

**ИЗВЕШТАЈ О АНАЛИЗИ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА УСЛУГА ИНСТИТУТА ЗА
ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ВОЈВОДИНЕ
(2024. година)**

У 2024. години анкетирање корисника је спроведено у периоду април-октобар, 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, коришћењем упитника у папирној форми. Обухваћено је 194 испитаника што је значајно више него претходне године када је анкетирано 119 корисника. Просечне оцене задовољства посматраних аспеката износиле су од 4,24 до 4,73 (на скали од 1 до 5). Најповољније је оцењено поверење у резултате (4,73), следе радно време (4,71) и прилози који се емитују на ТВ пријемнику у холу Института (4,69). Као и претходних година, најниже је оцењена хигијена тоалета (4,24), али је оцена нешто боља него претходне године.

Укупно задовољство пруженим услугама је веома високо (просечна оцена 4,54) и оцењено је готово исто као и претходне године.

Просечне оцене посматраних аспеката у 2023. и 2024. 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 2023	Просечна оцена 2024
Радно време Института	4,75	4,71
Ваше поверење у резултате наших лабораторијских анализа	4,74	4,73
Љубазност особља	4,71	4,59
Поштовање рокова за издавање резултата	4,61	4,67
Организација пријема	4,40	4,60
Начин на који су обележене просторије и пријемни шалтери у Институту (у смислу могућности сналажења у простору)	4,40	4,60
Прилози који се емитују на ТВ пријемницима у холу Института	4,31	4,69
Хигијена у Институту	4,36	4,37
Хигијена тоалета	4,05	4,24
Сајт Института	4,29	4,37
Укупна оцена	4,55	4,54

Посматарно по центрима Института, просечне оцене укупног задовољства корисника кретале су се од 4,42 (корисници Центра за микробиологију), до 4,79 (корисници Саветовалишта за исхрану).

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 микробиологију	Центар за вирусологију	Саветовалиште за исхрану
Радно време Института	4,63	4,67	4,73	4,89
Ваше поверење у резултате наших лабораторијских анализа	4,64	4,65	4,84	4,89
Љубазност особља	4,43	4,66	4,42	4,90
Поштовање рокова за издавање резултата	4,94	4,44	4,67	4,82
Организација пријема	4,60	4,59	4,64	4,60
Начин на који су обележене просторије и пријемни шалтери у Институту (у смислу могућности сналажења у простору)	4,72	4,44	4,64	4,69
Прилози који се емитују на ТВ пријем. у холу Института	4,69	-	-	-
Хигијена у Институту	4,62	4,31	4,07	4,63
Хигијена тоалета	4,40	4,26	3,98	4,38
Сајт Института	4,62	4,31	4,26	4,27
Укупна оцена	4,62	4,42	4,49	4,79

На питање „Колико просечно чекате на пријем у Институту“ највећи број испитаника је одговорио до 15 минута (59,9%), од 15 до 30 минута чека 29,7%, а да чека преко 30 минута изјаснило се 10,4% анкетираних. У односу на претходну годину, чекање на пријем је нешто дуже (у 2023. години до 15 минута чекало је 80,9% испитаника, од 15 до 30 минута 14,8% и преко 30 минута 4,3%).

Услуге приватне лабораторије (односи се на услуге које се пружају и у Институту) је користило 35,4% анкетираних што је мање него 2023. године (41,7%). Као најчешћи разлози коришћења приватних лабораторија наведени су близина приватне лабораторије, брзина издавања резултата и 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, док је њих четворо имало примедбу на љубазност. Што се тиче предлога, дат је само један - да се

результати лабораторијских анализа електронским путем достављају изабраном лекару.

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

Анкетирање је спроведено у периоду од априла до октобра 2024. године, електронским путем и непосредним анкетањем, коришћењем одговарајућег упитника. Корисницима који нису одговорили на позив за учешће у анкетању електронским путем (у априлу) упитник је послат још два пута у септембру месецу. Укупно је анкетирано 64 корисника услуга, што је нешто мање него 2023. године када се анкетању одазвало 72 корисника.

Већина анкетираних је користила услуге Института дуже од две године (92,2%), 6,3% испитаника се изјаснило да услуге Института користи од шест месеци до две године, док је само један анкетирани услуга Института користио краће од шест месеци.

Готово сви анкетирани (98,4%) су навели да им одговара радно време Института. Да су заинтересовани за проширење сарадње са Институтутом изјаснило се 17,7% анкетираних, што је нешто више него претходне године (13,9%). 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 су углавном нешто више него у 2023. години и крећу се у распону од 4,54 до 4,92. Општа оцена задовољства износи 4,73 и незнатно је виша у односу на претходну годину, када је износила 4,71. Просечне оцене анализираних аспеката приказане су у табели 3.

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

Елемент задовољства	Просечна оцена 2023	Просечна оцена 2024
Расположивост информација о услугама Института	4,58	4,64
Време чекања на добијање понуде	4,56	4,61
Прецизност и јасноћа понуде/уговора	4,78	4,80
Уважавање додатних захтева који нису обухваћени понудом/уговором	4,60	4,54
Могућност комуникације са запосленима	4,60	4,79
Љубазност запослених	4,87	4,89
Поштовање рокова за завршетак анализа	4,69	4,69
Однос цене и квалитета услуга	4,56	4,65
Услови плаћања	4,73	4,76
Поверење у резултате	4,85	4,92
Прегледност и садржај сајта Института	4,71	4,75
Општа оцена	4,71	4,73

Што се тиче додатних коментара и сугестија за унапређење квалитета рада, пет испитаника је похвалило рад запослених и досадашњу сарадњу, док је један навео да годинама предлаже 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 анкетања правних лица који са Институтом уговарају услугу обављања обавезног здравственог прегледа за своје запослене

Анкетирање је спроведено у априлу и поновљено два пута у септембру 2024. године, електронским путем, коришћењем одговарајућег упитника. Укупно је прикупљено 31 упитник, што је нешто мање него 2023. године, када је попуњено 40 упитника. Од укупно прикупљених упитника, у 28 је наведено да су испитаници 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. С обзиром на то, практично је немогуће одредити да ли се оцена задовољства анализираним аспектима односи на задовољство услугама испитивања узорка животне средине или услугу обавезног здравственог прегледа запослених.

Већина анкетираних (96,8%) је навела да су услуге Института користили дуже од две године, а само један испитаник је навео да је услуге користио од шест месеци до две године.

Скоро сви испитаници, односно њих 96,8%, су одговорили да им одговара радно време Института, док је један навео да му радно време не одговара.

За проширење сарадње изјаснило се 12,9% 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 2023	Просечна оцена 2024
Расположивост информација о услугама Института	4,49	4,45
Време чекања на добијање понуде	4,56	4,27
Прецизност и јасноћа понуде/уговора	4,74	4,67
Уважавање додатних захтева који нису обухваћени понудом/уговором	4,43	4,27
Могућност комуникације са запосленима	4,67	4,68
Љубазност запослених	4,87	4,71
Поштовање рокова за завршетак анализа	4,69	4,52
Однос цене и квалитета услуга	4,54	4,52
Услови плаћања	4,67	4,59
Поверење у резултате	4,78	4,94
Прегледност и садржај сајта Института	4,63	4,58
Општа оцена	4,63	4,61

Што се тиче додатних коментара и сугестија за унапређење квалитета рада, један испитаник је предложио да се омогуће бесплатни прегледи за запослене у социјалној заштити.

Резултати анкетања осталих корисника

Анкетирањем, које је спроведено електронским путем током октобра 2024. године, обухваћено је 79 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 42 испитаника. Према добијеним резултатима, укупна сарадња са Институтом, као и сви анализирани

аспекти су оцењени одличним оценама, али су оне нешто ниже него претходне године (табела 5).

Табела 5. Задовољство осталих корисника (установе и институције)

Елемент задовољства	Просечна оцена 2023	Просечна оцена 2024
Начин комуникације запослених	4,79	4,73
Стручност запослених	4,93	4,79
Поштовање рока за одговор на упућен захтев	4,90	4,79
Квалитет реализованих активности (пројекти, извештаји, дата мишљења, пружене информације, стручно-методолошка помоћ и сл.)	4,88	4,78
Садржај сајта Института	4,67	4,65
Укупна оцена сарадње са Институтотом	4,88	4,78

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.

Просечне оцене укупног задовољства корисника нису се битније мењале у односу на претходну годину. Анализа задовољства појединачним аспектима показује да је поверење у резултате испитивања најповољније оцењено, док су хигијена тоалета и хигијена у Институту најлошије оцењени.

С обзиром да већина корисника који имају закључен уговор са Институтотом за услугу обављања обавезних здравствених прегледа за своје запослене, уговарају и услуге које се односе на испитивање узорака животне средине, на основу попуњене анкете не може се знати на које услуге се односи оцена задовољства. Како би се то омогућило потребно је кориговати анкетни упитник.

У циљу даљег повећања задовољства корисника треба анализирати како се могу унапредити аспекти који су нешто лошије оцењени и размотрити да ли се могу реализовати оправдани предлози анкетираних за унапређење квалитета рада.

Датум израде Извештаја: 26.11.2024.

Сарадник за квалитет
Виолета Поповић

Представник руководства
Др сци. мед. Светлана Квргић