



Институт за здравствену заштиту деце и омладине Војводине
Хајдук Вељкова 10, 21000 Нови Сад
Тел: 021/4880-444; факс: 021/420-452;
e-mail: mail@izzzdiovns.rs
Институт је у континуитету акредитован од 2015. године.
Последња акредитација 13. јул 2022. године на 7 година.

Република Србија
Аутономна Покрајина Војводина
ИНСТИТУТ ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ
ДЕЦЕ И ОМЛАДИНЕ ВОЈВОДИНЕ
Број 9000-700/2026
03.02.2026. 200 год
Нови Сад, Хајдук Вељкова 10

КОМИСИЈА ЗА УНАПРЕЂЕЊЕ КВАЛИТЕТА ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ

РЕЗУЛТАТИ ИСТРАЖИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ И РАДОМ СПЕЦИЈАЛИСТИЧКЕ СЛУЖБЕ У ИНСТИТУТУ ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ДЕЦЕ И ОМЛАДИНЕ ВОЈВОДИНЕ ЗА 2025. ГОДИНУ

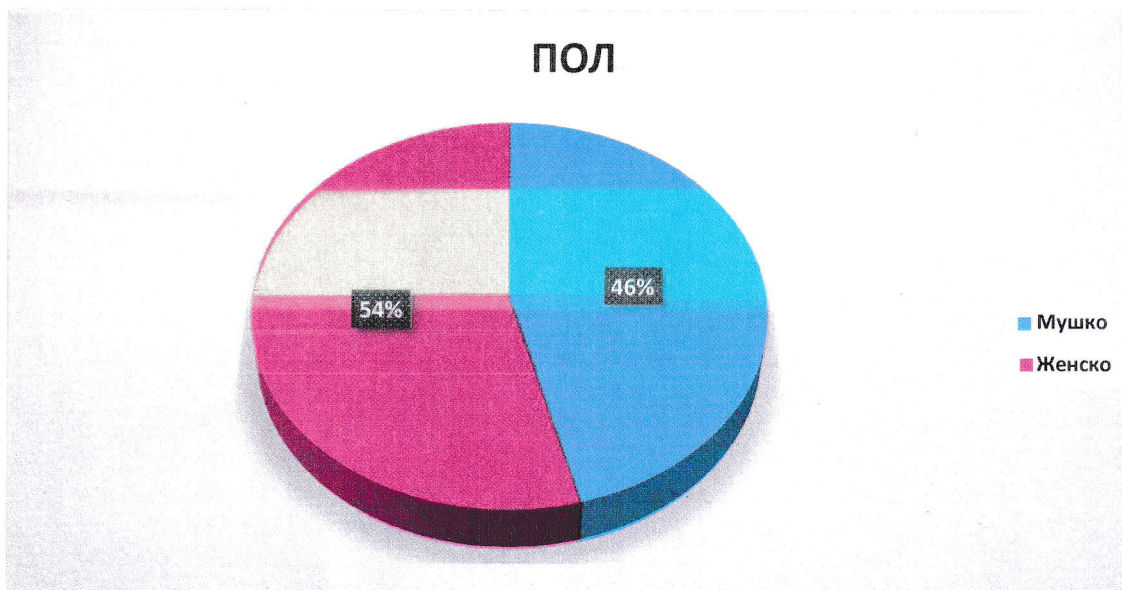
Задовољство болничким лечењем

У периоду од 08 – 12. децембра 2025. године, у Институту за здравствену заштиту деце и омладине Војводине обављено је истраживање задовољства корисника болничким лечењем, у складу са Методологијом испитивања задовољства корисника здравственом заштитом у Републици Србији 2025. године, Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“.

У недељи анкетирања, број исписаних пацијената са болничког лечења је износио 191. Подељено је укупно 150 упитника, од којих је попуњено и враћено 120 упитника.

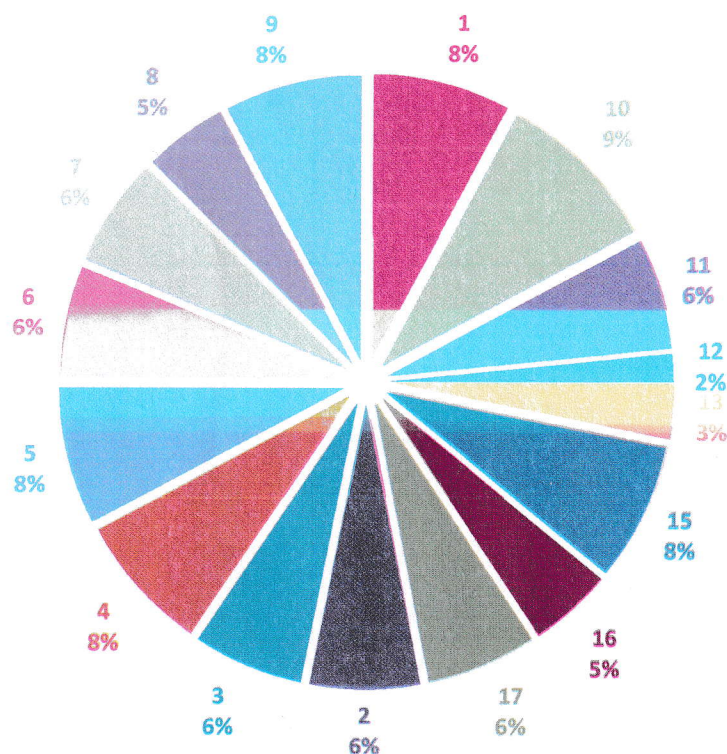
Евалуацијом анкетних упитника и одговора на постављена питања, добили смо следеће резултате:

Испитаника женског пола је било 54%, мушког пола 46%.



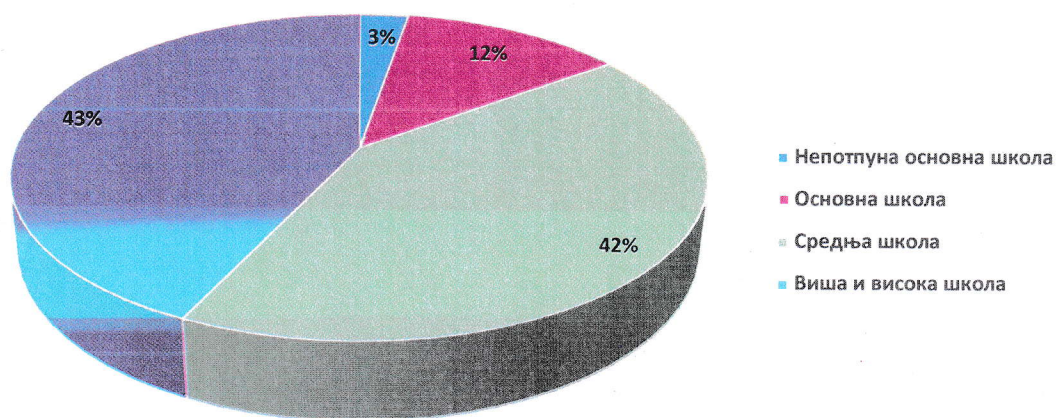
У односу на године живота, највећи број испитаника, њих 9% био је узраста 10 година, док се проценат осталих година живота корисника услуга деље здравствене заштите креће у распону од 2% до 8%.

ГОДИНЕ СТАРОСТИ



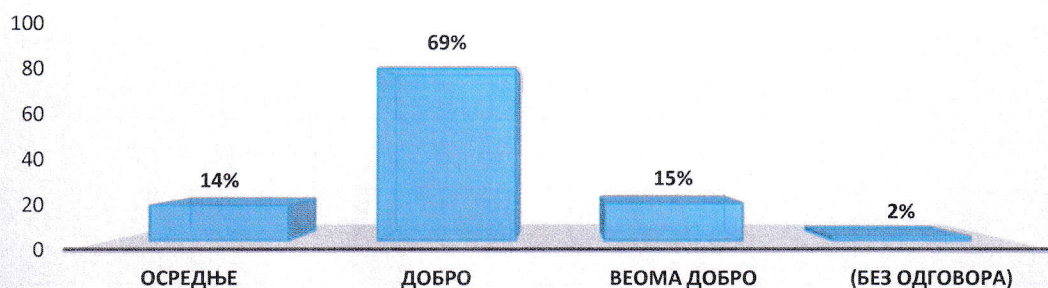
У погледу завршене школе, а с обзиром да је анкета била предвиђена и за родитеље/старатеље у својству пратилаца пацијената (за све млађе од 15 година живота), вишу и високу школу је завршило 43% испитаника, средњу школу њих 42%, основну школу 12%, док је са непотпуном основном школом било њих 3%.

ЗАВРШЕНА ШКОЛА



Посматрајући материјално стање домаћинства испитаника, највише њих се изјаснило да је оно добро, чак 69%, њих 15% своје материјално стање оцењује као веома добро, 14% као осредње, док се 2% није изјаснило по овом питању.

МАТЕРИЈАЛНО СТАЊЕ ДОМАЋИНСТВА



На основу понуђених карактеристика које се односе на услугу и организацију здравствене заштите током болничког лечења, испитаници су наведене карактеристике оценили просечном оценом, како следи у табели:

Оцена карактеристика које се односе на услугу и организацију здравствене заштите током болничког лечења	Оцена
1. Обавештења која су вам дата код пријема у болницу	4,50
2. Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије током боравка у болници	4,63
3. Услуге исхране током боравка у болници	3,74
4. Услуге смештаја током боравка у болници	3,87
5. Одржавање хигијене собе	4,30
6. Одржавање хигијене тоалета	4,16
7. Организација посета	4,23
8. Обавештења која су вам дата код отпуста из болнице	4,70
Просечна оцена услуге и организације	<u>4,26</u>

У следећим табелама су приказане просечне оцене које се односе на услуге сестринске неге и услуге лекара током боравка у болници.

Просечна оцена задовољства корисника болничких услуга дечје здравствене заштите у току болничког лечења у погледу сестринске неге је 4,72, док је просечна оцена задовољства корисника услуга, а која се односи на све лекарске услуге 4,70.

Оцена услуга сестринске неге	Просечна оцена
1. Поштовање и љубазност	4,80
2. Време чекања на сестру код хитне потребе	4,71
3. Објашњење процедура, тестова и третмана	4,61
4. Опште задовољство сестринском негом	4,79
Просечна оцена свих услуга сестринске неге	<u>4,72</u>

Оцена услуга лекара	Просечна оцена
1. Спремност да дају одговоре на питања	4,63
2. Објашњење процедура, тестова и третмана	4,60
3. Поштовање и љубазност	4,73
4. Способност дијагностиковања здравствених проблема	4,74
5. Успешност лечења	4,79
6. Опште задовољство услугама лекара	4,76
Просечна оцена свих услуга лекара	<u>4,70</u>

Укупно задовољство болничким лечењем, корисници дечје здравствене заштите су оценили на следећи начин: оцену 1 није дао ниједан испитаник, оцену 2 дало је њих 2%, оцену 3 њих 5%, док је највећи проценат задовољство болничким лечењем оценио оценом 5, њих 60%, а оцену 4 дало је њих 33%.



Када се све наведено узме у обзир, укупно задовољство болничким лечењем носи просечну **оцену 4,51 (одличан)**.

Коментари, примедбе/похвале на рад и предлози корисника услуга који су учествовали у анкети, а који могу допринети унапређењу квалитета рада у Институту

1. Похвала за др Сњежану Илић.
2. Све похвале за стручност и љубазност терапеута и лекара. Примедба – немогућност извођења деце напоље на ваздух (бар у кругу болнице). Сматрам да би кратки боравак на отвореном током двонедељног лечења много значио малишанима, посебно јер су у питању деца доброг општег стања. Такође, искуство би било пријатније када би комуникација појединих сестара била љубазнија и са више разумевања према родитељима. Уз ове мале измене, боравак у болници би био заиста одличан!
3. Закључани ормари са играчкама за децу? Чему онда служе? Ако се већ пацијенти не пуштају кући за викенд онда је очекивано да имају своје терапије! Деца не излазе из болнице на ваздух? Мислим да би шетња по парку пријала свима (и родитељима и терапеутима! Похвале за стручност и љубазност терапеута и доктора. Милица С. огромно хвала на свему пруженом!
4. Страшно је да у дечијој болници нема топле воде за купање.
5. Радници су предивни и љубазни, лепо се брину о нама.
6. Све похвале, одлична организација, брига и нега на високом нивоу, љубазност, све похвале!
7. Ажурни су у бризи, све је како треба!
8. Све похвале за сестре и докторе са неонатологије. Хвала на бризи и љубазности.
9. Више информација о здравственом стању детета. Боља храна за маме које доје. Љубазније спремачице које се неће довиквати по ходницима, има подоја у 6 ујутро и договарати испред собе шта ће да једу.
10. Враћена вера у људе, стручност, све похвале и за докторе иа за сестре. Поверење апсолутно поклоњено, а то родитељу највише значи. Хвала за нов живот.
11. Сви су супер, ми сваки месец долазимо.
12. Све похвале за рад само да доктори мало јасније објасне деци шта се тачно дешава са њима и на какве прегледе иду. Поготово ако је дете само без родитеља да и дете буде упућено.
13. Последњих неколико месеци морали смо да посетимо многе здравствене установе због стања бебе (плода) и срели смо заиста много медицинских сестара и лекара, али нигде нисмо добили толико љубазности и бриге као овде. Чак ни у приватним ординацијама. Медицинске сестре су све заиста љубазне. Често немају времена ни да брину о сопственој деци. Видим да имају много посла, често немају времена ни да попију воду или да нешто поједу, а ипак на свако моје питање или молбу реагују са највећом љубазношћу. Заиста смо им бескрајно захвални. Наш лекар је такође веома прецизан, стрпљив и увек потпуно информисан о стању беба. Сарадња са осталим деловима болнице је одлична, одлично организују све прегледе (УЗ, МР, ЕЕГ) увек сам о свему обавештена – никада нас као родитеље не остављају у недоумици.
14. Све је одлично! Велика похвала за Данила Ранчића ! Али и за остале раднике.
15. Велика похвала за Данила Ранчића и Бојану Чапо!
16. Бојана и Теодора су најбоље сестре на одељењу.
17. Најбоље сестре на одељењу су Теодора, Исидора, Бојана и медицински техничар Бранко. И Николина, све похвале за њих.

18. Сво особље и здравствени радници су врло посвећени и љубазни и пуни разумевања, имају одличан приступ. Све похвале.
19. Сестре су сјајне. Ову екипу не мењајте. С обзиром да сам била и 2024.г. овде веома су сад стручне и љубазније. Захвална сам свима.
20. Велике похвале за сестрице. Јако су љубазне и спремне да објасне све нејасноће, а Бранко посебно љубазан, враћа веру у добре људе.
21. Све похвале за целокупно особље! Уреди собе и болницу.
22. Особље увек ту да одговоре на питања, љубазни, предусретљиви...
23. Особље је одлично, сестре су дивне, пуне разумевања и пажње. Најбоља Јована која са љубављу обавља свој посао.
24. Највећа примедба што мајке спавају на столицама, храна је катастрофа.
25. Има сестрица које су прељубазне а има и оних других.
26. Мора МНОГО БОЉЕ! Систем се буквално распада (заједно са зградом). Поред тога и ваша међусобна неорганизованост је стварно катастрофа.
27. Особље са којим смо се сусрели ових 7 дана (од хигијеничарке, сестара, техничара, доктора...) сви су врло љубазни и прилагођавају свој приступ рада деци – неко више неко мање, али се сви прилагоде детету, љубазно обрате, спремни да изађу у сусрет код личних захтева, што много олакшава боравак у установи. Желим посебно да истакнем изванредан приступ сестре Јоване и офталмолога Луке, њихову стручност и професионалност упаковане у изузетну љубазност и саосећајност.
28. Унапређење хране, додатни лежај за пратиоца, бољи услови запосленима.
29. Бољи услови за родитеље. Бољи услови за запослене. Боља храна.
30. Сестрица Јована ОРЛ има најлепше срце на свету.
31. Санација тоалета комплетно.
32. Све похвале за сестре, све су биле љубазне.
33. Све похвале, свака част!
34. Бићу искрена, сестре су fine, стрпљиве и тешко раде. Храна ми се не свиђа. Волела бих да посећивање дуже траје. Превијање је супер и... то је то.
35. Велика похвала свим лекарима и сестрама. Сви су љубазни и добри, немам речи.
36. Премало информација од стране доктора о деци, уколико се не зауставе посебно да их питају.
37. Сматрам да доктори треба мало више да причају са родитељима о стању детета.
38. Све је добро. Задовољна.
39. Све похвале за докторе и сестрице супер су сви. Посебно похвала за сестру Славу.
40. Особље је веома љубазно.

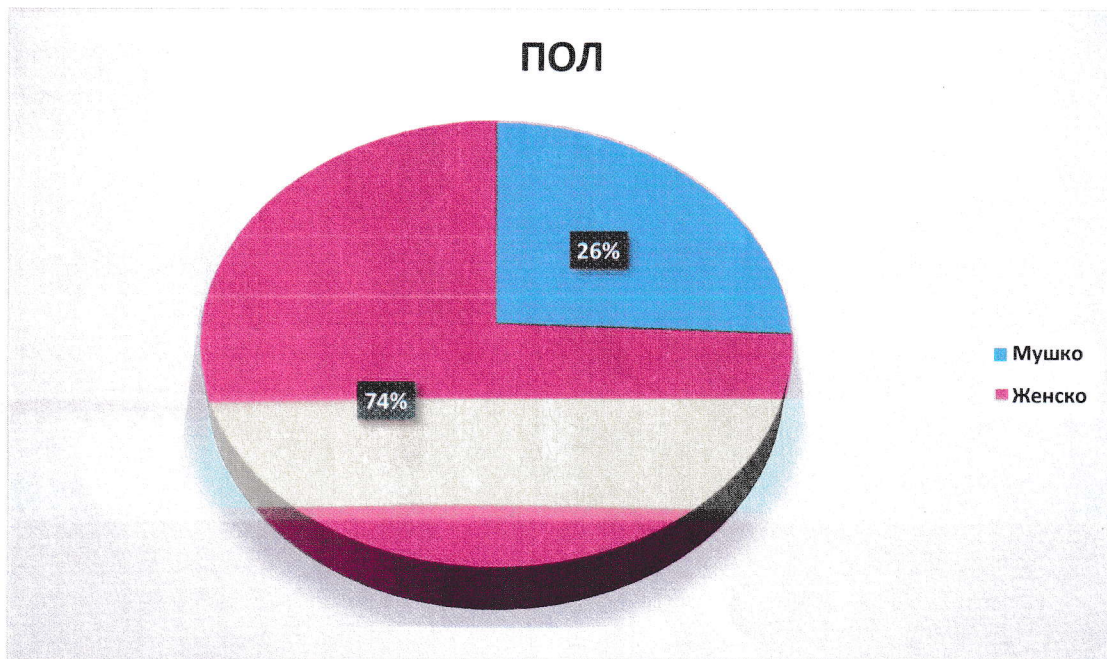
Задовољство радом специјалистичке службе

На дан 10. 12. 2025. године, у Институту за здравствену заштиту деце и омладине Војводине обављено је испитивање задовољства корисника радом специјалистичке службе.

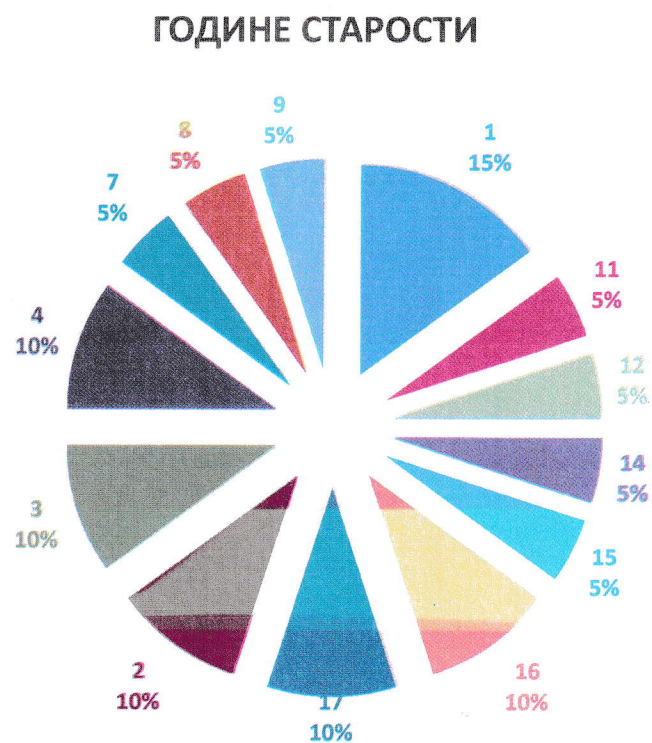
У специјалистичким амбулантама је на дан истраживања било 332 пацијента, број подељених упитника је износио 105, а број попуњених и враћених упитника је био 70.

Евалуацијом анкетних упитника и одговора на постављена питања, добили смо следеће резултате:

Испитаника женског пола је било 74%, мушког пола 26%.



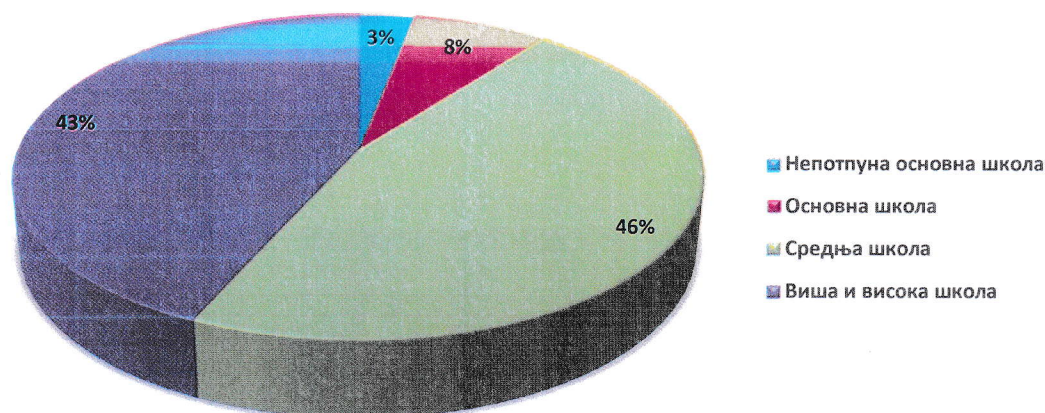
У односу на године живота, највећи број испитаника је био узраста од 1 године, њих 15%, док се проценат осталих година живота корисника услуга деље здравствене заштите креће у распону од 2% до 10%.



У погледу завршене школе, а с обзиром да је анкета била предвиђена и за родитеље/старатеље у својству пратилаца пацијената (за све млађе од 15 година живота),

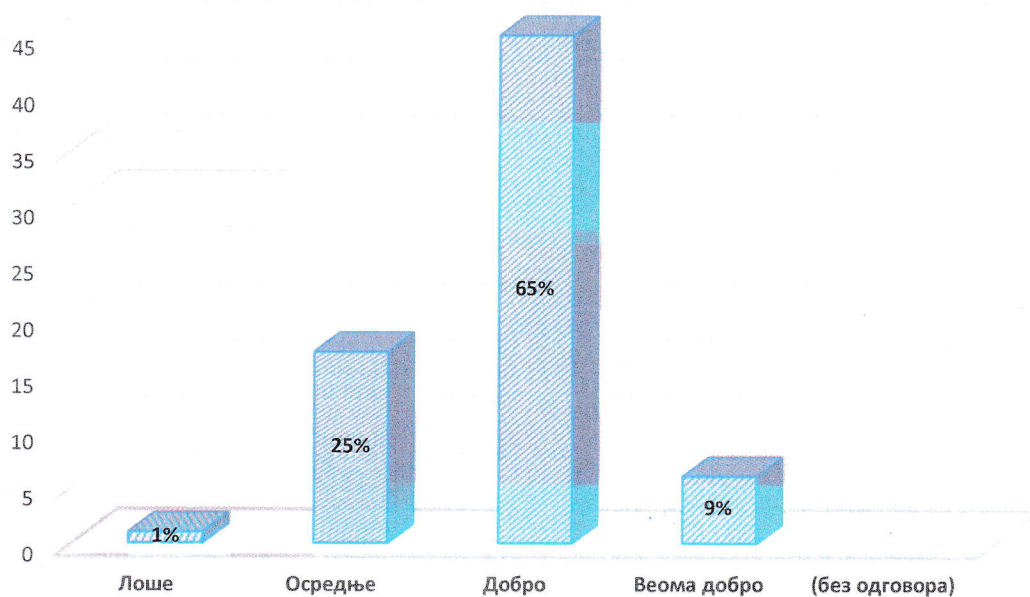
вишу и високу школу је завршило 43% испитаника, средњу школу њих 46%, основну школу 8%, док је са непотпуном основном школом било њих 3%.

ЗАВРШЕНА ШКОЛА



Посматрајући материјално стање домаћинства испитаника, највише њих се изјаснило да је оно добро, чак 65%, њих 9% своје материјално стање оцењује као веома добро, 25% као осредње, док 1% своје материјално стање означава као лоше.

МАТЕРИЈАЛНО СТАЊЕ ДОМАЋИНСТВА



На основу понуђених карактеристика које се односе на услугу и организацију специјалистичке службе у којој су били, испитаници су наведене карактеристике оценили просечном оценом како следи у табели:

Оцена карактеристика које се односе специјалистичку службу	Просечна оцена
1. Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	3,58
2. Време чекања у чекаоници	3,32
3. Чистоћа и удобност чекаонице	4,27
4. Љубазност медицинске сестре	4,65
5. Љубазност лекара	4,61
6. Време које ми је посвећено током прегледа и објашњења које сам добио/ла у вези са својом болешћу и планом лечења	4,33
Укупна просечна оцена	<u>4,12</u>

На питање колико дуго су чекали на преглед код лекара специјалисте за дату специјалистичку област, 20% испитаника се изјаснило да је на преглед примљен истог дана без заказивања. Мање од 15 дана на преглед је чекало 40% испитаника, од 15 – 30 дана преглед је чекало њих 21%, а више од 30 дана, на преглед је чекало њих 19%.



Оцењујући укупно задовољство радом специјалистичке службе у којој су били, највећи број испитаника је дао оцену 4, њих 46%, док је оцену 5 дало њих 35%. Оцену 3 је дало 13% испитаника, оцену 2 њих 4%, док је оцену 1 дао најмањи број, њих 2%.



Узимајући у обзир све наведено, просечна оцена задовољства корисника услуга деље здравствене заштите радом специјалистичке службе у Институту за здравствену заштиту деце и омладине Војводине је **4,40 (врлодобар)**.

Коментари, примедбе/похвале на рад и предлози корисника услуга који су учествовали у анкети, а који могу допринети унапређењу квалитета рада у Институту

1. Требало би имати више термина код специјалиста. Све похвале за особље.
2. Листе чекања још увек постоје. Сестра на ЕЕГ-у (једна, не знам име) врло нељубазна. На термин сам чекала од маја 2025. и добила га за 02.12.2025. померена без разлога плус обавештена (од те сестре) а од колегиница нико не зна. Све у свему згрожена и до термина долазим преко министарства здравља.
3. Предлог за промену начина заказивања, јер се термин код изабраног лекара веома тешко добија.
4. Свака част за особље.
5. Пуно хвала професорки на подршци и хвала дивним сестрама што хоће да изађу у сусрет свим нашим захтевима.
6. Похвала за педијатријску сестру Наташу.
7. Све похвале.
8. Лекари би требало да дођу у своје амбуланте на време, као што и ми родитељи долазимо на време на заказани термин. У сваком случају задовољни смо што нас лечите. Велико хвала!

9. Мањак термина приликом заказивања, тешка доступност лекарима, јер педијатри упућују код специјалисте због хитности стања детета. Али нема термина.
10. Захвалност свима на љубазности и труду који обављају да би нашој деци олакшали околности у којима се налазе.
11. Једина замерка је време чекања и поред заказног термина.
12. Медицинско особље и доктори све похвале. Примедба за прво заказивање код било ког доктора је вечност, осим ако немаш везу.
13. Моја примедба је само чекање у чекаоници. Редовно чекамо сат-два на преглед и нема термина кад педијатар треба да закаже, него смо морали лично да долазимо. Остало што се тиче доктора и сестара је прошло све добро.
14. Треба да се направи нова болница, али ја јако волим и стару болницу.
15. Веома позитивно искуство, особље веома професионално извршава своје задатке сходно ситуацији. Све похвале!
16. Заказивање за снимање главе функционише лоше, термини се не поштују услед лоше организације времена. Кашњења и чекања су и по 2 сата са бебом у чекаоници препуној беба. Упркос томе, сестре су врло љубазне.
17. Током свих ових година долазимо, веома смо задовољни свиме, а поготово љубазношћу медицинских сестара и лекара. Увек изађу у сусрет шта год да је потребно.
18. Једина непријатност је када лекари приликом прегледа говоре лоше о лекару који нас упућује. Врло непријатно. Сестрице за похвалу!
19. Смањити чекање у чекаоници да дођеш на преглед код лекара.
20. Све похвале!
21. Мањак паркинг места!
22. Љубазност и предусретљивост на високом нивоу, све похвале за професионалност и организацију. Замерка: Више информација о току опоравка.
23. Више ажурности и комуникације између особља.

У Новом Саду,
05.02.2026. године.



Председник Комисије
Јелена Ђазић мастер орг.здр. неге

В.д. директора Института
Проф. др Борко Милановић