

**ANALIZA ANKETE KORISNICA USLUGA NA ODJELJENJU GINEKOLOGIJE I AKUŠERSTVA I U DISPANZERU ZA ZDRAVSTVENU ZAŠTITU ŽENE**

**Brčko, septembar 2025.**

*Analiza ankete korisnica usluga na odjeljenju ginekologije i akušerstva i u*

*dsipanzeru za zdravstvenu zaštitu žene*

**SADRŽAJ:**

[**UVOD** 3](#_Toc207372488)

[**PROCES ANKETIRANJA** 4](#_Toc207372489)

[**PRIKAZ REZULTATA ANKETE** 5](#_Toc207372490)

[**1.** **Koliko puta ste u poslednjih 12 mjeseci koristili usluge ginekologa?** 5](#_Toc207372491)

[**2.** **Kako biste ocijenili ljubaznost i profesionalnost zdravstvenog osoblja?** 7](#_Toc207372492)

[**3.** **Da li ste se tokom boravka ili pregleda osjećali poštovano?** 9](#_Toc207372493)

[**4.** **Da li Vam je neko od zaposlenih ikada direktno ili indirektno nagovijestio potrebu za „zahvalnošću“ u vidu novca, poklona ili usluge?** 10](#_Toc207372494)

[**5.** **Ako ste odgovorili sa „Da“ na prethodno pitanje, da li ste to prijavili nadležnoj osobi?** 12](#_Toc207372495)

[**6.** **Da li znate kome možete prijaviti nepravilnosti u vezi sa radom osoblja?** 13](#_Toc207372496)

[**7.** **Da li smatrate da su sve pacijentkinje tretirane ravnopravno, bez obzira na društveni status, poznanstva ili finansijsku moć?** 15](#_Toc207372497)

[**8.** **Koliko dugo ste čekali na pregled ili prijem?** 16](#_Toc207372498)

[**9.** **Da li smatrate da su prostorije i oprema na Odjeljenju za ginekologiju i akušerstvo i u Dispanzeru za zdravstvenu zaštitu žene zadovoljavajućeg standarda?** 18](#_Toc207372499)

[**10.** **Imate li konkretne prijedloge ili komentare kako poboljšati rad Odjeljenja za ginekologiju i akušerstvo i Dispanzera za zdravstvenu zaštitu žene?** 19](#_Toc207372500)

[**ZAKLJUČAK ANALIZE ANKETE** 22](#_Toc207372501)

[**PRIJEDLOZI ZA ODJELJENJE ZA GINEKOLOGIJU I AKUŠERSTVO I DISPANZER ZA ZDRAVSTVENU ZAŠTITU ŽENE** 23](#_Toc207372502)

*Analiza ankete korisnica usluga na odjeljenju ginekologije i akušerstva i u*

*dsipanzeru za zdravstvenu zaštitu žene*

# **UVOD**

Praćenje kvaliteta zdravstvenih usluga i zadovoljstva korisnika jedan je od ključnih preduslova za unaprjeđenje rada zdravstvenih ustanova i jačanje povjerenja pacijenata u zdravstveni sistem. Posebnu važnost u tom procesu ima zdravstvena zaštita žena, naročito u oblastima ginekologije i akušerstva, koje obuhvataju usluge vezane za reproduktivno zdravlje, trudnoću, porođaj i prevenciju bolesti. Zadovoljstvo pacijentica u ovim segmentima zdravstvene zaštite ne odražava samo kvalitet pruženih usluga, već i povjerenje u zdravstvene profesionalce i ustanovu u cjelini. Anketiranje korisnica zdravstvenih usluga omogućava dobijanje relevantnih i objektivnih informacija o njihovim iskustvima, potrebama i očekivanjima, čime se stvaraju pretpostavke za unaprjeđenje organizacije rada, podizanje standarda i povećanje transparentnosti u zdravstvenom sistemu.

Akcionim planom za sprovođenje Strategije za borbu protiv korupcije u Brčko distriktu Bosne i Hercegovine za period 2025-2028. godine predviđena je realizacija aktivnosti pod rednim brojem 1.3.2.1. „Anketiranje korisnika zdravstvenih usluga Odjeljenja za ginekologiju i akušerstvo“. U cilju sprovođenja navedene aktivnosti, Kancelarija za prevenciju korupcije i koordinaciju aktivnosti na suzbijanju korupcije u Brčko distriktu BiH (u daljem tekstu: Kancelarija) pripremila je anonimnu anketu namijenjenu mjerenju zadovoljstva korisnica zdravstvenih usluga na Odjeljenju za ginekologiju i akušerstvo, kao i u Dispanzeru za zdravstvenu zaštitu žene. Dopisom, broj predmeta: 48-19-151/25, broj akta: 1/25 od 15.05.2025. godine, anketa je proslijeđena Odjeljenju za zdravstvo i ostale usluge, koje je istu potom dostavilo JZU „Zdravstveni centar Brčko“ Brčko distrikta BiH radi organizovanja i distribucije u pomenutim organizacionim jedinicama.

Sprovođenje ovakvih anketa ima višestruku važnost. Prije svega, one predstavljaju objektivan mehanizam za prikupljanje povratnih informacija od korisnica zdravstvenih usluga, čime se dobija uvid u nivo njihovog zadovoljstva, kvalitet pruženih usluga, kao i eventualne slabosti u radu zdravstvenih ustanova. Rezultati ankete služiće kao osnova za unaprjeđenje rada Odjeljenja za ginekologiju i akušerstvo i Dispanzera za zdravstvenu zaštitu žene, te će doprinijeti povećanju transparentnosti i odgovornosti u pružanju zdravstvenih usluga. Na ovaj način, anketa ne samo da jača povjerenje korisnica u zdravstveni sistem, već i podržava šire ciljeve Strategije za borbu protiv korupcije u Brčko distriktu BiH kroz podsticanje otvorene komunikacije između korisnika i zdravstvenih institucija.



*Analiza ankete korisnica usluga na odjeljenju ginekologije i akušerstva i u*

*dsipanzeru za zdravstvenu zaštitu žene*

# **PROCES ANKETIRANJA**

U skladu sa zadacima definisanim Akcionim planom za sprovođenje Strategije za borbu protiv korupcije u Brčko distriktu BiH 2025-2028., Kancelarija je pripremila anketu namijenjenu korisnicama zdravstvenih usluga na Odjeljenju za ginekologiju i akušerstvo i u Dispanzeru za zdravstvenu zaštitu žene. Odabrane su upravo ove organizacione jedinice jer je na osnovu ankete sprovedene 2024. godine u JZU „Zdravstveni centar Brčko“ Brčko distrikt BiH, Odjeljenje za ginekologiju i akušerstvo za svoje usluge dobilo prosječnu ocjenu 7,89, odnosno šestu najnižu prosječnu ocjenu među bolničkim odjeljenjima i ambulantama. Pored toga, radi se o ključnim organizacionim jedinicama za zdravstvenu zaštitu žena, gdje se pružaju najčešće usluge vezane za reproduktivno zdravlje, trudnoću, porođaj i prevenciju bolesti. S tim u vezi, Akcionim planom za sprovođenje Strategije za borbu protiv korupcije u Brčko distriktu BiH 2025-2028. predviđena je aktivnost anketiranja korisnica upravo u ovim organizacionim jedinicama.

Proces anketiranja imao je za cilj prikupljanje informacija o zadovoljstvu korisnica pruženim zdravstvenim uslugama, kvalitetu rada osoblja, dostupnosti i organizaciji zdravstvene zaštite. Anketa je bila anonimnog karaktera i sadržavala je 10 pitanja, dok je distribucija obrazaca izvršena ravnomjerno u obje organizacione jedinice. Za prikupljanje popunjenih anketa obezbijeđene su posebne kutije, postavljene na vidnim i dostupnim mjestima.

Proces anketiranja trajao je 15 dana, nakon čega su svi popunjeni obrasci prikupljeni i objedinjeni. Od ukupno distribuiranih 500 primjeraka ankete, vraćeno je i popunjeno 78, od čega su 42 ankete popunjene na Odjeljenju za ginekologiju i akušerstvo, a 36 u Dispanzeru za zdravstvenu zaštitu žene, dok su 422 ankete ostale nepopunjene. Nizak odziv može se objasniti činjenicom da ispitanici često nevoljno učestvuju u anketama, a što može uticati na reprezentativnost i rezultate istraživanja.

Nakon prikupljanja, svi popunjeni obrasci ankete dostavljeni su Kancelariji radi dalje obrade i analize. Ovaj korak je od ključne važnosti kako bi se rezultati sistematski analizirali, identifikovale oblasti sa visokim i niskim nivom zadovoljstva, te formulisale preporuke za unaprjeđenje kvaliteta zdravstvenih usluga i povećanje transparentnosti u radu Odjeljenja za ginekologiju i akušerstvo i Dispanzera za zdravstvenu zaštitu žene.



*Analiza ankete korisnica usluga na odjeljenju ginekologije i akušerstva i u*

*dsipanzeru za zdravstvenu zaštitu žene*

# **PRIKAZ REZULTATA ANKETE**

U nastavku se daje prikaz rezultata ankete sprovedene među korisnicama zdravstvenih usluga na Odjeljenju za ginekologiju i akušerstvo i u Dispanzeru za zdravstvenu zaštitu žene. Analizirani su odgovori ukupno 78 ispitanica, čime je obuhvaćen uvid u percepcije i zadovoljstvo korisnica različitim aspektima pruženih usluga.

## **Koliko puta ste u poslednjih 12 mjeseci koristili usluge ginekologa?**

*Grafikon 1. Pojedinačni prikaz odgovora na pitanje „Koliko puta ste u poslednjih 12 mjeseci koristili usluge ginekologa?“*



*Analiza ankete korisnica usluga na odjeljenju ginekologije i akušerstva i u*

*dsipanzeru za zdravstvenu zaštitu žene*

*Grafikon 2. Zbirni prikaz odgovora na pitanje „Koliko puta ste u poslednjih 12 mjeseci koristili usluge ginekologa?“*

**Grafikon 1.** prikazuje učestalost korištenja usluga ginekologa razdvojeno po organizacionim jedinicama. Na Odjeljenju za ginekologiju i akušerstvo većina ispitanica koristila je usluge više od tri puta u posljednjih 12 mjeseci, dok je manji broj ispitanica posjetio ginekologa samo jednom ili dva do tri puta. U Dispanzeru za zdravstvenu zaštitu žene situacija je nešto drugačija jer je veći broj korisnica koristio usluge samo jednom, dok je manji broj njih posjećivao ginekologa više od tri puta godišnje. Ovi podaci ukazuju na različite obrasce učestalosti korištenja zdravstvenih usluga između pomenute dvije organizacione jedinice.

**Grafikon 2.** prikazuje objedinjene rezultate za obje organizacione jedinice. Iz objedinjene analize vidi se da većina korisnica, čak njih 54% koristi usluge ginekologa više od tri puta godišnje, dok manji dio ispitanica posjećuje ginekologa jednom ili dva do tri puta godišnje. Ovaj objedinjeni prikaz potvrđuje da je redovno korištenje usluga ginekologa u posmatranom periodu najčešći obrazac među korisnicama, što može ukazivati na važnost kontinuirane zdravstvene njege i prevencije u području reproduktivnog zdravlja.



*Analiza ankete korisnica usluga na odjeljenju ginekologije i akušerstva i u*

*dsipanzeru za zdravstvenu zaštitu žene*

## **Kako biste ocijenili ljubaznost i profesionalnost zdravstvenog osoblja?**

*Grafikon 3. Pojedinačni prikaz odgovora na pitanje „Kako biste ocijenili ljubaznost i profesionalnost zdravstvenog osoblja?“*

*Grafikon 4. Zbirni prikaz odgovora na pitanje „Kako biste ocijenili ljubaznost i profesionalnost zdravstvenog osoblja?“*



*Analiza ankete korisnica usluga na odjeljenju ginekologije i akušerstva i u*

*dsipanzeru za zdravstvenu zaštitu žene*

**Grafikon 3.** prikazuje ocjene ljubaznosti i profesionalnosti zdravstvenog osoblja posmatrane odvojeno na Odjeljenju za ginekologiju i akušerstvo i u Dispanzeru za zdravstvenu zaštitu žene. Rezultati jasno pokazuju da su korisnice u obje organizacione jedinice pretežno iskazale visoko zadovoljstvo, pri čemu je najčešće davana ocjena „odlična“. Na Odjeljenju za ginekologiju i akušerstvo ovu ocjenu dodijelila je većina ispitanica, dok se manji broj odlučio za ocjenu „dobra“ ili „zadovoljavajuća“. Posebno je značajno napomenuti da nijedna korisnica nije izrazila nezadovoljstvo ocjenom „nezadovoljavajuća“ ili „vrlo loša“. Sličan obrazac zabilježen je i u Dispanzeru za zdravstvenu zaštitu žene, gdje su korisnice takođe dominantno birale ocjenu „odlična“, ali je nešto veći udio u odnosu na Odjeljenje ginekologije i akušerstva ocijenio uslugu kao „dobru“ ili „zadovoljavajuću“. Ovakvi rezultati ukazuju na relativno ujednačen nivo zadovoljstva među korisnicama, uz malu razliku u raspodjeli ocjena između dvije organizacione jedinice.

**Grafikon 4.** daje objedinjeni pregled odgovora i potvrđuje da je percepcija zdravstvenog osoblja izuzetno pozitivna. Gotovo dvije trećine ispitanica, tačnije 61% ocijenilo je ljubaznost i profesionalnost osoblja ocjenom „odlična“, dok je nešto više od petine, odnosno njih 22% navelo da je usluga „dobra“. Preostalih 17% korisnica odlučilo se za ocjenu „zadovoljavajuća“, što i dalje ukazuje na prihvatljiv nivo zadovoljstva. Negativne ocjene nisu registrovane, što se može smatrati posebno značajnim pokazateljem kvaliteta rada i profesionalnog pristupa osoblja u obje organizacione jedinice. Objedinjeni rezultati tako pružaju jasnu potvrdu da zdravstveno osoblje uživa visok stepen povjerenja i da korisnice prepoznaju njihov rad kao korektan, stručan i u najvećem broju slučajeva izuzetno kvalitetan.



*Analiza ankete korisnica usluga na odjeljenju ginekologije i akušerstva i u*

*dsipanzeru za zdravstvenu zaštitu žene*

## **Da li ste se tokom boravka ili pregleda osjećali poštovano?**

*Grafikon 5. Pojedinačni prikaz odgovora na pitanje „Da li ste se tokom boravka ili pregleda osjećali poštovano?“*

*Grafikon 6. Zbirni prikaz odgovora na pitanje „Da li ste se tokom boravka ili pregleda osjećali poštovano?“*



*Analiza ankete korisnica usluga na odjeljenju ginekologije i akušerstva i u*

*dsipanzeru za zdravstvenu zaštitu žene*

**Grafikon 5.** daje uvid u to kako su se korisnice osjećale tokom pregleda i boravka u ove dvije organizacione jedinice. Na Odjeljenju za ginekologiju i akušerstvo gotovo sve ispitanice izjasnile su se da su se osjećale poštovano u potpunosti, dok je manji broj odgovorio da je osjećaj poštovanja bio djelimičan, a nijedna korisnica nije navela da se nije osjećala poštovano. U Dispanzeru za zdravstvenu zaštitu žene, većina korisnica takođe je istakla da je doživjela puno poštovanje, manji broj je označio da su su poštovanje osjetile samo djelimično, dok se mali broj ispitanica izjasnio da uopšte nisu imale osjećaj poštovanja. Ovi rezultati ukazuju na visok nivo profesionalnosti i etičkog postupanja, ali i na to da postoji prostor za dodatno unaprjeđenje u Dispanzeru za zdravstvenu zaštitu žene, gdje su zabilježeni i negativni odgovori.

**Grafikon 6.** koji objedinjuje rezultate pokazuje da se većina ispitanica – njih 66 – u potpunosti osjećala poštovano, dok je 10 korisnica smatralo da je taj osjećaj bio prisutan samo djelimično. Negativnih iskustava bilo je svega 2, što u ukupnom procentu predstavlja zanemarljiv broj, ali istovremeno služi kao pokazatelj da se ni ovako visoki standardi ne smiju uzimati zdravo za gotovo. Ukupna slika potvrđuje da korisnice usluga dominantno imaju povjerenje u zdravstveno osoblje, dok se rijetki slučajevi djelimičnog ili potpunog nezadovoljstva mogu posmatrati kao važna povratna informacija za dodatno jačanje kvaliteta usluga.

## **Da li Vam je neko od zaposlenih ikada direktno ili indirektno nagovijestio potrebu za „zahvalnošću“ u vidu novca, poklona ili usluge?**

*Grafikon 7. Pojedinačni prikaz odgovora na pitanje „Da li Vam je neko od zaposlenih ikada direktno ili indirektno nagovijestio potrebu za „zahvalnošću“ u vidu novca, poklona ili usluge?“*



*Analiza ankete korisnica usluga na odjeljenju ginekologije i akušerstva i u*

*dsipanzeru za zdravstvenu zaštitu žene*

*Grafikon 8. Zbirni prikaz odgovora na pitanje „Da li Vam je neko od zaposlenih ikada direktno ili indirektno nagovijestio potrebu za „zahvalnošću“ u vidu novca, poklona ili usluge?“*

**Grafikon 7.** daje pregled odgovora na pitanje da li je neko od zaposlenih ikada direktno ili indirektno nagovijestio potrebu za „zahvalnošću“ u vidu novca, poklona ili usluge. Na oba odjeljenja, nijedna ispitanica nije odabrala opciju „ne želim da odgovorim“, što ukazuje na spremnost korisnica da otvoreno podijele svoje iskustvo. Rezultati pokazuju da su na Odjeljenju za ginekologiju i akušerstvo sve ispitanice odgovorile da takvih situacija nije bilo, dok je u Dispanzeru za zdravstvenu zaštitu žene zabilježen samo jedan pozitivan odgovor, odnosno jedna korisnica je navela da je imala takvo iskustvo. Ostatak ispitanica iz Dispanzera za zdravstvenu zaštitu žene, kao i sve sa Odjeljenja za ginekologiju i akušerstvo, negirale su postojanje bilo kakvih naznaka o očekivanoj „zahvalnosti“.

**Grafikon 8.** u kojem su prikazani objedinjeni rezultati potvrđuju da je gotovo cjelokupna populacija ispitanica – njih 75, odnosno 99% – odgovorila da nisu doživjele da im neko od zaposlenih nagovijesti potrebu za bilo kakvom vrstom zahvalnosti. Samo jedan odgovor suprotnog sadržaja čini izuzetak, ali je važan jer ukazuje na to da, iako rijetko, sumnja na ovakvu pojavu ipak postoji.



*Analiza ankete korisnica usluga na odjeljenju ginekologije i akušerstva i u*

*dsipanzeru za zdravstvenu zaštitu žene*

## **Ako ste odgovorili sa „Da“ na prethodno pitanje, da li ste to prijavili nadležnoj osobi?**

*Grafikon 9. Pojedinačni prikaz odgovora na pitanje „Ako ste odgovorili sa „Da“ na prethodno pitanje, da li ste to prijavili nadležnoj osobi?“*

*Grafikon 10. Zbirni prikaz odgovora na pitanje „Ako ste odgovorili sa „Da“ na prethodno pitanje, da li ste to prijavili nadležnoj osobi?“*



*Analiza ankete korisnica usluga na odjeljenju ginekologije i akušerstva i u*

*dsipanzeru za zdravstvenu zaštitu žene*

**Grafikon 9.** daje pregled odgovora na pitanje broj 5. „Ako ste odgovorili sa ‘Da’ na prethodno pitanje, da li ste to prijavili nadležnoj osobi?“ koje je u direktnoj vezi sa pitanjem broj 4. Budući da je u prethodnom pitanju samo jedna korisnica navela odgovor „Da“, logično je da je samo ona trebala dati odgovor i na ovo pitanje. Međutim, na ovo pitanje ukupno je odgovorila 31 korisnica, što ukazuje na nesporazum prilikom popunjavanja ankete.

Zbog tog nesklada između broja ispitanica koje su u prethodnom pitanju označile „Da“ i onih koje su nastavile da odgovaraju na pitanje broj 5, ovi podaci ne mogu se smatrati statistički validnim niti relevantnim za analizu. Rezultati mogu poslužiti isključivo kao ilustracija o načinu na koji su korisnice tumačile upitnik, ali ne predstavljaju pouzdanu osnovu za donošenje bilo kakvih zaključaka.

## **Da li znate kome možete prijaviti nepravilnosti u vezi sa radom osoblja?**

*Grafikon 11. Pojedinačni prikaz odgovora na pitanje „Da li znate kome možete prijaviti nepravilnosti u vezi sa radom osoblja?“*



*Analiza ankete korisnica usluga na odjeljenju ginekologije i akušerstva i u*

*dsipanzeru za zdravstvenu zaštitu žene*

*Grafikon 12.* *Zbirni prikaz odgovora na pitanje „Da li znate kome možete prijaviti nepravilnosti u vezi sa radom osoblja?“*

**Grafikon 11.** prikazuje odgovore na pitanje „Da li znate kome možete prijaviti nepravilnosti u vezi sa radom osoblja?“ i isto je dalo uvid u informisanost korisnica o postojećim mehanizmima prijavljivanja nepravilnosti. U prvom pojedinačnom prikazu ovog grafikona uočava se da su odgovori na Odjeljenju za ginekologiju i akušerstvo ravnomjerno raspoređeni: 15 korisnica je navelo da zna kome se može obratiti, njih 14 je odgovorilo da ne zna, dok je njih 13 izrazilo nesigurnost. Sličan obrazac primijećen je i drugom pojedinačnom prikazu tj. u Dispanzeru za zdravstvenu zaštitu žene, gdje je 12 korisnica označilo odgovor „da“, isto toliko njih odgovor „ne“, a 6 korisnica je bilo neodlučno.

**Grafikon 12.** koji prikazuje zbirni prikaz odgovora na ovo pitanje pokazuje da ukupno 38% ispitanica zna kome može prijaviti nepravilnosti, dok gotovo jednak broj njih 36% navodi da nema tu informaciju. Preostalih 26% korisnica nije sigurno u svoj odgovor. Ovakva raspodjela ukazuje na podijeljenu percepciju ispitanica i nedovoljnu jasnoću sistema prijavljivanja nepravilnosti, što bi moglo predstavljati prostor za unaprjeđenje u vidu boljeg informisanja i dostupnosti procedura.



*Analiza ankete korisnica usluga na odjeljenju ginekologije i akušerstva i u*

*dsipanzeru za zdravstvenu zaštitu žene*

## **Da li smatrate da su sve pacijentkinje tretirane ravnopravno, bez obzira na društveni status, poznanstva ili finansijsku moć?**

*Grafikon 13. Pojedinačni prikaz odgovora na pitanje „Da li smatrate da su sve pacijentkinje tretirane ravnopravno, bez obzira na društveni status, poznanstva ili finansijsku moć?“*

*Grafikon 14. Zbirni prikaz odgovora na pitanje „Da li smatrate da su sve pacijentkinje tretirane ravnopravno, bez obzira na društveni status, poznanstva ili finansijsku moć?“*



*Analiza ankete korisnica usluga na odjeljenju ginekologije i akušerstva i u*

*dsipanzeru za zdravstvenu zaštitu žene*

**Grafikon 13**. prikazuje odgovore na pitanje „Da li smatrate da su sve pacijentkinje tretirane ravnopravno, bez obzira na društveni status, poznanstva ili finansijsku moć?“ i isto je imalo za cilj da ispita percepciju korisnica o jednakosti u pristupu zdravstvenim uslugama. Iz pojedinačnih odgovora korisnica vidljivo je da su njihova mišljenja bila različita u dvije posmatrane organizacione jedinice. Na Odjeljenju za ginekologiju i akušerstvo većina ispitanica, njih 20 smatra da su sve pacijentkinje tretirane ravnopravno, dok je njih 6 odgovorilo da to nije slučaj, a 16 ih se izjasnilo da ne može da procijeni. U Dispanzeru za zdravstvenu zaštitu žene rezultati su nešto jasniji, 24 korisnice smatraju da ravnopravnost postoji, njih 6 ih smatra suprotno, a isti broj (6) nije mogao da donese procjenu.

**Grafikon 14.**, koji objedinjeno prikazuje rezultate obje organizacione jedinice, pokazuje da većina ispitanica, njih 44 ili 57%, smatra da se pacijentkinje tretiraju ravnopravno. Istovremeno, 12 ispitanica (15%) izražava suprotno mišljenje, dok 22 korisnice (28%) navode da ne mogu dati konačan sud. Ovakvi nalazi ukazuju da većina korisnica prepoznaje jednakost u postupanju zdravstvenog osoblja, ali i da postoji značajan udio onih koje imaju sumnje ili nedoumice, što može biti važan signal za dalje unaprjeđenje transparentnosti i povjerenja u rad zdravstvenih ustanova.

## **Koliko dugo ste čekali na pregled ili prijem?**

*Grafikon 15. Pojedinačni prikaz odgovora na pitanje „Koliko dugo ste čekali na pregled ili prijem?“*



*Analiza ankete korisnica usluga na odjeljenju ginekologije i akušerstva i u*

*dsipanzeru za zdravstvenu zaštitu žene*

*Grafikon 16. Zbirni prikaz odgovora na pitanje „Koliko dugo ste čekali na pregled ili prijem?“*

**Grafikon 15.** prikazuje da je na Odjeljenju za ginekologiju i akušerstvo većina korisnica pregled ili prijem dočekala u roku kraćem od pola sata, dok je manji broj čekao između pola sata i jednog sata, a značajan dio i duže od jednog sata, pri čemu je rijetko ko morao čekati više dana. U Dispanzeru za zdravstvenu zaštitu žene situacija je nešto drugačija, jer je tu najviše korisnica čekalo između pola sata i jednog sata, dok je manji broj pregled dočekao unutar pola sata. Takođe, veći udio nego u bolničkom odjeljenju navodi čekanje duže od jednog sata, a određeni broj i čekanje od više dana.

**Grafikon 16.**, koji objedinjeno prikazuje rezultate obje organizacione jedinice, potvrđuje da je najčešće vrijeme čekanja korisnica na pregled ili prijem bilo kraće od 30 minuta, ali da gotovo podjednako veliki dio korisnica navodi čekanje od jednog sata ili duže, dok se manji procenat odnosi na čekanje od pola sata do sat vremena ili više dana.



*Analiza ankete korisnica usluga na odjeljenju ginekologije i akušerstva i u*

*dsipanzeru za zdravstvenu zaštitu žene*

## **Da li smatrate da su prostorije i oprema na Odjeljenju za ginekologiju i akušerstvo i u Dispanzeru za zdravstvenu zaštitu žene zadovoljavajućeg standarda?**

*Grafikon 17. Pojedinačni prikaz odgovora na pitanje „Da li smatrate da su prostorije i oprema na Odjeljenju za ginekologiju i akušerstvo i u Dispanzeru za zdravstvenu zaštitu žene zadovoljavajućeg standarda?“*

*Grafikon 18. Zbirni prikaz odgovora na pitanje „Da li smatrate da su prostorije i oprema na Odjeljenju za ginekologiju i akušerstvo i u Dispanzeru za zdravstvenu zaštitu žene zadovoljavajućeg standarda?“*



*Analiza ankete korisnica usluga na odjeljenju ginekologije i akušerstva i u*

*dsipanzeru za zdravstvenu zaštitu žene*

**Grafikon 17.** prikazuje stavove korisnica o tome da li su prostorije i oprema na Odjeljenju za ginekologiju i akušerstvo i u Dispanzeru za zdravstvenu zaštitu žene zadovoljavajućeg standarda. Rezultati jasno pokazuju da iskustva i percepcije ispitanica variraju u zavisnosti od organizacione jedinice. Na Odjeljenju za ginekologiju i akušerstvo najčešći odgovor je bio da su uslovi djelimično zadovoljavajući, što ukazuje na postojanje određenog nivoa opremljenosti i uređenosti, ali i na to da korisnice prepoznaju prostor za unaprjeđenje. Manji broj korisnica smatra da su standardi u potpunosti ispunjeni, dok je gotovo jednak broj onih koji ocjenjuju da uslovi nisu zadovoljavajući, što govori o podijeljenom iskustvu korisnica ove ustanove. U Dispanzeru za zdravstvenu zaštitu žene je slika znatno kritičnija. Najveći broj ispitanica ocijenio je da prostorije i oprema ne zadovoljavaju standarde, što ukazuje na izraženo nezadovoljstvo i na ozbiljne nedostatke u pogledu uslova rada i boravka korisnica. Značajan dio odgovora se odnosi na ocjenu da su standardi zadovoljeni samo djelimično, dok je tek mali broj njih imao u potpunosti pozitivan stav.

Kada se posmatraju ukupni rezultati, vidi se da manji dio ispitanica, svega oko petine, prostorije i opremu smatra potpuno zadovoljavajućim, dok se najveći procenat odlučio za odgovor „djelimično“, što pokazuje da većina korisnica uočava i pozitivne i negativne strane. Ipak, zabrinjava podatak da gotovo dvije petine korisnica smatra kako uslovi ne ispunjavaju osnovne standarde, što jasno ukazuje na potrebu za ulaganjima i unaprjeđenjem infrastrukture i opreme u obje organizacione jedinice, a posebno u Dispanzeru za zdravstvenu zaštitu žene.

## **Imate li konkretne prijedloge ili komentare kako poboljšati rad Odjeljenja za ginekologiju i akušerstvo i Dispanzera za zdravstvenu zaštitu žene?**

Deseto pitanje u anketi bilo je otvorenog tipa i odnosilo se na to da ispitanice iznesu svoje konkretne prijedloge i komentare o tome kako unaprijediti rad Odjeljenja za ginekologiju i akušerstvo, kao i Dispanzera za zdravstvenu zaštitu žene. Na ovaj način korisnice su imale priliku da ukažu na ono što smatraju dobrim praksama, ali i na nedostatke koje Kancelarija možda nije uočila kroz prethodna pitanja ankete. U nastavku su predstavljeni njihovi komentari i prijedlozi za *Odjeljenje za ginekologiju i akušerstvo*.

* Higijena toaleta mora biti bolja, u stvari prvo se mora renovirati. Porodilje trebaju i moraju da imaju čitave spavaćice;
* Nove spavaćice;
* Nabaviti nove spavaćice i više higijene u toaletu i kupatilu;
* Ne, samo riječi hvale za sve;



*Analiza ankete korisnica usluga na odjeljenju ginekologije i akušerstva i u*

*dsipanzeru za zdravstvenu zaštitu žene*

* Obezbijediti posebne spavaćice za pokrivene žene (one koje nose hidžab), po mogućnosti zamračiti prostorije tj. staviti roletne jer sadašnje nisu u funkciji tako da je pretoplo, a ne smijemo uključiti klimu zbog beba;
* Obezbjediti spavaćice i bolju posteljinu na odjeljenju;
* Obezbijediti prostorije za posjete. Nabaviti više pelena za bebe kako bi se češće mogle presvlačiti;
* Nabaviti spavaćice, posteljine, toalet, sapun, uslovi higijene u toaletima (tečni sapun, dezinfekciona sredstva...), pitka voda uz obrok.

Komentari i prijedlozi za *Dispanzer za zdravstvenu zaštitu žene*:

* Prostor neadekvatan, al’ baš nije ni po kakvim standardima;
* Prostor je grozan, zagušljivo, usko, spratnost isto nije najrješenje;
* Najava ljekaru preko telefona ili email-a;
* Rad je dobar, ali prostor ne, ne zadovoljava potrebe radnika i pacijenata u dispanzeru;
* Nabaviti bolju opremu i premjestiti dispanzer u veće prostorije;
* Rijetko dolazim, pa ne bih mogla da procijenim;
* Prostor dispanzera ne odgovara potrebama pacijentkinja, prvenstveno trudnica, da budu smještene u istim prostorijama sa službom HES-a. Sestre na odjeljenju bi trebale biti ljubaznije i posvetiti se porodiljama i pomoći u prvim satima sa bebom i dojenjem, a što se tiče higijene, isto je na lošem nivou;
* Prostor dispanzera ne zadovoljava potrebe pacijenata i radnika;
* Odjeljenje je katastrofalno smješteno, čekaonica sa pacijentkinjama je prolaz radnicima na spratu, uključujući muškarce! Nikako funkcionalno i jako zastrašujuće;
* Smatram da je prostor jako mali, šalteru jedva da se može prići, ambulanta skučena, malena, čekaonica zagušljiva;
* Prostor od čekaonice do ambulante nezadovoljavajući, neadekvatno opremljen, nefunkcionalan;
* Čekaonica mala, uska, zagušljiva;
* Ultrazvuk, veći prostor, više doktora, više sestara, veći budžet;
* Nemam konkretnih prijedloga, za sad što sam bila na odjeljenju sve je u najboljem redu, čekaonice su čiste, osoblje prekorektno prema pacijentima, što je najbitnije;
* Čekaonica je mala, zagušljiva, treba biti niže;
* Više posvećenosti pacijentima i bolja organizacija;
* Prostor nije adekvatan, zadnji sprat, bez prozora, zagušljivo;
* Prostor dispanzera ne zadovoljava potrebe ni radnika ni pacijenata.

Na osnovu prikupljenih komentara korisnica može se izvući jasna slika stanja prostora i uslova na Odjeljenju za ginekologiju i akušerstvo, kao i u Dispanzeru za zdravstvenu zaštitu žene.



*Analiza ankete korisnica usluga na odjeljenju ginekologije i akušerstva i u*

*dsipanzeru za zdravstvenu zaštitu žene*

Korisnice ističu da je prostor u oba objekta uglavnom neadekvatan i neudoban. U Dispanzeru za zdravstvenu zaštitu žene čekaonice su opisane kao male, uske i zagušljive, ambulante su skućene, a šalteri otežavaju pristup. Iako osoblje često dobija pohvale za ljubaznost i profesionalnost, sam prostor nije prilagođen potrebama korisnica niti omogućava efikasno odvijanje rada. Posebno se ističe problem ventilacije i temperature, nedostatak funkcionalnih roletni, te općenito nedostatak prostora za posjete i privatnost korisnica.

U Odjeljenju za ginekologiju i akušerstvo je situacija još kritičnija. Korisnice naglašavaju da prostor ne zadovoljava ni potrebe pacijentkinja ni radnika, da je zagušljivo, bez adekvatne ventilacije i prozora, te da su prostorije premale za broj korisnica i osoblja. Komentari ukazuju i na problem zajedničkog boravka trudnica i drugih pacijentkinja u istim prostorijama, što dodatno smanjuje udobnost i privatnost.

Osim problema sa samim prostorom, korisnice ističu i potrebu za boljom opremom, renoviranjem toaleta, većom higijenom, nabavkom novih spavaćica i posteljine, te dodatnim resursima poput više pelena za bebe, ultrazvuka, većeg broja doktora i sestara, kao i poboljšanjem organizacije i posvećenosti pacijentima.

Ukratko, komentari ukazuju na to da i Odjeljenje za ginekologiju i akušerstvo i Dispanzer za zdravstvenu zaštitu žene imaju značajne infrastrukturne i organizacijske nedostatke. Iako je osoblje uglavnom pozitivno ocijenjeno, prostor i oprema ozbiljno ograničavaju kvalitet usluge i komfor pacijentica, što jasno pokazuje potrebu za renoviranjem, proširenjem i opremanjem ovih objekata.



*Analiza ankete korisnica usluga na odjeljenju ginekologije i akušerstva i u*

*dsipanzeru za zdravstvenu zaštitu žene*

# **ZAKLJUČAK ANALIZE ANKETE**

Analiza ankete provedenih među korisnicama Odjeljenja za ginekologiju i akušerstvo i Dispanzera za zdravstvenu zaštitu žene pruža sveobuhvatan uvid u iskustva korisnica, identifikujući ključne snage i slabosti u pružanju zdravstvenih usluga. Rezultati pokazuju da vrijeme čekanja varira između odjeljenja, pri čemu korisnice na Odjeljenju za ginekologiju i akušerstvo najčešće čekaju kraće vrijeme, dok u Dispanzeru za zdravstvenu zaštitu žene značajan broj korisnica provede na čekanju i duže od jednog dana. Ova varijabilnost ukazuje na različite organizacione kapacitete i efikasnost rada između organizacionih jedinica, te sugeriše potrebu za unifikacijom procedura prijema i boljom raspodjelom radnih resursa.

Percepcija standarda prostorija i opreme otkriva slične obrasce: korisnice u oba objekta često smatraju da su uslovi djelimično zadovoljavajući, ali u Dispanzeru za zdravstvenu zaštitu žene dominira mišljenje da prostor i oprema ne ispunjavaju standarde. Komentari korisnica dodatno pojašnjavaju ove stavove i daju preciznu sliku problema sa prostorom, higijenom i opremom. Čekaonice i ambulante opisane su kao premale, uske i zagušljive, s nedovoljnom ventilacijom i temperaturom, što negativno utiče na komfor pacijentica i kvalitet boravka. Privatnost korisnica je često ugrožena, posebno kada su trudnice smještene u istim prostorijama s drugim pacijentkinjama ili kada čekaonice predstavljaju prolaz za osoblje i posjetioce.

U okviru komentara naglašena je i potreba za renoviranjem toaleta i kupatila, nabavkom adekvatnih spavaćica i posteljine, te unaprjeđenjem higijenskih standarda. Korisnice takođe sugerišu dodatne resurse za njegu porodilja i novorođenčadi, uključujući češće presvlačenje beba, veći broj pelena, bolje uvjete za dojenje i pomoć osoblja u prvim satima nakon poroda. Osim toga, ukazuje se na potrebu za poboljšanjem opreme, većim prostorom za ultrazvuk i ambulantne preglede, povećanjem broja doktora i sestara te većim budžetom za osnovne materijalne potrebe.

Posebno zabrinjava nalaz iz jednog od grafikona koji pokazuje da značajan broj korisnica ne zna kome se obratiti u slučaju primjedbi ili se ne osjeća dovoljno sigurno da prijavi problem. Ovaj podatak jasno ukazuje na nedostatak transparentnog i pouzdanog sistema za pritužbe, kao i na potrebu da organizacione jedinice osiguraju jasne, dostupne i povjerljive mehanizme za podnošenje žalbi i pritužbi. Nedostatak takvog sistema može dodatno produbiti osjećaj nepovjerenja i nesigurnosti kod korisnica, te je njegovo unaprjeđenje ključni segment poboljšanja ukupnog kvaliteta usluga.



*Analiza ankete korisnica usluga na odjeljenju ginekologije i akušerstva i u*

*dsipanzeru za zdravstvenu zaštitu žene*

Pozitivno je što korisnice uglavnom ocjenjuju osoblje kao ljubazno, profesionalno i posvećeno, što pokazuje da kvalitet rada zaposlenih nije problem. Ipak, čak i uz visok nivo profesionalizma, neadekvatni prostorni i organizacijski uslovi ograničavaju ukupno zadovoljstvo korisnica i otežavaju pružanje optimalne zdravstvene zaštite. Komentari korsinica pokazuju da loši prostorni uvjeti direktno utiču na iskustvo čekanja, osjećaj sigurnosti, komfor boravka i kvalitet interakcije s osobljem, što dodatno naglašava važnost infrastrukturnih i organizacijskih unaprjeđenja.

Sveukupno, anketa pruža jasnu sliku o prioritetima za unaprjeđenje: potrebno je ulagati u prostorne kapacitete, renoviranje i proširenje prostorija, poboljšanje ventilacije i temperature, osiguranje privatnosti pacijentica, kao i nabavku adekvatnih spavaćica, posteljine i higijenskih sredstava. Pored toga, važno je dodatno organizovati rad osoblja kako bi se smanjila čekanja, povećala efikasnost i osiguralo veće zadovoljstvo korisnica. Implementacija ovih mjera omogućila bi da i profesionalno i predano osoblje radi u adekvatnim uslovima, što bi dovelo do poboljšanja ukupnog iskustva korisnica, povećanjem kvaliteta zdravstvene zaštite i stvaranjem sigurnijeg, komfornijeg i efikasnijeg okruženja za sve korisnice.

Ova analiza jasno pokazuje da, iako postoje pozitivni aspekti u odnosu osoblja prema pacijentima, trenutno stanje infrastrukture i organizacije zahtijeva značajna unaprjeđenja. Unaprjeđenje prostora, opreme i higijenskih standarda, uz održavanje profesionalnog odnosa osoblja prema pacijentima, ključni su faktori za podizanje ukupnog nivoa zdravstvene zaštite i zadovoljstva korisnica u obje organizacione jedinice.

# **PRIJEDLOZI ZA UNAPRJEĐENJE**

**1. Prostor i infrastruktura**

* Renovirati i proširiti čekaonice i ambulante kako bi bile prostranije i manje zagušljive;
* Poboljšati ventilaciju i regulaciju temperature u svim prostorijama, uključujući postavljanje funkcionalnih roletni ili zavjesa;
* Obezbijediti privatnost pacijentica, posebno trudnica, kako bi se izbjeglo zajedničko boravljenje sa drugim pacijentkinjama ili prolaz osoblja kroz čekaonice.

**2. Higijena i oprema**

* Renovirati toalete i kupatila, osigurati redovno održavanje i higijenu;
* Nabaviti dovoljno tečnog sapuna, dezinfekcionih sredstava i pitke vode uz obroke;
* Obezbijediti nove i čiste spavaćice za porodilje, uključujući posebne spavaćice za pokrivene žene.



*Analiza ankete korisnica usluga na odjeljenju ginekologije i akušerstva i u*

*dsipanzeru za zdravstvenu zaštitu žene*

* Nabaviti novu posteljinu i obezbijediti češće presvlačenje posteljine i pelena za bebe;

**3. Organizacija rada i resursi**

* Poboljšati raspored i efikasnost prijema pacijentica kako bi se smanjilo vrijeme čekanja;
* Povećati broj doktora i medicinskih sestara, posebno u Dispanzeru za zdravstvenu zaštitu žene, kako bi se zadovoljile potrebe pacijentica;
* Osigurati dodatne resurse za ultrazvuk, dijagnostiku i osnovne medicinske potrebe;
* Bolje organizovati rad osoblja u smjenama, kako bi pacijentice uvijek imale adekvatnu podršku.

**4. Unaprjeđenje iskustva pacijentica**

* Održavati profesionalan, ljubazan i pažljiv odnos osoblja prema pacijentima, što je već prepoznato kao prednost;
* Organizovati edukaciju osoblja o dodatnoj podršci porodiljama u prvim satima nakon poroda, uključujući pomoć u dojenju i njezi novorođenčadi;
* Redovno prikupljati povratne informacije pacijentica i koristiti ih za kontinuirano unaprjeđenje usluga.

#### **5**. **Pritužbe i povratne informacije**

* Uspostaviti jasan, transparentan i dostupan sistem za prijavu pritužbi i sugestija;
* Postaviti **anonimne kutije za žalbe i prijedloge** u čekaonicama, kako bi pacijentice imale mogućnost da iznesu svoje mišljenje bez straha;
* Na vidljivim mjestima istaknuti **informacije o tome kome se pacijentice mogu obratiti** (kontakt osobe, telefonski broj, e-mail);
* Razmotriti uvođenje **online formulara ili telefonske linije za povjerljive prijave,** što bi dodatno povećalo sigurnost i osjećaj da se glas pacijentica čuje.