

**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА
КОРИСНИКА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ
НА ГИНЕКОЛОШКИМ 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	3
ЛИСТА ТАБЕЛА	4
ЛИСТА ГРАФИКОНА	6
УВОД	7
РЕЗУЛТАТИ	9
Стопа одговора	9
КАРАКТЕРИСТИКЕ ИСПИТАНИКА	10
Године живота (популационе групе)	11
Степен образовања	11
Материјално стање домаћинства	12
УСЛУГЕ И ОРГАНИЗАЦИЈА ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ ТОКОМ БОЛНИЧКОГ ЛЕЧЕЊА	13
Обавештења која су вам дата код пријема у болницу	14
Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије у болници	15
Услуге исхране током боравка у болници	17
Услуге смештаја током боравка у болници	18
Одржавање хигијене болесничке собе	19
Одржавање хигијене тоалета у болници	21
Организација посета	22
Обавештења која су вам дата код отпуста из болнице	23
ЗАДОВОЉСТВО СЕСТРИНСКОМ НЕГОМ ТОКОМ БОРАВКА У БОЛНИЦИ	25
Поштовање и љубазност	26
Време чекања на сестру код хитне потребе	27
Објашњење процедура, тестова и третмана	29
Опште задовољство сестринском негом	30
ЗАДОВОЉСТВО УСЛУГАМА ЛЕКАРА ТОКОМ БОРАВКА У БОЛНИЦИ	32
Спремност да дају одговоре на питања	33
Објашњења процедура, тестова и третмана	34
Поштовање и љубазност	36
Способност дијагностиковања здравствених проблема	37
Успешност лечења	38
Опште задовољство услугама лекара	39
Коришћење клиничких путева током болничког лечења	43
Задовољство болничким лечењем у целини	46
Степен зависности карактеристика испитаника и задовољства	47
Коментари пацијената	48
ЗАКЉУЧАК	49

СКРАЋЕНИЦЕ И НАПОМЕНЕ

КБЦ: клиничко- болнички центар

УКЦС: Универзитетски клинички центар Србије

ГАК: гинеколошко-акушерска клиника

За потребе анализе приказани су резултати задовољства корисника болничким лечењем на гинеколошко-акушерским одељењима у 5 болница у Београду -из Плана мреже здравствених установа у 2022. години.

Такође је извршено упоређивање добијених резултата у периоду од 2013. до 2022. године, односно резултата из времена пре и током пандемије заразне болести COVID-19.

Само у 2020. години, првој години рада у пандемијским условима изазваним новим вирусом, нису све болнице у Београду спровеле испитивање задовољства.

У табелама, зеленом бојом означен је најбољи резултат, а црвеном најлошији.

Листа табела		Страна
Табела 1	Дистрибуција испитаница према болницама, 2022.	9
Табела 2	Стопа одговора учесника у анкети	9
Табела 3	Просечна старост испитаница по болницама	11
Табела 4	Дистрибуција испитаница по болницама према степену образовања, 2022.	12
Табела 5	Дистрибуција испитаница према материјалном положају по болницама, 2022.	12
Табела 6	Просечна оцена задовољства обавештењима приликом пријема у болницу	15
Табела 7	Задовољство обавештењима која су пацијенту дата приликом пријема у болницу у односу на карактеристике испитаница	15
Табела 8	Просечна оцена организације и брзине пружања услуга дијагностике и терапије током боравка по болници	16
Табела 9	Задовољство организацијом и брзином пружања дијагностичких услуга и терапије у односу на карактеристике испитаница	16
Табела 10	Просечне оцене задовољства испитаника услугама исхране по болницама	17
Табела 11	Задовољства испитаника услугама исхране у односу на карактеристике испитаница	18
Табела 12	Просечне оцене општег задовољства смештајем по болницама	19
Табела 13	Задовољство смештајем у односу на карактеристике испитаница	19
Табела 14	Просечне оцене хигијене болесничке собе по болницама	20
Табела 15	Задовољство хигијеном болесничке собе у односу на карактеристике испитаница	20
Табела 16	Просечне оцене одржавања хигијене тоалета по болницама	21
Табела 17	Задовољство хигијеном болесничких тоалета у односу на карактеристике испитаница	22
Табела 18	Просечне оцене организације посета по болницама	22
Табела 19	Задовољство организацијом посета у односу на карактеристике испитаница	23
Табела 20	Просечна оцене обавештења дата пацијенту приликом отпуста из болнице	24
Табела 21	Задовољство обавештењима датим пацијенту приликом отпуста из болнице у односу на карактеристике испитаница	24
Табела 22	Просечне оцене љубазности медицинских сестара по болницама	27
Табела 23	Задовољство љубазношћу медицинских сестара у односу на карактеристике испитаница	27
Табела 24	Просечне оцене чекање на медицинску сестру код хитне потребе по болницама	28
Табела 25	Просечне оцене за чекање на медицинску сестру код хитне потребе	28
Табела 26	Просечне оцене задовољства сестринским објашњавањем процедура по болницама	29
Табела 27	Задовољство сестринским објашњењима у односу на карактеристике испитаница	30
Табела 28	Просечне оцене задовољства сестринском негом у целини по болницама	31
Табела 29	Задовољство сестринском негом у целини у односу на карактеристике испитаница	31
Табела 30	Просечне оцене спремности лекара да дају одговоре на питања пацијената по болницама	34
Табела 31	Задовољство спремношћу лекара да дају одговоре на питања пацијената у односу на карактеристике испитаница	34
Табела 32	Просечне оцене лекарских објашњења процедура и третмана по болницама	35
Табела 33	Задовољство лекарским објашњењима процедура и третмана у односу на карактеристике испитаница	35
Табела 34	Просечне оцене задовољства испитаника љубазношћу и поштовањем лекара по болницама	36
Табела 35	Задовољство испитаника љубазношћу и поштовањем лекара у односу на карактеристике испитаница	37

Листа табела		Страна
Табела 36	Просечне оцене способности дијагностике лекара по болницама	38
Табела 37	Задовољство способношћу дијагностике лекара у односу на карактеристике испитаница	38
Табела 38	Просечне оцене успешности лекара у лечењу по болницама	39
Табела 39	Задовољство успешношћу лекара у лечењу у односу на карактеристике испитаница	39
Табела 40	Просечне оцене општег задовољства испитаника услугама лекара по болницама	40
Табела 41	Опште задовољство услугама лекара у односу на карактеристике испитаница	41
Табела 42	Коришћење клиничког пута током болничког лечења	44
Табела 43	Просечне оцене задовољства болничким лечењем у целини на гинеколошко-акушерским одељењима по болницама	46

Листа графикана		Страна
Графикон 1	Дистрибуција испитаница по добним групама	11
Графикон 2	Степен образовања испитаница (%)	11
Графикон 3	Материјални статус испитаница (%)	12
Графикон 4	Задовољство услугама и организацијом здравствене заштите током болничког лечења (просечне оцене)	14
Графикон 5	Обавештења која су пацијенту дата приликом пријема у болницу (%)	14
Графикон 6	Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници (%)	15
Графикон 7	Просечне оцене организације и брзине пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници	16
Графикон 8	Услуге болничке исхране (%)	17
Графикон 9	Просечне оцене задовољства испитаница услугама исхране	17
Графикон 10	Услови болничког смештаја (%)	18
Графикон 11	Просечне оцене задовољства испитаница условима смештаја	18
Графикон 12	Одржавање хигијене (чистоћа) болничке собе (%)	19
Графикон 13	Просечне оцене одржавања хигијене болесничке собе	20
Графикон 14	Задовољство испитаница одржавањем хигијене болничких тоалета (%)	21
Графикон 15	Просечне оцене задовољства испитаника чистоћом болничких тоалета	21
Графикон 16	Организација посета (%)	22
Графикон 17	Обавештења дата пацијенту приликом отпуста из болнице (%)	23
Графикон 18	Просечне оцене задовољства сестринском негом	26
Графикон 19	Љубазност медицинских сестара (%)	26
Графикон 20	Просечне оцене задовољства испитаница љубазношћу медицинских сестара	26
Графикон 21	Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе (%)	27
Графикон 22	Просечне оцене задовољства испитаника временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе	28
Графикон 23	Задовољство испитаница објашњењима процедура која добијају од медицинских сестара (%)	29
Графикон 24	Просечне оцене задовољства испитаница објашњењима процедура која добијају од медицинских сестара	29
Графикон 25	Опште задовољство испитаница сестринском негом (%)	30
Графикон 26	Просечне оцене задовољства испитаница сестринском негом у целини	30
Графикон 27	Просечне оцене задовољством лекарима	33
Графикон 28	Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената (%)	33
Графикон 29	Просечне оцене за спремност лекара да одговарају на питања пацијената	33
Графикон 30	Лекарска објашњења процедура и третмана (%)	34
Графикон 31	Просечне оцене лекарских објашњења процедура и третмана	35
Графикон 32	Љубазност и поштовање лекара (%)	36
Графикон 33	Просечне оцене задовољства испитаника љубазношћу лекара	36
Графикон 34	Способност дијагностике лекара (%)	37
Графикон 35	Просечне оцене способности дијагностике лекара	37
Графикон 36	Успешност лекара у лечењу (%)	38
Графикон 37	Просечне оцене успешности лекара у лечењу	39
Графикон 38	Опште задовољство испитаника услугама лекара (%)	40
Графикон 39	Просечне оцене општег задовољства испитаница услугама лекара	40
Графикон 40	Коришћење клиничког пута током болничког лечења (%)	43
Графикон 41	Задовољство испитаница болничким лечењем у целини на гинеколошко-акушерским одељењима (%)	46
Графикон 42	Просечне оцене задовољства испитаница болничким лечењем у целини на гинеколошко-акушерским одељењима	46
Графикон 43	Просечне оцене задовољства у односу на школску спремност испитаница	47
Графикон 44	Просечне оцене задовољства болничким лечењем у односу на материјални положај испитаница	47
Графикон 45	Просечне оцене задовољства у односу на старост испитаница	48

УВОД

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

У 2023. години анкета је спроведена у периоду од 21. до 24. новембра на гинеколошко-акушерским одељењима у свих 5 болница у Београду (УКЦС, ГАК „Народни фронт“, три клиничко-болничка центра), као и ранијих година. Изузетак је 2020. година, прва година пандемије, када је истраживање било обављено само у ГАК „Народни фронт“, а остале болнице нису биле у могућности да организују истраживање задовољства својих корисника због епидемиолошке ситуације.

Спровођење испитивања организовала је Комисија за унапређење квалитета рада здравствене установе, а дистрибуцију упитника обављале су главне сестре или за то одређене медицинске сестре.

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 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, школска спрема и материјално стање испитаника);
- друга група обухватала је услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења (обавештења која су дата пацијентима приликом пријема, као и приликом отпуста из болнице, исхрана, смештај, организација посета и организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије);
- трећа група питања била је везана за задовољство корисника услугама које пружа медицинско особље (услуге сестринске неге и услуге лекара).
- четврта група питања 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.

Од 2020. године, упитник је промењен тако што је значајно скраћен и промењена је мерна скала у односу на претходне године. До 2020. године испитаници су имали могућност да на скали од 1 до 5 исказу своје задовољство појединим аспектима рада (1-веома незадовољан; 2–незадовољан; 3-ни задовољан, ни незадовољан; 4–задовољан; 5-веома задовољан). Од 2020. године, такође је коришћена петостепена скала за оцену болничког рада, али другачије дефинисана (1-веома лоше; 2-лоше; 3- ни добро ни лоше; 4- добро; 5-одлично).

Унос података из анкетних упитника у базу података је обављан у Градском заводу за јавно здравље закључно са 2019. годином. У 2020. години су здравствене установе уносиле попуњене

упитнике у за то креирану excel базу и достављале попуњене excel базе у електронском облику Градском заводу за јавно здравље Београд, где су достављени подаци обједињени у јединствену базу и анализирани за ниво града Београда. Од 2021. године здравствене установе уносе податке у базу коју је креирао Институт за јавно здравље Србије у Сервису јавног здравља.

Здравствене установе имају обавезу да ураде анализу добијених резултата, као и да спроводе мере и активности за унапређење квалитета, односно задовољства својих корисника на основу резултата истраживања. Ова обавеза утврђена је Правилником о показатељима квалитета здравствене заштите. Такође, заводи за јавно здравље имају обавезу да ураде анализу задовољства корисника болничким лечењем у здравственим установама на свом округу.

Приликом анализе добијених података, за описивање испитиване популације коришћене су методе дескриптивне статистике: просечна вредност (аритметичка средина), мере варијабилитета (стандардна девијација) и релативни бројеви. За утврђивање значајности разлике између обележја коришћен је χ^2 тест, Kruskal-Wallis тест (H) и једнофакторска анализа варијансе (F). Сви статистички тестови су прихватани ако је вероватноћа нулте хипотезе једнака или мања од 5 посто.

У овој анализи приказано је задовољство корисница радом и условима смештаја на гинеколошко-акушерским одељењима у 5 болница у Београду збирно за ниво свих одељења, као и по појединачним болницама. Збирни подаци обухватају период од 2013. до 2023. године, док подаци по установама обухватају петогодишњи период од 2019. до 2023. године. Приликом тумачења приказаних резултата, треба имати у виду да у 2020. години испитивање задовољства спроведено само у ГАК „Народни фронт“. Добијени резултати су коришћени за упоређивање задовољства пре пандемије и у годинама пандемије.

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

База података креирана је у компјутерском програму SPSS, верзија 21.0 (Statistical Package for Social Sciences), који је коришћен и за статистичку обраду података.

Стопа одговора

На гинеколошко – акушерским одељењима у 5 болница у Београду у периоду спровођења анкете, анкетни упитник је попунило 511 пацијенткиња (за 87 више у односу на претходну годину). Највише испитаница било је у УКЦС (42%) и ГАК „Народни фронт“, око 30%, а затим у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (13%) и У клиничко-болничким центрима „Земун“ и „Звездара“ број испитаница је био знатно мањи у односу на остале болнице (Табела 1).

Табела 1. Дистрибуција испитаница према болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018		2019		2020		2021		2022		2023	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС	201	43.3	203	45.8			137	32.8	90	21.2	214	41.9
КБЦ „Мишовић“	47	10.1	38	8.6			45	10.8	97	22.9	66	12.9
КБЦ „Звездара“	53	11.4	36	8.1			25	6.0	29	6.8	46	9.0
КБЦ „Земун“	41	8.8	25	5.6			31	7.4	39	9.2	32	6.3
ГАК „Народни фронт“	122	26.3	141	31.8	136	100	180	43.1	169	39.9	153	29.9
УКУПНО	464	100.0	443	100.0	136	100	418	100.0	424	100.0	511	100.0

Стопа одговора у односу на број подељених упитника била је 100% у КБЦ „Земун“, 99,5% у УКЦС, 94% у КБЦ „др Драгиша Мишовић“, а 75% у ГАК „Народни фронт“ (Табела 2). КБЦ „Звездара“ није доставила потребне податке за израчунавање стопе одговора. Због тога није могуће израчунати стопу одговора на укупном нивоу, за све болнице. Стопа одговора у односу на број исписаних пацијената има исте вредности као у односу на број подељених упитника (сем у УКЦС), па се поставља питање тачности наведених података.

Табела 2: 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	238	215	214	99.5	89.9
КБЦ „Др Д. Мишовић“	70	70	66	94.3	94.3
КБЦ „Звездара“			46		
КБЦ „Земун“	32	32	32	100.0	100.0
ГАК „Народни фронт“	203	203	153	75.4	75.4
УКУПНО					

КАРАКТЕРИСТИКЕ ИСПИТАНИКА

Карактеристике испитаника

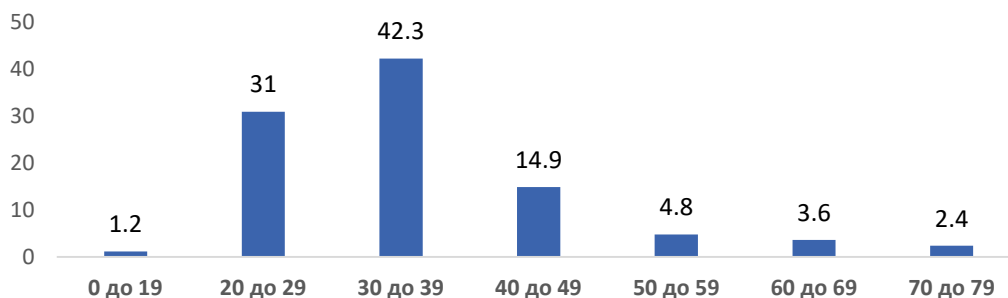
- Дистрибуција испитаника према здравственим установама
- Заступљеност према полу
- Године живота
- Степен образовања
- Материјално стање домаћинства

КАРАКТЕРИСТИКЕ ИСПИТАНИКА

У оквиру карактеристика испитаника анализирани су: старост, материјално стање и степен образовања.

Старост испитаница је била у распону од 16 до 78 година, а највише их је било у добној групи од 30 до 39 година (42%) и 20 до 29 година, што је и очекивано због анкетираних пацијенткиња у акушерским одељењима. Најмање испитаница било је у добним групама од 60 до 69 (укупно 18 или 3,6% од укупног броја), од 70 и више година (12 или 2,4% од укупног броја), као и најмлађих испитаница, испод 20 година (графикон 1).

Графикон 1. Дистрибуција испитаница по добним групама (%)



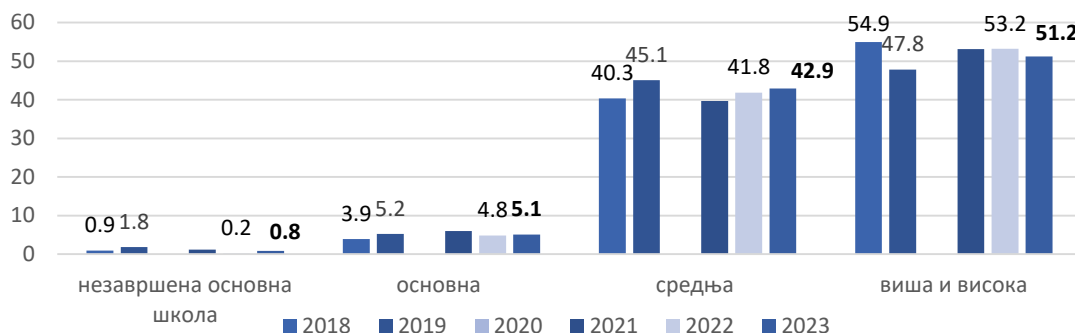
Просечна старост испитаница је износила 35,6 година (табела 2). Највећа старост испитаница је у УКЦС, око 37 година. Најмлађе испитанице биле су у КБЦ „Земун“, у просеку старе 32 године. Установљена је статистички значајна разлика у просечној старости испитаница између различитих болница ($F=2,433$, $DF=4$, $p=0,047$).

Табела 3. Просечна старост испитаница по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2019		2020		2021		2022		2023		
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	SD
УКЦС	203	33.96			111	34.46	73	39.16	214	36.90	12.487
КБЦ „др Д. Мишовић“									66	33.03	8.739
КБЦ „Звездара“	36	33.03			21	30.52	24	36.71	44	34.16	12.523
КБЦ „Земун“	25	35.04			31	36.26	39	37.85	30	32.13	8.195
ГАК „Народни фронт“	139	39.14	124	35,2	167	33.34	158	38.46	150	35.99	11.126
УКУПНО	441	35.74			375	33.60	391	36.70	504	35.60	11.505

Посматрано према школској спреми, највише је било испитаница са високом и вишом школом 51%, а затим са средњом школском спремом (43%). Са незавршеном или завршеном основном школом је било 6% (30) испитаница (графикон 2).

Графикон 2. Школска спрема испитаница на гинеколошко-акушерским одељењима (%)



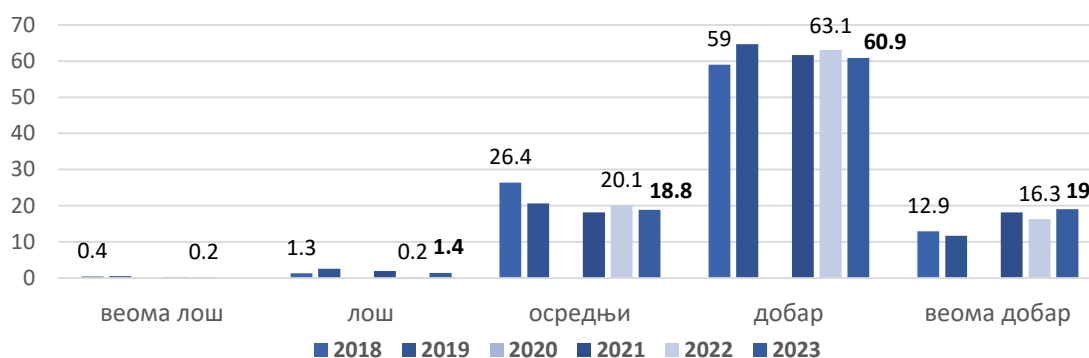
Највеће учешће пацијенткиња са незавршеном и са завршеном основном школом је било у КБЦ „Земун“, свака пета (Табела 4). Највише пацијенткиња са вишом и високом школом је било у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (61%), а са средњом школом (по 46%) у КБЦ „Звездара“ и ГАК „Народни фронт“. Не постоји статистички значајна разлика у односу на школску спрему испитаница између различитих болница ($H=6,655$, $DF=4$, $p=0,155$).

Табела 4. Дистрибуција испитаница по болницама према школској спреми

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Незавшена основна шк.		Основна школа		Средња школа		Виша и висока школа		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС	0		13	6.1	89	42.0	110	51.9	212	100
КБЦ „Мишовић“	0		0		26	39.4	40	60.6	66	100
КБЦ „Звездара“	1	2.2	2	4.3	21	45.7	22	47.8	46	100
КБЦ „Земун“	1	3.2	5	16.1	12	38.7	13	41.9	31	100
ГАК „Народни фронт“	2	1.3	6	3.9	70	45.8	75	49.0	153	100
УКУПНО	4	0.8	26	5.1	218	42.9	260	51.2	508	100

Највећи број испитаница је свој материјални положај оценио као добар, око 61%, по 19% као веома добар и као осредњи, а само 1,4% анкетираних (7 пацијенткиња) је оценило да је њихов материјални положај лош (графикон 3). На ово питање није одговорило 5 испитаница (1,0%).

Графикон 3. Материјални статус испитаница на гинеколошко-акушерским одељењима



Највеће учешће испитаница са осредњим материјалним положајем било је у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, 21%, (табела 5). Највише испитаница са добрим материјалним положајем било је у КБЦ „Земун“ (око 68%), а пацијенткиње које су свој материјални положај оцениле као веома добар су највише биле заступљене у ГАК „Народни фронт“ (23%). Није установљена статистички значајна разлика у дистрибуцији испитаница према материјалном положају по болницама ($H=1,860$, $DF=4$, $p=0,761$).

Табела 5. Дистрибуција испитаница по болницама према материјалном положају

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лош		Лош		Осредњи		Добар		Веома добар		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС	2	0.9	40	19.0	131	62.1	38	18.0	211	100	211	100
КБЦ „Мишовић“	1	1.5	14	21.2	42	63.6	9	13.6	66	100	66	100
КБЦ „Звездара“	1	2.2	8	17.4	29	63.0	8	17.4	46	100	46	100
КБЦ „Земун“	1	3.2	3	9.7	21	67.7	6	19.4	31	100	31	100
ГАК „Н. фронт“	2	1.3	30	19.7	85	55.9	35	23.0	152	100	152	100
УКУПНО	7	1.4	95	18.8	308	60.9	96	19.0	506	100	506	100

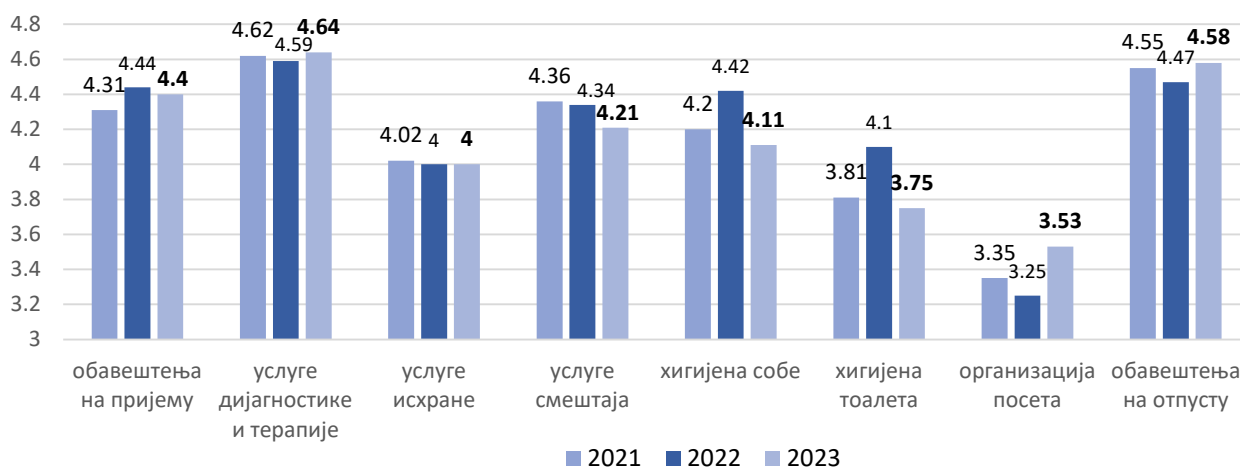
УСЛУГЕ И ОРГАНИЗАЦИЈА ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ ТОКОМ БОЛНИЧКОГ ЛЕЧЕЊА

- 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

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).

Услуге и организација здравствене заштите током болничког лечења могу се исказати просечном оценом на скали од 1 до 5 (1= веома лоше, 5=одлично). Пацијенти су најзадовољнији услугама дијагностике и терапије (просечна оцена 4,64) и обавештењима која су им дата приликом отпуста из болнице (4,58) и на пријему у болницу (4,4), а најмање задовољни организацијом посета (3,53), с обзиром да посете пацијентима нису биле дозвољене због епидемиолошке ситуације, а затим хигијеном болесничких тоалета (3,75) и услугама болничке исхране (Графикон 4).

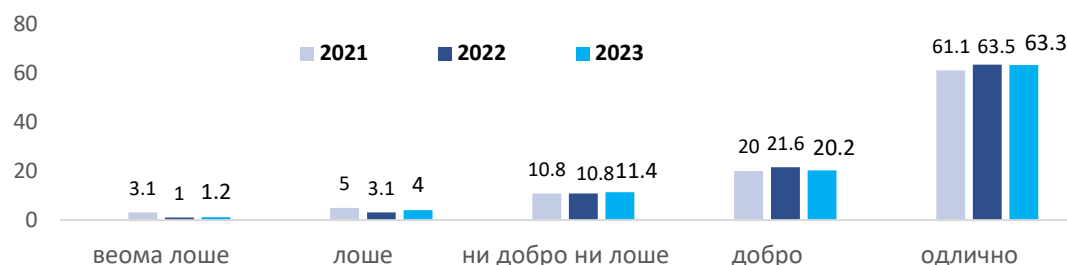
Графикон 4. Задовољство услугама и организацијом здравствене заштите током болничког лечења (просечна оцена)



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, 63,3% испитаница је оценило као одлична, а још 20,2% као добра (Графикон 5). Само 1.2% испитаница је наведена обавештења оценило као веома лоша, а 4% као лоша. На ово питање није одговорило 10 испитаница (2%).

За ово питање није могуће упоређивање добијених резултата са резултатима из претходних година, пре 2020. године, с обзиром да су у ранијем упитнику постојала 3 одвојена питања везана за обавештења пацијената о правима и дужностима на болничком лечењу.

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



Обавештења која су пацијенту дата приликом пријема у болницу оцењена су просечном оценом 4,4 (Табела 6). Овим обавештењима су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Звездара“ (просечна оцена 4,64) и ГАК „Народни фронт“ (4,62), док су најмање задовољне пацијенткиње у УКЦС (4,17). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница добијеним обавештењима приликом пријема у болницу између различитих болница ($F=6,568$, $DF=4$, $p<0,001$).

Табела 6. Задовољство испитаница обавештењима која су им дата приликом пријема у болницу (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2021		2022		2023		
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	SD
УКЦС	137	4.34	88	4.34	209	4.17	1.06
КБЦ „Мишовић“	45	4.49	97	4.73	66	4.42	0.96
КБЦ „Звездара“	24	4.33	28	4.46	45	4.64	0.65
КБЦ „Земун“	31	4.87	38	4.50	29	4.48	0.99
ГАК „Народни фронт“	179	4.13	165	4.29	152	4.62	0.65
УКУПНО	416	4.31	416	4.44	501	4.40	0.92

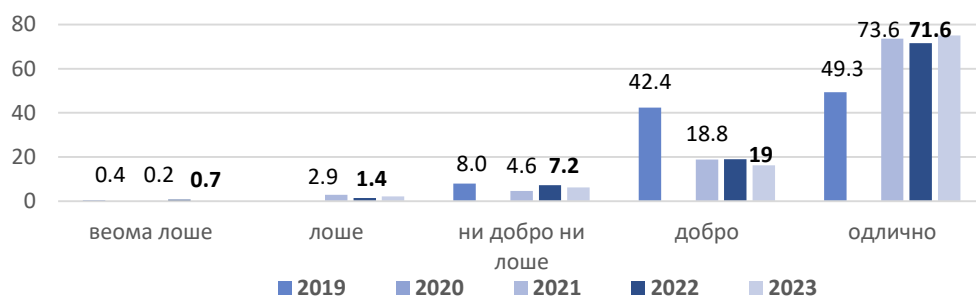
Обавештењима која су им дата приликом пријема у болницу су најмање задовољне најмлађе пацијенткиње у добној групи до 20 година (просечна оцена 4,17), пацијенткиње са лошим материјалним положајем (3,57) и које нису завршиле основну школу (4,0). Не постоји статистички значајна разлика у задовољству обавештењима која су им дата приликом пријема у болницу на гинеколошким одељењима у односу на карактеристике испитаница (табела 7).

Табела 7: Задовољство добијеним обавештењима на пријему у болницу у односу на карактеристике испитаника

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	вредност теста и р вредност
степен образовања	непотпуна ош	4	4.00	2.00	H=1,359 p=0,715
	основна школа	22	4.50	1.06	
	средња школа	216	4.44	0.86	
	виша и висока школа	257	4.36	0.95	
материјално стање домаћинства	веома лоше				H=3,876 p=0,275
	лоше	7	3.57	1.51	
	осредње	94	4.44	0.89	
	добро	302	4.38	0.94	
добне групе	веома добро	94	4.49	0.85	H=7,446 p=0,282
	до19	6	4.17	0.75	
	20-29	152	4.34	1.00	
	30-39	210	4.36	0.98	
	40-49	74	4.59	0.70	
	50-59	24	4.29	0.86	
	60-69	17	4.71	0.59	
	70 и више	12	4.67	0.65	

Када је реч о организацији и брзини пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници (лабораторија, рентген, ултразвук, ЕКГ, итд.), 90,6% пацијената сматрају да су одличне или добре, док само 2,1% испитаника сматрају да су лоше или веома лоше (Графикон 6). На ово питање није одговорило 7 испитаника (1,4%).

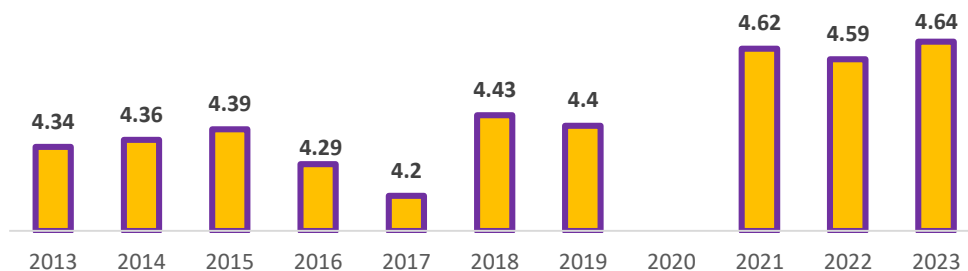
Графикон 6. Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници (%)



Просечна вредност (на скали од 1 до 5) за организацију и брзину пружања услуга дијагностике и терапије износи 4,64, што је највећа оцена у посматраном периоду (графикон 7). Добијени резултати нису у потпуности упоредиви са претходним годинама, с обзиром да је промењена

мерна скала у упитнику, а у 2021. и 2022. години, се рад болница одвијао у условима епидемије, али се уочава да су просечне оцене знатно веће у односу на период пре пандемије.

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



Напомена: У 2020. години истраживање је спроведено само у ГАК „Народни фронт“.

Организацијом и брзином пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Звездара“ (просечна оцена 4,85), док су најмање задовољне у УКЦС (4,45), (табела 8). Установљена је статистички значајна разлика у задовољству испитаница организацијом и брзином пружања услуга дијагностике и терапије између различитих болница ($F=7,929$, $DF=4$, $p<0,001$).

Табела 8. Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници, по установама (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2019		2020		2021		2022		2023		
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	SD
УКЦС	119	4.41			137	4.66	89	4.61	211	4.45	0.87
КБЦ „Мишовић“	21	4.71			45	4.91	96	4.83	66	4.62	0.74
КБЦ „Звездара“	25	4.44			25	4.68	28	4.75	46	4.85	0.36
КБЦ „Земун“	18	4.44			31	4.90	37	4.54	29	4.76	0.69
ГАК „Народни фронт“	93	4.30	134	4.45	178	4.47	165	4.43	152	4.82	0.45
УКУПНО	276	4.40			416	4.62	415	4.59	504	4.64	0.72

Организацијом и брзином пружања услуга дијагностике и терапије су најмање задовољне пацијенткиње у добној групи од 50 до 59 година (просечна оцена 4,48), пацијенткиње са лошим материјалним положајем (3,86) и које имају завршену средњу школу (4,58), (Табела 9).

Не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаница и задовољства овим аспектом болничког рада на гинеколошким одељењима.

Табела 9. Задовољство организацијом и брзином пружања услуга дијагностике и терапије у односу на карактеристике испитаника

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	вредност теста и p вредност
степен образовања	непотпуна ош	4	5.00	0.00	H=1,686 p=0,640
	основна школа	25	4.84	0.62	
	средња школа	217	4.58	0.75	
	виша и висока школа	256	4.66	0.70	
материјално стање домаћинства	веома лоше				H=2,186 p=0,702
	лоше	7	3.86	1.46	
	осредње	95	4.62	0.73	
	добро	305	4.65	0.69	
	веома добро	93	4.67	0.71	
добне групе	до19	6	4.67	0.82	H=9,121 p=0,167
	20-29	156	4.58	0.73	
	30-39	212	4.63	0.75	
	40-49	72	4.71	0.64	
	50-59	23	4.48	0.90	
	60-69	18	4.83	0.51	
	70 и више	12	5.00	0.00	

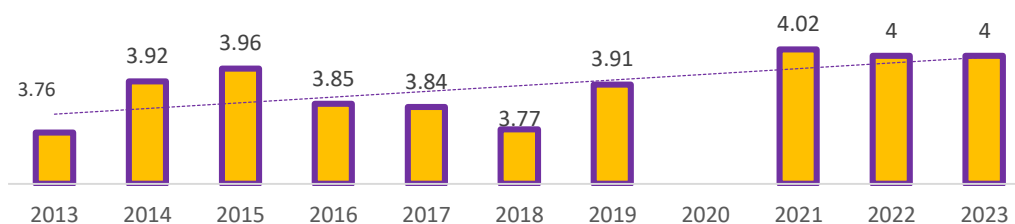
У оквиру анкете, пацијенти су оцењивали и услуге исхране током боравка у болници (укус и разноврсност хране, одговарајући режим исхране). Свака девета испитаница је услуге исхране оценила као лоше, а 69% сматра ове услуге добрим и одличним (Графикон 8). На ово питање није одговорило 13 испитаница (2,5%).

Графикон 8. Задовољство испитаница услугама исхране (%)



Услуге исхране у болници оцењене су просечном оценом 4,0, боље него претходних година, пре пандемије (графикон 9). Добијени резултати нису у потпуности упоредиви са претходним годинама, с обзиром да је промењена мерна скала у упитнику, а у 2021. и 2022. години се рад болница одвијао у условима епидемије.

Графикон 9. Задовољство испитаница услугама исхране (просечна оцена)



Напомена: У 2020. години истраживање је спроведено само у ГАК „Народни фронт“.

Услугама исхране током боравка у болници су најзадовољније пацијенткиње ГАК „Народни фронт“ (просечна оцена 4,47), а најмање задовољне су у УКЦС (3,57), (табела 10). Установљена је статистички значајна разлика у задовољству испитаница услугама исхране у целини између различитих болница ($F=18,385$ $DF=4$, $p<0,001$).

Табела 10. Задовољство испитаница услугама исхране (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2019		2020		2021		2022		2023	
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$
УКЦС	176	3.74			137	3.96	87	4.05	207	3.57
КБЦ „Мишовић“	37	4.27			44	4.41	91	4.13	66	4.27
КБЦ „Звездара“	35	3.97			24	3.96	28	3.96	46	4.26
КБЦ „Земун“	23	3.91			31	3.81	38	3.26	29	3.72
ГАК „Народни фронт“	128	4.04	133	3.95	170	4.02	166	4.07	150	4.47
УКУПНО	399	3.91			406	4.02	410	4.00	498	4.00

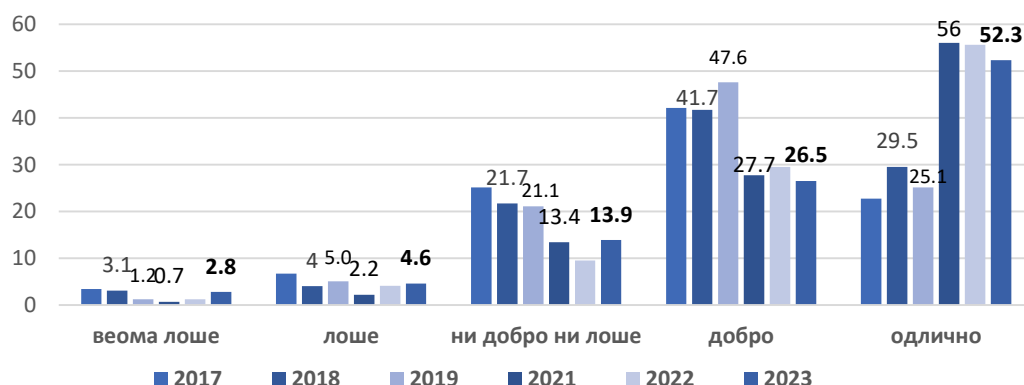
Услугама исхране у целини су најмање задовољне пацијенткиње у добној групи од 50 до 59 година (просечна оцена 3,82), пацијенткиње са лошим материјалним положајем (3,14) и које имају завршену вишу и високу школу (3,96). Статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаница и задовољства услугама исхране на гинеколошким одељењима постоји у односу на добну групу и степен образовања (Табела 11).

Табела 11. Задовољство услугама исхране у односу на карактеристике испитаника

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{X}$	SD	вредност теста и р вредност
степен образовања	непотпуна ош	4	5.00	0.00	H=10,343 p=0,016
	основна школа	23	4.48	1.039	
	средња школа	213	3.97	1.124	
	виша и висока школа	256	3.96	1.135	
материјално стање домаћинства	веома лоше				H=4,875 p=0,181
	лоше	7	3.14	1.345	
	осредње	95	4.09	1.082	
	добро	298	3.97	1.122	
добне групе	веома добро	95	4.04	1.166	H=15,958 p=0,014
	до 19	6	4.00	1.095	
	20-29	154	3.95	1.193	
	30-39	210	3.89	1.133	
	40-49	71	4.24	1.062	
	50-59	22	3.82	1.181	
	60-69	17	4.59	0.618	
	70 и више	12	4.67	0.651	

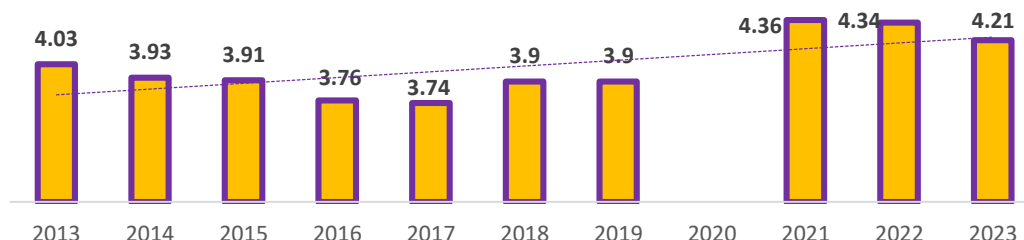
Услуге смештаја током боравка у болници (опремљеност собе и удобност кревета), 79% пацијената сматра одличним или добрим, а само 7,4% их сматра лошим (Графикон 10). На ово питање није одговорило 6 испитаника (1,2%).

Графикон 10. Задовољство испитаница условима смештаја (%)



Услови болничког смештаја оцењени су просечном оценом 4,21, што је већа оцена у односу на период пре пандемије, али мања у односу на претходне две године (графикон 11). Добијени резултати нису у потпуности упоредиви са претходним годинама, с обзиром да је промењена мерна скала у упитнику, а у 2021. и 2022. години се рад болница одвијао у условима епидемије.

Графикон 11. Задовољство испитаница условима смештаја у целини (просечна оцена)



Напомена: У 2020. години истраживање је спроведено само у ГАК „Народни фронт“.

Болничким смештајем су најзадовољније пацијенткиње у ГАК „Народни фронт“ (просечна оцена 4,71) и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (4,46), док су најмање задовољне у УКЦС (3,74), (табела 12). Установљена је статистички значајна разлика у задовољству испитаница болничким смештајем између различитих болница ($F=25,229$, $DF=4$, $p<0,001$).

Табела 12. Задовољство испитаница условима смештаја (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2019		2020		2021		2022		2023		
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	SD
УКЦС	187	3.65			136	4.04	89	4.20	211	3.74	1.16
КБЦ „Мишовић“	38	4.63			45	4.60	93	4.39	65	4.46	0.87
КБЦ „Звездара“	35	3.60			25	4.40	28	4.25	46	4.30	0.92
КБЦ „Земун“	25	3.92			31	4.48	37	4.27	30	4.23	0.97
ГАК „Народни фронт“	133	4.13	133	4.44	174	4.52	163	4.42	153	4.71	0.56
УКУПНО	418	3.90			411	4.36	410	4.34	505	4.21	1.03

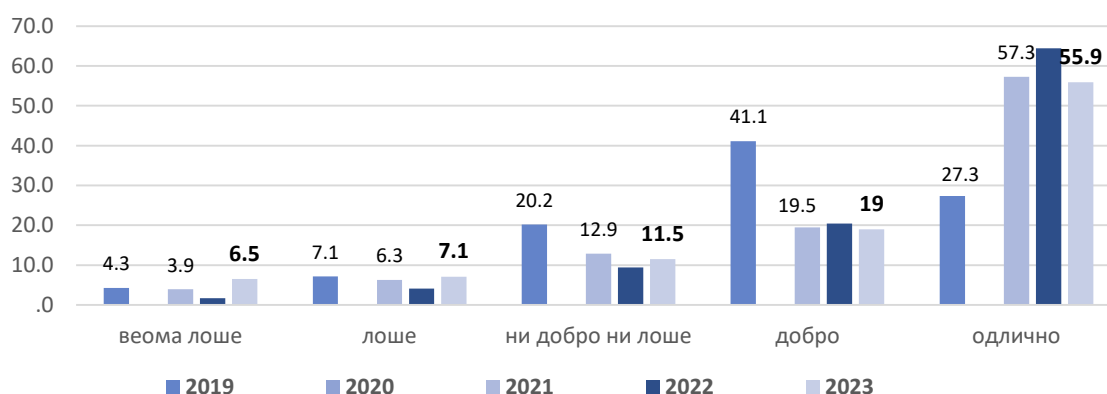
Болничким смештајем су најмање задовољне најмлађе пацијенткиње у добној групи до 20 година (просечна оцена 3,67), пацијенткиње са лошим материјалним положајем (3,86) и које имају завршену средњу школу (4,19). Не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаница и задовољства услугама болничког смештаја на гинеколошким одељењима (Табела 13).

Табела 13. Задовољство болничким смештајем у односу на карактеристике испитаника

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	вредност теста и p вредност
степен образовања	непотпуна ош	4	4.75	0.500	H=5,461 p=0,141
	основна школа	24	4.25	1.359	
	средња школа	217	4.19	1.049	
	виша и висока школа	258	4.21	0.979	
материјално стање домаћинства	веома лоше				H=2,482 p=0,479
	лоше	7	3.86	0.690	
	осредње	94	4.26	1.067	
	добро	305	4.15	1.054	
	веома добро	95	4.35	0.908	
добне групе	до19	6	3.67	1.211	H=7,437 p=0,282
	20-29	156	4.23	1.034	
	30-39	211	4.17	1.000	
	40-49	75	4.29	1.075	
	50-59	22	4.05	1.046	
	60-69	17	4.47	0.800	
	70 и више	12	4.42	1.240	

Одржавање хигијене болесничке собе 75% пацијената сматра одличним или добрим, а 13,6% их сматра лошим (Графикон 12). На ово питање није одговорило 5 испитаница (1,0%).

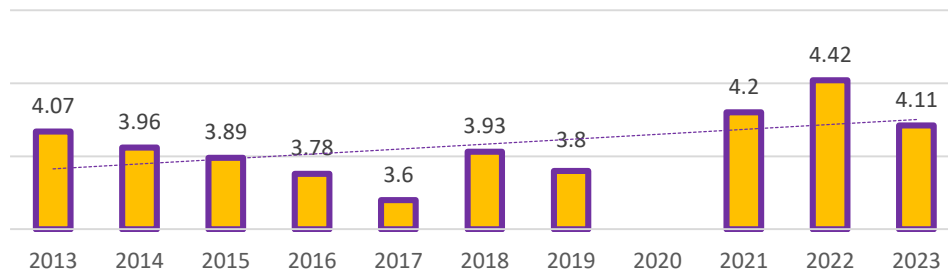
Графикон 12. Задовољство испитаница одржавањем хигијене (чистоћом) болничке собе (%)



Одржавање хигијене болесничке собе оцењено је просечном оценом 4,11 (графикон 13). Добијени резултати нису у потпуности упоредиви са претходним годинама, с обзиром да је

промењена мерна скала у упитнику, а у 2021. и 2022. години се рад болница одвијао у условима епидемије.

Графикон 13. Задовољство испитаница одржавањем хигијене болничке собе (просечна оцена)



Напомена: У 2020. години истраживање је спроведено само у ГАК „Народни фронт“.

Чистоћа болесничке собе је најбоље оцењена у ГАК „Народни фронт“ (4,84), док су најмање задовољне, као и претходних година, пацијенткиње у УКЦС (3,28), (табела 14). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница чистоћом болесничке собе између различитих болница ($F= 60,927$, $DF=4$, $p<0,000$).

Табела 14. Задовољство испитаница чистоћом болничке собе (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2019		2020		2021		2022		2023		
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	SD
УКЦС	189	3.34			136	3.39	86	3.69	212	3.28	1.39
КБЦ „Мишовић“	38	4.53			45	4.64	96	4.69	66	4.48	0.92
КБЦ „Звездара“	35	3.54			24	4.62	28	4.25	46	4.59	0.72
КБЦ „Земун“	24	4.46			31	4.74	39	4.54	30	4.67	0.71
ГАК „Народни фронт“	135	4.19	135	4.36	174	4.56	167	4.64	152	4.84	0.41
УКУПНО	421	3.80			410	4.20	416	4.42	506	4.11	1.24

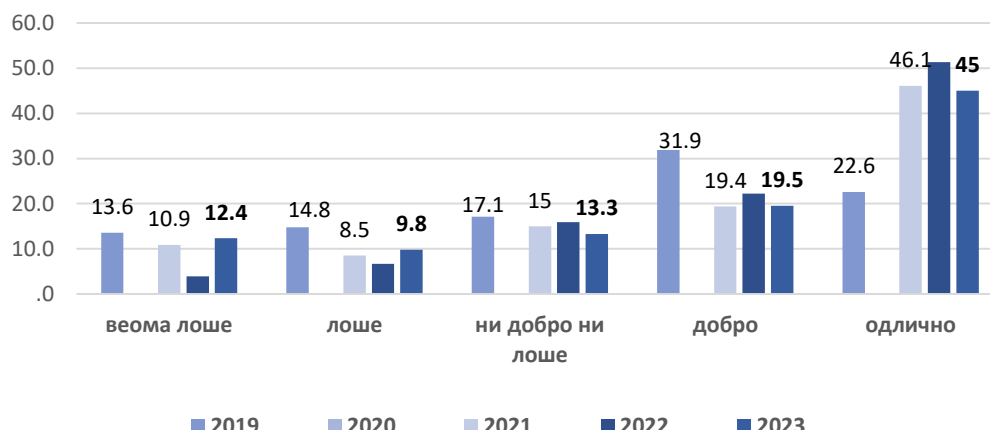
Чистоћом болесничке собе су најмање задовољне најмлађе пацијенткиње у добној групи до 19 година (просечна оцена 3,33), пацијенткиње са веома добрим материјалним положајем, и које имају завршену средњу школу. Не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаница и задовољства чистоћом болесничке собе на гинеколошким одељењима (Табела 15).

Табела 15. Задовољство чистоћом болесничке собе у односу на карактеристике испитаника

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	вредност теста и р вредност
степен образовања	непотпуна ош	4	5.00	0.00	H=2,978 p=0,395
	основна школа	25	4.12	1.33	
	средња школа	217	4.07	1.28	
	виша и висока школа	258	4.12	1.20	
материјално стање домаћинства	веома лоше				H=2,318 p=0,509
	лоше	7	4.43	1.51	
	осредње	94	4.17	1.26	
	добро	305	4.10	1.18	
добне групе	веома добро	96	4.02	1.40	H=8,607 p=0,197
	до19	6	3.33	1.51	
	20-29	156	4.12	1.20	
	30-39	211	4.08	1.26	
	40-49	75	4.25	1.28	
	50-59	22	3.77	1.41	
	60-69	18	4.50	0.71	
	70 и више	12	3.83	1.27	

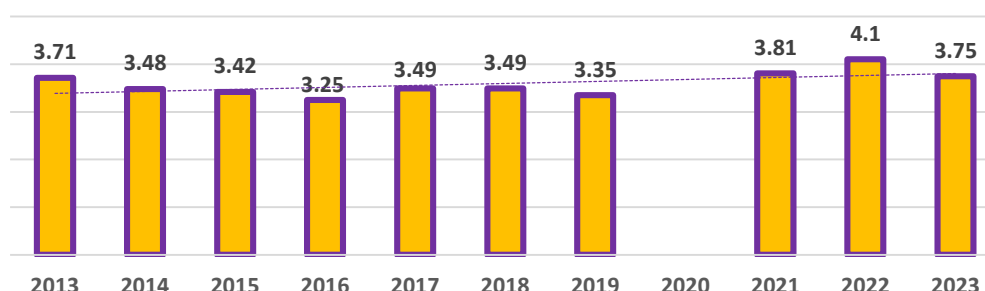
Одржавање хигијене тоалета у болници је задовољавајућа за око 65% испитаница, 13% се изјаснило да нису ни задовољне ни незадовољне, а 22% пацијенткиња су незадовољне (графикон 14). На ово питање није одговорило 9 испитаница (1,8%).

Графикон 14. Задовољство испитаница одржавањем хигијене болничких тоалета (%)



Чистоћа болничких тоалета оцењена је просечном оценом 3,75 (графикон 15). Добијени резултати нису у потпуности упоредиви са претходним годинама, с обзиром да је промењена мерна скала у упитнику, а у 2021. и 2022. години се рад болница одвијао у условима епидемије.

Графикон 15. Задовољство испитаница одржавањем хигијене болничких тоалета (просечна оцена)



Напомена: У 2020. години истраживање је спроведено само у ГАК „Народни фронт“.

Чистоћом тоалета су најзадовољније пацијенткиње у ГАК „Народни фронт“ (просечна оцена 4,6), док су најмање задовољне у УКЦС (2,83), (табела 16). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница чистоћом тоалета између различитих болница ($F=57,922$, $DF=4$, $p<0,001$).

Табела 16. Задовољство испитаница чистоћом болничких тоалета (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2019		2020		2021		2022		2023		
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	SD
УКЦС	187	2.82			135	3.04	89	3.34	211	2.83	1.46
КБЦ „Мишовић“	38	4.39			45	4.49	96	4.39	66	4.06	1.28
КБЦ „Звездара“	35	3.37			24	4.67	28	4.04	46	4.39	0.98
КБЦ „Земун“	25	3.40			31	4.23	39	4.31	30	4.33	1.028
ГАК „Народни фронт“	135	3.78	133	4.06	177	4.04	163	4.32	149	4.60	0.66
УКУПНО	420	3.35			412	3.81	415	4.10	502	3.75	1.42

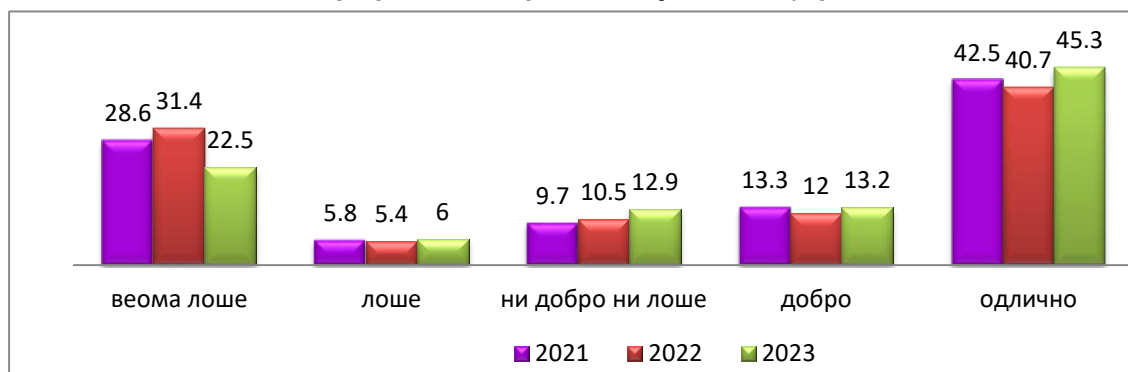
Одржавањем хигијене тоалета у болници су најмање задовољне најмлађе пацијенткиње у доброј групи до 19 година (просечна оцена 3,0), пацијенткиње са лошим материјалним положајем (3,57), и које имају завршену средњу и вишу и високу школу (3,72). Не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаница и задовољства чистоћом болничких тоалета на гинеколошким одељењима (Табела 17).

Табела 17. Задовољство одржавањем хигијене болничких тоалета у односу на карактеристике испитаника

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	вредност теста и р вредност
степен образовања	непотпуна ош	4	5.00	0.00	H=6,551 p=0,088
	основна школа	25	4.12	1.33	
	средња школа	215	3.72	1.48	
	виша и висока школа	256	3.72	1.39	
материјално стање домаћинства	веома лоше				H=1,225 p=0,747
	лоше	7	3.57	1.51	
	осредње	94	3.87	1.39	
	добро	302	3.74	1.40	
добне групе	веома добро	95	3.71	1.56	H=10,728 p=0,097
	до 19	6	3.00	1.67	
	20-29	156	3.72	1.43	
	30-39	207	3.65	1.49	
	40-49	74	4.08	1.25	
	50-59	23	3.48	1.47	
	60-69	18	4.39	0.92	
	70 и више	12	3.75	1.22	

Организацију посета пацијентима у болници 58,5% испитаника сматра одличном или добром, 12,9% мисли да није ни добра ни лоша, а сваки четврти пацијент је дао оцелу лоше и веома лоше (Графикон 16). На ово питање није одговорило 63 (12,8%) испитаника. Такође, за ово питање није могуће упоређивање добијених резултата са резултатима из претходних година (пре 2020. године), с обзиром да су у ранијем упитнику постојала 3 одвојена питања везана за организацију посета (број посета, време за посете и дужина посета).

Графикон 16. Организација посета (%)



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

Организација посета оцењена је просечном оценом 3,53. Најзадовољнији су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (4,41), а најмање задовољни у УКЦС (2,71) (Табела 18). Установљена је статистички значајна разлика у задовољству испитаница организацијом посета између различитих болница ($F=29,536$, $DF=4$, $p<0,001$).

Табела 18. Задовољство испитаница организацијом посета (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020		2021			2022			2023		
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	SD	Број	$\bar{x}$	SD	Број	$\bar{x}$	SD
УКЦС			97	3.32	1.69	76	2.87	1.75	175	2.71	1.689
КБЦ „Мишовић“			34	4.12	1.43	74	3.54	1.82	66	3.36	1.803
КБЦ „Звездара“			18	4.11	1.41	18	3.50	1.69	43	4.19	1.118
КБЦ „Земун“			31	3.39	1.80	23	3.91	1.41	24	3.58	1.767
ГАК „Народни фронт“	95	3,22	128	3.06	1.74	143	3.17	1.69	140	4.41	0.840
УКУПНО			308	3.35	1.71	334	3.25	1.73	448	3.53	1.623

Организацијом посета су најмање задовољне пацијенткиње у добној групи од 30 до 39 година (просечна оцена 3,4) и пацијенткиње са лошим материјалним положајем (2,43). Статистички значајна разлика у задовољству организацијом посета на гинеколошким одељењима постоји између испитаница различитог материјалног материјалног положаја (Табела 19).

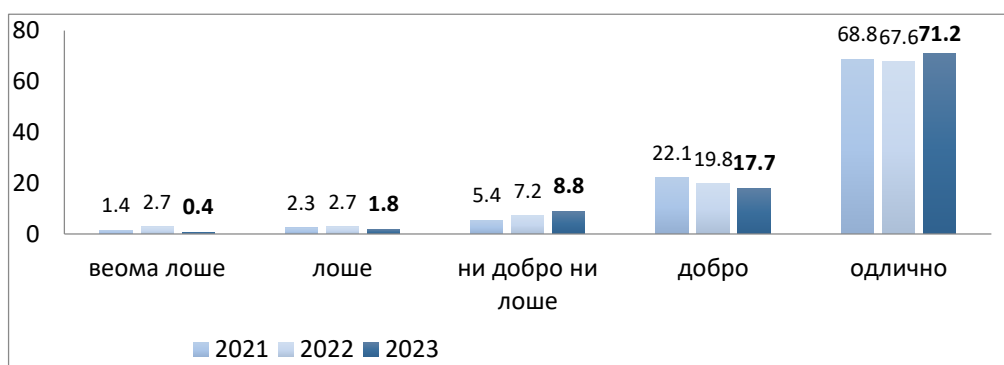
Табела 19. Задовољство организацијом посета у односу на карактеристике испитаника

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{X}$	SD	вредност теста и р вредност
степен образовања	непотпуна ош	4	3.50	1.91	H=0,156 p=0,984
	основна школа	17	3.53	1.70	
	средња школа	195	3.50	1.60	
	виша и висока школа	230	3.53	1.64	
материјално стање домаћинства	веома лоше				H=8,601 p=0,035
	лоше	7	2.43	1.13	
	осредње	84	3.63	1.60	
	добро	264	3.44	1.62	
	веома добро	90	3.76	1.65	
добне групе	до19	6	3.67	1.75	H=9,883 p=0,130
	20-29	142	3.39	1.72	
	30-39	196	3.40	1.61	
	40-49	60	3.85	1.57	
	50-59	17	3.53	1.50	
	60-69	13	4.46	0.78	
	70 и више	8	4.25	1.39	

Када су у питању обавештења која су пацијенту дата приликом отпуста из болнице (обављена едукација пацијента и његове породице – упутство о режиму исхране, личној хигијени, начину живота, издато упутство о доласку на контроле, издата отпусна листа), само 2,2% сматра да су била веома лоша и лоша, док 88,9% испитаника сматра да су била добра или одлична (графикон 17). На ово питање није одговорило 59 испитаника (11,5%).

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

Графикон 17. Задовољство испитаница обавештењима која су им дата приликом отпуста из болнице (%)



Обавештењима која су им дата приликом отпуста из болнице су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Звездара“ (просечна оцена 4,80), док су најмање задовољне у УКЦС, 4,43 (Табела 20). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница добијеним објашњењима приликом болничког отпуста између различитих болница ($F=4,181$, $DF=4$, $p=0,002$).

Табела 20. Задовољство испитаница обавештењима која су им дата приликом болничког отпуста (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2019		2020		2021		2022		2023		
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	SD
УКЦС	184	4.22			120	4.58	76	4.67	180	4.43	0.87
КБЦ „Мишовић“	38	4.82			42	4.79	87	4.62	66	4.50	0.85
КБЦ „Звездара“	32	4.16			19	4.95	27	4.70	41	4.80	0.60
КБЦ „Земун“	25	4.60			31	4.81	35	4.49	27	4.67	0.83
ГАК „Народни фронт“	128	4.29	113	4.33	141	4.33	148	4.23	138	4.72	0.53
УКУПНО	407	4.31			353	4.55	373	4.47	452	4.58	0.76

Обавештењима која су им дата приликом отпуста из болнице су најмање задовољне пацијенткиње у добној групи од 50 до 59 година (просечна оцена 4,33), пацијенткиње са осредњим материјалним положајем (4,48) и које имају завршену вишу и високу школу (4,56). Статистички значајна разлика у задовољству добијеним обавештењима приликом болничког отпуста на гинеколошким одељењима постоји између испитаница различите старости (Табела 21).

Табела 21. Задовољство обавештењима која су им дата приликом болничког отпуста у односу на карактеристике испитаника

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	вредност теста и p вредност
степен образовања	непотпуна ош	3	5.00	0.00	H=2,036 p=0,565
	основна школа	22	4.64	0.85	
	средња школа	196	4.57	0.74	
	виша и висока школа	229	4.56	0.78	
материјално стање домаћинства	веома лоше				H=1,068 p=0,785
	лоше	6	4.50	0.84	
	осредње	85	4.48	0.87	
	добро	268	4.59	0.73	
	веома добро	90	4.62	0.76	
добне групе	до 19	6	4.50	0.84	H=12,831 p=0,046
	20-29	143	4.58	0.74	
	30-39	191	4.51	0.85	
	40-49	64	4.77	0.58	
	50-59	18	4.33	0.69	
	60-69	14	4.79	0.43	
	70 и више	10	4.80	0.63	

ЗАДОВОЉСТВО ПАЦИЈЕНАТА СЕСТРИНСКОМ НЕГОМ ТОКОМ БОРАВКА У БОЛНИЦИ

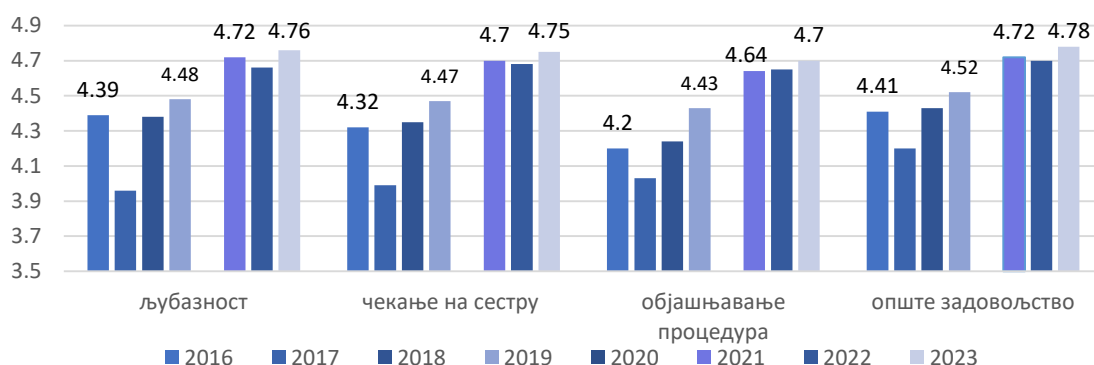
- Поштовање и љубазност медицинске сестре
- Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе
- Објашњење процедура, тестова и третмана
- Опште задовољство сестринском негом

Сестринска нега током боравка у болници

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

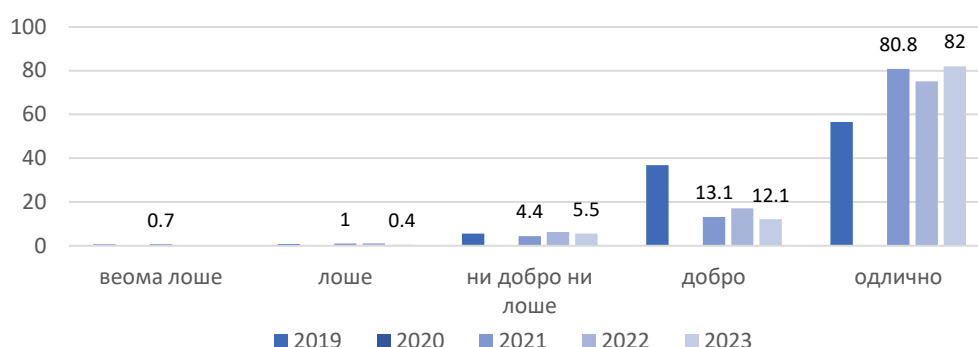
Пацијенти су оценили сестринску негу у целини на гинеколошко-акушерским одељењима просечном оценом 4,78, највећим у посматраном периоду. Од посматраних аспеката сестринске неге, најбоље је оцењена љубазност (4,76), мада су сви сегменти сестринске неге оцењени сличним оценама (графикон 18).

Графикон 18. Задовољство испитаница сестринском негом (просечна оцена)



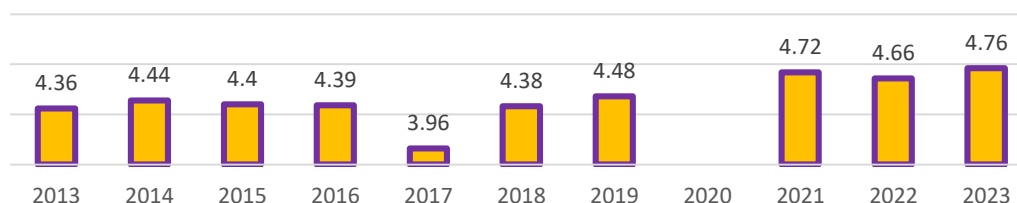
Љубазношћу медицинских сестара је задовољно око 94% испитаница, док је само 0,4% незадовољних (графикон 19). На ово питање није одговорило 6 испитаница (1,2%).

Графикон 19. Задовољство испитаница љубазношћу медицинских сестара (%)



Љубазност медицинских сестара оцењена је просечном оценом 4,76, што је највећа оцена у посматраном периоду (графикон 20). Добијени резултати нису у потпуности упоредиви са претходним годинама, с обзиром да је промењена мерна скала у упитнику, а у 2021. и 2022. години се рад болница одвијао у условима епидемије.

Графикон 20. Задовољство испитаница љубазношћу медицинских сестара (просечна оцена)



Напомена: У 2020. години истраживање је спроведено само у ГАК „Народни фронт“.

Посматрано по појединачним болницама, љубазношћу медицинских сестара су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Звездара“ (просечна оцена 4,93) и у ГАК „Народни фронт“ (4,84), док су најмање задовољне, али са високом оценом у УКЦС, 4,67 (Табела 22). Установљена

је статистички значајна разлика у задовољству испитаница љубазношћу медицинских сестара између различитих болница ($F=3,495$, $DF=4$, $p=0,008$).

Табела 22. Љубазност испитаница љубазношћу медицинских сестара (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2019		2020		2021		2022		2023		
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	SD
УКЦС	201	4.41			136	4.76	85	4.56	209	4.67	0.65
КБЦ „Мишовић“	37	4.78			45	4.87	97	4.86	66	4.73	0.57
КБЦ „Звездара“	36	4.56			23	4.65	28	4.64	46	4.93	0.33
КБЦ „Земун“	25	4.64			31	4.90	38	4.71	32	4.75	0.72
ГАК „Народни фронт“	139	4.47	130	4.42	176	4.64	166	4.58	152	4.84	0.43
УКУПНО	438	4.48			411	4.72	414	4.66	505	4.76	0.57

Љубазношћу медицинских сестара су најмање задовољне најмлађе пацијенткиње, у добној групи до 19, и од 20 до 29 година, пацијенткиње са лошим материјалним положајем (просечна оцена 4,57) и које имају завршену средњу школу (4,71). Не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаница и задовољства љубазношћу медицинске сестре на гинеколошким одељењима (Табела 23).

Табела 23. Задовољство љубазношћу медицинских сестара у односу на карактеристике испитаника

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	вредност теста и p вредност
степен образовања	непотпуна ош	4	5.00	0.00	H=2,802 p=0,423
	основна школа	25	4.76	0.60	
	средња школа	214	4.71	0.60	
	виша и висока школа	259	4.78	0.54	
материјално стање домаћинства	веома лоше				H=3,258 p=0,353
	лоше	7	4.57	0.79	
	осредње	92	4.79	0.50	
	добро	306	4.73	0.58	
	веома добро	95	4.81	0.55	
добне групе	до 19	6	4.67	0.82	H=4,914 p=0,555
	20-29	156	4.71	0.62	
	30-39	210	4.75	0.56	
	40-49	75	4.79	0.50	
	50-59	24	4.79	0.59	
	60-69	17	4.88	0.49	
	70 и више	10	5.00	0.00	

Временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе је задовољно око 94% испитаница, док је само 1% незадовољних (графикон 21). На ово питање није одговорило 18 испитаница (3,5%).

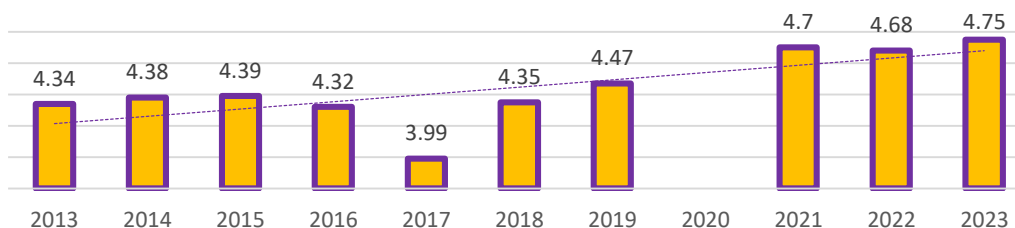
Графикон 21. Задовољство испитаница временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе (%)



Задовољство пацијенткиња временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе у 2023. години оцењено је просечном оценом 4,75, што је највећа оцена у посматраном периоду (графикон 22). Добијени резултати нису у потпуности упоредиви са претходним годинама, с

обзиром да је промењена мерна скала у упитнику, а у 2021. и 2022. години се рад болница одвијао у условима епидемије.

Графикон 22. Задовољство испитаница временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе (просечна оцена)



Напомена: У 2020. години истраживање је спроведено само у ГАК „Народни фронт“.

Најзадовољније временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе су пацијенткиње у ГАК „Народни фронт“ (просечна оцена 4,86), а затим у КБЦ „Звездара“ (4,83), док су најмање задовољне у УКЦС, али са високом оценом, 4,67 (Табела 24). Разлика у задовољству испитаница временом чекања на медицинску сестру у ситуацији хитне потребе између различитих болница је статистички значајна ($F=2,398$, $DF=4$, $p=0,049$).

Табела 24. Задовољство испитаница временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2019		2020		2021		2022		2023		
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	SD
УКЦС	196	4.39			134	4.82	86	4.63	203	4.67	0.70
КБЦ „Мишовић“	38	4.66			45	4.76	93	4.83	66	4.74	0.54
КБЦ „Звездара“	35	4.46			23	4.70	28	4.75	46	4.83	0.44
КБЦ „Земун“	25	4.44			31	4.81	36	4.64	32	4.72	0.92
ГАК „Народни фронт“	129	4.54	127	4,50	175	4.58	166	4.62	146	4.86	0.40
УКУПНО	423	4.47			408	4.70	409	4.68	493	4.75	0.60

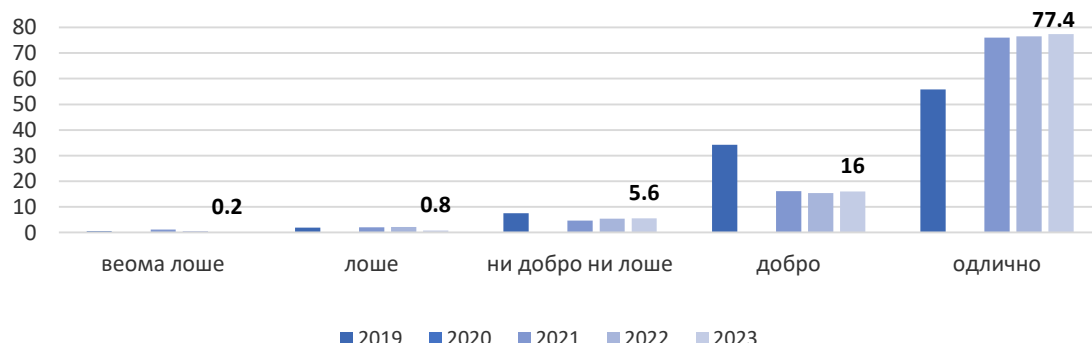
Временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе су најмање задовољне пацијенткиње у добној групи од 50 до 59 година (просечна оцена 4,62), пацијенткиње са добрим материјалним положајем (4,73), и које имају завршену средњу школу (4,72). Не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаница и задовољства временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе на гинеколошким одељењима (Табела 25).

Табела 25. Задовољство временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе у односу на карактеристике испитаника

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	вредност теста и p вредност
степен образовања	непотпуна ош	4	5.00	0.00	H=1,439 p=0,696
	основна школа	25	4.76	0.72	
	средња школа	208	4.72	0.61	
	виша и висока школа	253	4.77	0.59	
материјално стање домаћинства	веома лоше				H=3,121 p=0,538
	лоше	7	4.86	0.38	
	осредње	90	4.76	0.59	
	добро	296	4.73	0.65	
	веома добро	95	4.83	0.45	
добне групе	до19	6	5.00	0.00	H=5,414 p=0,492
	20-29	156	4.72	0.67	
	30-39	208	4.74	0.63	
	40-49	71	4.85	0.40	
	50-59	21	4.62	0.67	
	60-69	15	4.87	0.52	
	70 и више	9	4.89	0.33	

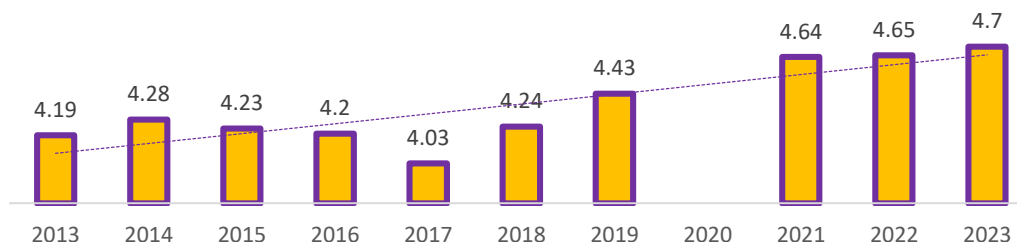
Објашњењима која добијају од медицинских сестара о процедурама, тестовима и третманима којима су подвргнуте је задовољно 93% испитаница, 5,6% се изјаснило да нису ни задовољне ни незадовољне, док је 1% незадовољних (графикон 23). На ово питање није одговорило 11 испитаница (2,2%).

Графикон 23. Задовољство испитаница објашњењима о процедурама, тестовима и третманима која добијају од медицинских сестара (%)



Сестринска објашњења процедура, тестова и третмана оцењена су просечном оценом 4,7, што је највећа оцена у посматраном периоду (графикон 24). Добијени резултати нису у потпуности упоредиви са претходним годинама, с обзиром да је промењена мерна скала у упитнику, а у 2021. и 2022. години се рад болница одвијао у условима епидемије.

Графикон 24. Задовољство испитаница објашњењима о процедурама, тестовима и третманима која добијају од медицинских сестара (просечна оцена)



Напомена: У 2020. години истраживање је спроведено само у ГАК „Народни фронт“.

Сестринским објашњењима процедура, тестова и третмана су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Звездара“ (просечна оцена 4,87), а затим у ГАК „Народни фронт“ (4,83), док су најмање задовољне у УКЦС, 4,58 (Табела 26). Разлика у задовољству испитаница сестринским објашњењима процедура између различитих болница је статистички високо значајна ($F=4,544$, $DF=4$, $p=0,001$).

Табела 26. Задовољство испитаница објашњењима о процедурама, тестовима и третманима која добијају од медицинских сестара (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2019		2020		2021		2022		2023		
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	SD
УКЦС	199	4.32			134	4.71	86	4.64	206	4.58	0.71
КБЦ „Мишовић“	38	4.71			44	4.89	92	4.79	66	4.68	0.61
КБЦ „Звездара“	36	4.53			23	4.61	28	4.71	46	4.87	0.40
КБЦ „Земун“	25	4.36			31	4.61	36	4.64	32	4.62	0.94
ГАК „Народни фронт“	130	4.51	126	4.40	176	4.53	166	4.57	150	4.83	0.43
УКУПНО	428	4.43			408	4.64	408	4.65	500	4.70	0.63

Сестринским објашњењима процедура, тестова и третмана су најмање задовољне најмлађе пацијенткиње (мање од 20 година), пацијенткиње са лошим материјалним положајем (просечна оцена 4,57), и које имају завршену основну школу (4,56). Не постоји статистички

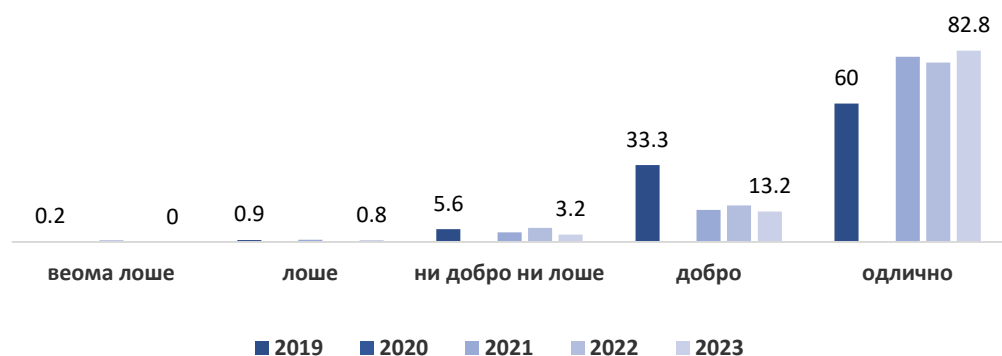
значајна разлика између наведених карактеристика испитаница и задовољства сестринским објашњењима процедура на гинеколошким одељењима (Табела 27).

Табела 27. Задовољство сестринским објашњењима процедура, тестова и третмана у односу на карактеристике испитаника

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{X}$	SD	вредност теста и р вредност
степен образовања	непотпуна ош	4	5.00	0.00	H=2,354 p=0,502
	основна школа	25	4.56	0.77	
	средња школа	212	4.69	0.65	
	виша и висока школа	256	4.70	0.61	
материјално стање домаћинства	веома лоше				H=1,402 p=0,705
	лоше	7	4.57	1.13	
	осредње	92	4.68	0.66	
	добро	301	4.68	0.62	
добне групе	веома добро	95	4.75	0.58	H=9,071 p=0,170
	до19	6	4.50	0.84	
	20-29	156	4.70	0.65	
	30-39	210	4.70	0.66	
	40-49	73	4.75	0.52	
	50-59	23	4.52	0.67	
	60-69	16	4.81	0.40	
	70 и више	9	4.67	0.50	

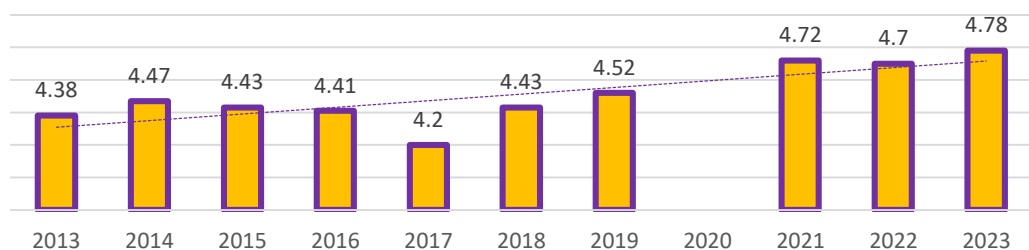
Сестринском негом у целини је задовољно 96% испитаница, а незадовољно 0,8% пацијенткиња (графикон 25). На ово питање није одговорило 10 испитаница (2%).

Графикон 25. Задовољство испитаница сестринском негом у целини (%)



Сестринска нега у целини оцењена је просечном оценом 4,78, највећом у посматраном периоду(графикон 26). Добијени резултати нису у потпуности упоредиви са претходним годинама, с обзиром да је промењена мерна скала у упитнику, а у 2021. и 2022. години се рад болница одвијао у условима епидемије.

Графикон 26. Задовољство испитаница сестринском негом у целини (просечна оцена)



Напомена: У 2020. години истраживање је спроведено само у ГАК „Народни фронт“.

Сестринском негом у целини су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ “Звездара” (просечна оцена 4,96), а затим у ГАК „Народни фронт“ (4,86). Најмање задовољне су испитанице у КБЦ

„Земун“, али са високом оценом (4,69), (Табела 28). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница сестринском негом у целини између различитих болница ($F=3,645$, $DF=4$, $p=0,006$).

Табела 28. Опште задовољство сестринском негом (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2019		2020		2021		2022		2023		
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	SD
УКЦС	201	4.40			135	4.80	87	4.72	206	4.70	0.60
КБЦ „Мишовић“	38	4.66			45	4.91	92	4.79	66	4.77	0.55
КБЦ „Звездара“	36	4.58			23	4.65	28	4.79	46	4.96	0.21
КБЦ „Земун“	25	4.76			31	4.90	38	4.61	32	4.69	0.82
ГАК „Народни фронт“	132	4.60	128	4.55	176	4.59	167	4.65	151	4.86	0.38
УКУПНО	432	4.52			410	4.72	412	4.70	501	4.78	0.53

Сестринском негом у целини су најмање задовољне пацијенткиње у добној групи од 50 до 59 година (просечна оцена 4,70), пацијенткиње са лошим материјалним положајем (4,71) и које имају завршену средњу школу (4,77). Није установљена статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаница и задовољства сестринском негом у целини на гинеколошким одељењима (Табела 29).

Табела 29. Задовољство сестринском негом у целини у односу на карактеристике испитаника

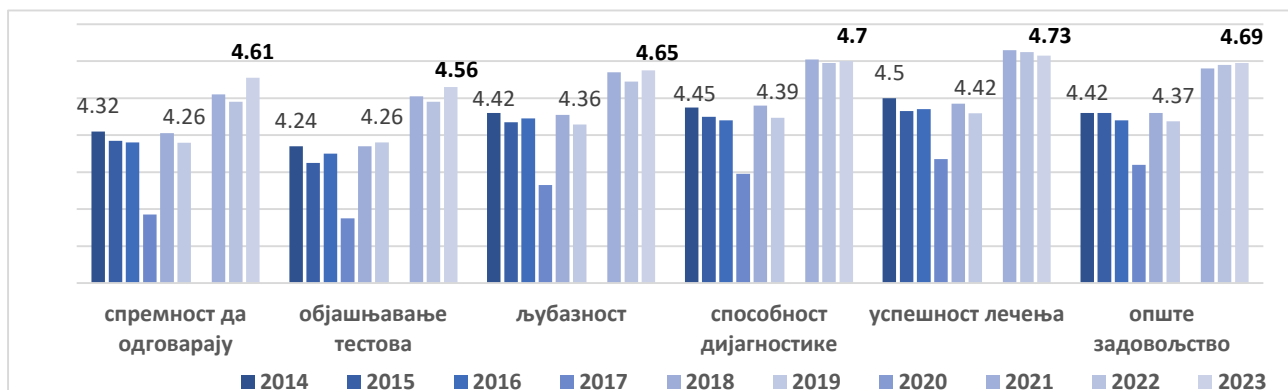
ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	вредност теста и p вредност
степен образовања	непотпуна ош	4	5.00	0.00	H=1,633 p=0,645
	основна школа	25	4.80	0.65	
	средња школа	211	4.77	0.52	
	виша и висока школа	258	4.78	0.54	
материјално стање домаћинства	веома лоше				H=6,057 p=0,109
	лоше	7	4.71	0.76	
	осредње	92	4.80	0.50	
	добро	302	4.74	0.58	
	веома добро	95	4.88	0.38	
добне групе	до19	6	4.83	0.41	H=6,122 p=0,410
	20-29	156	4.79	0.54	
	30-39	210	4.73	0.60	
	40-49	73	4.82	0.39	
	50-59	23	4.70	0.56	
	60-69	16	5.00	0.00	
	70 и више	10	4.90	0.32	

ЗАДОВОЉСТВО ПАЦИЈЕНАТА НЕГОМ ЛЕКАРА ТОКОМ БОРАВКА У БОЛНИЦИ

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

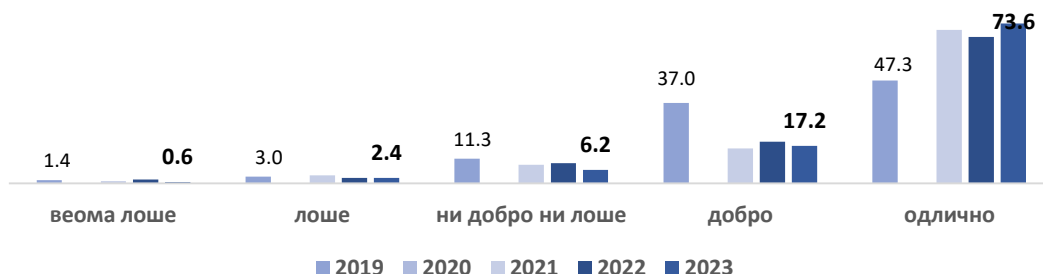
Задовољство радом лекара у целини на гинеколошко-акушерским одељењима оцењено је незнатно лошије од задовољства сестринском негом (просечна оцена лекарске неге је 4,69, а просечна оцена сестринске - 4,78). Од лекарских особина, пацијенткиње су најзадовољније успешношћу лекара у лечењу (4,73), а најмање задовољне објашњавањем тестова, процедура, третмана и резултата (4,56) и спремношћу лекара да одговарају на питања пацијената (4,61), (графикон 27). Сви аспекти лекарског рада су оцењени знатно већим оценама у односу на године пре пандемије.

Графикон 27. Задовољство лекарама на гинеколошко - акушерским одељењима (просечна оцена)



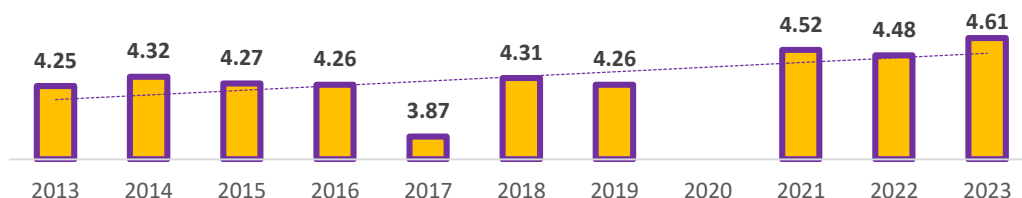
Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијента је добра и одлична за 90,8% испитаница, 6,2% су навеле да није ни добра ни лоша, а 3% пацијенткиња мисли да је лоша и веома лоша (графикон 28). На ово питање није одговорило 11 испитаница (2,2%).

Графикон 28. Задовољство испитаница спремношћу лекара да дају одговоре на питања пацијената (%)



Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената оцењена је просечном оценом 4,61, што је највећа оцена у посматраном периоду (графикон 29). Добијени резултати нису у потпуности упоредиви са претходним годинама, с обзиром да је промењена мерна скала у упитнику 2020. године, а у 2021. и 2022. години се рад болница одвијао у условима епидемије.

Графикон 29. Задовољство испитаница спремношћу лекара да дају одговоре на питања пацијената (просечна оцена)



Напомена: У 2020. години истраживање је спроведено само у ГАК „Народни фронт“.

Спремношћу лекара да одговарају на питања пацијената су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Звездара“ (просечна оцена 4,91), док су најмање задовољне у УКЦС (4,4), (Табела 30). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница спремношћу лекара да одговарају на питања између различитих болница ($F=7,852$, $DF=4$, $p<0,001$).

Табела 30. Задовољство испитаница спремношћу лекара да дају одговоре на питања пацијената (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2019		2020		2021		2022		2023		
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	SD
УКЦС	201	4.22			136	4.60	87	4.45	206	4.40	0.96
КБЦ „Мишовић“	37	4.78			45	4.76	95	4.73	66	4.76	0.56
КБЦ „Звездара“	36	3.92			24	4.71	28	4.71	46	4.91	0.35
КБЦ „Земун“	25	4.20			31	4.84	38	4.55	31	4.87	0.43
ГАК „Народни фронт“	134	4.28	126	4.24	174	4.32	164	4.30	151	4.68	0.58
УКУПНО	433	4.26			410	4.52	412	4.48	500	4.61	0.76

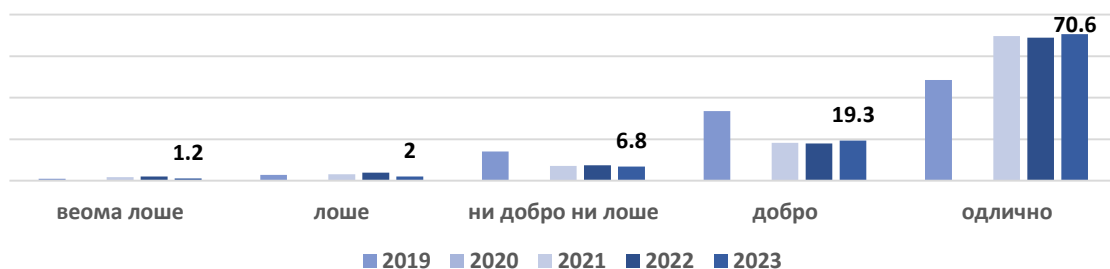
Спремношћу лекара да одговарају на питања пацијената су најмање задовољне најмлађе пацијенткиње у добној групи до 20 година (просечна оцена 4,17), пацијенткиње са веома добрим материјалним положајем (3,71), и које имају завршену средњу школу (4,60). Не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаница и задовољства спремношћу лекара да одговарају на питања пацијената на гинеколошким одељењима (Табела 31).

Табела 31. Задовољство спремношћу лекара да одговарају на питања пацијената у односу на карактеристике испитаника

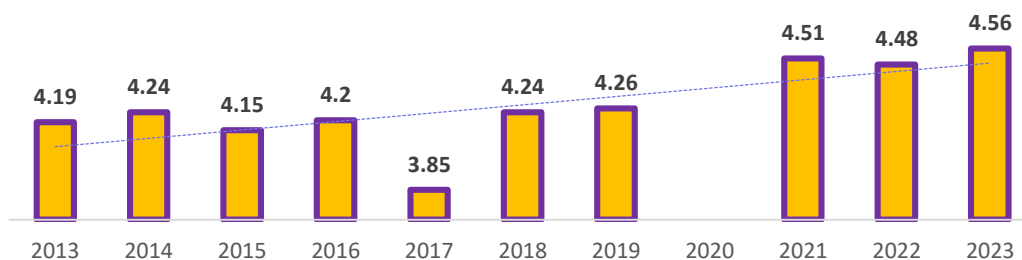
ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	вредност теста и р вредност
степен образовања	непотпуна ош	4	4.75	0.50	H=0,347 p=0,951
	основна школа	24	4.62	0.88	
	средња школа	213	4.60	0.77	
	виша и висока школа	256	4.61	0.75	
материјално стање домаћинства	веома лоше				H=4,335 p=0,228
	лоше	92	4.53	0.84	
	осредње	301	4.67	0.66	
	добро	95	4.56	0.78	
	веома добро	7	3.71	1.89	
добне групе	до19	6	4.17	1.17	H=5,236 p=0,514
	20-29	156	4.61	0.75	
	30-39	208	4.62	0.74	
	40-49	74	4.59	0.86	
	50-59	24	4.54	0.66	
	60-69	15	4.80	0.56	
	70 и више	10	4.70	0.95	

Лекарска објашњења процедура, тестова и третмана којима се пацијенткиња подвргава су задовољавајућа за 90,2% испитаница, 6,8% су навеле да није ни добра ни лоша, а 3,2% пацијенткиња мисли да је лоша и веома лоша (графикон 30). На ово питање није одговорило 14 испитаница (2,7%).

Графикон 30. Задовољство испитаница лекарским објашњењима тестова, процедура, третмана и резултата (%)



Лекарска објашњења тестова, процедура, третмана и резултата оцењена су просечном оценом 4,56, што је највећа оцена у посматраном периоду (графикон 31). Добијени резултати нису у потпуности упоредиви са претходним годинама, с обзиром да је промењена мерна скала у упитнику, а у 2021. и 2022. години се рад болница одвијао у условима епидемије.

Графикон 31. Задовољство испитаница лекарским објашњењима тестова, процедура, третмана и резултата (просечна оцена)

Напомена: У 2020. години истраживање је спроведено само у ГАК „Народни фронт“.

Лекарским објашњењима тестова, процедура, третмана и резултата су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Звездара“ (просечна оцена 4,89) и КБЦ „Земун“, док су најмање задовољне у УКЦС (4,34), (Табела 32). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница лекарским објашњењима тестова и процедура између различитих болница ($F=7,313$, $DF=4$, $p<0,001$).

Табела 32. Задовољство испитаница лекарским објашњењима тестова, процедура, третмана и резултата (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2019		2020		2021		2022		2023		
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	SD
УКЦС	198	4.24			134	4.58	84	4.40	203	4.34	1.02
КБЦ „Мишовић“	38	4.76			45	4.71	92	4.76	66	4.70	0.61
КБЦ „Звездара“	36	4.00			24	4.54	28	4.79	46	4.89	0.38
КБЦ „Земун“	24	4.00			31	4.77	37	4.46	31	4.74	0.68
ГАК „Народни фронт“	130	4.27	124	4.14	172	4.35	167	4.31	151	4.66	0.57
УКУПНО	426	4.26			406	4.51	408	4.48	497	4.56	0.81

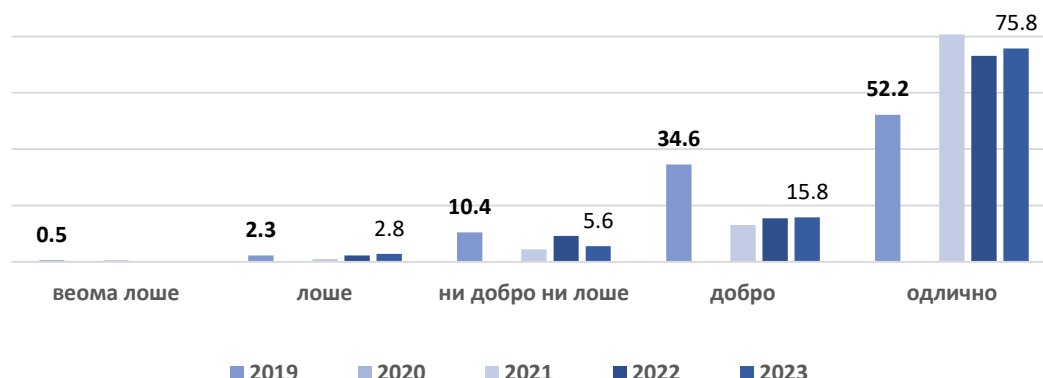
Лекарским објашњењима тестова, процедура, третмана и резултата су најмање задовољне пацијенткиње у добној групи од 50 до 59 година (просечна оцена 4,38), пацијенткиње са лошим материјалним положајем (3,57) и које имају завршену основну школу (4,5). Не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаница и задовољства лекарским објашњењима тестова и резултата на гинеколошким одељењима (Табела 33).

Табела 33. Задовољство лекарским објашњењима тестова и процедура, у односу на карактеристике испитаника

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	вредност теста и p вредност
степен образовања	непотпуна ош	4	4.75	0.50	H=0,150 p=0,985
	основна школа	24	4.50	0.98	
	средња школа	210	4.57	0.81	
	виша и висока школа	256	4.55	0.80	
материјално стање домаћинства	веома лоше				H=5,190 p=0,158
	лоше	7	3.57	1.81	
	осредње	91	4.48	0.85	
	добро	299	4.60	0.74	
	веома добро	95	4.58	0.83	
добне групе	до19	6	4.67	0.82	H=5,609 p=0,468
	20-29	154	4.57	0.84	
	30-39	208	4.55	0.80	
	40-49	73	4.52	0.85	
	50-59	24	4.38	0.82	
	60-69	15	4.80	0.41	
	70 и више	10	4.80	0.63	

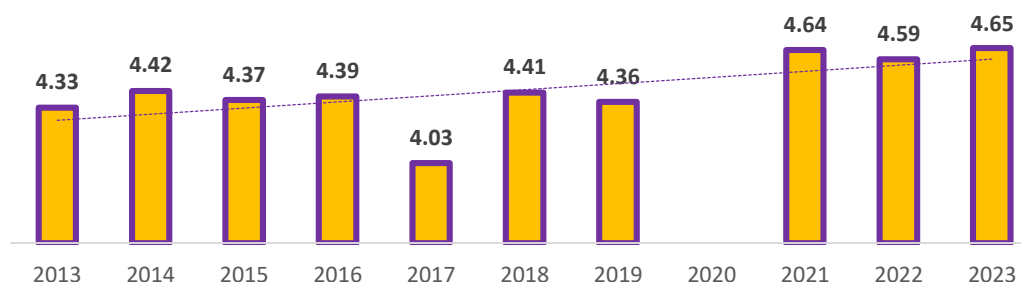
Љубазност лекара према пацијентима је задовољавајућа за 91,6% испитаница, док је само 2,8% незадовољних (графикон 32). На ово питање није одговорило 11 испитаница (2,2%).

Графикон 32. Задовољство испитаница љубазношћу лекара према пацијентима (%)



Љубазност лекара оцењена је високом просечном оценом 4,65 (графикон 33). Добијени резултати нису у потпуности упоредиви са претходним годинама, с обзиром да је промењена мерна скала у упитнику, а у 2021. и 2022. години се рад болница одвијао у условима епидемије.

Графикон 33. Задовољство испитаница љубазношћу лекара према пацијентима (просечна оцена)



Напомена: У 2020. години истраживање је спроведено само у ГАК „Народни фронт“.

Љубазношћу лекара су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Звездара“ (просечна оцена 4,96), док су најмање задовољне у УКЦС, 4,4), (Табела 34). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница љубазношћу лекара између различитих болница ($F=6,531$, $DF=4$, $p<0,001$).

Табела 34. Задовољство испитаница љубазношћу лекара према пацијентима (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2019		2020		2021		2022		2023		
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	SD
УКЦС	201	4.39			134	4.75	87	4.56	206	4.47	0.88
КБЦ „Мишовић“	38	4.87			45	4.80	93	4.87	66	4.73	0.60
КБЦ „Звездара“	36	4.00			24	4.79	28	4.71	46	4.96	0.21
КБЦ „Земун“	25	4.24			31	4.84	37	4.65	32	4.78	0.61
ГАК „Народни фронт“	133	4.29	126	4.29	172	4.45	167	4.43	150	4.73	0.55
УКУПНО	433	4.36			406	4.64	412	4.59	500	4.65	0.71

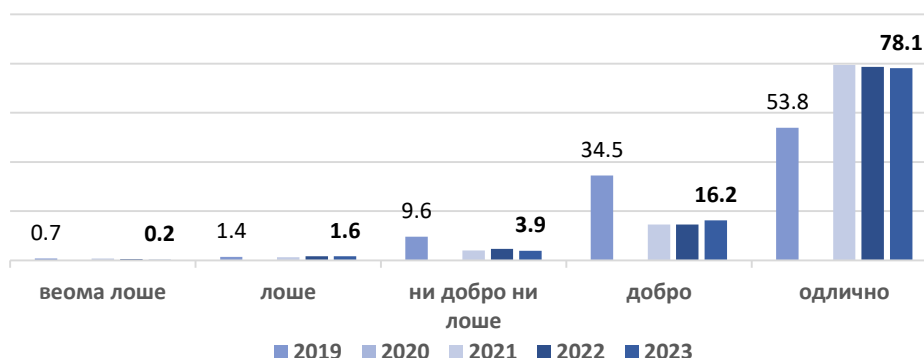
Љубазношћу и поштовањем лекара су најмање задовољне пацијенткиње у добној групи од 50 до 59 година (просечна оцена 4,48), пацијенткиње са веома добрим материјалним положајем (3,86), и које имају завршену основну школу (4,6). Не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаница и задовољства љубазношћу и поштовањем лекара на гинеколошким одељењима (Табела 35).

Табела 35. Задовољство љубазношћу лекара у односу на карактеристике испитаника

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{X}$	SD	вредност теста и р вредност
степен образовања	непотпуна ош	4	5.00	0.00	H=1,419 p=0,701
	основна школа	25	4.60	0.87	
	средња школа	211	4.62	0.77	
	виша и висока школа	257	4.67	0.65	
материјално стање домаћинства	веома лоше				H=5,709 p=0,127
	лоше	90	4.62	0.77	
	осредње	303	4.66	0.68	
	добро	95	4.67	0.69	
добне групе	веома добро	7	3.86	1.21	H=4,774 p=0,573
	до 19	6	4.83	0.41	
	20-29	156	4.63	0.78	
	30-39	208	4.63	0.69	
	40-49	74	4.68	0.72	
	50-59	23	4.48	0.79	
	60-69	16	4.81	0.40	
	70 и више	10	4.80	0.63	

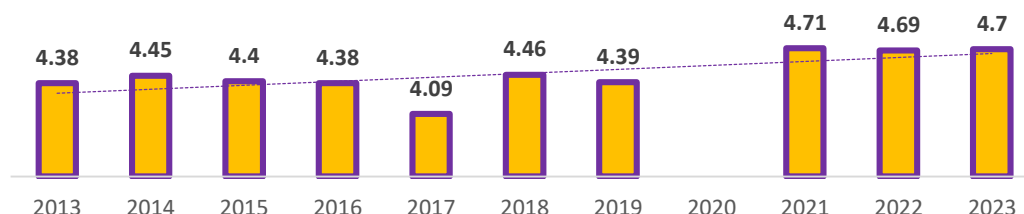
Способност дијагностике лекара је задовољавајућа за 96,3% пацијената, док је само 1,8% незадовољних (графикон 34).

Графикон 34. Задовољство испитаница способношћу дијагностике лекара (%)



Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената оцењена је просечном оценом 4,7 (графикон 35). Добијени резултати нису у потпуности упоредиви са претходним годинама, с обзиром да је промењена мерна скала у упитнику, а у 2021. и 2022. години се рад болница одвијао у условима епидемије.

Графикон 35. Задовољство испитаница способношћу дијагностике лекара (просечна оцена)



Напомена: У 2020. години истраживање је спроведено само у ГАК „Народни фронт“.

Лекарску способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената су најбоље оцениле пацијенткиње у КБЦ „Звездара“ (просечна оцена 4,91), док су најмање задовољне у УКЦС (4,57), (Табела 36). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница лекарском способношћу дијагностиковања здравствених проблема пацијента између различитих болница ($F=4.450$, $DF=4$, $p=0,002$).

Табела 36. Задовољство испитаница способношћу дијагностике лекара (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2019		2020		2021		2022		2023		
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	SD
УКЦС	199	4.41			134	4.84	87	4.70	201	4.57	0.79
КБЦ „Мишовић“	38	4.87			44	4.77	93	4.89	66	4.77	0.58
КБЦ „Звездара“	36	3.94			24	4.67	27	4.78	46	4.91	0.28
КБЦ „Земун“	25	4.16			31	4.84	34	4.68	31	4.77	0.67
ГАК „Народни фронт“	131	4.40	125	4.50	170	4.57	165	4.56	149	4.78	0.46
УКУПНО	429	4.39			403	4.71	406	4.69	493	4.70	0.64

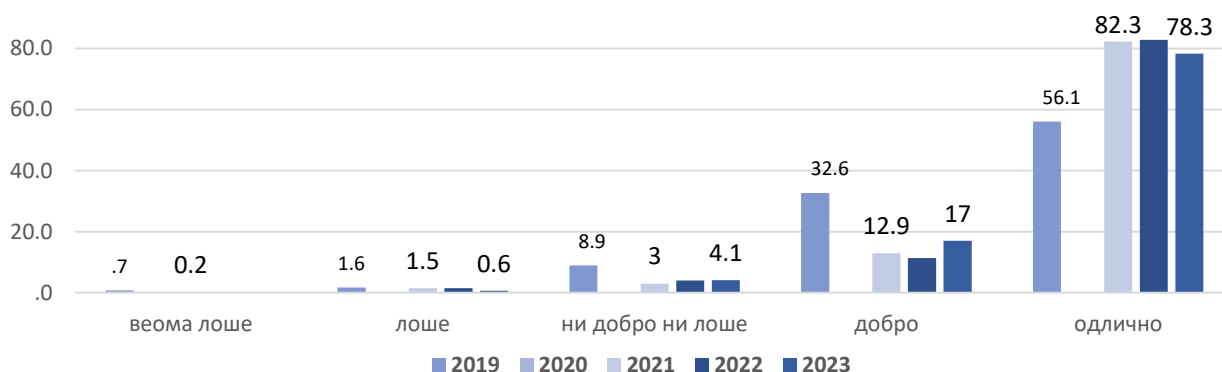
Способношћу лекара да дијагностикује здравствене проблеме пацијената су најмање задовољне пацијенткиње у добној групи од 50 до 59 година (просечна оцена 4,48), пацијенткиње са лошим материјалним положајем (4,14), и које имају завршену основну школу (4,5). Не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаница и задовољства способношћу лекара да дијагностикује здравствене проблеме пацијената на гинеколошким одељењима (Табела 37).

Табела 37. Задовољство способношћу лекара да дијагностикује здравствене проблеме пацијената у односу на карактеристике испитаника

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	вредност теста и р вредност
степен образовања	непотпуна ош	4	4.50	0.58	H=2,978 p=0,395
	основна школа	23	4.70	0.88	
	средња школа	210	4.67	0.67	
	виша и висока школа	253	4.74	0.60	
материјално стање домаћинства	веома лоше				H=5,696 p=0,127
	лоше	7	4.14	1.21	
	осредње	89	4.65	0.60	
	добро	297	4.73	0.59	
добне групе	веома добро	95	4.69	0.76	H=8,124 p=0,229
	до19	6	4.50	0.84	
	20-29	154	4.71	0.66	
	30-39	206	4.70	0.66	
	40-49	73	4.71	0.59	
	50-59	23	4.48	0.67	
	60-69	15	4.87	0.35	
	70 и више	9	4.89	0.33	

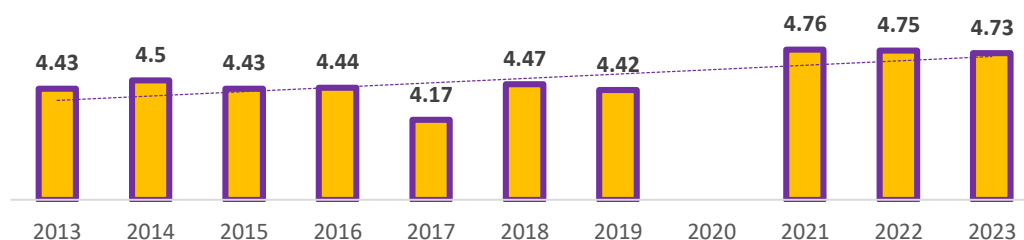
Успешност лекара у лечењу је задовољавајућа за око 95,3% пацијената, док је само 0,6% незадовољних (графикон 36). На ово питање нису одговориле 23 испитанице (4,5%).

Графикон 36. Задовољство испитаница успешношћу лекара у лечењу (%)



Успешност лечења лекара оцењена је просечном оценом 4,73 (графикон 37). Добијени резултати нису у потпуности упоредиви са претходним годинама, с обзиром да је промењена мерна скала у упитнику, а у 2021. и 2022. години се рад болница одвијао у условима епидемије.

Графикон 37. Задовољство испитаница успешношћу лекара у лечењу (просечна оцена)



Напомена: У 2020. години истраживање је спроведено само у ГАК „Народни фронт“.

Успешност лечења лекара је најбоље оцењена у КБЦ „Звездара“ (просечна оцена 4,95). Најмање задовољне пацијенткиње биле су у УКЦС (4,62), (Табела 38). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница успешношћу лекара у лечењу између различитих болница ($F=4,495$, $DF=4$, $p=0,001$).

Табела 38. Задовољство испитаница успешношћу лекара у лечењу (просечна оцена)

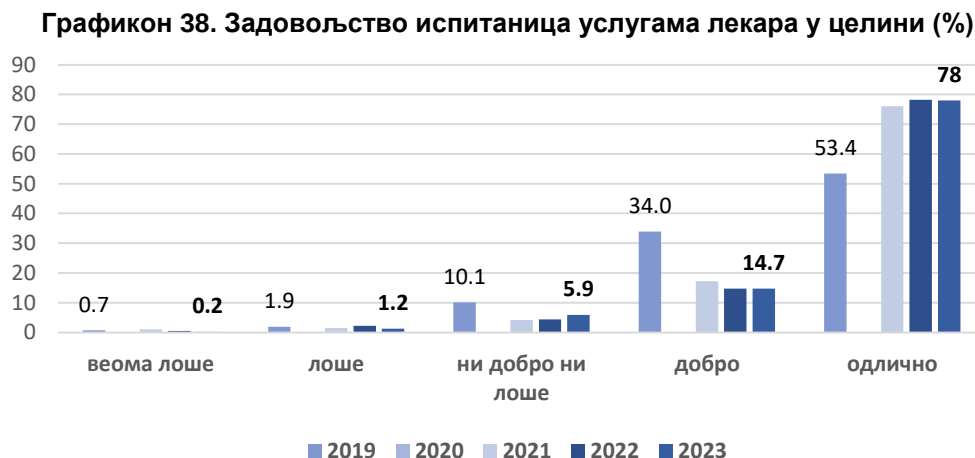
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2019		2020		2021		2022		2023		
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	SD
УКЦС	198	4.40			134	4.87	85	4.84	199	4.62	0.64
КБЦ „Мишовић“	38	4.89			43	4.81	91	4.91	66	4.74	0.62
КБЦ „Звездара“	36	3.94			24	4.88	27	4.74	44	4.95	0.21
КБЦ „Земун“	25	4.48			31	4.90	35	4.71	32	4.84	0.51
ГАК „Народни фронт“	129	4.43	121	4.54	170	4.61	164	4.63	147	4.78	0.48
УКУПНО	426	4.42			402	4.76	402	4.75	488	4.73	0.56

Успешношћу лекара у лечењу су најмање задовољне пацијенткиње у добној групи од 50 до 59 година (просечна оцена 4,5), пацијенткиње са лошим материјалним положајем (4,67) и које имају завршену основну школу (4,68). Не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаница и задовољства успешношћу лекара у лечењу на гинеколошким одељењима (Табела 39).

Табела 39. Задовољство успешношћу лекара у лечењу у односу на карактеристике испитаника

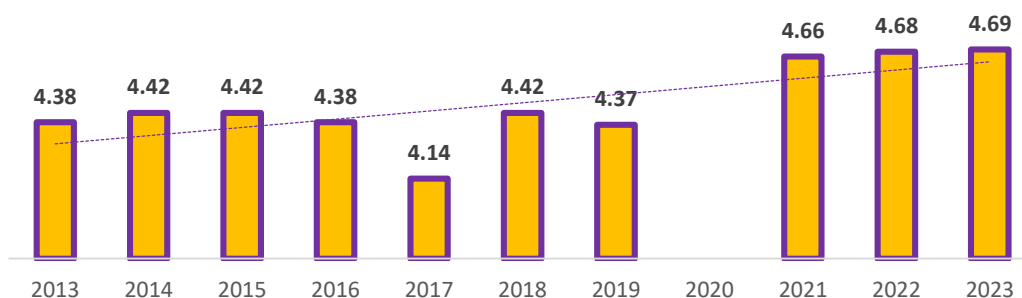
ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	вредност теста и p вредност
степен образовања	непотпуна ош	4	5.00	0.00	H=3,823 p=0,821
	основна школа	23	4.87	0.34	
	средња школа	205	4.68	0.62	
	виша и висока школа	253	4.75	0.53	
материјално стање домаћинства	веома лоше				H=3,714 p=0,294
	лоше	6	4.67	0.52	
	осредње	87	4.69	0.56	
	добро	295	4.73	0.56	
	веома добро	95	4.78	0.61	
добне групе	до19	6	4.83	0.41	H=7,360 p=0,289
	20-29	152	4.76	0.53	
	30-39	206	4.73	0.60	
	40-49	73	4.70	0.57	
	50-59	20	4.50	0.61	
	60-69	15	4.80	0.56	
	70 и више	9	4.78	0.44	

Лекарским услугама у целини током болничког лечења је задовољно око 93% испитаница, а незадовољно је 1,4% испитаница (графикон 38). На ово питање није одговорило 16 испитаница (3,1%).



Услуге лекара у целини оцењене су високом просечном оценом 4,69, што је највећа оцена у посматраном периоду (графикон 39). Добијени резултати нису у потпуности упоредиви са претходним годинама, с обзиром да је промењена мерна скала у упитнику, а у 2021. и 2022. години се рад болница одвијао у условима епидемије.

Графикон 39. Задовољство испитаница услугама лекара у целини (просечна оцена)



Напомена: У 2020. години истраживање је спроведено само у ГАК „Народни фронт“.

Услугама лекара у целини су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Звездара“ (просечна оцена 4,93), док су најмање задовољне у УКЦС (4,52), (Табела 40). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница услугама лекара у целини између различитих болница ($F=7,161$, $DF=4$, $p<0,001$).

Табела 40. Задовољство испитаница услугама лекара у целини (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2019		2020		2021		2022		2023		
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	SD
УКЦС	197	4.38			134	4.72	84	4.77	203	4.52	0.80
КБЦ „Мишовић“	38	4.87			45	4.80	94	4.86	66	4.79	0.54
КБЦ „Звездара“	36	3.97			24	4.75	28	4.75	45	4.93	0.33
КБЦ „Земун“	25	4.36			31	4.94	36	4.61	32	4.91	0.53
ГАК „Народни фронт“	131	4.34	126	4.42	172	4.52	166	4.53	149	4.77	0.50
УКУПНО	427	4.37			406	4.66	408	4.68	495	4.69	0.65

Лекарским услугама у целини су најмање задовољне пацијенткиње у добној групи до 20 година (просечна оцена 4,5), пацијенткиње са лошим материјалним положајем (4,0) и које имају завршену основну школу (4,67). Не постоји статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаница и задовољства лекарским услугама у целини на гинеколошким одељењима (Табела 41).

**Табела 41. Задовољство лекарским услугама у целини
у односу на карактеристике испитаника**

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	вредност теста и р вредност
степен образовања	непотпуна ош	4	5.00	0.00	H=5,362 p=0,498
	основна школа	24	4.92	0.28	
	средња школа	207	4.67	0.69	
	виша и висока школа	257	4.68	0.66	
материјално стање домаћинства	веома лоше				H=4,726 p=0,193
	лоше	7	4.00	1.29	
	осредње	88	4.60	0.78	
	добро	300	4.72	0.60	
добне групе	веома добро	95	4.74	0.60	H=4,379 p=0,626
	до19	6	4.50	0.84	
	20-29	153	4.69	0.67	
	30-39	207	4.71	0.65	
	40-49	73	4.63	0.74	
	50-59	23	4.57	0.59	
	60-69	16	4.81	0.40	
	70 и више	10	4.90	0.32	

- Коришћење клиничких путева током болничког лечења

➤ Коришћење клиничких путева током болничког лечења

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

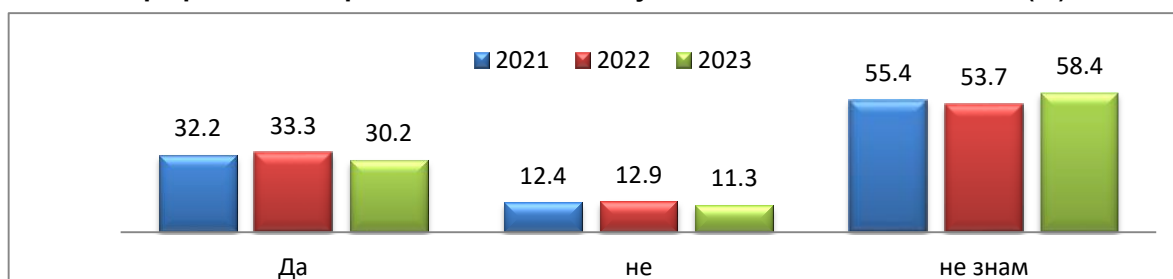
Клинички пут је пацијентов лични документ у виду протокола, који приказује редослед стандардних клиничких процедура у обради његовог здравственог проблема или стања од почетка до краја епизоде. Клинички пут омогућава евидентирање свих релевантних процедура или упис разлога, због којег процедура није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

Садржај клиничког пута ослања се на клинички водич и локалну праксу здравствене установе. Због тога садржај клиничког пута не може битно одступати између здравствених установа у истој земљи, ако се примењује исти (национални) клинички водич. Међутим, у извођењу клиничког пута могу постојати разлике, па је коначни садржај клиничког пута јединствен за сваку институцију¹.

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

С обзиром да се клинички путеви развијају у оквиру пројекта Министарства здравља и примењују у одређеним болницама, односно још увек нису уведени на националном нивоу, пацијенти су недовољно упознати са њиховом применом. На питање о коришћењу клиничког пута у њиховом болничком лечењу одговорило је 450 испитаника у анкети (88%).

Графикон 40. Коришћење клиничког пута током болничког лечења (%)



Сваки други пацијент је навео да не зна да ли је у његовом лечењу коришћен клинички пут, док је 136 пацијената дало потврдан одговор (графикон 40). Добијени резултати су веома слични резултатима из претходне године. Највише пацијената сматра да је клинички пут коришћен у њиховом лечењу у КБЦ „Звездара“ (39,5%), а затим у УКЦС (35,4%) и ГАК „Народни фронт“ (30%). Најмање пацијената који су дали потврдан одговор о коришћењу клиничког пута је било у КБЦ „Земун“ (4%) (табела 42).

У КБЦ „Земун“ преко 80% анкетираних пацијената је навело да не знају да ли је у њиховом лечењу коришћен клинички пут, а у КБЦ „Др Д. Мишовић“ око 70%. Међу болницама постоји статистички високо значајна разлика у мишљењу пацијената о коришћењу клиничких путева у лечењу ($\chi^2=15,778$, $DF=8$, $p=0,001$).

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

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		НЕ ЗНАМ		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
УКЦС	64	35.4	21	11.6	96	53.0	181	100.0
КБЦ „Мишовић“	13	19.7	7	10.6	46	69.7	66	100.0
КБЦ „Звездара“	17	39.5	5	11.6	21	48.8	43	100.0
КБЦ „Земун“	1	4.3	3	13.0	19	82.6	23	100.0
ГАК „Народни фронт“	41	29.9	15	10.9	81	59.1	137	100.0
УКУПНО	136	30.2	51	11.3	263	58.4	450	100.0

ЗАДОВОЉСТВО ПАЦИЈЕНАТА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ У ЦЕЛИНИ

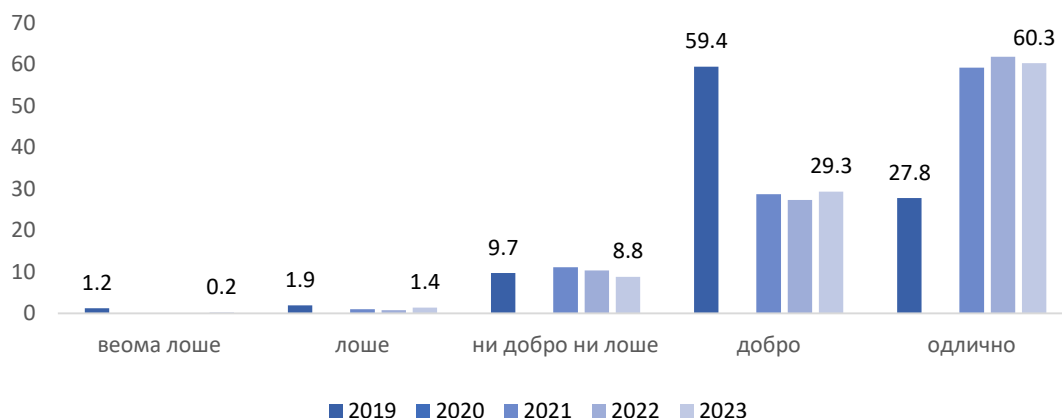
Укупно задовољство болничким лечењем у односу на:

- Старост испитница
- Школску спрему
- Материјално стање
- Болницу у којој су лечени

Укупно задовољство болничким лечењем је сагледавано кроз питање да пацијенти оцене укупно задовољство болничким лечењем узимајући у обзир све напред наведене аспекте болничког рада.

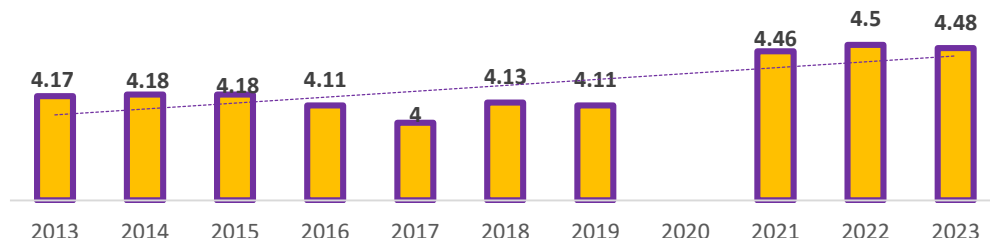
Болничким лечењем у целини на гинеколошко-акушерским одељењима задовољно је 89,7% пацијенткиња, 8,8% нису ни задовољне ни незадовољне, док је само 1,6% (8) пацијенткиња изјавило да су незадовољне (графикон 41). На ово питање није одговорило 20 испитаница (3,9%).

Графикон 41. Задовољство испитаника болничким лечењем у целини (%)



Просечна оцена задовољства болничким лечењем веома је висока (4,48) и међу највећима у посматраном периоду (графикон 42). Добијени резултати нису у потпуности упоредиви са претходним годинама, с обзиром да је промењена мерна скала у упитнику од 2020. године, а у 2021. и 2022. години се рад болница одвијао у условима епидемије.

Графикон 42. Задовољство испитаника болничким лечењем у целини (просечна оцена)



Напомена: У 2020. години истраживање је спроведено само у ГАК „Народни фронт“.

Болничким лечењем у целини на гинеколошко-акушерским одељењима су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Земун“ (4,77), док су најмање задовољне у УКЦС (4,19), (табела 43). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаница болничким лечењем на гинеколошко-акушерским одељењима између болница ($F=16,259$, $DF=4$, $p<0,001$).

Табела 43. Задовољство испитаника болничким лечењем у целини (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2019		2020		2021		2022		2023		SD
	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	Број	$\bar{x}$	
УКЦС	197	3.96			135	4.41	83	4.48	203	4.19	0.88
КБЦ „Мишовић“	37	4.76			44	4.73	92	4.74	66	4.58	0.61
КБЦ „Звездара“	36	3.83			24	4.67	28	4.50	44	4.73	0.50
КБЦ „Земун“	24	4.21			31	4.74	34	4.44	31	4.77	0.56
ГАК „Народни фронт“	137	4.20	126	4.43	173	4.35	163	4.39	147	4.71	0.47
УКУПНО	431	4.11			407	4.46	400	4.50	491	4.48	0.73

Степен зависности посматраних варијабли

Као и претходних година, опште задовољство корисника болничке заштите је анализирано у односу на њихову школску спрему, материјално стање и године старости.

Болничким лечењем у целини најзадовољније су пацијенткиње које имају завршену основну школу (просечна оцена 4,77), а најмање задовољне су пацијенткиње са завршеном вишом и високом школом (просечна оцена 4,44), (графикон 43). Није установљена статистички значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом у односу на школску спрему испитаница ($H=5,996$, $DF=3$, $p=0,112$).

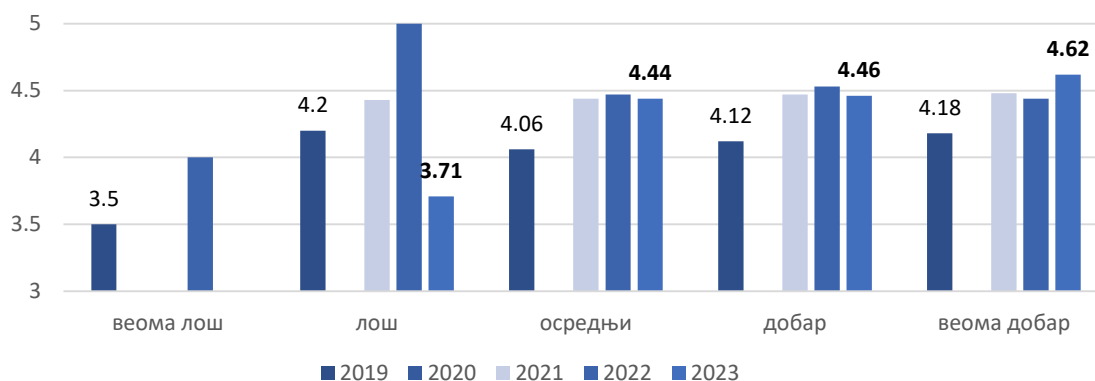
Графикон 43. Просечна оцена задовољства болничким лечењем у односу на школску спрему испитаника (просечна оцена)



Напомена: У 2020. години истраживање је спроведено само у ГАК „Народни фронт“.

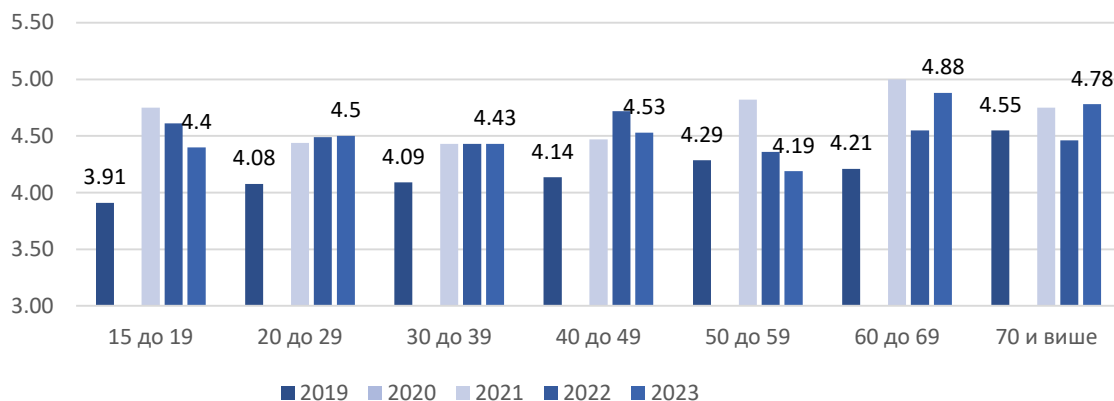
Болничким лечењем су најзадовољније пацијенткиње са веома добрим материјалним положајем (просечна оцена 4,62), а најмање задовољне испитанице са лошим материјалним положајем, са просечном оценом 3,71 (Графикон 44). Установљена је статистички значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом у односу на материјално стање испитаника ($H=13,211$, $DF=4$, $p=0,004$).

Графикон 44. Просечна оцена задовољства болничким лечењем у односу на материјални положај испитаника (просечна оцена)



Напомена: У 2020. години истраживање је спроведено само у ГАК „Народни фронт“.

Посматрајући по добним групама, најзадовољније су пацијенткиње старости 60 до 69 година (4,88) и старије од 70 година (просечна оцена 4,78), а најнезадовољније су пацијенткиње у добној групи од 50 до 59 година (4,19), (графикон 45). Није утврђена статистички значајна разлика у задовољству испитаница болничким лечењем у односу на старосне групе ($F=1,798$, $DF=6$, $p=0,098$).

Графикон 45. Просечна оцена задовољства болничким лечењем у односу на старост испитаника (просечна оцена)

Напомена: У 2020. години истраживање је спроведено само у ГАК „Народни фронт“.

КОМЕНТАРИ ИСПИТАНИКА

Пацијенти су имали могућност да у упитник упишу своје примедбе, похвале на рад и предлоге за унапређење квалитета. Од 297 пацијената у четири болнице, 79 (27%) је написало коментаре везане за болнички боравак и лечење. Универзитетски клинички центар Србије није унео коментаре у базу података. Као и претходних година, највише је било похвала за рад појединих лекара и медицинских сестара који су их лечили, њихову стручност, пожртвованост, љубазност (60 или 76% свих коментара).

„Веома сам била задовољна особљем, њиховом односом према мени (као и цимеркама из собе). Целокупно особље има људски став према породиљама и увек је спремно да помогне, да савет за било који проблем који се задеси. Диван однос према бебама. Види се да особље воли свој посао и дивно га ради. За сваку похвалу!“ (пацијенткиња, КБЦ Звездара, 28 година)

„Сво особље Клинике је предивно, љубазно, насмејано, приступачно у сваком тренутку. Хвала што сте ми ове дане боравка у болници улепшали. Хвала за све.“ (пацијенткиња 56 година, КБЦ „др Д. Мишовић“)

„Желим само да похвалим сестре које су се бринуле о мени. Много су биле љубазне, насмејане и пријатне.“ (пацијенткиња 23 године, КБЦ „Земун“)

Од само 19 примедби, које су написале пацијенткиње, највише су се односиле на нељубазност особља и хигијену тоалета, а спорадичне примедбе су биле на храну, грејање, опремљеност болесничких собапотребу за више обавештења и информација од здравствених радника, на потребу више мокрих чворова.

„Недостатак особља што запослене чини додатно нервозним и недовољно посвећеним. Постоје сестре, доктори и бабице који су изузетно љубазни и расположени да помогну, али их нељубазни бацају у воду. (пацијенткиња 26 година, КБЦ „др Д. Мишовић“)

„Све похвале за сестре са одељења гинекологија III, увести разноврсну исхрану, обратити пажњу на правовремено мењање већ потрајалих душека на болесничким креветима. Лоше грејање на одељењу. Све остало за сваку похвалу.“ (пацијенткиња 57 година, КБЦ „Звездара“)

„Нега беба и породиља одлична, помоћ око подоја такође. велика примедба је чишћење тоалета, односно нечишћење. Није довољно обрисати четком под. А још горе је што се истом четком брише под у вецема и под у собама, посебно где бебе борава. Остало је на нивоу и по мом личном мишљењу најбоља болница за порођај и негу беба.“ (пацијенткиња 32 године, КБЦ „др Д. Мишовић“)

ЗАКЉУЧАК

У 2023. години анкета о задовољству корисника болничким лечењем је спроведена на гинеколошко-акушерским одељењима у свих 5 болница у Београду уз учешће 511 испитаница. Резултати истраживања су показали висок степен задовољства (око 90% испитаница сматра болничко лечење одличним или добрим, а само 1,6% лошим). Просечна оцена укупног задовољства за све болнице је 4,48 и незнатно је мања у односу на претходну годину (4,50), а знатно већа у односу на период пре пандемије, када је просечна оцена имала вредности између 4 и 4,2.

Треба нагласити да се ових 5 гинеколошко-акушерских одељења разликују како по величини, тако и по нивоу здравствене заштите (УКЦС и ГАК „Народни фронт“ су установе терцијарног нивоа, док су одељења у клиничко-болничким центрима секундарног нивоа), кадровској обезбеђености, опремљености, као и по карактеристикама испитаница. Истраживањем је обухваћен највећи број испитаница у УКЦС (42% од укупног броја свих анкетираних) и ГАК „Народни фронт“ (30%). У 2023. години постојала је статистички значајна разлика између ових одељења у односу на старост. Сви ови фактори су могли утицати на добијене резултате, односно степен задовољства корисника. Због тога приказано упоређивање резултата између установа треба разматрати са великом резервом.

Од свих аспеката болничког рада и смештаја, пацијенткиње су најмање задовољне организацијом посета, хигијеном тоалета и исхраном, а најзадовољније радом лекара и медицинских сестара. Сви испитивани аспекти су оцењени знатно већим оценама у односу на период пре пандемије.

Услугама и организацијом здравствене заштите током болничког лечења, најзадовољније су испитанице у ГАК „Народни фронт“ и КБЦ „Звездара“, с тим да су испитанице у КБЦ „Звездара“ најзадовољније обавештењима добијеним приликом пријема и приликом отпуста из болнице, као и услугама дијагностике и терапије. Најмање задовољне су испитанице из УКЦС **Статистички значајна разлика у задовољству испитаница различитих болница је постојала за све наведене аспекте.**

У складу са епидемиолошком ситуацијом, у време спровођења анкете, биле су забрањене посете болесницима. Ипак, 58,5% испитаница је оценило организацију посета као одличну или добру, а 28,5% као лошу. Просечна оцена за организацију посета је 3,53 и већа је у односу на претходну годину (3,25), а има најмању вредност у УКЦС (2,71), а највећу у ГАК „Народни фронт“ (4,41) и у КБЦ „Звездара“ (4,19).

Просечна оцена задовољства услугама исхране је иста као претходне године, 4,0 (69% задовољних) и већа је у односу на период пре пандемије. Услугама болничке исхране су најзадовољније пацијенткиње у ГАК „Народни фронт“ (4,47), а најмање задовољне у УКЦС (3,57).

Болничким смештајем је задовољно око 79% испитаница, а просечна оцена је 4,21 (4,34 у 2022. години). Условима смештаја су најзадовољније пацијенткиње у ГАК „Народни фронт“ (4,71) и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (4,46), а најмање задовољне у УКЦС (3,74).

Чак 91% испитаника мисли да су организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници били одлични или добри. Просечна оцена за ове услуге је 4,64 (4,59 у 2022.) за све болнице и има вредности од 4,45 у УКЦС 4,85 у КБЦ „Звездара“

Обавештења која су им дата приликом пријема у болницу (право на сагласност на предложену процедуру, о дужностима на одељењу и начину приговора или жалби) су одлична и добра за 83,5%, а лоша за 5% пацијената. Просечна оцена за ова обавештења је 4,4 (4,44 у 2022.) за све болнице (од 4,17 у УКЦС до 4,64 у КБЦ „Звездара“).

Већина пацијената (89%) сматра да су обавештења која су добили приликом отпуста из болнице (о режиму исхране, личној хигијени, начину живота, о контролама и сл.) одлична или добра, а само 2,2% мисли да су лоша. Просечна оцена за ова обавештења је 4,58 (4,47 у 2022.) и има вредности од 4,43 у УКЦС до 4,80 у КБЦ „Звездара“.

Одржавање хигијене болесничке собе је било одлично или добро за 75%, а лоше за 13,6% пацијената. Просечна оцена за одржавање хигијене болесничких соба је 4,11 (4,42 у 2022.), од 3,28 у УКЦС до 4,84 у ГАК „Народни фронт“.

Одржавање хигијене тоалета у болници је било одлично или добро за 65%, а лоше за 22% пацијената. Просечна оцена за одржавање хигијене тоалета је 3,75 (4,1 у 2022.) и има најмању вредност у УКЦС (2,83), а највећу у ГАК „Народни фронт“ (4,6).

Веома висок удео пацијената гинеколошко-акушерских одељења је задовољан радом лекара и медицинских сестара у целини (93% задовољних лекарима, а 96% задовољних медицинским сестрама). Пацијенти су најмање задовољни објашњењима тестова, процедура и третмана која добијају од здравствених радника.

Радом медицинских сестара у целини, њиховом љубазношћу, добијеним објашњењима и чекањем на сестру у условима хитне потребе су најмање задовољне испитанице у УКЦС, док су најзадовољније испитанице у КБЦ „Звездара“ и у ГАК „Народни фронт“. **Статистички значајна разлика у задовољству испитаница различитих болница је постојала за све аспекте рада медицинских сестара.**

Љубазност медицинских сестара је одлична или добра за 94%, а лоша за 0,4% испитаница, а просечна оцена је 4,76 (4,66 у 2022.) на нивоу свих болница (од 4,67 у УКЦС до 4,93 у КБЦ „Звездара“).

Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе је одлично или добро за 94% испитаница са просечном оценом 4,75 (4,68 у 2022.) за све болнице (од 4,67 у УКЦС до 4,86 у ГАК „Народни фронт“).

Пацијенти су у нешто мањем степену задовољни објашњењима процедура, тестова и третмана која су добијали од медицинских сестара (93% пацијената је дало оцену одлично или добро, а 1% лоше). Просечна оцена је 4,70 (4,65 у 2022.) за све болнице (од 4,58 у УКЦС до 4,87 у КБЦ „Звездара“).

Сестринску негу у целини само је 0,8% испитаница оценило као лошу, а 96% као одличну или добру. Просечна оцена је веома висока и највећа у последњих 10 година, 4,78 (4,70 у 2022.) за све болнице (од 4,69 у КБЦ „Земун“ до 4,96 у КБЦ „Звездара“).

Од лекарских особина, најбоље су оцењени успешност у лечењу и способност дијагностике. Радом лекара су најзадовољније испитанице у КБЦ „Звездара“, а најмање задовољне у УКЦС. **Статистички значајна разлика у задовољству испитаница различитих болница постојала је за све аспекте лекарског рада.**

Аспекте лекарског рада између 90% и 96% испитаница сматра одличним или добрим. Љубазност лекара је оцењена у распону од 4,47 у УКЦС, до 4,96 у КБЦ „Звездара“, а са 4,65 (4,59 у 2022.) за ниво свих болница. Лекарска успешност у лечењу је оцењена у распону од 4,62 у УКЦС, до 4,95 у КБЦ „Звездара“, и са 4,73 (4,75 у 2022.) за ниво свих болница. Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената има просечне оцене од 4,57 у УКЦС, до 4,91 у КБЦ „Звездара“, а са 4,70 (4,69 у 2022.) за ниво свих болница).

Нешто лошије је оцењена спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената, са просечном оценом 4,61 (4,48 у 2022.) за све установе, од 4,61 у УКЦС, до 4,91 у КБЦ „Звездара“. И лекарска објашњења процедура, тестова и третмана су оцењена са просечном оценом 4,56 (4,48 у 2022.) за ниво свих болница (од 4,34 у УКЦС, до 4,89 у КБЦ „Звездара“).

Опште задовољство услугама лекара је добило оцену 4,69 (4,68 у 2022.) за све болнице (од 4,52 у УКЦС, до 4,93 у КБЦ „Звездара“).

На питање о коришћењу клиничког пута у њиховом болничком лечењу одговорило је 450 испитаница (88%). Сваки други пацијент је навео да не зна да ли је у његовом лечењу коришћен клинички пут, док је 136 (30%) пацијената дало потврдан одговор. Највише пацијената сматра да је клинички пут коришћен у њиховом лечењу у КБЦ „Звездара“ (39,5%), а затим у УКЦС (35%). Најмање пацијената који су дали потврдан одговор о коришћењу клиничког пута је било у КБЦ „Земун“, само 4%.

Задовољство пацијенткиња се значајно разликује у различитим болницама (просечна оцена од 4,19 до 4,77). Болничким лечењем у целини на гинеколошко-акушерским одељењима су најзадовољније пацијенткиње у КБЦ „Земун“ (4,77) и КБЦ „Звездара“ (4,73), док су најмање задовољне у УКЦС, али са високом просечном оценом. Међутим, приликом тумачења ових разлика треба имати у виду, све напред наведене разлике између установа.

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

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

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

Истиче се да је ниво задовољства корисница гинеколошко-акушерских одељења у болницама у Београду од почетка пандемије, односно у последње 3 године, био знатно већи у односу на период пре пандемије. Међутим, на добијене резултате је могла утицати и промена упитника, односно мерне скале у упитнику, од 2020. године.