

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



Градски завод
за јавно здравље
Београд

Наручилац задатка:

Министарство здравља Републике Србије

Обрађивач:

Градски завод за јавно здравље, Београд

Директор Завода:

Мр сци. мед. др Гордана Тамбурковски

Помоћница директора:

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

Носилац задатка:

Центар за анализу, планирање и организацију здравствене заштите

САДРЖАЈ

СКРАЋЕНИЦЕ И НАПОМЕНЕ	4
ЛИСТА ТАБЕЛА	5
ЛИСТА ГРАФИКОНА	7
УВОД	9
ИНСТРУМЕНТ ЗА ПРОЦЕНУ ЗАДОВОЉСТВА	10
МЕТОД РАДА ЗА ПРОЦЕНУ ЗАДОВОЉСТВА	10
РЕЗУЛТАТИ	11
Карактеристике испитаника	12
Дистрибуција испитаника	12
Заступљеност према полу	13
Године живота (популационе групе)	13
Степен образовања	14
Материјално стање домаћинства	15
УСЛУГЕ И ОРГАНИЗАЦИЈА ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ	
ТОКОМ БОЛНИЧКОГ ЛЕЧЕЊА	17
Обавештења која су вам дата код пријема у болницу	18
Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије у болници	19
Услуге исхране током боравка у болници	22
Услуге смештаја током боравка у болници	24
Одржавање хигијене болесничке собе	26
Одржавање хигијене тоалета у болници	29
Организација посета	31
Обавештења која су вам дата код отпуста из болнице	33
ЗАДОВОЉСТВО СЕСТРИНСКОМ НЕГОМ ТОКОМ БОРАВКА У БОЛНИЦИ	37
Поштовање и љубазност	38
Време чекања на сестру код хитне потребе	40
Објашњење процедура, тестова и третмана	42
Опште задовољство сестринском негом	45
ЗАДОВОЉСТВО УСЛУГАМА ЛЕКАРА ТОКОМ БОРАВКА У БОЛНИЦИ	48
Спремност да дају одговоре на питања	49
Објашњења процедура, тестова и третмана	51
Поштовање и љубазност	53
Способност дијагностиковања здравствених проблема	56
Успешност лечења	58
Опште задовољство услугама лекара	60
ЕЛЕМЕНТИ КОРИШЋЕЊА БОЛНИЧКЕ ЗАШТИТЕ	64
Коришћење клиничких путева током болничког лечења	65
Задовољство болничким лечењем у целини	66
Степен зависности карактеристика испитаника и задовољства	68
Коментари пацијената	70
ЗАКЉУЧАК	72

СКРАЋЕНИЦЕ И НАПОМЕНЕ

УКЦС: Универзитетски клинички центар Србије

КБЦ: клиничко-болнички центар

ИКВБ: Институт за кардиоваскуларне болести „Дедиње“

ИОР Србије: Институт за онкологију и радиологију Србије

СБ: Специјална болница

ИМР: Институт за медицину рада Србије „Др Драгомир Карајовић“

ВМА: Војномедицинска академија

Анкета у 2023. години спроведена је на одељењима интерне медицине међу пацијентима у 14 болница:

- Универзитетски клинички центар Србије
- КБЦ „Др Драгиша Мишовић“
- КБЦ „Звездара“
- КБЦ „Земун“
- КБЦ „Бежанијска коса“
- Институт за кардиоваскуларне болести „Дедиње“
- Институт за онкологију и радиологију Србије
- Институт за реуматологију
- Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“
- Институт за ортопедију „Бањица“
- Специјална болница за интерне болести Младеновац
- Специјална болница за интерне болести Лазаревац
- Институт за медицину рада Србије „Др Драгомир Карајовић“
- Војномедицинска академија

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

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

Листа табела		Страна
Табела 1	Стопа одговора учесника у анкети (%)	12
Табела 2	Дистрибуција испитаника према болницама (%)	13
Табела 3	Дистрибуција испитаника према полу по болницама (%)	13
Табела 4	Просечна старост испитаника по болницама	14
Табела 5	Дистрибуција испитаника по болницама према степену образовања (%)	15
Табела 6	Дистрибуција испитаника према материјалном положају по болницама (%)	16
Табела 7	Обавештења која су пацијенту дата приликом болничког пријема по установама (%)	18
Табела 8	Просечна оцена обавештења која су пацијенту дата приликом пријема у болницу	19
Табела 9	Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка по болницама (%)	20
Табела 10	Просечна оцена организације и брзине пружања услуга дијагностике и терапије током боравка по болници	21
Табела 11	Просечне оцене организације и брзине пружања дијагностичких услуга и терапије током боравка према карактеристикама испитаника	21
Табела 12	Услуге болничке исхране по болницама (%)	22
Табела 13	Просечне оцене задовољства испитаника услугама исхране по болницама	23
Табела 14	Просечне оцене задовољства испитаника услугама исхране према карактеристикама испитаника	24
Табела 15	Услови болничког смештаја по болницама (%)	25
Табела 16	Просечне оцене општег задовољства смештајем по болницама	25
Табела 17	Просечне оцене општег задовољства смештајем према карактеристикама испитаника	26
Табела 18	Одржавање хигијене болесничке собе по болницама (%)	27
Табела 19	Просечне оцене хигијене болесничке собе по болницама	28
Табела 20	Просечне оцене хигијене болесничке собе према карактеристикама испитаника	28
Табела 21	Хигијена болничких тоалета (%)	29
Табела 22	Просечне оцене одржавања хигијене тоалета по болницама	30
Табела 23	Просечне оцене хигијене болесничких тоалета према карактеристикама испитаника	31
Табела 24	Организација посета по болницама (%)	32
Табела 25	Просечне оцене организације посета по болницама	32
Табела 26	Просечне оцене организације посета према карактеристикама испитаника	33
Табела 27	Обавештења дата пацијенту приликом отпуста из болнице по болницама (%)	34
Табела 28	Просечна оцена обавештења дата пацијенту приликом отпуста из болнице	35
Табела 29	Просечне оцене за обавештења дата пацијенту приликом отпуста из болнице према карактеристикама испитаника	35
Табела 30	Поштовање и љубазност медицинских сестара по установама (%)	38
Табела 31	Просечне оцене љубазности медицинских сестара по болницама	39
Табела 32	Просечне оцене љубазности медицинских сестара према карактеристикама испитаника	40
Табела 33	Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе по установама (%)	41
Табела 34	Просечне оцене - чекање на медицинску сестру код хитне потребе по болницама	42

Листа табела		Страна
Табела 35	Просечне оцене за чекање на медицинску сестру код хитне потребе према карактеристикама испитаника	42
Табела 36	Сестринска објашњења тестова и третмана по болницама (%)	43
Табела 37	Просечне оцене задовољства сестринским објашњавањем процедура по болницама	44
Табела 38	Просечне оцене задовољства сестринским објашњавањем процедура према карактеристикама испитаника	45
Табела 39	Опште задовољство сестринском негом по болницама (%)	46
Табела 40	Просечне оцене задовољства сестринском негом у целини по болницама	46
Табела 41	Просечне оцене задовољства сестринском негом у целини према карактеристикама испитаника	47
Табела 42	Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената по болницама (%)	49
Табела 43	Просечне оцене спремности лекара да дају одговоре на питања пацијената по болницама	50
Табела 44	Просечне оцене спремности лекара да дају одговоре на питања пацијената према карактеристикама испитаника	51
Табела 45	Лекарска објашњења процедура и третмана по болницама (%)	52
Табела 46	Просечне оцене лекарских објашњења процедура и третмана по болницама	52
Табела 47	Просечне оцене лекарских објашњења процедура и третмана према карактеристикама испитаника	53
Табела 48	Поштовање и љубазност лекара по болницама (%)	54
Табела 49	Просечне оцене задовољства испитаника љубазношћу и поштовањем лекара по болницама	55
Табела 50	Просечне оцене задовољства испитаника љубазношћу и поштовањем лекара према карактеристикама испитаника	55
Табела 51	Способност дијагностике лекара по болницама (%)	56
Табела 52	Просечне оцене способности дијагностике лекара по болницама	57
Табела 53	Просечне оцене способности дијагностике лекара према карактеристикама испитаника	58
Табела 54	Успешност лекара у лечењу (%)	59
Табела 55	Просечне оцене успешности лекара у лечењу по болницама	59
Табела 56	Просечне оцене успешности лекара у лечењу према карактеристикама испитаника	60
Табела 57	Опште задовољство испитаника услугама лекара по болницама (%)	61
Табела 58	Просечне оцене општег задовољства испитаника услугама лекара по болницама	62
Табела 59	Просечне оцене општег задовољства испитаника услугама лекара према карактеристикама испитаника	62
Табела 60	Коришћење клиничког пута током болничког лечења (%)	66
Табела 61	Задовољство испитаника болничким лечењем у целини (%)	67
Табела 62	Просечне оцене задовољства болничким лечењем у целини на интернистичким одељењима по болницама	68

Листа графика		Страна
Графикон 1	Дистрибуција испитаника по добним групама (%)	14
Графикон 2	Степен образовања испитаника (%)	15
Графикон 3	Материјални статус испитаника (%)	16
Графикон 4	Обавештења која су пацијенту дата приликом пријема у болницу (%)	18
Графикон 5	Обавештења која су пацијенту дата приликом пријема у болницу (просечна оцена)	19
Графикон 6	Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници (%)	19
Графикон 7	Просечне оцене организације и брзине пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници	20
Графикон 8	Услуге болничке исхране (%)	22
Графикон 9	Просечне оцене задовољства испитаника услугама исхране	23
Графикон 10	Услови болничког смештаја (%)	24
Графикон 11	Просечне оцене задовољства испитаника условима смештаја	25
Графикон 12	Одржавање хигијене болничке собе (%)	26
Графикон 13	Просечне оцене одржавања хигијене болесничке собе	27
Графикон 14	Задовољство испитаника одржавањем хигијене болничких тоалета (%)	29
Графикон 15	Просечне оцене задовољства испитаника чистоћом болничких тоалета	30
Графикон 16	Организација посета (%)	31
Графикон 17	Организација посета (просечна оцена)	32
Графикон 18	Обавештења дата пацијенту приликом отпуста из болнице (%)	33
Графикон 19	Обавештења дата пацијенту приликом отпуста из болнице (просечна оцена)	34
Графикон 20	Задовољство услугама и организацијом здравствене заштите током болничког лечења (просечне оцене)	36
Графикон 21	Поштовање и љубазност медицинских сестара (%)	38
Графикон 22	Просечне оцене задовољства испитаника поштовањем и љубазношћу медицинских сестара	39
Графикон 23	Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе (%)	40
Графикон 24	Просечне оцене задовољства испитаника временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе	41
Графикон 25	Задовољство испитаника објашњењима процедура која добијају од медицинских сестара (%)	43
Графикон 26	Просечне оцене задовољства испитаника објашњењима процедура која добијају од медицинских сестара	44
Графикон 27	Опште задовољство испитаника сестринском негом (%)	45
Графикон 28	Просечне оцене задовољства испитаника сестринском негом у целини	46
Графикон 29	Просечне оцене задовољства сестринском негом	47
Графикон 30	Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената (%)	49
Графикон 31	Просечне оцене спремности лекара да дају одговоре на питања пацијената	50
Графикон 32	Лекарска објашњења процедура и третмана (%)	51
Графикон 33	Просечне оцене лекарских објашњења процедура и третмана	52
Графикон 34	Поштовање и љубазност лекара (%)	53
Графикон 35	Просечне оцене задовољства испитаника поштовањем и љубазношћу лекара	54
Графикон 36	Способност дијагностике лекара (%)	55
Графикон 37	Просечне оцене способности дијагностике лекара	57
Графикон 38	Успешност лекара у лечењу (%)	58
Графикон 39	Просечне оцене успешности лекара у лечењу	59
Графикон 40	Опште задовољство испитаника услугама лекара (%)	60
Графикон 41	Просечне оцене општег задовољства испитаника услугама лекара	61
Графикон 42	Просечне оцене задовољством лекарима	62
Графикон 43	Коришћење клиничког пута током болничког лечења (%)	65

Листа графика		Страна
Графикон 44	Задовољство испитаника болничким лечењем у целини (%)	66
Графикон 45	Просечне оцене задовољства испитаника болничким лечењем у целини	67
Графикон 46	Просечна оцена задовољства у односу на пол испитаника	68
Графикон 47	Просечне оцене задовољства у односу на школску спрему испитаника	69
Графикон 48	Просечне оцене задовољства болничким лечењем у односу на материјални положај испитаника	69
Графикон 49	Просечне оцене задовољства у односу на добне групе испитаника	70

УВОД

Истраживање задовољства корисника болничким лечењем обавља се од 2004. године у свим болницама у Србији у истом термину и са истим упитником, по методологији Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“. Испитивање се организује током пет узастопних радних дана у години, а анкетирају се пацијенти приликом отпуста са болничког лечења. Анкета је анонимна и добровољна. Организацију истраживања у здравственој установи (умножавање упитника, поделу пацијентима, прикупљање попуњених упитника) и унос података обавља Комисија за унапређење квалитета рада установе.

У 2023. години анкета је спроведена у периоду од 20. до 24. новембра на интернистичким одељењима у 14 болница: УКЦС, ВМА, четири клиничко-болничка центра, Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, Институту за онкологију радиологију Србије, Институту за реуматологију, Институту за ортопедију „Бањица“, Институту за медицину рада Србије „Др Драгомир Карајовић, Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ и Специјалним болницама за интерне болести у Лазаревцу и Младеновцу.

ИНСТРУМЕНТ ЗА ПРОЦЕНУ ЗАДОВОЉСТВА

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

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

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

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

Овај упитник се примењује од 2020. године. Пре овог периода, упитник је садржао већи број питања, а за нека питања је могуће направити упоређивање добијених резултата за дужи временски период. Такође је промењена и мерна скала, тако да је до 2020. године коришћена петостепена скала са вредностима од 1 – веома незадовољан, до 5 – веома задовољан. Од 2020. године у упитнику се користи, такође петостепена скала, али с вредностима од 1 - веома лоше, до 5 – одлично.

МЕТОД РАДА ЗА ПРОЦЕНУ ЗАДОВОЉСТВА

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

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

У анализи су приказани подаци збирно за ниво свих интернистичких одељења, као и по појединачним болницама. Збирни подаци обухватају десетогодишњи период, од 2013. до 2022. године, док подаци по установама обухватају период од 2021. до 2023. године. Приликом тумачења приказаних резултата, треба имати у виду да у 2020. и 2021. години нису све болнице учествовале у анкети због епидемиолошке ситуације. У 2021. години због епидемије заразне болести COVID-19, истраживање није спроведено у Специјалној болници за интерне болести Младеновац и Институт за медицину рада Србије „Др Драгомир Карајовић“, за разлику од претходне године када УКЦС, клиничко-болнички центри „Земун“, „Звездара“, и „Др Драгиша Мишовић“, Институт за реуматологију и Институт за медицину рада Србије „др Драгомир Карајовић“ нису обавили истраживање задовољства својих корисника.

Војномедицинска академија спроводи испитивање задовољства својих пацијената током две недеље, па је број испитаника већи у односу на остале болнице. Ова установа користи упитник, који се у осталим болницама примењивао до 2020. године, тако да за нека питања из упитника није могуће упоређивање са другим болницама.

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

КАРАКТЕРИСТИКЕ ИСПИТАНИКА

Карактеристике испитаника

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

КАРАКТЕРИСТИКЕ ИСПИТАНИКА

У 2023. години на интернистичким одељењима (интерна медицина – пулмологија, кардиологија, алергологија и имунологија, гастроентерологија, хематологија, ендокринологија, нефрологија, реуматологија, инфективне болести, дерматовенерологија, неурологија, пнеумофтизиологија) у 14 болница у Београду, анкету је попунило 1.639 пацијената.

Укупну стопу одговора за све болнице није могуће израчунати, с обзиром да 5 болница (КБЦ „Звездара“, КБЦ „Бежанијска коса“, Институт за онкологију и радиологију Србије, Институт за ортопедију „Бањица“ и ВМА) није доставило податке за стопу одговора. У осталим болницама, укупно је било 1.140 отпуштених болесника у време спровођења анкете. Анкетни упитник је узело 973 пацијента, а 784 је попунило упитник. Стопа одговора у односу на број подељених упитника износи 80,6%, а у односу на број отпуштених пацијената – 68,8%. Посматрано по болницама, стопа одговора у односу на број подељених упитника има веома високе вредности од 60% у Институту за реуматологију и КБЦ «др Д. Мишовић», па до 100% у Институту за кардиоваскуларне болести «Дедиње» и Институту за медицину рада Србије. Стопа одговора у односу на број отпуштених пацијената износи 50% у Институту за реуматологију и у Специјалној болници «Свети Сава», до 100% у Институту за кардиоваскуларне болести «Дедиње» и Институту за медицину рада Србије (Табела 1).

Табела 1: Стопа одговора учесника у анкети (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број исписаних болесника	Број подељених упитника	Број попуњених упитника	Стопа одговора у односу на број подељених упитника	Стопа одговора у односу на број исписаних болесника
УКЦС	590	495	408	82.4	69.2
КБЦ „Др Д. Мишовић“	102	97	59	60.8	57.8
КБЦ „Звездара“			153		
КБЦ „Земун“	144	125	110	88.0	76.4
КБЦ „Бежанијска коса“			61		
ИКВБ „Дедиње“	70	70	70	100.0	100.0
ИОР Србије			219		
Инст. за реуматологију	72	60	36	60.0	50.0
СБ „Свети Сава“	87	51	44	86.3	50.6
Инст. за ортоп. „Бањица“			20		
СБ Младеновац	48	48	31	64.6	64.6
СБ Лазаревац	9	9	8	88.9	88.9
ИМП „Др Д. Карајовић“	18	18	18	100.0	100
ВМА			402		
УКУПНО			1639		

Највећи број пацијената попунио је анкету у УКЦС - 408 (24.9%), а потом у ВМА, - 402 (24.5% од свих испитаника), и Институту за онкологију и радиологију Србије - 219 (13.4%), тако да је у ове три установе било 62.8% од укупног броја испитаника. Најмање испитаника је било у у СБ за интерне болести Лазаревац (само 8 или 0.5%), ИМП Србије „Др Д. Карајовић“ (1.1%) и Институту за ортопедију „Бањица“ (1.2%) (таб. 2). Оваква неуједначена дистрибуција испитаника условљена је различитом величином здравствених установа и патологијом коју збрињавају, што утиче на обраду података и поређење резултата између установа.

Табела 2: Дистрибуција испитаника према болницама

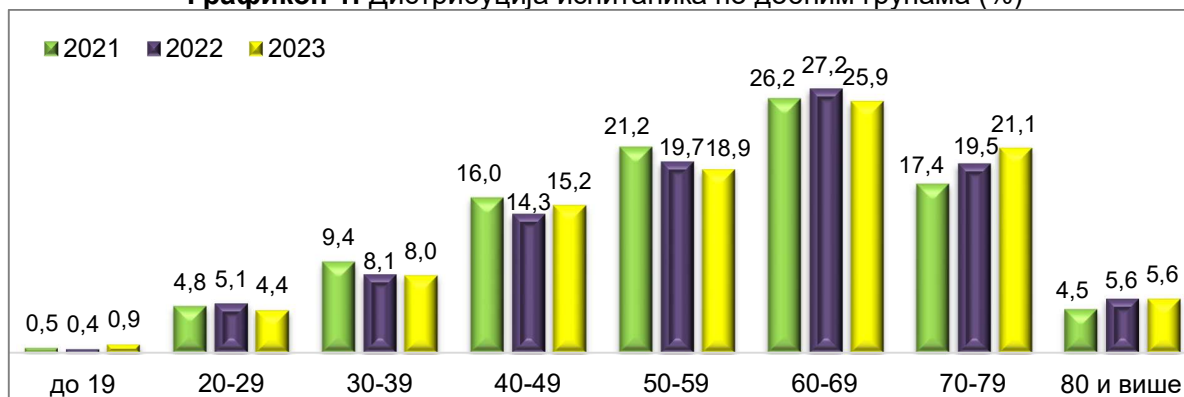
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2021.		2022.		2023.	
	N	%	N	%	N	%
УКЦС	472	31.5	315	19.9	408	24.9
КБЦ „Др Д. Мишовић“	8	0.5	55	3.5	59	3.6
КБЦ „Звездара“	109	7.3	144	9.1	153	9.3
КБЦ „Земун“	110	7.3	109	6.9	110	6.7
КБЦ „Бежанијска коса“	40	2.7	60	3.8	61	3.7
ИКВБ „Дедиње“	48	3.2	45	2.8	70	4.3
ИОР Србије	264	17.6	287	18.1	219	13.4
Институт за реуматологију	39	2.6	37	2.3	36	2.2
СБ „Свети Сава“	36	2.4	44	2.8	44	2.7
Инст. за ортопед. „Бањица“					20	1.2
СБ Младеновац			28	1.8	31	1.9
СБ Лазаревац	13	0.9	8	0.5	8	0.5
ИМР „Др Д. Карајовић“			12	0.8	18	1.1
ВМА	360	24.0	441	27.8	402	24.5
УКУПНО	1.499	100.0	1585	100.0	1639	100.0

У укупном узорку особе женског пола су незнатно више заступљене (817 или 50.2%) у односу на мушкарце (812 или 49.8%). Посматрано по болницама, највише је било мушкараца у ИКВБ „Дедиње“ (65.7%) и Институту за ортопедију „Бањица“ (65%). Особа женског пола највише је било у Институту за реуматологију (80.6%) и СБ за интерне болести Лазаревац (62,5%) (таб. 3). Постоји статистички високо значајна разлика у односу на пол испитаника између анкетираних болница ($\chi^2=41.934$, $df=13$, $p<0.001$). Овакав резултат је очекиван с обзиром на врсту обољења која се лече у овим установама и њихову учесталост према половима.

Табела 3: Дистрибуција испитаника према полу по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	мушки пол		женски пол		укупно	
	N	%	N	%	N	%
УКЦС	198	48.5	210	51.5	408	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“	37	62.7	22	37.3	59	100.0
КБЦ „Звездара“	87	56.9	66	43.1	153	100.0
КБЦ „Земун“	44	40.0	66	60.0	110	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“	35	57.4	26	42.6	61	100.0
ИКВБ „Дедиње“	46	65.7	24	34.3	70	100.0
ИОР Србије	95	43.4	124	56.6	219	100.0
Институт за реуматологију	7	19.4	29	80.6	36	100.0
СБ „Свети Сава“	19	43.2	25	56.8	44	100.0
Инстит. за ортоп. „Бањица“	13	65.0	7	35.0	20	100.0
СБ Младеновац	13	41.9	18	58.1	31	100.0
СБ Лазаревац	3	37.5	5	62.5	8	100.0
ИМР „Др Д. Карајовић“	10	55.6	8	44.4	18	100.0
ВМА	205	52.3	187	47.7	392	100.0
УКУПНО	812	49.8	817	50.2	1.629	100.0

Дистрибуција испитаника по **популационим групама**, показује да је сваки четврти испитаник (27,2%) био у добној групи 60-69 година, док је најмање било испитаника млађих од 20 година и од 20 до 29 година (граф. 1). Око 70% испитаника су старији од 50 година, што је очекивано с обзиром која се обољења лече на интернистичким одељењима.

Графикон 1: Дистрибуција испитаника по добним групама (%)


Просечна старост испитаника лечених на интернистичким одељењима је 58 година. Најмлађи пацијент имао је 14, а најстарији 98 година. Највећа просечна старост пацијената, као и ранијих година је у Специјалној болници за интерне болести Лазаревац (око 76 година), потом у СБ за интерне болести Младеновац (око 68 година), док су најмлађи пацијенти били у Институту за медицину рада Србије (48 година), потом у ВМА (52 године) и у УКЦС, 55 година (таб. 4). Установљена је статистички високо значајна разлика у старости испитаника између анкетираних болница ($F=13.461$, $df=13$, $p<0.001$).

Табела 4: Просечна старост испитаника по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2021.			2022.			2023.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС	435	55,33	16.11	293	57.09	15.22	394	54.87	16.02
КБЦ „Др Д. Мишовић“	6	68,67	10.11	55	60.98	12.62	59	65.27	11.08
КБЦ „Звездара“	101	61,36	13.49	126	60.99	15.34	152	63.14	14.97
КБЦ „Земун“	110	62,65	13.61	109	64.48	13.47	107	64.47	12.96
КБЦ „Бежанијска коса“	39	61.82	13.84	60	61.28	15.65	61	62.48	12.65
ИКВБ „Дедиње“	47	62.32	12.62	37	65.41	12.46	70	63.03	13.87
ИОР Србије	233	55.78	12.89	241	57.88	13.25	200	58.10	12.85
Инстит. за реуматологију	39	57.77	12.44	37	53.97	14.48	36	58.11	18.74
СБ „Свети Сава“	36	65,47	12.58	43	65.00	14.14	38	66.24	16.11
Инстит. за ортоп. „Бањица“							18	63.17	16.37
СБ Младеновац				28	66.39	8.34	31	68.13	11.64
СБ Лазаревац	11	74,09	9.98	7	80.29	4.53	7	76.14	8.27
ИМР „Др Д. Карајовић“				12	54.42	6.97	18	48.39	8.82
ВМА	341	52,66	15.77	441	52.85	17.21	386	52.85	16.08
УКУПНО	1398	56,72	15.22	1489	57.77	15.67	1577	58.00	15.65

Посматрано према **школској спреми** у укупном узорку лечених на интернистичким одељењима у 2023. години нешто више од половине испитаника имало је средњу стручну спрему (54.6%), као и у претходним годинама посматрања, 31.8% вишу и високу школу, 11.9% је завршило основну школу, а 1.7% није имало завршено основно школско образовање (граф. 2).

Графикон 2: Степен образовања испитаника (%)

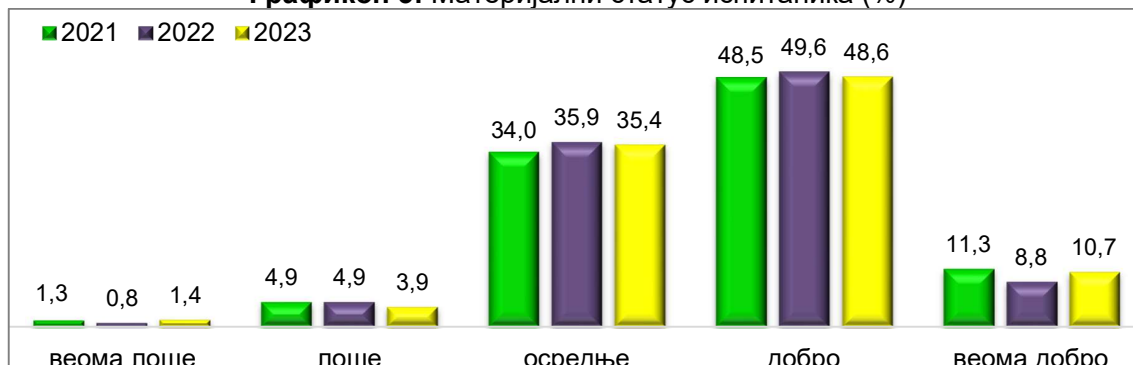

Посматрано по болницама, највише испитаника са завршеном основном школом било је у СБ Лазаревац (62.5%, али мали је број испитаника), а најмање у ВМА (5.0%); са средњом стручном спремом највише их је у ИКВБ „Дедиње“ (61.4%), а најмање у СБ Лазаревац (37.5%), док је са вишом и високом школом највише испитаника у ВМА (39.7%), а најмање у СБ Младеновац (6.5%), док их у СБ за интерне болести Лазаревац није било (таб. 5). Постоји статистички високо значајна разлика у односу на школску спрему испитаника између анкетираних болница ($F=8.046$, $df=13$, $p<0.001$).

Табела 5: Дистрибуција испитаника по болницама према школској спреми

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	непотпуна основна школа		основна школа		средња школа		виша и висока школа		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	6	1.5	48	11.9	214	53.0	136	33.7	404	100.0
КБЦ „Др Д.Мишовић“	2	3.4	5	8.5	36	61.0	16	27.1	59	100.0
КБЦ „Звездара“	6	4.0	31	20.7	81	54.0	32	21.3	150	100.0
КБЦ „Земун“	2	1.9	15	14.0	59	55.1	31	29.0	107	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“	1	1.7	7	11.7	36	60.0	16	26.7	60	100.0
ИКВБ „Дедиње“			6	8.6	43	61.4	21	30.0	70	100.0
ИОР Србије	4	1.9	20	9.3	119	55.6	71	33.2	214	100.0
Инст. за реуматологију	2	5.7	6	17.1	20	57.1	7	20.0	35	100.0
СБ „Свети Сава“			7	15.9	22	50.0	15	34.1	44	100.0
Инстит. за ортоп. „Бањица“	1	5.0	3	15.0	10	50.0	6	30.0	20	100.0
СБ Младеновац	3	9.7	13	41.9	13	41.9	2	6.5	31	100.0
СБ Лазаревац			5	62.5	3	37.5			8	100.0
ИМП „Др Д. Карајовић“			6	33.3	9	50.0	3	16.7	18	100.0
ВМА	1	0.3	20	5.0	219	55.0	158	39.7	398	100.0
УКУПНО	28	1.7	192	11.9	884	54.6	514	31.8	1618	100.0

Више од половине испитаника је оценило своје **материјално стање домаћинства** као веома добро и добро (59.3%), 35.4% као осредње, а 5.3% као лоше и веома лоше (граф. 3).

Графикон 3: Материјални статус испитаника (%)



Посматрано по болницама за веома лоше и лоше материјално стање највише се изјаснило пацијената СБ Младеновац (16.2%); највише пацијената сматра свој материјални положај осредњим у ИМП Србије „Др Д. Карајовић“ (66.7%), а најмање у ВМА (24.6%), док их у СБ Лазаревац није било; доброг материјалног стандарда највише је испитаника у Институту за ортопедију „Бањица“ (60.0%), а најмање у ИМП Србије „Др Д. Карајовић“ (16.7%); веома доброг материјалног стања највише је у ИКВБ „Дедиње“ (17.1%), потом у КБЦ „Бежанијска коса“ (12.7%) (таб. 6). Постоји статистички високо значајна разлика у односу на материјално стање домаћинства испитаника између анкетираних болница ($F=5.448$, $df=13$, $p<0.001$).

Табела 6: Дистрибуција испитаника према материјалном положају по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		осредње		добро		веома добро		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	5	1.3	14	3.5	129	32.6	208	52.5	40	10.1	396	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“	1	1.7	3	5.1	24	40.7	25	42.4	6	10.2	59	100.0
КБЦ „Звездара“	5	3.3	14	9.2	70	45.8	48	31.4	16	10.5	153	100.0
КБЦ „Земун“			4	3.7	48	44.9	44	41.1	11	10.3	107	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“			2	3.6	22	40.0	24	43.6	7	12.7	55	100.0
ИКВБ „Дедиње“	5	7.1	1	1.4	25	35.7	27	38.6	12	17.1	70	100.0
ИОР Србије	3	1.4	8	3.8	81	38.6	103	49.0	15	7.1	210	100.0
Инст. за реуматологију	1	3.1			17	53.1	12	37.5	2	6.3	32	100.0
СБ „Свети Сава“			2	4.7	17	39.5	21	48.8	3	7.0	43	100.0
Инстит. за ортоп. „Бањица“			1	5.0	6	30.0	12	60.0	1	5.0	20	100.0
СБ Младеновац	2	6.5	3	9.7	17	54.8	8	25.8	1	3.2	31	100.0
СБ Лазаревац			1	12.5			7	87.5			8	100.0
ИМП „Др Д. Карајовић“			1	5.6	12	66.7	3	16.7	2	11.1	18	100.0
ВМА	1	0.3	9	2.3	97	24.6	233	59.1	54	13.7	394	100.0
УКУПНО	23	1.4	63	3.9	565	35.4	775	48.6	170	10.7	1596	100.0

УСЛУГЕ И ОРГАНИЗАЦИЈА ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ ТОКОМ БОЛНИЧКОГ ЛЕЧЕЊА

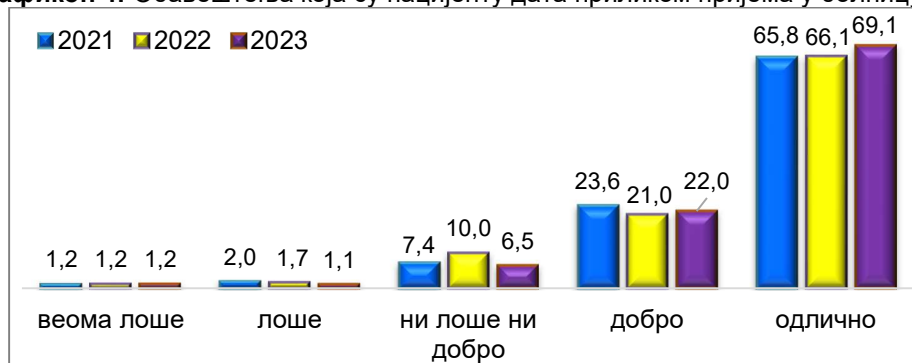
- Обавештења која су дата испитанику код пријема у болницу
- Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници
- Услуге исхране током боравка у болници
- Услуге смештаја током боравка у болници
- Одржавање хигијене собе
- Одржавање хигијене тоалета
- Организација посета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

УСЛУГЕ И ОРГАНИЗАЦИЈА ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ ТОКОМ БОЛНИЧКОГ ЛЕЧЕЊА

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

Обавештења која су добили приликом пријема у болницу, а која се односе на пацијентова права на сагласност на предложену процедуру, начин приговора и жалбе и дужности на одељењу у 2023. години 69.1% испитаника је оценило као одлично, 22.0% као добро, а само 2.3% као лоше и веома лоше (граф. 4). На ово питање је одговорило 1.209 испитаника (73.8% од укупног броја). ВМА је користила упитник који не садржи ово питање.

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



Посматрано по болницама, обавештења која су пацијенти добили приликом пријема у болницу су била одлична за 94.3% испитанике у ИКВБ „Дедиње“, а најмање у УКЦС (62.7%), док су ова обавештења била лоша и веома лоша за 5% испитаника у УКЦС (таб. 7). Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о обавештењима која су им дата приликом болничког пријема између болница ($N=42.930$, $df=8$, $p<0.001$)

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	12	3.0	8	2.0	35	8.7	95	23.6	252	62.7	402	100.0
КБЦ „Др Д.Мишовић“					2	3.4	6	10.2	51	86.4	59	100.0
КБЦ „Звездара“			1	0.7	11	7.2	40	26.1	101	66.0	153	100.0
КБЦ „Земун“	1	1.0	1	1.0	14	13.7	20	19.6	66	64.7	102	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“					2	3.3	20	32.8	39	63.9	61	100.0
ИКВБ „Дедиње“							4	5.7	66	94.3	70	100.0
ИОР Србије	1	0.5	2	1.0	12	5.8	53	25.7	138	67.0	206	100.0
Инст. за реуматологију			1	2.9			6	17.1	28	80.0	35	100.0
СБ „Свети Сава“	1	2.3			1	2.3	11	25.0	31	70.5	44	100.0
Инстит.за ортоп. „Бањица“							4	20.0	16	80.0	20	100.0
СБ Младеновац							4	12.9	27	87.1	31	100.0
СБ Лазаревац					1	12.5			7	87.5	8	100.0
ИМР „Др Д. Карајовић“					1	5.6	3	16.7	14	77.8	18	100.0
УКУПНО	15	1.2	13	1.1	79	6.5	266	22.0	836	69.1	1209	100.0

Укупна просечна оцена (на скали од 1 до 5) за обавештења која су пацијентима дата на пријему у болницу у 2023. години износи 4,57 и виша је у односу на претходну годину (Граф. 5).

Графикон 5: Обавештења која су пацијенту дата приликом пријема у болницу (просечне оцене)



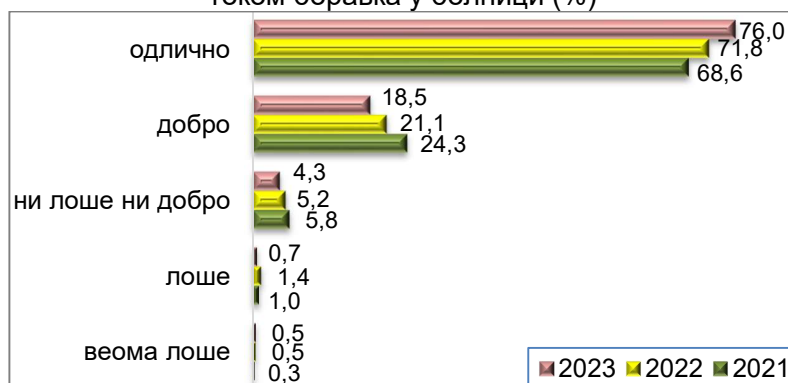
Највиша просечна оцена је забележена у ИКВБ „Дедиње“ (4,94), а потом у СБ Младеновац (4,87), док је најнижа оцена у УКЦС (4,41) и КБЦ „Земун“, 4,46 (таб. 8).

Табела 8: Обавештења која су пацијенту дата приликом пријема у болницу (просечне оцене по установама)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2021.			2022.			2023.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС	466	4,40	0,94	310	4,35	0,99	402	4,41	0,95
КБЦ „Др Д.Мишовић“	8	4,25	1,39	53	4,77	0,64	59	4,83	0,46
КБЦ „Звездара“	109	4,61	0,59	142	4,60	0,68	153	4,58	0,65
КБЦ „Земун“	110	4,25	0,96	108	4,39	0,75	102	4,46	0,84
КБЦ „Бежанијска коса“	39	4,87	0,34	60	4,75	0,57	61	4,61	0,55
ИКВБ „Дедиње“	48	4,94	0,24	45	4,73	0,69	70	4,94	0,23
ИОР Србије	254	4,60	0,66	280	4,42	0,84	206	4,58	0,69
Инст. за реуматологију	39	4,51	0,55	37	4,51	0,73	35	4,74	0,61
СБ „Свети Сава“	36	4,69	0,52	44	4,66	0,80	44	4,61	0,75
Инстит.за ортоп. „Бањица“							20	4,80	0,41
СБ Младеновац				28	4,71	0,76	31	4,87	0,34
СБ Лазаревац	13	4,92	0,27	7	5,00	0,00	8	4,75	0,70
ИМР „Др Д. Карајовић“				12	4,67	0,49	18	4,72	0,57
УКУПНО	1.122	4,51	0,81	1126	4,49	0,83	1209	4,57	0,77

Када је реч о **организацији и брзини пружања услуга дијагностике и терапије** током боравка у болници (лабораторија, рентген, ултразвук, ЕКГ) 76.0% пацијената сматра да су одличне и 18.5% да су добре, док само 1.2% испитаника сматра да су наведене услуге веома лоше и лоше (граф. 6).

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



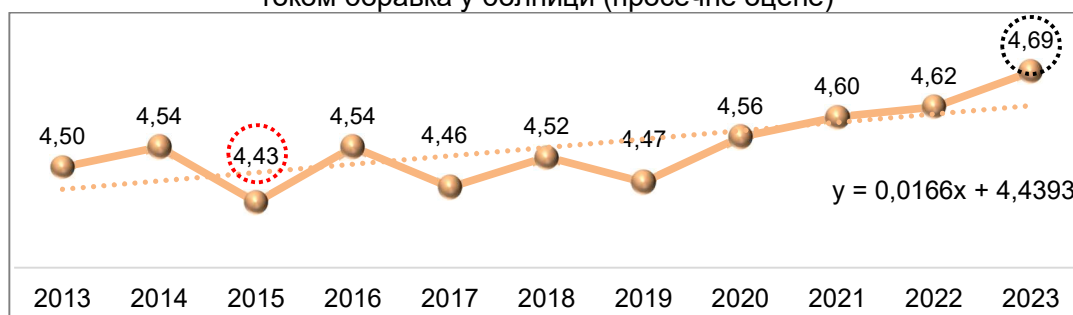
Сви испитаници у ИКВБ „Дедиње“ и у СБ Лазаревац оценили су организацију и брзину пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници као одличну, као и 98.3% испитаника у КБЦ „Др Д. Мишовић“. Лоше и веома лоше мишљење има 2.5% испитаника у УКЦС и по 2.0% у КБЦ „Земун“ и Институту за онкологију и радиологију Србије (таб. 9). Постоји статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о организацији и брзини пружања услуга дијагностике и терапије по болницама ($H=49.363$, $df=8$, $p<0.001$).

Табела 9: Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	4	1.0	6	1.5	28	7.0	67	16.7	296	73.8	401	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“							1	1.7	58	98.3	59	100.0
КБЦ „Звездара“			1	0.7	9	5.9	34	22.4	108	71.1	152	100.0
КБЦ „Земун“			2	2.0	7	7.0	17	17.0	74	74.0	100	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“							10	16.4	51	83.6	61	100.0
ИКВБ „Дедиње“									70	100.0	70	100.0
ИОР Србије	3	1.5	1	0.5	11	5.3	41	19.9	150	72.8	206	100.0
Инст. за реуматологију							7	19.4	29	80.6	36	100.0
СБ „Свети Сава“							6	13.6	38	86.4	44	100.0
Инстит. за ортоп. „Бањица“					1	5.0			19	95.0	20	100.0
СБ Младеновац							3	9.7	28	90.3	31	100.0
СБ Лазаревац									8	100.0	8	100.0
ИМП „Др Д. Карајовић“							6	33.3	12	66.7	18	100.0
ВМА	1	0.3	1	0.3	11	3.2	95	27.5	238	68.8	346	100.0
УКУПНО	8	0.5	11	0.7	67	4.3	287	18.5	1179	76.0	1552	100.0

Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије оцењени су просечном оценом 4,69, што је највећа оцена у посматраном периоду (граф. 7). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 7: Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници (просечне оцене)



Организацијом и брзином пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници најзадовољнији су пацијенти у СБ Лазаревац (5,0; мали број испитаника) и ИКВБ „Дедиње“ (5,0), а потом у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (4,98), док су најмање задовољни, у УКЦС (4,61), потом у ИОР Србије (4,62), КБЦ „Земун“ (4,63) и КБЦ „Звездара“ и ВМА, по 4,64 (таб. 10).

Табела 10: Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници (просечне оцене)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2021.			2022.			2023.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС	468	4,57	0.75	312	4,55	0.79	401	4,61	0.77
КБЦ „Др Д.Мишовић“	8	4,88	0.35	55	4,91	0.35	59	4,98	0.13
КБЦ „Звездара“	108	4,71	0.47	144	4,76	0.53	152	4,64	0.62
КБЦ „Земун“	110	4,53	0.75	108	4,53	0.71	100	4,63	0.70
КБЦ „Бежанијска коса“	40	4,98	0.15	60	4,82	0.43	61	4,84	0.37
ИКВБ „Дедиње“	48	4,96	0.20	45	4,89	0.32	70	5,00	0.00
ИОР Србије	255	4,58	0.63	283	4,47	0.85	206	4,62	0.74
Инст. за реуматологију	39	4,59	0.63	37	4,68	0.58	36	4,81	0.40
СБ „Свети Сава“	36	4,83	0.45	44	4,86	0.41	44	4,86	0.35
Инстит.за ортоп. „Бањица“							20	4,90	0.45
СБ Младеновац				28	4,86	0.45	31	4,90	0.30
СБ Лазаревац	13	4,92	0.28	8	5,00	0.00	8	5,00	0.00
ИМП „Др Д. Карајовић“				12	4,58	0.67	18	4,67	0.48
ВМА	316	4,49	0.69	392	4,61	0.64	346	4,64	0.59
УКУПНО	1441	4,60	0.67	1528	4,62	0.69	1552	4,69	0.64

Посматрано према полу, особе мушког пола су дале нешто вишу просечну оцену (4,70) него особе женског пола; према степену образовања, најзадовољнији су испитаници са непотпуном основном школом: 4,81 а најмање задовољне особе са вишом и високом школом (4,67); према материјалном стању домаћинства најзадовољнији су лошег статуса: 4,74, али и веома доброг статуса: 4,71 а најмање задовољни веома лошег статуса (4,61). Од популационих група највишу оцену дала је група до 19 г. (4,82), а најмање, група 30-39 годинаа и 80 и више година, по 4,64 (таб. 11). Није добијена статистички значајна разлика у задовољству испитаника организацијом пружања услуга дијагностике и терапије у односу на карактеристике испитаника.

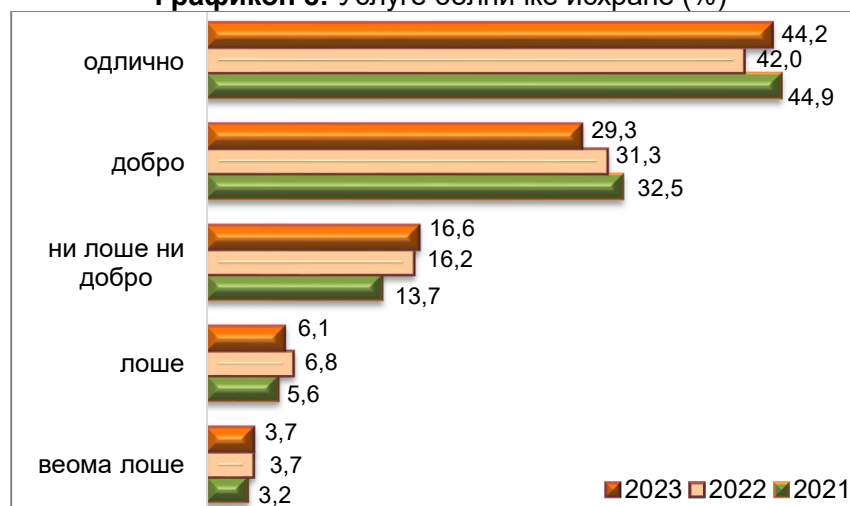
Табела 11: Задовољство организацијом и брзином пружања услуга дијагностике и терапије према карактеристикама испитаника (просечне оцене)

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	772	4,70	0.59	$\chi^2=7.394$ p=0.116
	женско	770	4,68	0.68	
степен образовања	непотпуна ош	27	4,81	0.48	H=5.175 p=0.270
	основна школа	183	4,72	0.63	
	средња школа	841	4,69	0.64	
	виша и висока школа	487	4,67	0.63	
материјално стање домаћинства	веома лоше	23	4,61	1.07	H=1.390 p=0.846
	лоше	62	4,74	0.67	
	осредње	526	4,69	0.62	
	добро	742	4,68	0.61	
	веома добро	165	4,71	0.66	
популационе групе	до 19	11	4,82	0.40	H=6.158 p=0.188
	20-29	67	4,66	0.62	
	30-39	122	4,64	0.64	
	40-49	230	4,67	0.64	
	50-59	286	4,69	0.61	
	60-69	384	4,72	0.60	
	70-79	315	4,72	0.64	
	80 и више	85	4,64	0.67	

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

У 2023. години услуге исхране 73.5% пацијената сматра добрим и одличним (као и претходне године), а лошом и веома лошим 9.8%, нешто мање него претходне године (граф. 8).

Графикон 8: Услуге болничке исхране (%)



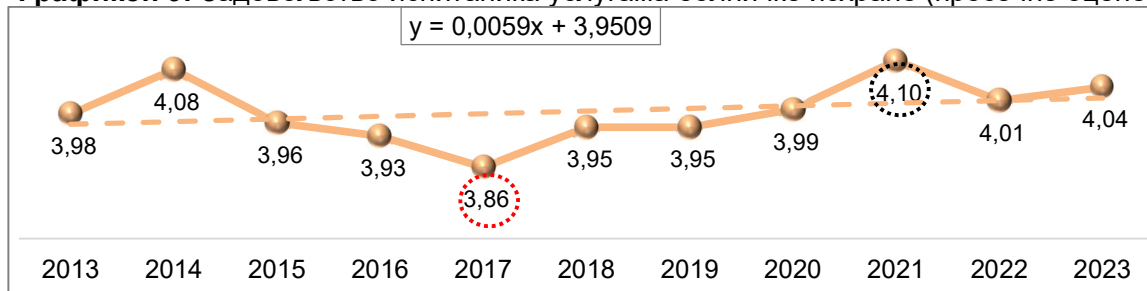
Болничка исхрана била је одлична за највећи број испитанике у ИКВБ „Дедиње“ (98.6%), а најмање у КБЦ „Земун“ (24.5%), где је највише испитаника оценило болничку исхрану као веома лошу (15.3%) и лошу (17.3%), (таб. 12). Постоји статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о услугама исхране по болницама ($N=123.888$, $df=8$, $p<0.001$).

Табела 12: Услуге болничке исхране по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	27	6.9	28	7.1	76	19.3	87	22.1	175	44.5	393	100.0
КБЦ „Др Д.Мишовић“	1	1.7	3	5.1	2	3.4	14	23.7	39	66.1	59	100.0
КБЦ „Звездара“	1	0.7	4	2.6	26	17.1	57	37.5	64	42.1	152	100.0
КБЦ „Земун“	15	15.3	17	17.3	21	21.4	21	21.4	24	24.5	98	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“	1	1.6	2	3.3	7	11.5	22	36.1	29	47.5	61	100.0
ИКВБ „Дедиње“							1	1.4	69	98.6	70	100.0
ИОР Србије	9	4.5	19	9.4	32	15.8	65	32.2	77	38.1	202	100.0
Инст. за реуматологију	1	2.9	1	2.9	6	17.1	11	31.4	16	45.7	35	100.0
СБ „Свети Сава“			1	2.3	6	13.6	13	29.5	24	54.5	44	100.0
Инстит.за ортоп.„Бањица“			1	5.0	1	5.0	3	15.0	15	75.0	20	100.0
СБ Младеновац			2	6.5	3	9.7	6	19.4	20	64.5	31	100.0
СБ Лазаревац							3	37.5	5	62.5	8	100.0
ИМР „Др Д. Карајовић“							8	44.4	10	55.6	18	100.0
ВМА	4	1.0	18	4.7	82	21.2	152	39.3	131	33.9	387	100.0
УКУПНО	59	3.7	96	6.1	262	16.6	463	29.3	698	44.2	1578	100.0

Услуге болничке исхране су оцењене просечном оценом 4,04 (граф. 9). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 9: Задовољство испитаника услугама болничке исхране (просечне оцене)



Услугама исхране током болничког боравка најзадовољнији су пацијенти у ИКВБ „Дедиње“ (4,99) и Институту за ортопедију Бањица (4,63), а најмање су задовољни пацијенти у КБЦ „Земун“ (3,22), затим у УКЦС и у ИОР Србије, по 3,90 (таб. 13).

Табела 13: Опште задовољство услугама исхране по установама (просечне оцене)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2021.			2021.			2023.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС	457	4,10	1.09	308	4,16	1.08	393	3,90	1.24
КБЦ „Др Д. Мишовић“	7	3,57	1.40	55	3,84	1.30	59	4,47	0.92
КБЦ „Звездара“	109	4,39	0.79	141	4,26	0.88	152	4,18	0.85
КБЦ „Земун“	110	3,65	1.24	107	3,27	1.28	98	3,22	1.39
КБЦ „Бежанијска коса“	40	4,98	0.16	60	4,13	1.20	61	4,25	0.92
ИКВБ „Дедиње“	48	4,90	0.37	45	4,53	0.78	70	4,99	0.12
ИОР Србије	260	3,96	1.13	278	3,75	1.17	202	3,90	1.14
Инст. за реуматологију	39	4,26	0.88	37	3,89	1.26	35	4,14	1.00
СБ „Свети Сава“	36	4,44	0.77	44	4,39	0.81	44	4,36	0.81
Инстит. за ортоп. „Бањица“							20	4,60	0.82
СБ Младеновац				28	4,75	0.58	31	4,42	0.92
СБ Лазаревац	13	4,92	0.28	8	5,00	0.00	8	4,63	0.52
ИМП „Др Д. Карајовић“				12	4,00	0.95	18	4,56	0.51
УМА	353	3,99	0.93	426	4,03	0.93	387	4,00	0.91
УКУПНО	1472	4,10	1.04	1549	4,01	1.09	1578	4,04	1.09

Посматрано према полу, особе мушког пола су дале нешто вишу просечну оценоу (4,10) него особе женског пола; према степену образовања, најзадовољнији су испитаници са непотпуном основном школом (4,48), а најмање задовољне су особе са вишом и високом школом (3,91); према материјалном стању домаћинства најзадовољнији су испитаници веома лошег статуса (4,48), а најмање задовољни доброг статуса (3,97). Од популационих група највишу оценоу дала је група до 19 година (4,31), а најмању група 20-29 година, 3,72 (таб. 14). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству услугама исхране у односу на степен образовања и добне групе испитаника; статистички значајна разлика у односу на материјални стандард испитаника; док не постоји статистички значајна разлика у односу на пол.

Табела 14: Задовољство услугама исхране током боравка у болници
према карактеристикама испитаника (просечна оцена)

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	782	4,10	1.04	$\chi^2=6.034$ p=0.197
	женско	786	3,99	1.13	
степен образовања	непотпуна ош	27	4,48	0.93	$\chi^2=39.660$ p=0.000
	основна школа	189	4,32	0.88	
	средња школа	854	4,04	1.12	
	виша и висока школа	493	3,91	1.08	
материјално стање домаћинства	веома лоше	23	4,48	0.95	$\chi^2=26.693$ p=0.045
	лоше	62	4,23	0.89	
	осредње	545	4,07	1.06	
	добро	745	3,97	1.11	
	веома добро	166	4,16	1.08	
популационе групе	до 19	13	4,31	0.95	$\chi^2=67.892$ p=0.000
	20-29	69	3,72	1.17	
	30-39	125	3,68	1.22	
	40-49	231	3,87	1.14	
	50-59	284	4,05	1.05	
	60-69	396	4,11	1.05	
	70-79	319	4,25	1.01	
	80 и више	86	4,09	1.07	

Услуге смештаја током боравка у болници (опремљеност собе и удобност кревета), 86.0% пацијената сматра одличним и добрим, а 4.0% их сматра лошим и веома лошим (граф. 10).



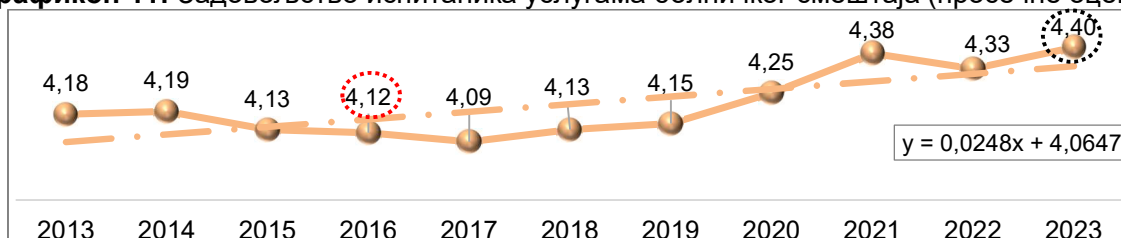
Смештај је лош за највише испитаника у СБ Младеновац (12.9%), а потом у КБЦ „Земун“ (11.2%). Смештај је оцењен као добар за највећи број испитаника у ВМА (39.9%), а као одличан у ИКВБ „Дедиње“, (97.1%, док овакво мишљење има најмање пацијената у КБЦ „Земун“, 43.9% (таб. 15). Постоји статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о условима смештаја по болницама (N=77.680, df=6, p<0.001).

Табела 15: Услови болничког смештаја по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	10	2.5	12	3.0	47	11.8	75	18.9	253	63.7	397	100.0
КБЦ „Др Д.Мишовић“	1	1.7	1	1.7	1	1.7	5	8.5	51	86.4	59	100.0
КБЦ „Звездара“	2	1.3			24	15.7	48	31.4	79	51.6	153	100.0
КБЦ „Земун“	1	1.0	10	10.2	21	21.4	23	23.5	43	43.9	98	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“			2	3.3	10	16.4	20	32.8	29	47.5	61	100.0
ИКВБ „Дедиње“							2	2.9	68	97.1	70	100.0
ИОР Србије	2	1.0			20	9.7	66	32.0	118	57.3	206	100.0
Инст. за реуматологију					4	11.1	7	19.4	25	69.4	36	100.0
СБ „Свети Сава“					4	9.1	7	15.9	33	75.0	44	100.0
Инстит.за ортоп.„Бањица“							5	25.0	15	75.0	20	100.0
СБ Младеновац			4	12.9	3	9.7	4	12.9	20	64.5	31	100.0
СБ Лазаревац							2	25.0	6	75.0	8	100.0
ИМП „Др Д. Карајовић“			1	5.6	2	11.1	5	27.8	10	55.6	18	100.0
ВМА	4	1.0	13	3.3	23	5.9	157	39.9	196	49.9	393	100.0
УКУПНО	20	1.3	43	2.7	159	10.0	426	26.7	946	59.3	1594	100.0

Услови болничког смештаја су оцењени са просечном оценом 4,40 (граф. 11). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 11: Задовољство испитаника услугама болничког смештаја (просечне оцене)



Условима болничког смештаја најзадовољнији су пацијенти у ИКВБ „Дедиње“ (4,97), а најмање су задовољни пацијенти у КБЦ „Земун“ (3,99) (таб. 16).

Табела 16: Опште задовољство условима болничког смештаја (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2021.			2022.			2023.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС	459	4,49	0.70	308	4,45	0.86	397	4,38	0.98
КБЦ „Др Д.Мишовић“	8	4,88	0.35	55	4,82	0.47	59	4,76	0.73
КБЦ „Звездара“	108	4,61	0.62	143	4,40	0.89	153	4,32	0.83
КБЦ „Земун“	109	4,01	1.02	107	3,91	1.21	98	3,99	1.08
КБЦ „Бежанијска коса“	40	4,95	0.22	60	4,28	1.12	61	4,25	0.85
ИКВБ „Дедиње“	48	4,92	0.28	45	4,82	0.38	70	4,97	0.16
ИОР Србије	258	4,33	0.91	275	4,14	1.03	206	4,45	0.75
Инст. за реуматологију	39	4,46	0.85	37	4,54	0.83	36	4,58	0.69
СБ „Свети Сава“	36	4,64	0.72	43	4,67	0.64	44	4,66	0.64
Инстит.за ортоп.„Бањица“							20	4,75	0.44
СБ Младеновац				27	4,89	0.42	31	4,29	1.10
СБ Лазаревац	13	4,69	0.85	8	5,00	0.00	8	4,75	0.46
ИМП „Др Д. Карајовић“				12	4,25	0.75	18	4,33	0.90
ВМА	351	4,10	0.86	433	4,25	0.79	393	4,34	0.81
УКУПНО	1469	4,38	0.83	1553	4,33	0.91	1594	4,40	0.86

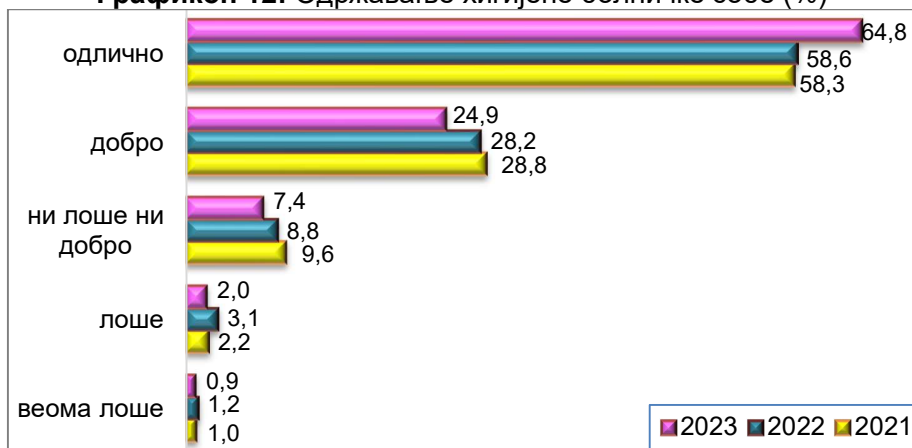
Посматрано према полу, особе мушког пола су дале нешто вишу просечну оцену (4,41) него особе женског пола; према степену образовања, најзадовољнији су испитаници са непотпуном основном школом: 4,56 а најмање особе са вишом и високом школом: 4,31; према материјалном стању домаћинства најзадовољнији су веома лошег статуса: 4,78 а најмање доброг статуса: 4,34; и од популационих група највишу оцену дала је група до 19 година: 4,86, а најмању група 30-39 година: 4,20 (таб. 17). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству услугама смештаја у односу на степен образовања и добне групе; а не постоји статистичка значајна разлика у односу на пол и материјално стање домаћинства.

Табела 17: Задовољство услугама смештаја током боравка у болници према карактеристикама испитаника (просечне оцене)

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	790	4,41	0.84	$\chi^2=5.859$ p=0.210
	женско	794	4,39	0.90	
степен образовања	непотпуна ош	27	4,56	0.85	H=14.205 p=0.007
	основна школа	188	4,54	0.73	
	средња школа	860	4,42	0.86	
	виша и висока школа	504	4,31	0.91	
материјално стање домаћинства	веома лоше	23	4,78	0.42	H=2.381 p=0.666
	лоше	63	4,57	0.66	
	осредње	546	4,42	0.88	
	добро	757	4,34	0.88	
популационе групе	веома добро	168	4,52	0.80	H=25.621 p=0.000
	0-19	14	4,86	0.36	
	20-29	70	4,24	0.94	
	30-39	125	4,20	0.98	
	40-49	233	4,34	0.89	
	50-59	290	4,39	0.88	
	60-69	402	4,46	0.80	
	70-79	318	4,50	0.80	
	80 и више	86	4,41	0.96	

Одржавање хигијене болесничке собе 89.7% пацијената сматра одличним и добрим, а само 2.9% испитаника сматра да је лоше и веома лоше (граф. 12).

Графикон 12: Одржавање хигијене болничке собе (%)



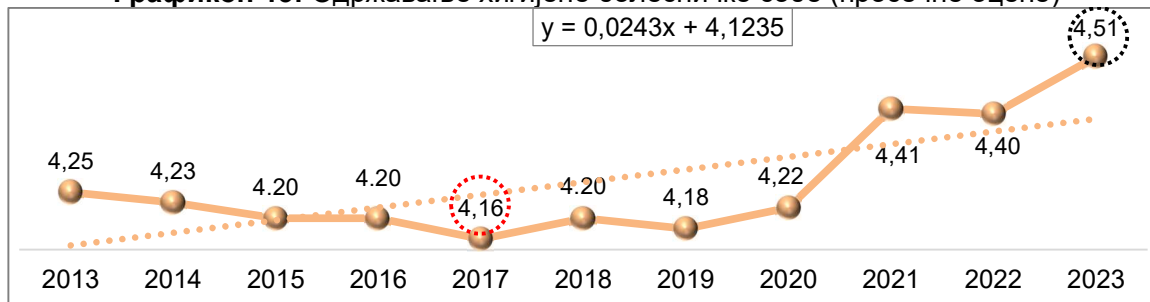
Највећи број испитаника у ИКВБ „Дедиње“ сматрају да је одржавање хигијене болесничке собе одлично (95.7%), а најмање овакво мишљење имају испитаници у КБЦ „Бежанијска коса“ 52.5%. Одржавање хигијене болесничке собе је веома лоше и лоше за 12% испитаника у СБ Лазаревац, 6% испитаника у КБЦ „Земун“, а по 5.6% испитаника у УКЦС и Институту за реуматологију (таб. 18). Постоји статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о одржавању хигијене болесничких соба по болницама ($N=58.200$, $df=8$, $p<0.001$).

Табела 18: Одржавање хигијене болесничке собе по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	9	2.3	13	3.3	42	10.5	74	18.5	262	65.5	400	100.0
КБЦ „Др Д.Мишовић“			1	1.7	2	3.4	7	11.9	49	83.1	59	100.0
КБЦ „Звездара“			1	0.7	8	5.3	59	39.3	82	54.7	150	100.0
КБЦ „Земун“	1	1.0	5	5.0	13	13.0	25	25.0	56	56.0	100	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“					7	11.5	22	36.1	32	52.5	61	100.0
ИКВБ „Дедиње“							3	4.3	67	95.7	70	100.0
ИОР Србије	1	0.5	3	1.4	16	7.7	44	21.1	145	69.4	209	100.0
Инст. за реуматологију			2	5.6	2	5.6	9	25.0	23	63.9	36	100.0
СБ „Свети Сава“							7	15.9	37	84.1	44	100.0
Инстит.за ортоп.„Бањица“							1	5.0	19	95.0	20	100.0
СБ Младеновац			1	3.2	2	6.5	1	3.2	27	87.1	31	100.0
СБ Лазаревац			1	12.5					7	87.5	8	100.0
ИМР „Др Д. Карајовић“							4	22.2	14	77.8	18	100.0
ВМА	3	0.8	5	1.3	27	6.9	142	36.2	215	54.8	392	100.0
УКУПНО	14	0.9	32	2.0	119	7.4	398	24.9	1035	64.8	1598	100.0

Одржавање хигијене болесничке собе је оцењено просечном оценом 4,51 што је до сада највиша просечна оцена (граф. 13). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 13: Одржавање хигијене болесничке собе (просечне оцене)



Одржавањем хигијене болничке собе су најзадовољнији пацијенти у ИКВБ „Дедиње“ (4,96) и Институту за ортопедију „Бањица“ (4,95), а најмање су задовољни у КБЦ „Земун“ (4,30) и КБЦ „Бежанијска коса“, 4,41 (таб. 19).

Табела 19: Одржавање хигијене болесничке собе по установама (просечне оцене)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2021.			2022.			2023.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС	465	4,49	0.77	309	4,43	0.87	400	4,42	0.96
КБЦ „Др Д. Мишовић“	8	4,38	0.92	54	4,41	0.98	59	4,76	0.59
КБЦ „Звездара“	109	4,67	0.56	142	4,51	0.72	150	4,48	0.63
КБЦ „Земун“	110	4,32	0.87	109	4,21	1.10	100	4,30	0.95
КБЦ „Бежанијска коса“	40	4,90	0.30	60	4,22	1.21	61	4,41	0.69
ИКВБ „Дедиње“	48	4,98	0.14	45	4,84	0.52	70	4,96	0.20
ИОР Србије	259	4,42	0.81	283	4,36	0.91	209	4,57	0.74
Инст. за реуматологију	38	4,39	0.82	37	4,35	0.92	36	4,47	0.84
СБ „Свети Сава“	36	4,83	0.45	43	4,86	0.35	44	4,84	0.37
Инстит. за ортоп. „Бањица“							20	4,95	0.22
СБ Младеновац				28	4,75	0.64	31	4,74	0.73
СБ Лазаревац	13	4,92	0.28	8	5,00	0.00	8	4,63	1.06
ИМР „Др Д. Карајовић“				12	4,25	0.86	18	4,78	0.43
VMA	352	4,06	0.97	434	4,32	0.77	392	4,43	0.74
УКУПНО	1478	4,41	0.83	1564	4,40	0.86	1598	4,51	0.79

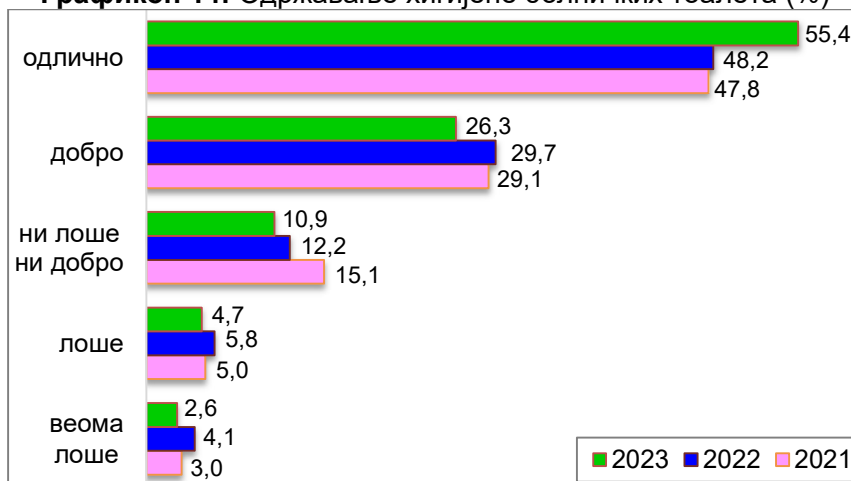
Посматрано према полу, особе мушког пола су дале нешто вишу просечну оцену (4,56) него особе женског пола; према степену образовања, најзадовољнији су испитаници са непотпуном основном школом: 4,70 а најмање задовољне су особе са вишом и високом школом: 4,46; према материјалном стању домаћинства најзадовољнији су веома лошег статуса: 4,74 а најмање задовољни доброг статуса: 4,45. Од популационих група највишу оцену дала је група до 19 година: 4,86, а најмању група 30-39 година: 4,39 (таб. 19). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству одржавањем хигијене болесничке собе у односу на пол, док у односу на остале тестиране варијабле, не постоји статистичка значајна разлика.

Табела 20: Задовољство одржавањем хигијене болесничке собе према карактеристикама испитаника (просечне оцене)

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	794	4,56	0.71	$\chi^2=18.978$ p=0.001
	женско	794	4,45	0.86	
степен образовања	непотпуна ош	27	4,70	0.61	H=8.056 p=0.090
	основна школа	190	4,64	0.66	
	средња школа	860	4,50	0.78	
	виша и висока школа	506	4,46	0.84	
материјално стање домаћинства	веома лоше	23	4,74	0.69	H=1.070 p=0.899
	лоше	63	4,56	0.89	
	осредње	547	4,55	0.72	
	добро	763	4,45	0.83	
популационе групе	веома добро	166	4,64	0.68	H=4.203 p=0.379
	0-19	14	4,86	0.36	
	20-29	70	4,47	0.81	
	30-39	125	4,39	0.85	
	40-49	231	4,48	0.79	
	50-59	292	4,49	0.81	
	60-69	401	4,52	0.75	
	70-79	323	4,56	0.76	
	80 и више	86	4,56	0.82	

Одржавање хигијене тоалета у болници 81.7% пацијената сматра одличним и добрим (што је више у односу на претходну годину), а 7.3% мисли да је лоше и веома лоше (граф. 14).

Графикон 14: Одржавање хигијене болничких тоалета (%)

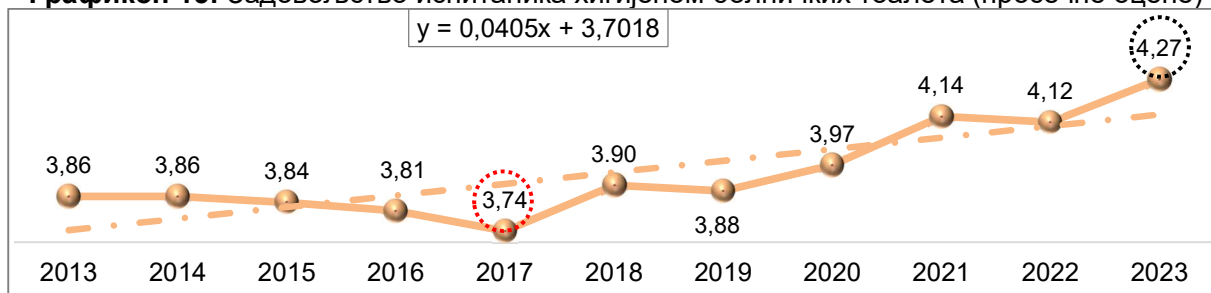


Сви испитаници у ИКВБ „Дедиње“ сматрају да је чистоћа тоалета одлична, док највише пацијената сматра да је добра у КБЦ „Звездара“ (40.9%). Лоше и веома лоше мишљење о одржавању хигијене тоалета има 12.4% пацијената у УКЦС, као и сваки десети пацијент у Институту за онкологију и радиологију Србије и КБЦ „Земун“ (таб. 21). Постоји статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о одржавању хигијене тоалета по болницама ($N=66.281$, $df=6$, $p<0.001$).

Табела 21: Хигијена болничких тоалета по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	20	5.1	29	7.3	49	12.4	77	19.4	221	55.8	396	100.0
КБЦ „Др Д.Мишовић“	1	1.7	2	3.4	5	8.5	12	20.3	39	66.1	59	100.0
КБЦ „Звездара“	1	0.7	4	2.7	16	10.7	61	40.9	67	45.0	149	100.0
КБЦ „Земун“	4	4.0	6	6.1	16	16.2	29	29.3	44	44.4	99	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“			1	1.6	13	21.3	20	32.8	27	44.3	61	100.0
ИКВБ „Дедиње“									70	100.0	70	100.0
ИОР Србије	5	2.5	16	8.0	32	16.1	51	25.6	95	47.7	199	100.0
Инст. за реуматологију	1	2.8	1	2.8	5	13.9	7	19.4	22	61.1	36	100.0
СБ „Свети Сава“			2	4.5	1	2.3	9	20.5	32	72.7	44	100.0
Инстит.за ортоп.„Бањица“							5	26.3	14	73.7	19	100.0
СБ Младеновац					4	12.9	2	6.5	25	80.6	31	100.0
СБ Лазаревац							1	14.3	6	85.7	7	100.0
ИМП „Др Д. Карајовић“							5	27.8	13	72.2	18	100.0
ВМА	9	2.3	14	3.6	31	7.9	137	35.0	200	51.2	391	100.0
УКУПНО	41	2.6	75	4.7	172	10.9	416	26.3	875	55.4	1579	100.0

Одржавање хигијене болничких тоалета је оцењено просечном оценом 4,27 што је највиша оцена у посматраном периоду (граф. 15). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 15: Задовољство испитаника хигијеном болничких тоалета (просечне оцене)


Одржавањем хигијене болничких тоалета, као и претходних година, су најзадовољнији пацијенти у ИКВБ „Дедиње“ (5,0) и СБ за интерне болести Лазаревац (4,86), а најмање су задовољни у КБЦ „Земун“ (4,04) и Институту за онкологију и радиологију Србије, 4,08 (таб. 22).

Табела 22: Хигијена тоалета по болницама (просечне оцене)

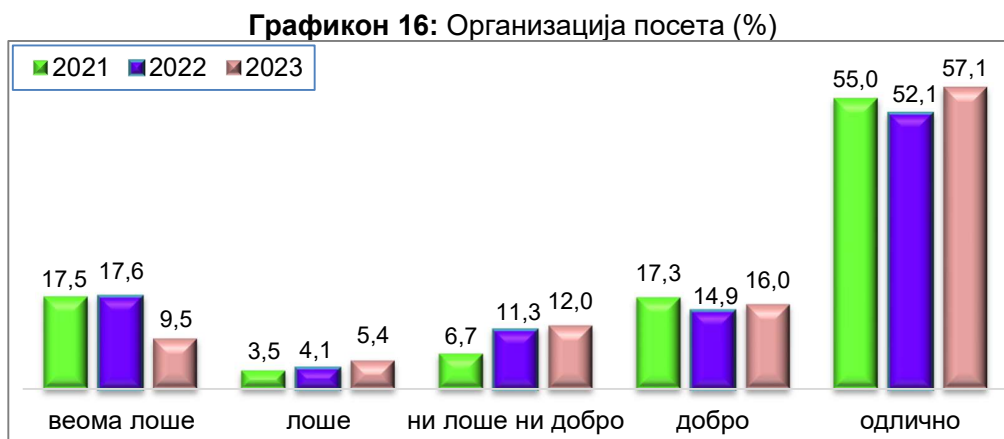
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2021.			2022.			2023.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС	462	4,16	1.03	309	4,11	1.19	396	4,14	1.19
КБЦ „Др Д.Мишовић“	8	3,50	1.51	53	4,13	1.30	59	4,46	0.92
КБЦ „Звездара“	109	4,52	0.67	143	4,32	0.85	149	4,27	0.81
КБЦ „Земун“	109	4,13	0.92	109	4,16	1.16	99	4,04	1.10
КБЦ „Бежанијска коса“	40	4,85	0.36	60	4,08	1.24	61	4,20	0.83
ИКВБ „Дедиње“	48	4,98	0.14	43	4,86	0.41	70	5,00	0.00
ИОР Србије	253	3,91	1.13	277	3,82	1.21	199	4,08	1.09
Инст. за реуматологију	39	4,28	1.02	37	4,16	1.28	36	4,33	1.01
СБ „Свети Сава“	36	4,72	0.56	38	4,71	0.77	44	4,61	0.75
Инстит.за ортоп.„Бањица“							19	4,74	0.45
СБ Младеновац				28	4,43	0.88	31	4,68	0.70
СБ Лазаревац	13	4,92	0.28	8	4,38	1.19	7	4,86	0.38
ИМР „Др Д. Карајовић“				12	4,42	0.67	18	4,72	0.46
УМА	350	3,87	1.10	433	4,09	0.92	391	4,29	0.93
УКУПНО	1467	4,14	1.04	1550	4,12	1.09	1579	4,27	1.01

Посматрано према полу, особе мушког пола су дале знатно вишу просечну оцenu (4,36) него особе женског пола (4,18); према степену образовања, најзадовољнији су испитаници са основном школом: 4,53 а најмање су задовољне особе са вишом и високом школом: 4,15; према материјалном стању домаћинства најзадовољнији су испитаници веома лошег статуса: 4,48, а најмање задовољни доброг статуса: 4,21. Од популационих група највишу оцenu дала је група до 19 година: 4,79, а најмању група 20-29 година 4,06 (таб. 23). Постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника одржавањем хигијене тоалета у односу на пол и степен образовања, док у односу на материјално стање и добне групе испитаника не постоји статистичка значајност (таб. 23).

Табела 23: Задовољство одржавањем хигијене тоалета
према карактеристикама испитаника (просечне оцене)

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	778	4,36	0.92	$\chi^2=15.921$ p=0.003
	женско	791	4,18	1.08	
степен образовања	непотпуна ош	26	4,38	0.80	$\chi^2=25.536$ p=0.012
	основна школа	187	4,53	0.79	
	средња школа	852	4,29	0.99	
	виша и висока школа	499	4,15	1.08	
материјално стање домаћинства	веома лоше	23	4,48	1.04	H=3.833 p=0.429
	лоше	60	4,38	0.97	
	осредње	541	4,30	0.94	
	добро	753	4,21	1.04	
	веома добро	165	4,44	1.00	
популационе групе	0-19	14	4,79	0.43	H=6.414 p=0.170
	20-29	70	4,06	1.11	
	30-39	122	4,12	1.12	
	40-49	235	4,20	1.07	
	50-59	289	4,24	1.00	
	60-69	398	4,35	0.89	
	70-79	314	4,36	0.98	
	80 и више	84	4,18	1.12	

Организацију посета пацијентима у болници 73.1% пацијената су оценили као одличну и добру, а 14.9% као веома лошу и лошу (граф. 16). ВМА је користила упитник који не садржи ово питање.



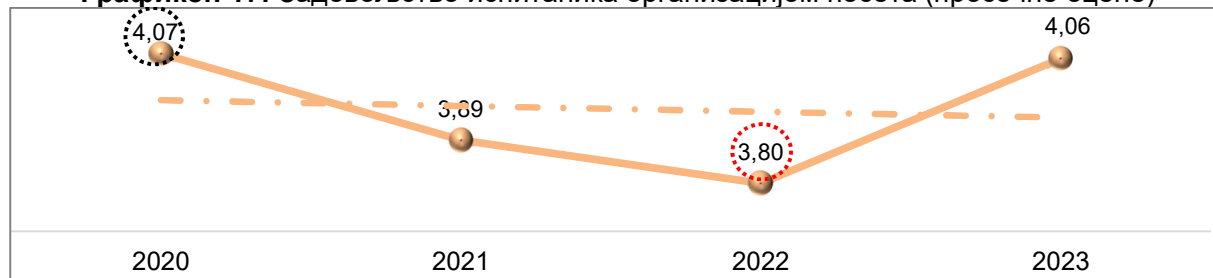
Сви испитаници у ИКВБ „Дедиње“ сматрају да су посете хоспитализованим пацијентима одлично организоване, док у КБЦ „Звездара“ тако мисли знатно мање испитаника (36.8%). Највећи број испитаника у КБЦ „др Д. Мишовић“ (33,9%) сматра да су посете лоше и веома лоша организоване, потом у у КБЦ „Земун“ (22.2%), УКЦС (21.0%) и ИОР Србије, 17.5% (таб. 24). Постоји статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о организацији посета по болницама (H=83.872, df=8, p<0.001).

Табела 24: Организација посета по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	42	12.6	28	8.4	48	14.4	53	15.9	162	48.6	333	100.0
КБЦ „Др Д.Мишовић“	20	33.9			3	5.1	1	1.7	35	59.3	59	100.0
КБЦ „Звездара“	3	2.2	9	6.6	35	25.7	39	28.7	50	36.8	136	100.0
КБЦ „Земун“	10	13.9	6	8.3	7	9.7	14	19.4	35	48.6	72	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“	4	6.6	1	1.6	4	6.6	5	8.2	47	77.0	61	100.0
ИКВБ „Дедиње“									70	100.0	70	100.0
ИОР Србије	18	13.1	6	4.4	10	7.3	26	19.0	77	56.2	137	100.0
Инст. за реуматологију			2	6.3	4	12.5	5	15.6	21	65.6	32	100.0
СБ „Свети Сава“			2	4.5	3	6.8	13	29.5	26	59.1	44	100.0
Инстит.за ортоп.„Бањица“					1	5.0	1	5.0	18	90.0	20	100.0
СБ Младеновац					4	12.9	2	6.5	25	80.6	31	100.0
СБ Лазаревац					1	16.7	1	16.7	4	66.7	6	100.0
ИМР „Др Д. Карајовић“			1	5.6	2	11.1	3	16.7	12	66.7	18	100.0
УКУПНО	97	9.5	55	5.4	122	12.0	163	16.0	582	57.1	1019	100.0

Укупна просечна оцена организације посета је 4,06, што је знатно више у односу на претходну годину када су посете биле забрањене због ковид епидемије (граф. 17).

Графикон 17: Задовољство испитаника организацијом посета (просечне оцене)



Организацијом посета најзадовољнији пацијенти су у ИКВБ „Дедиње“ (5,0) и Институту за ортопедију Бањица (4,85), а најмање су задовољни у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (3,53), затим у УКЦС (3,80), и у КБЦ „Земун“, 3,81 (таб. 25).

Табела 25: Организација посета по установама (просечне оцене)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2021.			2022.			2023.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС	368	3,52	1.69	256	3,67	1.60	333	3,80	1.43
КБЦ „Др Д.Мишовић“	4	3,75	1.89	42	4,12	1.45	59	3,53	1.88
КБЦ „Звездара“	83	4,19	1.12	133	3,93	1.34	136	3,91	1.04
КБЦ „Земун“	110	3,63	1.62	86	3,60	1.61	72	3,81	1.45
КБЦ „Бежанијска коса“	35	4,77	0.84	60	2,92	1.86	61	4,48	1.13
ИКВБ „Дедиње“	48	4,88	0.39	35	4,83	0.71	70	5,00	0.00
ИОР Србије	159	3,94	1.45	191	3,66	1.49	137	4,01	1.42
Инст. за реуматологију	39	4,21	1.13	37	4,19	1.22	32	4,41	0.94
СБ „Свети Сава“	36	4,58	1.12	21	4,43	1.43	44	4,43	0.82
Инстит.за ортоп.„Бањица“							20	4,85	0.49
СБ Младеновац				28	4,64	0.99	31	4,68	0.70
СБ Лазаревац	13	4,92	0.28	7	4,43	1.51	6	4,50	0.84
ИМР „Др Д. Карајовић“				12	4,25	0.86	18	4,44	0.92
УКУПНО	895	3,89	1.52	908	3,80	1.53	1019	4,06	1.33

Посматрано према полу, особе мушког пола су дале вишу просечну оцјену (4,10) него особе женског пола; према степену образовања, најзадовољнији су испитаници са основном школом: 4,27 а најмање задовољне су особе са непотпуном основном школом: 3,96; према материјалном стању домаћинства најзадовољнији су веома лошег статуса: 4,35 а најмање задовољни осредњег статуса: 4,00. Од популационих група највишу оцјену дала је група до 19 година (4,57), а најмању просечну оцјену група 20-29 година: 3,71 (таб. 26). Не постоји статистички значајна разлика у задовољству организације посета у односу на карактеристике испитаника (таб. 26).

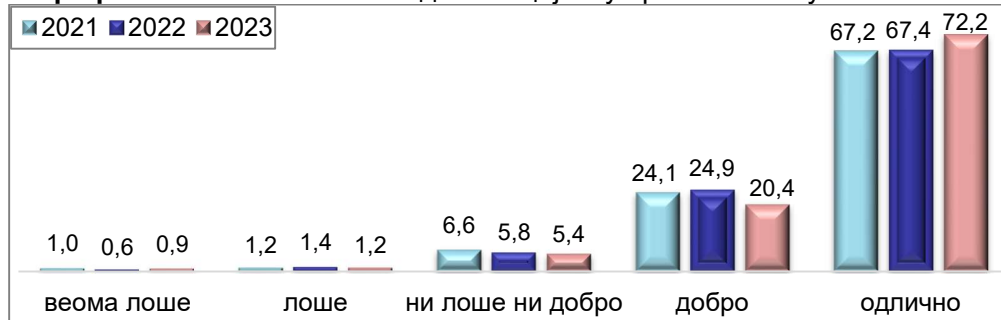
Табела 26: Задовољство организацијом посета
према карактеристикама испитаника (просечне оцјене)

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	Вредност теста и p вредност
пол	мушко	514	4,10	1.30	$\chi^2=3.167$ p=0.530
	женско	505	4,02	1.35	
степен образовања	непотпуна ош	23	3,96	1.46	$\chi^2=11.387$ p=0.496
	основна школа	141	4,27	1.21	
	средња школа	558	4,04	1.34	
	виша и висока школа	288	4,00	1.33	
материјално стање домаћинства	веома лоше	20	4,35	1.38	H=0.409 p=0.982
	лоше	48	4,19	1.19	
	осредње	383	4,00	1.37	
	добро	442	4,08	1.28	
популационе групе	веома добро	102	4,08	1.42	H=9.174 p=0.057
	0-19	7	4,57	0.78	
	20-29	34	3,71	1.58	
	30-39	77	3,81	1.48	
	40-49	128	3,90	1.45	
	50-59	184	4,09	1.26	
	60-69	267	4,10	1.27	
	70-79	224	4,17	1.28	
	80 и више	67	4,04	1.36	

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), 92.6% испитаника сматра да су одлична и добра, а само 2.1% да су лоша и веома лоша (граф. 18).

Упоредивање добијених резултата са резултатима из претходних година (пре 2020.) није могуће, с обзиром да се у ранијем упитнику питање односило на задовољство процедуром болничког отпуста.

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



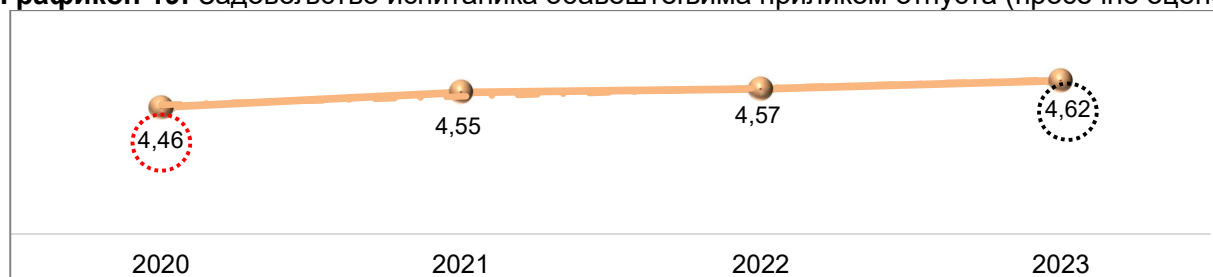
Сви испитаници сматрају да су обавештења која добијају приликом отпуста из болнице одлична у ИКВБ „Дедиње“ и СБ Лазаревац (мали је број испитаника), а најмање у ВМА (58.5%), где највише пацијената сматра да су ова обавештења добра, 35.8% (таб. 27). Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника из различитих болница о обавештењима која су им дата приликом отпуста из болница ($H=64.330$, $df=8$, $p<0.001$).

Табела 27: Обавештења дата пацијенту приликом отпуста из болнице по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	5	1.4	9	2.5	35	9.9	64	18.1	241	68.1	354	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“							3	5.1	56	94.9	59	100.0
КБЦ „Звездара“			2	1.4	8	5.4	33	22.3	105	70.9	148	100.0
КБЦ „Земун“	1	1.1	1	1.1	10	10.5	23	24.2	60	63.2	95	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“					1	1.6	7	11.5	53	86.9	61	100.0
ИКВБ „Дедиње“									70	100.0	70	100.0
ИОР Србије	1	0.5	4	2.0	11	5.5	31	15.5	153	76.5	200	100.0
Инст. за реуматологију			1	2.9	1	2.9	7	20.0	26	74.3	35	100.0
СБ „Свети Сава“							5	11.9	37	88.1	42	100.0
Инстит. за ортоп. „Бањица“					1	5.0	1	5.0	18	90.0	20	100.0
СБ Младеновац							4	12.9	27	87.1	31	100.0
СБ Лазаревац									6	100.0	6	100.0
ИМП „Др Д. Карајовић“							2	11.1	16	88.9	18	100.0
ВМА	6	1.8			13	3.9	120	35.8	196	58.5	335	100.0
УКУПНО	13	0.9	17	1.2	80	5.4	300	20.4	1064	72.2	1474	100.0

Укупна просечна оцена за обавештења која су пацијенту дата приликом отпуста из болнице је 4,62, што је највећа оцена у посматраном периоду (граф. 19).

Графикон 19: Задовољство испитаника обавештењима приликом отпуста (просечне оцене)



Највећу просечну оцену испитаници су дали установама ИКВБ „Дедиње“ и СБ Лазаревац (по 5,0), а најнижу КБЦ „Земун“ (4,47), потом УКЦС и ВМА, по 4,49 (таб. 28).

Табела 28: Обавештења дата пацијенту приликом отпуста из болнице (просечне оцене)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2021.			2022.			2023.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС	397	4,53	0.82	283	4,52	0.78	354	4,49	0.88
КБЦ „Др Д.Мишовић“	6	4,00	1.09	53	4,98	0.14	59	4,95	0.22
КБЦ „Звездара“	98	4,79	0.44	140	4,70	0.66	148	4,63	0.65
КБЦ „Земун“	110	4,49	0.81	103	4,53	0.725	95	4,47	0.81
КБЦ „Бежанијска коса“	36	5,00	0.00	60	4,85	0.44	61	4,85	0.40
ИКВБ „Дедиње“	48	4,96	0.20	44	4,73	0.66	70	5,00	0.00
ИОР Србије	250	4,61	0.70	274	4,46	0.85	200	4,65	0.72
Инст. за реуматологију	39	4,67	0.70	37	4,81	0.46	35	4,66	0.68
СБ „Свети Сава“	36	4,72	0.66	42	4,88	0.33	42	4,88	0.33
Инстит.за ортоп.„Бањица“							20	4,85	0.49
СБ Младеновац				27	4,85	0.45	31	4,87	0.34
СБ Лазаревац	12	4,83	0.39	8	4,88	0.35	6	5,00	0.00
ИМР „Др Д. Карајовић“				12	4,58	0.67	18	4,89	0.32
ВМА	306	4,34	0.80	385	4,45	0.69	335	4,49	0.74
УКУПНО	1338	4,55	0.75	1468	4,57	0.72	1474	4,62	0.72

Посматрано према полу особе женског незнатно су задовољније (4,64), него особе мушког пола; најзадовољнији су испитаници са основном школом: 4,73 а најмање задовољне су особе са вишом и високом школом: 4,59; према материјалном стању домаћинства најзадовољнији су пацијенти веома лошег статуса: 4,87 а најмање задовољни они осредњег статуса: 4,61. Од популационих група највишу оцenu дала је добна група до 19 година 4,91, а најмању просечну оцenu група 20-29 година: 4,48 (таб. 29). Статистички значајна разлика у задовољству испитаника обавештењима добијеним приликом отпуста из болнице постоји у односу на добне групе испитаника.

Табела 29: Задовољство добијеним обавештењима приликом болничког отпуста према карактеристикама испитаника (просечне оцене)

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	733	4,59	0.72	$\chi^2=5.059$ $p=0.281$
	женско	733	4,64	0.72	
степен образовања	непотпуна ош	23	4,65	0.93	H=5.569 $p=0.234$
	основна школа	165	4,73	0.59	
	средња школа	810	4,62	0.72	
	виша и висока школа	464	4,59	0.73	
материјално стање домаћинства	веома лоше	23	4,87	0.46	H=6.621 $p=0.157$
	лоше	55	4,75	0.55	
	осредње	500	4,61	0.73	
	добро	701	4,62	0.69	
	веома добро	163	4,63	0.78	
популационе групе	0-19	11	4,91	0.30	H=18.233 $p=0.001$
	20-29	67	4,48	0.91	
	30-39	114	4,57	0.72	
	40-49	218	4,55	0.76	
	50-59	275	4,60	0.76	
	60-69	372	4,67	0.64	
	70-79	293	4,68	0.68	
	80 и више	76	4,66	0.64	

Услуге и организација здравствене заштите током болничког лечења могу се исказати и просечном оценом на скали од 1 до 5 (од 1=веома незадовољан до 5=веома задовољан). Пацијенти су у 2023. години били најзадовољнији услугама дијагностике и терапије (4,69) и добијеним обавештењима приликом болничког отпуста (4,62); а најмање су били задовољни услугом исхране (4,04) и организацијом посете (4,06), исто као и претходне године (граф. 20). Све просечне оцене су веће у односу на претходне две године.

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



ЗАДОВОЉСТВО ПАЦИЈЕНАТА СЕСТРИНСКОМ НЕГОМ ТОКОМ БОРАВКА У БОЛНИЦИ

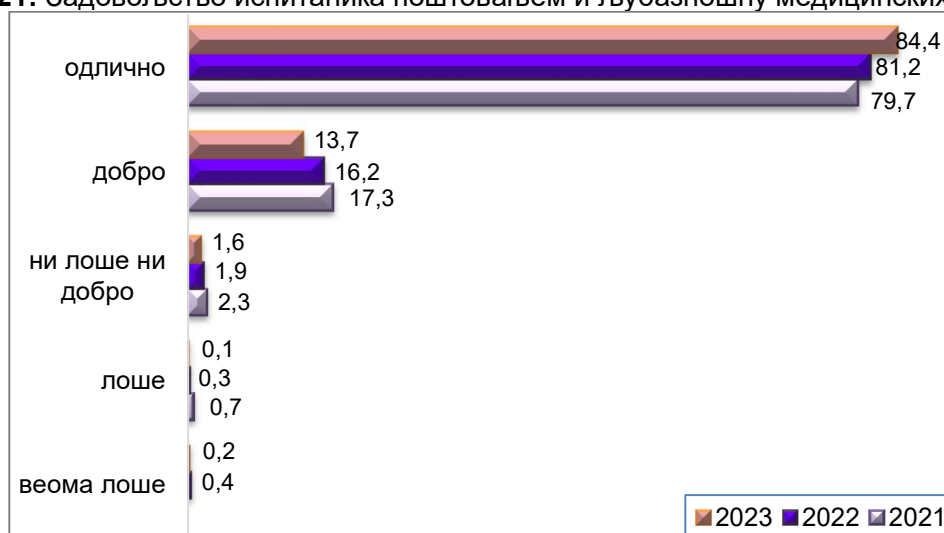
Задовољство сестринском негом током боравка пацијената у болници

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

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

Веома велики број пацијената (98.1%) сматра да су **поштовање и љубазност** које су медицинске сестре показале према пацијентима, одлични и добри, што је високо задовољство испитаника овим аспектом сестринске неге; док веома лоше и лоше мишљење има свега 5 (0.3%) пацијената (граф. 21).

Графикон 21: Задовољство испитаника поштовањем и љубазношћу медицинских сестара (%)



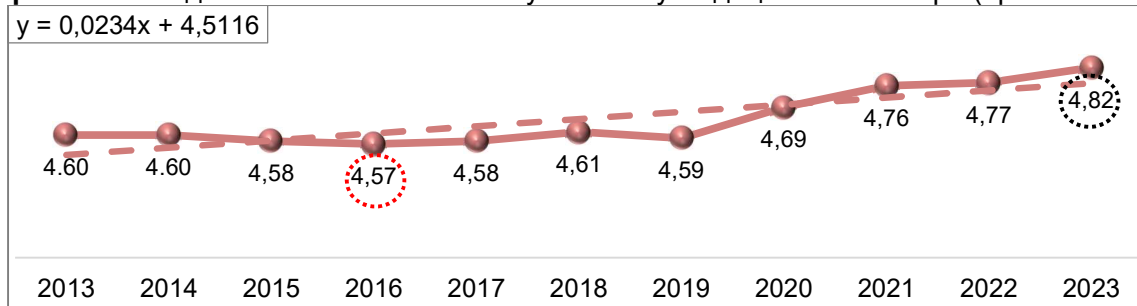
Сви пацијенти у ИКВБ „Дедиње“, СБ Лазаревац и ИМП Србије „Др Д. Карајовић“ и скоро сви (96.6%) у КБЦ „Др Д. Мишовић“ сматрају да је љубазност медицинских сестара одлична, док остале просечне оцене су такође високе (таб. 30). Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о љубазности медицинских сестара по болницама ($N=31.895$, $df=8$, $p<0.001$).

Табела 30: Поштовање и љубазност медицинских сестара по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	2	0.5	1	0.3	10	2.5	56	14.1	329	82.7	398	100.0
КБЦ „Др Д.Мишовић“					1	1.7	1	1.7	57	96.6	59	100.0
КБЦ „Звездара“					4	2.6	28	18.5	119	78.8	151	100.0
КБЦ „Земун“					1	1.0	11	10.9	89	88.1	101	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“					2	3.3	9	14.8	50	82.0	61	100.0
ИКВБ „Дедиње“									70	100.0	70	100.0
ИОР Србије			1	0.5	3	1.5	20	9.7	182	88.3	206	100.0
Инст. за реуматологију							2	6.1	31	93.9	33	100.0
СБ „Свети Сава“							4	9.1	40	90.9	44	100.0
Инстит.за ортоп.„Бањица“							2	10.0	18	90.0	20	100.0
СБ Младеновац							2	6.7	28	93.3	30	100.0
СБ Лазаревац									8	100.0	8	100.0
ИМП „Др Д. Карајовић“									18	100.0	18	100.0
ВМА	1	0.3			4	1.0	84	21.2	308	77.6	397	100.0
УКУПНО	3	0.2	2	0.1	25	1.6	219	13.7	1347	84.4	1596	100.0

Поштовање и љубазност медицинских сестара је оцењена просечном оценом 4,82, највећом у посматраном периоду (граф. 22). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 22: Задовољство испитаника љубазношћу медицинских сестара (просечне оцене)



Поштовање и љубазност медицинских сестара током боравка у болници пацијенти су оценили највишим просечним оценама у ИКВБ „Дедиње“, СБ Лазаревац и ИМП „Др Д. Карајовић“ (по 5,0), потом у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (4,95), а најнижом, али високом оценом у КБЦ „Звездара“ и ВМА, 4,76 (таб.31).

Табела 31: Поштовање и љубазност медицинских сестара по установама (просечне оцене)

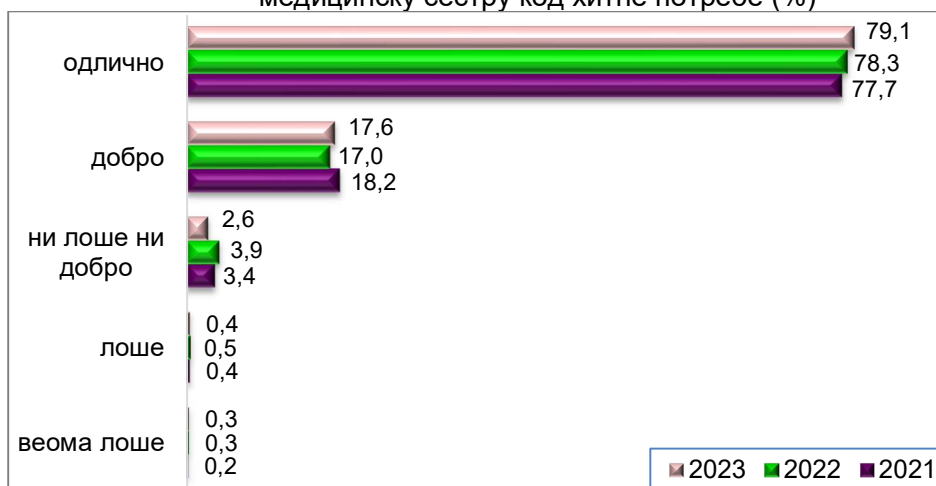
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2021.			2022.			2023.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС	463	4,79	0.50	307	4,79	0.47	398	4,78	0.54
КБЦ „Др Д.Мишовић“	7	4,57	0.79	53	4,94	0.30	59	4,95	0.29
КБЦ „Звездара“	108	4,83	0.40	144	4,81	0.47	151	4,76	0.48
КБЦ „Земун“	110	4,78	0.48	107	4,79	0.56	101	4,87	0.36
КБЦ „Бежанијска коса“	40	5,00	0.00	60	4,88	0.49	61	4,79	0.48
ИКВБ „Дедиње“	48	5,00	0.00	45	4,91	0.36	70	5,00	0.00
ИОР Србије	257	4,87	0.36	278	4,82	0.45	206	4,86	0.42
Инст. за реуматологију	39	4,87	0.41	37	4,84	0.44	33	4,94	0.24
СБ „Свети Сава“	35	4,89	0.40	44	4,89	0.38	44	4,91	0.29
Инстит.за ортоп.„Бањица“							20	4,90	0.31
СБ Младеновац				28	4,89	0.41	30	4,93	0.25
СБ Лазаревац	12	4,92	0.29	8	5,00	0.00	8	5,00	0.00
ИМП „Др Д. Карајовић“				12	5,00	0.00	18	5,00	0.00
ВМА	358	4,56	0.67	440	4,64	0.65	397	4,76	0.48
УКУПНО	1477	4,76	0.52	1563	4,77	0.53	1596	4,82	0.45

Посматрано према полу, оба пола су дала исту просечну оценом (4,82); најзадовољнији су испитаници са непотпуном основном школом: 4,93 а најмање задовољне су особе са вишом и високом школом: 4,80; према материјалном стању домаћинства најзадовољнији пацијенти су веома лошег статуса: 4,91 а најмање задовољни они веома доброг статуса: 4,79. Од популационих група највишу просечну оценом дала је добна група до 19 година: 4,92, а најмању просечну оценом група 80 и више година: 4,76 (таб. 32). Статистички значајна разлика у задовољству испитаника поштовањем и љубазношћу сестре није добијена у односу тестиране варијабле.

Табела 32: Задовољство испитаника љубазношћу медицинских сестара према карактеристикама испитаника (просечне оцене)

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	796	4,82	0.42	H=7.180 p=0.127
	женско	790	4,82	0.49	
степен образовања	непотпуна ош	27	4,93	0.26	H=2.407 p=0.661
	основна школа	185	4,84	0.39	
	средња школа	866	4,83	0.46	
	виша и висока школа	501	4,80	0.48	
материјално стање домаћинства	веома лоше	23	4,91	0.89	H=5.679 p=0.224
	лоше	61	4,84	0.41	
	осредње	548	4,82	0.45	
	добро	761	4,82	0.45	
популационе групе	веома добро	165	4,79	0.55	H=5.395 p=0.249
	0-19	12	4,92	0.29	
	20-29	70	4,84	0.36	
	30-39	126	4,80	0.45	
	40-49	235	4,80	0.46	
	50-59	293	4,86	0.37	
	60-69	399	4,81	0.46	
	70-79	319	4,82	0.50	
	80 и више	86	4,76	0.53	

Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе на интернистичким одељењима је одлично и добро за 96.7% испитаника, а лоше и веома лоше за само 0.7% пацијената (граф. 23).

Графикон 23: Задовољство испитаника временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе (%)

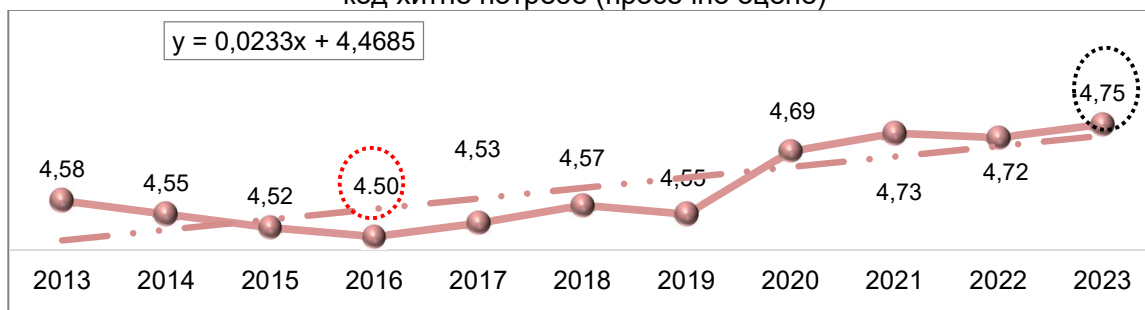
Сви испитаници се слажу да не чекају дуго на медицинску сестру код хитних потреба у СБ Лазаревац и ИМР „Др Д. Карајовић“ (по 100.0% су дали оцену одлично), а потом у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (98.3%). Да је време чекања на сестру добро највише се слажу пацијенти у ВМА (26.2%), а лоше и веома лоше мишљење има по око 2% испитаника у КБЦ „др Д. Мишовић“ и у КБЦ „Бежанијска коса“ (таб. 33). Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о времену чекања на медицинску сестру по болницама ($H=37.743$, $df=8$, $p<0.001$).

Табела 33: Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	3	0.8	2	0.5	13	3.3	68	17.4	304	77.9	390	100.0
КБЦ „Др Д.Мишовић“			1	1.7					58	98.3	59	100.0
КБЦ „Звездара“					8	5.4	35	23.6	105	70.9	148	100.0
КБЦ „Земун“			1	1.0	3	3.0	16	16.2	79	79.8	99	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“	1	1.6					14	23.0	46	75.4	61	100.0
ИКВБ „Дедиње“							3	4.3	67	95.7	70	100.0
ИОР Србије	1	0.5			4	2.1	33	17.5	151	79.9	189	100.0
Инст. за реуматологију							1	3.3	29	96.7	30	100.0
СБ „Свети Сава“					1	2.3	7	16.3	35	81.4	43	100.0
Инстит.за ортоп.„Бањица“					1	5.0	4	20.0	15	75.0	20	100.0
СБ Младеновац							2	6.7	28	93.3	30	100.0
СБ Лазаревац									8	100.0	8	100.0
ИМР „Др Д. Карајовић“									18	100.0	18	100.0
ВМА			2	0.5	10	2.6	91	23.3	287	73.6	390	100.0
УКУПНО	5	0.3	6	0.4	40	2.6	274	17.6	1230	79.1	1555	100.0

Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе је оцењено просечном оценом 4,75 (граф. 24). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 24: Задовољство испитаника временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе (просечне оцене)



Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе пацијенти су најбоље оценили у СБ Лазаревац и ИМР „Др Д. Карајовић“ (по 5,0), а потом у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (4,95), док је најнижа просечна оцена у КБЦ „Звездара“ (4,66), мада су све просечне оцене по болницама високе (таб. 34).

Табела 34: Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе (просечне оцене)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2021.			2022.			2023.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС	458	4,76	0,56	299	4,74	0,56	390	4,71	0,63
КБЦ „Др Д.Мишовић“	7	4,43	0,79	53	4,89	0,58	59	4,95	0,39
КБЦ „Звездара“	108	4,80	0,47	144	4,79	0,48	148	4,66	0,58
КБЦ „Земун“	110	4,66	0,59	106	4,69	0,68	99	4,75	0,56
КБЦ „Бежанијска коса“	40	4,98	0,16	60	4,90	0,35	61	4,70	0,64
ИКВБ „Дедиње“	48	5,00	0,00	41	4,68	0,61	70	4,96	0,20
ИОР Србије	249	4,82	0,44	268	4,74	0,56	189	4,76	0,54
Инст. за реуматологију	39	4,92	0,27	36	4,97	0,16	30	4,97	0,18
СБ „Свети Сава“	36	4,81	0,52	44	4,70	0,63	43	4,79	0,46
Инстит.за ортоп.„Бањица“							20	4,70	0,57
СБ Младеновац				28	4,93	0,26	30	4,93	0,25
СБ Лазаревац	12	4,67	0,89	8	4,88	0,35	8	5,00	0,00
ИМР „Др Д. Карајовић“				11	4,91	0,30	18	5,00	0,00
ВМА	357	4,54	0,66	431	4,61	0,67	390	4,70	0,54
УКУПНО	1464	4,73	0,56	1529	4,72	0,59	1555	4,75	0,55

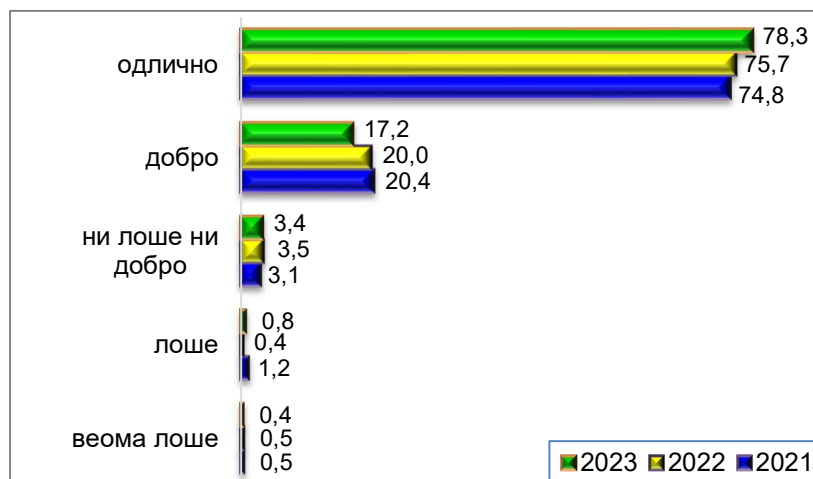
Посматрано према полу особе женског пола дале су незнатно вишу просечну оценоу (4,75) него мушкарци; најзадовољнији су испитаници са непотпуном основном школом: 4,81 а најмање задовољне особе са вишом и високом школом: 4,72; према материјалном стању домаћинства најзадовољнији су испитаници веома лошег и лошег статуса: по 4,83 а најмање задовољни они осредњег статуса: 4,73. Од популационих група највишу просечну оценоу је дала добна група до 19 година: 4,92, а најмању просечну оценоу, група 80 и више година: 4,60 (таб. 35). Статистички значајна разлика у задовољству испитаника временом чекања на сестру код хитних потреба постоји у односу на добне групе испитаника.

Табела 35: Задовољство временом чекања на сестру код хитних потреба према карактеристикама испитаника (просечне оцене)

ВАРИЈАБЛЕ	N	$\bar{x}$	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	775	7,74	0,54
	женско	771	4,75	0,56
степен образовања	непотпуна ош	27	4,81	0,39
	основна школа	179	4,76	0,46
	средња школа	842	4,76	0,56
	виша и висока школа	492	4,72	0,57
материјално стање домаћинства	веома лоше	23	4,83	0,39
	лоше	59	4,83	0,38
	осредње	531	4,73	0,57
	добро	744	4,75	0,54
популационе групе	веома добро	162	4,78	0,55
	0-19	12	4,92	0,29
	20-29	70	4,76	0,52
	30-39	124	4,79	0,46
	40-49	230	4,74	0,59
	50-59	287	4,80	0,42
	60-69	391	4,72	0,58
	70-79	305	4,74	0,55
	80 и више	84	4,60	0,73

Објашњења која добијају од медицинских сестара о процедурама, тестовима и третманима којима су подвргнути на интернистичким одељењима, 95.5% испитаника сматра одличним и добрим, а само 1.2% сматра лошим и веома лошим (граф. 25).

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



Сви испитаници у ИКВБ „Дедиње“ сматрају са су објашњења процедура која су добијали од медицинских сестара била одлична, а овакво мишљење има 72.5% испитаника у КБЦ „Звездара“; док у ВМА 1/4 испитаника сматра да су објашњења добра. Веома лоше и лоше мишљење има 3.0% испитаника у УКЦС (таб. 36). Постоји статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о објашњењима медицинских сестара по болницама ($H=37.167$, $df=8$, $p<0.001$).

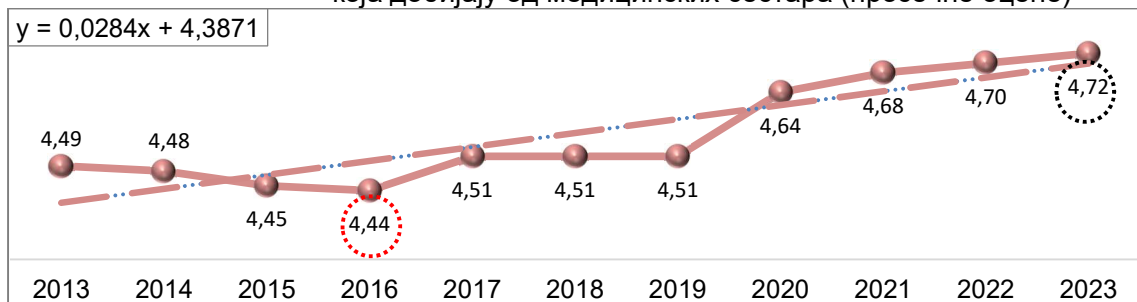
Табела 36: Задовољство испитаника објашњењима процедура која добијају од медицинских сестара по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	6	1.5	6	1.5	23	5.9	60	15.3	297	75.8	392	100.0
КБЦ „Др Д.Мишовић“					1	1.7	3	5.1	55	93.2	59	100.0
КБЦ „Звездара“			1	0.7	7	4.7	33	22.1	108	72.5	149	100.0
КБЦ „Земун“					4	4.0	12	11.9	85	84.2	101	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“					1	1.6	12	19.7	48	78.7	61	100.0
ИКВБ „Дедиње“									70	100.0	70	100.0
ИОР Србије			1	0.5	5	2.6	31	15.8	159	81.1	196	100.0
Инст. за реуматологију					1	3.1	5	15.6	26	81.3	32	100.0
СБ „Свети Сава“							6	13.6	38	86.4	44	100.0
Инстит.за ортоп.„Бањица“							3	15.0	17	85.0	20	
СБ Младеновац							3	10.0	27	90.0	30	100.0
СБ Лазаревац							1	12.5	7	87.5	8	100.0
ИМР „Др Д. Карајовић“							1	5.6	17	94.4	18	100.0
ВМА			4	1.0	11	2.8	100	25.4	278	70.7	393	100.0
УКУПНО	6	0.4	12	0.8	53	3.4	270	17.2	1232	78.3	1573	100.0

Сестринска објашњења процедура, тестова и третмана су оцењена просечном оценом 4,72, што је највећа оцена у посматраном периоду (граф. 26). Добијени резултати нису упоредиви са

претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 26: Задовољство испитаника објашњењима процедура која добијају од медицинских сестара (просечне оцене)



Пацијенти су објашњења процедура која су добијали од медицинских сестара оценили највишом просечном оценом у ИКВБ „Дедиње“ (5,0), а најнижом оценом у УКЦС (4,62), а потом у КБЦ „Звездара“ и ВМА, по 4,66 (таб. 37).

Табела 37: Сестринско објашњавање процедура, тестова и третмана (просечне оцене)

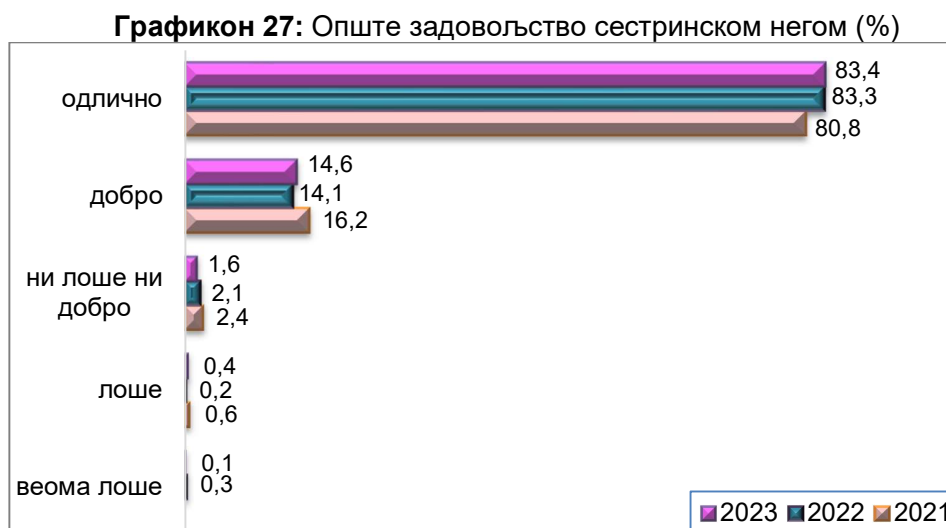
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2021.			2022.			2023.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС	457	4,69	0.68	301	4,72	0.59	392	4,62	0.79
КБЦ „Др Д.Мишовић“	6	4,83	0.41	53	4,85	0.41	59	4,92	0.34
КБЦ „Звездара“	108	4,75	0.47	144	4,76	0.50	149	4,66	0.60
КБЦ „Земун“	110	4,68	0.59	105	4,68	0.71	101	4,80	0.49
КБЦ „Бежанијска коса“	40	4,98	0.16	60	4,83	0.52	61	4,77	0.46
ИКВБ „Дедиње“	48	4,96	0.20	43	4,79	0.47	70	5,00	0.00
ИОР Србије	248	4,81	0.49	270	4,74	0.59	196	4,78	0.50
Инст. за реуматологију	39	4,82	0.68	37	4,89	0.31	32	4,78	0.49
СБ „Свети Сава“	36	4,69	0.85	43	4,79	0.60	44	4,86	0.35
Инстит.за ортоп.„Бањица“							20	4,85	0.36
СБ Младеновац				28	4,79	0.42	30	4,90	0.30
СБ Лазаревац	12	4,92	0.29	8	4,88	0.35	8	4,88	0.35
ИМР „Др Д. Карајовић“				11	4,82	0.40	18	4,94	0.24
ВМА	352	4,44	0.73	433	4,57	0.65	393	4,66	0.58
УКУПНО	1456	4,68	0.64	1536	4,70	0.59	1573	4,72	0.60

Посматрано према полу особе женског пола дале су незнатно вишу просечну оценоу (4,75) него мушкарци; најзадовољнији су испитаници са непотпуном основном школом: 4,81 а најмање задовољне су особе са вишом и високом школом: 4,72; према материјалном стању домаћинства најзадовољнији су испитаници веома лошег и лошег статуса: по 4,83 а најмање задовољни су пацијенти осредњег статуса: 4,73. Од популационих група највишу просечну оценоу дала је добна група до 19 година: 4,92, а најмању просечну оценоу група 80 и више година: 4,60 (таб. 38). Није добијена статистички значајна разлика у задовољству испитаника сестринским објашњењима процедура, тестова и третмана у односу на карактеристике испитаника.

Табела 38: Задовољство сестринским објашњењем процедура, тестова и третмана према карактеристикама испитаника (просечне оцене)

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	782	4,71	0.57	H=7.276 p=0.122
	женско	781	4,73	0.62	
степен образовања	непотпуна ош	27	4,70	0.72	H=1.276 p=0.865
	основна школа	183	4,75	0.52	
	средња школа	852	4,72	0.62	
	виша и висока школа	496	4,72	0.58	
материјално стање домаћинства	веома лоше	23	4,78	0.60	H=1.457 p=0.834
	лоше	59	4,80	0.44	
	осредње	539	4,73	0.58	
	добро	753	4,71	0.63	
	веома добро	163	4,76	0.57	
популационе групе	0-19	12	4,75	0.62	H=0.8.212 p=0.084
	20-29	70	4,70	0.62	
	30-39	125	4,76	0.54	
	40-49	234	4,74	0.56	
	50-59	287	4,76	0.52	
	60-69	398	4,73	0.58	
	70-79	310	4,67	0.71	
	80 и више	84	4,62	0.69	

Сестринску негу у целини 98.0% испитаника сматра одличном и добром, а лоше и веома лоше мишљење има само 0.5% испитаника (граф. 27).



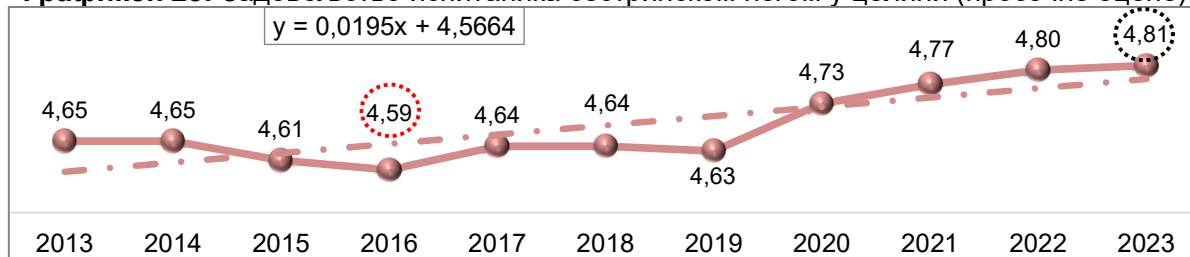
Највећи број испитаника у ИКВБ „Дедиње“ (98.6%) сматра да је нега медицинских сестара одлична, а намање испитаника се определило за ову оцену у КБЦ „Звездара“ (77.5%); мада, медицинске сестре су оцењене веома високим просечним оценама у свим анкетираним болницама (таб. 39). Установљена је статистички високо значајна разлика у општем задовољству испитаника сестринском негом по болницама ($H=33.253$, $df=8$, $p<0.001$).

Табела 39: Опште задовољство сестринском негом по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	1	0.3			13	3.3	60	15.2	321	81.3	395	100.0
КБЦ „Др Д.Мишовић“			1	1.7					58	98.3	59	100.0
КБЦ „Звездара“					5	3.3	29	19.2	117	77.5	151	100.0
КБЦ „Земун“			1	1.0	1	1.0	11	10.6	91	87.5	104	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“			1	1.6			10	16.4	50	82.0	61	100.0
ИКВБ „Дедиње“							1	1.4	69	98.6	70	100.0
ИОР Србије			1	0.5	3	1.5	24	12.1	170	85.9	198	100.0
Инст. за реуматологију							3	9.1	30	90.9	33	100.0
СБ „Свети Сава“							3	6.8	41	93.2	44	100.0
Инстит.за ортоп.„Бањица“							3	15.0	17	85.0	20	100.0
СБ Младеновац							3	10.0	27	90.0	30	100.0
СБ Лазаревац							1	12.5	7	87.5	8	100.0
ИМР „Др Д. Карајовић“							1	5.6	17	94.4	18	100.0
ВМА			2	0.5	3	0.8	82	21.0	304	77.7	391	100.0
УКУПНО	1	0.1	6	0.4	25	1.6	231	14.6	1319	83.4	1582	100.0

Сестринска нега у целини је оцењена просечном оценом 4,81, што је највећа оцена у посматраном периоду (граф. 26). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 28: Задовољство испитаника сестринском негом у целини (просечне оцене)



Задовољство сестринском негом у целини је највеће у ИКВБ „Дедиње“ (4,99), а најмања просечна оцена забележена је у КБЦ „Звездара“ (4,74); али, све просечне оцене су веома високе (таб. 40).

Табела 40: Опште задовољство сестринском негом по болницама (просечне оцене)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2021.			2022.			2023.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС	460	4,78	0.53	304	4,84	0.45	395	4,77	0.52
КБЦ „Др Д.Мишовић“	7	4,86	0.37	54	4,89	0.57	59	4,95	0.39
КБЦ „Звездара“	108	4,81	0.39	143	4,87	0.37	151	4,74	0.51
КБЦ „Земун“	109	4,80	0.46	106	4,85	0.45	104	4,85	0.45
КБЦ „Бежанијска коса“	39	4,97	0.16	60	4,87	0.39	61	4,79	0.52
ИКВБ „Дедиње“	48	5,00	0.00	42	4,86	0.42	70	4,99	0.12
ИОР Србије	252	4,88	0.34	275	4,81	0.49	198	4,83	0.45
Инст. за реуматологију	39	4,87	0.52	37	4,95	0.23	33	4,91	0.29
СБ „Свети Сава“	36	4,86	0.42	44	4,84	0.43	44	4,93	0.25
Инстит.за ортоп.„Бањица“							20	4,85	0.36
СБ Младеновац				28	4,86	0.45	30	4,90	0.30
СБ Лазаревац	12	4,92	0.29	8	4,88	0.35	8	4,88	0.35
ИМР „Др Д. Карајовић“				11	4,91	0.30	18	4,94	0.23
ВМА	358	4,58	0.63	438	4,67	0.61	391	4,76	0.48
УКУПНО	1468	4,77	0.51	1550	4,80	0.50	1582	4,81	0.46

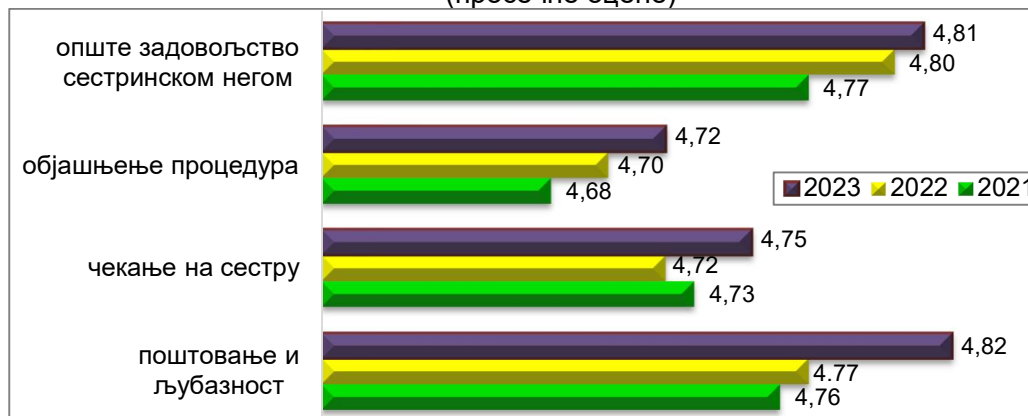
Посматрано према полу оба пола су оценили високом просечном истом оценом (4,81) сестринску негу у целини; најзадовољнији су испитаници са непотпуном основном школом: 4,85 а најмање задовољне су особе са вишом и високом школом: 4,79; према материјалном стању домаћинства најзадовољнији су пацијенти лошег статуса: 4,87 а најмање задовољни они доброг статуса: 4,80. Од популационих група највишу просечну оцену дала је добна група до 19 година: 5,00, а најмању просечну оцену група 80 и више година: 4,74 (таб. 41). Није добијена статистички значајна разлика у задовољству испитаника сестринским негом у целини у односу на карактеристике испитаника.

Табела 41: Задовољство сестринском негом у целини према карактеристикама испитаника (просечне оцене)

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	787	4,81	0.43	H=7.748 p=0.101
	женско	785	4,81	0.49	
степен образовања	непотпуна ош	27	4,85	0.36	H=1.923 p=0.750
	основна школа	185	4,83	0.40	
	средња школа	854	4,81	0.48	
	виша и висока школа	500	4,79	0.47	
материјално стање домаћинства	веома лоше	23	4,83	0.39	H=4.448 p=0.349
	лоше	60	4,87	0.34	
	осредње	543	4,82	0.46	
	добро	755	4,80	0.45	
	веома добро	164	4,81	0.51	
популационе групе	0-19	13	5,00	0.00	H=3.704 p=0.448
	20-29	70	4,84	0.37	
	30-39	125	4,82	0.42	
	40-49	233	4,81	0.49	
	50-59	287	4,82	0.41	
	60-69	398	4,79	0.48	
	70-79	314	4,81	0.51	
	80 и више	87	4,74	0.58	

У 2023. години опште задовољство сестринском негом у целини на интернистичким одељењима београдских болница оцењено је веома високом просечном оценом (4,81), а најнижа просечна оцена је за објашњење дијагностичких процедура које сестре дају пацијентима (4,72); мада све просечне оцене за сестринску негу су веома високе (граф. 29).

Графикон 29: Задовољство услугама сестринске неге током боравка у болници (просечне оцене)



ЗАДОВОЉСТВО УСЛУГАМА ЛЕКАРА ТОКОМ БОРАВКА ПАЦИЈЕНАТА У БОЛНИЦИ

Задовољство услугама лекара током боравка пацијената у болници

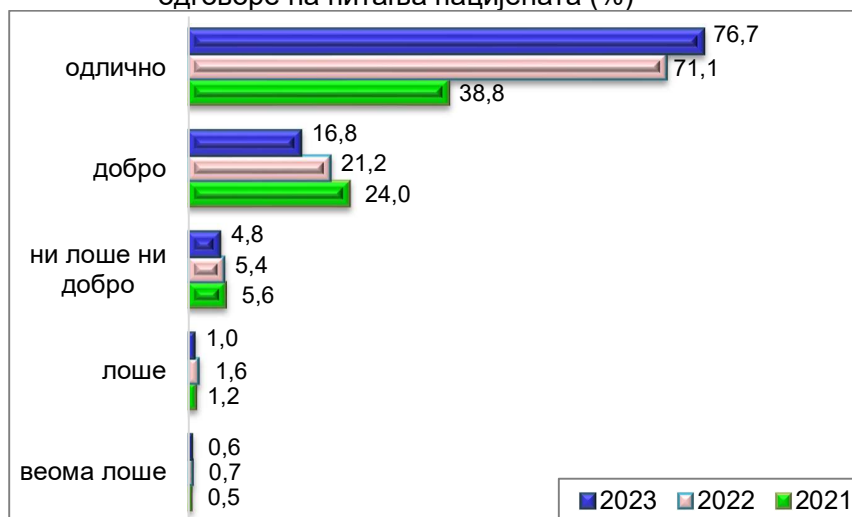
- Спремност да дају одговоре на питања пацијената
- Објашњење процедура, тестова и третмана
- Поштовање и љубазност
- Способност дијагностиковања здравствених проблема
- Упешност лечења
- Опште задовољство услугама лекара

УСЛУГЕ ЛЕКАРА ПАЦИЈЕНТИМА ТОКОМ БОРАВКА У БОЛНИЦИ

Пацијенти су у анкети оцењивали 6 сегмента рада лекара: спремност да дају одговоре на питања пацијената, поштовање и љубазност, објашњење процедура, тестова и третмана, способност дијагностике, успешност у лечењу и опште задовољство лекарским радом.

Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената је одлична и добра за 93.5% испитаника, а лоша и веома лоша за 1.6% (граф. 30).

Графикон 30: Задовољство испитаника спремношћу лекара да дају одговоре на питања пацијената (%)



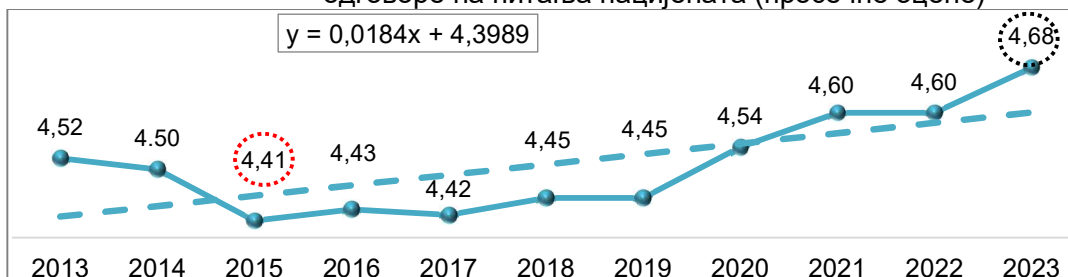
Испитаници у ИКВБ „Дедиње“ сматрају у највишем проценту (98.6%) одличном лекарску спремност да одговарају на питања, а најмањи број тако мисли у КБЦ „Земун“ (68.6%); док је ова лекарска особина, према мишљењу пацијената, добра у највишем проценту у ВМА (24.6%). Веома лоше и лоше мишљење има највише испитаника у КБЦ „Земун“, 4.0% (таб. 42). Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о спремности лекара да одговарају на питања пацијената по болницама ($H=40.259$, $df=8$, $p<0.001$).

Табела 42: Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	5	1.3	4	1.0	31	7.8	55	13.9	300	75.9	395	100.0
КБЦ „Др Д.Мишовић“			1	1.7			3	5.1	55	93.2	59	100.0
КБЦ „Звездара“	1	0.7			12	8.0	30	20.0	107	71.3	150	100.0
КБЦ „Земун“	2	2.0	2	2.0	5	4.9	23	22.5	70	68.6	102	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“					1	1.6	10	16.4	50	82.0	61	100.0
ИКВБ „Дедиње“							1	1.4	69	98.6	70	100.0
ИОР Србије			6	3.0	7	3.5	30	14.9	158	78.6	201	100.0
Инст. за реуматологију							4	12.1	29	87.9	33	100.0
СБ „Свети Сава“	1	2.3			1	2.3	4	9.1	38	86.4	44	100.0
Инстит.за ортоп.„Бањица“							4	20.0	16	80.0	20	100.0
СБ Младеновац					1	3.2	2	6.5	28	90.3	31	100.0
СБ Лазаревац							1	12.5	7	87.5	8	100.0
ИМР „Др Д. Карајовић“					1	5.6	3	16.7	14	77.8	18	100.0
ВМА	1	0.3	3	0.8	17	4.3	97	24.6	276	70.1	394	100.0
УКУПНО	10	0.6	16	1.0	76	4.8	267	16.8	1217	76.7	1586	100.0

Спремност лекара да одговарају на питања пацијената је оцењена просечном оценом 4,68, што је највиша просечна оцена у посматраним годинама (граф. 31). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 31: Задовољство испитаника спремношћу лекара да дају одговоре на питања пацијената (просечне оцене)



Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената је оцењена највишом оценом у ИКВБ „Дедиње“ (4,99) и у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (4,90), а најнижа оцена забележена у КБЦ „Земун“, 4,54 (таб. 43).

Табела 43: Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената (просечне оцене)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2021.			2022.			2023.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС	462	4,60	0.72	306	4,57	0.83	395	4,62	0.78
КБЦ „Др Д.Мишовић“	7	4,57	0.78	54	4,87	0.39	59	4,90	0.44
КБЦ „Звездара“	108	4,78	0.42	144	4,71	0.63	150	4,61	0.69
КБЦ „Земун“	110	4,48	0.72	108	4,69	0.58	102	4,54	0.84
КБЦ „Бежанијска коса“	40	5,00	0.00	60	4,83	0.45	61	4,80	0.44
ИКВБ „Дедиње“	48	4,92	0.28	40	4,77	0.48	70	4,99	0.12
ИОР Србије	256	4,63	0.69	280	4,47	0.84	201	4,69	0.68
Инст. за реуматологију	38	4,87	0.41	37	4,76	0.59	33	4,88	0.33
СБ „Свети Сава“	36	4,75	0.55	44	4,77	0.68	44	4,77	0.71
Инстит.за ортоп.„Бањица“							20	4,80	0.41
СБ Младеновац				28	4,79	0.68	31	4,87	0.43
СБ Лазаревац	12	4,83	0.39	8	4,88	0.35	8	4,88	0.35
ИМР „Др Д. Карајовић“				12	4,67	0.49	18	4,72	0.57
ВМА	356	4,40	0.76	437	4,53	0.70	394	4,63	0.63
УКУПНО	1473	4,60	0.69	1558	4,60	0.73	1586	4,68	0.67

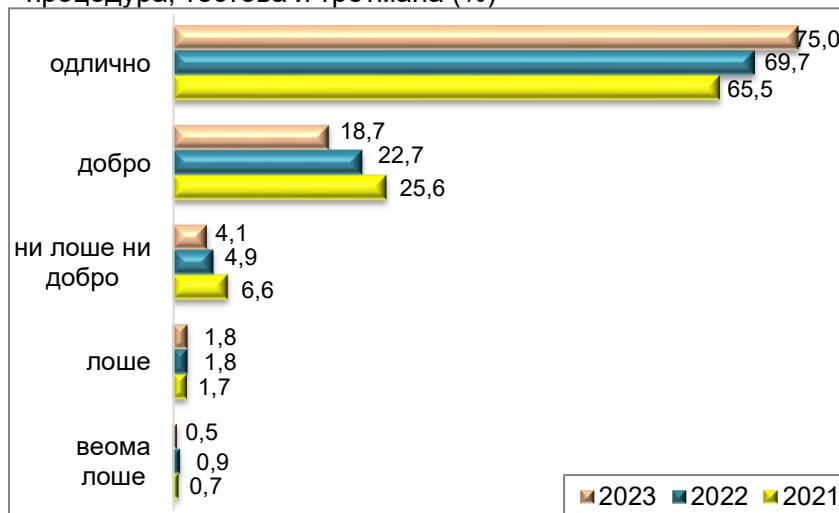
Посматрано према полу особе женског пола оцениле су незнатно вишом просечном оценом (4,69) спремношћу лекара да дају одговоре на питања пацијената, него мушкарци; најзадовољнији су испитаници са основном школом: 4,71 а најмање задовољне су особе са вишом и високом школом: 4,66; према материјалном стању домаћинства најзадовољнији су испитаници лошег статуса: 4,78 а најмање задовољни пацијенти осредњег статуса: 4,66. Од популационих група највишу просечну оцену дала је добна група до 19 година: 4,77, а најмању просечну оцену група 80 и више година: 4,54 (таб. 44). Статистички значајна разлика у задовољству испитаника спремношћу лекара да дају одговоре на питања пацијената није добијена у односу на тестиране варијабле.

Табела 44: Задовољство спремношћу лекара да дају одговоре на питања пацијената у односу на карактеристике испитаника (просечне оцене)

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	788	4,67	0.65	$\chi^2=8.288$ p=0.082
	женско	788	4,69	0.69	
степен образовања	непотпуна ош	27	4,67	0.68	H=2.211 p=0.697
	основна школа	183	4,71	0.56	
	средња школа	859	4,69	0.68	
	виша и висока школа	500	4,66	0.68	
материјално стање домаћинства	веома лоше	23	4,78	0.60	H=2.278 p=0.685
	лоше	60	4,70	0.72	
	осредње	545	4,66	0.69	
	добро	755	4,67	0.65	
	веома добро	165	4,76	0.62	
популационе групе	0-19	13	4,77	0.60	H=4.644 p=0.326
	20-29	70	4,67	0.74	
	30-39	126	4,67	0.60	
	40-49	234	4,63	0.68	
	50-59	293	4,64	0.69	
	60-69	399	4,74	0.58	
	70-79	311	4,72	0.62	
	80 и више	87	4,54	0.91	

Лекарска објашњења процедура, тестова и третмана су одлична и добра за 93.7% испитаника, а лоша и веома лоша за 2.3% (граф. 32).

Графикон 32: Задовољство испитаника лекарским објашњењима процедура, тестова и третмана (%)



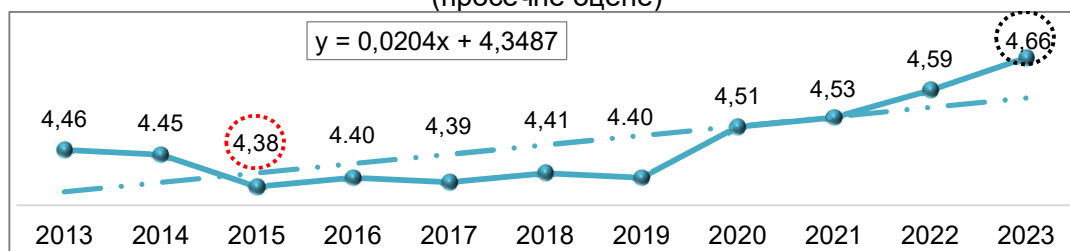
Сви испитаници у ИКВБ „Дедиње“ сматрају да им лекар одлично објашњава дијагностичке процедуре и третмане, док у КБЦ „Земун“ овакво мишљење има само 66.3% испитаника. У Институту за ортопедију Бањица највише испитаника сматра да лекари веома лоше и лоше објашњавају процедуре и третмане (5%), а затим у КБЦ „Земун“ (4.0%) и у УКЦС, 3.8% (таб. 45). Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о лекарским објашњењима процедура и третмана по болницама (H=49.790, df=8, p<0.001).

Табела 45: Лекарска објашњења процедура и третмана по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	6	1.5	9	2.3	23	5.8	60	15.2	296	75.1	394	100.0
КБЦ „Др Д.Мишовић“			1	1.7			3	5.1	55	93.2	59	100.0
КБЦ „Звездара“			3	2.0	6	4.0	41	27.5	99	66.4	149	100.0
КБЦ „Земун“	1	1.0	3	3.0	6	5.9	24	23.8	67	66.3	101	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“					3	4.9	15	24.6	43	70.5	61	100.0
ИКВБ „Дедиње“									70	100.0	70	100.0
ИОР Србије			6	3.0	8	4.0	33	16.7	151	76.3	198	100.0
Инст. за реуматологију							5	14.7	29	85.3	34	100.0
СБ „Свети Сава“	1	2.3					4	9.1	39	88.6	44	100.0
Инстит.за ортоп.„Бањица“			1	5.0			4	20.0	15	75.0	20	100.0
СБ Младеновац					1	3.2	1	3.2	29	93.5	31	100.0
СБ Лазаревац					1	12.5			7	87.5	8	100.0
ИМР „Др Д. Карајовић“							5	27.8	13	72.2	18	100.0
ВМА			5	1.3	16	4.1	100	25.4	272	69.2	393	100.0
УКУПНО	8	0.5	28	1.8	64	4.1	295	18.7	1185	75.0	1580	100.0

Лекарска објашњења процедура, тестова и третмана су оцењена просечном оценом 4,66, што је највећа просечна оцена у посматраном периоду (граф. 33). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 33: Задовољство испитаника лекарским објашњењима процедура и третмана (просечне оцене)



Лекарска објашњења тестова, процедура, третмана и резултата су најбоље оцењена у ИКВБ „Дедиње“ (5,0), а најнижу оценоу испитаници су дали лекарима у КБЦ „Земун“ (4,51) (таб. 46).

Табела 46: Лекарско објашњење тестова, процедура, третмана и резултата (просечне оцене)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2021.			2022.			2023.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС	456	4,51	0.83	305	4,50	0.91	394	4,60	0.82
КБЦ „Др Д.Мишовић“	7	4,71	0.49	53	4,79	0.45	59	4,90	0.44
КБЦ „Звездара“	108	4,71	0.47	143	4,66	0.71	149	4,58	0.67
КБЦ „Земун“	110	4,47	0.71	106	4,63	0.68	101	4,51	0.82
КБЦ „Бежанијска коса“	40	5,00	0.00	60	4,82	0.54	61	4,66	0.57
ИКВБ „Дедиње“	48	4,96	4.20	40	4,83	0.44	70	5,00	0.00
ИОР Србије	252	4,58	0,70	273	4,49	0.81	198	4,66	0.69
Инст. за реуматологију	38	4,82	0.61	37	4,78	0.58	34	4,85	0.36
СБ „Свети Сава“	36	4,64	0.68	43	4,81	0.63	44	4,82	0.66
Инстит.за ортоп.„Бањица“							20	4,65	0.74
СБ Младеновац				28	4,82	0.39	31	4,90	0.39
СБ Лазаревац	12	4,83	0,39	8	4,88	0.35	8	4,75	0.71
ИМР „Др Д. Карајовић“				11	4,64	0.50	18	4,72	0.46
ВМА	352	4,33	0.80	433	4,53	0.69	393	4,63	0.62
УКУПНО	1459	4,53	0.75	1540	4,59	0.74	1580	4,66	0.69

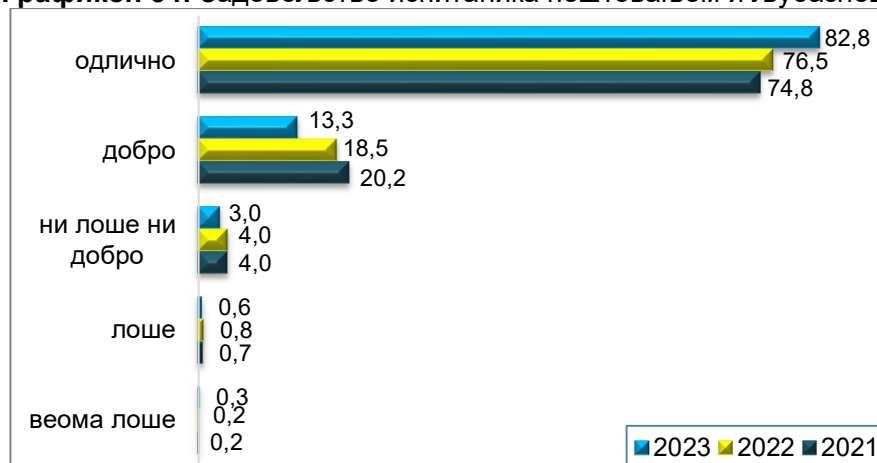
Посматрано према полу, особе женског пола оцилиле су нешто вишом просечном оценом лекарска објашњења процедура, тестова и третмана (4,68) него мушкарци. Према степену образовања највишу просечну оцелу су дали пацијенти са основном школом (4,70), а најнижу пацијенти са непотпуном основном школом (4,56); испитаници веома лошег материјалног стања домаћинства дали су највишу просечну оцелу (4,83), а пацијенти лошег стандарда, најнижу оцелу (4,58); највишу просечну оцелу дала је добна група 60-69 година (4,70), а најнижу добна група од 80 и више година, 4,51 (таб. 47). Није добијена статистички значајна разлика у задовољству испитаника лекарским објашњењима процедура, тестова и третмана у односу на тестиране варијабле.

Табела 47: Лекарско објашњење тестова, процедура, третмана и резултата према карактеристикама испитаника (просечне оцелу)

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	786	4,63	0.69	$\chi^2=7.205$ p=0.125
	женско	784	4,68	0.68	
степен образовања	непотпуна ош	27	4,56	0.89	H=1.900 p=0.754
	основна школа	182	4,70	0.60	
	средња школа	855	4,67	0.69	
	виша и висока школа	499	4,64	0.70	
материјално стање домаћинства	веома лоше	23	4,83	0.57	H=2.716 p=0.606
	лоше	60	4,58	0.81	
	осредње	542	4,63	0.71	
	добро	753	4,66	0.67	
	веома добро	165	4,73	0.67	
популационе групе	0-19	13	4,69	0.75	H=1.475 p=0.831
	20-29	70	4,61	0.78	
	30-39	124	4,69	0.58	
	40-49	234	4,65	0.65	
	50-59	290	4,64	0.72	
	60-69	398	4,70	0.63	
	70-79	310	4,67	0.69	
	80 и више	86	4,51	0.88	

Поштовање и љубазност лекара према пацијентима су одлични и добри за чак 96.1% испитаника, а лоши и веома лоши само за 0.9% (граф. 34).

Графикон 34: Задовољство испитаника поштовањем и љубазношћу лекара (%)



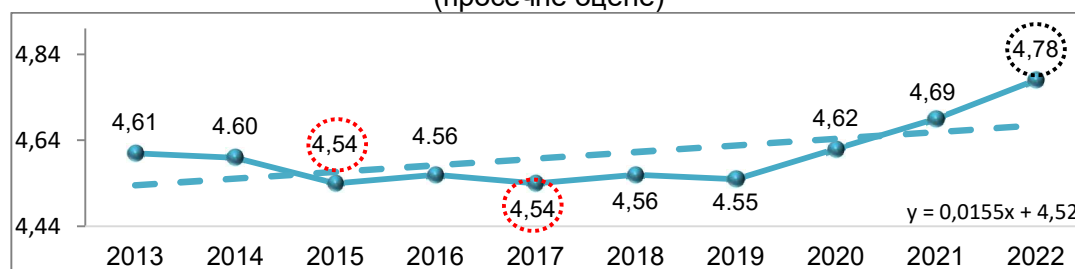
Сви испитаници у ИКВБ „Дедиње“, СБ Младеновац и СБ Лазаревац (мали је број испитаника) сматрају да су љубазност и поштовање лекара одлични; у ВМА највише испитаника сматра да су добри (22.4%), док лоше мишљење о овом аспект лекарког рада има највише испитаника у УКЦС (2,3%) и ИОР Србије, 2.0% (таб. 48). Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о поштовању и љубазности лекара по болницама ($N=34.202$, $df=8$, $p<0.001$).

Табела 48: Поштовање и љубазност лекара по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	3	0.8	6	1.5	24	6.1	33	8.4	327	83.2	393	100.0
КБЦ „Др Д.Мишовић“							3	5.1	56	94.9	59	100.0
КБЦ „Звездара“					6	4.0	32	21.3	112	74.7	150	100.0
КБЦ „Земун“	1	1.0			3	3.0	15	14.9	82	81.2	101	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“					1	1.6	7	11.5	53	86.9	61	100.0
ИКВБ „Дедиње“									70	100.0	70	100.0
ИОР Србије			4	2.0	4	2.0	21	10.4	173	85.6	202	100.0
Инст. за реуматологију							3	8.8	31	91.2	34	100.0
СБ „Свети Сава“							3	6.8	41	93.2	44	100.0
Инстит.за ортоп.„Бањица“					1	5.0	2	10.0	17	85.0	20	100.0
СБ Младеновац									30	100.0	30	100.0
СБ Лазаревац									8	100.0	8	100.0
ИМП „Др Д. Карајовић“							3	16.7	15	83.3	18	100.0
ВМА	1	0.3			9	2.3	88	22.4	295	75.1	393	100.0
УКУПНО	5	0.3	10	0.6	48	3.0	210	13.3	1310	82.8	1583	100.0

Љубазност и поштовање лекара према пацијентима су оцењени просечном оценом 4,78, што је највећа оцена у посматраном периоду (граф. 35). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 35: Задовољство испитаника поштовањем и љубазношћу лекара (просечне оцено)



Поштовање и љубазност лекара према пацијенту највишим оценама су оцењени у ИКВБ „Дедиње“, СБ Младеновац и СБ Лазаревац (по 5,0), а најнижа оцена забележена је у КБЦ „Звездара“ (4,71), а затим у УКЦС и ВМА, по 4,72 (таб. 49).

Табела 49: Задовољство пацијената поштовањем и љубазношћу лекара (просечне оцене)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2021.			2022.			2023.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС	456	4,71	0.63	305	4,72	0.60	393	4,72	0.71
КБЦ „Др Д.Мишовић“	6	4,83	0.41	53	4,89	0.37	59	4,95	0.22
КБЦ „Звездара“	107	4,84	0.36	141	4,78	0.51	150	4,71	0.54
КБЦ „Земун“	110	4,63	0.62	106	4,74	0.57	101	4,75	0.61
КБЦ „Бежанијска коса“	40	5,00	0.00	60	4,87	0.39	61	4,85	0.40
ИКВБ „Дедиње“	48	5,00	0.00	39	4,87	0.34	70	5,00	0.00
ИОР Србије	254	4,69	0.62	277	4,59	0.74	202	4,80	0.56
Инст. за реуматологију	39	4,90	0.31	37	4,84	0.44	34	4,91	0.29
СБ „Свети Сава“	36	4,69	0.75	44	4,84	0.48	44	4,93	0.25
Инстит.за ортоп.„Бањица“							20	4,80	0.52
СБ Младеновац				28	4,93	0.26	30	5,00	0.00
СБ Лазаревац	12	4,83	0.39	8	5,00	0.00	8	5,00	0.00
ИМР „Др Д. Карајовић“				11	4,82	0.40	18	4,83	0.38
ВМА	359	4,52	0.66	437	4,62	0.61	393	4,72	0.53
УКУПНО	1467	4,69	0.60	1546	4,70	0.60	1583	4,78	0.55

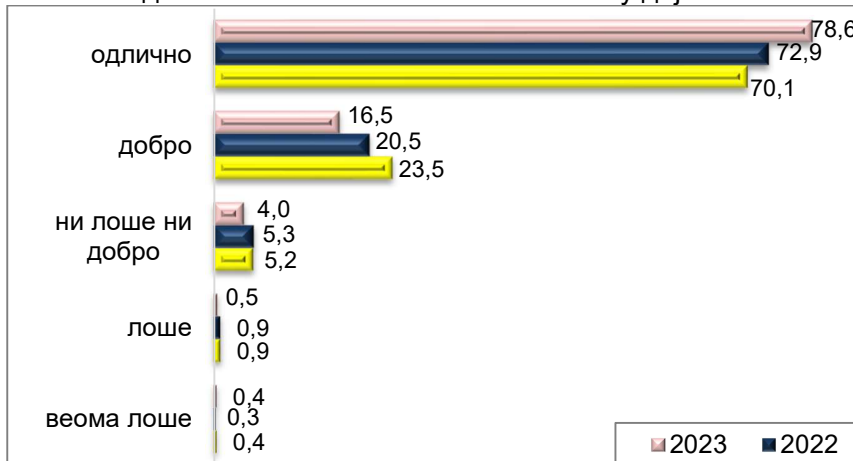
Посматрано према полу, особе женског пола оцениле су незнатно вишом просечном оценом овај аспект понашања лекара (4,78) него мушкарци; према степену образовања највишу просечну оценом су дали пацијенти са основном школом (4,81), а најнижу пацијенти са средњом и вишом и високом школом (по 4,77); испитаници веома лошег материјалног стања домаћинства дали су највишу просечну оценом (4,87), а веома доброг стандарда, најнижу оценом (4,76); највишу просечну оценом дала је добна група 20-29 година (4,81), а најнижу добна група до 19 година (4,62) (таб. 50). Није добијена статистички значајна разлика у задовољству испитаника поштовањем и љубазношћу лекара у односу на карактеристике испитаника.

Табела 50: Задовољство пацијената поштовањем и љубазношћу лекара према карактеристикама испитаника (просечне оцене)

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	788	4,77	0.54	H=3.891 p=0.421
	женско	785	4,78	0.58	
степен образовања	непотпуна ош	27	4,78	0.51	H=3.271 p=0.514
	основна школа	183	4,81	0.49	
	средња школа	856	4,77	0.59	
	виша и висока школа	500	4,77	0.53	
материјално стање домаћинства	веома лоше	23	4,87	0.46	H=0.940 p=0.919
	лоше	60	4,78	0.61	
	осредње	542	4,79	0.53	
	добро	756	4,77	0.55	
популационе групе	веома добро	164	4,76	0.62	H=2.100 p=0.717
	0-19	13	4,62	0.77	
	20-29	70	4,81	0.62	
	30-39	125	4,74	0.61	
	40-49	233	4,76	0.55	
	50-59	292	4,77	0.56	
	60-69	397	4,80	0.48	
	70-79	314	4,79	0.56	
	80 и више	85	4,75	0.53	

Способност лекара да дијагностикује здравствене проблеме је одлична и добра за 95.1% испитаника, а лоша и веома лоша само за 0.9% (граф. 36).

Графикон 36: Задовољство испитаника способношћу дијагностике лекара (%)

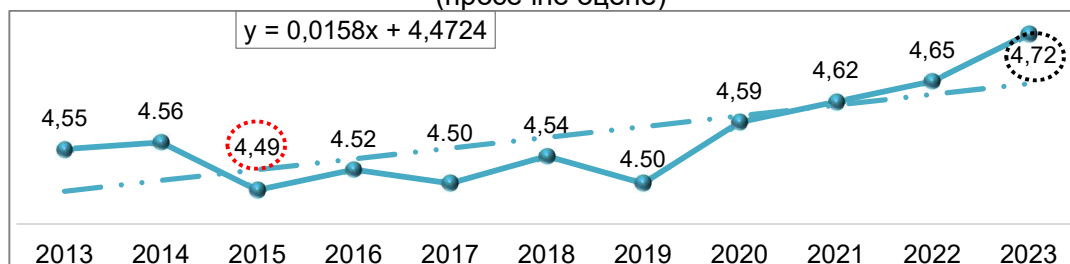


Сви испитаници у СБ Лазаревац сматрају да је способност дијагностике лекара одлична (али, мали је узорак), такво мишљење имају и око 95% испитаника у КБЦ „Др Д. Мишовић“; док веома лоше и лоше мишљење имају по 2,0% испитаника у УКЦС и ИОР Србије (таб. 51). Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о способности дијагностике лекара по болницама ($N=40.331$, $df=8$, $p<0.001$).

Табела 51: Способност дијагностике лекара по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	4	1.0	4	1.0	26	6.7	51	13.1	304	78.1	389	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“					1	1.7	2	3.4	56	94.9	59	100.0
КБЦ „Звездара“					7	4.7	37	25.0	104	70.3	148	100.0
КБЦ „Земун“	1	1.0			4	4.1	20	20.4	73	74.5	98	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“					1	1.6	13	21.3	47	77.0	61	100.0
ИКВБ „Дедиње“							1	1.4	69	98.6	70	100.0
ИОР Србије	1	0.5	3	1.5	5	2.5	30	15.2	159	80.3	198	100.0
Инст. за реуматологију							3	9.1	30	90.9	33	100.0
СБ „Свети Сава“							4	9.1	40	90.9	44	100.0
Инстит. за ортоп. „Бањица“					1	5.0	2	10.0	17	85.0	20	100.0
СБ Младеновац							3	9.7	28	90.3	31	100.0
СБ Лазаревац									8	100.0	8	100.0
ИМР „Др Д. Карајовић“							5	27.8	13	72.2	18	100.0
ВМА			1	0.3	18	4.6	87	22.4	282	72.7	388	100.0
УКУПНО	6	0.4	8	0.5	63	4.0	258	16.5	1230	78.6	1565	100.0

Способност дијагностике лекара је оцењена просечном оценом 4,72, што је највећа оцена у посматраном периоду (граф. 37). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 37: Задовољство испитаника способношћу дијагностике лекара (просечне оцене)

Сви испитаници у СБ Лазаревац лекарску способност дијагностиковања здравствених проблема пацијента оценили су највишом оценом (5,0; мали узорак), док су пацијенти у ИКВБ „Дедиње“ дали оцену 4,99, а у још 4 болнице просечна оцена је већа од 4,9. Најнижу оцену добили су лекари у УКЦС и КБЦ „Звездара“, по 4,66 (таб. 52).

Табела 52. Лекарска способност дијагностиковања по установама (просечне оцене)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2021.			2022.			2023.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС	455	4,61	0.74	304	4,61	0.73	389	4,66	0.74
КБЦ „Др Д. Мишовић“	7	4,57	0.53	53	4,92	0.33	59	4,93	0.31
КБЦ „Звездара“	108	4,75	0.47	142	4,74	0.65	148	4,66	0.57
КБЦ „Земун“	110	4,52	0.71	101	4,65	0.59	98	4,67	0.65
КБЦ „Бежанијска коса“	40	5,00	0.00	60	4,78	0.52	61	4,75	0.47
ИКВБ „Дедиње“	48	4,98	0.14	37	4,84	0.37	70	4,99	0.12
ИОР Србије	248	4,65	0.62	274	4,52	0.77	198	4,73	0.63
Инст. за реуматологију	39	4,87	0.47	36	4,83	0.51	33	4,91	0.29
СБ „Свети Сава“	36	4,67	0.62	43	4,88	0.39	44	4,91	0.29
Инстит. за ортоп. „Бањица“							20	4,80	0.52
СБ Младеновац				28	4,82	0.39	31	4,90	0.30
СБ Лазаревац	12	4,83	0.39	8	4,88	0.35	8	5,00	0.00
ИМР „Др Д. Карајовић“				11	4,82	0.40	18	4,72	0.46
ВМА	350	4,46	0.69	429	4,60	0.63	388	4,68	0.57
УКУПНО	1453	4,62	0.66	1526	4,65	0.65	1565	4,72	0.60

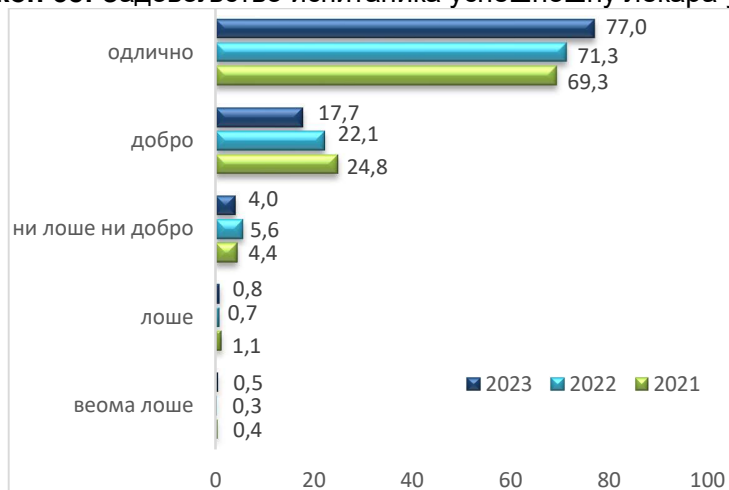
Особе женског пола оцениле су вишом просечном оценом лекарску способност дијагностиковања здравствених проблема пацијента (4,74) него мушкарци; према степену образовања највишу оцену су дали пацијенти са непотпуном основном школом (4,93), а најнижу оцену пацијенти са вишом и високом школом (4,71); испитаници веома лошег материјалног стања домаћинства дали су највишу просечну оцену (4,83), а лошег стандарда, најнижу оцену (4,62); највишу просечну оцену дали су испитаници добне групе до 19 година (4,85), а најнижу добна група 20-29 година (4,66) (таб. 53). НИје добијена статистички значајна разлика у задовољству испитаника способношћу лекара да дијагностикује здравствене проблеме у односу на карактеристике испитаника.

Табела 53: Лекарска способност дијагностиковања према карактеристикама испитаника (просечне оцене)

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	776	4,71	0.59	$\chi^2=6.216$ p=184
	женско	779	4,74	0.61	
степен образовања	непотпуна ош	27	4,93	0.26	H=2.406 p=0. 662
	основна школа	182	4,75	0.52	
	средња школа	849	4,72	0.61	
	виша и висока школа	490	4,71	0.62	
материјално стање домаћинства	веома лоше	23	4,83	0.49	H=3.203 p=0.524
	лоше	60	4,62	0.74	
	осредње	535	4,71	0.60	
	добро	745	4,74	0.58	
	веома добро	164	4,74	0.60	
популационе групе	0-19	13	4,85	0.37	H=991 p=0.911
	20-29	70	4,66	0.74	
	30-39	124	4,71	0.65	
	40-49	230	4,71	0.60	
	50-59	289	4,74	0.56	
	60-69	395	4,74	0.55	
	70-79	304	4,73	0.64	
	80 и више	86	4,67	0.60	

Успешност лекара у лечењу је одлична и добра за 94.7% испитаника, а лоша и веома лоша за само 19 (1.3%) испитаника (граф. 38).

Графикон 38: Задовољство испитаника успешношћу лекара у лечењу (%)



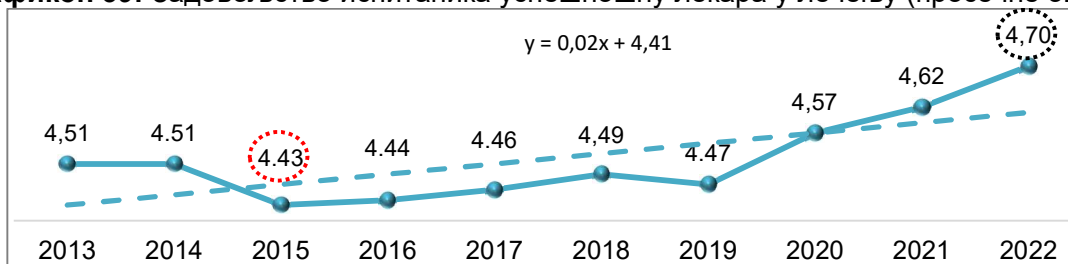
Сви испитаници ИКВБ „Дедиње“ и СБ Лазаревац (100.0%) сматрају да је успешност лекара у лечењу одлична, док у КБЦ „Звездара“ најмање испитаника има овакво мишљење (65.5%). Веома лоше и лоше мишљење о овом аспекту лекарског рада има 2.7% испитаника у ИОР Србије, 1.9% у УКЦС и 1.3% у ВМА (таб. 54). Постоји статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о успешности лекара у лечењу по болницама (H=56.617, df=8, p<0.001).

Табела 54: Успешност лекара у лечењу по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	4	1.1	3	0.8	30	8.0	57	15.2	282	75.0	376	100.0
КБЦ „Др Д.Мишовић“							3	5.1	56	94.9	59	100.0
КБЦ „Звездара“					7	4.7	44	29.7	97	65.5	148	100.0
КБЦ „Земун“			2	2.1	4	4.1	25	25.8	66	68.0	97	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“					1	1.6	8	13.1	52	85.2	61	100.0
ИКВБ „Дедиње“									70	100.0	70	100.0
ИОР Србије	1	0.5	4	2.2	5	2.7	22	11.8	154	82.8	186	100.0
Инст. за реуматологију							7	21.2	26	78.8	33	100.0
СБ „Свети Сава“					1	2.3	4	9.1	39	88.6	44	100.0
Инстит.за ортоп.„Бањица“							2	10.0	18	90.0	20	100.0
СБ Младеновац							4	12.9	27	87.1	31	100.0
СБ Лазаревац									8	100.0	8	100.0
ИМР „Др Д. Карајовић“							5	27.8	13	72.2	18	100.0
ВМА	2	0.5	3	0.8	13	3.4	90	23.9	269	71.4	377	100.0
УКУПНО	7	0.5	12	0.8	61	4.0	271	17.7	1177	77.0	1528	100.0

Успешност лекара у лечењу је оцењена просечном оценом 4,70, што је највиша просечна оцена у посматраном периоду (граф. 39). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 39: Задовољство испитаника успешношћу лекара у лечењу (просечне оцене)



Сви испитаници у ИКВБ „Дедиње“ и СБ Лазаревац оценили су успешност лекара у лечењу највишом оценом (по 5,0), док су најнижу оцену добили лекари у КБЦ „Земун“ (4,60), а затим у КБЦ „Звездара“ (4,61), у УКЦС (4,62) и ВМА, 4,65 (таб. 55).

Табела 55: Успешност лекара у лечењу по установама (просечне оцене)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2021.			2022.			2023.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС	448	4,65	0.72	297	4,65	0.66	376	4,62	0.75
КБЦ „Др Д.Мишовић“	5	4,00	1.73	53	4,91	0.40	59	4,95	0.22
КБЦ „Звездара“	106	4,72	0.49	143	4,73	0.57	148	4,61	0.58
КБЦ „Земун“	110	4,53	0.68	98	4,64	0.61	97	4,60	0.67
КБЦ „Бежанијска коса“	40	5,00	0.00	60	4,72	0.58	61	4,84	0.42
ИКВБ „Дедиње“	48	4,96	0.20	37	4,86	0.35	70	5,00	0.00
ИОР Србије	240	4,60	0.62	254	4,52	0.75	186	4,74	0.66
Инст. за реуматологију	39	4,77	0.63	37	4,78	0.41	33	4,79	0.41
СБ „Свети Сава“	36	4,61	0.76	42	4,74	0.63	44	4,86	0.41
Инстит.за ортоп.„Бањица“							20	4,90	0.31
СБ Младеновац				28	4,79	0.42	31	4,87	0.34
СБ Лазаревац	12	4,83	0.39	8	4,75	0.46	8	5,00	0.00
ИМР „Др Д. Карајовић“				11	4,64	0.67	18	4,72	0.46
ВМА	338	4,47	0.67	418	4,56	0.67	377	4,65	0.64
УКУПНО	1422	4,62	0.66	1486	4,63	0.65	1528	4,70	0.63

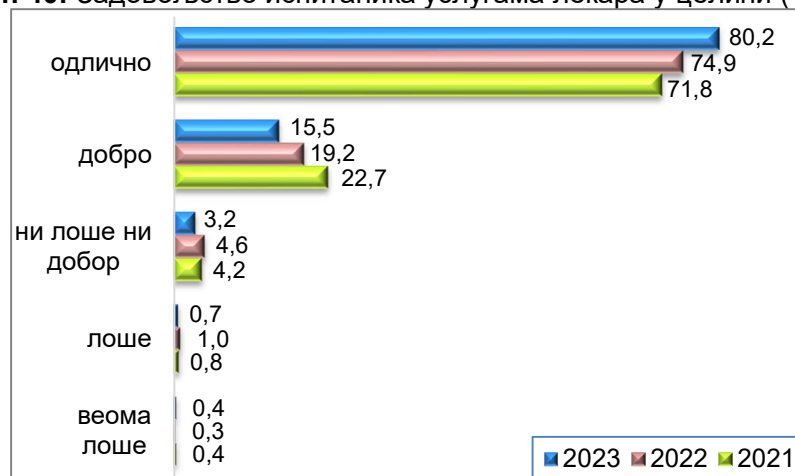
Према полу, жене су оценили успешност лекара у лечењу вишом просечном оценом (4,72) него мушкарци; према степену образовања највишу оценоу су дали пацијенти са непотпуном основном школом (4,89), а најнижу са вишом и високом школом (4,66); испитаници веома лошег материјалног стања домаћинства дали су највишу просечну оценоу (4,83), а лошег стандарда, најнижу оценоу (4,63); највишу просечну оценоу дала је добна група до 19 година (4,92), а најнижу оценоу добна група 80 и више година (4,65) (таб. 56). Није добијена статистички значајна разлика у задовољству испитаника за успешност лекара у лечењу испитаника у односу на тестиране варијабле.

Табела 56: Успешност лекара у лечењу према карактеристикама испитаника (просечне оцено)

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	758	4,68	0.63	$\chi^2=6.319$ p=0.177
	женско	761	4,72	0.62	
степен образовања	непотпуна ош	27	4,89	0.32	H=7.928 p=0.094
	основна школа	180	4,75	0.48	
	средња школа	830	4.71	0.63	
	виша и висока школа	475	4,66	0.68	
материјално стање домаћинства	веома лоше	23	4,83	0.49	H=3.198 p=0.525
	лоше	57	4,63	0.72	
	осредње	515	4,69	0.64	
	добро	731	4,70	0.62	
популационе групе	веома добро	164	4,76	0.58	H=6.073 p=0.194
	0-19	12	4,92	0.29	
	20-29	69	4,70	0.69	
	30-39	125	4,68	0.60	
	40-49	224	4,69	0.57	
	50-59	280	4,72	0.58	
	60-69	388	4,70	0.60	
	70-79	293	4,71	0.73	
	80 и више	85	4,65	0.61	

Опште задовољство услугама лекара током болничког лечења је одлично и добро за 95.7%, а лоше и веома лоше за 1.1% испитаника (граф. 40). Добијени резултати су нешто лошији од резултата за медицинске сестре (98.0% испитаника је одговорило са одлично и добро).

Графикон 40: Задовољство испитаника услугама лекара у целини (%)



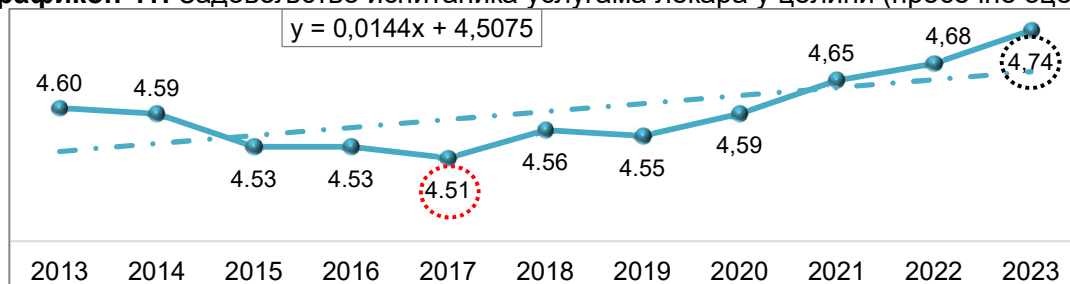
Сви испитаници у СБ Лазаревац сматрају да је рад лекара у целини одличан (мали је узорак), а потом у ИКВБ „Дедиње“ (98.6%), док су таквог мишљења у најнижем проценту пацијенти у КБЦ „Звездара“ (70.7%); али у КБЦ „Звездара“ сматрају овај рад добрим у највишем проценту, 26.0% (таб. 57). Лоше мишљење има највише испитаника у ИОР Србије (2.5%). Установљена је високо статистички значајна разлика у општем задовољству услугама лекара по болницама ($N=36.981$, $df=8$, $p<0.001$).

Табела 57: Опште задовољство испитаника услугама лекара по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	5	1.3	3	0.8	24	6.1	44	11.1	319	80.8	395	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“					1	1.7	2	3.4	56	94.9	59	100.0
КБЦ „Звездара“					5	3.3	39	26.0	106	70.7	150	100.0
КБЦ „Земун“	1	1.0	1	1.0	3	2.9	21	20.6	76	74.5	102	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“	1	1.6			2	3.3	8	13.1	50	82.0	61	100.0
ИКВБ „Дедиње“							1	1.4	69	98.6	70	100.0
ИОР Србије			5	2.5	5	2.5	21	10.4	170	84.6	201	100.0
Инст. за реуматологију							5	15.2	28	84.8	33	100.0
СБ „Свети Сава“					1	2.3	4	9.1	39	88.6	44	100.0
Инстит. за ортоп. „Бањица“							3	15.8	16	84.2	19	100.0
СБ Младеновац					1	3.2	2	6.5	28	90.3	31	100.0
СБ Лазаревац									8	100.0	8	100.0
ИМП „Др Д. Карајовић“							2	11.1	16	88.9	18	100.0
ВМА			2	0.5	8	2.1	93	24.0	284	73.4	387	100.0
УКУПНО	7	0.4	11	0.7	50	3.2	245	15.5	1265	80.2	1578	100.0

Лекарске услуге у целини током болничког лечења су оцењене просечном оценом 4,74, што је највиша просечна оцена у посматраном периоду; док су медицинске сестре за исто питање добиле већу просечну оценом (4,81) (граф. 41). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 41: Задовољство испитаника услугама лекара у целини (просечне оцене)



Лекарским услугама у целини су најзадовољнији пацијенти у СБ Лазаревац оценивши их највишом просечном оценом (5,00), а потом следи ИКВБ „Дедиње“ (4,99), а најнижа оцена забележена је у КБЦ „Звездара“ и КБЦ „Земун“ (по 4,67); мада, просечне оцене за лекарске услуге у целини по болницама су високе (таб. 58).

Табела 58: Опште задовољство услугама лекара по установама (просечне оцене)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2021.			2022.			2023.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС	457	4,63	0.69	308	4,66	0.71	395	4,69	0.73
КБЦ „Др Д.Мишовић“	7	4,71	0.49	54	4,89	0.42	59	4,93	0.31
КБЦ „Звездара“	108	4,78	0.42	143	4,76	0.55	150	4,67	0.54
КБЦ „Земун“	110	4,57	0.64	102	4,71	0.57	102	4,67	0.68
КБЦ „Бежанијска коса“	40	5,00	0.00	60	4,77	0.56	61	4,74	0.68
ИКВБ „Дедиње“	48	4,96	0.20	41	4,90	0.30	70	4,99	0.12
ИОР Србије	254	4,69	0.60	276	4,59	0.69	201	4,77	0.61
Инст. за реуматологију	39	4,82	0.50	37	4,86	0.35	33	4,85	0.36
СБ „Свети Сава“	36	4,64	0.86	43	4,81	0.50	44	4,86	0.41
Инстит.за ортоп.„Бањица“							19	4,84	0.37
СБ Младеновац				28	4,82	0.47	31	4,87	0.43
СБ Лазаревац	12	4,83	0.39	8	4,88	0.35	8	5,00	0.00
ИМР „Др Д. Карајовић“				11	4,64	0.67	18	4,89	0.32
ВМА	352	4,51	0.69	429	4,60	0.65	387	4,70	0.53
УКУПНО	1463	4,65	0.64	1540	4,68	0.63	1578	4,74	0.59

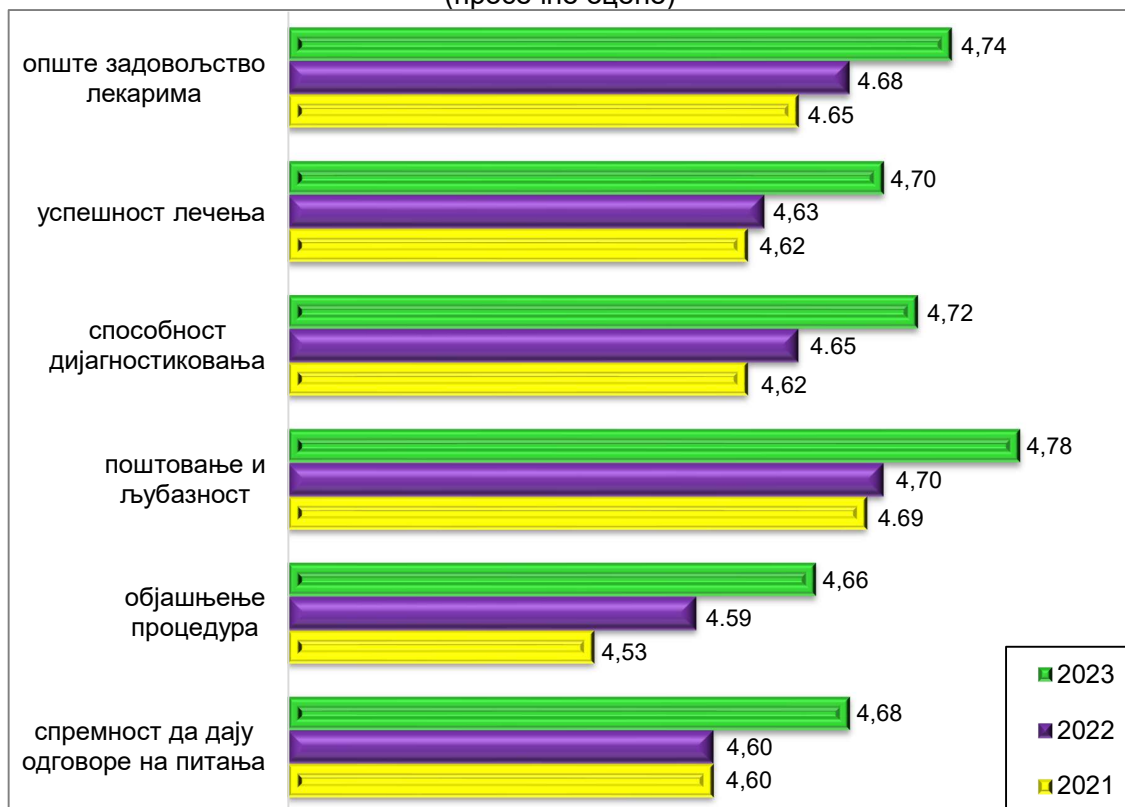
Испитанице женског пола су оцениле вишом просечном оценом рад лекара у целини (4,77) него мушкарци; према степену образовања највишу просечну оценом су дали пацијенти са непотпуном основном школом (4,85), а најнижу са средњом школом (4,73); испитаници веома лошег материјалног стања домаћинства дали су највишу просечну оценом (4,78), а лошег стандарда, најнижу оценом (4,66); највишу просечну оценом дала је добна група 70-79 година (4,77), а најнижу оценом добна група 80 и више година, 4,71 (таб. 59). Није добијена статистички значајна разлика у задовољству испитаника услугама лекара у целини у односу на тестиране варијабле.

Табела 59: Опште задовољство услугама лекара у односу на карактеристике испитаника (просечне оцене)

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	788	4,72	0.61	$\chi^2=4.643$ p=0.326
	женско	780	4,77	0.57	
степен образовања	непотпуна ош	27	4,85	0.36	H=2.652 p=0.618
	основна школа	183	4,80	0.46	
	средња школа	857	4,73	0.63	
	виша и висока школа	495	4,74	0.56	
материјално стање домаћинства	веома лоше	23	4,78	0.74	H=1.839 p=0.765
	лоше	59	4,66	0.73	
	осредње	543	4,73	0.61	
	добро	749	4,76	0.55	
популационе групе	веома добро	166	4,75	0.62	H=2.737 p=0.603
	0-19	12	4,75	0.62	
	20-29	70	4,73	0.68	
	30-39	124	4,76	0.48	
	40-49	230	4,73	0.56	
	50-59	292	4,72	0.63	
	60-69	397	4,76	0.54	
	70-79	313	4,77	0.62	
	80 и више	85	4,71	0.59	

Опште задовољство услугама лекара на интернистичким одељењима током боравка у болници оцењено је знатно вишим просечним оценама у односу на претходне године. У 2023. години пацијенти су оценили поштовање и љубазност лекара највишом просечном оценом (4,78), а најнижом оценом објашњење процедура, тестова и третмана (4,66) и спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената, 4,68 (граф. 42).

Графикон 42: Задовољство услугама лекара током боравка у болници
(просечне оцене)



ЕЛЕМЕНТИ КОРИШЋЕЊА БОЛНИЧКЕ ЗАШТИТЕ

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

КОРИШЋЕЊЕ КЛИНИЧКИХ ПУТЕВА ТОКОМ БОЛНИЧКОГ ЛЕЧЕЊА

Клинички путеви су алати за унапређење квалитета и ефикасности здравствене заштите, чија је примена започела 80-тих година XX века у САД. У Србији је развој клиничких путева почео 2010. године у оквиру пројекта Министарства здравља „Развој здравства Србије“ и ДИЛС („Пружање унапређених услуга на локалном нивоу“), који су имали подпројекат „Изградња капацитета у области развоја и примене клиничких путева“. За болничке установе развијени су клинички путеви за: акутни мождани удар, карцином колона, акутни коронарни синдром, нормални порођај, астму код деце и клинички пут за елективну холецистектомију¹. Развој клиничких путева је настављен у оквиру Другог пројекта развоја здравства Србије.

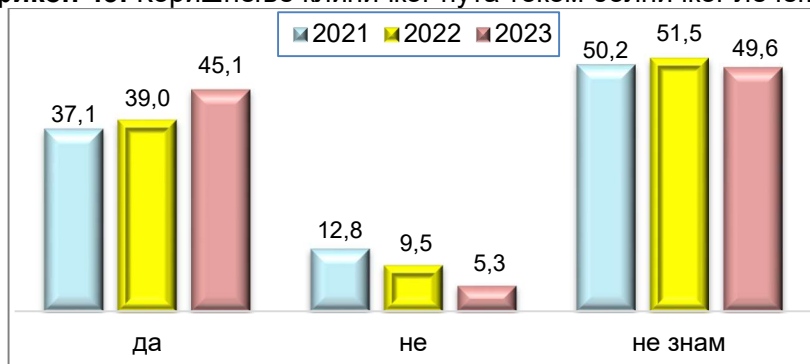
Клинички пут је пацијентов лични документ у виду протокола, који приказује редослед стандардних клиничких процедура у обради његовог здравственог проблема или стања од почетка до краја епизоде. Клинички пут омогућава евидентирање свих релевантних процедура или упис разлога, због којег процедура није извршена. Садржај клиничког пута ослања се на клинички водич и локалну праксу здравствене установе. Због тога садржај клиничког пута не може битно одступати између здравствених установа у истој земљи, ако се примењује исти (национални) клинички водич. Међутим, у извођењу клиничког пута могу постојати разлике, па је коначни садржај клиничког пута јединствен за сваку институцију¹.

Примена клиничких путева омогућава бољу координацију рада лекара, односно смањује непотребна кашњења, дуплирање услуга, нема непотребних услуга, нема пропуштања потребних услуга, тимски рад је бољи и омогућено је повезивање примарног и секундарног нивоа здравствене заштите¹.

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

У 2023. на питање о коришћењу клиничког пута у њиховом болничком лечењу одговорило је 1.059 испитаника у анкети (64.6% од укупног броја). Скоро сваки други пацијент не зна да ли је коришћен клинички пут у лечењу (колико и претходних година), док је потврдно одговорило 45.1% испитаника (граф. 43).

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



Сви испитаници (100.0%) су изјавили у ИКВБ „Дедиње“ да је коришћен клинички пут током болничког лечења, док је у КБЦ „Бежанијска коса“ најмањи број (25.0%) испитаника ову тврдњу потврдио. Нажалост, још увек велики број пацијената не зна да се приликом њиховог лечења користи Клинички пут лечења: у СБ Лазаревац сви су изјаснили да не знају (мали узорак), затим у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (чак 72.9%), а најмање у ИМП „Др Д. Карајовић“ (22.2%; мали узорак) (таб. 60). Међу болницама постоји високо статистички значајна разлика у мишљењу пацијената о коришћењу клиничких путева у њиховом лечењу ($H=108.531$, $df=8$, $p<0.001$).

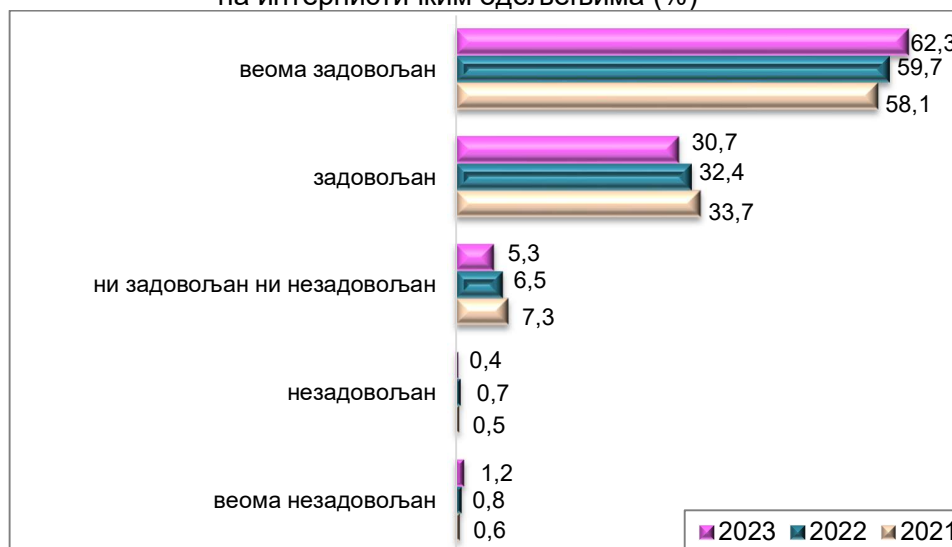
¹ Подаци преузети из брошуре „Клинички путеви“ Министарства здравља РС.

Табела 60: Коришћење клиничког пута током болничког лечења

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		НЕ ЗНАМ		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	154	46.4	14	4.2	164	49.4	332	100.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“	16	27.1			43	72.9	59	100.0
КБЦ „Звездара“	55	41.7	6	4.5	71	53.8	132	100.0
КБЦ „Земун“	29	34.1	5	5.9	51	60.0	85	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“	15	25.0	5	8.3	40	66.7	60	100.0
ИКВБ „Дедиње“	70	100.0					70	100.0
ИОР Србије	77	43.3	17	9.6	84	47.2	178	100.0
Инст. за реуматологију	8	27.6	2	6.9	19	65.5	29	100.0
СБ „Свети Сава“	16	40.0	2	5.0	22	55.0	40	100.0
Инстит. за ортоп. „Бањица“	10	58.8			7	41.2	17	100.0
СБ Младеновац	14	45.2	5	16.1	12	38.7	31	100.0
СБ Лазаревац					8	100.0	8	100.0
ИМР „Др Д. Карајовић“	14	77.8			4	22.2	18	100.0
УКУПНО	478	45.1	56	5.3	525	49.6	1059	100.0

ЗАДОВОЉСТВО ПАЦИЈЕНАТА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ У ЦЕЛИНИ

Болничким лечењем у целини на интернистичким одељењима је веома задовољно и задовољно 93.0% пацијената, 5.3% нису ни задовољни ни незадовољни, док је незадовољних и веома незадовољних 1.6% пацијената (граф. 44).

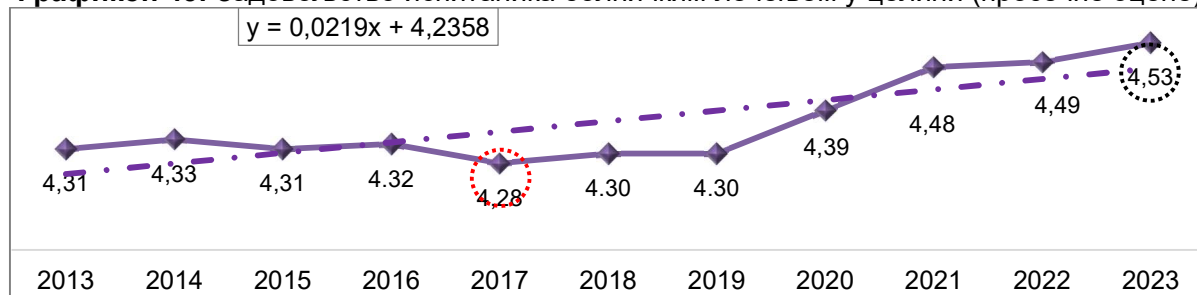
Графикон 44: Задовољство испитаника болничким лечењем у целини на интернистичким одељењима (%)


Болничким лечењем у целини веома су задовољни сви пацијенти у ИКВБ „Дедиње“ и у СБ Лазаревац (по 100.0%; у СБ Лазаревцу је мали узорак), док је овај одговор дало само 41.3% пацијената у ВМА (таб. 61). Болничким лечењем у целини задовољно је највише пацијената у ВМА (48.0%), а најмање у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (6.8%). Као и претходних година, постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства корисника болничким лечењем у целини између анкетираних болница ($N=67.820$, $df=8$, $p<0.001$).

Табела 61: Задовољство испитаника болничким лечењем у целини

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома незадовољан		незадовољан		ни задовољан ни незадовољан		задовољан		веома задовољан		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	6	1.6	3	0.8	28	7.2	110	28.4	240	62.0	387	100.0
КБЦ „Др Д.Мишовић“					1	1.7	4	6.8	54	91.5	59	100.0
КБЦ „Звездара“					5	3.4	49	32.9	95	63.8	149	100.0
КБЦ „Земун“					12	11.8	30	29.4	60	58.8	102	100.0
КБЦ „Бежанијска коса“					1	1.6	17	27.9	43	70.5	61	100.0
ИКВБ „Дедиње“									70	100.0	70	100.0
ИОР Србије	1	0.5	2	1.0	7	3.6	59	30.3	126	64.6	195	100.0
Инст. за реуматологију					1	2.9	8	23.5	25	73.5	34	100.0
СБ „Свети Сава“							7	15.9	37	84.1	44	100.0
Инстит. за орт. „Бањица“							3	15.0	17	85.0	20	100.0
СБ Младеновац							4	12.9	27	87.1	31	100.0
СБ Лазаревац									8	100.0	8	100.0
ИМР „Др Д. Карајовић“							5	27.8	13	72.2	18	100.0
ВМА	12	3.1	1	0.3	28	7.3	184	48.0	158	41.3	383	100.0
УКУПНО	19	1.2	6	0.4	83	5.3	480	30.7	973	62.3	1561	100.0

Просечна оцена задовољства болничким лечењем веома је висока 4,53, и највећа у посматраном периоду (граф. 45). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, с обзиром да се разликују болнице у којима се радило истраживање, а такође је промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 45: Задовољство испитаника болничким лечењем у целини (просечне оцене)


Посматрано по болницама према просечним оценама, болничким лечењем у целини су најзадовољнији пацијенти у ИКВБ „Дедиње“ и у СБ Лазаревац (по 5,00), затим у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (4,90), а најмање су задовољни у ВМА (4,24), а затим у КБЦ „Земун“ (4,47) и у УКЦС, 4,49 (таб. 62).

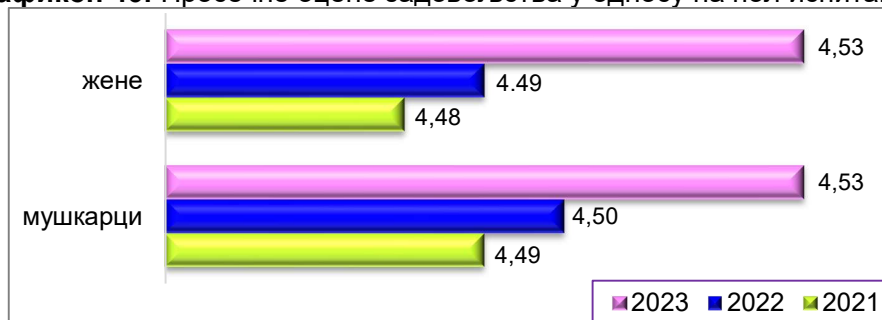
Табела 62: Задовољство испитаника болничким лечењем у целини (просечне оцене)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2021.			2022.			2023.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
УКЦС	451	4,54	0.66	300	4,54	0.67	387	4,49	0.79
КБЦ „Др Д.Мишовић“	7	4,57	0.53	52	4,81	0.44	59	4,90	0.35
КБЦ „Звездара“	106	4,75	0.45	143	4,62	0.57	149	4,60	0.55
КБЦ „Земун“	110	4,28	0.78	108	4,52	0.80	102	4,47	0.70
КБЦ „Бежанијска коса“	38	4,92	0.27	60	4,62	0.69	61	4,69	0.50
ИКВБ „Дедиње“	48	5,00	0.00	44	4,84	0.48	70	5,00	0.00
ИОР Србије	258	4,54	0.64	272	4,46	0.73	195	4,57	0.66
Инст. за реуматологију	39	4,82	0.50	36	4,72	0.45	34	4,71	0.52
СБ „Свети Сава“	36	4,78	0.54	44	4,77	0.42	44	4,84	0.37
Инстит.за орт.„Бањица“							20	4,85	0.36
СБ Младеновац				28	4,86	0.45	31	4,87	0.34
СБ Лазаревац	12	5,00	0.00	2	5,00	0.00	8	5,00	0.00
ИМР „Др Д. Карајовић“				12	4,50	0.52	18	4,72	0.46
ВМА	342	4,13	0.78	429	4,27	0.82	383	4,24	0.85
УКУПНО	1447	4,48	0.70	1530	4,49	0.72	1561	4,53	0.72

СТЕПЕН ПОВЕЗАНОСТИ КАРАКТЕРИСТИКА ИСПИТАНИКА И ЗАДОВОЉСТВА

У 2023. години мушкарци и жене су болничко лечење оценили, до сада, највишим и истим просечним оценама, по 4,53 (граф. 46). Не постоји статистички значајна разлика у мишљењу о болничком лечењу у целини између испитаника по половима ($\chi^2=5.679$, $df=4$, $p=0.224$).

Графикон 46: Просечне оцене задовољства у односу на пол испитаника



У 2023. години здравствену заштиту у оквиру интернистичких одељења у болницама у Београду најбоље су оценили пацијенти са основном школом (4,73), а најнижу оцену су дали пацијенти са вишом и високом школом, 4,47 (граф. 47). Постоји високо статистички значајна разлика у задовољству корисника болничким лечењем у целини у односу на степен образовања ($H=16.808$, $df=4$, $p=0.002$).

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



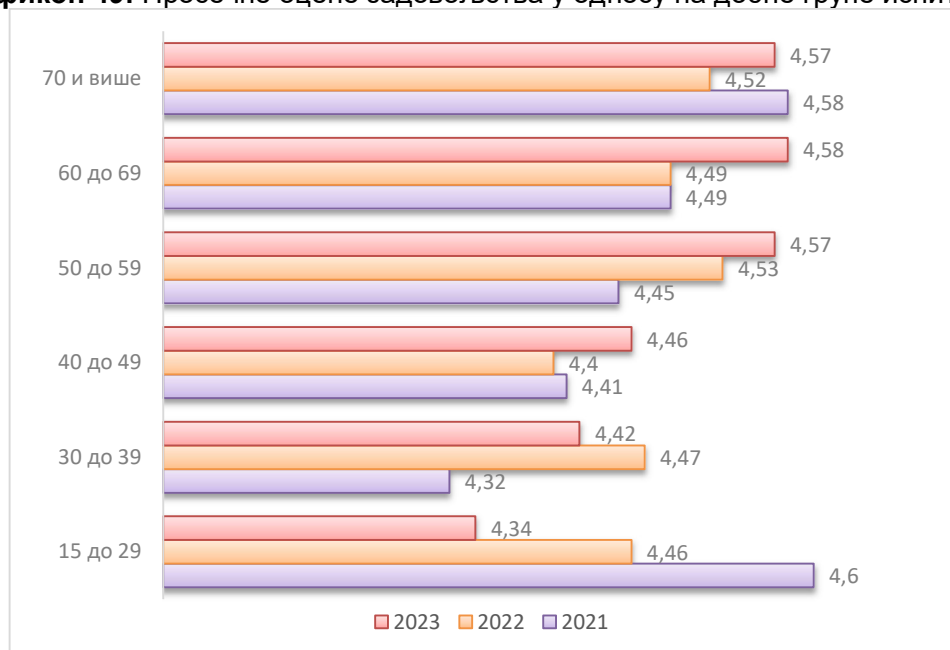
Болничко лечење у целини су најбоље оценили пацијенти веома доброг материјалног стања (4,58), а најнижом оценом испитаници доброг материјалног положаја (4,51), (граф. 48). Не постоји статистички значајна разлика у задовољству пацијената болничким лечењем у односу на материјални положај испитаника ($N=1.187$, $df=4$, $p=0.880$).

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



Болничким лечењем су најзадовољнији пацијенти стари 60 до 69 година (4,58), а најмање су задовољни пацијенти у добној групи до 30 година и од 40 до 49 година (граф. 49). Постоји статистички значајна разлика у задовољству болничким лечењем у односу на старост испитаника ($F=2,957$, $df=5$, $p=0.012$).

Графикон 49: Просечне оцене задовољства у односу на добне групе испитаника



КОМЕНТАРИ ИСПИТАНИКА

Пацијенти су имали могућност да у упитник упишу своје примедбе, похвале за рад и предлоге за унапређење задовољства лечењем и боравком у болници. У ВМА, Универзитетском клиничком центру Србије и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ нису уносили коментаре пацијената у базу података, тако да је од 759 пацијената у преосталих 11 болница, 220 (29%) написало коментаре у вези болничког боравка и лечења. Највише пацијената који су написали коментаре је било из Института за онкологију и радиологију Србије, њих 55, а затим из КБЦ „Звездара“ (42) и КБЦ „Земун“ (29).

Пацијенти су најчешће исказивали захвалност лекарима и медицинским сестрама који су их лечили и похваљивали њихову стручност и знање, труд, љубазност, поштовање пацијената. Скоро три четвртине свих коментара (160 или 73%) су биле похвале и захвалност болничком особљу.

„Све медицинске сестре и техничари су љубазни, брижни, одмерени, љубазни“ (Пацијенткиња, 58 година, Институт за онкологију и радиологију Србије)

„Професионални однос комплетног персонала од начелнице до чистачице. Посвећеност и стручност у раду на завидном нивоу“ (пацијент, 71 година, КБЦ „др Д. Мишовић“)

„Све похвале за ангажовање свих, а нарочито сестара, као и њихово поштовање и љубазност и спремност. А нарочито стручност у обављању свог посла. Свака част!!!“ (Пацијент 56 година, КБЦ „Земун“)

Од испитаника који су изнели примедбе, највише коментара било је на услове смештаја. Пацијенти су незадовољни санитарно-хигијенским условима у болницама, недовољним бројем санитарних чворова, неадекватним одржавањем тоалета. Део примедби односи се на

непоштовање „кућног“ реда од стране пацијената (пушење у тоалетима). Такође, пацијенти указују на недостатак трпезаријског простора, као и на превише пацијената у собама, потребу боље опремљености болесничких соба. Део притужби односи се и на слабу разноврсност хране, неадекватну температуру obroка, као и на неприлагођеност хране прописаном дијететском режиму.

„Један туш полуисправан, а један WC. Не ради осветљење, други WC ни неради, санитарије неисправне. Како се поквари више се не поправља“. (Пацијент 52 године, КБЦ „Земун“)

„Не ваљају кревети, храна, постељине нема довољно, заједнички тоалет, мало особља“ (пацијент, 80 година, КБЦ „др Д. Мишовић“)

„Неудобан кревет, ормарићи у лошем стању, зарђале полице и фијоке“ (Пацијенткиња, 74 године, СБ Младеновац)

„Све похвале за рад лекара и сестара. Изузетно предани и посвећени свом послу. Без обзира на обим посла увек спремни да нас саслушају и помогну. Добра организација и комуникација између лекара и сестара. Све похвале за њих!!! Што се тиче услова, хигијене и исхране потребно је доста поради на томе. Квалитет и разноврсност хране није довољно адекватан за брз опоравак“. (пацијент, 41 година, КБЦ „Земун“)

Примедба на процедуру пријема која дуго траје, велики су редови и превелика количина људи која је у редовима . Такође смештај је нехуман, 10 људи у једној јединици, тј соби и 2 тоалета на целом спрату. Примедба на особље које одржава тоалет и на нељубазност особља из кухиње. Све похвале на љубазност и рад лекара и медицинског особља“ (пацијенткиња, 49 година Институт за онкологију и радиологију Србије)

Пацијенти указују и на неадекватну комуникацију са здравственим радницима и недовољно информација о болести, лековима, начинима да побољшају квалитет живота. Сматрају да је потребно да лекар више обилази пацијенте и разговара са њима. Такође, пацијенти указују и на неостатак болничког особља.

„Сестре су љубазне, али су преоптерећене тако да би у свакој смени требала још једна сестра, можда и две“. (Пацијент 63 године, КБЦ „др Д. Мишовић“)

Лекари би требало да буду конструктивнији, да дају више информација о резултатима, плановима и динамици и процедурама лечења“ (пацијент 42 године, Институт за онкологију и радиологију)

„Особље јако љубазно и саосећајно. Људскост на првом месту. У ноћној смени је мање особља, па не стижу на свако место да помогну пацијенту. Професионални у свом раду. Материјални услови би могли бити бољи, као и исхрана. Велико Вам хвала што сте допринели мом опоравку“. (пацијент 62 године, Специјална болница „Свети Сава“)

Препозната је и наглашена тежина и одговорност у обављању посла здравствених радника, лоши услови рада у болницама, ниска примања у односу на уложени труд.

„Обезбедите им средства за рад и више особља , падају на нос од посла“ (Пацијенткиња 35 година, Институт за онкологију и радиологију)

„Желим да што пре добију средства да се реновира болница, јер би био ред и крајње време“ (пацијент 72 године, СБ Младеновац)

ЗАКЉУЧАК

Истраживањем о задовољству корисника болничким лечењем на интернистичким одељењима у 2023. години је обухваћено 1.639 испитаника у 14 болница: УКЦС, КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, КБЦ „Звездара“, КБЦ „Земун“, КБЦ „Бежанијска коса“, Институт за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, Институт за онкологију и радиологију Србије, Институт за реуматологију, Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, Институт за ортопедију „Бањица“, Специјална болница за интерне болести Младеновац, Специјална болница за интерне болести Лазаревац, Институт за медицину рада Србије „Др Драгомир Карајовић“ и ВМА.

Највећи број испитаника био је у УКЦС (24.9%) и у ВМА (24.5% од укупног броја анкетираних пацијената), а најмање у СБ Лазаревац (0.5%) и Институту за медицину рада Србије „Др Драгомир Карајовић“ (1.1%). **Оваква расподела испитаника између болница онемогућава адекватну статистичку обраду података, те приказане резултате треба разматрати са резервом.**

Такође, постоје велике разлике између болница, које могу утицати на добијене резултате. Болнице се разликују по кадровској обезбеђености, опремљености, величини, врсти обољења која се у њима лече, као и по карактеристикама испитаника.

У укупном узорку особе женског пола су незнатно више заступљене (50.2%) у односу на мушкарце (49.8%); дистрибуција испитаника по популационим групама, показује да је сваки четврти испитаник (27.2%) био у добној групи 60-69 година, а око 70% испитаника су старији од 50 година, што је очекивано с обзиром која се обољења лече на интернистичким одељењима; просечна старост испитаника је била 58 година; већина је била са средњом стручном спремом (54%); и доброг материјалног положаја (48%).

Од испитиваних аспеката услуге и организације болничке здравствене заштите, пацијенти су били најзадовољнији услугама дијагностике и терапије (просечна оцена 4,69), потом, обавештењима која су им дата приликом болничког отпуста (4,62), а најмање су били задовољни услугом исхране (4,04) и организацијом посете (4,06), исто као и претходне године

Обавештења која пацијенти добијају приликом пријема на болничко лечење (право на сагласност за предложену процедуру, о дужностима пацијената на одељењу, начину приговора и жалби) су одлична и добра за 91% испитаника, а просечна оцена је 4,57. Најзадовољнији су испитаници у ИКВБ „Дедиње“ (4,94), а потом у СБ Младеновац (4,87), док је најнижа оцена у УКЦС (4,41) и КБЦ „Земун“ (4,46).

Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије (лабораторија, рендген, ултразвук, ЕКГ) су одлични и добри за 94% испитаника, а просечна оцена је 4,69. Организацијом и брзином пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници најзадовољнији су пацијенти у СБ Лазаревац (5,0; мали број испитаника) и ИКВБ „Дедиње“ (5,0), а потом у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (4,98), док су најмање задовољни, у УКЦС (4,61), потом у ИОР Србије (4,62), КБЦ „Земун“ (4,63) и КБЦ „Звездара“ (4,64).

Услуге болничке исхране (укус и разноврсност хране, одговарајући режим исхране) су одличне и добре за 73% испитаника, док лоше и веома лоше мишљење има око 10% испитаника, а просечна оцена је 4,04. Услугама исхране током болничког боравка најзадовољнији су пацијенти у ИКВБ „Дедиње“ (4,99), а најмање су задовољни пацијенти у КБЦ „Земун“ (3,22), затим у УКЦС и у ИОР Србије (по 3,90)

Болнички смештај (опремљеност собе и удобност кревета) је одличан и добар за 86% испитаника, а веома лош и лош за 4% пацијената; укупна просечна оцена је 4,40. Условима болничког смештаја најзадовољнији су пацијенти у ИКВБ „Дедиње“ (4,97), а најмање су задовољни пацијенти у КБЦ „Земун“ (3,99).

Одржавање хигијене болесничке собе је одлично и добро за око 89%, а веома лоше и лоше је за око 3% испитаника; укупна просечна оцена је 4,51. Одржавањем хигијене болничке

собе су најзадовољнији пацијенти у ИКВБ „Дедиње“ (4,96) и Институту за ортопедију „Бањица“ (4,95), а најмање су задовољни у КБЦ „Земун“ (4,30).

Одржавање хигијене тоалета је одлично и добро за око 82%, а лоше и веома лоше за око 7% испитаника; укупна просечна оцена је 4,27. Одржавањем хигијене болничких тоалета, као и претходних година, су најзадовољнији пацијенти у ИКВБ „Дедиње“ (5,0), а најмање су задовољни у КБЦ „Земун“ (4,04).

Организација посета је одлична и добра за око 73% испитаника, а око 15% мисли да је веома лоша и лоша, те је укупна просечна оцена 4,06. Организацијом посета најзадовољнији су пацијенти у ИКВБ „Дедиње“ (5,0), а најмање су задовољни у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (3,53), затим у УКЦС (3,80) и у КБЦ „Земун“ (3,81).

Обавештења која добијају приликом отпуста из болнице (упутство о режиму исхране, личној хигијени, начину живота, издато упутство о доласку на контроле, издата отпусна листа) су одлична и добра за 92% испитаника, а веома лоша и лоша за 2.1%; укупна просечна оцена је 4,62. Највећу просечну оцену испитаници су дали у ИКВБ „Дедиње“ и СБ Лазаревац (по 5,0), а најнижу у КБЦ „Земун“ (4,47), потом у УКЦС и ВМА (по 4,49).

У 2023. години опште задовољство сестринском негом у целини на интернистичким одељењима београдских болница оцењено је веома високом просечном оценом (4,81), а најнижа просечна оцена је за објашњење дијагностичких процедура које сестре дају пацијентима (4,72).

Поштовање и љубазност медицинских сестара су одлични и добри за чак 98% испитаника; укупна просечна оцена је 4,82. Поштовање и љубазност медицинских сестара током боравка у болници пацијенти су оценили највишим просечним оценама у ИКВБ „Дедиње“, СБ Лазаревац и ИМП „Др Д. Карајовић“ (по 5,0), потом у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (4,95), а најнижом, али високом оценом у КБЦ „Звездара“ и ВМА (4,76).

Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе је одлично и добро за 96% испитаника, а укупна просечна оцена је 4,75. Овај аспект сестринског рада пацијенти су најбоље оценили у СБ Лазаревац и ИМП „Др Д. Карајовић“ (по 5,0), а потом у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (4,95), док је најнижа просечна оцена у КБЦ „Звездара“ (4,66).

Објашњења процедура, тестова и третмана која су добијали од медицинских сестара су одлична и добра за 95% испитаника, а за 1.2% су веома лоша и лоша; укупна просечна оцена је 4,72. Пацијенти су објашњења процедура која су добијали од медицинских сестара оценили највишом просечном оценом у ИКВБ „Дедиње“ (5,0), а најнижом оценом у УКЦС (4,62), а потом у КБЦ „Звездара“ и ВМА (по 4,66).

Сестринска нега у целини је одлична и добра за 98% испитаника, а просечна оцена је 4,81. Задовољство сестринском негом у целини је највеће у ИКВБ „Дедиње“ (4,99), а најмања просечна оцена забележена је у КБЦ „Звездара“ (4,74); али, све просечне оцене су веома високе.

Опште задовољство услугама лекара на интернистичким одељењима током боравка у болници оцењено је знатно вишим просечним оценама у односу на претходне године. У 2023. години пацијенти су оценили поштовање и љубазност лекара највишом просечном оценом (4,78), а најнижом оценом објашњење процедура, тестова и третмана (4,66) и спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената (4,68).

Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената је одлична и добра за 93% испитаника, а за 1.6% је веома лоша и лоша; укупна просечна оцена је 4,68. Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената је оцењена највишом оценом у ИКВБ „Дедиње“ (4,99) и у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (4,90), а најнижа оцена забележена у КБЦ „Земун“ (4,54).

Објашњења процедура, тестова и третмана су одлична и добра за око 93% испитаника, а веома лоша и лоша за 2.3%; укупна просечна оцена је 4,66. Лекарска објашњења тестова, процедура, третмана и резултата су најбоље оцењена у ИКВБ „Дедиње“ (5,0), а најнижу оцену испитаници су дали лекарима у КБЦ „Земун“ (4,51).

Поштовање и љубазност лекара су одлични и добри за 96% испитаника, а укупна просечна оцена је 4,78. Поштовање и љубазност лекара према пацијенту највишим оценама су

оцењени у ИКВБ „Дедиње“, СБ Младеновац и СБ Лазаревац (по 5,0), а најнижа оцена забележена је у КБЦ „Звездара“ (4,71), а затим у УКЦС и ВМА (по 4,72).

Способност лекара да дијагностикује здравствене проблеме пацијента је одлична и добра за 95% испитаника, а укупна просечна оцена је 4,72. Сви испитаници у СБ Лазаревац лекарску способност дијагностиковања здравствених проблема пацијента оценили су највишом оценом (5,0; мали узорак), као и пацијенти у ИКВБ „Дедиње“ (4,99), док су најнижу оцену добили лекари у УКЦС и КБЦ „Звездара“ (по 4,66).

Успешност лекара у лечењу је одлична и добра за око 95% испитаника, а укупна просечна оцена је 4,70. Сви испитаници у ИКВБ „Дедиње“ и СБ Лазаревац оценили су успешност лекара у лечењу највишом оценом (по 5,0), док су најнижу оцену добили лекари у КБЦ „Земун“ (4,60), а затим у КБЦ „Звездара“ (4,61), УКЦС (4,62) и ВМА (4,65).

Опште задовољство услугама лекара је одлично и добро за око 96% испитаника, а укупна просечна оцена је 4,74. Лекарским услугама у целини су најзадовољнији пацијенти у СБ Лазаревац оценивши највишом просечном оценом (5,00), а потом следи ИКВБ „Дедиње“ (4,99), а најнижа оцена забележена је у КБЦ „Звездара“ и КБЦ „Земун“ (по 4,67); мада, просечне оцене за лекарске услуге у целини по болницама су високе.

Пацијенти су највише задовољни радом лекара и медицинских сестара, а најмање су задовољни организацијом посета (просечна оцена 4,06), услугама исхране (4,04) и хигијеном тоалета (4,27).

Упоређујући опште задовољство сестринском негом (просечна оцена 4,81) и опште задовољство услугама лекара (4,74), уочава се да су испитаници задовољнији радом медицинских сестара у односу на рад лекара, што се бележи и претходних година.

С обзиром да се клинички путеви развијају у оквиру пројекта Министарства здравља и примењују у одређеним болницама, односно још увек нису уведени на националном нивоу, пацијенти су недовољно упознати са њиховом применом. У 2023. на питање о коришћењу клиничког пута у њиховом болничком лечењу одговорило је 1.059 испитаника у анкети (64.6% од укупног броја). Скоро сваки други пацијент не зна да ли је коришћен клинички пут у лечењу (колико и претходних година), док је потврдно одговорило 45.1% испитаника.

Болничким лечењем у целини на интернистичким одељењима је веома задовољно и задовољно 93.0% пацијената, 5.3% нису ни задовољни ни незадовољни, док је незадовољних и веома незадовољних 1.6% пацијената. Укупна просечна оцена је 4,53, а посматрано по болницама, најзадовољнији пацијенти су у ИКВБ „Дедиње“ и у СБ Лазаревац (по 5,0), затим у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (4,90), а најмање су задовољни у ВМА (4,24).

Приликом тумачења ових резултата морају се имати у виду све напред наведене разлике у карактеристикама установа, као и у карактеристикама испитаника.

Из годину у годину добијени резултати показују висок степен задовољства корисника болничким лечењем на интернистичким одељењима. Истиче се да је задовољство корисника болничком заштитом знатно веће у односу на период пре пандемије. На ово је вероватно утицала епидемиолошка ситуација и промена очекивања корисника у ванредној ситуацији, као и промена методологије (коришћење новог упитника, нов начин уноса података и промена мерне скале у упитнику).

Сегменти боравка и збрињавања пацијената у болницама, које треба унапређивати, односно који су најлошије оцењени су одржавање хигијене тоалета и болничка храна, као и услови смештаја, те треба, пре свега, истаћи потребу за њиховим побољшањем.

Висок степен незадовољства и ове године је везан за организацију посета, које су у време спровођења испитивања биле забрањене. Добити 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.