

## **ANALIZA ANKETE O ZADOVOLJSTVU KORISNIKA I ZAPOSLENIH U UKCS**

**u 2022. godini**

Institut za javno zdravlje Republike Srbije «Dr Milan Jovanović Batut», u skladu sa Pravilnikom o pokazateljima kvaliteta zdravstvene zaštite, sačinio je Metodološko uputstvo za ispitivanje zadovoljstva korisnika i Metodološko uputstvo za ispitivanje zadovoljstva zaposlenih u zdravstvenim ustanovama Republike Srbije u 2022. godini.

Ispitivanje zadovoljstva korisnika i zaposlenih u zdravstvenim ustanovama u Republici Srbiji 2022. godine je obavljeno u uslovima epidemije zarazne bolesti COVID-19 i dosledno su primenjene sve propisane protivepidemijske mere.

### **Anketa o zadovoljstvu korisnika radom specijalističke službe UKCS**

Ispitivanje zadovoljstva korisnika u specijalističkim službama UKCS obavljeno je 02.12.2022. godine (jednodnevna populacija) a korišćen je upitnik koji se sastojao iz deset pitanja.

Tog dana u specijalističkim službama u UKCS pregledano je 1717 pacijenata, podeljeno je 856 upitnika, vraćen je 701 popunjen upitnik (40,8% od pregledanih pacijenata ili 81,9% od podeljenih upitnika).

Anketa je pokazala da je tog dana pregledano 37,8% muških i 62,2% ženskih pacijenata i da prosečna starost iznosi 52,6 godina. Oni u 53,4% slučajeva imaju završenu srednju školu i u 46,2% svoj materijalni položaj ocenjuje kao dobar.

Rezultati ankete su:

- 74,9% pacijenata se izjasnilo kao zadovoljan i veoma zadovoljan vremenom čekanja od trenutka zakazivanja do termina pregleda,
- 73,8% je zadovoljno vremenom provedenim u čekaonici,
- 94,9% smatra da su medicinske sestre u specijalističkoj službi ljubazne,
- 92,6% ocenjuje ljubaznost lekara kao vrlo dobru i odličnu,
- 84,3% smatra da im je posvećeno dovoljno vremena tokom pregleda i veoma su zadovoljni objašnjenjima koja su dobili u vezi svoje bolesti i plana lečenja,
- pacijenti su u specijalističkoj službi u državnoj zdravstvenoj ustanovi u poslednjih 12 meseci imali prosečno 4,7 posete, a u privatnoj 3,2,
- 27,5% pacijenata je primljeno istog dana, bez zakazivanja, a 14,2% je čekalo na pregled duže od 30 dana.
- 65,2% smatra da epidemija COVID-19 nije uticala na odlaganje ili otkazivanje pregleda ili na lečenje u ovoj službi.

Uzimajući sve u obzir, 84,4% pacijenata specijalističkih službi UKCS je bilo zadovoljno i veoma zadovoljno zdravstvenom zaštitom koja im je tu pružena.

## **Anketa o zadovoljstvu pacijenata bolničkim lečenjem u UKCS**

Anketa je sprovedena u periodu od 28. novembra do 02. decembra 2022. godine (jednonedeljna populacija otpuštenih bolesnika).

Prilikom istraživanja korišćen je jedinstveni upitnik o zadovoljstvu pacijenata bolničkim lečenjem za sve zdravstvene ustanove u Republici Srbiji koji se sastojao od 11 pitanja.

U tom periodu ukupno je otpušteno 1.442 pacijenta, podeljeno je 1025 upitnika, 718 upitnika je vraćeno popunjeno (49,8% od ispisanih pacijenata ili 70,0% od podeljenih upitnika).

Anketa je pokazala da je, u tom periodu, bilo 45,9% muških pacijenata i 54,1% ženskih. Prosečna starost bila je 55,4 godine, 54,7% ima završenu srednju školu, a 48,1% svoj materijalno stanje svog domaćinstva ocenjuje ocenjuje kao dobro.

Rezultati ankete su:

- 85,6% hospitalizovanih pacijenata je bilo zadovoljno i veoma zadovoljno obaveštenjima koja su im data kod prijema u bolnicu (pravo na saglasnost na predloženu proceduru, o dužnostima pacijenata na odeljenju, načinu prigovora i žalbi),
- 91,3% je bilo zadovoljno organizacijom i brzinom pružanja usluge dijagnostike i terapije tokom boravka u bolnici,
- 67,7% pacijenata smatra da je dobilo odlična obaveštenja prilikom otpusta iz bolnice (obavljena edukacija i pacijenata i porodice o režimu ishrane, ličnoj higijeni, načinu života, izdato uputstvo o dolasku na kontrole, izdata otpusna lista),
- 95,8% pacijenata je zadovoljno i veoma zadovoljno uslugama sestrinske nege,
- 92,5% pacijenata je zadovoljno i veoma zadovoljno uslugama lekara pruženim tokom boravka u bolnici.
- 75,6% smatra da epidemija COVID-19 nije uticala na odlaganje ili otkazivanje bolničkog lečenja u ovoj ustanovi.

Uzimajući sve u obzir 91,4% pacijenata je zadovoljno i veoma zadovoljno ukupnim bolničkim lečenjem (91,7% internističkih pacijenata, 90% hirurških pacijenata i 91,5% pacijentkinja ginekologije).

## Anketa o zadovoljstvu zaposlenih u KCS

Anketa je sprovedena u periodu od 07 h 28. 11. 2022. do 07 h 29. 11. 2022. godine a učestvovali su svi zaposleni prisutni na poslu.

Prilikom istraživanja korišćen je jedinstveni upitnik o zadovoljstvu zaposlenih za sve zdravstvene ustanove u Republici Srbiji koji se sastojao od 23 pitanja.

U vreme sprovođenja ankete u KCS bilo je zaposleno 8.133 radnika, broj zaposlenih prisutnih na poslu u toku istraživanja bio je 4.078, broj podeljenih upitnika bio je 2.895, dok je 2.216 upitnika vraćeno popunjeno (27,2% od ukupno zaposlenih ili 54,3% prisutnih na poslu).

Rezultati ankete su:

- 84% anketiranih su zdravstveni radnici i zdravstveni saradnici i 84,5% nije obavljalo neku od rukovodećih funkcija.
- adekvatnost opreme za rad 23,8% ocenjuje kao veoma lošu i lošu, a kao vrlo dobru i odličnu 48,6%.
- neposrednu saradnju sa kolegama kao veoma lošu i lošu ocenilo je 8,0% zaposlenih, a kao vrlo dobru i odličnu 76,3%.
- autonomiju u obavljanju posla 21,4% ocenjuje kao lošu i veoma lošu, a 52,4% kao vrlo dobru i odličnu.
- mogućnost profesionalnog razvoja 24,4% je ocenilo kao lošu i veoma lošu, a 50,4% kao vrlo dobru i odličnu.
- raspoloživim vremenom za rad nije zadovoljno 15,8%, a kao vrlo dobro i odlično ocenjuje njih 57,9%.
- finansijsku nadoknadu za rad kao veoma lošu i lošu ocenilo je 59,2%, a kao vrlo dobru i odličnu 18,4%.
- Sprovođenjem adekvatnih mera za sprečavanje i kontrolu širenja COVID-19 infekcije kao veoma lošu i lošu ocenjuje 19,8% zaposlenih, a kao vrlo dobru i odličnu 56,3%.
- 53,2% zaposlenih je prilikom obavljanja posla u uslovima epidemije bilo mnogo ili veoma mnogo napeto, pod stresom ili pritiskom (62,4% je radilo u COVID zoni).
- Kao najveći izazov rada u uslovima epidemije ističe se iscrpljenost zbog obima posla (41,9%) i iscrpljenost zbog rada pod zaštitnom opremom (41,5%).
- 14,9%, kada razmišlja o poslu u narednih pet godina, planira da ode u privatni sektor zdravstva, 14,0% da radi poslove van zdravstvene zaštite, 13,7 % da ode u inostranstvo, a 57,4% uopšte ne razmišlja o promeni posla.
- 22% zaposlenih je starije od 55 godina.
- 23,3% zaposlenih radi dodatno.

Uzimajući sve u obzir, 21,1% je veoma nezadovoljno i nezadovoljno poslom koji sada obavlja, a 38,8% je zadovoljno i veoma zadovoljno poslom koji sada obavlja, dok je 40,2% ispitanih ni zadovoljno ni nezadovoljno poslom koji sada obavlja.

Najzadovoljniji zaposleni su u Upravi i sekretarijatu (87,5%) i Pejsmeker centru (76,92%), a najmanje zadovoljni u Pravnoj službi (66,67%) i Klinici za ortopedsku hirurgiju i traumatologiju (66,7%).

## Zadovoljstvo korisnika lečenjem hroničnim programom dijalize u UKCS

Anketa je sprovedena u periodu od 28. novembra do 02. decembra 2022. godine a njome su obuhvaćeni su pacijenti na hroničnom programu dijalize.

Prilikom istraživanja korišćen je jedinstveni Upitnik o zadovoljstvu korisnika lečenja hroničnim programom dijalize za sve zdravstvene ustanove u Republici Srbiji.

U KCS ima 110 pacijenata koji su na hroničnom programu dijalize. Podeljen je 21 upitnik, a 20 upitnika su vraćena popunjena (95,2%).

Anketa je pokazala da je, u tom periodu, bilo 38,1% muških pacijenata i 61,9% ženskih. Prosečna starost pacijenata bila je 52,9 godina, 52,4% ima završenu srednju školu, a 47,7% svoj materijalni položaj ocenjuje kao dobar i veoma dobar.

Rezultati ankete su:

- 61,9% dolazi na dijalizu organizovanim transportom druge zdravstvene ustanove.
- Prosečno vreme koje provedu u transportu od kuće do centra za dijalizu je 31,1 minut.
- 38,9% ocenjuje kao odlično mogućnost izbora dana koji im odgovara za dijalizu, a 35,4% istu ocenu daje mogućnosti izbora smene koja im odgovara za dijalizu.
- 35% smatra da je raspoloživi prostor za dijalizu adekvatno opremljen, a isto toliko – 35% su mišljenja da treba poboljšati raspoloživi prostor.
- 47,6% je zadovoljno mogućnostima i načinom da se zabave tokom postupka dijalize.
- Pristup garderobi (tuševima) nisu zadovoljavajući za 60% pacijenata, a uslovi u čekaonici i garderobi za 55,5%.
- Toaletom je zadovoljno 21,1% pacijenata, a nije zadovoljno 52,6%.
- Pažnju koju im poklanjaju medicinske sestre tokom dijalize 95% pacijenata ocenjuje kao vrlo dobru i odličnu.
- Brigom lekara tokom dijalize je zadovoljno 70% pacijenata.
- 60% može da učestvuje u donošenju odluka o svom lečenju kada to žele.
- 70% mogu da dobiju ličnu konsultaciju sa lekarom kada to žele.
- 79% smatra da postoje i da se poštuju procedure za pružanje bezbednih postupaka dijalize.
- 75% dijaliziranih pacijenata je bilo u situaciji da, iz sopstvenih sredstava, nabave neki lek koji uzimaju zbog dijalize.
- 31,6% pacijenata je moralo da odustane od uzimanja nekog leka zbog njegove cene.
- 85% pacijenata zna koga treba da kontaktira u slučaju hitne potrebe kada se nalaze van dijaliznog centra.
- 76,5% dijaliziranih pacijenata je generalno zadovoljno dijalizom u KCS.