



МИНИСТАРСТВО ЗДРАВЉА РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ
ОПШТА БОЛНИЦА БОР

Ул: Др Драгише Мишовића 1, Бор 19210

тел: 030 422 777; 030 458 040 факс: 030/458 041

e-mail: borbolnica@sezampro.rs; web: borbolnica.org.rs

Број: 1110/6

Датум: 14.02.2023.год.

АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА ЗАПОСЛЕНИХ И КОРИСНИКА УСЛУГА ОПШТЕ БОЛНИЦЕ БОР

Бор, фебруар, 2023.

Квалитет здравствене заштите карактерише вредновање одговарајућих показатеља квалитета рада здравствених установа (члан 25., члан 62. тачка 8, и члан 133. Закона о здравственој заштити Републике Србије, "Сл. гласник РС" 25/2019). Према Правилнику о показатељима квалитета здравствене заштите и о провери квалитета стручног рада ("Сл. гласник РС", бр. 123/2021, унутрашња провера квалитета се на годишњем нивоу спроводи у односу на годишњи програм провере квалитета стручног рада, који утврђује Комисија за унапређење квалитета рада здравствене установе. Унапређење квалитета рада здравствених установа у Републици Србији се остварује кроз годишњи Програм који се примењује још од 2004. године. Последња ревизија Програма, у 2012. години, условила је унапређење методолошког приступа. Тада је, такође, усвојен и нови концепт интегрисани приступ унапређења квалитета рада, чији је саставни део и процена задовољства пацијената.

Истраживање задовољства пацијената спроведено је 2022. године по методологији Министарства здравља Републике Србије, на упитницима усвојеним и примењиваним током истраживања претходних година. Анкетирани су попуњавали упитник добровољно и анонимно у циљу спровођења анкете.

У анкети за 2020, 2021 и 2022 су стављена и питања која су везана за пандемију *Covida 19*.

Добијени резултати истраживања представљају основу за планирање активности за унапређење квалитета рада у предстојећем периоду.

ЗАДОВОЉСТВО ЗАПОСЛЕНИХ

Циљ анкетирања

Анкетирање се спроводи у циљу добијања полазне основе за планирање, имплементацију и евалуацију неопходних интервенција које унапређују професионалну сатисфакцију.

Методологија

Време спровођења истраживања

Испитивање задовољства запослених спроведено 28.11.2022. године (од 07:00 часова ујутру до 29.11.2022 у 07:00).

За истраживање се користи достављени упитник о задовољству запослених, који је јединствен за све здравствене установе примарног, секундарног и терцијарног нивоа здравствене заштите.

Чињеница је да се задовољство послом дефинише као позитивна емоционална реакција и став појединца према свом послу. Дефинисањем на овакав начин намеће се закључак да задовољство послом чине многи фактори, који заједничким деловањем треба да произведу исто.

Фактори се групишу у две велике групе тзв. организационе и личне.

1. Организациони фактори обухватају све везано за услове рада: плата, шефови, сарадници, простор и тако даље. Организациони фактори су главни за превенирање незадовољства.
2. Лични фактори обухватају саму природу посла, тј.: задатке који чине посао, осећај одговорности, професионални развој и достигнућа на послу. Сатисфакција је главни императив унутрашњих личних фактора.
3. У анкети за 2020. као и за 2021 годину избачена су нека питања а убачена питања везана за пандемију **КОВИД 19**

Ова анкета је обухватила све групе фактора који ће надаље бити приказани кроз анализу.

Обрађена питања из упитника:

а). Организациони фактори:

1. Адекватност опреме за рад
2. Адекватност простора за рад
3. Расположиво време за рад
4. Аутономија у обављању посла – могућност самосталног доношења одлука
11. Одржавање адекватних хигијенских услова за рад у складу са мерама превенције болничких инфекција
12. Спровођење адекватних мера за спречавање и контролу ширења Ковид 19 инфекције

б). Лични фактори:

5. Уважавање и вредновање вашег рада од стране претпостављених
6. Непосредна сарадња са колегама
7. Однос пацијената према вама
8. Могућност за професионални развој/ континуирану едукацију
9. Финансијска надокнада за рад
10. Руковођење и организација рада у установи

ц). Остали фактори:

13. Колико сте приликом обављања посла у редовним условима напети, под стресом или притиском?
14. Колико сте приликом обављања посла у условима епидемије Ковид 19 напети, под стресом или притиском?
15. Да ли сте радили или радите у Ковид зони.
16. Шта је од наведеног, по вама највећи изазов рада у условима епидемије Ковид 19?
17. Ако размишљате о послу у наредних пет година, да ли планирате да:
22. Да ли тренутно обављате неку од руководећих функција?
23. Да ли поред посла који обављате у Вашој установи радите и:

Основни статистички параметри

1. Пол
2. Године старости
3. Занимање:

Интерпретација резултата истраживања:

Већина питања су по методологији анкете у модалитетима 1, 2, 3, 4, 5 и 6

Организациони и лични фактори, односно питања која се односе на њих су интерпретирана, преко скорa и стандардне девијације.

- | | |
|--------------------------------|---|
| 1. Веома незадовољан | 1 |
| 2. Незадовољан | 2 |
| 3. Ни задовољан ни незадовољан | 3 |
| 4. Задовољан | 4 |
| 5. Веома задовољан | 5 |
| 6. Не односи се на мене | 6 |

Скор ближи јединици даје информацију да по том питању у односу на здравствену установу имамо незадовољне запослене раднике, а супротно томе задовољне, тј. скор ближи броју пет.

И овде као код задовољства корисника стандардна девијација се интерпретира на исти начин, односно (+) и (-), је одступање у оба смера од скорa тј. сама оцена је прецизнија, ако је она што мања.

Упрошћено, мања стандардна девијација објашњава јединственост (хомогеност) одговора свих испитаника за задато питање.

Остала питања су интерпретирана преко броја и процентне структуре одговора испитаника.

Интерна конзистентност података

Cronbach's Alpha koeficijet	Број варијабли са истоветном скалом односа
0,899	12

Висока вредност коефицијента показује да је ова скала одлично измерила задовољство

2.ЗАПОСЛЕНИ У ОПШТОЈ БОЛНИЦИ БОР

Табеларни приказ организационих фактора задовољства са просечним оценама анкетираних радника у Општој болници Бор за 2022

		ОБ Бор 2021	ОБ Бор 2022
1.Адекватност опреме за рад	Просечна оцена	2,79	3,11
	Стд. одступање	1,206	1,16
2.Адекватност простора за рад	Просечна оцена	3,00	3,35
	Стд. одступање	1,204	1,16
3.Расположиво време за рад	Просечна оцена	3,5	3,73
	Стд. одступање	1,260	1,07
4.Аутономија у обављању посла – могућност самосталног доношења одлука	Просечна оцена	3,30	3,35
	Стд. одступање	1,205	1,22
11.Одржавање адекватних хигијенских услова за рад у складу са мерама превенције болничких инфекција	Просечна оцена	3,27	3,41
	Стд. одступање	1,229	1,16
12.Спровођење адекватних мера за спречавање и контролу ширења COVID19 инфекције	Просечна оцена	3,11	3,55
	Стд. одступање	1,341	1,16

Највећа просечна оцена 3,73 дата је за расположиво време за рад а најмања 3,11 за адекватност опреме за рад

Табеларни приказ личних фактора задовољства са просечним оценама анкетираних радника у Општој болници Бор за 2022

		ОБ Бор 2021	ОБ Бор 2022
5.Уважавање и вредновање вашег рада од стране претпостављених	Просечна оцена	3,44	3,56
	Стд. одступање	4,07	1,22
6.Непосредна сарадња са колегама	Просечна оцена	4,07	4,08
	Стд. одступање	0,998	1,02
7.Однос пацијената према вама	Просечна оцена	3,66	3,73
	Стд. одступање	1,081	1,08
8.Могућност за професионални развој/ континуирану едукацију	Просечна оцена	2,79	3,15
	Стд. одступање	1,348	1,28
9.Финансијска надокнада за рад	Просечна оцена	2,54	2,67
	Стд. одступање	1,274	1,28
10.Руковођење и организација рада у установи	Просечна оцена	3,16	3,49
	Стд. одступање	1,274	1,13

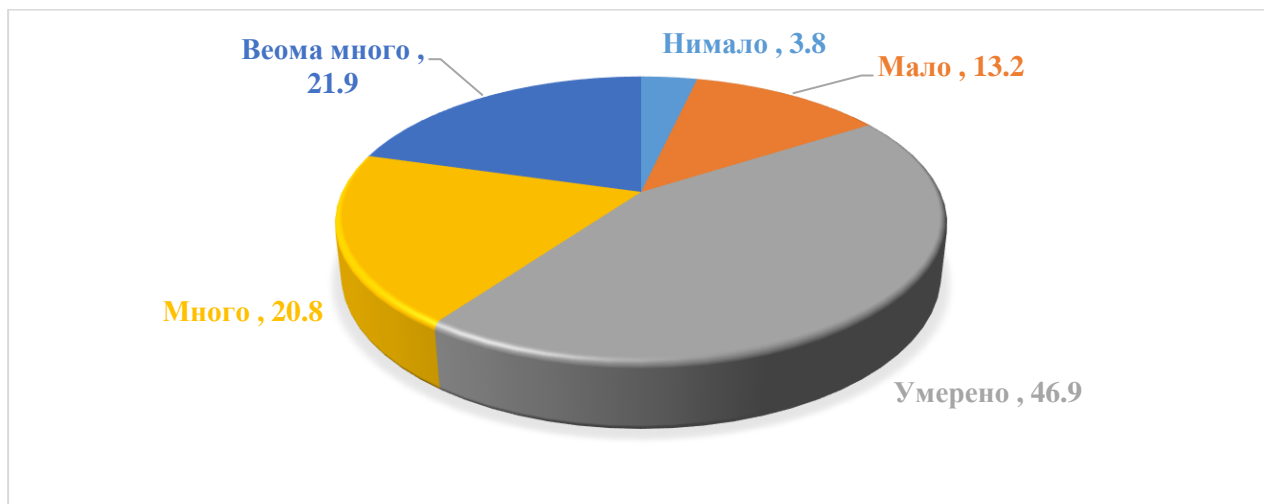
Највећа просечна оцена 4,08 дата је за непосредну сарадњу са колегама а најмања 2,67 за финансијску надокнаду за рад.

13. Колико сте приликом обављања посла у редовним условима напети, под стресом или притиском?

	ОБ Бор 2015	ОБ Бор 2016	ОБ Бор 2017	ОБ Бор 2018	ОБ Бор 2019	ОБ Бор 2020	ОБ Бор 2021	ОБ Бор 2022
Нимало	12,0%	5,0%	11,3%	11,1%	8,5%	7,5%	5 (2,2%)	11 (3,8%)
Мало	11,1%	7,9%	11,0%	10,2%	11%	7,5%	25 (10,8%)	38 (13,2%)
Умерено	33,3%	31,3%	32,5%	28,5%	36,4%	36,0%	92 (39,8%)	135 (46,9%)
Много	19,1%	21,3%	21,6%	23,5%	21,9%	25,7%	58 (25,1%)	60 (20,8%)

Веома	15,1%	21,6%	17,0%	19,5%	14,8%	23,4%	51 (22,1%)	63 (21,9%)
Без одговора	9,4%	13,0%	6,7%	7,1%	7,4%	/	/	0
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	231 (100%)	288 (100%)

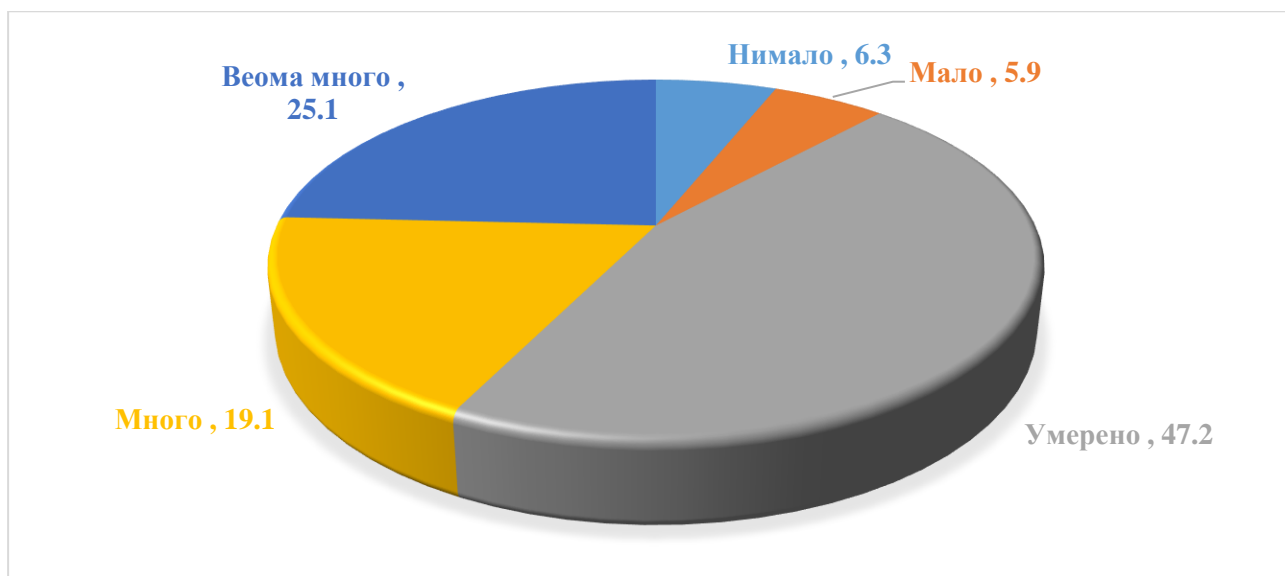
Највећи број анкетираних запослених у 2021 години 92 (39,8%) је умерено под стресом приликом редовног рада а у 2022 - 135 или 46,9%



14. Колико сте приликом обављања посла у условима епидемије КОВИД 19 напети, под стресом или притиском?

	ОБ Бор 2020	ОБ Бор 2021	ОБ Бор 2022
Нимало	2,8%	10 (4,3%)	18 (6,3%)
Мало	5,1%	12 (5,2%)	17 (5,9%)
Умерено	27,10%	78 (33,8%)	136 (47,2%)
Много	26,17%	64 (27,7%)	55 (19,1%)
Веома много	28,79%	67 (29,0%)	72 (25,0%)
	100%	231 (100%)	288 (100%)

Највећи број анкетираних запослених у 2021 години 78 (33,8%) је умерено под стресом у условима епидемије Ковид 19, а 2022 је тај број 136 односно 47,2%)



15. Да ли сте радили или радите у *Covid* зони.

	2021	2022
Да	135 (58,4%)	155 (53,8%)
Не	96 (41,6%)	133 (46,2%)
Укупно	231 (100%)	288 (100%)

16. Шта је од наведеног, по вама, највећи изазов рада у условима епидемије КОВИД-19?

Највећи изазов	2021	2022
Рад у потпуно новим условима	107 (46.3%)	80 (27.8%)
Исцрпљеност због обима посла	88 (38.1%)	182 (63.2%)
Исцрпљеност због рада под заштитном опремом	112 (48.5%)	141 (49.0%)
Расположивост заштитне опреме	54 (23.4%)	82 (28,5%)
Доступност информација	29 (12.6%)	34 (11,8%)
Неизвесност и страх од заразе	59 (25.5%)	3 (1.0%)
Суочавање са искуствима пацијената	52 (22.5%)	60 (20,8%)

Од 288 анкетираних радника, за 182 (63,2%) , највећи изазов је исцрпљеност због обима посла а само 3 (1,0%) сматра да је изазов – неизвесност и страх од заразе.

17. Када размишљате о послу у наредних пет година, да ли планирате да:

	ОБ Бор 2015	ОБ Бор 2016	ОБ Бор 2017	ОБ Бор 2018	ОБ Бор 2019	ОБ Бор 2020	ОБ Бор 2021	ОБ Бор 2021
Одете у приватни сектор здравства	5,4%	4,2%	4,4%	3,8%	5,3%	8 (3,7%)	14 (6,1%)	13 (4,5%)
Радите послове ван здравствене заштите	6,1%	4,2%	8,4%	8,3%	5,7%	10 (4,7%)	17 (7,4%)	28 (9,7%)
Одете у иностранство	17,6%	23,8%	27,0%	28,3%	25,6%	49 (18,7%)	54 (23,4%)	37 12,8(%)
Не размишљате о промени посла	26,3%	25,0%	24,1%	26,1%	26%	156 (72,9 %)	146 (63,2%)	210 (72,9%)
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	288 (100%)

Највећи број анкетираних радника 146 (63,2%) не размишља о промени посла



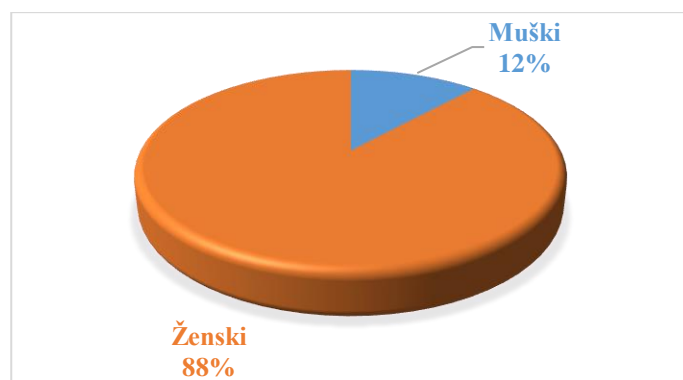
18. Узимајући све наведено у обзир, оцените задовољство послом који сада обављате:

			ОБ Бор 2014	ОБ Бор 2015	ОБ Бор 2016	ОБ Бор 2017	ОБ Бор 2018	ОБ Бор 2019	ОБ Бор 2020	ОБ Бор 2021	ОБ Бор 2022
Оцена	(1) Веома незадовољан	Број	25	29	18	99	23	18	2	22	5
		%	9,4%	9,2%	5,2%	36,1%	7,3%	6,4%	0,9%	9,5%	1,7%
	(2) Незадовољан	Број	43	50	66	12	64	50	20	30	78
		%	16,2%	15,4%	19,2%	4,4%	20,4%	17,8%	9,3%	13,0%	27,1%
	(3) Ни једно ни друго	Број	105	142	171	23	110	112	61	76	110
		%	39,6%	44,9%	49,7%	8,4%	35,0%	39,9%	28,5	32,9%	38,2%
	(4) Задовољан	Број	83	78	80	74	99	90	76	87	99
		%	31,3%	24,7%	23,3%	27,0%	31,5%	32%	35,5%	37,7	34,4%
	(5) Веома задовољан	Број	9	17	9	66	18	11	55	16	31
		%	3,4%	5,4%	2,6%	24,1%	5,7%	3,9%	25,7	6,9%	10,8%
Укупно		Број	265	316	344	274	314	281	214	231	288
		%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Просечна оцена за задовољство послом које обавља запослени је 2021- **3,19** а 2022 - **3,36**

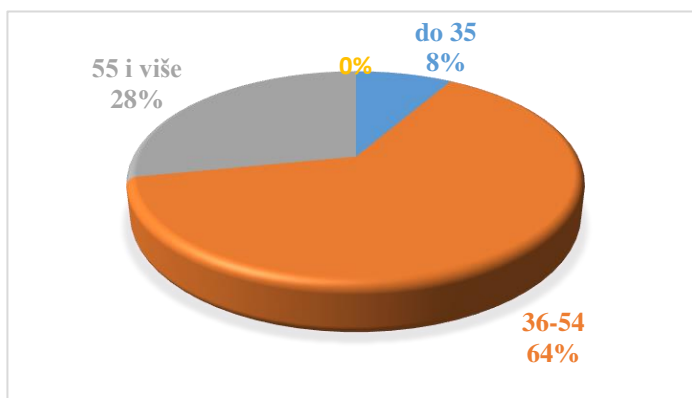
19. Пол

	Број	Процент
Мушки	34	11,8%
Женски	254	88,2%
Укупно	288	100%



20. Године старости

	Број	Процент
До 35	24	8,3%
36 - 54	183	63,5%
55 и више	81	28,1%
Укупно	231	100%



21. Занимање: Структура запослених према занимању који су попуњавали анкету у Општој болници Бор

			ОБ Бор 2015	ОБ Бор 2016	ОБ Бор 2017	ОБ Бор 2018	ОБ Бор 2019	ОБ Бор 2020	ОБ Бор 2021	ОБ Бор 2022
Занимање	Доктор медицине	Број	60	56	53	47	64	29	30	37
		%	19,4%	16,7%	19,3%	15,5%	22,7%	13,6%	13,0%	12,8%
	Доктор стоматологије	Број						1	0	0
		%						0,9%	0%	0
	Магистар фармације	Број					2	2	1	1
		%					0,7%	0,5%	0,4%	0,3%
	Медицинска сестра/техничар	Број	179	207	153	180	161	122	158	205
		%	57,9%	61,6%	55,6%	59,2%	57,7	57,3%	68,4%	71,2%
	Здравствени радник – друго занимање	Број	21	21	25	17			/	
		%	6,8%	6,3%	9,1%	5,6%			/	
	Здравствени сарадник	Број	9	7	8	7	12	11	9	12
		%	2,9%	1,9%	2,9%	2,3%	4,3%	5,1%	3,9%	4,2%
Административни радник	Број	19	13	19	21	16	13	5	11	
	%	6,1%	3,9%	6,9%	6,9%	5,7%	6,1%	2,2%	3,8%	
Технички радник	Број	21	32	17	32	27	35	28	22	
	%	6,8%	9,5%	6,2%	10,5%	9,6%	16,4%	12,2%	7,6%	
Укупно	Број	309	336	275	304	282	214	231	288	
	%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	

22. Да ли тренутно обављате неку од руководећих функција?

	ОБ Бор 2014	ОБ Бор 2015	ОБ Бор 2016	ОБ Бор 2017	ОБ Бор 2018	ОБ Бор 2019	ОБ Бор 2020	ОБ Бор 2021	ОБ Бор 2022
Да	14,98%	14,3%	12,5%	14,4%	10,2%	13,9%	38 (16,8%)	38 (16,5%)	39 (13,5%)
Не	85,02%	85,7%	87,5%	85,6%	89,8%	86,1%	178 (83,2%)	193 (83,5%)	249 (86,5%)
Укупно	100%	100%	100%	100%	100%	100%	214 (100%)	231 (100%)	288 (100%)

23. Да ли поред посла који обављате у Вашој установи радите додатно

	ОБ Бор 2016	ОБ Бор 2017	ОБ Бор 2018	ОБ Бор 2019	ОБ Бор 2020	ОБ Бор 2021	ОБ Бор 2021
У настави	1 (0,3%)	2 (0,7%)	4 (1,2%)	2 (0,7%)	4 (1,9%)	2 (0,9%)	2 (0,7%)
У приватној пракси	8 (2,39%)	10 (3,5%)	9 (2,8%)	13 (4,6%)	17 (7,9%)	10 (4,3%)	21 (7,3%)
Неком другом сектору	16 (4,78%)	16 (5,7%)	21 (6,5%)	11 (3,9%)	6 (2,8%)	8 (3,5%)	12 (4,2%)
Не радим додатно	310 (92,54%)	277 (97,9%)	278 (86,1)	254 (90,7%)	186 (86,9%)	211 (91,3%)	253 (87,8%)
Укупно	335 (100%)	283 (100%)	323 (100%)	280 (100%)	214 (100%)	231 (100%)	288 (100%)

Велики проценат запослених радника 253 (87,8%) не ради додатно

ПРИМЕДБЕ И КОМЕНТАРИ ЗАПОСЛЕНИХ 2017

1. Сваке године иста питања, а бољег нема. Не видим сврху ове анкете
2. Недовољно радника за обављање посла
3. Нисам ништа унапређена
4. Сређивање радних просторија
5. Што нас више анкетирате "све-све" је још горе
6. Потреба за ССС, медицинским сестрама, физички је не изводљиво да једна сестра заврши сама сав посао на одељењу са 25 пацијената полу покретних и непокретних
7. Недостатак кадра, неадекватна опрема, објекти пропадају због недостатка средстава за одражавање
8. Недовољно не медицинског кадра
9. Едукација, већа зарада
10. Где је евалуација од прошле године???
11. Колико год се трудили све остаје исто
12. Већа новчана надокнада за рад, бољи услови за рад
13. Повећати број сестара, доходак ускладити са трошковима, време посвећено за пацијенте недовољно због велике администрације и малог броја радника
14. "с обзиром на велики број одлива кадра у иностранство и у пензију, велико је оптерећење за запослене који остају.
15. Немам додатних примедби јер их ионако нико не би читао
16. Обезбедити бољу опрему за рад и већи број радника
17. Опрема и услови рада врло неквалитетни као и број особља, и новчана надокнада за обављени посао. Веома ниска и не примерена
18. Много радимо мало пара добијамо
19. Много радимо мало смо плаћени
20. Веома задовољан директором др Јоксимовићем
21. Повећање плате не 10% већ 100%!
22. Шта ћемо с тим што имам квк и радим послове сходно моје стручне спреме а плаћена сам као кв радник. И то је тако 17,5 година
23. Претходна анкета није дала никакве резултате тако да заиста нема смисла писати нове примедбе
24. Неисправни апарати, мала плата, све у свему ништа боље
25. Задржаћу своје мишљење јер знам да се ништа неће променити

ПРИМЕДБЕ И КОМЕНТАРИ ЗАПОСЛЕНИХ 2018

- | | |
|--|---|
| 1. Боља опремљеност, већа плата | 9. Строжа радна дисциплина и да се повећа број радника |
| 2. Бољи услови за рад више особља | 10. Треба примити млађи кадар распитати се о здрављу радника старијих |
| 3. Нисмо адекватно плаћени | 11. Уважавање средњег кадра |
| 4. Нова опрема нове технологије и већа плата | 12. Већа плата |
| 5. Нова примања младих | 13. Већа плата за сестре |
| 6. Нова радна одела, опрема за рад, повећање плата | 14. Веће плате |
| 7. Полиција у време посета | 15. Веће плате и више радника |
| 8. Просторија за кафу и доручак | 16. Више поштовања и толеранције |

ПРИМЕДБЕ И КОМЕНТАРИ ЗАПОСЛЕНИХ 2019

- | | |
|--|---|
| 1. већа плата | 9. запослити медицинско и помоћно особље |
| 2. ништа није промењено | 10. запослити мед. и пом.особље |
| 3. већа плата | 11. примити мед. раднике и повећати плате |
| 4. недостају болничари | 12. јевтина радна снага |
| 5. запослити нови кадар | 13. мањак особља |
| 6. запослити нови кадар | 14. повећање плате |
| 7. запослити нове раднике и повећати плате | 15. повећати примања |
| 8. запослити нови кадар | 16. повећати плату |

17. повећати плату

ПРИМЕДБЕ И КОМЕНТАРИ ЗАПОСЛЕНИХ 2020

1. Моја главна сестра је најбоља на свету!!!
2. Потпуна неозбиљност немедицинских служби и несхватање озбиљности ситуације у којој смо
3. Преживети пандемију са што мање последица
4. За предлоге и примедбе нико неће да нас саслуша!!!
5. Сваки коментар је сувишан јер се не вреднује
6. незадовољан платом
7. Недовољно стручног кадра
8. Немам примедбе
9. Боља финансијска надокнада
10. Здравствени радници раде више од куративе и нису адекватно награђени за труд и велико залагање на послу
11. Повећати број лекара и медицинских сестара. Окренити просторије. Обезбедити интернет свима
12. Само да преживимо
13. Волела бих да више цените мој рад и адекватно да платите мој труд, рад и то што ја својим радом чиним велику уштеду у новцу својој радној установи

ПРИМЕДБЕ И КОМЕНТАРИ ЗАПОСЛЕНИХ 2021

1. Запослити кадар у свим структурама здравства. Свеопшти недостатак кадра
2. "Хероји" су на измаку снаге
3. Повећање плате "херојима" у Ковиду
4. Здравство на све личи само не на оно зашто смо се школовали
5. Боља организација рада за Ковид. Једни исти две године раде у Ковиду а неки су поштеђени рада у тим условима
6. Недовољан број радника у смени. После одређеног времена раднике у Ковид одељењима треба заменити новим особљем (млађим)
7. Боља плата
8. Потребна ХТЗ опрема
9. Нова болница и опрема. Повећање плате
10. Бољи услови за рад и боља финансијска надокнада запослених у здравству

ПРИМЕДБЕ И КОМЕНТАРИ ЗАПОСЛЕНИХ 2022

1. Немам примедбе ни предлоге
2. Имам много примедба
3. Куповина још неког новог медицинског апарата
4. Побољшати хигијену
5. Већа плата, нови апарати, примите нове раднике
6. Нови апарати и већа плата, још радника мало смо по броју пацијената.
7. Већа плата, нови апарати, мањак радне снаге
8. само напред
9. Недостатак ортопеда у амбуланти и то што пацијенти траже своја права а немају никакве обавезе
10. Омогућити радницима коришћење годишњег одмора у законском периоду (бољу организацију)
11. Набавка опреме за рад!
12. Више толеранције и уважавања претпостављених
13. Нови апарати за рад на нашем одељењу
14. Већа финансијска надокнада
15. Треба обратити пажњу на инвентар у болници. Зидове окренити, набавити столице.
16. Кречење све просторије
17. Прочитати раније упитнике о задовољству
18. Санација просторија у вешерају и санитарним чворовима
19. Похвале за главну сестру

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА

Очекивања корисника-пацијента значајно су се изменила последњих година. Традиционални односи, у којима лекар увек зна шта је најбоље и у том смислу самостално доноси све одлуке, замењени су могућношћу избора за пацијента да прихвати или не прихвати понуђен третман, да захтева додатне прегледе и слично. Са овако новим могућностима корисник све више добија значајну улогу у систему здравствене заштите.

Циљ

- поређење давалаца услуга обезбеђење информација за активности на унапређењу квалитета - информисање корисника здравствене заштите и заинтересованих професионалаца у избору здравствене установе

Методологија - корисници

У Општој болници Бор истраживање је спроведено од **понедељка 21. новембра до петка 25. новембра 2022** у трајању од укупно пет дана, јединственом анкетом обухваћена једнонедељна популација отпуштених пацијената која представља узорак. У специјалистичкој служби интерне медицине у стационарној здравственој установи, истраживање задовољства је вршено само **23. новембра 2022.** године. у радно време специјалистичке службе.

Интерпретација резултата - корисници

Интерпретација резултата се базира на субјективним опажањима корисника која су преко методологије креираног упитника објективно измерена и приказана преко структуре одговора и просечних оцена, односно на начин који најбоље преноси информације оваквог начина поимања појава, тако да анкетирани могу субјективне ставове пренети у објективне закључке које репрезентују сам однос са здравственом установом.

У зависности од делатности здравствене заштите питања се незнатно разликују, али им је суштина иста. За сваку делатност постоји мала преформулација питања из анкете по јединственој методологији, а у табелама као скраћеница ради редукције простора.

Питања су по методологији анкете формулисана преко различитих модалитета, у зависно од делатности здравствене заштите. За сваку делатност интерпретација резултата се посебно наглашавају у даљем тексту.

СПЕЦИЈАЛИСТИЧКЕ СЛУЖБЕ

Резултати рада за анкетирани кориснике специјалистичких служби - интерпретације резултата у табелама односно графиконима

Аналитички су обрађена сва питања из анкете. Део табела и графика је интерпретирани преко процентне структуре сваког питања у односу на целину која представља јединицу посматрања а то је специјалистичка служба у оквиру здравствене установе. Једноставније: понуђени одговори су делови који су стављени у однос према специјалистичкој служби као једној целини.

Поједина питања која нису по карактеру номинална као претходно објашњена, него су цели бројеви (анкетирани корисници уписивали су нпр. године старости) обрађена су преко средње вредности и стандардног одступања у од средње вредности.

Методологија анкета код специјалистичких служби се незнатно разликује од претходно обрађених јер обухвата и питања која се оцењују и оценама задовољства на скали од 1 до 5, тако да су она интерпретирана преко просечне оцене и одступања од просечне оцене

- Демографске и социо-економске карактеристике анкетираних корисника приказане су преко процената.
- Карактеристике специјалистичке службе су интерпретиране преко просечне оцене задовољства.
- Питања која се односе на број посета преко просечног броја и стандардног одступања.
- Питања са представљеним тврдњама о самој служби, лекарима и осталим особљем специјалистичке службе исказане су процентима на скали слагања са поменути тврдњама.

Број и структура анкетираних који су посетили специјалистичку службу у Општој болници Бор 2015 – 2022. год.

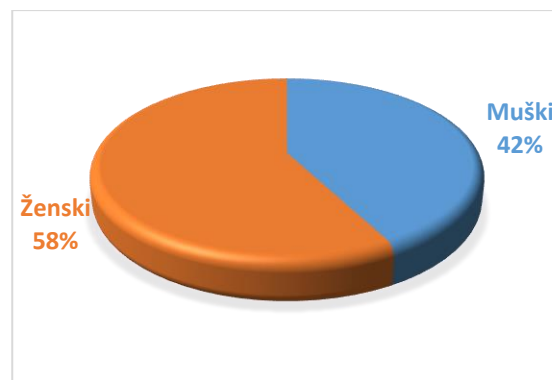
Број анкетираних 2015	Број анкетираних 2016	Број анкетираних 2017	Број анкетираних 2018	Број анкетираних 2019	Број анкетираних 2020	Број анкетираних 2021	Број анкетираних 2022
123	36	48	68	48	26	119	135

Анкетирани су пацијенти у службама које су радиле тог дана:

1. Интернистичке службе	64
➤ АТД	17
➤ Интернистичка амбуланта	15
➤ Кардиологија	14
➤ Ендокринологија	6
➤ Неуролошка	10
➤ Кабинет за гастроентерохепатологију	2
2. Хируршке службе	62
➤ Хируршка амбуланта	3
➤ Уролошка амбуланта	10
➤ Неурохируршка амбуланта	10
➤ Ортопедска амбуланта	12
➤ ОРЛ и МФХ амбуланта	10
➤ Офталмолошка амбуланта	17
3. Гинеколошко акушерска	/
4. Педијатијска	/
5. Психијатрија	9
Укупно	135

Полна структура анкетираних који су посетили специјалистичке службе у Општој болници Бор 2022. год.

Пол	Број	Процент
Мушки	57	42.22%
Женски	78	57.78%
Укуно	135	100%

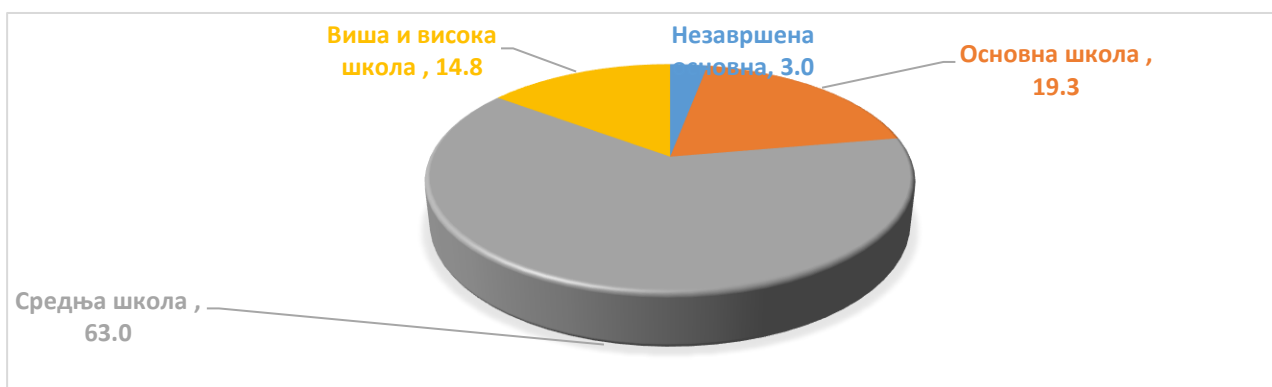


Просечна старост анкетираних у специјалистичким службама у Општој болници Бор 2014 – 2022.год.

		ОБ Бор 2014	ОБ Бор 2015	ОБ Бор 2016	ОБ Бор 2017	ОБ Бор 2018	ОБ Бор 2019	ОБ Бор 2020	ОБ Бор 2021	ОБ Бор 2022
старост	Просечна старост	56,1	57,23	57,4	56,44	61,14	58,38	55,4	53,75	54,1
	Најмлађи пацијент	16	26	22	17	31	18	34	14	3
	Најстарији пацијент	83	86	84	78	86	85	80	91	90

Образовна структура анкетираних у специјалистичким службама у Општој болници Бор 2014 – 2022.год.

			ОБ Бор 2014	ОБ Бор 2015	ОБ Бор 2016	ОБ Бор 2017	ОБ Бор 2018	ОБ Бор 2019	ОБ Бор 2020	ОБ Бор 2021	ОБ Бор 2022
Завршена школа	Незавршена основна	Број	1	4	3	3	3	2	0	5	4
		%	4,5%	4,3%	8,3%	6,4%	4,8%	6,3%	0	4,2%	2,96%
	Основна школа	Број	5	30	8	11	22	18	6	25	26
		%	22,7%	32,3%	22,2%	23,4%	34,9%	37,5%	23,1%	21,0%	19,26%
	Средња школа	Број	9	43	18	28	31	23	13	68	85
		%	40,9%	46,2%	50%	59,6%	49,2%	47,9%	50%	57,1%	62,96%
Виша и висока школа	Број	7	16	7	5	7	4	7	21	20	
	%	31,8%	17,2%	19,4	10,6%	11,1%	8,3%	26,9%	17,6%	14,81%	
Укупно	Број	22	93	36	47	63	48	26	119	135	
	%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	



Материјално стање анкетираних у специјалистичким службама у Општој болници Бор 2014 – 2022.год.

			ОБ Бор 2014	ОБ Бор 2015	ОБ Бор 2016	ОБ Бор 2017	ОБ Бор 2018	ОБ Бор 2019	ОБ Бор 2020	ОБ Бор 2021	ОБ Бор 2022	
Материјално стање	веома лоше	Број	1	6	1	3	3	2	2	2	2	
		%	4,5%	6,7%	2,9%	6,4%	4,8%	4,2%	7,7%	1,7%	1,5	
	лоше	Број	1	13	6	4	9	3	6	6	6	12
		%	4,5%	14,6%	17,6%	8,5%	14,5%	6,3%	23,1%	5,0%	5,0%	8,9
	осредње	Број	15	42	14	24	27	22	8	56	60	
		%	68,2%	47,2%	41,2%	51,1%	43,5%	45,8%	30,8%	47,1%	44,4	
	добро	Број	5	24	12	14	18	17	10	49	54	
		%	22,7%	27,0%	35,3%	29,8%	29,0%	35,4%	38,5%	41,2	40	
	веома добро	Број	0	4	1	2	5	4	0	6	7	
		%	0,0%	4,5%	2,9%	4,3%	8,1%	8,3%	0%	5,0%	14,8	
	Укупно	Број	22	89	34	47	62	48	26	119	135	
		%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100	



5. Задовољство анкетираних карактеристикама специјалистичке службе у Општој болници Бор 2014 – 2022.год.

Карактеристике		ОБ Бор 2014	ОБ Бор 2015	ОБ Бор 2016	ОБ Бор 2017	ОБ Бор 2018	ОБ Бор 2019	ОБ Бор 2020	ОБ Бор 2021	ОБ Бор 2022
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	Просечна оцена	4,1	3,9	3,57	3,77	3,76	3,72	4,23	4,19	4,2
	Одступање од просека	0,64	0,978	0,815	0,985	0,939	0,882	0,992	0,985	1,05
Време чекања у чекаоници	Просечна оцена	4,2	3,83	3,66	3,5	3,79	3,63	4,12	4,15	4,2
	Одступање од просека	0,52	1,12	0,873	1,243	0,869	0,9	1,071	1,014	1,07
Чистоћа и удобност чекаонице	Просечна оцена	4,4	3,84	3,91	4,0	3,94	3,88	4,62	4,16	4,3
	Одступање од просека	0,49	1,117	0,658	0,909	0,839	0,793	0,637	0,948	0,94
Љубазност медицинске сестре	Просечна оцена							4,88	4,74	4,7
	Одступање од просека							0,326	0,544	0,75
Љубазност лекара	Просечна оцена							4,88	4,69	4,8
	Одступање од просека							0,326	0,593	0,53
Време које ми је посвећено током прегледа и објашњења које сам добио/ла у вези моје болести и плана лечења	Просечна оцена								4,52	4,7
	Одступање од просека								0,811	0,73

6. Колико пута сте у последњих 12 месеци имали преглед код лекара специјалисте, укључујући и овај пут? (Молимо допишите). Просечан број посета анкетираних у последњих 12 месеци у Општој болници Бор 2014 – 2022.год.

		ОБ Бор 2014	ОБ Бор 2015	ОБ Бор 2016	ОБ Бор 2017	ОБ Бор 2018	ОБ Бор 2019	ОБ Бор 2020	ОБ Бор 2021	ОБ Бор 2022
У државној здравственој установи	Укупан број пацијената								119	135
	Просечан број посета	2,4	14,48	4,72	4,79	3,76	3,08	4,8	4,51	4,08
	Одступање од просека	0,92	34,82	4,801	8,008	3,919	1,347	4,143	4,071	3,43
	Минимум	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Максимум	4	22,4	25	50	20	6	12	30	20
У приватној пракси/установи	Укупан број пацијената								43	44
	Просечан број посета	0,6	1,73	4	2,2	2,91	2,09	5,0	2,95	2,81
	Одступање од просека	0,81	1,58	2,00	1,398	2,300	1,973	0,24	2,390	2,24
	Минимум	0	1	1	1	1	0	0	1	1
	Максимум	2	7	6	5	8	6	5	12	10

7. Колико дуго сте чекали на овај преглед

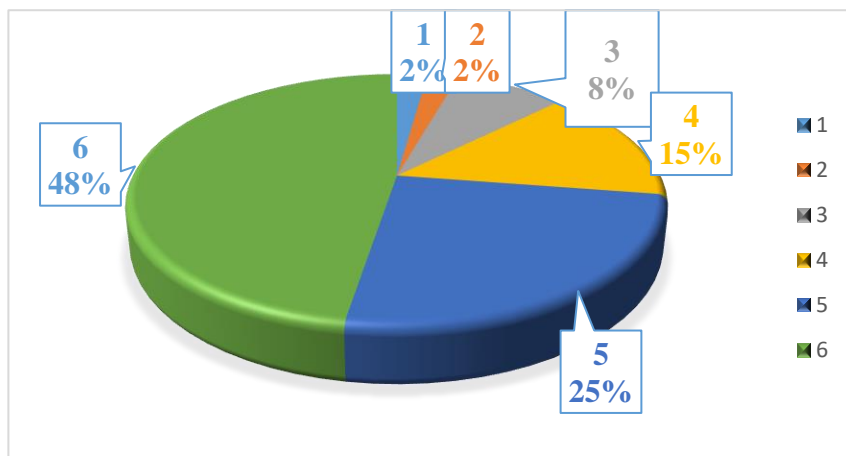
Дужина чекања за специјалистички преглед у специјалистичким службама у Општој болници Бор 2014 – 2022.год.

	ОБ Бор 2014	ОБ Бор 2015	ОБ Бор 2016	ОБ Бор 2017	ОБ Бор 2018	ОБ Бор 2019	ОБ Бор 2020	ОБ Бор 2021	ОБ Бор 2022
Примљен/а сам истог дана без заказивања	47,1%	66,7%	38,2%	28,3%	25%	2,3%	7 (28,0%)	32 (26,9%)	49 (36,3%)
Мање од 15 дана	23,5%	8,0%	11,8%	26,1	16,7%	23,3%	10 (40%)	53 (44,5%)	51 (37,8%)
Од 15–30 дана	5,9%	8,0%	8,8%	13,0%	13,3%	53,5%	5 (20,0%)	17 (14,3%)	25 (18,5%)
Више од 30 дана		12,6%	8,8%	17,4%	10%	11,6%	3 (12,0%)	17 (14,3%)	10 (7,4%)
Укупно	100%	100%	100%	100%	100%	100%	25 (100%)	119 (100%)	135 (100%)

36,3% испитаника је примљена одмах што је знатно више него прошле године

8. Оцените оценом од 1 до 5 (где 1 значи веома лоше, а 5 одлично) услуге дијагностике и лечења у овој установи у вези сумње или потврђене болести COVID-19?

Оцена	Број	Процент
1	3	2.2
2	3	2.2
3	11	8.1
4	20	14.8
5	34	25.2
6	64	47.4
Укупно	135	100,0



9. Да ли је епидемија COVID-19 утицала на одлагање/отказивање прегледа и/или лечење у овој служби?

	2021	2022
Да	40 (33.6%)	28 (20.7%)
Не	61 (51,3%)	86 (63.7%)
Незнам/ не сећам се	18 (15,1%)	21 (15,6%)
Укупно	119 (100%)	135 (100%)

10. Узевши све у обзир, опште задовољство анкетираних специјалистичком здравственом заштитом у Општој болници Бор 2014 – 2022.год.

		ОБ Бор 2014	ОБ Бор 2015	ОБ Бор 2016	ОБ Бор 2017	ОБ Бор 2018	ОБ Бор 2019	ОБ Бор 2020	ОБ Бор 2021	ОБ Бор 2022
Веома незадовољан	Број	0	5	0	0	4	1	0	0	2
	%	0,0%	5,4%	0%	0%	6,1%	2,1%	0%	0	1,5%
Незадовољан	Број		1	2	3	1	2	0	1	1
	%		1,1%	5,9%	6,4%	1,5%	4,3%	0%	0,8%	0,7%
Ни једно ни друго	Број	2	20	5	9	12	6	2	20	14
	%	9,1%	21,5%	14,7%	19,1%	18,2%	12,8%	8,0%	16,8%	10,4%
Задовољан	Број	11	36	21	24	29	30	7	31	33
	%	50,0%	38,7%	61,8%	51,1%	43,9%	63,8%	28%	26,1%	24,4 %
Веома задовољан	Број	9	31	6	11	20	8	18	67	85
	%	40,9%	33,3%	17,6%	22,9%	30,3%	17,0%	64%	56,3%	63%
Укупно	Број	22	93	34	47	66	47	25	119	135
	%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Већина пацијената је задовољна 24,4% или веома задовољна 63% специјалистичком здравственом заштитом. Просечна оцена анкетираних је 4,5

	ОБ Бор 2014	ОБ Бор 2015	ОБ Бор 2016	ОБ Бор 2017	ОБ Бор 2018	ОБ Бор 2019	ОБ Бор 2020	ОБ Бор 2021	ОБ Бор 2022
Колико сте задовољни здравственом заштитом у специјалистичкој служби?	4,11	3,96	3,91	3,91	3,909	3,89	4,56	4,38	4,5

КОМЕНТАРИ ПАЦИЈЕНАТА 2017

- може да буде много боље

КОМЕНТАРИ ПАЦИЈЕНАТА 2018

- похвале
- похвале
- похвале за особље лоши услови за рад
- веће просторије за пријем пацијената

КОМЕНТАРИ ПАЦИЈЕНАТА 2019

- обезбедити замену за изабраног лекара у одсуству
- врло задовољан
- не одлагати заказане прегледе
- без примедбе

КОМЕНТАРИ ПАЦИЈЕНАТА 2020

- Мали број здравствених радника, нарочито младих
- На рад сам задовољан а за унапређење квалитета рада увек постоји и има места за боље
- Задовољан
- Супер све је у најбољем реду
- Задовољан
- Све је углавном задовољавајуће
- Задовољан
- Задовољан овим особљем
- Ја сам задовољна третманом у овој установи. Све је било у најбољем реду што се доктора тиче и сестара
- Без примедбе. Оцена 10 за све

КОМЕНТАРИ И ПРИМЕДБЕ ПАЦИЈЕНАТА 2021

- Боља удобност чекаоница. Боље столице за седење
- На рад ове службе (уролошке) треба да се угледају све остале. Све похвале
- Од мене све похвале. Лечим се код њих већ 11 година Оваква служба тј. ОРЛ мора постојати као и одељење у Општој болници Бор јер имају пацијенте који су доживотно везани за ову службу.
- примедбе нема
- Све похвале. Особљ је веома љубазно и професионално
- Све похвале Веома љубазни
- Задовољан радом
- Врло сам захвалан др Гордани на труду и заинтересованости за моје лечење ока
- Све похвале
- Све ОК
- задовољно
- Може и боље
- Треба више лекара и сестара
- Више медицинских сестара и лекара за бржи и квалитетнији рад
- врло добро
- Већи број лекара
- Задовољавајуће
- Немам
- Без примедбе
- Особље је веома љубазно и професионално а докторка Јасмина Драгијевић је веома професионална, љубазна и предусетљива. Свака част
- Нема примедбе
- Најбоља служба

КОМЕНТАРИ И ПРИМЕДБЕ ПАЦИЈЕНАТА 2022

- У условима у којима раде не може бити боље
- Доктори и медицинске сестре су предивни!!! Међутим мислим да су им потребни бољи услови за рад...
- Све похвале за лекаре и сестре
- Све похвале
- Веома задовољан
- Мали број лекара

- Мали број лекара у односу на број пацијената
- Служба ради беспрекорно
- Служба ради беспрекорно
- Служба ради беспрекорно
- Солидно
- Немам примедби
- Све похвале на рад комплетног особља ове службе. Задовољан
- Све похвале, брзо и ефикасно
- Љубазни, тачни, без пуно чекања. Све похвале
- Сви су веома љубазни и коректни почев од сестара и доктора
- Похвала на рад службе, сестра увек љубазна а такође и лекари
- Све похвале на рад целокупног медицинског особља почевши од лекара и сестрара
- Похвала на рад и љубазност медицинске сестре
- Задовољан радом целе службе
- Похвале за сво особље докторе и сестре на гастроентерологији
- Свака част господи лекарима и велико хвала на љубазности медицинских сестара
- Све похвале за рад у овој спец.служби
- Супер
- Предуго чекање. Боље је било када није било заказивања

Свака част на разумевању особља са пацијентима за сваку похвалу за ову службу

СЕКУНДАРНА ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА

Резултати рада за анкетирани кориснике опште болнице Бор - интерпретације резултата у табелама односно графиконима

Методологија анкета код болничке здравствене заштите се разликује од претходно обрађених. Већина питања се оцењују оценама задовољства на скали од 1 до 5, тако да су она интерпретирана преко просечне оцене и одступања од просечне оцене (тзв. стандардна девијација). Стандардна девијација представља одступање (+) и (-) у оба смера од просечне оцене.

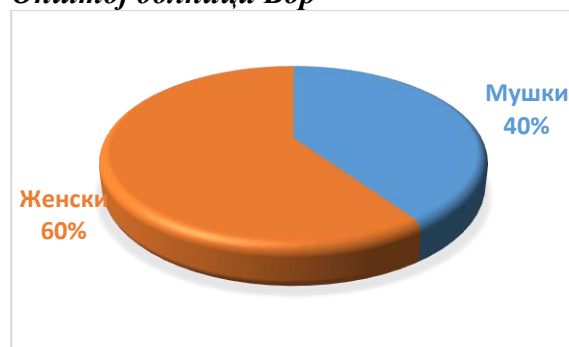
Мања стандардна девијација објашњава јединственост (хомогеност) одговора свих испитаника за задато питање. Остала питања су интерпретирана преко броја и процентне структуре одговора испитаника. Вредности статистичког теста испод табеле, односно графика налазе се само тамо где је статистика детектовала значајне разлике у одговорима корисника између здравствених установа

Број и структура анкетираних који су лечени у Општој болници Бор 2014 – 2022.год.

		ОБ Бор 2014	ОБ Бор 2015	ОБ Бор 2016	ОБ Бор 2017	ОБ Бор 2018	ОБ Бор 2019	ОБ Бор 2020	ОБ Бор 2021	ОБ Бор 2022	
Одељење	Интернистичко	Број	34	44	62	34	34	41	16	23	32
		%	34,7%	40,0%	52,1%	35,4%	35,8%	38,3%	41,0%	33,3%	32,32%
	Хируршко	Број	56	60	45	48	45	57	11	27	45
		%	57,1%	54,5%	37,8%	50%	47,4%	53,3%	28,2%	39,1%	45,45%
	Гинеколошко акушерско	Број	8	6	12	14	16	9	8	10	17%
		%	8,2%	5,5%	10,1%	14,6%	16,8%	8,4%	20,5	14,5%	17,17%
	Психијатрија	Број							2	6	3
		%							5,1%	8,7%	3,03%
	Педијатрија	Број							2	3	2
		%							5,1%	4,3%	,,02%
	Укупно	Број	98	110	119	96	95	107	39	69	99
		%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Полна структура анкетираних који су лечени у Општој болници Бор

Пол	Број	Процент
Мушки	40	40,40%
Женски	59	59,60%
Укупно	99	100%



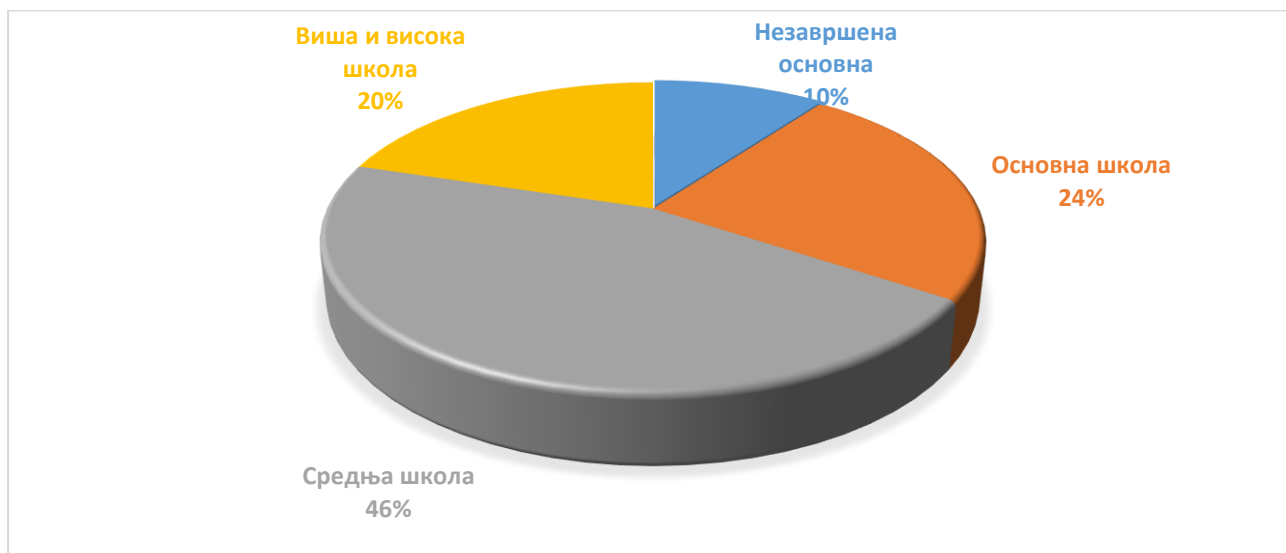
Просечна старост анкетираних који су лечени у Општој болници Бор 2014 – 2022.год.

		ОБ Бор 2014	ОБ Бор 2015	ОБ Бор 2016	ОБ Бор 2017	ОБ Бор 2018	ОБ Бор 2019	ОБ Бор 2020	ОБ Бор 2021	ОБ Бор 2022
Године старости	Просечна старост	56,5	56,03	58,3	60,07	54,55	60,02	50,28	49,46	55,93
	Одступање од просека	17,02	19,524	15,43	17,289	17,497	16,99	17,574	21,116	19,6

Минимум	19	18	23	15	18	18	16	1	5
Максимум	88	85	87	87	87	99	79	85	90

Образовна структура анкетираних који су лечени у Општој болници Бор 2014 – 2022.год.

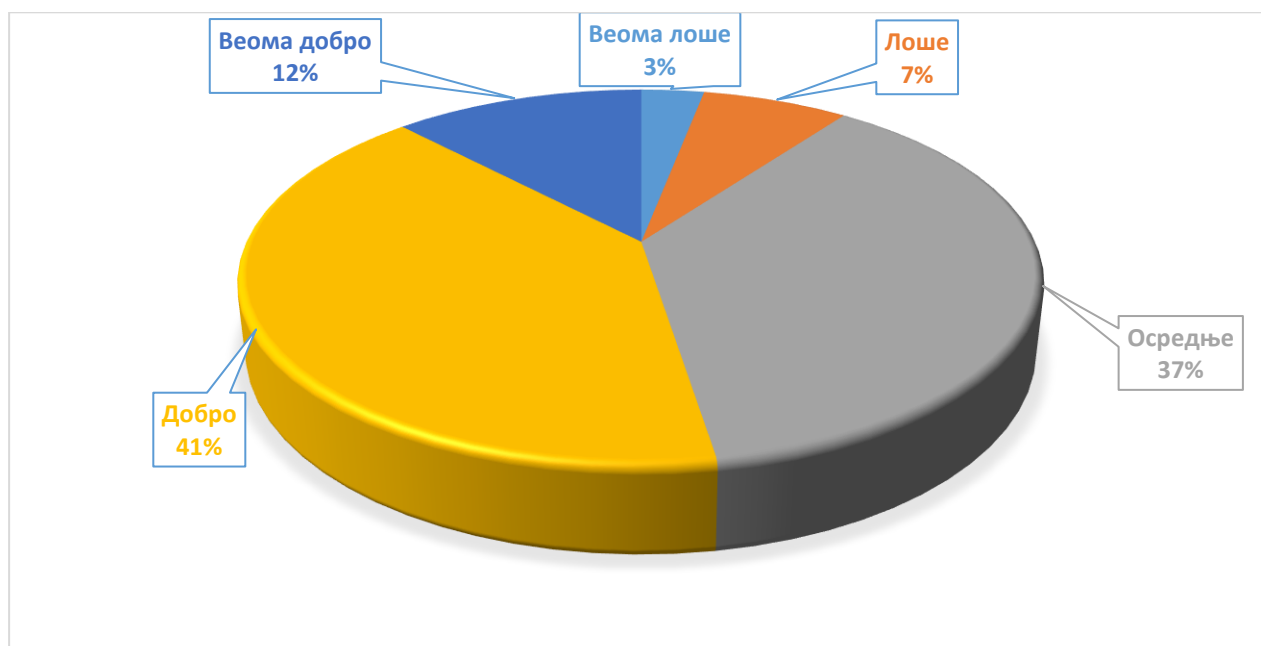
			ОБ Бор 2014	ОБ Бор 2015	ОБ Бор 2016	ОБ Бор 2017	ОБ Бор 2018	ОБ Бор 2019	ОБ Бор 2020	ОБ Бор 2021	ОБ Бор 2022
Завршена школа	незавршена основна	Број	6	10	12	16	4	11	3	1	10
		%	6,5%	9,6%	10,8%	16,7%	4,2%	10,3%	7,7%	1,4%	10,10%
	основна школа	Број	17	26	23	23	28	22	8	25	24
		%	18,3%	25,0%	20,7%	24%	29,5%	20,6%	20,5	36,3	24,24%
	средња школа	Број	56	60	59	40	54	62	23	43	45
		%	60,2%	57,7%	53,2%	41,7%	56,8%	57,9%	59,0	62,3	45,45%
виша и висока школа	Број	14	8	17	17	9	12	5	0	20	
	%	15,1%	7,7%	15,3%	17,7%	9,5%	11,2%	12,8	0	20,20%	
Укупно	Број	93	104	111	96	95	107	39	69	99	
	%	100,	100%	100	100	100	100%	100%	100%	100	



Материјално стање анкетираних који су лечени у Општој болници Бор 2014 – 2022.год.

			ОБ Бор 2014	ОБ Бор 2015	ОБ Бор 2016	ОБ Бор 2017	ОБ Бор 2018	ОБ Бор 2019	ОБ Бор 2020	ОБ Бор 2021	ОБ Бор 2022
веома лоше	Број	3	-	5	2	7	1		1	3	
	%	3,1%	-	4,4%	2,1%	7,4%	0,9%		1,4%	3,03%	
лоше	Број	12	6	14	11	6	9	2	1	7	
	%	12,4%	5,6%	12,3%	11,7%	6,3%	8,4%	5,3%	1,4%	7,07%	
осредње	Број	43	62	52	45	33	45	12	23	37	
	%	44,3%	57,4%	45,6%	47,9%	34,7%	42,1%	31,6%	33,3%	37,37%	
добро	Број	36	31	39	32	43	46	18	40	40	
	%	37,1%	28,7%	34,2%	34,0%	45,3%	43%	47,4%	58,0%	40,40%	
веома добро	Број	3	9	4	4	6	6	6	4	12	
	%	3,1%	8,3%	3,5	4,3%	6,3%	5,6%	15,8%	5,8%	12,12%	
Укупно	Број	97	108	114	94	95	107	38	69	99	
	%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	

Материјално стање анкетираних је у **40,40%** случајева добро.



5. Оцените оценом од 1 до 5 (где 1 значи веома лоше, а 5 одлично) следеће карактеристике које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током вашег болничког лечења:

	ОБ Бор 2020	ОБ Бор 2021	ОБ Бор 2022
Карактеристика	Просечна оцена		
а) Обавештења која су вам дата код пријема у болницу (право на сагласност за предложену процедуру, обавештења о дужностима пацијената на одељењу, начину приговора и жалби)	4,641	4,68	4,8
б) Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници (лабораторија, рендген, ултразвук, ЕКГ итд)	4,641	4,72	4,8
в) Услуге исхране током боравка у болници (укус и разноврсност хране, одговарајући режим исхране)	4,308	4,29	4,2
г) Услуге смештаја током боравка у болници (опремљеност собе и удобност кревета)	4,538	4,25	4,4
д) Одржавање хигијене собе	4,538	4,55	4,6
ђ) Одржавање хигијене тоалета	4,410	4,33	4,4
е) Организација посета	4,333	3,99	4,5
ж) Обавештења која су вам дата код отпуста из болнице (обављена едукација вас и ваше породице – упутство о режиму исхране, личној хигијени, начину живота, издата упутство о доласку на контроле, издата отпусна листа)	4,784	4,75	3,9

Најмања оцена је дата за обавештења током отпуста 3,9. Највећа просечна оцена дата је за обавештења које добијају пацијенти прилоком пријема 4,8

6.Оцените оценом од 1 до 5 (где 1 значи веома лоше, а 5 одлично) услуге сестринске неге током боравка у болници:

	ОБ Бор 2020	ОБ Бор 2021	ОБ Бор 2022
Карактеристика	Просечна оцена		
а) Поштовање и љубазност	4,897	4,88	4,8
б) Време чекања на сестру код хитне потребе	4,564	4,87	4,8
в) Објашњење процедура, тестова и третмана	4,789	4,84	4,8
г) Опште задовољство сестринском негом	4,821	4,88	4,8

Највећа просечна оцена дата је за опште задовољство сестринском негом 4,8

7.Оцените 1 до 5 (где 1 значи веома лоше, а 5 одлично) услуге лекара током боравка у болници:

	ОБ Бор 2020	ОБ Бор 2021	ОБ Бор 2022
Карактеристика	Просечна оцена		
а) Спремност да дају одговоре на питања	4,897	4,88	4,7
б) Објашњење процедура, тестова и третмана	4,692	4,87	4,8
в) Поштовање и љубазност	4,923	4,93	4,8
г) Способност дијагностиковања здравствених проблема	4,718	4,88	4,8
д) Успешност лечења	4,641	4,91	4,8
ђ) Опште задовољство услугама лекара	4,846	4,93	4,8

Веома високе оцене за услуге лекара 4,8

8.Да ли је у вашем лечењу коришћен клинички пут?

	Број	Процент
Да	25	25,25%
Не	12	12,12%
Не знам	62	62,62%
Укупно	99	100%

9.Оцените 1 до 5 (где 1 значи веома лоше, а 5 одлично) услуге дијагностике и лечења уколико сте лечени у овој установи у вези сумње или потврђене болести COVID-19 (број 6 - не односи се на мене):

	Број	Процент
1		
2		
3	2	2,02%
4	6	6,06%
5	11	11,11%
Не односи се на мене	80	80,81%
Укупно	99	100%

10. Да ли вам је болничко лечење у овој установи (због неке друге болести, а не COVID-19) одложено због актуелне епидемиолошке ситуације?

	Број	Процент
Да	3	3,03%
Не	67	67,68%
Незнам	29	29,29%
Укупно	99	100%

11. Опште задовољство анкетираних здравственом заштитом у Општој болници Бор 2014 – 2022.год.

		ОБ Бор 2014	ОБ Бор 2015	ОБ Бор 2016	ОБ Бор 2017	ОБ Бор 2018	ОБ Бор 2019	ОБ Бор 2020	ОБ Бор 2021	ОБ Бор 2022
Веома незадовољан	Број	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	%	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Незадовољан	Број	0	1	2	1	0	0	0	0	1
	%	0,0%	0,9%	1,7%	1,0%	0%	0%	0	0	1,01
Ни једно ни друго	Број	7	4	11	13	5	8	2	3	5
	%	7,6%	3,7%	9,6%	13,5%	5,4%	7,5%	5,1	4,3%	5,05
Задовољан	Број	52	63	52	62	37	46	10	17	22
	%	56,5%	58,3%	45,2%	64,6%	40,2%	43,0%	25,6	24,6%	22,22
Веома задовољан	Број	33	40	50	20	50	53	27	49	71
	%	35,9%	37%	43,5%	20,8%	54,3%	49,5%	69,2	71,0%	71,71
Укупно	Број	92	108	115	96	92	107	39	69	99
	%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100	100%	100%



Свеобухватно задовољство болничким лечењем

		ОБ Бор 2015	ОБ Бор 2016	ОБ Бор 2017	ОБ Бор 2018	ОБ Бор 2019	ОБ Бор 2020	ОБ Бор 2021	ОБ Бор 2022
Задовољство укупним болничким лечењем	Просечна оцена	4,31	4,29	4,04	4,489	4,42	4,642	4,67	4,6

Општа болница Бор је у 2022 години добила просечну оцену 4,6

КОМЕНТАРИ ПАЦИЈЕНАТА 2017

- више повести рачуна на санитарска возила
- кревети и душеци су неудобни и купатило је нефункционално
- рад особља веома задовољавајуће
- лоша санитарска возила
- недовољан и лош креветни смештај
- задовољан сам радом особља, а незадовољан одржавањем хигијене
- кревети су пропали, жице из душека више то треба заменити и уништити бубашвабе
- више објашњења о болестима пацијената и лековима које примају
- боља сарадња између соц. службе и Опште болнице Бор

КОМЕНТАРИ ПАЦИЈЕНАТА 2018

- | | |
|--|------------------------|
| ➤ лоше грејање | |
| ➤ лоше грејање | ➤ похвале |
| ➤ лоши кревети, постељина, WC , а за особље | ➤ похвале |
| све похвале | ➤ похвале |
| ➤ похвале | ➤ похвале |
| ➤ похвале | ➤ похвале |
| ➤ похвале | ➤ похвале за техничаре |

КОМЕНТАРИ ПАЦИЈЕНАТА 2019

- | | |
|---------------------------------------|--|
| ➤ похвале за особље | ➤ задовољан |
| ➤ све похвале, смањити администрацију | ➤ сваким даном је боља ситуација |
| ➤ СВЕ ПОХВАЛЕ | ➤ проблем је нутрициониста |
| ➤ све похвале за особље на одељењу | ➤ све похвале за особље |
| ➤ све похвале | ➤ задовољна |
| ➤ презадовољан | ➤ повећати плату здрав. радницима |
| ➤ све похвале | ➤ без примедби |
| ➤ врло задовољан | ➤ похвала за рад |
| ➤ све похвале | ➤ похвале за особље |
| ➤ све похвале | ➤ задовољна али побољшати услове за боравак, увести климу, окречити собе |
| ➤ све похвале за особље | |
| ➤ може боље | ➤ све похвале |
| ➤ све похвале | ➤ средити санитарни чвор, похвале за особље |
| ➤ све похвале | |

КОМЕНТАРИ ПАЦИЈЕНАТА 2020

- Похвале за сестре за грудно КОВИД
- Задовољна
- Похвале за сестре за грудно КОВИД
- похвала за сво особље које ради
- Браво
- Све похвале
- рад врло добар 4
- Без примедбе
- Немам примедбе, све похвале за рад
- Ја сам задовољна са вама
- Без примедбе

КОМЕНТАРИ ПАЦИЈЕНАТА 2021

- Могло би се унапредити да у собама буду постављена ноћна светла, корпе за отпатке, више хигијене тоалета а по могућству више приватности у собама из разлога што у мом случају приликом дојења бебе биле смо посматране од мушког детета из друге собе.
- Услови за личну хигијену веома лоши
- Јако лоше кревети. У вц се не може ићи ако немаш свој папир
- Немам примедби
- Задовољна услугама
- Свим радницима похвале
- Љубазност лекара и сестара, похвала за оцену десет.
- Ово је најбоље одељење у борској болници, свака част сестрама

КОМЕНТАРИ ПАЦИЈЕНАТА 2022

- Мало више да се поради на уређивању одељења и побољшати храну
- Све похвале
- Сестре и доктори на гинекологији и породичном блоку су предивни, увиђајни и заслужују сваку похвалу и боље услове за рад, како би на још бољи начин помогли пацијентима.
- Похвале на рад и лекара и сестара
- Све похвале љубазним сестрама и докторима. треба окречити себе
- Све похвале
- Одељење уредно, сестре љубазне, лекари за сваку похвалу
- Сви су пријатни и љубазни. Захваљујем се свима на услуге и брзо лечење
- Врло добар квалитет лекара
- Све похвале
- Статус службеног лица и бенефиције за здравствене раднике.
- Похвала за професионалност Душану Ђ. Велика захвалност Слађани Здравковић на труду и бризи. Ово је једини начин да покажем захвалност иако она тврди да само ради свој посао. С поштовањем Ј.К
- Све похвале за докторе и сестре које раде свој посао, свака част
- Посебне похвале за средњи медицински кадар

АНАЛИЗА АНКЕТА

КОЈЕ СУ УРАДИЛИ ПАЦИЈЕНТИ НА ХРОНИЧНОМ ПРОГРАМУ ДИЈАЛИЗЕ У ОПШТОЈ БОЛНИЦИ БОР

Поштујући Методолошко упутство за испитивање задовољства запослених у здравству 2021. године, које нам је проследила референтна установа Завод за јавно здравље „Тимок“ Зајечар број 9882/21 од 06.12.2021. год. са обавештењем и материјалом намењеним за испитивање задовољства корисника услугама дијализе ово испитивање је спроведено у периоду **21.11 до 26.11 2022. год.**

Учешће у анкети је било добровољно и анонимно.

Анализа обухвата период од 4 године од када су уведени анкетни листићи за ове пацијенте

	2019	2020	2021	2022
Број анкетираних пацијената	30	25	24	23

1. Пол:

	2019	2020	2021	2022
Мушког пола	17 (60,7%)	12 (50%)	11 (45,8%)	11 (47,8%)
Женског пола	11 (39,3)	12 (50%)	13 (54,2%)	12 (52,2%)

2. Године старости

	2019	2020	2021	2022
Просечна старост	56,21 год	55,7	58,1	61
Најмлађи испитаник	31 год	32	25	32
Најстарији испитаник	79 год	75	75	77

3. Завршена школа:

	2019	2020	2021	2022
незавршена основна	1 (3,3%)	/	/	2 (8,7%)
основна школа	8 (26,7%)	7 (28,0%)	8 (33,3%)	5 (21,7%)
средња школа	17 (56,7%)	16 (64,0%)	11 (45,8%)	13 (56,5%)
виша и висока школа	4 (13,3%)	2 (8,0%)	5 (20,8%)	3 (13,0%)

4. Материјално стање вашег домаћинства:

	2019	2020	2021	2022
веома лоше	/	/	1 (4,2%)	/
лоше	3 (10%)	3 (12,0%)	2 (8,3%)	2 (8,7%)
осредње	14 (46,7%)	15 (60,0%)	12 (50%)	13 (56,5%)
добро	12 (40%)	6 (24,0%)	8 (33,3%)	8 (34,8%)
веома добро	1 (33,3%)	1 (4,0%)	1 (4,2%)	/

О вашем центру за дијализу

5. Да ли је дијализни центар у коме се тренутно дијализирате (заокружите оно што одговара у моменту попуњавања упитника):

	2019	2020	2021	2022
а) у вашој матичној установи	/	24 (96,0%)	23 (95,8%)	22 (96,7%)
б) у другој здравственој установи у коју сте послати из ваше матичне установе због постављања венског катетера/АВ фистуле или пратећих обољења	/		1 (4,2%)	1 (4,3%)
в) у другој здравственој установи у коју сте послати због реорганизације услед епидемиолошке ситуације изазване COVID-19	/	1 (4,0%)		

6. Коју врсту транспорта користите за долазак у центар за дијализу?

		2019	2020	2021	2022
а)	Приватни аутомобил: (возач, путник)	4	5	5	5
	Аутобус				
	Такси				
	Волонтерски возач				
б)	Организовани транспорт здравствене установе у којој је дијализни центар	23	18	16	16
в)	Организовани транспорт друге здравствене установе	2		1	
г)	Остало: пешак	1	2	2	2

7. Оцените оценом од 1 до 5 (где 1 значи веома лоше, а 5 одлично) услове превоза/транспорта до и од дијализног центра

Напомена: Н/П (није примењиво) означава да у Вашем дијализном центру не постоји нпр. лифт и сл.

	2021	2022
	ПРОСЕЧНА ОЦЕНА	
Да ли Вам одговара врста превоза који користите? 7а	4,33	4,63
Време које проведете у превозу од куће до дијализног центра? 7б	4,15	4,78
Да ли вам одговарају услови на паркинг простору? 7в	3,11	3,88
Да ли вам одговара приступ лифту? 7г	3,5	4,25
Да ли вам одговара приступ и опрема за особе којима је потребна помоћ за кретање (нпр. колица)? 7д	4,14	4,78

Пацијенти на дијализи су најзадовољнији превозом који користе до дијализе - **4,63** а најмања оцена је дата условима на паркинг простору - **3,88**.

8. Време које обично проведете у превозу од куће до дијализног центра у минутима.

	2019	2020	2021	2022
Просечно време путовања до дијализе	22,59 мин.	17,4 мин	17,61	18,83
Максимално време путовања до дијализе	70 мин	35 мин	50	60
Минимално време путовања до дијализе	10 мин	2 мин	0	5

9. Оцените оценом од 1 до 5 (где 1 значи веома лоше, а 5 одлично) услове у погледу термина које имате на располагању за дијализу

	2021	2022
	ПРОСЕЧНА ОЦЕНА	
Да ли вам одговара радно време дијализног центра? 9а	4,58	4,83
Да ли имате могућност избора дана који вам одговара за дијализу? 9б	4,71	4,96
Да ли имате могућност избора периода дијализе током дана (смене) која вам одговара? 9ц	4,87	4,87

Пацијенти су најзадовољнији могућношћу да изаберу период дијализе током дана **4,96**

10. Оцените оценом од 1 до 5 (где 1 значи веома лоше, а 5 одлично) услове/опремљеност собе за дијализу?

Питање	2021	2022
	ПРОСЕЧНА ОЦЕНА	
А) Распољиви простор	3,75	4,04
Б) Простор за одмор	3,71	4,0
В) Температура просторије	4,0	4,26
Г) Осветљење просторије	4,57	4,48
Д) Ниво буке	4,05	4,09
Ђ) Други аспект (наведите шта):		

Што се тиче услова на дијализи највећа оцена је дата за осветљеност просторија 4,48 а најмања за простор за одмор 4,0.

17. Оцените оценом од 1 до 5 (где 1 значи веома лоше, а 5 одлично) колико сте задовољни

Напомена: Н/П (није примењиво) означава да у Вашем дијализном центру не постоји нпр. гардероба/туш и сл.

Питање	2021	2022
	ПРОСЕЧНА ОЦЕНА	
Да ли сте задовољни инсталацијама у фотељи или дијализној постељи?	3,73	3,6
Начини да се забавите током поступка дијализе (ТВ, часописи, итд.) испуњавају ваша очекивања?	4,5	3,78
Лагани оброк који вам се послужује испуњава ваша очекивања?	3,82	3,59
Пристап гардероби (тушеви) вам одговара?	3,59	3,41
Да ли сте задовољни условима у чекаоници (клима/грејање)?	3,45	3,43
Да ли сте задовољни условима у гардероби?	3,87	3,80
Да ли сте задовољни условима у тоалету?	4,14	4,25

Оцените оценом од 1 до 5 услуге сестринске неге током дијализе

Питање	2021	2022
	ПРОСЕЧНА ОЦЕНА	
А) Време за слушање	4,75	4,74
Б) Хитно одазивање на ваш позив	4,52	4,74
В) Могућност постављања питања	4,87	4,87
Г) Пажња која се посвећује вашој болести	4,61	4,83
Д) Пажња која се посвећује вашем болу	4,65	4,54
Ђ) Пажња посвећена вашем мишљењу	4,27	4,57
Е) Остали елементи		

Што се тиче оцена за сестринске услуге највећа оцена је дата за могућност постављања питања 4,87 а најмања за пажњу посвећену њиховом мишљењу 4,57 и њиховом болу 4,54.

Оцените оценом од 1 до 5 услуге лекара током дијализе

Питање	2021	2022
	ПРОСЕЧНА ОЦЕНА	
А) Време за слушање	4,17	3,91
Б) Хитно одазивање на ваш позив	4,29	3,91
В) Могућност постављања питања	4,17	4,09
Г) Пажња која се посвећује вашој болести	4,46	3,96
Д) Пажња која се посвећује вашем болу	4,42	3,87
Ђ) Пажња посвећена вашем мишљењу	4,21	4,04
Е) Остали елементи		

Оцените оценом од 1 до 5 следеће аспекте пружања услуге дијализе (20)

Питање	2021	2022
	ПРОСЕЧНА ОЦЕНА	
Можете да учествујете у доношењу одлука о свом лечењу када то желите?	4,22	4,13
Задовољни сте учесталашћу лекарских прегледа?	4,00	3,83
Можете да добијете личне консултације са лекаром када то желите?	4,22	4,09
Ваша интимност се поштује током посете и /или клиничког прегледа?	4,48	4,26
Можете да приступите медицинској документацији када то пожелите?	4,63	4,43
Сматрате ли да постоје и да се поштују процедуре за пружање безбедних поступака дијализе?	4,59	4,57

Питање		2019	2020	2021	2022
Да ли добро подносите дијализу (нема грчева, пада крвног притиска и умора)? 26	1. Да	22 (73,3%)	21 (84,0%)	10 (41,7%)	8 (34,8%)
	2. Не	8 (26,7%)	4 (16,0%)	14 (58,3%)	15 (65,2%)
Да ли се придржавате савета лекара у вези са дијетом и уносом течности? 27	1. Да	28 (93,3%)	20 (80,0%)	17 (70,8%)	20 (87%)
	2. Не	2 (6,7%)	5 (20,0%)	7 (29,2%)	3 (13%)
Да ли редовно узимате лекове? 28	1. Да	29 (96,7%)	25 (100%)	24 (100%)	23 (100%)
	2. Не	1 (3,3%)		/	/
Да ли скраћујете/прескачете време које је одређено за дијализу 29	1. Да	8 (26,7%)	2 (8,0%)	4 (16,7%)	2 (8,7%)
	2. Не	22 (73,3%)	23 (92,0%)	20 (83,3%)	21 (91,3%)

Из табеле уочавамо да само 34,8% пацијената добро подноси дијализу што је доста мање у односу на претходне године.

О информацијама које сте добијели пре почетка терапије дијализом (Питање 30)

Питање	2021	2022
ПРОСЕЧНА ОЦЕНА		
Да ли сте задовољни информацијама које сте добијели о могућностима дијализе (перитонеална дијализа, хемодијализа и трансплантација)	4,25	4,17
Да ли сте задовољни информацијама о току ваше дијализе?	4,35	4,39
Да ли сте задовољни информацијама о могућим компликацијама ваше дијализе?	4,32	3,96
Да ли сте задовољни информацијама о вашем здравственом проблему и вашем третману које су дате вашој породици?	4,17	4,00
Да ли сте задовољни информацијама о терапији лековима?	4,52	4,39
Да ли сте задовољни информацијама о могућим компликацијама терапије лековима?	4,26	4,04
Да ли сте задовољни начином како вам се преносе информације о резултатима ваших лабораторијских тестова?	4,29	4,09
Да ли сте задовољни начином како вам се преносе информације о вашем здравственом стању (нпр. дискретно, да нико не слуша, довољно јасно)?	4,04	4,09
Да ли сте задовољни информацијама које добијате о ограничењима у исхрани?	4,22	3,91
Да ли сте задовољни информацијама које добијате о физичким активностима у последњих месец дана?	3,87	3,87
Да ли сте задовољни информацијама које добијате о сексуалном животу?	3,00	3,74
Да ли сте задовољни информацијама о лековима који се финансирају из средстава обавезног здравственог осигурања?	3,91	3,78

Што се тиче оцена о добијеним информацијама, највећа оцена је добијена за информације о терапији лековима 4,39 и о току дијализе 4,39 а најмања за информације о сексуалном животу 3,74.

		2019	2020	2021	2022
Да ли сте били у ситуацији да морате да из сопствених средстава набавите неки лек који узимате због дијализе?	1. Да	25 (83,3%)	18 (72,0%)	17 (77,3%)	17 (73,9%)
	2. Не	5 (16,7%)	7 (28,0%)	5 (22,7%)	6 (26,1%)
Да ли вам је тај лек препоручен од лекара који прати ваше лечење у дијализном центру?	1. Да	22 (78,6%)	17 (73,9%)	18 (75%)	17 (73,9%)
	2. Не	6 (21,4%)	6 (26,1%)	6 (25%)	6 (26,1%)
Да ли сте морали да одустанете од узимања неког лека због његове цене?	1. Да	13 (43,3%)	5 (20,8%)	5 (21,7%)	3 (13,05)
	2. Не	17 (56,7%)	19 (79,2%)	18 (78,3%)	87,0%)

Ако је одговор на претходно питање ДА, наведите назив лека

2019	2020	2021	2022
alfa d3, kalcijum karbonat , lek za gvozdje, serapin	Калцијум карбонат, Тазоцин, кесе за катетере, компресе, фластере и др., За срце	Vitamin D, Frutenor, Gutron, Gutron i ...,sve lekove, Tazocin	Renegal, Kornelin, Roxera, Caldeos

		2019	2020	2021		
Да ли знате кога да контактирате у случају хитне потребе, када сте ван дијализног центра? 34	1. Да	26 (86,7%)	24 (100%)	22 (91,7%)	20 (87%)	
	2. Не	4 (13,3%)		2 (8,3%)	3 (135)	
Да ли сте генерално задовољни дијализом у вашем дијализном центру?	1. Да	28 (93,3%)	25 (100%)	Просечна оцена	Просечна оцена	
	2. Не	2 (6,7%)				4,57
Да ли бисте препоручили ваш центар за дијализу особи која пати од исте болести? 36	1. Да	27 (90,0%)	25 (100%)	22 (91,7%)	22 (95,7%)	
	2. Не	3 (10,0%)		2 (8,3%)	1 (4,3%)	

35. Узимајући у обзир све наведено на скали од 1 до 5 (где је 1 – веома незадовољан, а 5 – веома задовољан) оцените колико сте генерално задовољни дијализом у Вашем дијализном центру:

	2021	2022
Просечна оцена за укупно задовољство	4,57	4,17

Како мислите да може да се унапреди/побољша пружање дијализе у вашем дијализном центру?

2019	2020	2021	2022
Лоша комуникација са лекарима, возачима, ограничити приступ лицима који нису на дијализи, нови кревети, клима, ТВ, газе, реновирање центра, нова опрема, све је беспрекорно, да се поштују правилници и процедуре, боље снабдевање лековима, већа присутност лекара, нови апарати за дијализу и возила, измена правилника за увођење ХДФ апарата, већа пажња лекара и мед сестара, боља снабдевеност лековима, нови апарати, боља опрема, кревети, ТВ, клима уређаји, нови апарати	Да министарство здравља више уложи средства у медицински центар у Бору Да се из ходника убаце нови апарати за дијализу који стоје а да се из соба избаце они стари сто година Куповином нових апарата и возила за превоз пацијената Заменом кревета и постељине (купите нове) и нове апарате Набавка нових апарата за дијализу и нове пратеће опреме	Набавка постељине Просторије за дијализу да се прошире и уведу новији апарати Кревет, јастук, постељина, сендвичи Постељина, јастуци, кревети Семинари у иностранству Опремити центар савременим медицинским апаратима и периодично образовати медицинско особље у развијеним земљама западне Европе и... Немамо адекватне душеке, чаршаве, јастуке, кревети су нам стари Кревети Кревети Укључење раније, више кревета, да се не чека на превоз Да се поправе сви радијатори у сали. Да буду исправни сви апарати Да има више апарата а такође и техничара Правовременим снабдевањем опремом и материјалом у сваком месецу.. И мерама унапређења квалитета дијализе на републичком нивоу.	Да су апарати увек исправни за рад Да се дијализа врши чешће ТВ, постељина, ћебад, бољи кревети, кабовска и интернет дијализа је у реду Задовољавајуће Кревети Бољи апарати, лежајеви и постељина Само добрим апаратима Унапређење дијализе на глобалном нивоу Да има доктор веће ангажовање према пацијенту

		<p>Ништа Да се набаве основне ствари за дијализу а то су фластери, бензин, да се доктори мало више укључе у проблеме пацијената, да се не чека више од сат времена до укључења, да се притисци мере што чешће.</p>	
--	--	---	--

ДИСКУСИЈА И ЗАКЉУЧЦИ

Задовољство запослених ОБ Бор у 2022

Највеће просечне оцене од организационих фактора у Општој болници Бор су добили фактори који се односе на расположиво време за рад (3,73) а најмање адекватност опреме за рад (3,11).

Код личних фактора предњачи просечна оцена која објашњава да су радници најзадовољнији непосредном сарадњом са колегама 4,08 а најмања за финансијску надокнаду за рад (2,67).

Приликом обављања посла су у 47,2% случајева умерено напети док је 25,0% веома много напета.

Од укупног броја анкетираних 53,8% је радило у Ковид зони. Највећи изазов у раду у овој зони је исцрпљеност због обима посла 63,2% и исцрпљеност због рада под заштитном опремом 49,0%

Приближно 72,9% испитаника нема жељу за променом посла док је 12,8% исказало жељу за одлазак у иностранство.

Опште задовољство запослених у секундарној делатности здравствене заштите се креће од 34,4% задовољних и 10,8% веома задовољних док 1,7% веома незадовољно.

Предлог мера:

- 1.Побољшање услова рада;
- 2.Набавка заштитне одеће и обуће за рад;
- 3.Спровођење превентивних активности из области безбедности и здравља на раду;
- 4.Спровођење активности за смањење ризика у управљању и руковођењу материјалним и финансијским ресурсима;
- 5.Повећање финансијске надокнаде за рад;
- 6.Поштовање норматива, чиме се добија на квалитету обављеног посла
- 7.Примена система награђивања и санкционисања, сходно поштовању или непоштовању правила струке и пословања
- 8.Омогућити лекарима, средњем медицинском особљу и медицинским и немедицинским сарадницима присуствовање семинарима, конгресима и другим догађајима едукативног карактера

Задовољство пацијената радом специјалистичких служби

У специјалистичким службама Опште болнице Бор које се налазе у Дому здравља Бор и Општој болници Бор анкетирано је 135 пацијената, више је анкетираних корисника женског

пола (57,78%). Просек година старости анкетираних корисника свих специјалистичких служби је око 54,1 година.

Образовање анкетираних је средње и основно у односу 62,96% према 19,26%, а 2,96% анкетираних је без основне школе.

Материјално стање анкетираних је осредње (44,4%), док је проценат са веома лошим материјалним стањем приближно 1,5%.

Субјективне карактеристике самог односа анкетираних пацијената са службом су оцењене просечним оценама од 1 до 5. Субјективне карактеристике оцењене су врло добром просечном оценом од 4,2 - време чекања у чекаоници до 4,8 за љубазност и професионалност.

Дужина чекања на преглед специјалисте се разликује у зависности од саме службе. Само 36,3% свих анкетираних остваре преглед истог дана без заказивања, а то је због система заказивања преко ИЗИС-а.

Опште задовољство корисника специјалистичком здравственом заштитом је на високом нивоу – преко 87,7 задовољних/веома задовољних. За разлику од 2018 када је тај проценат био само 74%

Просечна оцена је веома висока 4,5 коју су дали пацијенти када су оценили колико су задовољни здравственом заштитом у специјалистичкој служби.

Задовољство пацијената болничким лечењем

У полној структури анкетираних корисника треба истаћи да је нешто више пацијента женског пола 59,6%. Просечна старост лечених пацијената у Општој болници Бор је 55,93 година обзиром да су ове године анкетирани и деца.

У школском образовању лечених пацијената доминира средње школа (45,45%) у односу на основно (10,10%).

Материјално стање анкетираних пацијената је углавном добро (око 52,52%).

Група питања која се односи на услуге пружене у болници (оцењено на скали задовољства оценама од 1 до 5, је интерпретирана преко просечне оцене задовољства анкетираних креће се од 3,9 до 4,8. Ниска оцена 3,9 је дата за обавештења која су дата на отпусту пацијента-

Субјективан однос са медицинским особљем, анкетирани су исказивали на скали задовољства оценом од 1 до 5. Лечени пацијенти су оценили одличним (4,8) оценама наведене карактеристике медицинских сестара и осталог особља, односно били су задовољни истим. Високе оцене доминирају због љубазности и опште сестринске неге.

На исти начин и на истој скали задовољства лечени пацијенти су врло задовољни како радом тако и самим односом са лекарима (просечне оцене су изнад четири тј. одличним просеком око 4,8).

Опште задовољство анкетираних лечених пацијената у Општој болници Бор је врло задовољавајуће, односно преко 93,93% корисника болничке здравствене заштите је задовољно/врло задовољно односно просечна оцена свеобухватним лечењем је 4,6 .

Задовољство пацијената лечени на хемодијализи

Анкетирани пацијенти показали су реалне ставове и очекивања о процесу дијализе у Општој болници Бор тако да је 95,7% пацијената на дијализи задовољно или веома задовољно и препоручило би овај центар пацијентима од ове болести. Просечна оцена за укупно задовољство је 4,17.



Вивидант

**Аналізу урадио
Др Владица Ивковић**