



АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ У 2023. ГОДИНИ

Увод

Испитивање задовољства корисника болничким лечењем спроведено је анкетањем отпуштених пацијената од понедељка 20.11.2023. до петка 24.11.2023.

Број исписаних – отпуштених пацијената у том периоду је био 32, број подељених упитника 32, број враћених (попуњених) упитника 25.

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.

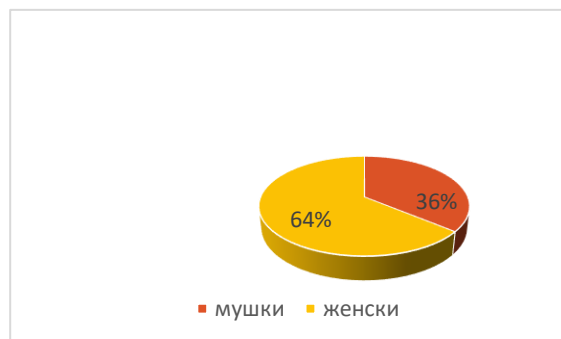
У наставку извештаја следи дескриптивна анализа сваког питања у текстуалној и табеларно/графичкој форми.

Полна структура анкетираних

Већина анкетираних је женског пола (64%), док је мушки пол заступљен са (36%).

	Frequency	Percent
Valid 1 мушки	9	36
2 женски	16	64
Total	25	
Missin System	0	0
Total	25	100,0

Графикон бр. 1 Полна структура



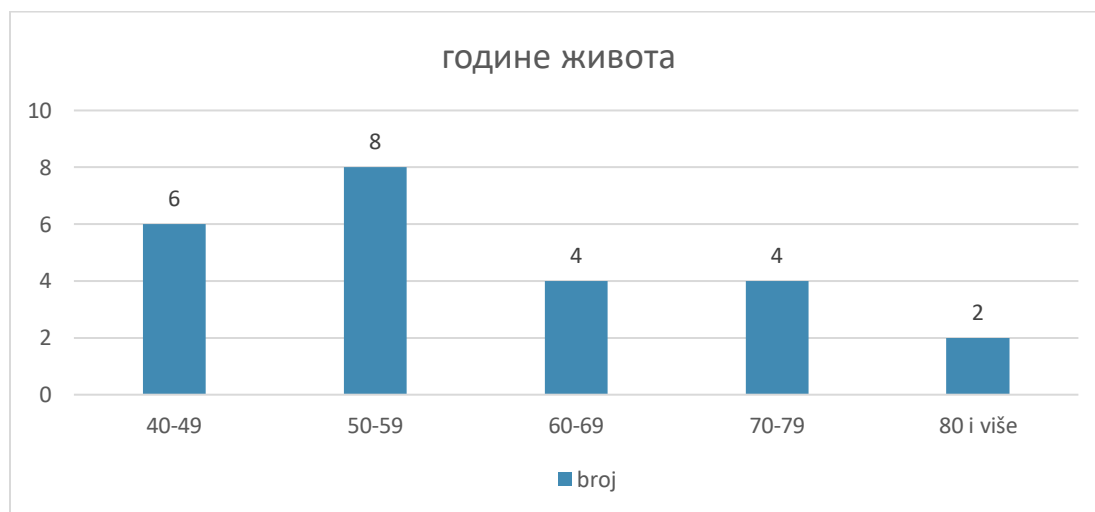
Године старости анкетираних

Просечна старост испитаника је 58 година (22 –83).

Године старости

N	Valid	25
	Missing	0
Mean		58,25
Std. Deviation		14,83
Minimum		22
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

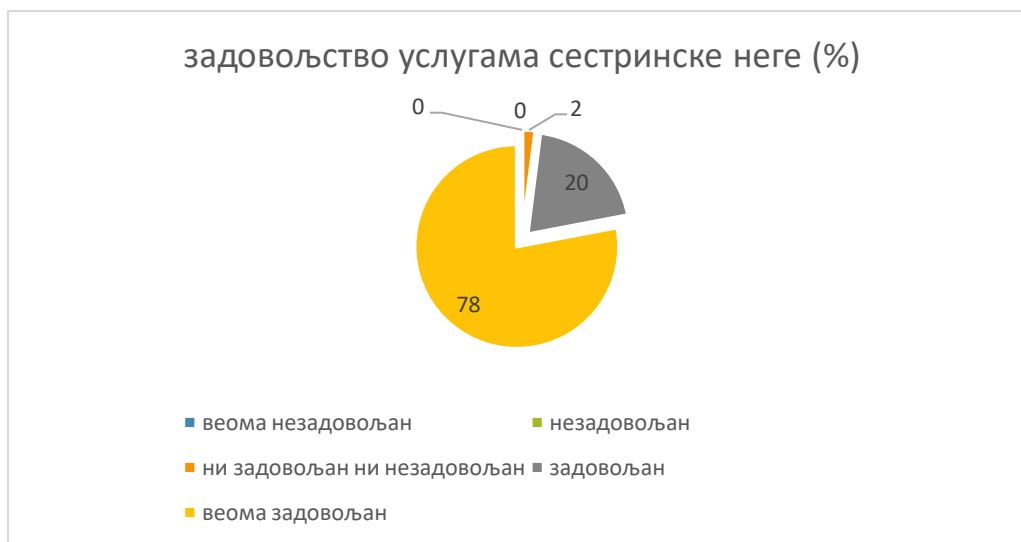
Анкетирани су сагледавали следеће аспекте задовољства услугама сестринске неге током боравка у болници:

- ✓ Поштовање и љубазност
- ✓ Опште задовољство сестринском негом

Табела бр.1 Задовољство одређеним карактеристикама

карактеристика	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан Ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Поштовање и љубазност	0	0	0	5 (20%)	20 (80%)
Опште задовољство сестринском негом	0	0	1 (4%)	5 (20%)	19 (76%)

Задовољство услугама сестринске неге током боравка у болници је на веома високом нивоу, проценат веома задовољних је око 78% по појединачним особитостима.



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

Задовољство услугама лекара током боравка у болници

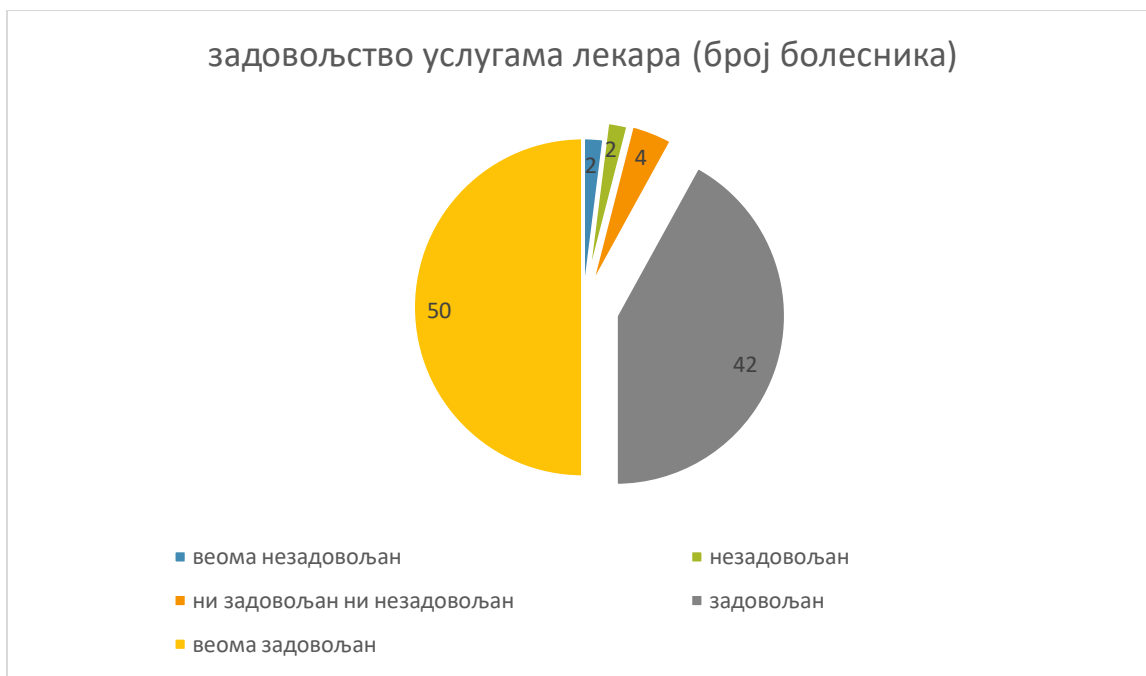
Анкетирани су сагледавали следеће аспекте задовољства услугама лекара током боравка у болници:

- ✓ 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	1 (4%)	2 (8%)	14 (56%)	8 (32%)
Опште задовољство услугама лекара	1 (4%)	0	0	7 (28%)	17 (68%)

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 Ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Опште задовољство услугама исхране	1	12	10	1	1

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

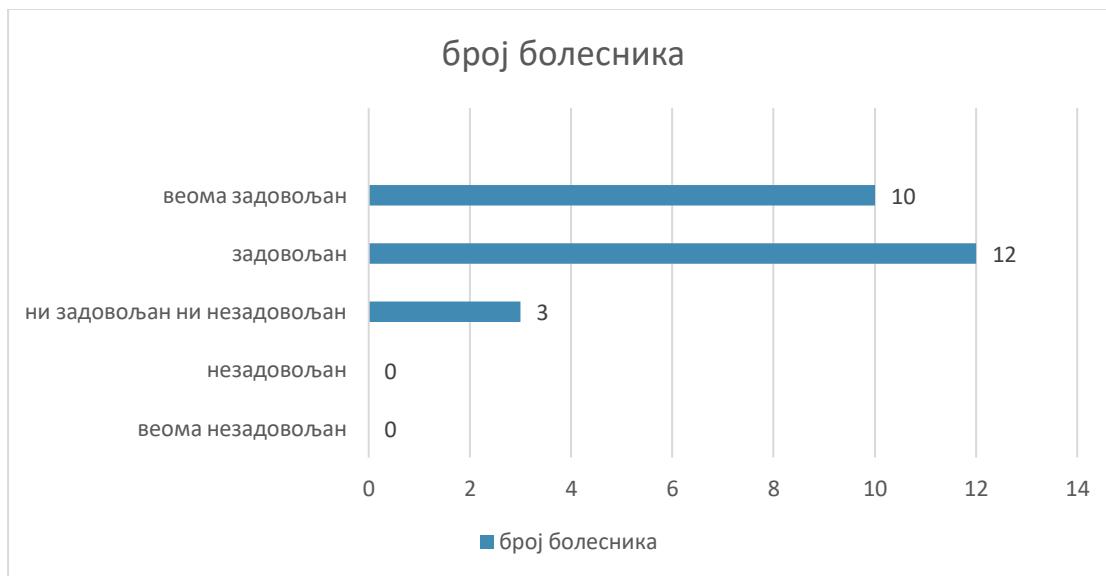
У наредној табели приказани су резултати следећих особитости.

Табела бр.4 Задовољство условима смештаја током боравка у болници

карактеристика	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан Ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Чистоћа тоалета	0	1	4	7	13
Опште задовољство смештајем	0	2	1	6	7

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. 5 Задовољство болничким лечењем

ЗАКЉУЧЦИ:

- ✓ Број испитаника је 25. Већина анкетираних је женског пола (64%), док је мушки пол заступљен са (36%).
- ✓ Просечан испитаник је **старости** 58 (22 –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 80% по појединачним особитостима.
- ✓ Задовољство **услугама лекара** током боравка у болници је такође на веома високом нивоу, двоје анкетираних је међутим било и незадовољно, док су остали пацијенти били веома задовољни услугама лекара по појединачним особитостима.
- ✓ Већина пацијената је незадовољна **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“.



АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА АМБУЛАНТНИХ КОРИСНИКА СПЕЦИЈАЛИСТИЧКЕ СЛУЖБЕ У 2023. ГОДИНИ

Увод

Испитивање задовољства корисника радом специјалистичке службе спроведено је 22.11.2023. анкетирањем помоћу Упитника о задовољству корисника радом специјалистичке службе.

На дан испитивања у специјалистичко-консултативној служби прегледана су 127 пацијента, подељено је 78 упитника, а број враћених (попуњених) упитника је био 69.

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.

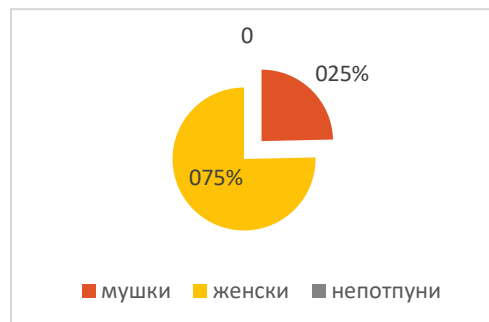
У наставку извештаја следи дескриптивна анализа сваког питања у текстуалној и табеларно/графичкој форми.

Полна структура анкетираних

Анкетираних је 69, женског пола је 52 (75,36%), мушког пола је 17 (24,64%) и недостајућих нема.

		Frequency	Percent
Valid	1 мушки	17	24,64
	2 женски	52	75,36
	Total	69	100
Missing	System	0	0
Total		69	100

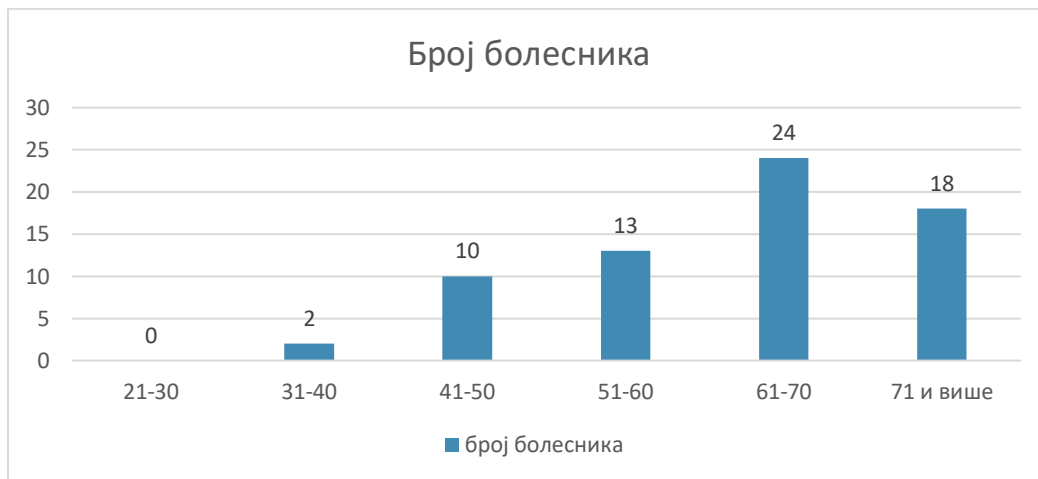
Графикон бр.1 Полна структура



Године старости анкетираних

Просечан испитаник је имао 63 годину (36 – 88).

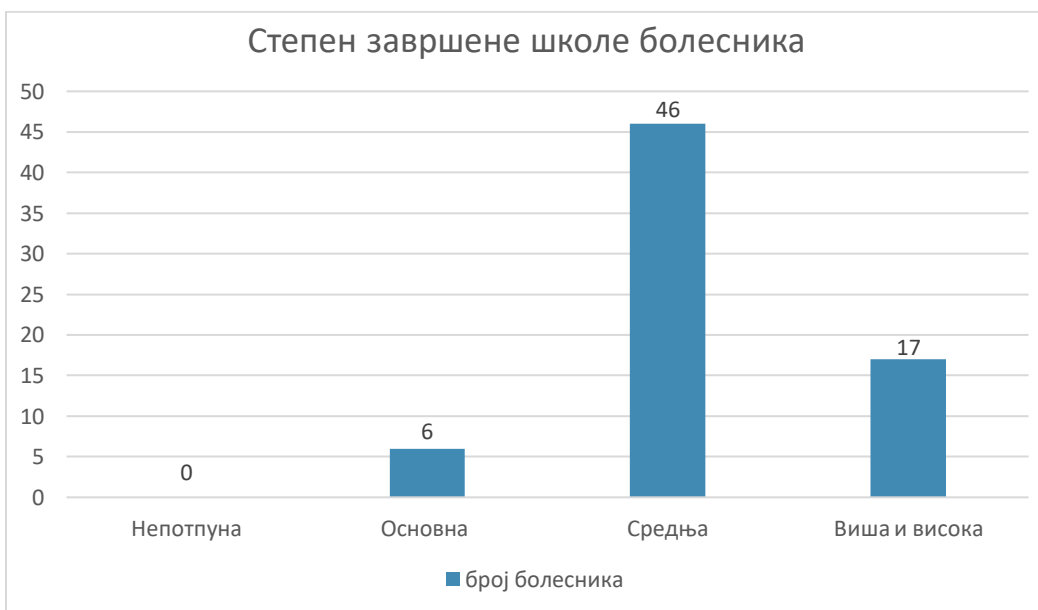
Највећи број испитаника је старости између 61-70 година, потом више од 71 године и затим група између 51-60 године старости. Према старости, број испитаника расте до 70 година и потом благо опада.



Графикон бр.2 Године живота

Степен завршене школе анкетираних

Највећи број испитаника преко 65% је завршене средње школе 46, потом виша и висока школа 17, 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 Нинезадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Време чекања у чекаоници	1 (1,45%)	5 (7,25%)	20 (28,98%)	17 (24,64%)	24 (34,78%)
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	8 (11,59%)	5 (7,25%)	18 (26,09%)	14 (20,29%)	22 (31,88%)
Чистоћа и удобност чекаонице	1 (1,45%)	1 (1,45%)	3 (4,35%)	21 (30,43%)	42 (60,87%)

Изјаве у вези рада ове специјалистичке службе

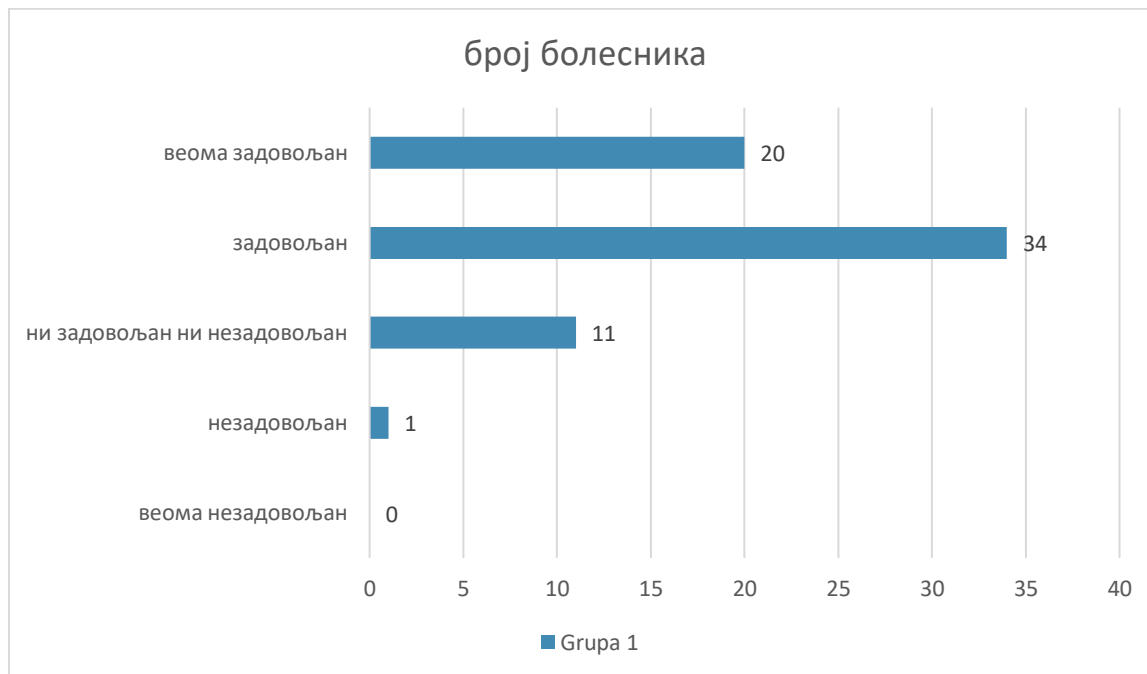
Већина пацијената се слаже са афирмативним изјавама у вези специјалистичке службе.

Табела бр.2 Изјаве о овој специјалистичкој служби

карактеристика	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан Нинезадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Време које ми је посвећено током прегледа и објашњења која сам добио/ла у вези моје болести и плана лечења	1 (1,45%)	1 (1,45%)	5 (7,25%)	9 (13,04%)	51(73,91%)
Љубазност медицинске сестре	1 (1,45%)	0	1 (1,45%)	11 (15,94%)	55(79,71%)
Љубазност лекара	1 (1,45%)	0	1 (1,45%)	10 (14,49%)	55(79,71%)

Задовољство здравственом заштитом

Већина испитаних је **задовољна** (51,51%) и **веома задовољна** (30,30%) здравственом заштитом у овој служби, **ни задовољно ни незадовољно** је 16,67%, **незадовољно** је 1,52% и **веома незадовољно** је 0.



Графикон бр. 4 Задовољство здравственом заштитом

ЗАКЉУЧЦИ:

- ✓ Број испитаника је 69, већина анкетираних је женског пола (75,36%), док је мушког пола (24,64%).
- ✓ **Просечна старост** испитаника је 63 године (36 – 88). Највећи број испитаника је старији од 50 година.
- ✓ **Према стручној спреми:** Највише испитаника (46) има завршену средњу школу, (17) има вишу или високу школу, а најмање их је са основном школом (6).
- ✓ 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 89,5 до 97,1%) 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** (51,51%) и **веома задовољна** (30,30%) здравственом заштитом у овој служби, **ни задовољно ни незадовољно** је 16,67%, **незадовољно** је 1,52% и **веома незадовољно** је 0.



АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА ЗАПОСЛЕНИХ У 2023. ГОДИНИ

Увод

Испитивање задовољства запослених у здравственој установи спроведено је 27.11.2023. анкетама помоћу Упитника о задовољству запослених.

На дан испитивања број запослених присутних на послу је био 98 (од укупно 111 запослена), подељено је 98 упитника, а враћено 64 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.

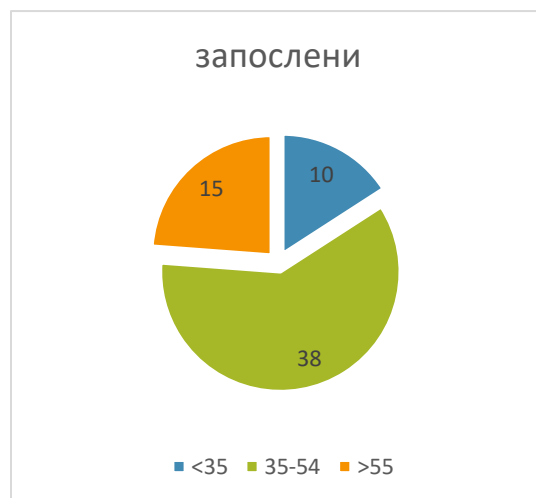
Полна структура анкетираних

		Frequency	Percent
Valid	1.мушки	11	17,19
	2.женски	53	82,81
	Total	64	100
Missing	System	0	0
Total		64	100



Године старости

		Frequency	Percent
Valid	1.<35	10	15,62
	2.35-54	38	59,38
	3.>55	15	23,44
	Total	63	98,44
Missing	System	1	1,56
Total		64	100.0



Занимање

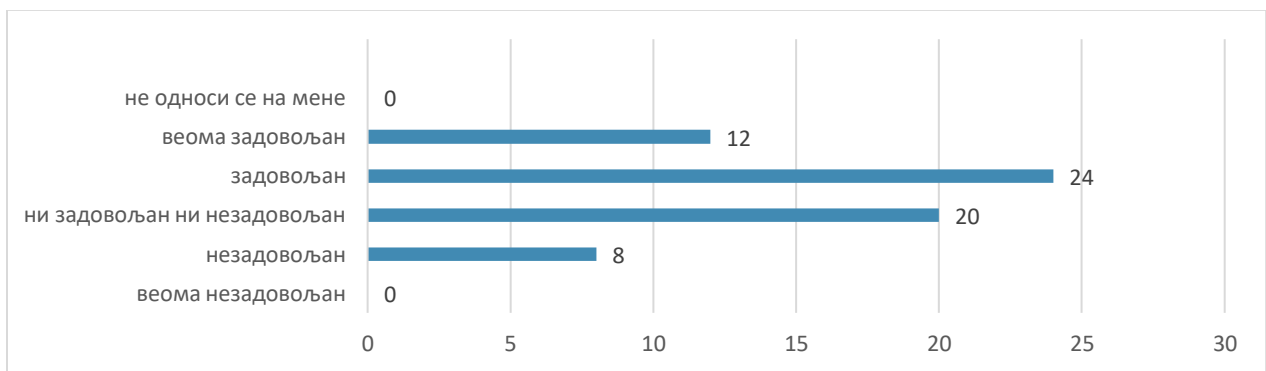
У структури запослених највећи је проценат здравствених радника (79,37%), а затим следе технички радници и административни радници (20,63%).

Занимање:	%	Апсолутни број
Доктор медицине	12,5	8
Доктор стоматологије	0	0
Магистар фармације	3,13	2
Медицинска сестра/здравствени техничар	54,69	35
Здравствени сарадник	4,69	3
Административни радник	6,25	4
Технички радник	9,37	6
Није се изјаснило	9,37	6
Укупно	100	64

ЗАДОВОЉСТВО РАЗНИМ АСПЕКТИМА ПОСЛА

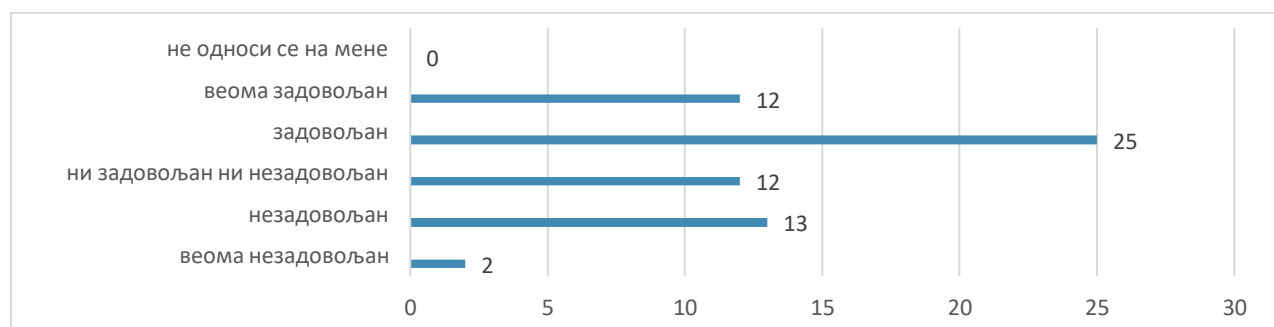
Задовољство адекватношћу опреме за рад – већина запослених је задовољна(37,5%) и веома задовољна (18,75%) адекватношћу опреме за рад.

Ниво задовољства	Број	Процент
Веома незадовољан	0	0
Незадовољан	8	12,5
Ни задовољан ни незадовољан	20	31,25
Задовољан	24	37,5
Веома задовољан	12	18,75
Не односи се на мене	0	0
Укупно	64	100



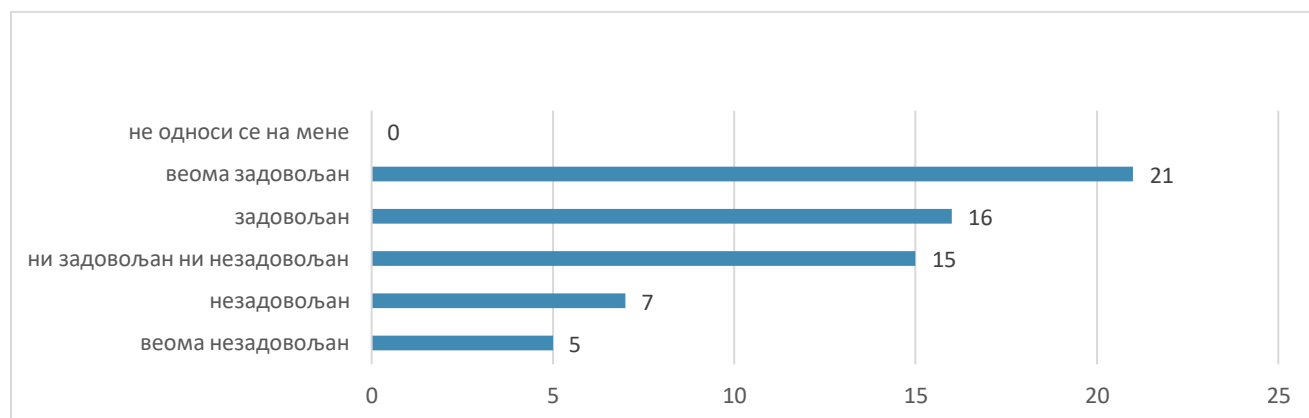
Задовољство адекватношћу простора за рад – Више од половине запослених је задовољна аутономијом у обављању посла: задовољних 39,06% и веома задовољних 18,75%.

Ниво задовољства	Број	Процент
Веома незадовољан	2	3,13
Незадовољан	13	20,31
Ни задовољанни незадовољан	12	18,75
Задовољан	25	39,06
Веома задовољан	12	18,75
Не односи се на мене	0	0
Укупно	64	100



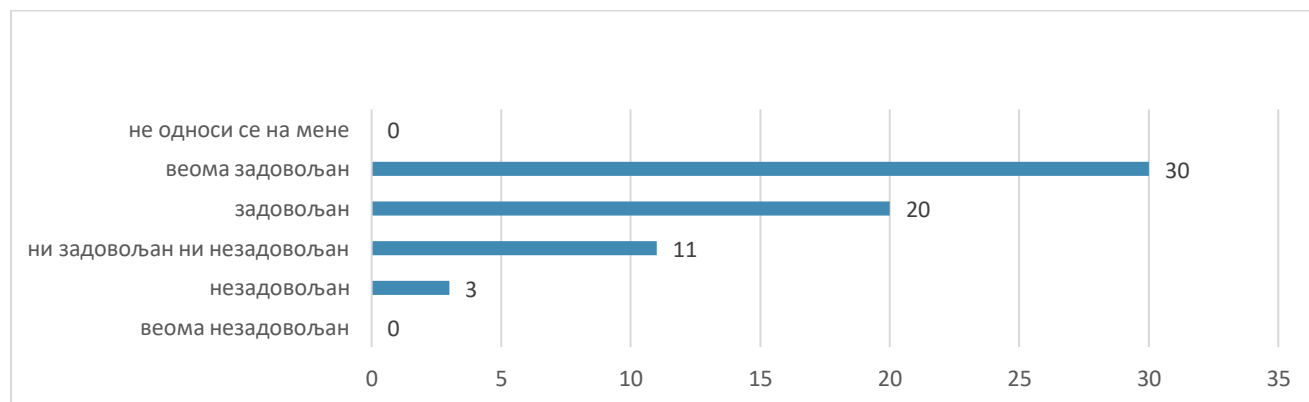
Задовољство уважавањем и вредновањем рада– Око половине запослених је задовољно (25%) и веома задовољно (32,81%) уважавањем и вредновањем свог рада.

Ниво задовољства	Број	Процент
Веома незадовољан	5	7,81
Незадовољан	7	10,94
Ни задовољанни незадовољан	15	23,44
Задовољан	16	25
Веома задовољан	21	32,81
Не односи се на мене	0	0
Укупно	64	100



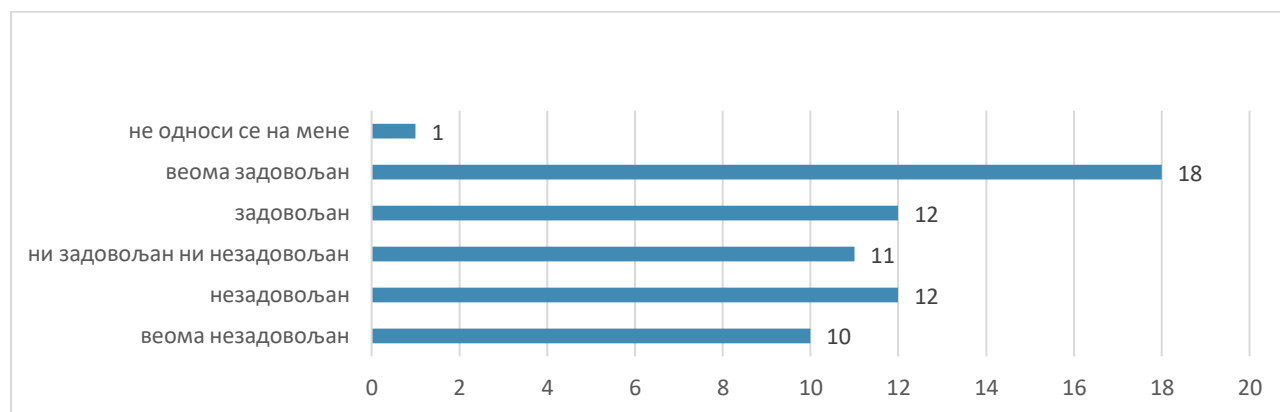
Задовољство непосредном сарадњом са колегама - Већина запослених је задовољна (31,25%) и веома задовољна (46,87%) непосредном сарадњом са колегама.

Ниво задовољства	Број	Процент
Веома незадовољан	0	0
Незадовољан	3	4,69
Ни задовољанни незадовољан	11	17,19
Задовољан	20	31,25
Веома задовољан	30	46,87
Не односи се на мене	0	0
Укупно	64	100



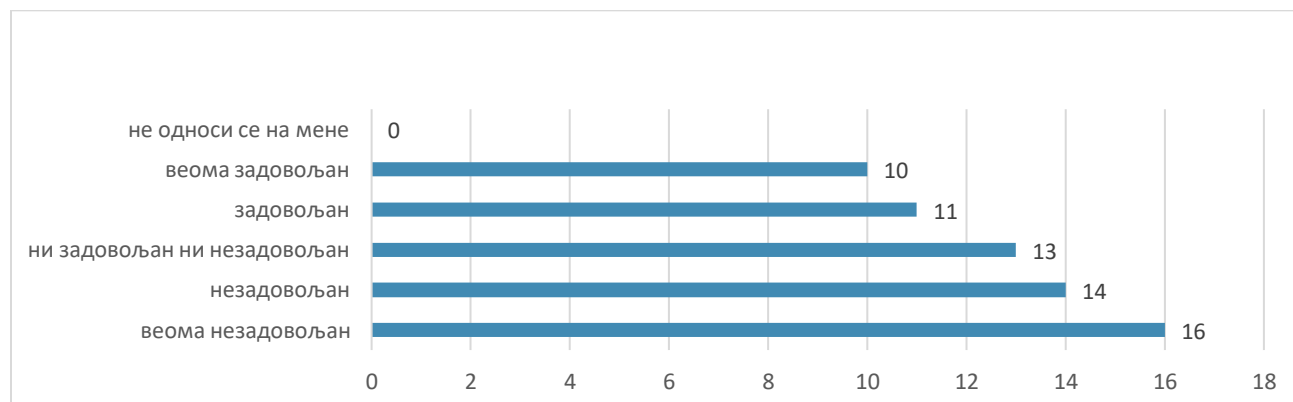
Задовољство могућностима за професионални развој/континуирану едукацију- задовољство је исказало 18,75% анкетираних, а веома задовољних је 28,13%.

Ниво задовољства	Број	Процент
Веома незадовољан	10	15,62
Незадовољан	12	18,75
Ни задовољанни незадовољан	11	17,19
Задовољан	12	18,75
Веома задовољан	18	28,13
Не односи се на мене	1	1,56
Укупно	64	100



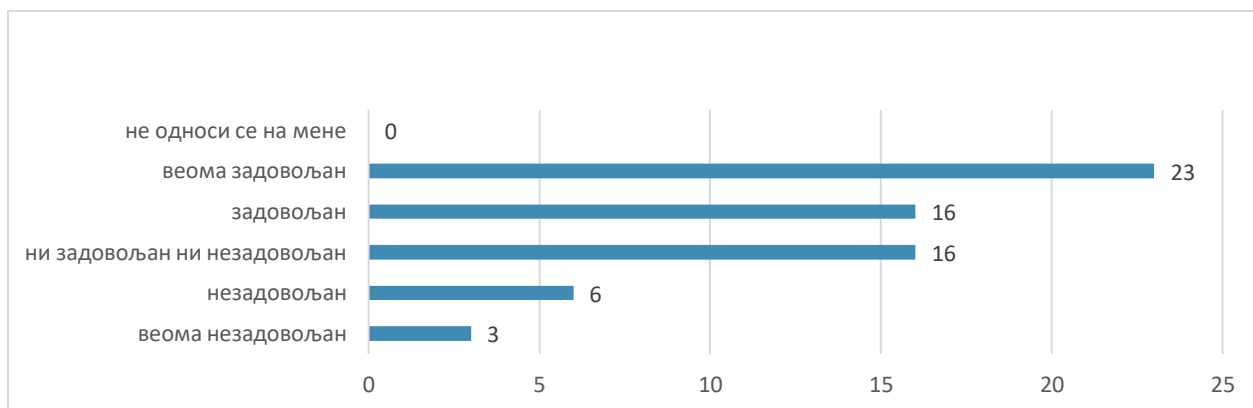
Задовољство финансијском надокнадом за рад- Више од половине запослених није задовољна финансијском надокнадом за рад (незадовољних 21,87% и веома незадовољних 25%).

Ниво задовољства	Број	Процент
Веома незадовољан	16	25
Незадовољан	14	21,87
Ни задовољан ни незадовољан	13	20,31
Задовољан	11	17,19
Веома задовољан	10	15,63
Не односи се на мене	0	0
Укупно	64	100



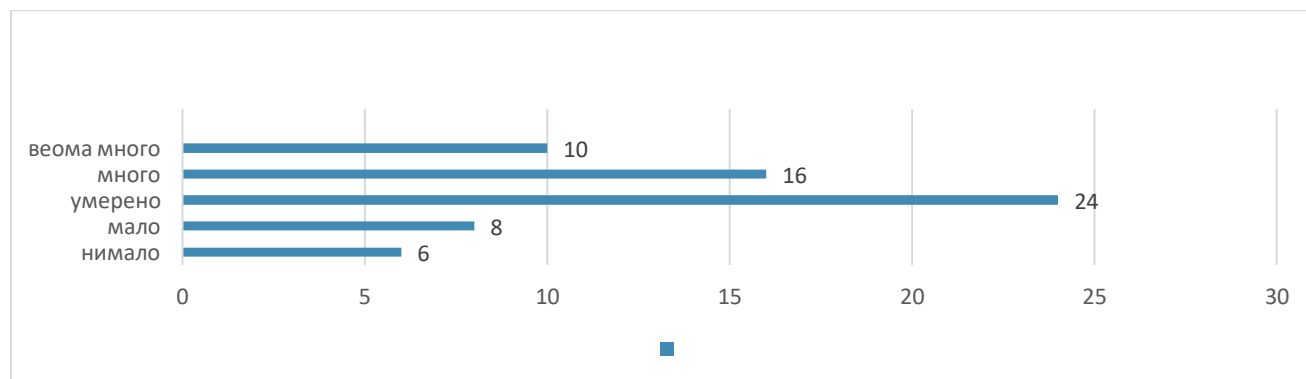
Одржавање адекватних хигијенских услова за рад у складу са мерама превенције болничких инфекција – Преко половине запослених је задовољно (25%) и веома задовољно (35,94%) хигијенским условима.

Ниво задовољства	Број	Процент
Веома незадовољан	3	4,69
Незадовољан	6	9,37
Ни задовољанни незадовољан	16	25
Задовољан	16	25
Веома задовољан	23	35,94
Не односи се на мене	0	0
Укупно	64	100



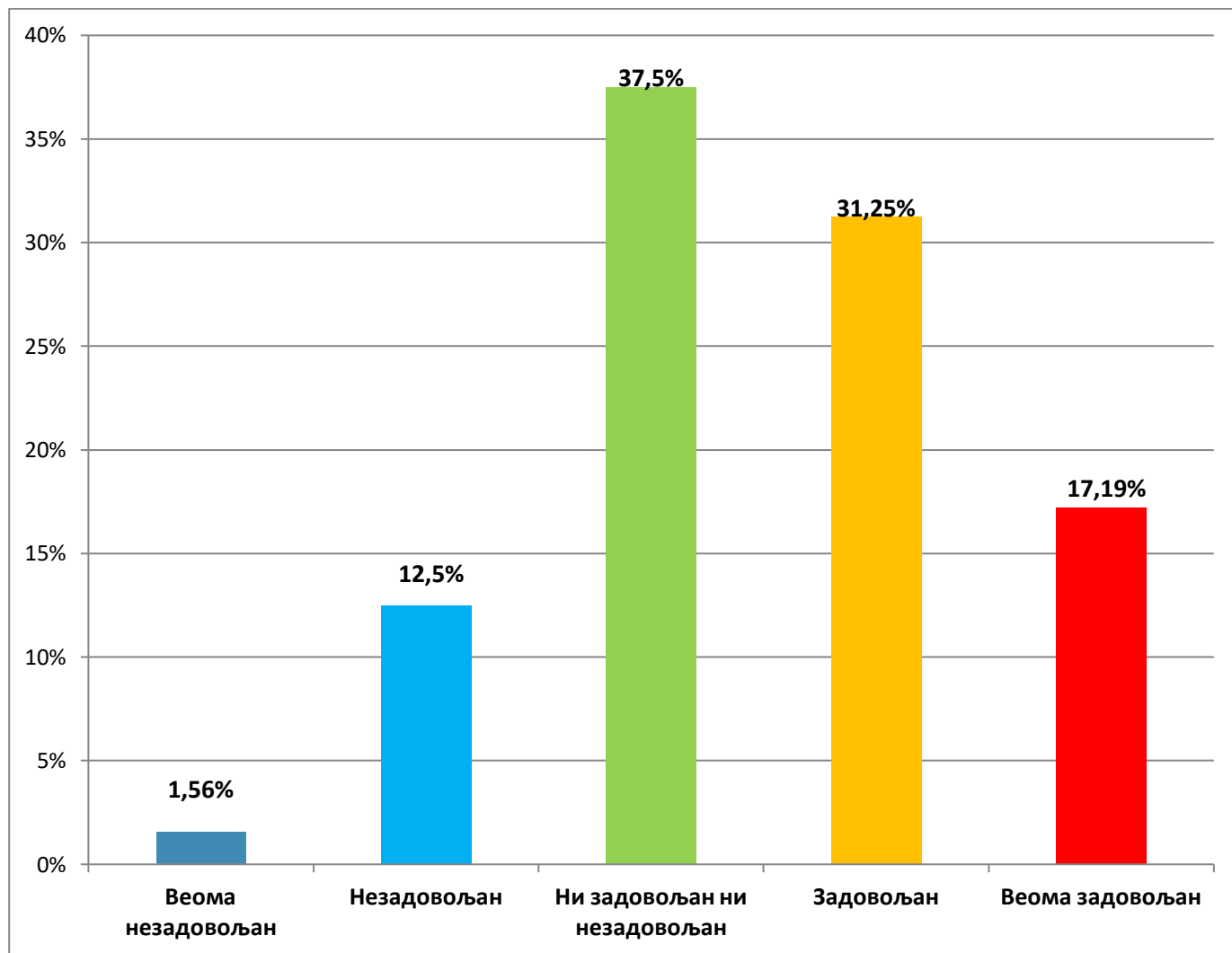
Напетост, стрес или притисак приликом обављања посла – Преко половине запослених има умерену (37,5%), много (25%) и веома много (15,63%) изражену напетост, стрес или притисак приликом обављања посла.

Ниво	Број	Процент
Нимало	6	9,37
Мало	8	12,5
Умерено	24	37,5
Много	16	25
Веома много	10	15,63
Укупно	64	100



Оцена задовољства послом узимајући све предходно наведено у обзир

Нешто мање од половине запослених је задовољно (31,25%) и веома задовољно (17,19%) послом који обавља, 37,5% је ни задовољних ни незадовољних, 12,5% је незадовољно и 1,56% 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 (46,87% је веома незадовољних и незадовољних). У задовољству предњачи непосредна сарадња са колегама (78,12%).
- ✓ Преко половине запослених има умерену (37,5%), много (25%) и веома много (15,63%) изражену напетост, стрес или притисак приликом обављања посла.
- ✓ Нешто мање од половине запослених је задовољно (31,25%) и веома задовољно (17,19%) послом који обавља, 37,5% је ни задовољних ни незадовољних, 12,5% је незадовољно и 1,56% веома незадовољно послом који обавља.

Комисија за унапређење квалитета рада