

ОПШТА БОЛНИЦА СРЕМСКА МИТРОВИЦА

Број

2390

Датум 23 МАР 2023

год.

СРЕМСКА МИТРОВИЦА

OPŠTA BOLNICA  
SREMSKA MITROVIC



ZAVRŠNI IZVEŠTAJ O PROCENI ZADOVOLJSTVA KORISNIKA  
ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM I ZAPOSLENIH OPŠTE BOLNICE  
SREMSKA MITROVICA ZA 2022. GODINU

Mart 2023. године



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 2022. godinu.

Ispitivanje zadovoljstva vršeno je u periodu od 21.11-28.11.2022. godine popunjavanjem anonimnih upitnika, koji su po završenom postupku sakupljeni i uneti na portal „Servis javnog zdravlja“ Instituta za javno zdravlje Srbije „Dr Milan Jovanović Batut“.

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 21.11. do 25.11. 2022. godine na svim odeljenjima stacionarnog nivoa u Opštoj bolnici Sremska Mitrovica.

U ovom istraživanju 141 pacijenata je popunilo upitnik. Prosečna starost ovih pacijenata iznosi 51,42 godine od čega je bilo 33,33 % muškaraca i 66,67 % žena. Najveći broj ispitanika završio je srednju školu (66,42%) i živi u domaćinstvu sa osrednjim (38,64%) ili dobrim (41,67%) 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       |
| 4,57           | 0,71%                                 | 0,71% | 9,22%            | 19,15% | 70,21%  |

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)

|    |  |      |        |       |        |        |        |
|----|--|------|--------|-------|--------|--------|--------|
|    | Organizacija i brzina pružanja usluga dijagnostike i terapije tokom boravka u bolnici (laboratorijski, rendgen, ultrazvuk, EKG itd)  | 4,60 | 0,00%  | 0,72% | 7,19%  | 23,02% | 69,06% |
| b) | Usluge ishrane tokom boravka u bolnici (ukus i raznovrsnost hrane, odgovarajući režim ishrane)   | 4,19 | 2,21%  | 4,41% | 12,50% | 33,82% | 47,06% |
| v) | Usluge smeštaja tokom boravka u bolnici (opremljenost sobe i udobnost kreveta)   | 4,38 | 0,71%  | 5,00% | 9,29%  | 25,71% | 59,29% |
| g) | Održavanje higijene sobe   | 4,56 | 0,00%  | 2,84% | 6,38%  | 22,70% | 68,09% |
| d) | Održavanje higijene toaleta  | 4,40 | 2,88%  | 1,44% | 8,63%  | 27,34% | 59,71% |
| e) | Organizacija poseta  | 3,98 | 15,57% | 3,28% | 6,56%  | 17,21% | 57,38% |
| 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) | 4,65 | 0,00%  | 3,08% | 2,31%  | 21,54% | 73,08% |

#### 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 |        |        |
|                | 1   | 2    | 3     | 4                | 5     |        |        |
| a)             | Poštovanje i ljubaznost                   | 4,76 | 0,00% | 0,72%            | 3,60% | 14,39% | 81,29% |
| b)             | Vreme čekanja na sestru kod hitne potrebe | 4,67 | 0,00% | 0,74%            | 3,70% | 22,96% | 72,59% |
| v)             | Objašnjenje procedura, testova i tretmana | 4,65 | 0,74% | 0,74%            | 2,94% | 23,53% | 72,06% |
| g)             | Opšte zadovoljstvo sestrinskom negom      | 4,76 | 0,00% | 0,00%            | 3,68% | 16,91% | 79,41% |

#### 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 |        |        |
|                | 1  | 2    | 3     | 4                | 5     |        |        |
| a)             | Spremnost da daju odgovore na pitanja              | 4,65 | 0,00% | 0,00%            | 5,80% | 23,19% | 71,01% |
| b)             | Objašnjenje procedura, testova i tretmana          | 4,63 | 0,74% | 0,00%            | 5,88% | 22,79% | 70,59% |
| v)             | Poštovanje i ljubaznost                            | 4,76 | 0,00% | 0,72%            | 3,62% | 14,49% | 81,16% |
| g)             | Sposobnost dijagnostikovanja zdravstvenih problema | 4,73 | 0,00% | 0,00%            | 3,70% | 20,00% | 76,30% |
| d)             | Uspešnost lečenja                                  | 4,77 | 0,00% | 0,00%            | 1,52% | 19,70% | 78,79% |
| đ)             | Opšte zadovoljstvo uslugama lekara                 |      |       |                  |       |        |        |

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       |                      |
| 5,47           | 3,67%                                 | 0,92% | 0,92%            | 8,26% | 11,93%  | 74,31%               |

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       |
| 2,08           | 11,67%                                | 69,17% | 19,17%  |

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          |                  |
| 4,57           | 0,80%                                 | 0,00%        | 8,80%                         | 22,40%     | 68,00%           |

## **2. ISTRAŽIVANJE ZADOVOLJSTVA KORISNIKA SPECIJALISTIČKOM SLUŽBOM OPŠTE BOLNICE**

Istraživanje zadovoljstva korisnika specijalističkom službom Opšte bolnice Sremska Mitrovica sprovedeno je dana 23. novembra 2022. godine u specijalističkoj službi.

U ovom istraživanju 324 pacijenata popunilo je upitnik, što nije reprezentativni uzorak, zbog čega rezultate ovog istraživanja treba prihvatići sa dozom rezerve. Prosečna starost ovih pacijenata iznosi 50,66 godina od čega je bilo 39,20 % muškaraca i 60,80 % žena. Najveći broj ispitanika završio je visoku ili višu školu (58,99%) i živi u osrednjem (45,83%) ili dobrom (38,46%) materijalnom stanju.

U sledećem pregledu dati su odgovori na postavljena pitanja vezana direktno za zadovoljstvo radom specijalističke službe u Opštjoj 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  | 4,00                                  | 3,17%        | 7,62%                         | 15,56%     | 33,33%           | 40,32% |
| b) Vreme čekanja u čekaonici  | 3,97                                  | 3,75%        | 5,94%                         | 21,25%     | 28,13%           | 40,94% |
| v) Čistoća i udobnost čekaonice   | 4,25                                  | 2,82%        | 3,13%                         | 15,05%     | 24,45%           | 54,55% |
| g) Ljubaznost medicinske sestre   | 4,68                                  | 0,31%        | 1,55%                         | 6,19%      | 13,62%           | 78,33% |
| d) Ljubaznost lekara  | 4,64                                  | 0,63%        | 1,26%                         | 6,92%      | 16,35%           | 74,84% |
| đ) Vreme koje mi je posvećeno tokom pregleda i objašnjenja koja sam dobio/la u vezi moje bolesti i plan lečenja | 4,44                                  | 1,92%        | 1,60%                         | 10,54%     | 22,36%           | 63,58% |

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               |
| 2,063758       | 27,52%                                | 47,99%           | 15,10%        | 9,40%           |

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<br>ocena | Učešće odgovora izraženo u procentima |       |        |        |        |      | Ne o<br>se<br>me |  |
|-------------------|---------------------------------------|-------|--------|--------|--------|------|------------------|--|
|                   | OCENA                                 |       |        |        |        |      |                  |  |
|                   | 1                                     | 2     | 3      | 4      | 5      | 6    |                  |  |
| 4,64              | 0,36%                                 | 2,54% | 11,23% | 26,81% | 36,23% | 22,8 |                  |  |

Pitanje broj 9

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

| Prosečna<br>ocena | Učešće odgovora izraženo u procentima |        |                        |
|-------------------|---------------------------------------|--------|------------------------|
|                   | Da                                    | Ne     | Ne znam/ne<br>sećam se |
|                   | 1                                     | 2      | 3                      |
| 1,74              | 40,94%                                | 44,49% | 14,57%                 |

Pitanje broj 10

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

| Prosečna<br>ocena | Učešće odgovora izraženo u procentima |              |                                     |            |                     |
|-------------------|---------------------------------------|--------------|-------------------------------------|------------|---------------------|
|                   | Veoma<br>nezadovoljan                 | Nezadovoljan | Ni<br>zadovoljan ni<br>nezadovoljan | Zadovoljan | Veoma<br>zadovoljan |
| 1                 | 2                                     | 3            | 4                                   | 5          |                     |
| 4,33              | 0,35%                                 | 2,43%        | 13,19%                              | 32,29%     | 51,74%              |

### **3. ISTRAŽIVANJE ZADOVOLJSTVA ZAPOSLENIH OPŠTE BOLNICE SREMSKA MITROVICI**

Istraživanje zadovoljstva zaposlenih sprovedeno je 28.novembra 2022. godine u svim službama Opšte bolnice Sremska Mitrovica.

U ovom istraživanju 466 zaposlenih popunilo je upitnik. Od ukupnog broja anketiranih zaposlenih 9,91% su lekari, 66,08% su medicinske sestre-tehničari, 4,41% zdravstveni saradnici, 5,95% administrativni radnici i 12,56% tehnički radnici. Od ukupnog broja anketiranih zaposlenih lica najveći broj je starosti između 35 i 54 godine (60,78%), a polna struktura je 19,81% muškaraca i 80,19% žena. 9,50% 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       | 6                    |
| 1 Adekvatnost opreme za rad   | 3,33           | 7,97%                                 | 11,42% | 34,91%           | 31,47% | 13,58%  | 0,65%                |
| 2 Adekvatnost prostora za rad   | 3,29           | 10,61%                                | 16,23% | 27,06%           | 25,97% | 19,48%  | 0,65%                |
| 3 Raspoloživo vreme za rad  | 3,81           | 4,34%                                 | 7,81%  | 22,78%           | 32,75% | 31,89%  | 0,43%                |
| 4 Autonomija u obavljanju posla – mogućnost samostalnog donošenja odluka  | 3,44           | 10,61%                                | 9,96%  | 28,79%           | 27,06% | 22,29%  | 1,30%                |
| 5 Uvažavanje i vrednovanje vašeg rada od strane pretpostavljenih  | 3,59           | 10,37%                                | 11,02% | 19,87%           | 27,00% | 31,32%  | 0,43%                |
| 6 Neposredna saradnja sa kolegama   | 4,13           | 3,47%                                 | 3,47%  | 16,92%           | 29,72% | 45,55%  | 0,87%                |
| 7 Odnos pacijenata prema vama   | 4,00           | 8,13%                                 | 5,71%  | 19,34%           | 24,84% | 28,35%  | 13,63%               |
| 8 Mogućnost za profesionalni razvoj/kontinuiranu edukaciju  | 3,48           | 13,88%                                | 11,28% | 20,39%           | 25,81% | 24,51%  | 4,12%                |
| 9 Finansijska nadoknada za rad  | 2,53           | 28,17%                                | 24,67% | 23,58%           | 14,41% | 8,30%   | 0,87%                |
| 10 Rukovođenje i organizacija rada u ustanovi   | 3,37           | 11,90%                                | 12,34% | 28,35%           | 24,03% | 21,43%  | 1,95%                |
| 11 Održavanje adekvatnih higijenskih uslova za rad u skladu sa merama prevencije bolničkih infekcija                      | 3,30           | 11,96%                                | 15,00% | 27,39%           | 23,04% | 21,52%  | 1,09%                |

|    |  |      |       |        |        |        |        |       |
|----|--|------|-------|--------|--------|--------|--------|-------|
| 12 | Sprovođenje adekvatnih mera za sprečavanje i kontrolu širenja COVID-19 infekcije | 3,62 | 7,83% | 11,52% | 22,61% | 29,57% | 25,43% | 3,04% |
|----|--|------|-------|--------|--------|--------|--------|-------|

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 | mnogo  | veoma mnogo |
| 3,55           | 4,10%                                 | 9,94% | 38,66%  | 21,38% | 25,92%      |

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 | mnogo  | veoma mnogo |
| 3,60           | 6,32%                                 | 10,02% | 32,03%  | 20,26% | 31,37%      |

Pitanje broj 16

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

| Učešće odgovora izraženo u procentima |                               |  |                               |                        |                               |                               |                                     |
|---------------------------------------|-------------------------------|--|-------------------------------|------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|
| Rad u potpuno novim uslovima          | Iscrpljenost zbog obima posla | Iscrpljenost zbog rada pod zaštitnom opremom | Raspoloživost zaštitne opreme | Dostupnost informacija | Neizvesnost i strah od zaraze | Neizvesnost i strah od zaraze | Suočavanje sa iskustvima pacijenata |
| 1                                     | 2                             | 3  | 4                             | 5                      | 6                             | 7                             |                                     |
| 20,63%                                | 20,06%                        | 20,82%                                       | 7,70%                         | 6,37%                  | 12,83%                        | 11,60%                        |                                     |

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

Pitanje broj 17

| Prosečna ocena | Učešće odgovora izraženo u procentima  |   |                           |                                     |
|----------------|--|---|---------------------------|-------------------------------------|
|                | Odete u privatni sektor zdravstva<br>1 | Radite poslove van zdravstvene zaštite<br>2 | Odete u inostranstvo<br>3 | Ne razmišljate o promeni posla<br>4 |
| 3,43           | 7,80%                                  | 12,16%                                      | 9,17%                     | 70,87%                              |

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

Pitanje broj 18

| Prosečna ocena | Učešće odgovora izraženo u procentima |                   |                                    |                 |                       |
|----------------|---------------------------------------|-------------------|------------------------------------|-----------------|-----------------------|
|                | Veoma nezadovoljan<br>1               | Nezadovoljan<br>2 | Ni zadovoljan ni nezadovoljan<br>3 | Zadovoljan<br>4 | Veoma zadovoljan<br>5 |
| 3,36           | 5,15%                                 | 11,19%            | 36,24%                             | 37,58%          | 9,84%                 |

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 2022. godinu, kako bi se preduzele korektivne akcije na otklanjanju svih prikazanih nedostataka uz održavanje visokoocenjenih pokazatelja na postojećem nivou.

Šef odseka plana analize statistike i informacione tehnologije

*Igor Krnjeta*

Igor Krnjeta, ing.