

**ИЗВЕШТАЈ О АНАЛИЗИ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА УСЛУГА ИНСТИТУТА ЗА
ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ВОЈВОДИНЕ
(2023. година)**

У 2023. години анкетирање корисника је спроведено у периоду април-новембар, у складу са процедуром праћења и мерења задовољства корисника услуга. Анкетирање је обављено путем електронске поште (слањем упитника на *e-mail* адресу корисника са којима Институт има закључен уговор о пружању услуга - односи се на услуге испитивања узорака животне средине и услугу обављања обавезног здравственог прегледа и *e-mail* адресе осталих корисника - односи се на установе и институције) и непосредним анкетирањем корисника - односи се на кориснике којима се пружају услуге испитивања узорака животне средине (анкетирање приликом узорковања на терену и приликом предаје узорака од стране корисника у пријемну канцеларију Института) и кориснике којима се пружају услуге клиничког прегледа и/или се обавља лабораторијска анализа биолошког материјала у Институту.

Резултати анкетирања физичких лица којима се пружају услуге клиничког прегледа и/или се обављају лабораторијске анализе биолошког материјала

Анкетирање је спроведено током октобра и новембра, коришћењем упитника у папирној форми. Обухваћено је 119 испитаника што је слично броју из претходне године (120 корисника). Просечне оцене по посматраним аспектима кретале су се од 4,05 до 4,75 (на скали од 1 до 5). Највиша оцена уочава се за радно време Института (4,75), затим поверење у резултате наших лабораторија (4,74) и љубазност особља (4,71), а сва три аспекта су оцењена боље него 2022. године. Најнижа оцена задовољства уочава се за хигијену тоалета (4,05), с тим да је оцена нешто боља него претходне године. Ниже оцене него у истраживању 2022. године забележене су за организацију пријема (са 4,50 у 2022. на 4,40 ове године), прилоге који се емитују на ТВ пријемницима у холу Института (са 4,71 на 4,31) и сајт Института, са 4,40 у 2022. године на 4,29 у 2023. години. Укупно задовољство пруженим услугама било је високо, износило је 4,55 и нешто је више него у прошлогодишњем истраживању, када је било 4,43. Просечне оцене посматраних аспеката у 2022. и 2023. години приказане су у табели 1.

Табела 1. Задовољство физичких лица којима се пружају услуге клиничког прегледа и/или се обављају лабораторијске анализе биолошког материјала

Елемент задовољства	Просечна оцена 2022	Просечна оцена 2023
Радно време Института	4,61	4,75
Ваше поверење у резултате наших лабораторијских анализа	4,58	4,74
Љубазност особља	4,64	4,71
Поштовање рокова за издавање резултата	4,53	4,61
Организација пријема	4,50	4,40
Начин на који су обележене просторије и пријемни шалтери у Институту (у смислу могућности сналажења у простору)	4,19	4,40
Прилози који се емитују на ТВ пријемницима у холу Института	4,71	4,31
Хигијена у Институту	4,11	4,36
Хигијена тоалета	3,96	4,05
Сајт Института	4,40	4,29
Укупна оцена	4,43	4,55

Анализа задовољства корисника услуга различитих центара Института приказује да су се просечне оцене кретале од 4,37 (корисници Центра за контролу и превенцију болести, односно они који обављају обавезне здравствене прегледе запослених) до 5,0 (корисници Саветовалишта за исхрану). Разлике у оценама су очекиване, јер корисници Саветовалишта за исхрану долазе у заказаним терминима, док је у Одељењу за обавезне здравствене прегледе одређених категорија запослених проток корисника много већи. Просечне оцене су ове године у односу на претходну нешто веће код корисника услуга Центра за вирусологију (4,41 у 2022. години а 4,44 у 2023. години) и Центра за микробиологију (4,36 у 2022. години, 4,64 ове године). Просечне оцене посматраних аспеката по центрима Института приказане су у табели 2.

Табела 2. Задовољство физичких лица којима се пружају услуге клиничког прегледа и/или се обављају лаб. анализе биол. материјала – приказ по центрима Института

Елемент задовољства	Центар за контролу и превенцију болести	Центар за микробиол.	Центар за вирусол.	Саветова-лиште за исхрану
Радно време Института	4,57	4,68	4,91	5,00
Ваше поверење у резултате наших лабораторијских анализа	4,50	4,84	4,84	4,95
Љубазност особља	4,46	4,80	4,78	5,00
Поштовање рокова за издавање резултата	4,47	4,76	4,44	5,00
Организација пријема	4,21	4,76	4,06	4,95
Начин на који су обележене просторије и пријемни шалтери у Институту (у смислу могућности сналажења у простору)	4,30	4,76	3,97	4,84
Прилози који се емитују на ТВ пријем. у холу Института	4,31	-	-	-
Хигијена у Институту	3,95	4,59	4,47	4,88
Хигијена тоалета	3,49	4,33	4,44	4,55
Сајт Института	4,16	4,29	4,28	4,90
Укупна оцена	4,37	4,64	4,44	5,00

На питање „Колико просечно чекате на пријем у Институту“ највећи број испитаника је одговорио до 15 минута (80,9%), од 15 до 30 минута чека 14,8%, а да чека преко 30 минута изјаснило се 4,3% анкетираних.

С обзиром да се пацијентима пружа могућност да статус резултата микробиолошких/вирусолошких анализа, провере на сајту Института, у упитнику је постављено питање: „Да ли пре него што дођете по резултат микробиолошких/вирусолошких анализа, проверите на сајту Института да ли је резултат готов“?. Резултати су показали да 19,3% испитаника не зна да постоји ова могућност. Процент оних који увек проверавају статус резултата већи је него ранијих година и износи 14,9%, док је 2022. године био 3,8%, а 2021. године 10%. Статус резултата понекад проверава 28,9%, што је мање него 2022. године (34,5%). При разматрању овог питања, треба имати у виду да се одређен број пацијената при предаји материјала определи да им се резултат достави електронским путем, па за те пацијенте није ни битно да проверавају статус резултата. Такође, резултате за одређене вирусолошке анализе (односи се на ковид) пацијенти могу преузети путем електронског сервиса е-Здравље. Недовољно коришћење могућности провере статуса резултата вероватно је последица чињенице да услуге микробиолошке лабораторије

често користе пацијенти старије животне доби који слабије користе Интернет, али и дугогодишња навика пацијената да долазе по резултат у термину када је речено да ће резултат бити готов (што може да укаже и на поверење корисника да ће резултат бити готов када је и речено).

Услуге приватне лабораторије (односи се на услуге које се пружају и у Институту) је користило 41,7% анкетираних што је више него 2022. године (36,1%), али мање него 2021. године (48% испитаника). Као најчешћи разлози коришћења приватних лабораторија наведени су близина приватне лабораторије, брзина издавања резултата, мање гужве и једноставност, тј. могућност коришћења услуге без упута, што указује да пацијенти нису довољно информисани да и у Институту могу добити услугу без упута.

Што се тиче додатних коментара или предлога за унапређење квалитета рада Института, најчешће су изнете похвале на рачун рада запослених, а од конкретних предлога издваја се онај да се резултати микробиолошких и вирусолошких анализа издају на једном месту (изнет од стране шест корисника) и да се резултати електронским путем достављају изабраном лекару. За унапређење садржаја сајта Института дати су предлози да се постави обавештење о правилној припреми за лабораторијске анализе и ценовник свих услуга. Када је у питању садржај материјала који се емитује на ТВ монитору у чекаоници, предложено је да се постави обавештење да је могуће статус резултата микробиолошких/вирусолошких анализа проверити на сајту Института.

Резултати анкетања правних и физичких лица којима се пружају услуге испитивања узорака животне средине

Анкетирање је спроведено у периоду од априла до октобра 2023. године, електронским путем и непосредним анкетирањем, коришћењем одговарајућег упитника. Корисницима који нису одговорили на позив за учешће у анкетирању електронским путем (у априлу) упитник је послат још једном у септембру и трећи пут у октобру месецу. Укупно је анкетирано 72 корисника услуга, што је више него 2022. године када се анкетирању одазвало 46 корисника услуга.

Већина анкетираних је користила услуге Института дуже од две године (86,1%), скоро сваки десети (9,7%) изјаснило се да услуге Института користе од шест месеци до две године, док је троје анкетираних навело да услуге Института користе краће од шест месеци.

Велика већина анкетираних (97,2%) је навела да им одговара радно време Института. Да су заинтересовани за проширење сарадње са Институтом изјаснило се 13,9% анкетираних, што је мање него ранијих година када је око 42% (2022. године) и око 23% (2021. године) било заинтересовано за проширење сарадње са Институтом. С обзиром да је испитаницима било понуђено да одаберу услуге за које су заинтересовани, од свих услуга које Институт пружа, може се очекивати да су на тај начин испитаници и информисани о палети услуга Института и да ће то довести до склапања нових уговора и пружања већег броја услуга у наредном периоду. Просечне оцене посматраних аспеката, иако су нешто ниже него у 2022. години, су врло високе, крећу се од 4,56 до 4,87. Општа оцена задовољства је 4,71 и нешто је нижа него претходне године, када је износила 4,91. Просечне оцене анализираних аспеката су у табели 3.

Табела 3. Задовољство правних и физичка лица којима се пружају услуге испитивања узорака животне средине

Елемент задовољства	Просечна оцена 2022	Просечна оцена 2023
Расположивост информација о услугама Института	4,82	4,58
Време чекања на добијање понуде	4,82	4,56
Прецизност и јасноћа понуде/уговора	4,86	4,78
Уважавање додатних захтева који нису обухваћени понудом/уговором	4,90	4,60
Могућност комуникације са запосленима	4,91	4,60
Љубазност запослених	4,98	4,87
Поштовање рокова за завршетак анализа	4,85	4,69
Однос цене и квалитета услуга	4,82	4,56
Услови плаћања	4,89	4,73
Поверење у резултате	4,93	4,85
Прегледност и садржај сајта Института	4,83	4,71
Општа оцена	4,91	4,71

Што се тиче додатних коментара и сугестија за унапређење квалитета рада, четири испитаника су похвалила рад запослених и досадашњу сарадњу, док је један предложио да се споје уговори, односно да се за привредне субјекте припрема један уговор којим би биле обухваћене све услуге које се реализују са Институтом.

Резултати правних лица који са Институтом уговарају услугу обављања обавезног здравственог прегледа за своје запослене

Анкетирање је спроведено у априлу и поновљено у септембру и октобру 2023. године, електронским путем, коришћењем одговарајућег упитника. Укупно је прикупљено 40 упитника, што је више него 2022. године када је у анализу задовољства корисника услуга укључено 30 упитника. Од 40 упитника, у 38 је наведено да су користили и услуге Центра за хигијену и хуману екологију, те су анализирани и у склопу анкета које су попунили корисници услуга Центра за хигијену и хуману екологију.

Већина корисника (92,5%) је навела да су услуге Института користили дуже од две године, док се троје изјаснило да услуге Института користе од шест месеци до две године.

Скоро сви испитаници, тачније њих 97,5%, су одговорили да им одговара радно време Института, док је један навео да би му одговорало да се санитарни прегледи на

терену реализују у периоду од 7,00 до 7,30 часова. За проширење сарадње изјаснило се 15% анкетираних. Просечне оцене анализираних аспеката приказане су у табели 4.

Табела 4. Задовољство правних лица којима се пружају услуге обављања обавезног здравственог прегледа за своје запослене

Елемент задовољства	Просечна оцена 2022	Просечна оцена 2023
Расположивост информација о услугама Института	4,79	4,49
Време чекања на добијање понуде	4,76	4,56
Прецизност и јасноћа понуде/уговора	4,86	4,74
Уважавање додатних захтева који нису обухваћени понудом/уговором	4,85	4,43
Могућност комуникације са запосленима	4,87	4,67
Љубазност запослених	4,97	4,87
Поштовање рокова за завршетак анализа	4,87	4,69
Однос цене и квалитета услуга	4,83	4,54
Услови плаћања	4,90	4,67
Поверење у резултате	4,97	4,78
Прегледност и садржај сајта Института	4,81	4,63
Општа оцена	4,90	4,63

Што се тиче додатних коментара и сугестија за унапређење квалитета рада, један испитаник је предложио да се омогући и мањим фирмама (са 10 радника) да добију услугу здравственог прегледа на терену.

Резултати анкетања осталих корисника

Анкетирањем, које је спроведено електронским путем током октобра 2023. године, обухваћено је 42 лица запослених у установама и институцијама које сарађују са Институтом (здравствене установе, школе, РФЗО, покрајински секретаријати, невладине организације и сл.). Претходне године анкету је попунило 53 испитаника. Према добијеним резултатима, укупна сарадња је оцењена одличном оценом, као и сви анализирани аспекти, док је укупна оцена сарадње са Институтом оцењена са 4,88 што је нешто више него ранијих година (табела 5).

Табела 5. Задовољство осталих корисника (установе и институције)

Елемент задовољства	Просечна оцена 2022	Просечна оцена 2023
Начин комуникације запослених	4,81	4,79
Стручност запослених	4,92	4,93
Поштовање рока за одговор на упућен захтев	4,83	4,90
Квалитет реализованих активности (пројекти, извештаји, дата мишљења, пружене информације, стручно-методолошка помоћ и сл.)	4,83	4,88
Садржај сајта Института	4,51	4,67
Укупна оцена сарадње са Институтом	4,81	4,88

У оквиру додатних коментара, углавном су изнете похвале о досадашњој сарадњи и изражена жеља да се повећа обим сарадње заједничким учествовањем на различитим пројектима и активностима.

ЗАКЉУЧАК

На основу свега напред изнетог, може се закључити да је ниво задовољства свих корисника изузетно висок, што указује на велику посвећеност запослених и висок квалитет рада у Институту.

Задовољство физичких лица којима се пружају услуге клиничког прегледа и/или се обављају лабораторијске анализе биолошког материјала, нешто је ниже у односу на задовољство осталих корисника услуга, при чему су најлошије оцењени хигијена у Институту и сајт Института. С обзиром на то, у циљу повећана задовољства корисника треба ставити акценат на одржавање хигијене у Институту и сајт Института. Такође, треба размотрити предлоге анкетираних за унапређење квалитета рада Института и реализовати оне за које постоји могућност.

Датум израде Извештаја: 15.11.2023.

Сарадник за квалитет
Виолета Поповић

Представник руководства
Проф. др Светлана Квргић