



### Увод

**Испитивање** задовољства корисника болничким лечењем спроведено је анкетањем отпуштених пацијената од понедељка 21.11.2022. до петка 25.11.2022.

Број исписаних – отпуштених пацијената у том периоду је био 16, број подељених упитника 16, број враћених (попуњених) упитника 16.

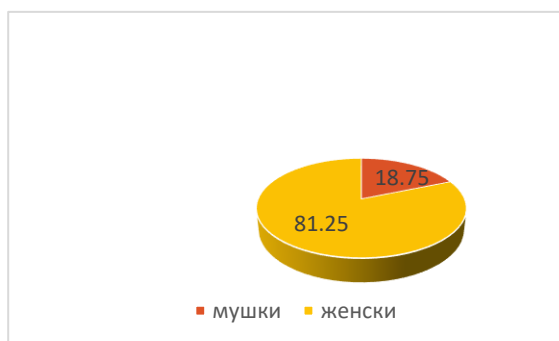
Комисија за унапређење квалитета рада је у спровођењу испитивања поступала према методологији Института за јавно здравље Војводине и користила је препоручени анонимни Упитник о задовољству пацијената болничким лечењем.

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

### Полна структура анкетираних

Већина анкетираних је женског пола (81,25%), док је мушки пол заступљен са (18,75%).

|               | Frequency | Percent |
|---------------|-----------|---------|
| Valid 1 мушки | 3         | 18,75   |
| 2 женски      | 13        | 81,25   |
| Total         | 16        |         |
| Missin System | 0         | 0       |
| Total         | 16        | 100,0   |



Графикон бр. 1 Полна структура

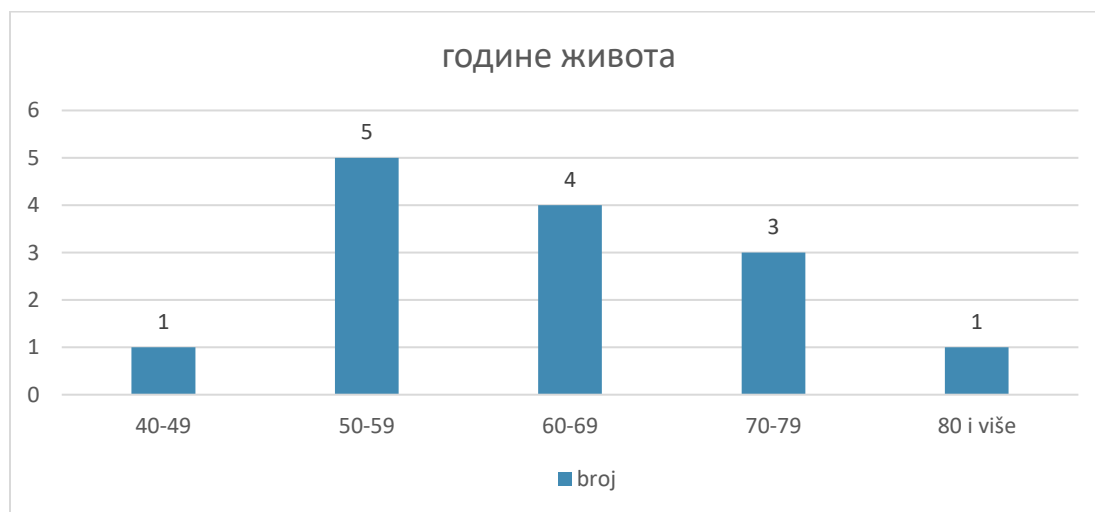
## Године старости анкетираних

Просечна старост испитаника је 61 година (44 –83).

### Године старости

|                |         |       |
|----------------|---------|-------|
| N              | Valid   | 14    |
|                | Missing | 2     |
| Mean           |         | 61    |
| Std. Deviation |         | 11,65 |
| Minimum        |         | 44    |
| Maximum        |         | 83    |

Највећи број испитаника је у доби између 50-59 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<br>Ни незадовољан | Задовољан | Веома задовољан |
|-------------------------------------|-------------------|-------------|--------------------------------|-----------|-----------------|
| Поштовање и љубазност               | 0                 | 0           | 0                              | 0         | 16 (100%)       |
| Опште задовољство сестринском негом | 0                 | 0           | 0                              | 0         | 16 (100%)       |

Задовољство услугама сестринске неге током боравка у болници је на веома високом нивоу, проценат 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

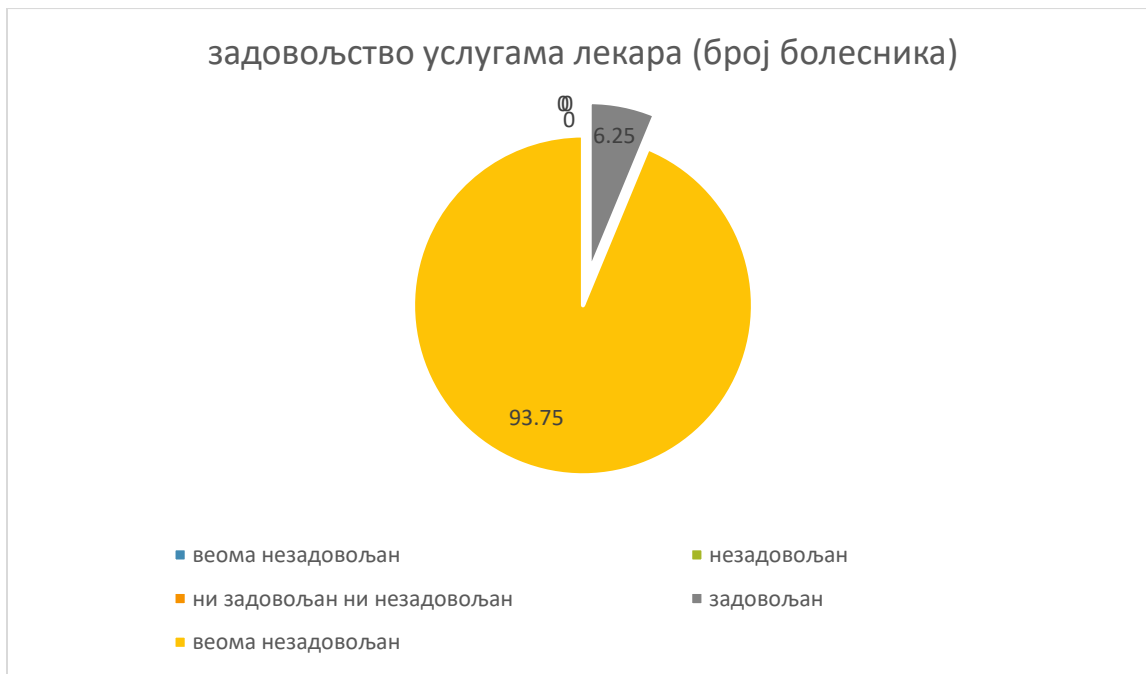
Анкетирани су сагледавали следеће аспекте задовољства услугама лекара током боравка у болници:

- ✓ Успешност лечења
- ✓ Опште задовољство услугама лекара

Табела бр.2 Задовољство услугама лекара током боравка у болници

| карактеристика                    | Веома незадовољан | Незадовољан | Ни задовољан<br>Ни<br>незадовољан | Задовољан  | Веома задовољан |
|-----------------------------------|-------------------|-------------|-----------------------------------|------------|-----------------|
| Успешност лечења                  | 0                 | 0           | 1 (6,25%)                         | 3 (18,75%) | 12 (75%)        |
| Опште задовољство услугама лекара | 0                 | 0           | 0                                 | 1(6,25%)   | 15(93,75%)      |

Задовољство услугама лекара током боравка у болници је на веома високом нивоу, сви анкетирани су задовољни и 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<br>Нинезадовољан | Задовољан | Веома задовољан |
|------------------------------------|-------------------|-------------|-------------------------------|-----------|-----------------|
| Опште задовољство услугама исхране | 1                 | 1           | 3                             | 4         | 7               |

### 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<br>Нинезадовољан | Задовољан | Веома задовољан |
|-----------------------------|-------------------|-------------|-------------------------------|-----------|-----------------|
| Чистоћа тоалета             | 0                 | 0           | 3                             | 4         | 9               |
| Опште задовољство смештајем | 0                 | 2           | 1                             | 6         | 7               |

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

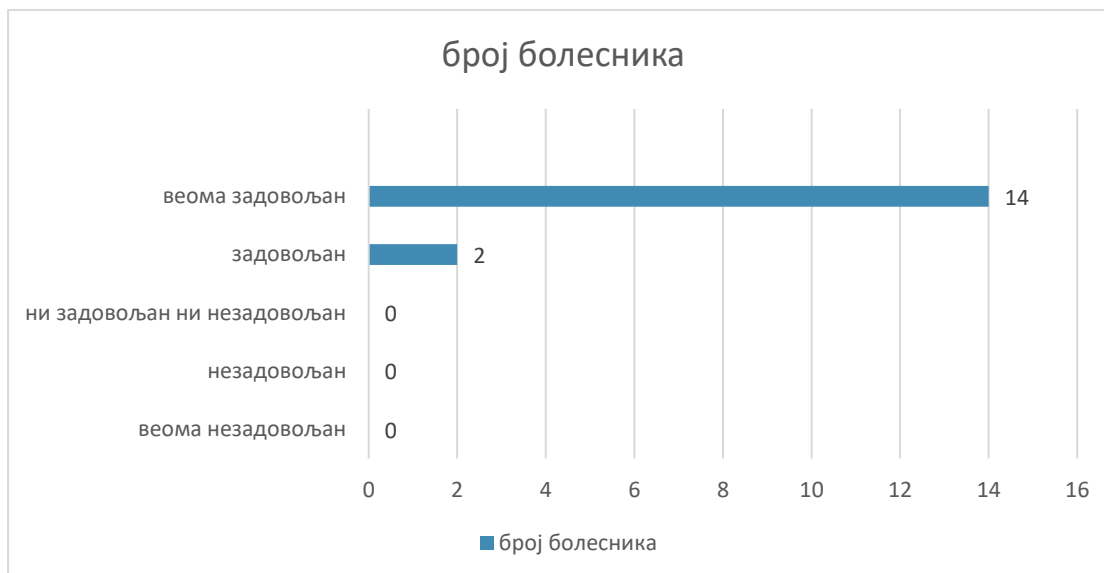
Већина пацијената није одлагала болничко лечење.



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 16. Већина анкетираних је женског пола (81,25%), док је мушки пол заступљен са (18,75%).
- ✓ Просечан испитаник је **старости** 61 (44 –83) година. Највећи број испитаника је старо између 50 - 59 година.
- ✓ Задовољство **услугама сестринске неге** током боравка у болници је на веома високом нивоу, проценат веома задовољних је преко 100% по појединачним особитостима.
- ✓ Задовољство **услугама лекара** током боравка у болници је такође на веома високом нивоу, двоје анкетираних је било задовољно, док су остали пацијенти били веома задовољни 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 23.11.2022. анкетирањем помоћу Упитника о задовољству корисника радом специјалистичке службе.

На дан испитивања у специјалистичко-консултативној служби прегледана су 127 пацијента, подељено је 80 упитника, а број враћених (попуњених) упитника је био 61.

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.

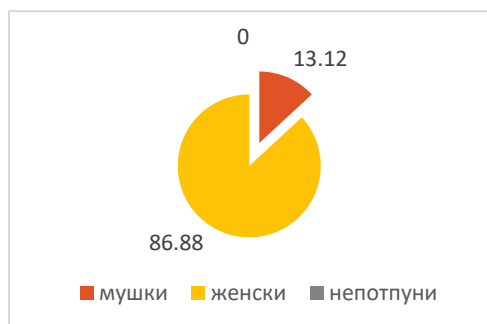
У наставку извештаја следи дескриптивна анализа сваког питања у текстуалној и табеларно/графичкој форми.

### Полна структура анкетираних

Анкетираних је 61, женског пола је 53 (86,88%), мушког пола је 8 (13,12%) и недостајућих нема.

|         |          | Frequency | Percent |
|---------|----------|-----------|---------|
| Valid   | 1 мушки  | 8         | 13,12   |
|         | 2 женски | 53        | 86,88   |
|         | Total    | 61        | 100     |
| Missing | System   | 0         | 0       |
| Total   |          | 61        | 100     |

Графикон бр.1 Полна структура

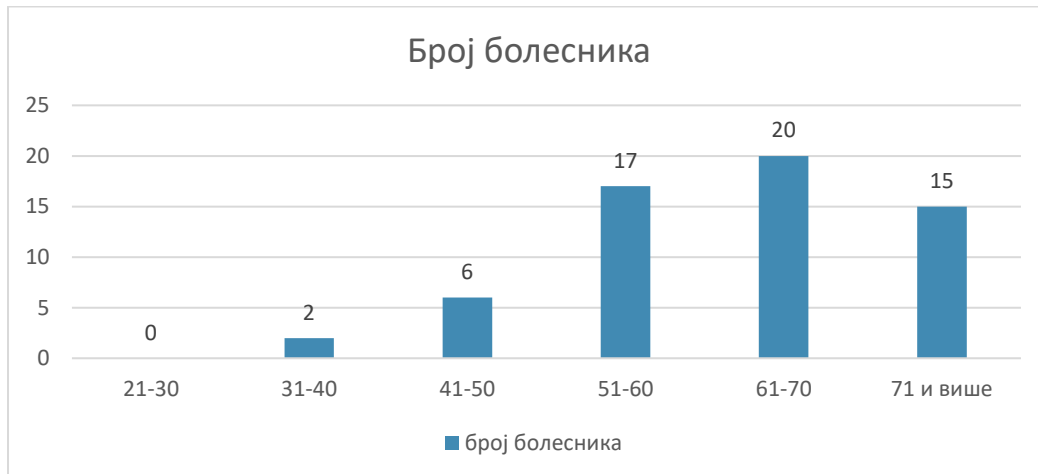




## Године старости анкетираних

Просечан испитаник је имао 63 годину (31 – 85).

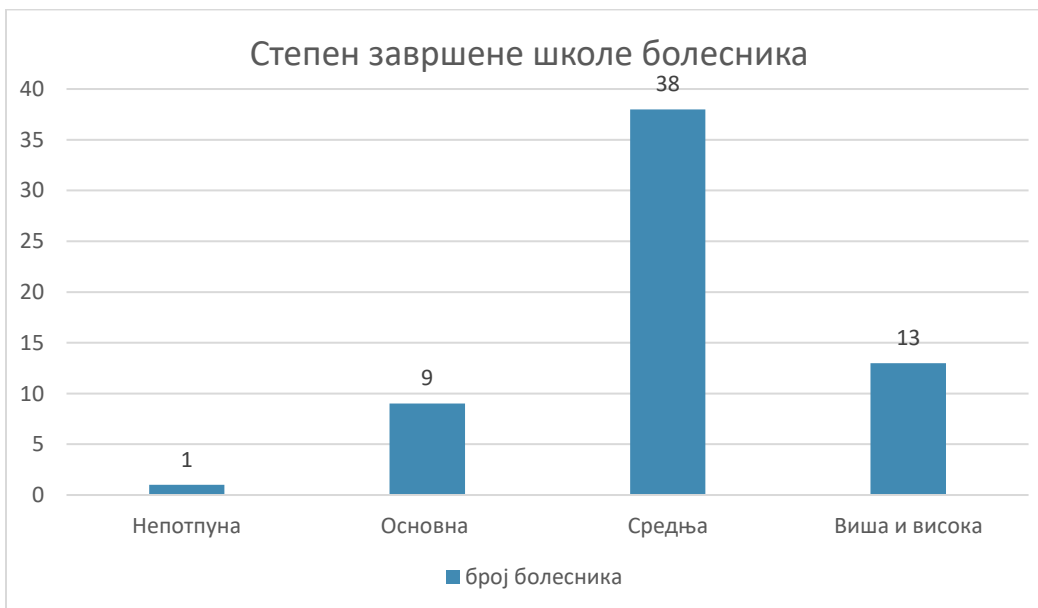
Највећи број испитаника је старости између 61-70 година, потом 51-60 и више од 71 године. Према старости, број испитаника расте до 70 година и потом благо опада.



Графикон бр.2 Године живота

## Степен завршене школе анкетираних

Највећи број испитаника преко 50% је завршене средње школе 38, потом виша и висока школа 13, 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 незадовољан | Незадовољан | Ни задовољан<br>Нинезадовољан | Задовољан   | Веома задовољан |
|---|-------------------|-------------|-------------------------------|-------------|-----------------|
| Време чекања у чекаоници                                | 3 (4,92%)         | 3 (4,92%)   | 10 (16,39%)                   | 21 (34,43%) | 24 (39,34%)     |
| Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа | 6 (9,84%)         | 4 (6,55%)   | 17 (27,87%)                   | 15 (24,59%) | 19 (31,15%)     |
| Чистоћа и удобност чекаонице                            | 0                 | 1 (1,64%)   | 7 (11,47%)                    | 13 (21,31%) | 40 (65,58%)     |

## 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 незадовољан | Незадовољан | Ни задовољан<br>Нинезадовољан | Задовољан   | Веома задовољан |
|--|-------------------|-------------|-------------------------------|-------------|-----------------|
| Време које ми је посвећено током прегледа и објашњења која сам добио/ла у вези моје болести и плана лечења | 0                 | 0           | 2 (3,28%)                     | 10 (16,39%) | 49(80,33%)      |
| Љубазност медицинске сестре  | 1 (1,64%)         | 1 (1,64%)   | 6 (9,84%)                     | 7 (11,47%)  | 46 (75,41%)     |
| Љубазност лекара   | 1 (1,64%)         | 1 (1,64%)   | 3 (4,92%)                     | 8 (13,11%)  | 48 (78,69%)     |

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

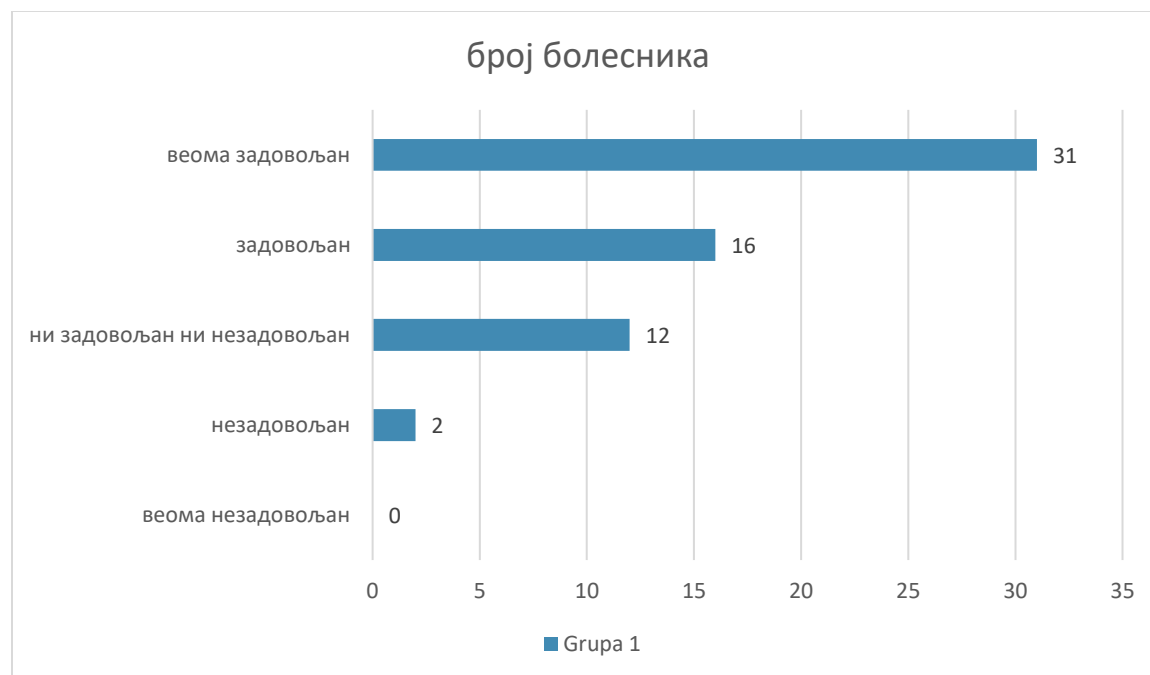
Већина пацијената није одлагала преглед или лечење у специјалистичкој служби.



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

## Задовољство здравственом заштитом

Већина испитаних је **задовољна** (50,82%) и **веома задовољна** (26,23%) здравственом заштитом у овој служби, **ни задовољно ни незадовољно** је 19,67%, **незадовољно** је 3,28% и **веома незадовољно** је 0.



Графикон бр. 5 Задовољство здравственом заштитом

## ЗАКЉУЧЦИ:

- ✓ Број испитаника је 61, већина анкетираних је женског пола (86,88%), док је мушког пола (13,12%).
- ✓ **Просечна старост** испитаника је 63 године (31 – 85). Највећи број испитаника је старији од 50 година.
- ✓ **Према стручној спреми:** Највише испитаника (28) има завршену средњу школу, (18) има вишу или високу школу, а најмање их је са основном школом (15).
- ✓ 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 50% 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 78,69 до 91,80%) 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** (50,82%) и **веома задовољна** (26,23%) здравственом заштитом у овој служби, **ни задовољно ни незадовољно** је 19,67%, **незадовољно** је 3,28% и **веома незадовољно** је 0.



## АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА ЗАПОСЛЕНИХ У 2022. ГОДИНИ

### Увод

Испитивање задовољства запослених у здравственој установи спроведено је 28.11.2022. анкетирањем помоћу Упитника о задовољству запослених.

На дан испитивања број запослених присутних на послу је био 85 (од укупно 104 запослена), подељено је 85 упитника, а враћено 71 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.

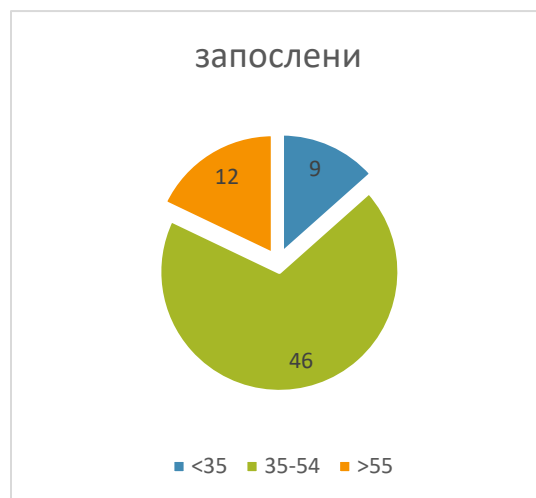
### Полна структура анкетираних

|         |           | Frequency | Percent |
|---------|-----------|-----------|---------|
| Valid   | 1. мушки  | 9         | 12,68   |
|         | 2. женски | 60        | 84,51   |
|         | Total     | 69        | 97,19   |
| Missing | System    | 2         | 2,81    |
| Total   |           | 71        | 100     |



## Године старости

|         |         | Frequency | Percent |
|---------|---------|-----------|---------|
| Valid   | 1.<35   | 9         | 12,68   |
|         | 2.35-54 | 46        | 64,79   |
|         | 3.>55   | 12        | 16,90   |
|         | Total   | 67        | 94,37   |
| Missing | System  | 4         | 5,63    |
| Total   |         | 71        | 100.0   |



## Занимање

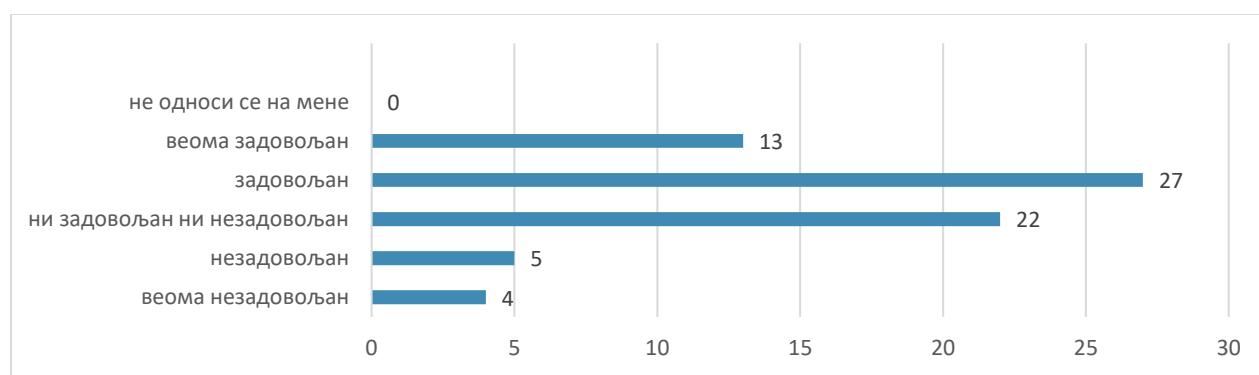
У структури запослених највећи је проценат здравствених радника (79,37%), а затим следе технички радници и административни радници (20,63%).

| Занимање:                              | %     | Апсолутни број |
|--|-------|----------------|
| Доктор медицине                        | 11,11 | 7              |
| Доктор стоматологије                   | 0     | 0              |
| Магистар фармације                     | 1,59  | 1              |
| Медицинска сестра/здравствени техничар | 58,73 | 37             |
| Здравствени сарадник                   | 7,94  | 5              |
| Административни радник                 | 4,76  | 3              |
| Технички радник                        | 15,87 | 10             |
| Укупно                                 | 100   | 63             |

## ЗАДОВОЉСТВО РАЗНИМ АСПЕКТИМА ПОСЛА

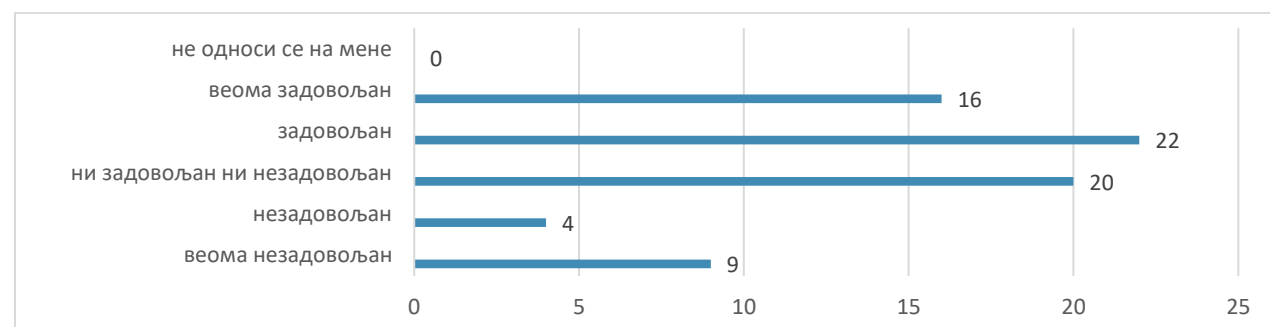
**Задовољство адекватношћу опреме за рад** – већина запослених је задовољна (38,03%) и веома задовољна (18,31%) адекватношћу опреме за рад.

| Ниво задовољства                   | Број | Процент |
|------------------------------------|------|---------|
| <b>Веома незадовољан</b>           | 4    | 5,63    |
| <b>Незадовољан</b>                 | 5    | 7,04    |
| <b>Ни задовољан ни незадовољан</b> | 22   | 30,99   |
| <b>Задовољан</b>                   | 27   | 38,03   |
| <b>Веома задовољан</b>             | 13   | 18,31   |
| <b>Не односи се на мене</b>        | 0    | 0       |
| Укупно                             | 71   | 100     |



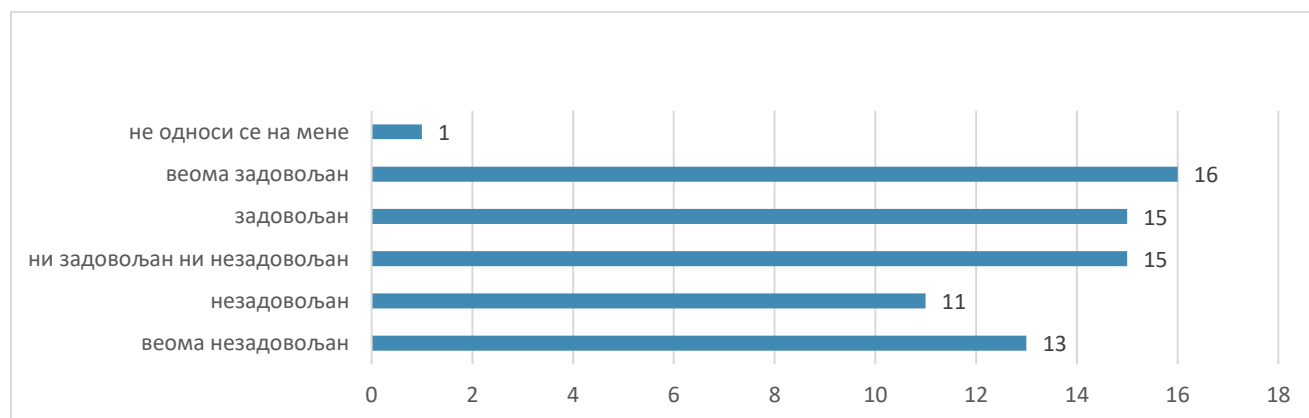
**Задовољство адекватношћу простора за рад** – Више од половине запослених је задовољна аутономијом у обављању посла: задовољних 30,99% и веома задовољних 22,53%.

| Ниво задовољства                   | Број | Процент |
|------------------------------------|------|---------|
| <b>Веома незадовољан</b>           | 9    | 12,68   |
| <b>Незадовољан</b>                 | 4    | 5,63    |
| <b>Ни задовољан ни незадовољан</b> | 20   | 28,17   |
| <b>Задовољан</b>                   | 22   | 30,99   |
| <b>Веома задовољан</b>             | 16   | 22,53   |
| <b>Не односи се на мене</b>        | 0    | 0       |
| Укупно                             | 71   | 100     |



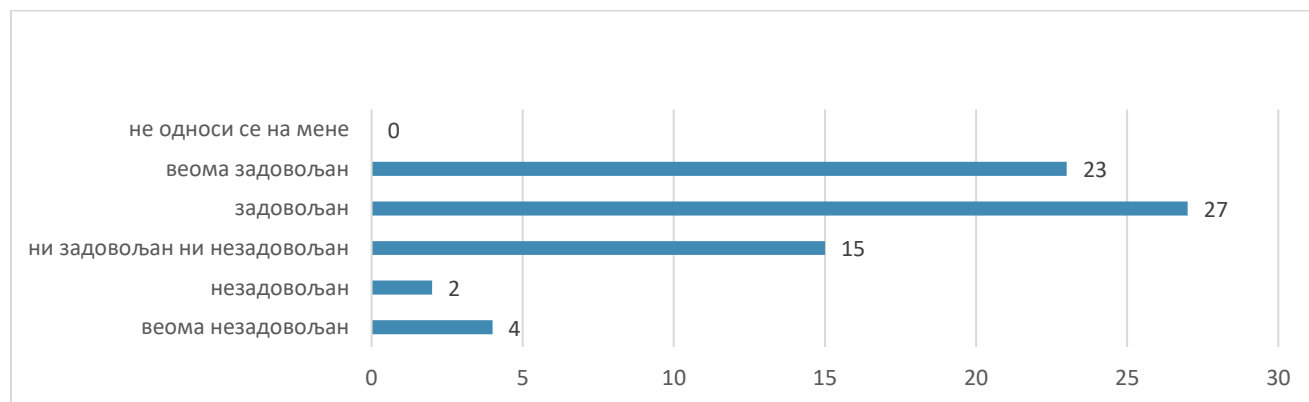
**Задовољство уважавањем и вредновањем рада**– Око половине запослених је задовољно (21,13%) и веома задовољно (22,53%) уважавањем и вредновањем свог рада.

| Ниво задовољства                  | Број      | Процент    |
|-----------------------------------|-----------|------------|
| <b>Веома незадовољан</b>          | 13        | 18,31      |
| <b>Незадовољан</b>                | 11        | 15,49      |
| <b>Ни задовољанни незадовољан</b> | 15        | 21,13      |
| <b>Задовољан</b>                  | 15        | 21,13      |
| <b>Веома задовољан</b>            | 16        | 22,53      |
| <b>Не односи се на мене</b>       | 1         | 1,41       |
| <b>Укупно</b>                     | <b>71</b> | <b>100</b> |



**Задовољство непосредном сарадњом са колегама** - Већина запослених је задовољна (38,03%) и веома задовољна (32,39%) непосредном сарадњом са колегама.

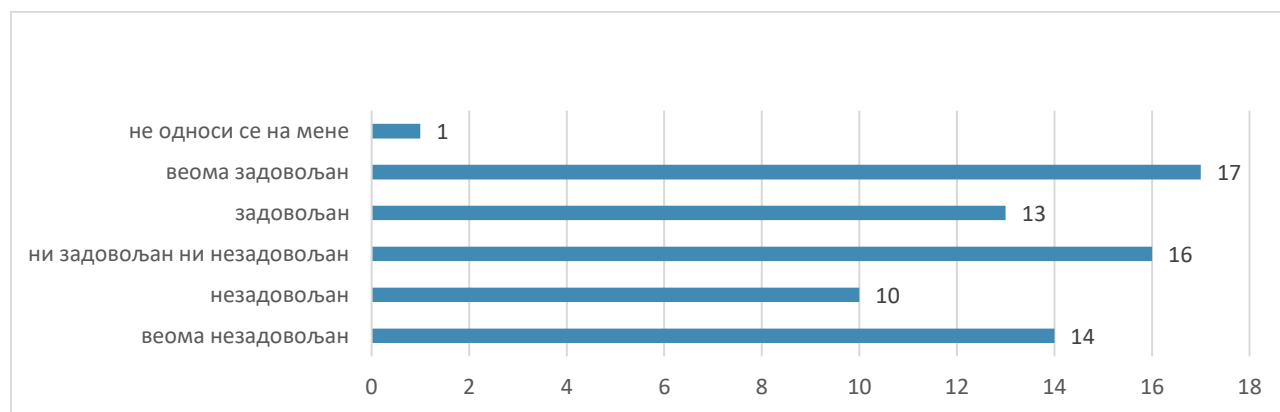
| Ниво задовољства                  | Број      | Процент    |
|-----------------------------------|-----------|------------|
| <b>Веома незадовољан</b>          | 4         | 5,63       |
| <b>Незадовољан</b>                | 2         | 2,82       |
| <b>Ни задовољанни незадовољан</b> | 15        | 21,13      |
| <b>Задовољан</b>                  | 27        | 38,03      |
| <b>Веома задовољан</b>            | 23        | 32,39      |
| <b>Не односи се на мене</b>       | 0         | 0          |
| <b>Укупно</b>                     | <b>71</b> | <b>100</b> |





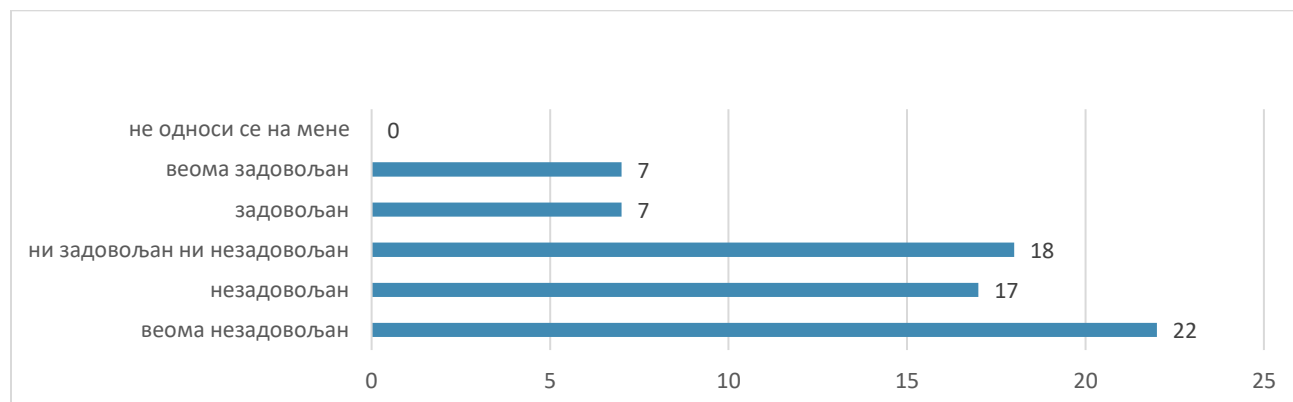
**Задовољство могућностима за професионални развој/континуирану едукацију-** задовољство је исказало 18,31% анкетираних, а веома задовољних је 23,95%.

| Ниво задовољства                   | Број      | Процент    |
|------------------------------------|-----------|------------|
| <b>Веома незадовољан</b>           | 14        | 19,72      |
| <b>Незадовољан</b>                 | 10        | 14,08      |
| <b>Ни задовољан ни незадовољан</b> | 16        | 22,53      |
| <b>Задовољан</b>                   | 13        | 18,31      |
| <b>Веома задовољан</b>             | 17        | 23,95      |
| <b>Не односи се на мене</b>        | 1         | 1,41       |
| <b>Укупно</b>                      | <b>71</b> | <b>100</b> |



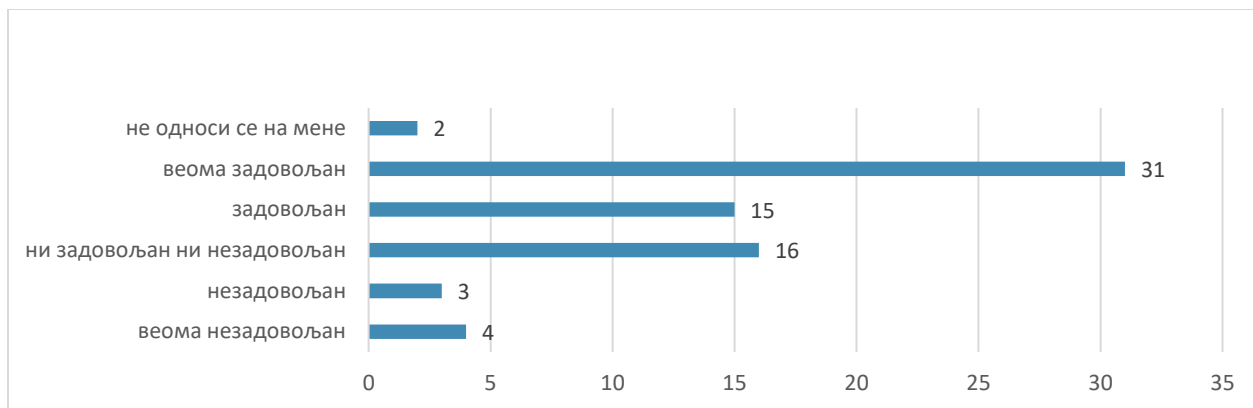
**Задовољство финансијском надокнадом за рад–** Више од половине запослених није задовољна финансијском надокнадом за рад (незадовољних 23,94% и веома незадовољних 30,99%).

| Ниво задовољства                   | Број      | Процент    |
|------------------------------------|-----------|------------|
| <b>Веома незадовољан</b>           | 22        | 30,99      |
| <b>Незадовољан</b>                 | 17        | 23,94      |
| <b>Ни задовољан ни незадовољан</b> | 18        | 25,35      |
| <b>Задовољан</b>                   | 7         | 9,86       |
| <b>Веома задовољан</b>             | 7         | 9,86       |
| <b>Не односи се на мене</b>        | 0         | 0          |
| <b>Укупно</b>                      | <b>71</b> | <b>100</b> |



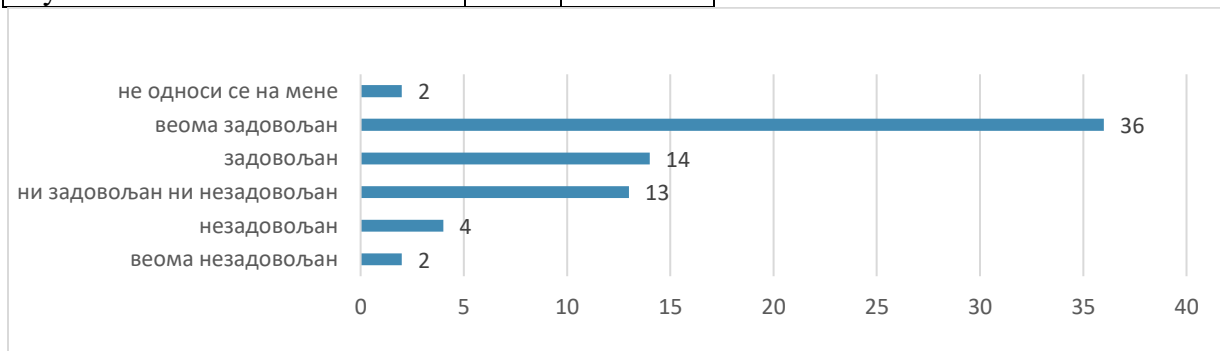
**Одржавање адекватних хигијенских услова за рад у складу са мерама превенције болничких инфекција** – Преко половине запослених је задовољно (21,13%) и веома задовољно (43,66%) хигијенским условима.

| Ниво задовољства                   | Број | Процент |
|------------------------------------|------|---------|
| <b>Веома незадовољан</b>           | 4    | 5,63    |
| <b>Незадовољан</b>                 | 3    | 4,22    |
| <b>Ни задовољан ни незадовољан</b> | 16   | 22,54   |
| <b>Задовољан</b>                   | 15   | 21,13   |
| <b>Веома задовољан</b>             | 31   | 43,66   |
| <b>Не односи се на мене</b>        | 2    | 2,82    |
| Укупно                             | 71   | 100     |



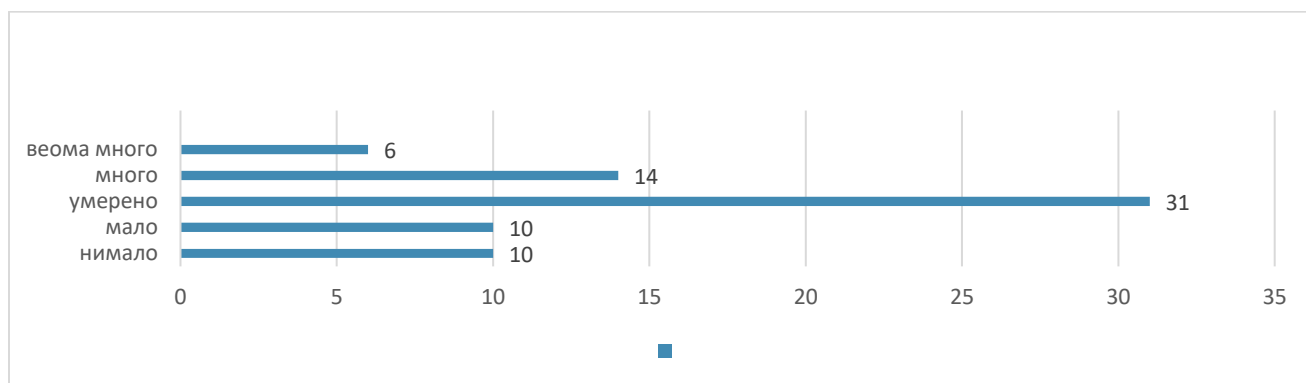
**Спровођење адекватних мера за спречавање и контролу ширења COVID-19 инфекције** – Преко половине запослених је задовољно (19,72%) и веома задовољно (50,70%) хигијенским условима.

| Ниво задовољства                   | Број | Процент |
|------------------------------------|------|---------|
| <b>Веома незадовољан</b>           | 2    | 2,82    |
| <b>Незадовољан</b>                 | 4    | 5,63    |
| <b>Ни задовољан ни незадовољан</b> | 13   | 18,31   |
| <b>Задовољан</b>                   | 14   | 19,72   |
| <b>Веома задовољан</b>             | 36   | 50,70   |
| <b>Не односи се на мене</b>        | 2    | 2,82    |
| Укупно                             | 71   | 100     |



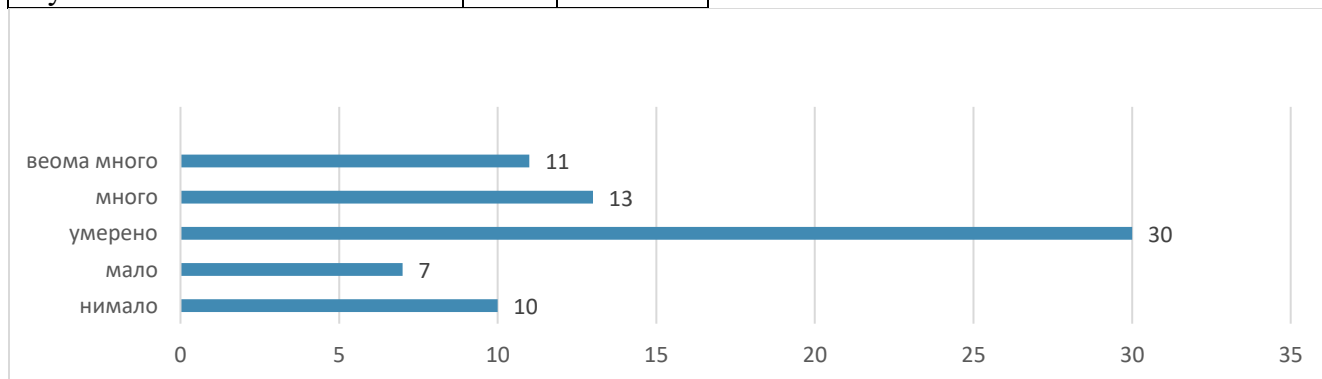
**Напетост, стрес или притисак приликом обављања посла** – Преко половине запослених има умерену (43,66%), много (19,73%) и веома много (8,45%) изражену напетост, стрес или притисак приликом обављања посла.

| Ниво               | Број | Процент |
|--------------------|------|---------|
| <b>Нимало</b>      | 10   | 14,08   |
| <b>Мало</b>        | 10   | 14,08   |
| <b>Умерено</b>     | 31   | 43,66   |
| <b>Много</b>       | 14   | 19,73   |
| <b>Веома много</b> | 6    | 8,45    |
| <b>Укупно</b>      | 71   | 100     |

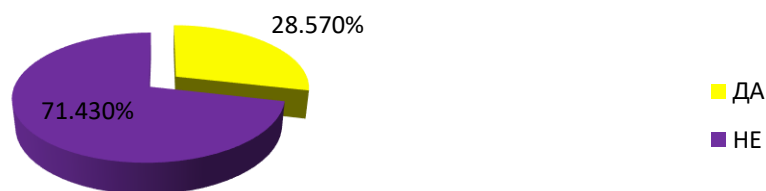


**Колико сте приликом обављања посла у условима епидемије COVID -19 напети, под стресом или притиском?** – Преко половине запослених има умерену (33,33%), много (21,67%) и веома много (28,34%) изражену напетост, стрес или притисак приликом обављања посла.

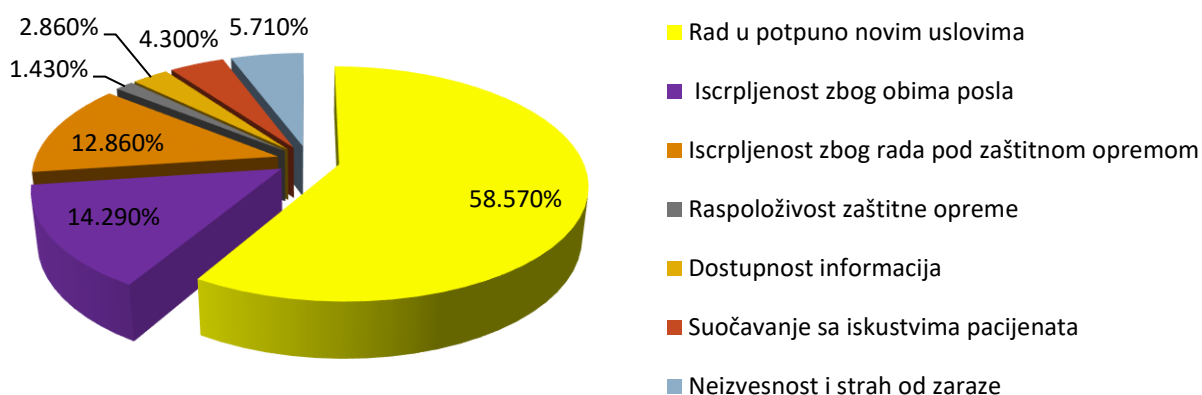
| Ниво               | Број | Процент |
|--------------------|------|---------|
| <b>Нимало</b>      | 10   | 14,08   |
| <b>Мало</b>        | 7    | 9,86    |
| <b>Умерено</b>     | 30   | 42,26   |
| <b>Много</b>       | 13   | 18,31   |
| <b>Веома много</b> | 11   | 15,49   |
| <b>Укупно</b>      | 71   | 100     |



**Да ли сте радили или радите у COVID зони? -** Запослени који су радили у COVID зони (29%), а више од половине радника (71%) није радило у COVID зони.

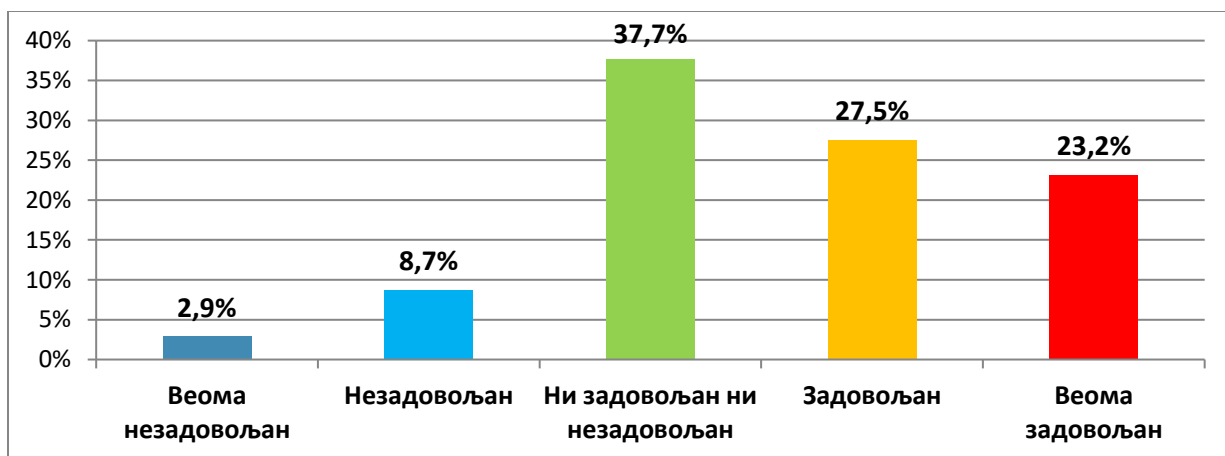


**Шта је од наведеног, по вама, највећи изазов рада у условима епидемије COVID-19? -** Преко половине запослених (59%) се изјаснило да је радило у потпуно новим условима.



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

Више од половине запослених је задовољно (27,5%) и веома задовољно (23,2%) послом који обавља, 37,7% је ни задовољних ни незадовољних, 8,7% је незадовољно и 2,9% 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 (54,93% је веома незадовољних и незадовољних). У задовољству предњачи непосредна сарадња са колегама (70,42%).
- ✓ Преко половине запослених има умерену (43,66%), много (19,73%) и веома много (8,45%) 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 (70,4%), док приликом обављања посла у условима епидемије COVID -19 напети, под стресом или притиском око трећине запослених (33,8%).
- ✓ Више од половине запослених је задовољно (27,5%) и веома задовољно (23,2%) послом који обавља 37,7% је ни задовољних ни незадовољних, 8,7% је незадовољно и 2,9% веома незадовољно послом који обавља.

Комисија за унапређење квалитета рада