

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



Градски завод
за јавно здравље
Београд

Наручилац задатка:

Министарство здравља Републике Србије

Обрађивач:

Градски завод за јавно здравље, Београд

Директор Завода:

Мр сци. мед. др Гордана Тамбурковски

Помоћница директора:

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

Носилац задатка:

Центар за анализу, планирање и организацију здравствене заштите

САДРЖАЈ

СКРАЋЕНИЦЕ И НАПОМЕНЕ	4
ЛИСТА ТАБЕЛА	5
ЛИСТА ГРАФИКОНА	7
УВОД	9
1: РЕЗУЛТАТИ	11
Карактеристике испитаника	12
Дистрибуција испитаника	13
Заступљеност према полу	13
Године живота (популационе групе)	13
Степен образовања	14
Материјално стање домаћинства	15
2: УСЛУГЕ И ОРГАНИЗАЦИЈА ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ ТОКОМ БОЛНИЧКОГ ЛЕЧЕЊА	16
Обавештења која су вам дата код пријема у болницу	17
Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије у болници	18
Услуге исхране током боравка у болници	20
Услуге смештаја током боравка у болници	22
Одржавање хигијене болесничке собе	24
Одржавање хигијене тоалета у болници	26
Организација посета	28
Обавештења која су вам дата код отпуста из болнице	30
3: ЗАДОВОЉСТВО ПАЦИЈЕНАТА СЕСТРИНСКОМ НЕГОМ ТОКОМ БОРАВКА У БОЛНИЦИ	33
Поштовање и љубазност	34
Време чекања на сестру код хитне потребе	36
Објашњење процедура, тестова и третмана	37
Опште задовољство сестринском негом	40
4: ЗАДОВОЉСТВО ПАЦИЈЕНАТА УСЛУГАМА ЛЕКАРА ТОКОМ БОРАВКА У БОЛНИЦИ	43
Спремност да дају одговоре на питања	44
Објашњења процедура, тестова и третмана	46
Поштовање и љубазност	47
Способност дијагностиковања здравствених проблема	49
Успешност лечења	51
Опште задовољство услугама лекара	53
5: ЕЛЕМЕНТИ КОРИШЋЕЊА БОЛНИЧКЕ ЗАШТИТЕ	57
Коришћење клиничких путева током болничког лечења	58
Задовољство болничким лечењем у целини	59
Степен повезаности карактеристика испитаника и задовољства болничким лечењем	60
Коментари пацијената	62
ЗАКЉУЧАК	63

СКРАЋЕНИЦЕ И НАПОМЕНЕ

Инст. за рехабилитацију: Институт за рехабилитацију

Кл. за рехаб. „Др М. Зотовић“: Клиника за рехабилитацију „Др Милан Зотовић“

СБ за цереб. парал.: Специјална болница за церебралну парализу и
развојну неурологију

СБ за рехаб. и орт.прот: Специјална болница за рехабилитацију и
ортопедску протетику

ВМА: Војномедицинска академија

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

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

Листа табела		Страна
Табела 1	Стопа одговора према болницама (%)	12
Табела 2	Дистрибуција испитаника према болницама	13
Табела 3	Дистрибуција испитаника према полу по болницама	13
Табела 4	Дистрибуција испитаника по популационим групама	13
Табела 5	Просечна старост испитаника по болницама	14
Табела 6	Дистрибуција испитаника по болницама према степену образовања	14
Табела 7	Дистрибуција испитаника према материјалном положају по болницама	15
Табела 8	Обавештења која су пацијенту дата приликом болничког пријема по болницама	17
Табела 9	Просечна оцена за добијена обавештења на пријему у болницу	18
Табела 10	Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка по болницама	19
Табела 11	Просечна оцена организације и брзине пружања услуга дијагностике и терапије током боравка по болници	19
Табела 12	Просечне оцене организације и брзине пружања дијагностичких услуга и терапије током боравка према варијаблама	20
Табела 13	Услуге болничке исхране по болницама	21
Табела 14	Просечне оцене задовољства испитаника услугама исхране по болницама	21
Табела 15	Просечне оцене задовољства испитаника услугама исхране према варијаблама	22
Табела 16	Услови болничког смештаја по болницама	23
Табела 17	Просечне оцене задовољства смештајем по болницама	23
Табела 18	Просечне оцене задовољства смештајем према варијаблама	24
Табела 19	Одржавање хигијене болесничке собе по болницама	25
Табела 20	Просечне оцене хигијене болесничке собе по болницама	25
Табела 21	Просечне оцене хигијене болесничке собе према варијаблама	26
Табела 22	Чистоћа болничких тоалета	27
Табела 23	Просечне оцене одржавања хигијене тоалета по болницама	27
Табела 24	Просечне оцене хигијене болесничких тоалета према варијаблама	28
Табела 25	Организација посета по болницама	29
Табела 26	Просечне оцене организације посета по болницама	29
Табела 27	Просечне оцене организације посета према варијаблама	30
Табела 28	Обавештења дата пацијенту приликом отпуста из болнице по болницама	31
Табела 29	Просечне оцене обавештења дата пацијенту приликом отпуста из болнице	31
Табела 30	Просечне оцене за обавештења дата пацијенту приликом отпуста из болнице према варијаблама	32
Табела 31	Поштовање и љубазност медицинских сестара по установама	34
Табела 32	Просечне оцене љубазности медицинских сестара по болницама	35
Табела 33	Просечне оцене поштовања и љубазности медицинских сестара према варијаблама	35
Табела 34	Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе по болницама	36
Табела 35	Просечне оцене чекање на медицинску сестру код хитне потребе по болницама	37

Листа табела		Страна
Табела 36	Просечне оцене за чекање на медицинску сестру код хитне потребе према варијаблама	37
Табела 37	Сестринска објашњења тестова и третмана по болницама	38
Табела 38	Просечне оцене задовољства сестринским објашњавањем процедура по болницама	39
Табела 39	Просечне оцене задовољства сестринским објашњавањем процедура према варијаблама	39
Табела 40	Опште задовољство сестринском негом по болницама	40
Табела 41	Просечне оцене задовољства сестринском негом у целини по болницама	41
Табела 42	Просечне оцене задовољства сестринском негом у целини према варијаблама	41
Табела 43	Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената по болницама	44
Табела 44	Просечне оцене спремности лекара да дају одговоре на питања пацијената по болницама	45
Табела 45	Просечне оцене спремности лекара да дају одговоре на питања пацијената према варијаблама	45
Табела 46	Лекарска објашњења процедура и третмана по болницама	46
Табела 47	Просечне оцене лекарских објашњења процедура и третмана по болницама	47
Табела 48	Просечне оцене лекарских објашњења процедура и третмана према варијаблама	47
Табела 49	Поштовање и љубазност и лекара по болницама	48
Табела 50	Просечне оцене задовољства испитаника поштовањем и љубазношћу и лекара по болницама	49
Табела 51	Просечне оцене задовољства испитаника поштовањем и љубазношћу лекара према варијаблама	49
Табела 52	Способност дијагностике лекара по болницама	50
Табела 53	Просечне оцене способности дијагностике лекара по болницама	51
Табела 54	Просечне оцене способности дијагностике лекара према варијаблама	51
Табела 55	Успешност лекара у лечењу по болницама	52
Табела 56	Просечне оцене успешности лекара у лечењу по болницама	52
Табела 57	Просечне оцене успешности лекара у лечењу према варијаблама	53
Табела 58	Опште задовољство испитаника услугама лекара по болницама	54
Табела 59	Просечне оцене општег задовољства испитаника услугама лекара по болницама	54
Табела 60	Просечне оцене општег задовољства испитаника услугама лекара према варијаблама	55
Табела 61	Коришћење клиничког пута током болничког лечења	59
Табела 62	Задовољство болничким лечењем у целини на одељењима рехабилитације по болницама	59
Табела 63	Задовољство у целини болничким лечењем на одељењима рехабилитације (просечне оцене)	60

Листа графика		Страна
Графикон 1	Стопа одговора у односу на број отпуштених пацијената (%)	12
Графикон 2	Дистрибуција испитаника према полу у укупном узорку (%)	13
Графикон 3	Степен образовања испитаника (%)	14
Графикон 4	Материјални статус испитаника (%)	15
Графикон 5	Обавештења која су пацијенту дата приликом пријема у болницу (%)	17
Графикон 6	Просечна оцена за обавештења на пријему у болницу	18
Графикон 7	Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници (%)	18
Графикон 8	Просечне оцене организације и брзине пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници	19
Графикон 9	Услуге болничке исхране (%)	20
Графикон 10	Просечне оцене задовољства испитаника услугама исхране	21
Графикон 11	Услови болничког смештаја (%)	22
Графикон 12	Просечне оцене задовољства испитаника условима смештаја	23
Графикон 13	Одржавање хигијене болесничке собе (%)	24
Графикон 14	Просечне оцене одржавања хигијене болесничке собе	25
Графикон 15	Задовољство испитаника одржавањем хигијене болничких тоалета (%)	26
Графикон 16	Просечне оцене задовољства испитаника чистоћом болничких тоалета	27
Графикон 17	Организација посета (%)	28
Графикон 18	Обавештења дата пацијенту приликом отпуста из болнице (%)	30
Графикон 19	Просечна оцена за организацију посета	30
Графикон 20	Просечна оцена за обавештења приликом отпуста из болнице	31
Графикон 21	Задовољство услугама и организацијом здравствене заштите током болничког лечења (просечне оцене)	32
Графикон 22	Поштовање и љубазност медицинских сестара (%)	34
Графикон 23	Просечне оцене задовољства испитаника поштовањем и љубазношћу медицинских сестара	35
Графикон 24	Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе (%)	36
Графикон 25	Просечне оцене задовољства испитаника временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе	36
Графикон 26	Задовољство испитаника објашњењима процедура која добијају од медицинских сестара (%)	38
Графикон 27	Просечне оцене задовољства испитаника објашњењима процедура која добијају од медицинских сестара	38
Графикон 28	Опште задовољство испитаника сестринском негом (%)	40
Графикон 29	Просечне оцене задовољства испитаника сестринском негом у целини	40
Графикон 30	Просечне оцене задовољства сестринском негом	42
Графикон 31	Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената (%)	44
Графикон 32	Просечне оцене спремности лекара да дају одговоре на питања пацијената	45
Графикон 33	Лекарска објашњења процедура и третмана (%)	46
Графикон 34	Просечне оцене лекарских објашњења процедура и третмана	46
Графикон 35	Поштовање и љубазност лекара (%)	48
Графикон 36	Просечне оцене задовољства испитаника поштовањем и љубазношћу лекара	48
Графикон 37	Способност дијагностике лекара (%)	50
Графикон 38	Просечне оцене способности дијагностике лекара	50
Графикон 39	Успешност лекара у лечењу (%)	52
Графикон 40	Просечне оцене успешности лекара у лечењу	52

Листа графика		Страна
Графикон 41	Опште задовољство испитаника услугама лекара (%)	53
Графикон 42	Просечне оцене општег задовољства испитаника услугама лекара	54
Графикон 43	Просечне оцене задовољством лекарица на одељењима рехабилитације	55
Графикон 44	Опште задовољство пацијената радом лекара и медицинских сестара	56
Графикон 45	Коришћење клиничког пута током болничког лечења (%)	58
Графикон 46	Задовољство испитаника болничким лечењем у целини на одељењима рехабилитације (%)	59
Графикон 47	Просечне оцене задовољства испитаника болничким лечењем у целини на одељењима рехабилитације	60
Графикон 48	Просечне оцене задовољства у односу на пол испитаника	61
Графикон 49	Просечне оцене задовољства у односу на школску спрему испитаника	61
Графикон 50	Просечне оцене задовољства болничким лечењем у односу на материјални положај испитаника	62
Графикон 51	Просечне оцене задовољства у односу на старост испитаника	63

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 20. до 24. новембра на одељењима рехабилитације у свих 5 болница: Институт за рехабилитацију, Клиника за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“, Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију, Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику и Војномедицинска академија, као и ранијих година (само у 2021. години ВМА није имала пацијенте на одељењу за рехабилитацију).

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 и за разлику од претходних година, није садржао питања која се односе на ковид епидемију.

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);
- ✓ друга група обухватала је услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења (обавештења која су дата пацијентима приликом пријема, као и приликом отпуста, исхрана, смештај, организација посета и организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије);
- ✓ трећа група питања била је везана за задовољство корисника услугама које пружа медицинско особље (услуге сестринске неге и услуге лекара).
- ✓ четврта група питања се односила на процену укупног задовољства пацијента лечењем које му је пружено у болничким условима.

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

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 је вршен у Градском заводу за јавно здравље закључно са 2019. годином. У 2020. години су здравствене установе уносиле попуњене упитнике у за то креирану ексел базу и достављале попуњене ексел 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 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. База података креирана је у компјутерском програму SPSS, верзија 21.0 (Statistical Package for Social Sciences), који је коришћен и за статистичку обраду података.

У овој анализи приказано је задовољство корисника радом и условима смештаја на одељењима рехабилитације у 5 болница у Београду у последњих 10 година. У анализи су приказани подаци збирно за ниво свих одељења рехабилитације, као и појединачним болницама. Збирни подаци обухватају период од 2013. до 2023. године, док подаци по установама обухватају период од 2021. до 2023. године.

Приликом тумачења приказаних резултата, треба имати у виду да у 2021. години нису све болнице учествовале у анкети због епидемиолошке ситуације. Такође се мора имати у виду да Војномедицинска академија користи упитник, који се у осталим болницама примењивао до 2020. године, тако да за нека питања из упитника није могуће упоређивање са другим болницама. Ограничење за упоређивање резултата је и наведена промена упитника, односно вредности у мерној скали упитника од 2020. године.

КАРАКТЕРИСТИКЕ ИСПИТАНИКА

Карактеристике испитаника

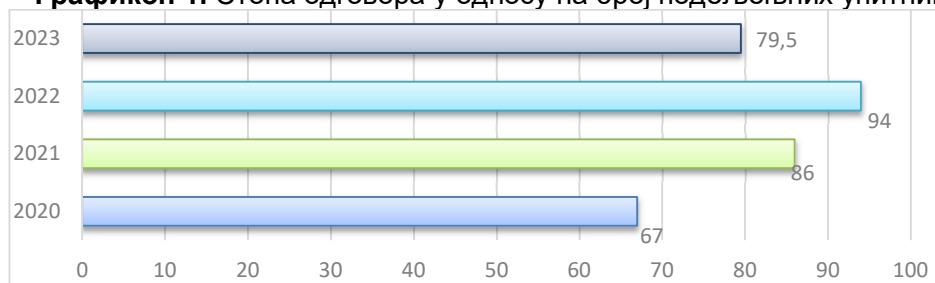
- Дистрибуција испитаника према здравственим установама
- Заступљеност према полу
- Године живота
- Степен образовања
- Материјално стање домаћинства

КАРАКТЕРИСТИКЕ ИСПИТАНИКА

Анкета о задовољству пацијената болничким лечењем је спроведена на одељењима за рехабилитацију у: Институту за рехабилитацију, Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“, Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Војномедицинској академији.

У периоду спровођења анкете, отпуштено је 173 пацијента са одељења рехабилитације (без ВМА, с обзиром да ова установа није доставила податке потребне за израчунавање стопе одговора). Анкетни упитник о задовољству болничким лечењем је узело 166 пацијента, од којих је 132 вратило попуњен упитник. Стопа одговора у односу на број подељених упитника била је 79,5% и мања је у односу на претходне године (граф. 1). Стопа одговора у односу на број отпуштених пацијената је 76,3%.

Графикон 1. Стопа одговора у односу на број подељених упитника (%)



Напомена: без података за ВМА.

Стопа одговора је 100% у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“, а преко 90% у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, док је знатно нижа у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију, 61,5% (таб. 1).

Табела 1: Стопа одговора према болницама (%)

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
Институт за рехабилитацију	122	122	93	76.2	76.2
Клин. за рехаб. „Др М. Зотовић“	24	18	18	100.0	100.0
СБ за цереб.парализу	13	12	8	66.7	61.5
СБ за рехаб. и орт. прот.	14	14	13	92.9	92.9
УКУПНО (без ВМА)	173	166	132	79.5	76.3
ВМА			22		
СВЕГА (са ВМА)			154		

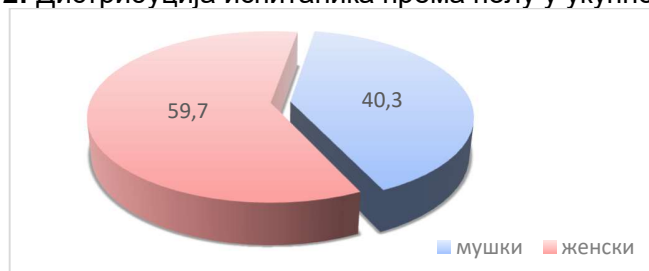
Укупан број испитаника био је 154, за 20 већи у односу на претходну годину (таб. 2). Највише испитаника, било је у Институту за рехабилитацију (60,4% од укупног броја), што је и очекивано с обзиром да ова установа има највеће постелне капацитете. **Веома мали број испитаника у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ремети статистичку обраду добијених података и утиче на резултате, као и на валидно упоређење добијених података.**

Табела 2: Дистрибуција испитаника према болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.		2021.		2022.		2023.	
	N	%	N	%	N	%		
Институт за рехабилитацију	39	58.2	28	38.4	78	58.2	93	60.4
Клин. за рехаб. „Др М. Зотовић“	5	7.5	19	26.0	20	14.9	18	11.7
СБ за цереб.парализу	13	19.4	13	17.8	9	6.7	8	5.2
СБ за рехаб. и орт. прот.	6	9.0	13	17.8	7	5.2	13	8.4
ВМА	4	6.0			20	14.9	22	14.3
УКУПНО	67	100.0	73	100.0	134	100.0	154	100.0

У укупном узорку у односу на пол пацијената, жене су биле знатно више заступљене (59.7%) у односу на мушкарце, 40.3% (граф. 2).

Графикон 2: Дистрибуција испитаника према полу у укупном узорку (%)



Највеће учешће мушкараца је у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (50%), али треба имати у виду мали узорак, док су жене у свим осталим болницама заступљене са око 60% (таб. 3). Не постоји статистички значајна разлика у полу испитаника између анкетираних болница ($N=0357$, $df=4$, $p=0.986$). И у претходним годинама жене су биле заступљене у већем броју у односу на мушкарце.

Табела 3: Дистрибуција испитаника према полу по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	мушки пол		женски пол		укупно	
	N	%	N	%	N	%
Институт за рехабилитацију	37	39.8	56	60.2	93	100
Клин. за рехаб. „Др М. Зотовић“	7	38.9	11	61.1	18	100
СБ за цереб.парализу	4	50.0	4	50.0	8	100
СБ за рехаб. и орт. прот.	5	38.5	8	61.5	13	100
ВМА	9	40.9	13	59.1	22	100
УКУПНО	62	40.3	92	59.7	154	100.0

Податке о старости није навело 3 испитаника (1,9%). Дистрибуција испитаника по **популационим групама**, показује да је највише пацијената и бројчано и процентуално старости 70-79 година, 41 односно 27.2% (таб. 4).

Табела 4: Дистрибуција испитаника по популационим групама

ДОБНЕ ГРУПЕ	2022.	
	N	%
0-19 год.	11	7.3
20-29 год.	5	3.3
30-39 год.	4	2.6
40-49 год.	19	12.6
50-59 год.	24	15.9
60-69 год.	35	23.2
70-79 год.	41	27.2
80 и више	12	7.9
УКУПНО	151	100.0

Просечна старост испитаника је 58 година, мање него претходне године. Највећа просечна старост је у Институту за рехабилитацију (64,5 година), а најмлађи су пацијенти у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (3 године), (таб. 5). Постоји статистички високо значајна разлика у просечној старости испитаника између анкетираних болница ($F=36,014$, $df=4$, $p=0,000$).

Табела 5: Просечна старост испитаника по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2021.			2022.			2023.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	24	68,33	9.11	69	65,52	14.58	90	64.52	14.90
Клин. за рехаб. „Др М. Зотовић“	17	44,76	21.50	16	58,50	14.12	18	63.56	13.00
СБ за цереб.парализу	12	33,83	6.15	8	31,13	9.72	8	2.88	1.81
СБ за рехаб. и орт.прот.	13	69,38	7.03	7	64,57	14.41	13	54.31	14.38
ВМА				20	58,50	14.70	22	49.91	16.32
УКУПНО	66	56,20	19.35	120	61,07	16.48	151	58.13	20.17

Посматрано према **школској спреми**, највише пацијената има средњу стручну спрему (61.5%), а затим вишу и високу (17.6%). Са завршеном основном школом је 18.9%, а са незавршеном основном школом је 2% испитаника (граф. 3).

Графикон 3: Степен образовања испитаника на одељењима рехабилитације (%)

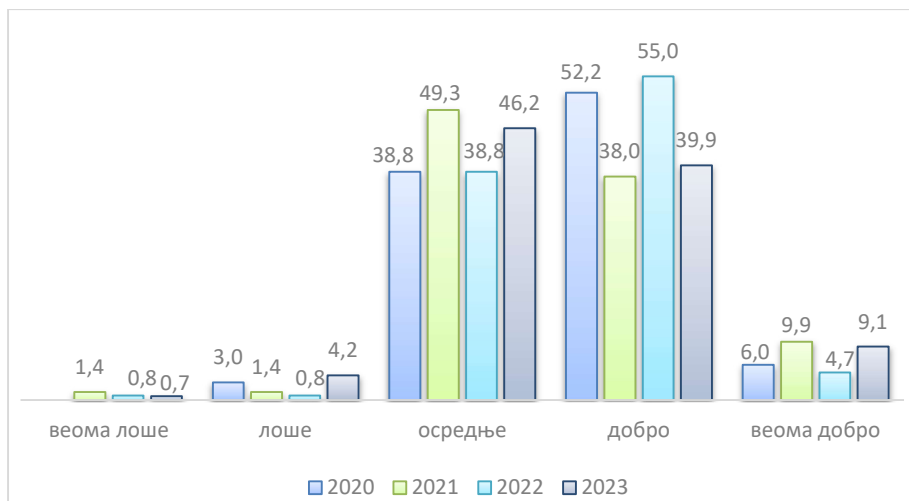

Са завршеном основном школом највише је било испитаника у Институту за рехабилитацију (26%), а са средњом школом у ВМА (76.2%), као и са вишом и високом, 23.8% (таб. 6). Не постоји статистички значајна разлика у школској спреми испитаника између различитих болница ($H=7.362$, $df=4$, $p=0.118$).

Табела 6: Дистрибуција испитаника по болницама према степену образовања

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	непотпуна основна школа		основна школа		средња школа		виша и висока школа		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Институт за рехабилитацију	3	3.4	23	26.1	47	53.4	15	17.0	88	100
Клин. за рехаб. „Др М. Зотовић“	0		3	16.7	13	72.2	2	11.1	18	100
СБ за цереб.парализу	0		1	12.5	6	75.0	1	12.5	8	100
СБ рехаб. и орт. прот.	0		1	7.7	9	69.2	3	23.1	13	100
ВМА	0		0		16	76.2	5	23.8	21	100
УКУПНО	3	2.0	28	18.9	91	61.5	26	17.6	148	100

Највећи број испитаника је свој **материјални положај** оценио као осредњи (46%), а затим као добар (40%). Двоструко више испитаника у односу на претходну годину сматра свој материјални положај као веома добар (9.1%), 4.2% као лош, а само 0.7% као веома лош (граф. 4).

Графикон 4: Материјални статус испитаника (%)



Највеће учешће испитаника са лошим материјалним положајем је у Клиници за рехабилитацију „др М. Зотовић“, сваки девети. Највише пацијената доброг материјалног положаја је у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију, 75%, а са веома добрим стандардом је у Институту за рехабилитацију, 10,8% (таб. 7). Не постоји статистички значајна разлика у материјалном положају испитаника у анкетираним болницама ($N=2.687$, $df=4$, $p=0.611$).

Табела 7: Дистрибуција испитаника према материјалном положају по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		осредње		добро		веома добро		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Институт за рехабилитацију	1	1.2	3	3.6	39	47.0	31	37.3	9	10.8	83	100
Клин. за рехаб. „Др М. Зотовић“	0		2	11.1	9	50.0	6	33.3	1	5.6	18	100
СБ. за цереб.парализу	0		0		2	25.0	6	75.0	0		8	100
СБ за рехаб. и орт.прот.	0		1	7.7	6	46.2	5	38.5	1	7.7	13	100
ВМА	0		0		10	47.6	9	42.9	2	9.5	21	100
УКУПНО	1	0.7	6	4.2	66	46.2	57	39.9	13	9.1	143	100

УСЛУГЕ И ОРГАНИЗАЦИЈА ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ ТОКОМ БОЛНИЧКОГ ЛЕЧЕЊА

Услуге и организација здравствене заштите током болничког лечења

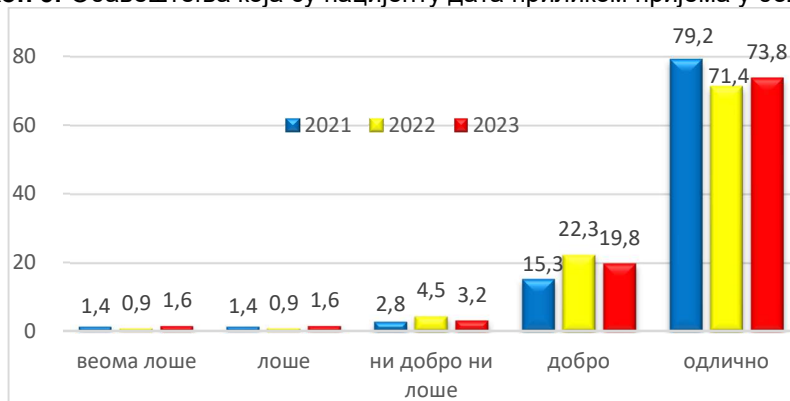
- Обавештења која су дата испитанику код пријема у болницу
- Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници
- Услуге исхране током боравка у болници
- Услуге смештаја током боравка у болници
- Одржавање хигијене собе
- Одржавање хигијене тоалета
- Организација посета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

УСЛУГЕ И ОРГАНИЗАЦИЈА ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ ТОКОМ БОЛНИЧКОГ ЛЕЧЕЊА

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

Обавештења која су добили приликом пријема у болницу, а која се односе на пацијентова права на сагласност на предложену процедуру, начин приговора и жалбе и дужности на одељењу, 73.8% испитаника је оценило као одлична и још 19.8% као добра, што је укупно 93.6%. Само по 2 испитаника (укупно 3.2%) су навела да су обавештења била веома лоша или лоша (граф. 5). На ово питање није одговорило 28 испитаника (18.2%). ВМА користи упитник који не садржи ово питање.

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



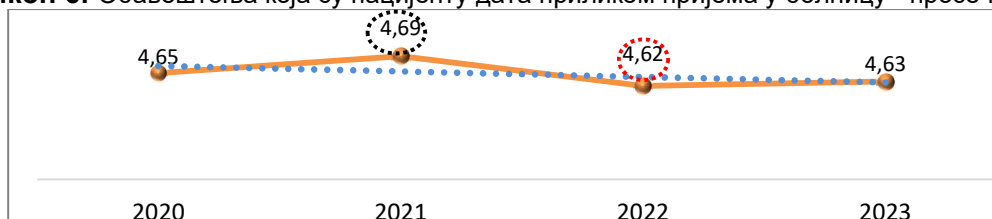
У Институту за рехабилитацију и Клиници за рехабилитацију др „Мирослав Зотовић“ око 94% испитаника су сматрали да су обавештења која су добили на пријему у болницу одлична или добра (таб. 8). У Институту за рехабилитацију 2 пацијента, а по 1 у СБ за церебралну парализу и развојну неурологију и СБ за рехабилитацију и ортопедску протетику су оценили да су ова обавештења веома лоша или лоша. Не постоји статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о обавештењима која су им дата приликом болничког пријема у различитим болницама ($N=2.243$, $df=3$, $p=0.524$).

Табела 8: Обавештења која су пацијенту дата приликом пријема у болницу по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Институт за рехабилитацију	2	2.2	0		3	3.4	15	16.9	69	77.5	89	100
Клин. за рехаб. „Др М. Зотовић“	0		0		1	6.2	5	31.2	10	62.5	16	100
СБ за цереб.парализу	0		1	12.5	0		2	25.0	5	62.5	8	100
СБ за рехаб. и орт.прот.	0		1	7.7	0		3	23.1	9	69.2	13	100
УКУПНО	2	1.6	2	1.6	4	3.2	25	19.8	93	73.8	126	100

Просечна оцена (на скали од 1 до 5) за обавештења која су добили на пријему у болницу износи 4,63, слично као и претходних година (граф. 6).

Графикон 6: Обавештења која су пацијенту дата приликом пријема у болницу - просечна оцена



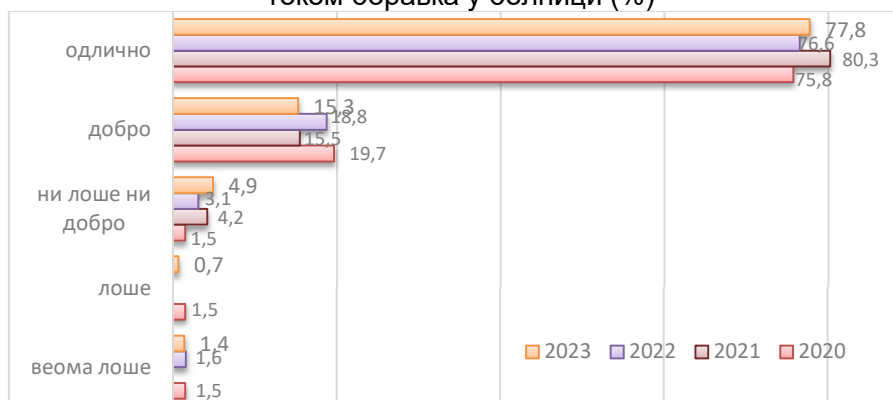
Просечне оцене (на скали од 1 до 5) за обавештења која су дата на пријему у болницу крећу се у распону од 4,38 у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију до 4,67 у Институту за рехабилитацију (таб. 9). Приликом тумачења ових резултата треба имати у виду веома мали број испитаника у болницама. Војномедицинска академија је користила упитник који не садржи ово питање.

Табела 9: Обавештења која су пацијенту дата приликом пријема у болницу (просечне оцене)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.			2023.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	36	4,47	0.61	27	4,63	0.92	76	4,54	0.77	89	4,67	0.75
Клин. за рехаб. „Др М. Зотовић“	5	5,00	0.00	19	4,74	0.45	20	4,70	0.57	16	4,56	0.63
СБ за церебр. парализу	13	4,85	0.37	13	4,85	0.37	9	4,89	0.33	8	4,38	1.06
СБ за рехаб. и орт.прот.	6	5,00	0.00	13	4,62	0.87	7	5,00	0.00	13	4,54	0.88
УКУПНО	60	4,65	0.55	72	4,69	0.72	112	4,62	0.70	126	4,63	0.77

Организацију и брзину пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници (лабораторија, рентген, ултразвук, ЕКГ, итд.), 77.8% пацијената сматра одличним, а 15.3% добрим (што је укупно висок проценат задовољних, 93.1%), док веома лоше и лоше мишљење има 3 (2.1%) пацијента (граф. 7). На ово питање није одговорило 10 испитаника (6.5%).

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



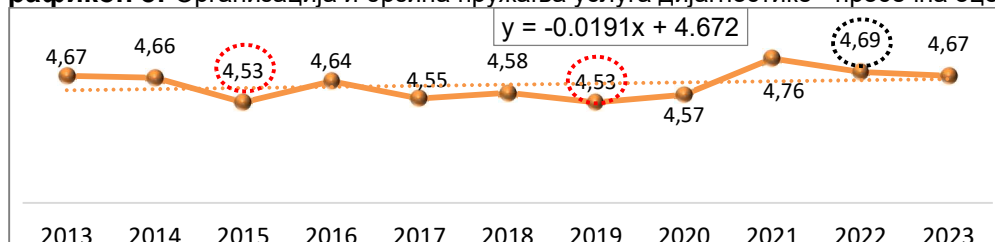
Посматрано по болницама, организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током болничког боравка је одлична за око 85% испитаника у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и 82% у Институту за рехабилитацију, док је најмање задовољних пацијената (одлично и добро мишљење) у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију, 75% (таб. 10). Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о организацији и брзини пружања услуга дијагностике и терапије по болницама ($H=5.203$, $df=4$, $p=0.267$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Институт за рехабилитацију	0		0		4	4.5	12	13.5	73	82.0	89	100
Клин. за рехаб. „Др М. Зотовић“	1	5.9	0		0		6	35.3	10	58.8	17	100
СБ за цереб.парализу	1	12.5	0		1	12.5	0		6	75.0	8	100
СБ за рехаб. и орт.прот.	0		0		1	7.7	1	7.7	11	84.6	13	100
ВМА	0		1	5.9	1	5.9	3	17.6	12	70.6	17	100
УКУПНО	2	1.4	1	0.7	7	4.9	22	15.3	112	77.8	144	100

Просечна оцена (на скали од 1 до 5) за организацију и брзину пружања услуга дијагностике и терапије износи 4,67, што је мања вредност у односу на претходну годину, али је већа у односу на период пре пандемије и иста као у 2013. години (граф. 8).

Графикон 8: Организација и брзина пружања услуга дијагностике - просечна оцена



Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници има највишу просечну оцену у Институту за рехабилитацију (4,78) и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,77), а најнижу оцену у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију, 4,25 (таб. 11).

Табела 11: Организација и брзина пружања услуга дијагностике по болницама (просечне оцене)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.			2023.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	38	4,63	0.67	26	4,88	0.43	76	4,70	0.67	89	4,78	0.52
Клин. за рехаб. „Др М. Зотовић“	5	4,80	0.45	19	4,68	0.58	18	4,56	0.61	17	4,41	1.00
СБ за цереб.парализу	13	4,46	1.13	13	4,77	0.44	9	4,89	0.34	8	4,25	1.49
СБ за рехаб. и орт.прот.	6	5,00	0.00	13	4,62	0.65	7	5,00	0.00	13	4,77	0.60
ВМА	687	4,41	0.78				18	4,56	0.98	17	4,53	0.87
УКУПНО	1481	4,57	0.73	71	4,76	0.52	128	4,69	0.68	144	4,67	0.73

Посматрано према полу, особе женског пола су дале статистички значајно вишу просечну оцену (4,76) за организацију и брзину пружања дијагностичких услуга и терапије током боравка у болници него мушкарци. Према степену образовања, најзадовољнији су испитаници са основном школом (4,71), а најмање задовољни са вишом и високом школом (4,56); према материјалном стању домаћинства најзадовољнији су испитаници веома лошег и лошег статуса (5,0), а најмање су задовољни они са осредњим стандардом (4,48). Од популационих група највишу оцену дала је група 20-29 година (5,0), а најнижу група 30-39 година (4,33). Статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника и задовољства организацијом и брзином пружања дијагностичких услуга и терапије током болничког боравка установљена је само за пол испитаника (таб. 12).

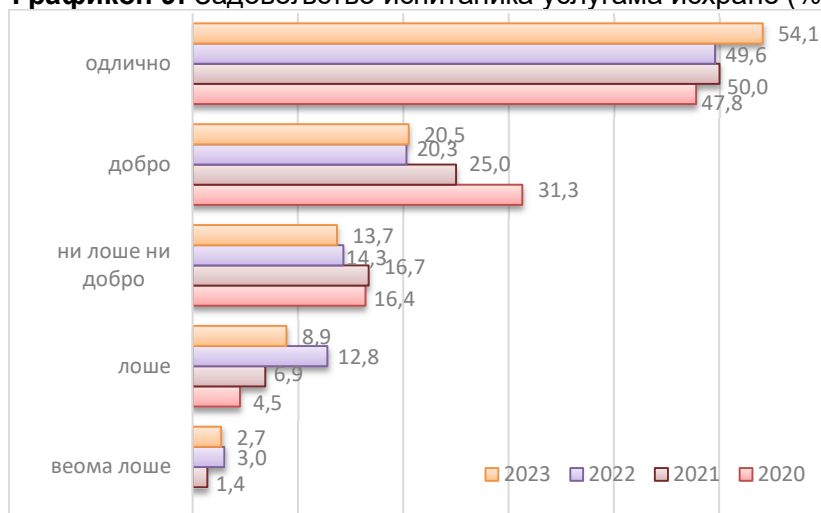
Табела 12: Просечне оцене организације и брзине пружања дијагностичких услуга и терапије током боравка у болници (по варијаблама)

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	56	4.54	0.81	H=5.174 p=0.023
	женско	88	4.76	0.66	
степен образовања	непотпуна ош	3	4.67	0.58	H=0.635 p=0.888
	основна школа	28	4.71	0.81	
	средња школа	85	4.68	0.62	
	виша и висока школа	25	4.56	1.00	
материјално стање домаћинства	веома лоше	1	5.00	0.00	H=5.260 p=0.262
	лоше	6	5.00	0.00	
	осредње	60	4.48	0.95	
	добро	56	4.77	0.50	
	веома добро	11	4.73	0.65	
популационе групе	до 19	11	4.45	1.29	H=8.309 p=0.306
	20-29	5	5.00	0.000	
	30-39	3	4.33	0.58	
	40-49	16	4.62	0.88	
	50-59	23	4.52	0.73	
	60-69	35	4.71	0.82	
	70-79	38	4.74	0.45	
	80 и више	10	4.90	0.32	

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

Услуге исхране су одличне и добре за 74.6% испитаника, а лоше и веома лоше за 11.6%, што је знатно мање у односу на претходну годину (граф. 9). На ово питање није одговорило 8 испитаника (5.2%).

Графикон 9: Задовољство испитаника услугама исхране (%)



Више од трећине испитаника у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију мисли да су услуге болничке исхране лоше и веома лоше, док у Клиници за рехабилитацију „др М. Зотовић“ нема пацијената са оваквим мишљењем. У Институту за рехабилитацију око 66% пацијената сматра ове услуге одличним, док је у осталим болницама знатно мање пацијената са оваквим мишљењем (таб. 13). Постоји

Задовољство корисника на одељењима рехабилитације у болницама Београда, 2023.

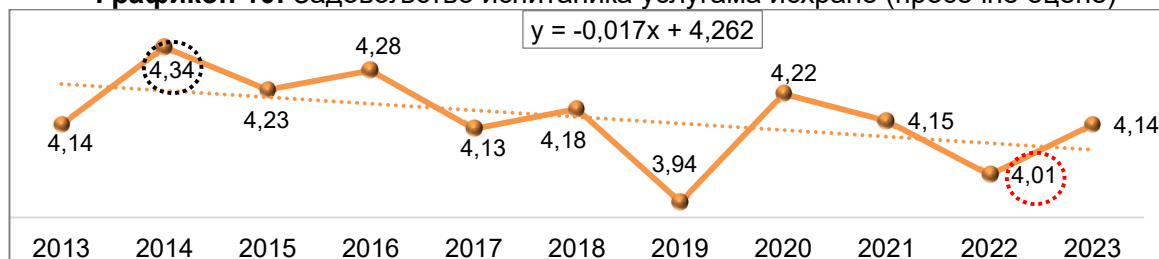
статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о услугама исхране по болницама ($N=9.531$, $df=4$, $p=0.049$).

Табела 13: Услуге исхране током боравка у болници, по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Институт за рехабилитацију	2	2.2	9	10.0	9	10.0	11	12.2	59	65.6	90	100
Клин. за рехаб. „Др М. Зотовић“	0		0		4	22.2	8	44.4	6	33.3	18	100
СБ за церебр.парализу	2	25.0	1	12.5	1	12.5	2	25.0	2	25.0	8	100
СБ за рехаб. и орт.прот.	0		1	7.7	4	30.8	2	15.4	6	46.2	13	100
ВМА	0		2	11.8	2	11.8	7	41.2	6	35.3	17	100
УКУПНО	4	2.7	13	8.9	20	13.7	30	20.5	79	54.1	146	100

Услуге исхране у болници оцењене су просечном оценом 4,14, што је већа оцена у односу на претходну годину и иста оцена као 2013. године (граф. 10).

Графикон 10: Задовољство испитаника услугама исхране (просечне оцене)



Услугама исхране током боравка у болници најзадовољнији су пацијенти у Институту за рехабилитацију (4,29), а најмање задовољни, као и претходних година, у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију, 3,12 (таб. 14).

Табела 14: Задовољство услугама исхране по установама (просечне оцене)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.			2023.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	39	4,33	0.84	28	4,64	0.73	78	4,15	1.15	90	4.29	1.13
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	5	4,20	0.84	19	4,11	0.94	20	3,80	1.10	18	4,11	0.76
СБ за церебр. парализу	13	3,77	1.17	12	3,33	1.07	9	2,11	0.93	8	3.12	1.64
СБ за рехаб. и ортоп. прот.	6	4,50	0.55	13	3,92	1.19	7	4,14	1.21	13	4,00	1.08
ВМА	4	4,25	0.50				19	4,47	0.69	17	4,00	1.00
УКУПНО	67	4,22	0.88	72	4,15	1.03	133	4,01	1.19	146	4.14	1.13

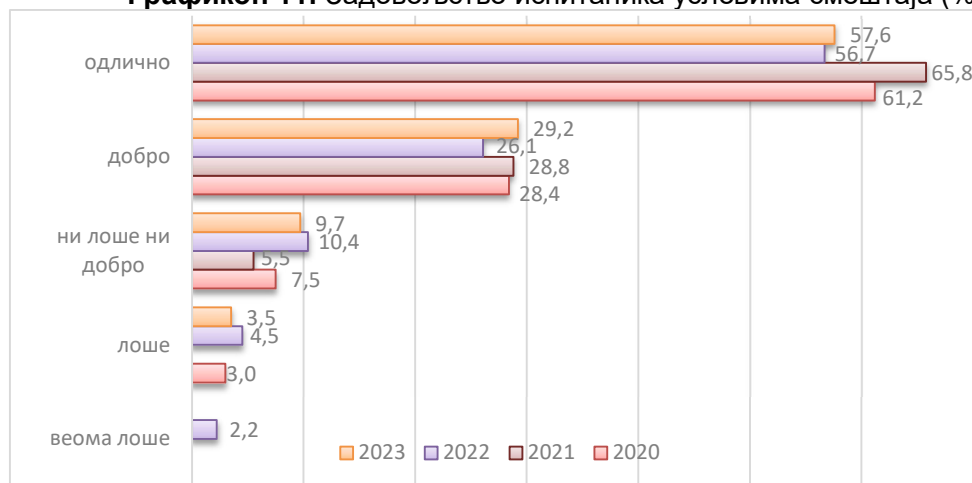
Посматрано према полу, особе женског пола су дале вишу просечну оцену (4,28) него мушкарци (3,93) за услуге исхране током боравка у болници. Према степену образовања, најзадовољнији су испитаници са основном школом (4,54), а најмање задовољни са непотпуном основном (3,67) и средњом школом (4,02); према материјалном стању домаћинства најзадовољнији су испитаници веома лошег и лошег статуса, а најмање су задовољни осредњег стандарда (3,85). Од популационих група највишу просечну оцену дала је група 80 и више година (4,40), а најнижу група до 19 година (3,27). Међутим, није установљена статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника и задовољства болничком исхраном (таб. 15).

Табела 15: Просечне оцене задовољства услугама исхране током боравка у болници (према варијаблама)

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	58	3.93	1.21	H=3.623 p=0.057
	женско	88	4.28	1.05	
степен образовања	непотпуна ош	3	3.67	1.53	H=7.144 p=0.067
	основна школа	28	4.54	0.92	
	средња школа	87	4.02	1.12	
	виша и висока школа	25	4.20	1.22	
материјално стање домаћинства	веома лоше	1	5.00	0.00	H=7.956 p=0.093
	лоше	5	4.60	0.89	
	осредње	62	3.85	1.19	
	добро	56	4.16	1.14	
	веома добро	12	4.58	0.79	
популационе групе	до 19	11	3.27	1.56	H=9.956 p=0.191
	20-29	5	3.60	1.14	
	30-39	4	3.75	1.26	
	40-49	17	4.29	1.05	
	50-59	22	4.05	1.17	
	60-69	34	4.32	0.94	
	70-79	40	4.28	1.06	
	80 и више	10	4.40	1.07	

Условје смештаја током боравка у болници (опремљеност собе и удобност кревета), 86.8% пацијената (више него претходне године) сматра одличним и добрим, а лоше мишљење има 3.5% пацијената (граф. 11). На ово питање није одговорило 10 испитаника (6,5%).

Графикон 11: Задовољство испитаника условима смештаја (%)



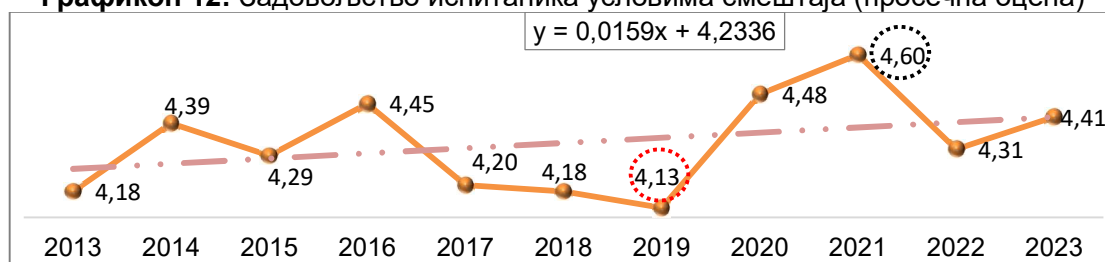
Највише пацијената сматра услуге болничког смештаја одличним у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (92%), док такво мишљење има само 37.5% испитаника у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (таб. 16). За разлику од претходне године, установљена је статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о болничком смештају по болницама (H=12.300, df=4, p=0.015).

Табела 16: Услуге смештаја током боравка у болници, по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Институт за рехабилитацију			1	1.1	9	10.1	26	29.2	53	59.6	89	100
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“			1	5.9	1	5.9	8	47.1	7	41.2	17	100
СБ за церебр. парализу			2	25.0	2	25.0	1	12.5	3	37.5	8	100
СБ за рехаб. и ортоп. прот.			0		0		1	7.7	12	92.3	13	100
ВМА			1	5.9	2	11.8	6	35.3	8	47.1	17	100
УКУПНО			5	3.5	14	9.7	42	29.2	83	57.6	144	100

Услови болничког смештаја су оцењени просечном оценом 4,41, већом у односу на претходну годину (граф. 12).

Графикон 12: Задовољство испитаника условима смештаја (просечна оцена)



Болничким смештајем у целини најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 4,92), а најмање су задовољни пацијенти у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију са просечном оценом 3,62 (таб. 17).

Табела 17: Задовољство испитаника условима смештаја по болницама (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.			2023.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	39	4,51	0.72	28	4,79	0.50	78	4,41	1.00	89	4,47	0.72
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	5	4,80	0.45	19	4,53	0.61	20	3,95	1.14	17	4,24	0.83
СБ за церебр. парализу	13	4,15	1.07	13	4,23	0.72	9	3,78	1.09	8	3,62	1.30
СБ за рехаб. и ортоп. прот.	6	4,67	0.52	13	4,69	0.48	7	4,57	0.53	13	4,92	0.28
ВМА	4	4,50	0.58				20	4,40	0.68	17	4,24	0.90
УКУПНО	67	4,48	0.77	73	4,60	0.59	134	4,31	0.98	144	4,41	0.81

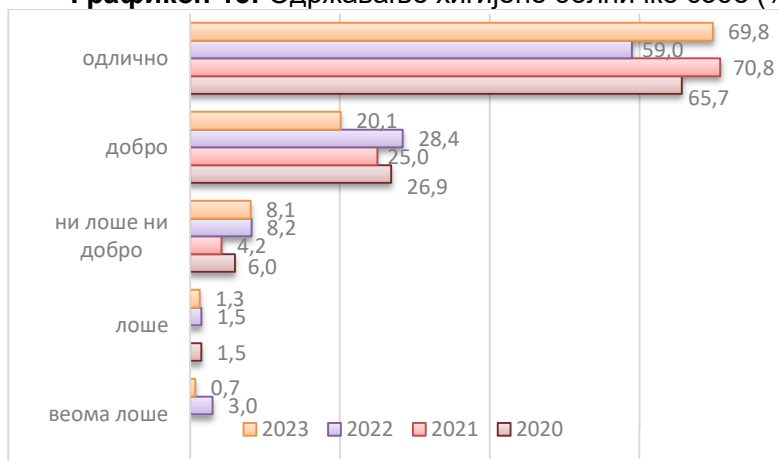
Посматрано према полу, особе женског пола су дале вишу просечну оценом (4,51) него мушкарци (4,26) за услове смештаја током боравка у болници. Према степену образовања, најзадовољнији су испитаници са основном школом (4,63) а најмање задовољни са средњом школом (4,31). Према материјалном стању домаћинства најзадовољнији су испитаници веома лошег статуса (само 1 испитаник је у овој групи) и веома доброг статуса (4,83), а најмање су задовољни они са осредњим стандардом (4,25). Од популационих група највишу просечну оценом дала је група 60-69 година (4,64), а најнижу група млађа од 20 година (3,82). Међутим, није установљена статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника и задовољства условима болничког смештаја (таб. 18).

Табела 18: Просечне оцене задовољством условима смештаја

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	57	4.26	0.90	H=2.582 p=0.108
	женско	87	4.51	0.73	
степен образовања	непотпуна ош	3	4.33	0.58	H=4.453 p=0.217
	основна школа	27	4.63	0.63	
	средња школа	86	4.31	0.83	
	виша и висока школа	25	4.48	0.92	
материјално стање домаћинства	веома лоше	1	5.00	0.00	H=6.947 p=0.139
	лоше	4	4.75	0.50	
	осредње	61	4.25	0.91	
	добро	56	4.36	0.77	
популационе групе	веома добро	12	4.83	0.39	H=9.092 p=0.246
	до 19	11	3.82	1.17	
	20-29	5	4.40	0.89	
	30-39	4	4.00	0.82	
	40-49	17	4.59	0.62	
	50-59	22	4.41	0.85	
	60-69	33	4.64	0.65	
	70-79	39	4.41	0.75	
	80 и више	10	4.20	1.03	

Одржавање хигијене болесничке собе око 90% сматра одличним и добрим, а 2% мисли да је лоше или веома лоше (граф. 13). На ово питање није одговорило 5 испитаника (3,2%).

Графикон 13: Одржавање хигијене болничке собе (%)



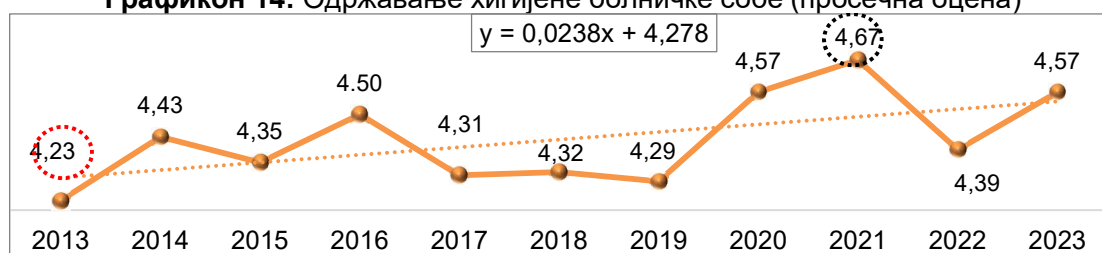
Одржавање хигијене болничке собе је одлично за 77% испитаника у Институту за рехабилитацију и око 70% испитаника у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, а за сваког трећег испитаника у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију. У Институту за рехабилитацију 2 испитаника (2,2% укупно анкетираних), а 1 у ВМА (5,9%) имају лоше мишљење о одржавању хигијене болничке собе (таб. 19). Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о одржавању хигијене болничких соба по болницама ($H=9.115$, $df=4$, $p=0.058$).

Табела 19: Одржавање хигијене болесничке собе по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Институт за рехабилитацију	1	1.1	1	1.1	7	7.5	12	12.9	72	77.4	93	100
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	0		0		2	11.1	4	22.2	12	66.7	18	100
СБ за церебр. парализу	0		0		2	25.0	3	37.5	3	37.5	8	100
СБ за рехаб. и ортоп. прот.	0		0		1	7.7	3	23.1	9	69.2	13	100
ВМА	0		1	5.9	0		8	47.1	8	47.1	17	100
УКУПНО	1	0.7	2	1.3	12	8.1	30	20.1	104	69.8	149	100

Одржавање хигијене болесничке собе оцењено је просечном оценом 4,57, што је знатно виша просечна оцена у односу на претходну годину (граф. 14).

Графикон 14: Одржавање хигијене болничке собе (просечна оцена)



Одржавање хигијене болесничке собе је најбоље оцењено у Институту за рехабилитацију (4,65) и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,62), а најнижа просечна оцена, као и претходних година, је у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију, 4,12 (таб. 20).

Табела 20: Одржавање хигијене болесничке собе по болницама (просечне оцене)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.			2023.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	39	4,54	0.76	28	4,82	0.39	78	4,40	1.05	93	4,65	0.76
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	5	4,60	0.55	19	4,58	0.69	20	4,30	0.74	18	4,56	0.70
СБ за церебр. парализу	13	4,38	0.65	12	4,42	0.67	9	4,00	0.87	8	4,12	0.83
СБ за рехаб. и ортоп. прот.	6	4,83	0.41	13	4,69	0.48	7	4,86	0.38	13	4,62	0.65
ВМА	4	5,00	0.00				20	4,45	0.68	17	4,35	0.79
УКУПНО	67	4,57	0.68	72	4,67	0.56	134	4,39	0.92	149	4,57	0.76

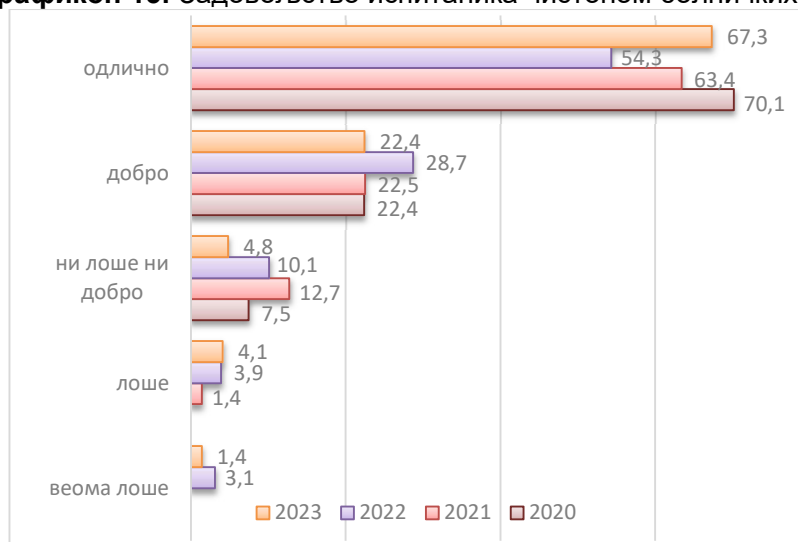
Посматрано према полу, особе мушког и женског пола су дале исту просечну оценом (4,57) за одржавање хигијене болничке собе. Према степену образовања, најзадовољнији су испитаници са основном школом (4,93), а најмање задовољни са средњом школом (4,47); према материјалном стању домаћинства најзадовољнији су испитаници веома доброг, као и веома лошег и лошег статуса (5,0), а најмање су задовољни испитаници доброг стандарда (4,32); и од популационих група највишу просечну оценом дала је група 40-49 година (4,82), а најнижу група 20-29 година (3,60). Укрштањем наведених варијабли добијена је статистички значајна разлика у задовољству испитаника одржавањем хигијене болничке собе у односу на материјално стање и степен образовања испитаника (таб. 21).

Табела 21: Просечне оцене за одржавање хигијене болесничке собе (према варијаблама)

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	60	4.57	0.67	H=0.310 p=0.578
	женско	89	4.57	0.81	
степен образовања	непотпуна ош	3	4.67	0.58	H=9.687 p=0.021
	основна школа	28	4.93	0.26	
	средња школа	88	4.47	0.82	
	виша и висока школа	25	4.52	0.82	
материјално стање домаћинства	веома лоше	1	5.00	0.00	H=13.972 p=0.007
	лоше	6	5.00	0.00	
	осредње	64	4.59	0.71	
	добро	56	4.32	0.90	
	веома добро	12	5.00	0.00	
популационе групе	до 19	11	4.36	0.81	H=11.861 p=0.105
	20-29	5	3.60	1.67	
	30-39	4	4.00	0.82	
	40-49	17	4.82	0.39	
	50-59	23	4.48	0.85	
	60-69	34	4.62	0.74	
	70-79	40	4.75	0.49	
	80 и више	12	4.58	0.79	

Одржавање хигијене тоалета у болници 89.7% пацијената сматра одличним и добрим (више у односу на претходну годину), а 5.5% мисли да је лоше и веома лоше (граф. 15). На ово питање није одговорило 7 испитаника (4,5%).

Графикон 15: Задовољство испитаника чистоћом болничких тоалета (%)



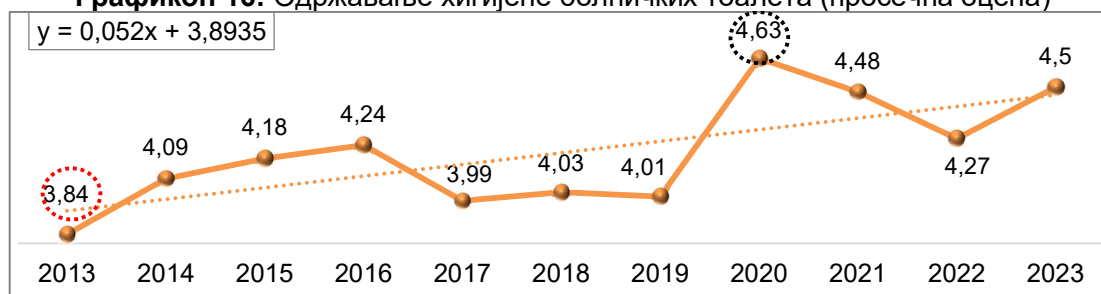
Одржавање хигијене болничких тоалета је одлично за 76% испитаника у Институту за рехабилитацију, а у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију за само 25% (таб. 22). За разлику од претходне године, постоји статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о одржавању хигијене болничких тоалета по болницама ($H=10.601$, $df=4$, $p=0.031$).

Табела 22: Одржавање хигијене болничких тоалета

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Институт за рехабилитацију	1	1.1	3	3.3	3	3.3	15	16.5	69	75.8	91	100
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	0		0		2	11.1	5	27.8	11	61.1	18	100
СБ за церебр. парализу	1	12.5	0		0		5	62.5	2	25.0	8	100
СБ за рехаб. и ортоп. прот.	0		1	7.7	1	7.7	3	23.1	8	61.5	13	100
ВМА	0		2	11.8	1	5.9	5	29.4	9	52.9	17	100
УКУПНО	2	1.4	6	4.1	7	4.8	33	22.4	99	67.3	147	100

Одржавање хигијене болничких тоалета оцењено је високом просечном оценом 4,5, знатно већом у односу на претходну годину, као и на период пре пандемије (граф. 16)..

Графикон 16: Одржавање хигијене болничких тоалета (просечна оцена)



Одржавањем хигијене болничких тоалета најзадовољнији су пацијенти у Институту за рехабилитацију (4,63), а најмање су задовољни као и претходних година, у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију са просечном оценом 3,88 (таб. 23).

Табела 23: Одржавање хигијене болничких тоалета по болницама (просечне оцене)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.			2023.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	39	4,69	0.61	28	4,79	0.50	74	4,32	1.06	91	4,63	0.80
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	5	4,60	0.55	19	4,37	0.76	19	4,16	1.07	18	4,50	0.71
СБ за церебр. парализу	13	4,38	0.77	11	3,82	1.08	9	3,78	0.83	8	3,88	1.25
СБ за рехаб. и ортоп. прот.	6	4,67	0.52	13	4,54	0.66	7	4,86	0.38	13	4,38	0.96
ВМА	4	4,75	0.50				20	4,20	0.89	17	4,24	1.03
УКУПНО	67	4,63	0.62	71	4,48	0.77	129	4,27	1.00	147	4,50	0.87

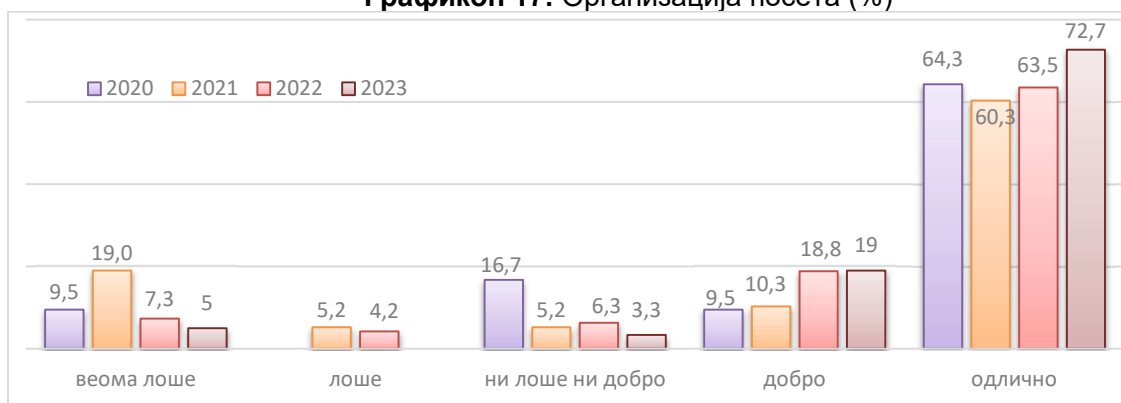
Посматрано према полу, особе мушког пола су дале нешто вишу просечну оценоу (4,52) него жене (4,49) за одржавање хигијене болничких тоалета. Према степену образовања, најзадовољнији су испитаници са основном школом (4,79) а најмање задовољни са средњом школом (4,41); према материјалном стању домаћинства најзадовољнији су испитаници веома доброг статуса (4,92), а најмање су задовољни испитаници доброг стандарда (4,38). Од популационих група највишу просечну оценоу дала је група 80 и више година (4,82), а најнижу група 30-39 година (3,75). Међутим, није установљена статистички значајна разлика између наведених карактеристика испитаника и задовољства хигијеном тоалета по болницама (таб. 24).

Табела 24: Просечне оцене за одржавање хигијене болничких тоалета (према варијаблама)

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	58	4.52	0.82	H=0.047 p=0.829
	женско	89	4.49	0.91	
степен образовања	непотпуна ош	3	4.67	0.58	H=5.051 p=0.168
	основна школа	28	4.79	0.50	
	средња школа	88	4.41	0.91	
	виша и висока школа	23	4.52	0.99	
материјално стање домаћинства	веома лоше	1	5.00	0.00	H=5.411 p=0.248
	лоше	6	4.67	0.52	
	осредње	63	4.43	0.96	
	добро	55	4.38	0.91	
популационе групе	веома добро	12	4.92	0.29	H=9.975 p=0.190
	до 19	11	4.18	1.17	
	20-29	5	3.80	1.79	
	30-39	4	3.75	0.96	
	40-49	17	4.53	0.87	
	50-59	22	4.45	0.86	
	60-69	34	4.53	0.90	
	70-79	40	4.72	0.51	
	80 и више	11	4.82	0.40	

Организацију посета пацијентима у болници 91,7% испитаника сматра одличном и добром (знатно више у односу на претходну годину), док 5% испитаника мисли да је веома лоша (знатно мање у односу на претходну годину), (граф. 17). За ово питање није могуће упоређивање добијених резултата са резултатима 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 17: Организација посета (%)



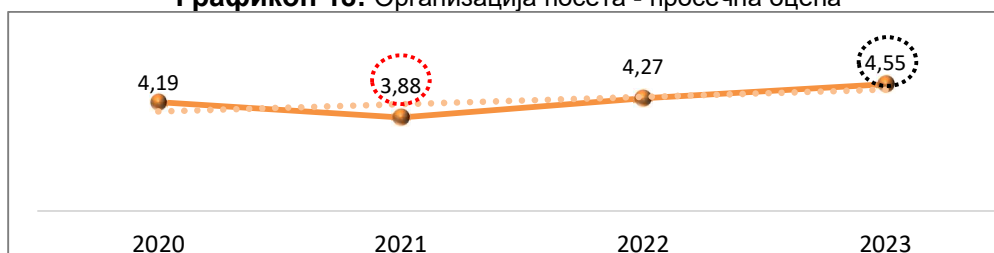
Организација посета је одлична за више од 85% испитаника у Институту за рехабилитацију, док нема испитаника са оваквим мишљењем у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију. Организација посета је веома лоша за више од половине испитаника у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију, али је био мали број одговора (таб. 25). Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу испитаника о организацији посета по болницама ($H=36.416$, $df=3$, $p=0.000$).

Табела 25: Организација посета по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Институт за рехабилитацију	1	1.2			0		11	13.1	72	85.7	84	100
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	1	5.9			1	5.9	6	35.3	9	52.9	17	100
СБ. за церебр. парализу	4	57.1			0		3	42.9	0		7	100
СБ за рехаб. и ортоп. прот.	0				3	23.1	3	23.1	7	53.8	13	100
УКУПНО	6	5.0			4	3.3	23	19.0	88	72.7	121	100

Организација посета, за ниво свих болница, оцењена су просечном оценом 4,55, највећом у посматраном периоду (граф. 18).

Графикон 18: Организација посета - просечна оцена



Организацијом посета су најзадовољнији пацијенти у Институту за рехабилитацију (4,82), док су најмање задовољни у Специјалној болници за церебралну парализу развојну неурологију са просечном оценом 2,29 (таб. 26).

Табела 26: Организација посета (просечне оцене)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.			2023		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	22	4,55	1.01	21	4,86	0.36	65	4,55	0.88	84	4,82	0.54
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	5	4,60	0.55	17	3,53	1.70	19	4,11	1.37	17	4,29	1.05
СБ. за церебр. парализу	9	3,22	1.86	9	3,33	2.00	5	1,40	0.89	7	2,29	1.60
СБ за рехаб. и ортоп. прот.	6	4,00	1.10	11	3,00	1.84	7	4,14	0.90	13	4,31	0.85
УКУПНО	42	4,19	1.29	58	3,88	1.61	96	4,27	1.21	121	4,55	0.96

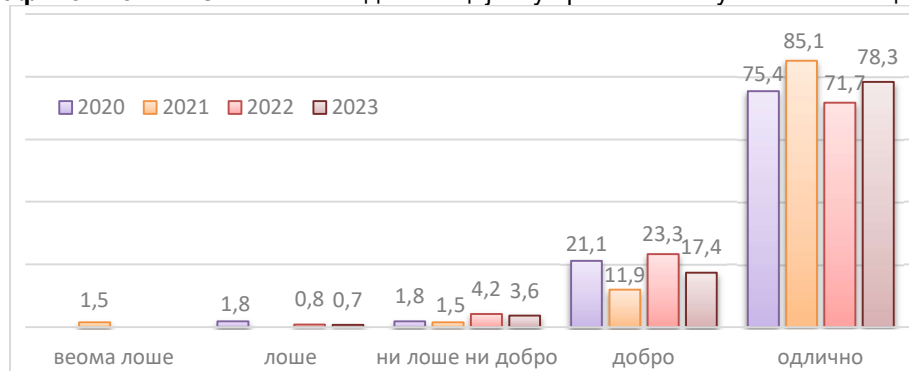
Посматрано према полу, особе женског пола су дале значајно вишу просечну оцену (4,72) него мушкарци (4,30) за организацију посета у болницама. Овим аспектом болничког рада најзадовољнији су испитаници са основном школом (4,86), веома лошег и веома доброг материјалног статуса и старости од 20-39 година (5,0). Укрштањем наведених варијабли добијена је статистички значајна разлика у мишљењу пацијената о организацији посета по болницама у односу на године живота и пол испитаника (таб. 27).

Табела 27: Просечне оцене за организацију посета у односу на карактеристике испитаника

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	50	4.30	1.23	H=3.923 p=0.048
	женско	71	4.72	0.66	
степен образовања	непотпуна ош	3	4.67	0.58	H=3.969 p=0.265
	основна школа	28	4.86	0.36	
	средња школа	66	4.45	1.04	
	виша и висока школа	21	4.33	1.24	
материјално стање домаћинства	веома лоше	1	5.00	0.0	H=3.021 p=0.554
	лоше	6	4.50	0.84	
	осредње	48	4.60	0.76	
	добро	45	4.36	1.17	
	веома добро	11	4.64	1.21	
популационе групе	до 19	9	2.89	1.83	H=20.427 p=0.005
	20-29	3	5.00	0.00	
	30-39	2	5.00	0.00	
	40-49	13	4.77	0.60	
	50-59	17	4.59	0.62	
	60-69	29	4.66	0.90	
	70-79	35	4.60	0.77	
	80 и више	10	4.90	0.32	

Веома велики број испитаника (95.7%) сматра да су **обавештења која су добили 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) одлична и добра, а само 0.7% мисли да су лоша (граф. 19). На ово питање није одговорило 16 испитаника (10,4%).

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



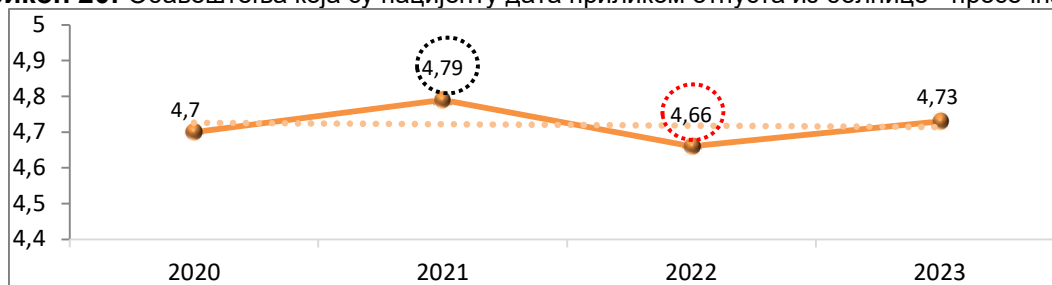
Преко 90% испитаника у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику мисли да су обавештења добијена приликом отпуста из болнице одлична, док такво мишљење има само 53% испитаника у ВМА (таб. 28). Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о обавештењима која су им дата приликом отпуста по болницама (H=9.108, df=4, p=0.058).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Институт за рехабилитацију			1	1.2	2	2.4	12	14.1	70	82.4	85	100
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“			0		0		4	26.7	11	73.3	15	100
СБ за церебр. парализу			0		1	12.5	1	12.5	6	75.0	8	100
СБ за рехаб. и ортоп. прот.			0		0		1	7.7	12	92.3	13	100
ВМА			0		2	11.8	6	35.3	9	52.9	17	100
УКУПНО			1	0.7	5	3.6	24	17.4	108	78.3	138	100

Обавештења која су пацијенту дата приликом отпуста из болнице оцењена су просечном оценом 4,73 (вишом у односу на претходну годину) за ниво свих болница (граф. 20). За ово питање није могуће упоређивање добијених резултата са резултатима из претходних година пре 2020. године, с обзиром да се у ранијем упитнику питање односило на задовољство процедуром болничког отпуста.

Графикон 20: Обавештења која су пацијенту дата приликом отпуста из болнице - просечна оцена



Највишу оценоу дали су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,92), а најмању у ВМА, 4,41 (таб. 29).

Табела 29: Обавештења дата пацијенту приликом отпуста из болнице (просечне оцене)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.			2023.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	N	N	$\bar{x}$	N	N	$\bar{x}$	N
Институт за рехабилитацију	30	4,67	0.55	22	4,77	0.87	66	4,64	0.65	85	4,78	0.54
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	5	4,80	0.45	19	4,89	0.31	19	4,79	0.53	15	4,73	0.46
СБ за церебр. парализу	12	4,58	0.90	13	4,77	0.44	9	5,00	0.00	8	4,62	0.74
СБ за рехаб. и ортоп. прот.	6	4,83	0.41	13	4,69	0.63	7	4,86	0.38	13	4,92	0.28
ВМА							19	4,37	0.59	17	4,41	0.71
УКУПНО	57	4,70	0.60	67	4,79	0.62	120	4,66	0.60	138	4,73	0.56

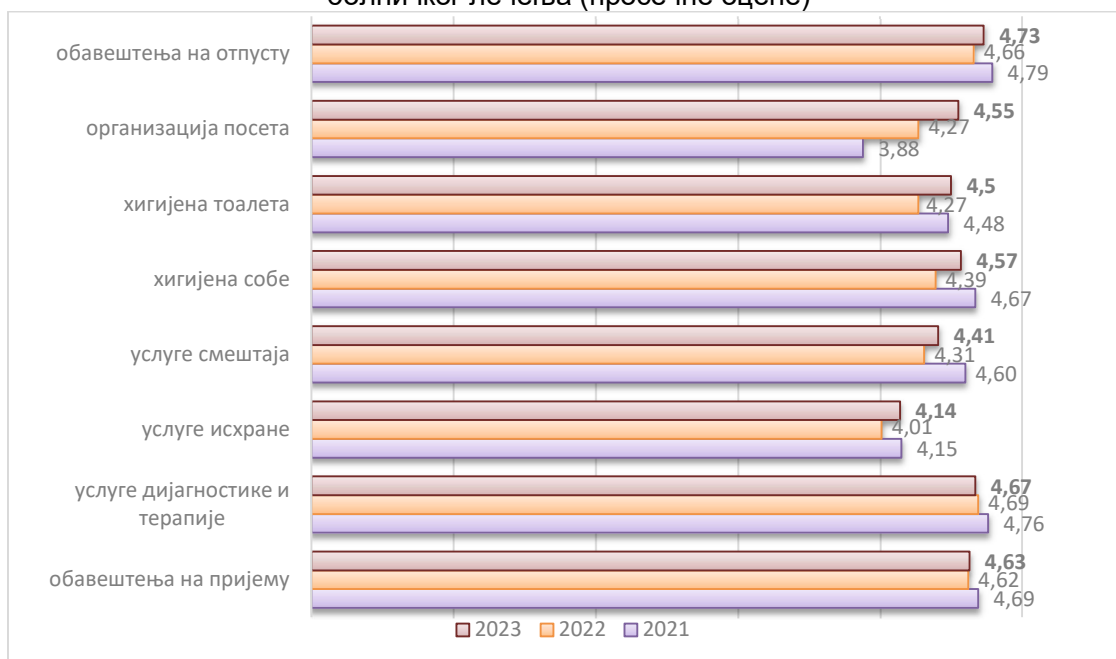
Посматрано према полу, особе женског пола дале су већу просечну оценоу (4,78) за обавештења дата пацијенту приликом отпуста из болнице. Према степену образовања, најзадовољнији су испитаници са основном школом (4,86), а најмање задовољни са непотпуну основном школом (4,67). Према материјалном стању домаћинства најзадовољнији су испитаници веома лошег, лошег и веома доброг статуса (5,0), а најмање су задовољни доброг стандарда (4,6). Од популационих група највишу просечну оценоу дала је група од 20 до 29 година (5,0), а најнижу група 30-39 година (4,0). Нису добијене статистички значајне разлике у задовољству испитаника добијеним обавештењима приликом отпуста из болница у односу на наведене карактеристике испитаника (таб. 30).

Табела 30: Просечне оцене за обавештења дата пацијенту приликом отпуста из болнице (према варијаблама)

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	56	4.66	0.61	H=1.578 p=0.209
	женско	82	4.78	0.52	
степен образовања	непотпуна ош	3	4.67	0.58	H=1.545 p=0.672
	основна школа	28	4.86	0.36	
	средња школа	79	4.70	0.63	
	виша и висока школа	23	4.70	0.56	
материјално стање домаћинства	веома лоше	1	5.00	.	H=7.209 p=0.125
	лоше	5	5.00	0.00	
	осредње	57	4.74	0.52	
	добро	52	4.60	0.69	
	веома добро	12	5.00	0.00	
популационе групе	до 19	11	4.73	0.65	H=7.441 p=0.384
	20-29	3	5.00	0.00	
	30-39	3	4.00	1.00	
	40-49	16	4.75	0.45	
	50-59	24	4.54	0.88	
	60-69	32	4.88	0.34	
	70-79	38	4.76	0.43	
	80 и више	10	4.80	0.42	

Услуге и организација здравствене заштите током болничког лечења могу се исказати и просечном оценом на скали од 1 до 5 (1=веома незадовољан, 5=веома задовољан). Све просечне оцене су више у 2023. у односу на претходну годину (сем за услуге дијагностике и терапије). Пацијенти су најзадовољнији обавештењима која су добили приликом отпуста (просечна оцена 4,73) и организацијом и брзином пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници (4,67), а најмање су задовољни болничком исхраном (4,14) и условима смештаја, 4,41 (граф. 21).

Графикон 21: Задовољство услугама и организацијом здравствене заштите током болничког лечења (просечне оцене)



ЗАДОВОЉСТВО ПАЦИЈЕНАТА СЕСТРИНСКОМ НЕГОМ ТОКОМ БОРАВКА У БОЛНИЦИ

Задовољство сестринском негом током боравка пацијената у болници

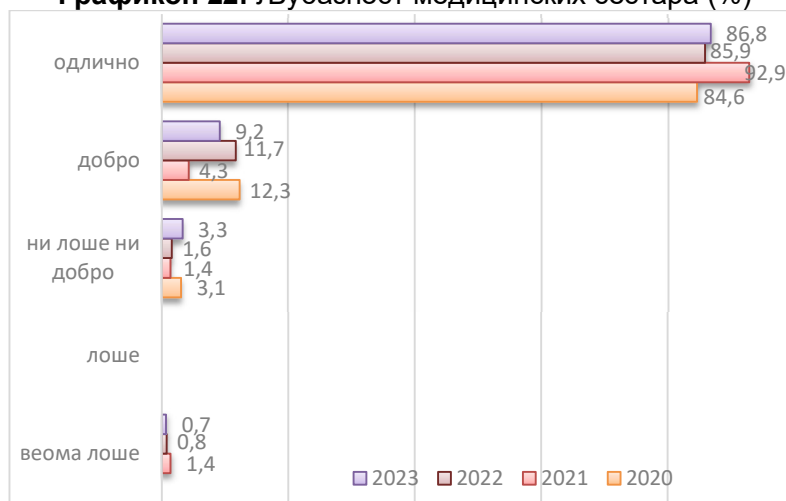
- Поштовање и љубазност медицинске сестре
- Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе
- Објашњење процедура, тестова и третмана
- Опште задовољство сестринском негом

ЗАДОВОЉСТВО ПАЦИЈЕНАТА СЕСТРИНСКОМ НЕГОМ ТОКОМ БОРАВКА У БОЛНИЦИ

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

Изузетно велики број пацијената (96%) сматра да су **љубазност и поштовање** медицинских сестара према пацијентима одлични или добри (колико и претходне године), а само 0.7% (1 испитаник) мисли да су веома лоши (граф. 22).

Графикон 22: Љубазност медицинских сестара (%)



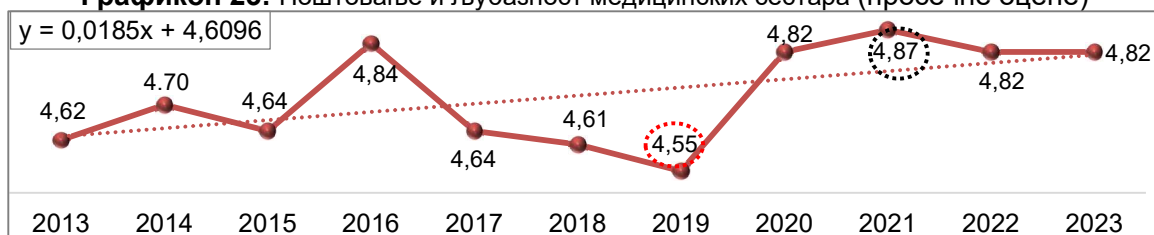
Сви испитаници у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику мисле да су поштовање и љубазност медицинских сестара одлични, док такво мишљење има 55% испитаника у ВМА (таб. 31). Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о љубазности и поштовању медицинских сестара по болницама ($N=22.512$, $df=4$, $p=0.000$).

Табела 31: Поштовање и љубазност медицинских сестара

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Институт за рехабилитацију	1	1.1			2	2.2	4	4.3	86	92.5	93	100
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	0				0		2	11.1	16	88.9	18	100
СБ за церебр. парализу	0				1	12.5	1	12.5	6	75.0	8	100
СБ за рехаб. и ортоп. прот.	0				0		0		13	100.0	13	100
ВМА	0				2	10.0	7	35.0	11	55.0	20	100
УКУПНО	1	0.7			5	3.3	14	9.2	132	86.8	152	100

Поштовање и љубазност медицинских сестара медицинских сестара оцењени су веома високом просечном оценом 4,82, као и претходне године (граф. 23). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, јер није исти број болница радио истраживање, а такође је, од 2020. године, промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 23: Поштовање и љубазност медицинских сестара (просечне оцене)



Пацијенти су за поштовање и љубазност медицинских сестара дали највише просечне оцене у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (5,0), а најнижу у ВМА, 4,45 (таб. 32).

Табела 32: Поштовање и љубазност медицинских сестара (просечне оцене)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.			2023.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	37	4,76	0.49	25	5,00	0.00	76	4,84	0.43	93	4,87	0.54
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	5	5,00	0.00	19	4,95	0.23	17	4,82	0.39	18	4,89	0.32
СБ за церебр. парализу	13	4,77	0.60	13	4,92	0.28	9	5,00	0.00	8	4,62	0.74
СБ за рехаб. и ортоп. прот.	6	5,00	0.00	13	4,46	1.20	7	5,00	0.00	13	5,00	0.00
ВМА	4	5,00	0.00				19	4,58	0.96	20	4,45	0.69
УКУПНО	65	4,82	0.46	70	4,87	0.56	128	4,82	0.52	152	4,82	0.54

Посматрано према полу, особе женског пола дале су нешто вишу просечну оцену (4,85), него мушкарци (4,77) за поштовање и љубазност медицинских сестара. Овим аспектом сестринског рада најзадовољнији су испитаници са основном школом (5,0), веома лошег и лошег материјалног статуса и старости 20-29 година (5,0).

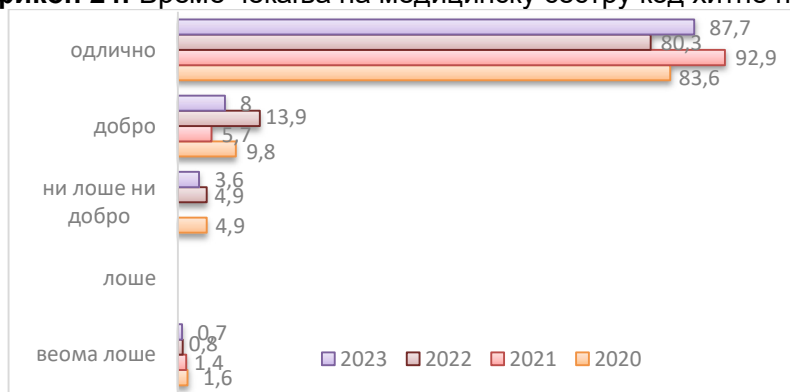
Табела 33: Просечне оцене за поштовање и љубазност медицинских сестара према варијаблама

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	60	4.77	0.56	H=1.165 p=0.280
	женско	92	4.85	0.53	
степен образовања	непотпуна ош	3	4.67	0.58	H=6.382 p=0.094
	основна школа	28	5.00	0.00	
	средња школа	91	4.76	0.62	
	виша и висока школа	25	4.80	0.58	
материјално стање домаћинства	веома лоше	1	5.00	0.00	H=1.953 p=0.744
	лоше	6	5.00	0.00	
	осредње	66	4.79	0.51	
	добро	56	4.77	0.69	
	веома добро	13	4.92	0.28	
популационе групе	до 19	11	4.73	0.65	H=6.885 p=0.441
	20-29	5	5.00	0.00	
	30-39	4	4.25	0.96	
	40-49	17	4.88	0.33	
	50-59	24	4.71	0.86	
	60-69	35	4.86	0.49	
	70-79	41	4.85	0.42	
	80 и више				

Укрштањем наведених варијабли није добијена статистички значајна разлика у задовољству испитаника љубазношћу медицинских сестара и карактеристика испитаника (таб. 33).

Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе је одлично и добро за 95.7% испитаника, а веома лоше за само 0.7% испитаника (граф. 24).

Графикон 24: Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе (%)



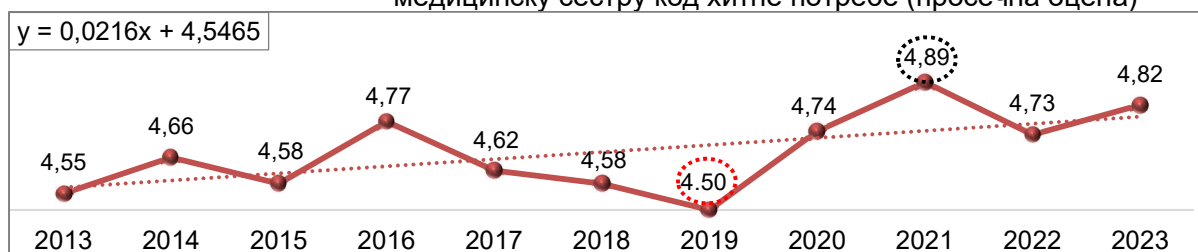
Време чекања на медицинску сестру у случају хитне потребе је одлично за све пацијенте у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију и у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, а за преко 55% пацијаната у ВМА (таб. 34). Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о времену чекања на медицинску сестру по болницама ($H=21.804$, $df=4$, $p=0.000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Институт за рехабилитацију	1	1.2			0		6	7.1	77	91.7	84	100
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	0				1	6.2	1	6.2	14	87.5	16	100
СБ за церебр. парализу	0				0		0		7	100.0	7	100
СБ за рехаб. и ортоп. прот.	0				0		0		13	100.0	13	100
ВМА	0				4	22.2	4	22.2	10	55.6	18	100
УКУПНО	1	0.7			5	3.6	11	8.0	121	87.7	138	100

Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе оцењено је просечном оценом 4,82, што је више у односу на претходну годину (граф. 25). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, јер није исти број болница радио истраживање, а такође је, од 2020. године, промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 25: Задовољство испитаника временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе (просечна оцена)



Задовољство корисника на одељењима рехабилитације у болницама Београда, 2023.

Посматрано по болницама, време чекања на медицинску сестру код хитне потребе је најбоље оцењено у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију и у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечном оценом 5,0), а најнижа оцена је у ВМА, 4,33 (таб. 35).

Табела 35: Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе (просечне оцене)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.			2023.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	33	4,67	0.65	25	5,00	0.00	70	4,74	0.56	84	4.88	0.50
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	5	5,00	0.00	19	4,95	0.23	17	4,71	0.59	16	4.81	0.54
СБ за церебр. парализу	13	4,69	1.11	13	4,92	0.28	9	5,00	0.00	7	5,00	0.00
СБ за рехаб. и ортоп. прот.	6	4,83	0.41	13	4,54	1.23	7	4,86	0.38	13	5,00	0.00
ВМА	4	5,00	0.00				19	4,53	1.02	18	4.33	0.84
УКУПНО	61	4,74	0.70	70	4,89	0.53	122	4,73	0.63	138	4.82	0.56

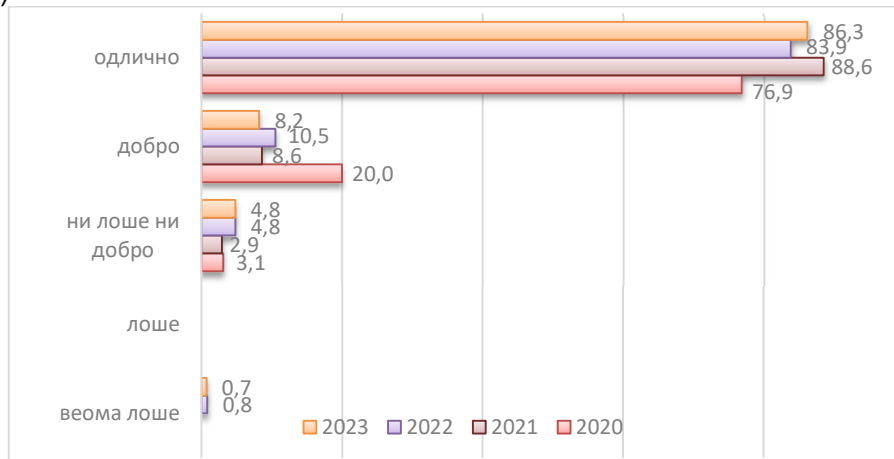
Посматрано према полу, особе женског пола су дале вишу просечну оценоу (4,86), него мушкарци (4,77) за време чекања на медицинску сестру код хитне потребе. Према степену образовања, најзадовољнији су испитаници са основном школом (4,93), а најмање задовољни са непотпуном основном школом (4,67). Према материјалном стању домаћинства најзадовољнији су испитаници веома лошег, лошег и веома доброг статуса (5,0), а најмање су задовољни доброг стандарда (4,58). Од популационих група најнижу просечну оценоу дала је група 30-39 година (4,25). Укрштањем наведених варијабли није добијена статистички значајна разлика за задовољство временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе и карактеристика испитаника (таб. 36).

Табела 36: Просечне оцене за време чекања на медицинску сестру код хитне потребе према варијаблама

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	55	4.76	0.54	H=2.724 p=0.099
	женско	83	4.86	0.57	
степен образовања	непотпуна ош	3	4.67	0.58	H=2.257 p=0.521
	основна школа	27	4.93	0.27	
	средња школа	82	4.78	0.63	
	виша и висока школа	23	4.83	0.58	
	веома лоше	1	5.00	0.00	
материјално стање домаћинства	лоше	6	5.00	0.00	H=3.591 p=0.464
	осредње	57	4.81	0.48	
	добро	51	4.73	0.75	
	веома добро	13	5.00	0.00	
популационе групе	до 19	10	5.00	0.00	H=11.352 p=0.124
	20-29	4	5.00	0.00	
	30-39	4	4.25	0.96	
	40-49	16	4.81	0.54	
	50-59	24	4.71	0.91	
	60-69	31	4.94	0.25	
	70-79	37	4.76	0.55	
	80 и више	9	5.00	0.00	

Објашњења која добијају од медицинских сестара о процедурама, тестовима и третманима којима су подвргнути су одлична и добра за 94.5% испитаника (исто као претходне године), а веома лоше за само 0.7% испитаника (граф. 26).

Графикон 26: Објашњења процедура која пацијенти добијају од медицинских сестара (%)



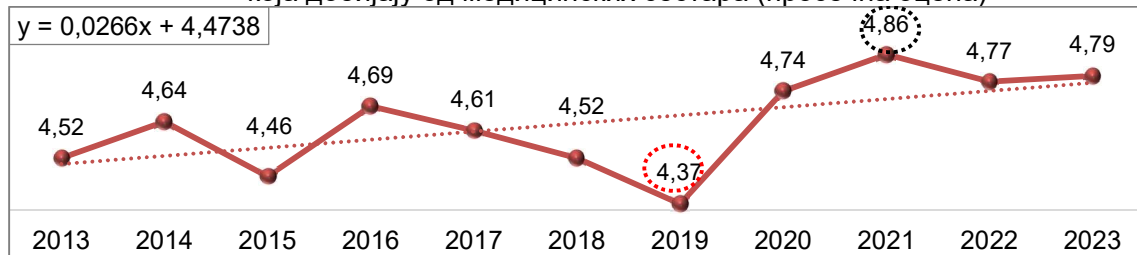
Преко 90% испитаника у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Институту за рехабилитацију сматрају да су објашњења процедура, тестова и третмана која су добијали од медицинских сестара одлична, а најмање, 63%, у ВМА (таб. 37). Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о сестринским објашњењима по болницама ($N=15.780$, $df=4$, $p=0.003$).

Табела 37: Објашњења процедура, тестова и третмана медицинских сестара

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Институт за рехабилитацију	1	1.1			2	2.2	4	4.4	83	92.2	90	100
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	0				0		2	12.5	14	87.5	16	100
СБ за церебр. парализу	0				2	25.0	1	12.5	5	62.5	8	100
СБ за рехаб. и ортоп. прот.	0				0		1	7.7	12	92.3	13	100
ВМА	0				3	15.8	4	21.1	12	63.2	19	100
УКУПНО	1	0.7			7	4.8	12	8.2	126	86.3	146	100

Сестринска објашњења процедура, тестова и третмана оцењена су просечном оценом 4,79 (граф. 27). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, јер није исти број болница радио истраживање, а такође је, од 2020. године, промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 27: Задовољство испитаника објашњењима процедура која добијају од медицинских сестара (просечна оцена)



Сестринска објашњења процедура, тестова и третмана имају највећу просечну оцену у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, 4,92, а најнижу у СБ за церебралну парализу и развојну неурологију, 4,38 (таб. 38).

Табела 38: Сестринско објашњавање процедура по болницама (просечне оцене)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.			2023.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	37	4,59	0.60	25	4,96	0.20	73	4,81	0.49	90	4.87	0.54
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	5	4,80	0.45	19	4,95	0.23	16	4,62	0.72	16	4.88	0.34
СБ за церебр. парализу	13	5,00	0.00	13	4,85	0.37	9	5,00	0.00	8	4,38	0.92
СБ за рехаб. и ортоп. прот.	6	4,83	0.41	13	4,54	0.77	7	5,00	0.00	13	4,92	0.28
ВМА	4	5,00	0.00				19	4,53	1.02	19	4.47	0.77
УКУПНО	65	4,74	0.51	70	4,86	0.43	124	4,77	0.61	146	4.79	0.59

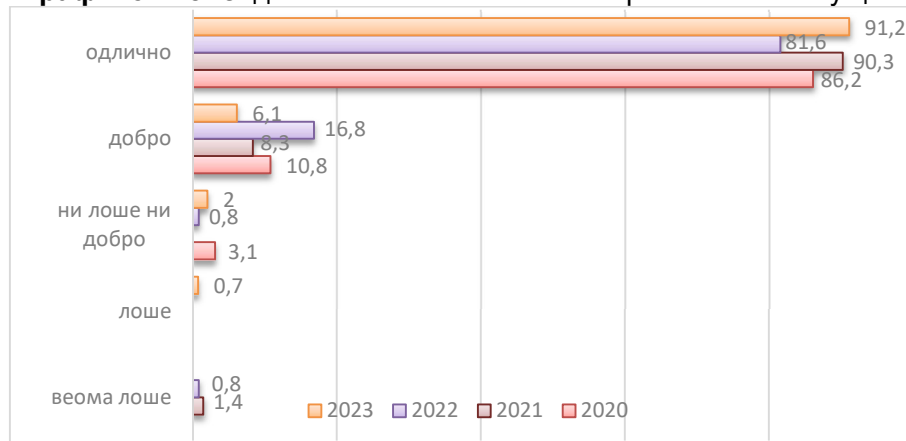
Посматрано према полу, особе женског пола су дале вишу просечну оцену (4,85), него мушкарци (4,71) за сестринско објашњење процедура, тестова и третмана. Према степену образовања, најзадовољнији су испитаници са основном школом (4,96), а најмање задовољни са непотпуном основном школом (4,67). Према материјалном стању домаћинства најзадовољнији су испитаници веома лошег, лошег и веома доброг статуса (5,0), а најмање су задовољни осредњег стандарда (4,72). Од популационих група највишу просечну оцену дала је група 20-29 година (5,0), а најнижу група 30-39 година (4,25). Укрштањем наведених варијабли није добијена статистички значајна разлика за задовољство сестринским објашњењима процедура, тестова и третмана у односу на карактеристике испитаника (таб. 39).

Табела 39: Просечне оцене за сестринско објашњење процедура према варијаблама

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	59	4.71	0.62	H=3.535 p=0.057
	женско	87	4.85	0.56	
степен образовања	непотпуна ош	3	4.67	0.58	H=5.186 p=0.159
	основна школа	27	4.96	0.19	
	средња школа	87	4.71	0.70	
	виша и висока школа	24	4.88	0.45	
	веома лоше	1	5.00	0.00	
материјално стање домаћинства	лоше	6	5.00	0.00	H=4.977 p=0.290
	осредње	64	4.72	0.60	
	добро	52	4.77	0.70	
	веома добро	13	5.00	0.00	
популационе групе	до 19	11	4.55	0.82	H=7.950 p=0.337
	20-29	5	5.00	0.00	
	30-39	4	4.25	0.96	
	40-49	17	4.82	0.53	
	50-59	24	4.71	0.91	
	60-69	32	4.88	0.42	
	70-79	39	4.82	0.45	
	80 и више	11	4.91	0.30	

Опште задовољство сестринском негом је у истраживању оцењено као добро и одлично код чак 97.3% болнички лечених пацијената, док само 0.7% пацијената сматра да је лоше (граф. 28).

Графикон 28: Задовољство испитаника сестринском негом у целини (%)



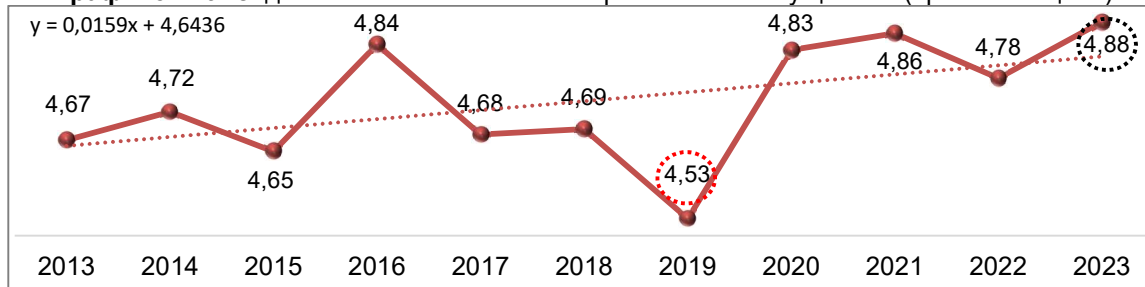
Опште задовољство сестринском негом у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику сви пацијенти су оценили као одлично, док такво мишљење има 70% испитаника у ВМА (таб. 40). Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о општем задовољству сестринском негом по болницама ($N=16.526$, $df=4$, $p=0.002$).

Табела 40: Опште задовољство сестринском негом, по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Институт за рехабилитацију			1	1.1	1	1.1	2	2.2	87	95.6	91	100
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“			0		1	6.2	0		15	93.8	16	100
СБ за церебр. парализу			0		0		2	25.0	6	75.0	8	100
СБ за рехаб. и ортоп. прот.			0		0		0		13	100.0	13	100
ВМА			0		1	5.0	5	25.0	14	70.0	20	100
УКУПНО			1	0.7	3	2.0	9	6.1	135	91.2	148	100

Сестринска нега у целини оцењена је веома високом просечном оценом 4,88, највећом у посматраном периоду (граф. 29). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, јер није исти број болница радио истраживање, а такође је, од 2020. године, промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 29: Задовољство испитаника сестринском негом у целини (просечна оцена)



У Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику просечна оцена је 5,0, а најнижа оцена је у ВМА (4,65) за опште задовољство сестринском негом (таб. 41).

Табела 41: Задовољство сестринском негом у целини по болницама (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.			2023.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	37	4,70	0.57	27	4,93	0.26	74	4,78	0.44	91	4.92	0.40
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	5	5,00	0.00	19	5,00	0.00	16	4,81	0.40	16	4.88	0.50
СБ за церебр. парализу	13	5,00	0.00	13	4,85	0.37	9	5,00	0.00	8	4.75	0.46
СБ за рехаб. и ортоп. прот.	6	5,00	0.00	13	4,54	1.13	7	5,00	0.00	13	5,00	0.00
ВМА	4	5,00	0.00				19	4,58	0.96	20	4,65	0.59
УКУПНО	65	4.83	0.45	72	4,86	0.54	125	4,78	0.53	148	4.88	0.43

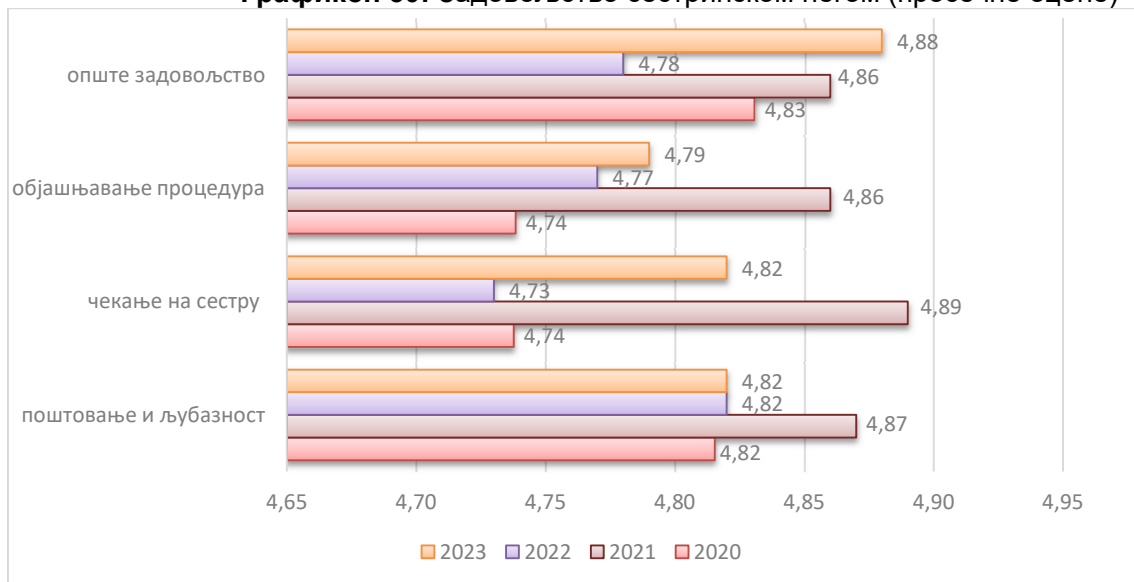
Посматрано према полу, жене су дале већу просечну оцену (4,91), него мушкарци (4,83) за сестринску негу у целини. Према степену образовања, најзадовољнији су испитаници са основном школом (5,0), а најмање задовољни са непотпуном основном школом (4,67). Према материјалном стању домаћинства најзадовољнији су пацијенти веома лошег, лошег и веома доброг статуса (5,0), а најмање су задовољни осредњег стандарда (4,83); и од популационих група највишу просечну оцену дала је група 20-29 година и старији од 80 година (5,0), а најнижу група 30-39 година (4,65). Укрштањем наведених варијабли није добијена статистички значајна разлика за опште задовољство сестринском негом у односу на карактеристике испитаника (таб. 42).

Табела 42: Просечне оцене општег задовољства сестринском негом

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	59	4.83	0.46	H=2.663 p=0.103
	женско	89	4.91	0.42	
степен образовања	непотпуна ош	3	4.67	0.58	H=6.546 p=0.088
	основна школа	27	5.00	0.00	
	средња школа	89	4.82	0.53	
	виша и висока школа	24	4.96	0.20	
материјално стање домаћинства	веома лоше	1	5.00	0.00	H=2.789 p=0.574
	лоше	6	5.00	0.00	
	осредње	64	4.83	0.49	
	добро	54	4.87	0.48	
популационе групе	веома добро	13	5.00	0.00	H=12.028 p=0.100
	до 19	11	4.82	0.40	
	20-29	5	5.00	0.00	
	30-39	4	4.50	0.58	
	40-49	17	4.88	0.33	
	50-59	24	4.71	0.81	
	60-69	33	4.91	0.38	
	70-79	40	4.95	0.22	
	80 и више	11	5.00	0.00	

У 2023. години све просечне оцене задовољства пацијената сестринском негом су веома високе за све аспекте сестринског рада и више у односу на претходну годину,. Испитаници су најзадовољнији радом сестара у целини (4,88), а најмање задовољни чекањем на сестру код хитне потребе (4,79), (граф. 30).

Графикон 30: Задовољство сестринском негом (просечне оцене)



ЗАДОВОЉСТВО УСЛУГАМА ЛЕКАРА ТОКОМ БОРАВКА ПАЦИЈЕНАТА У БОЛНИЦИ

Задовољство услугама лекара током боравка пацијената у болници

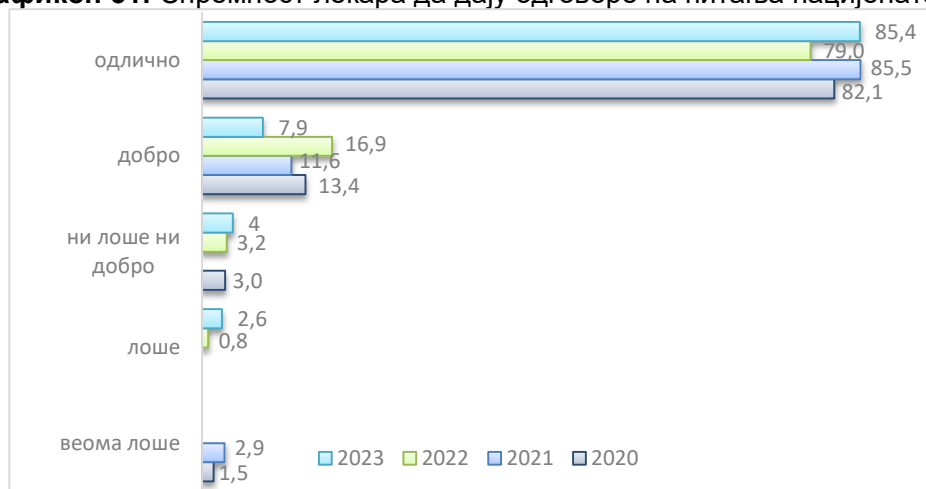
- Спремност да дају одговоре на питања пацијената
- Објашњење процедура, тестова и третмана
- Поштовање и љубазност
- Способност дијагностиковања здравствених проблема
- Упешност лечења
- Опште задовољство услугама лекара

ЗАДОВОЉСТВО ПАЦИЈЕНАТА УСЛУГАМА ЛЕКАРА ТОКОМ БОРАВКА У БОЛНИЦИ

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

Изузетно велики број испитаника (93,3%) сматра да је **спремност лекара да дају одговоре** на питања својих пацијената добра и одлична, а само 2.6% (4 испитаника) мисли да је лоша (граф. 31).

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



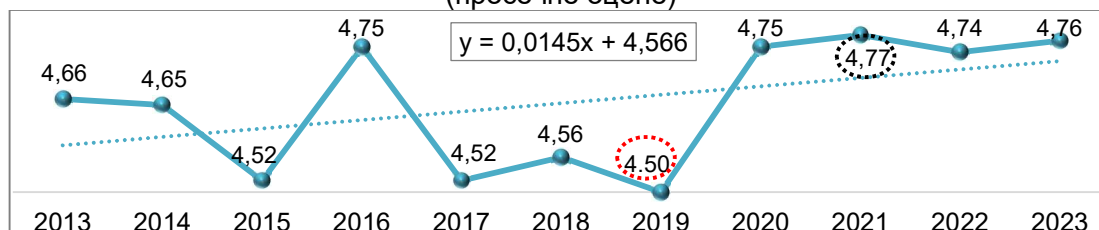
Спремност лекара да дају одговоре на питања својих пацијената је одлична за преко 90% испитаника у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, а у СБ за церебралну парализу и развојну неурологију за 62.5% испитаника (таб. 43). Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о спремности лекара да дају одговоре на питања пацијената по болницама: ($N=6.885$, $df=4$, $p=0.144$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Институт за рехабилитацију			2	2.2	3	3.2	6	6.5	82	88.2	93	100
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“			0		0		2	11.8	15	88.2	17	100
СБ за церебр. парализу			1	12.5	2	25.0	0		5	62.5	8	100
СБ за рехаб. и ортоп. прот.			0		1	7.7	0		12	92.3	13	100
ВМА			1	5.0	0		4	20.0	15	75.0	20	100
УКУПНО			4	2.6	6	4.0	12	7.9	129	85.4	151	100

Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената оцењена је просечном оценом 4,76 (граф. 32). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, јер није исти број болница радио истраживање, а такође је, од 2020. године, промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 32: Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената (просечне оцене)



Просечна оцена за спремност лекара да одговарају на питања пацијената је највећа у Клиници за рехабилитацију „др М. Зотовић“ (4,88) и СБ за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,85), а најмању вредност има у СБ за церебралну парализу и развојну неурологију, 4,12 (таб. 44).

Табела 44: Спремност лекара да одговарају на питања (просечне оцене)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.			2023.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	39	4,72	0.56	24	4,63	1.13	72	4,76	0.57	93	4.81	0.59
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	8	5,00	0.00	19	4,84	0.37	16	4,75	0.45	17	4.88	0.33
СБ за церебр. парализу	13	4,62	1.12	13	4,92	0.28	9	4,89	0.34	8	4.12	1.25
СБ за рехаб. и ортоп. прот.	6	5,00	0.00	13	4,77	0.44	7	5,00	0.00	13	4.85	0.55
ВМА	4	4,75	0.50				20	4,50	0.69	20	4.65	0.75
УКУПНО	67	4,75	0.66	69	4,77	0.73	124	4,74	0.55	151	4.76	0.65

Посматрано према полу, особе женског пола дале су вишу просечну оцену (4,8) у односу на мушкарце (4,7) за спремност лекара да одговарају на питања пацијената. Овим аспектом лекарског рада најзадовољнији су испитаници са завршеном основном школом (4,89), са веома лошим и веома добрим материјалним стањем, и стари од 80 и више година и у добној групи од 20 до 29 година.

Табела 45: Просечне оцене за спремност лекара да одговарају на питања пацијената према варијаблама

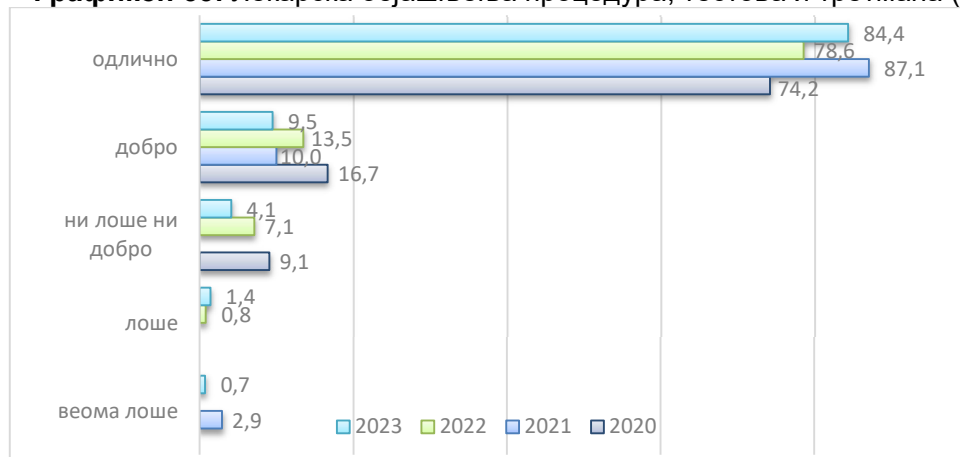
ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	60	4.70	0.70	H=1.171 p=0.279
	женско	91	4.80	0.62	
степен образовања	непотпуна ош	3	4.67	0.58	H=4.279 p=0.233
	основна школа	28	4.89	0.57	
	средња школа	90	4.71	0.67	
	виша и висока школа	25	4.76	0.72	
материјално стање домаћинства	веома лоше	1	5.00	.	H=2.856 p=0.582
	лоше	6	4.83	0.41	
	осредње	65	4.71	0.72	
	добро	56	4.71	0.71	
популационе групе	веома добро	13	5.00	0.00	H=9.237 p=0.236
	до 19	11	4.36	1.12	
	20-29	5	5.00	0.00	
	30-39	4	4.50	0.58	
	40-49	17	4.88	0.33	
	50-59	24	4.58	0.93	
	60-69	35	4.83	0.51	
	70-79	40	4.78	0.62	
	80 и више	12	5.00	0.00	

Задовољство корисника на одељењима рехабилитације у болницама Београда, 2023.

Није добијена статистички значајна разлика у задовољству испитаника спремношћу лекара да одговарају на питања пацијената у односу на наведене карактеристике испитаника (таб. 45).

Објашњења процедура, тестова и третмана дата пацијентима од стране лекара, за 93.9% испитаника су одлична и добра, а за 2,1% испитаника су лоша (граф. 33).

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



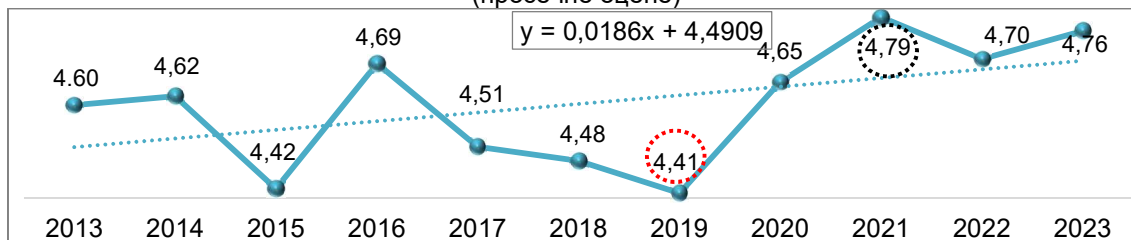
Преко 92% испитаника у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику сматрају да су лекарска објашњења процедура, тестова и третмана одлична, а у СБ за церебралну парализу и развојну неурологију само 43% (таб. 46). Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о лекарским објашњењима по болницама ($N=17.160$, $df=4$, $p=0.002$).

Табела 46: Лекарска објашњења процедура, тестова и третмана по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Институт за рехабилитацију	0		1	1.1	3	3.3	5	5.6	81	90.0	90	100
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	0		0		0		2	11.8	15	88.2	17	100
СБ за церебр. парализу	0		0		1	14.3	3	42.9	3	42.9	7	100
СБ за рехаб. и ортоп. прот.	0		0		1	7.7	0		12	92.3	13	100
ВМА	1	5.0	1	5.0	1	5.0	4	20.0	13	65.0	20	100
УКУПНО	1	0.7	2	1.4	6	4.1	14	9.5	124	84.4	147	100

Лекарска објашњења тестова, процедура и третмана оцењена су просечном оценом 4,76 (граф. 34). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, јер није исти број болница радио истраживање, а такође је, од 2020. године, промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 34: Задовољство испитаника лекарским објашњењима процедура, тестова и третмана (просечне оцене)



Задовољство корисника на одељењима рехабилитације у болницама Београда, 2023.

Лекарска објашњења тестова, процедура и третмана имају највишу просечну оцену у Клиници за рехабилитацију «др М. Зотовић» (4,88), а најнижу у СБ за церебралну парализу и развојну неурологију, 4,29 (таб. 47).

Табела 47: Задовољство испитаника лекарским објашњењима процедура, тестова и третмана (просечне оцене)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.			2023.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	38	4,50	0.73	26	4,62	1.09	74	4,72	0.65	90	4.84	0.52
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	5	5,00	0.00	18	4,89	0.32	16	4,63	0.72	17	4.88	0.33
СБ за церебр. парализу	13	4,77	0.60	13	4,92	0.28	9	4,78	0.67	7	4.29	0.76
СБ за рехаб. и ортоп. прот.	6	5,00	0.00	13	4,85	0.37	7	5,00	0.00	13	4.85	0.55
ВМА	4	4,75	0.50				20	4,55	0.60	20	4.35	1.14
УКУПНО	66	4,65	0.64	70	4,79	0.72	126	4,70	0.63	147	4.76	0.66

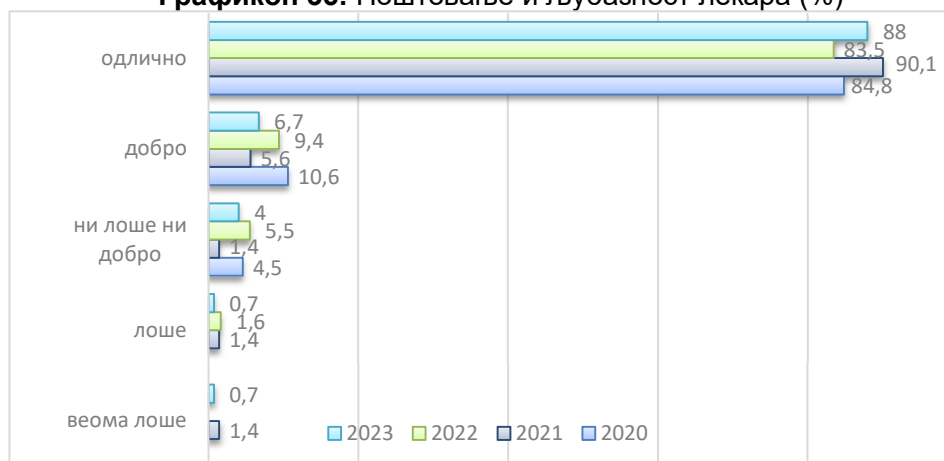
Посматрано према полу, жене су дале незнатно вишу просечну оцену (4,77) у односу на мушкарце (4,73) за лекарска објашњења процедура, тестова и третмана. Према степену образовања, најзадовољнији су испитаници са основном школом (4,93), а најмање задовољни са непотпуном основном школом (4,67). Према материјалном стању домаћинства најзадовољнији су испитаници веома лошег и веома доброг статуса, а најмање су задовољни пацијенти осредњег стандарда (4,67). Од популационих група највишу просечну оцену дала је група 20-29 година и 80 и више година (5,0), а најнижу група 30-39 година (4,0). Укрштањем наведених варијабли добијена је статистички значајна разлика у задовољству испитаника лекарским објашњењима у односу на старост испитаника (таб. 48).

Табела 48: Просечне оцене здвољства испитаника лекарским објашњењима процедура, тестова и третмана према варијаблама

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	59	4.73	0.64	H=0.607 p=0.436
	женско	88	4.77	0.67	
степен образовања	непотпуна ош	3	4.67	0.58	H=5.109 p=0.164
	основна школа	28	4.93	0.38	
	средња школа	88	4.68	0.74	
	виша и висока школа	25	4.80	0.65	
материјално стање домаћинства	веома лоше	1	5.00	.	H=3.156 p=0.532
	лоше	6	4.83	0.41	
	осредње	63	4.67	0.82	
	добро	54	4.74	0.59	
популационе групе	веома добро	13	5.00	0.00	H=18.666 p=0.009
	до 19	10	4.50	0.71	
	20-29	5	5.00	0.00	
	30-39	4	4.00	0.82	
	40-49	17	4.71	0.77	
	50-59	24	4.54	1.06	
	60-69	35	4.83	0.51	
	70-79	39	4.87	0.41	
	80 и више	10	5.00	0.00	

Поштовање и љубазност лекара је 94.7% пацијената оценило као одлично и добро, а само 1.4% као лоше (граф. 35).

Графикон 35: Поштовање и љубазност лекара (%)



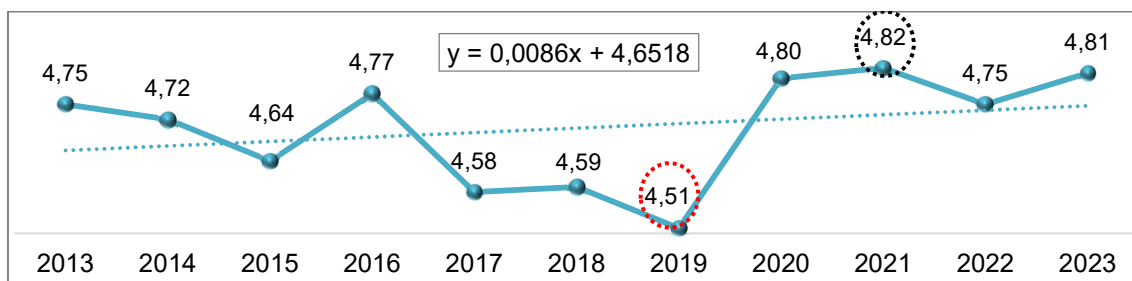
Сви испитаници у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику оценили су поштовање и љубазност лекара као одличне, а у СБ за церебралну парализу и развојну неурологију, 62.5% (таб. 49). Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о љубазности лекара по болницама ($N=14.515$, $df=4$, $p=0.006$).

Табела 49: Поштовање и љубазност лекара по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Институт за рехабилитацију	0		0		4	4.3	3	3.3	85	92.4	92	100
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	0		0		0		2	11.8	15	88.2	17	100
СБ за церебр. парализу	1	12.5	0		0		2	25.0	5	62.5	8	100
СБ за рехаб. и ортоп. прот.	0		0		0		0		13	100.0	13	100
ВМА	0		1	5.0	2	10.0	3	15.0	14	70.0	20	100
УКУПНО	1	0.7	1	0.7	6	4.0	10	6.7	132	88.0	150	100

Поштовање и љубазност лекара оцењени су просечном оценом 4,81 (граф. 36). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, јер није исти број болница радио истраживање, а такође је, од 2020. године, промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 36: Задовољство испитаника поштовањем и љубазношћу лекара (просечне оцене)



Поштовање и љубазност лекара су оцењени највећом оценом у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (5,0), а најмањом у СБ за церебралну парализу и развојну неурологију, 4,25 (таб. 50).

Табела 50: Поштовање и љубазност лекара према пацијентима (просечне оцене)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.			2023.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	38	4,68	0.62	26	4,73	0.96	75	4,79	0.60	92	4.88	0.44
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	5	5,00	0.00	19	4,89	0.31	16	4,62	0.89	17	4.88	0.33
СБ за церебр. парализу	13	4,92	0.28	13	4,85	0.56	9	4,78	0.67	8	4,25	1.39
СБ за рехаб. и ортоп. прот.	6	5,00	0.00	13	4.85	0.37	7	5,00	0.00	13	5,00	0.00
ВМА	4	5,00	0.00				20	4,60	0.59	20	4.50	0.89
УКУПНО	66	4,80	0.50	71	4,82	0.66	127	4,75	0.63	150	4.81	0.60

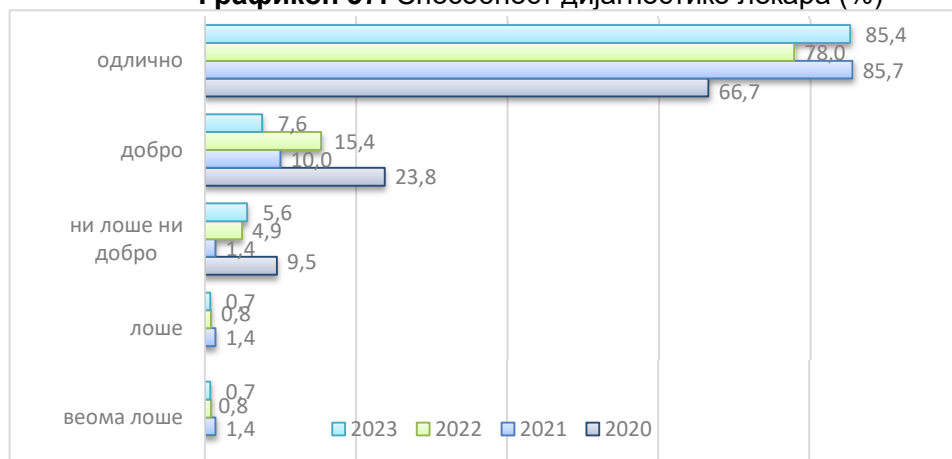
Посматрано према полу, жене су дале вишу просечну оцелу (4,84) у односу на мушкарце (4,77) за поштовање и љубазност лекара. Према степену образовања, најзадовољнији су испитаници са основном школом (4,93), а најмање задовољни са непотпуном основном школом (4,33). Према материјалном стању домаћинства најзадовољнији су испитаници веома лошег и веома доброг статуса, а најмање су задовољни осредњег стандарда (4,75). Од популационих група највишу просечну оцелу дала је група 80 и више година и 20 до 29 година (5,0), а најнижу група млађих од 20 година (4,45). Није добијена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о поштовању и љубазности лекара у односу на карактеристике испитаника (таб. 51).

Табела 51: Просечне оцелу задовољства испитаника лекарским поштовањем и љубазношћу према варијаблама

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	60	4.75	0.68	H=1.822 p=0.177
	женско	90	4,84	0.54	
степен образовања	непотпуна ош	3	4,33	1.15	H=4.499 p=0.212
	основна школа	28	4,93	0.38	
	средња школа	89	4.78	0.58	
	виша и висока школа	25	4.80	0.82	
	веома лоше	1	5,00	.	
материјално стање домаћинства	лоше	6	4.83	0.41	H=4.449 p=0.212
	осредње	65	4,75	0.73	
	добро	55	4.82	0.51	
	веома добро	13	4.85	0.55	
популационе групе	до 19	11	4,45	1.21	H=9.002 p=0.253
	20-29	5	5,00	0.00	
	30-39	4	4.50	1.00	
	40-49	17	4.82	0.39	
	50-59	24	4.62	0.82	
	60-69	35	4.91	0.37	
	70-79	39	4.85	0.49	
	80 и више	12	5,00	0.00	

Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената је одлична и добра за 93.4% испитаника, а за 1.6% је лоша и веома лоша (граф. 37).

Графикон 37: Способност дијагностике лекара (%)



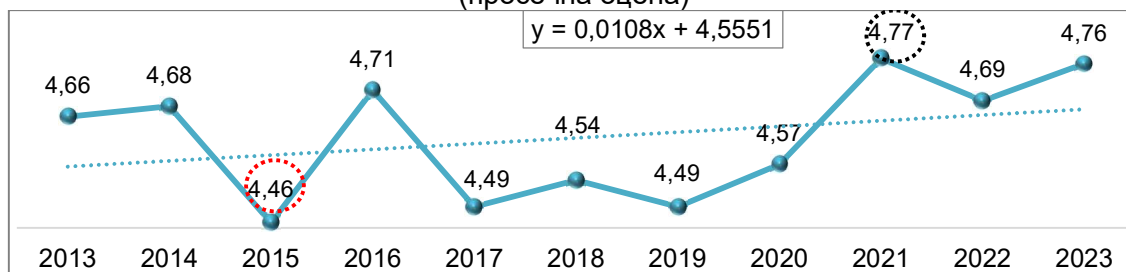
Лекарска способност дијагностиковања је одлична за преко 90% анкетираних пацијената у СБ за рехабилитацију и ортопедску протетику и Институту за рехабилитацију, а за 62,5% пацијената у СБ за церебралну парализу и развојну неурологију (таб. 52). Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о лекарској способности дијагностике по болницама ($N=10.241$, $df=4$, $p=0.037$).

Табела 52: Способност дијагностике лекара по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Институт за рехабилитацију	0		0		4	4.6	4	4.6	79	90.8	87	100
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	0		0		0		3	18.8	13	81.2	16	100
СБ за церебр. парализу	1	12.5	0		1	12.5	1	12.5	5	62.5	8	100
СБ за рехаб. и ортоп. прот.	0		0		1	7.7	0		12	92.3	13	100
ВМА	0		1	5.0	2	10.0	3	15.0	14	70.0	20	100
УКУПНО	1	0.7	1	0.7	8	5.6	11	7.6	123	85.4	144	100

Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената оцењена је просечном оценом 4,76 (граф. 38). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, јер није исти број болница радио истраживање, а такође је, од 2020. године, промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 38: Задовољство испитаника способношћу дијагностике лекара (просечна оцена)



Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената има најмању просечну оцену у СБ за церебралну парализу и развојну неурологију (4,12), а

највећу у Институту за рехабилитацију (4,86) и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, 4,85 (таб. 53).

Табела 53: Лекарска способност дијагностиковања (просечне оцене)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.			2023.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	35	4,43	0.74	25	4,68	0.99	71	4,75	0.60	87	4,86	0.46
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	5	4,80	0.45	19	4,79	0.53	16	4,62	0.80	16	4,81	0.40
СБ за церебр. парализу	13	4,69	0.63	13	4,85	0.37	9	4,78	0.44	8	4,12	1.46
СБ за рехаб. и ортоп. прот.	6	4,83	0.41	13	4,85	0.37	7	5,00	0.00	13	4,85	0.55
ВМА	4	4,75	0.50				20	4,40	0.94	20	4,50	0.89
УКУПНО	63	4,57	0.67	70	4,77	0.68	123	4,69	0.68	144	4,76	0.65

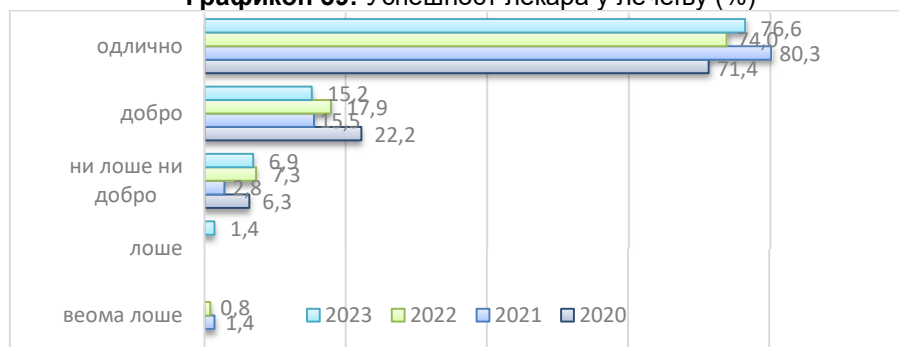
Посматрано према полу, жене су дале вишу просечну оцену (4,81) у односу на мушкарце (4,69) за лекарску способност дијагностиковања здравствених проблема. Према степену образовања, најзадовољнији су испитаници са основном школом (4,93), а најмање задовољни са непотпуном основном школом (4,33). Према материјалном стању домаћинства најзадовољнији су испитаници веома лошег и веома доброг статуса, а најмање су задовољни испитаници осредњег стандарда (4,62). Од популационих група највишу просечну оцену дала је група од 20 до 29 година (5,0), а најнижу група 30-39 година (4,0). Није добијена статистички значајна разлика у мишљењу о лекарској способности дијагностике у односу на карактеристике испитаника (таб. 54).

Табела 54: Просечне оцене задовољства испитаника за лекарску способност дијагностиковања према варијаблама

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	58	4.69	0.80	H=0.619 p=0.431
	женско	86	4.81	0.52	
степен образовања	непотпуна ош	3	4.33	1.15	H=2.855 p=0.414
	основна школа	27	4.93	0.27	
	средња школа	86	4.73	0.64	
	виша и висока школа	25	4.72	0.89	
	веома лоше	1	5.00	.	
материјално стање домаћинства	лоше	6	4.83	0.41	H=6.029 p=0.197
	осредње	60	4.62	0.80	
	добро	54	4.81	0.59	
	веома добро	13	5.00	0.00	
популационе групе	до 19	11	4.36	1.29	H=8.198 p=0.315
	20-29	5	5.00	0.00	
	30-39	4	4.00	1.41	
	40-49	17	4.82	0.39	
	50-59	24	4.71	0.69	
	60-69	35	4.86	0.49	
	70-79	35	4.83	0.51	
	80 и више	10	4.80	0.42	

Успешност лекара у лечењу је одлична и добра за 91.8% испитаника, а за само 1.4% испитаника је лоша (граф. 39).

Графикон 39: Успешност лекара у лечењу (%)



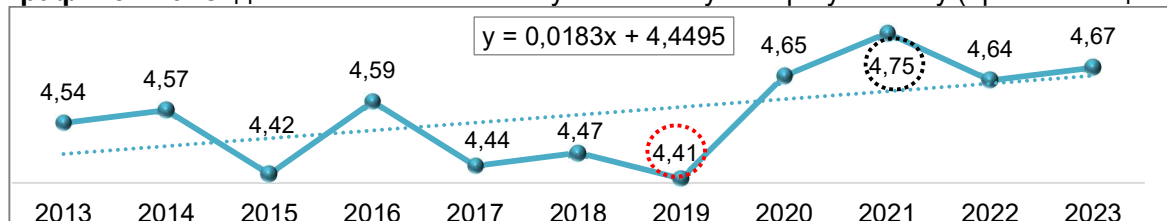
Успешност лекара у лечењу је одлична за преко 80% испитаника у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Институту за рехабилитацију, а у СБ за церебралну парализу и развојну неурологију за 50% (таб. 55). Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о успешности лечења лекара по болницама ($H=10.578$, $df=4$, $p=0.032$).

Табела 55: Успешност лекара у лечењу по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Институт за рехабилитацију			1	1.1	3	3.4	11	12.4	74	83.1	89	100
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“			0		2	11.8	4	23.5	11	64.7	17	100
СБ за церебр. парализу			0		2	25.0	2	25.0	4	50.0	8	100
СБ за рехаб. и ортоп. прот.			0		0		2	15.4	11	84.6	13	100
ВМА			1	5.6	3	16.7	3	16.7	11	61.1	18	100
УКУПНО			2	1.4	10	6.9	22	15.2	111	76.6	145	100

Успешност лечења лекара оцењена је просечном оценом 4,67 (граф. 40). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, јер није исти број болница радио истраживање, а такође је, од 2020. године, промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 40: Задовољство испитаника успешношћу лекара у лечењу (просечна оцена)



Успешност лекара у лечењу има највишу просечну оцену у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,85), а најнижу у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију, 4,25 (таб. 56).

Табела 56: Успешност лекара у лечењу по болницама (просечне оцене)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.			2023.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	35	4,46	0.66	26	4,69	0.74	71	4,66	0.61	89	4,78	0.56
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	5	5,00	0.00	19	4,89	0.31	16	4,62	0.80	17	4,53	0.72
СБ за церебр. парализу	13	4,85	0.55	13	4,77	0.44	9	4,78	0.44	8	4,25	0.89
СБ за рехаб. и ортоп. прот.	6	4,83	0.41	13	4,62	0.65	7	5,00	0.00	13	4,85	0.38
ВМА	4	5,00	0.00				20	4,40	0.99	18	4,33	0.97
УКУПНО	63	4,65	0.60	71	4,75	0.58	123	4,64	0.69	145	4,67	0.67

Задовољство корисника на одељењима рехабилитације у болницама Београда, 2023.

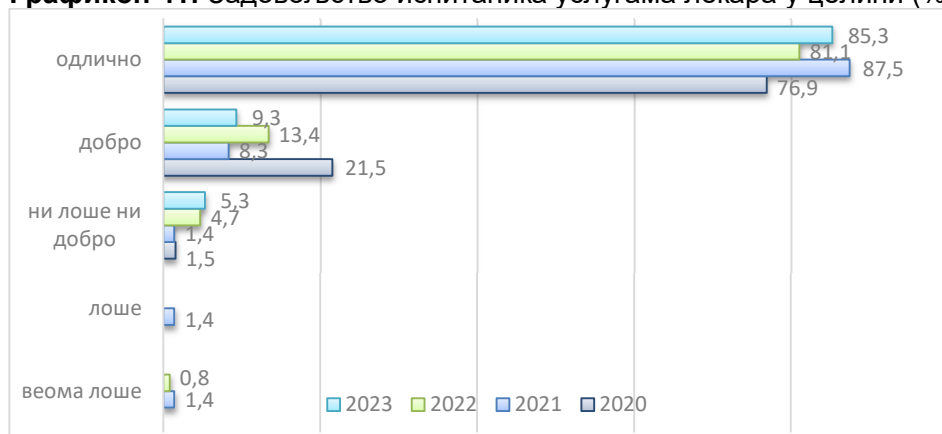
Посматрано према полу, жене су дале незнатно вишу просечну оцену (4,68) у односу на мушкарце (4,66) за успешност лекара у лечењу. Према степену образовања, најзадовољнији су испитаници са основном школом (4,82), а најмање задовољни са средњом школом (4,62). Према материјалном стању домаћинства најзадовољнији су испитаници веома лошег и веома доброг статуса, а најмање су задовољни осредњег стандарда (4,56). Од популационих група највишу просечну оцену дала је група 20-29 година (5,0), а најнижу група 30-39 година (3,33). Укрштањем наведених варијабли добијена је статистички значајна разлика у мишљењу о успешности лекара у лечењу у односу на старост испитаника (таб. 57).

Табела 57: Просечне оцене задовољства испитаника за успешност лекара у лечењу према варијаблама

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	58	4.66	0.69	H=0.029 p=0.866
	женско	87	4.68	0.66	
степен образовања	непотпуна ош	3	4.67	0.58	H=2.343 p=0.504
	основна школа	28	4.82	0.48	
	средња школа	86	4.62	0.69	
	виша и висока школа	25	4.64	0.81	
материјално стање домаћинства	веома лоше	1	5.00	.	H=3.956 p=0.412
	лоше	6	4.67	0.82	
	осредње	61	4.56	0.74	
	добро	54	4.69	0.64	
популационе групе	веома добро	13	4.85	0.55	H=18.094 p=0.012
	до 19	11	4.45	0.82	
	20-29	5	5.00	0.00	
	30-39	3	3.33	0.58	
	40-49	17	4.35	1.11	
	50-59	24	4.62	0.65	
	60-69	34	4.85	0.36	
	70-79	38	4.82	0.39	
	80 и више	10	4.70	0.67	

Опште задовољство услугама лекара као одлично и добро оценило је 94.6% испитаника, а нема испитаника са лошим мишљењем (граф. 41).

Графикон 41: Задовољство испитаника услугама лекара у целини (%)



Задовољство корисника на одељењима рехабилитације у болницама Београда, 2023.

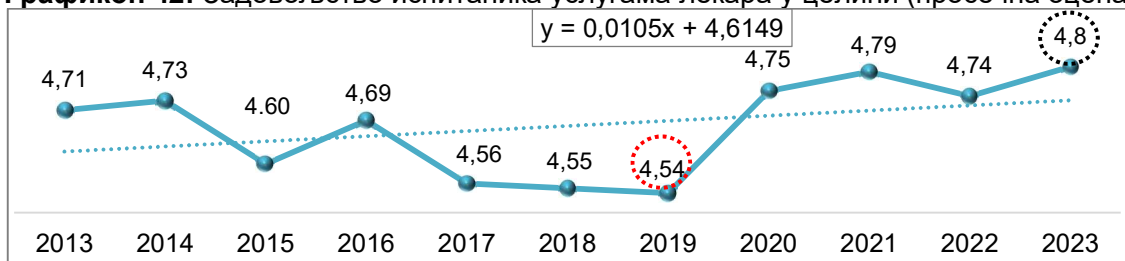
Опште задовољство лекарским радом је одлично за преко 90% пацијената у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Институту за рехабилитацију, док је у осталим болницама тај проценат око 75% (таб. 58). Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу испитаника о општем задовољству радом лекара по болницама ($H=7.268$, $df=4$, $p=0.122$).

Табела 58: Опште задовољство услугама лекара по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома лоше		лоше		ни лоше ни добро		добро		одлично		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Институт за рехабилитацију					4	4.3	5	5.4	83	90.2	92	100
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“					2	11.1	3	16.7	13	72.2	18	100
СБ за церебр. парализу					1	12.5	1	12.5	6	75.0	8	100
СБ за рехаб. и ортоп. прот.					0		1	7.7	12	92.3	13	100
ВМА					1	5.3	4	21.1	14	73.7	19	100
УКУПНО					8	5.3	14	9.3	128	85.3	150	100

Услуге лекара у целини оцењене су високом просечном оценом 4,80 (граф. 42). То је нешто нижа просечна оцена у односу на оцену за рад медицинских сестара (4,88). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, јер није исти број болница радио истраживање, а такође је, од 2020. године, промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 42: Задовољство испитаника услугама лекара у целини (просечна оцена)



Услугама лекара у целини највише су задовољни испитаници у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,92), а најмање у Клиници за рехабилитацију „др М. Зотовић“, 4,61 (таб. 59).

Табела 59: Опште задовољство услугама лекара по болницама (просечне оцене)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.			2023.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	37	4.65	0.48	27	4,69	0.73	75	4,77	0.56	92	4.86	0.46
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	5	5.00	0.00	19	4,89	0.31	16	4,69	0.60	18	4.61	0.70
СБ за церебр. парализу	13	4.77	0.60	13	4,77	0.44	9	4,89	0.34	8	4.62	0.74
СБ за рехаб. и ортоп. прот.	6	5.00	0.00	13	4,62	0.65	7	5,00	0.00	13	4.92	0.28
ВМА	4	5.00	0.00				20	4,50	0.94	19	4.68	0.58
УКУПНО	65	4.75	0.47	72	4,79	0.58	127	4,74	0.62	150	4.80	0.52

Посматрано према полу, жене су дале незнатно вишу просечну оцену (4,81) у односу на мушкарце (4,78) за опште задовољство услугама лекара. Према степену образовања, најзадовољнији су испитаници са основном школом (4,86), а најмање задовољни су са непотпуним основном школом (4,33). Према материјалном стању домаћинства најзадовољнији су испитаници веома лошег и веома доброг статуса (5,0), а најмање су задовољни осредњег стандарда (4,69). Од популационих група највишу просечну оцену

Задовољство корисника на одељењима рехабилитације у болницама Београда, 2023.

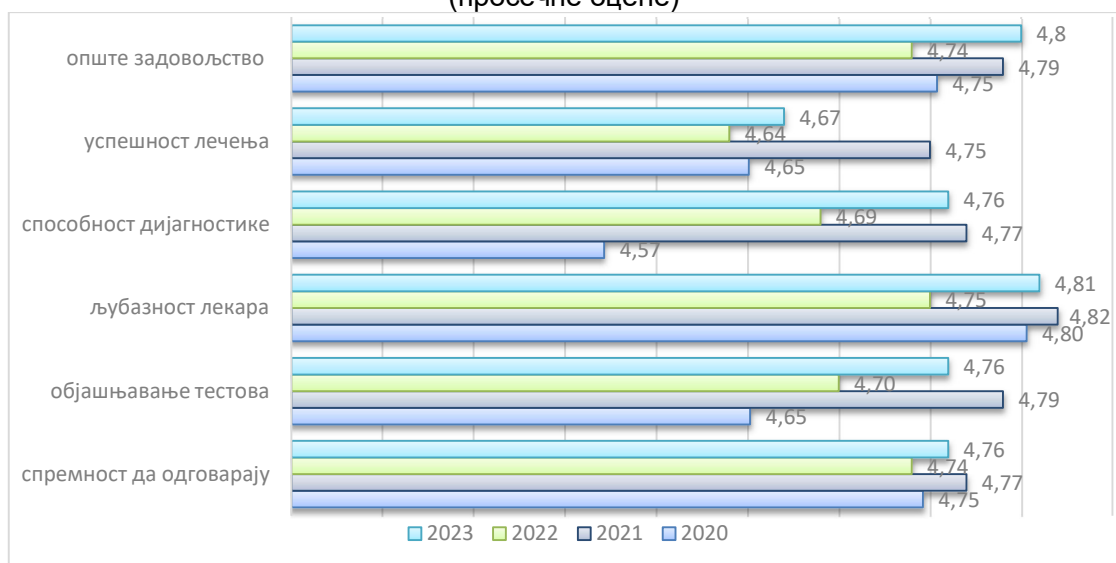
дала је група 20 до 29 година (5,0), а најнижу група 30-39 година (4,33). Укрштањем наведених варијабли није добијена статистички значајна разлика у мишљењу о лекарским услугама у целини у односу на карактеристике испитаника (таб. 60).

Табела 60: Просечне оцене општег задовољства услугама лекара према варијаблама

ВАРИЈАБЛЕ		N	$\bar{x}$	SD	Вредност теста и р вредност
пол	мушко	59	4.78	0.53	H=0.346 p=0.556
	женско	91	4.81	0.51	
степен образовања	непотпуна ош	3	4.33	1.15	H=2.833 p=0.418
	основна школа	28	4.86	0.52	
	средња школа	89	4.78	0.52	
	виша и висока школа	25	4.84	0.47	
материјално стање домаћинства	веома лоше	1	5.00	.	H=4.746 p=0.314
	лоше	6	4.83	0.41	
	осредње	65	4.69	0.64	
	добро	55	4.84	0.46	
популационе групе	веома добро	13	5.00	0.00	H=6.987 p=0.430
	до 19	11	4.73	0.65	
	20-29	5	5.00	0.00	
	30-39	3	4.33	0.58	
	40-49	17	4.82	0.39	
	50-59	24	4.75	0.61	
	60-69	35	4.83	0.51	
	70-79	40	4.82	0.50	
	80 и више	12	4.75	0.62	

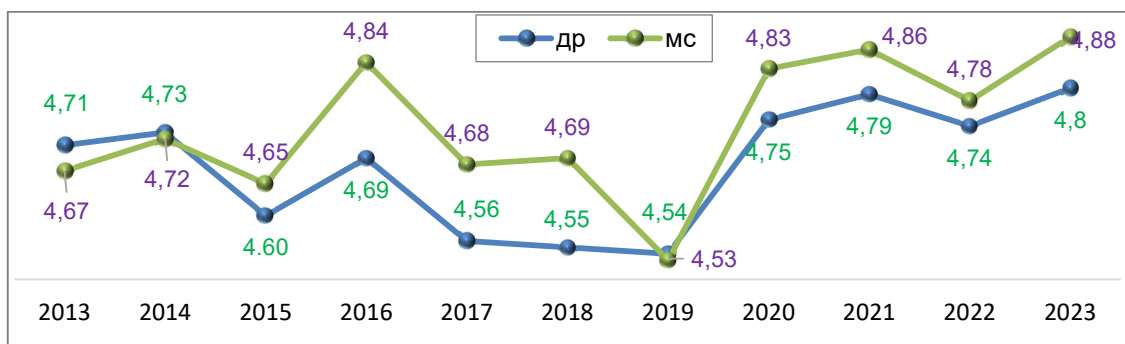
Све просечне оцене за рад лекара на одељењима рехабилитације у 2023. години су веома високе и више у односу на претходну годину. Највиша просечна оцена је за поштовање и љубазност према пацијентима (4,81), а најнижа је за успешност у лечењу, 4,67 (граф. 43).

Графикон 43: Задовољство лекарима на одељењима рехабилитације (просечне оцене)



Упоређењем општег задовољства радом лекара и медицинских сестара у периоду 2013-2023. године, уочава се да су пацијенти у већини година били задовољнији радом медицинских сестара дајући им веће просечне оцене. У 2023. години опште задовољство радом лекара и медицинских сестара оцењено је нешто вишим просечним оценама у односу на претходну годину, и знатно вишим у односу на период пре пандемије (граф. 44).

Графикон 44: Опште задовољство пацијената радом лекара и медицинских сестара (просечне оцене)



ЕЛЕМЕНТИ КОРИШЋЕЊА БОЛНИЧКЕ ЗАШТИТЕ

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

Коришћење клиничких путева током болничког лечења

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

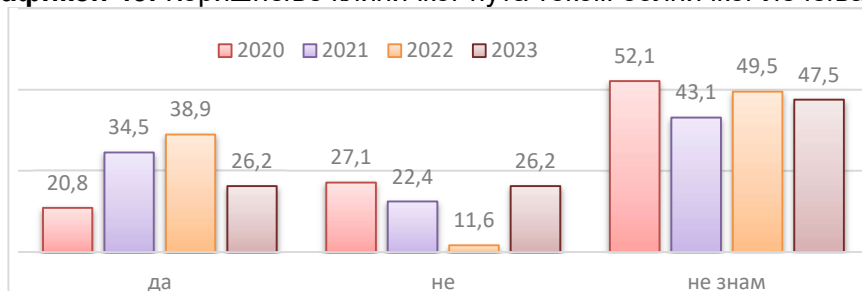
Клинички пут је пацијентов лични документ у виду протокола, који приказује редослед стандардних клиничких процедура у обради његовог здравственог проблема или стања од почетка до краја епизоде. Клинички пут омогућава евидентирање свих релевантних процедура или упис разлога, због којег процедура није 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 122 испитаника у анкети (79.2%).

Половина испитаника (47.5%) не зна да ли је коришћен клинички пут током болничког лечења, а подједнак број, по 32 или по 26% је дало потврдан и одричан одговор (граф. 45).

Графикон 45: Коришћење клиничког пута током болничког лечења (%)



Чак 77% пацијената у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику је навело да је у њиховом лечењу коришћен клинички пут, док је таквих пацијената у Институту за рехабилитацију и СБ за церебралну парализу и развојну неурологију било свега по 17%. У Институту за рехабилитацију више од 50% испитаника не зна да ли су коришћени клинички путеви током њиховог болничког лечења (таб. 61). Међу болницама постоји статистички значајна разлика у мишљењу испитника о коришћењу клиничких путева у лечењу пацијената ($H=11.745$, $df=3$, $p=0.008$).

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

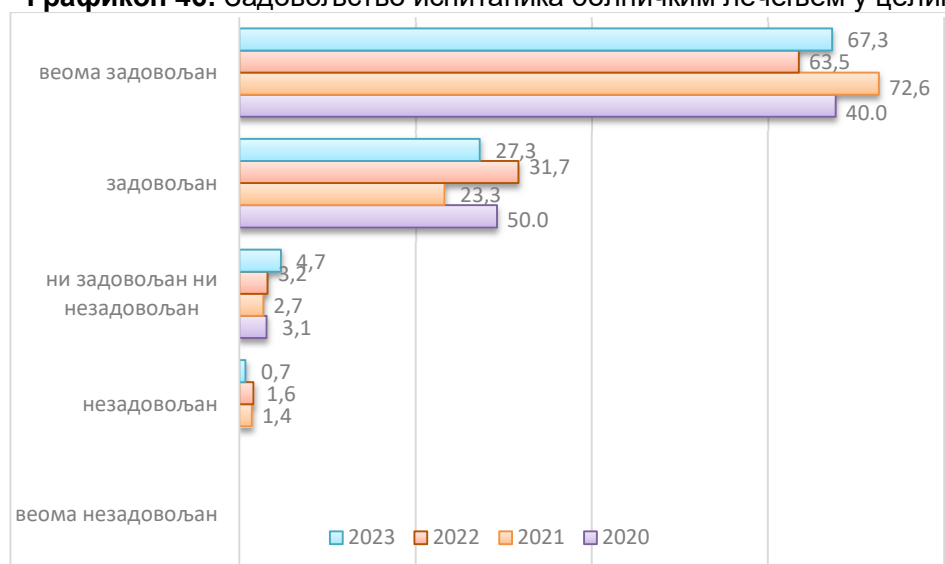
Табела 61: Коришћење клиничког пута током болничког лечења по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		НЕ ЗНАМ		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Институт за рехабилитацију	15	17.2	26	29.9	46	52.9	87	100.0
Клин. за рех. „Др М.Зотовић“	6	37.5	3	18.8	7	43.8	16	100.0
СБ за церебр. парализу	1	16.7	3	50.0	2	33.3	6	100.0
СБ за рехаб. и ортоп. прот.	10	76.9	0		3	23.1	13	100.0
УКУПНО	32	26.2	32	26.2	58	47.5	122	100.0

Задовољство пацијената болничким лечењем у целини

Болничким лечењем у целини на одељењима рехабилитације веома задовољно и задовољно је чак 94.6% пацијената, а само је 0.7% незадовољно (граф. 46).

Графикон 46: Задовољство испитаника болничким лечењем у целини (%)



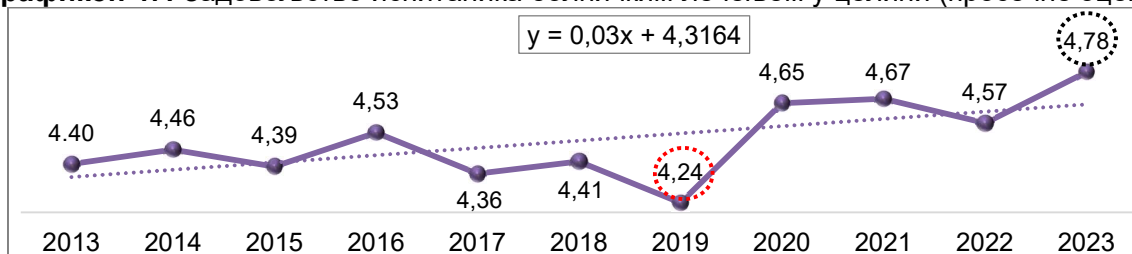
У Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Институту за рехабилитацију је преко 70% испитаника веома задовољно болничким лечењем у целини, а у ВМА знатно мање, 44% (таб. 62). Установљена је статистички значајна разлика у задовољству испитаника болничким лечењем у целини по болницама ($H=10.114$, $df=4$, $p=0.039$).

Табела 62: Задовољство болничким лечењем у целини по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	веома незадовољан		незадовољан		ни задовољан ни незадовољан		задовољан		веома задовољан		УКУПНО	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Институт за рехабилитацију			0		3	3.2	21	22.6	69	74.2	93	100.0
Клин. за рех. „Др М.Зотовић“			0		1	5.6	7	38.9	10	55.6	18	100.0
СБ за церебр. парализу			1	12.5	1	12.5	2	25.0	4	50.0	8	100.0
СБ за рехаб. и ортоп. прот.			0		0		3	23.1	10	76.9	13	100.0
ВМА			0		2	11.1	8	44.4	8	44.4	18	100.0
УКУПНО			1	0.7	7	4.7	41	27.3	101	67.3	150	100.0

Просечна оцена задовољства болничким лечењем је 4,78 и највећа је у посматраном периоду (граф. 47). Добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама, јер није исти број болница радио истраживање, а такође је, од 2020. године, промењена мерна скала у упитнику.

Графикон 47: Задовољство испитаника болничким лечењем у целини (просечне оцене)



Посматрано по болницама, пацијенти су најзадовољни болничким лечењем у целини на одељењима рехабилитације у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,85), а најмање су задовољни у СБ за церебралну парализу и развојну неурологију (4,25) и ВМА, 4,33 (таб. 63).

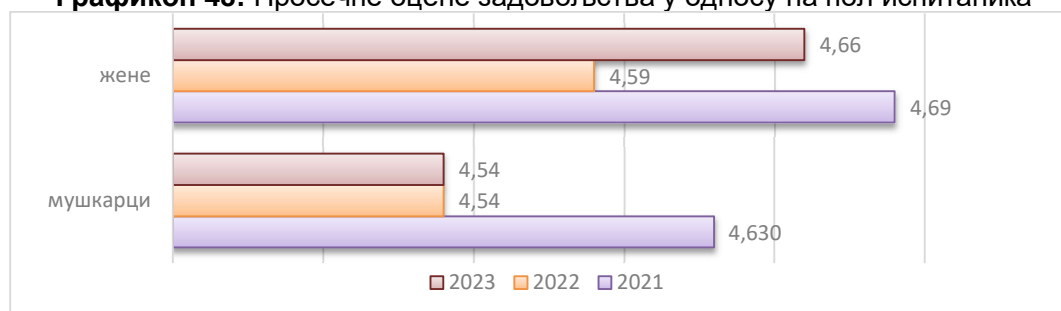
Табела 63: Задовољство у целини болничким лечењем на одељењима рехабилитације (просечне оцене)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020.			2021.			2022.			2023.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
Институт за рехабилитацију	37	4,57	0.60	28	4,68	0.77	75	4,59	0.64	89	4,78	0.56
Клин. За рех. „Др М. Зотовић“	5	4,80	0.45	19	4,79	0.42	15	4,53	0.83	17	4,53	0.72
СБ за церебр. парализу	13	4,62	0.51	13	4,46	0.52	9	4,56	0.53	8	4,25	0.89
СБ за рехаб. и ортоп. прот.	6	5,00	0.00	13	4,69	0.48	7	4,86	0.38	13	4,85	0.38
ВМА	4	4,75	0.50				20	4,45	0.60	18	4,33	0.97
УКУПНО	65	4,65	0.54	73	4,67	0.60	126	4,57	0.64	89	4,78	0.56

Степен повезаности карактеристика испитаника и задовољства

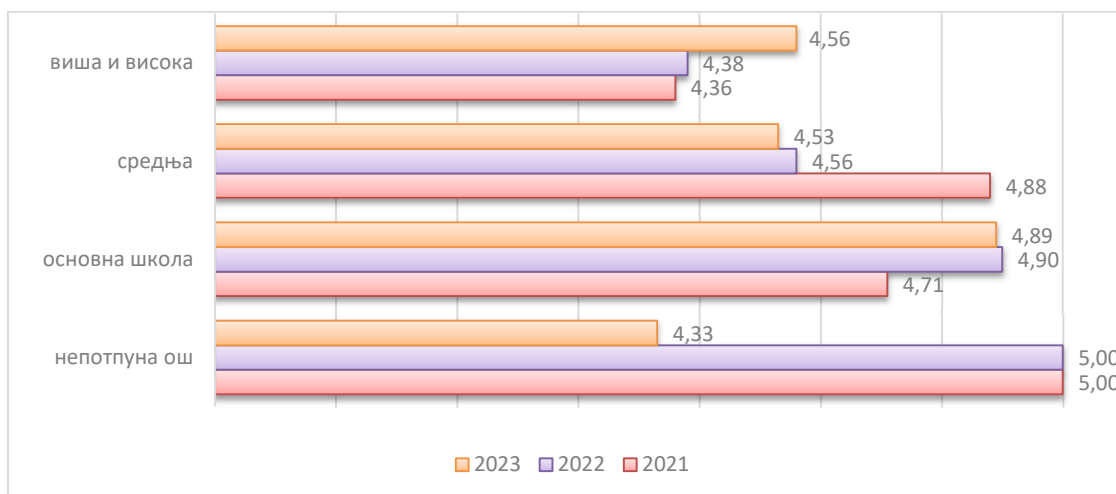
У 2023. години жене су задовољство болничким лечењем оцилиле вишом просечном оценом (4,66), у односу на мушкарце, 4,54 (граф. 48). Међутим, као и претходних година, не постоји статистички значајна разлика у задовољству болничком здравственом заштитом у целини на одељењима рехабилитације према **полу пацијената** ($H=0.631$, $df=1$, $p=0.427$).

Графикон 48: Просечне оцене задовољства у односу на пол испитаника



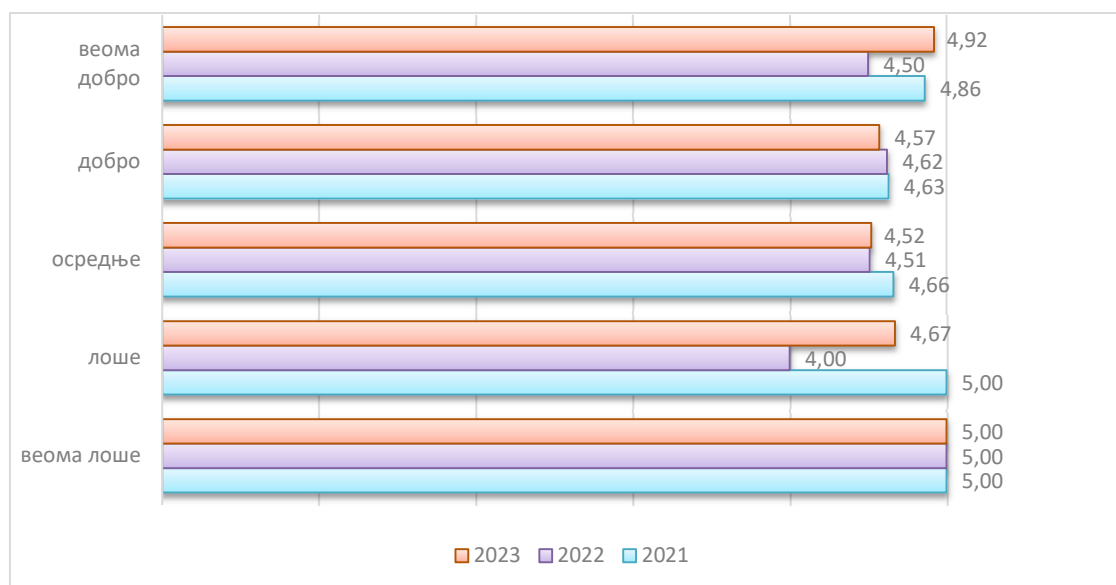
У односу на **степен образовања корисника**, болничким лечењем у целини су најмање задовољни пацијенти са непотпуном основном школом (4,33, али су била само 3 испитаника) и са средњом школом, а најзадовољнији са основном школом, 4,89. Установљена је статистички значајна разлика у погледу степена задовољства болничком заштитом у односу на степен образовања испитаника ($H=9.319$, $df=3$, $p=0.025$).

Графикон 49: Просечна оцена задовољства у односу на степен образовања испитаника



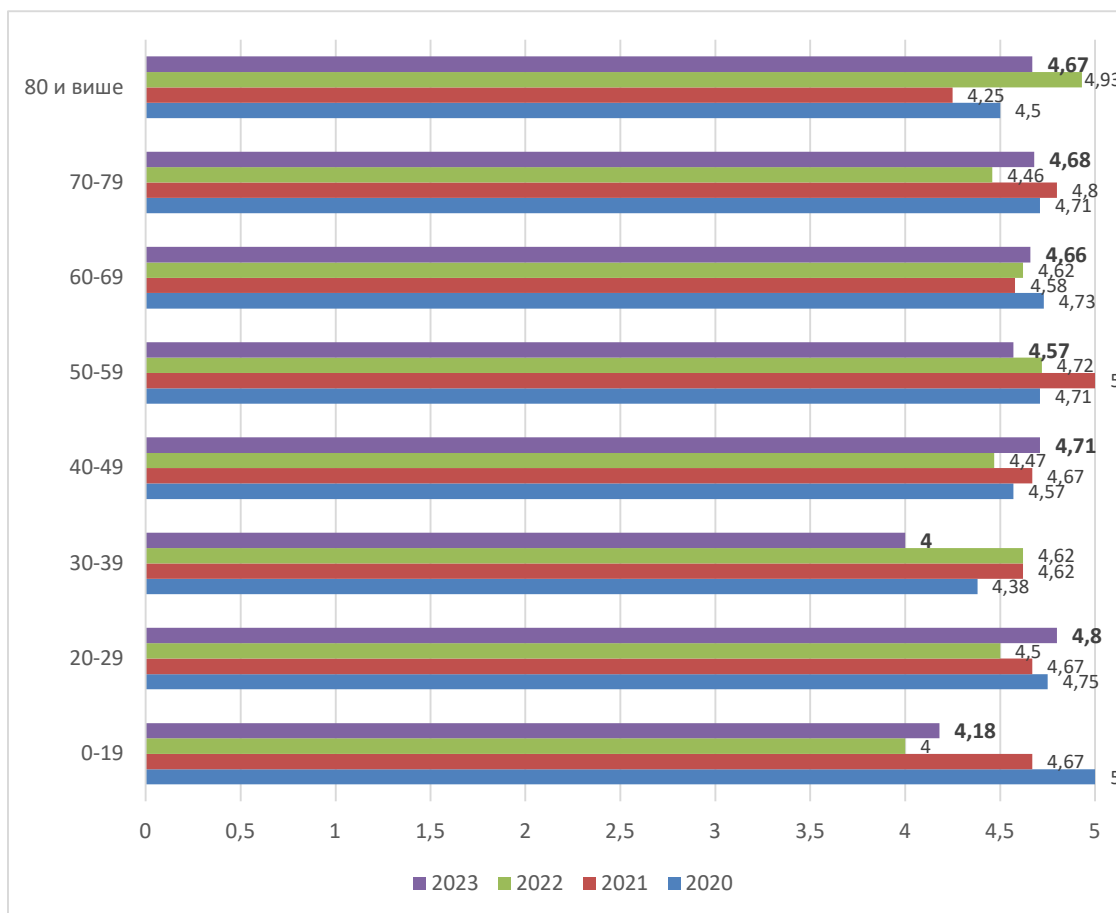
У односу на **материјално стање** корисника, болничким лечењем су најзадовољнији пацијенти веома лошег материјалног стања, али је био само 1 испитаник, а затим пацијенти веома доброг материјалног стања (4,92), а најмање су задовољни пацијенти осредњег материјалног стања, 4,52 (граф. 50). Не постоји статистички значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом у односу на материјални положај испитаника ($H=4.870$, $df=4$, $p=0.301$).

Графикон 50: Просечна оцена задовољства болничким лечењем у односу на материјални положај испитаника



У односу на **добне групе** најзадовољнији су испитаници 20 до 29 година (4,80), а потом 40-49 година (4,71), а најнезадовољнији су пацијенти у добној групи 30-39 година, 4,0 (само 3 испитаника) и млађи од 20 година (граф. 51). Животна доб нема статистички значајан утицај на задовољство пацијената болничким лечењем у целини ($N=6.311$, $df=7$, $p=0.504$).

Графикон 51: Просечне оцене задовољства у односу на популационе групе испитаника



Коментари пацијената

Пацијенти су имали могућност да у упитник упишу своје примедбе, похвале и предлоге за унапређење квалитета. Од 132 анкетираних пацијената (без ВМА, која није унела коментаре у базу података), само 23 (17%) је написало коментаре на болнички боравак и лечење. Највише је било похвала за рад лекара, медицинских сестара и физиотерапеута који су их лечили или су пацијенти исказивали своје задовољство болничким смештајем и лечењем (укупно 13 или 57% свих коментара).

„Веома задовољна приступом, негом и осталим услугама установе и особља. Нећу Вас мењати, а у сваком случају препоручити другима којима је потребна стручна нега и помоћ. Протетска помагала веома квалитетна и удобна. Хвала од срца.“
(пацијенткиња 57 година, Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику)

„Захвалан сам целокупном колективу на пруженим здравственим услугама као и на самом приступу мени као пацијенту који је био више него људски, сестрински и братски“ ((пацијент 47 година, Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику)

Од 10 примедби пацијената по три су се односиле на болничку храну и на одржавање хигијене, а по једна на услове смештаја, организацију рада, на недостатак кадра, као и на потребу топлије воде у базену.

„На оволики број пацијената и мајки пратиља потребно је да болница обезбеди већи број запослених (и терапеута и помоћних радника на одржавању хигијене). Тако би се растеретиле мајке пратиље“ (Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију).

„За рад особља све најбоље, проблем је намештај и неудобни душеци“ (пацијенткиња, 73 године, Клиника за рехабилитацију „др М. Зотовић“)

„Више придржавања већ прописаних правила“ (пацијент, 50 година, Клиника за рехабилитацију „др М. Зотовић“)

„Само храна да буде лепша“ (пацијенткиња, 19 година, Институт за рехабилитацију)

„Само мало боља хигијена, све друго је добро“ (пацијенткиња, 28 година, Клиника за рехабилитацију „др М. Зотовић“)

ЗАКЉУЧАК

Испитивање задовољства корисника болничким лечењем на одељењима рехабилитације у 2023. години, спроведено је у свих 5 болница у Београду, које имају ова одељења. Испитивањем су обухваћена 154 испитаника, од којих 60% у Институту за рехабилитацију.

Болничким лечењем у целини на одељењима рехабилитације је задовољно чак 95% пацијената, а просечна оцена задовољства (4,78) је највећа у последњих 10 година (4,57 у 2022. години).

Задовољство пацијената болничким лечењем у целини на одељењима рехабилитације је највеће у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,85), док су најмање, али високе оцене у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (4,25) и у ВМА (4,33). Треба имати у виду да се болнице разликују према намени, односно врсти обољења која се у њима рехабилитују, као и према величини и опремљености, што може утицати на добијене резултате. Такође, и карактеристике испитаника се разликују. Најстарији пацијенти били су у Институту за рехабилитацију (просечна старост 64,5 година), а најмлађи у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (3 године). Школска спрема испитаника је била највећа у ВМА, а материјални положај у СБ за церебралну парализу и развојну неурологију, али у односу на пол, материјални положај и степен образовања испитаника није постојала статистички значајна разлика између болница.

Анализирајући услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења, све просечне оцене су више у 2023. години у односу на претходну годину. Пацијенти су најзадовољнији обавештењима која су добили приликом отпуста (просечна оцена 4,73) и организацијом и брзином пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници (4,67) и а најмање су задовољни болничком исхраном (4,14) и условима смештаја (4,41). **Статистички значајна разлика у степену задовољства пацијената између различитих болница је установљена за услуге исхране, услове смештаја, организацију посета и хигијену тоалета.** Наведеним аспектима су најзадовољнији пацијенти у Институту за рехабилитацију, док су условима смештаја и обавештењима на отпусту најзадовољнији у СБ за рехабилитацију и ортопедску протетику. Најмање су задовољни пацијенти у СБ за церебралну парализу и развојну неурологију.

Организацију посета као одличну и добру оценило је 92% испитаника, а 5% као лошу и веома лошу. Просечна оцена за организацију посета је 4,55 (претходне године била је 4,27) и има најмању вредност у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (свега 2,29), а највећу у Институту за рехабилитацију (4,82).

Услуге исхране током боравка у болници (укус и разноврсност хране, одговарајући режим исхране) су биле одличне и добре за близу 75%, а лоше и веома лоше за 11.6% пацијената. Просечна оцена за услуге исхране је 4,14 (претходне године је 4,01) за све болнице, а највећа вредност је у Институту за рехабилитацију (4,29), док је најмања просечна оцена у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (3,12).

Болнички смештај (опремљеност собе и удобност кревета) је одличан и добар за скоро 87%, а лош и веома лош за 3.5% испитаника. Просечна оцена на нивоу свих болница за болнички смештај је 4,41 (4,31 у претходној години), и има највећу вредност у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,92), а најмању у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (3,62).

Одржавање хигијене тоалета у болници је било одлично и добро за 90% пацијената, а 5.5% испитаника је имало лоше мишљење. Просечна оцена за одржавање хигијене тоалета је 4,5 (4,27 у претходној години), од 3,88 у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију до 4,63 у Институту за рехабилитацију.

Одржавање хигијене болесничке собе је било одлично и добро за 90% испитаника, а 2% је имало лоше мишљење. Просечна оцена на нивоу свих болница је 4,57 (4,39 у претходној години) и има вредности од 4,12 у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију до 4,65 у Институту за рехабилитацију.

По мишљењу већине пацијената (93%), организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници је одлична и добра, а само 2% пацијената имали су лоше мишљење. Просечна оцена за ове услуге је 4,67 (4,69 у претходној години) за све болнице и креће се у распону од 4,25 у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију, до 4,78 у Институту за рехабилитацију.

Обавештења која су дата пацијенту приликом пријема у болницу (право на сагласност на предложену процедуру, о дужностима на одељењу и начину приговора или жалби) су одлична и добра за 93.6%, а лоша и веома лоша за 3.2% пацијената. Просечна оцена за наведена обавештења је 4,63 (4,62 у претходној години) за све болнице, и има вредности од 4,38 у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију до 4,67 у Институту за рехабилитацију.

Веома висок број испитаника (95,7%) сматра да су обавештења која су добили приликом отпуста из болнице (о режиму исхране, личној хигијени, начину живота, о контролама и сл.) одлична и добра, а само 0.7% мисли да су лоша. Просечна оцена за ова

обавештења је 4,73 (4,66 у претходној години) и има вредности од 4,41 у ВМА до 4,92 у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику.

Рад медицинских сестара на одељењима рехабилитације у 2023. години оцењен је веома високим просечним оценама за све пружене услуге и вишим у односу на претходну годину. Испитаници су веома задовољни поштовањем и љубазношћу сестара, као и чекањем на сестру код хитне потребе (оцена 4,82), а незнатно мање задовољни објашњењима која добијају од сестара (4,79). Чак 97% пацијената је задовољно радом и негом сестара у целини (просечна оцена 4,88). Свим аспектима рада медицинских сестара су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, а најмање задовољни у ВМА. **Постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника између установа за све аспекте сестринског рада.**

Све просечне оцене за рад лекара на одељењима рехабилитације током боравка у болници у 2023. години су високе и више у односу на претходну годину. Највиша просечна оцена је за поштовање и љубазност према пацијентима (4,81), а најнижа је за успешност у лечењу (4,67). **Постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника између установа за све аспекте лекарског рада, сем за спремност лекара да одговарају на питања пацијената и укупно задовољство радом лекара.** Пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику су најзадовољнији већином сегмената лекарског рада, а најмање су задовољни пацијенти у СБ за церебралну парализу и развојну неурологију и ВМА.

Просечна оцена за љубазност лекара је 4,81 (4,75 у претходној години) за све болнице, а има вредности од 4,25 у СБ за церебралну парализу и развојну неурологију до 5,0 у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику. Љубазност лекара око 95% испитаника сматра одличним и добрим.

Лекарска објашњења процедура, тестова и третмана су оцењена просечном оценом 4,76 (4,7 у претходној години) на нивоу свих болница, а у распону од 4,29 у СБ за церебралну парализу и развојну неурологију до 4,88 у Клиници за рехабилитацију „др М. Зотовић“.

Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената је оцењена са просечном оценом 4,76 (4,74 у претходној години) на нивоу свих болница, а у распону од 4,12 у СБ за церебралну парализу и развојну неурологију до 4,88 у Клиници за рехабилитацију „др М. Зотовић“.

Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема је оцењена оценом 4,75 (4,69 у претходној години), а око 93% испитаника мисли да је ова лекарска вештина одлична и добра. Лекарска способност дијагностике има просечне оцене у распону од 4,12 у СБ за церебралну парализу и развојну неурологију до 4,86 у Институту за рехабилитацију.

Пацијенти су најнижу просечну оцену дали за успешност лекара у лечењу, 4,67 (4,64 у претходној години), а око 92% испитаника имају мишљење да је одлична и добра. Просечне оцене су у распону од 4,85 у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику до 4,25 у СБ за церебралну парализу и развојну неурологију.

Опште задовољство услугама лекара је добило оцену 4,80 (4,74 у претходној години), а по болницама креће се у распону од 4,61 у Клиници за рехабилитацију „др М. Зотовић“ до 4,97 у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, а око 95% испитаника је задовољно лекарским услугама у целини и сматра да су одличне и добре.

С обзиром да се клинички путеви развијају у оквиру пројеката Министарства здравља и примењују у одређеним болницама, односно још увек нису уведени на националном нивоу, пацијенти су недовољно упознати са њиховом применом. На питање о коришћењу клиничког пута у њиховом болничком лечењу одговорило је 122 испитаника у

анкети (79%). Скоро половина (47.5%) не зна да ли је коришћен клинички пут током болничког лечења, а подједнак број, по 32 или по 26% је дало потврдан и одричан одговор.

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

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 способност дијагностике, као и успешност лекара у лечењу, што је очекивано имајући у виду да су пацијенти на одељењима рехабилитације најчешће са обољењима хроничног карактера и захтевају дуготрајно лечење.

У наредним истраживањима треба повећати број испитаника у појединим болницама, како би се добила поузданија и прецизнија слика о задовољству корисника болничким лечењем на одељењима рехабилитације.