ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ВАЉЕВО

Центар за промоцију здравља, анализу, планирање и организацију здравствене заштите, информатику и биостатистику у здравству

Датум:

Број:

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ У ОПШТОЈ БОЛНИЦИ ВАЉЕВО У 2025. ГОДИНИ

+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5

Датум:

Број:

САДРЖАЈ

УВОД 3

СТОПЕ ОДГОВОРА И ОПШТЕ КАРАКТЕРИСТИКЕ ИСПИТАНИКА 4

УСЛУГЕ И ОРГАНИЗАЦИЈА ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ ТОКОМ БОЛНИЧКОГ ЛЕЧЕЊА 5

УСЛУГЕ СЕСТРИНСКЕ НЕГЕ 9

УСЛУГЕ ЛЕКАРА 10

УКУПНО ЗАДОВОЉСТВО БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ 13

ЗАКЉУЧАК 15

+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5

УВОД

Задовољство пацијената представља важну меру квалитета здравствене заштите, јер одражава ефикасност, безбедност и оријентацију услуга на самог пацијента. Оно није само показатељ репутације здравствене установе, већ има значајан утицај на придржавање пацијената терапији, клиничке исходе и поверење у здравствене раднике. Висок ниво задовољства пацијената повезан је са бољим здравственим исходима и смањеним ризиком од правних или етичких проблема, док незадовољство може изазвати слабију кооперативност пацијената и непоштовање терапијских препорука[1]. Задовољство пацијената је сложен концепт који обухвата различита уверења и очекивања пацијената и зависи од више фактора, а активно укључивање пацијената у процес лечења представља кључни елемент за побољшање ефикасности и квалитета здравствених услуга[2].

У Републици Србији 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. У складу са методологијом Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“ анкета је у 2025. години спроведена у периоду од 24. до 28. новембра у оквиру следећих пет медицинских делатности Опште болнице Ваљево: интерна медицина, хирургија, гинекологија и акушерство, рехабилитација и психијатрија. Анкетом су били обухваћени пацијенти узраста 15 и више година отпуштени са ових одељења који су самостално, добровољно и анонимно попуњавали упитнике.

За испитивање задовољства корисника болничким лечењем коришћен је стандардизован упитник Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“, јединствен за све болничке установе у Републици Србији. Упитник је обухватао четири групе питања, која омогућавају да се сагледају: опште карактеристике испитаника (пол, године старости, завршена школа и материјално стање домаћинства); задовољство корисника услугама и организацијом здравствене заштите током болничког лечења (обавештења која су дата пацијентима приликом пријема, као и приликом отпуста из болнице, исхрана, смештај, хигијена, организација посета и организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије); задовољство корисника услугама које пружа медицинско особље (услуге сестринске неге и услуге лекара); укупно задовољство корисника болничким лечењем. Испитаници су ниво задовољства наведеним аспектима оцењивали помоћу петостепене Ликертове скале, у распону од 1- веома лоше до 5- одлично.

+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5

Завод за јавно здравље Ваљево извршио је анализу задовољства корисника болничким лечењем у Општој болници Ваљево која се заснива на аналитичко-дескриптивном приступу и статистичкој обради података прикупљених анкетом које су одговорна лица у Општој болници Ваљево унела у електронску базу „Сервис јавног здравља“. Од статистичких параметара коришћени су: дистрибуција фреквенције и просечне вредности (аритметичка средина), док је за утврђивање значајности разлика између

обележја примењиван *Kruskal-Wallis* тест. Статистички тестови су били прихваћени ако је вероватноћа нулте хипотезе била једнака или мања од 5 посто.

У анализи су приказани подаци о задовољству корисника збирно за ниво опште болнице, као и по појединачним одељењима.

---

[1] *Bradács AI, Voiță-Mekeres F, Daina LG, Davidescu L, Hozan CT. Assessing Patient Satisfaction with Hospital Services: Perspectives from Bihor County Emergency Hospital, Romania. Healthcare. 2025; 13(7):836. https://doi.org/10.3390/healthcare13070836.*

[2] *Alibrandi A, Gitto L, Limosani M, Mustica PF. Patient satisfaction and quality of hospital care. Evaluation and Program Planning, 2023; 97: 102251. https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2023.102251.*

СТОПЕ ОДГОВОРА И ОПШТЕ КАРАКТЕРИСТИКЕ ИСПИТАНИКА

У Општој болници Ваљево, у периоду спровођења анкете, са болничког лечења отпуштено је 256 пацијената. Подељено је 237 анкетних упитника, а сви су враћени попуњени, што представља стопу одговора од 100% (Табела 1).

Табела 1. Стопе одговора по одељењима

ОДЕЉЕЊЕ	Број пацијената	Број подељених упитника	Број враћених упитника	Стопа одговора (%)
Интерна медицина	101	82	82	100.0
Хирургија	97	97	97	100.0
Гинекологија и акушерство	44	44	44	100.0
Психијатрија	2	2	2	100.0
Рехабилитација	12	12	12	100.0
УКУПНО	**256**	**237**	**237**	**100.0**

Међу испитаницима најзаступљенији су били пацијенти са хируршког (97 пацијаната или 40,9% од укупног броја), интернистичког (82 или 34,6%) и гинеколошког одељења (44 или 18,6%). На одељењу рехабилитације анкетирано је 12 пацијаната (5,1%), а на одељењу психијатрије свега два пацијанта (0,8%).

У анкети је учествовало нешто више пацијената женског (130 или 54,9%) него мушког пола (107 или 45,1%), што може да се објасни обухватом пацијенткиња са гинеколошког одељења (Графикон 1). Просечна старост испитаника била је 57,9 година, при чему је најмлађи испитаник имао 18, а најстарији 87 година. По трећина испитаника је била старости 70 и више година, од 50 до 70 година и млађих од 50 година (Графикон 2).

+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

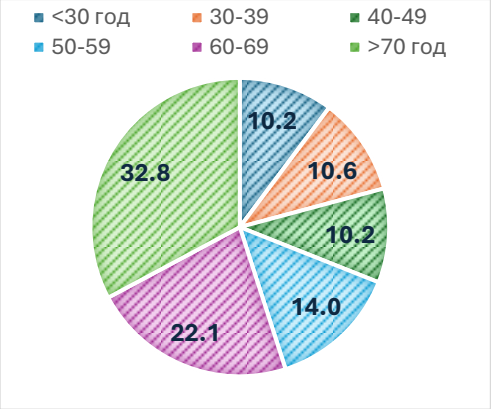
14000 Ваљево, Владике Николаја 5

Датум:

Број:

Графикон 1. Структура испитаника по полу (%)

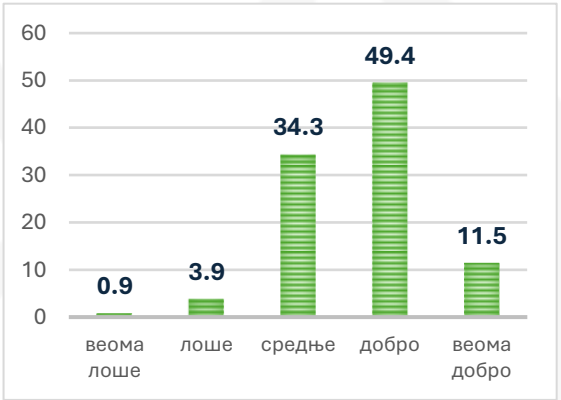
Графикон 2. Структура испитаника по старости (%)



Више од половине испитаника је са завршеном средњом школом (130 или 55,1%), а по петина испитаника је са завршеном основном школом и са завршеном вишом и високом школом (Графикон 3). Од 233 испитаника која су одговорила на питање о материјалном стању свог домаћинства, половина (115 или 49,4%) је исто оценила као добро, а трећина (80 или 34,3%) као осредње. Око 5% испитаника је свој материјални положај оценило као лош односно веома лош (Графикон 4).

Графикон 3. Школска спрема испитаника (%)

Графикон 4. Материјално стање испитаника (%)



УСЛУГЕ И ОРГАНИЗАЦИЈА ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ ТОКОМ БОЛНИЧКОГ ЛЕЧЕЊА

Корисници болничког лечења оцењивали су следеће услуге и аспекте организације здравствене заштите током хоспитализације у Општој болници Ваљево: обавештења која су добијали код пријема и отпуста из болнице, организацију и брзину пружања услуга

+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5

дијагностике и терапије, услуге исхране и смештаја, одржавање хигијене собе и тоалета и организацију посета.

Већина испитаника (223 или 94,1%) је **обавештења која су им дата приликом пријема у болницу** оценила као добра и одлична, док је свега пет испитаника или 2,1% овај аспект окарактерисала лоше и веома лоше. Преосталих 9 испитаника или 3,8% је било неутрално (Табела 2).
Просечна оцена којом су испитаници оценили обавештења која су им дата приликом пријема у болницу износила је 4,65 на нивоу Опште болнице Ваљево. Посматрано по одељењима, највиша просечна оцена за овај аспект бележи се на хирургији (4,73), а најнижа на рехабилитацији и психијатрији, по 4,50 (Табела 3). Уочене разлике у просечним оценама између различитих одељења нису статистички значајне (p=0,751).

И **организацију и брзину пружања услуга дијагностике и терапије** током боравка у болници готово сви испитаници (228 или 96,2%) су оценили као добре и одличне. Седам испитаника (3%) је било неутрално, док су свега два испитаника овај аспект оценила као лош. Није било испитаника који су сматрали да је организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије веома лоша (Табела 2).
Просечна оцена којом су испитаници оценили овај аспект организације и пружања услуга на нивоу здравствене установе била је 4,76. Просечне оцене на различитим одељењима биле су уједначене (p=0,887), и износиле су 4,77 на одељењима интерне медицине и гинекологије и акушерства, 4,76 на одељењу хирургије и 4,75 на рехабилитацији. Два испитаника на одељењу психијатрије овај аспект оценила су просечном оценом 4,50 (Табела 3).

Половина испитаника (120 или 50,6%) је **услуге исхране** током боравка у болници оценила одличном и још петина (51 или 21,5%) добром оценом. Сваки седми испитаник (34 или 14,3%) сматра да су услуге исхране у болници лоше и веома лоше (Табела 2).
Просечна оцена којом су испитаници оценили услуге исхране током хоспитализације у Општој болници Ваљево износила је 4,03. Посматрано по одељењима, просечне оцене кретале су се од 3,50 на психијатрији где је било свега два испитаника, преко 3,90 на интерној медицини, 4,07 на хирургији и 4,08 на рехабилитацији до 4,16 на одељењу гинекологије и акушерства (Табела 3). Није, међутим, установљена статистички значајна разлика у просечним оценама за услуге исхране у болници између различитих одељења (p=0,941).

Удео испитаника који су **услуге смештаја** током боравка у болници оценили као добре и одличне је био висок, 83,5% или 198 испитаника. Сваки десети испитаник је сматрао да смештај у болници није ни лош ни добар (24 или 10,1%), а преосталих 15 испитаника (6,3%) су овај аспект болничког лечења оценили као лош или веома лош (Табела 2).
Просечна оцена којом су испитаници оценили услуге смештаја у Општој болници Ваљево износила је 4,36 (Табела 3). Просечна оцена је била нижа на одељењима рехабилитације (3,75) и психијатрије (3,50) него на одељењима гинекологије и акушерства (4,18), интерне медицине (4,37) и хирургије (4,54), међутим разлика није статистички значајна (p=0,097).

+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5

Датум:

Број:

Одржавање хигијене собе готово сви испитаници (227 или 95,8%) су оценили као добро и одлично, док је преосталих 10 испитаника (4,2%) овај аспект оценило оценом 3- ни лоше ни добро (Табела 2).
Просечна оцена којом су испитаници оценили одржавање хигијене собе је била 4,74 на нивоу установе. Посматрано по одељењима, просечна оцена се није статистички значајано разликовала (p=0,821). Оба испитаника на одељењу психијатрије су сматрала да је одржавање хигијене собе одлично. Нешто виша просечна оцена је забележена на одељењима интерне медицине (4,77) и хирургије (4,75) него на одељењима рехабилитације (4,67) и гинекологије и акушерства (4,68), (Табела 3).

Када је у питању **одржавање хигијене тоалета**, 213 испитаника (89,9%) је сматрало да је оно добро и одлично, а 9 испитаника (3,8%) да је лоше и веома лоше (Табела 2).
Хигијену тоалета испитаници су оценили просечном оценом 4,54 на нивоу опште болнице, а између одељења није било статистички значајне разлике (p=0,654). И овај аспект су оба испитаника на одељењу психијатрије оценила као одличан. Нешто више просечне оцене се бележе на одељењима гинекологије и акушерства (4,59), рехабилитације (4,58) и хирургије (4,54) у односу на одељење интерне медицине, 4,49 (Табела 3).

Готово сви испитаници (233 или 98,3%) су **организацију посета** оценили као добру (36 или 15,2%) и одличну (197 или 83,1%). Три испитаника (1,3%) су била неутрална по овом питању, док је један (0,4%) сматрао да су посете лоше организоване (Табела 2).
Организација посета је оцењена високом просечном оценом на нивоу опште болнице (4,81). Између одељења она се није значајно разликовала (p=0,511), и кретала се од 4,75 на одељењу рехабилитације, преко 4,78 на хирургији и 4,79 на интерној медицини, до 4,91 на гинекологији и акушерству и 5,00 на психијатрији (Табела 3).

Већина испитаника (228 или 96,2%) је **обавештења која су им дата приликом отпуста из болнице** оценила као добра и одлична, док су два испитаника или 0,8% овај аспект окарактерисала као лош. Преостала 3% испитаника су била неутрална (Табела 2).
Просечна оцена којом су испитаници оценили обавештења која су им дата приликом отпуста из болнице износила је 4,81 на нивоу Опште болнице Ваљево. Посматрано по одељењима, највиша просечна оцена за овај аспект бележи се на гинекологији и акушерству (4,86) и на хирургији (4,85), а најнижа на психијатрији, 4,50 (Табела 3). Уочене разлике у просечним оценама између различитих одељења нису статистички значајне (p=0,373).

Резултати анализе у домену услуга и организације здравствене заштите током хоспитализације у Општој болници Ваљево указују на висок степен задовољства корисника, при чему су највећим процентом оценом „одлично“ оцењени обавештења која су дата приликом отпуста (86,1%), организација посета (83,1%) и организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије (81,0%). Висок степен задовољства уочава се и када су у питању одржавање хигијене собе (78,5%) и обавештења дата приликом пријема (75,1%). Са друге стране, најнижи ниво задовољства забележен је у погледу исхране, где је највишу оцену дало 50,6% пацијената (Табела 2). Ови резултати указују да су

+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5

корисници генерално задовољни већином услуга током болничког лечења у Општој болници Ваљево, док исхрана представља област у којој постоји простор за унапређење.

Табела 2. Услуге и организација здравствене заштите током болничког лечења (%)

КАРАКТЕРИСТИКА	1- веома лоше	2	3	4	5- одлично
Обавештења приликом пријема	1.7	0.4	3.8	19.0	75.1
Пружање услуга дијагностике и терапије	0.0	0.8	3.0	15.2	81.0
Исхрана	5.9	8.4	13.5	21.5	50.6
Смештај	2.5	3.8	10.1	21.9	61.6
Хигијена собе	0.0	0.0	4.2	17.3	78.5
Хигијена тоалета	1.7	2.1	6.3	20.7	69.2
Посете	0.0	0.4	1.3	15.2	83.1
Обавештења приликом отпуста	0.0	0.8	3.0	10.1	86.1

Резултати исказани просечним оценама показују да је укупан ниво задовољства пацијената услугама и организацијом здравствене заштите висок на свим одељењима, уз извесне разлике у појединим аспектима болничког боравка (Табела 3). Највише просечне оцене за пружање услуга дијагностике и терапије забележене су на одељењима интерне медицине (4,77) и гинекологије и акушерства (4,77), док су највише оцене за обавештења приликом отпуста забележене на одељењу гинекологије и акушерства (4,86) и хирургије (4,85). Смештај је најбоље оцењен на хируршком одељењу (4,54), док је најнижу просечну оцену имао на одељењу психијатрије (3,50). Исхрана је на свим одељењима оцењена нешто нижим оценама у односу на остале аспекте, при чему је најнижа просечна оцена забележена на одељењу психијатрије (3,50). Иако су на одељењу психијатрије поједини аспекти, попут одржавања хигијене собе и тоалета и организације посета, оцењени највишом оценом (5,00), ове резултате треба тумачити са опрезом јер су на том одељењу у истраживању учествовала свега два испитаника.

Табела 3. Услуге и организација здравствене заштите током болничког лечења (просечне оцене)

КАРАКТЕРИСТИКА	интерна медицина	хирургија	гин. и акуш.	рехабили-тација	психијатрија	укупно
Обавештења приликом пријема	4.62	4.73	4.59	4.50	4.50	**4.65**
Пружање услуга дијагностике и тер.	4.77	4.76	4.77	4.75	4.50	**4.76**
Исхрана	3.90	4.07	4.16	4.08	3.50	**4.03**
Смештај	4.37	4.54	4.18	3.75	3.50	**4.36**
Хигијена собе	4.77	4.75	4.68	4.67	5.00	**4.74**
Хигијена тоалета	4.49	4.54	4.59	4.58	5.00	**4.54**
Посете	4.79	4.78	4.91	4.75	5.00	**4.81**
Обавештења приликом отпуста	4.78	4.85	4.86	4.67	4.50	**4.81**

+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5

УСЛУГЕ СЕСТРИНСКЕ НЕГЕ

Корисници болничког лечења оцењивали су следеће услуге сестринске неге током хоспитализације у Општој болници Ваљево: поштовање и љубазност, време чекања на сестру код хитне потребе, објашњења процедура тестова и третмана и опште задовољство сестринском негом.

Готово сви испитаници (217 или 91,6%) сматрали су да су **поштовање и љубазност** медицинских сестара у Општој болници Ваљево на одличном нивоу, а још 19 испитаника или 8% је овај аспект сестринске неге оценило оценом 4- добро. Свега један испитаник (0,4%) је био неутралан (Табела 4).
Просечна оцена којом су испитаници оценили поштовање и љубазност медицинских сестара износила је 4,91 на нивоу Опште болнице. Посматрано по одељењима, просечне оцене су биле уједначене (p=0,825) и кретале су се од 4,89 на хирургији до 4,95 на гинекологији и акушерству и 5,00 на психијатрији (Табела 5).

Већина испитаника је **време чекања на сестру код хитне потребе** оценила одлично (202 или 85,2%) и добро (31 или 13,1%). Од преостала четири испитаника, три су била неодлучна (1,3%), а један испитаник је овај аспект сестринске неге окарактерисао као веома лош (Табела 4).
Време чекања на сестру код хитне потребе током хоспитализације у Општој болници Ваљево корисници су оценили просечном оценом 4,83. Просечна оцена се није значајно разликовала по одељењима (p=0,429), а кретала се у распону од 4,50 на одељењу психијатрије до 4,89 на одељењу хирургије (Табела 5).

Објашњења процедура, тестова и третмана од стране медицинских сестара већина корисника (195 или 82,3%) у Општој болници Ваљево је оценила одлично, док је 37 испитаника (15,6%) овај аспект окарактерисало као добар. Од преосталих пет испитаника, четири (1,7%) су сматрала да ове услуге медицинских сестара нису ни добре ни лоше, а један испитаник (0,4%) је сматрао да су лоше (Табела 4).
Просечна оцена за овај аспект сестринске неге на нивоу установе износила је 4,80. Посматрано по одељењима, просечна оцена је била нешто нижа на интерној медицини (4,76) и гинекологији и акушерству (4,77) него на хируршком (4,82), одељењу рехабилитације (4,92) и одељењу психијатрије где су оба испитаника дала највишу оцену (Табела 5). Уочена разлика није статистички значајна (p=0,551).

Сестринском негом уопште у Општој болници Ваљево у 2025. години готово сви испитаници (235 или 99,2%) су били задовољни, од којих је 235 (92%) било веома задовољно. Свега два испитаника (0,8%) су била неутрална, док незадовољних није било (Табела 4).
Просечна оцена задовољства сестринском негом је износила 4,91 на нивоу здравствене установе, и на свим одељењима је имала вредност 4,90 и више, осим на рехабилитацији (4,83), (Табела 5). Статистичка разлика у просечним оценама на различитим одељењима није установљена (p=0,886).

+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5

Резултати указују на веома висок ниво задовољства корисника свим аспектима сестринске неге током боравка у Општој болници Ваљево (Табела 4). Највећи проценат испитаника оценио је све карактеристике оценом 5 – одлично (између 82,3% и 92%). Најбоље је оцењено опште задовољство (92,0%) и поштовање и љубазност (91,6%), док је веома мали проценат испитаника дао је ниже оцене (1–3).

Табела 4. Услуге сестринске неге током боравка у болници (%)

УСЛУГЕ СЕСТРИНСКЕ НЕГЕ	1- веома лоше	2	3	4	5- одлично
Поштовање и љубазност	0.0	0.0	0.4	8.0	91.6
Време чекања на сестру	0.4	0.0	1.3	13.1	85.2
Објашњења	0.0	0.4	1.7	15.6	82.3
Опште задовољство	0.0	0.0	0.8	7.2	92.0

Просечне оцене за услуге сестринске неге на свим одељењима су веома високе, 4,8 и више. Највише оцене уочавају се на одељењу гинекологије и акушерства, где су поштовање и љубазност и опште задовољство оцењени са 4,95. Високе оцене присутне су и на интерној медицини и хирургији, где се све категорије крећу око 4,8–4,9, што указује на квалитетан рад медицинских сестара и позитивно искуство пацијената током хоспитализације у Општој болници Ваљево. На одељењу рехабилитације посебно се истиче добра оцена за давање објашњења и поштовање и љубазност медицинских сестара- техничара (4,92). На психијатрији су забележене највише оцене (5,00 у већини категорија), али је потребно напоменути да су на овом одељењу анкетирана само два пацијента, па резултате треба тумачити са одређеном резервом.

Табела 5. Услуге сестринске неге током боравка у болници (просечне оцене)

УСЛУГЕ СЕСТРИНСКЕ НЕГЕ	интерна медицина	хирургија	гин. и акуш.	рехабили-тација	психијатрија	укупно
Поштовање и љубазност	4.91	4.89	4.95	4.92	5.00	**4.91**
Време чекања на сестру	4.78	4.89	4.80	4.83	4.50	**4.83**
Објашњења	4.76	4.82	4.77	4.92	5.00	**4.80**
Опште задовољство	4.91	4.90	4.95	4.83	5.00	**4.91**

УСЛУГЕ ЛЕКАРА

Корисници болничког лечења оцењивали су следеће услуге лекара током хоспитализације у Општој болници Ваљево: спремност да дају одговоре на питања, објашњење процедура, тестова и третмана, поштовање и љубазност, способност дијагностиковања здравствених проблема, успешност лечења и опште задовољство услугама лекара.

+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5

Већина испитаника је **спремност лекара да дају одговоре на питања** оценила одлично (199 или 84%) и добро (30 или 12,7%). Пет испитаника (2,1%) је било неутрално, а укупно три испитаника (1,1%) су ове услуге лекара окарактерисала као лоше и веома лоше (Табела 6).

Спремност лекара да одговарају на питања пацијаната оцењена је просечном оценом 4,79 на нивоу Опште болнице Ваљево. Нема значајне разлике (p=0,416) у просечним оценама између одељења, које се крећу у распону од 4,66 на гинекологији и акушерству до 4,92 на рехабилитацији (ако се изузме одељење психијатрије где су оба испитаника дала оцену 5- одличан), (Табела 7).

Већина испитаника сматра да лекари одлично (199 или 84%), односно добро (27 или 11,4%) **објашњавају процедуре, тестове и третмане**. Седам испитаника (3%) је неутрално, док су четири испитаника (1,7%) овај аспект оценила оценама 2-лоше и 1-веома лоше (Табела 6).

Просечна оцена којом су корисници болничког лечења у Општој болници Ваљево оценили објашњења процедура, тестова и третмана од стране лекара је 4,77. Просечна оцена није значајно варирала између одељења (p=0,702) и кретала се од 4,74 на интерној медицини и 4,75 на рехабилитацији, преко 4,79 на гинекологији и акушерству и 4,81 на хирургији до 5,00 на психијатрији (Табела 7).

Готово сви испитаници су **љубазност и поштовање лекара** оценили одличном (212 или 89,5%), односно добром оценом (22 или 9,3%). Два испитаника (0,8%) су дала средњу оцену, а само један испитаник (0,4%) најлошију оцену (Табела 6).

Поштовање и љубаност лекара у Општој болници Ваљево корисници су оценили просечном оценом 4,87. На одељењима рехабилитације и психијатрије просечна оцена је износила 5,00, а нешто нижа је била на хирургији (4,88), интерној медицини (4,87) и гинекологији и акушерству (4,84), (Табела 7). Статистичка значајност разлике у просечним оценама између одељења није установљена (p=0,569).

Способност лекара да дијагностикују здравствене проблеме је од стране већине корисника болничког лечења у Општој болници Ваљево оцењена одличном (208 или 87,8%) и добром оценом (25 или 10,5%). Три ипитаника (1,3%) су овај аспект оценила оценом 3- ни добро ни лоше, а један испитаник (0,4%) оценом 1- веома лоше (Табела 6).

И просечна оцена за дијагностичку способност лекара је била висока, 4,85 на нивоу Опште болнице. Она се није значајно разликовала (p=0,887) између одељења и кретала се у распону од 4,83 на рехабилитацији до 4,87 на интерној медицини и 5,00 на психијатрији (Табела 7).

Успешност лечења су готово сви испитаници оценили одлично (206 или 86,9%) и добро (26 или 11%). Укупно четири испитаника (1,7%) су сматрала да је лечење било неуспешно, док је један испитаник (0,4%) био неутралан по овом питању (Табела 6).

Корисници болничког лечења у Општој болници Ваљево су успешност лечења оценили просечном оценом 4,83. Најнижа просечна оцена за овај аспект услуга лекара је била на одељењу рехабилитације (4,50), а највиша на одељењу хирургије (4,88) и психијатрије

+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5

(5,00), (Табела 7). Није било статистички значајне разлике у просечним оценама између одељења (p=0,773).

Услугама лекара уопште у Општој болници Ваљево у 2025. години готово сви испитаници (232 или 97,9%) су били задовољни, од којих је 209 (88,2%) било веома задовољно. Три испитаника (1,3%) су била неутрална, а два (0,8%) веома незадовољна (Табела 6).
Просечна оцена задовољства услугама лекара је износила 4,84 на нивоу здравствене установе, и на свим одељењима је имала вредност 4,80 и више, осим на рехабилитацији (4,67), (Табела 5). Статистичка разлика у просечним оценама на различитим одељењима није установљена (p=0,674).

Резултати показују да су корисници болничког лечења веома задовољни услугама лекара, јер је у свим категоријама највећи проценат испитаника дао оцену 5- одлично (од 84% до 89,5%). Најбоље је оцењено поштовање и љубазност лекара (89,5%), као и опште задовољство (88,2%). Високе оцене добиле су и способност дијагностиковања проблема (87,8%) и успешност лечења (86,9%). Ниже оцене (1–3) појављују се у веома малом проценту (Табела 6) што указује да пацијенти у великој мери имају поверење у лекаре, као и у квалитет пружених здравствених услуга у Општој болници Ваљево.

Табела 6. Услуге лекара током боравка у болници (%)

УСЛУГЕ ЛЕКАРА	1- веома лоше	2	3	4	5- одлично
Спремност да дају одговоре	0.4	0.7	2.1	12.7	84.0
Објашњења	0.4	1.3	3.0	11.4	84.0
Поштовање и љубазност	0.4	0.0	0.8	9.3	89.5
Способност дијагностиковања	0.4	0.0	1.3	10.5	87.8
Успешност лечења	0.4	1.3	0.4	11.0	86.9
Опште задовољство	0.8	0.0	1.3	9.7	88.2

Услуге лекара су веома високо оцењене на свим одељењима- просечне оцене се крећу између 4,77 и 4,87 (Табела 7). На одељењима интерне медицине, хирургије и гинекологије и акушерства све категорије имају стабилно високе оцене, што указује на висок ниво поверења пацијената у стручност и однос лекара. На рехабилитацији се посебно истиче оцена за поштовање и љубазност (5,00) и спремност лекара да дају одговоре на питања (4,92), док је нешто нижа оцена дата за успешност лечења (4,50). На психијатрији су све категорије оцењене највишом оценом (5,00), али треба имати у виду да су на овом одељењу анкетирана само два пацијента, па резултате треба тумачити са одређеном резервом. Укупно посматрано, просечне оцене (око 4,8) указују на веома висок ниво задовољства корисника радом лекара на болничким одељењима у Општој болници Ваљево.

Табела 7. Услуге лекара током боравка у болници (просечне оцене)

+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

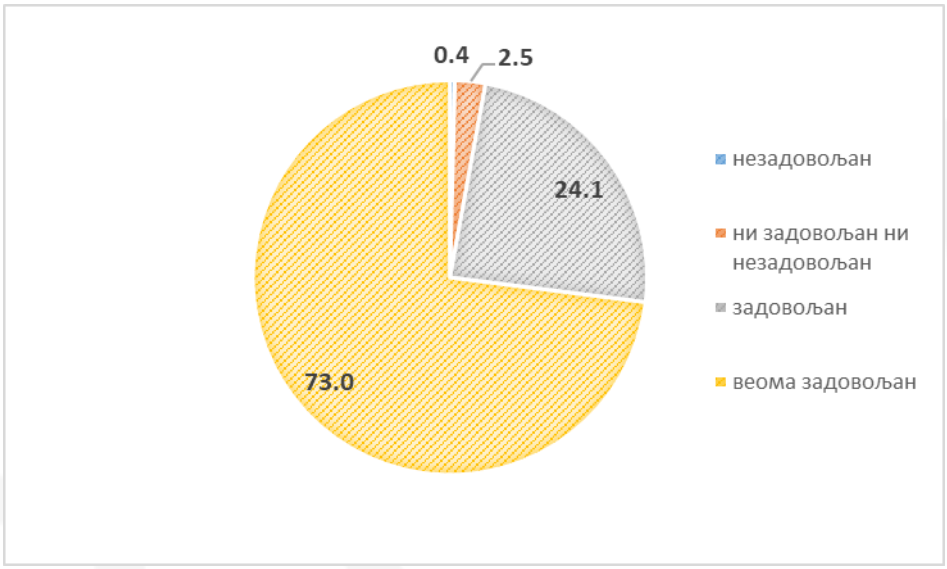
14000 Ваљево, Владике Николаја 5

УСЛУГЕ ЛЕКАРА	интерна медицина	хирургија	гин. и акуш.	рехабили-тација	психијатрија	укупно
Спремност да дају одговоре	4.78	4.84	4.66	4.92	5.00	**4.79**
Објашњења	4.74	4.81	4.79	4.75	5.00	**4.77**
Поштовање и љубазност	4.87	4.88	4.84	5.00	5.00	**4.87**
Способност дијагностиковања	4.87	4.85	4.84	4.83	5.00	**4.85**
Успешност лечења	4.80	4.88	4.84	4.50	5.00	**4.83**
Опште задовољство	4.87	4.87	4.80	4.67	5.00	**4.84**

УКУПНО ЗАДОВОЉСТВО БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ

Од 237 хоспитализованих пацијената у Општој болници Ваљево који су учествовали у испитивању задовољства корисник болничким лечењем, готово три четвртине испитаника (173 или 73%) је веома задовољно болничким лечењем у целини. Четвртина испитаника (57 или 24,1%) је задовољна, 6 ипитаника (2,5%) је било неопредељено, а свега један испитаник (0,4%) је био веома незадовољан (Графикон 5).

Графикон 5. Задовољство корисника болничким лечењем у целини (%)



Просечна оцена задовољства корисника болничким лечењем у целини на нивоу Опште болнице Ваљево износила је 4,69 (Графикон 6). Посматрано по одељењима, просечна оцена укупног задовољства се није статистички значајно разликовала (p=0,816) и кретала се од 4,50 на психијатрији и 4,58 на рехабилитацији, преко 4,66 на интерној медицини и 4,68 на гинекологији и акушерству до 4,74 на хирургији.

+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5

Графикон 6. Задовољство корисника болничким лечењем у целини (просечна оцена)

Код испитаника женског пола бележи се виши ниво задовољства болничким лечењем у целини (4,73) у односу на мушкарце (4,64), као и код најстаријих испитаника (4,77) у односу на млађе (Графикон 7). Међутим, статистичка значајност разлике у задовољству болничким лечењем није утврђена ни у односу на пол (p=0,372) ни у односу на старост испитаника (p=0,055).

Графикон 7. Задовољство корисника болничким лечењем у целини у односу на старост и пол испитаника (просечна оцена)

Испитаници са завршеном основном школом (4,80) су најзадовољнији болничким лечењем, док су они са завршеном средњом (4,66) школом најнезадовољнији (Графикон 8). Такође, запажа се виши ниво задовољства болничким лечењем са код испитаника бољег материјалног статуса у односу на лошије (Графикон 9). За разлику од нивоа образовања (p=0,510), када је у питању материјални статус испитаника (p=0,029) бележи се статистички значајна разлика у нивоу задовољства болничким лечењем.

Графикон 8. Задовољство болничким лечењем у односу на школску спрему (просечна оцена)

Графикон 9. Задовољство болничким лечењем у односу на материјално стање (просечна оцена)

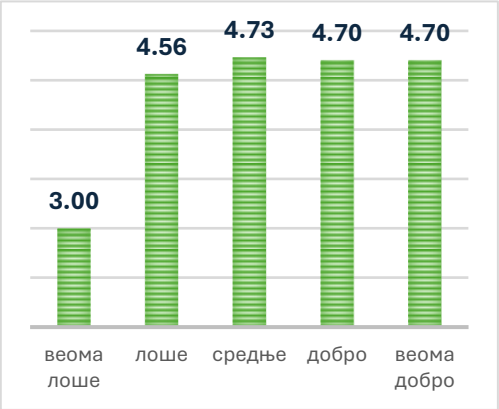
+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5

Датум:

Број:



ЗАКЉУЧАК

У истраживању задовољства корисника болничким лечењем у Општој болници Ваљево у 2025. години учествовало је 237 испитаника. Резултати указују на висок степен задовољства болничким лечењем, јер се око 97% испитаника изјаснило да су задовољни или веома задовољни болничким лечењем у целини, док је просечна оцена задовољства износила 4,69. Овако висок ниво задовољства указује на добар квалитет здравствених услуга, као и на позитивно искуство пацијената током боравка у болници.

У домену услуга и организације здравствене заштите током болничког лечења најбоље су оцењени организација посета и обавештења која су пацијентима дата приликом отпуста, што указује на добру комуникацију са пацијентима и њихову адекватну припрему за наставак лечења након напуштања болнице. Са друге стране, као најслабије оцењен сегмент издвојена је исхрана, што указује на простор за унапређење у погледу квалитета, разноврсности или начина сервирања болничких оброка.

Све услуге сестринске неге оцењене су просечном оценом 4,80 (објашњења процедура, тестова и третмана) и већом, што говори у прилог високом нивоу професионалности, доступности и комуникације сестринског особља са пацијентима. Услуге лекара такође су високо оцењене, са просечним оценама у распону од 4,77 (објашњења процедура, тестова и третмана) до 4,87 (поштовање и љубазност), што указује на висок степен поверења пацијената у лекаре.

Ако се изузме одељење психијатрије, на ком су у испитивању задовољства учествовала свега два испитаника, најбоље оцењени аспекти услуга и организације здравствене заштите, као и аспекти сестринске неге, уочавају се на одељењима гинекологије и акушерства и хирургије, док су услуге лекара најбоље оцењене на одељењима хирургије и рехабилитације. Ови резултати могу указивати на добру организацију рада, квалитетну комуникацију са пацијентима и висок ниво професионалног ангажовања здравствених радника на наведеним одељењима.

На основу добијених резултата може се препоручити да Општа болница Ваљево настави са одржавањем и унапређењем постојећег нивоа квалитета здравствених услуга, посебно у сегменту комуникације са пацијентима и односа здравственог особља према пацијентима, који су оцењени веома високим оценама. Истовремено, препоручује се анализирање разлога нешто нижег задовољства исхраном и планирање мера за њено

+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5

унапређење, као што су побољшање квалитета и разноврсности оброка или прилагођавање исхране потребама пацијената. Континуирано праћење задовољства корисника и примена резултата оваквих истраживања у планирању активности може значајно допринети даљем унапређењу квалитета болничког лечења.

Податке прикупила и обрадила
Слађана Младеновић
спец. струк. санитарно еколошки инж.

Анализу сачинила

Др сци. мед. Катица Трипковић
спец. социјалне медицине

В. Д. директора ЗЗЈЗ Ваљево

Др Оливера Јаћимовић
спец. микробиологије са паразитологијом

+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево,
Владике Николаја 5