



### Увод

**Испитивање** задовољства корисника болничким лечењем спроведено је анкетањем отпуштених пацијената од понедељка 20.12.2021. до петка 24.12.2021.

Број исписаних – отпуштених пацијената у том периоду је био 27, број подељених упитника 27, број враћених (попуњених) упитника 21.

Комисија за унапређење квалитета рада је у спровођењу испитивања поступала према методологији Института за јавно здравље Војводине и користила је препоручени анонимни Упитник о задовољству пацијената болничким лечењем.

У наставку извештаја следи дескриптивна анализа сваког питања у текстуалној и табеларно/графичкој форми.

### Полна структура анкетираних

Већина анкетираних је женског пола (100%), док је мушки пол заступљен са 0%.

	Frequency	Percent
Valid		
1 мушки	0	0
2 женски	21	100
Total	21	
Missin		
System	0	0
Total	21	100,0



Графикон бр. 1 Полна структура

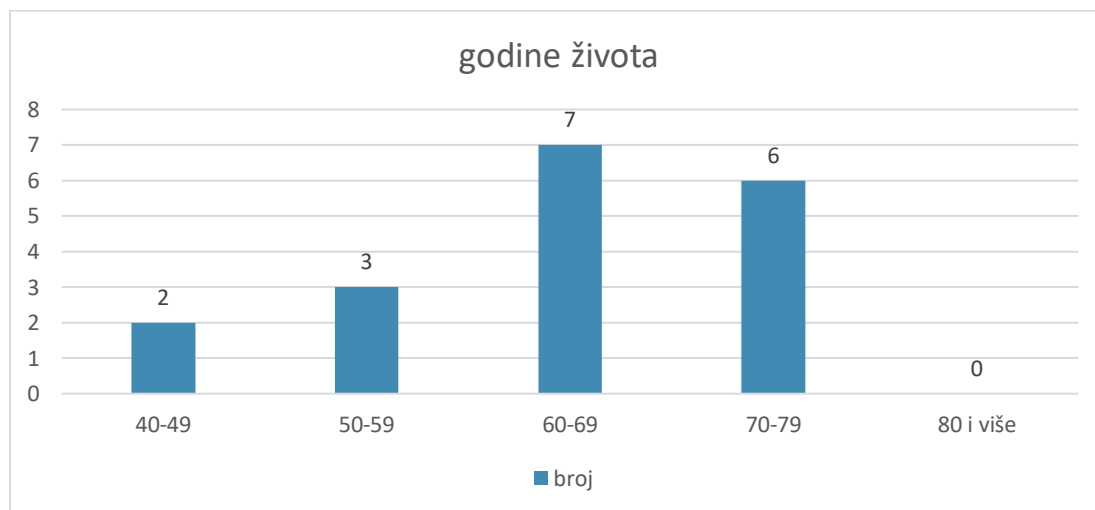
## Године старости анкетираних

Просечна старост испитаника је 64 година (45 –76).

### Године старости

N	Valid	19
	Missing	2
Mean		64,00
Std. Deviation		9,13
Minimum		45,00
Maximum		76,00

Највећи број испитаника је у доби између 60-69 година .



Графикон бр.2 Године живота

## Задовољство услугама сестринске неге током боравка у болници

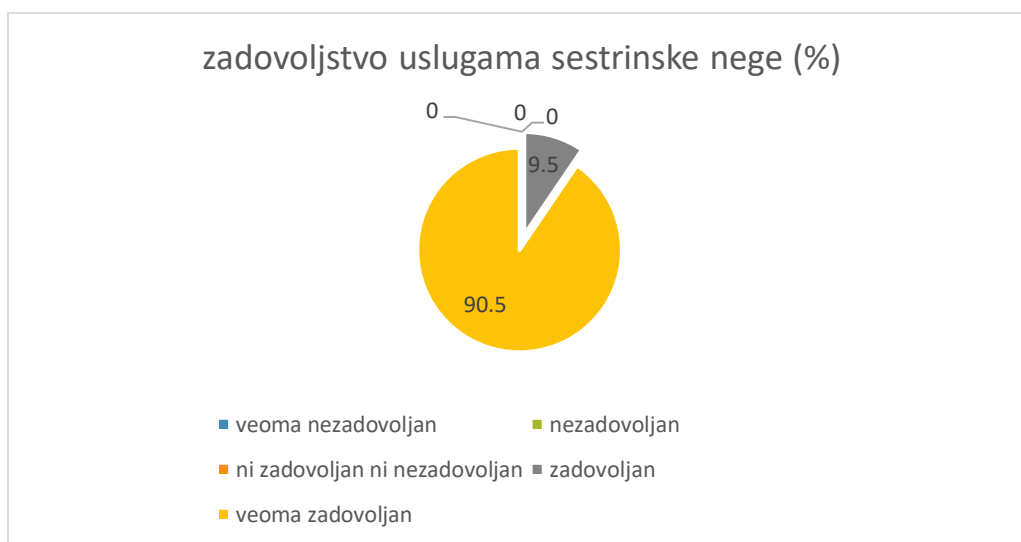
Анкетирани су сагледавали следеће аспекте задовољства услугама сестринске неге током боравка у болници:

- ✓ Поштовање и љубазност
- ✓ Опште задовољство сестринском негом

Табела бр.1 Задовољство одређеним карактеристикама

карактеристика	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан Ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Поштовање и љубазност	0	2 (9,5%)	0	2 (9,5%)	17 (81%)
Опште задовољство сестринском негом	0	0	0	2 (9,5%)	19 (90,5%)

Задовољство услугама сестринске неге током боравка у болници је на веома високом нивоу, проценат задовољних и веома задовољних је 100% по појединачним особитостима.



Графикон бр.3 Опште задовољство услугама сестринске неге током боравка у болници

## Задовољство услугама лекара током боравка у болници

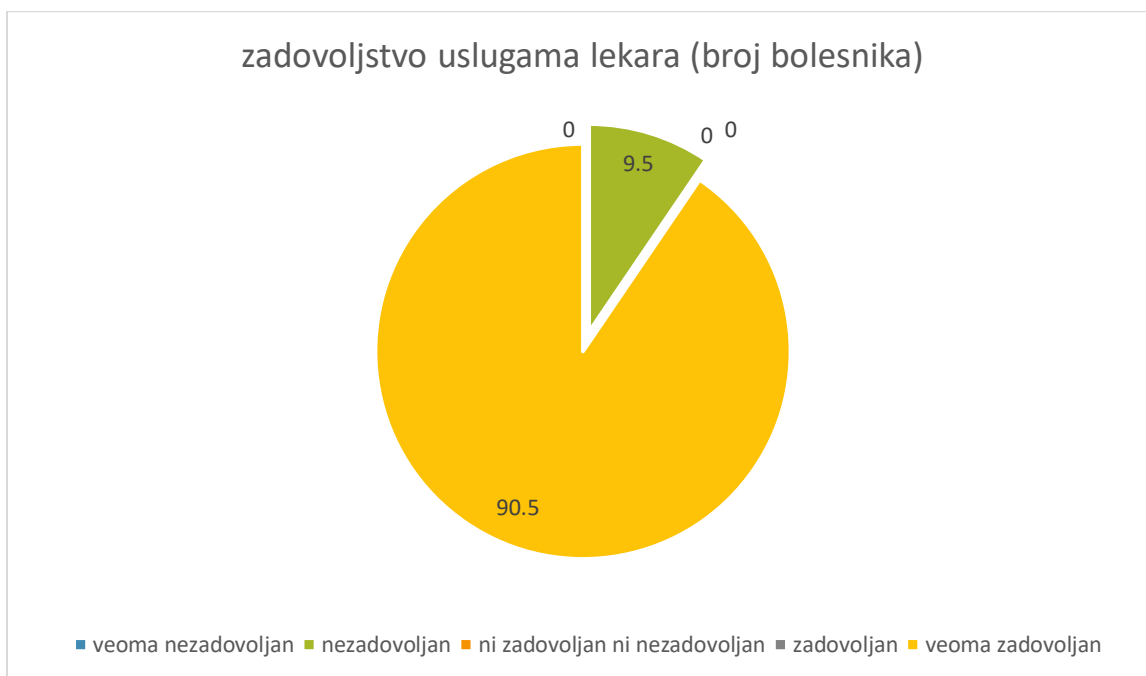
Анкетирани су сагледавали следеће аспекте задовољства услугама лекара током боравка у болници:

- ✓ Успешност лечења
- ✓ Опште задовољство услугама лекара

Табела бр.2 Задовољство услугама лекара током боравка у болници

карактеристика	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан Ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Успешност лечења	0	2 (9,5%)	1 (4,8%)	6 (28,6%)	12 (57,1%)
Опште задовољство услугама лекара	0	2 (9,5%)	0	0	19 (90,5%)

Задовољство услугама лекара током боравка у болници је на веома високом нивоу, сви анкетирани су углавном веома задовољни, али има и двоје незадовољних услугама лекара по појединачним особитостима.



Графикон бр.4 Опште задовољство лекарима

### Задовољство услугама исхране током боравка у болници

Већина пацијената је задовољна услугама исхране током боравка у болници. Незадовољство је изражено код малог броја пацијента у укупном узорку анкетираних пацијената.

Табела бр.3 Задовољство услугама исхране током боравка у болници

Карактеристика	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан Ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Опште задовољство услугама исхране	5	0	3	6	6

### Задовољство условима смештаја током боравка у болници

Већина пацијената је задовољна условима смештаја током боравка у болници.

Пацијенти су оцењивали следеће карактеристике смештаја:

- ✓ Чистоћа тоалета
- ✓ Опште задовољство смештајем

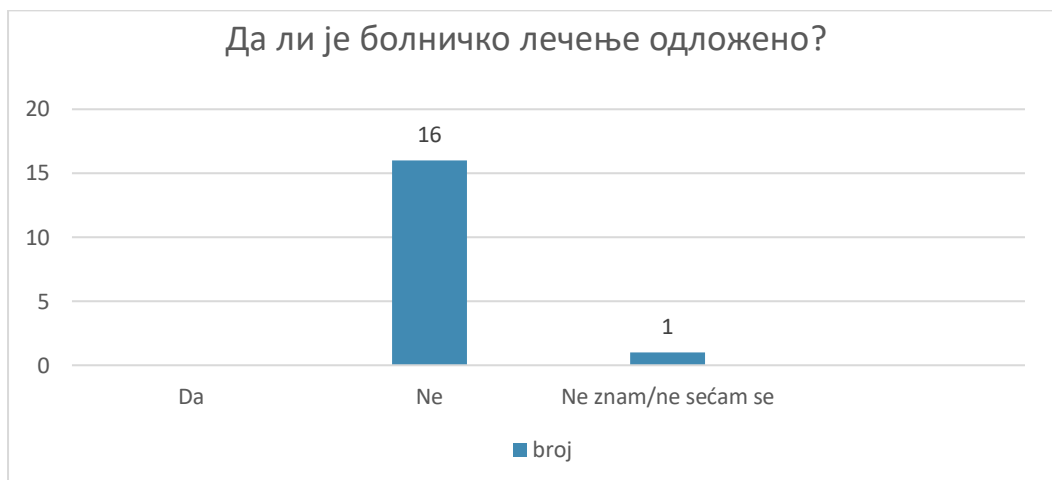
У наредној табели приказани су резултати следећих особитости.

Табела бр.4 Задовољство условима смештаја током боравка у болници

карактеристика	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан Ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Чистоћа тоалета	1	2	4	6	8
Опште задовољство смештајем	5	3	3	5	5

## Да ли је болничко лечење у овој установи (због неке друге болести, а не COVID-19) одложено?

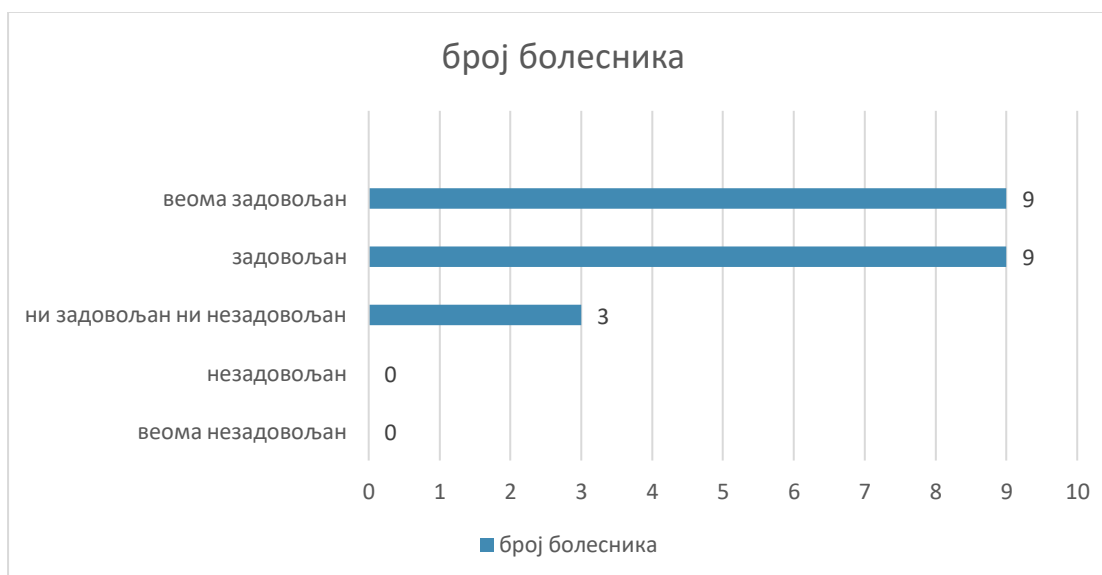
Већина пацијената није одлагала болничко лечење.



Графикон бр.5 Да ли је болничко лечење одложено?

## Задовољство, у целини, укупним болничким лечењем

Апсолутна већина испитаних је задовољна и веома задовољна болничким лечењем у Специјалној болници за реуматске болести „Нови Сад“.



Графикон бр. 6 Задовољство болничким лечењем

### ЗАКЉУЧЦИ:

- ✓ Број испитаника је 21, сви анкетирани су женског **пола** (100%).
- ✓ Просечан испитаник је **старости** 64 (45 –76) година. Највећи број испитаника је старо између 60 - 69 година.
- ✓ Задовољство **услугама сестринске неге** током боравка у болници је на веома високом нивоу, проценат задовољних и веома задовољних је преко 90% по појединачним особитостима.
- ✓ Задовољство **услугама лекара** током боравка у болници је углавном на веома високом нивоу, док је двоје анкетираних било незадовољно услугама лекара по појединачним особитостима.
- ✓ Већина пацијената је задовољна **услугама исхране** током боравка у болници. Незадовољство је изражено код одређених пацијента у укупном узорку анкетираних пацијената.
- ✓ Већина пацијената је углавном задовољна **условима смештаја** током боравка у болници. Незадовољство је изражено код одређених пацијента у укупном узорку анкетираних пацијената.
- ✓ **Апсолутна већина испитаних је веома задовољна и задовољна болничким лечењем у Специјалној болници за реуматске болести „Нови Сад“.**



## Увод

**Испитивање** задовољства корисника радом специјалистичке службе спроведено је 24.12.2021. анкетирањем помоћу Упитника о задовољству корисника радом специјалистичке службе.

На дан испитивања у специјалистичко-консултативној служби прегледана су 127 пацијента, подељено је 125 упитника, а број враћених (попуњених) упитника је био 96.

Комисија за унапређење квалитета рада је у спровођењу испитивања поступала према методологији Института за јавно здравље Војводине и користила је препоручени анонимни Упитник о задовољству корисника радом специјалистичке службе.

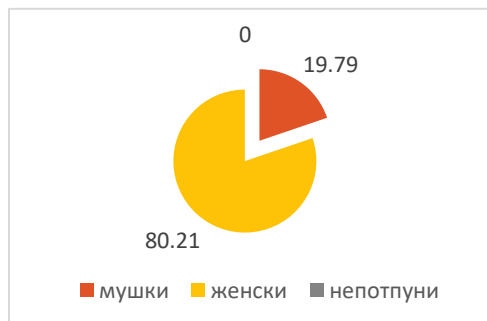
У наставку извештаја следи дескриптивна анализа сваког питања у текстуалној и табеларно/графичкој форми.

### Полна структура анкетираних

Анкетираних је 96, женског пола је 77(80,21%), мушког пола је 19 (19,79%) и недостајућих нема.

		Frequency	Percent
Valid	1 мушки	19	19,79
	2 женски	77	80,21
	Total	96	100
Missing	System	0	0
Total		96	100

Графикон бр.1 Полна структура

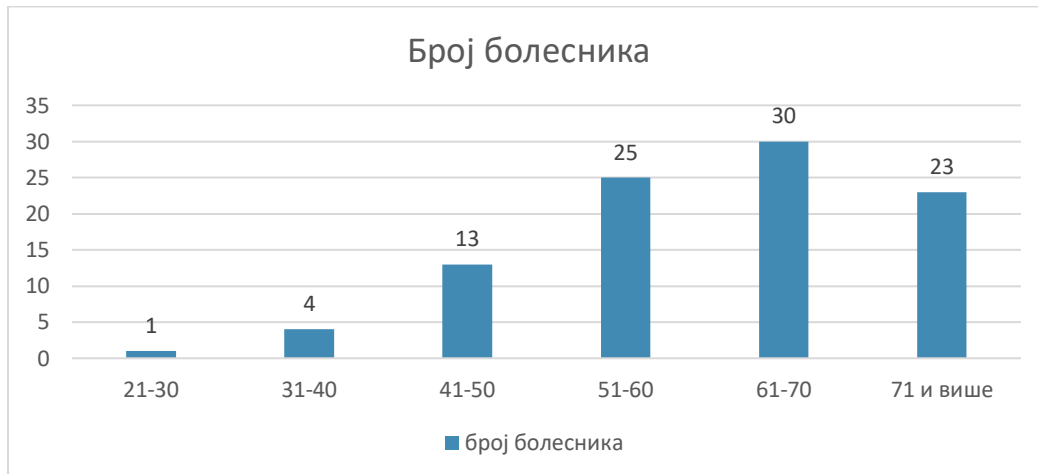




## Године старости анкетираних

Просечан испитаник је имао 61 годину (22 – 81).

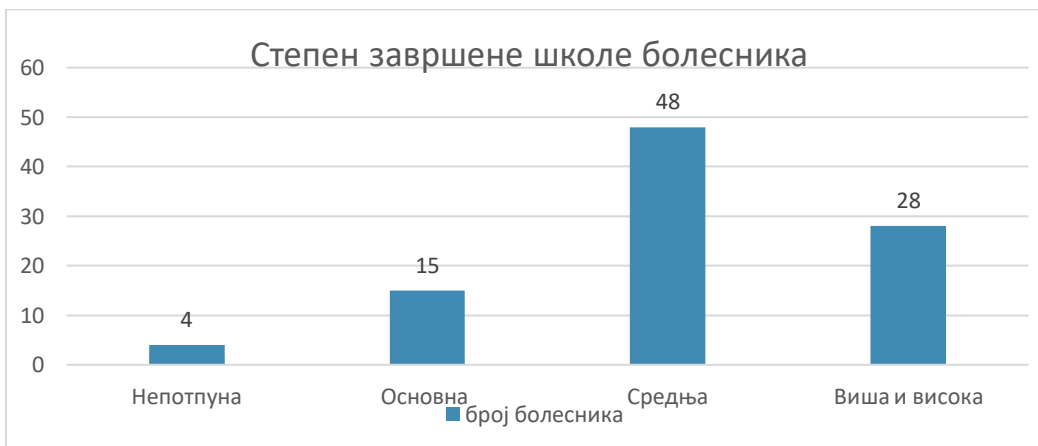
Највећи број испитаника је старости између 61-70 година, потом 51-60 и више од 71 године. Према старости, број испитаника расте до 70 година и потом благо опада.



Графикон бр.2 Године живота

## Степен завршене школе анкетираних

Највећи број испитаника преко 50% је завршене средње школе 48, потом виша и висока школа 28, док је најмањи број испитаника завршене основне и непотпуне основне школе.



Графикон бр.3 Завршена школа

## Задовољство анкетираних карактеристикама које се односе на ову специјалистичку службу

Анкетирани су задовољни следећим:

- ✓ Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа
- ✓ Време чекања у чекаоници

Табела бр.1 Задовољство одређеним карактеристикама

карактеристика	Веома незадовоља н	Незадовоља н	Ни задовољан Нинезадовоља н	Задовољан	Веома задовољан
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	10 (10,99%)	9 (9,89%)	26 (28,57%)	24 (26,37%)	22 (24,18%)
Чистоћа и удобност чекаонице	0	2 (2,17%)	5 (5,43%)	25 (27,18%)	60 (65,22%)
Време чекања у чекаоници	5 (5,43%)	12 (13,04%)	21 (22,83%)	23 (25%)	31 (33,7%)

## Изјаве у вези рада ове специјалистичке службе

Већина пацијената се слаже са афирмативним изјавама у вези специјалистичке службе.

Табела бр.2 Изјаве о овој специјалистичкој служби

карактеристика	Веома незадовоља н	Незадовоља н	Ни задовољан Нинезадовоља н	Задовољан	Веома задовољан
Време које ми је посвећено током прегледа и објашњења која сам добио/ла у вези моје болести и плана лечења	1 (1,09%)	1 (1,09%)	10 (10,87%)	22 (23,91%)	58 (63,04%)
Љубазност медицинске сестре	1 (1,06%)	1 (1,06%)	5 (5,32%)	16 (17,03%)	71 (75,53%)
Љубазност лекара	0	1 (1,08%)	7 (7,53%)	14 (15,05%)	71 (76,34%)

## Да ли је епидемија COVID-19 утицао на одлагање/отказивање прегледа и/или лечење у овој служби?

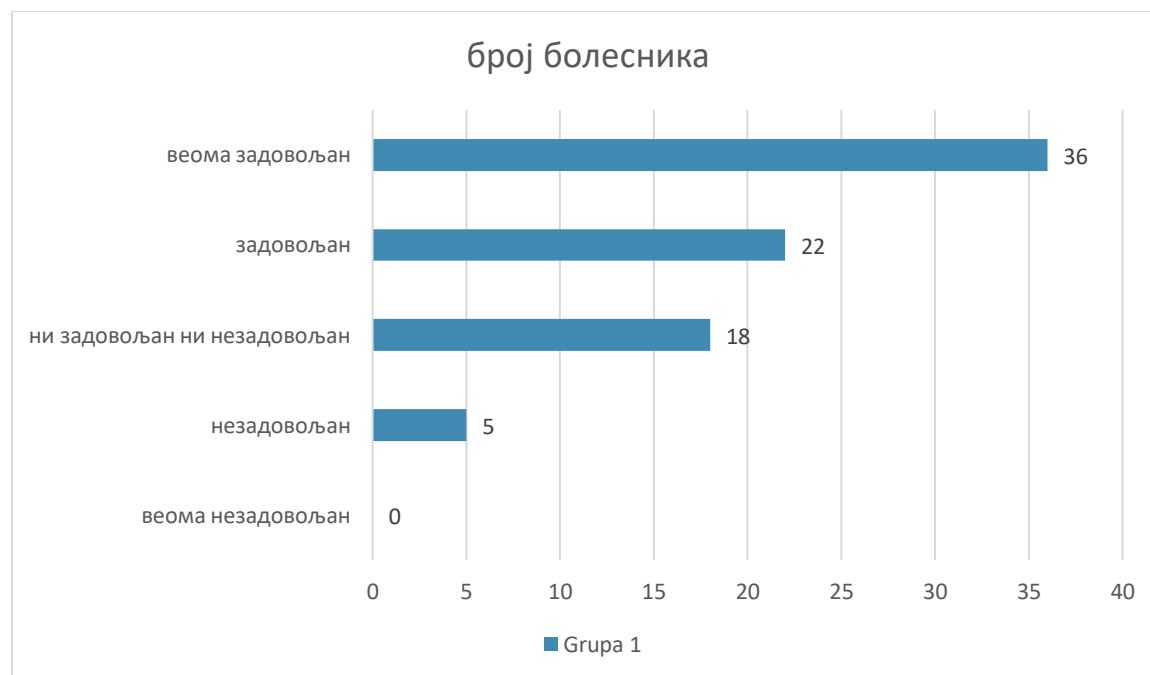
Већина пацијената није одлагала преглед или лечење у специјалистичкој служби.



Графикон бр.4 Да ли је преглед или лечење одложено?

## Задовољство здравственом заштитом

Већина испитаних је **задовољна** (44,44%) и **веома задовољна** (27,17%) здравственом заштитом у овој служби, **ни задовољно ни незадовољно** је 22,22%, **незадовољно** је 6,17% и **веома незадовољно** је 0.



Графикон бр. 5 Задовољство здравственом заштитом

## ЗАКЉУЧЦИ:

- ✓ Број испитаника је 96, већина анкетираних је женског пола (80,21%), док је мушког пола 19,79%.
- ✓ **Просечна старост** испитаника је 61 година (22-81). Највећи број испитаника је старији од 60 година.
- ✓ **Према стручној спреми:** Највише испитаника (48) има завршену средњу школу, 28 има вишу или високу школу, а најмање их је са основном школом (19).
- ✓ Анкетирани су **задовољни** следећим:
  - Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа
  - Љубазност и професионалност особе која врши заказивање
  - Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа
  - Време чекања у чекаоници
  - Чистоћа и подобност чекаонице
  - Преко 30% анкетираних је задовољно и веома задовољно по свим појединачним особеностима. Најзадовољнији су чистоћом и подобношћу чекаонице, љубазношћу и професионалношћу особе која врши заказивање и добијањем инструкције о датуму, времену и месту прегледа.
- ✓ Већина пацијената (од 63,04 до 86,95%) слаже се са **афирмативним изјавама** у вези службе:
  - Лекар ми је посветио довољно времена током прегледа
  - Лекар ме је пажљиво саслушао
  - Лекар је одвојио довољно времена да разговара са мном
  - Лекар ми је дао јасна објашњења о болестима и лековима које ми прописује
  - Лекар ми је објаснио значај тестова на које ме упућује
  - Особље је било љубазно и пуно поштовања
  - Јасно сам разумео/ла план свог лечења
  - После прегледа осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима
  - Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе
- ✓ Скоро сви пацијенти преглед специјалисте добијају **бесплатно или плаћањем партиципације**.
- ✓ Већина испитаних је **задовољна** (44,44%) и **веома задовољна** (27,17%) здравственом заштитом у овој служби, **ни задовољно ни незадовољно** је 22,22%, **незадовољно** је 6,17% и **веома незадовољно** је 0.



## АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА ЗАПОСЛЕНИХ У 2021. ГОДИНИ

### Увод

Испитивање задовољства запослених у здравственој установи спроведено је 27.12.2021. анкетирањем помоћу Упитника о задовољству запослених.

На дан испитивања број запослених присутних на послу је био 78 (од укупно 104 запослена), подељено је 78 упитника, а враћено 60 попуњених упитника.

Комисија за унапређење квалитета рада је у спровођењу испитивања поступала према методологији Института за јавно здравље Војводине и користила је препоручени анонимни упитник о задовољству запослених.

У наставку извештаја следи дескриптивна анализа сваког питања у текстуалној и табеларно/графичкој форми.

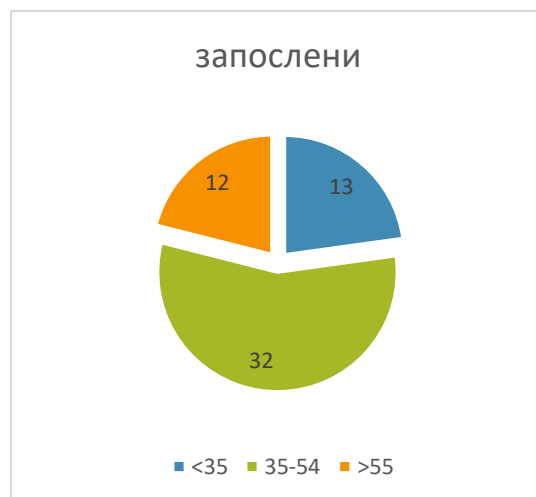
### Полна структура анкетираних

		Frequency	Percent
Valid	1.мушки	9	15
	2.женски	49	81,67
	Total	58	96,67
Missing	System	2	3,33
Total		60	100



## Године старости

		Frequency	Percent
Valid	1.<35	13	21,67
	2.35-54	32	53,33
	3.>55	12	20
	Total	57	95
Missing	System	3	5
Total		60	100.0



## Занимање

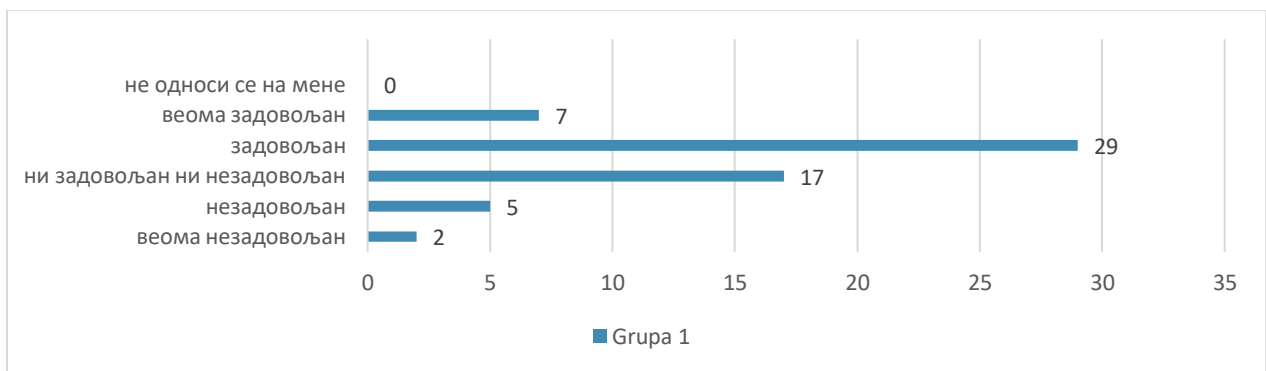
У структури запослених највећи је проценат здравствених радника (83,68%), а затим следе технички радници и административни радници (16,32%).

Занимање:	%	Апсолутни број
Доктор медицине	14,25	7
Доктор стоматологије	0	0
Магистар фармације	4,08	2
Медицинска сестра/здравствени техничар	61,20	30
Здравствени сарадник	4,08	2
Административни радник	8,16	4
Технички радник	8,16	4
Укупно	100	49

## ЗАДОВОЉСТВО РАЗНИМ АСПЕКТИМА ПОСЛА

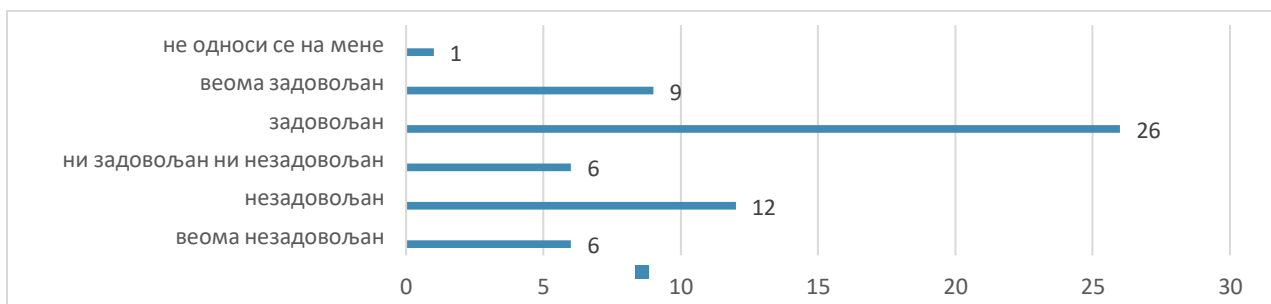
**Задовољство адекватношћу опреме за рад** – већина запослених је задовољна (48,33%) и веома задовољна (11,68%) адекватношћу опреме за рад.

Ниво задовољства	Број	Процент
<b>Веома незадовољан</b>	2	3,33
<b>Незадовољан</b>	5	8,33
<b>Ни задовољан ни незадовољан</b>	17	28,33
<b>Задовољан</b>	29	48,33
<b>Веома задовољан</b>	7	11,68
<b>Не односи се на мене</b>	0	0
Укупно	60	100



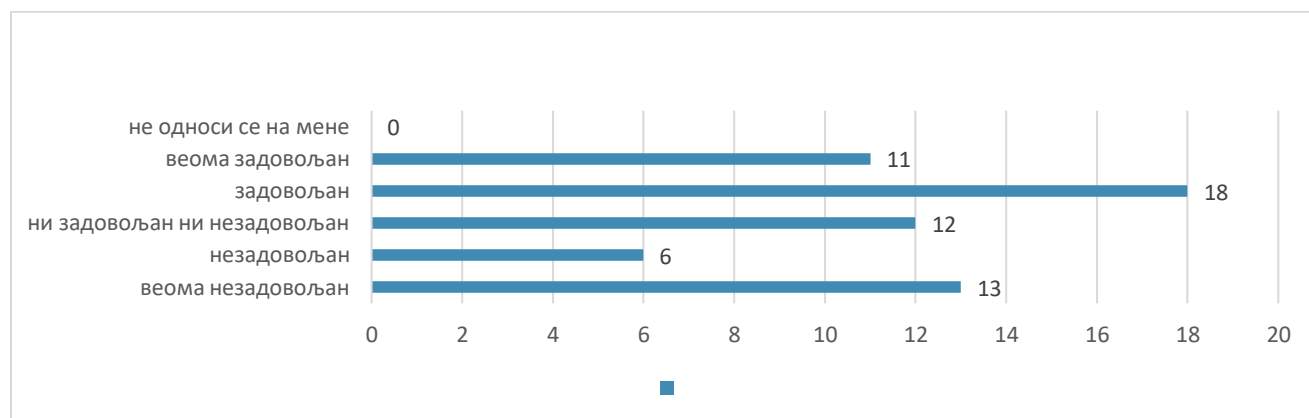
**Задовољство адекватношћу простора за рад** – Више од половине запослених је задовољна аутономијом у обављању посла: задовољних 43,33% и веома задовољних 15%.

Ниво задовољства	Број	Процент
<b>Веома незадовољан</b>	6	10
<b>Незадовољан</b>	12	20
<b>Ни задовољан ни незадовољан</b>	6	10
<b>Задовољан</b>	26	43,33
<b>Веома задовољан</b>	9	15
<b>Не односи се на мене</b>	1	1,67
Укупно	60	100



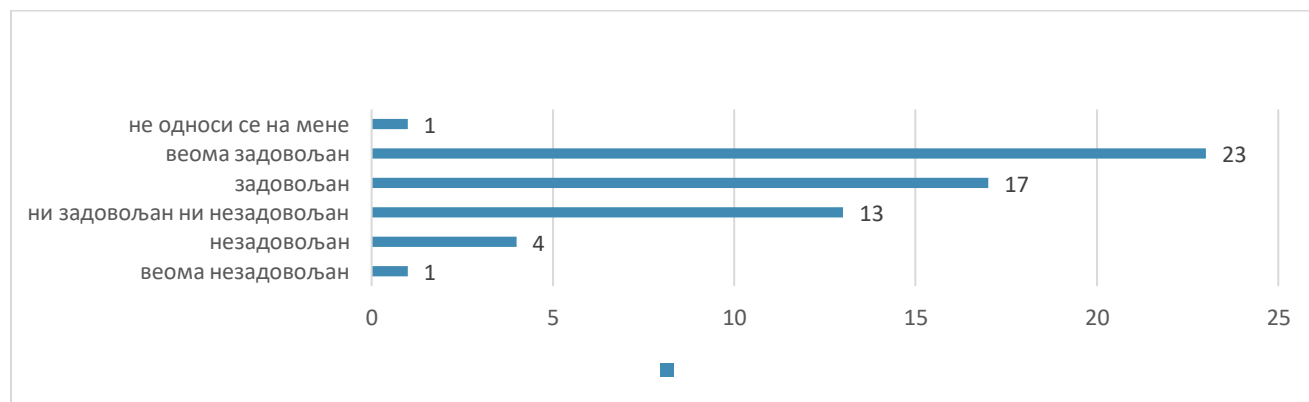
**Задовољство уважавањем и вредновањем рада**– Око половине запослених је задовољно (30%) и веома задовољно (18,33%) уважавањем и вредновањем свог рада.

Ниво задовољства	Број	Процент
<b>Веома незадовољан</b>	13	21,67
<b>Незадовољан</b>	6	10
<b>Ни задовољанни незадовољан</b>	12	20
<b>Задовољан</b>	18	30
<b>Веома задовољан</b>	11	18,33
<b>Не односи се на мене</b>	0	0
<b>Укупно</b>	60	100



**Задовољство непосредном сарадњом са колегама** - Већина запослених је задовољна (28,33%) и веома задовољна (38,33%) непосредном сарадњом са колегама.

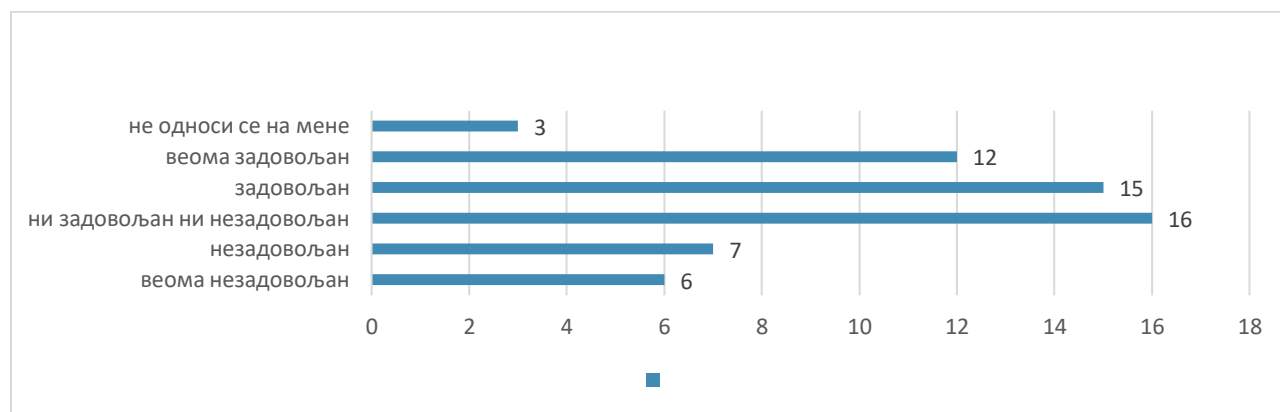
Ниво задовољства	Број	Процент
<b>Веома незадовољан</b>	1	1,67
<b>Незадовољан</b>	4	6,67
<b>Ни задовољанни незадовољан</b>	13	21,66
<b>Задовољан</b>	17	28,33
<b>Веома задовољан</b>	23	38,33
<b>Не односи се на мене</b>	1	1,67
<b>Укупно</b>	59	98,33





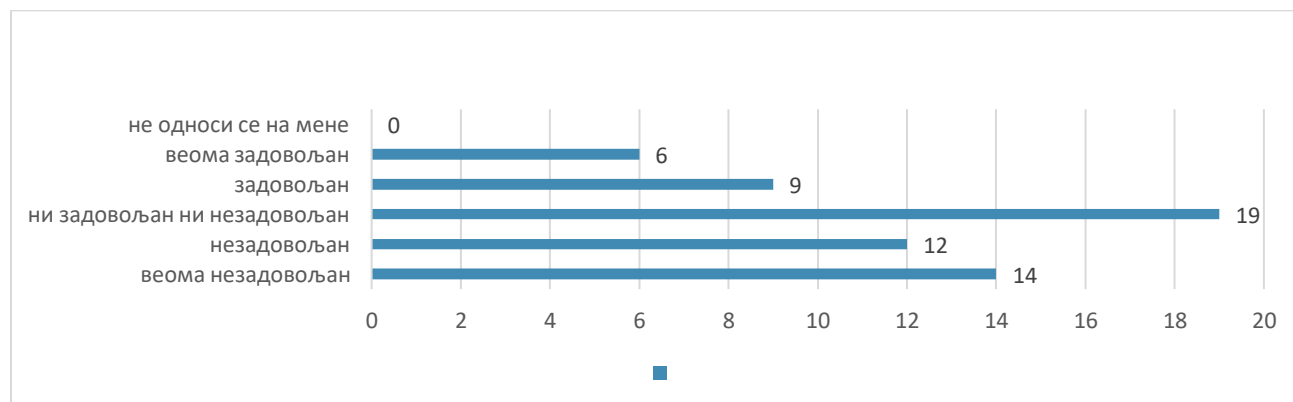
**Задовољство могућностима за професионални развој/континуирану едукацију-** задовољство је исказало 25% анкетираних, а веома задовољних је 20%.

Ниво задовољства	Број	Процент
<b>Веома незадовољан</b>	6	10
<b>Незадовољан</b>	7	11,66
<b>Ни задовољан ни незадовољан</b>	16	26,67
<b>Задовољан</b>	15	25
<b>Веома задовољан</b>	12	20
<b>Не односи се на мене</b>	3	5
<b>Укупно</b>	<b>59</b>	<b>98,33</b>



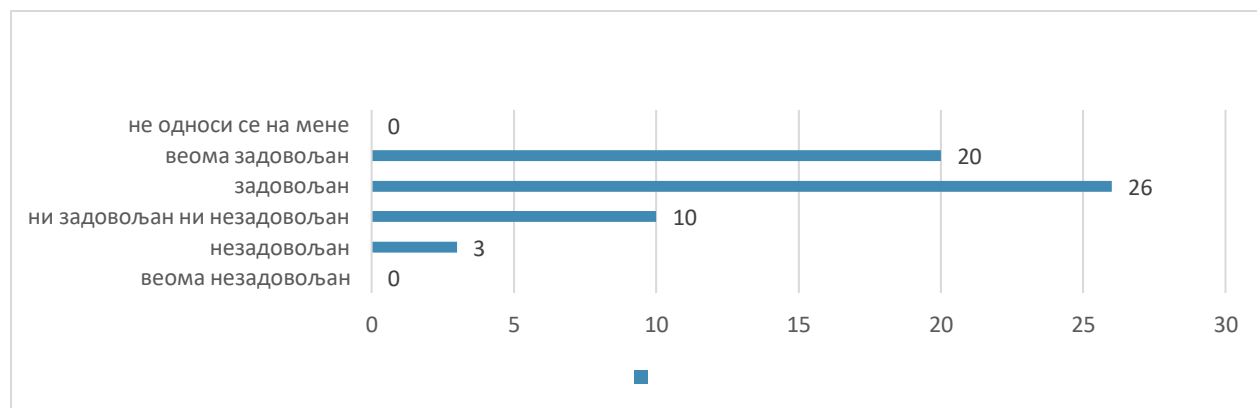
**Задовољство финансијском надокнадом за рад-** Скоро половина запослених није задовољна финансијском надокнадом за рад (незадовољних 20% и веома незадовољних 23,4%).

Ниво задовољства	Број	Процент
<b>Веома незадовољан</b>	14	23,33
<b>Незадовољан</b>	12	20
<b>Ни задовољан ни незадовољан</b>	19	31,67
<b>Задовољан</b>	9	15
<b>Веома задовољан</b>	6	10
<b>Не односи се на мене</b>	0	0
<b>Укупно</b>	<b>60</b>	<b>100</b>



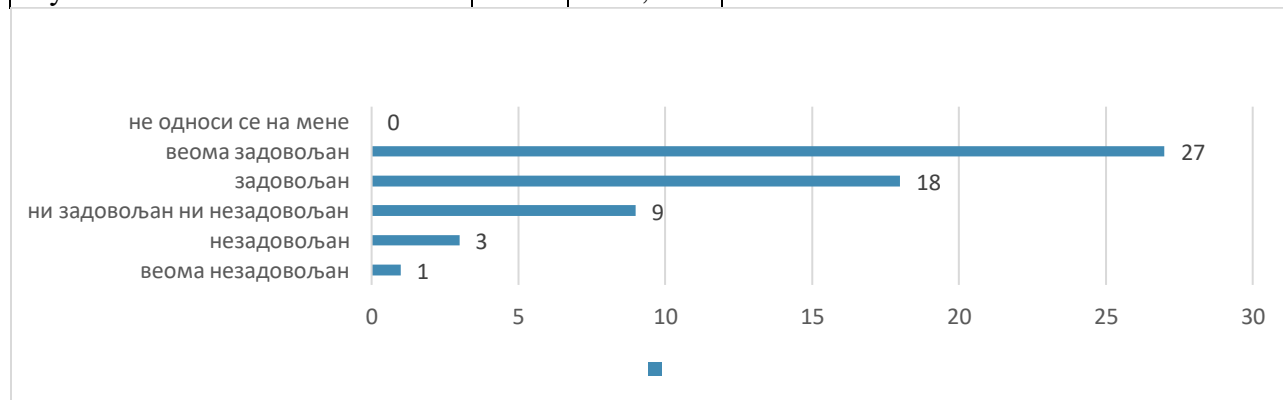
**Одржавање адекватних хигијенских услова за рад у складу са мерама превенције болничких инфекција** – Преко половине запослених је задовољно (43,33%) и веома задовољно (33,33%) хигијенским условима.

Ниво задовољства	Број	Процент
<b>Веома незадовољан</b>	0	0
<b>Незадовољан</b>	3	5
<b>Ни задовољанни незадовољан</b>	10	16,67
<b>Задовољан</b>	26	43,33
<b>Веома задовољан</b>	20	33,33
<b>Не односи се на мене</b>	0	0
Укупно	59	98,33



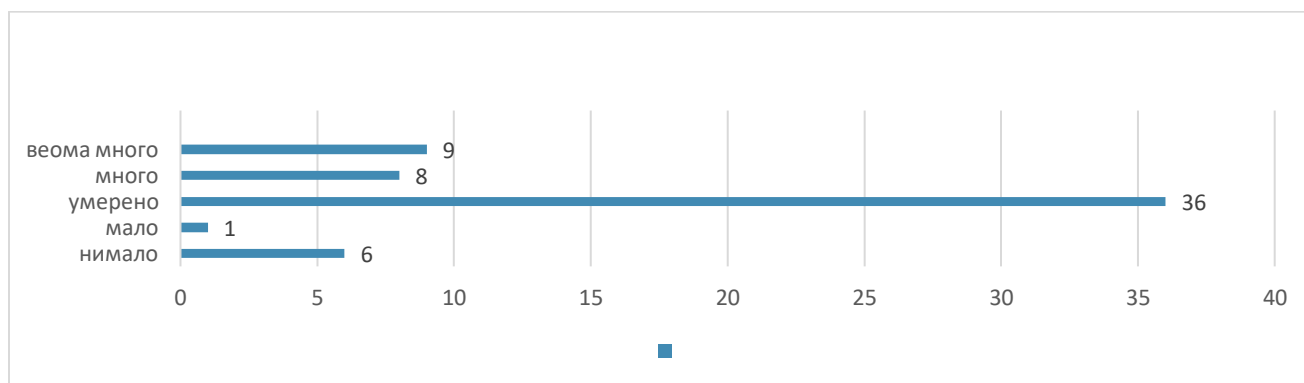
**Спровођење адекватних мера за спречавање и контролу ширења COVID-19 инфекције** – Преко половине запослених је задовољно (30%) и веома задовољно (45%) хигијенским условима.

Ниво задовољства	Број	Процент
<b>Веома незадовољан</b>	1	1,67
<b>Незадовољан</b>	3	5
<b>Ни задовољанни незадовољан</b>	9	15
<b>Задовољан</b>	18	30
<b>Веома задовољан</b>	27	45
<b>Не односи се на мене</b>	0	0
Укупно	58	96,67



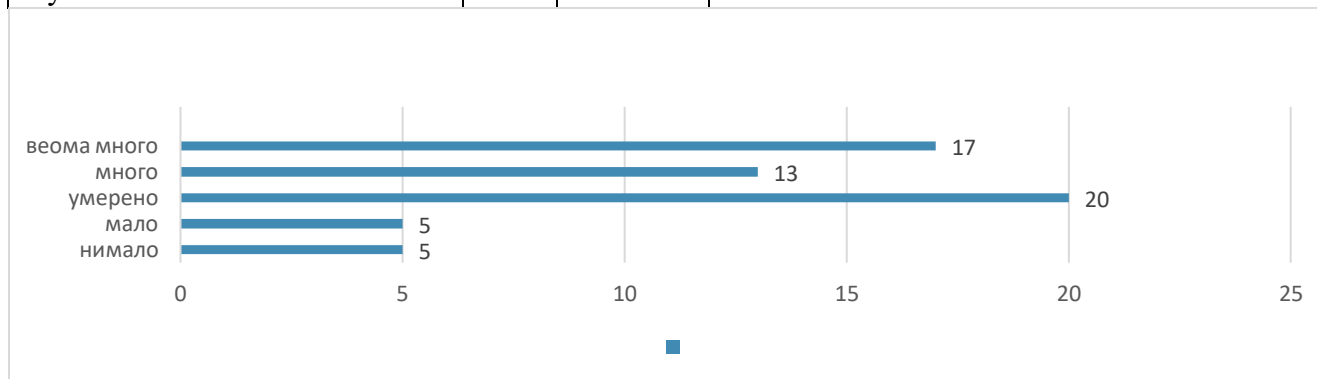
**Напетост, стрес или притисак приликом обављања посла** – Преко половине запослених има умерену (60%), много (13,33%) и веома много (15%) изражену напетост, стрес или притисак приликом обављања посла.

Ниво	Број	Процент
<b>Нимало</b>	6	10
<b>Мало</b>	1	1,67
<b>Умерено</b>	36	60
<b>Много</b>	8	13,33
<b>Веома много</b>	9	15
<b>Укупно</b>	60	100

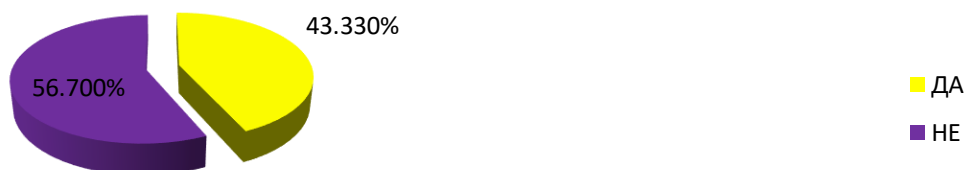


**Колико сте приликом обављања посла у условима епидемије COVID -19 напети, под стресом или притиском?** – Преко половине запослених има умерену (33,33%), много (21,67%) и веома много (28,34%) изражену напетост, стрес или притисак приликом обављања посла.

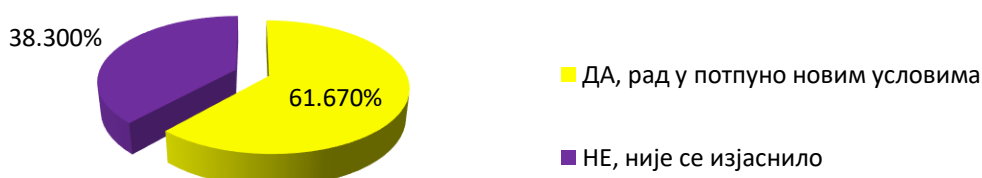
Ниво	Број	Процент
<b>Нимало</b>	5	8,33
<b>Мало</b>	5	8,33
<b>Умерено</b>	20	33,33
<b>Много</b>	13	21,67
<b>Веома много</b>	17	28,34
<b>Укупно</b>	60	100



**Да ли сте радили или радите у COVID зони? -** Запослени који су радили у COVID зони (43,3%), а више од половине радника (56,7%) није радило у COVID зони.

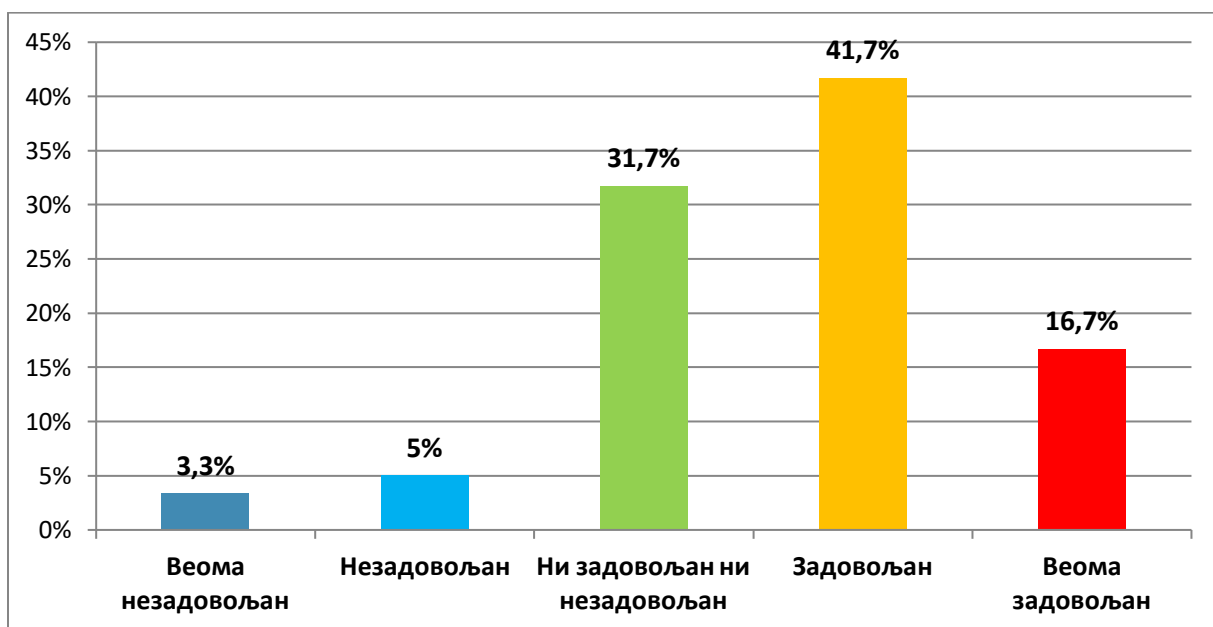


**Шта је од наведеног, по вама, највећи изазов рада у условима епидемије COVID-19? -** Преко половине запослених (61,70%) се изјаснило да је радило у потпуно новим условима.



### Оцена задовољства послом узимајући све предходно наведено у обзир

Више од половине запослених је задовољно (41,7%) и веома задовољно (16,7%) послом који обавља, 31,7% је ни задовољних ни незадовољних, 5% је незадовољно и 3,3% веома незадовољно послом који обавља.



## ЗАКЉУЧЦИ:

- ✓ Запослени у духу најбољег примера добре праксе као стручњаци и тимски – кроз сарадњу са својим колегама, пружају врхунску здравствену заштиту својим пацијентима. Са највишим оценама оцењене су све појединачне особитости (преко 50%), сем финансијске надокнаде за рад (43,33% је веома незадовољних и незадовољних). У задовољству предњачи непосредна сарадња са колегама (66,67%).
- ✓ Преко половине запослених има умерену (60%), много (13,33%) и веома много (15%) изражену напетост, стрес или притисак прилоком обављања посла.
- ✓ Запослени су се изјаснили да у спровођењу адекватних мера за спречавање и контролу ширења COVID-19 инфекције су задовољни и веома задовољни (75%), док приликом обављања посла у условима епидемије COVID -19 напети, под стресом или притиском тачно половина запослених (50%).
- ✓ Више од половине запослених је задовољно (41,7%) и веома задовољно (16,7%) послом који обавља, 31,7% је ни задовољних ни незадовољних, 5% је незадовољно и 3,3% веома незадовољно послом који обавља.

Комисија за унапређење квалитета рада