

OPŠTA BOLNICA
SREMSKA MITROVICA



ZAVRŠNI IZVEŠTAJ O PROCENI ZADOVOLJSTVA KORISNIKA
ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM I ZAPOSLENIH OPŠTE BOLNICE
SREMSKA MITROVICA ZA 2021. GODINU

Februar 2022. godine



U skladu sa metodološkim uputstvom dobijenim od Instituta za javno zdravlje „Dr Milan Jovanović Batut“ u Opštoj bolnici Sremska Mitrovica sprovedeno je ispitivanje zadovoljstva korisnika zdravstvenom zaštitom i zadovoljstva zaposlenih u našoj ustanovi za 2021. godinu.

Ispitivanje zadovoljstva vršeno je u periodu od 20.12-24.12.2021. godine popunjavanjem anonimnih upitnika, koji su po završenom postupku sakupljeni i predati Zavodu za javno zdravlje Sremska Mitrovica.

Na osnovu obrađenih podataka urađena je analiza po sledećim oblastima:

1. Istraživanje zadovoljstva korisnika bolničkim lečenjem
2. Istraživanje zadovoljstva korisnika specijalističkom službom
3. Istraživanje zadovoljstva zaposlenih u zdravstvenoj ustanovi.

1. ISTRAŽIVANJE ZADOVOLJSTVA KORISNIKA BOLNIČKIM LEČENJEM

Istraživanje zadovoljstva korisnika bolničkim lečenjem sprovedeno je u periodu od 20.12. do 24.12. 2021. godine na svim odeljenjima stacionarnog nivoa u Opštoj bolnici Sremska Mitrovica.

U ovom istraživanju 119 pacijenata je popunilo upitnik. Prosečna starost ovih pacijenata iznosi 55 godina od čega je bilo 42% muškaraca i 58% žena. Najveći broj ispitanika završio je srednju školu (60,53%) i živi u domaćinstvu sa osrednjim (38,26%) ili dobrim (51,30%) materijalnim stanjem.

U sledećem pregledu dati su odgovori na postavljena pitanja vezana direktno za zadovoljstvo bolničkim lečenjem u Opštoj bolnici Sremska Mitrovica. U prvoj koloni nalazi se prosečna ocena, dok su u ostalim kolonama procentualno prikazani zaokruženi odgovori na svako pitanje, a kreću se u intervalu od veoma loše(1) ka odlično (5) ili sa DA(1) i NE(2).

Pitanje broj 5

Ocenite ocenom od 1 do 5 (gde 1 znači veoma loše, a 5 odlično) sledeće karakteristike koje se odnose na usluge i organizaciju zdravstvene zaštite tokom vašeg bolničkog lečenja:

Prosečna ocena	Učešće odgovora izraženo u procentima				
	Veoma loše	Loše	Ni loše ni dobro	Dobro	Odlično
	1	2	3	4	5

Obaveštenja koja su vam data kod prijema u bolnicu (pravo na saglasnost za predloženu proceduru, o dužnostima pacijenata na odeljenju, načinu

a) prigovora i žalbi)

4,32	0,88%	4,39%	11,40%	28,07%	55,26%
------	-------	-------	--------	--------	--------

b)	Organizacija i brzina pružanja usluga dijagnostike i terapije tokom boravka u bolnici (laboratorija, rendgen, ultrazvuk, EKG itd)	4,50	0,00%	0,85%	11,11%	25,64%	62,39%
v)	Usluge ishrane tokom boravka u bolnici (ukus i raznovrsnost hrane, odgovarajući režim ishrane)	4,11	0,00%	4,39%	22,81%	29,82%	42,98%
g)	Usluge smeštaja tokom boravka u bolnici (opremljenost sobe i udobnost kreveta)	4,25	0,86%	0,86%	16,38%	36,21%	45,69%
d)	Održavanje higijene sobe	4,43	0,00%	0,86%	11,21%	31,90%	56,03%
đ)	Održavanje higijene toaleta	4,27	0,88%	2,65%	14,16%	33,63%	48,67%
e)	Organizacija poseta	3,87	12,04%	3,70%	13,89%	25,93%	44,44%
ž)	Obaveštenja koja su vam data kod otpusta iz bolnice (obavljena edukacija vas i vaše porodice – uputstvo o režimu ishrane, ličnoj higijeni, načinu života, izdato uputstvo o dolasku na kontrole, izdata otpusna lista)	4,48	0,93%	0,93%	8,41%	28,97%	60,75%

Pitanje broj 6

Ocenite ocenom od 1 do 5 (gde 1 znači veoma loše, a 5 odlično) usluge sestrinske nege tokom boravka u bolnici:

	Prosečna ocena	Učešće odgovora izraženo u procentima					
		Veoma loše	Loše	Ni loše ni dobro	Dobro	Odlično	
		1	2	3	4	5	
a)	Poštovanje i ljubaznost	4,55	0,00%	0,00%	8,93%	26,79%	64,29%
b)	Vreme čekanja na sestru kod hitne potrebe	4,51	0,00%	0,00%	8,11%	32,43%	59,46%
v)	Objašnjenje procedura, testova i tretmana	4,44	0,00%	0,00%	11,71%	32,43%	55,86%
g)	Opšte zadovoljstvo sestrinskom negom	4,55	0,00%	0,00%	8,04%	28,57%	63,39%

Pitanje broj 7

Ocenite 1 do 5 (gde 1 znači veoma loše, a 5 odlično) usluge lekara tokom boravka u bolnici:

	Prosečna ocena	Učešće odgovora izraženo u procentima					
		Veoma loše	Loše	Ni loše ni dobro	Dobro	Odlično	
		1	2	3	4	5	
a)	Spremnost da daju odgovore na pitanja	4,42	0,00%	1,82%	12,37%	27,27%	58,18%
b)	Objašnjenje procedura, testova i tretmana	4,36	0,00%	2,73%	12,73%	30,00%	54,55%
v)	Poštovanje i ljubaznost	4,58	0,00%	0,00%	8,18%	25,45%	66,36%
g)	Sposobnost dijagnostikovanja zdravstvenih problema	4,45	0,00%	2,73%	9,09%	28,18%	60,00%
d)	Uspešnost lečenja	4,51	0,00%	0,92%	10,09%	25,69%	63,30%
đ)	Opšte zadovoljstvo uslugama lekara	4,53	0,00%	0,00%	9,82%	27,68%	62,50%

Pitanje broj 9

Ocenite 1 do 5 (gde 1 znači veoma loše, a 5 odlično) usluge dijagnostike i lečenja ukoliko ste lečeni u ovoj ustanovi u vezi sumnje ili potvrđene bolesti COVID-19:

Prosečna ocena	Učešće odgovora izraženo u procentima					Ne odnosi se na mene
	Veoma loše	Loše	Ni loše ni dobro	Dobro	Odlično	
	1	2	3	4	5	
5,06	0,00%	0,00%	7,23%	22,89%	26,51%	43,37%

Pitanje broj 10

Da li vam je bolničko lečenje u ovoj ustanovi (zbog neke druge bolesti, a ne COVID-19) odloženo zbog aktuelne epidemiološke situacije

Prosečna ocena	Učešće odgovora izraženo u procentima		
	Da	Ne	Ne znam
	1	2	3
2,00	14,29%	71,43%	14,29%

Pitanje broj 11

Uzimajući u obzir sve navedeno, na skali od 1 do 5 (gde je 1 – veoma nezadovoljan, a 5 – veoma zadovoljan) ocenite vaše ukupno zadovoljstvo bolničkim lečenjem: ?

Prosečna ocena	Učešće odgovora izraženo u procentima				
	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan
	1	2	3	4	5
4,35	0,00%	0,00%	13,73%	37,25%	49,02%

2. ISTRAŽIVANJE ZADOVOLJSTVA KORISNIKA SPECIJALISTIČKOM SLUŽBOM OPŠTE BOLNICE

Istraživanje zadovoljstva korisnika specijalističkom službom Opšte bolnice Sremska Mitrovica sprovedeno je dana 21. decembra 2021. godine u specijalističkoj službi .

U ovom istraživanju 174 pacijenata popunilo je upitnik, što nije reprezentativni uzorak, zbog čega rezultate ovog istraživanja treba prihvatiti sa dozom rezerve. Prosečna starost ovih pacijenata iznosi 48 godina od čega je bilo 35% muškaraca i 65% žena. Najveći broj ispitanika završio je visoku ili višu školu (65,90%) i živi u osrednjem (38,95%) ili dobrom (46,51%) materijalnom stanju.

U sledećem pregledu dati su odgovori na postavljena pitanja vezana direktno za zadovoljstvo radom specijalističke službe u Opštoj bolnici Sremska Mitrovica. U prvoj koloni nalazi se prosečna ocena, dok su u ostalim kolonama procentualno prikazani zaokruženi odgovori na svako pitanje

Pitanje broj 5

Koliko ste zadovoljni sledećim karakteristikama koje se odnose na specijalističku službu?

Prosečna ocena	Učešće odgovora izraženo u procentima					
	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	
	1	2	3	4	5	
a) Vreme čekanja od trenutka zakazivanja do termina pregleda	4,38	1,81%	2,41%	13,25%	21,08%	61,45%
b) Vreme čekanja u čekaonici	4,28	1,82%	4,24%	10,91%	29,70%	53,33%
v) Čistoća i udobnost čekaonice	4,40	0,60%	1,81%	12,05%	27,71%	57,83%
g) Ljubaznost medicinske sestre	4,70	1,20%	0,00%	5,42%	13,86%	79,52%
d) Ljubaznost lekara	4,73	1,20%	0,00%	4,19%	13,77%	80,84%
đ) Vreme koje mi je posvećeno tokom pregleda i objašnjenja koja sam dobio/la u vezi moje bolesti i plan lečenja	4,67	0,61%	1,82%	6,67%	11,52%	79,39%

Pitanje broj 7

Koliko dugo ste čekali na ovaj pregled?

Prosečna ocena	Učešće odgovora izraženo u procentima			
	Primljen istog dana bez zakazivanja	Manje od 15 dana	Od 15-30 dana	Više od 30 dana
	1	2	3	4
1,56	67,50%	13,75%	14,38%	4,38%

Pitanje broj 8

Ocenite ocenom od 1 do 5 (gde 1 znači veoma loše, a 5 odlično) usluge dijagnostike i lečenja u ustanovi u vezi sumnje ili potvrđene bolesti COVID19)

Prosečna ocena	Učešće odgovora izraženo u procentima					Ne od se r mer
	OCENA					
	1	2	3	4	5	
4,79	0,00%	2,60%	11,69%	20,78%	34,42%	30,51%

Pitanje broj 9

Da li je epidemija COVID 19 uticala na odlaganje/otkazivanje pregleda i/ili lečenja u ovoj službi?

Prosečna ocena	Učešće odgovora izraženo u procentima		
	Da	Ne	Ne znam/ne sećam se
	1	2	3
1,8	30,77%	58,74%	10,49%

Pitanje broj 10

Uzevši sve u obzir, koliko ste zadovoljni zdravstvenom zaštitom u ovoj specijalističkoj službi?

Prosečna ocena	Učešće odgovora izraženo u procentima				
	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan
	1	2	3	4	5
4,51	0,00%	1,25%	7,50%	30,00%	61,25%

3. ISTRAŽIVANJE ZADOVOLJSTVA ZAPOSLENIH OPŠTE BOLNICE SREMSKA MITROVICA

Istraživanje zadovoljstva zaposlenih sprovedeno je 23. decembra 2021. godine u svim službama Opšte bolnice Sremska Mitrovica.

U ovom istraživanju 420 zaposlenih popunilo je upitnik. Od ukupnog broja anketiranih zaposlenih 11.63% su lekari, 58.17% su medicinske sestre-tehničari, 4.95% zdravstveni saradnici, 6.68% administrativni radnici i 17.57% tehnički radnici. Od ukupnog broja anketiranih zaposlenih lica najveći broj je starosti između 35 i 54 godine (63,24%), a polna struktura je 25.07% muškaraca i 74.93% žena. 10.90% ispitanika obavlja neku od rukovodećih funkcija.

U sledećem pregledu dati su odgovori na postavljena pitanja vezana direktno za zadovoljstvo zaposlenih u Opštoj bolnici Sremska Mitrovica:

Ocenite ocenom od 1 do 5 (gde 1 znači veoma loše, a 5 odlično) sledeće karakteristike koje se odnose na vaše radno mesto.

Pitanja 1-12

	Prosečna ocena	Učešće odgovora izraženo u procentima					Ne odnosi se na mene
		Veoma loše	Loše	Ni loše ni dobro	Dobro	Odlično	
		1	2	3	4	5	
1 Adekvatnost opreme za rad	3,48	4,59%	11,84%	32,37%	33,09%	17,39%	0,72%
2 Adekvatnost prostora za rad	3,39	9,07%	14,56%	24,82%	31,74%	19,09%	0,72%
3 Raspoloživo vreme za rad	3,97	2,92%	5,35%	20,68%	34,55%	35,28%	1,22%
4 Autonomija u obavljanju posla							
– mogućnost samostalnog donošenja odluka	3,71	7,73%	9,18%	20,05%	32,61%	28,02%	2,42%
5 Uvažavanje i vrednovanje vašeg rada od strane pretpostavljenih	3,84	6,31%	9,22%	18,45%	27,43%	37,38%	1,21%
6 Neposredna saradnja sa kolegama	4,19	2,86%	4,30%	13,37%	31,74%	45,82%	1,91%
7 Odnos pacijenata prema vama	4,10	3,95%	6,17%	16,79%	34,32%	26,17%	12,59%
8 Mogućnost za profesionalni razvoj/kontinuiranu edukaciju	3,46	10,32%	11,55%	25,80%	29,48%	19,41%	3,44%

9	Finansijska nadoknada za rad	3,02	14,73%	20,05%	28,99%	21,98%	12,80%	1,45%
10	Rukovođenje i organizacija rada u ustanovi	3,65	7,33%	11,74%	23,96%	27,38%	23,96%	5,62%
11	Održavanje adekvatnih higijenskih uslova za rad u skladu sa merama prevencije bolničkih infekcija	3,48	8,25%	12,86%	26,21%	30,58%	19,42%	2,67%
12	Sprovođenje adekvatnih mera za sprečavanje i kontrolu širenja COVID-19 infekcije	3,51	9,00%	11,68%	25,30%	28,71%	23,36%	1,95%

Pitanje broj 13

Koliko ste prilikom obavljanja posla u redovnim uslovima napeti, pod stresom ili pritiskom?

Prosečna ocena	Učešće odgovora izraženo u procentima				
	nimalo	malo	umereno	mного	veoma mnogo
	1	2	3	4	5
3,4	7,26%	9,20%	40,19%	22,76%	20,58%

Pitanje broj 14

Koliko ste prilikom obavljanja posla u uslovima epidemije COVID-19 napeti, pod stresom ili pritiskom?

redovnim uslovima napeti, pod stresom ili pritiskom?

Prosečna ocena	Učešće odgovora izraženo u procentima				
	nimalo	malo	umereno	mного	veoma mnogo
	1	2	3	4	5
3,55	6,60%	8,56%	32,76%	27,63%	24,45%

Pitanje broj 16

Šta je od navedenog, po vama, najveći izazov rada u uslovima epidemije COVID-19?

Prosečna ocena	Učešće odgovora izraženo u procentima						
	Rad u potpunim uslovima	Iscrpljenost zbog obima posla	Iscrpljenost zbog rada pod zaštitnom opremom	Raspoloživost zaštitne opreme	Dostupnost informacija	Neizvesnost i strah od zaraze	Suočavanje sa iskustvima pacijenata
	1	2	3	4	5	6	7
3,54	21,86%	19,06%	17,41%	5,84%	8,01%	14,87%	12,96%

Pitanje broj 17

Kada razmišljate o poslu u narednih pet godina, da li planirate da :

Prosečna ocena	Učešće odgovora izraženo u procentima			
	Odete u privatni sektor zdravstva	Radite poslove van zdravstvene zaštite	Odete u inostranstvo	Ne razmišljate o promeni posla
	1	2	3	4
3,46	8,23%	9,23%	11,47%	71,07%

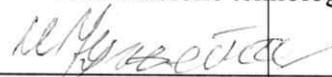
Pitanje broj 18

Uzimajući sve navedeno u obzir, ocenite zadovoljstvo poslom koji sada obavljate:

Prosečna ocena	Učešće odgovora izraženo u procentima				
	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan
	1	2	3	4	5
3,48	4,28%	9,82%	33,75%	37,53%	14,61%

Iz svega gore prikazanog možemo izvesti zaključak da je anketiranje izvršeno uz strogo pridržavanje dobijenih uputstava i uz permanentni nadzor Komisije za upravljanje kvalitetom rada. Rezultati ankete treba da pruže Komisiji za upravljanje kvalitetom osnovu za sačinjavanje Integrisanog plana za unapređenje kvaliteta rada za 2021. godinu, kako bi se preduzele korektivne akcije na otklanjanju svih prikazanih nedostataka uz održavanje visokooocenjenih pokazatelja na postojećem nivou.

Šef odseka plana analize statistike i
informacione tehnologije



Igor Krnjeta, ing.

