦ „Звездара“	0		0		4	16.0	10	40.0	11	44.0	25	100.0
КБЦ „Земун“	0		0		5	17.2	8	27.6	16	55.2	29	100.0
УДК	4	15.4	1	3.8	3	11.5	4	15.4	14	53.8	26	100.0
Инс. за зз. мајке и детета Србије	0		1	3.4	10	34.5	14	48.3	4	13.8	29	100.0
Клиника за НП за децу и омладину	1	11.1	0		1	11.1	3	33.3	4	44.4	9	100.0
Инс. за онкологију	0		0		0		1	11.1	8	88.9	9	100.0
Инс. за неонатологију	0		0		0		0		4	100.0	4	100.0
УКУПНО	5	3.3	2	1.3	27	17.6	45	29.4	74	48.4	153	100.0

Одржавање хигијене тоалета оцењено је просечном оценом 4,18 (Графикон 15). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да у 2020. и 2021. години нису све болнице спровеле истраживање.

Графикон 15. Одржавање хигијене тоалета – просечна оцена



Највећа оцена за одржавање хигијене тоалета је у Институту за неонатологију (5,0) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,89), а најмања у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (3,72) и Универзитетској дечјој клиници, 3,88 (табела 17).

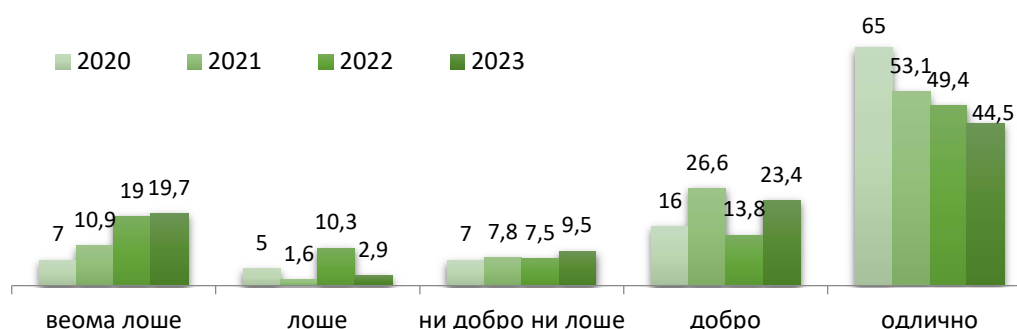
Табела 17. Одржавање хигијене тоалета - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021			2022			2023		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КБЦ „др Д. Мишовић“				5	4.80	0.45	26	4.38	1.10	22	4.41	0.80
КБЦ „Звездара“				21	4.29	0.96	22	4.27	1.03	25	4.28	0.74
КБЦ „Земун“				23	4.35	0.78	23	4.70	0.56	29	4.38	0.78
УДК	18	3.89	1.28	38	4.18	1.23	37	4.14	1.18	26	3.88	1.51
Инс. за зз. мајке и детета Србије	28	4.57	0.79	39	4.21	1.10	95	3.98	1.11	29	3.72	0.75
Клиника за НП за децу и омладину	7	4.00	1.00	19	3.89	1.33	10	3.10	1.20	9	4.00	1.32
Инс. за онкологију	10	4.60	0.70				6	4.50	0.84	9	4.89	0.33
Инс. за неонатологију										4	5.00	0.00
УКУПНО	63	4.32	1.00	145	4.21	1.09	219	4.13	1.10	153	4.18	0.99

Када је у питању организација посета, око 20% испитаника сматра да је веома лоша, а још 3% да је лоша, 9,5% нема став по овом питању, док око 68% испитаника сматра да је организација посета добра или одлична (графикон 16). На ово питање није одговорило 17 испитаника (11%).

Велики проценат незадовољних испитаника организацијом посета је очекиван, с обзиром да су у време спровођења анкете, пацијентима у болницама посете биле забрањене због епидемиолошке ситуације.

Графикон 16. Организација посета (%)



Организацију посета су сви испитаници у Институту за неонатологију и Институту за онкологију и радиологију Србије оценили као одличну (само по 4 испитаника у обе установе). Сваки други испитаник у КБЦ „др Д. Мишовић“, 39% у Универзитетској дечјој клиници, а 33% у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину овај аспект болничког рада оцењују као лош или веома лош (табела 18). Установљена је



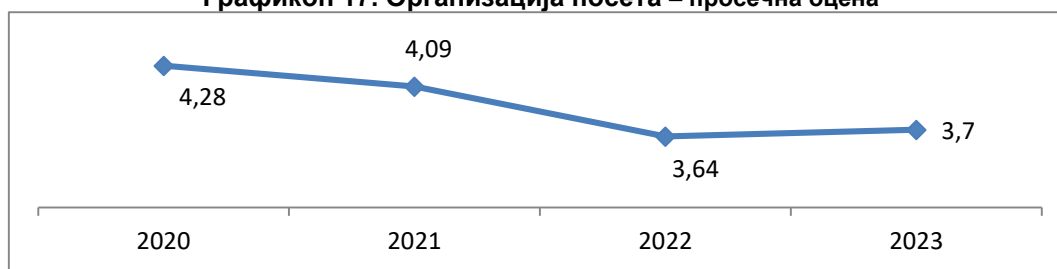
статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о организацији посета по болницама ($H=27,248$, $DF=7$, $p<0,001$).

Табела 18. Организација посета (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „др Д. Мишовић“	10	45.5	1	4.5	2	9.1	2	9.1	7	31.8	22	100.0
КБЦ „Звездара“	1	4.0	1	4.0	2	8.0	15	60.0	6	24.0	25	100.0
КБЦ „Земун“	5	20.8	2	8.3	5	20.8	3	12.5	9	37.5	24	100.0
УДК	9	39.1	0		2	8.7	4	17.4	8	34.8	23	100.0
Инс. за зз. мајке и детета Србије	0		0		2	6.9	7	24.1	20	69.0	29	100.0
Клиника за НП за децу и омладину	2	33.3	0		0		1	16.7	3	50.0	6	100.0
Инс. за онкологију	0		0		0		0		4	100.0	4	100.0
Инс. за неонатологију	0		0		0		0		4	100.0	4	100.0
УКУПНО	27	19.7	4	2.9	13	9.5	32	23.4	61	44.5	137	100.0

Организација посета је оцењена просечном оценом 3,70 (Графикон 17). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да у 2020. и 2021. години нису све болнице спровеле истраживање.

Графикон 17. Организација посета – просечна оцена



Највећу оцену, петицу, за организацију посета дала су сва 4 испитаника у Институту за неонатологију, као и у Институту за онкологију и радиологију Србије, а затим у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (4,62), а најмања оцена је у КБЦ „др Д. Мишовић“ (2,77) и Универзитетској децјој клиници, 3,09 (табела 19).

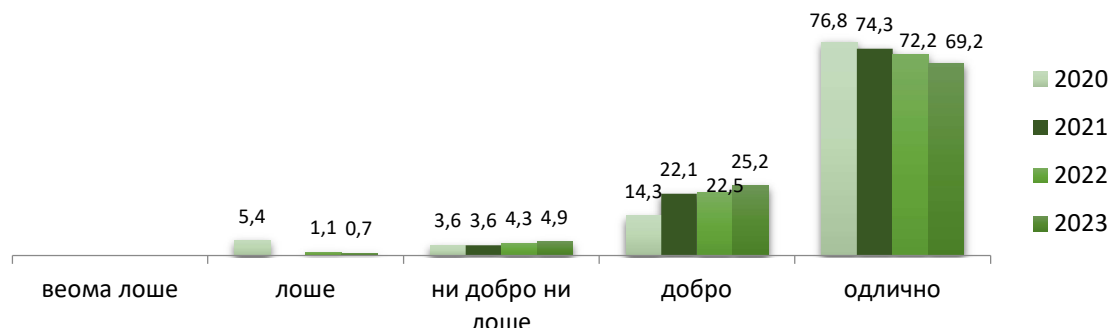
Табела 19. Организација посета - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021			2022			2023		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КБЦ „др Д. Мишовић“				2	4.00	1.41	22	3.91	1.51	22	2.77	1.82
КБЦ „Звездара“				18	4.28	0.67	18	4.56	0.62	25	3.96	0.93
КБЦ „Земун“				23	4.04	1.19	22	4.41	1.26	24	3.38	1.58
УДК	10	3.80	1.75	38	3.89	1.607	26	2.96	1.66	23	3.09	1.81
Инс. за зз. мајке и детета Србије	17	4.24	1.20	32	4.06	1.390	72	3.47	1.69	29	4.62	0.62
Клиника за НП за децу и омладину	7	4.57	0.79	15	4.53	0.834	9	2.56	1.59	6	3.50	1.97
Инс. за онкологију	9	4.67	0.71				5	3.80	1.64	4	5.00	0.00
Инс. за неонатологију										4	5.00	0.00
УКУПНО	43	4.28	1.22	128	4.09	1.289	174	3.64	1.61	137	3.70	1.54

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), 5% нема став по овом питању, док 94,4% испитаника сматра да су била добра или

одлична, а само 1 испитаник да су била лоша (графикон 18). На ово питање није одговорило 11 испитаника (7,1%).

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



Обавештења која су им дата приликом отпуста из болнице су одлична за све испитанике у Институту за неонатологију и близу 90% испитаника у КБЦ „др Д. Мишовић“ и Институту за онкологију и радиологију Србије, а лоша за једног испитаника у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (табела 20).

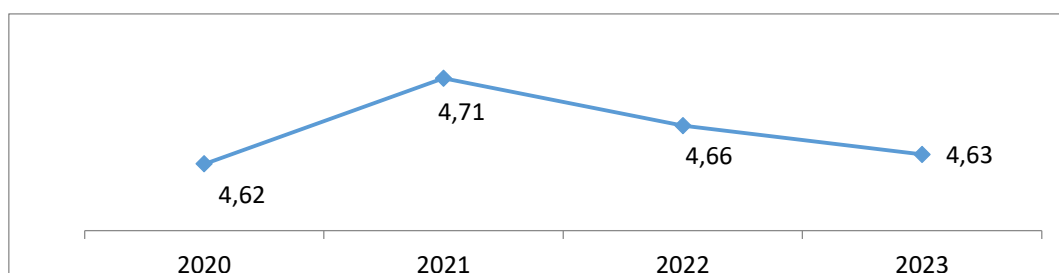
Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о обавештењима која су им дата приликом болничког отпуста по болницама ($H=24,355$, $DF=7$, $p=0,001$).

Табела 20. Обавештења дата пацијенту приликом отпуста из болнице (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „др Д. Мишовић“			0		1	4.5	2	9.1	19	86.4	22	100.0
КБЦ „Звездара“			0		0		18	72.0	7	28.0	25	100.0
КБЦ „Земун“			0		1	4.5	3	13.6	18	81.8	22	100.0
УДК			0		1	4.2	5	20.8	18	75.0	24	100.0
ИМД Србије			0		4	13.8	6	20.7	19	65.5	29	100.0
Клиника за НП за децу и омладину			1	12.5	0		1	12.5	6	75.0	8	100.0
Инс. за онкологију			0		0		1	11.1	8	88.9	9	100.0
Инс. за неонатологију			0		0		0		4	100.0	4	100.0
УКУПНО			1	0.7	7	4.9	36	25.2	99	69.2	143	100.0

Добијена обавештења приликом отпуста из болнице о контролама и режиму живота су оцењена просечном оценом 4,63. (Графикон 19). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да у 2020. и 2021. години нису све болнице спровеле истраживање.

Графикон 19. Обавештења приликом болничког отпуста – просечна оцена



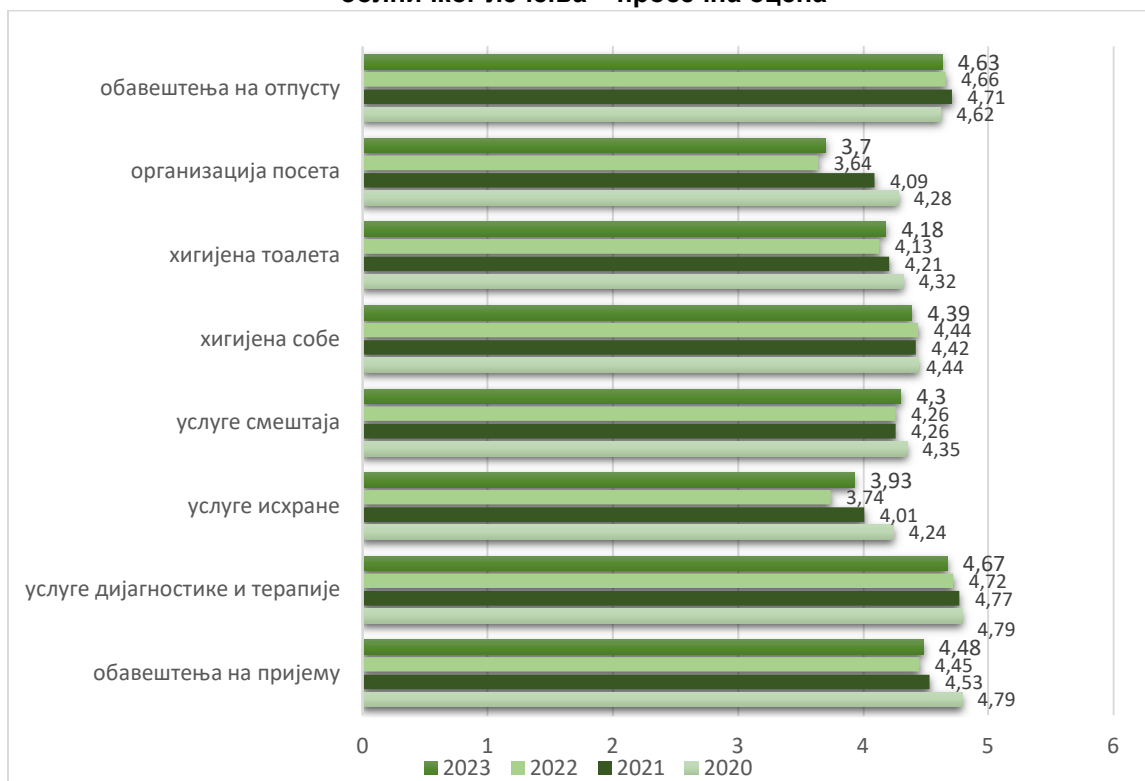
Најмања оцена за обавештења приликом отпуста из болнице је у КБЦ „Звездара“ (4,28), а највећа у Институту за неонатологију (5,0), Институту за онкологију и радиологију Србије (4,89) и КБЦ „др Д. Мишовић“, 4,76 (табела 21).

Табела 21. Обавештења приликом болничког отпуста - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021			2022			2023		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КБЦ „др Д. Мишовић“				5	4.60	0.89	25	4.76	0.44	22	4.82	0.50
КБЦ „Звездара“				21	4.43	0.60	19	4.32	0.58	25	4.28	0.46
КБЦ „Земун“				23	4.65	0.49	18	4.50	0.71	22	4.77	0.53
УДК	18	4.72	0.46	38	4.76	0.59	27	4.74	0.66	24	4.71	0.55
Инс. за зз. мајке и детета Србије	21	4.71	0.72	34	4.88	0.33	82	4.72	0.61	29	4.52	0.74
Клиника за НП за децу и омладину	7	3.86	1.46	19	4.68	0.48	10	4.60	0.70	8	4.50	1.07
Инс. за онкологију	10	4.80	0.63				6	4.67	0.52	9	4.89	0.33
Инс. за неонатологију										4	5.00	0.00
УКУПНО	56	4.62	0.80	140	4.71	0.53	187	4.66	0.61	143	4.63	0.61

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). Као и претходних година, пацијенти су најзадовољнији услугама дијагностике и терапије (просечна оцена 4,67) и обавештењима која су им дата приликом отпуста из болнице о режиму исхране, личној хигијени, начину живота, о доласку на контроле (4,63), а најмање задовољни организацијом посета (с обзиром да посете пацијентима нису биле дозвољене због епидемиолошке ситуације) и болничком исхраном (Графикон 20).

Графикон 20. Задовољство услугама и организацијом здравствене заштите током болничког лечења – просечна оцена



Сестринска нега болесника

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

Највећи број пацијената, 78% сматра да су љубазност и поштовање које су медицинске сестре показале према пацијентима, одлични, а још 21% да су добри. Овај аспект сестринског рада само 1 испитаник сматра веома лошим (Графикон 21). На ово питање није одговорио 1 испитаник (0,6%).

Графикон 21. Љубазност медицинске сестре (%)



Љубазност медицинских сестара је одлична за све пацијенте у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, Институту за онкологију и радиологију Србије и Институту за неонатологију, а овакво мишљење има и преко 75% испитаника у осталим болницама, изузев КБЦ „Звездара“ (табела 22). Само 1 пацијент у КБЦ „Земун“ сматра да су поштовање и љубазност медицинских сестара лоши.

Постоји статистички значајна разлика у степену задовољства испитаника љубазношћу медицинских сестара између различитих болница у Београду ($N=56,338$, $DF=7$, $p<0,001$).

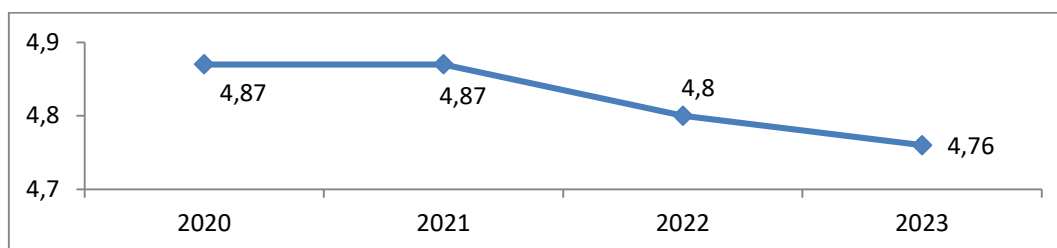
Табела 22. Љубазност медицинске сестре (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „др Д. Мишовић“	0						1	4.5	21	95.5	22	100.0
КБЦ „Звездара“	0						19	76.0	6	24.0	25	100.0
КБЦ „Земун“	1	3.4					3	10.3	25	86.2	29	100.0
Удк	0						2	8.0	23	92.0	25	100.0
Инс. за зз мајке и детета Србије	0						7	24.1	22	75.9	29	100.0
Клин. за неурол. и психијатрију за децу и омладину	0						0		10	100.0	10	100.0
Инс. за онкологију	0						0		9	100.0	9	100.0
Инс. за неонатологију	0						0		4	100.0	4	100.0
УКУПНО	1	0.7					32	20.9	120	78.4	153	100.0

Поштовање и љубазност медицинских сестара оцењени су просечном оценом 4,76 на нивоу свих болница. (Графикон 22). Добијени резултати нису упореживи са претходним годинама, с обзиром да у 2020. и 2021. години нису све болнице спровеле истраживање.



Графикон 22. Љубазност медицинске сестре – просечна оцена



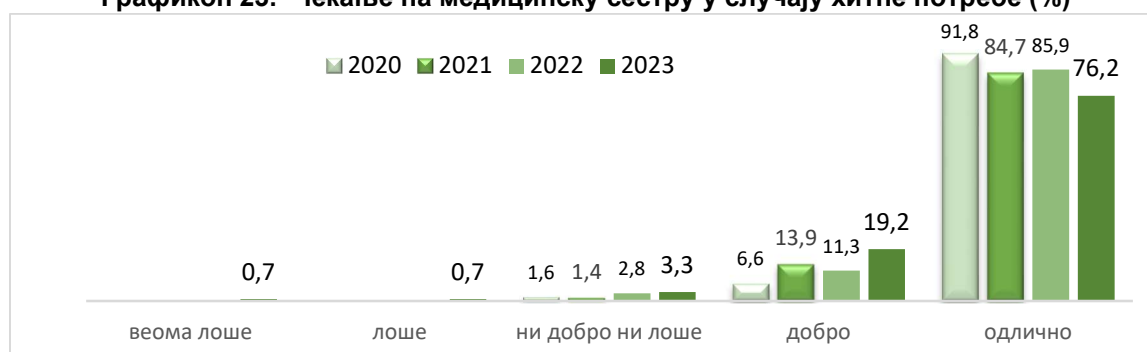
Просечна оцена за поштовање и љубазност медицинских сестара је висока у свим болницама и има вредности, од 4,24 у КБЦ „Звездара“, до 5,0 у Институту за неонатологију, Институту за онкологију и радиологију Србије и Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (табела 23).

Табела 23. Љубазност медицинске сестре - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021			2022			2023		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КБЦ „др Д. Мишовић“				5	5.00	0.00	25	4.84	0.47	22	4.95	0.21
КБЦ „Звездара“				21	4.71	0.72	22	4.64	0.49	25	4.24	0.44
КБЦ „Земун“				23	4.78	0.42	23	4.87	0.34	29	4.76	0.79
УДК	17	4.82	0.39	38	4.95	0.23	37	4.76	0.55	25	4.92	0.28
Инс. за зз мајке и детета Србије	28	4.86	0.76	39	5.00	0.00	95	4.84	0.47	29	4.76	0.44
Кл. за НП за децу и омладину	7	5.00	0.00	21	4.71	0.46	10	4.70	0.48	10	5.00	0.00
Институт за онкол. и рад. Србије	10	4.90	0.32				6	4.83	0.41	9	5.00	0.00
Инс. за неонатологију										4	5.00	0.00
УКУПНО	62	4.87	0.56	147	4.87	0.39	218	4.80	0.47	153	4.76	0.51

Слично је и када је у питању чекање на интервенције медицинске сестре код хитне потребе. Највећи број пацијената, 76% сматра да је овај аспект рада медицинских сестара одличан, а још 19% да је добар, 3,3% испитаника сматра овај сегмент сестринског рада ни добрим ни лошим, а само 2 испитаника имају лоше мишљење (Графикон 23). На ово питање није одговорило 3 пацијента (1,9%).

Графикон 23. Чекање на медицинску сестру у случају хитне потребе (%)



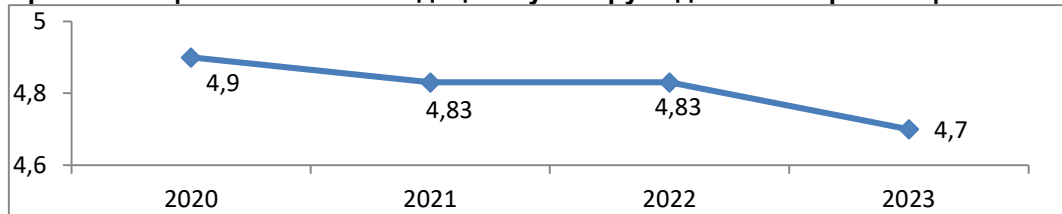
Временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе су најзадовољнији пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије и Институту за неонатологију, где су сви испитаници овај аспект рада медицинских сестара оценили као одличан, док такво мишљење има само 38% испитаника у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (табела 24). Међу болницама постоји статистички значајна разлика у степену задовољства испитаника временом чекања на медицинску сестру у случају хитне потребе ($H=36,523$, $DF=7$, $p<0,001$).

Табела 24. Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „др Д. Мишовић“	0		0		0		1	4.5	21	95.5	22	100.0
КБЦ „Звездара“	0		0		2	8.0	7	28.0	16	64.0	25	100.0
КБЦ „Земун“	0		1	3.4	2	6.9	3	10.3	23	79.3	29	100.0
УДК	1	4.0	0		0		0		24	96.0	25	100.0
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије	0		0		1	3.4	17	58.6	11	37.9	29	100.0
Клин. НП за децу и омладину	0		0		0		1	12.5	7	87.5	8	100.0
Инс. за онкологију	0		0		0		0		9	100.0	9	100.0
Инс. за неонатологију	0		0		0		0		4	100.0	4	100.0
УКУПНО	1	0.7	1	0.7	5	3.3	29	19.2	115	76.2	151	100.0

Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,7 (графикон 24). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да у 2020. и 2021. години нису све болнице спровеле истраживање.

Графикон 24. Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе – просечна оцена



Најмања просечна оцена је 4,34 у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије, а највећу просечну оцену (5,0) имају Институт за неонатологију и Институт за онкологију и радиологију Србије (табела 25).

Табела 25. Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021			2022			2023		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КБЦ „др Д. Мишовић“				5	4.80	0.45	24	4.88	0.45	22	4.95	0.21
КБЦ „Звездара“				21	4.67	0.58	22	4.73	0.46	25	4.56	0.65
КБЦ „Земун“				23	4.78	0.42	23	4.78	0.42	29	4.66	0.77
УДК	17	4.82	0.39	38	4.89	0.39	34	4.74	0.57	25	4.84	0.80
Инс. за зз мајке и детета Србије	27	5.00	0.00	39	4.97	0.16	94	4.88	0.41	29	4.34	0.55
Кл. за НП за децу и омладину	7	4.57	0.79	18	4.67	0.49	10	4.90	0.32	8	4.88	0.35
Институт за онкологију	10	5.00	0.00				6	4.83	0.41	9	5.00	0.00
Инс. за неонатологију										4	5.00	0.00
УКУПНО	61	4.90	0.35	144	4.83	0.41	213	4.83	0.44	151	4.70	0.63

Скоро сви испитаници (97,4%) позитивно оцењују објашњења процедура, тестова и третмана које добијају од сестара сматрајући да су одлична или добра, док само 1,3% пацијената сматра да су ни добра ни лоша, а 1,4% да су лоша (Графикон 25). На ово питање није одговорио 1 пацијент (0,6%).



Графикон 25. Објашњења процедура, тестова и третмана, које медицинске сестре пружају пацијенту (%)



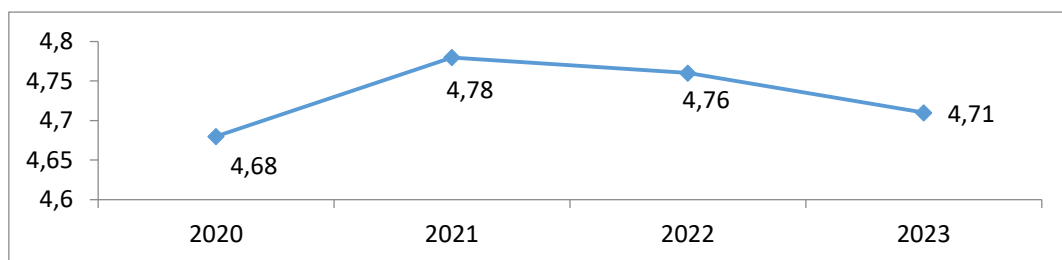
Објашњења тестова, процедура и третмана су одлична за све испитанике у Институту за онкологију и радиологију Србије и Институту за неонатологију, као и за преко 80% испитаника у осталим болницама, изузев КБЦ „Звездара“, где овакво мишљење има 36% пацијената (табела 26). Да су ова објашњења лоша мисли по 1 испитаник у КБЦ „Земун“ и Универзитетској дечјој клиници, а да су осредња мисли по 1 испитаник и КБЦ „Звездара“ и КБЦ „Земун“. Међу болницама постоји статистички значајна разлика у оцени објашњења која добијају од медицинских сестара ($H=30,818$, $DF=7$, $p<0,001$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „др Д. Мишовић“	0		0		0		2	9.1	20	90.9	22	100.0
КБЦ „Звездара“	0		0		1	4.0	15	60.0	9	36.0	25	100.0
КБЦ „Земун“	1	3.4	0		1	3.4	5	17.2	22	75.9	29	100.0
УДК	0		1	4.0	0		1	4.0	23	92.0	25	100.0
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије	0		0		0		8	27.6	21	72.4	29	100.0
Клин. за НП за децу и омладину	0		0		0		2	20.0	8	80.0	10	100.0
Инс. за онкологију	0		0		0		0		9	100.0	9	100.0
Инс. за неонатологију	0		0		0		0		4	100.0	4	100.0
УКУПНО	1	0.7	1	0.7	2	1.3	33	21.6	116	75.8	153	100.0

Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,71. (Графикон 26). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да у 2020. и 2021. години нису све болнице спровеле истраживање.

Графикон 26. Објашњења процедура, тестова и третмана, које медицинске сестре пружају пацијенту просечна оцена



Најмања просечна оцена је у КБЦ „Звездара“ (4,32), а највећа у Институту за неонатологију и Институту за онкологију и радиологију Србије 5,0 (табела 27).

Табела 27. Сестринско објашњавање процедура - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021			2022			2023		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КБЦ „др Д. Мишовић“				5	4.80	0.45	24	4.83	0.48	22	4.91	0.29
КБЦ „Звездара“				21	4.62	0.50	22	4.55	0.60	25	4.32	0.56
КБЦ „Земун“				23	4.65	0.49	23	4.78	0.52	29	4.62	0.86
УДК	17	4.76	0.44	38	4.87	0.34	34	4.68	0.59	25	4.84	0.62
Инс. за зз мајке и детета Србије	28	4.71	0.94	39	4.79	0.70	96	4.85	0.43	29	4.72	0.45
Кл. за НП за децу и омладину	7	4.14	1.21	21	4.86	0.36	10	4.60	0.70	10	4.80	0.42
Институт за онкологију	10	4.80	0.42				6	4.50	0.84	9	5.00	0.00
Инс. за неонатологију										4	5.00	0.00
УКУПНО	62	4.68	0.81	147	4.78	0.51	215	4.76	0.52	153	4.71	0.59

Опште задовољство сестринском негом је у истраживању оцењено као добро и одлично код чак 99,4% болнички лечених пацијената (Графикон 27). Негу и рад медицинских сестара у целини само 1 пацијент или 0,7% сматра лошом.

Графикон 27. Опште задовољство сестринском негом (%)



Сем једног пацијента у КБЦ „Земун“, у осталим болницама су сви пацијенти сестринску негу у целини оценили као добру или одличну (табела 28). Одлично мишљење има најмање пацијената у КБЦ „Звездара“, 44%, док такво мишљење имају сви пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије, Институту за неонатологију и Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину. Међу болницама постоји статистички значајна разлика у задовољству пацијената радом медицинских сестара у целини ($H=35,465$, $DF=7$, $p<0,001$).

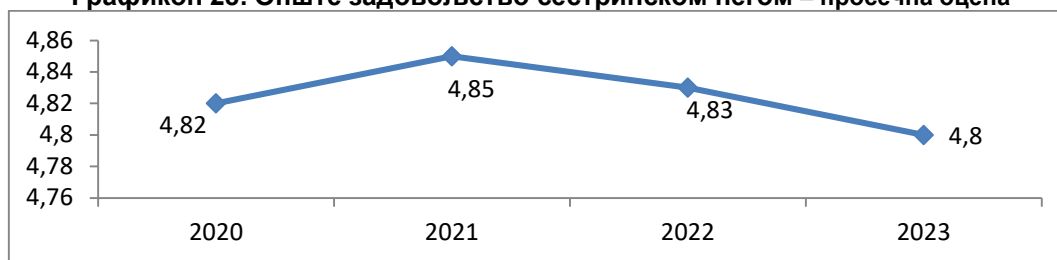
Табела 28. Опште задовољство сестринском негом (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „др Д. Мишовић“	0						1	4.5	21	95.5	22	100.0
КБЦ „Звездара“	0						14	56.0	11	44.0	25	100.0
КБЦ „Земун“	1	3.4					4	13.8	24	82.8	29	100.0
УДК	0						1	4.0	24	96.0	25	100.0
Инс. за здр. заш. мајке и детета Србије	0						6	20.7	23	79.3	29	100.0
Клин. за НП за децу и омладину	0						0		10	100.0	10	100.0
Инс. за онкологију	0						0		9	100.0	9	100.0
Инс. за неонатологију	0						0		4	100.0	4	100.0
УКУПНО	1	0.7					26	17.0	126	82.4	153	100.0

Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,8 за све болнице (Графикон 28). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да у 2020. и 2021. години нису све болнице спровеле истраживање.



Графикон 28. Опште задовољство сестринском негом – просечна оцена



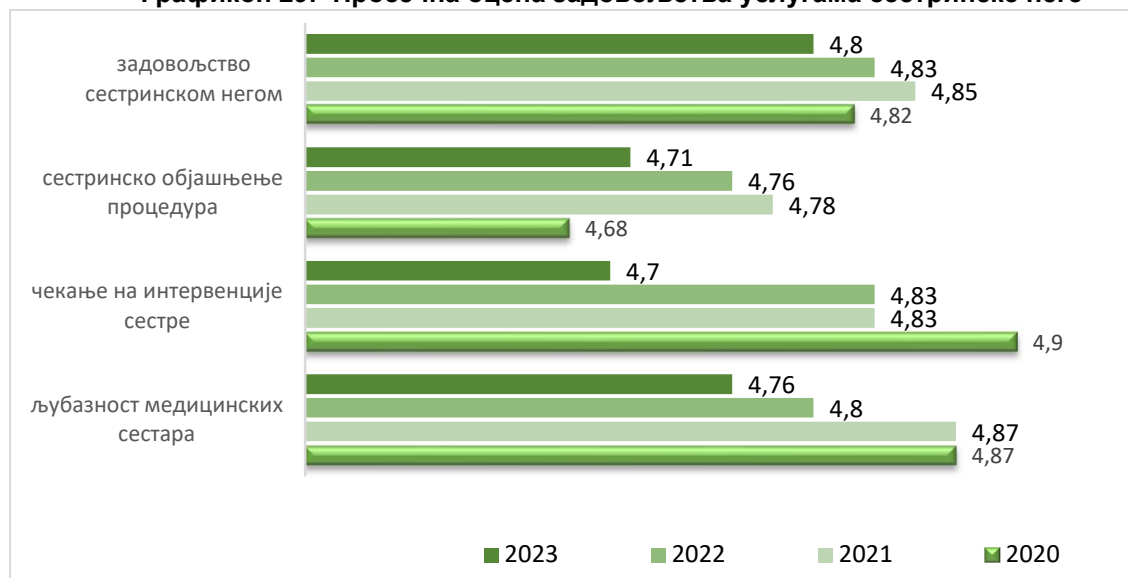
Просечна оцена за сестринску негу у целини има вредности од 4,44 у КБЦ „Звездара“, до 5,0 у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, Институту за неонатологију и Институту за онкологију и радиологију Србије (табела 29).

Табела 29. Опште задовољство сестринском негом - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021			2022			2023		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КБЦ „др Д. Мишовић“				5	5.00	0.00	24	4.83	0.48	22	4.95	0.21
КБЦ „Звездара“				21	4.57	0.75	22	4.64	0.49	25	4.44	0.51
КБЦ „Земун“				23	4.78	0.42	23	4.83	0.39	29	4.72	0.80
УДК	17	4.76	0.44	38	4.89	0.31	36	4.78	0.48	25	4.96	0.20
Инс. за зз мајке и детета Србије	28	4.96	0.19	39	4.97	0.16	97	4.90	0.37	29	4.79	0.41
Кл. за НП за децу и омладину	7	4.29	1.11	21	4.86	0.36	10	4.80	0.42	10	5.00	0.00
Институт за онкологију	10	4.90	0.32				6	4.83	0.41	9	5.00	0.00
Инс. за неонатологију										4	5.00	0.00
УКУПНО	62	4.82	0.50	147	4.85	0.41	218	4.83	0.42	153	4.80	0.49

Посматрајући просечну оцену за рад медицинских сестара, уочава се да су сви аспекти оцењени изузетно високим оценама, уз нешто нижу оцену за сестринско објашњавање процедура, тестова и третмана и чекање на сестру у случају хитне потребе (Графикон 29).

Графикон 29. Просечна оцена задовољства услугама сестринске неге



Однос лекара према пацијенту

Код 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 својих пацијената, 97,4% пацијената је оценило као добру или одличну, 2% као ни добру ни лошу, док је 0,7% оценило ову особину лекара као лошу (Графикон 30). На ово питање није одговорио 1 пацијент (0,6%).

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



Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената је најбоље оцењена у Институту за неонатологију и Институту за онкологију и радиологију Србије, где су сви испитаници оценили овај аспект лекарског рада као одличан, док такво мишљење има само 20% испитаника у КБЦ „Звездара“. Само 1 испитаник у КБЦ „Земун“ има лоше мишљење, а по 1 у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије, Универзитетској дејој клиници и КБЦ „др Д. Мишовић“ мисле да ова лекарска особина није ни добра ни лоша (табела 30).

Међу болницама постоји статистички значајна разлика у оцени спремности лекара да одговарају на питања пацијената ($H=41,042$, $DF=7$, $p<0,001$).

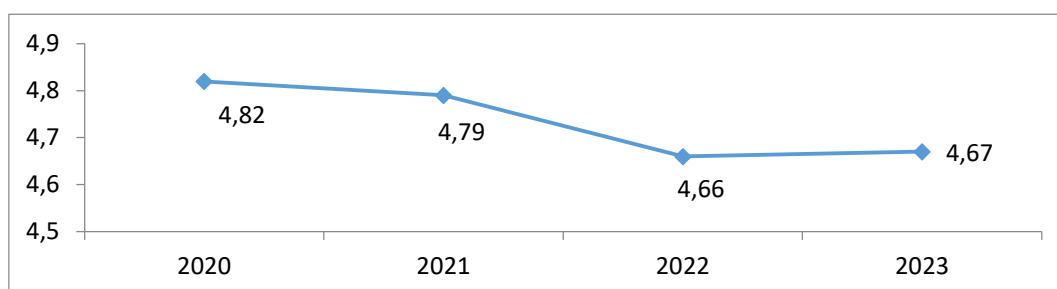
Табела 30. Спремност лекара да дају одговоре на питања (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „др Д. Мишовић“			0		1	4.5	4	18.2	17	77.3	22	100.0
КБЦ „Звездара“			0		0		20	80.0	5	20.0	25	100.0
КБЦ „Земун“			1	3.4	0		6	20.7	22	75.9	29	100.0
УДК			0		1	4.0	1	4.0	23	92.0	25	100.0
Инс. за зз мајке и детета Србије			0		1	3.4	9	31.0	19	65.5	29	100.0
Кл. за НП за децу и омладину			0		0		1	10.0	9	90.0	10	100.0
Институт за онкологију			0		0		0		9	100.0	9	100.0
Инс. за неонатологију			0		0		0		4	100.0	4	100.0
УКУПНО			1	0.7	3	2.0	41	26.8	108	70.6	153	100.0

Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,67. (Графикон 31). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да у 2020. и 2021. години нису све болнице спровеле истраживање.



Графикон 31. Спремност лекара да дају одговоре на питања – просечна оцена



Просечна оцена за спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената има најмању вредност од 4,2 у КБЦ „Звездара“, док у свим осталим болницама има вредност већу од 4,6. Највећа просечна оцена (5,0) је у Институту за онкологију и радиологију Србије и Институту за неонатологију (табела 31).

Табела 31. Спремност лекара да одговарају на питања - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021			2022			2023		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КБЦ „др Д. Мишовић“				5	4.80	0.45	25	4.68	0.48	22	4.73	0.55
КБЦ „Звездара“				21	4.57	0.68	22	4.59	0.50	25	4.20	0.41
КБЦ „Земун“				23	4.83	0.39	23	4.61	0.78	29	4.69	0.66
УДК	17	4.65	0.49	38	4.79	0.62	36	4.83	0.45	25	4.88	0.44
Инс. за зз мајке и детета Србије	27	4.96	0.19	39	4.82	0.64	96	4.61	0.73	29	4.62	0.56
Кл. за НП за децу и омладину	7	4.43	1.13	18	4.94	0.24	10	4.50	0.85	10	4.90	0.32
Институт за онкологију	10	5.00	0.00				6	4.83	0.41	9	5.00	0.00
Инс. за неонатологију										4	5.00	0.00
УКУПНО	61	4.82	0.50	144	4.79	0.57	218	4.66	0.65	153	4.67	0.55

Слично је и са објашњењима тестова, процедура и третмана датим пацијентима од стране лекара. Само 0,7% испитаника сматра лекарска објашњења лошим, 3,9% ни добрим ни лошим, док их 95,4% сматра добрим или одличним (Графикон 32). На ово питање није одговорио 1 пацијент (0,6%).

Графикон 32. Лекарска објашњења процедура, тестова и третмана (%)



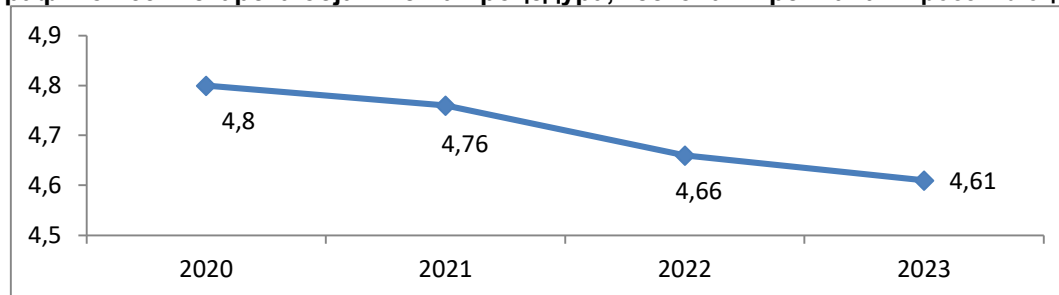
Лекарска објашњења процедура, тестова и третмана су најбоље оцењена у Институту за неонатологију, где сви су пацијенти дало оцену „одлично“, а затим у Институту за онкологију и радиологију и Универзитетској дечјој клиници где је ову оцену дало близу 90% испитаника, док овакво мишљење има само 16% испитаника у КБЦ „Звездара“. Само 1 испитаник у КБЦ „Земун“ мисли да су лекарска објашњења лоша, а по 1 испитаник у КБЦ „Земун“, Универзитетској дечјој клиници и 4 пацијента у КБЦ „Звездара“ мисле да су ова објашњења ни добра ни лоша. Међу болницама постоји статистички значајна разлика у пацијентовој оцени лекарских објашњења ($H=40,923$, $DF=7$, $p<0,001$).

Табела 32. Лекарска објашњења процедура, тестова и третмана (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „др Д. Мишовић“			0		0		5	22.7	17	77.3	22	100.0
КБЦ „Звездара“			0		4	16.0	17	68.0	4	16.0	25	100.0
КБЦ „Земун“			1	3.4	1	3.4	6	20.7	21	72.4	29	100.0
УДК			0		1	4.0	2	8.0	22	88.0	25	100.0
Инс. за зз мајке и детета Србије			0		0		12	41.4	17	58.6	29	100.0
Кл. за НП за децу и омладину			0		0		2	20.0	8	80.0	10	100.0
Институт за онкологију			0		0		1	11.1	8	88.9	9	100.0
Инс. за неонатологију			0		0		0		4	100.0	4	100.0
УКУПНО			1	0.9	6	3.9	45	29.4	101	66.0	153	100.0

Уколико се посматра просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница, она износи 4,61 (Графикон 33). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да у 2020. и 2021. години нису све болнице спровеле истраживање.

Графикон 33. Лекарска објашњења процедура, тестова и третмана – просечна оцена



Просечна оцена за лекарска објашњења процедура, тестова и третмана има вредности од 4,0 у КБЦ „Звездара“, до 4,89 у Институту за онкологију и радиологију Србије и 5,0 у Институту за неонатологију (табела 33).

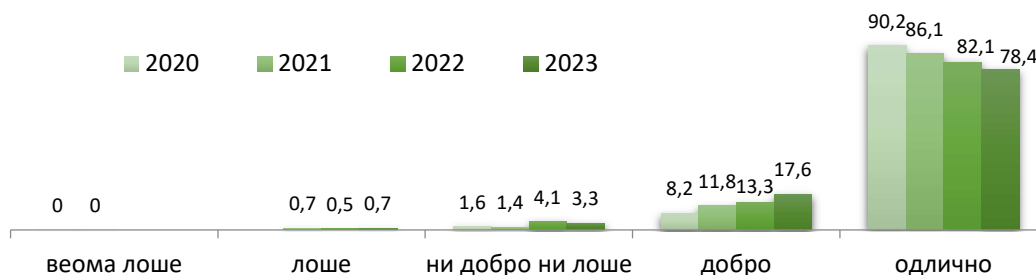
Табела 33. Лекарска објашњења процедура и третмана - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021			2022			2023		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КБЦ „др Д. Мишовић“				5	4.80	0.45	25	4.80	0.41	22	4.77	0.43
КБЦ „Звездара“				20	4.45	0.60	22	4.73	0.46	25	4.00	0.58
КБЦ „Земун“				23	4.74	0.45	23	4.65	0.78	29	4.62	0.73
УДК	17	4.65	0.49	38	4.82	0.51	35	4.77	0.55	25	4.84	0.47
Инс. за зз мајке и детета Србије	27	4.96	0.19	38	4.82	0.56	96	4.58	0.79	29	4.59	0.50
Кл. за НП за децу и омладину	7	4.43	1.13	18	4.89	0.32	10	4.70	0.95	10	4.80	0.42
Институт за онкологију	10	4.90	0.32				6	4.50	0.84	9	4.89	0.33
Инс. за неонатологију										4	5.00	0.00
УКУПНО	61	4.80	0.51	142	4.76	0.52	217	4.66	0.70	153	4.61	0.60

Љубазност лекара је 96% пацијената оценило као одличну или добру, 3,3% као ни добру ни лошу и 0,7% као лошу (графикон 34). На ово питање није одговорио 1 пацијент (0,6%).



Графикон 34. Поштовање и љубазност лекара према пацијенту (%)



Љубазност и поштовање лекара према пацијенту су најбоље оцењени у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, Институту за онкологију и радиологију Србије и Институту за неонатологију, где су сви испитаници дали оцену „одлично“ (табела 34). Само 1 испитаник у КБЦ „др Д. Мишовић“ је ову лекарску особину оценио као лошу, а 5 испитаника у КБЦ „Звездара као ни добру ни лошу. Међу болницама постоји статистички значајна разлика у оцени љубазности лекара ($H=52,938$, $DF=7$, $p<0,001$).

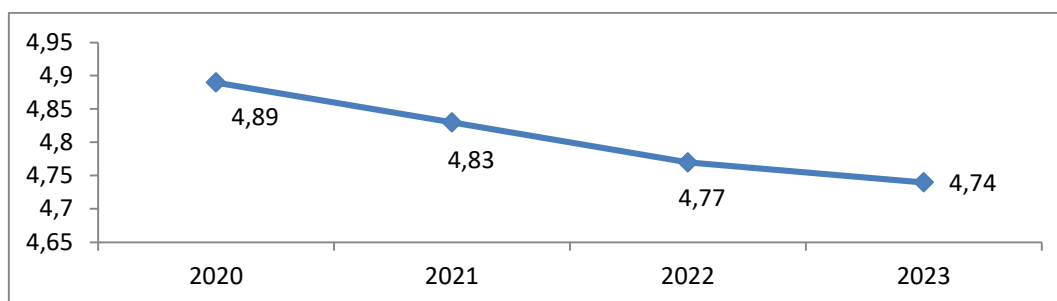
Табела 34. Љубазност и поштовање лекара према пацијенту (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „др Д. Мишовић“			1	4.5	0		2	9.1	19	86.4	22	100.0
КБЦ „Звездара“			0		5	20.0	13	52.0	7	28.0	25	100.0
КБЦ „Земун“			0		0		2	6.9	27	93.1	29	100.0
УДК			0		0		2	8.0	23	92.0	25	100.0
Инс. за зз мајке и детета Србије			0		0		8	27.6	21	72.4	29	100.0
Кл. за НП за децу и омладину			0		0		0		10	100.0	10	100.0
Институт за онкологију			0		0		0		9	100.0	9	100.0
Инс. за неонатологију			0		0		0		4	100.0	4	100.0
УКУПНО			1	0.7	5	3.3	27	17.6	120	78.4	153	100.0

Просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница износи 4,74 (Графикон 35). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да у 2020. и 2021. години нису све болнице спровеле истраживање.

У односу на задовољство љубазношћу медицинских сестара, може се констатовати да је скоро исти степен задовољства пацијената и љубазношћу лекара и љубазношћу сестара (4,74 је просечна оцена за лекаре, а 4,76 за сестре).

Графикон 35. Љубазност лекара – просечна оцена



Просечна оцена за љубазност лекара има најмању вредност (4,08) у КБЦ „Звездара“, док у осталим болницама има вредност већу од 4,7. Највећа просечна оцена (5,0) је у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, Институту за онкологију и радиологију Србије и Институту за неонатологију (табела 35).

Табела 35. Љубазност лекара - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021			2022			2023		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КБЦ „др Д. Мишовић“				5	4.80	0.45	25	4.88	0.33	22	4.77	0.69
КБЦ „Звездара“				21	4.71	0.56	22	4.82	0.39	25	4.08	0.70
КБЦ „Земун“				23	4.83	0.39	23	4.74	0.62	29	4.93	0.26
УДК	17	4.71	0.59	38	4.82	0.46	36	4.86	0.42	25	4.92	0.28
Инс. за зз мајке и детета Србије	27	5.00	0.00	39	4.87	0.52	96	4.71	0.61	29	4.72	0.45
Кл. за НП за децу и омладину	7	4.86	0.38	18	4.94	0.24	10	4.70	0.67	10	5.00	0.00
Институт за онкологију	10	4.90	0.32				6	4.83	0.41	9	5.00	0.00
Инс. за неонатологију										4	5.00	0.00
УКУПНО	61	4.89	0.37	144	4.83	0.46	218	4.77	0.54	153	4.74	0.55

Поверење у лекара је испитивано и кроз оцену способности лекара да дијагностикује болест као и његове успешности у лечењу пацијента. Само 4,6% пацијената, мисли да лекарска дијагностика није ни добра ни лоша, док 95,4% оцењује дијагностичке способности лекара као добре или одличне (Графикон 36). На ово питање није одговорило 3 испитаника (1,9%).

Графикон 36. Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената (%)



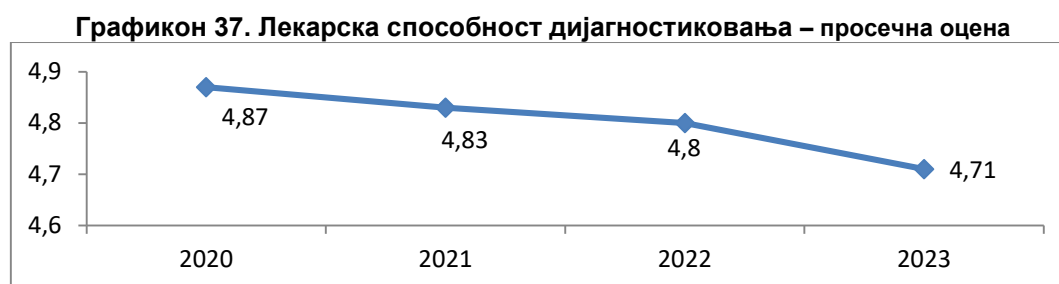
Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената је најбоље оцењена у Институту за онкологију и радиологију Србије и Институту за неонатологију, где су сви испитаници оценили овај аспект лекарског рада као одличан, док овакво мишљење има само 16% испитаника у КБЦ „Звездара“ (Табела 36). Међу болницама постоји статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о способности дијагностиковања лекара ($H=60,605$, $DF=7$, $p<0,001$).

Табела 36. Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „др Д. Мишовић“					0		3	13.6	19	86.4	22	100.0
КБЦ „Звездара“					5	20.0	16	64.0	4	16.0	25	100.0
КБЦ „Земун“					1	3.6	3	10.7	24	85.7	28	100.0
УДК					0		2	8.0	23	92.0	25	100.0
Инс. за зз мајке и детета Србије					1	3.4	5	17.2	23	79.3	29	100.0
Кл. за НП за децу и омладину					0		1	10.0	9	90.0	10	100.0
Институт за онкологију					0		0		8	100.0	8	100.0
Инс. за неонатологију					0		0		4	100.0	4	100.0
УКУПНО					7	4.6	30	19.9	114	75.5	151	100.0



Просечна вредност овог показатеља на нивоу свих болница износи 4,71. (Графикон 37). Добијени резултати нису упоређиви са претходним годинама, с обзиром да у 2020. и 2021. години нису све болнице спровеле истраживање.

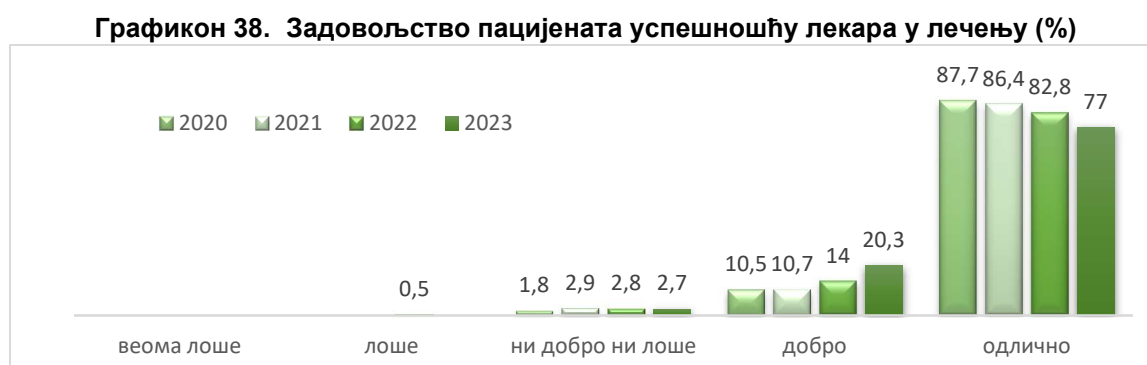


Просечна оцена за лекарску способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената има најмању вредност (3,96) у КБЦ „Звездара“, док у осталим болницама има вредност већу од 4,7. Највећа просечна оцена (5,0) је у Институту за онкологију и радиологију Србије и Институту за неонатологију (табела 37).

Табела 37. Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021			2022			2023		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КБЦ „др Д. Мишовић“				5	5.00	0.00	25	4.92	0.28	22	4.86	0.35
КБЦ „Звездара“				21	4.57	0.60	22	4.86	0.35	25	3.96	0.61
КБЦ „Земун“				23	4.78	0.52	23	4.74	0.62	28	4.82	0.48
УДК	16	4.88	0.34	38	4.87	0.34	35	4.83	0.51	25	4.92	0.28
Инс. за зз мајке и детета Србије	27	4.96	0.19	38	4.84	0.68	94	4.76	0.58	29	4.76	0.51
Кл. за НП за децу и омладину	7	4.43	1.13	18	5.00	0.00	10	4.70	0.67	10	4.90	0.32
Институт за онкологију	10	4.90	0.32				6	4.83	0.41	8	5.00	0.00
Инс. за неонатологију										4	5.00	0.00
УКУПНО	60	4.87	0.47	143	4.83	0.51	215	4.80	0.53	151	4.71	0.55

Када је у питању успешност лекара у лечењу пацијената, само 2,7% пацијената мисли да није ни добра ни лоша, док је 97,3% оцењује као добру или одличну (Графикон 38). На ово питање није одговорило 6 испитаника (3,9%).



Успешност лекара у лечењу је најбоље оцењена у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, Институту за онкологију и радиологију Србије и Институту за неонатологију, где су сви испитаници дали оцену „одлично“, док такво мишљење има сваки четврти пацијент у КБЦ „Звездара“ (Табела 38). Само по 1 испитаник у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије и Универзитетској дечјој клиници и 4 испитаника у КБЦ „Звездара“ су лекарску успешност у лечењу оценили као ни добру ни

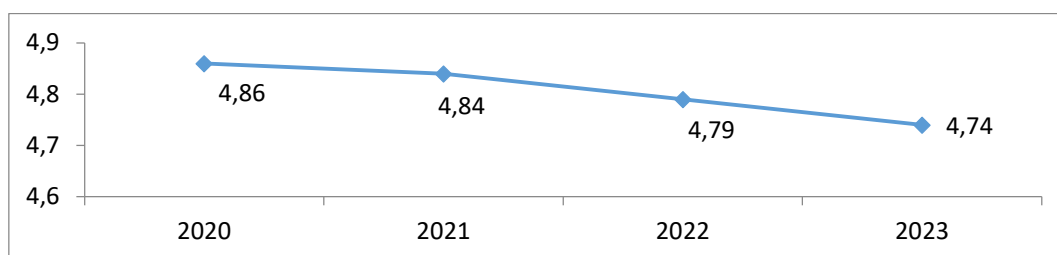
лошу. Међу болницама постоји статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о успешности лекара у лечењу ($N=52,633$, $DF=7$, $p<0,001$).

Табела 38. Успешност лекара у лечењу (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „др Д. Мишовић“					0		2	9.1	20	90.9	22	100.0
КБЦ „Звездара“					2	8.0	17	68.0	6	24.0	25	100.0
КБЦ „Земун“					0		3	10.7	25	89.3	28	100.0
УДК					1	4.3	1	4.3	21	91.3	23	100.0
Инс. за зз мајке и детета Србије					1	3.4	7	24.1	21	72.4	29	100.0
Кл. за НП за децу и омладину					0		0		9	100.0	9	100.0
Институт за онкологију					0		0		8	100.0	8	100.0
Инс. за неонатологију					0		0		4	100.0	4	100.0
УКУПНО					4	2.7	30	20.3	114	77.0	148	100.0

Просечна оцена за успешност лекара у лечењу на нивоу свих болница износи 4,74, (Графикон 39). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да у 2020. и 2021. години нису све болнице спровеле истраживање.

Графикон 39. Успешност лекара у лечењу – просечна оцена



Успешност лекара у лечењу има најмању оцену у КБЦ „Звездара“ (4,16), а највећу (5,0) у Институту за онкологију и радиологију Србије, Институту за неонатологију и Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (табела 39).

Табела 39. Успешност лекара у лечењу - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021			2022			2023		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КБЦ „др Д. Мишовић“				5	4.80	0.45	25	4.96	0.20	22	4.91	0.29
КБЦ „Звездара“				21	4.71	0.56	22	4.77	0.43	25	4.16	0.55
КБЦ „Земун“				23	4.78	0.52	23	4.74	0.62	28	4.89	0.31
УДК	16	4.81	0.40	38	4.84	0.44	35	4.80	0.47	23	4.87	0.46
Инс. за зз мајке и детета Србије	24	4.96	0.20	37	4.95	0.23	94	4.76	0.56	29	4.69	0.54
Кл. за НП за децу и омладину	7	4.57	0.79	16	4.81	0.54	10	4.90	0.32	9	5.00	0.00
Институт за онкологију	10	4.90	0.32				6	4.67	0.52	8	5.00	0.00
Инс. за неонатологију										4	5.00	0.00
УКУПНО	57	4.86	0.40	140	4.84	0.44	215	4.79	0.50	148	4.74	0.50

Када је реч о општем задовољству услугама лекара, укупно је 98,1% пацијената навело да је добро или одлично, а 2% да није добро ни лоше. На ово питање није одговорило 2 (1,3%) испитаника (графикон 40).

Нешто мањи удео пацијената је задовољан радом лекара (98,1%), него радом медицинских сестара у целини (99,4%).



Графикон 40. Опште задовољство услугама лекара (%)



Опште задовољство услугама лекара је највеће у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, Институту за онкологију и радиологију Србије и Институту за неонатологију, где су сви испитаници дало оцелу „одлично“, док такво мишљење има само 16% пацијената у КБЦ „Звездара“ (Табела 40). Само 1 испитаник у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије и 2 испитаника у КБЦ „Звездара“ су задовољство радом лекара у целини оцелили као ни добро ни лоше.

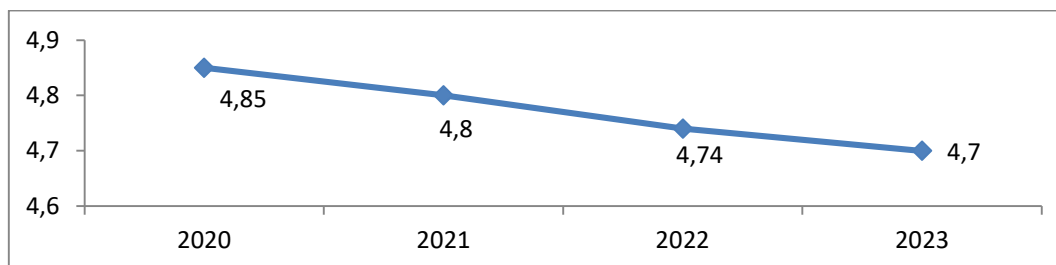
Међу болницама постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника услугама лекара у целини ($H=53,172$, $DF=7$, $p<0,001$).

Табела 40. Опште задовољство услугама лекара (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „др Д. Мишовић“					0		4	18.2	18	81.8	22	100.0
КБЦ „Звездара“					2	8.0	19	76.0	4	16.0	25	100.0
КБЦ „Земун“					0		6	20.7	23	79.3	29	100.0
УДК					0		3	12.0	22	88.0	25	100.0
Инс. за зз мајке и детета Србије					1	3.4	7	24.1	21	72.4	29	100.0
Кл. за НП за децу и омладину					0		0		9	100.0	9	100.0
Институт за онкологију					0		0		9	100.0	9	100.0
Инс. за неонатологију					0		0		4	100.0	4	100.0
УКУПНО					3	2.0	39	25.7	110	72.4	152	100.0

Просечна оцелу за опште задовољство услугама лекара на нивоу свих болница износи 4,7 (Графикон 41). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да у 2020. и 2021. години нису све болнице спровеле истраживање.

Графикон 41. Опште задовољство услугама лекара по установама– просечна оцелу



Посматрано по болницама, просечна оцелу за задовољство радом лекара у целини има најмању вредност (4,08) у КБЦ „Звездара“, док у осталим болницама има вредност већу од 4,7. Највећа просечна оцелу (5,0) је у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, Институту за онкологију и радиологију Србије и Институту за неонатологију (табела 41).

Табела 41. Опште задовољство услугама лекара - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021			2022			2023		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КБЦ „др Д. Мишовић“				5	4.80	0.45	25	4.80	0.41	22	4.82	0.39
КБЦ „Звездара“				21	4.67	0.58	22	4.68	0.48	25	4.08	0.49
КБЦ „Земун“				23	4.83	0.39	23	4.70	0.70	29	4.79	0.41
УДК	17	4.76	0.44	38	4.82	0.56	36	4.86	0.42	25	4.88	0.33
Инс. за зз мајке и детета Србије	27	5.00	0.00	39	4.85	0.54	95	4.71	0.60	29	4.69	0.54
Кл. за НП за децу и омладину	7	4.57	0.79	19	4.79	0.71	10	4.70	0.67	9	5.00	0.00
Институт за онкологију	10	4.80	0.63				5	4.80	0.45	9	5.00	0.00
Инс. за неонатологију										4	5.00	0.00
УКУПНО	61	4.85	0.44	145	4.80	0.55	216	4.74	0.55	152	4.70	0.50

Просечна оцена задовољства услугама лекара током боравка у болници је висока за све аспекте рада лекара. Нешто нижом оценом су оцењена објашњења тестова, процедура, третмана и резултата (4,61) и спремност лекара да дају одговоре на питања (4,67). Сви аспекти лекарског рада, сем спремности да одговарају на питања пацијена, су оцењени нешто нижим оценама у односу на претходну годину (Графикон 42).

Графикон 42. Просечна оцена задовољства услугама лекара



Коришћење клиничких путева током болничког лечења

Клинички путеви су алати за унапређење квалитета и ефикасности здравствене заштите, чија је примена започела 80-тих година XX века у САД. У Србији је развој клиничких путева почео 2010. године у оквиру пројеката 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.

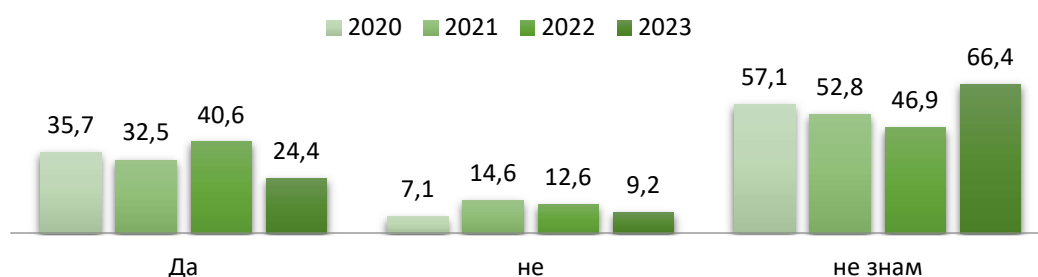


Клинички пут је пацијентов лични документ у виду протокола, који приказује редослед стандардних клиничких процедура у обради његовог здравственог проблема или стања од почетка до краја епизоде. Клинички пут омогућава евидентирање свих релевантних процедура или упис разлога због којег процедура није извршена. 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 није одговорило 23 испитаника у анкети (14,9%). Две трећине пацијената је навело да не зна да ли је у њиховом лечењу коришћен клинички пут, док је сваки четврти пацијент (24,4%) дао потврдан одговор (Графикон 43).

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



Сваки други пацијент у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину и 43% пацијената у КБЦ „Земун“ сматрају да је клинички пут коришћен у њиховом лечењу, док сваки трећи пацијент у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије има негативно мишљење. У свим болницама је највећи број испитаника навео да не зна да ли је клинички пут коришћен у лечењу (Табела 42). Међу болницама не постоји статистички значајна разлика у мишљењу пацијената о коришћењу клиничких путева у њиховом лечењу ($H=9,306$, $DF=7$, $p=0,231$).

Табела 42. Коришћење клиничког пута током болничког лечења (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		НЕ ЗНАМ		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
КБЦ „др Д. Мишовић“	4	18.2	1	4.5	17	77.3	22	100.0
КБЦ „Звездара“	4	16.7	2	8.3	18	75.0	24	100.0
КБЦ „Земун“	12	42.9	1	3.6	15	53.6	28	100.0
УДК	5	23.8	2	9.5	14	66.7	21	100.0
Инс. за зз. мајке и детета Србије	0		5	33.3	10	66.7	15	100.0
Кли. за НП за децу и омладину	4	50.0	0		4	50.0	8	100.0
Инс. за онкологију	3	33.3	1	11.1	5	55.6	9	100.0
Инст. За неонатологију	0		0		4	100.0	4	100.0
УКУПНО	32	24.4	12	9.2	87	66.4	131	100.0

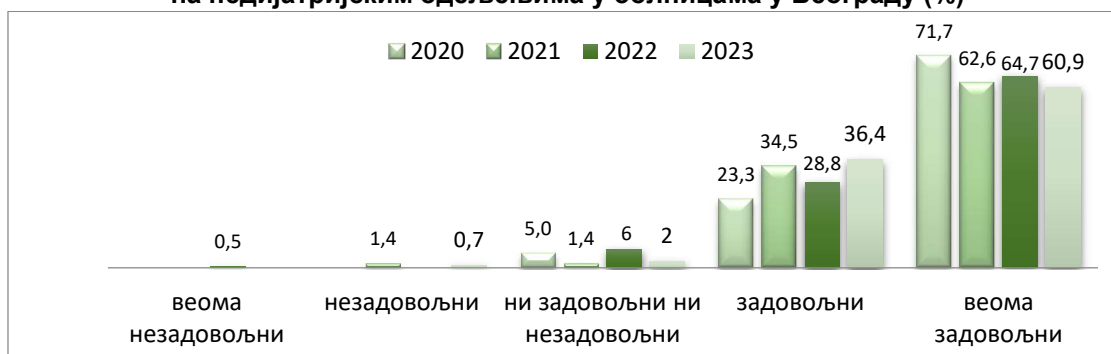
¹ Подаци преузети из брошуре „Клинички путеви“ Министарства здравља РС.



Задовољство болничким лечењем у целини

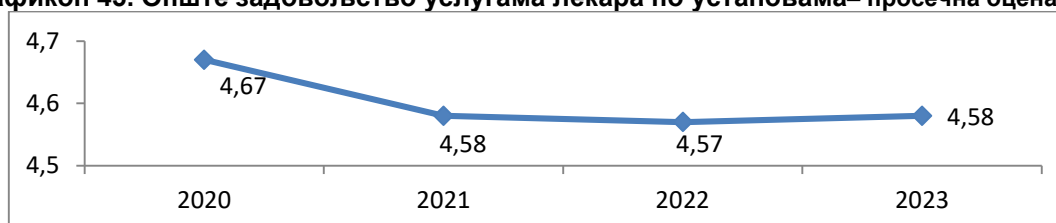
Од 154 пацијената који су учествовали у анкети, 3 (1,9%) нису дала одговор на питање какво је у целини њихово задовољство болничким лечењем, узимајући све напред наведене факторе који се тичу болничког лечења. Занемарљиво мали број је био незадовољан (1 пацијент), односно ни задовољан ни незадовољан (само 3 пацијента), док је 147 (97,3%) пацијената било задовољно или веома задовољно болничким лечењем које им је пружено (графикон 44).

Графикон 44. Задовољство корисника болничким лечењем у целини на педијатријским одељењима у болницама у Београду (%)



Просечна оцена задовољства укупним болничким лечењем за све болнице је 4,58 (Графикон 45). Иако добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да у 2020. и 2021. години нису све болнице спровеле истраживање, уочава се да је у последње 3 године просечна оцена скоро идентична.

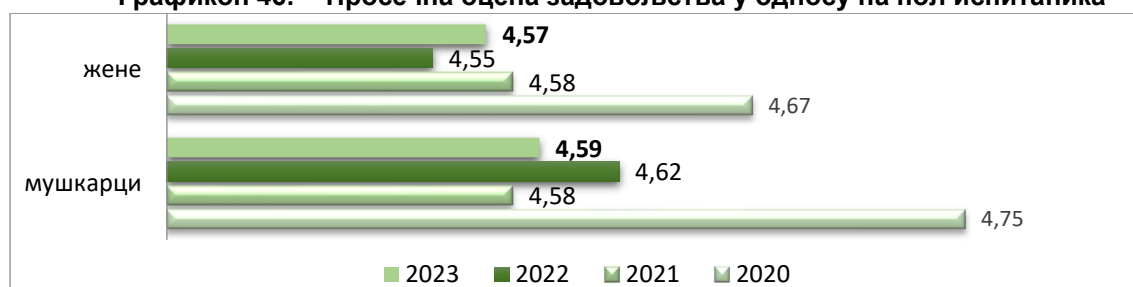
Графикон 45. Опште задовољство услугама лекара по установама– просечна оцена



Степен зависности посматраних варијабли

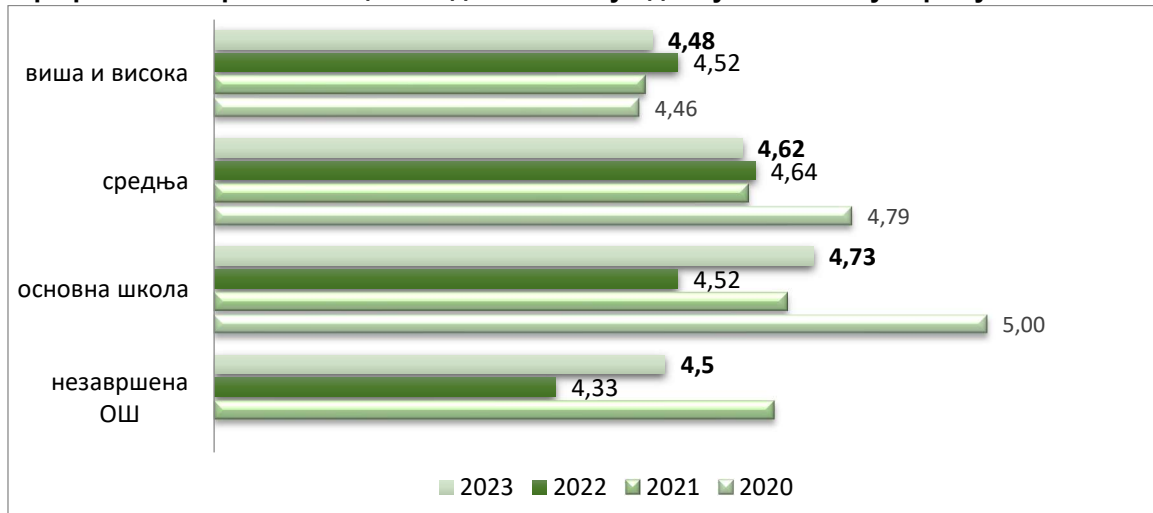
У односу на опште задовољство корисника болничком здравственом заштитом уочено је да су испитаници мушког пола нешто задовољнији болничким лечењем (просечна оцена 4,59) од жена (графикон 46). На ово питање су одговориле 102 жене и 49 мушкарца. Није установљена статистички значајна разлика у задовољству болничким лечењем у односу на пол пацијената ($F=0,054$, $DF=1$, $p=0,816$)

Графикон 46. Просечна оцена задовољства у односу на пол испитаника



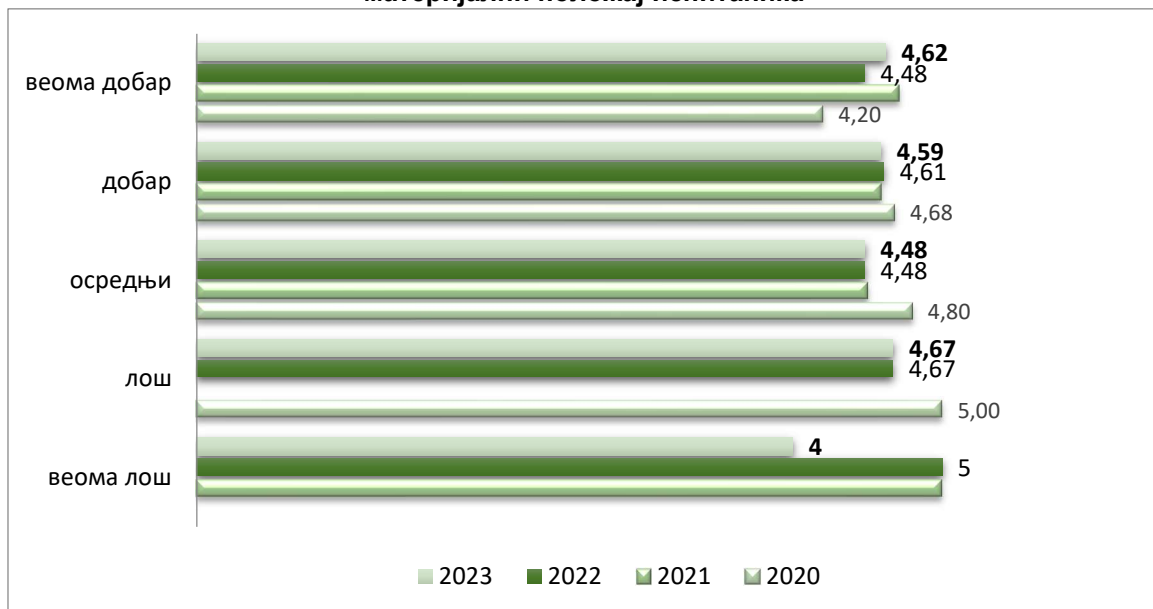
У односу на школску спрему корисника, није установљена статистички значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом ($F=0,943$, $DF=3$, $p=0,422$). Најмање су задовољни пацијенти са завршеном вишом и високом школом (просечна оцена 4,48), а најзадовољнији су испитаници са основном школом (графикон 47).

Графикон 47. Просечна оцена задовољства у односу на школску спрему испитаника



У односу на материјално стање корисника, уочава се да су болничком здравственом заштитом највише задовољни пацијенти лошег материјалног стања (4,67, само 3 испитаника), а најнезадовољнији пацијенти веома лошег (4,0, само 1 испитаник) и осредњег материјалног положаја (Графикон 48). Међутим, не постоји статистички значајна разлика у погледу степена задовољства испитаника у односу на материјално стање ($F=0,489$, $DF=4$, $p=0,744$).

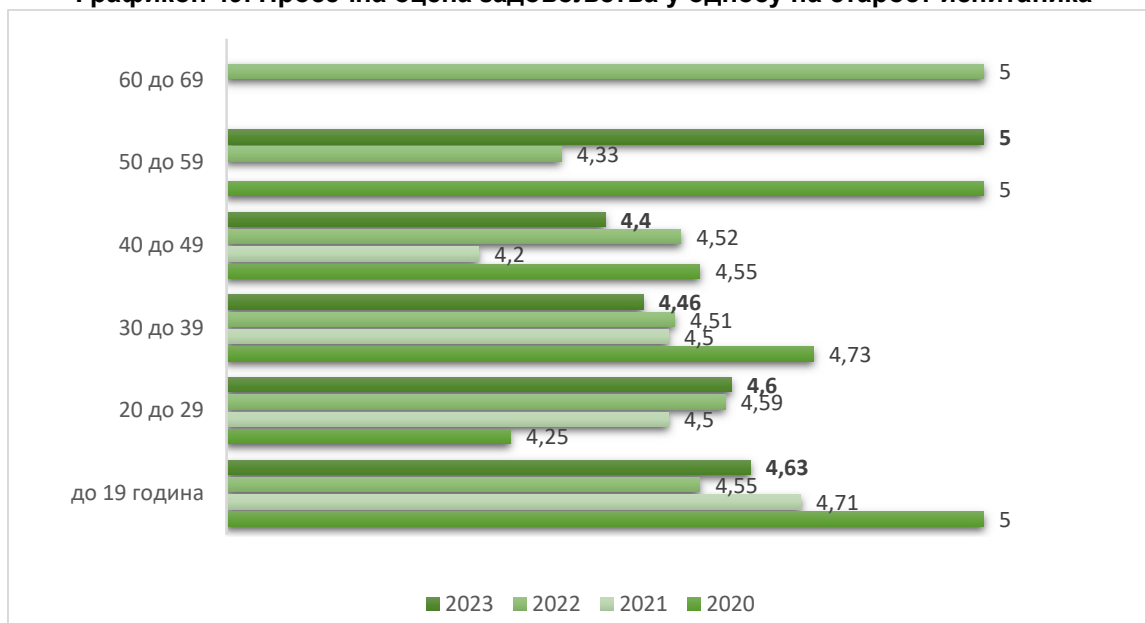
Графикон 48. Просечна оцена задовољства болничким лечењем у односу на материјални положај испитаника



Животна доб нема статистички значајан утицај на задовољство пацијената болничким лечењем ($F=0,821$, $DF=4$, $p=0,514$). Ако се изузме добра група старијих од 50 година (само 1 испитаник), најзадовољнији су испитаници млађи од 19 година (просечна оцена

4,63), а најмање задовољни су најстарији испитаници, у добној групи од 40 до 49 година, са оценом 4,4 (Графикон 49).

Графикон 49. Просечна оцена задовољства у односу на старост испитаника



Рангирање болница према задовољству пацијената

У оквиру педијатријских одељења, пацијенти су болничким лечењем у целини најзадовољнији у Институту за неонатологију (5,0, али су била само 4 испитаника) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,89), а најмање задовољни у КБЦ „Звездара“ (4,33) и Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (4,44), (Табела 43). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству пацијената између педијатријских одељења у различитим болницама ($F=1,927$, $DF=7$, $p=0,069$).

Табела 43. Задовољство корисника лечењем на педијатријским одељењима у болницама у Београду

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020		2021		2022		2023	
	N	$\bar{x}$	N	$\bar{x}$	N	$\bar{x}$	N	$\bar{x}$
КБЦ „др Д. Мишовић“			5	4.40	25	4.84	22	4.73
КБЦ „Звездара“			21	4.57	22	4.59	24	4.33
КБЦ „Земун“			23	4.52	23	4.43	29	4.48
Универзитетска дечја клиника	17	4.53	38	4.66	35	4.51	25	4.68
Институт за зз мајке и детета Србије	26	4.73	37	4.65	96	4.57	29	4.55
Клиника за НП за децу и омладину	7	4.43	15	4.40	8	4.25	9	4.44
Инст. за онкологију и радиологију Србије	10	4.90			6	4.67	9	4.89
Инс. за неонатологију							4	5.00
Укупно	60	4.67	139	4.58	215	4.57	151	4.58



Коментари пацијената

Пацијенти су имали могућност да у упитник упишу своје примедбе, похвале на рад и предлоге за унапређење квалитета. Само 41 пацијент дао је коментар (27%).

Највећи број коментара биле су похвале на рад особља, чак 35%.

“Након више поновљених лежања у вашој болници задовољни смо свеукупним радом особља. С обзиром на природу здравственог стања детета и поновљеним боравком увек сте нам прва опција за хоспитализацију. Речима се не може описати љубазност сестара и доктора, као и осталог особља. Сваки боравак у болници нам је лакши уз ваше осмехе и позитивну енергију. Завални смо Вам на свему!”

“Сестре су љубазне и веома предусретљиве, имају предиван приступ према детету. Докторке су стручне и љубазне са предивним осећајем за мамин страх и дивним начином да приђу детету.”

На услове смештаја је било 2 коментара, на исхрану 4, на хигијену тоалета 3, на опремљеност 2, а по 1 на недостатак кадра и потребу за више лекарских информација и обавештења..

„Недовољан број медицинског особља на број пацијената и простора. Похвале за постојање вртића, васпитача, простора за анимацију деце (књиге, играчке...)“

„Побољшање услова смештаја омогућило би пратиоцима лакши и квалитетнији боравак у соби. Све похвале лекарима, којих је само неколико на одељењу педијатријске онкологије, а који помно брину о пацијентима са територије читаве земље“

„Неразноврсна, једнолична исхрана“.

„Исхрана може да буде мало боља. На кашику, супице, чорбице су неопходне болесном детету“.

„За децу до годину дана било би добро да постоје столице за храњење у соби“.

„Предлог унапредити чистоћу тоалета будући да је неопходно да хигијена истог буде чиста јер бораве деца“.

ЗАКЉУЧАК

Испитивање задовољства корисника болничком здравственом заштитом на педијатријским одељењима спроводи се од 2020. године. У 2023. години у испитивању је учествовало 154 испитаника у 8 болница: 3 клиничко-болничка центра, Универзитетској дечјој клиници, Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије „др Вукан Чупић“, Институту за онкологију и радиологију Србије, Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину и Институту за неонатологију. Одговори испитаника са одељења дечје хирургије у Универзитетској дечјој клиници и Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије су приказани и обрађени у оквиру хируршких грана медицине.

С обзиром да су, за децу млађу од 15 година, упитник попуњавали родитељи (најчешће мајке), 70% испитаника биле су жене, просечна старост је била 18 година (неки родитељи су грешком наводили податке за своју старост уместо старости детета), са средњом или вишом и високом школом (91%) и са добрим и веома добрим материјалним положајем (81%).

Треба истаћи да мали број испитаника у неким болницама онемогућава адекватну статистичку обраду података, 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 дечје клинике у којима се лече све врсте обољења у дечјем узрасту, у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину се лече оболели од неуролошких и психијатријских болести, а у Институту за онкологију и радиологију Србије оболели од малигних болести. Педијатријско одељење КБЦ „др Д. Мишовић“ је током целе године је примало и ковид пацијенте. Између болница које су учествовале у истраживању постојале су статистички значајне разлике у социо-демографским карактеристикама испитаника (старост и школска спрема).

Добијени резултати су показали висок степен задовољства болничким лечењем у целини на педијатријским одељењима, 97% испитаника се изјаснило да су задовољни или веома задовољни, а просечна оцена задовољства је 4,58 (4,57 у претходној години). Пацијенти су најмање задовољни организацијом посета, исхраном и хигијеном тоалета, а најзадовољнији су радом лекара и медицинских сестара.

Обавештења која су дата пацијенту приликом пријема у болницу, као и приликом отпуста, услуге дијагностике и терапије, хигијена болесничке собе и тоалета и организација посета су најбоље оцењени у Институту за неонатологију и Институту за онкологију и радиологију Србије. Међу најзадовољнијима условима болничког смештаја и болничком исхраном су пацијенти КБЦ „др Д. Мишовић“. Испитаници из КБЦ „Звездара“ су најмање задовољни обавештењима на пријему у болницу и приликом отпуста, као и услугама дијагностике и терапије. Испитаници из КБЦ „Земун“ су најмање задовољни услугама исхране, док су испитаници Клинике за неурологију и психијатрију за децу и омладину најмање задовољни условима болничког смештаја и хигијеном собе. Хигијеном тоалета су најмање задовољни пацијенти у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије и Универзитетској дечјој клиници, а организацијом посета у КБЦ „др Д. Мишовић“. **Статистички значајна разлика у задовољству испитаника различитих болница је постојала за све испитиване аспекте, сем за услове смештаја.**



Чак 93,5% испитаника мисли да су организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници били одлични или добри. Просечна оцена за ове услуге је 4,67 (4,72 у претходној години) за све болнице и има вредности од 4,25 у КБЦ „Звездара“ до 5,0 у Институту за неонатологију и Институту за онкологију и радиологију Србије.

Обавештења која су дата пацијенту приликом пријема у болницу (право на сагласност на предложену процедуру, о дужностима на одељењу и начину приговора или жалби) су одлична и добра за 93%, а лоша за 2% пацијената. Просечна оцена за ова обавештења је 4,48 (4,45 у претходној години) за све болнице (4,08 у КБЦ „Звездара“ до 5,0 у Институту за неонатологију и Институту за онкологију и радиологију Србије).

Већина пацијената (94%) сматра да су обавештења која су добили приликом отпуста из болнице (о режиму исхране, личној хигијени, начину живота, о контролама и сл.) одлична или добра, а само 0,7% мисли да су лоша. Просечна оцена за ова обавештења је 4,63 (4,66 у 2022. години) и има вредности од 4,28 у КБЦ „Звездара“, до 4,89 у Институту за онкологију и радиологију Србије и 5,0 у Институту за неонатологију.

Одржавање хигијене болесничке собе је било одлично или добро за 86%, а лоше за 1,4% пацијената. Просечна оцена за одржавање хигијене болесничких соба је 4,39 (4,44 у претходној години), од 3,78 у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину до 4,89 у Институту за онкологију и радиологију Србије и 5,0 у Институту за неонатологију.

Болнички смештај (опремљеност собе и удобност кревета) је одличан или добар за 83%, док је за 3% пацијената лош. Просечна оцена на нивоу свих болница за болнички смештај је 4,30 (4,26 у претходној години) и има вредност од 3,75 у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину и 4,12 у Универзитетској дечјој клиници, до 4,59 у КБЦ „др Д. Мишовић“ и 5,0 у Институту за неонатологију.

У складу са епидемиолошком ситуацијом, у време спровођења анкете, биле су забрањене посете болесницима. Ипак, 68% испитаника је оценило организацију посета као одличну или добру, а 23% као лошу. Просечна оцена за организацију посета је 3,70 (3,64 претходне године) и има најмању вредност у КБЦ „др Д. Мишовић“ (2,77) и Универзитетској дечјој клиници (3,09), а највећу у Институту за онкологију и радиологију Србије и Институту за неонатологију (5,0).

Услуге исхране током боравка у болници (укус и разноврсност хране, одговарајући режим исхране) су биле одличне или добре за 71%, а лоше за 13% пацијената. Просечна оцена за услуге исхране је 3,93 (3,74 у претходној години) за све болнице, а највећу вредност има у Институту за онкологију и радиологију Србије и Институту за неонатологију (5,0), док је најмања оцена у КБЦ „Земун“ (2,55).

Одржавање хигијене тоалета у болници је било одлично или добро за 78%, а лоше за 5% пацијената. Просечна оцена за одржавање хигијене тоалета је 4,18 (4,13 у претходној години) и има најмању вредност у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (3,72) и Универзитетској дечјој клиници (3,88), а највећу у Институту за онкологију и радиологију Србије и Институту за неонатологију (5,0).

Веома висок удео пацијената на педијатријским одељењима београдских болница је задовољан радом лекара (98%) и медицинских сестара у целини (99,4%). Пацијенти су најмање задовољни објашњењима тестова, процедура и третмана која добијају од здравствених радника.

Радом медицинских сестара у целини, љубазношћу сестара, добијеним објашњењима и чекањем на сестру у условима хитне потребе су најмање задовољни пацијенти у КБЦ „Звездара“, док су најзадовољнији у Институту за неонатологију и Институту за онкологију и радиологију Србије. **Статистички значајна разлика у задовољству**

испитаника различитих болница постојала је за све аспекте рада медицинских сестара.

Љубазност медицинских сестара је одлична или добра за 99,3%, а лоша за само 1 испитаника, а просечна оцена је 4,76 на нивоу свих болница (4,8 претходне године), од 4,24 у КБЦ „Звездара“ до 5,0 у Институту за онкологију и радиологију Србије, Институту за неонатологију и Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину.

Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе је одлично или добро за 95% испитаника са просечном оценом 4,7 (4,83 у претходној години), од 4,34 у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије до 5,0 у Институту за онкологију и радиологију Србије и Институту за неонатологију.

Објашњења процедура, тестова и третмана која су добијали од медицинских сестара за 97% пацијената су одлична или добра, а за 1,4% лоша. Просечна оцена је 4,71 (4,76 у претходној години) за све болнице, од 4,32 у КБЦ „Звездара“ до 5,0 у Институту за онкологију и радиологију Србије и Институту за неонатологију.

Сестринску негу у целини је чак 99,4% испитаника оценио као одличну или добру, а просечна оцена је веома висока, 4,80 (4,83 у 2022. години), од 4,44 у КБЦ „Звездара“ до 5,0 у Институту за онкологију и радиологију Србије, Институту за неонатологију и Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину.

Од лекарских особина, најбоље су оцењени успешност у лечењу, љубазност и способност дијагностике. Радом лекара су најзадовољнији испитаници у Институту за онкологију и радиологију Србије и Институту за неонатологију, а најмање задовољни у КБЦ „Звездара“, а затим у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије. **Статистички значајна разлика у задовољству испитаника различитих болница постоји за све аспекте лекарског рада.**

Све аспекте лекарског рада између 95% и 98% испитаника сматра одличним или добрим. Љубазност лекара је оцењена у распону од 4,08 у КБЦ „Звездара до 5,0 у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, Институту за онкологију и радиологију Србије и Институту за неонатологију, а са 4,74 (4,77 у претходној години) за ниво свих болница. Успешност у лечењу је оцењена у распону од 4,16 у у КБЦ „Звездара до 5,0 у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, Институту за онкологију и радиологију Србије и Институту за неонатологију и са 4,74 (4,79 у 2022. години) за ниво свих болница. Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената има просечне оцене од 3,96 у КБЦ „Звездара до 5,0 у Институту за онкологију и радиологију Србије и Институту за неонатологију (4,71 за ниво свих болница, а у претходној години 4,8).

Незнатно лошије је оцењена спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената, са просечном оценом 4,67 (4,66 у 2022. години), од 4,2 у КБЦ „Звездара до 5,0 у Институту за онкологију и радиологију Србије и Институту за неонатологију. Пацијенти су лекарска објашњења процедура, тестова и третмана оценили са 4,61 (4,66 у претходној години) за ниво свих болница, од 4,0 у у КБЦ „Звездара до 4,89 у Институту за онкологију и радиологију Србије и 5,0 у Институту за неонатологију.

Опште задовољство услугама лекара је добило оцену 4,70 (4,74 у претходној години), од 4,08 у КБЦ „Звездара“ до 5,0 у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, Институту за онкологију и радиологију Србије и Институту за неонатологију.

На питање о коришћењу клиничког пута у њиховом болничком лечењу, две трећине пацијената (66%) је навело да не зна да ли је у њиховом лечењу коришћен клинички пут, док је сваки четврти пацијент (24,4%) дао потврдан одговор. Највише пацијената који сматрају да је клинички пут коришћен у њиховом лечењу било је у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (50%) и КБЦ „Земун“ (43%).



Болничким лечењем у целини на педијатријским одељењима су најмање задовољни испитаници у КБЦ „Звездара“ (просечна оцена 4,33) и Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (4,44), а најзадовољнији су пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,89) у Институту за неонатологију (5,0), али није установљена статистички значајна разлика у задовољству пацијената између педијатријских одељења у различитим болницама.

Није установљена статистички значајна разлика између социо-демографских карактеристика испитаника (пол, старост, школска спрема и материјално стање) и задовољства болничким лечењем.

Добијени резултати су показали висок степен задовољства корисника болничком здравственом заштитом на педијатријским одељењима.

Сегменти који се истичу као најлошије оцењени су болничка храна и чистоћа тоалета, као и смештај у болницама, те треба, пре свега, истаћи потребу за њиховим побољшањем.

Због епидемиолошке ситуације биле су забрањене посете у болницама, због чега је скоро сваки четврти пацијент био незадовољан.

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