



Увод

Испитивање задовољства корисника болничким лечењем спроведено је анкетирањем отпуштених пацијената од понедељка 25.11.2019. до петка 29.11.2019.

Број исписаних – отпуштених пацијената у том периоду је био 21, број подељених упитника 21, број враћених (попуњених) упитника 17.

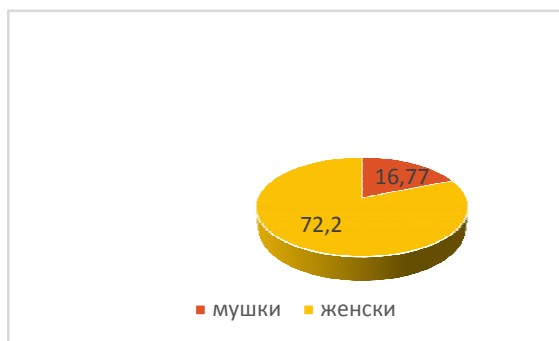
Комисија за унапређење квалитета рада је у спровођењу испитивања поступала према методологији Института за јавно здравље Војводине и користила је препоручени анонимни Упитник о задовољству пацијената болничким лечењем.

У наставку извештаја следи дескриптивна анализа сваког питања у текстуалној и табеларно/графичкој форми.

Полна структура анкетираних

Већина анкетираних је женског пола (72,2%), док је мушки пол заступљен са 16,77%.

		Frequency	Percent
Valid	1 мушки	3	16,77
	2 женски	13	72,20
	Total	16	
Missin	System	1	5,88
Total		17	100,0



Графикон бр. 1 Полна структура

Године старости анкетираних

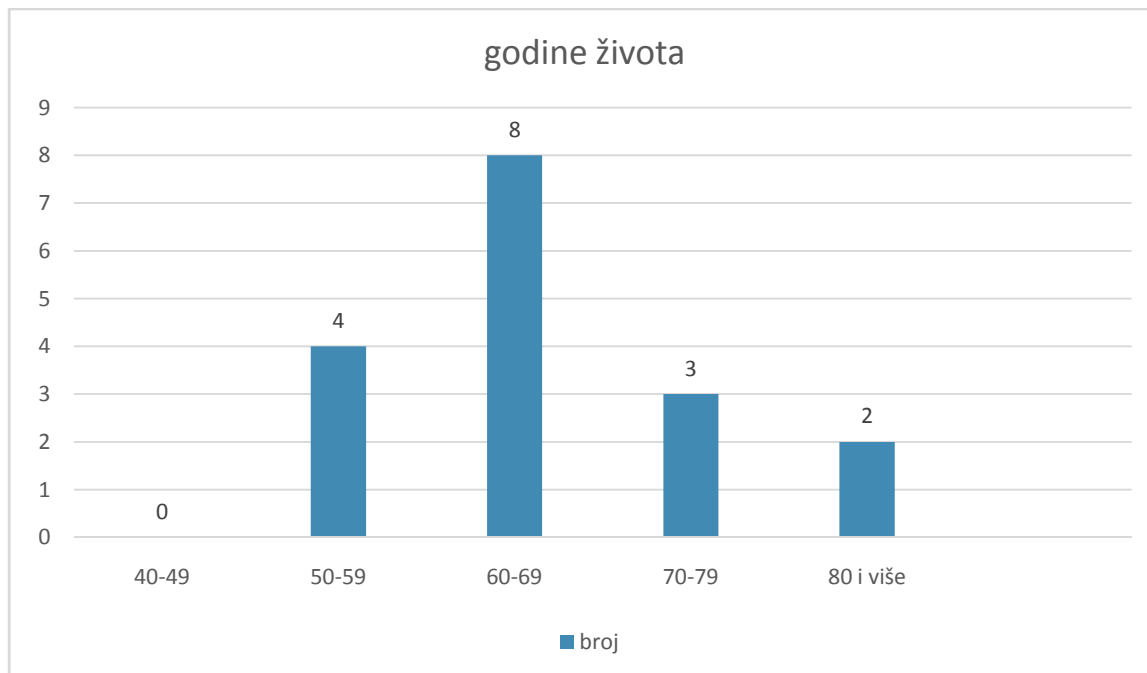
Просечна старост испитаника је 67 година (54 – 85).

Године старости

p2

N	Valid	17
	Missing	0
Mean		67,00
Std. Deviation		9,10
Minimum		54,00
Maximum		85,00

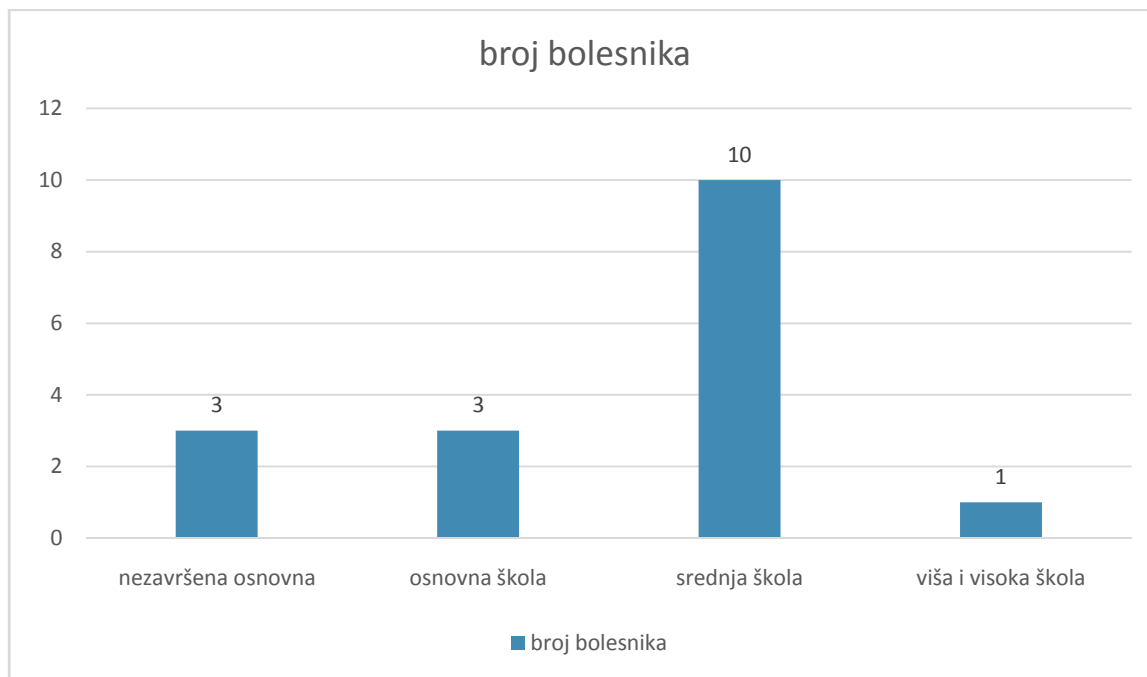
Највећи број испитаника је у доби између 60-69 година .



Графикон бр.2 Године живота

Завршена школа анкетираних

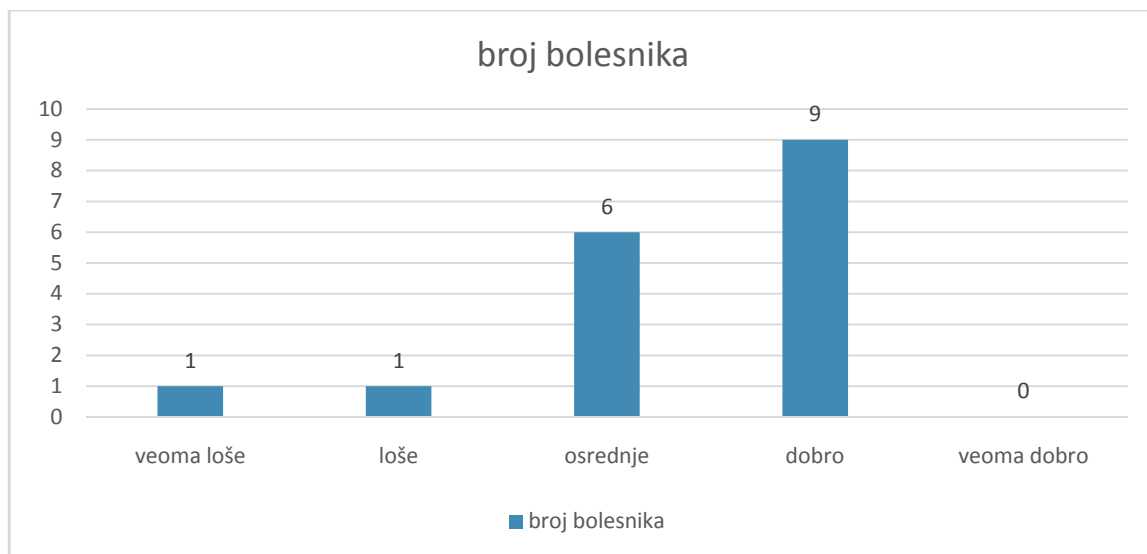
Највише испитаника има завршену средњу школу(10), 1 има вишу или високу школу, са основном школом је3 и са незавршеном основном школом 3.



Графикон бр.3 Образовање – завршена школа

Материјално стање вашег домаћинства

Највише анкетираних процењује своје материјално стање као добро (9) и осредње (6), 1 као лоше и 1 као веома лоше материјално стање.



Графикон бр.4 Материјално стање

Задовољство анкетираних услугама током пријема и отпуста из болнице

Анкетирани су сагледавали следеће особитости услуга током пријема и отпуста из болнице:

- ✓ Општи утисак опроцедури пријема
- ✓ Љубазност особља
- ✓ Време чекања на шалтеру
- ✓ Објашњење процедуре током пријема
- ✓ Време до смештаја у собу
- ✓ Општи утисак приликом отпуста

Табела бр.1 Задовољство одређеним карактеристикама

карактеристика	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан Ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Општи утисак о процедури пријема	0	0	0	3 (16,7%)	12 (66,67%)
Љубазност особља	1 (5,6%)	0	0	2 (11,1%)	13 (72,2%)
Време чекања на шалтеру	0	0	3 (16,7%)	2 (11,1%)	11 (61,1%)
Објашњење процедуре током пријема	0	0	0	3 (16,7%)	13 (72,2%)
Време до смештаја у собу	0	0	0	4 (22,2%)	12 (66,67%)
Општи утисак приликом отпуста	0	0	0	3 (16,7%)	13 (72,2%)

Задовољство је на веома високом нивоу, задовољних и веома задовољних је скоро 90% анкетираних по свим појединачним особитостима услуга током пријема и отпуста из болнице. Најмање је задовољство временом чекања на шалтеру.

Упознатост са правима и дужностима

Пацијенти су добро упознати са својим правима и дужностима, као и начином за приговор и жалбе у случају незадовољства:

Са правом на сагласност за предложену процедуру упознато је 83,3% пацијената.

Са дужностима пацијената на одељењу упознато је 88,9% пацијената.

Са начином приговора и жалби у случају незадовољства упознато је 83,3% пацијената.

Задовољство услугама сестринске неге током боравка у болници

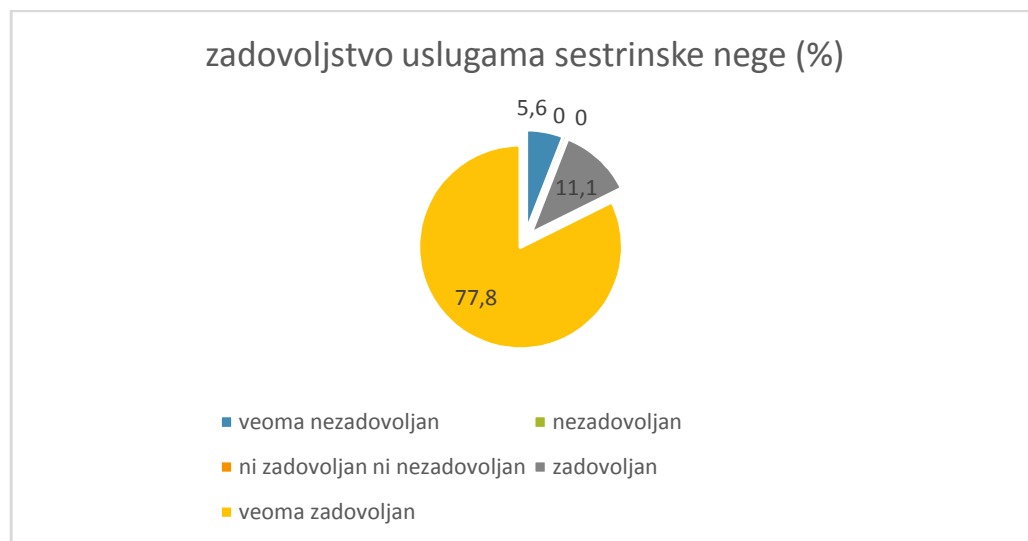
Анкетирани су сагледавали следеће аспекте задовољства услугама сестринске неге током боравка у болници:

- ✓ Поштовање и љубазност
- ✓ Време чекања на сестру код хитне потребе
- ✓ Објашњавање процедура, тестова и третмана
- ✓ Љубазност према члановима породице и посетиоцима
- ✓ Опште задовољство сестринском негом

Табела бр.2 Задовољство одређеним карактеристикама

карактеристика	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан Ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Поштовање и љубазност	1 (5,6%)	0	0	2 (11,1%)	14 (77,8%)
Време чекања на сестру код хитне потребе	1 (5,6%)	0	0	2 (11,1%)	14 (77,8%)
Објашњавање процедура, тестова и третмана	1 (5,6%)	0	0	2 (11,1%)	14 (77,8%)
Љубазност према члановима породице и посетиоцима	1 (5,6%)	0	0	2 (11,1%)	14 (77,8%)
Опште задовољство сестринском негом	1 (5,6%)	0	0	2 (11,1%)	14 (77,8%)

Задовољство услугама сестринске неге током боравка у болници је на веома високом нивоу, проценат задовољних и веома задовољних је скоро 90% по појединачним особитостима. Један пацијент је веома незадовољан по свим појединачним особитостима.



Графикон бр.5 Опште задовољство услугама сестринске неге током боравка у болници

Задовољство услугама лекара током боравка у болници

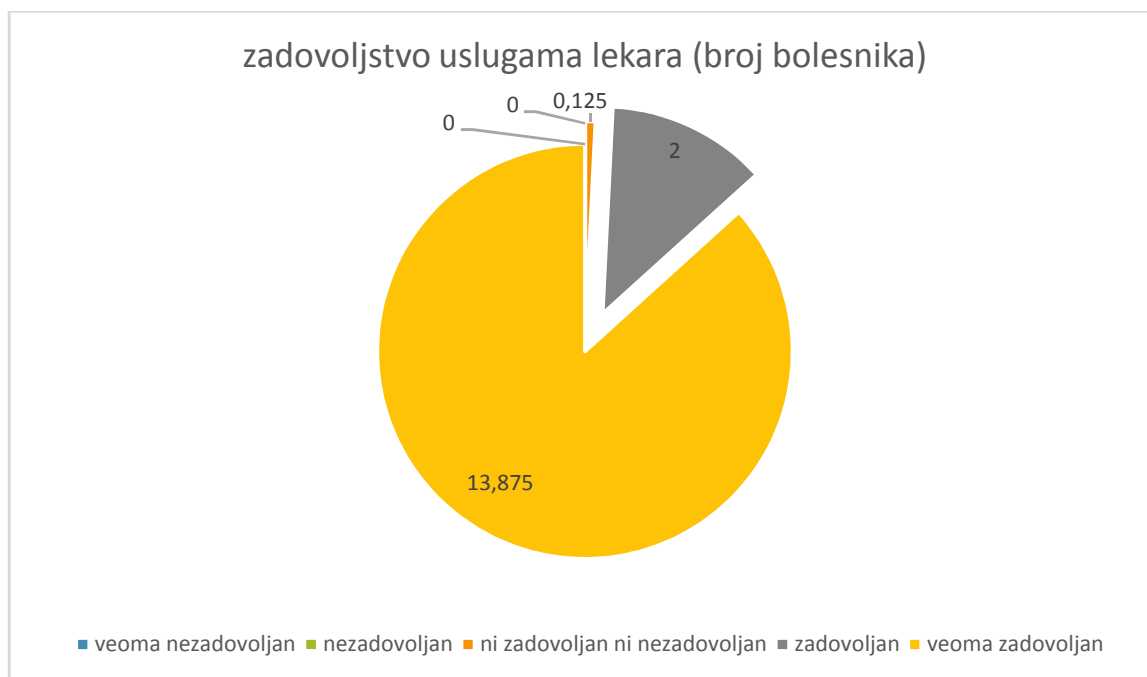
Анкетирани су сагледавали следеће аспекте задовољства услугама лекара током боравка у болници:

- ✓ Спремност да дају одговоре питања
- ✓ Објашњење тестова, процедура, третмана и резултата
- ✓ Поштовање и љубазност
- ✓ Способност дијагностиковања здравствених проблема
- ✓ Темељитост у испитивању
- ✓ Успешност лечења
- ✓ Упутства при отпусту
- ✓ Опште задовољство услугама лекара

Табела бр.3 Задовољство услугама лекара током боравка у болници

карактеристика	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан Ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Спремност да дају одговоре на питања	0	0	0	1 (5,6%)	15 (83,3%)
Објашњење тестова, процедура, третмана и резултата	0	0	0	2 (11,1%)	14 (77,8%)
Поштовање и љубазност	0	0	0	2 (11,1%)	14 (77,8%)
Способност дијагностиковања здравствених проблема	0	0	0	2 (11,1%)	14 (77,8%)
Темељитост у испитивању	0	0	0	1 (5,6%)	15 (83,3%)
Успешност лечења	0	0	1 (5,6%)	3 (16,7%)	12 (66,7%)
Упутства при отпусту	0	0	0	3 (16,7%)	13 (72,8%)
Опште задовољство услугама лекара	0	0	0	2 (11,1%)	14 (77,8%)

Задовољство услугама лекара током боравка у болници је на веома високом нивоу, сви анкетирани су задовољни и веома задовољни услугама лекара појединачним особеностима.



Задовољство услугама дијагностике и терапије током боравка у болници

Готово апсолутна већина пацијената је задовољна и веома задовољна услугама дијагностике и терапије током боравка у болници, најзадовољнији су физикалном терапијом и лабораторијом.

Табела бр.3 Задовољство услугама дијагностике и терапије током боравка у болници

Степен задовољства	Лабораторија	Кардиологија	Радиологија	Физикална терапија	ОПШТЕ ЗАДОВОЉСТВО
Веома незадовољан	0	0	0	0	0
Незадовољан	0	0	0	0	0
Ни задовољан Нинезадовољан	0	0	0	0	0
Задовољан	2 (11,1%)	3 (16,7%)	3 (16,7%)	0	2 (11,1%)
Веома задовољан	14 (77,8%)	11 (61,1%)	9 (50%)	16 (88,9%)	12 (66,7%)
Нисам користио/ла	0	1 (5,6%)	4 (22,2%)	0	0

Задовољство услугама исхране током боравка у болници

Већина пацијената је задовољна услугама исхране током боравка у болници. Незадовољство је изражено код малог броја пацијента у укупном узорку анкетираних пацијената.

Табела бр.4 Задовољство услугама исхране током боравка у болници

карактеристика	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан Ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Време сервирања хране	0	1	2	6	7
Начин сервирања хране	0	0	3	7	6
Укус хране	1	0	4	7	4
Температура хране	1	4	2	6	3
Количина хране	2	3	2	4	5
Разноврсност хране	3	0	3	6	4
Одговарајућа дијета	0	0	3	4	5
Опште задовољство услугама исхране	1	1	3	5	6

Задовољство условима смештаја током боравка у болници

Већина пацијената је задовољна условима смештаја током боравка у болници.

Пацијенти су оцењивали следеће карактеристике смештаја:

- ✓ Удобност кревета
- ✓ Чистоћа собе
- ✓ Температура у соби
- ✓ Опрема собе
- ✓ Чистоћа тоалета
- ✓ Опште задовољство смештајем

У наредној табели приказани су резултати следећих особитости.

Табела бр.5 Задовољство условима смештаја током боравка у болници

карактеристика	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан Нинезадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Удобност кревета	2	3	2	4	4
Чистоћа собе	0	0	1	7	6
Температура у соби	0	0	0	7	9
Опрема собе	2	0	5	1	7
Чистоћа тоалета	0	1	4	0	11
Опште задовољство смештајем	0	2	4	3	7

Задовољство организацијом посета

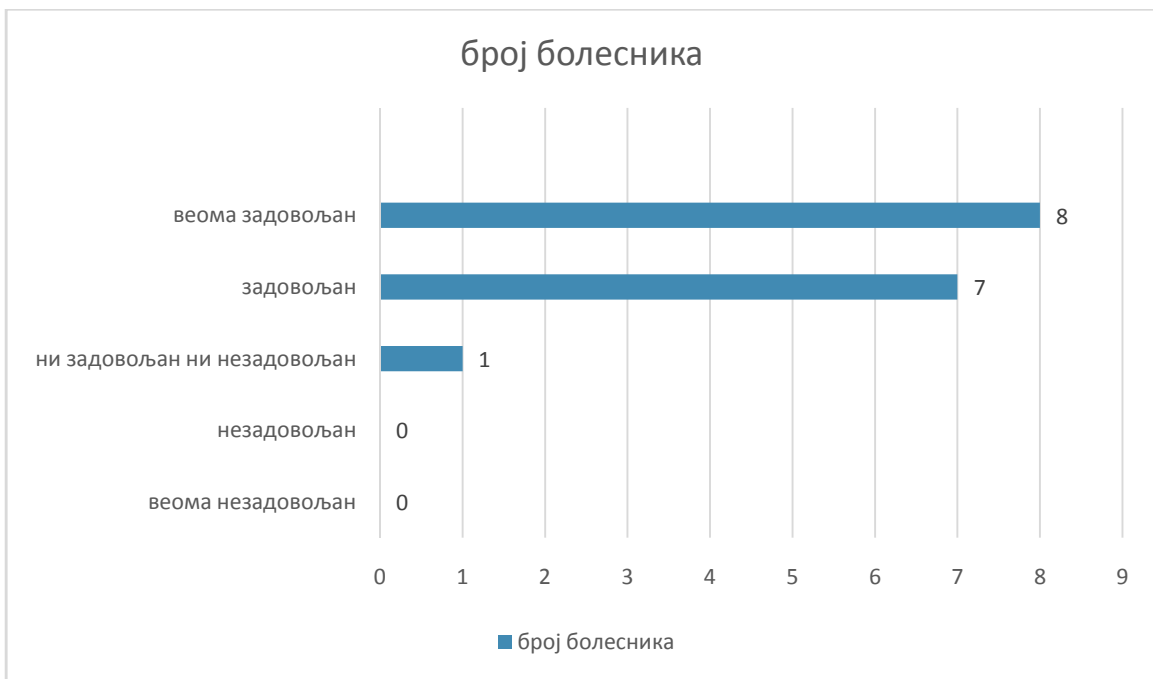
Већина пацијената је задовољна организацијом посета током боравка у болници.

Табела бр.6 Задовољство организацијом посета

карактеристика	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан Нинезадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Време посета	0	0	0	2	12
Дужина посета	0	0	0	2	12
Број посета	0	0	0	3	11

Задовољство, у целини, укупним болничким лечењем

Апсолутна већина испитаних је задовољна и веома задовољна болничким лечењем у Специјалној болници за реуматске болести „Нови Сад“.



Графикон бр. 7 Задовољство болничким лечењем

ЗАКЉУЧЦИ:

- ✓ Број испитаника је 17, већина анкетираних је женског **пола** (72,2%).
- ✓ Просечан испитаник је **старости** 67(54-85) година. Највећи број испитаника је старо између 60 - 69 година.
- ✓ Према **стручној спреми**: највише испитаника има завршену средњу школу, потом основну и незавршену основну школу.
- ✓ Највише анкетираних процењује своје **материјално стање** као добро и осредње, мали проценат је са лошим и веома лошим материјалним стањем.
- ✓ Задовољство је на веома високом нивоу по појединачним особитостима **услуга током пријема и отпуста из болнице**(Општи утисак о процедури пријема, Љубазност особља, Време чекања на шалтеру, Објашњење процедуре током пријема, Време до смештаја у собу, Општи утисак приликом отпуста). Задовољних и веома задовољних је скоро 90% анкетираних по свим појединачним особитостима услуга током пријема и отпуста из болнице. Најмање је задовољство временом чекања на шалтеру.
- ✓ Са **правом на сагласност** за предложену процедуру упознато је 83,3% пацијената.
- ✓ Са **дужностима пацијената** на одељењу упознат је 88,9%.
- ✓ Са начином **приговора и жалби** у случају незадовољства упознато је 83,3% пацијената.
- ✓ Задовољство **услугама сестринске неге** током боравка у болници је на веома високом нивоу, проценат задовољних и веома задовољних је скоро 90% по појединачним особитостима: Поштовање и љубазност, Време чекања на сестру код хитне потребе, Објашњавање процедура, тестова и третмана, Љубазност према члановима породице и посетиоцима, Опште задовољство сестринском негом.
- ✓ Задовољство **услугама лекара** током боравка у болници је на веома високом нивоу, сви анкетирани су задовољни и веома задовољни услугама лекара по појединачним особитостима: Спремност да дају одговоре на питања, Објашњење тестова, процедура, третмана и резултата, Поштовање и љубазност, Способност дијагностиковања здравствених проблема, Темелитост у испитивању, Успешност лечења, Упутства при отпусту, Опште задовољство услугама лекара.

- ✓ Готово апсолутна већина пацијената је задовољна и веома задовољна **услугама дијагностике и терапије** током боравка у болници. Најзадовољнији су физикалном терапијом и лабораторијом.
- ✓ Већина пацијената је задовољна **услугама исхране** током боравка у болници. Незадовољство је изражено код малог броја пацијента у укупном узорку анкетираних пацијената и односи се на температуру, количину и разноврсност хране.
- ✓ Већина пацијената је углавном задовољна **условима смештаја** током боравка у болници оцењујући следеће карактеристике: Удобност кревета, Чистоћа собе, Температура у соби, Опрема собе, Чистоћа тоалета и Опште задовољство смештајем. Највише су задовољни Чистоћом тоалета, а најмање Удобношћу кревета и Опремом собе.
- ✓ Сви пацијенти су задовољни **организацијом посета** током боравка у болници.
- ✓ **Апсолутна већина испитаних је веома задовољна и задовољна болничким лечењем у Специјалној болници за реуматске болести „Нови Сад“.**



АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА АМБУЛАНТНИХ КОРИСНИКА СПЕЦИЈАЛИСТИЧКЕ СЛУЖБЕ У 2019. ГОДИНИ

Увод

Испитивање задовољства корисника радом специјалистичке службе спроведено је 29.11.2019. анкетама помоћу Упитника о задовољству корисника радом специјалистичке службе.

На дан испитивања у специјалистичко-консултативној служби прегледана су 97 пацијента, подељено је 93 упитника, а број враћених (попуњених) упитника је био 62.

Комисија за унапређење квалитета рада је у спровођењу испитивања поступала према методологији Института за јавно здравље Војводине и користила је препоручени анонимни Упитник о задовољству корисника радом специјалистичке службе.

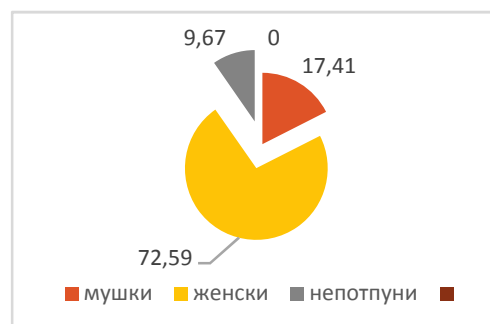
У наставку извештаја следи дескриптивна анализа сваког питања у текстуалној и табеларно/графичкој форми.

Полна структура анкетираних

Анкетираних је 64, женског пола је 45 (72,59%), мушког пола је 11 (17,41%) и недостајућих има 6 (9,67%).

		Frequency	Percent
Valid	1,00	11	17,41
	2,00	45	72,59
	Total	56	
Missing	System	6	9,67
Total		62	100

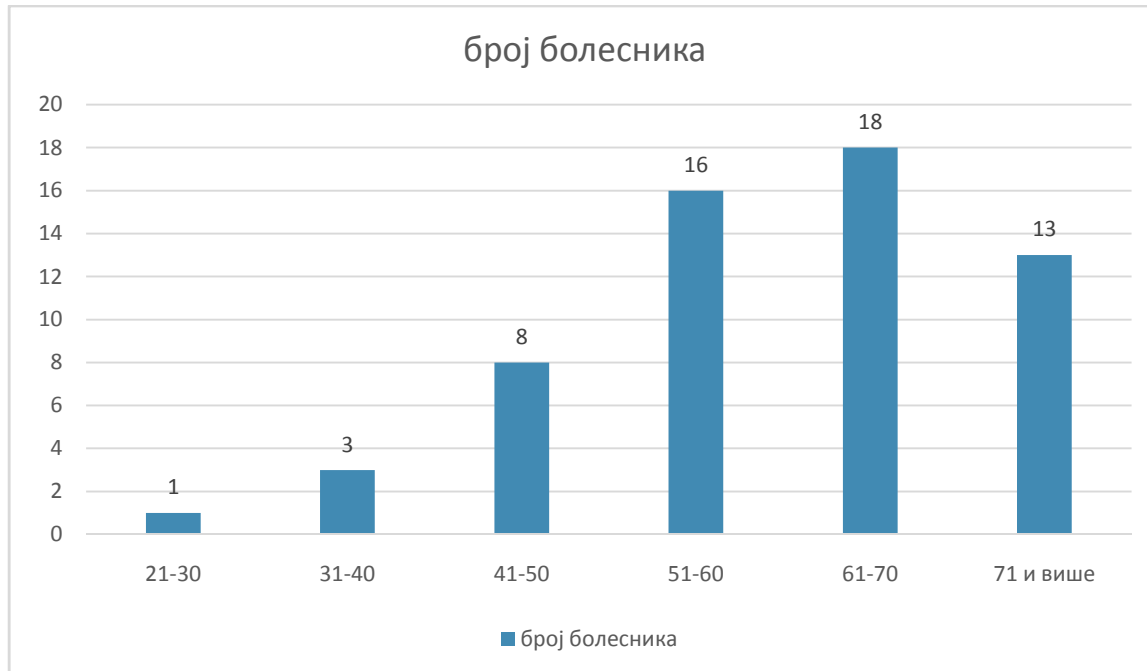
Графикон бр.1 Полна структура



Године старости анкетираних

Просечан испитаник је имао 60,13 године (22 – 83).

Највећи број испитаника је старости између 61-70 година, потом 51-60 и више од 71 година. Према старости, број испитаника расте до 70 година и потом благо опада.

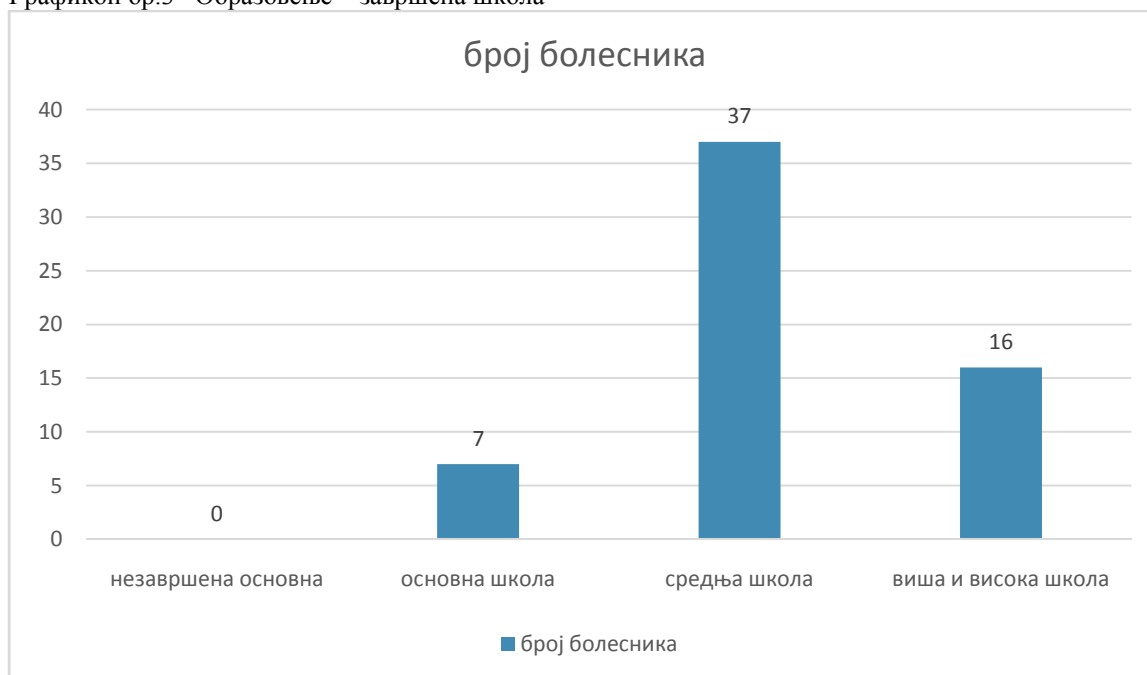


Графикон бр.2 Године живота

Завршена школа анкетираних

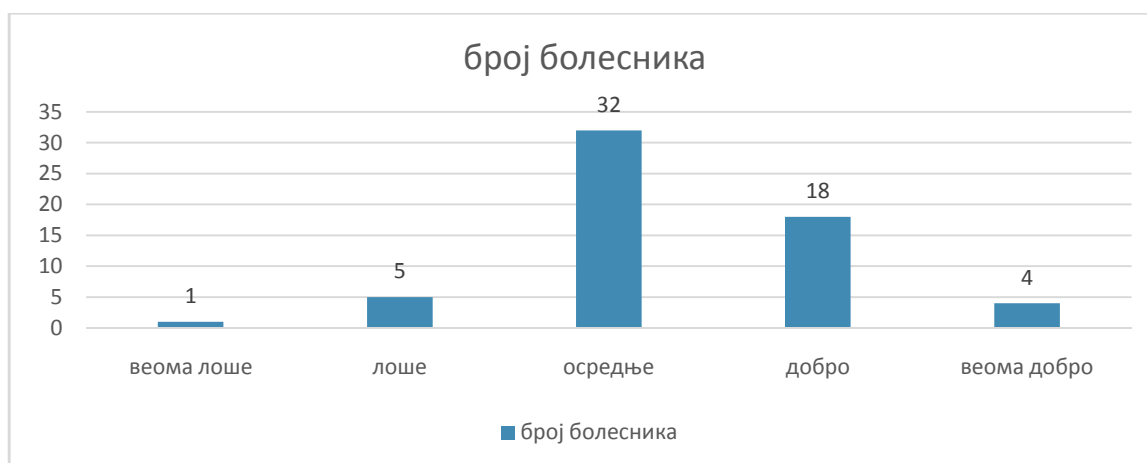
Највише испитаника (37) има завршену средњу школу, 16има вишу или високу школу, а најмање их је са основном школом (7).

Графикон бр.3 Образовање – завршена школа



Материјално стање вашег домаћинства

Највише анкетираних процењује своје материјално стање као осредње (53%) и добро (30%). Најмање анкетираних је своје материјално стање оценило као лоше (8,33%), веома добро (6,66%) и веома лоше (1,66%).



Графикон бр.4 Материјално стање

Задовољство анкетираних карактеристикама које се односе на овуспецијалистичку службу

Анкетирани су у распону од 1,6% до 41,3% задовољни следећим:

- ✓ Могућност телефонског заказивања
- ✓ Време чекања од тренутказаказивања до термина прегледа
- ✓ Љубазност ипрофесионалностособе која врши заказивање
- ✓ Добијање инструкције одатуму, времену и меступрегледа
- ✓ Време чекања у чекаоници
- ✓ Објашњење евентуалног кашњења вашег термина
- ✓ Чистоћа и подобност чекаонице

Табела бр.1 Задовољство одређеним карактеристикама

карактеристика	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан Нинезадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Могућност телефонског заказивања	5 (7,9%)	7 (11,1%)	10 (15,9%)	19 (30,2%)	7 (11,1%)
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	5 (7,9%)	11 (17,5%)	12 (19,0%)	16 (25,4%)	9 (14,3%)
Љубазност ипрофесионалностособе која врши заказивање	2 (3,2%)	4 (6,3%)	8 (12,7%)	20 (31,7%)	22 (34,9%)
Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа	2 (3,2%)	3 (4,8%)	6 (9,5%)	21 (33,3%)	21 (33,3%)
Време чекања у чекаоници	5 (7,9%)	8 (12,7%)	13 (20,6%)	15 (23,8%)	10 (15,9%)
Објашњење евентуалног кашњења вашег термина	4 (6,3%)	6 (9,5%)	8 (12,7%)	17 (27,0%)	11 (17,5%)
Чистоћа и подобност чекаонице	1 (1,6%)	2 (3,2%)	3 (4,8%)	26 (41,3%)	21 (33,3%)

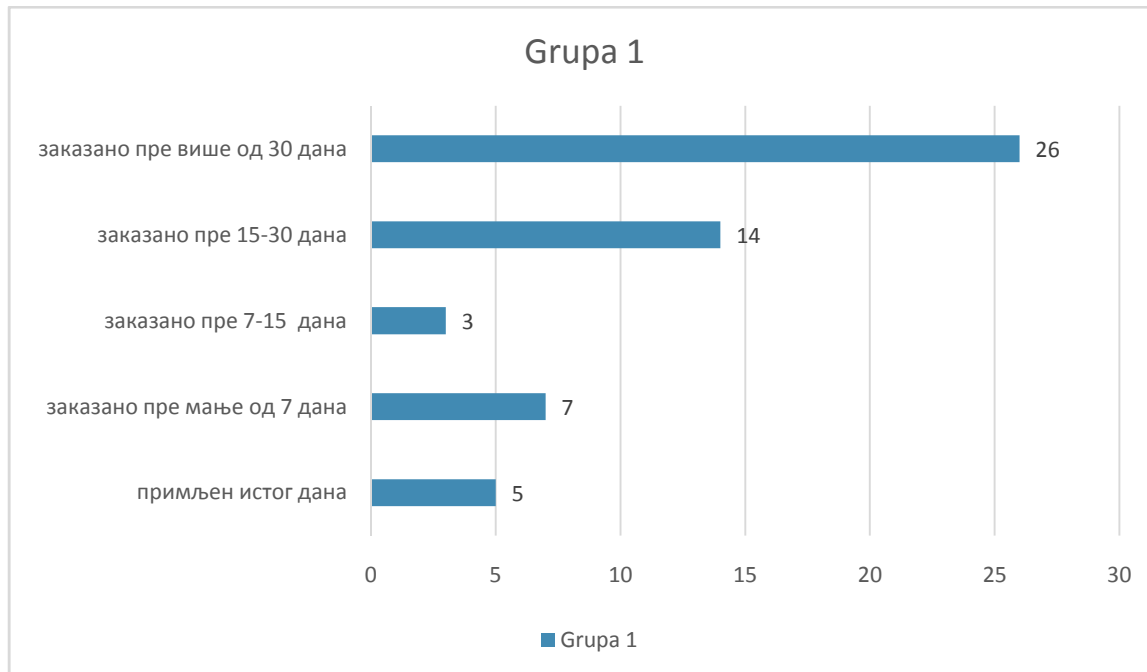
Број посета лекару у последњих 12 месеци

Анкетирани пацијенти су просечно посетили лекара специјалисту у овој служби 3,0 пута, а неког другог специјалисту 3,07 пута.

Приватног лекара је посетио сваки анкетирани у просеку 1,5 пут.

Чекање на преглед

Највише испитаних (47,27%) изјавило је да чека на преглед више од 30 дана, 25,45% испитаника чека на преглед 15-30 дана, 5,45% чека на преглед 7-15 дана, 12,72% чека на преглед мање од 7 дана и 9,09% испитаника су примљени на преглед истог дана.



Изјаве у вези рада ове специјалистичке службе

Већина пацијената се слаже са афирмативним изјавама у вези специјалистичке службе.

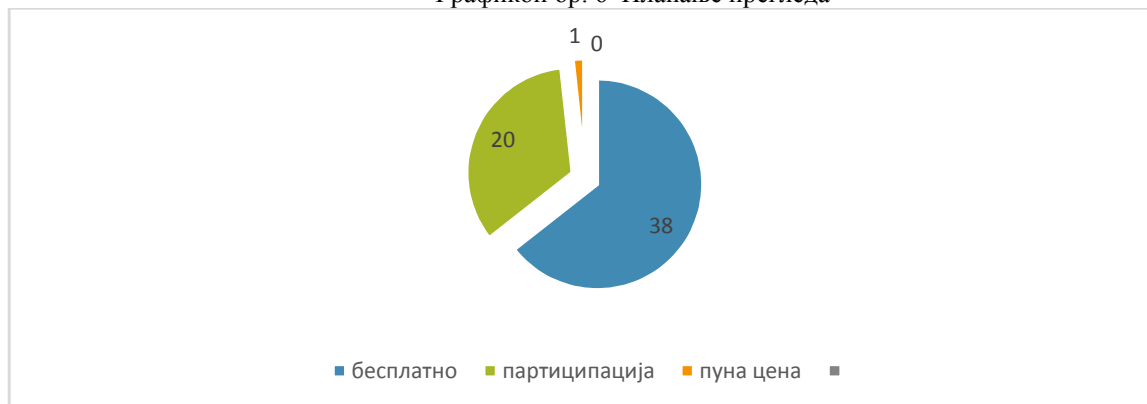
Табела бр.2 Изјаве о овој специјалистичкој служби

Изјава	Да, слажемсе	Делимично сеслажем	Не слажемсе
Лекар ми је посветио довољно времена током прегледа	45(72,58%)	7 (11,29%)	1 (1,61%)
Лекар ме је пажљиво саслушао	47 (75,80%)	6(9,67%)	1 (1,61%)
Лекар је одвојио довољно времена да разговара самном	40 (65,51%)	6(9,67%)	2 (3,22%)
Лекар ми је дао јасна објашњења о болестима илековима које ми прописује	43 (69,35%)	7 (11,29%)	1 (1,61%)
Лекар ми је објаснио значај тестова на које ме упућује	42 (67,74%)	7 (11,29%)	1 (1,61%)
Особље је било љубазно и пуно поштовања	42 (67,74%)	9(14,51%)	0
Јасно сам разумео/ла план свог лечења	41 (66,12%)	7 (11,29%)	1 (1,61%)
После прегледа осећам се способније да се изборим сасвојим здравственим проблемима	37 (59,67%)	10 (16,12%)	2 (3,22%)
Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	36 (58,06%)	7 (11,29%)	2 (3,22%)

Плаћање прегледа

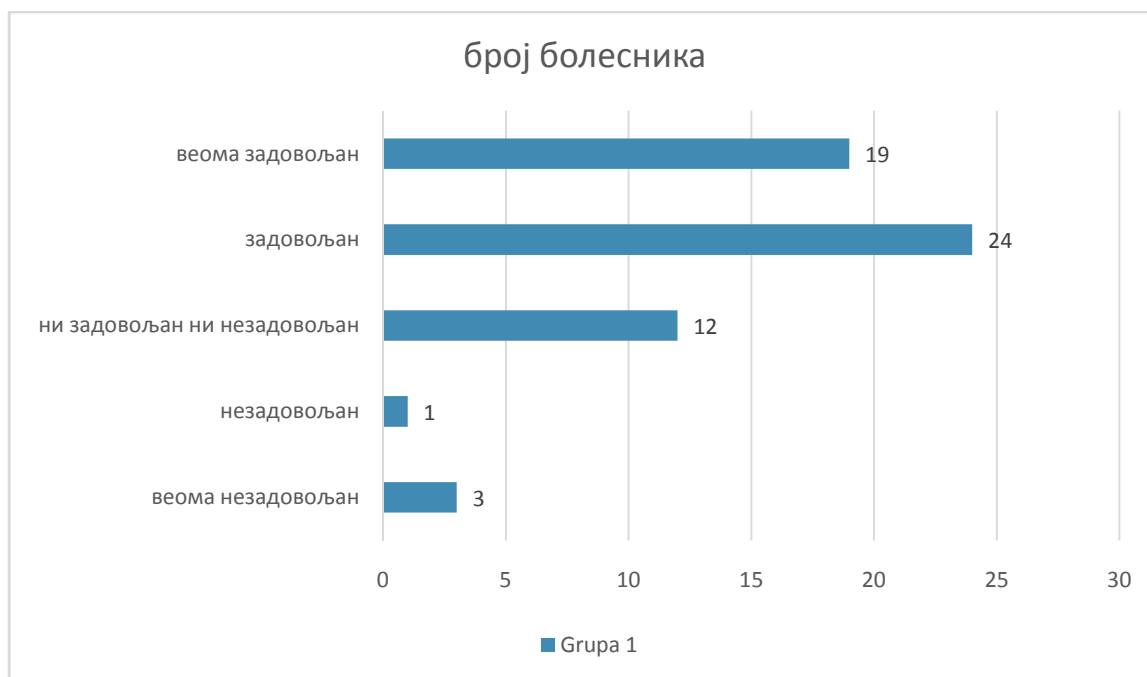
Скоро сви пацијенти преглед специјалисте добијају бесплатно или плаћањем партиципације.

Графикон бр. 6 Плаћање прегледа



Задовољство здравственом заштитом

Већина испитаних је **задовољна** (40,67%) и **веома задовољна** (32,20%) здравственом заштитом у овој служби, **ни задовољно ни незадовољно** је 20,33%, **незадовољно** је 1,69% и **веома незадовољно** је 5,08%.



Графикон бр. 7 Задовољство здравственом заштитом

ЗАКЉУЧЦИ:

- ✓ Број испитаника је 64, већина анкетираних је женског пола (72,59%), док је мушког пола 17,41%.
- ✓ **Просечна старост** испитаника је 60,13 година (22-83). Највећи број испитаника је старији од 60 година.
- ✓ **Према стручној спреми:** Највише испитаника (37) има завршену средњу школу, 16 има вишу или високу школу, а најмање их је са основном школом (7).
- ✓ Највише анкетираних процењује своје **материјално стање** као осредње (53%) и добро (30%), најмање анкетираних је своје материјално стање оценило као лоше (8,33%), веома добро (6,66%) и веома лоше (1,66%).
- ✓ Анкетирани су у распону од 1,6% до 41,3% **задовољни** следећим:
Могућност телефонског заказивања
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа
Љубазност и професионалност особе која врши заказивање
Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа
Време чекања у чекаоници
Објашњење евентуалног кашњења вашег термина
Чистоћа и подобност чекаонице
Веома незадовољни су могућношћу телефонског заказивања, временом чекања од тренутка заказивања до термина прегледа и временом чекања у чекаоници (7,9%). Преко 30% анкетираних је задовољно и веома задовољно по свим појединачним особеностима. Најзадовољнији су чистоћом и подобношћу чекаонице, љубазношћу и професионалношћу особе која врши заказивање и добијањем инструкције о датуму, времену и месту прегледа.
- ✓ Анкетирани пацијенти су **просечно посетили** лекара специјалисту у овој служби 3,0 пута, а неког другог специјалисту 3,07 пута.
- ✓ **Приватног лекара** је посетио сваки анкетирани у просеку 1,5 пут.
- ✓ Највише испитаних (47,27%) изјавило је да **чека на преглед** дуже од 30 дана, 25,45% испитаника чека на преглед 15-30 дана, 5,45% чека на преглед 7-15 дана, 12,72% чека на преглед мање од 7 дана и 9,09% испитаника су примљени на преглед истог дана.
- ✓ Већина пацијената (од 58,06 до 75,8%) слаже се са **афирмативним изјавама** у вези службе:
Лекар ми је посветио довољно времена током прегледа
Лекар ме је пажљиво саслушао

Лекар је одвојио довољно времена да разговара са мном
Лекар ми је дао јасна објашњења о болестима и лековима које ми прописује
Лекар ми је објаснио значај тестова на које ме упућује
Особље је било љубазно и пуно поштовања
Јасно сам разумео/ла план свог лечења
После прегледа осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима
Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе

- ✓ Скоро сви пацијенти преглед специјалисте добијају **бесплатно или плаћањем партиципације**.
- ✓ Већина испитаних је **задовољна** (40,67%) и **веома задовољна** (32,20%) здравственом заштитом у овој служби, **ни задовољно ни незадовољно** је 20,33%, **незадовољно** је 1,69% и **веома незадовољно** је 5,08%.



АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА ЗАПОСЛЕНИХ У 2019. ГОДИНИ

Увод

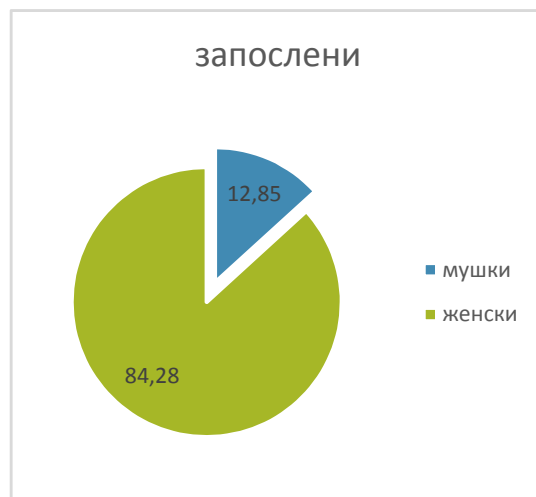
Испитивање задовољства запослених у здравственој установи спроведено је 2.12.2019. анкетирањем помоћу Упитника о задовољству запослених. На дан испитивања број запослених присутних на послу је био 89 (од укупно 104 запослена), подељено је 89 упитника, а враћено 70 попуњених упитника.

Комисија за унапређење квалитета рада је у спровођењу испитивања поступала према методологији Института за јавно здравље Војводине и користила је препоручени анонимни упитник о задовољству запослених.

У наставку извештаја следи дескриптивна анализа сваког питања у текстуалној и табеларно/графичкој форми.

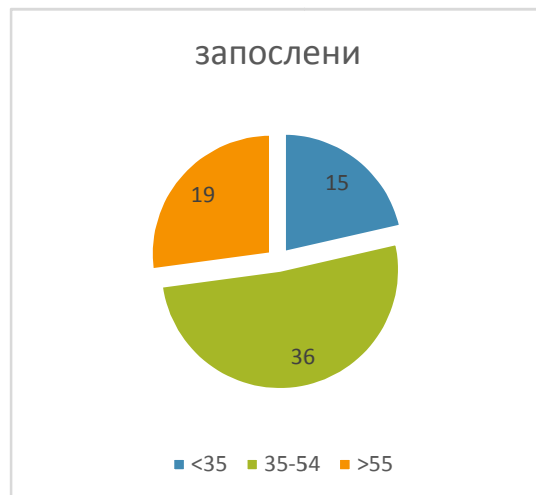
Полна структура анкетираних

		Frequency	Percent
Valid	1. мушки	9	12,85
	2. женски	59	84,28
	Total	68	97,14
Missing	System	2	2,85
Total		70	100



Године старости

		Frequency	Percent
Valid	1.<35	15	21,42
	2.35-54	36	51,42
	3.>55	19	27,14
	Total	70	100.0
Missing	System	0	0
Total		70	100.0



Занимање

У структури запослених највећи је проценат здравствених радника (78,55%), а затим следе технички радници (14,28%) и административни радници (4,28%).

Занимање:	%	Апсолутни број
Доктор медицине	10	7
Доктор стоматологије	0	0
Магистар фармације	1,42	1
Медицинска сестра/здравствени техничар	64,28	45
Здравствени сарадник	2,85	2
Административни радник	4,28	3
Технички радник	14,28	10
Укупно	97,14	68

Обављање руководећих функција

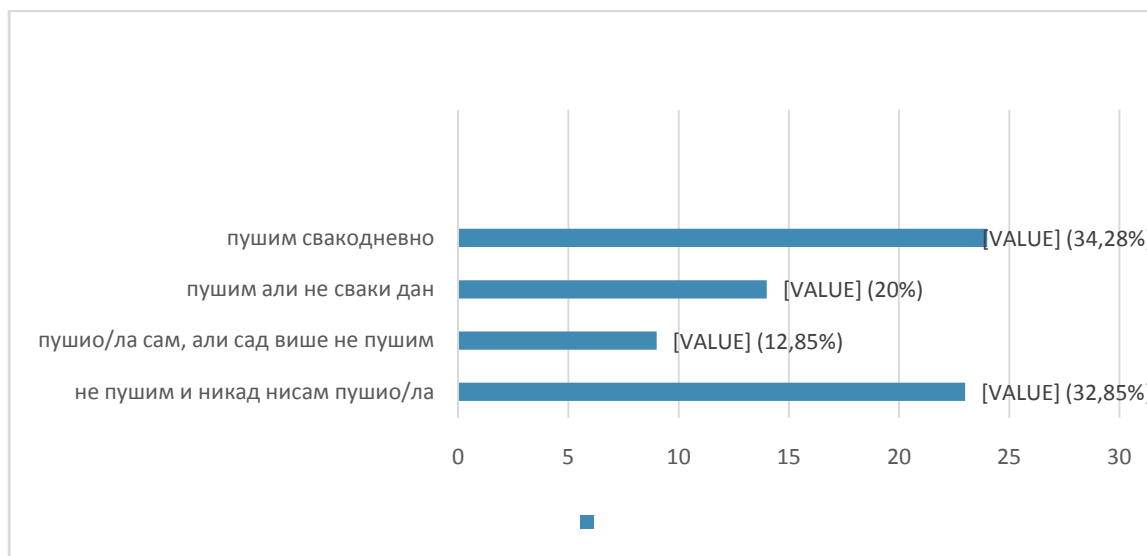
На некој од руководећих функција се налази девет запослених (12,7%), док највећи број запослених (83,1%) нема руководећу функцију.



Поред посла у установи ради додатно:

	Да	Не
У настави	5	64
У приватној пракси	6	63
У неком другом сектору	6	63
Не радим додатно	53	16

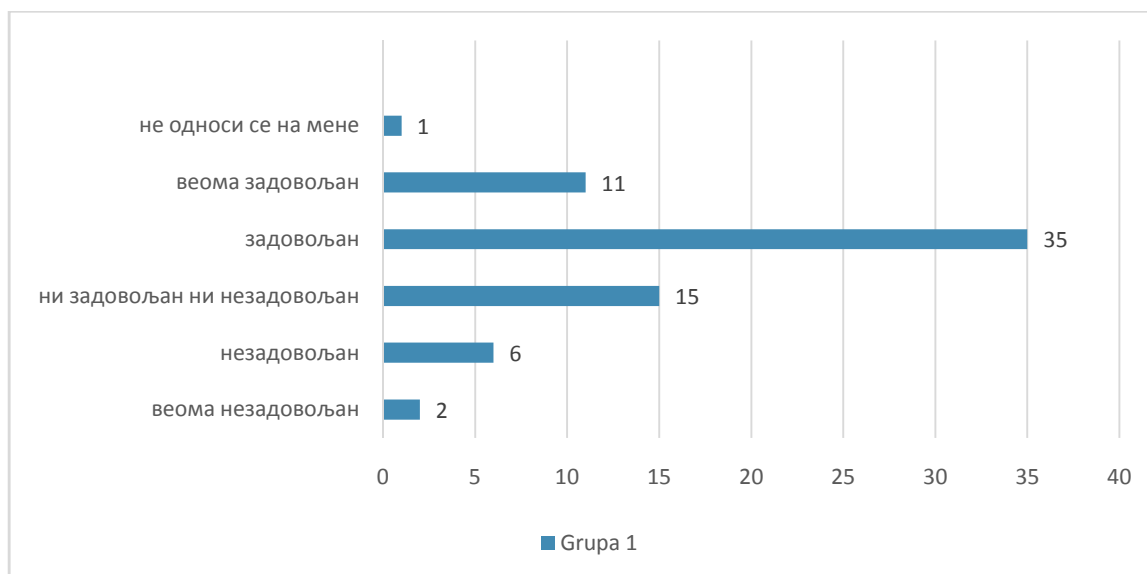
Опис пушачког статуса



ЗАДОВОЉСТВО РАЗНИМ АСПЕКТИМА ПОСЛА

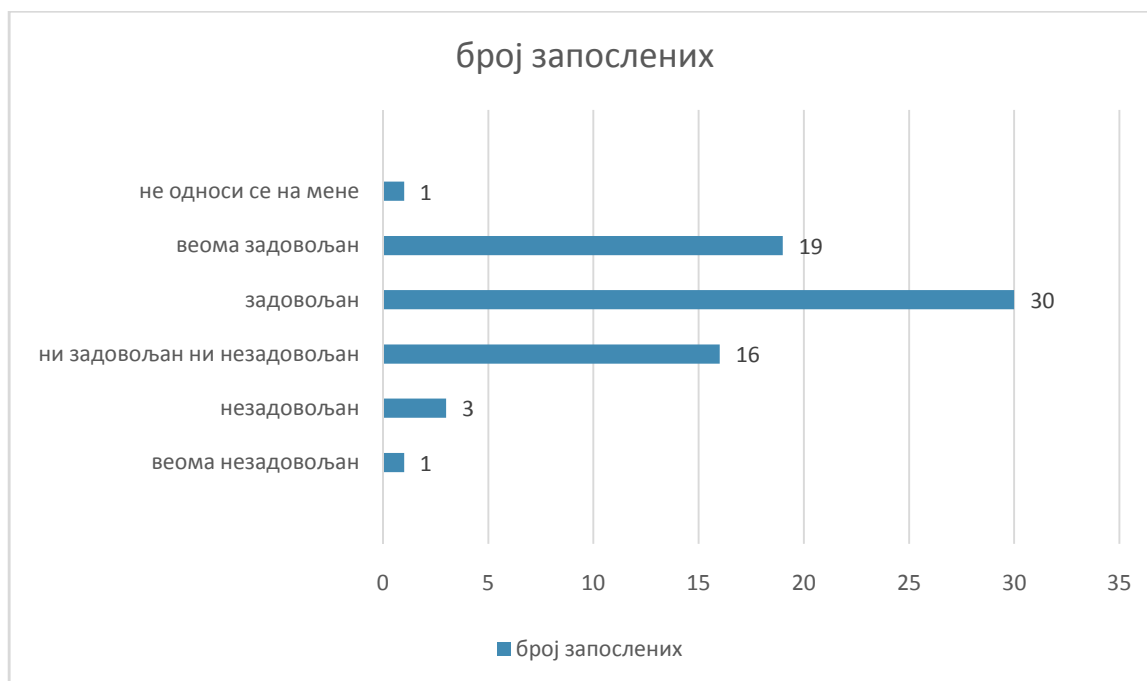
Задовољство адекватношћу опреме за рад –половина запослених је задовољна (50%) и веома задовољна (15,71%) адекватношћу опреме за рад.

Ниво задовољства	Број	Процент
Веома незадовољан	2	2,85
Незадовољан	6	8,57
Ни задовољан ни незадовољан	15	21,42
Задовољан	35	50
Веома задовољан	11	15,71
Не односи се на мене	1	1,42
Укупно	70	100



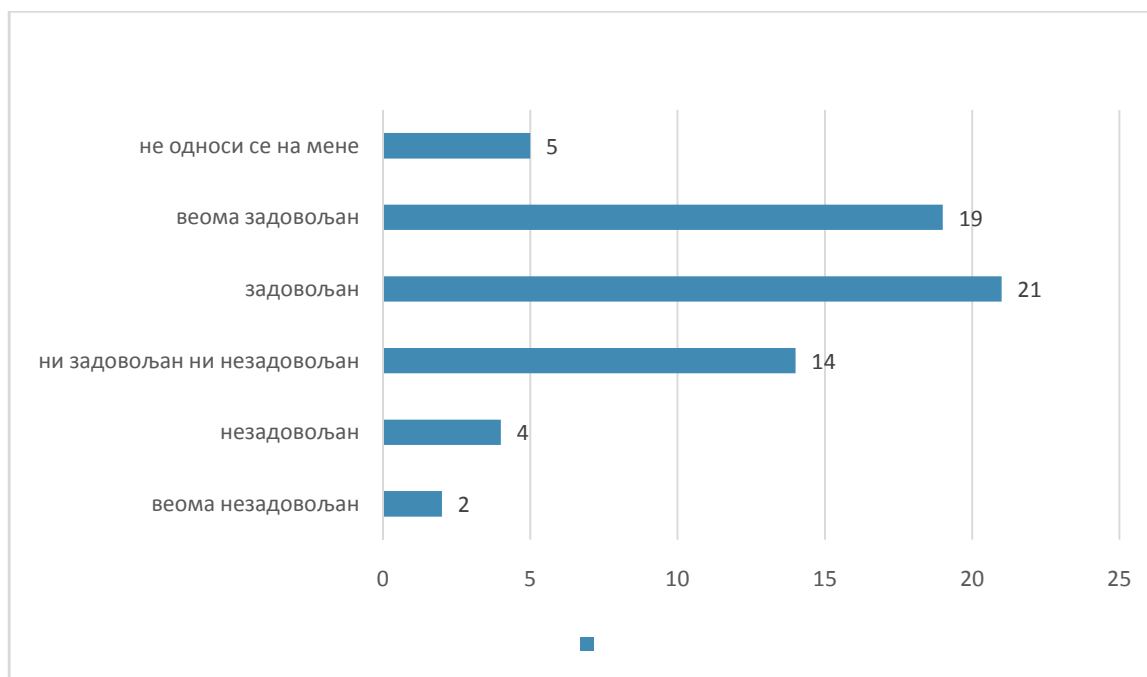
Задовољстворасположивим временом за обављање посла - Велика већина запослених је изразила задовољство расположивим временом за обављање посла (задовољних 42,85% и веома задовољних 27,14%).

Ниво задовољства	Број	Процент
Веома незадовољан	1	1,42
Незадовољан	3	4,28
Ни задовољанни незадовољан	16	22,85
Задовољан	30	42,85
Веома задовољан	19	27,14
Не односи се на мене	1	1,42
Укупно	70	100



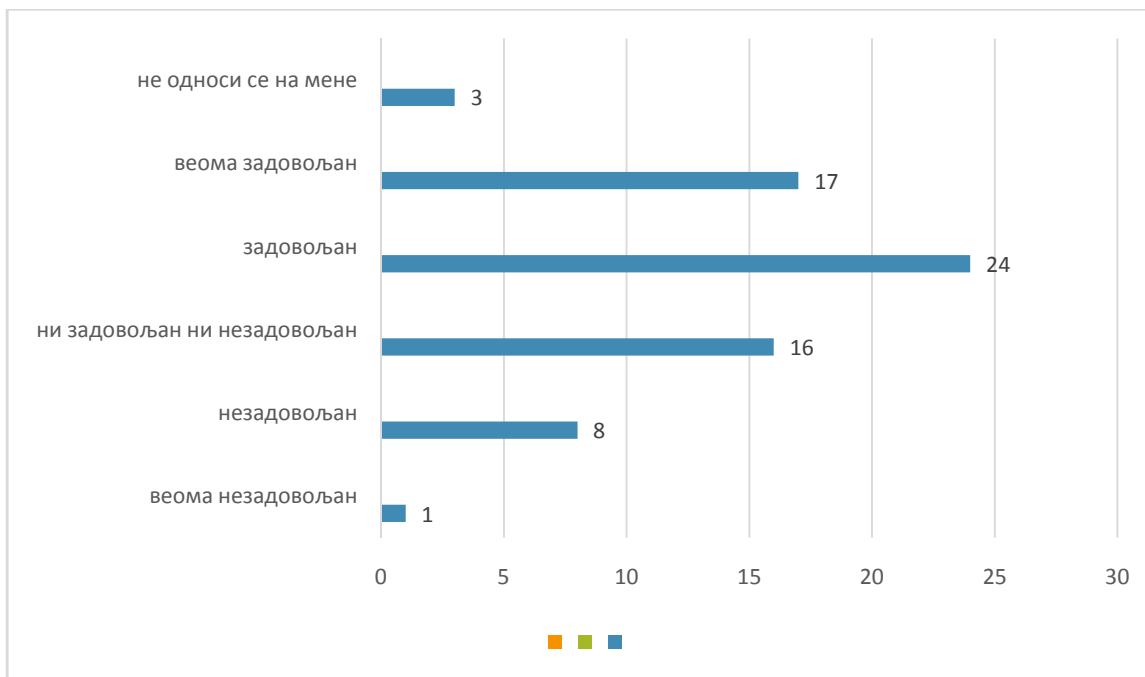
Задовољство расположивим временом за рад са пацијентима - Већина запослених је задовољна (30%) и веома задовољна (27,14%) расположивим временом за рад са пацијентима.

Ниво задовољства	Број	Процент
Веома незадовољан	2	2,85
Незадовољан	4	5,71
Ни задовољанни незадовољан	14	20
Задовољан	21	30
Веома задовољан	19	27,14
Не односи се на мене	5	7,14
Укупно	65	92,85



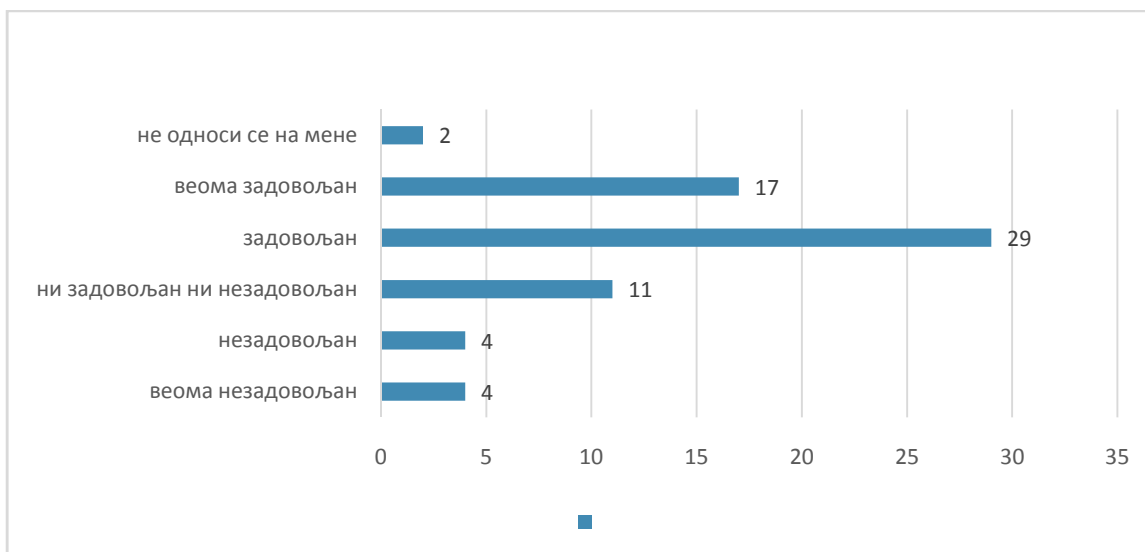
Задовољство аутономијом у обављању посла—Половина запослених је задовољна аутономијом у обављању посла: задовољних 34,28% и веома задовољних 24,28%.

Ниво задовољства	Број	Процент
Веома незадовољан	1	1,42
Незадовољан	8	11,42
Ни задовољан ни незадовољан	16	22,85
Задовољан	24	34,28
Веома задовољан	17	24,28
Не односи се на мене	3	4,28
Укупно	69	98,57



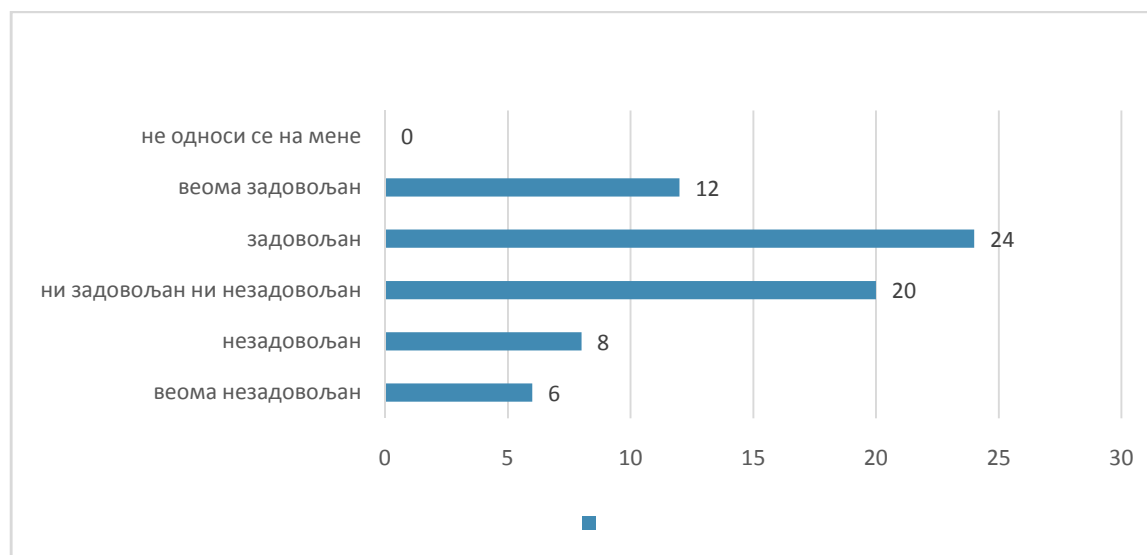
Задовољствомогућностима да у раду користите сва своја знања, способности и вештине - Преко половине запослених је задовољно (41,42%) и веома задовољно (24,28%) могућностима да у раду користите сва своја знања, способности и вештине.

Ниво задовољства	Број	Процент
Веома незадовољан	4	5,71
Незадовољан	4	5,71
Ни задовољан ни незадовољан	11	15,71
Задовољан	29	41,42
Веома задовољан	17	24,28
Не односи се на мене	2	2,85
Укупно	67	95,71



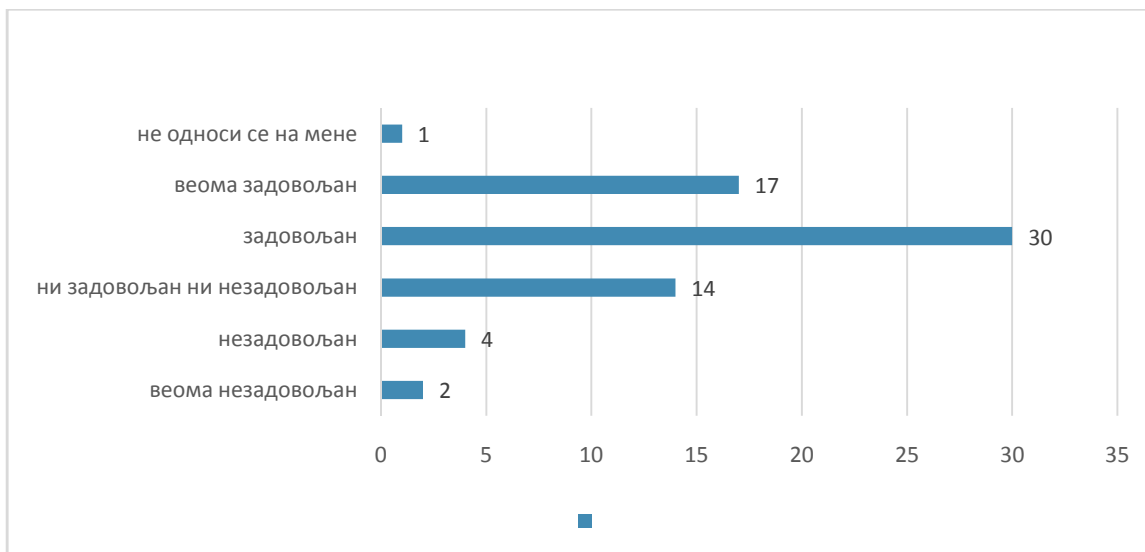
Задовољствоуважавањем и вредновањем рада—Окополовине запослених је задовољно (34,28%) и веома задовољно (17,14%)уважавањем и вредновањем свог рада.

Ниво задовољства	Број	Процент
Веома незадовољан	6	8,57
Незадовољан	8	11,42
Ни задовољанни незадовољан	20	28,57
Задовољан	24	34,28
Веома задовољан	12	17,14
Не односи се на мене	0	0
Укупно	70	100



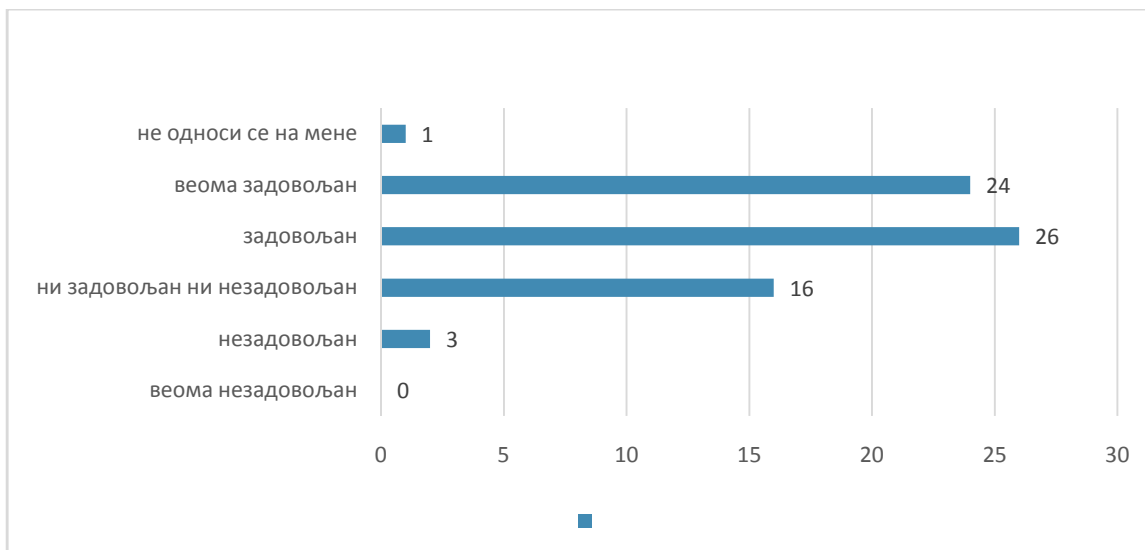
Задовољствонепосредном сарадњом са колегама - Већина запослених је задовољна (42,85%) и веома задовољна (24,28%) непосредном сарадњом са колегама.

Ниво задовољства	Број	Процент
Веома незадовољан	2	2,85
Незадовољан	4	5,71
Ни задовољанни незадовољан	14	20
Задовољан	30	42,85
Веома задовољан	17	24,28
Не односи се на мене	1	1,42
Укупно	68	97,14



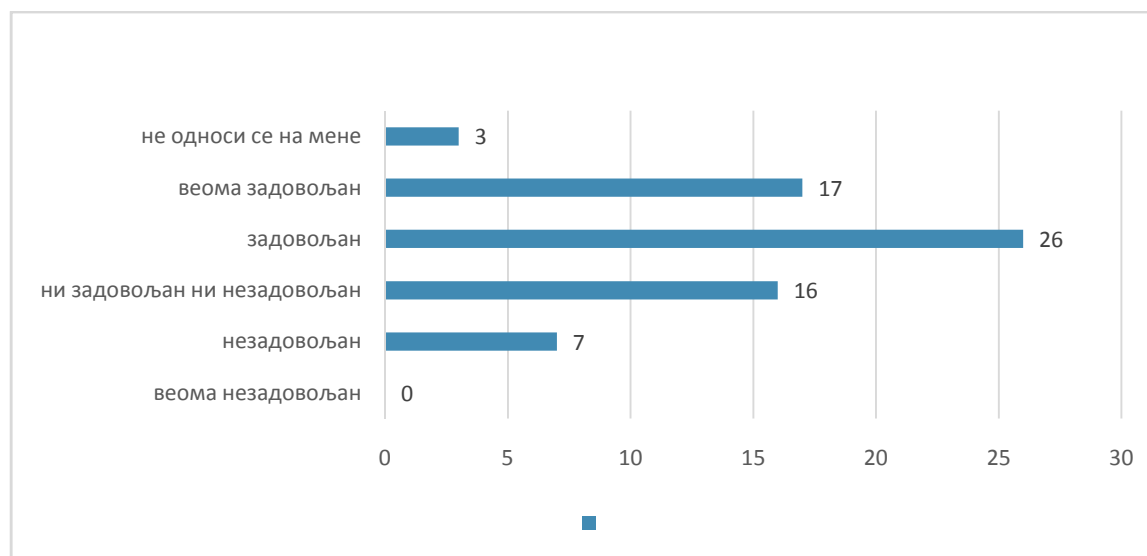
Задовољство непосредном сарадњом са претпостављенима- Већина запослених је задовољна (37,14%) и веома задовољна (34,28%) непосредном сарадњом са претпостављенима.

Ниво задовољства	Број	Процент
Веома незадовољан	0	0
Незадовољан	3	4,28
Ни задовољан ни незадовољан	16	22,85
Задовољан	26	37,14
Веома задовољан	24	34,28
Не односи се на мене	1	1,42
Укупно	70	100



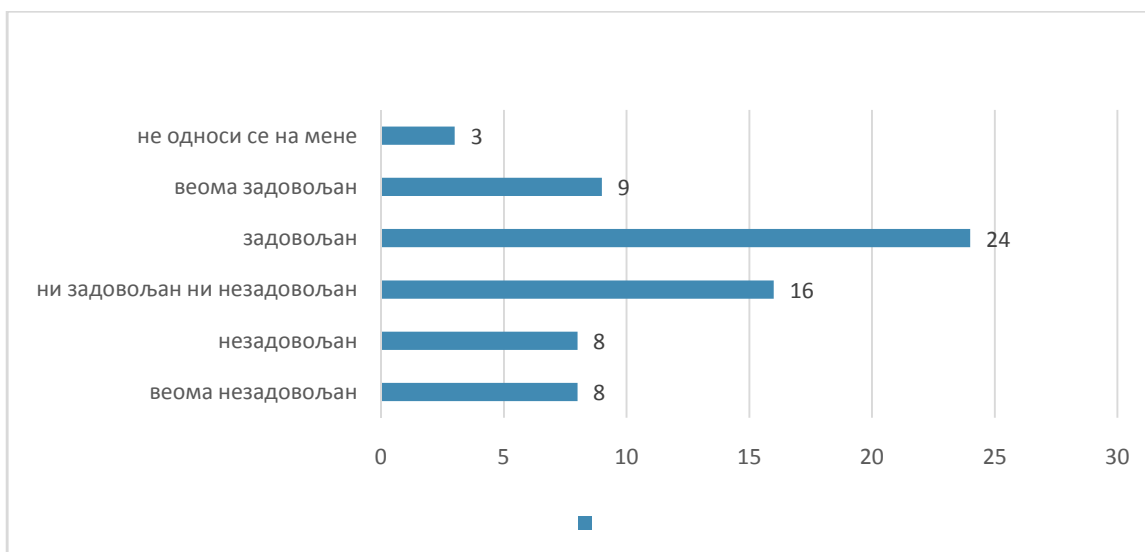
Задовољство односом пацијената - Задовољство односом пацијената исказала је половина запослених: задовољно (37,14%) и веома задовољно (24,28%).

Ниво задовољства	Број	Процент
Веома незадовољан	0	0
Незадовољан	7	10
Ни задовољан ни незадовољан	16	22,85
Задовољан	26	37,14
Веома задовољан	17	24,28
Не односи се на мене	3	4,28
Укупно	69	98,57



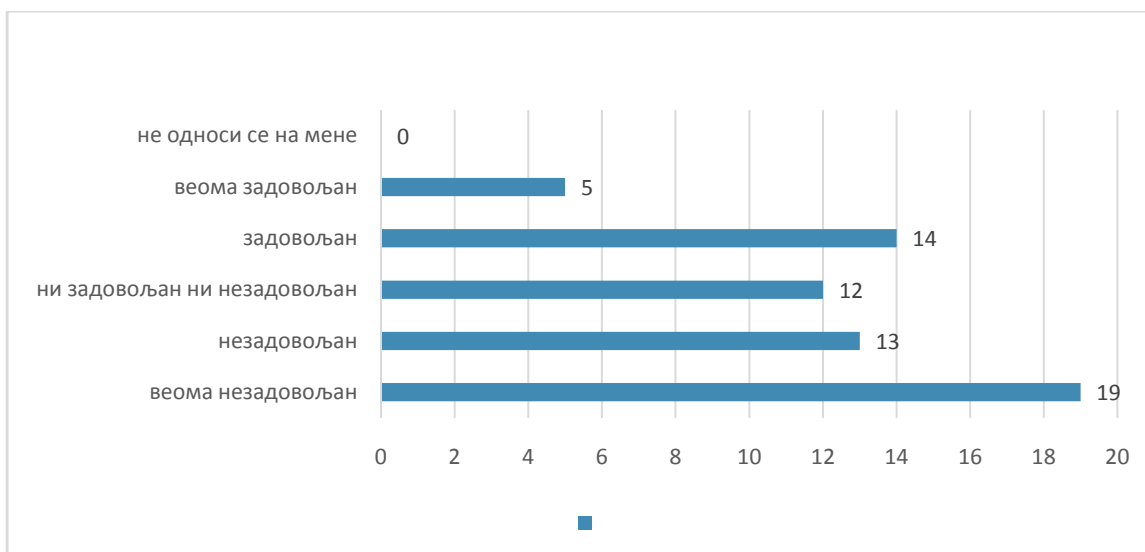
Задовољствомогућностима за професионални развој/континуирану едукацију- задовољство је исказало 34,28% анкетираних, веома задовољних је 12,85%.

Ниво задовољства	Број	Процент
Веома незадовољан	8	11,42
Незадовољан	8	11,42
Ни задовољан ни незадовољан	16	22,85
Задовољан	24	34,28
Веома задовољан	9	12,85
Не односи се на мене	3	4,28
Укупно	68	97,14



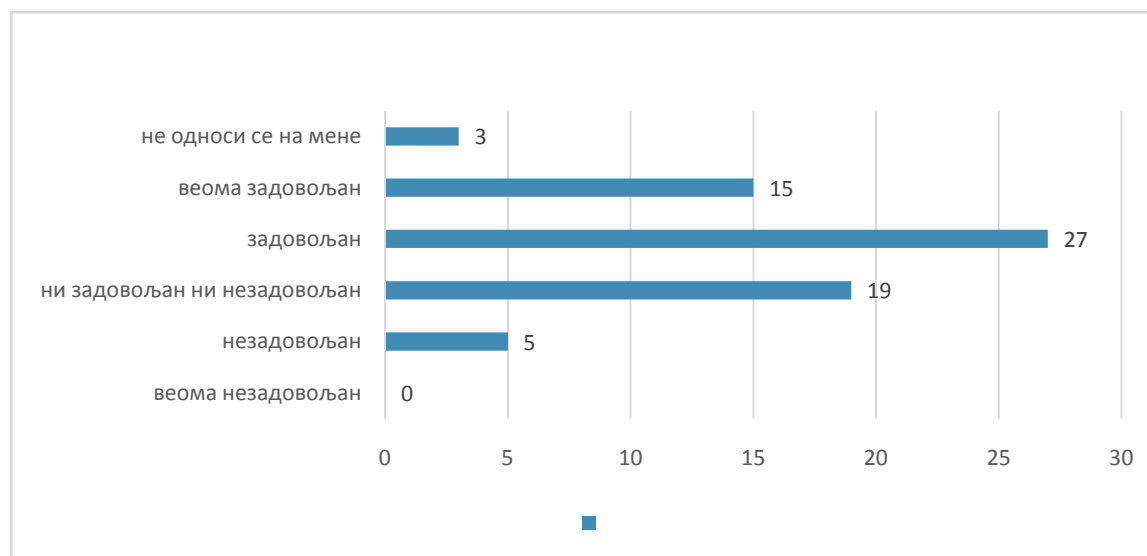
Задовољство финансијском надокнадом за рад—Скоро половина запослених није задовољна финансијском надокнадом за рад (незадовољних 18,57% и веома незадовољних 27,14%).

Ниво задовољства	Број	Процент
Веома незадовољан	19	27,14
Незадовољан	13	18,57
Ни задовољан ни незадовољан	12	17,14
Задовољан	14	20
Веома задовољан	5	7,14
Не односи се на мене	0	0
Укупно	63	90



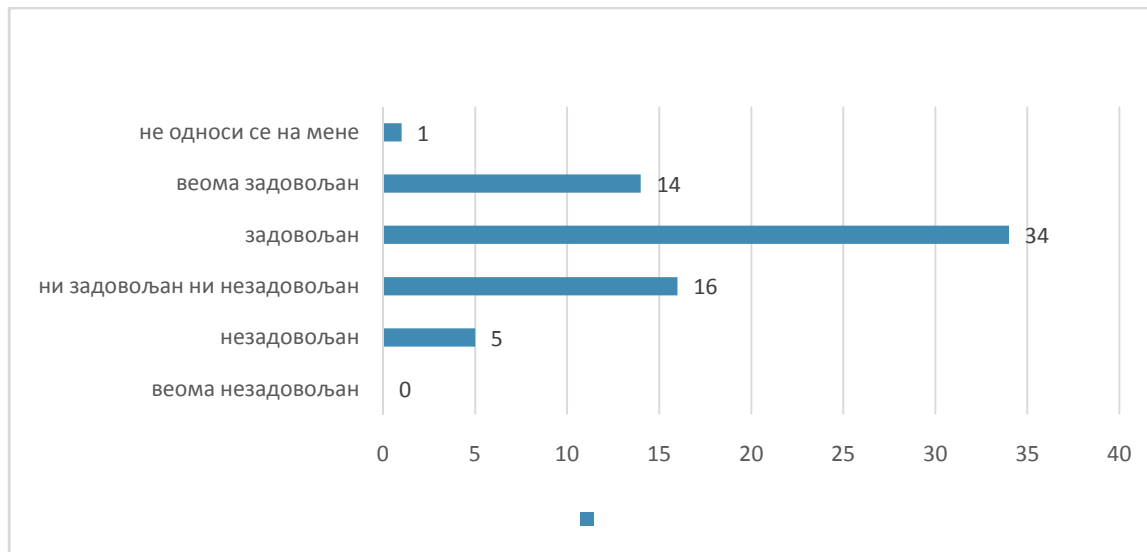
Задовољству руковођењем и организацијом рада—Преко половине запослених је задовољно (38,57%) и веома задовољно (21,42%) руковођењем и организацијом рада.

Ниво задовољства	Број	Процент
Веома незадовољан	0	0
Незадовољан	5	7,14
Ни задовољан ни незадовољан	19	27,14
Задовољан	27	38,57
Веома задовољан	15	21,42
Не односи се на мене	3	4,28
Укупно	69	98,57



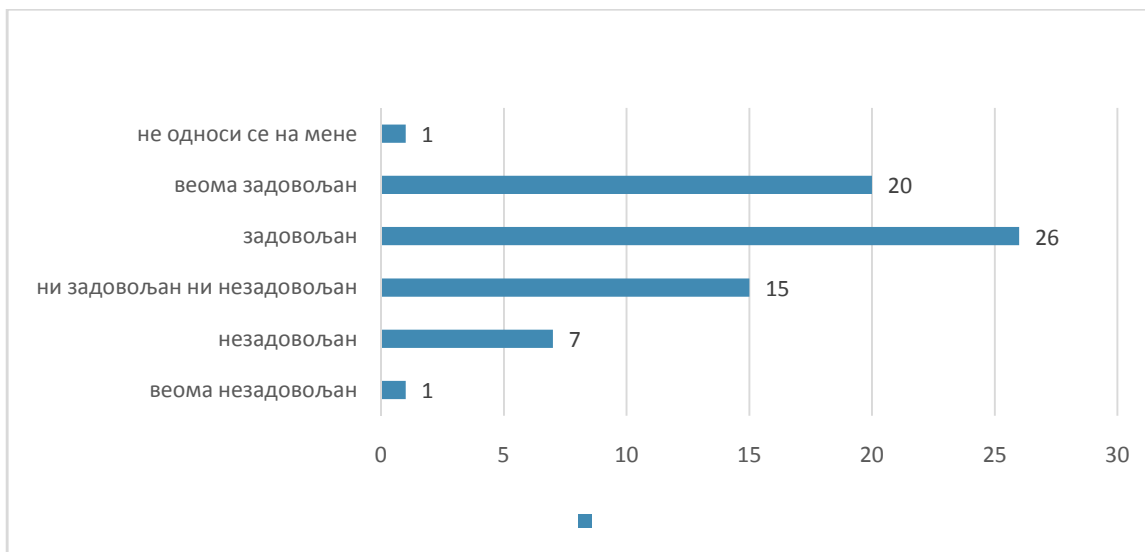
Задовољство добијањем јасних упутстава шта се од запосленог очекује у оквиру посла—Задовољство добијањем јасних упутстава шта се од запосленог очекује у оквиру посла исказало је преко половине запослених (задовољних 48,57%, веома задовољних 20%).

Ниво задовољства	Број	Процент
Веома незадовољан	0	0
Незадовољан	5	7,14
Ни задовољан ни незадовољан	16	22,85
Задовољан	34	48,57
Веома задовољан	14	20
Не односи се на мене	1	1,42
Укупно	70	100



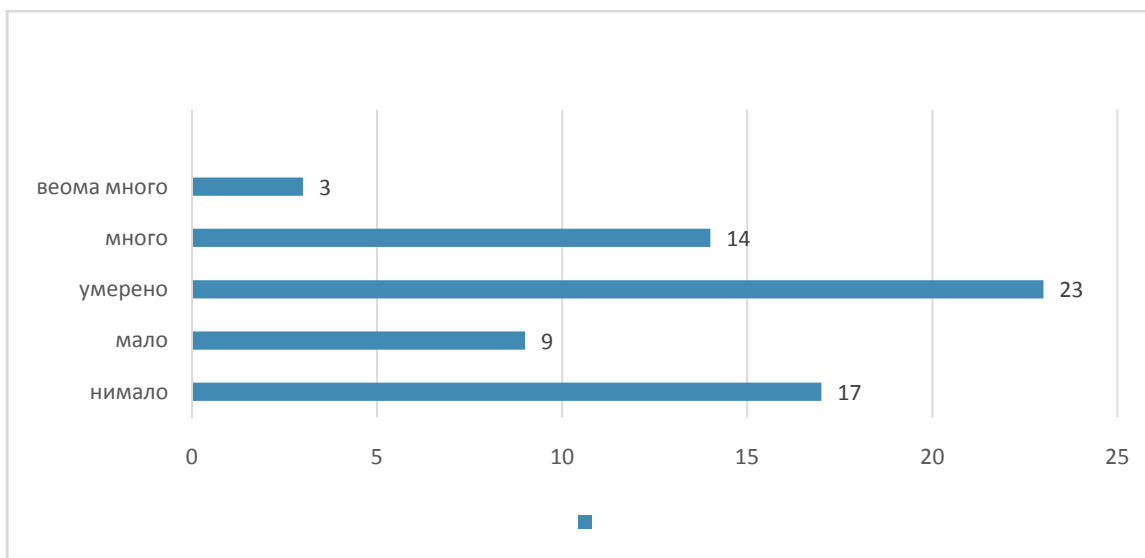
Задовољство могућношћу изношења својих идеја претпостављенима - Задовољство могућношћу изношења својих идеја претпостављенима исказало је 37,14% запослених, а 28,57% је веома задовољних.

Ниво задовољства	Број	Процент
Веома незадовољан	1	1,42
Незадовољан	7	10
Ни задовољан ни незадовољан	15	21,42
Задовољан	26	37,14
Веома задовољан	20	28,57
Не односи се на мене	1	1,42
Укупно	70	100



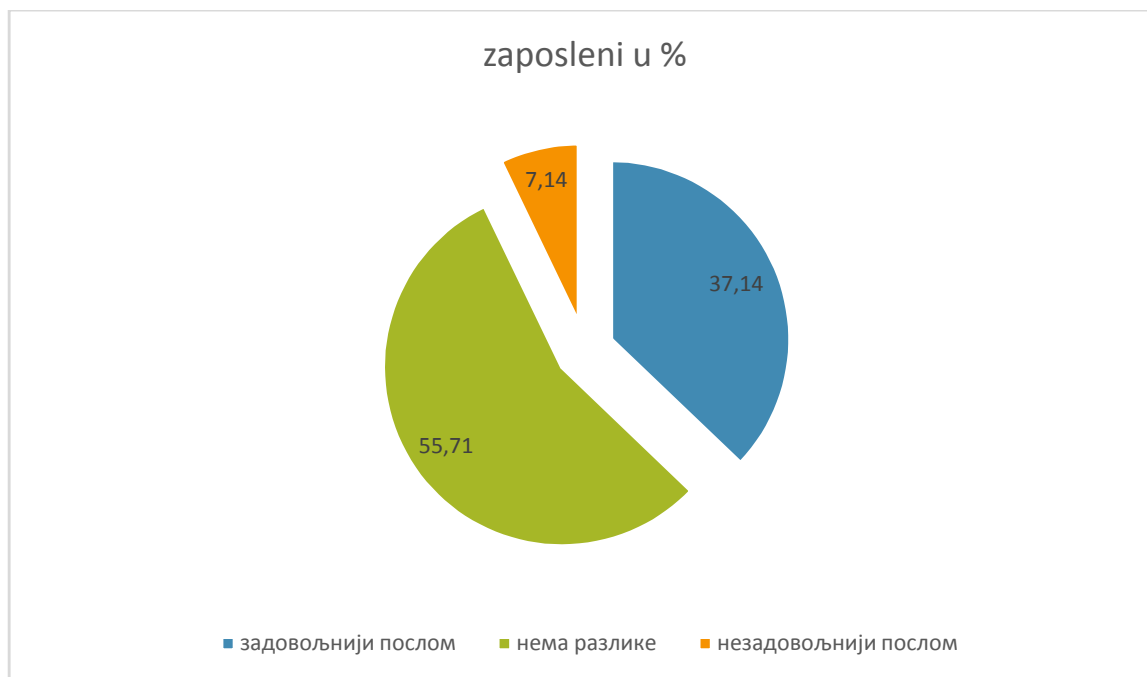
Напетост, стрес или притисак приликом обављања посла—Преко половине запослених има умерену (32,85%), много (20%) и веома много (4,28%) изражену напетост, стрес или притисак приликом обављања посла.

Ниво	Број	Процент
Нимало	17	24,28
Мало	9	12,85
Умерено	23	32,85
Много	14	20
Веома много	3	4,28
Укупно	66	94,28



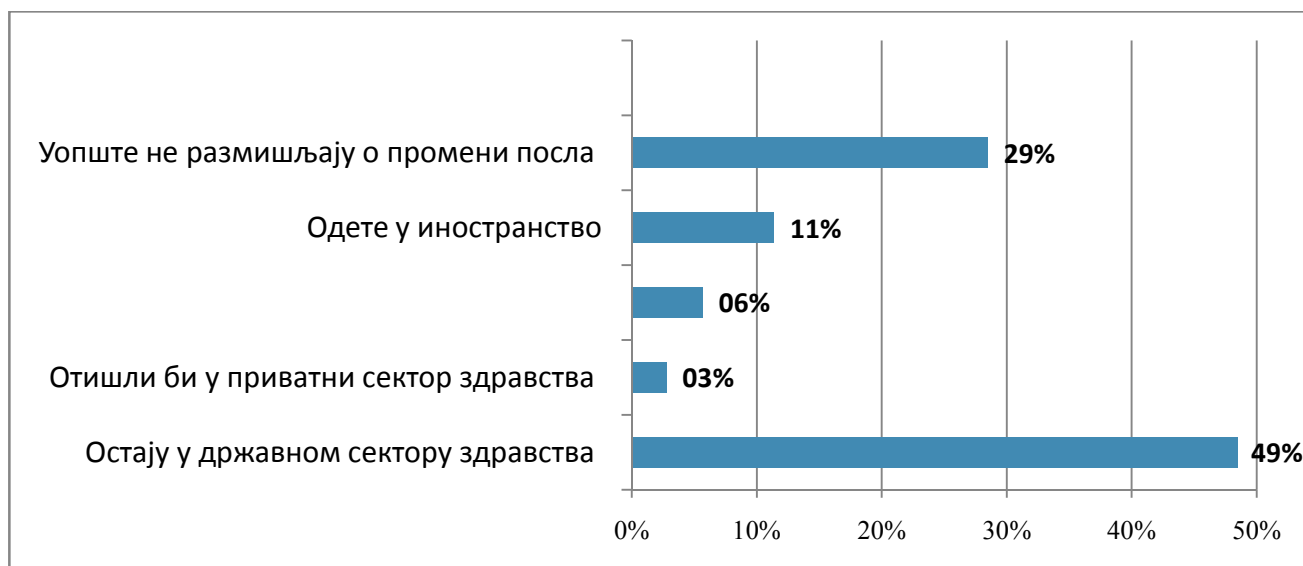
Поређење задовољством послом пре пет година и данас

Када су упоређивали колико су били задовољни послом пре пет година и данас, највише запослених се изјаснило да нема разлике (55,71%).



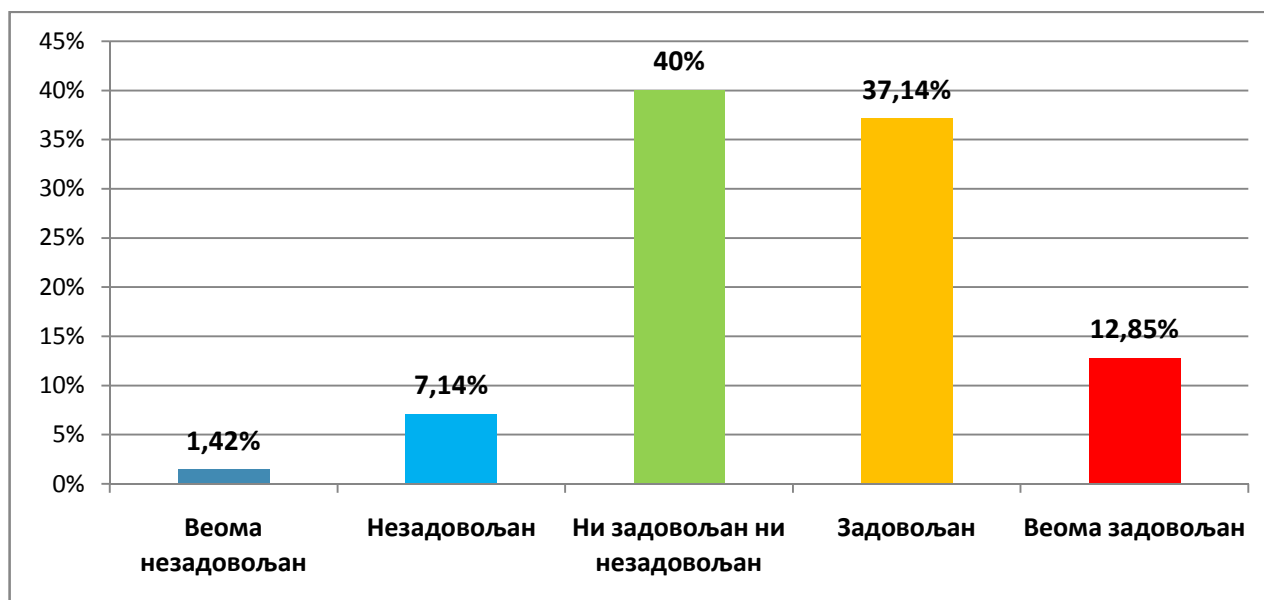
Размишљања о планирању посла у наредних пет година

Запослени су се изјаснили да у наредних пет година не планирају промену посла (28,5%) и имају намеру да остану у државном сектору здравства (48,5%), 11,4% планира одлазак у иностранство, одлазак у приватни сектор здравства планира 2,8%, а послове ван здравствене заштите радило би 5,7%.



Оцена задовољства послом узимајући све предходно наведено у обзир

Више од половине запослених је задовољно (37,14%) и веома задовољно (12,85%) послом који обавља, 40% је ни задовољних ни незадовољних, 7,14% је незадовољно и 1,42% веома незадовољно послом који обавља.



ЗАКЉУЧЦИ:

- ✓ Запослени у духу најбољег примера добре праксе као стручњаци и тимски – кроз сарадњу са својим колегама, пружају врхунску здравствену заштиту својим пацијентима. Са највишим оценама оцењене су све појединачне особитости (преко 50%), сем финансијске надокнаде за рад (45,71% је веома незадовољних и незадовољних). У задовољству предњачи Непосредна сарадња са претпостављенима (71,42%), Расположиво време за обављање посла (69,99%), Јасна упутства шта се од запосленог очекује у оквиру посла (68,57%) и Непосредна сарадња са колегама (67,13%).
- ✓ Преко половине запослених има умерену (32,85%), много (20%) и веома много (4,28%) изражену напетост, стрес или притисак прилоком обављања посла.
- ✓ Када су упоређивали колико су били задовољни послом пре пет година и данас, највише запослених се изјаснило да нема разлике (55,71%).
- ✓ Запослени су се изјаснили да у наредних пет година не планирају промену посла (28,5%), намеру да остане у државном сектору здравства има 48,5% анкетираних, 11,4% планира одлазак у иностранство, у приватни сектор здравства 2,8%, а послове ван здравствене заштите радило би 5,7%.
- ✓ Више од половине запослених је задовољно (37,14%) и веома задовољно (12,85%) послом који обавља, 40% је ни задовољних ни незадовољних, 7,14% је незадовољно и 1,42% веома незадовољно послом који обавља.

Комисија за унапређење квалитета рада

