

**ИЗВЕШТАЈ О АНАЛИЗИ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА УСЛУГА ИНСТИТУТА ЗА
ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ВОЈВОДИНЕ
(2021. година)**

У 2021. години анкетирање корисника је рађено у периоду април-октобар, у складу са процедуром праћења и мерења задовољства корисника услуга. Анкетирање је обављено путем електронске поште (слањем упитника на е-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 е-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 септембра месеца, коришћењем упитника у папирној форми. Обухваћено је 154 корисника, а укупно задовољство пруженим услугама било је веома високо (на скали од 1 до 5, просечна оцена 4,51). Просечне оцене појединих аспеката 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 2021
Радно време Института	4,67
Ваше поверење у резултате наших лабораторијских анализа	4,66
Љубазност особља	4,73
Поштовање рокова за издавање резултата	4,49
Организација пријема	4,63
Начин на који су обележене просторије и пријемни шалтери у Институту (у смислу могућности сналажења у простору)	4,38
Прилози који се емитују на ТВ пријемницима у холу Института	4,07
Хигијена у Институту	4,35
Хигијена тоалета	4,07
Сајт Института	4,10
Укупна оцена	4,51

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

Анкетирање је спроведено у периоду од априла до октобра 2021. године, електроским путем и непосредним анкетирањем, коришћењем одговарајућег упитника.

У папирној форми анкету је попунило 22 корисника, док је електронским путем одговорио 41 корисник услуга. Од укупног броја анкетираних правна лица чине 96%.

Већина анкетираних је користила услуге Института дуже од 2 године (87%). Краће од 6 месеци, услуге је користило око 5% испитаника, а од 6 месеци до 2 године око 8% анкетираних.

Сви испитаници су одговорили да им одговара радно време Института.

Просечне оцене анализираних аспеката приказане су у табели 2.

Табела 2. *Задовољство правних и физичка лица којима се пружају услуге испитивања узорака животне средине*

Елемент задовољства	Просечна оцена 2021
Расположивост информација о услугама Института	4,82
Време чекања на добијање понуде	4,74
Прецизност и јасноћа понуде/уговора	4,83
Уважавање додатних захтева који нису обухваћени понудом/уговором	4,88
Могућност комуникације са запосленима	4,85
Љубазност запослених	4,94
Поштовање рокова за завршетак анализа	4,87
Однос цене и квалитета услуга	4,80
Услови плаћања	4,82
Поверење у резултате	4,94
Прегледност и садржај сајта Института	4,79
Општа оцена	4,89

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

Анкетање је спроведено у периоду од јула до октобра 2021. године, електронским путем, коришћењем одговарајућег упитника.

Резултати су показали да је већина анкетираних користила услуге Института дуже од 2 године (94%), а преосталих 6% је користило услуге у периоду од 6 месеци до 2 године.

Сви испитаници су одговорили да им одговара радно време Института.

Просечне оцене анализираних аспеката приказане су у табели 3.

Табела 3. Задовољство правних лица којима се пружају услуге обављања обавезног здравственог прегледа за своје запослене

Елемент задовољства	Просечна оцена 2021
Расположивост информација о услугама Института	4,61
Време чекања на добијање понуде	4,63
Прецизност и јасноћа понуде/уговора	4,82
Уважавање додатних захтева који нису обухваћени понудом/уговором	4,67
Могућност комуникације са запосленима	4,67
Љубазност запослених	4,94
Поштовање рокова за завршетак анализа	4,94
Однос цене и квалитета услуга	4,69
Услови плаћања	4,47
Поверење у резултате	4,89
Прегледност и садржај сајта Института	4,44
Општа оцена	4,67

Што се тиче додатних коментара и сугестија за унапређење квалитета рада, три испитаника су похвалила рад запослених и досадашњу сарадњу, а сугестија није било.

Резултати анкетања осталих корисника

Анкетањем, које је спроведено електронским путем током октобра 2021. године, обухваћено је 63 лица запослених у установама и институцијама које сарађују са Институтом (здравствене установе, школе, РФЗО, покрајински секретаријати и сл.). Према добијеним резултатима, укупна сарадња је оцењена одличном оценом, као и сви анализирани аспекти (табела 4).

Табела 4. Задовољство осталих корисника (установе и институције)

Елемент задовољства	Просечна оцена 2020	Просечна оцена 2021
Начин комуникације запослених	4,67	4,82
Стручност запослених	4,88	4,88
Поштовање рока за одговор на упућен захтев	4,77	4,77
Квалитет реализованих активности (пројекти, извештаји, дата мишљења, пружене информације, стручно-методолошка помоћ и сл.)	4,73	4,73
Садржај сајта Института	4,58	4,71
Укупна оцена сарадње са Институтом	4,73	4,79

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 и у условима актуелене епидемиолошке ситуације.

Представник руководства за квалитет
Проф. др Светлана Квргић