



АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ НА ПСИХИЈАТРИЈСКИМ ОДЕЉЕЊИМА У БЕОГРАДУ У 2023. ГОДИНИ

Београд, 2024. година

Наручилац задатка:

Министарство здравља Републике Србије

Обрађивач:

Градски завод за јавно здравље, Београд

Директор Завода:

Мр сци.мед. др Гордана Тамбурковски

Помоћница директора:

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

Носилац задатка:

Центар за анализу, планирање и организацију здравствене заштите

САДРЖАЈ

Увод	5
Резултати	6
Карактеристике испитаника и стопа одговора	6
Услуге и организација здравствене заштите током болничког лечења	10
Сестринска нега болесника	22
Однос лекара према пацијенту	28
Коришћење клиничких путева током болничког лечења	36
Задовољство болничким лечењем у целини	38
Степен зависности посматраних варијабли	38
Рангирање болница према задовољству пацијената	41
Коментари пацијената	41
Закључак	42

СКРАЋЕНИЦЕ И НАПОМЕНЕ

УКЦС: Универзитетски клинички центар Србије

КБЦ: клиничко-болнички центар

СБ: Специјална болница

ВМА: Војномедицинска академија

Клиника „др Лаза Лазаревић“ – Клиника за психијатријске болести „др Лаза Лазаревић“

Анкета у 2023. години спроведена је на психијатријским одељењима међу пацијентима у 7 болница:

- *Институту за ментално здравље,*
- *Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“,*
- *Специјалној болници за болести зависности,*
- *Клиници за психијатрију Универзитетског клиничког центра Србије,*
- *Клиници за психијатрију ВМА,*
- *Болници за психијатрију КБЦ „Звездара“ и*
- *Болници за психијатрију КБЦ „др Драгиша Мишовић“.*

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

УВОД

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

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

Од 2020. године је уведена обавеза да се испитивање задовољства спроводи и на психијатријским одељењима. Због епидемије заразне болести COVID-19, у 2020. години није спроведено анкетирање пацијената у 3 болнице (УКЦС, КБЦ „Звездара“ и КБЦ „др Драгиша Мишовић“), а у 2021. години у КБЦ „Звездара“ и КБЦ „др Драгиша Мишовић“. У 2023. години, као и претходне године, анкета је спроведена, уз примену прописаних противеписидемијских мера, у периоду од 20. до 24. новембра у свих 7 психијатријских болница:

1. Институту за ментално здравље,
2. Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“,
3. Специјалној болници за болести зависности,
4. Клиници за психијатрију Универзитетског клиничког центра Србије,
5. Клиници за психијатрију ВМА,
6. Болници за психијатрију КБЦ „Звездара“ и
7. Болници за психијатрију КБЦ „др Драгиша Мишовић“.

Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину је анкетом обухватила 10 пацијената, а њихови одговори су обрађени у оквиру педијатријских одељења.

Војномедицинска академија је испитивање задовољства својих корисника спровела у трајању од 2 недеље, због чега је број испитаника знатно већи у односу на друге установе.

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.

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

- прва група се односила на основне социјално – економске одреднице здравља (пол, године старости, школска спрема и материјално стање);
- друга група обухватала је услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења (обавештења која су дата пацијентима приликом пријема, као и приликом отпуста из болнице, исхрана, смештај, 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 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.

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 у базу података у оквиру Сервиса јавног здравља, као и претходне године. Обраду података је вршио Градски завод за јавно здравље Београд.

РЕЗУЛТАТИ

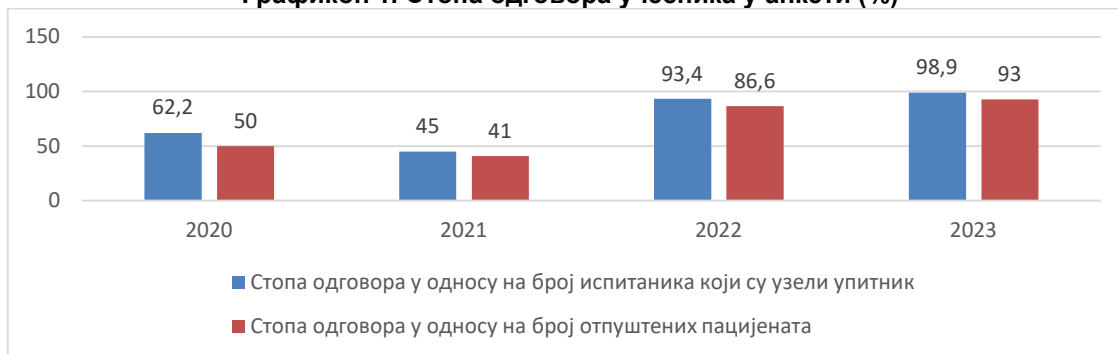
Резултати испитивања задовољства корисника болничким лечењем обухватају дистрибуцију фреквенција и тестирање социјално-економских одредница здравља које су утицале на задовољство.

Карактеристике испитаника

У болницама у Београду које су учествовале у испитивању задовољства корисника (без ВМА и КБЦ „Звездара“ које нису доставиле све потребне податке), у време спровођења анкете, са болничког лечења отпуштено је 100 пацијената. Анкетни упитник је узело 94 пацијента, а враћених попуњених упитника је било 93 (93% у односу на број отпуштених пацијената). Стопа одговора учесника у анкети (број анкетираних у односу на број пацијената којима су подељени упитници) била је 99% (Графикон 1).

У анализу су укључени одговори и 36 испитаника из ВМА и 3 из КБЦ „Звездара“, које нису доставиле податке за израчунавање стопе одговора. **Истиче се да је Војномедицинска академија имала највећи број испитаника (27% од укупног броја), што утиче на збирне резултате (укупно за све болнице).**

Графикон 1. Стопа одговора учесника у анкети (%)



Посматрано по болницама, стопа одговора има вредност 100% у чак 4 болнице, а у УКЦС је 94%, па се поставља питање тачности овог податка (Табела 1). Највише анкетираних пацијената било је у ВМА (36 испитаника или четвртина од укупног броја), а затим у Институту за ментално здравље (28 или 21%). **У КБЦ „Звездара“ било је само 3 испитаника, а у још три болнице је било мање од 15 анкетираних пацијената. Овако мали број испитаника онемогућава адекватну статистичку обраду података, што треба имати у виду приликом тумачења добијених резултата.**

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број отпуштених пацијената	Број подељених упитника	Број испитаника (попуњених упитника)	Стопа одговора у односу на број подељених упитника (%)	Стопа одговора у односу на број отпуштених пацијената (%)
УКЦС	20	16	15	93.8	75.0
КБЦ „др Д. Мишовић“	12	12	12	100.0	100.0
Институт за ментално здравље	30	28	28	100.0	93.3
Клиника „Лаза Лазаревић“	24	24	24	100.0	100.0
Спец. болн. за болести зависности	14	14	14	100.0	100.0
СВЕГА	100	94	93	98.9	93.0
КБЦ „Звездара“			3		
ВМА			36		
УКУПНО			132		

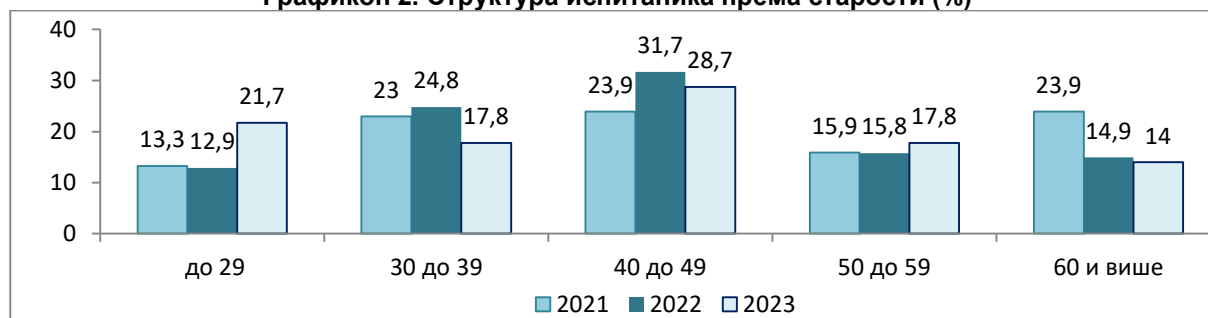
Само 1 испитаник није одговорио на питање о полу. У анкети је учествовао скоро исти број пацијената мушког (49,6%) и женског пола (50,4%). Највеће учешће мушкараца забележено у Специјалној болници за болести зависности (85,7%), док је највећа заступљеност жена (100%) била у КБЦ „Звездара“, а затим у КБЦ „др Д. Мишовић“, 75% (Табела 2). У односу на пол анкетираних пацијената установљена је статистички значајна разлика између болница ($\chi^2=15,903$, $DF=6$, $p=0,014$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Мушки пол		Женски пол		Укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС	6	40.0	9	60.0	15	100.0
КБЦ „др Драгиша Мишовић“	3	25.0	9	75.0	12	100.0
КБЦ „Звездара“	0		3	100.0	3	100.0
Институт за ментално здравље	11	39.3	17	60.7	28	100.0
Клиника „Лаза Лазаревић“	13	54.2	11	45.8	24	100.0
Спец. болн. за болести зависности	12	85.7	2	14.3	14	100.0
ВМА	20	57.1	15	42.9	35	100.0
УКУПНО	65	49.6	66	50.4	131	100.0

Просечна старост анкетираних пацијената била је око 43 године. На ово питање није одговорило 3 испитаника (2,3% од укупног броја). Најмлађи пацијент је имао 13, а настарији 75 година. Највише пацијената, 37 или око 29%, је било у доброј групи од 40 до 49 година, а затим у групи до 29 година (21,7%), а најмање у групи старих 60 и више година (18 или 14%). Око 70% испитаника је било млађе од 50 година (Графикон 2).

Графикон 2. Структура испитаника према старости (%)



Најмлађи анкетирани испитаници били су у Институту за ментално здравље (просечна старост 34,5 година) и Клиници „др Лаза Лазаревић“ (просечна старост 38 година), а најстарији у КБЦ „Звездара“ са просечном старашћу од око 63 године (Табела 3). Установљена је статистички значајна разлика у просечној старости испитаника у различитим болницама ($F=5,221$, $DF=6$, $p=0,000$).

Табела 3. Просечна старост испитаника по здравственим установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020. година			2021			2022			2023		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
УКЦС				16	48.81	10.70	10	46.70	15.1	53.4	10.1	53.4
КБЦ „др Д. Мишовић“							5	41.60	16.9	47.3	18.4	47.3
КБЦ „Звездара“							10	64.70	6.6	63.3	4.6	63.3
Институт за ментално здравље	8	31.88	11.9	15	36.40	15.75	11	38.09	11.3	34.5	14.7	34.5
Клиника „Лаза Лазаревић“	10	37.50	14.9	17	36.82	10.69	19	42.00	9.8	38.0	15.3	38.0
СБ за болести зависности	8	37.75	5.3	10	36.60	7.56	7	34.71	4.46	42.3	6.9	42.3
ВМА	36	39.97	14.8	40	41.58	10.15	39	43.00	9.81	44.4	13.1	44.4
УКУПНО	62	38.24	13.6	98	40.56	11.84	101	44.15	12.59	42.6	14.9	42.6

Када је у питању образовање испитаника, 56,5% је имало средњу стручну спрему, 31% вишу и високу, 12 испитаника (9,2%) је завршило само основну школу, а 4 испитаника није имало завршено основно школско образовање (Графикон 3). На ово питање није одговорио један (0,8%) испитаник.

Графикон 3. Школска спрема испитаника (%)



Са незавршеном основном школом је био по 1 пацијент у Институту за ментално здравље и Специјалној болници за болести зависности и 2 пацијената у КБЦ „Звездара“

(Табела 4). Са завршеном основном школом било је највише пацијента у Институту за ментално здравље (око 18% од укупног броја) и у КБЦ „др Д. Мишовић“ Пацијенти са средњим школским образовањем у свим болницама, представљају доминантну групу, а највише их је било у Специјалној болници за болести зависности (86%). Највише пацијената са вишом и високом школом је било у ВМА (49%), а у КБЦ „Звездара“ их није било. Установљена је статистички значајна разлика у односу на школску спрему испитаника између различитих болница ($H=16,739$, $DF=6$, $p=0,010$).

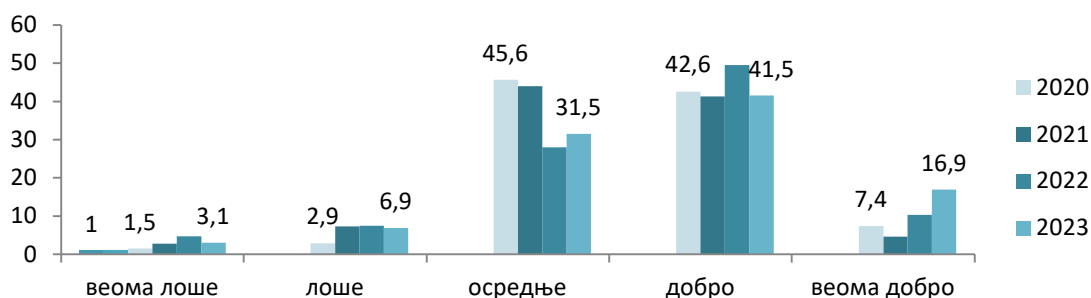
Може се закључити да је образовни статус испитаника био најбољи у ВМА и УКЦС, а најнеповољнији, поред КБЦ „Звездара“, у Специјалној болници за болести зависности.

Табела 4. Дистрибуција испитаника по болницама према школској спреми, 2022. година

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Незавшена основна школа		Основна школа		Средња школа		Виша и висока школа		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС	0		1	6.7	9	60.0	5	33.3	15	100
КБЦ „др Д. Мишовић“	0		2	16.7	8	66.7	2	16.7	12	100
КБЦ „Звездара“	2	66.7	0		1	33.3	0		3	100
Институт за ментално здравље	1	3.6	5	17.9	12	42.9	10	35.7	28	100
Клиника „Лаза Лазаревић“	0		4	16.7	14	58.3	6	25.0	24	100
Спец. болн. за болести зависности	1	7.1	0		12	85.7	1	7.1	14	100
ВМА	0		0		18	51.4	17	48.6	35	100
УКУПНО	4	3.1	12	9.2	74	56.5	41	31.3	131	100

Највећи број испитаника је свој материјални положај оценио као добар (41,5%) и осредњи 31,5%, док га је веома добрим оценио сваки шести испитаник. Укупно 13 испитаника или 10% анкетираних је оценило да је њихов материјални положај лош или веома лош (Графикон 4). На ово питање нису одговорила 2 испитаника (1,5%).

Графикон 4. Материјални положај испитаника (%)



Сваки трећи испитаник у КБЦ „др Д. Мишовић“, а скоро сваки четврти у Клиници „др Лаза Лазаревић“ је свој материјални положај оценио као веома лош или лош (Табела 5). Највећи проценат испитаника са осредњим материјалним стањем био је у Клиници „др Лаза Лазаревић“ (43,5%). Пацијенти који су свој материјални положај оценили као добар били су најбројнији у УКЦС и ВМА (око 53%). Са веома добрим материјалним положајем је било највеће учешће испитаника у КБЦ „Звездара“ (33%) и Институту за ментално здравље (25%).

Установљена је статистички значајна разлика у дистрибуцији испитаника према материјалном положају по болницама ($H=15,021$, $DF=6$, $p=0,020$).

Може се закључити да су испитаници били најбољег материјалног статуса у КБЦ „Звездара“ (мали број испитаника), Институту за ментално здравље и ВМА, а најлошијег у КБЦ „др Д. Мишовић“ и Клиници „др Лаза Лазаревић“.

Табела 5. Дистрибуција испитаника према материјалном положају по болницама

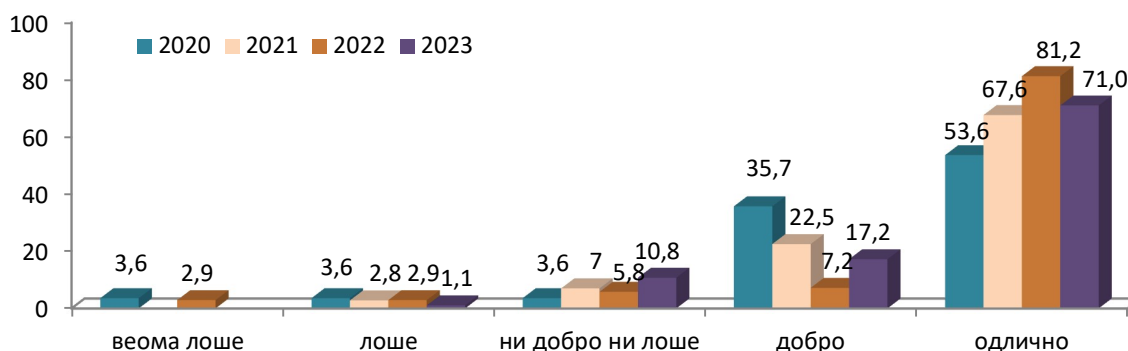
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лош		Лош		осредњи		Добар		Веома добар		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС	0		1	6.7	4	26.7	8	53.3	2	13.3	15	100
КБЦ „др Д. Мишовић“	0		4	33.3	4	33.3	3	25.0	1	8.3	12	100
КБЦ „Звездара“	0		0		1	33.3	1	33.3	1	33.3	3	100
Институт за ментално здравље	0		0		9	32.1	12	42.9	7	25.0	28	100
Клиника „Лаза Лазаревић“	4	17.4	1	4.3	10	43.5	5	21.7	3	13.0	23	100
СБ. за болести зависности	0		2	15.4	4	30.8	6	46.2	1	7.7	13	100
ВМА	0		1	2.8	9	25.0	19	52.8	7	19.4	36	100
УКУПНО	4	3.1	9	6.9	41	31.5	54	41.5	22	16.9	130	100

• 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, чак 71% испитаника је оценило као одлична, а још 17% као добра. Само 1 испитаник (1,1%) је наведена обавештења оценио као лоша (Графикон 5). На ово питање је одговорило 93 испитаника (70,5%). Војномедицинска академија је користила упитник који не садржи ово питање, већ има три одвојена питања везана за обавештења пацијената о правима и дужностима на болничком лечењу.

Графикон 5. Обавештења која су пацијенту дата приликом пријема у болницу (%)



У КБЦ „Звездара“ су сви, а у УКЦС и КБЦ „др Д. Мишовић“ је преко 90% пацијената оценило да су обавештења која су добили на пријему у болницу одлична, док овакво мишљење има сваки други пацијент у Клиници „др Лаза Лазаревић“ (Табела 6). Наведена обавештења су била лоша за једног пацијента у Институту за ментално здравље.

Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о обавештењима која су им дата приликом болничког пријема по болницама ($N=12,274$, $DF=5$, $p=0,031$).

Табела 6. Обавештења која су пацијенту дата приликом пријема у болницу- по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Ни добро ни лоше		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС			0		1	6.7	0		14	93.3	15	100
КБЦ „др Д. Мишовић“			0		0		1	8.3	11	91.7	12	100
КБЦ „Звездара“			0		0		0		2	100.0	2	100
Институт за ментално здравље			1	3.7	4	14.8	5	18.5	17	63.0	27	100
Клиника „Лаза Лазаревић“			0		4	16.7	8	33.3	12	50.0	24	100
Спец. болн. за болес.зависности			0		1	7.7	2	15.4	10	76.9	13	100
ВМА												100
УКУПНО			1	1.1	10	10.8	16	17.2	66	71.0	93	100

Просечна вредност (на скали од 1 до 5) за обавештења која су им дата на пријему у болницу износи 4,58 за све болнице (Графикон 6). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да у 2020. и 2021. години нису све болнице спровеле истраживање.

Графикон 6: Обавештења која су пацијенту дата приликом пријема у болницу
просечна оцена (укупно за све болнице)



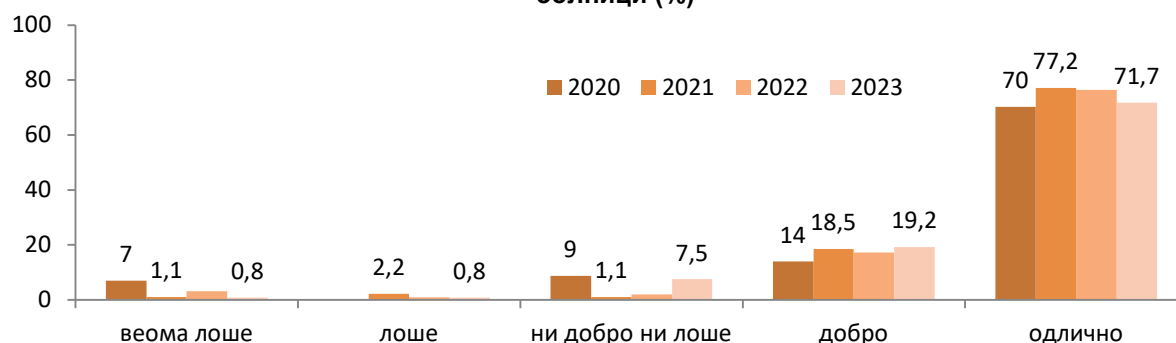
Просечна оцена за обавештења која су им дата на пријему у болницу креће се у распону од 4,33 у Клиници „Др Лаза Лазаревић“ до 5 у КБЦ „Звездара“ (само 2 испитаника), односно 4,92 у КБЦ „др Д. Мишовић“ (табела 7).

Табела 7. Обавештења која су пацијенту дата приликом пријема у болницу
(просечна оцена по установама)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021			2022			2023		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС				19	4.68	0.671	14	4.50	1.160	15	4.87	0.52
КБЦ „др Д. Мишовић“							5	4.60	0.894	12	4.92	0.29
КБЦ „Звездара“							11	5.00	0.000	2	5.00	0.00
Инс. за ментално здравље	8	4.38	1.408	19	4.68	0.582	11	5.00	0.000	27	4.41	0.89
Клиника „Др Лаза Лазаревић“	12	4.08	0.900	22	4.27	0.985	19	4.11	1.286	24	4.33	0.76
СБ за болести зависности	8	4.62	0.518	11	4.64	0.505	9	4.89	0.333	13	4.69	0.63
ВМА												
УКУПНО	28	4.32	0.983	71	4.55	0.752	69	4.61	0.943	93	4.58	0.73

Када је реч о организацији и брзини пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници (лабораторија, рентген, ултразвук, ЕКГ, итд.), близу три четвртине пацијената сматра да је одлична, а још 19,2% да је добра, 9 испитаника (7,5%) мисле да није ни добра ни лоша, а само 2 испитаника сматрају да је лоша или веома лоша (Графикон 7). У Војномедицинској академији укључени су одговори на питање о општем задовољству услугама дијагностике и терапије. На ово питање није одговорио 12 испитаника (9,1%).

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



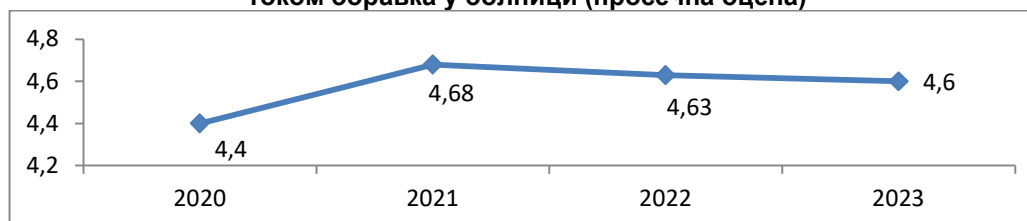
У КБЦ „Звездара“ су сви, а у УКЦС и КБЦ „др Д. Мишовић“ је преко 80% пацијената оценило да су организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници одлични (Табела 8). Овај аспект болничког рада је веома лош или лош за по 1 испитаника у Институту за ментално здравље и Специјалној болници за болести зависности. Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о организацији и брзини пружања услуга дијагностике и терапије по болницама ($N=3,523$, $DF=6$, $p=0,741$).

Табела 8. Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници – по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Ни добро ни лоше		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС	0		0		1	6.7	2	13.3	12	80.0	15	100
КБЦ „др Д. Мишовић“	0		0		1	8.3	1	8.3	10	83.3	12	100
КБЦ „Звездара“	0		0		0		0		3	100.0	3	100
Институт за ментално здравље	0		1	3.8	2	7.7	4	15.4	19	73.1	26	100
Клиника „Лаза Лазаревић“	0		0		3	12.5	6	25.0	15	62.5	24	100
Спец. болн. за болес.зависности	1	7.1	0		1	7.1	2	14.3	10	71.4	14	100
ВМА	0		0		1	3.8	8	30.8	17	65.4	26	100
УКУПНО	1	0.8	1	0.8	9	7.5	23	19.2	86	71.7	120	100

Просечна вредност (на скали од 1 до 5) за организацију и брзину пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници износи 4,6 за све болнице (Графикон 8). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да у 2020. и 2021. години нису све болнице спровеле истраживање.

Графикон 8. Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници (просечна оцена)



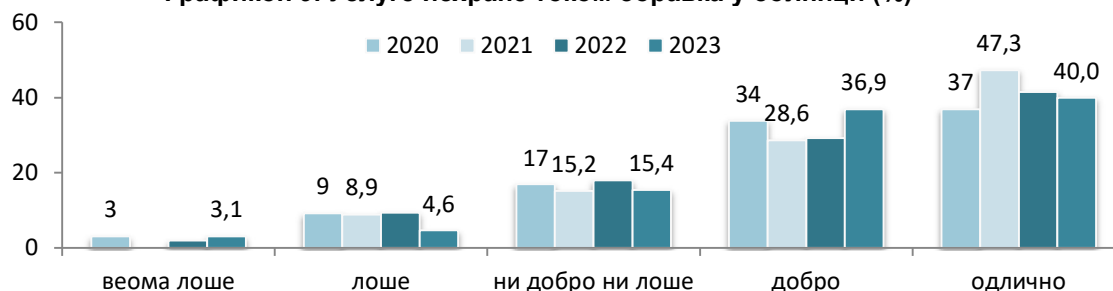
Просечна оцена за организацију и брзину пружања услуга дијагностике и терапије се креће у распону од 4,43 у Специјалној болници за болести зависности, до 5,0 у КБЦ „Звездара“, односно 4,75 у КБЦ „др Д. Мишовић“ (Табела 9).

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
УКЦС				19	4.68	0.749	14	4.79	0.579	15	4.73	0.59
КБЦ „др Д. Мишовић“							5	4.60	0.548	12	4.75	0.62
КБЦ „Звездара“							11	4.91	0.302	3	5.00	0.00
Инс. за ментално здравље	8	4.75	0.46	18	4.67	0.594	12	5.00	0.000	26	4.58	0.81
Клиника „Лаза Лазаревић“	12	4.25	1.29	21	4.38	1.071	19	4.68	0.582	24	4.50	0.72
СБ за болести зависности	7	5.00	0.00	11	4.91	0.302	9	4.89	0.333	14	4.43	1.16
ВМА	30	4.23	1.278	23	4.87	0.344	28	4.18	1.307	26	4.62	0.57
УКУПНО	57	4.40	1.132	92	4.68	0.710	98	4.63	0.842	120	4.60	0.74

У оквиру анкете, пацијенти су оцењивали и услуге исхране током боравка у болници (укус и разноврсност хране, одговарајући режим исхране). Сваки тринаести пацијент (7,7%) је услуге исхране оценио као лоше и веома лоше, а 77% сматра ове услуге добрим и одличним (Графикон 9). У Војномедицинској академији су укључени одговори на питање о општем задовољству услугама исхране. На ово питање није одговорило 2 испитаника (1,5%).

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



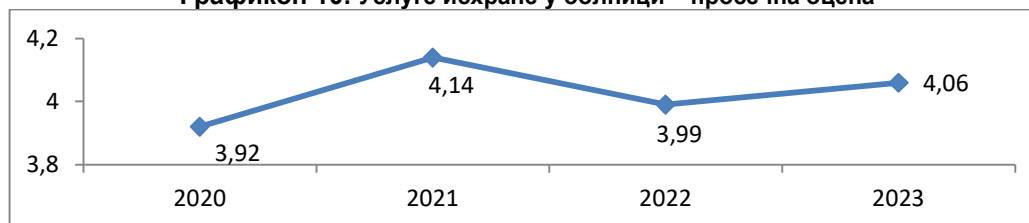
Да су услуге исхране током боравка у болници добре или одличне сматрају сви испитаници у КБЦ „Звездара“, као и преко 85% испитаника у Клиници „Др Лаза Лазаревић“, док 16,6% испитаника у КБЦ „др Д. Мишовић“, а 14,8% у Институту за ментално здравље има лоше мишљење (Табела 10). Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о услугама исхране по болницама ($H=9,074$, $DF=6$, $p=0,169$).

Табела 10. Услуге исхране током боравка у болници

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Ни добро ни лоше		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС	0		1	6.7	3	20.0	4	26.7	7	46.7	15	100
КБЦ „др Д. Мишовић“	1	8.3	1	8.3	0		2	16.7	8	66.7	12	100
КБЦ „Звездара“	0		0		0		0		3	100.0	3	100
Институт за ментално здравље	2	7.4	2	7.4	7	25.9	6	22.2	10	37.0	27	100
Клиника „Лаза Лазаревић“	0		2	8.3	1	4.2	10	41.7	11	45.8	24	100
Спец. болн. за болес.зависности	0		0		3	23.1	6	46.2	4	30.8	13	100
ВМА	1	2.8	0		6	16.7	20	55.6	9	25.0	36	100
УКУПНО	4	3.1	6	4.6	20	15.4	48	36.9	52	40.0	130	100

Просечна вредност (на скали од 1 до 5) за услуге исхране током боравка у болници износи 4,06 за све болнице (Графикон 10). Добијени резултати нису упореdivи са претходним годинама, с обзиром да у 2020. и 2021. години нису све болнице спровеле истраживање.

Графикон 10. Услуге исхране у болници – просечна оцена



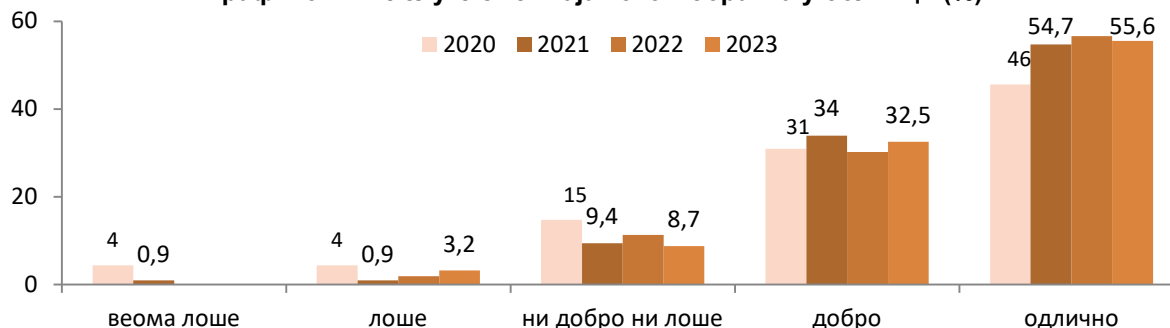
Просечна оцена за услуге исхране током боравка у болници је највећа у КБЦ „Звездара“ (5,0, само 3 испитаника), а затим у КБЦ „др Д. Мишовић“ и Клиници „др Лаза Лазаревић“ (по 4,25), док је најмања оцена у Институту за ментално здравље, 3,74 (Табела 11).

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
УКЦС				20	4.00	1.124	14	4.00	1.038	15	4.13	0.99
КБЦ „др Д. Мишовић“							5	4.00	1.000	12	4.25	1.36
КБЦ „Звездара“							11	4.36	0.674	3	5.00	0.00
Инс. за ментално здравље	8	3.75	0.71	19	4.16	0.765	12	3.83	1.030	27	3.74	1.26
Клиника „Др Лаза Лазаревић“	12	4.00	1.13	22	4.27	0.985	19	4.05	1.268	24	4.25	0.90
СБ за болести зависности	8	3.88	0.99	12	4.50	0.522	9	3.67	1.500	13	4.08	0.76
ВМА	37	3.95	1.201	39	4.03	1.112	36	3.97	1.028	36	4.00	0.83
УКУПНО	65	3.92	1.094	112	4.14	0.985	106	3.99	1.073	130	4.06	1.01

Услуге смештаја током боравка у болници (опремљеност собе и удобност кревета), око 88% пацијената сматра одличним или добрим, а само 4 (3,2%) их сматра лошим и веома лошим (Графикон 11). У Војномедицинској академији су укључени одговори на питање о општем задовољству услугама смештаја. На ово питање није одговорило 6 испитаника (4,5%).

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



Да су услови болничког смештаја одлични сматра преко 80% испитаника у КБЦ „др Д. Мишовић“ (Табела 12). Лоше мишљење имају 3 испитаника (12,5%) у Клиници „Др Л.

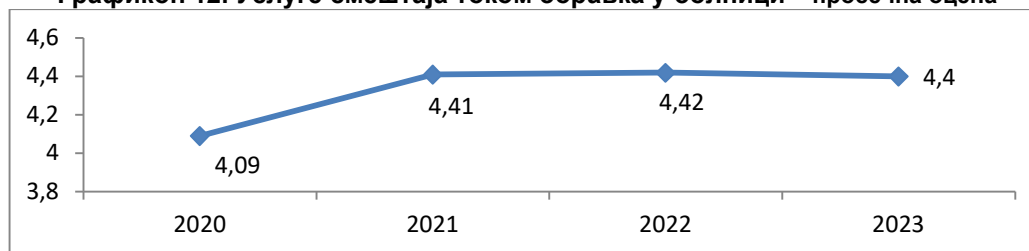
Лазаревић“ и 1 испитаник у Институту за ментално здравље. Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о условима болничког смештаја по болницама ($N=8,445$, $DF=6$, $p=0,207$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Ни добро ни лоше		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС			0		1	6.7	4	26.7	10	66.7	15	100
КБЦ „др Д. Мишовић“			0		2	16.7	0		10	83.3	12	100
КБЦ „Звездара“			0		0		1	33.3	2	66.7	3	100
Институт за ментално здравље			1	3.7	1	3.7	13	48.1	12	44.4	27	100
Клиника „Лаза Лазаревић“			3	12.5	3	12.5	5	20.8	13	54.2	24	100
Спец. болн. за болес.зависности			0		1	7.7	2	15.4	10	76.9	13	100
ВМА			0		3	9.4	16	50.0	13	40.6	32	100
УКУПНО			4	3.2	11	8.7	41	32.5	70	55.6	126	100

Просечна вредност (на скали од 1 до 5) за услуге болничког смештаја износи 4,40 за све болнице (Графикон 12). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да у 2020. и 2021. години нису све болнице спровеле истраживање.

Графикон 12. Услуге смештаја током боравка у болници – просечна оцена



Највећа просечна оцена за услове болничког смештаја је у Специјалној болници за болести зависности (4,69), а најмања у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“, 4,17 (табела 13).

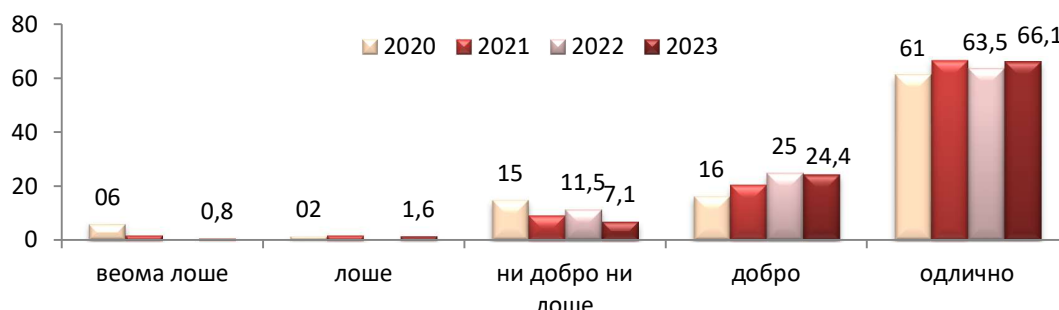
Табела 13. Услуге смештаја током боравка у болници - просечна оцена по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021			2022			2023		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС				17	4.24	1.091	13	4.23	0.927	15	4.60	0.63
КБЦ „др Д. Мишовић“							5	4.60	0.548	12	4.67	0.78
КБЦ „Звездара“							11	5.00	0.000	3	4.67	0.58
Инст. за ментално здравље	8	4.50	0.53	19	4.63	0.597	12	4.58	0.515	27	4.33	0.73
Клиника „Др Л. Лазаревић“	12	4.08	1.08	22	4.18	0.853	19	3.89	0.994	24	4.17	1.09
СБ за болести зависности	8	4.38	0.74	12	4.67	0.492	9	4.56	0.726	13	4.69	0.63
ВМА	40	3.95	1.22	36	4.42	0.692	37	4.46	0.650	32	4.31	0.64
УКУПНО	68	4.09	1.09	106	4.41	0.778	106	4.42	0.767	126	4.40	0.78

Када је у питању одржавање хигијене болесничке собе, 3 испитаника мисле да је лоше или веома лоше (2,4%), 9 испитаника (7%) сматра да је ни добро ни лоше, док 90,5% сматра да је добро или одлично (графикон 13). У Војномедицинској академији су укључени

одговори који се односе на задовољство чистоћом болесничке собе. На ово питање није одговорило 5 испитаника (3,8%).

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



Сви пацијенти у КБЦ „Звездара“, а преко 85% пацијената у УКЦС и Специјалној болници за болести зависности сматрају да је одржавање хигијене болесничких соба одлично, док само 31% испитаника у ВМА има такво мишљење (Табела 14). Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о одржавању хигијене болесничких соба по болницама ($H=21,530$, $DF=6$, $p=0,001$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Ни добро ни лоше		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС	0		0		1	6.7	1	6.7	13	86.7	15	100
КБЦ „др Д. Мишовић“	0		0		1	8.3	2	16.7	9	75.0	12	100
КБЦ „Звездара“	0		0		0		0		3	100.0	3	100
Институт за ментално здравље	0		1	3.7	3	11.1	5	18.5	18	66.7	27	100
Клиника „Лаза Лазаревић“	0		0		2	8.3	3	12.5	19	79.2	24	100
Спец. болн. за болес.зависности	1	7.1	0		0		1	7.1	12	85.7	14	100
ВМА	0		1	3.1	2	6.3	19	59.4	10	31.3	32	100
УКУПНО	1	0.8	2	1.6	9	7.1	31	24.4	84	66.1	127	100

Просечна вредност (на скали од 1 до 5) за одржавање хигијене болесничке собе износи 4,54 за све болнице (Графикон 14). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да у 2020. и 2021. години нису све болнице спровеле истраживање.

Графикон 14. Одржавање хигијене болесничке собе – просечна оцена



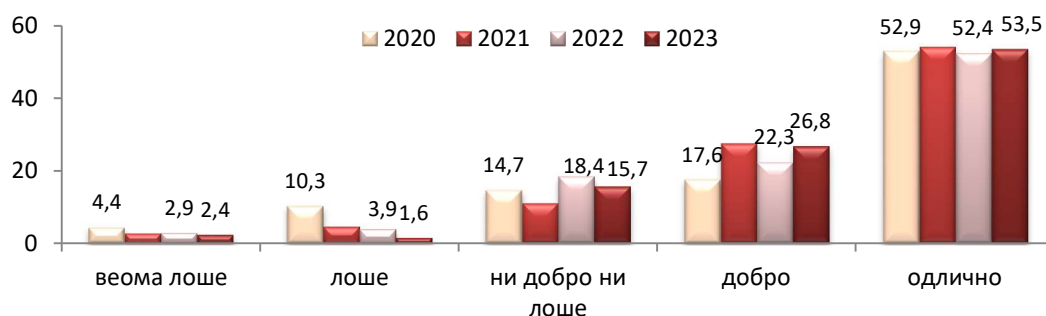
Највећа оцена за одржавање хигијене болесничке собе је у КБЦ „Звездара“ (5,0) и УКЦС (4,8), а најмања у ВМА, 4,19 и Институту за ментално здравље, 4,48 (Табела 15).

Табела 15. Одржавање хигијене (чистоћа) 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
УКЦС				18	4.50	0.707	14	4.50	0.650	15	4.80	0.56
КБЦ „др Д. Мишовић“							5	4.40	0.894	12	4.67	0.65
КБЦ „Звездара“							11	5.00	0.000	3	5.00	0.00
Инс. за ментално здравље	8	5.00	0.00	19	4.32	0.885	12	4.17	0.835	27	4.48	0.85
Кл. „Др Лаза Лазаревић“	12	4.50	1.17	22	4.64	1.049	19	4.58	0.692	24	4.71	0.62
СБ. за болести зависности	8	4.62	1.06	12	4.58	1.165	9	4.67	0.707	14	4.64	1.08
ВМА	39	3.95	1.19	36	4.42	0.770	34	4.44	0.705	32	4.19	0.69
УКУПНО	67	4.25	1.15	107	4.48	0.883	104	4.52	0.696	127	4.54	0.76

Одржавање хигијене тоалета у болници 4% пацијената сматра лошим или веома лошим, 16% ни добрим ни лошим, а око 80% сматра одличним или добрим (Графикон 15). У Војномедицинској академији су укључени одговори на питање о задовољству чистоћом тоалета. На ово питање није одговорило 5 испитаника (3,8%).

Графикон 15. Одржавање хигијене тоалета у болници (%)



Сви испитаници у КБЦ „Звездара“, а око 80% испитаника Специјалној болници за болести зависности сматрају одржавање хигијене тоалета у болници одличним. Овај аспект болничког рада сваки девети испитаник у Институту за ментално здравље оцењује као лош или веома лош (Табела 16). Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о одржавању хигијене тоалета по болницама ($H=12,812$, $DF=6$, $p=0,046$).

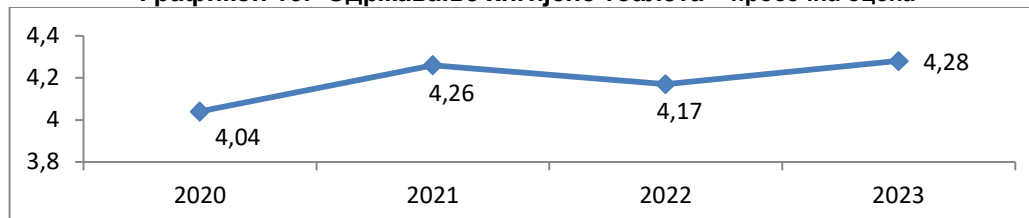
Табела 16. Задовољство испитаника одржавањем хигијене (чистоћом) болничких тоалета

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Ни добро ни лоше		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС	0		0		2	13.3	3	20.0	10	66.7	15	100
КБЦ „др Д. Мишовић“	0		0		3	25.0	3	25.0	6	50.0	12	100
КБЦ „Звездара“	0		0		0		0		3	100.0	3	100
Институт за ментално здравље	1	3.7	2	7.4	9	33.3	5	18.5	10	37.0	27	100
Клиника „Лаза Лазаревић“	1	4.2	0		5	20.8	5	20.8	13	54.2	24	100
Спец. болн. за болес.зависности	1	7.1	0		0		2	14.3	11	78.6	14	100
ВМА	0		0		1	3.1	16	50.0	15	46.9	32	100
УКУПНО	3	2.4	2	1.6	20	15.7	34	26.8	68	53.5	127	100

Просечна вредност (на скали од 1 до 5) за државање хигијене тоалета у болници износи 4,28 за све болнице (Графикон 16). Добијени резултати нису упоредиви са

претходним годинама, с обзиром да у 2020. и 2021. години нису све болнице спровеле истраживање.

Графикон 16. Одржавање хигијене тоалета – просечна оцена



Одржавање хигијене тоалета оцењено је највећом оценом у КБЦ „Звездара“ (5,0) и Специјалној болници за болести зависности (4,57), а најмања оцена је у Институту за ментално здравље, 3,78 (табела 17).

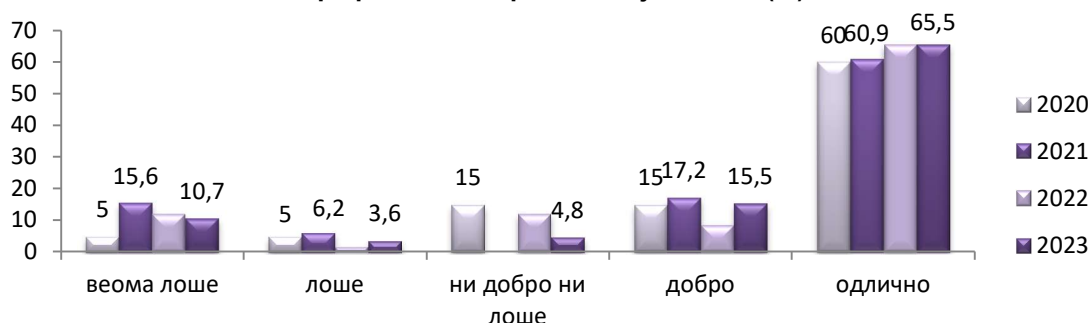
Табела 17. Одржавање хигијене тоалета - просечна оцена по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021			2022			2023		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС				20	4.10	1.252	13	4.08	1.256	15	4.53	0.74
КБЦ „др Д. Мишовић“							5	3.00	1.225	12	4.25	0.87
КБЦ „Звездара“							11	4.82	0.603	3	5.00	0.00
Инс. за ментално здравље	8	4.62	0.74	19	4.11	0.937	12	3.92	1.084	27	3.78	1.15
Клиника „Др Лаза Лазаревић“	12	4.08	1.24	22	4.27	1.202	18	3.89	1.278	24	4.21	1.06
Спец. бол. за болести зависности	8	4.62	1.06	12	4.25	1.288	9	4.56	0.882	14	4.57	1.09
ВМА	40	3.80	1.28	36	4.42	0.649	35	4.31	0.796	32	4.44	0.56
УКУПНО	68	4.04	1.23	109	4.26	1.013	103	4.17	1.052	127	4.28	0.95

Када је у питању организација посета, око 14% испитаника сматра да је веома лоша и лоша, док 81% испитаника сматра да добра или одлична (графикон 17). На ово питање је одговорило само 84 испитаника (63,6%). Војномедицинска академија је користила упитник који не садржи ово питање, односно има три питања која се односе на број, време и дужину посета.

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

Графикон 17. Организација посета (%)



Организацију посета су сви испитаници у КБЦ „Звездара“, а око 80% испитаника у КБЦ „др д: Мишовић“ и УКЦС оценили као одличну. Највећи број испитаника који овај аспект

болничког рада оцењује као лош или веома лош био је у Институту за ментално здравље, 35% од укупног броја анкетираних пацијената (Табела 18).

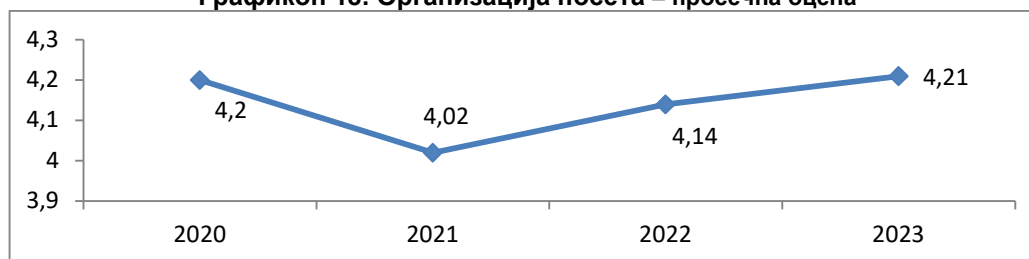
Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о организацији посета по болницама ($N=10,169$, $DF=5$, $p=0,071$).

Табела 18. Организација посета (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Ни добро ни лоше		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС	0		1	7.1	1	7.1	1	7.1	11	78.6	14	100
КБЦ „др Д. Мишовић“	1	8.3	0		0		1	8.3	10	83.3	12	100
КБЦ „Звездара“	0		0		0		0		3	100.0	3	100
Институт за ментално здравље	7	35.0	0		2	10.0	2	10.0	9	45.0	20	100
Клиника „Лаза Лазаревић“	0		2	8.3	1	4.2	6	25.0	15	62.5	24	100
Спец. болн. за болес.зависности	1	9.1	0		0		3	27.3	7	63.6	11	100
ВМА												
УКУПНО	9	10.7	3	3.6	4	4.8	13	15.5	55	65.5	84	100

Просечна вредност (на скали од 1 до 5) за организацију посета током боравка у болници износи 4,21 за све болнице (Графикон 18). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да у 2020. и 2021. години нису све болнице спровеле истраживање.

Графикон 18. Организација посета – просечна оцена



Најмања оцена је у Институту за ментално здравље (3,30), а највећа у КБЦ „Звездара“ (5,0), а затим у КБЦ „др Д. Мишовић“ (4,58) и УКЦС, 4,57 (Табела 19).

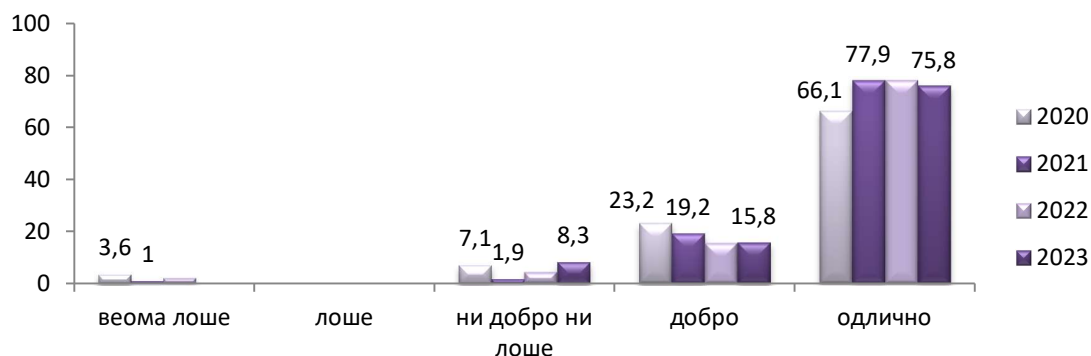
Табела 19. Организација посета - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021			2022			2023		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС				16	4.38	1.360	10	3.40	1.897	14	4.57	0.94
КБЦ „др Д. Мишовић“							5	3.60	1.673	12	4.58	1.16
КБЦ „Звездара“							11	4.45	1.293	3	5.00	0.00
Инс. за ментално здравље	3	5.00	0.00	15	3.13	1.959	6	4.83	.408	20	3.30	1.84
Клиника „Др Лаза Лазаревић“	11	3.73	1.35	22	4.00	1.414	17	4.18	1.185	24	4.42	0.93
СБ за болести зависности	6	4.67	0.82	11	4.73	0.467	9	4.33	1.414	11	4.36	1.21
ВМА												
УКУПНО	20	4.20	1.20	64	4.02	1.517	58	4.14	1.395	84	4.21	1.34

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), 10

испитаника мисле да су била ни добра ни лоша (8%), док око 92% испитаника сматра да су била добра или одлична (графикон 19). На ово питање није одговорило 12 испитаника (9,1%). Војномедицинска академија је користила упитник који не садржи ово питање, већ су у анализу укључени одговори о општем задовољству процедуром болничког отпуста.

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



Обавештења која су им дата приликом отпуста из болнице, сви испитаници у КБЦ „Звездара“ су оценили као одлична, као и преко 80% испитаника у УКЦС и КБЦ „др Д. Мишовић“ (Табела 20). Није било испитаника са лошим мишљењем о овим обавештењима.

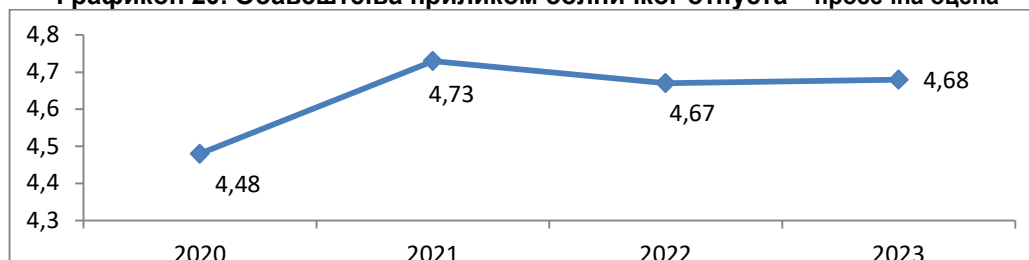
Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о обавештењима која су им дата приликом болничког отпуста по болницама ($H=2,641$, $DF=6$, $p=0,852$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Ни добро ни лоше		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС					1	7.1	1	7.1	12	85.7	14	100
КБЦ „др Д. Мишовић“					2	16.7	0		10	83.3	12	100
КБЦ „Звездара“					0		0		3	100.0	3	100
Институт за ментално здравље					4	16.7	2	8.3	18	75.0	24	100
Клиника „Лаза Лазаревић“					1	4.2	5	20.8	18	75.0	24	100
Спец. болн. за болес.зависности					0		3	25.0	9	75.0	12	100
ВМА					2	6.5	8	25.8	21	67.7	31	100
УКУПНО					10	8.3	19	15.8	91	75.8	120	100

Просечна вредност (на скали од 1 до 5) за добијена обавештења приликом болничког отпуста о контролама и режиму живота износи 4,68 за све болнице (Графикон 20). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да у 2020. и 2021. години нису све болнице спровеле истраживање.

Графикон 20. Обавештења приликом болничког отпуста – просечна оцена



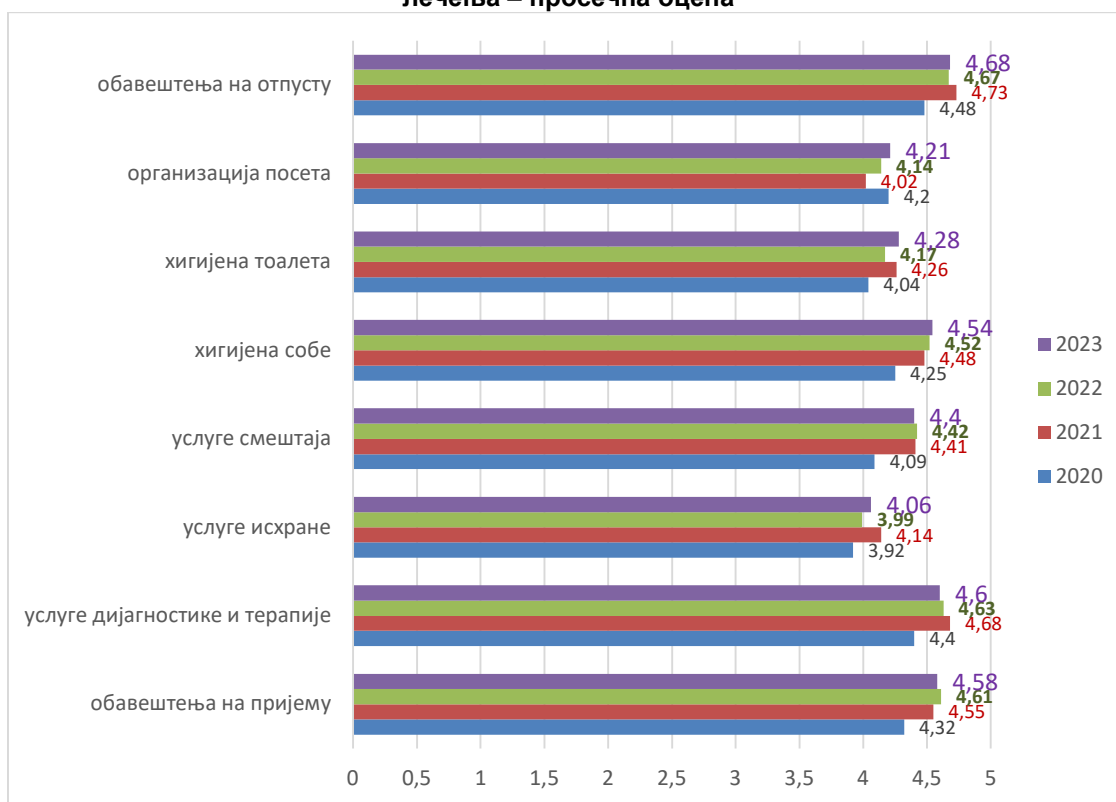
Највећа просечна оцена за добијена обавештења приликом болничког отпуста је у КБЦ „Звездара“ (5,0) и УКЦС (4,79), а најмања је у Институту за ментално здравље (4,58) и ВМА, 4,61 (Табела 21).

Табела 21. Обавештења приликом болничког отпуста - просечна оцена по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021			2022			2023		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС				18	4.83	0.514	13	4.69	0.630	14	4.79	0.58
КБЦ „др Д. Мишовић“							5	4.60	0.548	12	4.67	0.78
КБЦ „Звездара“							10	5.00	0.000	3	5.00	0.00
Инс. за ментално здравље	8	4.50	0.76	15	4.80	0.414	11	4.91	0.302	24	4.58	0.78
Клиника „Др Лаза Лазаревић“	12	4.33	0.89	22	4.45	0.963	19	4.74	0.653	24	4.71	0.55
СБ за болести зависности	6	5.00	0.00	11	4.91	0.302	7	4.86	0.378	12	4.75	0.45
ВМА	30	4.43	1.04	38	4.76	0.431	25	4.32	1.145	31	4.61	0.62
УКУПНО	56	4.48	0.91	104	4.73	0.595	90	4.67	0.764	120	4.68	0.62

Услуге и организација здравствене заштите током болничког лечења могу се исказати и просечном оценом на скали од 1 до 5 (1= веома незадовољан, 5=веома задовољан). Пацијенти су најзадовољнији обавештењима која су им дата приликом отпуста из болнице (просечна оцена 4,68), као и услугама дијагностике и терапије, а најмање су задовољни болничком исхраном (4,06), затим организацијом посета (4,21) и хигијеном тоалета, као и претходних година (Графикон 21)

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

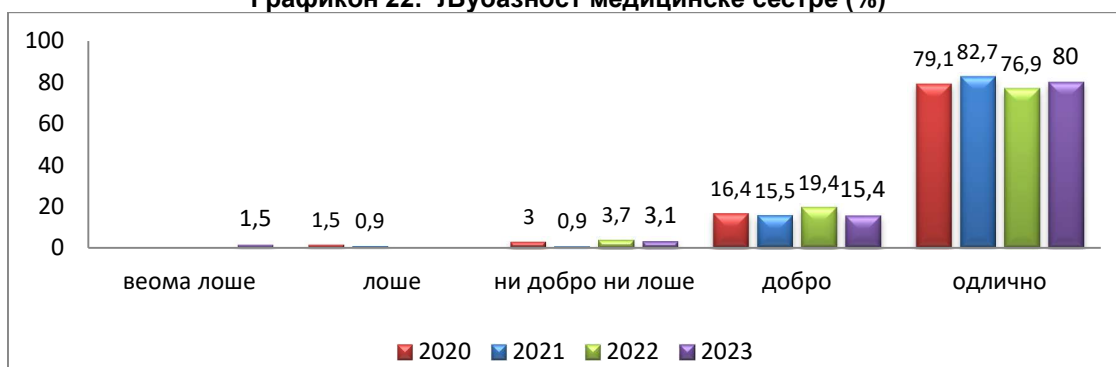


• Сестринска нега болесника

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

Највећи број пацијената, 80% сматра да су љубазност и поштовање које су медицинске сестре показале према пацијентима, одлични, а још 15% да су добри. Овај аспект сестринског рада само 4 пацијента сматрају ни лошим ни добрим, а 2 пацијента веома лошим (Графикон 22). На ово питање није одговорило 2 испитаника (1,5%).

Графикон 22. Љубазност медицинске сестре (%)



Сви пацијенти у КБЦ „Звездара“ су оценили да је љубазност медицинских сестара одлична, као и преко 90% пацијената у УКЦС и КБЦ „др Д. Мишовић“ (табела 22). Само по 1 пацијент у Институту за ментално здравље и Специјалној болници за болести зависности мисле да су поштовање и љубазност медицинских сестара веома лоши.

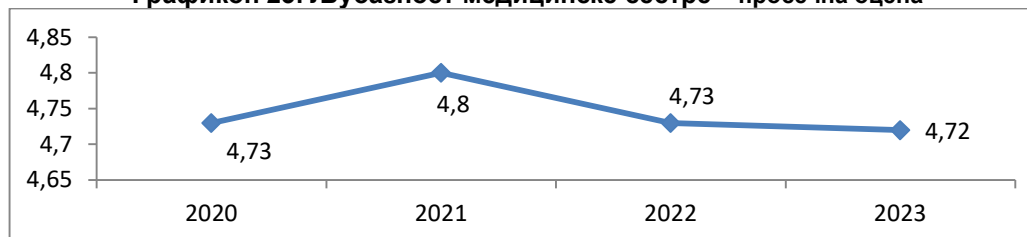
Не постоји статистички значајна разлика у степену задовољства испитаника љубазношћу медицинских сестара између различитих болница у Београду ($H=5,955$, $DF=6$, $p=0,428$).

Табела 22. Љубазност медицинске сестре (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Ни добро ни лоше		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС	0				1	6.7	0		14	93.3	15	100
КБЦ „др Д. Мишовић“	0				0		1	8.3	11	91.7	12	100
КБЦ „Звездара“	0				0		0		3	100.0	3	100
Институт за ментално здравље	1	3.8			1	3.8	6	23.1	18	69.2	26	100
Клиника „Лаза Лазаревић“	0				0		4	16.7	20	83.3	24	100
Спец. болн. за болес.зависности	1	7.1			0		2	14.3	11	78.6	14	100
ВМА	0				2	5.6	7	19.4	27	75.0	36	100
УКУПНО	2	1.5			4	3.1	20	15.4	104	80.0	130	100

Просечна оцена (на скали од 1 до 5) за љубазност медицинске сестре износи 4,72 за све болнице (Графикон 23). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да у 2020. и 2021. години нису све болнице спровеле истраживање.

Графикон 23. Љубазност медицинске сестре – просечна оцена



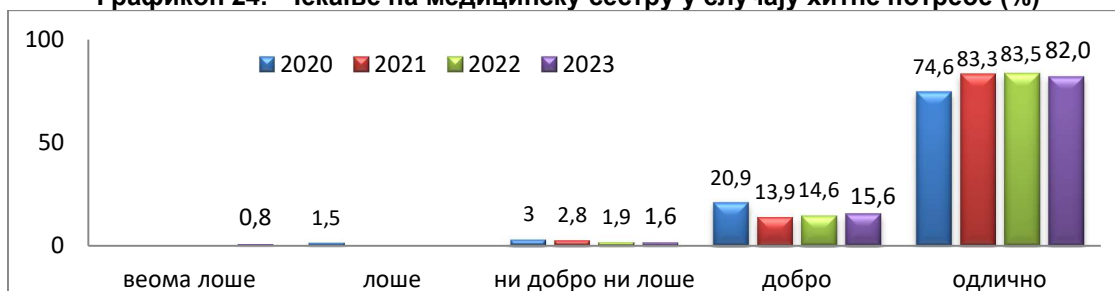
Просечна оцена за поштовање и љубазност медицинских сестара је висока у свим болницама и има вредност од 4,54 у Институту за ментално здравље и 4,57 у Специјалној болници за болести зависности, до 4,92 у КБЦ „др Д. Мишовић“ и 5,0 у КБЦ „Звездара“ (табела 23).

Табела 23. Љубазност медицинске сестре - просечна оцена по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021			2022			2023		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС				19	4.79	0.535	15	4.60	0.737	15	4.87	0.52
КБЦ „др Д. Мишовић“							5	4.80	0.447	12	4.92	0.29
КБЦ „Звездара“							11	5.00	0.000	3	5.00	0.00
Институт за ментално здравље	8	4.62	1.06	18	4.89	0.323	11	4.82	0.603	26	4.54	0.90
Клиника „Др Лаза Лазаревић“	12	4.50	0.80	21	4.67	0.730	19	4.79	0.419	24	4.83	0.38
СБ за болести зависности	7	4.86	0.38	12	5.00	0.000	9	4.78	0.441	14	4.57	1.09
ВМА	40	4.80	0.40	40	4.78	0.423	38	4.63	0.541	36	4.69	0.58
УКУПНО	67	4.73	0.59	110	4.80	0.485	108	4.73	0.523	130	4.72	0.67

Слично је и када је у питању чекање на интервенције медицинске сестре код хитне потребе. Највећи број пацијената, 82% сматра да је овај аспект рада медицинских сестара одличан, а још 15,6% да је добар, док само 2 пацијента мисле да није ни лош ни добар, а 1 да је веома лош (Графикон 24). На ово питање није одговорило 10 пацијената (7,6%).

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



Временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе су најзадовољнији пацијенти у КБЦ „Звездара“, где су сви пацијенти дали оцену „одличан“, док у Клиници „др Лаза Лазаревић“ одлично мишљење има више од 95% испитаника (Табела 24). Само по 1 пацијент у УКЦС и Институту за ментално здравље је оценио чекање на медицинску сестру као осредње, а 1 пацијент у Специјалној болници за болести зависности, као веома лоше.

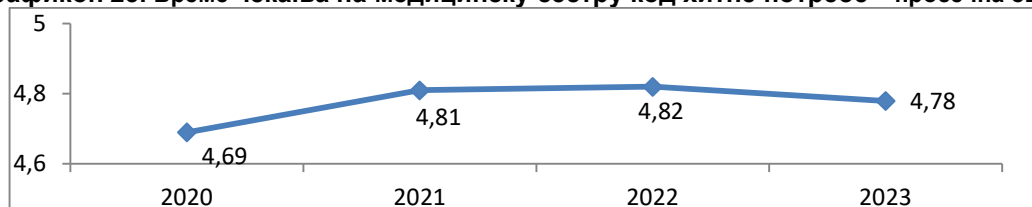
Међу болницама не постоји статистички значајна разлика у степену задовољства испитаника временом чекања на медицинску сестру у случају хитне потребе ($H=12,285$, $DF=6$, $p=0,056$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Ни добро ни лоше		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС	0				1	6.7	0		14	93.3	15	100
КБЦ „др Д. Мишовић“	0				0		1	8.3	11	91.7	12	100
КБЦ „Звездара“	0				0		0		3	100.0	3	100
Институт за ментално здравље	0				1	4.2	4	16.7	19	79.2	24	100
Клиника „Лаза Лазаревић“	0				0		1	4.3	22	95.7	23	100
Спец. болн. за болес.зависности	1	8.3			0		1	8.3	10	83.3	12	100
ВМА	0				0		12	36.4	21	63.6	33	100
УКУПНО	1	0.8			2	1.6	19	15.6	100	82.0	122	100

Просечна оцена (на скали од 1 до 5) за време чекања на медицинску сестру код хитне потребе износи 4,78 за све болнице (Графикон 25). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да у 2020. и 2021. години нису све болнице спровеле истраживање.

Графикон 25. Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе – просечна оцена



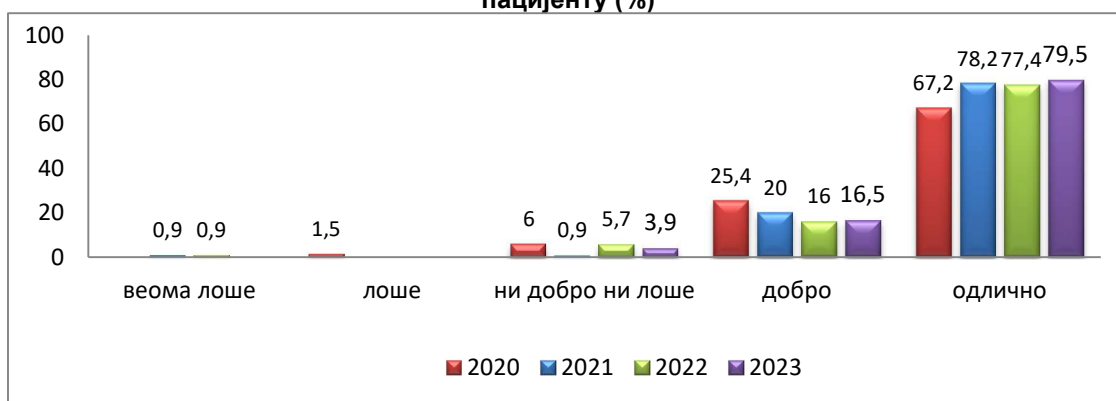
Најмања просечна оцена за овај аспект сестринског рада износи високих 4,58 у Специјалној болници за болести зависности и 4,64 у ВМА, а највећу просечну оцену има КБЦ „Звездара“ (5,0), а затим Клиника „др Лаза Лазаревић“, 4,96 (Табела 25).

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
УКЦС				18	4.83	0.514	14	4.71	0.469	15	4.87	0.52
КБЦ „др Д. Мишовић“							5	4.60	0.548	12	4.92	0.29
КБЦ „Звездара“							10	5.00	0.000	3	5.00	0.00
Институт за ментално здравље	8	4.50	1.07	18	4.89	0.323	10	5.00	0.000	24	4.75	0.53
Клиника „Др Лаза Лазаревић“	12	4.58	0.79	21	4.76	0.539	19	4.95	0.229	23	4.96	0.21
СБ за болести зависности	7	5.00	0.00	12	4.92	0.289	9	5.00	0.000	12	4.58	1.16
ВМА	40	4.70	0.46	39	4.74	0.498	36	4.67	0.586	33	4.64	0.49
УКУПНО	67	4.69	0.61	108	4.81	0.463	103	4.82	0.437	122	4.78	0.55

Велики број пацијената (96%) позитивно оцењује објашњење процедура, тестова и третмана које добијају од медицинских сестара сматрајући да су одлична или добра, док само 3,9% пацијената сматра да су ни добра ни лоша, а нема пацијената са лошим мишљењем (Графикон 26). На ово питање није одговорило 5 испитаника (3,8%).

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



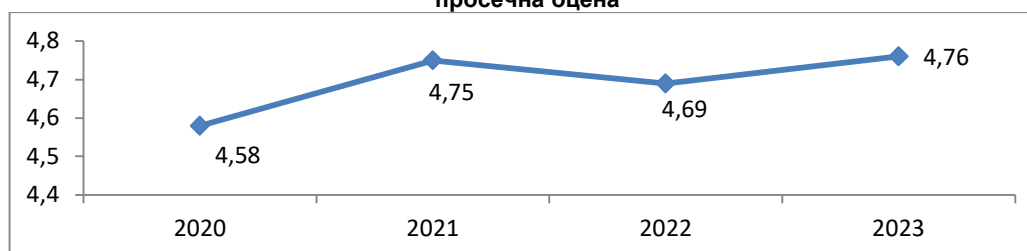
Објашњењима тестова, процедура и третмана су најзадовољнији пацијенти у КБЦ „др Д. Мишовић“ и КБЦ „Звездара“, где су сви пацијенти овај аспект рада медицинских сестара оценили као одличан. Само 1 пацијент у УКЦС, а по 2 пацијента у Институту за ментално здравље и ВМА су оценили ову особину медицинских сестара као ни добру ни лошу (табела 26). Међу болницама постоји статистички значајна разлика у оцени објашњења која добијају од медицинских сестара ($H=13,463$, $DF=6$, $p=0,036$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Ни добро ни лоше		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС					1	6.7	0		14	93.3	15	100
КБЦ „др Д. Мишовић“					0		0		12	100.0	12	100
КБЦ „Звездара“					0		0		3	100.0	3	100
Институт за ментално здравље					2	8.0	3	12.0	20	80.0	25	100
Клиника „Лаза Лазаревић“					0		5	20.8	19	79.2	24	100
СБ за болес.зависности					0		1	8.3	11	91.7	12	100
ВМА					2	5.6	12	33.3	22	61.1	36	100
УКУПНО					5	3.9	21	16.5	101	79.5	127	100

Просечна вредност (на скали од 1 до 5) за објашњења процедура, тестова и третмана, које медицинске сестре пружају пацијенту износи 4,76 за све болнице (Графикон 27). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да у 2020. и 2021. години нису све болнице спровеле истраживање.

Графикон 27. Објашњења процедура, тестова и третмана, које медицинске сестре пружају пацијенту просечна оцена



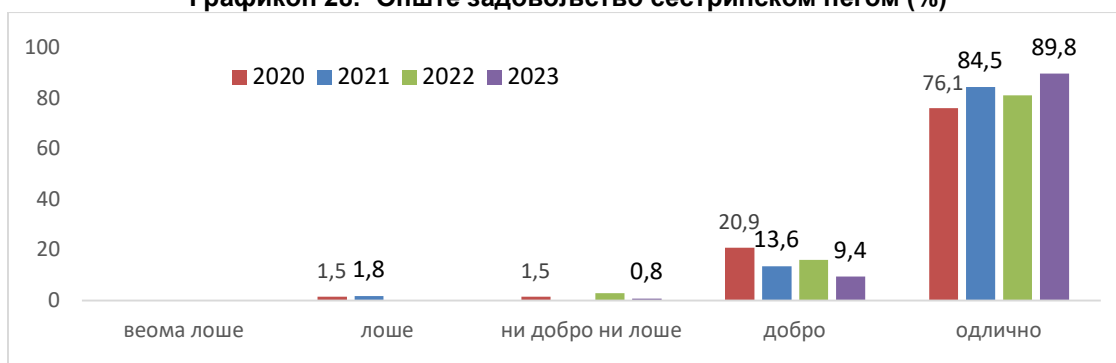
Најмања просечна оцена за обајшњења добијена од медицинских сестара је у ВМА (4,56), а највећа – 5,0, у КБЦ „др Д. Мишовић“ и КБЦ „Звездара“ (Табела 27).

Табела 27. Сестринско обајшњавање процедура - просечна оцена по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021			2022			2023		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС				19	4.63	0.955	15	4.47	0.743	15	4.87	0.52
КБЦ „др Д. Мишовић“							5	4.80	0.447	12	5.00	0.00
КБЦ „Звездара“							10	5.00	0.000	3	5.00	0.00
Инс. за ментално здравље	8	4.50	0.76	18	4.78	0.428	11	5.00	0.000	25	4.72	0.61
Клиника „Др Лаза Лазаревић“	12	4.25	0.87	22	4.68	0.568	19	4.74	0.452	24	4.79	0.41
СБ за болести зависности	7	5.00	0.00	12	5.00	0.000	9	4.89	0.333	12	4.92	0.29
ВМА	40	4.62	0.63	39	4.74	0.442	37	4.51	0.901	36	4.56	0.61
УКУПНО	67	4.58	0.68	110	4.75	0.566	106	4.69	0.667	127	4.76	0.52

Опште задовољство сестринском негом је у истраживању чак 99% болнички лечених пацијената је оценило као веома добро и одлично (Графикон 28). Негу и рад медицинских сестара у целини само 1 пацијент или 0,8% сматра ни добром ни лошом. На ово питање није одговорило 5 пацијената (3,8%).

Графикон 28. Опште задовољство сестринском негом (%)



Радом медицинских сестара у целини су најзадовољнији пацијенти у КБЦ „др Д. Мишовић“ и КБЦ „Звездара“, где су сви пацијенти дали оцену одличан (табела 28). Само 1 пацијент у УКЦС сматра да је сестринска нега ни добра ни лоша.

Међу болницама не постоји статистички значајна разлика у оцени рада медицинских сестара ($H=5,248$, $DF=6$, $p=0,512$).

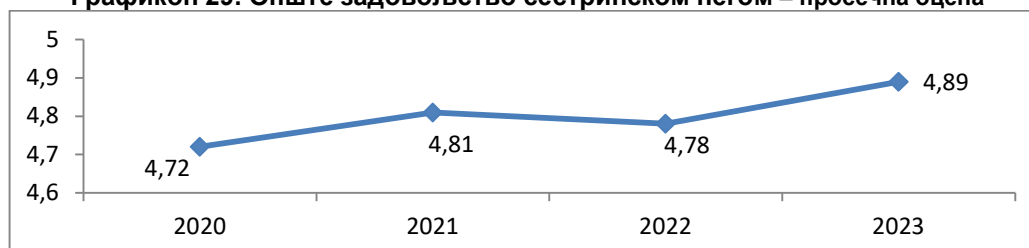
Табела 28. Опште задовољство сестринском негом (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Ни добро ни лоше		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС					1	6.7	0		14	93.3	15	100
КБЦ „др Д. Мишовић“					0		0		12	100.0	12	100
КБЦ „Звездара“					0		0		3	100.0	3	100
Институт за ментално здравље					0		4	16.0	21	84.0	25	100
Клиника „Лаза Лазаревић“					0		1	4.2	23	95.8	24	100
Спец. болн. за болес.зависности					0		1	8.3	11	91.7	12	100
ВМА					0		6	16.7	30	83.3	36	100
УКУПНО					1	0.8	12	9.4	114	89.8	127	100

Задовољство пацијената болничким лечењем
на психијатријским одељењима у Београду у 2023. години

Просечна вредност (на скали од 1 до 5) за укупно задовољство негом и радом медицинских сестара у болници износи 4,89 за све болнице (Графикон 29). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да у 2020. и 2021. години нису све болнице спровеле истраживање.

Графикон 29. Опште задовољство сестринском негом – просечна оцена



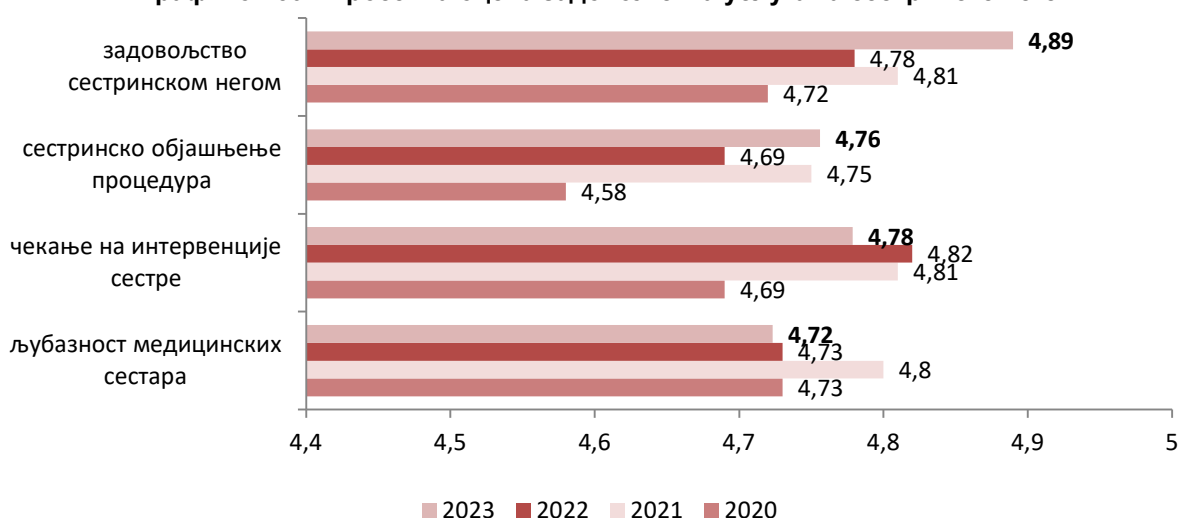
Просечна оцена овог показатеља има вредности од 4,83 у ВМА и 4,84 у Институту за ментално здравље, до 5,0 у КБЦ „др Д. Мишовић“ и КБЦ „Звездара“ (Табела 29).

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
УКЦС				19	4.74	0.733	15	4.73	0.594	15	4.87	0.52
КБЦ „др Д. Мишовић“							5	4.80	0.447	12	5.00	0.00
КБЦ „Звездара“							10	5.00	0.000	3	5.00	0.00
Инс. за ментално здравље	8	4.63	0.52	18	4.89	0.323	11	4.82	0.603	25	4.84	0.37
Клиника „Др Лаза Лазаревић“	12	4.42	1.00	22	4.68	0.716	18	4.89	0.323	24	4.96	0.20
СВ за болести зависности	7	5.00	0.00	12	5.00	0.000	9	4.89	0.333	12	4.92	0.29
ВМА	40	4.78	0.42	39	4.82	0.389	38	4.66	0.534	36	4.83	0.38
УКУПНО	67	4.72	0.57	110	4.81	0.516	106	4.78	0.478	127	4.89	0.34

Ако се посматра просечна оцена за сестрински рад (на скали од 1 до 5), уочава се да су скоро сви аспекти сестринског рада оцењени слично, са оценом око 4,7 или 4,8, а највећа оцена је за рад сестара у целини, а најнижа за љубазност (Графикон 30).

Графикон 30. Просечна оцена задовољства услугама сестринске неге

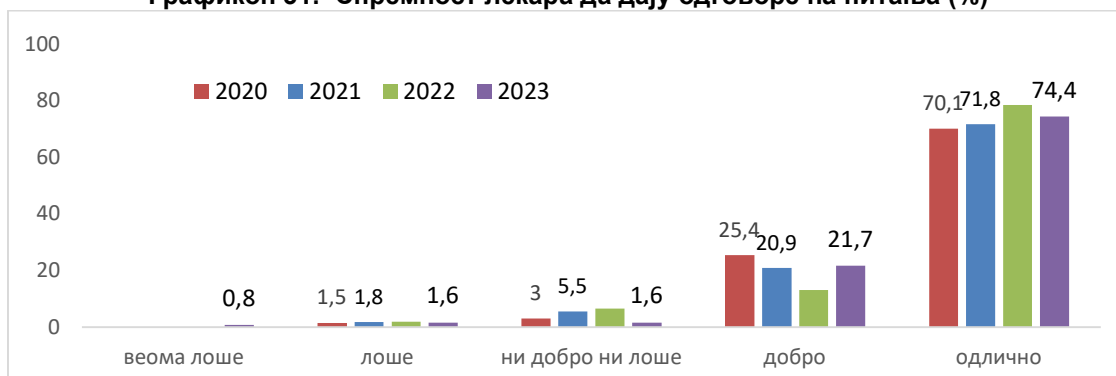


• Однос лекара према пацијенту

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, 96% пацијената је оценило као добру или одличну, 1.6% као ни добру ни одличну, док је 2,4% (3 испитаника) оценило ову особину лекара као лошу (Графикон 31). На ово питање није одговорило 3 пацијента (2,3%).

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



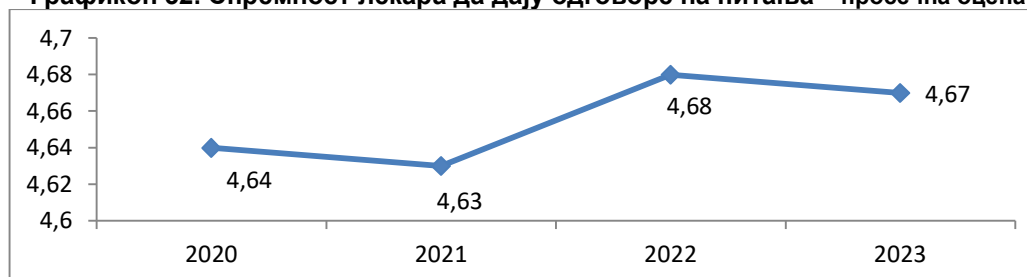
Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената је најбоље оцењена у КБЦ „Звездара“, где су сви испитаници оценили овај аспект лекарског рада као одличан, а затим у КБЦ „др Д. Мишовић“. Само 2 испитаника у Институту за ментално здравље и 1 у ВМА су ову лекарску особину оценили као лошу (табела 30). Међу болницама не постоји статистички значајна разлика у оцени спремности лекара да одговарају на питања пацијената ($H=9,504$, $DF=6$, $p=0,147$).

Табела 30 Спремност лекара да дају одговоре на питања – по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Ни добро ни лоше		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС	0		0		1	6.7	1	6.7	13	86.7	15	100
КБЦ „др Д. Мишовић“	0		0		0		1	8.3	11	91.7	12	100
КБЦ „Звездара“	0		0		0		0		3	100.0	3	100
Институт за ментално здравље	1	3.8	1	3.8	1	3.8	6	23.1	17	65.4	26	100
Клиника „Лаза Лазаревић“	0		0		0		5	20.8	19	79.2	24	100
Спец. болн. за болес.зависности	0		0		0		2	15.4	11	84.6	13	100
ВМА	0		1	2.8	0		13	36.1	22	61.1	36	100
УКУПНО	1	0.8	2	1.6	2	1.6	28	21.7	96	74.4	129	100

Просечна оцена (на скали од 1 до 5) за спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената током болничког лечења износи 4,67 за све болнице (Графикон 32). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да у 2020. и 2021. години нису све болнице спровеле истраживање.

Графикон 32. Спремност лекара да дају одговоре на питања – просечна оцена



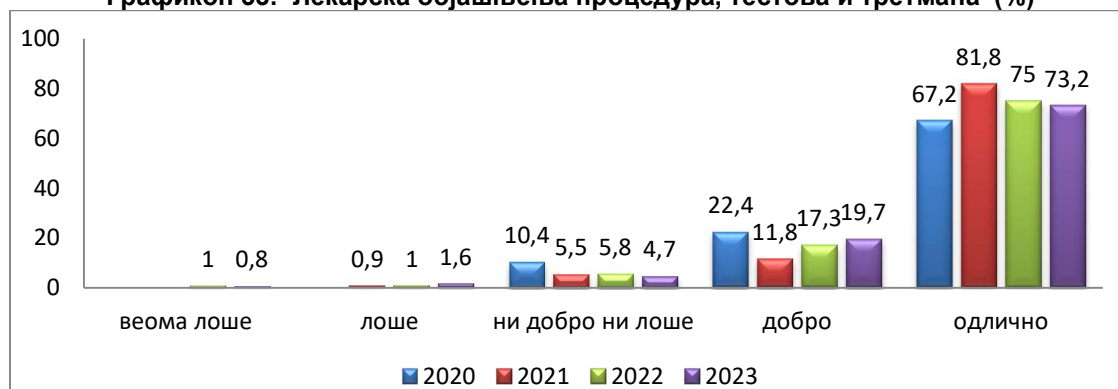
Просечна вредност овог показатеља креће се у распону од 4,42 у Институту за ментално здравље и 4,56 у ВМА до 4,92 у КБЦ „др Д. Мишовић“ и 5,0 у КБЦ „Звездара“ (табела 31).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021			2022			2023		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС				19	4.68	0.820	14	4.64	0.745	15	4.80	0.56
КБЦ „др Д. Мишовић“							5	4.60	0.894	12	4.92	0.29
КБЦ „Звездара“							11	5.00	0.000	3	5.00	0.00
Инст. за ментално здравље	8	4.88	0.35	18	4.78	0.428	11	4.82	0.603	26	4.42	1.03
Клиника „Др Лаза Лазаревић“	12	4.33	0.89	21	4.33	0.856	19	4.79	0.535	24	4.79	0.41
СБза болести зависности	7	4.86	0.38	12	4.50	0.798	9	4.56	0.726	13	4.85	0.38
ВМА	40	4.65	0.58	40	4.72	0.506	38	4.55	0.795	36	4.56	0.65
УКУПНО	67	4.64	0.62	110	4.63	0.675	107	4.68	0.681	129	4.67	0.66

Слично је и са објашњењима тестова, процедура и третмана датим пацијентима од стране лекара. Само 2,4% испитаника сматра лекарска објашњења лошим, 4,7% ни лошим ни добрим, док их 93% сматра добрим или одличним (Графикон 33). На ово питање није одговорило 5 пацијента (3,8%).

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



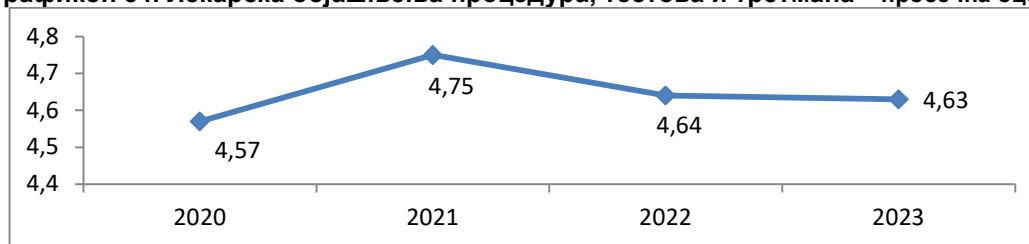
Лекарска објашњења процедура, тестова и третмана су најбоље оцењена у КБЦ „Звездара“, где сви испитаници мисле да су одлична (табела 32). Само 2 пацијената у Институту за ментално здравље и 1 у ВМА мисле да ова објашњења лоша. Међу болницама постоји статистички значајна разлика у оцини лекарских објашњења ($N=14,467$, $DF=6$, $p=0,025$).

Табела 32 Лекарска објашњења процедура, тестова и третмана (по болницама)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Ни добро ни лоше		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС	0		0		1	6.7	0		14	93.3	15	100
КБЦ „др Д. Мишовић“	0		0		0		1	8.3	11	91.7	12	100
КБЦ „Звездара“	0		0		0		0		3	100.0	3	100
Институт за ментално здравље	1	4.0	1	4.0	3	12.0	6	24.0	14	56.0	25	100
Клиника „Лаза Лазаревић“	0		0		0		5	20.8	19	79.2	24	100
Спец. болн. за болес.зависности	0		0		0		2	16.7	10	83.3	12	100
ВМА	0		1	2.8	2	5.6	11	30.6	22	61.1	36	100
УКУПНО	1	0.8	2	1.6	6	4.7	25	19.7	93	73.2	127	100

Просечна оцена (на скали од 1 до 5) за лекарска објашњења процедура, тестова и третмана износи 4,63 за све болнице (Графикон 34). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да у 2020. и 2021. години нису све болнице спровеле истраживање.

Графикон 34. Лекарска објашњења процедура, тестова и третмана – просечна оцена



Просечна оцена за лекарска објашњења процедура, тестова и третмана има вредности од 4,24 у Институту за ментално здравље и 4,5 у ВМА, до 4,92 у КБЦ „др Д. Мишовић“ и 5,0 у КБЦ „Звездара“ (табела 33).

Табела 33. Лекарска објашњења процедура и третмана - просечна оцена по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021			2022			2023		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС				19	4.79	0.535	13	4.62	0.768	15	4.87	0.52
КБЦ „др Д. Мишовић“							5	4.40	0.894	12	4.92	0.29
КБЦ „Звездара“							11	4.82	0.603	3	5.00	0.00
Инс. за ментално здравље	8	4.75	0.46	18	4.83	0.383	11	4.91	0.302	25	4.24	1.09
Клиника „Др Лаза Лазаревић“	12	4.42	0.79	21	4.67	0.856	18	4.78	0.428	24	4.79	0.41
СБ за болести зависности	7	5.00	0.00	12	4.58	0.793	9	4.56	0.726	12	4.83	0.39
ВМА	40	4.50	0.72	40	4.78	0.480	37	4.51	0.901	36	4.50	0.74
УКУПНО	67	4.57	0.68	110	4.75	0.597	104	4.64	0.723	127	4.63	0.72

Љубазност лекара је 96% пацијената оценило као одличну или добру, а само 5 испитаника (3,9%) као ни добру, ни лошу (Графикон 35). На ово питање није одговорило 4 испитаника (3%).

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



Љубазност и поштовање лекара према пацијенту су најбоље оцењени у КБЦ „Звездара“ где су сви пацијенти дали оцену „одлично“ (табела 34). Само по 1 пацијент у УКЦС и КБЦ „др Д. Мишовић“ и 3 пацијента у Институту за ментално здравље су ову лекарску особину оценили као ни добру ни лошу.

Међу болницама не постоји статистички значајна разлика у оцени љубазности лекара ($H=6,107$, $DF=6$, $p=0,411$).

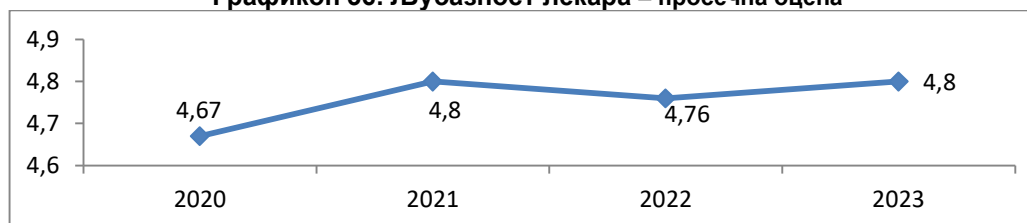
Табела 34 Љубазност и поштовање лекара према пацијенту (по болницама)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Ни добро ни лоше		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС					1	6.7	0		14	93.3	15	100
КБЦ „др Д. Мишовић“					1	8.3	0		11	91.7	12	100
КБЦ „Звездара“					0		0		3	100.0	3	100
Институт за ментално здравље					3	12.0	2	8.0	20	80.0	25	100
Клиника „Лаза Лазаревић“					0		3	12.5	21	87.5	24	100
Спец. болн. за болес.зависности					0		1	7.7	12	92.3	13	100
ВМА					0		10	27.8	26	72.2	36	100
УКУПНО					5	3.9	16	12.5	107	83.6	128	100

Просечна оцена (на скали од 1 до 5) за љубазност лекара током боравка у болници износи 4,8 за све болнице (Графикон 36). 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 нешто већа просечна оцена за љубазност лекара (4,72 за љубазност сестре).

Графикон 36. Љубазност лекара – просечна оцена



Просечна оцена за љубазност лекара има вредности од 4,68 у Институту за ментално здравље и 4,72 у ВМА, до 4,92 у Специјалној болници за болести зависности и 5,0 у КБЦ „Звездара“ (Табела 35).

Табела 35. Љубазност лекара - просечна оцена по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021			2022			2023		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС				20	4.90	0.447	14	4.64	0.745	15	4.87	0.52
КБЦ „др Д. Мишовић“							5	4.80	0.447	12	4.83	0.58
КБЦ „Звездара“							11	5.00	0.000	3	5.00	0.00
Институт за ментално здравље	8	4.75	0.46	18	4.83	0.383	11	4.82	0.603	25	4.68	0.69
Клиника „Др Лаза Лазаревић“	12	4.58	0.90	21	4.76	0.700	17	4.82	0.393	24	4.88	0.34
СБ за болести зависности	7	4.86	0.38	12	4.67	0.778	9	4.67	0.707	13	4.92	0.28
ВМА	40	4.65	0.58	40	4.80	0.464	37	4.70	0.661	36	4.72	0.45
УКУПНО	67	4.67	0.61	111	4.80	0.536	104	4.76	0.583	128	4.80	0.49

Поверење у лекара је испитивано и кроз оцену способности лекара да дијагностикује болест, као и његове успешности у лечењу пацијента. Само 2 пацијента имају непожељно мишљење о дијагностици, док 93,7% оцењује дијагностичке способности лекара као добре или одличне (Графикон 37). На ово питање није одговорило 6 пацијента (4,5%).

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



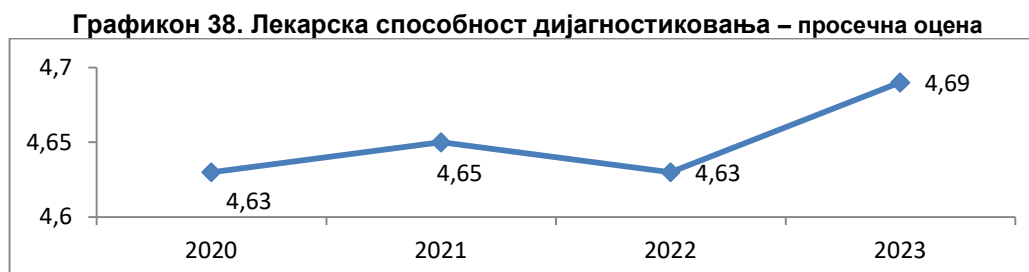
Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената је најбоље оцењена у КБЦ „Звездара“, где су сви пацијенти оценили овај аспект лекарског рада као одличан. Само 2 пацијента, по 1 у ВМА и Институту за ментално здравље су оценила лекарску способност дијагностике као лошу, а још 6 (по 1 у УКЦС и ВМА, а по 2 у Клиници „др Лаза Лазаревић“ и Институту за ментално здравље) као осредњу (Табела 36).

Међу болницама не постоји статистички значајна разлика у оцени способности дијагностиковања лекара ($N=9,889$, $DF=6$, $p=0,129$).

Табела 36 Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената ()

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Ни добро ни лоше		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС			0		1	6.7	0		14	93.3	15	100
КБЦ „др Д. Мишовић“			0		0		1	8.3	11	91.7	12	100
КБЦ „Звездара“			0		0		0		3	100.0	3	100
Институт за ментално здравље			1	4.0	2	8.0	3	12.0	19	76.0	25	100
Клиника „Лаза Лазаревић“			0		0		4	17.4	19	82.6	23	100
Спец. болн. за болес.зависности			0		2	15.4	1	7.7	10	76.9	13	100
ВМА			1	2.9	1	2.9	12	34.3	21	60.0	35	100
УКУПНО			2	1.6	6	4.8	21	16.7	97	77.0	126	100

Просечна оцена (на скали од 1 до 5) за лекарску способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената износи 4,69 за све болнице (Графикон 38). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да у 2020. и 2021. години нису све болнице спровеле истраживање.

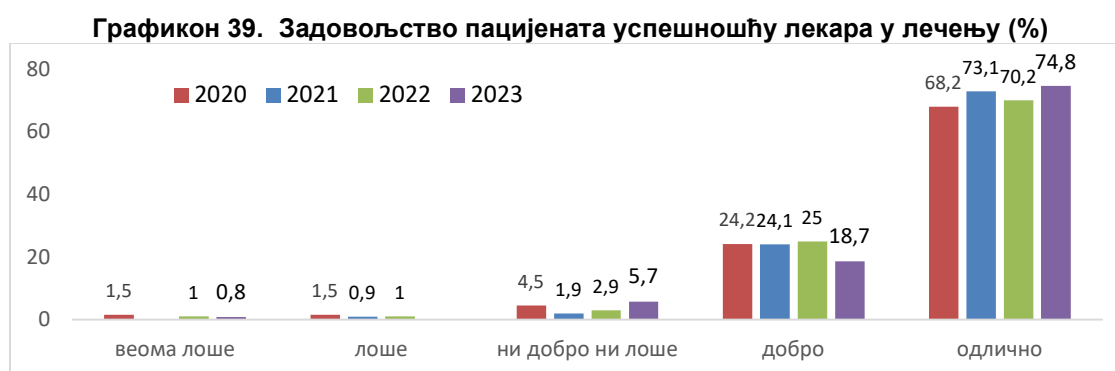


Просечна оцена за лекарску способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената има вредности од 4,51 у ВМА, преко 4,6 у Институту за ментално здравље, до 4,92 у КБЦ „др Д. Мишовић“ и 5,0 у КБЦ „Звездара“ (табела 37).

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
УКЦС				20	4.65	0.875	13	4.62	0.650	15	4.87	0.52
КБЦ „др Д. Мишовић“							5	4.60	0.894	12	4.92	0.29
КБЦ „Звездара“							11	5.00	0.000	3	5.00	0.00
Инс. за ментално здравље	8	4.75	0.46	17	4.82	0.393	11	4.82	0.603	25	4.60	0.82
Клиника „др Лаза Лазаревић“	12	4.42	0.90	21	4.43	0.676	19	4.68	0.582	23	4.83	0.39
СБ за болести зависности	7	4.71	0.76	12	4.50	0.798	9	4.67	0.500	13	4.62	0.77
ВМА	40	4.65	0.66	40	4.75	0.439	36	4.44	0.909	35	4.51	0.70
УКУПНО	67	4.63	0.69	110	4.65	0.627	104	4.63	0.711	126	4.69	0.64

Када је у питању успешност лекара у лечењу пацијената, само 1 пацијент (0,8%) има непожељно мишљење, док је 93,5% оцењује као добру или одличну (Графикон 39). На ово питање није одговорило 9 пацијената (6,8%).



Успешност лекара у лечењу је најбоље оцењена у КБЦ „Звездара“, где су сви пацијенти оценили овај аспект лекарског рада као одличан (Табела 38). Само 1 пацијент у КБЦ „др Д. Мишовић“ сматра да је успешност лекара у лечењу лоша, а 7 пацијената су ову лекарску особину оценили као осредњу (по 1 у ВМА, УКЦС и СБ за болести зависности и

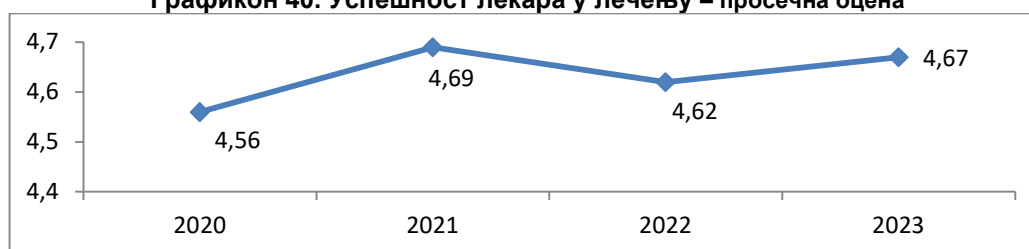
по 2 у КБЦ „др Д. Мишовић“ и Институту за ментално здравље). Међу болницама не постоји статистички значајна разлика у оцени успешности лекара у лечењу ($N=12,449$, $DF=6$, $p=0,053$).

Табела 38. Успешност лекара у лечењу (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Ни добро ни лоше		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС	0				1	6.7	0		14	93.3	15	100
КБЦ „др Д. Мишовић“	1	8.3			2	16.7	0		9	75.0	12	100
КБЦ „Звездара“	0				0		0		3	100.0	3	100
Институт за ментално здравље	0				2	8.7	5	21.7	16	69.6	23	100
Клиника „Лаза Лазаревић“	0				0		3	13.6	19	86.4	22	100
Спец. болн. за болес.зависности	0				1	8.3	0		11	91.7	12	100
ВМА	0				1	2.8	15	41.7	20	55.6	36	100
УКУПНО	1	0.8			7	5.7	23	18.7	92	74.8	123	100

Просечна вредност (на скали од 1 до 5) за успешност лекара у лечењу износи 4,67 за све болнице (Графикон 40). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да у 2020. и 2021. години нису све болнице спровеле истраживање.

Графикон 40. Успешност лекара у лечењу – просечна оцена



Просечна оцена за успешност лекара у лечењу има вредност од 4,33 у КБЦ „др Д. Мишовић“ и 4,53 у ВМА, до 4,87 у УКЦС и 5,0 у КБЦ „Звездара“ (Табела 39).

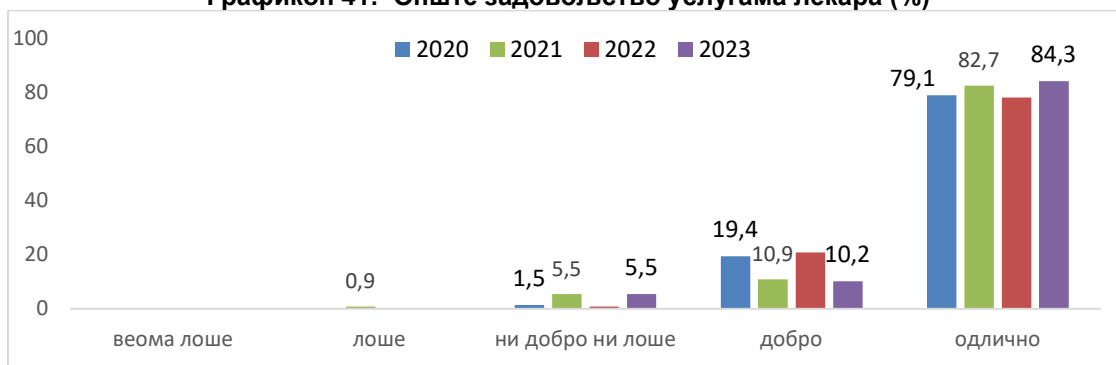
Табела 39. Успешност лекара у лечењу - просечна оцена по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020			2021			2022			2023		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС				20	4.70	0.571	14	4.64	0.497	15	4.87	0.52
КБЦ „др Д. Мишовић“							5	4.20	0.837	12	4.33	1.30
КБЦ „Звездара“							11	5.00	0.000	3	5.00	0.00
Инс. за ментално здравље	8	4.75	0.46	17	4.71	0.470	11	4.82	0.603	23	4.61	0.66
Клиника „Др Лаза Лазаревић“	12	4.50	0.80	21	4.62	0.740	19	4.79	0.419	22	4.86	0.35
СБ за болести зависности	6	4.83	0.41	11	4.55	0.688	9	4.78	0.441	12	4.83	0.58
ВМА	40	4.50	0.88	39	4.77	0.427	35	4.37	0.910	36	4.53	0.56
УКУПНО	66	4.56	0.79	108	4.69	0.555	104	4.62	0.685	123	4.67	0.66

Када је реч о општем задовољству услугама лекара, укупно је чак 94,5% пацијената навело да је добро или одлично, а 5,5% ни лоше ни добро. На ово питање није одговорило 5 (3,8%) испитаника (графикон 41).

Нешто мањи удео пацијената је задовољан радом лекара (94,5%), него радом медицинских сестара у целини (99,2%).

Графикон 41. Опште задовољство услугама лекара (%)



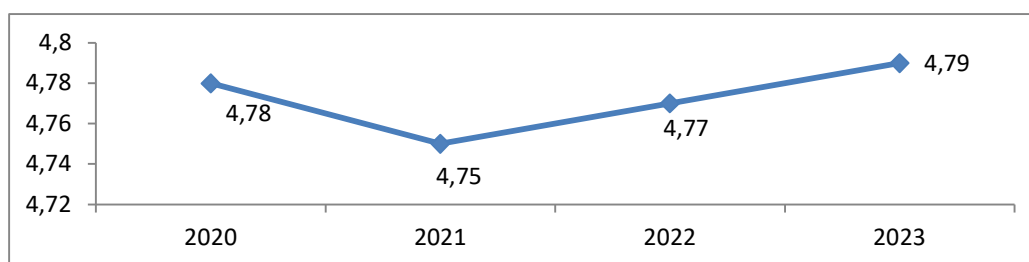
У КБЦ „Звездара“ су сви пацијенти задовољство радом лекара оценили као одлично, а такво мишљење има најмање испитаника у ВМА, 72% (табела 40). Међу болницама не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника услугама лекара у целини ($N=7,316$, $DF=6$, $p=0,293$).

Табела 40. Опште задовољство услугама лекара (%) - по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Ни добро ни лоше		Добро		Одлично		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС					1	6.7	0		14	93.3	15	100
КБЦ „др Д. Мишовић“					1	8.3	0		11	91.7	12	100
КБЦ „Звездара“					0		0		3	100.0	3	100
Институт за ментално здравље					3	12.0	2	8.0	20	80.0	25	100
Клиника „Лаза Лазаревић“					0		2	8.7	21	91.3	23	100
Спец. болн. за болес.зависности					0		1	7.7	12	92.3	13	100
ВМА					2	5.6	8	22.2	26	72.2	36	100
УКУПНО					7	5.5	13	10.2	107	84.3	127	100

Просечна оцена (на скали од 1 до 5) за укупно задовољство услугама лекара износи 4,79 за све болнице (Графикон 42). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да у 2020. и 2021. години нису све болнице спровеле истраживање.

Графикон 42. Опште задовољство услугама лекара по установама – просечна оцена



Просечна оцена за опште задовољство услугама лекара има вредности од 4,67 у ВМА и 4,68 у Институту за ментално здравље, до 4,92 у Специјалној болници за болести зависности и 5,0 у КБЦ „Звездара“ (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
УКЦС				19	4.79	0.631	13	4.85	0.376	15	4.87	0.52
КБЦ „др Д. Мишовић“							5	4.60	0.548	12	4.83	0.58
КБЦ „Звездара“							11	5.00	0.000	3	5.00	0.00
Инс. за ментално здравље	8	4.75	0.46	18	4.83	0.383	11	4.91	0.302	25	4.68	0.69
Клиника „Др Лаза Лазаревић“	12	4.83	0.39	21	4.71	0.784	19	4.79	0.419	23	4.91	0.29
СБ за болести зависности	7	5.00	0.00	12	4.50	0.798	9	4.78	0.441	13	4.92	0.28
ВМА	40	4.72	0.51	40	4.80	0.464	38	4.66	0.534	36	4.67	0.59
УКУПНО	67	4.78	0.46	110	4.75	0.593	106	4.77	0.443	127	4.79	0.53

Просечна оцена задовољства услугама лекара током боравка у болници је висока за све аспекте лекарског рада и креће се од 4,63 за лекарска објашњења до 4,8 за љубазност лекарског особља (Графикон 43).

Графикон 43. Просечна оцена задовољства услугама лекара



• Коришћење клиничких путева током болничког лечења

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

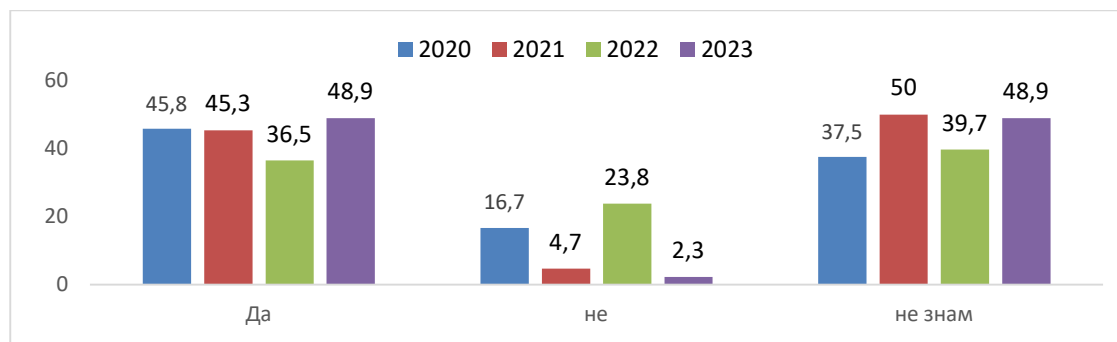
Клинички пут је пацијентов лични документ у виду протокола, који приказује редослед стандардних клиничких процедура у обради његовог здравственог проблема или стања од почетка до краја епизоде. Клинички пут омогућава евидентирање свих релевантних процедура или упис разлога, због којег процедура није 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 пројеката Министарства здравља и примењују у одређеним болницама, односно још увек нису уведени на националном нивоу, пацијенти су недовољно упознати са њиховом применом. На питање о коришћењу клиничког пута у њиховом болничком лечењу одговорило је само 88 испитаника у анкети (67%). Војномедицинска академија није у анкетном упитнику користила ово питање.

Скоро половина пацијента (49%) који су одговорили на ово питање сматра да је у њиховом лечењу коришћен клинички пут, а исто толико је одговорило да не зна, док је само 2% пацијената дало негативан одговор (графикон 44).

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



Преко 80% анкетираних пацијената у Специјалној болници за болести зависности, а више од половине у УКЦС и Клиници „др Лаза Лазаревић“ је навело да је у њиховом лечењу коришћен клинички пут (Табела 42). Око 65% пацијената у Институту за ментално здравље не зна да ли је у њиховом лечењу коришћен клинички пут. Само по 1 пацијент у Клиници „др Лаза Лазаревић“ и у Институту за ментално здравље сматрају да клинички пут није коришћен у њиховом лечењу.

Међу болницама не постоји статистички значајна разлика у мишљењу пацијената о коришћењу клиничких путева у лечењу ($H=10,353$, $DF=5$, $p=0,066$).

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

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		Не знам		УКУПНО	
	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%	Бр.	%
УКЦС	7	53.8	0		6	46.2	13	100,0
КБЦ „др Д. Мишовић“	5	41.7	0		7	58.3	12	100,0
КБЦ „Звездара“	0		0		1	100.0	1	100,0
Институт за ментално здравље	8	30.8	1	3.8	17	65.4	26	100,0
Клиника „Лаза Лазаревић“	13	54.2	1	4.2	10	41.7	24	100,0
Спец. бол. за болести зависности	10	83.3	0		2	16.7	12	100,0
ВМА								
УКУПНО	43	48.9	2	2.3	43	48.9	88	100,0

• Задовољство болничким лечењем у целини

Од 132 пацијента који су учествовали у анкети, 3 (2,3%) нису дала одговор на питање какво је у целини њихово задовољство болничким лечењем, узимајући све напред наведене факторе који се тичу болничког лечења. Неопредељених (ни задовољни ни незадовољни) је било 6,2% (8 испитаника), 1,6% су били незадовољни (2 испитаника), док је 92,2% пацијената било задовољно или веома задовољно болничким лечењем које им је пружено (Графикон 45).

Просечна оцена задовољства укупним болничким лечењем за све болнице је 4,51 (4,52 у претходној години).

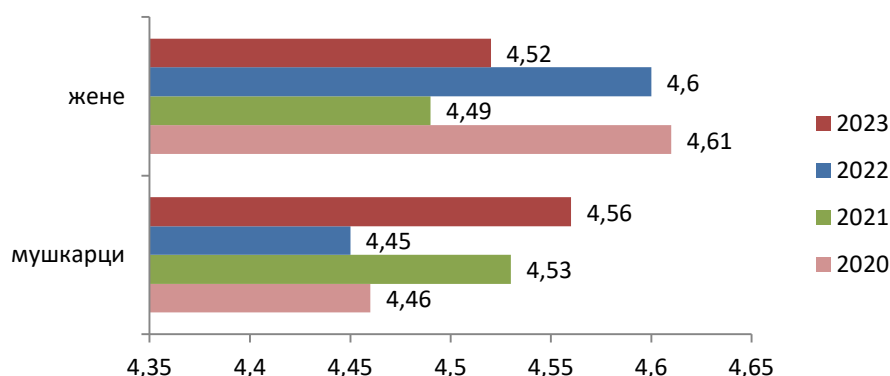
Графикон 45. Задовољство корисника болничким лечењем у целини у болницама у Београду (%)



• Степен зависности посматраних варијабли

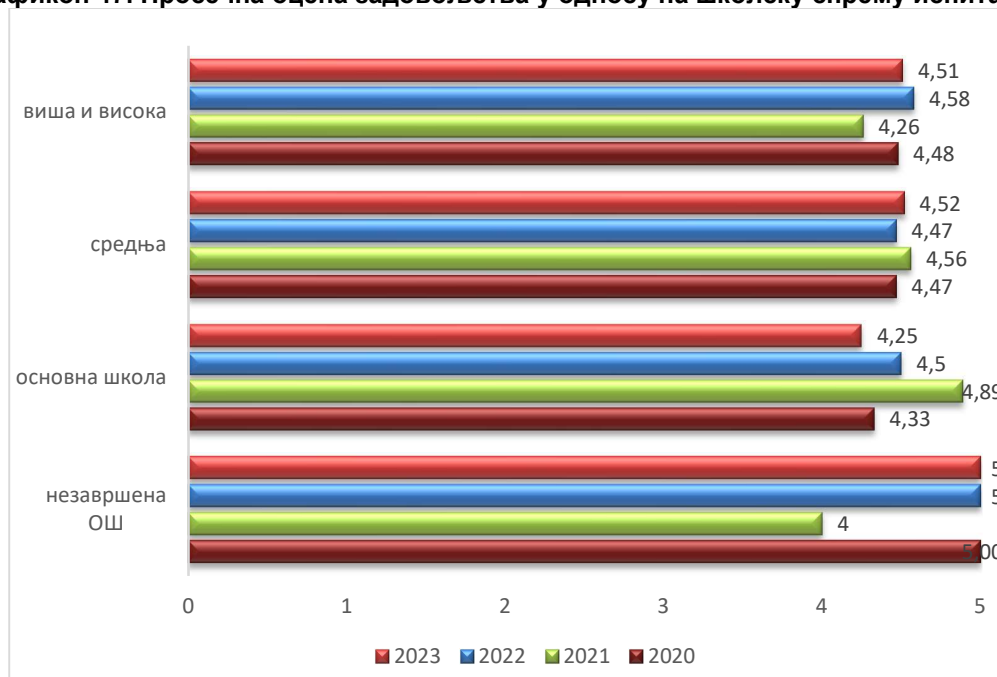
У односу на опште задовољство корисника болничком здравственом заштитом уочене су разлике по полу пацијената. На ово питање је одговорило 66 жена и 62 мушкарца. Жене су незадовољније болничким лечењем (просечна оцена 4,52) од мушкараца (просечна оцена 4,56), (Графикон 46). Међутим, применом непараметарских статистичких тестова, установљено је да не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника болничким лечењем у односу на пол испитаника ($H=0,328$, $DF=1$, $p=0,567$).

Графикон 46. Просечна оцена задовољства у односу на пол испитаника



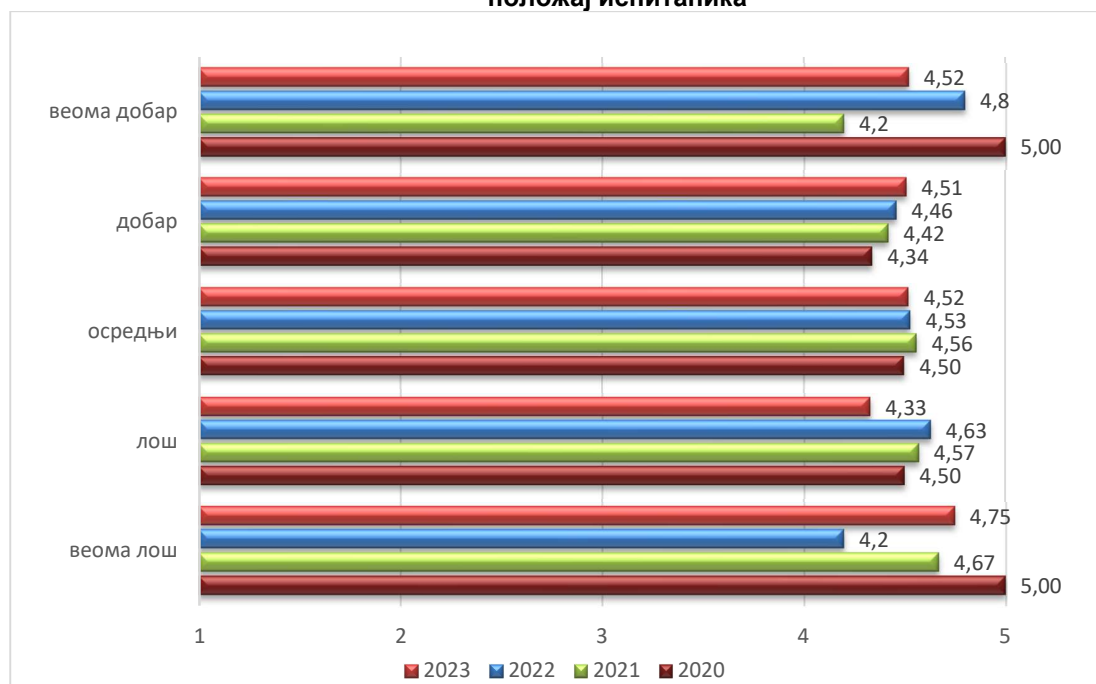
У односу на школску спрему корисника, није установљена статистички значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом ($F=1,146$, $DF=3$, $p=0,333$). Пацијенти са незавршеном основном школом (њих 4) су најзадовољнији (5,0), док су пацијенти са завршеном основном школом најмање задовољни, просечна оцена 4,25 (Графикон 47).

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



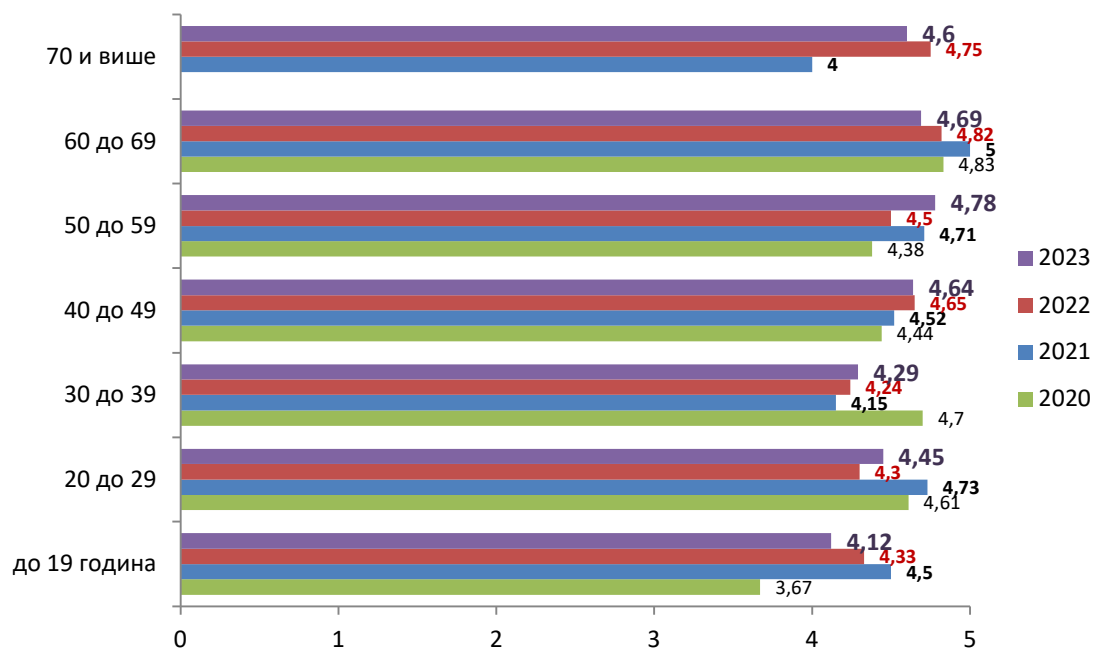
У односу на материјално стање корисника, уочава се да су болничком здравственом заштитом најмање задовољни пацијенти лошег материјалног стања, њих 9 (просечна оцена: 4,33), а најзадовољнији су пацијенти са веома лошим материјалним стањем (4 испитаника) са просечном оценом 4,75 (Графикон 48). Међутим, не постоји статистички значајна разлика у погледу степена задовољства испитаника у односу на материјално стање ($F=0,245$, $DF=4$, $p=0,912$).

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



Животна доб нема статистички значајан утицај на задовољство пацијената болничким лечењем ($F=2,019$, $DF=6$, $p=0,068$). Најмање задовољни пацијенти су у доброј групи до 19 година, и од 30 до 39 година, док су најзадовољнији пацијенти стари 50 до 59 година (Графикон 49).

Графикон 49. Просечна оцена задовољства у односу на старост испитаника



• Рангирање болница према задовољству пацијената

На питање о укупном задовољству болничким лечењем, узимајући у обзир све напред наведене аспекте болничке заштите, одговорило је 129 испитаника.

У Табели 43 рангиране су болнице према просечној оцени **на питање о укупном задовољству болничким лечењем. Приказане вредности треба узети са резервом због малог броја испитаника у неким болницама.** Уочава се да је просечна оцена веома висока у свим болницама. Пацијенти су најзадовољнији у КБЦ „Звездара“ (5,0, али само су била 3 испитаника) и у УКЦС (4,8), а најмање су задовољни у Институту за ментално здравље (4,23) и ВМА (4,44). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству пацијената између психијатријских одељења у различитим болницама ($F=1,683$, $DF=6$, $p=0,131$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020		2021		2022			2023		
	N	$\bar{x}$	N	$\bar{x}$	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС			20	4,75	14	4.64	0.50	15	4.80	0.56
КБЦ „др Д. Мишовић“					5	4.60	0.55	12	4.50	1.00
КБЦ „Звездара“					11	4.91	0.30	3	5.00	0.00
Институт за ментално здравље	8	4.75	18	4,72	11	4.82	0.60	26	4.23	0.76
Клиника «Др Лаза Лазаревић»	12	4.50	22	4,55	19	4.53	0.61	24	4.54	0.51
СБ за болести зависности	7	4.86	12	4,67	9	4.56	0.53	13	4.77	0.44
ВМА	40	4.35	40	4,25	39	4.26	0.91	36	4.44	0.81
Укупно	67	4.48	112	4,51	108	4.52	0.72	129	4.51	0.72

Коментари пацијената

Пацијенти су имали могућност да у упитник упишу своје примедбе, похвале и предлоге за унапређење квалитета. Војномедицинска академија и УКЦС нису унели у базу података коментаре својих пацијената. У осталих 5 болница је 38 пацијента дало свој коментар, односно 47% од 81 испитаника у овим болницама. Сви коментари су били похвале на рад особља и установе, а наведена је по једна примедба на исхрану, услове смештаја и однос са лекарима.

„Захвалила бих свима на пажњи и подршци у најтежим моментима лечења на клиници. Нисам давала петице ради реда него сам заиста задовољна. Све сестре су биле љубазне, посебно бих похвалила радне терапеуте, педагога и психолога. Ипак на прво место бих ставила доктора, јер да нису били стручни као што јесу, не знам да ли бих добила терапију која ми одговара, а дуго сам је тражила“ (пацијенткиња 32 године, СБ за болести зависности)

„Изузетно сам задовољна услугама медицинског особља, посебно бих похвалила све медицинске сестре и техничаре на љубазности. Хвала вам што сте ми помогли да се осећам боље!“ (пацијенткиња 27 година, Институт за ментално здравље)

„Похвала за све сестре и докторе, без примедби“ (пацијенткиња, 73 године „КБЦ „др Д. Мишовић“)

„Похвала за рад М одељења на одговоре и излазак у сусрет свим упућеним питањима и жалбама. Можда да се стави тачна сатница или време за доручак, ручак и вечеру, и терапију после ручка и после вечере. Кревети су мало више мали и неодговарајући ако сте високи, па спавање мора да се прилагоди ситуацији у каквој је

кревет. То је све. Хвала на помоћи и лечењу!" (пацијент 32 године, Клиника „др Лаза Лазаревић“)

„Омладина би требала у слободно време нечим да се бави (уметност, књижевност, ручна радиност); потребно купити оловке, боје, бојице и остали прибор.“ (пацијенткиња 59 година, Клиника „др Лаза Лазаревић“)

„Могло би се порадити на односу лекар-пацијент. За храну немам речи.“ (пацијенткиња 25 година, Институт за ментално здравље).

ЗАКЉУЧАК

Испитивање задовољства пацијената болничким лечењем на психијатријским одељењима спроводи се од 2020. године. Због рада у условима епидемије заразне болести COVID-19, у 2020. и 2021. години нису све болнице могле да спроведу анкетирање својих пацијената. Од 2022. године анкету организује свих 7 болница које имају психијатријска одељења (Клиника за психијатрију Универзитетског клиничког центра Србије, Институт за ментално здравље, Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“, Специјална болница за болести зависности, Клиника за психијатрију ВМА и психијатријске болнице у КБЦ „Звездара“ и КБЦ „др Д. Мишовић“).

У 2023. години у анкети су учествовала 132 пацијента. Већина испитаника је била са осредњим или добрим материјалним положајем, са завршеном средњом или вишом и високом школом, просечне старости око 43 године, а мушкарци и жене су били подједнако заступљени. Између болница је установљена статистички значајна разлика у односу на наведене карактеристике испитаника. Највише испитаника мушког пола било је у Специјалној болници за болести зависности (86%), а женског пола у КБЦ „др Д. Мишовић“ (75%) и КБЦ „Звездара“ (100%). У Институту за ментално здравље (просечна старост 34,5 година) и Клиници „др Лаза Лазаревић“ (38 година) су били најмлађи испитаници, а најстарији у КБЦ „Звездара“ (63 године) и УКЦС (53 године). Образовни статус испитаника је био најбољи у ВМА и УКЦС, а најнеповољнији у КБЦ „Звездара“ и Специјалној болници за болести зависности. Испитаници су били најбољег материјалног статуса у КБЦ „Звездара“, Институту за ментално здравље и ВМА, а најлошијег у КБЦ „др Д. Мишовић“ и Клиници „др Лаза Лазаревић“.

Мали број испитаника у спроведеном истраживању о задовољству корисника болничким лечењем на психијатријским одељењима (у 4 болнице је било мање од 15 испитаника, при чему је у КБЦ „Звездара“ било само 3), онемогућава адекватну статистичку обраду података, па приказане резултате по болницама треба разматрати са резервом.

Резултати су показали висок степен задовољства болничким лечењем у целини (око 93% испитаника се изјаснило да су задовољни или веома задовољни болничким лечењем), а просечна оцена задовољства је 4,51 (4,52 у претходној години).

Пацијенти су најмање задовољни исхраном, а затим организацијом посета, с обзиром да су посете биле забрањене у време истраживања, као и хигијеном тоалета у болници, а најзадовољнији су радом медицинских сестара и радом лекара.

Услугама и организацијом здравствене заштите током болничког лечења су најзадовољнији пацијенти у КБЦ „Звездара“ за све испитиване аспекте, али су анкетирани само 3 пацијента. Поред њих, пацијенти из КБЦ „др Драгиша Мишовић“ су најзадовољнији обавештењима приликом болничког пријема, услугама дијагностике и терапије, исхраном

и организацијом посета. У групи најзадовољних су и пацијенти Специјалне болнице за болести зависности за одржавање хигијене тоалета и услове смештаја, а пацијенти УКЦС за одржавање хигијене болесничке собе и обавештења приликом отпуста. **Између болница је установљена статистички значајна разлика у задовољству пацијената одржавањем хигијене болесничке собе, одржавањем хигијене тоалета и обавештењима на болничком пријему.**

Услуге исхране током боравка у болници (укус и разноврсност хране, одговарајући режим исхране) су биле одличне или добре за 77%, а лоше и веома лоше за 8% пацијената. Просечна оцена за услуге исхране је 4,06 (3,99 у претходној години) за све болнице, а највећу вредност има у КБЦ „Звездара“ (5,0), КБЦ „др Д. Мишовић“ и Клиници др Лаза Лазаревић“ (по 4,25), а најмању у Институту за ментално здравље (3,74).

Болнички смештај (опремљеност собе и удобност кревета) је одличан или добар за 88%, док је за 3% пацијената лош. Просечна оцена на нивоу свих болница за болнички смештај је 4,40 (4,42 у претходној години) и има највећу вредност у Специјалној болници за болести зависности (4,69), а најмању вредност у Клиници „Др Лаза Лазаревић“ (4,17).

Одржавање хигијене болесничке собе је било одлично или добро за 90,5%, а лоше за 2,4% пацијената. Просечна оцена за одржавање хигијене болесничких соба је 4,54 (4,52 у претходној години) и има вредности од 4,19 у ВМА, до 4,8 у УКЦС и 5,0 у КБЦ „Звездара“.

Одржавање хигијене тоалета у болници је било одлично или добро за 80%, а лоше и веома лоше за 4% пацијената. Просечна оцена за одржавање хигијене тоалета је 4,28 (4,17 у претходној години) и има најмању вредност у Институту за ментално здравље (3,78), а највећу вредност у КБЦ „Звездара“ (5,0) и Специјалној болници за болести зависности (4,57).

По мишљењу већине пацијената (око 91%), **организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије** током боравка у болници је одлична или добра, а само 1,6% сматра да је лоша или веома лоша. Просечна оцена за услуге дијагностике и терапије је 4,60 (4,63 у претходној години) за све болнице и креће се у распону од 4,43 у Специјалној болници за болести зависности до 4,75 у КБЦ „др Д. Мишовић“ и 5,0 у КБЦ „Звездара“.

Обавештења која су дата пацијенту приликом пријема у болницу (право на сагласност на предложену процедуру, о дужностима пацијента на одељењу и начину приговора или жалби) су одлична и добра за 88%, а лоша и веома лоша за 1% пацијената. Просечна оцена за наведена обавештења је 4,58 (4,61 у претходној години) за све болнице, и има вредности од 4,33 у Клиници „др Лаза Лазаревић“ и УКЦС и 4,41 у Институту за ментално здравље до 4,92 у КБЦ „др Драгиша Мишовић“ и 5,0 у КБЦ „Звездара“.

У складу са епидемиолошком ситуацијом, у време спровођења анкете, биле су забрањене посете болесницима. Ипак, 81% испитаника је оценио **организацију посета** као одличну или добру, а 14% као лошу. Просечна оцена за организацију посета је 4,21 (4,14 у претходној години) и има најмању вредност у Институту за ментално здравље (3,30), а највећу у КБЦ „Звездара“ (5,0) и КБЦ „др Д. Мишовић“ (4,92).

Већина пацијената (92%) 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 нема пацијената са лошим мишљењем. Просечна оцена за ова обавештења је 4,68 (4,67 у претходној години) и има вредности од 4,58 у Институту за ментално здравље и 4,61 у ВМА до 4,79 у УКЦС и 5,0 у КБЦ „Звездара“.

Скоро сви пацијенти са психијатријских одељења су задовољни или веома задовољни радом лекара у целини (94,5%), као и радом медицинских сестара (99,2%). Иако су лекари и медицинске сестре најбоље оцењени у КБЦ „Звездара“ и КБЦ „др Д. Мишовић“,

статистички значајна разлика између болница је установљена само за објашњења која медицинске сестре и лекари дају пацијенту.

Љубазност медицинских сестара је одлична или добра за 95% пацијената, а лоша за 1,5% пацијената. Овај аспект сестринског рада је оцењен просечном оценом 4,72 (4,73 у претходној години) на нивоу свих болница, а има вредности од 4,54 у Институту за ментално здравље до 4,92 у КБЦ „др Д. Мишовић“ и 5,0 у КБЦ „Звездара“.

Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе је одлично или добро за 98%, а лоше за 0,8% испитаника. Просечна оцена за овај сегмент сестринског рада је 4,78 (4,82 у претходној години), а креће се у распону од 4,58 у Специјалној болници за болести зависности и 4,64 у ВМА, до 4,96 у Клиници „др Лаза Лазаревић“ и 5,0 у КБЦ „Звездара“.

Пацијенти су задовољни и **објашњењима процедура**, тестова и третмана која су добијали од медицинских сестара (96% пацијената је дало оцену одлично или добро, а није било незадовољних). Просечна оцена је 4,76 (4,69 у претходној години) за све болнице и има вредности од 4,56 у ВМА до 5,0 у КБЦ „Звездара“ и КБЦ „др Д. Мишовић“.

Сестринску негу у целини само је 0,8% испитаника оценило као ни добру ни лошу, а 99,2% као одличну или добру. Просечна оцена је веома висока, 4,89 (4,78 у претходној години), и има вредности од 4,83 у ВМА до 5,0 у КБЦ „Звездара“ и КБЦ „др Д. Мишовић“.

Од лекарских особина, најбоље је оцењена **љубазност према пацијентима**. Овај аспект лекарског рада око 96% испитаника сматра одличним или добрим, а нема пацијената са лошим мишљењем. Просечна оцена за љубазност лекара је 4,80 (4,76 у претходној години) за ниво свих болница и има вредности од 4,68 у Институту за ментално здравље и 4,72 у ВМА, до 5,0 у КБЦ „Звездара“ и 4,92 у Специјалној болници за болести зависности. **Лекарска објашњења** су добила оцену 4,63 (4,64 у претходној години) за ниво свих болница, а од 4,24 у Институту за ментално здравље до 5,0 у КБЦ „Звездара“ и 4,92 у КБЦ „др Д. Мишовић“.

Успешност лекара у лечењу оцењена је оценом 4,67 (4,62 у претходној години) за ниво свих болница и има вредност од 4,33 у КБЦ „др Драгиша Мишовић“ и 4,53 у ВМА, до 4,87 у УКЦС и 5,0 у КБЦ „Звездара“. Лекарска **способност дијагностиковања** здравствених проблема пацијената има просечну оцену 4,69 (4,63 у претходној години) за ниво свих болница, од 4,51 у ВМА и 4,6 у Институту за ментално здравље, до 4,92 у КБЦ „др Драгиша Мишовић“ и 5,0 у КБЦ „Звездара“.

Спремност лекара да одговарају на питања пацијената има просечну оцену 4,67 (4,68 у претходној години) за ниво свих болница, а креће се у распону од 4,42 у Институту за ментално здравље и 4,56 у ВМА, до 4,92 у КБЦ „др Драгиша Мишовић“ и 5,0 у КБЦ „Звездара“.

Опште задовољство услугама лекара је добило високу оцену 4,79 (4,77 у претходној години), од 4,67 у ВМА и 4,68 у Институту за ментално здравље до 4,92 у Специјалној болници за болести зависности и 5,0 у КБЦ „Звездара“.

На питање о **коришћењу клиничког пута** у њиховом болничком лечењу одговорило је само 88 испитаника у анкети (67%). Војномедицинска академија није у анкетном упитнику користила ово питање. Скоро половина пацијента (49%) сматра да је у њиховом лечењу коришћен клинички пут, а исто толико је одговорило да не зна, док је 2% пацијената дало негативан одговор. Преко 80% пацијената у Специјалној болници за болести зависности је навело да је у њиховом лечењу коришћен клинички пут, док око 65% пацијената у Институту за ментално здравље не зна да ли је у њиховом лечењу коришћен клинички пут, али не постоји статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о коришћењу клиничког пута између различитих болница.

Иако су резултати анкете показали да су мушкарци задовољнији болничким лечењем на психијатријским одељењима од жена, није установљена статистички значајна разлика у степену задовољства у односу на пол, као ни у односу на старост испитаника, школску спрему и материјални положај.

Болничким лечењем у целини на психијатријским одељењима су најмање задовољни (али са високим оценама) пацијенти у Институту за ментално здравље (4,23) и ВМА (4,44), а најзадовољнији су пацијенти у КБЦ „Звездара“ (5,0) и УКЦС (4,80), али не постоји статистички значајна разлика између болница. Приликом тумачења ових резултата треба нагласити да постоје велике разлике између болница у величини, кадровској обезбеђености, опремљености, врсти обољења која се у њима доминантно лече и др.

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

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

Иако су пацијенти најзадовољнији радом медицинских сестара и лекара, сегмент за унапређење су објашњења процедура, тестова и третмана, која ови здравствени радници дају пацијентима, као и спремност лекара да одговарају на питања пацијената. Нешто лошије је оцењена и успешност лекара у лечењу, што је очекивано имајући у виду да су психијатријска обољења хроничног карактера и захтевају дуготрајно лечење.

Истиче се да у већини сегмената болничког рада није установљена статистички значајна разлика између болница. Међутим, у наредним истраживањима треба повећати број испитаника, како би се добила поузданија и прецизнија слика о задовољству корисника болничким лечењем на психијатријским одељењима.