



**ISTRAŽIVANJE ZADOVOLJSTVA  
KORISNIKA USLUGA U  
SPECIJALISTIČKOJ SLUŽBI  
OPŠTE BOLNICE ZRENJANIN  
ZA 2025. GODINU**

**SLUŽBA PLAN, ANALIZA I KVALITET**

**Zrenjanin, 23.01.2026. god**

# Metodologija

U ustanovama sekundarne i tercijarne zdravstvene zaštite istraživanje je sprovedeno od 24.11–01.12.2025. godine u trajanju od ukupno osam dana.

U specijalističkoj službi, istraživanje zadovoljstva je sprovedeno samo 26.11.2025. godine.

Direktor i Komisija za unapređenje kvaliteta rada zdravstvene ustanove obavestile su zaposlene o vremenu i načinu sprovođenja istraživanja zadovoljstva korisnika zdravstvenih usluga. Po ugledu na prethodno istraživanje, glavne medicinske sestre na odeljenjima bolnice, odredili su medicinske sestre koje su ljubazno i sa strpljenjem upoznali korisnike o sprovođenju ankete, značaju mišljenja korisnika, njihovog učešća i odziva. Tom prilikom sestre su naglasile anonimnost ankete. Nakon odlaska sa odeljenja pacijenti su usmeravani na anketnu kutiju u koju bi ubacili listiće.

# Uzorak

Anketiranjem korisnika o zadovoljstvu specijalističkom službom obuhvaćena je jednodnevna populacija na dan 26. novembar 2025. godine.

Broj pregledanih pacijenata na dan 26.11.2025. godine je 549. Broj ponuđenih anketnih listića iznosio je 100. Od tog broja 79 pacijenata je popunilo upitnik, što čini 79% popunjenih listića.

Prosečna starost anketiranih korisnika u specijalističkim službama je 57 godina.

Srednja ocena zadovoljstva pruženom zdravstvenom uslugom u specijalističkim službama u celini je **4,21**.

Rezultati istraživanja zadovoljstva korisnika usluga u specijalističkim službama prema polnoj strukturi, pokazali su da je u anketi učestvovalo 67% ženskih i 33% muških ispitanika.

## Završena škola:

Viša i visoka škola

22

Srednja škola

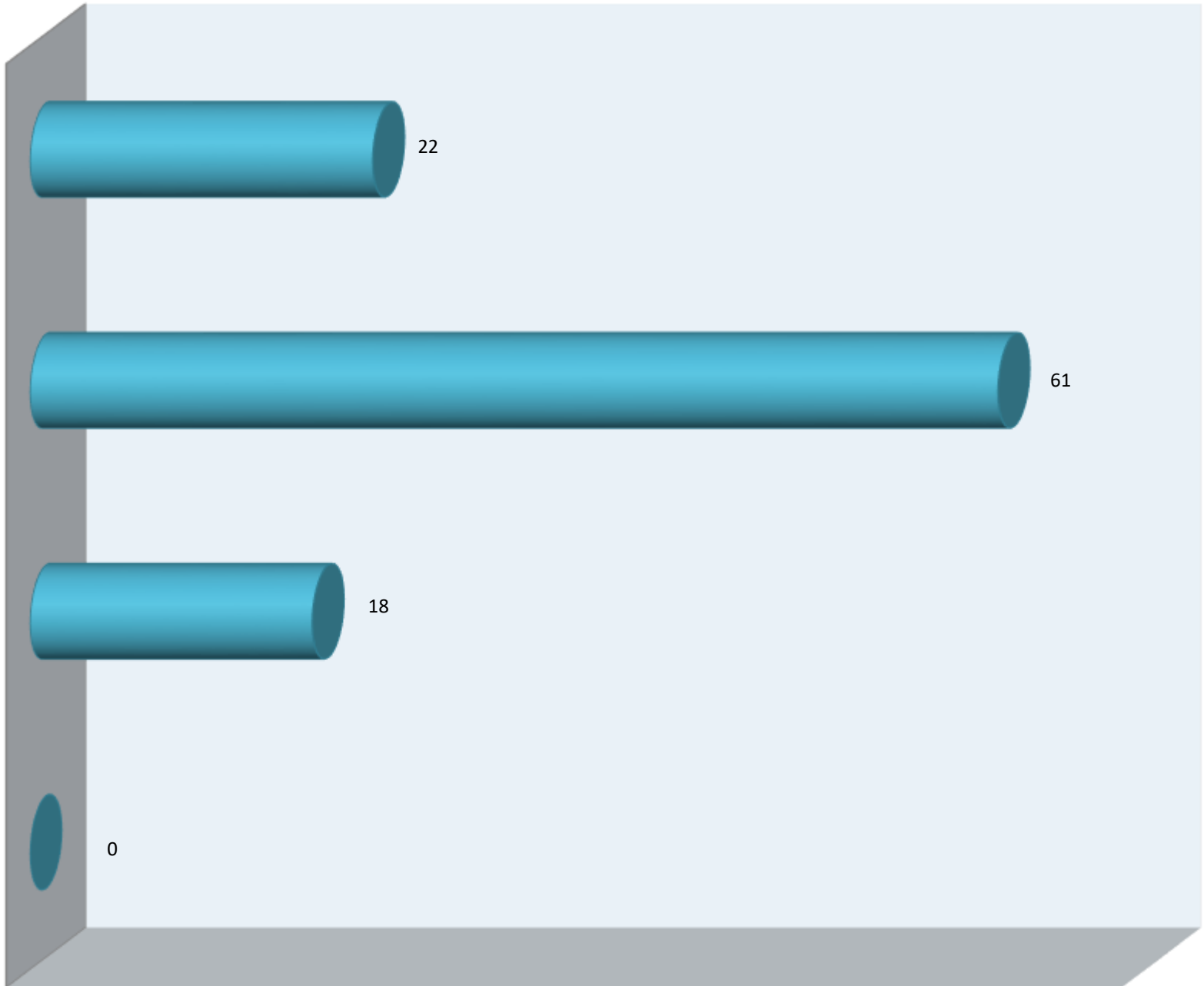
61

Osnovna škola

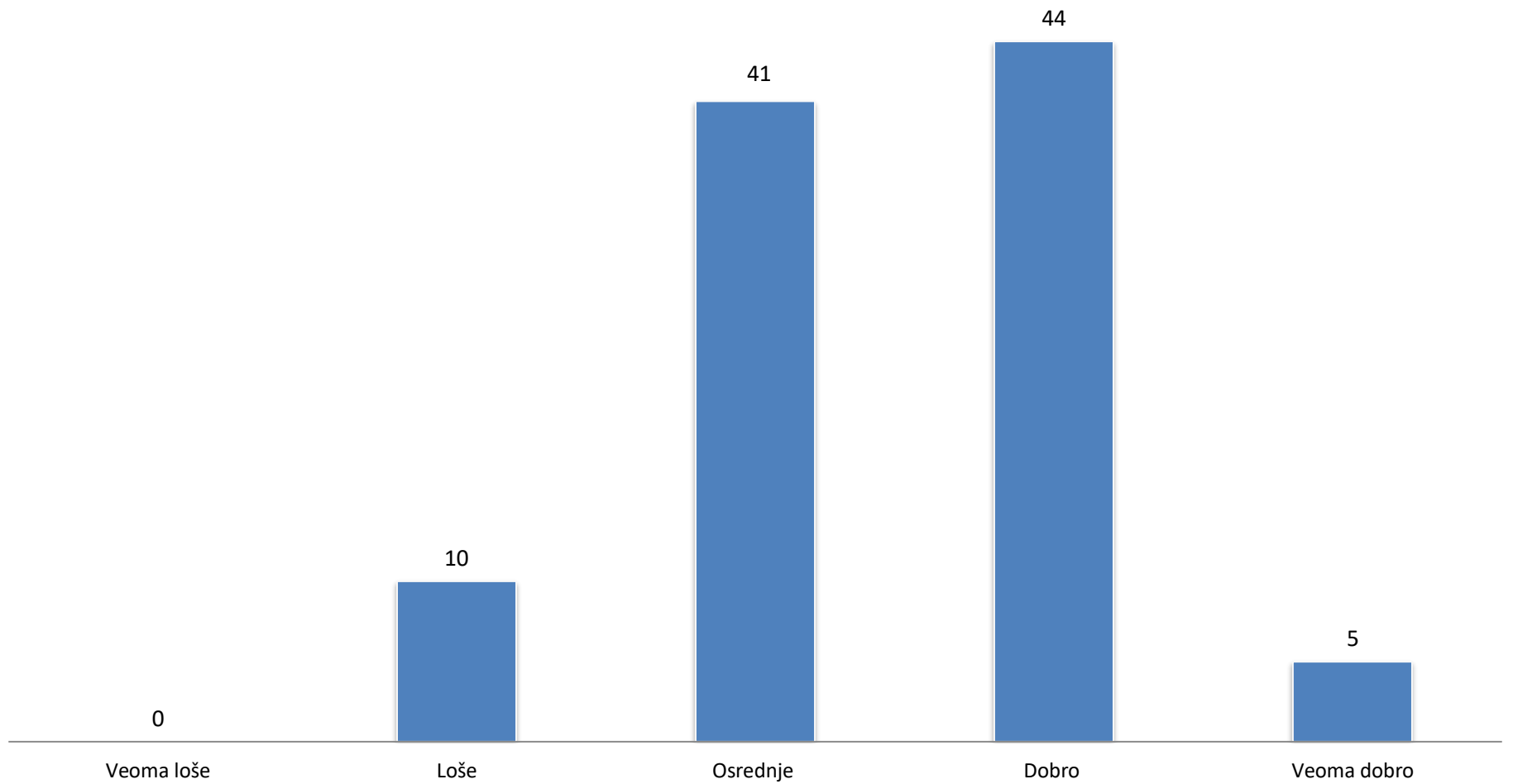
18

Nepotpuna osnovna škola

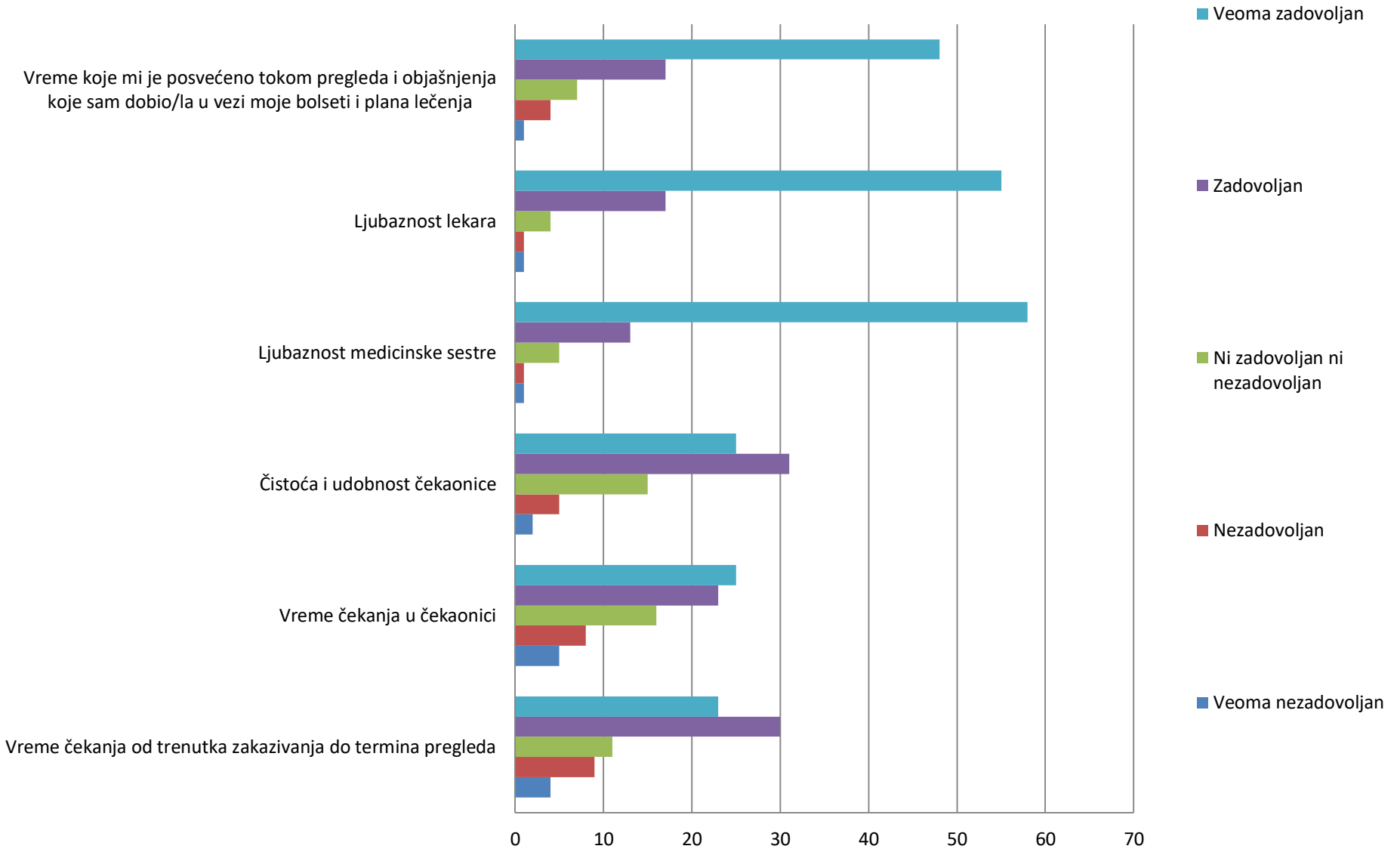
0



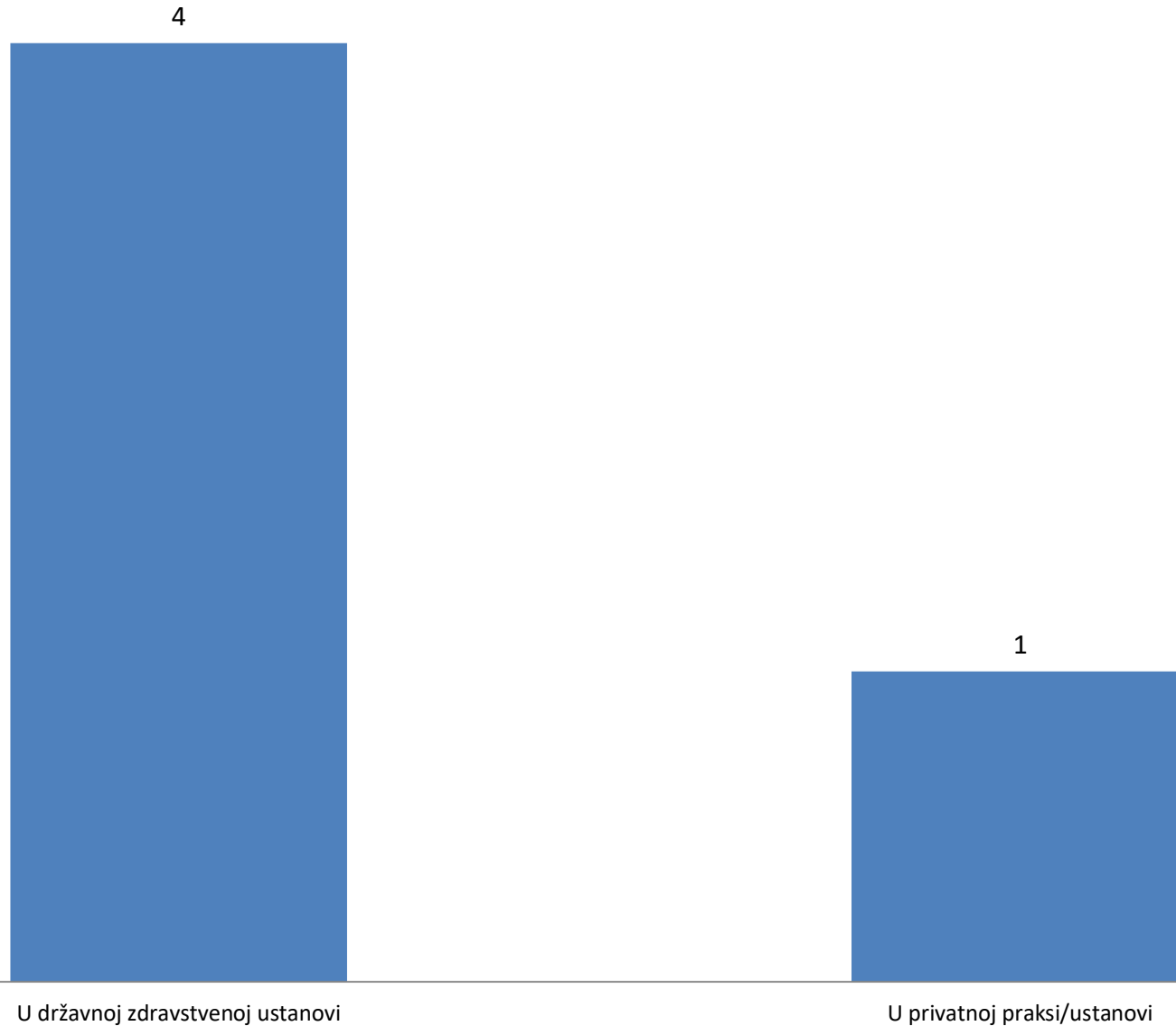
## Materijalno stanje vašeg domaćinstva:



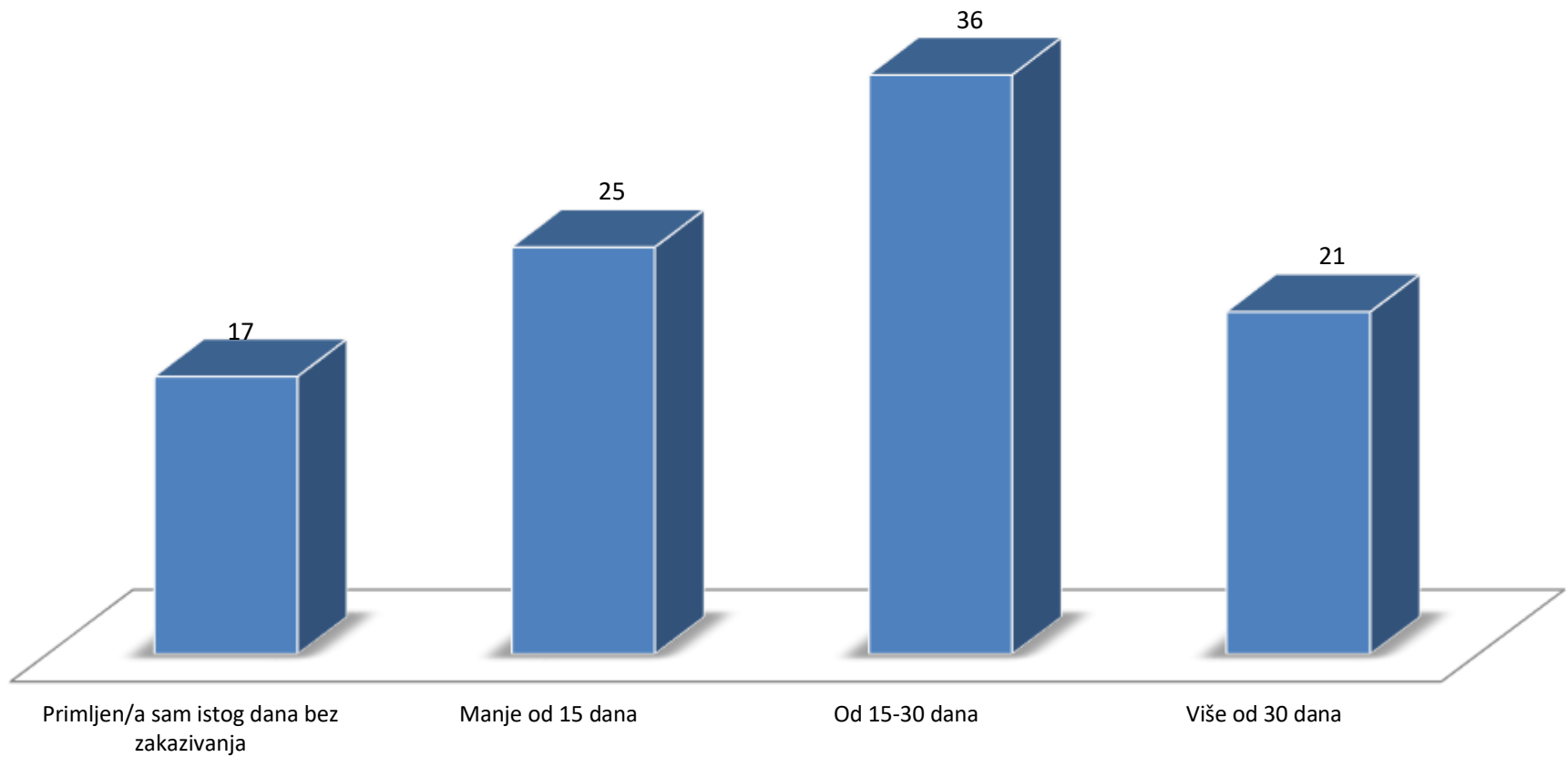
# Koliko ste zadovoljni sledećim karakteristikama:



**Koliko puta ste u prosedu u poslednjih 12 meseci imali pregled kod lekara  
specijaliste, uključujući i ovaj put?**



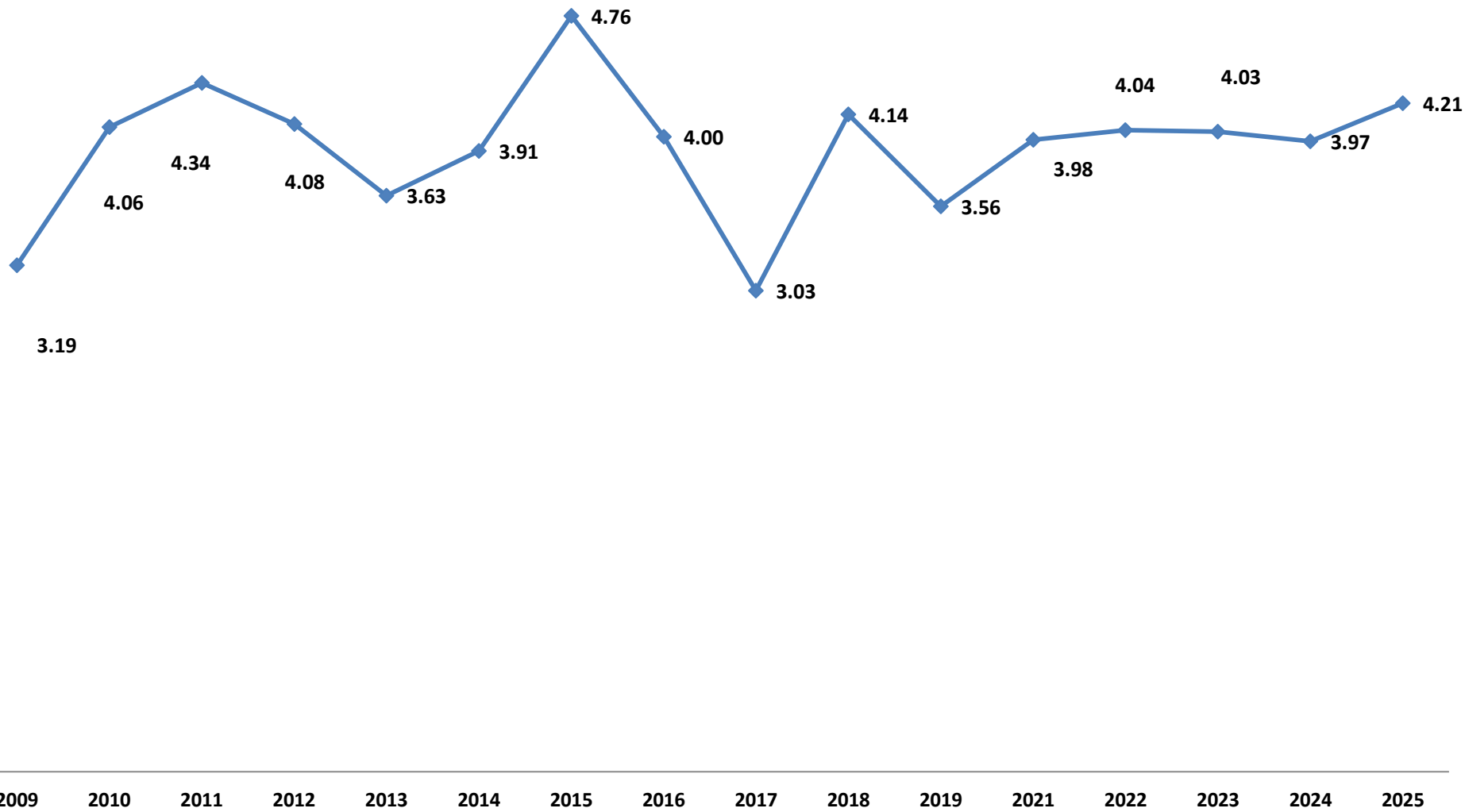
## Koliko dugo ste čekali na ovaj pregled u %?



# Uzevši sve u obzir, koliko ste zadovoljni zdravstvenom zaštitom u ovoj specijalističkoj službi??



# Prikaz srednje ocene zadovoljstva korisnika specijalističkom službom u celini za period 2009-2025. god.





**ISTRAŽIVANJE ZADOVOLJSTVA  
KORISNIKA BOLNIČKOM  
ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM U  
OPŠTOJ BOLNICI ZRENJANIN ZA  
2025. GODINU**

**SLUŽBA PLAN, ANALIZA I KVALITET**

**Zrenjanin, 23.01.2026. god**

# Uzorak

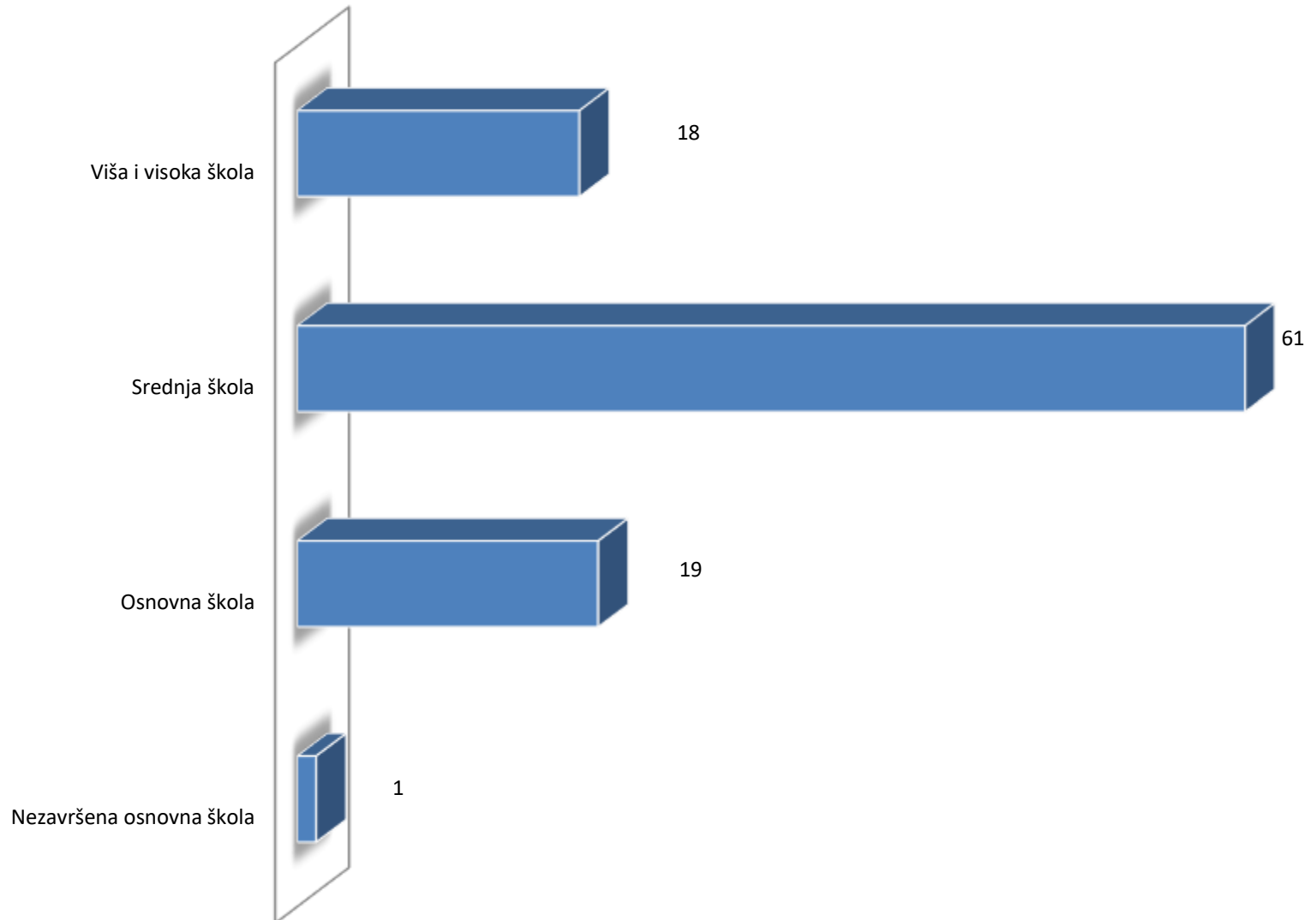
Anketa Ministarstva zdravlja Republike Srbije i Instituta za javno zdravlje Srbije na stacionarnim odeljenjima u Opštoj bolnici u Zrenjaninu sprovedeno od 24–28.11.2025. godine u trajanju od ukupno pet dana.

Anketiranje je obuhvatilo 275 pacijenta sa svih bolničkih odeljenja (Interna medicina – 147 pacijenata; Odeljenja hirurških grana – 86 pacijenata; Ginekologija i Akušerstvo – 20 pacijenata, Pedijatrija – 22 pacijenata) koji su otpušteni u tom periodu. U anketi je učešće uzelo njih 168, odnosno 64%. Prosečna starost lečenih na bolničkom stacionaru je 59 godina.

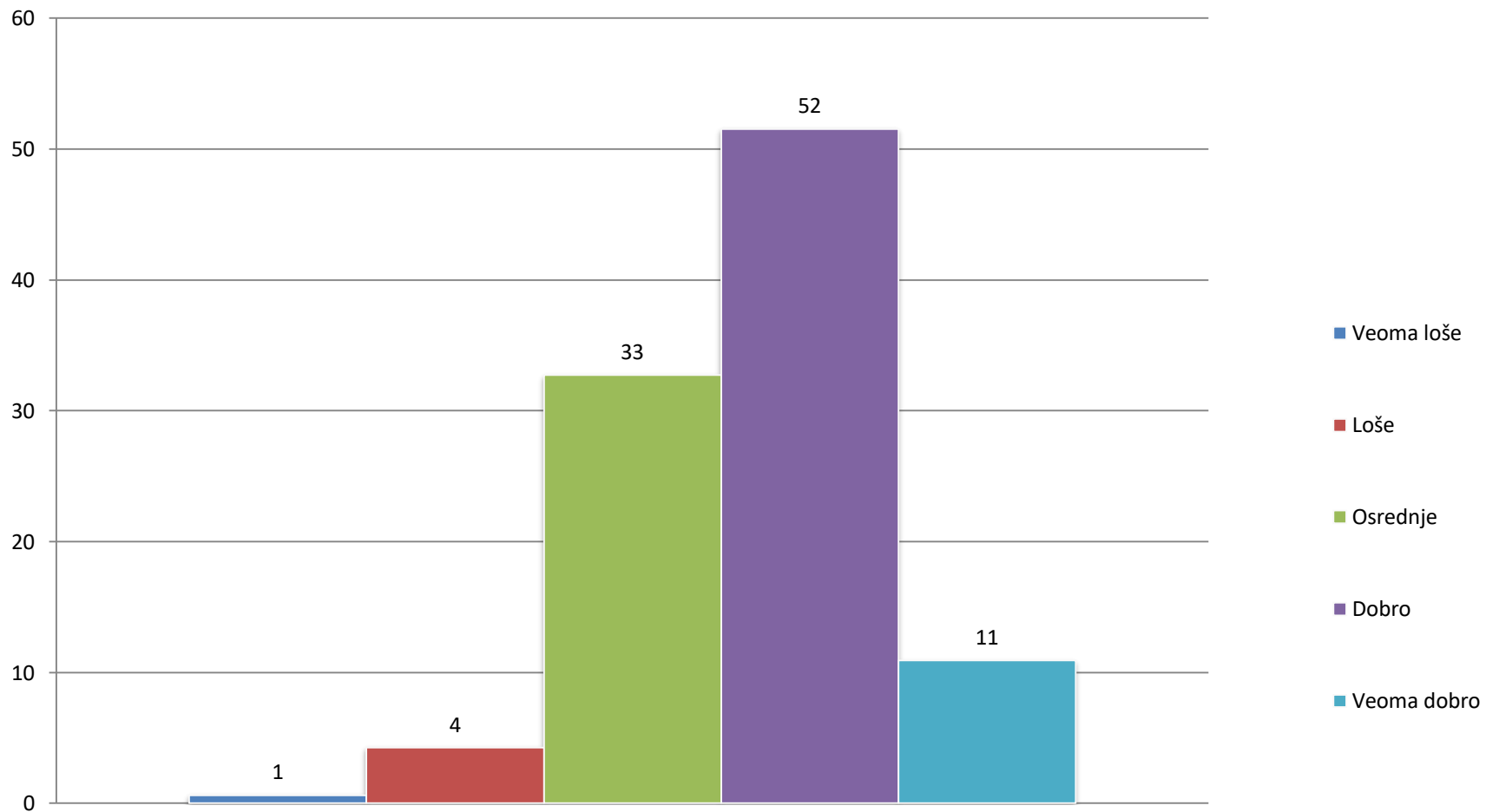
Srednja ocena zadovoljstva bolničkim lečenjem u celini je **4,71**.

Rezultati istraživanja zadovoljstva korisnika usluga prema polnoj strukturi pokazali su da je u anketi učestvovalo 50% ženskih i 50% muških ispitanika.

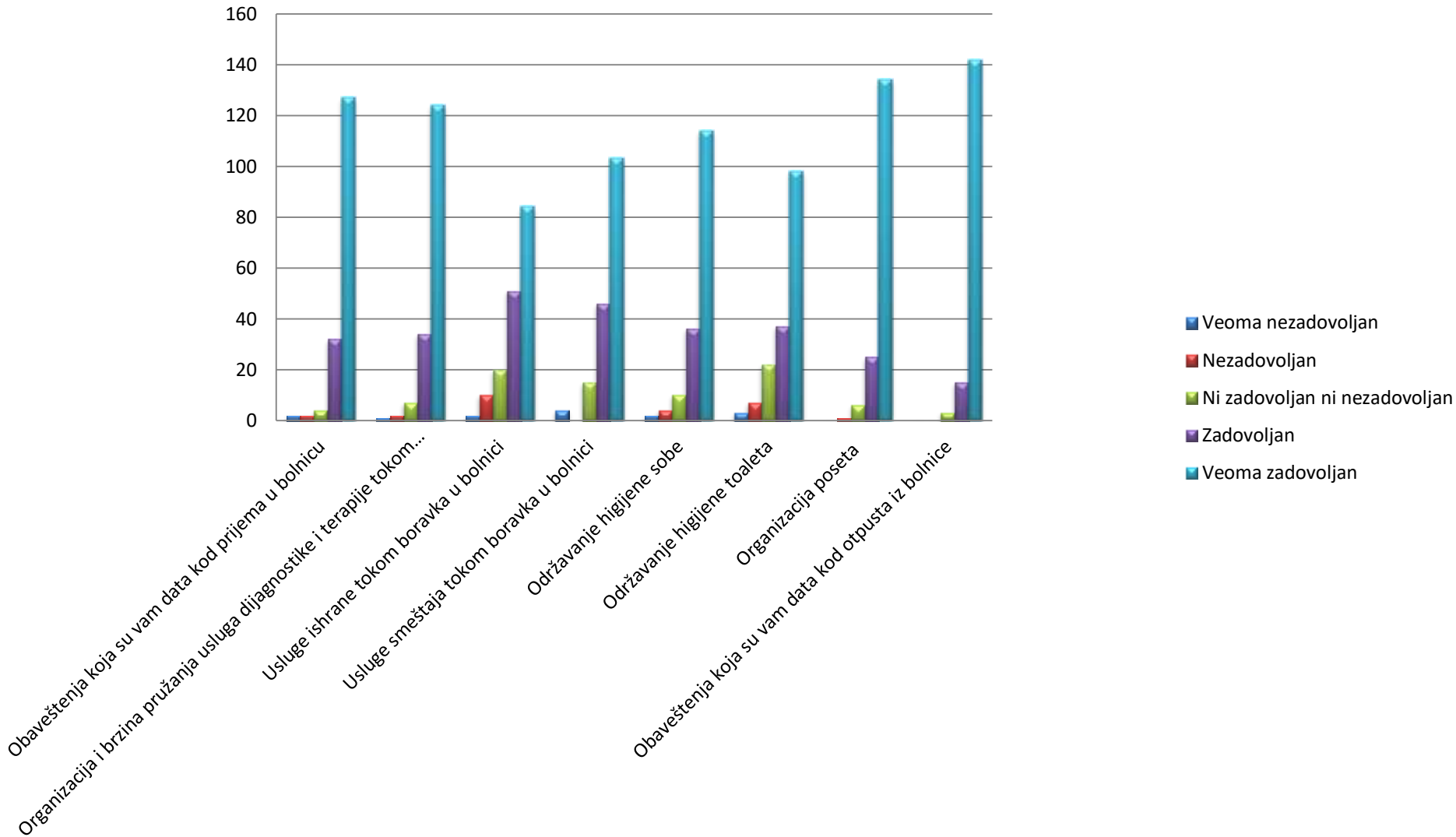
## Završena škola:



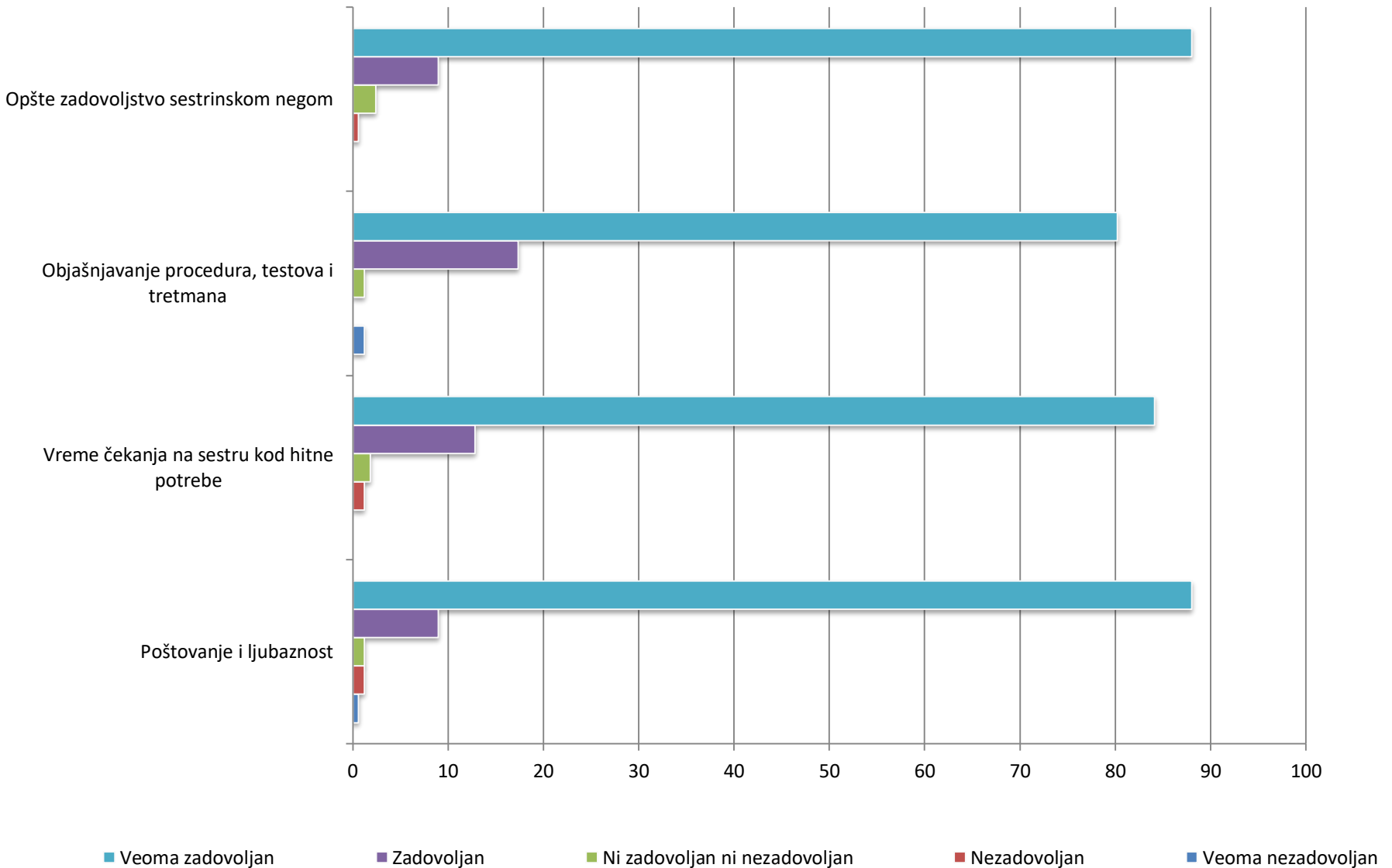
## Materijalno stanje vašeg domaćinstva:



# Koliko ste zadovoljni uslugom i organizacijom zdravstvene zaštite tokom bolničkog lečenja?

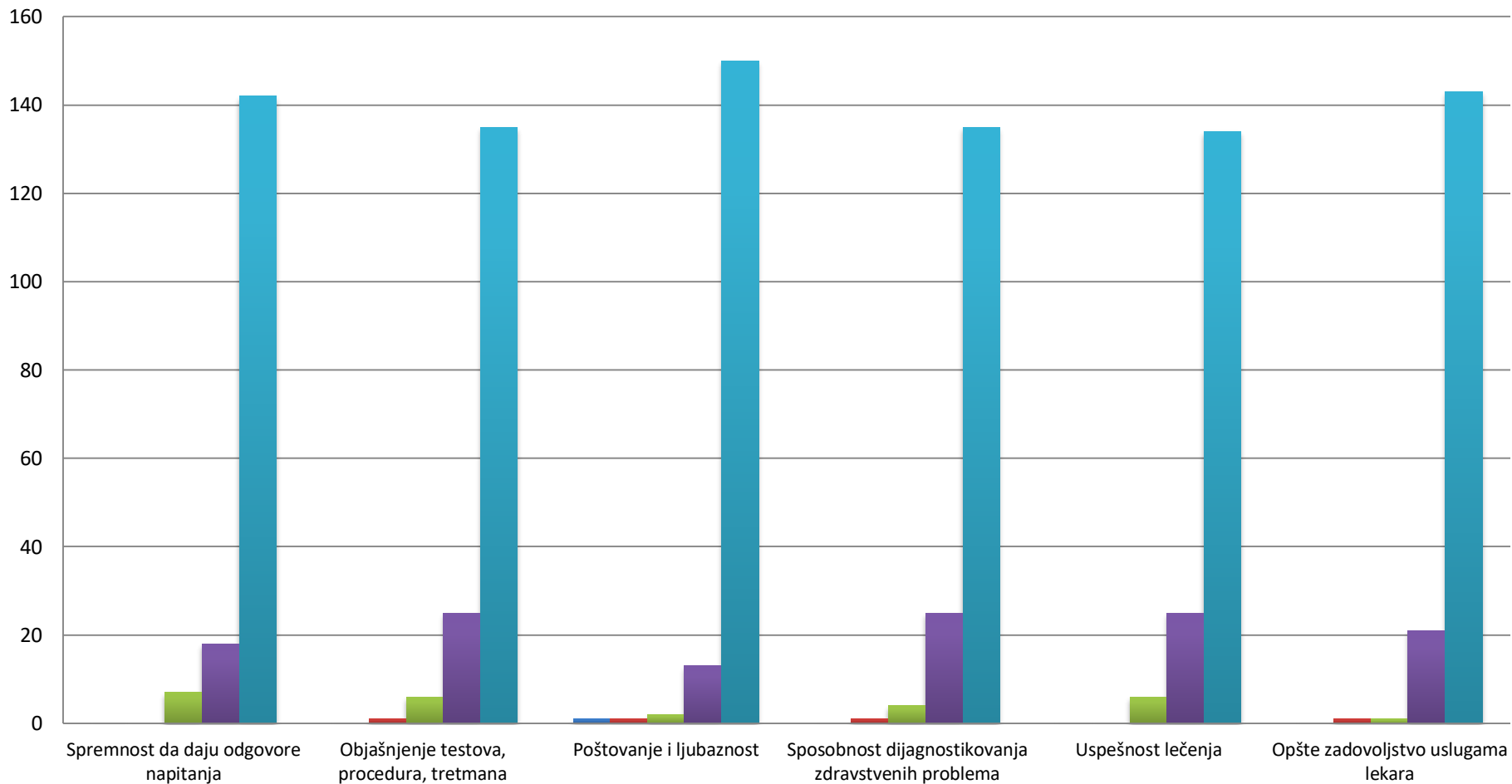


# Zadovoljstvo uslugama sestrinske nege tokom boravka u bolnici?



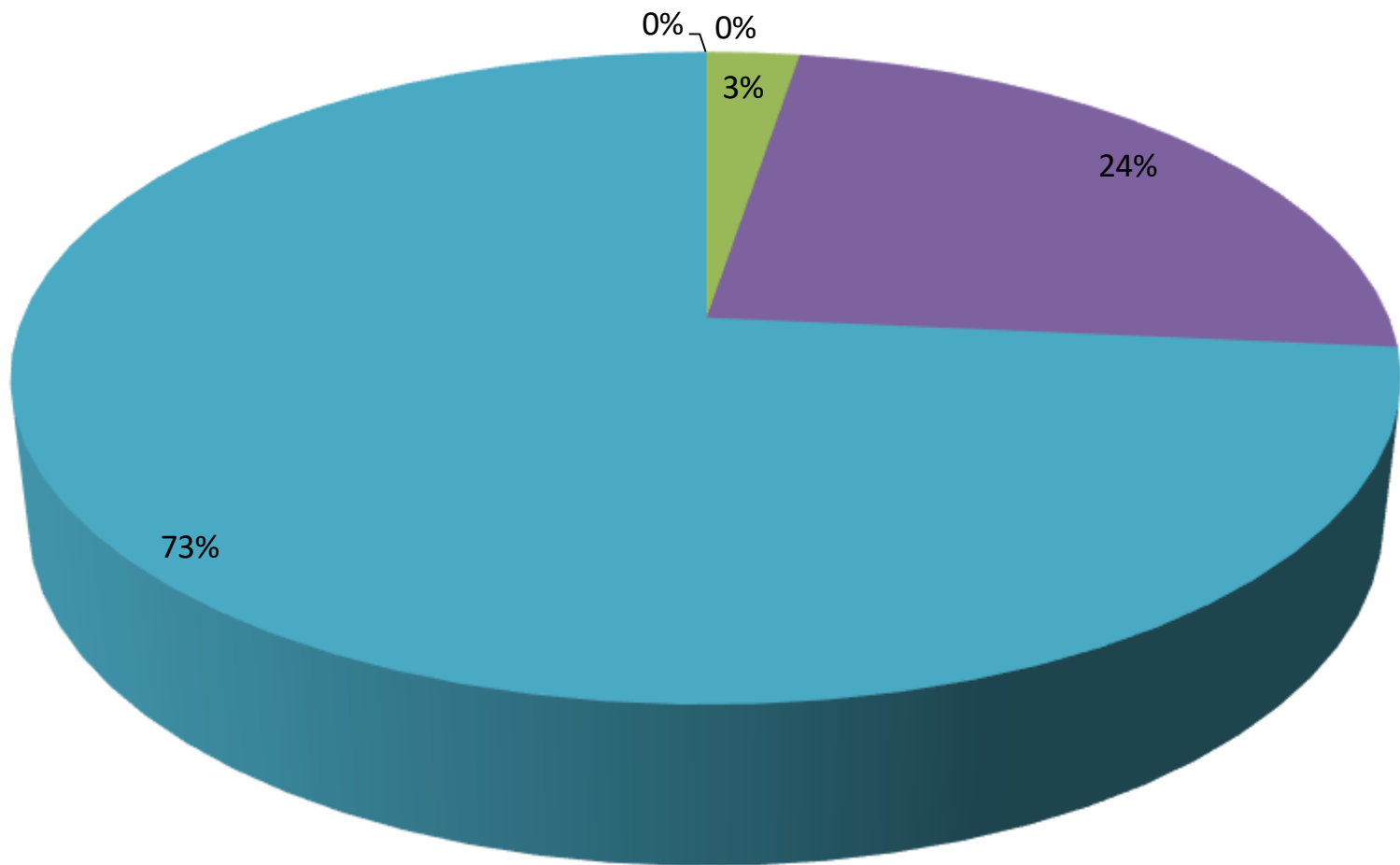
# Koliko ste zadovoljni uslugama lekara tokom boravka u bolnici?

■ Veoma nezadovoljan   ■ Nezadovoljan   ■ Ni zadovoljan ni nezadovoljan   ■ Zadovoljan   ■ Veoma zadovoljan



# Uzimajući u obzir sve navedeno, kakvo je u celini vaše zadovoljstvo ukupnim bolničkim lečenjem?

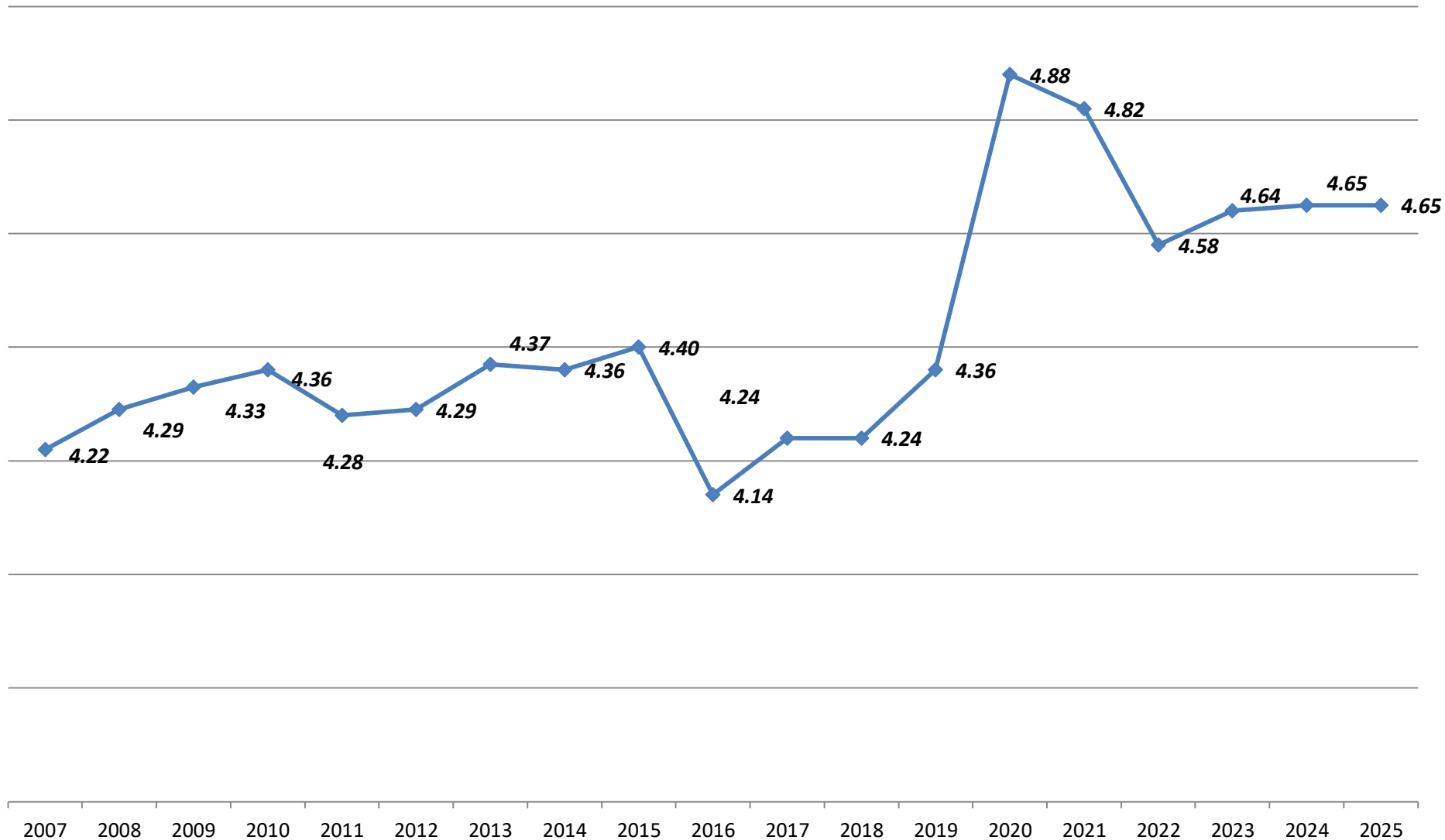
■ Veoma nezadovoljan   ■ Nezadovoljan   ■ Ni zadovoljan ni nezadovoljan   ■ Zadovoljan   ■ Veoma zadovoljan



## Prikaz zadovoljstva korisnika usluga na stacionaru za period 2007 - 2025. godina, izraženo %



## Srednja ocena zadovoljstva korisnika bolničkim lečenjem u celini za period 2007-2025. god.





**ISTRAŽIVANJE  
ZADOVOLJSTVA  
ZAPOSLENIH U OPŠTOJ  
BOLNICI ZRENJANIN  
ZA 2025. GODINU**

**SLUŽBA PLAN, ANALIZA I KVALITET**

**Zrenjanin, 23.01.2026. god**

# Uzorak

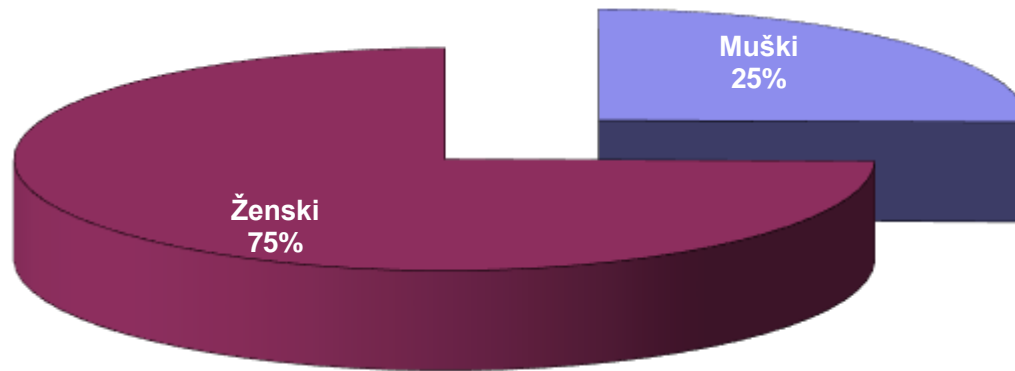
Anketiranje je obuhvatilo sve zaposlene prisutne na poslu od 7 časova 01. decembra 2025. godine, do 7 časova 02. decembra 2025. godine.

Broj zaposlenih prisutnih na poslu na dan istraživanja je 690, dok je isto toliko podeljenih upitnika.

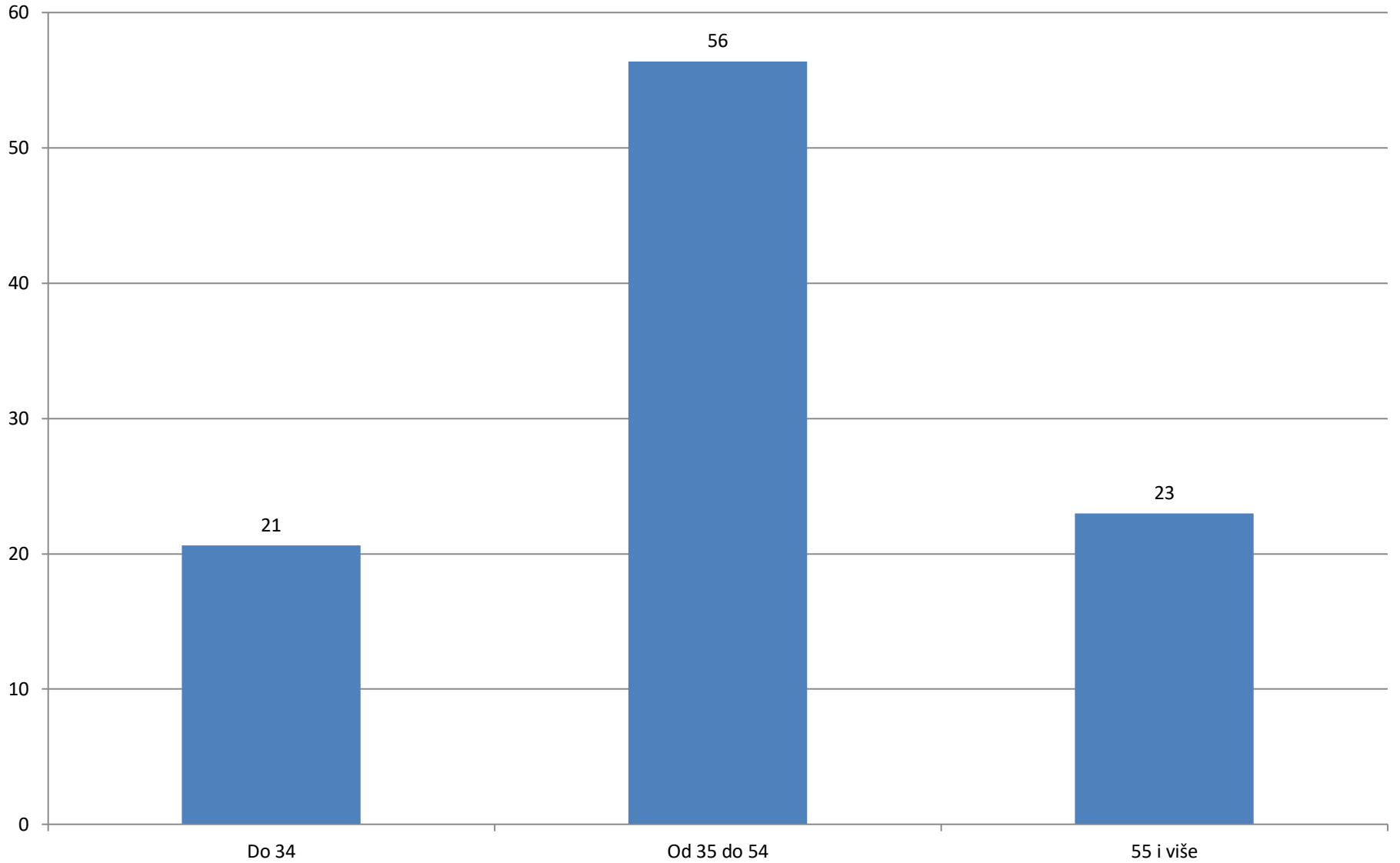
Stopa odgovora (broj popunjenih upitnika u odnosu na broj podeljenih) ispitivanja zadovoljstva zaposlenih u bolnici je 81%. Broj važećih popunjenih anketnih listića koji je statistički obrađen je 556.

Srednja ocena zadovoljstva zaposlenih u celini je **3,43**.

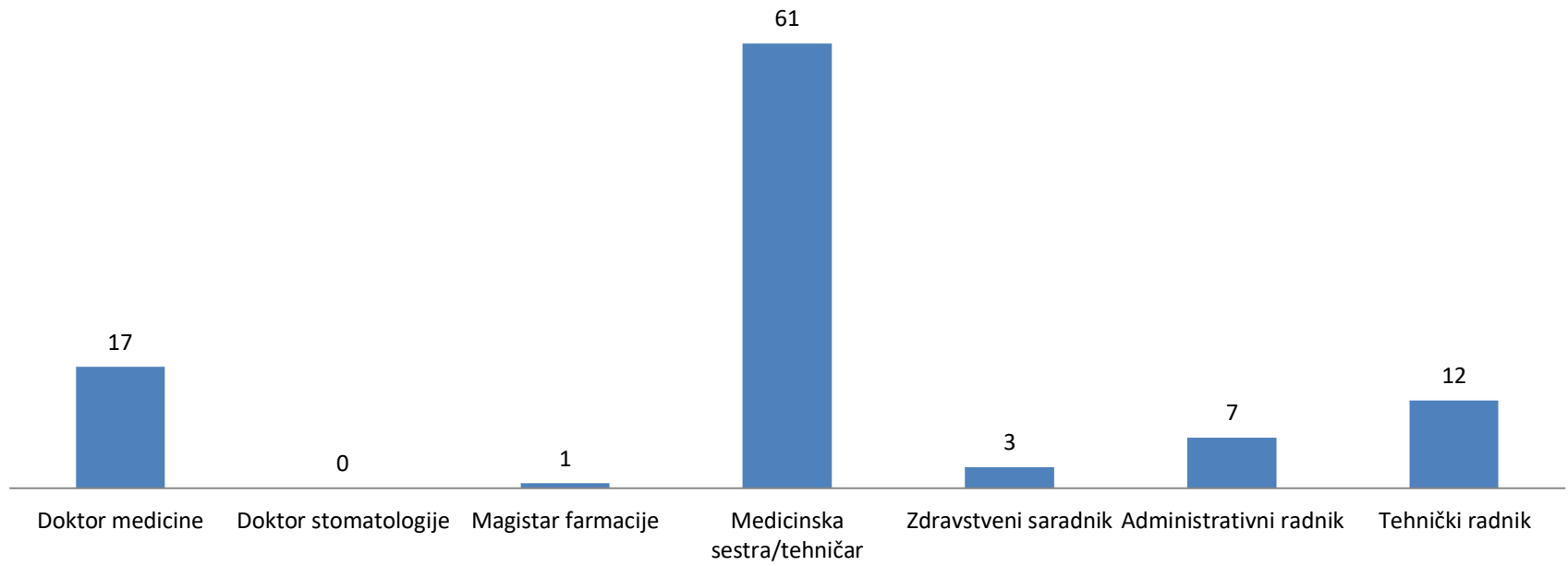
Pol?



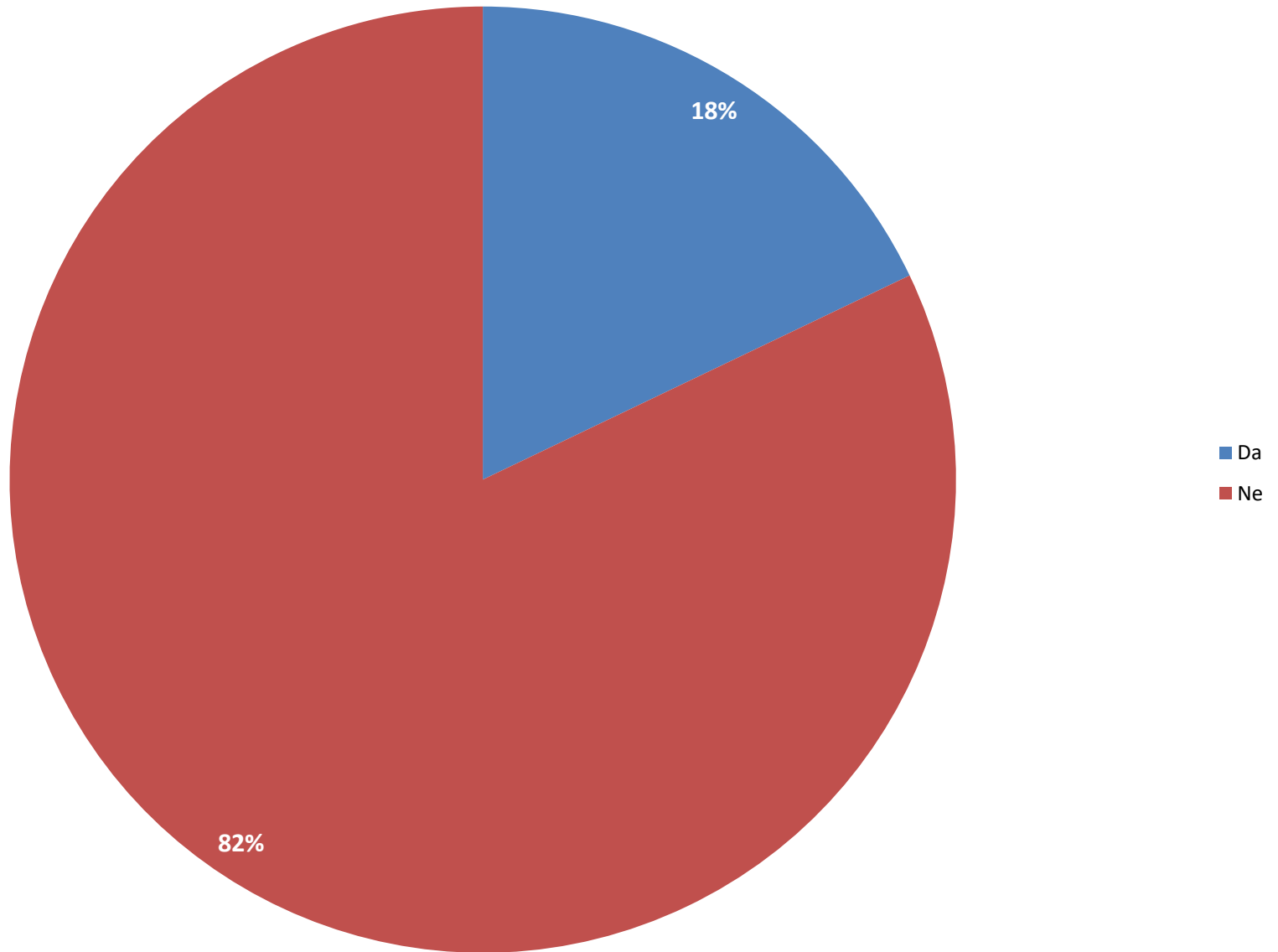
# Godine starosti



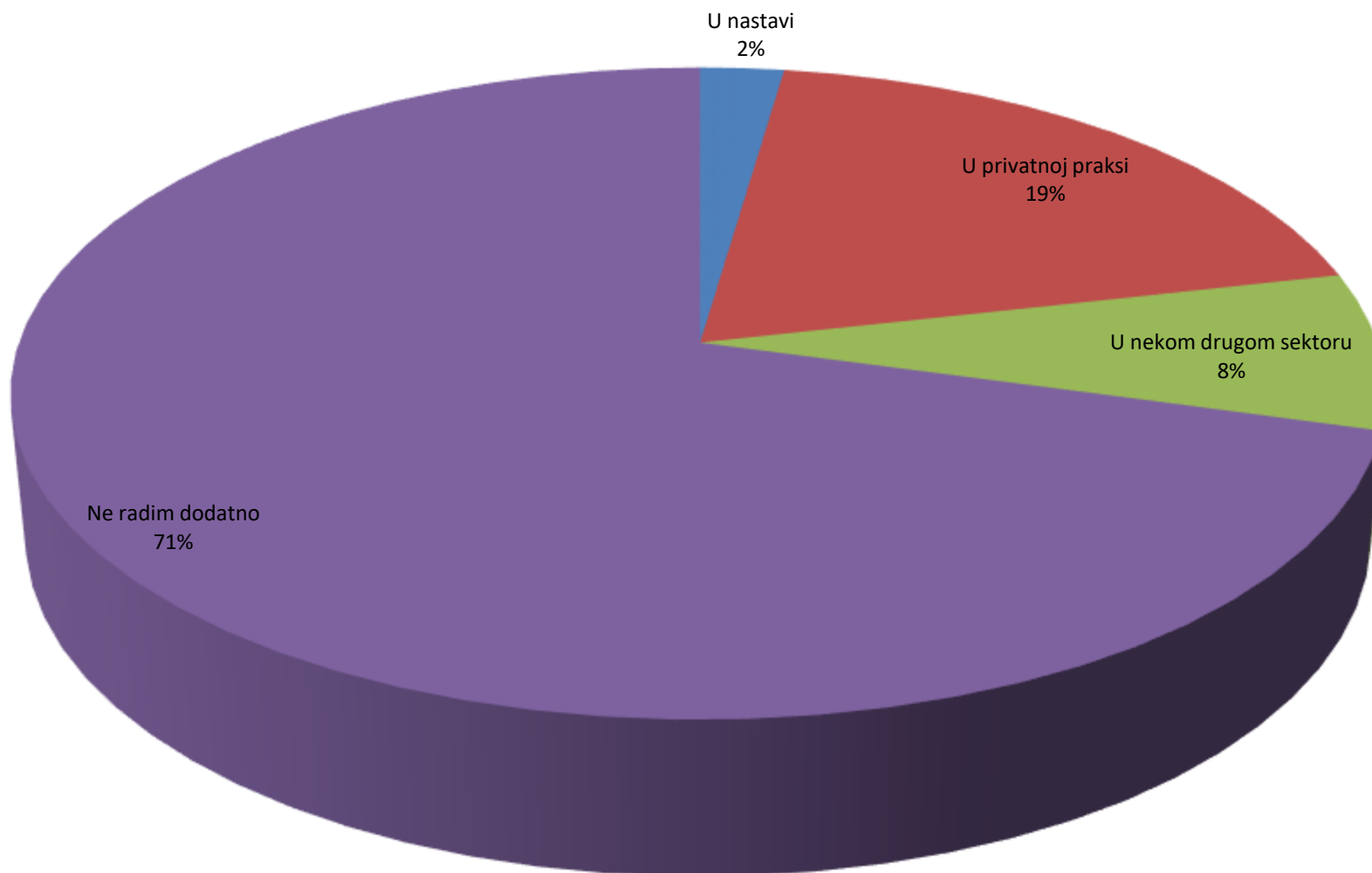
# Zanimanje?



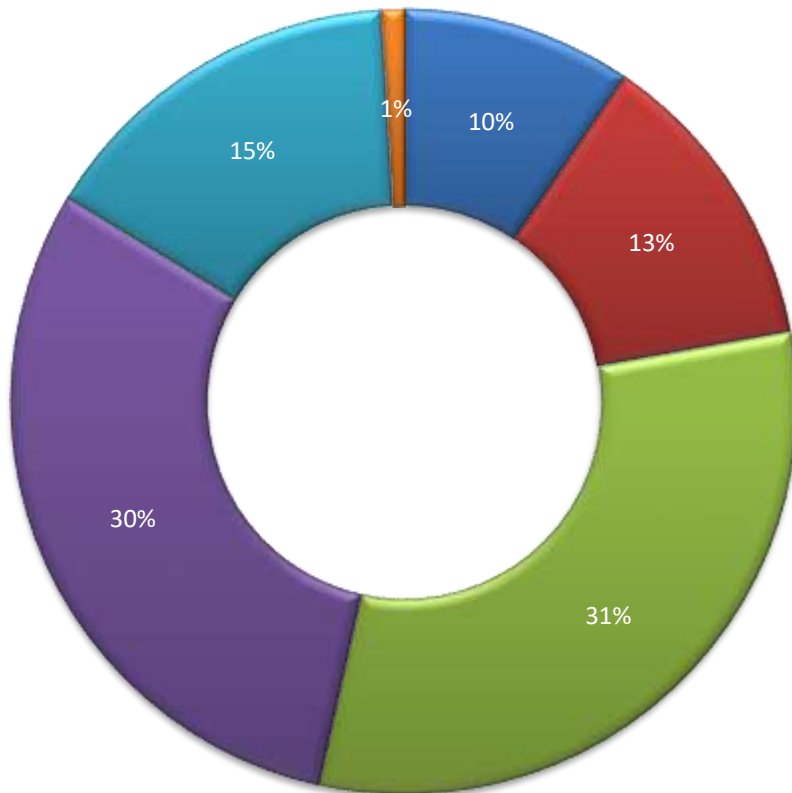
# Da li trenutno obavljate neku od rukovodećih funkcija?



# Da li pored posla koji obavljate u vašoj ustanovi radite dodatno i:



# Adekvatnošću opreme za rad?



■ Veoma nezadovoljan

■ Nezadovoljan

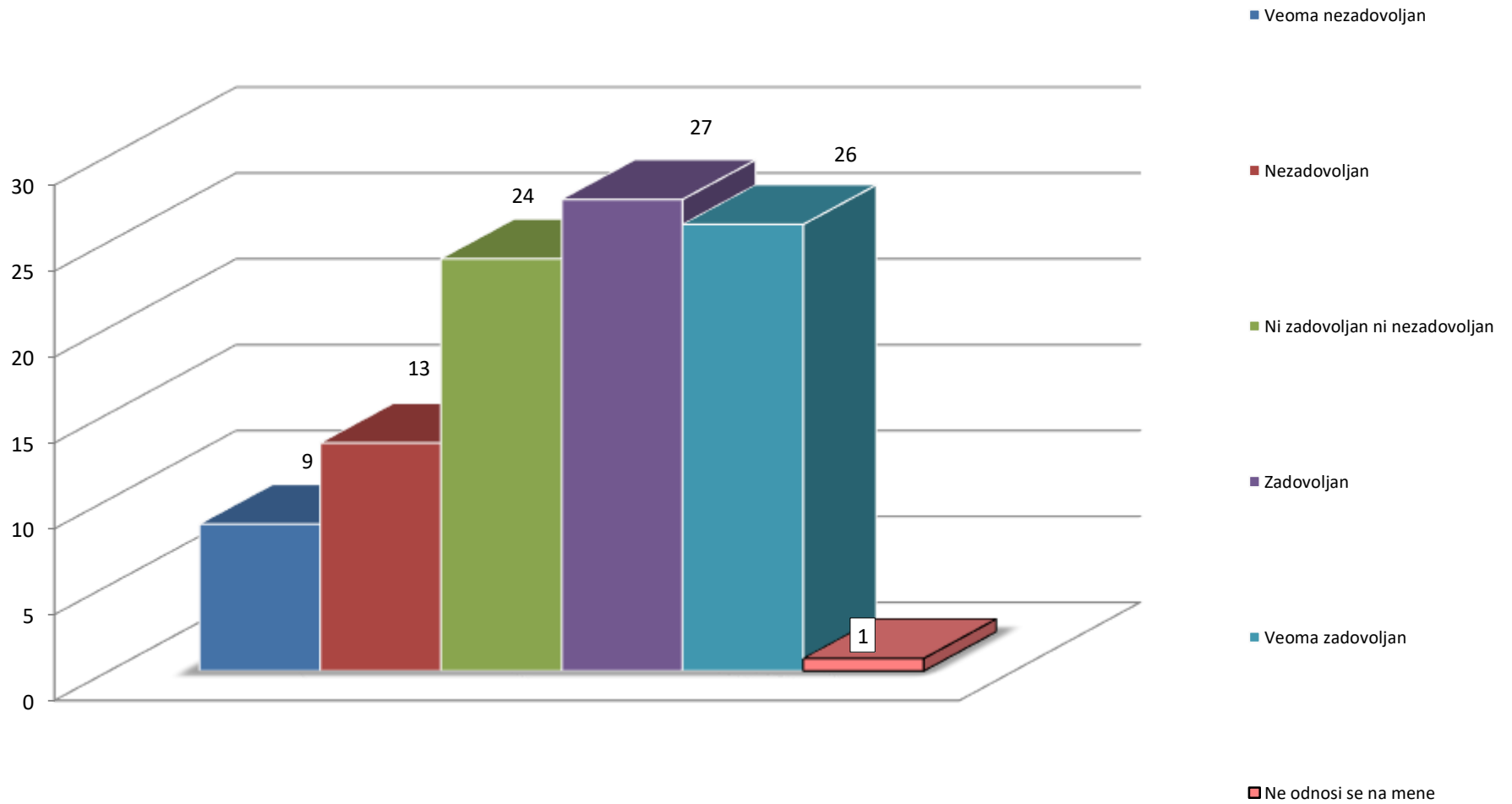
■ Ni zadovoljan ni nezadovoljan

■ Zadovoljan

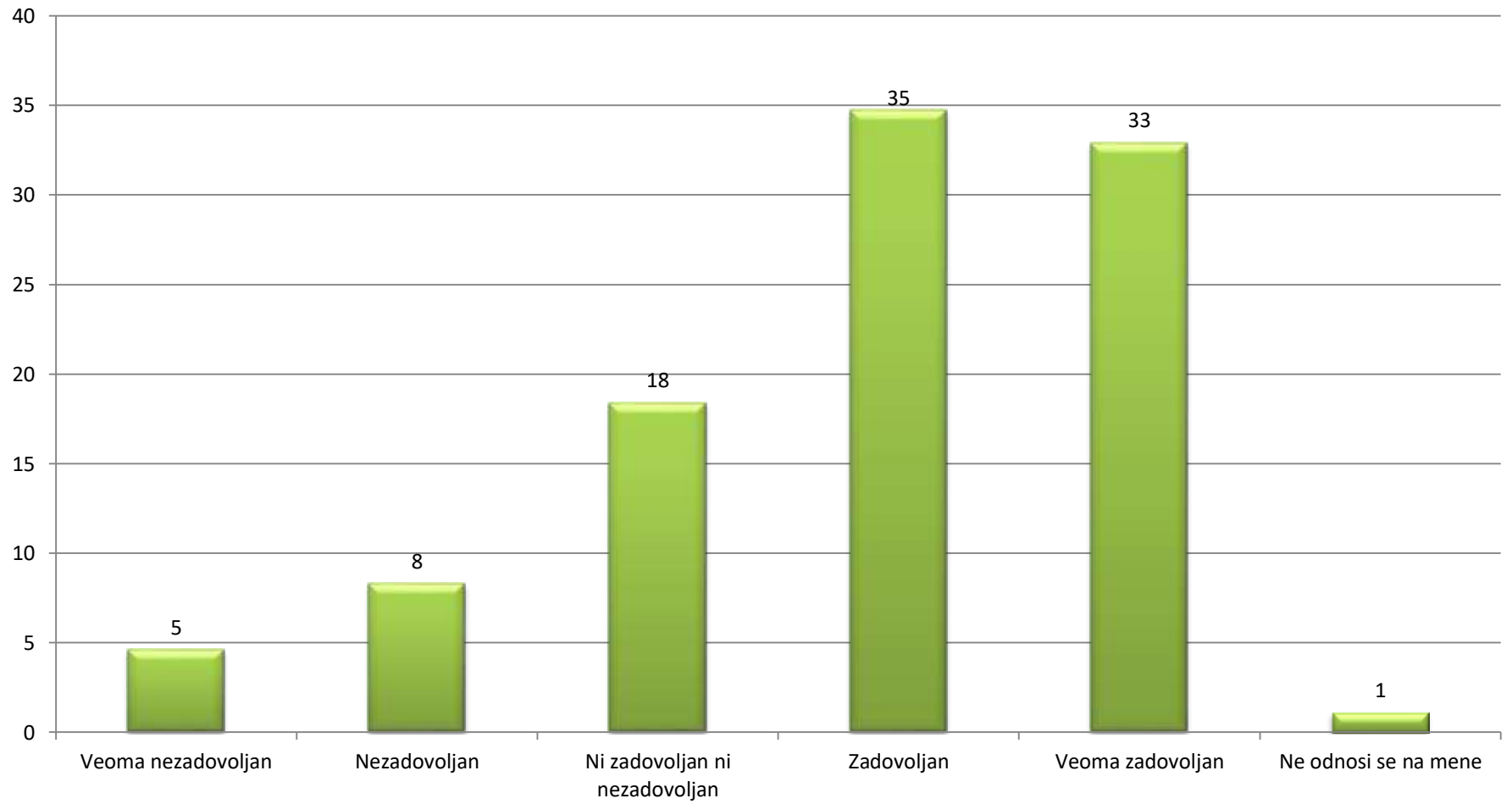
■ Veoma zadovoljan

■ Ne odnosi se na mene

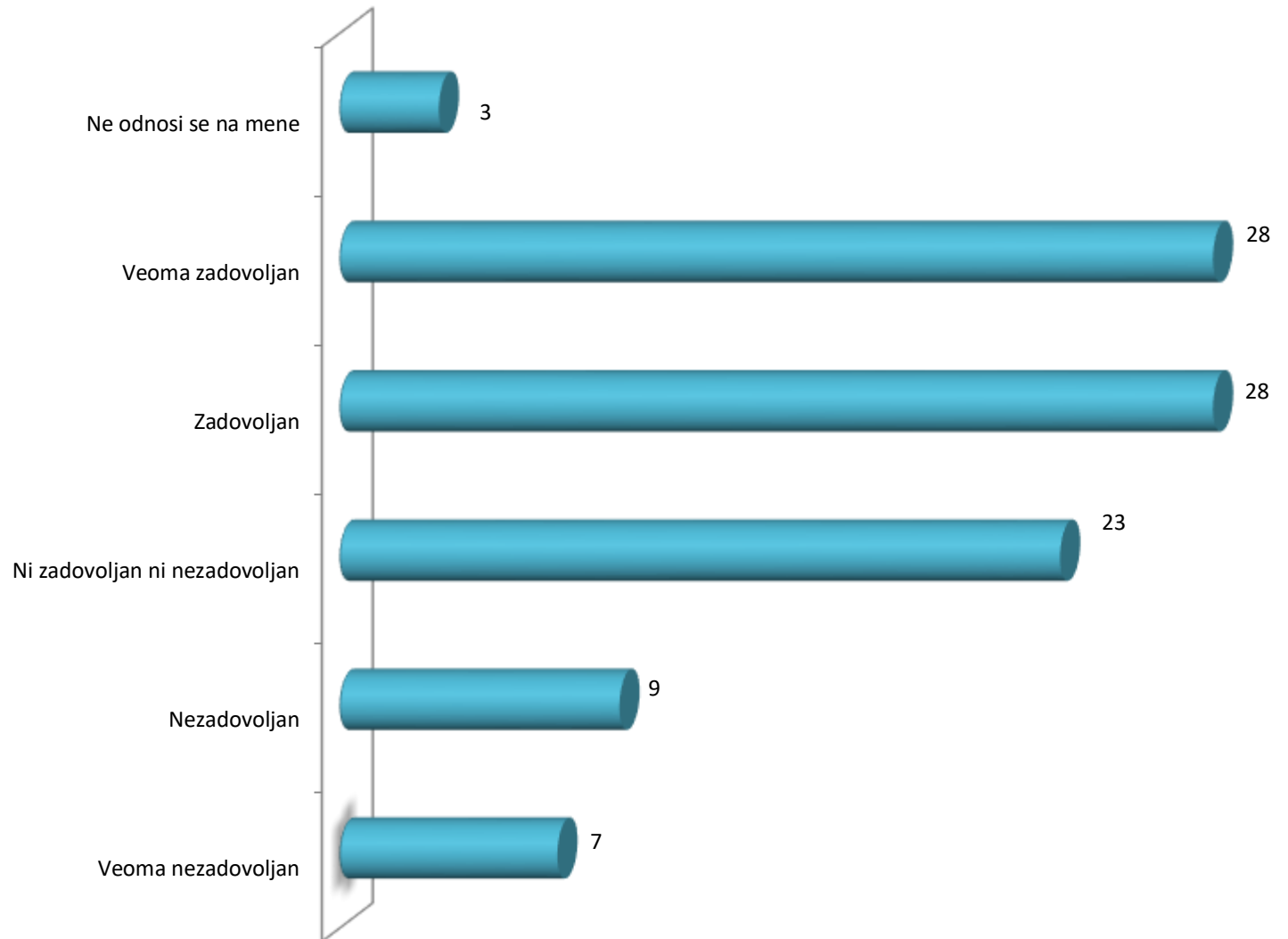
# Adekvatnost prostora za rad?



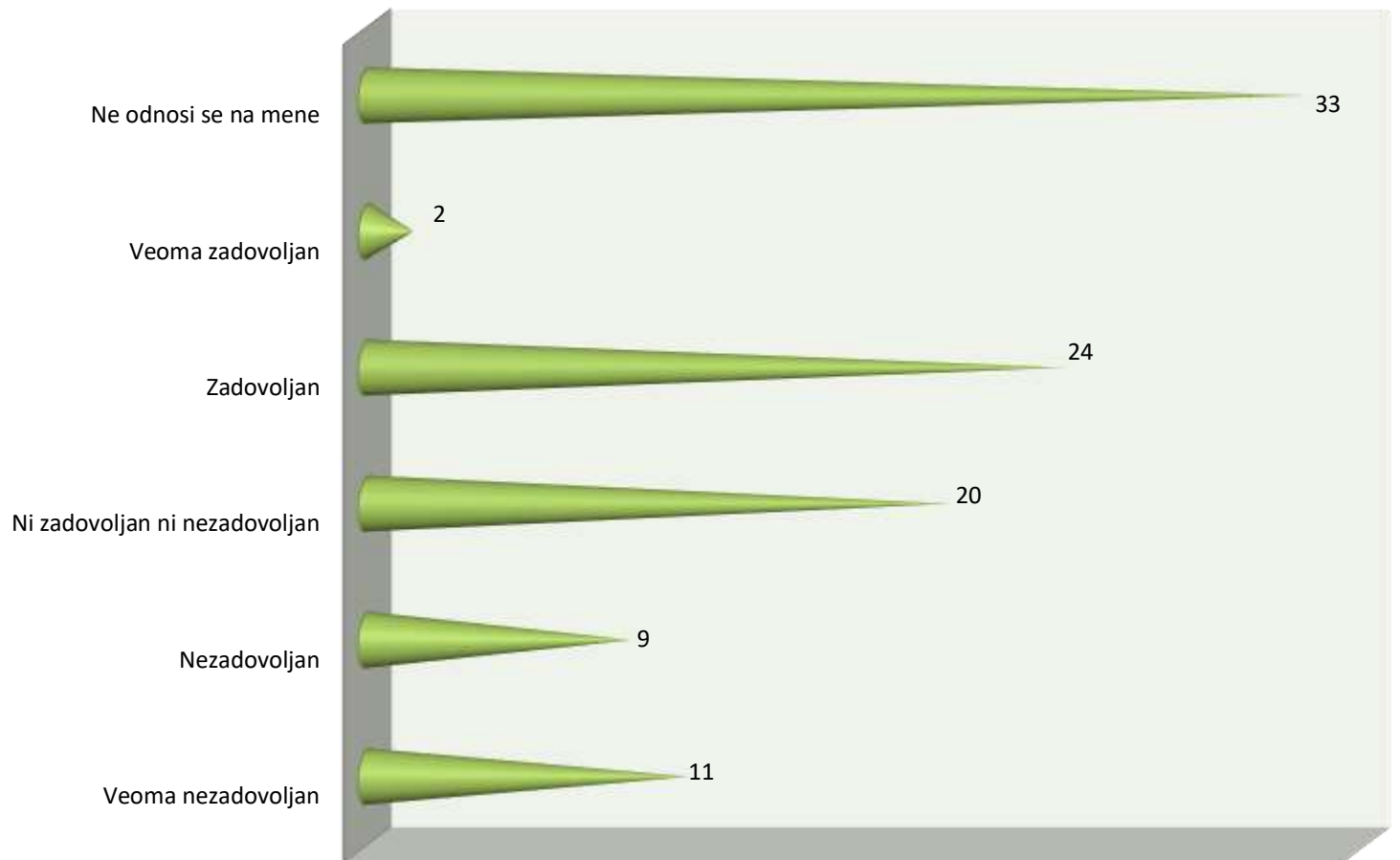
## Raspoloživim vremenom za rad?



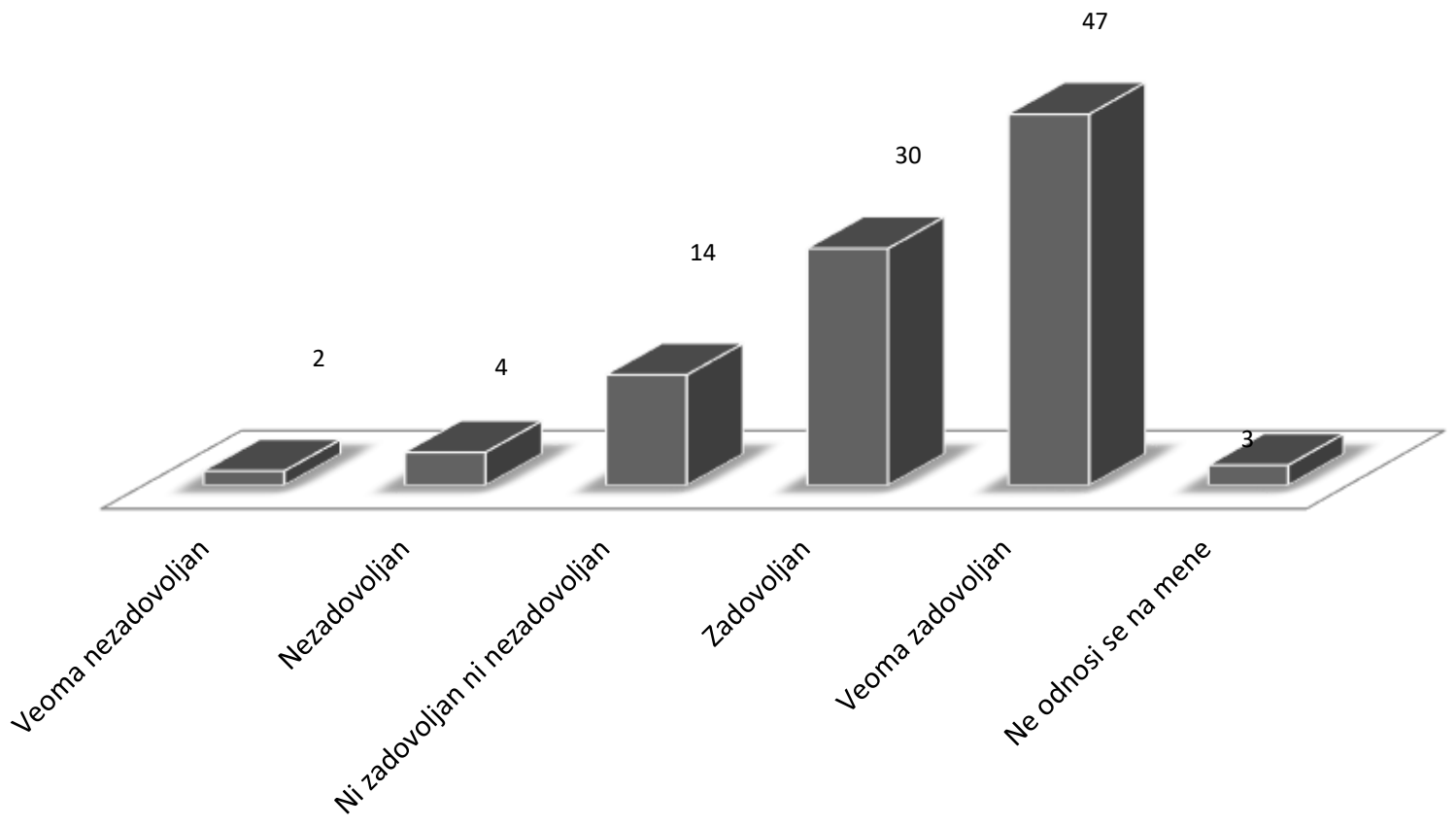
## Autonomijom u obavljanju - mogućnost samostalnog donošenja odluka?



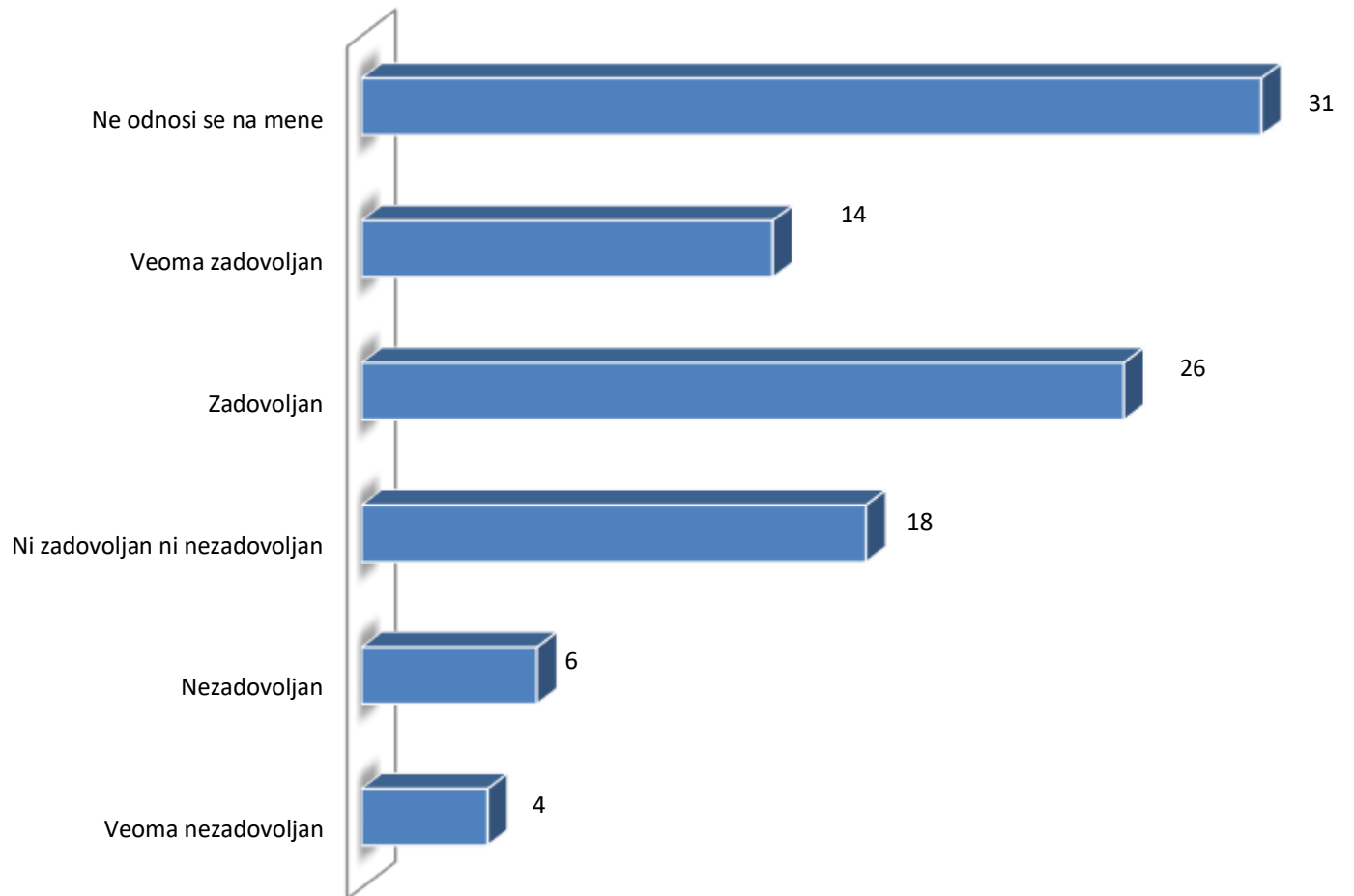
# Uvažavanjem i vrednovanjem vašeg rada od strane pretpostavljenih?



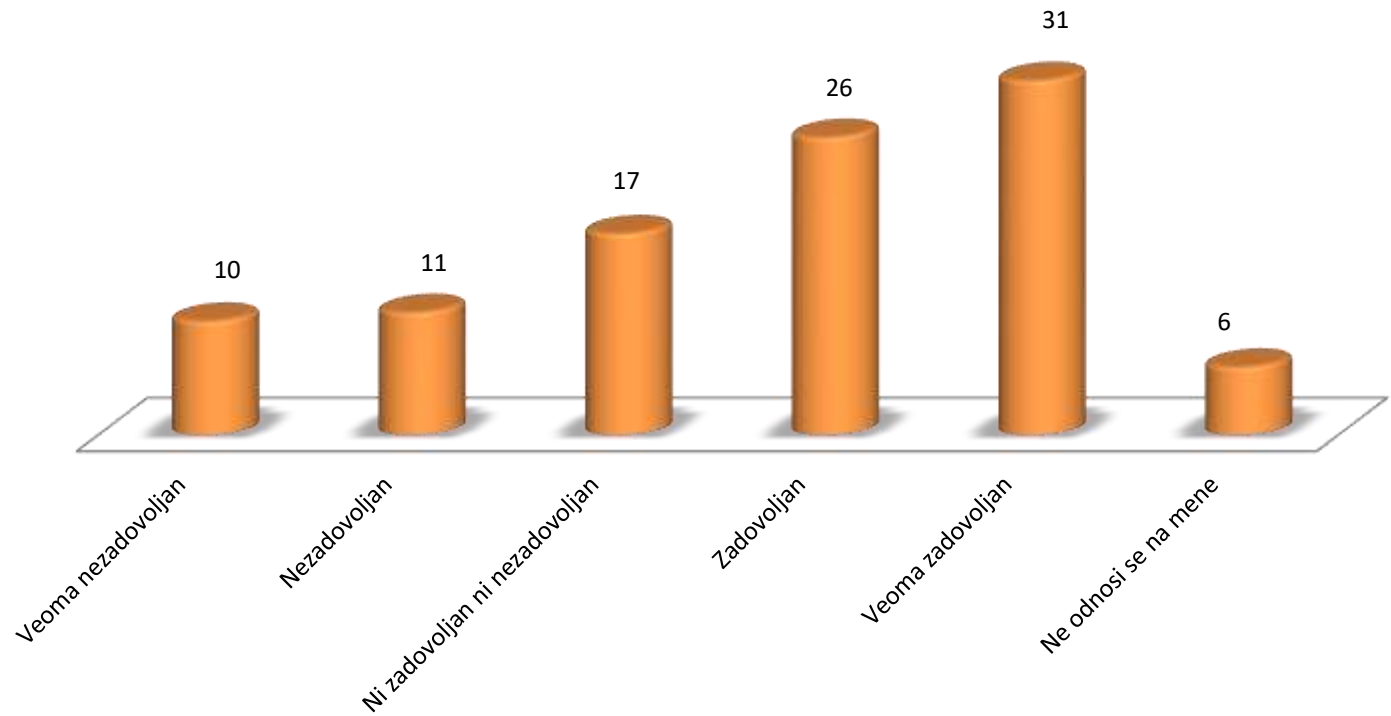
# Neposredna saradnja sa kolegama?



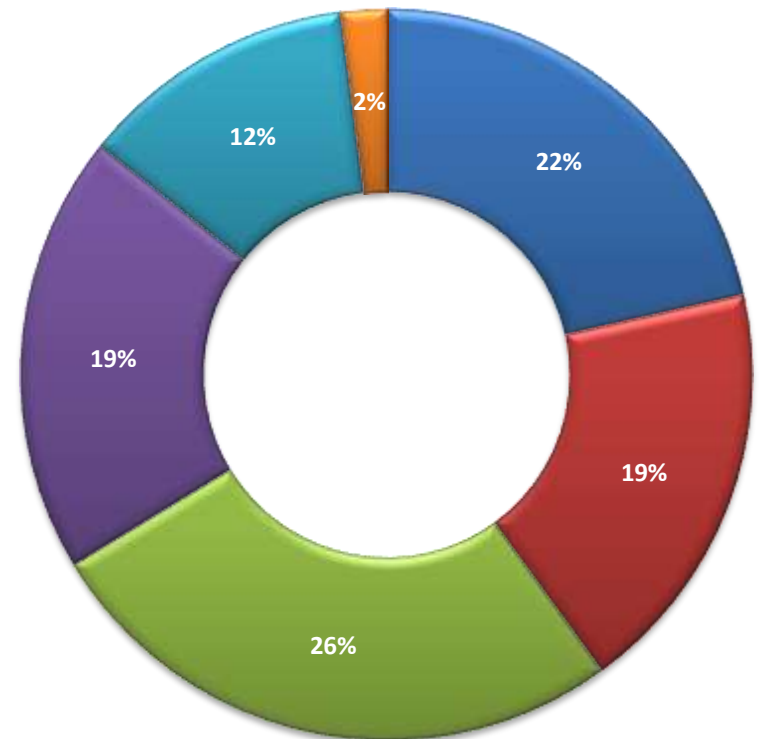
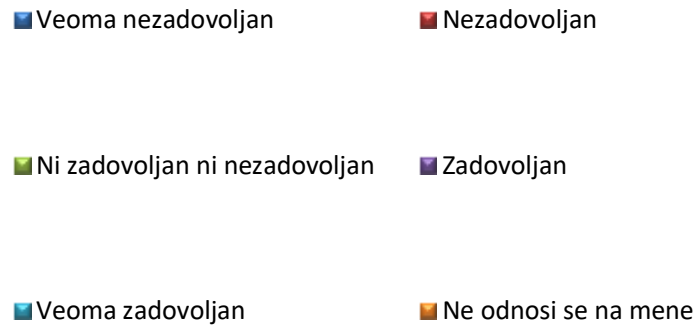
# Odnos pacijenata prema vama?



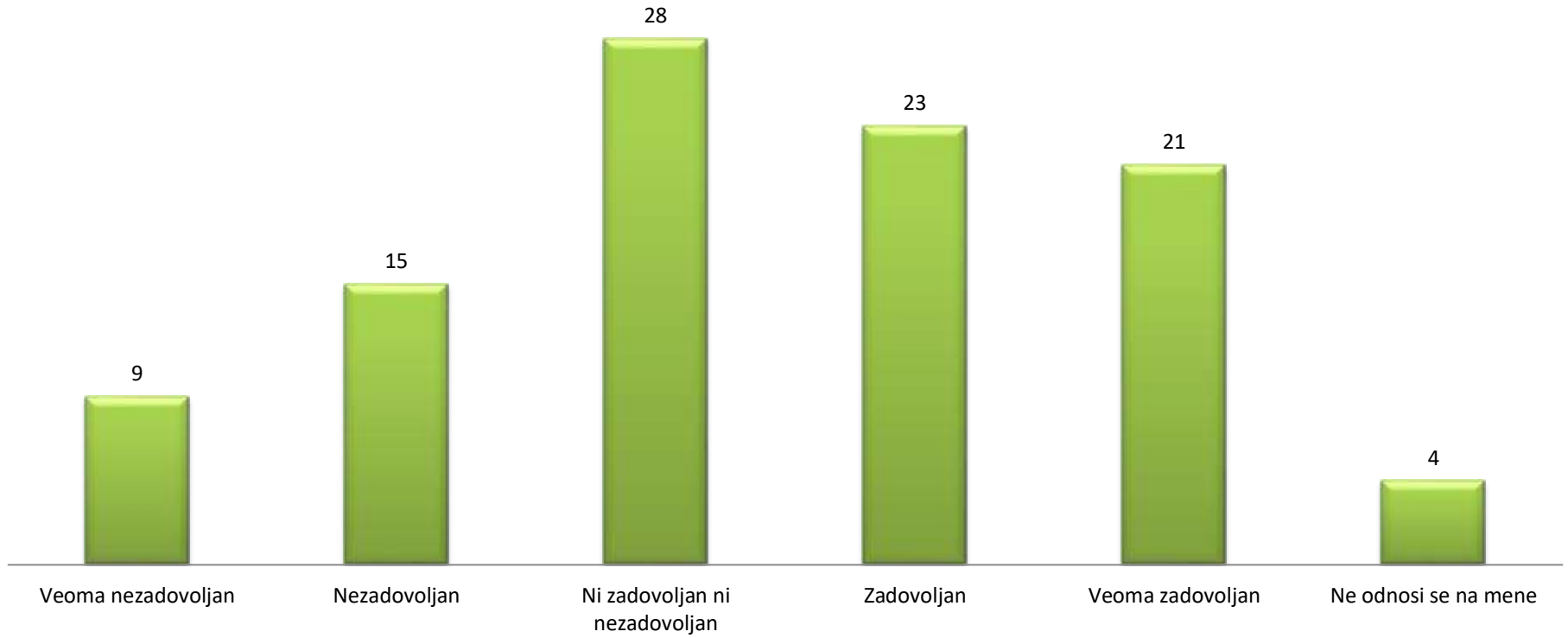
# Mogućnost za profesionalni razvoj/kontinuiranu edukaciju?



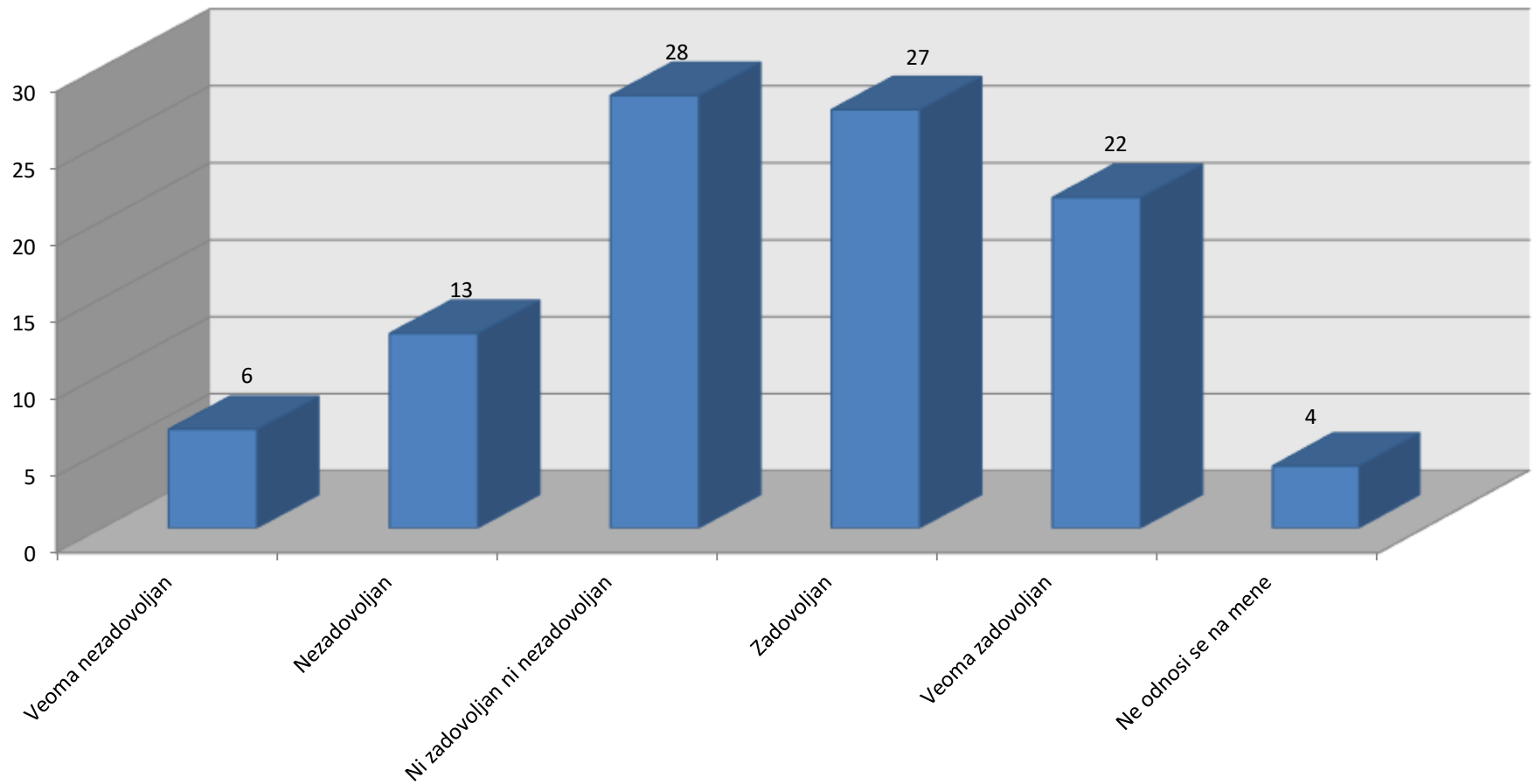
## Finansijska nadoknada za rad?



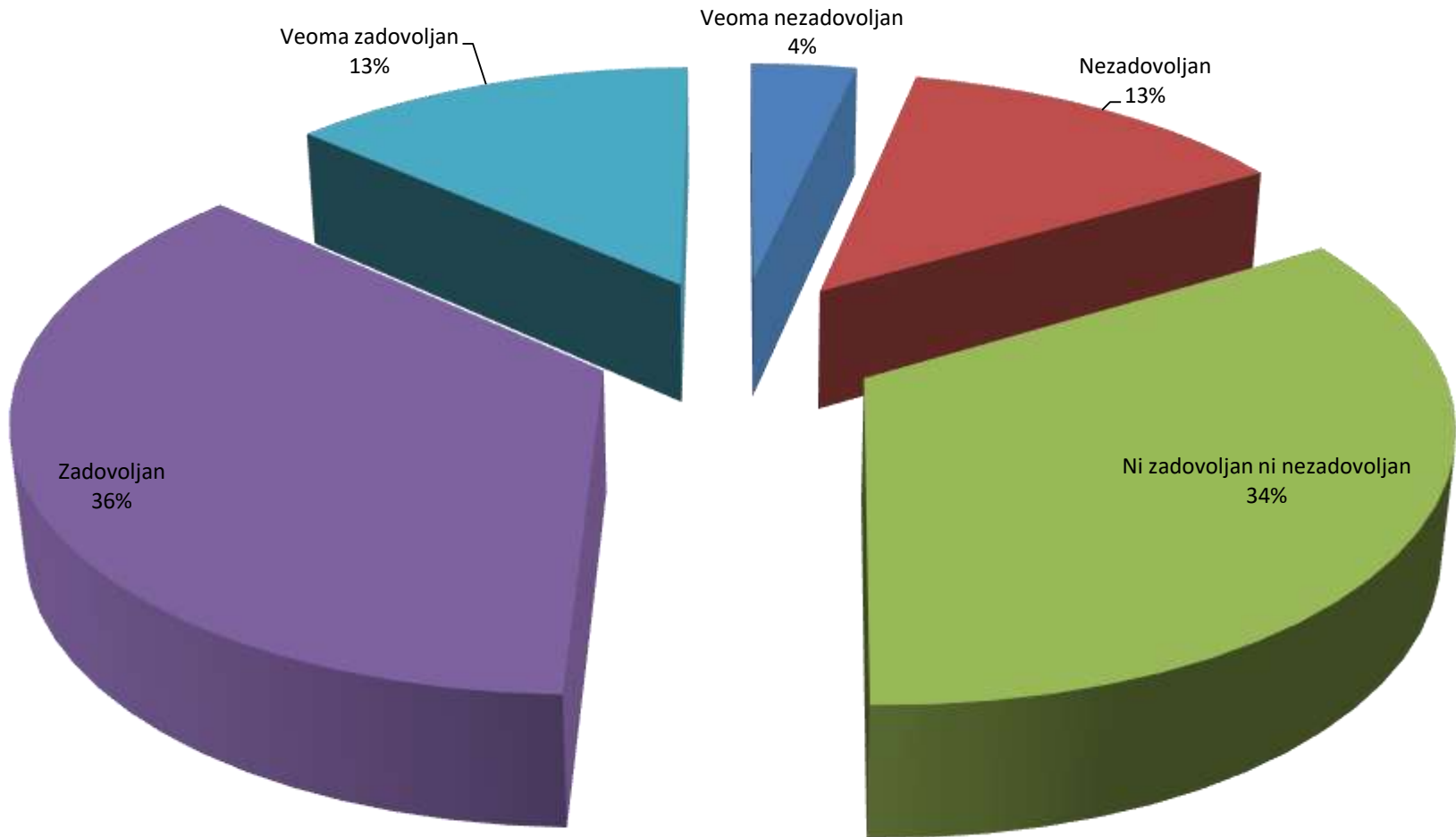
## Rukovođenje i organizacija rada u ustanovi?



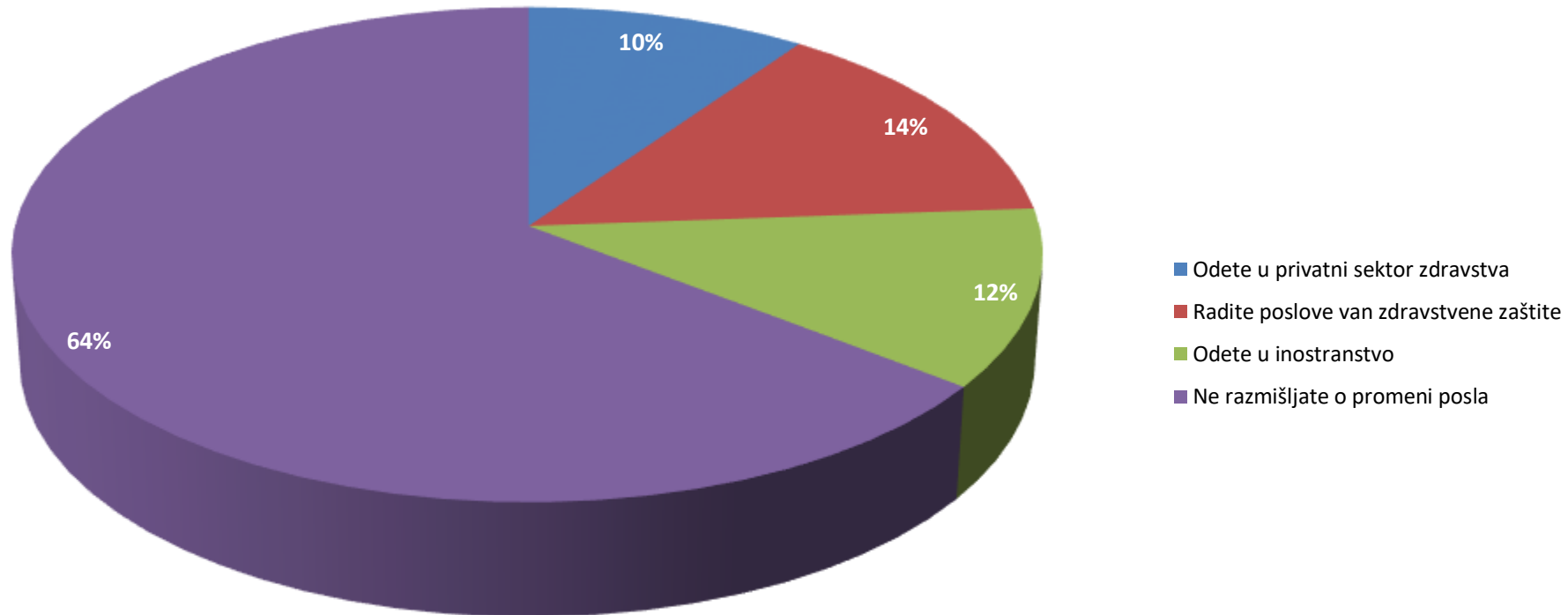
# Održavanje adekvatnih higijenskih uslova za rad u skladu sa merama prevencije bolničkih infekcija??



**Uzimajući sve navedeno u obzir, ukupno zadovoljstvo zaposlenih poslom koji sada obavljaju:**



Ako razmišljate o promeni posla u narednih pet godina, da li planirate da:



## Kakvo je vaše zdravlje u celosti?

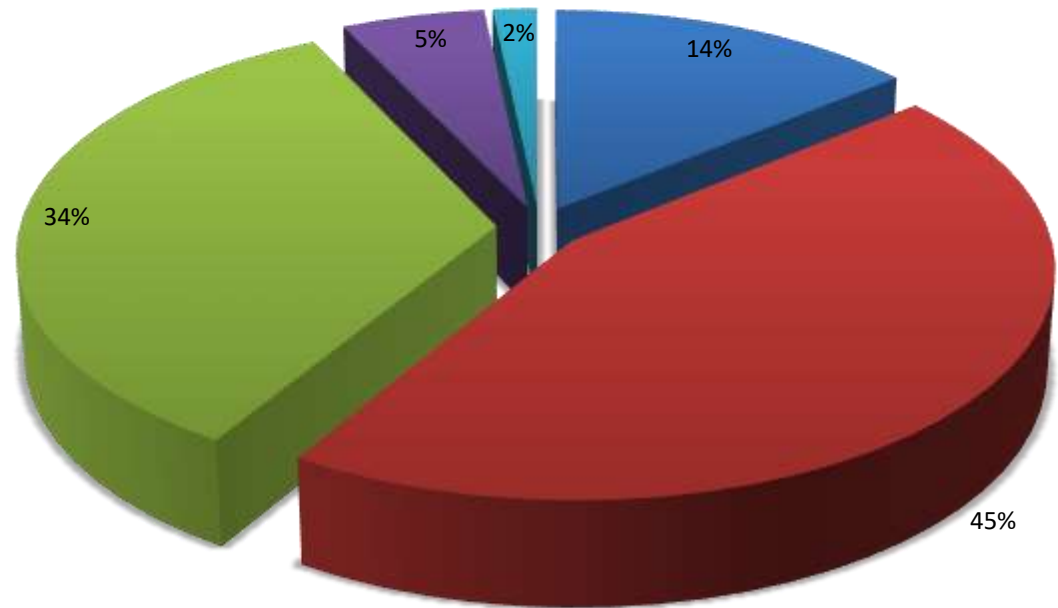
■ Veoma dobro

■ Dobro

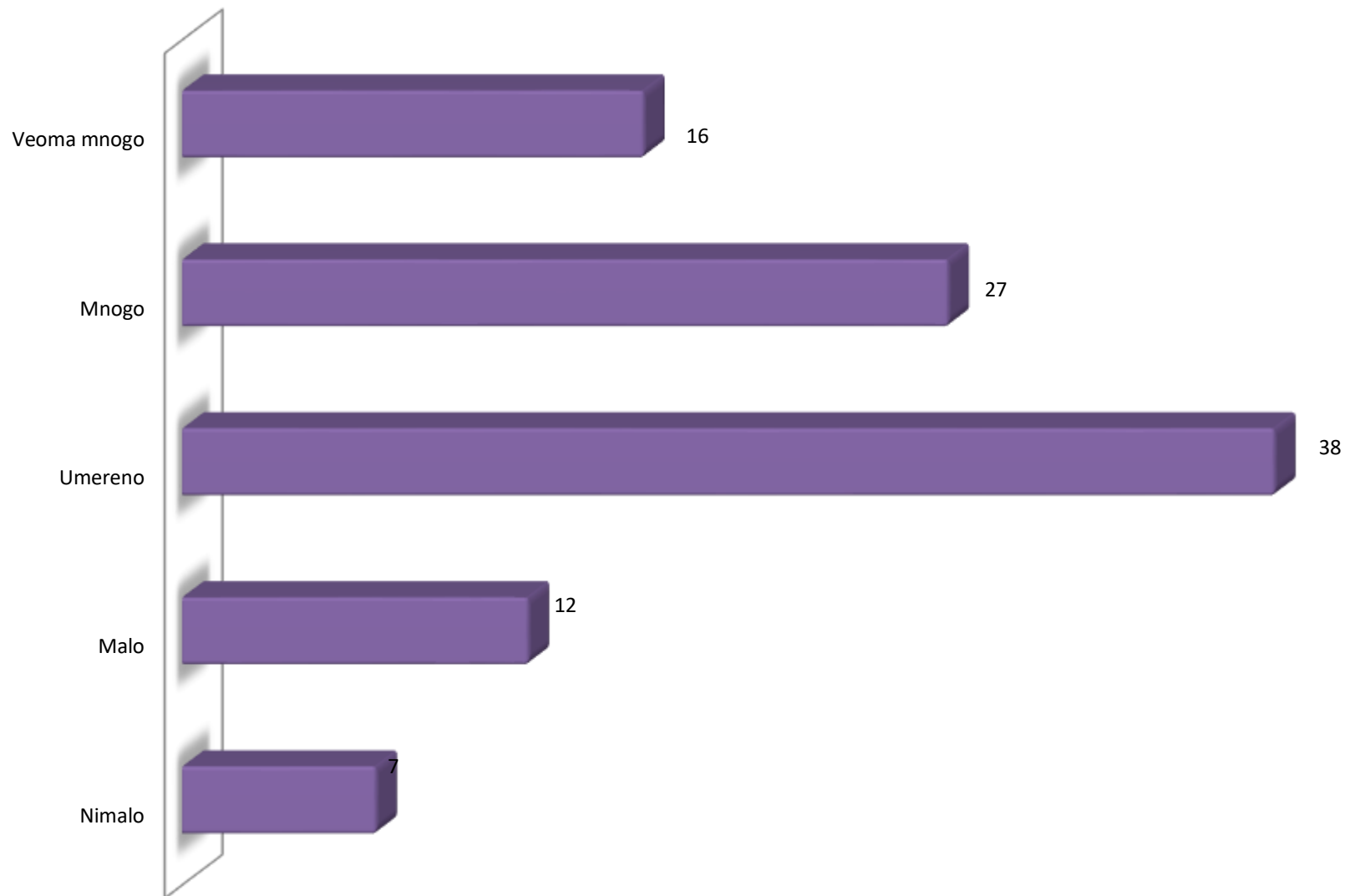
■ Osrednje (ni dobro ni loše)

■ Loše

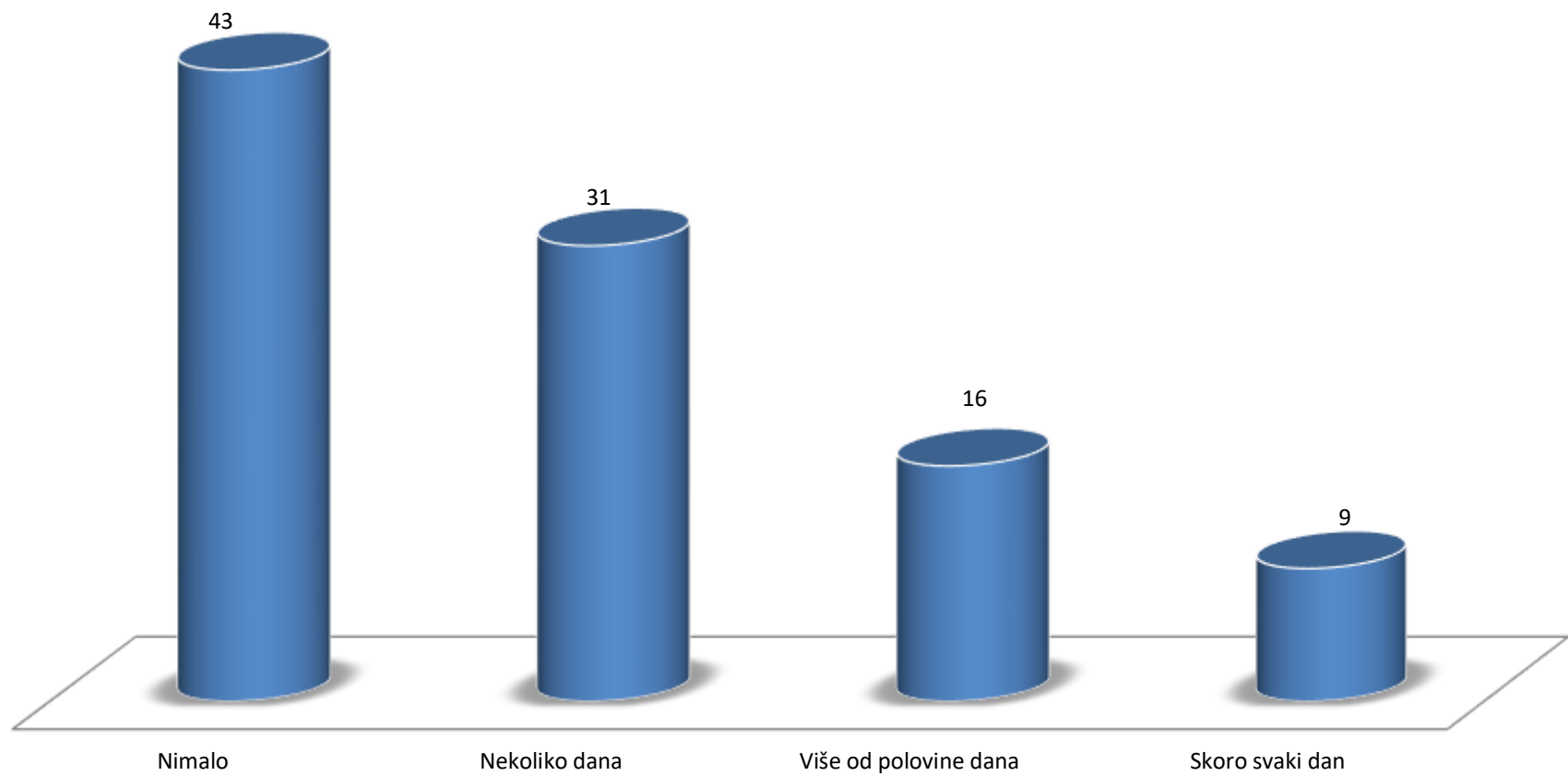
■ Veoma loše



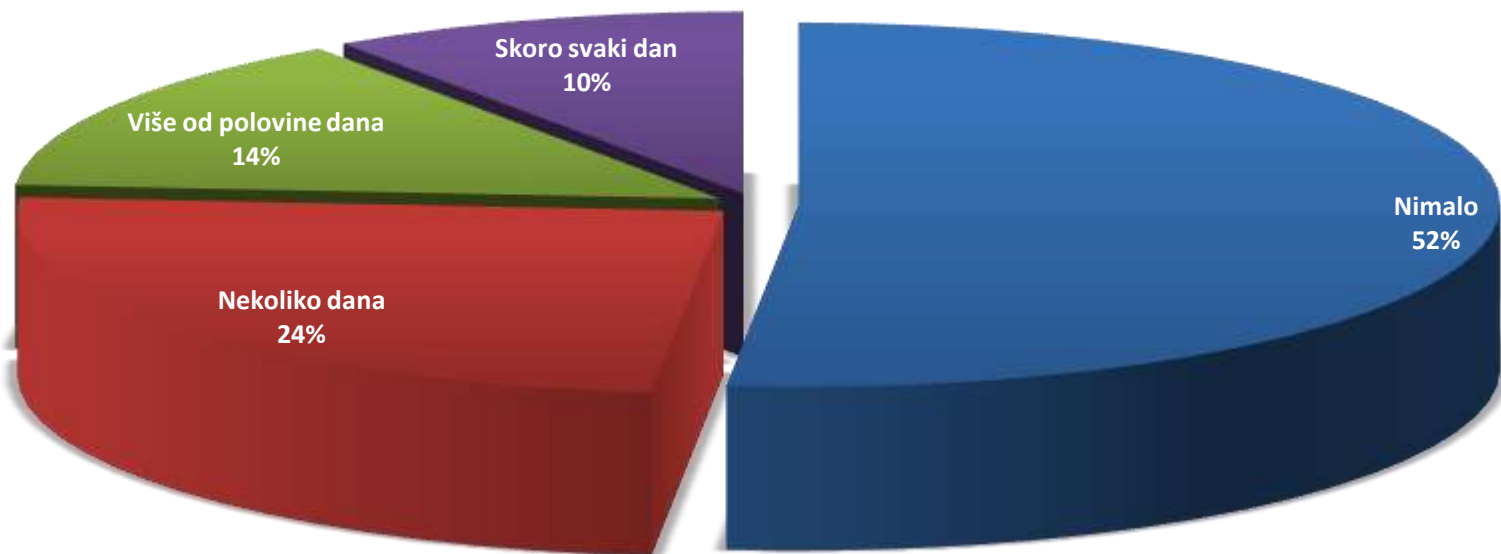
# Koliko ste prilikom obavljanja posla u redovnim uslovima napeti, pod stresom ili pritiskom?



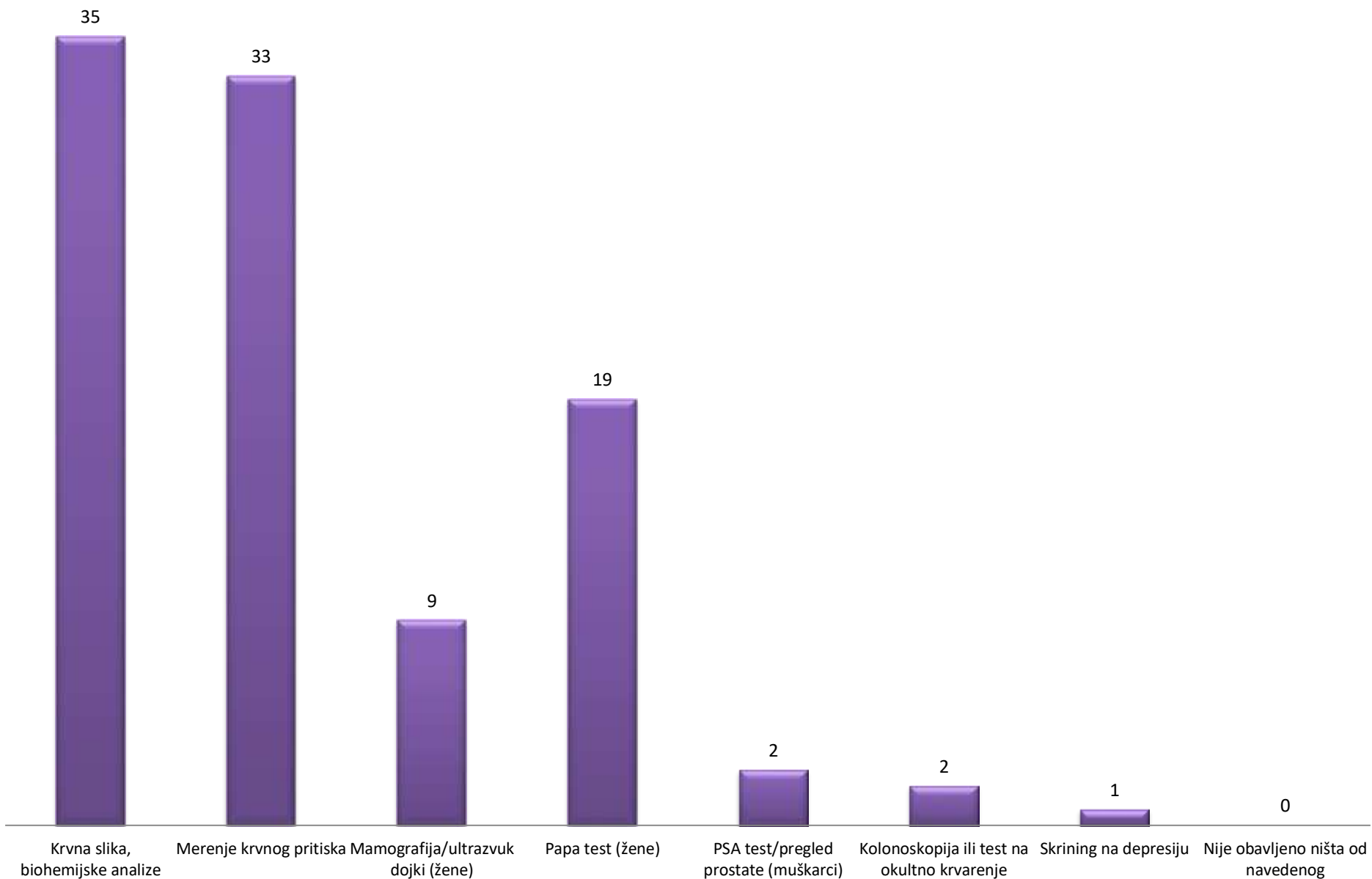
**Tokom poslednje dve nedelje, koliko često imate slabo interesovanje ili zadovoljstvo u obavljanju aktivnosti**



**Tokom poslednje dve nedelje, koliko često imate osećaj potištenosti, depresivnog raspoloženja ili  
beznadežnosti**

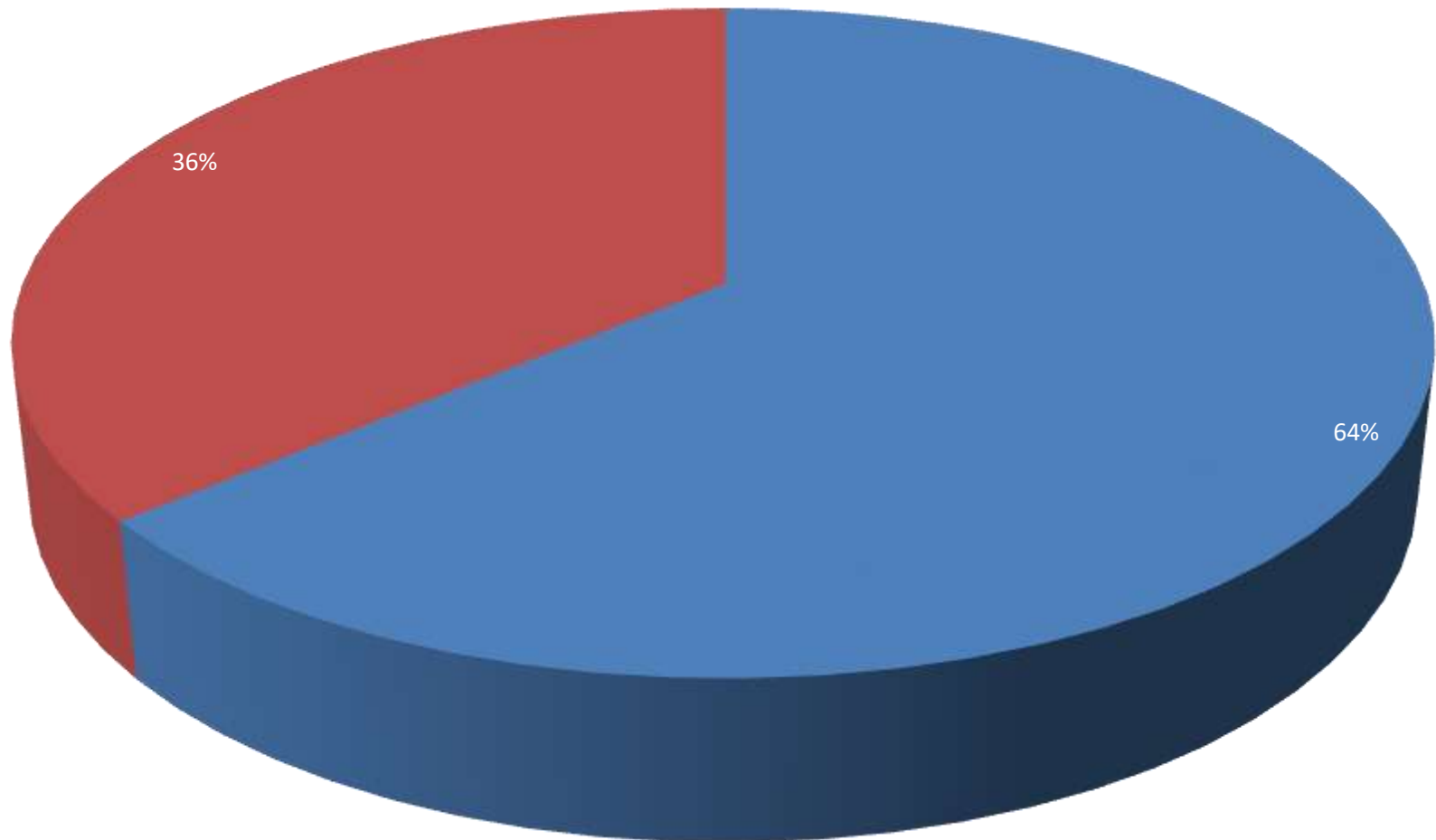


## Koje od sledećih preventivnih pregleda ste obavili u poslednje 3 godine?

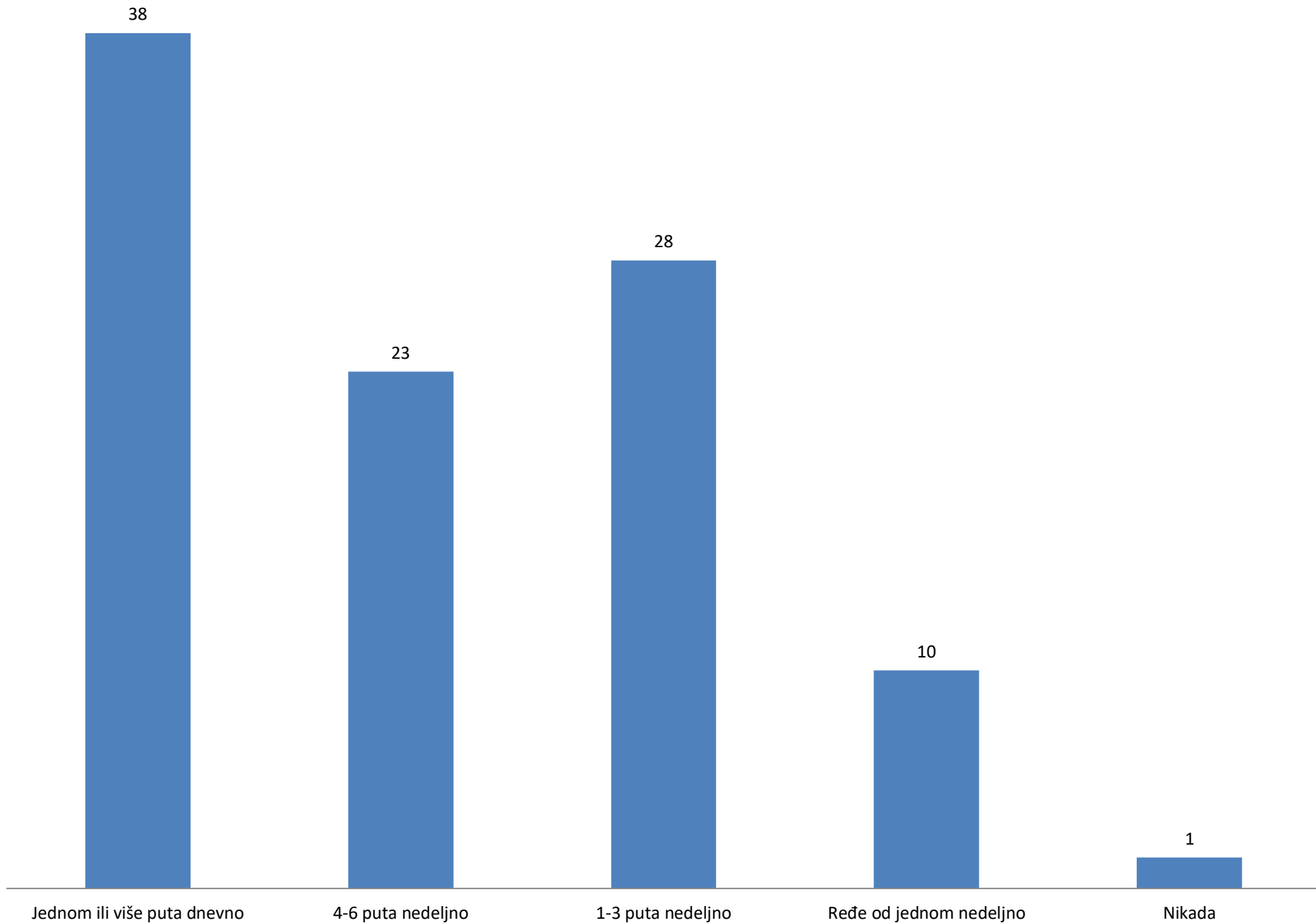


**Da li u toku jedne uobičajene nedelje imate najmanje 150 minuta fizičke aktivnosti umerenog intenziteta, ili 75 minuta aktivnosti snažnog intenziteta, ili ekvivalentnu kombinaciju?**

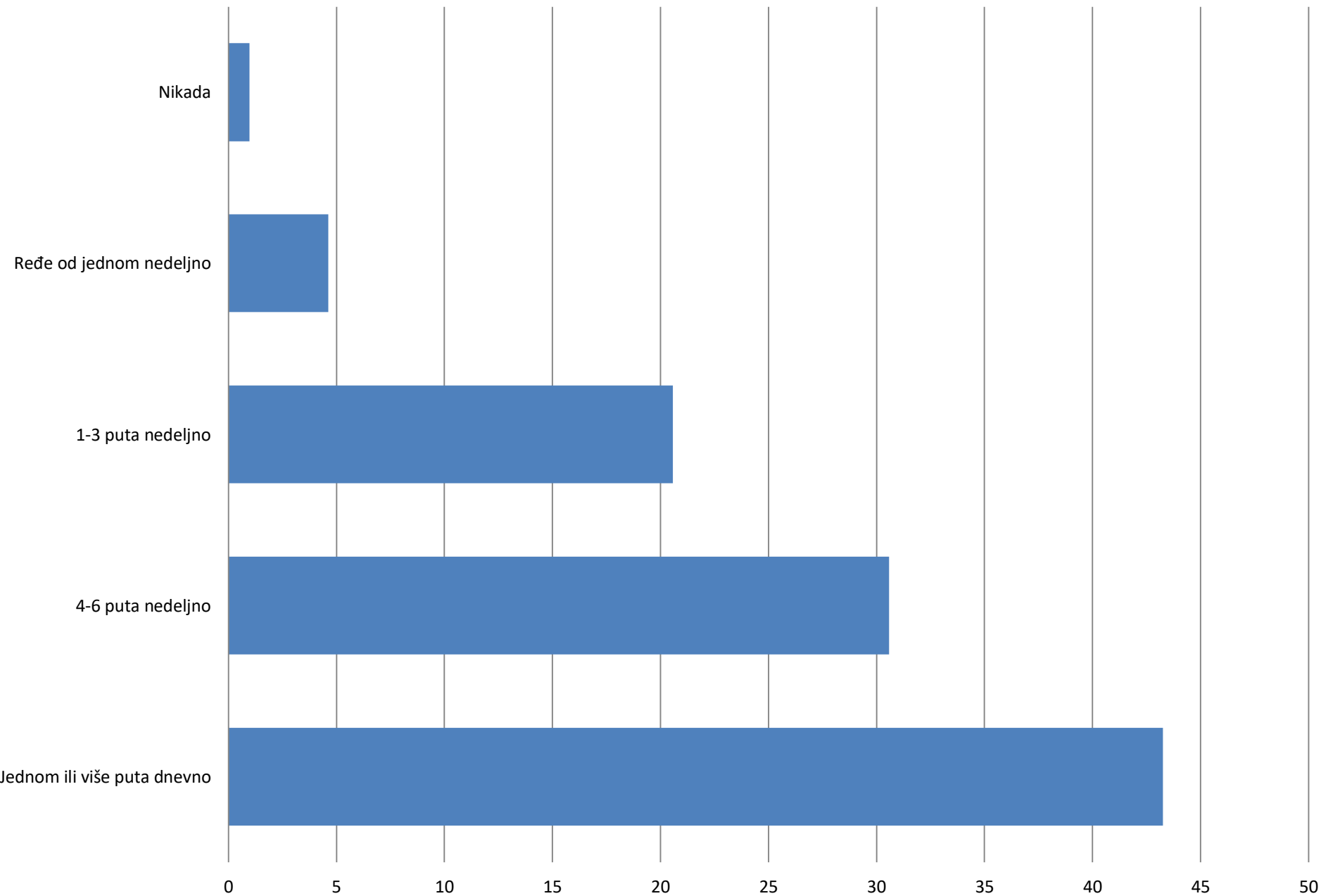
■ Da ■ Ne



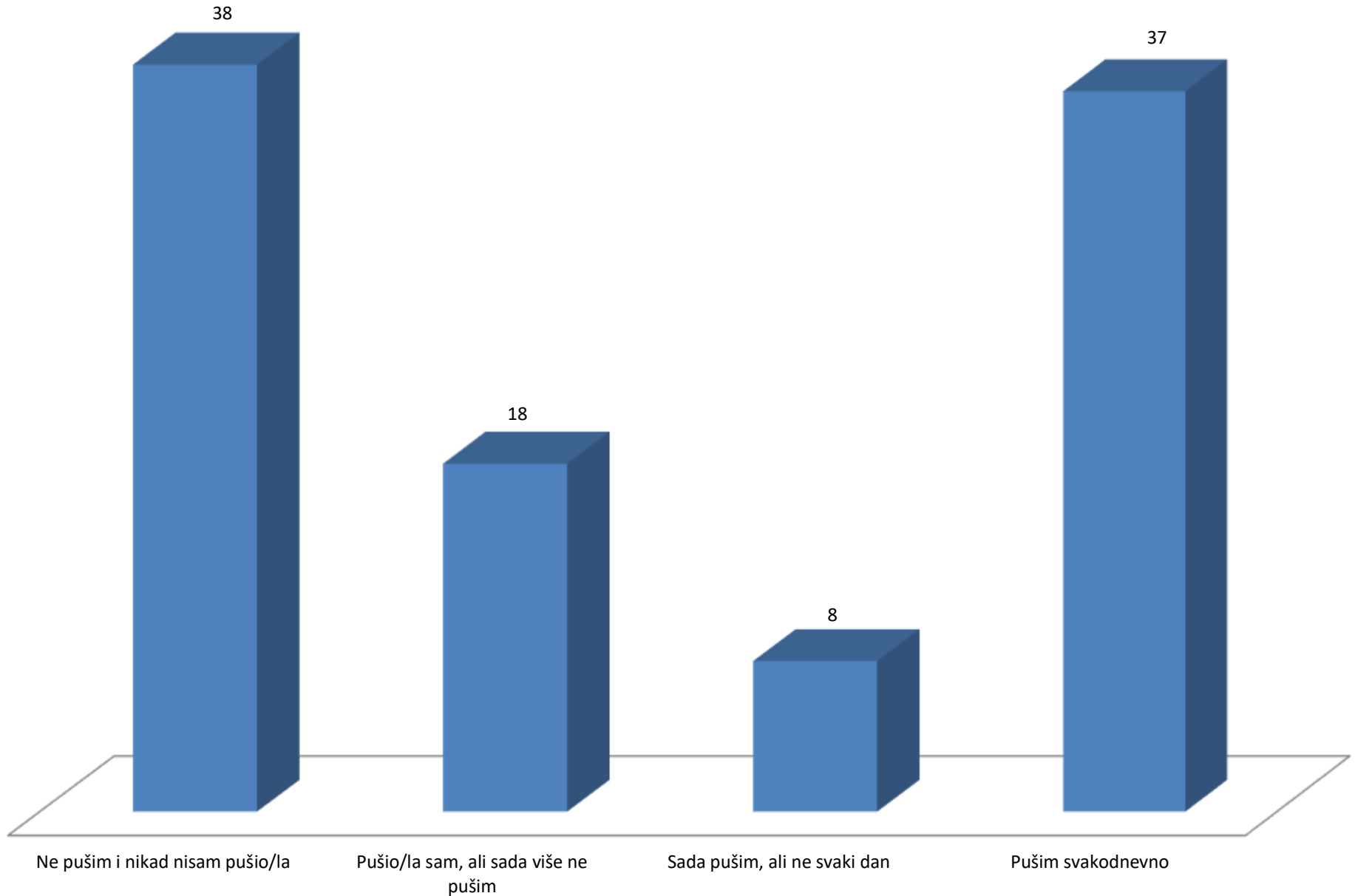
## Koliko često konzumirate voće (izuzev ceđenog voća i drugih sokova)?



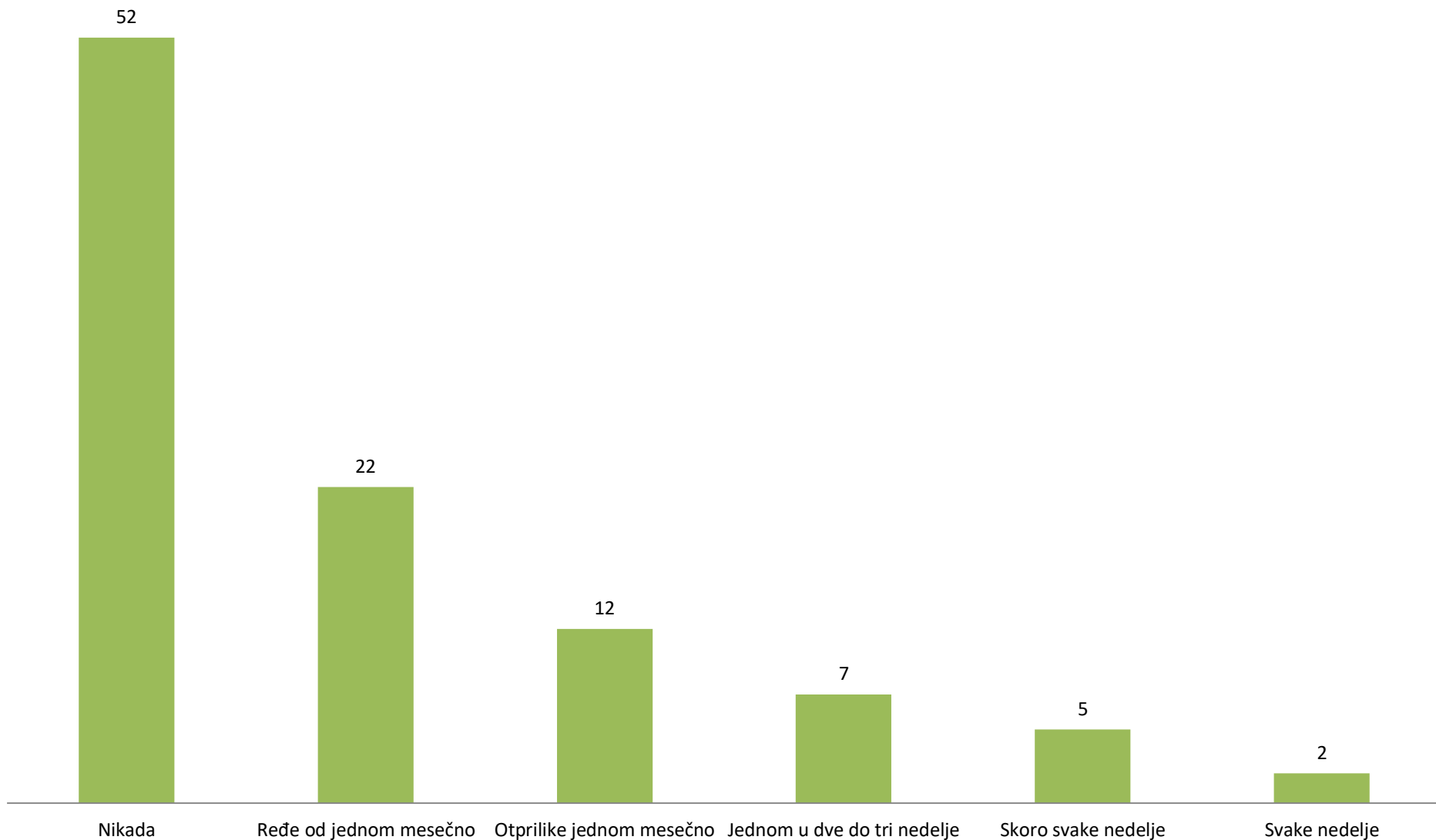
# Koliko često konzumirate povrće (uključujući i smrznuto, sušeno, konzervirano i drugo povrće)?



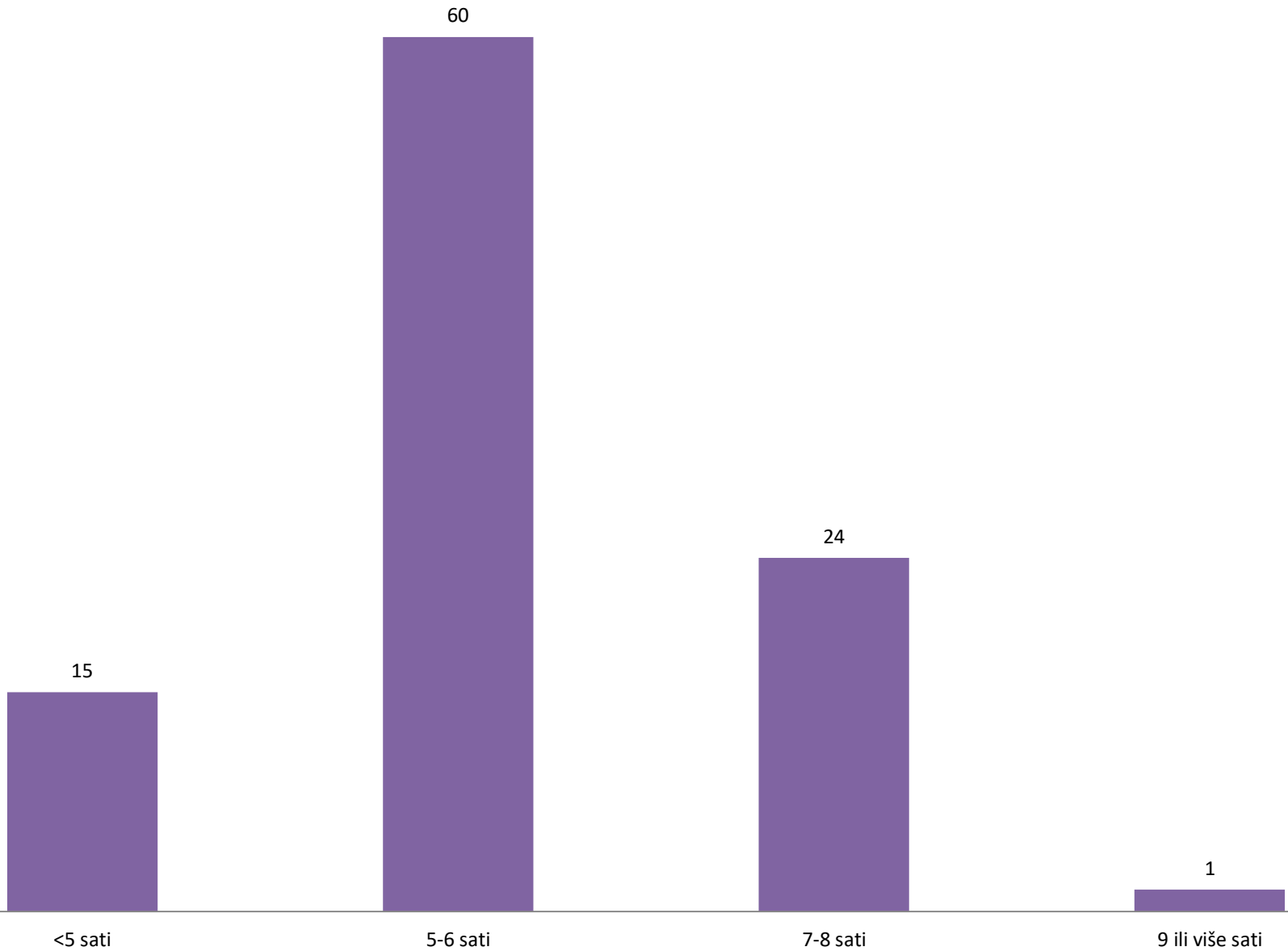
**Da li pušite bilo koji duvanski proizvod (isključujući zagrevane duvanske proizvode, elektronske cigarete ili slične elektronske uređaje):**



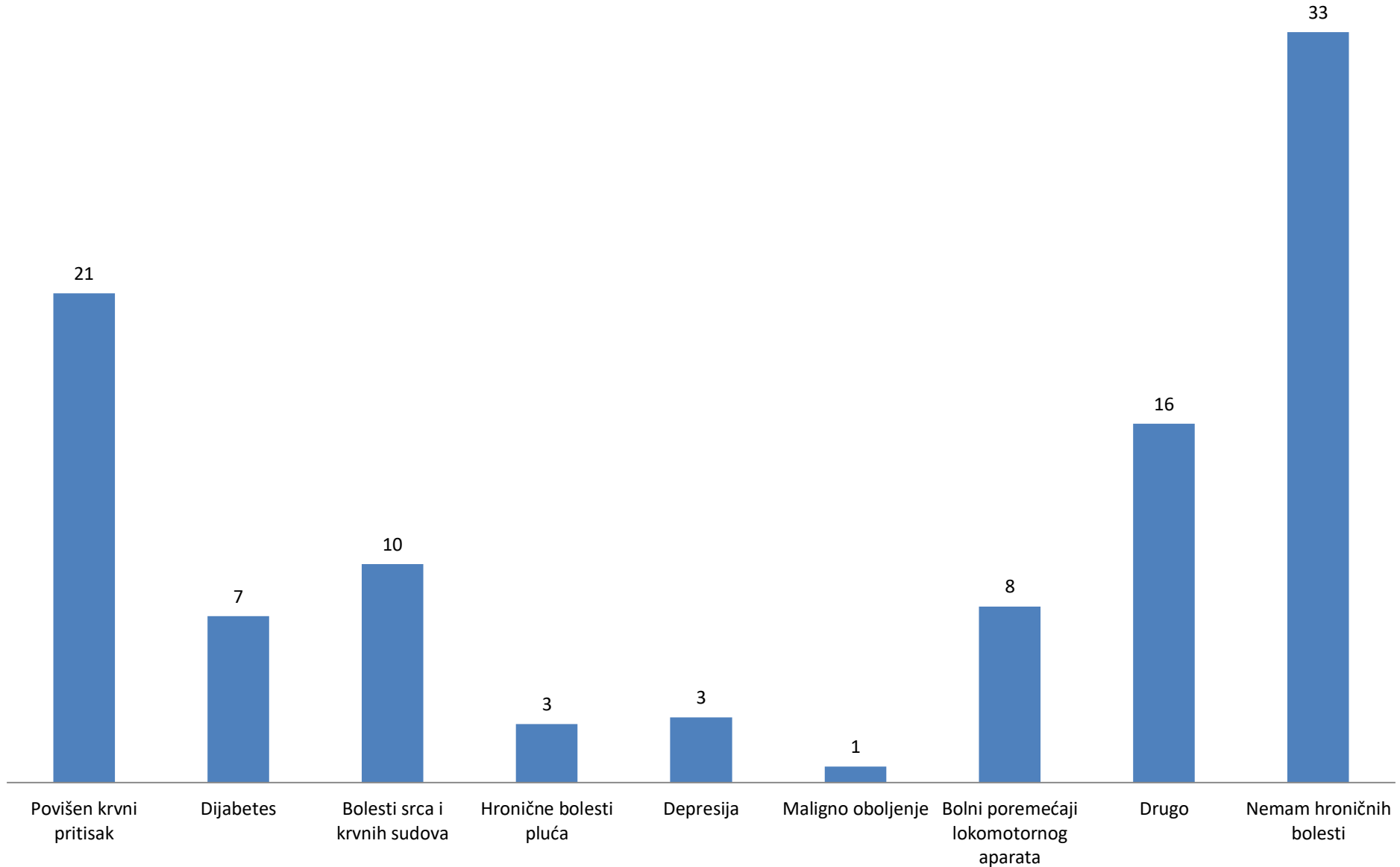
**Koliko često u proseku popijete više od 7 alkoholnih pića (jedna čaša vina, jedno pivo, jedno žestoko piće ili kombinacija ovih pića) u toku jedne nedelje?**



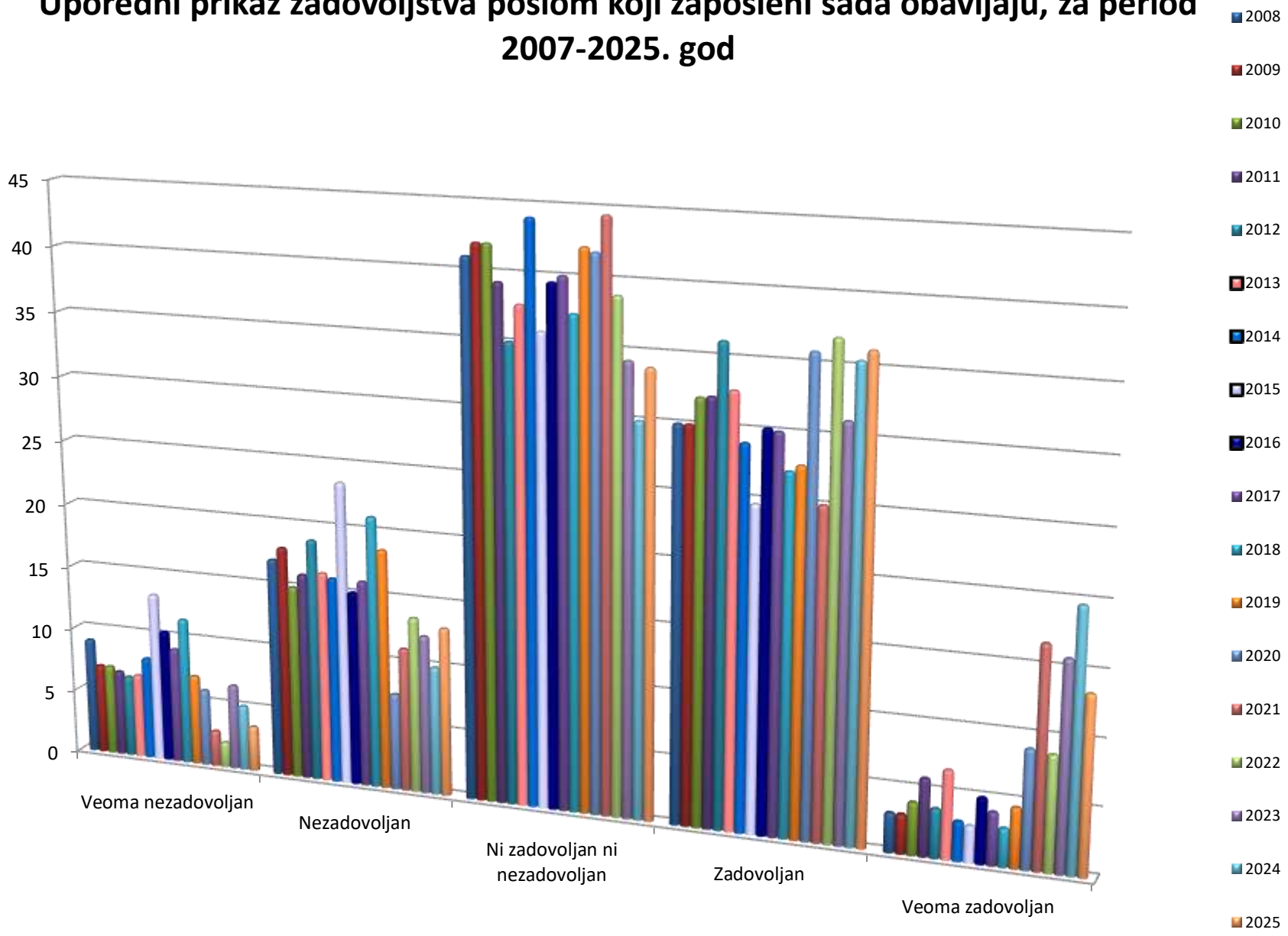
## Koliko sati sna prosečno imate radnim danima?



# Da li ste u prethodnih 12 meseci bolovali ili još uvek bolujete od neke od dole navedenih bolesti?



# Uporedni prikaz zadovoljstva poslom koji zaposleni sada obavljaju, za period 2007-2025. god



## Prikaz kretanja zadovoljstva zaposlenih za period 2007-2025 god.

