

REZULTATI ISTRAŽIVANJA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM I REZUTATI ISTRAŽIVANJA ZADOVOLJSTVA ZAPOSLENIH U DOMU ZDRAVLJA BRUS ZA 2014. GODINU

UVOD:

U procesu stalnog unapređenja kvaliteta rada u zdravstvenim ustanovama koji je počeo na inicijativu Ministarstva zdravlja 2004.godine, svake kalendarske godine se krajem novembra i početkom decembra u ustanovama zdravstvene zaštite sprovodi istraživanje zadovoljstva korisnika zdravstvenom zaštitom i zaposlenih u zdravstvenim ustanovama. Istraživanje se sprovodi prema metodologiji Instituta za javno zdravlje Srbije "Dr Milan Jovanović Batut".

Metodologija podrazumeva sledeće korake:

1.- Vreme sprovođenja istraživanja:

- korisnici: 01.12.2014. od 07-20 časova
- zaposleni: 08.12.2014. od 07-20 časova

2.-Obuhvat:

-korisnici: istraživanje se sprovodi u sedištima zdravstvenih ustanova sledećih službi: služba za zzo, služba za zdravstvenu zaštitu žena, služba za zdravstvenu zaštitu dece, stomatološka zdravstvena zaštita i specijalistička služba-interna medicina.

-zaposleni: u istraživanje se uključuju svi zaposleni

3.-Upitnici:

-korisnici: upitnici za primarnu zdravstvenu zaštitu (Upitnik za zadovoljstvo korisnika radom službe opšte medicine, pedijatrije ili ginekologije; Upitnik o zadovoljstvu korisnika stomatološkom zdravstvenom zaštitom i Upitnik o zadovoljstvu korisnika radom specijalističke službe).

-zaposleni: Upitnik o zadovoljstvu zaposlenih.

4.-Uzorak:

-korisnici: jednodnevna populacija korisnika usluga izabranih lekara u sedištu zdravstvene ustanove na dan anketiranja(01.12.2014).Za lica mlađa od 15 godina upitnik popunjavaju roditelji/staraoci u pratnji maloletnih lica.

-zaposleni: svi zaposleni čine uzorak(08.12.2014.).

5.-Distribucija,prikupljanje,dostavljanje i unos upitnika:

-korisnici: medicinske sestre upoznaju korisnike osprovođenju ankete, značaju mišljenja korisnika .

-zaposleni: svi zaposleni dobijaju anketu

Upitnici se iz Regionalnog zavoda za javno zdravlje (Kruševac) se dostavljaju u Dom zdravlja gde se na dan anketiranja distribuiraju u radne jedinice gde se obavlja anketiranje .

6.- Obrada:

-upitnici se na analizu i obradu podataka neposredno po završetku anketiranja dostavljaju Regionalnom zavodu za javno zdravlje (Kruševac). Obrađeni podaci se u elektronskoj formi dobijaju od zavoda u obliku tabela.

PREGLED NAVAŽNIJIH REZULTATA ISPITIVANJA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA PRIMATNE ZDRAVSTVENE ZAŠTITE - SLUŽBA ZA ZZOS-

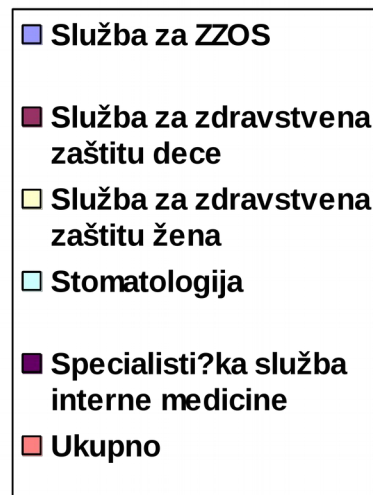
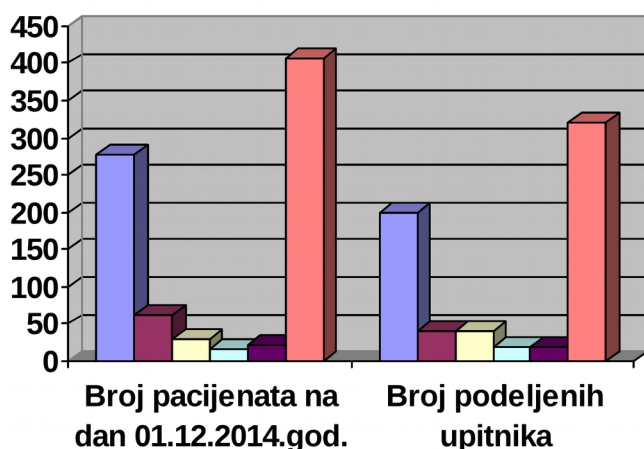
Ukupno je podeljeno 320 upitnika na nivou ustanove.Broj korisnika usluga na dan anketiranja je407.Broj podeljenjih upitnika u odnosu na broj korisnika je 78,62%.

IZVEŠTAJ O SPOVEDENOM ISPITIVANJU ZADOVOLJSTVA KORISNIKA NAZIV USTANOVE- DOM ZDRAVLJA BRUS

Tabela 01

Služba	Broj pacijenata na dan 01.12.2014.god.	Broj podeljenih upitnika
Služba za ZZOS	278	200
Služba za zdravstvena zaštitu dece	62	40

Služba za zdravstvena zaštitu žena	29	40
Stomatologija	17	20
Specialistička služba interne medicine	21	20
Ukupno	407	320



Služba za ZZOS:

Broj korisnika usluga je 278, a broj podeljenih upitnika je 200, procentualno 78,62%.

Broj obrađenih upitnika je samo 174, što je 62,58% (popunjeni upitnici u odnosu na ukupan broj korisnika usluga na dan anketiranja), ili **87,0%** (popunjeni upitnici u odnosu na broj podeljenih upitnika).

Uočen je da je popunjeno više od 4/5 podeljenih upitnika.

Analizom starosne dobi populacije na dan anketiranja-dnevna evidencija obavljenih pregleda, nađeno je da su procentualno približno isto zastupljeni pacijenti populacione grupe **od 50 godina- 44,25%) i iznad 50 godina- 50,0%), (10 anketnih listića je ostalo nepopunjeno-5,7%.** ankete (metodologija anketiranja).

Od ukupnog broja obrađenih upitnika **(174)**

-66 (37,93%) su osobe muškog pola,

-99 (56,89%) su ženskog pola.

- 9 anketnih listića je nevažeci, što je 5,17%.

-44,25% (77) populacije je starosne dobi ispod 50 godina,

-50,0%(87) je starosne dobi **iznad 50 godina**,
a od tog broja **30,45%(53)** starosne dobi **od 50-65 godina**
-19,54%(119) je starosne **dobi iznad 65 godina**.
-5,74%(10) anketnih listića je ostalo **nepopunjeno**.

Od **174** pregledana upitnika na pitanje **o stručnoj spremi**:

- 3 (1,72%)** ostalo **nepopunjeno**,
- 8 (4,59%)** je sa nezavršenom osnovnom školom,
- 55 (31,16%)** ima osnovnu školu,
- najviše sa srednjom školom-95(54,59%)**
- 13(7,47%)** sa visokom i višom školom.

Najviše ispitanika je odgovorilo da im je:

- materijalno stanje domaćinstva osrednje 86 (49,42%),**
- dodro 52(29,88%), , veoma dobro 5 (2,87%),**
- loše i veoma loše 29/6+23/-(16,66%),**
- a nepopunjenih upitnika je bilo 2 (1,14%).**

Iz ovog se može zaključiti da je materijalno stanje domaćinstava iz kojih dolaze pacijenti **osrednje i loše 115(66,09%)**, a da je **dobro materijalno stanje domaćinstava oko 30%** bez obzira na stručnu spremu ispitanika (**108-62,06%** korisnika ima srednju i višu i visoku stručnu spremu).

Na odgovor kako su izabrali izabranog lekara:

- 158 je izabralo sam-a(90,80%),**
- 0 (0,0%) je neko u porodici izabrao,**
- 2(4,8%) se ne seća,**
- 4(2,29%) -dodeljen mu je izabrani lekar**
- 6(3,4%) nema izabranog lekara,**
- samo 4(2,29%) upitnik je nepopunjeno.**

Na pitanje o **načinu promene izabranog lekara** najveći procenat ispitanika-**71,26%** je **upoznat** sa mogućnošću **promene izabranog lekara** ali se uočava **i veliki procenat ispitanika-24,13%** koji **ne zna** za mogućnost **promene izabranog lekara**. **Pretpostavlja se da ti ispitanici potiču iz starosne grupe uznad 65 godina.**

-124/103+21/- /59,19%+12,06%/- (71,26%) zna za mogućnost **promene izabranog lekara** (jednom godišnje ili bilo kada),

- 3 (1,72%) misli da nije moguće promeniti izabranog lekara,**
- 42(24,13%) ne zna za mogućnost promene izabranog lekara,**
- 5(28,73%) upitnika je ostalo nepopunjeno.**

Najveći procenat **-135(77,58%)** ispitanika do sada **nije menjao svog izabranog lekara**, a **35(20,14%) je vršilo promenu** iz nekog razloga, a **4 (2,29%) upitnika su ostala nepopunjena.**

O razlogu promene izabranog lekara najveći broj ispitanika je odgovorilo da:

- **nije menjao izabranog lekara 124 (71,26%),**
- **8 (4,59%) je dalo odgovor - iz nekog drugog razloga,**
- **5 (2,87%) da je lekar više nije u ordinaciji**
- **5 (2,87%) da se odselio**
- **3 (1,24%) da je imao nesporazum sa svojim izabranim lekarom i da je zato izvršio promenu**
- **29 (16,66%) nije dalo nikakav odgovor.**

Od ukupno obrađenih 174 upitnika

- **124 (71,26%) nije vršilo promenu,**
- **21 (12,06%) je vršilo promenu,**
- **29 (16,66%) anketnih listića je ostalo nepopunjeno.**

Procentualno se odgovor u ovom pitanju ne poklapa sa odgovorom u prethodnom pitanju, ali ovde je ostao veliki broj nepopunjenih anketnih listića.

Na pitanje **o dužini lečenja kod svog izabranog lekara -**

- **duže od 3 godine 108 (62,06%) ,**
- **od 1 - do 3 godine 39 (22,41%) ,**
- **do 1 godine 15 (8,62%)**
- **i samo 6 (3,44%) nema izabranog lekara ,**
- **a 6 (3,44%) je ostalo nepopunjeno.**

Vidi se da najveći procenat - 162 (93,10%) ispitanika ima svog izabranog lekara ,

- **6 (3,44%) nema izabranog lekara,**
- **6 (3,44%) je nepopunjeno.**

Na odgovor **o broju poseta kod izabranog lekara** najveći broj ispitanika je **posetio svog izabranog lekara više od 10x-61 (30,05%) , 5-10x-58 (33,33%), do 5x-50 (28,73%), i 5 (2,87%) je nepopunjeno.**

Na pitanje o broju poseta **kod drugog lekara u ovoj službi** , najveći broj ispitanika **nije posetio drugog lekara- 130 (74,71%), do 5x -29 (16,66%) , 5-10x-7 (4,02%), više od 10x-3 (1,72%) i 5 (2,87%) listića je nepopunjeno. listića je ostalo nepopunjeno.**

Iz svega gore navedenog može se zaključiti da većina pacijenata posećuje samo svog izabranog lekara i u nje nema najviše poverenja.

O broju **poseta kod lekara u privatnoj praksi nađeno je da mali broj pacijenata posećuje privatnu praksu:**

- **Nijednom-139 (79,88%),**
- **do 5x-50 (28,73%) ,**
- **više od 5x-2 (1,14%)**
- **5 (2,87%) je ostao nepopunjeno.**

Na pitanje o **zakazivanju pregleda isti procenat** , polovina ispitanika je dao odgovor **da nezakazuje** svoje preglede **a ostali ih zakazuje** za isti ili neki od sledećih dana, što se može objasniti kako starosnom strukturom

ispitanika tako i geografskom razuđenošću terena i nepostojanjem autobusnog prevoza do matične ustanove.

-ne zakazuju-77(44,25%)

-ukupno 85(48,85%) zakazuje pregle

-zakazuju za isti dan-73(41,92%)

-zakazivanje od 1-3 dana-9(5,17%)

-duže od 3 dana-3 (1,72%)

- i 12(6,89%) ispitanika nije dalo nikakav odgovor.

Na pitanje **da li izabrani lekari sa svojim pacijentima razgovaraju o tome kako da ostanu zdravi i da li im daje savete na određene teme, najviše** korisnika je dalo **potvrđan odgovor(više od 50%).**

Tabela1. Teme o kojima izabrani lekari razgovaraju sa svojim pacijentima

Tema	Da, za vreme redovne posete	Da, u posebno m preventiv nom centru	Ukupno	Ne	Nije bilo potrebno	Ukupno	Nepopunj eno
Pravilna ishrana	130(74,71%)	12(6,89%)	142(81,60%)	6(3,44%)	10(5,74%)	16(9,19%)	16(9,19%)
Važnost fizičke aktivnosti	108(62,06%)	9(5,17%)	117(67,24%)	4(2,29%)	14(8,04%)	18(10,34%)	39(22,41%)
Zloupotreba alkohola	73(41,95%)	4(2,29%)	77(44,25%)	15(8,82%)	27(15,51%)	42(24,13%)	55(31,60%)
Smanjenje ili prestanak pušenja	79(45,40%)	4(2,29%)	83(47,70%)	13(7,47%)	28(16,09%)	41(23,56%)	50(28,73%)
Izbegavanje/ odbrana od stresa	82(47,12%)	2(1,14%)	84(48,27%)	10(5,74%)	27(15,51%)	37(21,26%)	53(30,45%)
Siguran seks	62(35,63%)	1(0,57%)	63(36,20%)	15(8,62%)	31(17,81%)	46(26,43%)	65(37,35%)
Opasnost od zloupotreba droga	52(29,88%)	1(0,57%)	53(30,45%)	15(8,62%)	33(18,96%)	48(27,58%)	73(41,95%)

-pravilna ishrana:-142(-81,60%) da obavlja razgovor i **6(-3,44%) ne** obavlja razgovor, da nije potrebno-10(5,74%)-i 16(9,19%) nepopunjeno
- važnost fizičke aktivnosti:117(-67,24%) obavlja razgovor za vreme posete **a samo-4(2,29%) ne** obavlja razgovor, nije potrebno-14(8,08%) i39(22,41%) nepopunjeno
-zloupotreba alkohola:-77(44,75%) obavlja razgovor a samo-**13(7,47%)ne** obavlja razgovor,neje potrebno-28(16,09%), nepopunjeno je-55(31,60%)
 - **26** (41,93%)- nepopunjeno
-prestanak pušenja:-83(47,70%)obavlja razgovor a **-13 (7,47%)ne** obavlja razgovor,nije potrebno-28(16,09%) i nepopunjeno-50(28,73%).
- izbegavanje stresa: -84(-48,27%)obavlja razgovor,-**10-(5,74%) ne** obavlja razgovor,nije potrebno-27/15,51%) i nepopunjeno-53(30,45%).
-siguran seks:-63(36.20%) obavlja razgovor,-**15(8,62%) ne** obavlja razgovor, nije potrebno-33(18,96%) i nepopunjeno-65(37,35).
-opasnost od zloupotreba droga:-53(30,45%) obavlja razgovor , **15((8,62%) ne** obavlja razgovor, nije potrebno-33(18,96%) i nepopunjeno-73(41,95%).

Ispitane karakteristike o medicinskim sestrama u službi za ZZOS:

-manje od 1% anketiranih korisnika misli da su medicinske sestre na šalteru i u sobi za intervencije **neljubazne i da ne pružaju sve potrebne informacije korisnicima usluga** , **oko 3%** ispitanika misli da **med. sestre i lekari ne saraduju dobro.Sličan procenat** ispitanika je dao odgovor **da ne zna** , a **6-18% se nije izjasnil**(ostalo nepopunjeno).**70-85 % pacijenata se slaže** a jedan procenat ispitanika se **delimično slaže-5-9%**.

Iz svega ovoga se može zalkjučiti da velika većina ispitanika misli da su med. sestre ljubazne, da od njih dobijaju sve potrebne informacije i da je dobra sardnja među osobljem.

Tabela br2.Neke karakteristike meicinskih sestara u službi primarne zdravstvene zaštite
 U Domu zdravlja Brus za 2014. Godinu

Karakteristika	Da, slažem se	Delimično se slažem	Ne slažem se	Ne znam	Nepopunje no
Medicinske sestre na šalteru su	152(87,35%)	11(6,32%)	0	0	12(6,89%)

ljubazne					
Medicinske sestre u sobi za intervencije su ljubazne	131(75,28%)	8(4,59%)	0	4(1,61%)	31(17,81%)
Medicinske sestre mi uvek pruže sve informacije	127(72,98%)	16(9,19%)	1(0,57%)	1(0,57%)	29(16,66%)
Medicinske sestre i lekari dobro sarađuju	123(75,58%)	15(8,62%)	4(2,29%)	6(3,44%)	26(14,94%)

Ispitane karakteristike o izabranim lekarima u službi za ZZOS:

Oko 4% ispitanika smatra da njihov izabrani lekar ne poznaje dovoljno njihovu ličnu i porodičnu situaciju, probleme i bolesti od kojih je ranije bolovao. Oko 70% ispitanika je dalo potvrđan odgovor (slaže se), a od 8-10% ispitanika se delimično slaže. Na pitanje da li lekar odvaja dovoljno vremena za njih i da li ih pažljivo sluša i daje im jasna objašnjenja o bolestima i upotrebi lekova 72-78% ispitanika je dalo potvrđan odgovor, a isto toliko ispitanika se oseća zadovoljno i spokojno posle posete izabranom lekaru i uvek se prvo njemu obraća kada postoji novi zdravstveni problem. Od 13-20% procenata anketnih listića je ostalo nepopunjeno u zavisnosti od potpitanja.

Tabela br.3 Neke karakteristike izabranih lekara u Domu zdravlja Brus za 2014. godinu

Karakteristika	Da slažem se	Delimično se slažem	Ne slažem se	Nepopunjeno
----------------	--------------	---------------------	--------------	-------------

Moj lekar poznaje moju ličnu situaciju	124(71,26%)	19(10,91%)	7(4,02%)	24(13,79%)
Moj lekar poznaje probleme i bolesti koje sam ranije imao	127(72,98%)	15(8,62%)	3(1,72%)	29(16,66%)
Moj lekar odvaja dovoljno vremena da razgovara samnom	130(74,71%)	13(7,49%)	3(1,72%)	28(16,09%)
Moj lekar me pažljivo sluša	135(77,58%)	8(4,59%)	2(1,14%)	29(16,66%)
Moj lekar mi daje jasna objašnjenja o bolesima i lekovima koje mi prepisuje	133(77,58%)	5(2,87%)	2(1,14%)	33(18,96%)
Posle posete lekaru osećam se spononije dase izborim sa svojim zdr. problemima	128(73,56%)	13(7,47%)	2(1,14%)	31(17,81%)
Kada imam novi zdravstveni problem prvo idem kod svog lekara	136(78,16%)	3(1,72%)	2(1,14%)	33(18,96%)

Neke od karakteristika koje se odnose na zdravstvenu zaštituu službi za ZZOS:

Više od polovine(4/5) ispitanika je **zadovoljno radnim vremenom. Oko 70%** ispitanika **zna da postoji kosa** ravan za invalidna lica i lica sa posebnim potrebama, **a 75%** **da prvo moraju da se jave na pregled svom izabranom lekaru** da bi posle toga otišli na pregled kod specijaliste. Više od polovine korisnika(**3/4**) se slaže **da ako se iznenada razboli može da dođe na pregled istog dana i isti obavi kako kod izabranog lekara tako i u SHMP. Oko 73%** ispitanika **zna da može i vikendom** da obavi pregled ako se razboli. Isti procenat(**3/4**)ispitanika, **zna da postoji knjiga** , **a oko 50% zna da ustanova ima internet stranicu** i da **u toku radnog vremena mogu lako da razgovaraju sa izabranim lekarom telefonom i dobiju savet. Oko 75%** ispitanika misli da u čekaonicama **ima dovoljno**

mesta za sedenje, oko 40 % misli da dugo čeka na pregled kod izabranog lekara. Oko 60% ispitanika misli da ustanova ima dovoljno medicinske opreme.

Tabela br. 4. – Neke od karakteristika koje se onose na službu zdravstvene zaštite

Izjava	Da ,slžem se	Delimično se slažem	Ne slažem se	Ne znam	Nepopunjeno
Zadovoljan sam radnim vremenom	141(81,03%)	9((5,17%)	2(1,14%)	1(0,57%)	19(10,91%)
Mogu da dođem na pregled i vikendom ako se razbolim	127(72,98%)	11(6,32%)	4(2,29%)	2(1,14%)	30(17,24%)
Dostupna je invalidima i osobama u kolicima	123(70,68%)	8(4,59%)	4(2,29%)	7(4,02%)	32(18,39%)
Da bih išao kod specijaliste prvo moram da idem kod svog lekara	131(75,28%)	9(5,17%)	2(1,14%)	2(1,14%)	30(17,24%)
U čekaonicama ima dovoljno mesta za sedenje	129(74,13%)	18(10,34%)	3(1,72%)	2(1,14%)	22(12,24%)
Moram dugo da čekam u čekaonici da posetim lekara	73(41,95%)	49(28,16%)	18(10,34%)	4(2,29%)	30(17,24%)
U toku radnog vremena mogu lako da razgovaram sa lekarom telefonom i dobojem savet	89(51,14%)	28(16,09%)	15(8,62%)	11(6,32%)	31(17,81)
Kada dođem i hitno mi treba pregled lekara to mogu da obavim istog dana	126(72,41%)	12(6,89%)	1(0,57%)	3(1,72%)	32(18,39%)
Postoji kutija/kniga za žalbe i primedbe	132(75,86%)	5(2,87%)	0	5(2,87%)	32(18,39%)
Ustanova ima svoju internet stranicu	98(56,32%)	6(3,44%)	1(0,57%)	29(16,66%)	40(22,98%)

Ustanova ima dovoljno medicinske opreme	99(56,89%)	14(8,04%)	3(1,72%)	26(14,94%)	32(18,39%)
---	------------	-----------	----------	------------	------------

Na pitanje **da li su zdravstvene usluge besplatne i da li ih možete platiti** ako su vam potrebe **najveći** procenat ispitanika njih **oko 80% se izjasnio** da su usluge u primarnoj zdravstvenoj zaštiti bi bile **besplatne** a samo **oko 12% ispitanika plaća participaciju. Oko 4% ne zna odgovor.** Ovo govori da najveći procenat korisnika ne plaća zdravstvene usluge. Ne slaže se procenat korisnika koji plaća participaciju pri pregledu i korišćenju lekova i injekcija koje propiše lekar i pri kućnim posetama. (mislimo da je došlo do zabune pri popunjavanju jer korisnici koji ne plaćaju participaciju oslobođeni su za sve usluge).

.Tabela br5

Usluge	Besplatno	Participacija	Puna cena	Ne znam	Nepopunjeno
Pregled izabranog lekara	138(79,31%)	21(12,06%)	0	7(4,02%)	8(4,59%)
Lekovi ili injekcije koje propiše lekar	106(60,09%)	28(16,09%)	2(1,14%)	9(5,17%)	29(16,66%)
Pregled specijaliste kod koga vas uputi lekar	116(66,66%)	27(15,51%)	0	5(2,87%)	26(14,94%)
Kućna poseta lekara	96(55,17%)	16(9,19%)	2(1,14%)	22(12,64%)	38(21,83%)
Pregled bebe ili malog deteta u savetovalištu	71(40,80%)	3(1,72%)	0	20(11,49%)	80(45,97%)

Na pitanje **da li su odložili pregled kod izabranog lekara jer nisu imali novac da plate pregled**

Jedan mali procenat korisnika se izjasnio da **nije imao novac** da plati pregled i kupi lekove **12(6,89%)** i **zato je morao da odloži dolazak kod izabranog lekara, 10(5,74%)** se ne seća, a **najveći procenat je posetio izabranog lekara 142(81,60%).**

Tabelabr7.

Da	12(6,89%)
Ne	142(81,60%)
Ne seća se	10(5,74%)
Nepopunjeno	10(5,74%)

Većina ispitanika(**86,20%**) je **zadovoljno** i veoma zadovoljno pruženim uslugama u službi za ZZOS a samo(**5,16%**) je **veoma i nezadovoljno** pruženim zdravstvenim uslugama. Nepopunjenih anketnih listića je bilo oko 2%, a neutralnih(ni zadovoljan / ni nezadovoljan je oko 6% ispitanika.

Tabela br7. Zadovoljstvo korisnika u službi za ZZOS

Veoma nezadovoljan	7(4,02%)
Nezadovoljan	2(1,14%)
Ni zadovoljan ni nezadovoljan	11(6,32%)
Zadovoljan	90(51,72%)
Veoma zadovoljan	60(34,48%)
Nepopunjeno	4(2,29%)

**IZVEŠTAJ O SPOVEDENOM ISPITIVANJU ZADOVOLJSTVA
ZAPOSLENIH ZA
2014.GODINU
NAZIV USTANOVE- DOM ZDRAVLJA BRUS**

Ukupan broj zaposlenih je 108, a broj zaposlenih prisutnih na poslu na dan anketiranja je 82.

Broj podjeljenih upitnika je 70, a **broj obrađenih upitnika je 65**, što procentualno iznosi **92,85%(podjeljeni/ popunjeni upitnici)**, ili 79,26% (popunjeni/ prisutni na poslu), ili 60,18%(popunjeni/ ukupan broj zaposlenih).

Tabela br1.

Ukupan broj zaposlenih	Broj zaposlenih prisutnih na poslu na dan istraživanja- 08.12.2014.	Broj podjeljenih upitnika
108	82	70

Okolo 50% zaposlenih je zadovoljno poslom. Od 20-30% je neopredeljenih I **15-30% je nezadovoljno poslom**, a oko 2-6% je nepopunjenih upitnika.

Zaposleni su **najnezadovoljniji finansijskom naknadom za rad(oko 70%)** je nezadovoljno, a oko **12% je neopredeljeno** , a oko **16% je zadovoljno**, a oko **3% je nepopunjenih upitnika**.

Što se tiče mogućnosti **da na poslu koriste svoja znanja**, sposobnosti i veštine većina ispitanika se izjasnila **zadovoljno(oko 61,53%)**, oko **18% je neopredeljenih** i isto toliko nezadovoljnih.

Tabela br 2. Zadovoljstvo zaposlenih u DZ Brus za 2014. godinu

Tema	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ukupno	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Ukupno	Po/nepopunjeno
Adekvatnost poreme za rad u službi	3(4,61%)	8(12,30%)	11(16,92%)	18(27,69%)	33(50,76%)	2(3,07%)	35(53,84%)	64(98,46%)/ 1(1,53%)
Međuljudski odnosi	7(10,76%)	11(16,92%)	18(27,69%)	17(26,15%)	22(33,84%)	5(7,69%)	23(35,38%)	62(95,38%)/ 3(4,61%)
Neposredna saradnja sa kolegama	4(6,15%)	8(12,30%)	12(18,46%)	20(30,76%)	22(33,84%)	10(15,38%)	32(49,23%)	64(98,46%)/ 1(1,53%)
Autonomijom u obavljanju posla	2(9,52%)	3(9,52%)	5(19,04%)	25(20,62%)	28(50,79%)	5(6,92%)	33(60,31%)	63(96,92%)/ 2(3,07%)
Mogućnost profesionalnog razvoja	5(7,69%)	11(16,92%)	16(24,61%)	18(27,69%)	26(40,0%)	4(6,15%)	30(46,15%)	64(98,46%)/ 1(1,53%)
Raspoloživim vremenom za obavljanje zadatog posla	2(3,17%)	12(22,22%)	14(25,39%)	15(23,07%)	32(49,23%)	2(3,07%)	34(52,30%)	62(95,38%)/ 3(4,61%)
Mogućnost za korišćenje svojih znanja	5(7,69%)	7(10,76%)	12(18,46%)	12(18,46%)	36(55,38%)	5(6,92%)	40(61,53%)	65(100%)/ 0%

Finansijska nadoknada za rad	20(30,76%)	24(36,92%)	44(67,69%)	8(12,30%)	10(15,38%)	1(1,53%)	11(16,92%)	63(96,92%)/ 2(3,07%)
Mogućnosti za kontinuiranu edukaciju	5(7,69%)	15(23,07%)	20(30,76%)	17(26,15%)	24(36,92%)	3(4,61%)	27(41,53%)	64(98,46%)/ 1(1,53%)
Postojanje redovnih edukacija	3(4,61%)	10(15,38%)	13(20,0%)	20(30,76%)	27(41,53%)	4(6,15%)	31(47,69%)	64(98,46%)/ 1(1,53%)
Podrška pretpostavljenih	5(7,69%)	10(15,38%)	15(23,07%)	14(21,23%)	27(41,53%)	8(12,30%)	35(53,84%)	64(98,46%)/ 1(1,53%)
Mogućnost da iznesete svoje ideje	6(9,23%)	8(12,30%)	14(25,39%)	16(24,61%)	27(41,53%)	6(9,23%)	33(60,31%)	63(95,38%)/ 2(3,07%)
Dobijanje jasnih uputava vezano za potrebe posla	1(1,53%)	6(9,23%)	7(10,76%)	18(27,69%)	30(46,15%)	6(9,23%)	36(55,38%)	61(93,84%)/ 4(6,15%)

Oko 30% zaposlenih se izjasnilo da se oseća emocionalnu iscrpljenost posle posla. Isti procenat ispitanika to oseća povremeno. Oko 20% ispitanika se emocionalno ne iscrpljuje na poslu, a isto toliko je i nepopunjenih upitnika. Fizički se iscrpljuje oko 36% ispitanika, koliko je i nepopunjenih upitnika, dok se isti procenat ne zamara ili zamara samo ponekad -oko 15%.

Tabela br 3. Fizička i emocionalna iscrpljenost zaposlenih vezana za posao

Tema	Ne nikad/ +retko	Da ponekad	Da/+ da često	Nepopunjeno
Emocionalna iscrpljenost nakon posla	12(18,46%)	19(29,23%)	20(30,76%)	14(21,53%)
Fizička iscrpljenost nakon posla	11(16,92%)	15(12,69%)	24(36,50%)	15(36,40%)
Osećaj umora na pomisao na odlazak na posao	28(26,98%)	9(12,69%)	12(22,22%)	16(38,09%)

U odnosu na pre 5 godina zadovoljnije poslom je 23,07% zaposlenih a da nema razlike odgovorilo je 43% zaposlenih dok je nezadovoljnije poslom oko 35% zaposlenih.

Tabela br 4. Zadovoljstvo poslom u odnosu na pre 5 godina

Tema	Popunjen o	Nepopunje no
Zadovoljniji poslom	15(23,07 %)	
Nema razlike	28(43,07 %)	
Nezadovoljniji poslom	23(35,38 %)	0%

Oko 30% zaposlenih u narednih 5 godina ne razmišlja o promeni radnog mesta. 53,84% bi i dalje ostalo da radi u državnom sektoru. Samo 3,17% bi se sada odlučilo za privatni sektor i oko 10% za rad van zdravstvene ustanove.

Tabela br5. Planovi vezani za posao u narednih 5 godina

Tema	Popunjeno	Nepopunje no
Ostajete u državnom sektoru	35(53,84%)	
Odlazite u privatni sktor	3(4,61%)	
Radite poslovi van zdravstvene zaštite	6(9,23%)	
Ne razmišljate o promeni posla	19(29,23%)	63(96,92%) / 2(3,07%)

Većina zaposlenih je zadovoljna ili veoma zadovoljna poslom koji trenutno obavlja(oko 52%),30% je neopredeljenih, a oko 16% je nezadovoljno poslom koji trenutno obavlja.

Tabela br 6. Zadovoljstvo zaposlenih poslom koji trenutno obavljaju

Tema	Popunjeno	Nepopunjeno
Veoma nezadovoljan	4(6,15%)	
Nezadovoljan	7(10,76%)	
Ni zadovoljan/ ne nezadovoljan	20(30,76%)	
Zadovoljan	28(43,07%)	
Veomazadovoljan	6(9,23%)	0%

Najviše anketiranih je nije na nekoj od rukovodećih funkcija u organizacionoj jedinici(83,,07%).

Tabela br 7.Da li trenutno obavljate neku od rukovodećih funkcija

Tema	Popunjeno	Nepopunjeno
Da	6(9,23%)	
Ne	54(83,07%)	60(92,30%))/ 5(7,69%)

U anketi je učestvovalo najviše zdravstvenih radnika I saradnika(preko 80%),

Tabela br 8. Zanimanje zaposleni koji su učestvovali u anketi

Tema	Popunjen o	Nepopunje no
Zdravstveni radnik	52(80,0%)	
Zdravstveni saradnik	4(6,15%)	
Administrativni radnik	2(3,07%)	

Tehnički radnik	4(6,15%)	62(95,38%))/ 3(4,61%)
-----------------	----------	------------------------------

Sve gore analizirano ima za krajnji cilj ostvarivanje visokih ocena lekara u kapitaciji u DZ Brus, povećanje zadovoljstva zaposlenih uslovima rada, još boljoj neposrednoj saradnji sa kolegama, nastavak redovne kontinuirane edukacije zaposlenih i profesionalnog razvoja I usavršavanja a samim tim minimaliziranje mogućnosti nastanka neželjenih događaja u ustanovi.