



Увод

Испитивање задовољства корисника болничким лечењем спроведено је анкетањем отпуштених пацијената од понедељка 25.11.2024. до петка 29.11.2024.

Број исписаних – отпуштених пацијената у том периоду је био 30, број подељених упитника 30, број враћених (попуњених) упитника 28.

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.

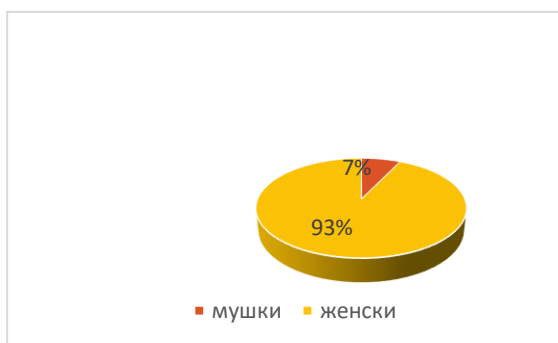
У наставку извештаја следи дескриптивна анализа сваког питања у текстуалној и табеларно/графичкој форми.

Полна структура анкетираних

Већина анкетираних је женског пола (93%), док је мушки пол заступљен са (7%).

	Frequency	Percent
Valid 1 мушки	2	7
2 женски	26	93
Total	28	
Missin System	0	0
Total	28	100,0

Графикон бр. 1 Полна структура



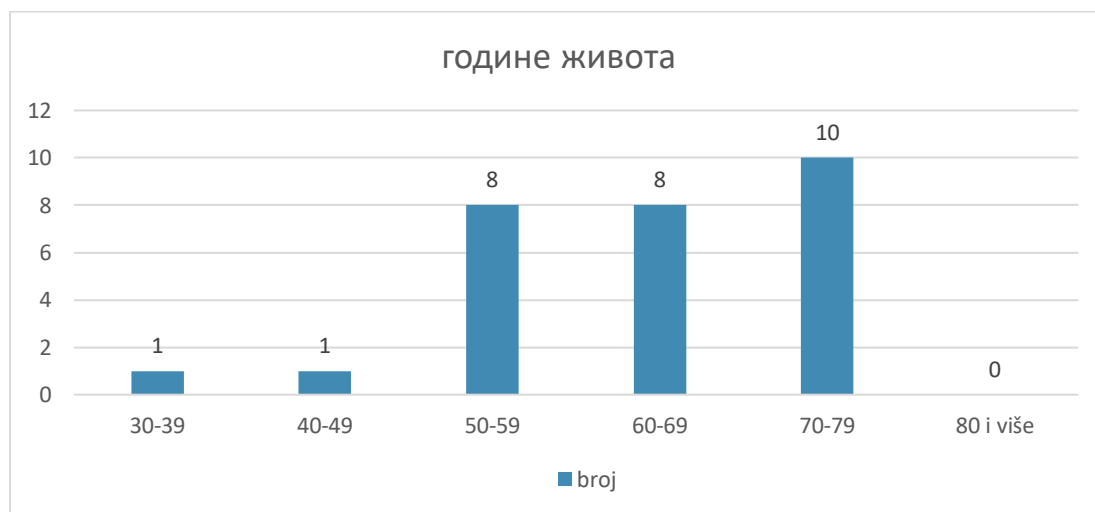
Године старости анкетираних

Просечна старост испитаника је 63 година (39 –77).

Године старости

N	Valid	28
	Missing	0
Mean		63
Std. Deviation		10,048
Minimum		39
Maximum		77

Највећи број испитаника је у доби између 70-79 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	1(4%)	1 (4%)	26 (92%)
Опште задовољство сестринском негом	0	0	0	4 (14%)	24 (86%)

Задовољство услугама сестринске неге током боравка у болници је на веома високом нивоу, проценат веома задовољних је око 86% 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	0	3 (11%)	10 (36%)	15 (53%)
Опште задовољство услугама лекара	0	0	0	2 (8%)	26 (92%)

Задовољство услугама лекара током боравка у болници је на веома високом нивоу, сви анкетирани су задовољни и веома задовољни.



Графикон бр.4 Опште задовољство лекарима

Задовољство услугама исхране током боравка у болници

Доста пацијената је незадовољна услугама исхране током боравка у болници- укупно 9 пацијената, а задовољство је изражено код 5 пацијента у укупном узорку анкетираних пацијената, док је 7 пацијената суздрђано.

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	9	6	7	1	5

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

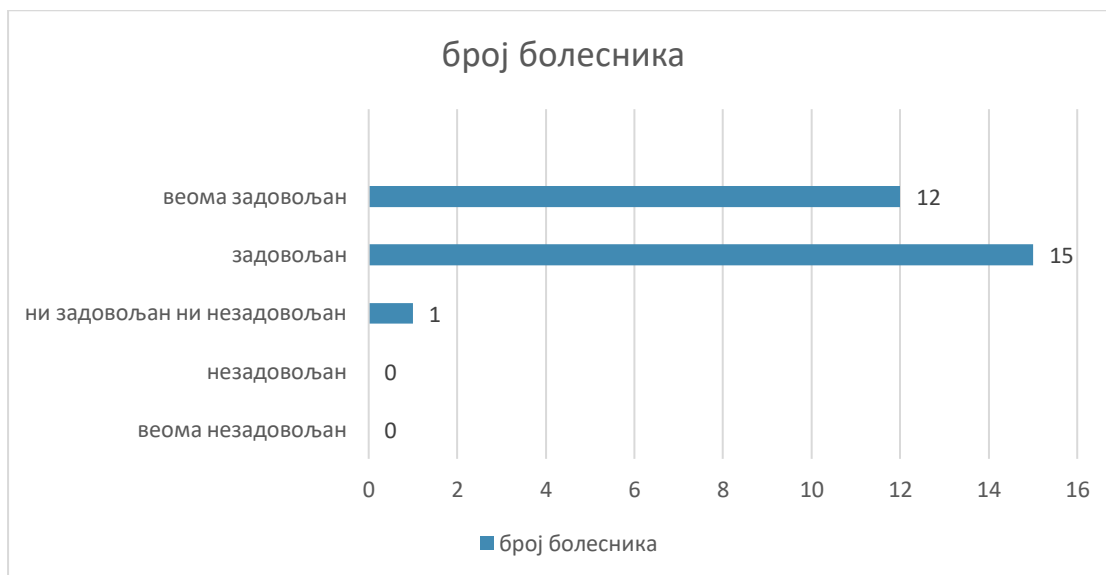
У наредној табели приказани су резултати следећих особитости.

Табела бр.4 Задовољство условима смештаја током боравка у болници

карактеристика	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан Ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Чистоћа тоалета	0	2	4	8	14
Опште задовољство смештајем	2	2	8	7	9

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 28. Већина анкетираних је женског пола (92%), док је мушки пол заступљен са (8%).
- ✓ Просечан испитаник је **старости** 63 (39 –77) година. Највећи број испитаника је старо између 70 - 79 година.
- ✓ Задовољство **услугама сестринске неге** током боравка у болници је на веома високом нивоу, проценат веома задовољних је 86% по појединачним особитостима.
- ✓ Задовољство **услугама лекара** током боравка у болници је такође на веома високом нивоу, сви анкетирани су задовољни и 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 2024. ГОДИНИ

Увод

Испитивање задовољства корисника радом специјалистичке службе спроведено је 27.11.2024. анкетирањем помоћу Упитника о задовољству корисника радом специјалистичке службе.

На дан испитивања у специјалистичко-консултативној служби прегледана су 95 пацијента, подељено је 95 упитника, а број враћених (попуњених) упитника је био 70.

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.

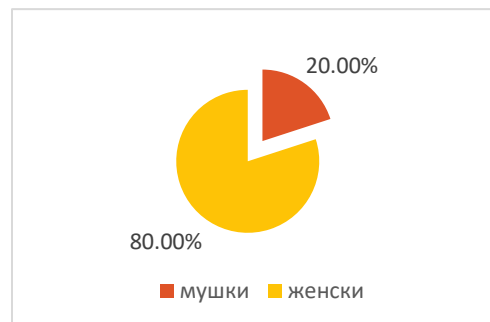
У наставку извештаја следи дескриптивна анализа сваког питања у текстуалној и табеларно/графичкој форми.

Полна структура анкетираних

Анкетираних је 70, женског пола је 56 (80%), мушког пола је 14 (20%) и недостајућих нема.

		Frequency	Percent
Valid	1 мушки	14	24,64
	2 женски	56	75,36
	Total	70	100
Missing	System	0	0
Total		70	100

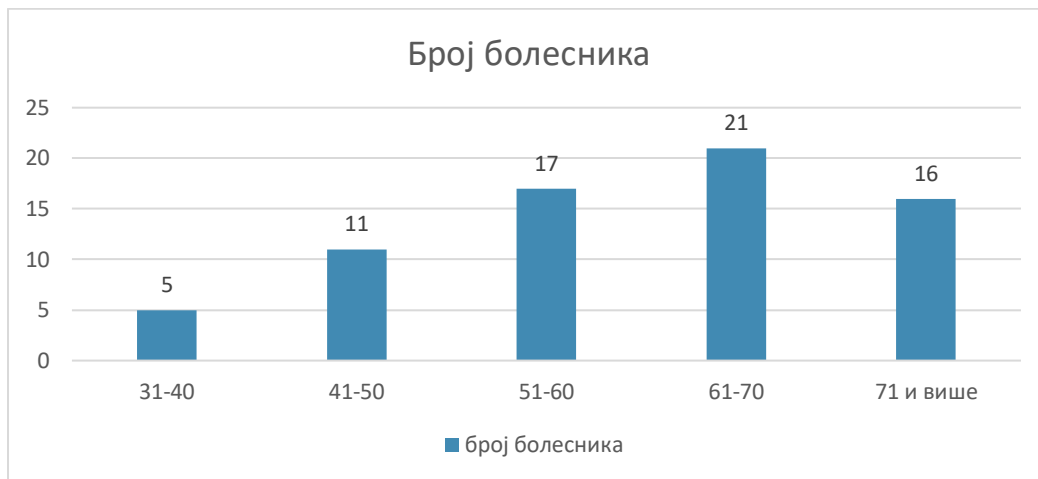
Графикон бр.1 Полна структура



Године старости анкетираних

Просечан испитаник је имао 58,9 годину (32 – 78).

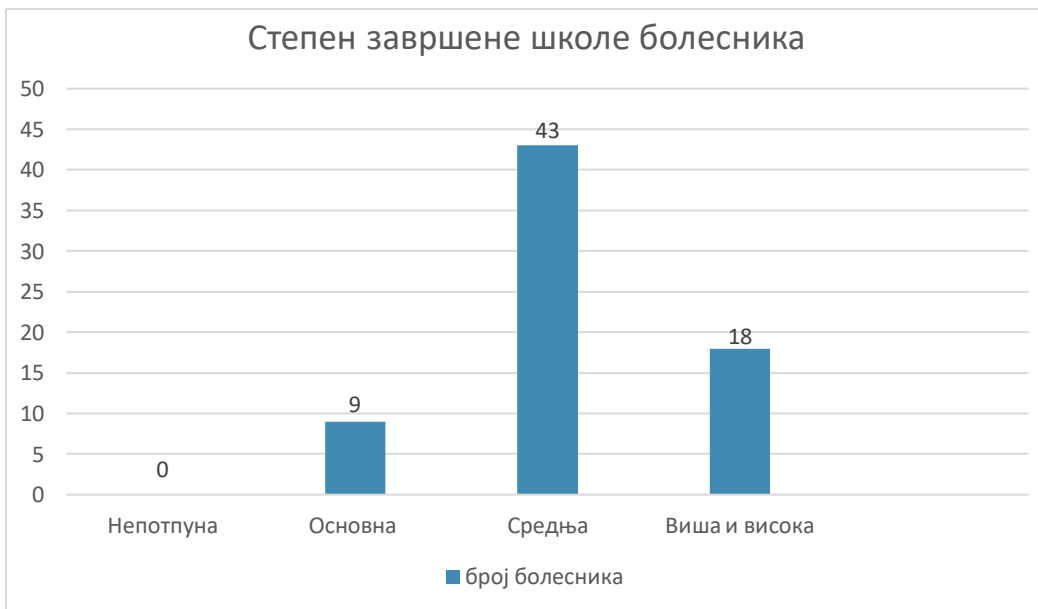
Највећи број испитаника је старости између 61-70 година, потом група од 51 до 60 године и затим група од 71 и више године старости. Према старости, број испитаника расте до 70 година и потом благо опада.



Графикон бр.2 Године живота

Степен завршене школе анкетираних

Највећи број испитаника преко 60% је завршио средњу школу 43, потом виша и висока школа 18, док је најмањи број испитаника завршило основну школу, а 0 испитаника непотпуну основну школу.



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 (1,43%)	5 (7,14%)	17 (24,29%)	21 (30,00%)	26 (37,14%)
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	4 (5,71%)	8 (11,43%)	17 (24,29%)	20 (28,57%)	21 (30,00%)
Чистоћа и удобност чекаонице	0	2 (2,86%)	4 (5,71%)	18 (25,71%)	46 (65,72%)

Изјаве у вези рада ове специјалистичке службе

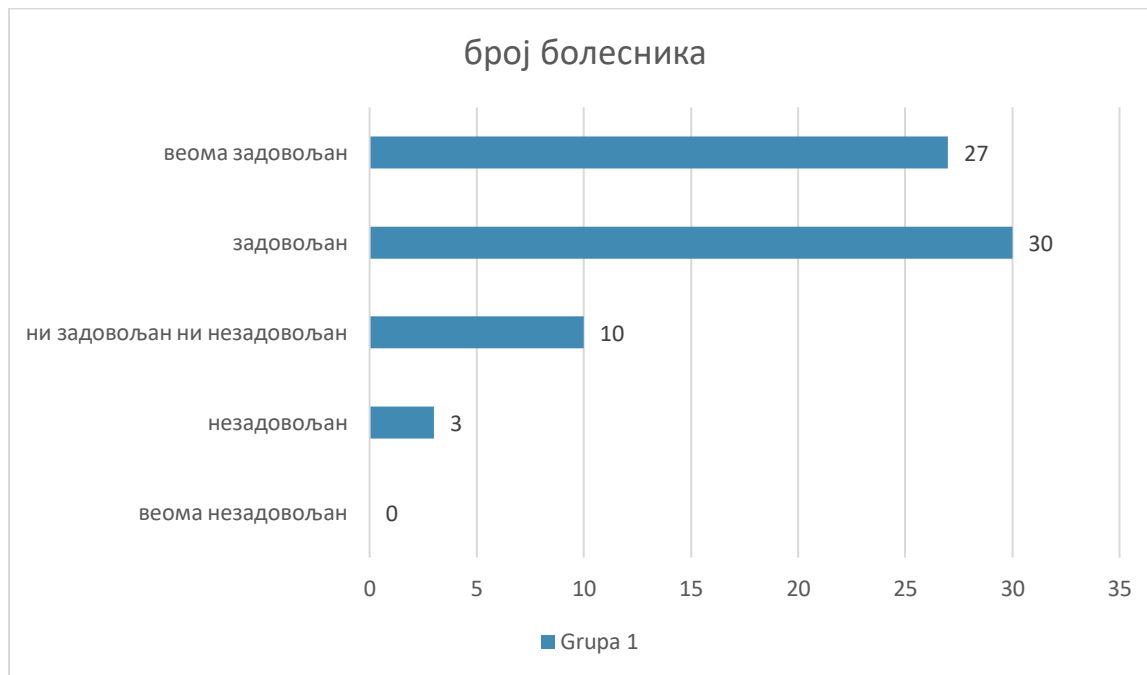
Већина пацијената се слаже са афирмативним изјавама у вези специјалистичке службе.

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 (1,43%)	1 (1,43%)	1 (1,43%)	15 (21,43%)	52(74,28%)
Љубазност медицинске сестре	1 (1,43%)	1(1,43%)	5 (7,14%)	10 (14,29%)	53(75,71%)
Љубазност лекара	0	1(1,43%)	2 (2,86%)	15 (21,43%)	52(74,28%)

Задовољство здравственом заштитом

Већина испитаних је **задовољна** (42,86%) и **веома задовољна** (38,57%) здравственом заштитом у овој служби, **ни задовољно ни незадовољно** је 14,29%, **незадовољно** је 4,28% и **веома незадовољно** је 0.



Графикон бр. 4 Задовољство здравственом заштитом

ЗАКЉУЧЦИ:

- ✓ Број испитаника је 70, већина анкетираних је женског пола (80%), док је мушког пола (20%).
- ✓ **Просечна старост** испитаника је 58,9 године (32 – 78). Највећи број испитаника је старији од 61-70 година.
- ✓ **Према стручној спреми:** Највише испитаника (43) има завршену средњу школу, (18) има вишу или високу школу, а најмање их је са основном школом (9).
- ✓ 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 90 до 95,71%) 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** (42,86%) и **веома задовољна** (38,57%) здравственом заштитом у овој служби, **ни задовољно ни незадовољно** је 14,29%, **незадовољно** је 4,28% и **веома незадовољно** је 0.



АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА ЗАПОСЛЕНИХ У 2024. ГОДИНИ

Увод

Испитивање задовољства запослених у здравственој установи спроведено је 02.12.2024. анкетирањем помоћу Упитника о задовољству запослених.

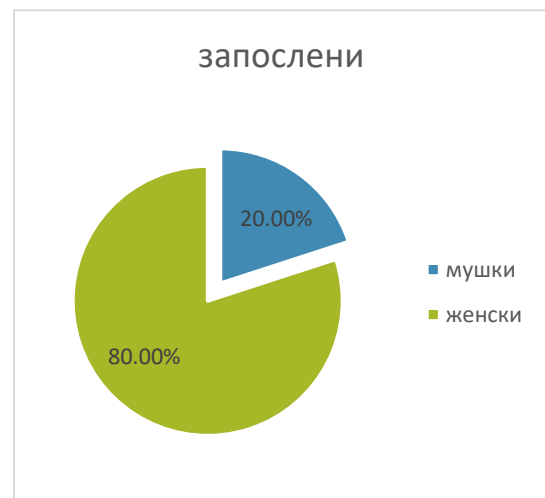
На дан испитивања број запослених присутних на послу је био 92 (од укупно 118 запослена), подељено је 92 упитника, а враћено 75 попуњених упитника.

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.

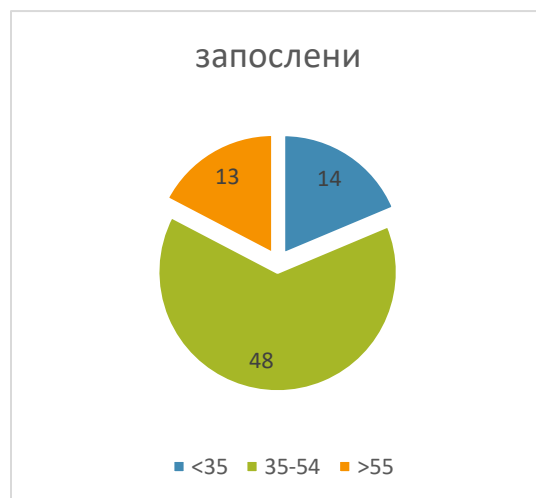
Полна структура анкетираних

		Frequency	Percent
Valid	1.мушки	15	20
	2.женски	60	80
	Total	75	100
Missing	System	0	0
Total		75	100



Године старости

		Frequency	Percent
Valid	1.<35	14	18,67
	2.35-54	48	64,00
	3.>55	13	17,33
	Total	75	98,44
Missing	System	0	0
Total		75	100.0



Занимање

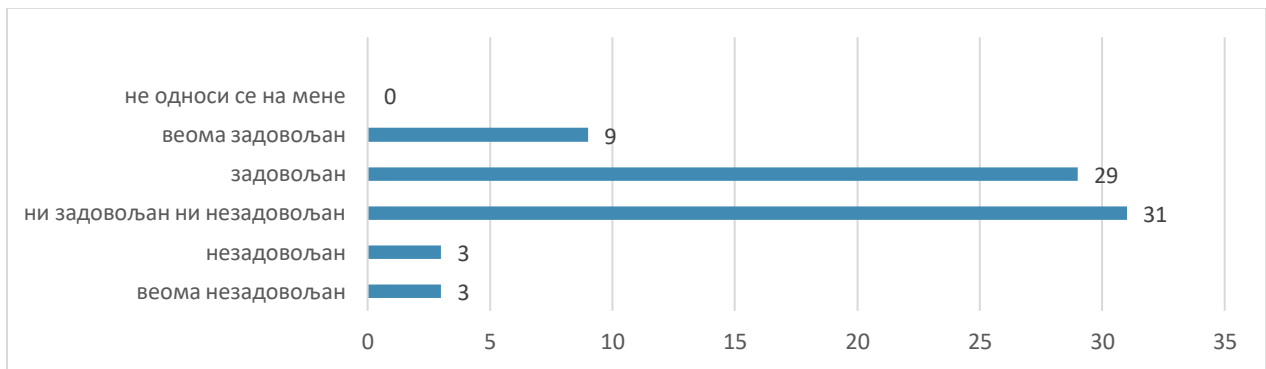
У структури запослених највећи је проценат здравствених радника (81,34%), а затим следе технички радници и административни радници (18,66%).

Занимање:	%	Апсолутни број
Доктор медицине	9,33	7
Доктор стоматологије	0	0
Магистар фармације	2,67	2
Медицинска сестра/здравствени техничар	58,67	44
Здравствени сарадник	10,67	8
Административни радник	6,66	5
Технички радник	12,00	9
Није се изјаснило	0	0
Укупно	100	75

ЗАДОВОЉСТВО РАЗНИМ АСПЕКТИМА ПОСЛА

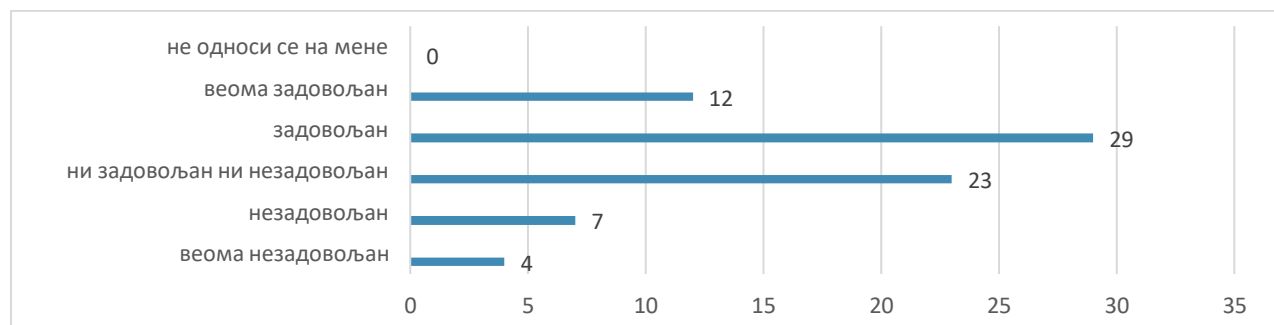
Задовољство адекватношћу опреме за рад – већина запослених се изјаснила као ни задовољан ни незадовољан (41,33%) и задовољан (38,67%) адекватношћу опреме за рад.

Ниво задовољства	Број	Процент
Веома незадовољан	3	4
Незадовољан	3	4
Ни задовољан ни незадовољан	31	41,33
Задовољан	29	38,67
Веома задовољан	9	12
Не односи се на мене	0	0
Укупно	75	100



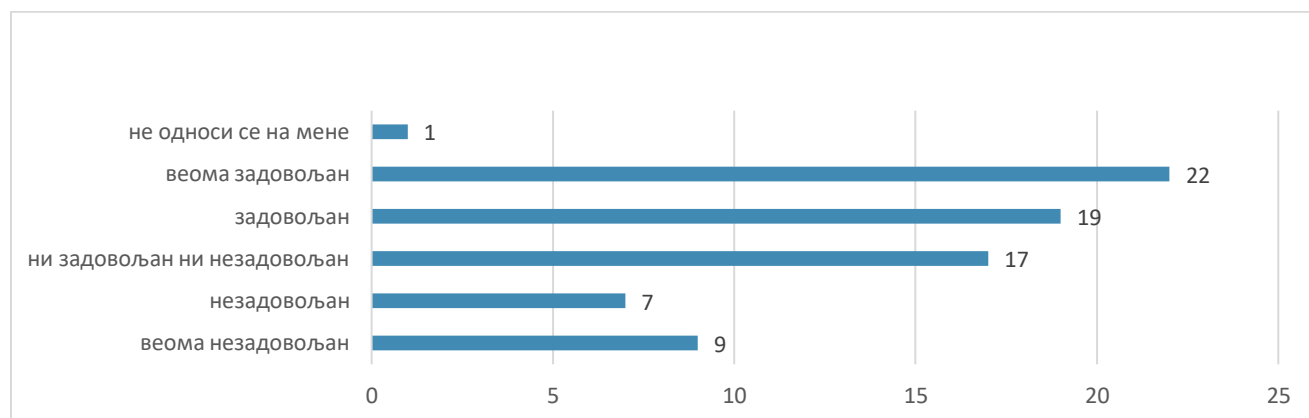
Задовољство адекватношћу простора за рад – Више од половине запослених је задовољна аутономијом у обављању посла: задовољних 38,076% и веома задовољних 16%.

Ниво задовољства	Број	Процент
Веома незадовољан	4	5,33
Незадовољан	7	9,33
Ни задовољанни незадовољан	23	30,67
Задовољан	29	38,67
Веома задовољан	12	16
Не односи се на мене	0	0
Укупно	75	100



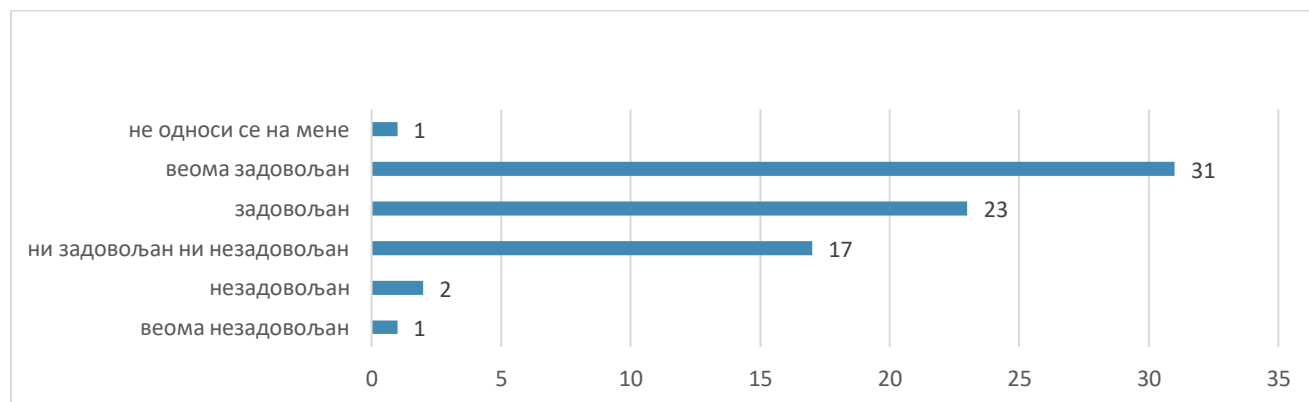
Задовољство уважавањем и вредновањем рада– Око половине запослених је задовољно (25,34%) и веома задовољно (29,33%) уважавањем и вредновањем свог рада.

Ниво задовољства	Број	Процент
Веома незадовољан	9	12
Незадовољан	7	9,33
Ни задовољанни незадовољан	17	22,67
Задовољан	19	25,34
Веома задовољан	22	30,67,33
Не односи се на мене	1	1,33
Укупно	64	100



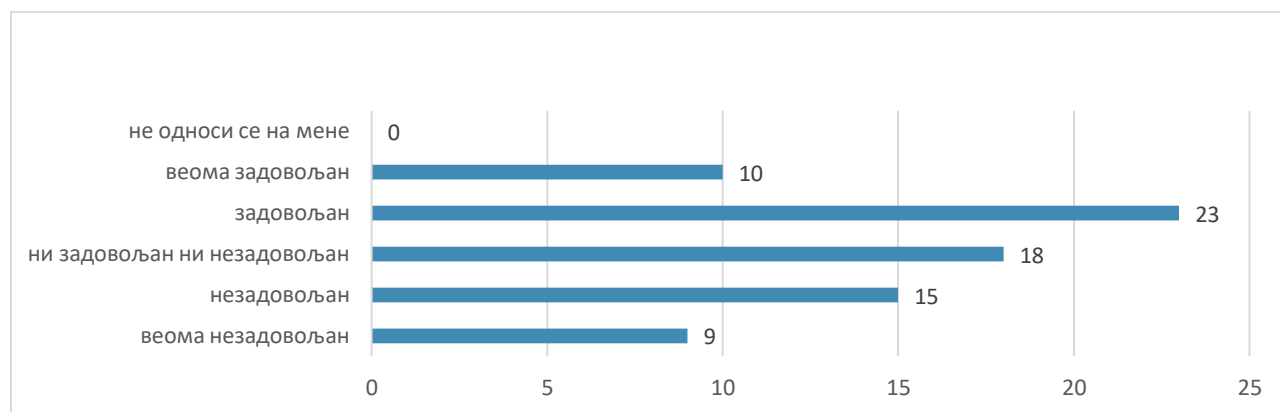
Задовољство непосредном сарадњом са колегама - Већина запослених је задовољна (30,6%) и веома задовољна (41,33%) непосредном сарадњом са колегама.

Ниво задовољства	Број	Процент
Веома незадовољан	1	1,33
Незадовољан	2	2,67
Ни задовољанни незадовољан	17	22,27
Задовољан	23	30,67
Веома задовољан	31	41,33
Не односи се на мене	1	1,33
Укупно	75	100



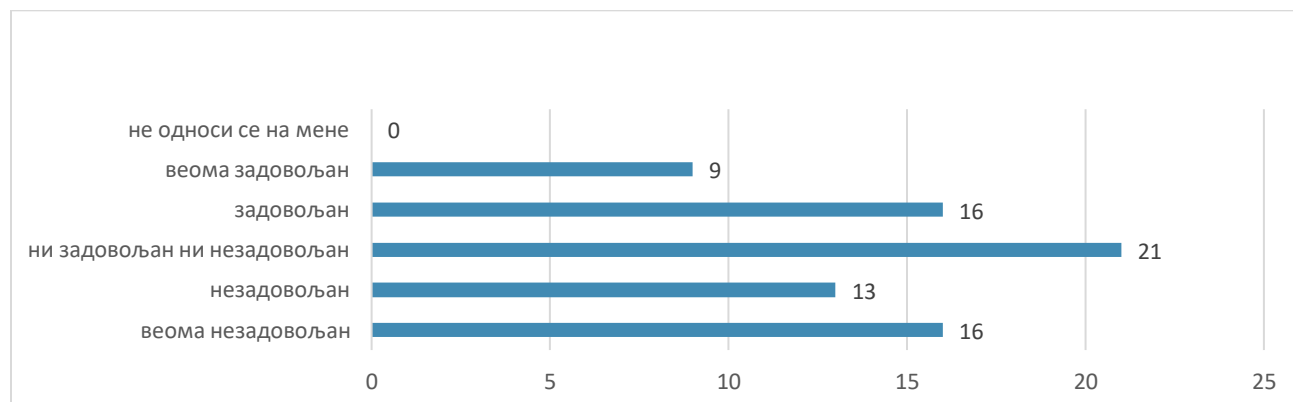
Задовољство могућностима за професионални развој/континуирану едукацију- задовољство је исказало 30,67% анкетираних, а веома задовољних је 13,33%.

Ниво задовољства	Број	Процент
Веома незадовољан	9	12
Незадовољан	15	20
Ни задовољан ни незадовољан	18	24
Задовољан	23	30,67
Веома задовољан	10	13,33
Не односи се на мене	0	0
Укупно	75	100



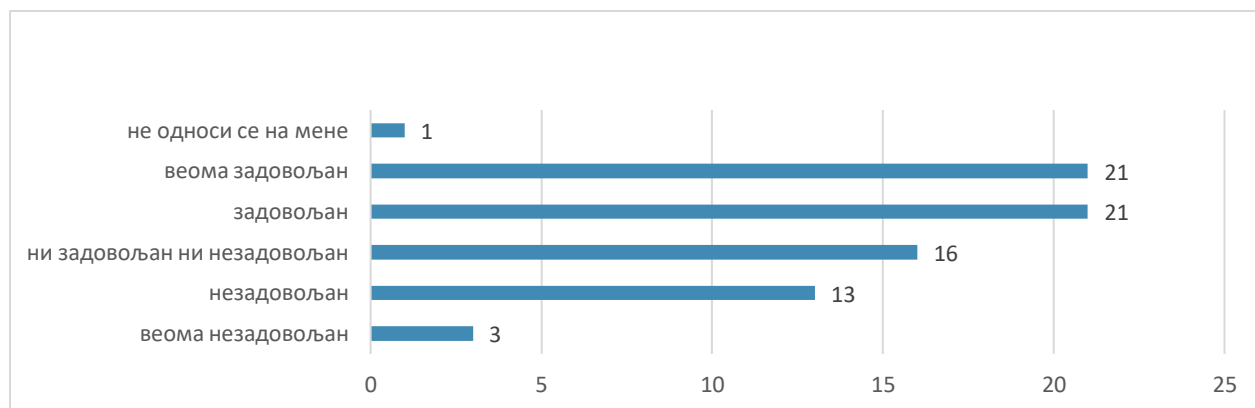
Задовољство финансијском надокнадом за рад- Више од половине запослених није задовољна финансијском надокнадом за рад (незадовољних 17,34% и веома незадовољних 21,33%).

Ниво задовољства	Број	Процент
Веома незадовољан	16	21,33
Незадовољан	13	17,34
Ни задовољан ни незадовољан	21	28
Задовољан	16	21,33
Веома задовољан	9	12
Не односи се на мене	0	0
Укупно	75	100



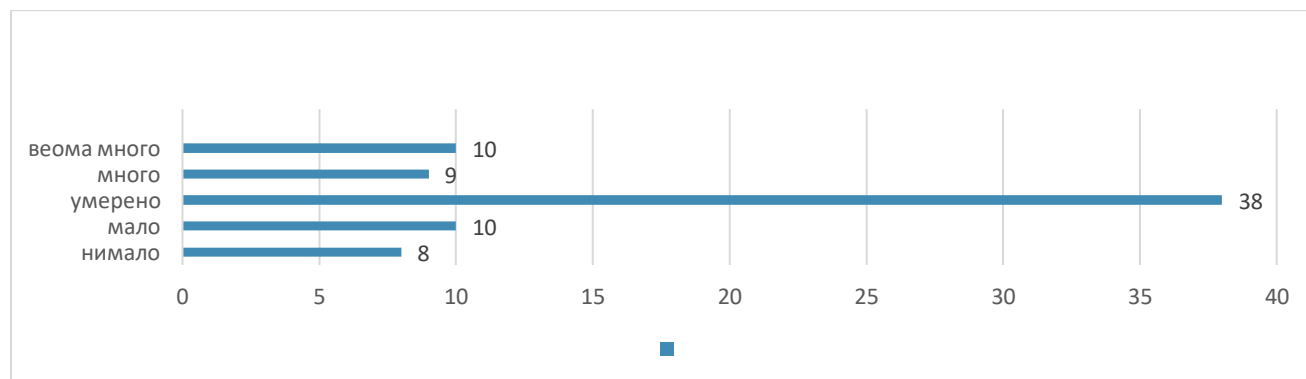
Одржавање адекватних хигијенских услова за рад у складу са мерама превенције болничких инфекција – Преко половине запослених је задовољно (28%) и веома задовољно (28%) хигијенским условима.

Ниво задовољства	Број	Процент
Веома незадовољан	3	4
Незадовољан	13	17,34
Ни задовољанни незадовољан	16	21,33
Задовољан	21	28
Веома задовољан	21	28
Не односи се на мене	1	1,33
Укупно	75	100



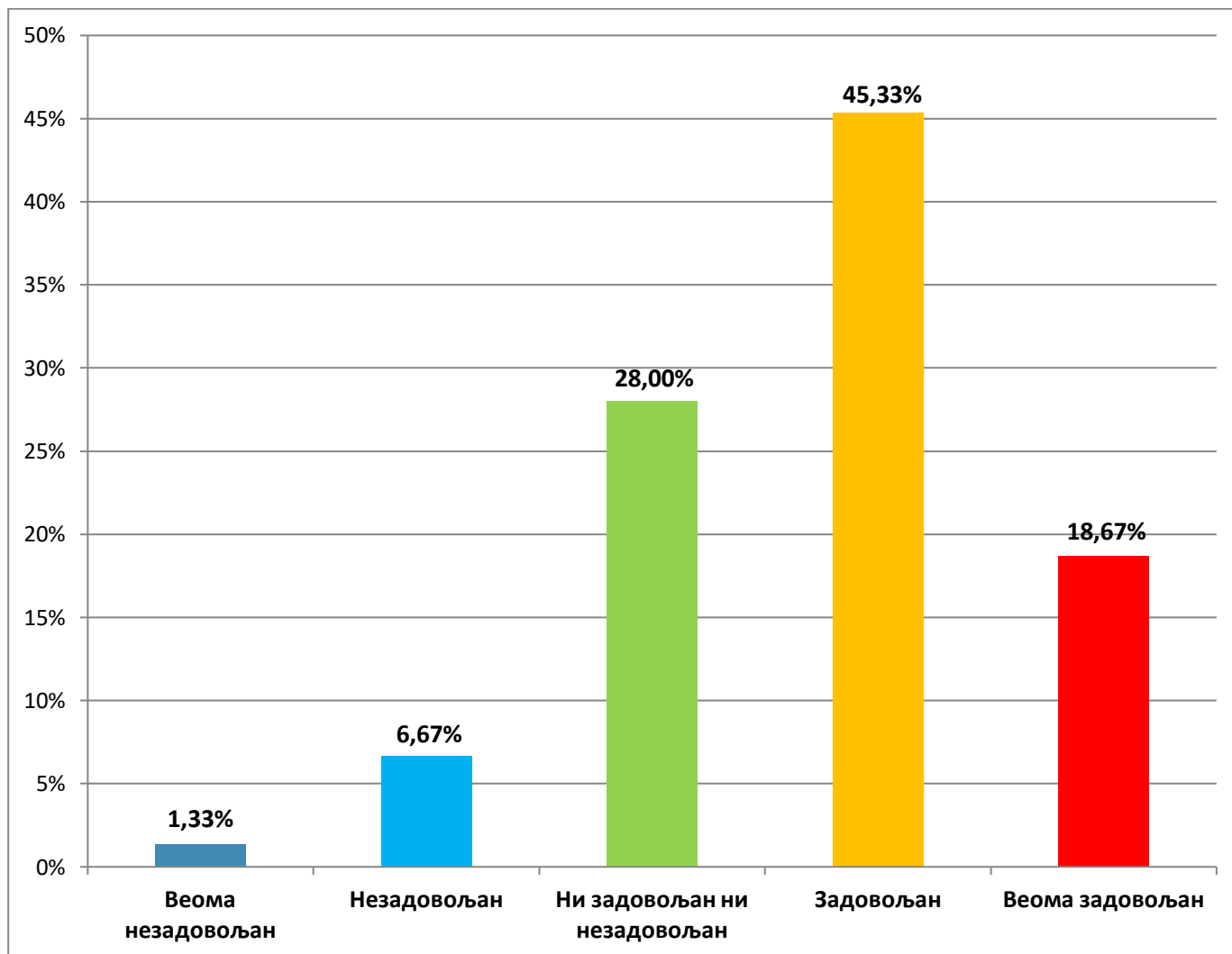
Напетост, стрес или притисак приликом обављања посла – Преко половине запослених има умерену (50,67%), много (12%) и веома много (13,33%) изражену напетост, стрес или притисак приликом обављања посла.

Ниво	Број	Процент
Нимало	8	10,67
Мало	10	13,33
Умерено	38	50,67
Много	9	12
Веома много	10	13,33
Укупно	75	100



Оцена задовољства послом узимајући све предходно наведено у обзир

Нешто мање од половине запослених је задовољно (45,33%) и веома задовољно (18,67%) послом који обавља, 28% је ни задовољних ни незадовољних, 6,67% је незадовољно и 1,33% 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 (38,67% је веома незадовољних и незадовољних). У задовољству предњачи непосредна сарадња са колегама (71,93%).
- ✓ Преко половине запослених има умерену (50,56%), много (12%) и веома много (13,33%) изражену напетост, стрес или притисак приликом обављања посла.
- ✓ Нешто мање од половине запослених је задовољно (45,33%) и веома задовољно (18,67%) послом који обавља, 28% је ни задовољних ни незадовољних, 6,67% је незадовољно и 1,33% веома незадовољно послом који обавља.

Комисија за унапређење квалитета рада