

# Završni izveštaj istraživanja zadovoljstva korisnika i zadovoljstva zaposlenih u DZ Valjevo sprovedenog 2008.godine

Autor izveštaja

-----  
Dr Mira Vuković, klinički farmakolog  
u Odeljenju za unapređenje kvaliteta  
ZC Valjevo

## Zaposleni u DZ Valjevo i ZC Valjevo koji su učestvovali u poslovima anketiranja zadovoljstva korisnika i zaposlenih

Distribucija upitnika	sestre DZ Valjevo:	Snežana Cvijić Službe Opšte medicine	glavna sestra
		Tatjana Blagojević	VMS
		Sava Kulinčević	glavna sestra Hitne službe
		LJubica Rafailović	medicinska sestra
		LJiljana Pantelić	glavna sestra
		laboratorije	
		Milena Marković	laborant
		Zorica Ranković	glavna sestra
		ginekologije	
		Sladana Pešić	glavna sestra Službe za dečije bolesti
		Verica Veselić	medicinska sestra
		Gorica Vujović	glavna sestra
		Medicine rada	
		Milovanović Slavica	VMS
		Svetlana Beljić	glavna sestra
		stomatologije	
Odgovorna glavna sestra DZ Valjevo:		Gordana Simić	VMS
Nadzor i kontrola unosa podataka:		Dr Mira Vuković ZC Valjevo	
Statistička analiza i pisanje izveštaja:		<b>Dr Mira Vuković ZC Valjevo</b>	
Odgovorna lica za unos podataka:		Ognjen Andrić	medicinski tehničar
		Jasmina Jakovljević	medicinska sestra
		Katarina Đurić	medicinska sestra
		volonter	
		Mirjana Stevanović	medicinska sestra
		volonter	
		Katarina Mijailović	medicinska sestra
		volonter	
		Slavica Milovanović	medicinska sestra

## Uvod

Moderna istraživanja u zdravstvenom sistemu, u sve većoj meri, usmerena su prema istraživanju fenomenologije zadovoljstva korisnika zdravstvenih usluga kao jednog od bitnih fenomena, u smislu praćenja reakcije i doživljaja pacijenata u vidu dobijanja odgovora od pacijenta kao

korisnika, na određene mere koje se preduzimaju od strane ustanova za javno zdravlje, a u cilju razvoja i unapređenja usluga u zdravstvenim ustanovama. Međutim, ovaj posao vrlo često nije nimalo lak, ako se uzmu u obzir zahtevi aktuelnog vremena, nametnutih obaveza, političke podrške i kulturoloških promena koje su osnovni preduslov za uklanjanje prepreka bilo kakvim promenama, pa i promenama u nivou kvaliteta proizašlih zdravstvenih usluga [1,2]. Unapređenje u pomenutim aspektima zdravstvenih usluga ostvaruje se kroz sistem obezbeđenja kvaliteta i ocenu ili procenu, odnosno vrednovanje proizašlih ishoda celishodnim aktuelnoj zdravstvenoj politici. Zbog toga je izuzetno važno u razvojnom sistemu zdravstvenih usluga obezbediti princip razvoja «odozdo - na više», gde utvrđivanje zadovoljstva pacijenta/korisnika ima poseban značaj u dobijanju odgovora na pitanje, kakav i koliki je značaj preduzetih mera za unapređenja kvaliteta u zdravstvenim uslugama za pacijenta kao korisnika tih usluga, specijalno u smislu unapređenja kvaliteta života korisnika [3,4].

Zadovoljstvo može da se definiše kao stepen individualno iskustvenog osećaja osobe u skladu sa njenim očekivanjima [5]. Zadovoljstvo pacijenta je povezano sa očekivanjem koje u njemu proizilazi iz opšte potrebe za zdravstvenom uslugom i specifično uslovljenih potreba, a koje pacijent namiruje u zdravstvenoj ustanovi. Evaluacija opsega, šta sve pacijenta čini zadovoljnim u zdravstvenoj ustanovi, klinički je vrlo relevantna, pošto je ona povezana i sa komplijansom – stepenom prihvatanja određene medicinske intervencije ili tretmana [6]. Takođe je značajna i u uzimanju aktivne uloge pacijenta u sopstvenom lečenju [7], prihvatanju nastavka lečenja u određenoj ustanovi, kao i zadržavanju istog provajdera zdravstvenog osiguranja (u uslovima gde postoji izbor više provajdera) i prihvatanja zdravstvenog sistema uopšte od strane korisnika [8]. Dodatno, zaposleni u zdravstvu mogu da izvuku posebnu dobit praćenjem zadovoljstva korisnika, zato što istraživanjem zadovoljstva pacijenata, može da se predvidi kako će se unaprediti zadovoljstvo pacijenta i time potencijalno povećati mogućnost da se i drugi korisnici opredele za lečenje u ustanovi u kojoj zaposleni rade [2].

Kritički osvrti na standardna istraživanja merenja zadovoljstva kroz komparativne studije [9,10] u kojima nisu nađene značajne razlike, u postojećoj literaturi, često se ignorišu. Nešto je manje konverze i više uvažavanja studija merenja kliničkih ishoda i merenja kvaliteta života u vezi sa zdravljem koja se još nedovoljno obavljaju u istoj meri kao i merenja kliničkih ishoda u nekoliko kliničkih područja istraživanja [11,12].

Zdravstvene potrebe i zahtevi proističu iz opštih i ličnih potreba. Rad zdravstvenih službi u ustanovama, usmeren je prvenstveno na rešavanje zdravstvenih zahteva, tako da zdravstvene potrebe većim delom ostaju nepoznate, i samim tim nedostupne zdravstvenoj intervenciji. Budući da građani znatan broj svojih zdravstvenih potreba zadovoljavaju u okvirima samozaštite, vrste i broj njihovih potreba mogu se utvrditi jedino istraživanjem Opšte ocene zadovoljstva korisnika korelišu sa zadovoljstvom radom lekara [1,5], ali i radom sestre [15].

S druge strane, pokazano je da zadovoljstvo korisnika zdravstvenih usluga koreliše sa zadovoljstvom zaposlenih u zdravstvenim ustanovama.[16,17] Zadovoljstvo zaposlenih je dobar prediktor zadovoljstva korisnika, te preduzete mere na unapređenju zadovoljstva korisnika, bez evaluacije i unapređenja zadovoljstva zaposlenih ne mogu uroditi plodom i besmislene su ako se ne shvati da je i istraživanje zadovoljstva zaposlenih proizašlo iz koncepta «upoznavanje potreba korisnika» zdravstvenih usluga.

Zadovoljstvo zaposlenih takođe koreliše sa valjanošću zdravstvenih propisa i njihovom prihvatljivošću od strane korisnika. [18,19].



Виша и висока школа 4

5. Како оцењујете материјални положај ваше породице?

Веома лош 1

Лош 2

Осредњи 3

Добар 4

Веома добар 5

6. Да ли имате свог сталног лекара?

Да, имам 1

Да, али понекад идем и код другог 2

Не, немам 3

7. Колико пута сте посетили лекара опште медицине у последњих 12 месеци?

До 2 пута 1

Од 3 до 5 пута 2

6 пута и више 3

8. Да ли Вам се допада ваш лекар (независно од његових медицинских способности)?

Да 1

И да и не 2

Не 3

9. Да ли мислите да је ваш лекар стручан?

Да 1

И да и не 2

Не 3

10. Да ли мислите да Вам ваш лекар посвећује довољно времена приликом посете?

Да 1

И да и не 2

Не 3

11. Да ли мислите да Вам ваш лекар даје довољно информација о стању вашег здравља?

Да 1

И да и не 2

Не 3

12. Да ли мислите да дуго чекате на пријем у ординацију?

Да 1

И да и не 2

Не 3

13. Када Вам је хитно потребан, до вашег лекара можете доћи?

Истог дана	1
Сутрадан	2
Након два или више дана	3

14. Да ли ваш лекар уважава ваше мишљење/предлоге у вези са терапијом, лабораторијским анализама, са потребом упућивања специјалисти и слично?

Да	1
И да и не	2
Не	3

15. Да ли сте некад имали осећај да ваш лекар није схватио озбиљно ваш проблем?

Не	1
Да	2
Не сећам се	3

16. Да ли можете да разговарате са вашим лекаром о личним проблемима, као и о медицинским проблемима?

Да	1
Не	2

17. Узимајући у обзир све наведено, да ли сте задовољни вашим лекаром?

Веома незадовољан 😞	<b>Error! Reference source not found.</b>	
1		
Незадовољан 😐	<b>Error! Reference source not found.</b>	
2		
Ни задовољан ни незадовољан 😐	<b>Error! Reference source not found.</b>	
3		
Задовољан 😊	<b>Error! Reference source not found.</b>	
4		
Веома задовољан 😄	<b>Error! Reference source not found.</b>	
5		

18. Где добијате савете о здравом начину живота од медицинске сестре?

На шалтеру	1
У амбуланти за интервенцију	2
У саветовалишту	3
У чекаоници	4
Не добијам савете	5

19. Да ли сте задовољни љубазношћу медицинских сестара у овој служби?

Да	1
И да и не	2
Не	3

20. Узимајући у обзир наведено, да ли сте задовољни медицинским сестрама у овој служби?

1 Веома незадовољан ☹️ **Error! Reference source not found.**

2 Незадовољан 😐 **Error! Reference source not found.**

3 Ни задовољан ни незадовољан 😐 **Error! Reference source not found.**

4 Задовољан 😊 **Error! Reference source not found.**

5 Веома задовољан 😊 **Error! Reference source not found.**

### УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА РАДОМ СЛУЖБЕ ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ДЕЦЕ

1.\*Пол: 1 Мушки 2 Женски

2.\*Године старости (уписати у кућицу):

3.\*Завршена школа

Незавршена основна школа 1

Основна школа 2

Средња школа 3

Виша и висока школа 4

4.\*Како оцењујете материјални положај ваше породице?

Веома лош 1

Лош 2

Осредњи 3

Добар 4

Веома добар 5

5.\*Колико имате деце:

6. Старост детета са којим сте дошли на преглед:

7. Да ли ваше дете има свог сталног педијатра?

Да, има 1

Да, али понекад иде и код другог 2

Не, нема 3

8. Колико пута је ваше дете посетило педијатра у последњих 12 месеци?

До 2 пута	1
Од 3 до 5 пута	2
6 пута и више	3

9. Да ли мислите да педијатар посвећује довољно времена вашем детету приликом посете?

Да	1
И да и не	2
Не	3

10. Да ли мислите да од педијатра добијате довољно информација о стању здравља и нези вашег детета?

Да	1
И да и не	2
Не	3

11. Да ли мислите да дуго чекате на пријем у ординацију?

Да	1
И да и не	2
Не	3

12. Када Вам је хитно потребан, до педијатра можете доћи:

Истог дана	1
Сутрадан	2
Након два или више дана	3

13. Да ли сте некад имали осећај да педијатар није озбиљно схватио проблем вашег детета?

Не	1
Да	2
Не сећам се	3

14. Узимајући у обзир све наведено, да ли сте задовољни педијатром?

Веома незадовољан ☹️ **Error! Reference source not found.**

1

Незадовољан 😐 **Error! Reference source not found.**

2

Ни задовољан ни незадовољан 😐 **Error! Reference source not found.**

3

Задовољан 😊 **Error! Reference source not found.**

4

Веома задовољан 😊 **Error! Reference source not found.**

5

15. Где добијате савете о здравом начину живота од медицинске сестре?

На шалтеру	1
У амбуланти за интервенцију	2

У саветовалишту	3
У чекаоници	4
Не добијам савете	5

16. Да ли сте задовољни љубазношћу медицинских сестара у овој служби?

Да	1
И да и не	2
Не	3

17. Узимајући у обзир наведено, да ли сте задовољни медицинским сестрама у овој служби?

Веома незадовољан 😞	<b>Error! Reference source not found.</b>
1	
Незадовољан 😐	<b>Error! Reference source not found.</b>
2	
Ни задовољан ни незадовољан 😐	<b>Error! Reference source not found.</b>
3	
Задовољан 😊	<b>Error! Reference source not found.</b>
4	
Веома задовољан 😄	<b>Error! Reference source not found.</b>
5	

### УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА РАДОМ СЛУЖБЕ ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ЖЕНА

1. Године старости (уписати у кућицу):	<input type="text"/>	<input type="text"/>
2. Брачно стање:		
Неудата		1
Удата		2
Разведена		3
Удовица		4
3. Завршена школа:		
Незавршена основна школа		1
Основна школа		2
Средња школа		3
Виша и висока школа		4
4. Како оцењујете материјални положај ваше породице?		
Веома лош		1
Лош		2
Осредњи		3
Добар		4
Веома добар		5

5. Да ли имате свог сталног гинеколога?

Да, имам	1
Да, али понекад идем и код другог	2
Не, немам	3

6. Колико пута сте посетили вашег гинеколога у последњих 12 месеци?

До 2 пута	1
Од 3 до 5 пута	2
6 пута и више	3

7. Да ли Вам се допада ваш гинеколог (независно од његових медицинских способности)?

Да	1
И да и не	2
Не	3

8. Да ли мислите да је ваш гинеколог стручан?

Да	1
И да и не	2
Не	3

9. Да ли мислите да Вам ваш гинеколог посвећује довољно времена приликом посете?

Да	1
И да и не	2
Не	3

10. Да ли мислите да Вам ваш гинеколог даје довољно информација о стању вашег здравља?

Да	1
И да и не	2
Не	3

11. Када Вам је хитно потребан, до вашег гинеколога можете доћи:

Истог дана	1
Сутрадан	2
Након два или више дана	3

12. Да ли мислите да дуго чекате на пријем у ординацију?

Да	1
И да и не	2
Не	3

13. Да ли ваш гинеколог уважава ваше мишљење/предлоге у вези са терапијом, лабораторијским анализама, са потребом упућивања специјалисти и слично?

Да	1
----	---

И да и не 2  
Не 3

14. Да ли сте некад имали осећај да Ваш гинеколог није озбиљно схватио ваш проблем?

Не 1  
Да 2  
Не сећам се 3

15. Да ли можете да разговарате са вашим гинекологом о личним проблемима, као и о медицинским проблемима?

Да 1  
Не 2

16. Узимајући у обзир све наведено, да ли сте задовољни вашим гинекологом?

1  **Error! Reference source not found.**

2 **Error! Reference source not found.**

3 **Error! Reference source not found.**

4  **Error! Reference source not found.**

5 **Error! Reference source not found.**

17. Где добијате савете о здравом начину живота од медицинске сестре?

На шалтеру 1  
У амбуланти за интервенцију 2  
У саветовалишту 3  
У чекаоници 4  
Не добијам савете 5

18. Да ли сте задовољни љубазношћу медицинских сестара у овој служби?

Да 1  
И да и не 2  
Не 3

19. Узимајући у обзир наведено, да ли сте задовољни медицинским сестрама у овој служби?

1  **Error! Reference source not found.**

2 **Error! Reference source not found.**

3 **Error! Reference source not found.**



6 пута и више 3

8. Да ли Вам се допада ваш стоматолог (независно од његових стручних способности)?

Да 1  
И да и не 2  
Не 3

9. Да ли мислите да је ваш стоматолог стручан?

Да 1  
И да и не 2  
Не 3

10. Да ли мислите да Вам ваш стоматолог посвећује довољно времена приликом посете?

Да 1  
И да и не 2  
Не 3

11. Када Вам је хитно потребан, до стоматолога можете доћи:

Истог дана 1  
Сутрадан 2  
Након два или више дана 3

12. Да ли мислите да од вашег стоматолога добијате довољно информација о стању здравља уста и зуба?

Да 1  
И да и не 2  
Не 3

13. Да ли мислите да дуго чекате на пријем у ординацију?

Да 1  
И да и не 2  
Не 3

14. Узимајући у обзир све наведено, да ли сте задовољни вашим стоматологом?

Веома незадовољан 😞 **Error! Reference source not found.**  
1

Незадовољан 😞 **Error! Reference source not found.**  
2

Ни задовољан ни незадовољан **Error! Reference source not found.**  
3

Задовољан 😊 **Error! Reference source not found.**  
4

Веома задовољан **Error! Reference source not found.**

5

15. Где добијате савете о нези уста и зуба од стоматолошке сестре?

На шалтеру	1
У ординацији стоматолога	2
У саветовалишту	3
У чекаоници	4
Не добијам савете	5

16. Да ли сте задовољни љубазношћу медицинских сестара у овој служби?

Да	1
И да и не	2
Не	3

17. Узимајући у обзир наведено, да ли сте задовољни радом стоматолошке сестре?

Веома незадовољан **Error! Reference source not found.**

1

Незадовољан **Error! Reference source not found.**

2

Ни задовољан ни незадовољан **Error! Reference source not found.**

3

Задовољан **Error! Reference source not found.**

4

Веома задовољан **Error! Reference source not found.**

5

### УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА РАДОМ СПЕЦИЈАЛИСТИЧКЕ СЛУЖБЕ

1. Пол:                                    1 Мушки                                    2 Женски

2. Године старости (уписати у кућицу):

--	--

3. Брачно стање:

Неожењен/неудата	1
Ожењен/удата	2
Разведен-а	3
Удовац/удовица	4

4. Завршена школа:

Незавршена основна школа	1
Основна школа	2
Средња школа	3
Виша и висока школа	4

5. Како оцењујете материјални положај ваше породице?

Веома лош	1
Лош	2
Осредњи	3
Добар	4
Веома добар	5

6. Да ли имате свог сталног лекара (опште медицине)?

Да, имам	1
Да, али понекад идем и код другог	2
Не, немам	3

7. Колико пута сте посетили ову специјалистичку службу у последњих годину дана?

Ниједном	1
До 2 пута	2
Од 3 до 5 пута	3
6 пута и више	4

8. Посетили сте овог лекара специјалисту:

На основу упута лекара опште медицине	1
На захтев истог специјалисте (контрола и сл.)	2
Упутио вас је други лекар специјалиста	3
Примљени сте као хитан случај	4
На основу вашег личног захтева	5

9. Да ли Вам је посета лекару специјалисти била заказана?

Да	1
Не	2

10. Колико је прошло времена од дана заказивања до дана када вас је лекар специјалиста примио?

До недељу дана	1
До две недеље	2
До месец дана	3
Више од месец дана	4
Није ми била заказана посета	5

11. На пријем у ординацију лекара специјалисте сте чекали:

Мање од 30 минута	1
Дуже од 30 минута без икаквог објашњења	2
Дуже од 30 минута али су вам објаснили разлоге чекања	3
Дуже од 1 сата	4

12. Да ли мислите да је лекар специјалиста стручан?

Да	1
И да и не	2
Не	3

13. Да ли мислите да Вам је лекар специјалиста посветио довољно времена приликом посете?

Да	1
И да и не	2
Не	3





14. Да ли мислите да Вам је лекар специјалиста дао довољно информација о стању вашег здравља?

Да	1
И да и не	2
Не	3

15. Након посете лекару специјалисти :

Дат вам је план терапије и враћени сте вашем лекару	1
Наставили сте лечење код истог специјалисте	2
Упућени сте код другог лекара специјалисте	3
Дато Вам је мишљење о потреби за упућивање на болничко лечење	4

16. Узимајући у обзир све наведено, да ли сте задовољни лекаром специјалистом?

Веома незадовољан  <b>Error! Reference source not found.</b>	1
Незадовољан  <b>Error! Reference source not found.</b>	2
Ни задовољан ни незадовољан <b>Error! Reference source not found.</b>	3
Задовољан  <b>Error! Reference source not found.</b>	4
Веома задовољан  <b>Error! Reference source not found.</b>	5

17. Да ли мислите да је медицинска сестра стручно обавила свој посао?

Да	1
И да и не	2
Не	3

18. Да ли сте задовољни љубазношћу медицинске сестре у овој служби?

Да	1
И да и не	2
Не	3

19. Узимајући у обзир наведено, да ли сте задовољни медицинским сестрама у овој служби?

Веома незадовољан ☹️	1	Error!	Reference
Незадовољан ☹️	2	Error!	Reference source not found.
Ни задовољан ни незадовољан	3	Error!	Reference source not found.
Задовољан ☺️	4	Error!	Reference source not found.
Веома задовољан ☺️	5	Error!	Reference source not found.

Ajtemi – pitanja, obuhvaćena ispitivanjem zadovoljstva zaposlenih su sledeća:

## Упитник о задовољству запослених

У којој мери сте задовољни?

### 1. Бројем запослених у вашој служби

Веома незадовољан    Незадовољан    Ни задовољан ни незадовољан    Задовољан    Веома задовољан  
1                      2                      3                      4                      5

### 2. Адекватношћу опреме за рад у служби

Веома задовољан    Незадовољан    Ни задовољан ни незадовољан    Задовољан    Веома задовољан  
1                      2                      3                      4                      5

### 3. Вашим радним простором у служби

Веома незадовољан    Незадовољан    Ни задовољан ни незадовољан    Задовољан    Веома задовољан  
1                      2                      3                      4                      5

### 4. Међуљудским односима

Веома незадовољан    Незадовољан    Ни задовољан ни незадовољан    Задовољан    Веома задовољан  
1                      2                      3                      4                      5

### 5. Непосредном сарадњом са колегама

Веома незадовољан    Незадовољан    Ни задовољан ни незадовољан    Задовољан    Веома задовољан  
1                      2                      3                      4                      5

### 6. Распоживим временом за обављање задатих послова

Веома незадовољан    Незадовољан    Ни задовољан ни незадовољан    Задовољан    Веома задовољан  
1                      2                      3                      4                      5

### 7. Организацијом посла

Веома незадовољан    Незадовољан    Ни задовољан ни незадовољан    Задовољан    Веома задовољан

- |  | 1           | 2                           | 3         | 4               | 5 |
|--|-------------|-----------------------------|-----------|-----------------|---|
| <b>8. Месечном зарадом (платом)</b>  |             |                             |           |                 |   |
| Веома незадовољан  | Незадовољан | Ни задовољан ни незадовољан | Задовољан | Веома задовољан |   |
| 1  | 2           | 3                           | 4         | 5               |   |
| <b>9. Могућностима за едукацију</b>  |             |                             |           |                 |   |
| Веома незадовољан  | Незадовољан | Ни задовољан ни незадовољан | Задовољан | Веома задовољан |   |
| 1  | 2           | 3                           | 4         | 5               |   |
| <b>10. Могућностима за напредовање</b>   |             |                             |           |                 |   |
| Веома незадовољан  | Незадовољан | Ни задовољан ни незадовољан | Задовољан | Веома задовољан |   |
| 1  | 2           | 3                           | 4         | 5               |   |
| <b>11. Могућностима избора сопственог начина рада</b>                                  |             |                             |           |                 |   |
| Веома незадовољан  | Незадовољан | Ни задовољан ни незадовољан | Задовољан | Веома задовољан |   |
| 1  | 2           | 3                           | 4         | 5               |   |
| <b>12. Подршком претпостављених</b>  |             |                             |           |                 |   |
| Веома незадовољан  | Незадовољан | Ни задовољан ни незадовољан | Задовољан | Веома задовољан |   |
| 1  | 2           | 3                           | 4         | 5               |   |
| <b>13. Могућношћу да изнесете своје идеје претпостављенима</b>                         |             |                             |           |                 |   |
| Веома незадовољан  | Незадовољан | Ни задовољан ни незадовољан | Задовољан | Веома задовољан |   |
| 1  | 2           | 3                           | 4         | 5               |   |
| <b>14. Добијањем информација о најважнијим променама које се односе на вашу службу</b> |             |                             |           |                 |   |
| Веома незадовољан  | Незадовољан | Ни задовољан ни незадовољан | Задовољан | Веома задовољан |   |
| 1  | 2           | 3                           | 4         | 5               |   |
| <b>15. Да ли сте често под великим стресом на послу?</b>                               |             |                             |           |                 |   |
| Да   |             |                             | 1         |                 |   |
| Не   |             |                             | 2         |                 |   |
| <b>16. Да ли тачно знате којој особи одговарате за свој рад</b>                        |             |                             |           |                 |   |
| Да   |             |                             | 1         |                 |   |
| Не   |             |                             | 2         |                 |   |
| <b>17. Уколико бисте мењали посао који сада обављате:</b>                              |             |                             |           |                 |   |
| Остали бисте у државном сектору здравства  |             |                             | 1         |                 |   |
| Отишли бисте у приватни сектор здравства   |             |                             | 2         |                 |   |
| Радили бисте послове ван здравствене заштите   |             |                             | 3         |                 |   |
| Не бисте мењали посао  |             |                             | 4         |                 |   |

**18. Узимајући све наведено у обзир, оцените задовољство послом који сада**

обављате



- |   |                             |                                    |
|---|-----------------------------|------------------------------------|
| 1 | Веома незадовољан           | Error! Reference source not found. |
| 2 | Незадовољан                 | Error! Reference source not found. |
| 3 | Ни задовољан ни незадовољан | Error! Reference source not found. |
| 4 | Задовољан                   | Error! Reference source not found. |
| 5 | Веома задовољан             | Error! Reference source not found. |

Error! Reference source not found.

**ОПШТИ ПОДАЦИ**

- 19. Пол:** 1 Мушки 2 Женски
- 20. Године старости (уписати у кућицу):**
- 21. Завршена школа:**
- |                          |   |
|--------------------------|---|
| Незавршена основна школа | 1 |
| Основна школа            | 2 |
| Средња школа             | 3 |
| Виша школа               | 4 |
| Факултет                 | 5 |
- 22. Занимање:**
- |                        |   |
|------------------------|---|
| Здравствени радник     | 1 |
| Здравствени сарадник   | 2 |
| Административни радник | 3 |
| Технички радник        | 4 |
- 23. Радни стаж (уписати у кућицу године стажа)**
- 24. Да ли тренутно обављате неку од руководећих функција**
- 1 Да 2 Не

## Akvizicija podataka – distribucija i prikupljanje popunjenih upitnika

Upravnik DZ Valjevo i Komisija za unapređenje kvaliteta rada DZ Valjevo, obavestili su zaposlene o vremenu i načinu sprovođenja ispitivanja, prema dogovorenoj metodologiji. Komisija je takođe naimeovala odgovorna lica za sprovođenje istraživanja, njegovo organizovanje i nadzor, kao i odgovorna lica za izvršenje poslova akvizicije podataka. Glavne medicinske sestre odgovarajućih službi odredile su po dve sestre koje su ljubazno i sa strpljenjem upoznale korisnike i zaposlene o sprovođenju ankete. Pri tom su obavezno naglasile anonimnost ankete.

Za korisnike, anketni upitnici su distribuirani na šalterima odgovarajućih službi i pri tom je notiran ukupan broj korisnika u ovim službama na dan istraživanja, broj distribuiranih upitnika, kao i broj pacijenata koji su iz bilo kojih razloga odbili da učestvuju u istraživanju (Obrazac 1). Učešće korisnika-pacijenata bilo je dobrovoljno. Popunjene upitnike, korisnici su ubacili u za tu svrhu obezbeđene kutije.

Distribucija upitnika za zaposlene, vršila se kontinuirano, u obe smene, u naznačenom vremenu i popunjene upitnike zaposleni su takođe ubacili u kutije. Sestre koje su zadužene notirale su ukupan broj zaposlenih u DZ Valjevo, broj zaposlenih prisutnih na poslu u periodu istraživanja i broj distribuiranih upitnika (Obrazac 3).

DZ Valjevo je dostavilo podatke iz anketnih upitnika u elektronskom obliku Zavodu za javno zdravlje – filijala Valjevo dana 11.12.2008.godine, u formiranim elektronskim aplikacijama, zajedno sa obrascima 1 i 3 u štampanoj formi.

## Unos podataka

Unos podataka kontinuirano je obavljan od 25.11.2008. godine do 05.12.2007. godine u prostorijama DZ Valjevo. Podatke je unosilo u računare 6 operatera, medicinska tehničara, u baze podataka sa dostavljenom aplikacijom u Exel-u.

## Nadzor nad unosom podataka

Nadzor nad unosom podataka obavljan je kontinuirano u toku celog unosa.

## Kontrola unosa

Kontrola unosa rađena je metodom dvostruke provere podataka u Exsel aplikaciji..

## Obrada podataka

Za opis podataka korišćene su odgovarajuće deskriptivne statističke metode. Vršena su izračunavanja prosečnih vrednosti: aritmetička sredina –  $\bar{X}$  sred, mod. Od mera disperzije izabrana je standardna devijacija – SD za parametarska obeležja. Takođe, za skupove podataka, a koji su jednaki ili veći od 100 članova, prikazane su distribucije frekvenci po kategorijama-nivoima zaokruženih odgovora.

Od metoda inferencijalne statistike korišćeni su sledeće analitičke procedure:

- za upoznavanje strukture, eksploraciju i redukciju podataka upitnika zadovoljstva zaposlenih korišćen je metod analize glavnih komponenti
- za upoznavanje strukture i dimenzija podataka upitnika zadovoljstva korisnika usluga u opštoj medicini i medicini rada korišćen je metod multidimenzionalno skaliranje.
- za ispitivanje povezanosti po ajtemima korišćena je multinominalna linearna regresija i binominalna logistička regresija
- ispitivanje značajnosti razlike i uticaja pojedinih faktora na postojanje razlika srednjih vrednosti po faktorskim nivoima, obavljeno je odgovarajućim parametarskim Studentovimt-testom, ANOVA/MANOVA testiranjem i Mann Whitney U testom.

## **sekcija I**

### **DZ Valjevo - Zadovoljstvo korisnika 2008.god.**

## Rezultati

### Obrazac 1. IZVEŠTAJ O SPROVEDENOJ ANKETI U ZDRAVSTVENIM USTANOVAMA

Služba	Broj pacijenata na dan 24.11.2008.	Broj podeljenih upitnika	Broj vraćenih (popunjenih) upitnika	Broj pacijenata koji je odbio da učestvuje u anketi
Opšta medicina+medicina rada	627+389	479+298	449+271	30+27
Zdravstvena zaštita dece	327	318	291	27
Zdravstvena zaštita žena	158	158	157	1
Stomatologija	176	176	131	45
Specijalistička služba interne medicine	10	10	10	0
UKUPNO	1687	1439	1309	130

## Opšta medicina i medicina rada

### Deskriptivni statistici po obeležjima skupa podataka zadovoljstva korisnika uslugom Službe opšte medicine i medicine rada u 2008. godini

Deskriptivni statistici za numerička obeležja

	N	Xsred	SD
Kako ste zadovoljni svojim lekarom?	1308	4,2936	1,05809
Kako ste zadovoljni medicinskim sestrama u službi?	1308	4,2630	1,02960
Starost (godine)	1275	55,0251	16,56065
Materijalni položaj porodice	1311	3,06	,905
Završena škola	1309	2,63	,888

	N		Mod
	Validni	Nedostajući	
Pol	1255	59	2
Bračno stanje	1307	7	2
Imate li stalnog lekara?	1301	13	1
Koliko puta ste posetili lekara OM u poslednjih 12 meseci?	1306	8	3
Da li Vam se dopada Vaš lekar?	1309	5	1
Da li mislite da je Vaš lekar stručan?	1308	6	1
Da li Vam Vaš lekar posvećuje dovoljno vremena?	1308	6	1
Da li Vam Vaš lekar daje dovoljno informacija o stanju Vašeg zdravlja?	1308	6	1
Da li dugo čekate na prijem u ordinaciju?	1306	8	3
Kada Vam je hitno potreban, do Vašeg lekara možete doći	1299	15	1
Da li Vaš lekar uvažava Vaše mišljenje u vezi sa terapijom...	1306	8	1
Da li ste nekada imali osećaj da Vaš lekar nije ozbiljno shvatio Vaš problem?	1307	7	1
Da li možete da razgovarate sa svojim lekarom o ličnim problemima?	1302	12	1
Gde dobijate savete o zdravom načinu života od medicinske sestre?	1273	41	2
Da li ste zadovoljni ljubaznošću medicinskih sestara?	1308	6	1

### Tablice učestalosti za nominalna obeležja

**Pol**

	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>muškarci</b>	539	41,0
<b>žene</b>	716	54,5
<b>Ukupno</b>	1255	95,5
<b>Ukupno</b>	1314	100,0

**Bračno stanje**

	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>neoženjen/neudata</b>	143	10,9
<b>oženjen/udata</b>	882	67,1
<b>razveden-a</b>	78	5,9
<b>udovac/udovica</b>	204	15,5
<b>Ukupno</b>	1307	99,5
<b>Ukupno</b>	1314	100,0

**Imate li stalnog lekara?**

	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>da, imam</b>	1189	90,5
<b>da, ali ponekad idem i kod drugog</b>	58	4,4
<b>ne, nemam</b>	54	4,1
<b>Ukupno</b>	1301	99,0
<b>Ukupno</b>	1314	100,0

**Koliko puta ste posetili lekara OM u poslednjih 12 meseci?**

	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>do dva puta</b>	351	26,7
<b>od 3-5 puta</b>	274	20,9
<b>6 puta i više</b>	681	51,8
<b>Ukupno</b>	1306	99,4
<b>Ukupno</b>	1314	100,0

**Da li Vam se dopada Vaš lekar?**

	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>da</b>	1244	94,7
<b>i da i ne</b>	51	3,9
<b>ne</b>	14	1,1
<b>Ukupno</b>	1309	99,6
<b>Ukupno</b>	1314	100,0

**Da li mislite da je Vaš lekar stručan?**

	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>da</b>	1267	96,4
<b>i da i ne</b>	37	2,8
<b>ne</b>	4	,3
<b>Ukupno</b>	1308	99,5
<b>Ukupno</b>	1314	100,0

**Da li Vam Vaš lekar posvećuje dovoljno vremena?**

	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>da</b>	1234	93,9
<b>i da i ne</b>	69	5,3
<b>ne</b>	5	,4
<b>Ukupno</b>	1308	99,5
<b>Ukupno</b>	1314	100,0

**Da li Vam Vaš lekar daje dovoljno informacija o stanju Vašeg zdravlja?**

	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>da</b>	1210	92,1
<b>i da i ne</b>	73	5,6
<b>ne</b>	25	1,9
<b>Ukupno</b>	1308	99,5
<b>Ukupno</b>	1314	100,0

**Da li dugo čekate na prijem u ordinaciju?**

	f	%
<b>da</b>	294	22,4
<b>i da i ne</b>	333	25,3
<b>ne</b>	679	51,7
<b>Ukupno</b>	1306	99,4
<b>Ukupno</b>	1314	100,0

**Kada Vam je hitno potreban, do vašeg lekara možete doći**

	f	%
<b>istog dana</b>	1124	85,5
<b>sutradan</b>	126	9,6
<b>nakon dva ili više dana</b>	49	3,7
<b>Ukupno</b>	1299	98,9
<b>Ukupno</b>	1314	100,0

**Da li Vaš lekar uvažava Vaše mišljenje u vezi sa terapijom...**

	f	%
<b>da</b>	1127	85,8
<b>i da i ne</b>	158	12,0
<b>ne</b>	21	1,6
<b>Ukupno</b>	1306	99,4
<b>Ukupno</b>	1314	100,0

**Da li ste nekada imali osećaj da Vas lekar nije ozbiljno shvatio Vaš problem?**

	f	%
<b>ne</b>	1080	82,2
<b>da</b>	107	8,1
<b>ne sećam se</b>	120	9,1
<b>Ukupno</b>	1307	99,5
<b>Ukupno</b>	1314	100,0

**Da li možete da razgovarate sa svojim lekarom o ličnim problemima?**

		<b>f</b>	<b>%</b>
	<b>da</b>	1203	91,6
	<b>ne</b>	99	7,5
	<b>Ukupno</b>	1302	99,1
<b>Ukupno</b>		1314	100,0

**Gde dobijate savete o zdravom načinu života od medicinske sestre?**

	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>na šalteru</b>	207	15,8
<b>u ambulanti za intervenciju</b>	778	59,2
<b>u savetovalištu</b>	132	10,0
<b>u čekaonici</b>	40	3,0
<b>ne dobijam savete</b>	116	8,8
<b>Ukupno</b>	1273	96,9
<b>Ukupno</b>	1314	100,0

**Da li ste zadovoljni ljubaznošću medicinskih sestara?**

	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>da</b>	1119	85,2
<b>i da i ne</b>	130	9,9
<b>ne</b>	59	4,5
<b>ukupno</b>	1308	99,5
<b>Ukupno</b>	1314	100,0

## Inferencijalna statistika

### Multidimenzionalno skaliranje po ajtemima upitnika zadovoljstva korisnika usluga Službe opšte medicine i medicine rada

Prikaz broja jedinica posmatranja uključenih u analizu u odnosu na ukupan broj(a)

Jedinice posmatranja			
Uključeni		Ukupno	
N	%	N	%
1231	93,7%	1314	100,0%

a. Primenjen Hi-kvadrat između setova frekvenci.

**Model opcija**

Model . . . . . Euklid

**Algoritamske opcije**

Kriterijum konvergencije . . . . . ,00100

Minimalni S-stres . . . . . ,00500

**Neskalirani podaci po redovima**

	1	2	3	4	5
1	,000				
2	4,547	,000			
3	4,456	2,320	,000		
4	4,673	2,951	2,502	,000	
5	5,242	3,699	3,477	3,398	,000
6	9,097	7,868	7,334	7,966	8,777
7	6,085	4,596	4,658	4,991	5,490
8	5,795	4,410	4,117	4,402	5,048
9	7,087	5,980	5,740	5,815	6,277
10	5,000	3,476	2,989	3,409	4,185
11	8,706	7,247	7,071	7,389	7,962
12	6,657	5,375	5,276	5,457	6,176
13	9,299	8,014	7,519	8,136	8,979
14	9,434	7,939	7,506	8,083	9,006
	6	7	8	9	10
6	,000				
7	9,669	,000			
8	8,671	5,906	,000		
9	10,570	7,334	6,488	,000	
10	7,933	4,919	4,417	5,996	,000
11	11,266	8,233	8,207	9,939	7,392
12	10,163	6,288	6,336	7,474	5,708
13	10,153	9,784	9,002	11,039	7,913
14	9,807	10,004	8,961	11,253	7,928
	11	12	13	14	
11	,000				
12	9,025	,000			

13	11,970	12,214	,000	
14	12,118	13,168	7,136	,000

### Istorija iteracija za dvodimenzionalnu soluciju (u kvadratima distanci)

#### Primenjena je Young-ova S-stres formula

Iteracija	S-stres	Poboljšanje
1	,25620	
2	,17979	,07641
3	,15967	,02013
4	,14955	,01012
5	,14300	,00655
6	,13928	,00372
7	,13743	,00184
8	,13582	,00162
9	,13437	,00145
10	,13309	,00127
11	,13233	,00077

Iteracije zaustavljene zato što je S-stres poboljšan do uslova da je manji od 0.001000.

#### Stres i kvadrat korelacije (RSQ) u distancama

RSQ vrednost nam govori o objašnjenju varijanse dispariteta distanci u particijama (reda, matrice ili unutar podataka) koje su izračunate na osnovu njihovih korenspondirajućih distanci. Stres nivo je dobijen Kruskal-ovom stres formulom.

Za matriks

Stres = 0,17907    RSQ = 0,90904

Konfiguracija je određena u 2 dimenzije.

#### Stimulusi koordinata

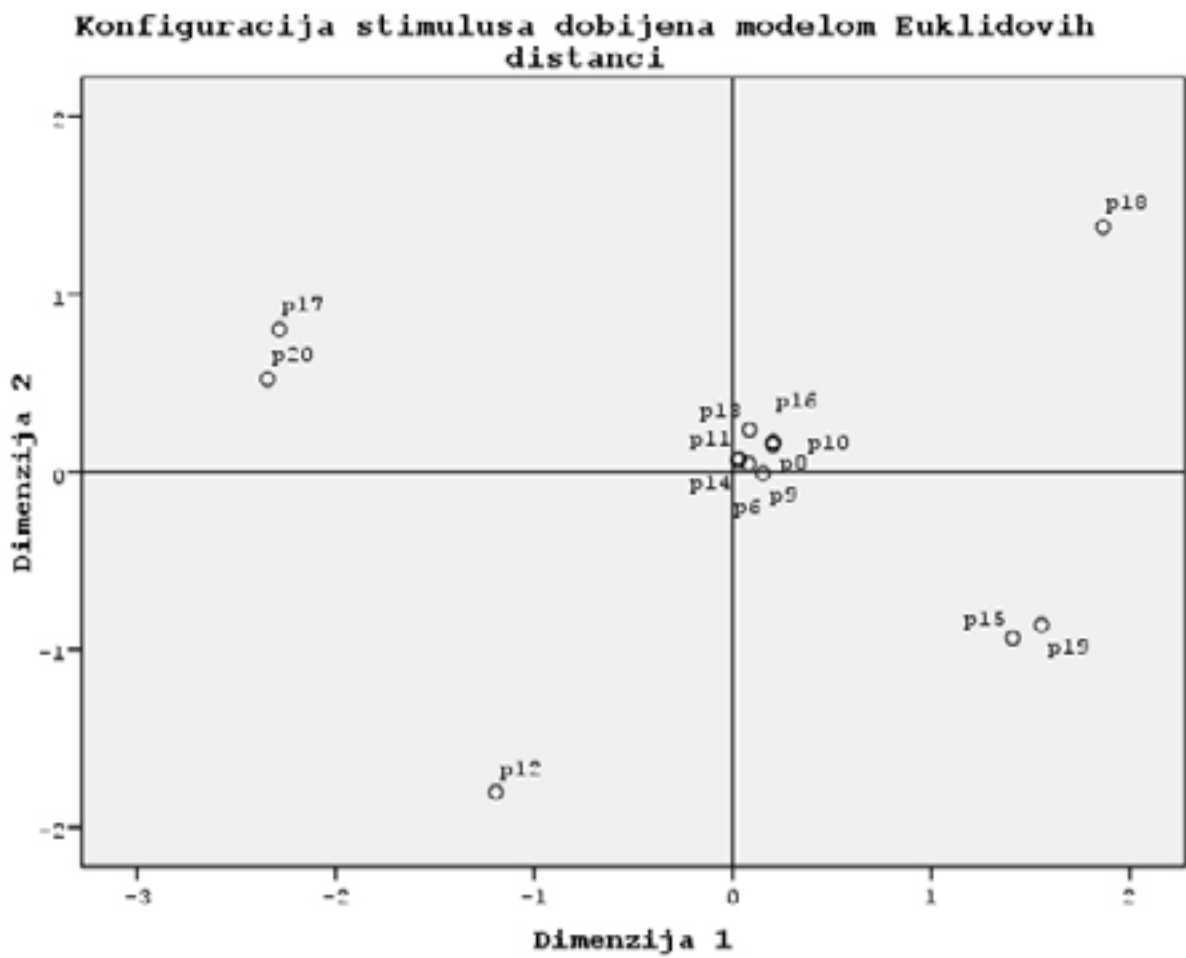
Stimulus Broj	Stimulus Naziv	Dimenzija	
		1	2
1	p6	,0807	,0466
2	p8	,2036	,1674
3	p9	,1525	-,0082
4	p10	,2036	,1673
5	p11	,0327	,0744
6	p12	-1,1925	-1,8024
7	p13	,0844	,2365
8	p14	,0276	,0629
9	p15	1,4102	-,9355

10	p16	,2023	,1506
11	p18	1,8654	1,3780
12	p19	1,5553	-,8618
13	p17	-2,2834	,8020
14	p20	-2,3424	,5221

**Optimalno skalirani podaci (dispariteti)**

	1	2	3	4	5
1	,000				
2	,165	,000			
3	,165	,138	,000		
4	,165	,138	,138	,000	
5	,165	,165	,146	,138	,000
6	2,408	2,408	1,867	2,408	2,408
7	1,349	,165	,165	,165	1,349
8	1,349	,165	,165	,165	,165
9	1,708	1,349	1,349	1,349	1,708
10	,165	,138	,138	,138	,165
11	2,408	1,867	1,708	1,867	2,408
12	1,708	1,349	1,349	1,349	1,708
13	2,448	2,408	2,408	2,408	2,408
14	2,448	2,408	2,408	2,408	2,408
	6	7	8	9	10
6	,000				
7	2,448	,000			
8	2,408	1,349	,000		
9	2,825	1,867	1,708	,000	
10	2,408	,165	,165	1,349	,000
11	4,244	2,408	2,408	2,467	1,867
12	2,825	1,708	1,708	1,867	1,349
13	2,824	2,448	2,408	4,054	2,408
14	2,467	2,467	2,408	4,054	2,408
	11	12	13	14	
11	,000				
12	2,408	,000			
13	4,244	4,244	,000		
14	4,244	4,244	1,708	,000	

Grafikon 1



### Studentov T-test za nezavisne uzorke

#### Dskriptivni statistici zadovoljstva korisnika usluga Službe opšte medicine u DZ Valjevo

	Godina anketiranja	N	Xsred	SD	SExsred
<b>Kako ste zadovoljni svojim lekarom?</b>	<b>2008</b>	720	4,3583	,96356	,03591
	<b>2007</b>	588	4,2143	1,15936	,04781
<b>Kako ste zadovoljni medicinskim sestrama u službi?</b>	<b>2008</b>	720	4,3042	,98274	,03662
	<b>2007</b>	588	4,2126	1,08295	,04466

	t-test jednakosti srednjih vrednosti						
	t	df	p	Xsred za dif	SEdif	95% interval poverenja za dif	
						gornja	donja
<b>Kako ste zadovoljni svojim lekarom?</b>	2,454	1306	,014	,14405	,05870	,02889	,25920
<b>Kako ste zadovoljni medicinskim sestrama u službi?</b>	1,601	1306	,110	,09158	,05720	-,02062	,20379

Multinomialna regresija za ishode obeležja "Kako ste zadovoljni svojim lekarom?"

Broj jedinica posmatranja uključenih u analizu u odnosu na ukupan broj po ajtemima dobijenog modela

		N	%
<b>Kako ste zadovoljni svojim lekarom?</b>	<b>veoma nezadovoljan, nezadovoljan, neopredeljen</b>	134	10,4%
	<b>zadovoljan</b>	453	35,2%
	<b>veoma zadovoljan</b>	700	54,4%
<b>da li Vam lekar posvećuje dovoljno pažnje?</b>	<b>da</b>	1215	94,4%
	<b>ne i neopredeljeni</b>	72	5,6%
<b>Da li dugo čekate na prijem u ordinaciju?</b>	<b>da</b>	281	21,8%
	<b>i da i ne</b>	332	25,8%
	<b>ne</b>	674	52,4%
<b>Da li ste nekada imali osećaj da Vaš lekar nije ozbiljno shvatio Vaš problem?</b>	<b>ne</b>	1064	82,7%
	<b>da</b>	104	8,1%
	<b>ne sećam se</b>	119	9,2%
	<b>da</b>	1103	85,7%
<b>Da li ste zadovoljni ljubaznošću medicinskih sestara?</b>	<b>i da i ne</b>	126	9,8%
	<b>ne</b>	58	4,5%
	<b>da, imam</b>	1178	91,5%
<b>Imate li stalnog lekara?</b>	<b>da, ali ponekad idem i kod drugog</b>	55	4,3%
	<b>ne, nemam</b>	54	4,2%
	<b>Uključeno</b>	1287	100,0%
<b>Ukupno</b>	1314		

Kako ste zadovoljni svojim lekarom? (a)		B	SE	Wald	df	p	“odds ratio”	95% interval poverenja za “odds ratio”	
								donja	gornja
<b>veoma nezadovoljan, nezadovoljan, neopredeljen</b>	konstanta	5,155	,857	36,194	1	,000			
	[p10 rekodirano=1]	-2,537	,544	21,780	1	,000	,079	,027	,230
	[p10 rekodirano=2]	0	.	.	0	.	.	.	.
	[p12=1]	,614	,278	4,891	1	,027	1,848	1,072	3,184
	[p12=2]	,201	,285	,495	1	,482	1,222	,699	2,138
	[p12=3]	0	.	.	0	.	.	.	.
	[p15=1]	-,959	,360	7,092	1	,008	,383	,189	,776
	[p15=2]	1,033	,466	4,916	1	,027	2,808	1,127	6,996
	[p15=3]	0	.	.	0	.	.	.	.
	[p19=1]	-3,439	,416	68,280	1	,000	,032	,014	,073
	[p19=2]	-2,148	,495	18,853	1	,000	,117	,044	,308
	[p19=3]	0	.	.	0	.	.	.	.
	<b>zadovoljan</b>	[p6=1]	-1,011	,463	4,764	1	,029	,364	,147
[p6=2]		-,638	,678	,887	1	,346	,528	,140	1,994
[p6=3]		0	.	.	0	.	.	.	.
konstanta		2,571	,765	11,309	1	,001			
[p10 rekodirano=1]		-1,592	,505	9,928	1	,002	,204	,076	,548
[p10 rekodirano=2]		0	.	.	0	.	.	.	.
[p12=1]		1,154	,173	44,296	1	,000	3,171	2,257	4,455

[p12=2]	1,187	,157	57,484	1	,000	3,278	2,412	4,456
[p12=3]	0	.	.	0	.	.	.	.
[p15=1]	-,964	,236	16,675	1	,000	,381	,240	,606
[p15=2]	,264	,363	,527	1	,468	1,302	,639	2,655
[p15=3]	0	.	.	0	.	.	.	.
[p19=1]	-,827	,444	3,476	1	,062	,437	,183	1,043
[p19=2]	-,342	,494	,479	1	,489	,710	,270	1,871
[p19=3]	0	.	.	0	.	.	.	.
[p6=1]	-,525	,345	2,312	1	,128	,591	,300	1,164
[p6=2]	,354	,497	,507	1	,477	1,424	,538	3,771
[p6=3]	0	.	.	0	.	.	.	.

a. Referentna kategorija je: veoma zadovoljan.

Opservirani	klasifikovani			
	veoma nezadovoljan, nezadovoljan, neopredeljen	zadovoljan	veoma zadovoljan	% tačno klasifikovanih
veoma nezadovoljan, nezadovoljan, neopredeljen	45	40	49	33,6%
zadovoljan	23	149	281	32,9%
veoma zadovoljan	8	66	626	89,4%
<b>Ukupno %</b>	<b>5,9%</b>	<b>19,8%</b>	<b>74,3%</b>	<b>63,7%</b>

### Multinomialna regresija za ishode obeležja "Kako ste zadovoljni sestrom?"

Broj jedinica posmatranja uključenih u analizu u odnosu na ukupan broj po ajtemima dobijenog modela

	N	%
<b>Kako ste zadovoljni medicinskim sestrama?</b>		
veoma nezadovoljni, nezadovoljni i neopredeljeni	172	13,6%
zadovoljni	444	35,0%
veoma zadovoljni	652	51,4%

<b>Gde dobijate savete o zdravom načinu života od medicinske sestre?</b>	<b>na šalteru</b>	205	16,2%
	<b>u ambulanti za intervenciju</b>	778	61,4%
	<b>u savetovalištu</b>	131	10,3%
	<b>u čekaonici</b>	38	3,0%
	<b>ne dobijam savete</b>	116	9,1%
<b>Da li ste zadovoljni ljubaznošću medicinskih sestara?</b>	<b>da</b>	1086	85,6%
	<b>i da i ne</b>	125	9,9%
	<b>ne</b>	57	4,5%
<b>Uključeno</b>		1268	100,0%
<b>Ukupno</b>		1314	

<b>Kako ste zadovoljni medicinskim sestrama?(a)</b>		<b>B</b>	<b>SE</b>	<b>Wald</b>	<b>df</b>	<b>p</b>	<b>“odds ratio”%</b>	<b>95% interval poverenja za “odds ratio”</b>	
								<b>donja</b>	<b>gornja</b>
<b>veoma nezadovoljni, nezadovoljni i neopredeljeni</b>	<b>konstanta</b>	3,636	,632	33,121	1	,000			
	<b>[p18=1]</b>	-,356	,434	,674	1	,412	,700	,299	1,639
	<b>[p18=2]</b>	1,309	,389	11,297	1	,001	,270	,126	,579
	<b>[p18=3]</b>	2,342	,602	15,122	1	,000	,096	,030	,313
	<b>[p18=4]</b>	-,714	,692	1,064	1	,302	,490	,126	1,901
	<b>[p18=5]</b>	0	.	.	0	.	.	.	.
<b>zadovoljni</b>	<b>[p19=1]</b>	5,321	,555	91,966	1	,000	,005	,002	,014
	<b>[p19=2]</b>	-,457	,652	,491	1	,483	,633	,177	2,271
	<b>[p19=3]</b>	0	.	.	0	.	.	.	.
	<b>konstanta</b>	,576	,800	,517	1	,472			
	<b>[p18=1]</b>	-,831	,295	7,943	1	,005	,436	,244	,776
	<b>[p18=2]</b>	-,949	,260	13,291	1	,000	,387	,233	,645
	<b>[p18=3]</b>	1,089	,312	12,179	1	,000	,337	,183	,620

[p18=4]	-,916	,456	4,030	1	,045	,400	,164	,979
[p18=5]	0	.	.	0	.	.	.	.
[p19=1]	-,147	,768	,037	1	,848	,864	,192	3,888
[p19=2]	1,678	,860	3,808	1	,051	5,356	,993	28,904
[p19=3]	0	.	.	0	.	.	.	.

a. Referentna kategorija: veoma zadovoljni.

opservirani	klasifikovani			
	veoma nezadovoljni, nezadovoljni i neopredeljeni	zadovoljni	veoma zadovoljni	% tačno klasifikovanih
veoma nezadovoljni, nezadovoljni i neopredeljeni	128	9	35	74,4%
zadovoljni	32	44	368	9,9%
veoma zadovoljni	12	24	616	94,5%
<b>Ukupno %</b>	<b>13,6%</b>	<b>6,1%</b>	<b>80,4%</b>	<b>62,1%</b>

## Služba pedijatrije

### Deskriptivni statistici po obeležjima zadovoljstva korisnika uslugama Službe pedijatrije

Deskriptivni statistici za numerička obeležja

	N	Xsred	SD
Starost (godine)	226	34,3805	6,83627
Završena škola	255	2,96	,717
Materijalni položaj porodice	256	3,55	,690
Starost deteta (godine)	291	9,1478	5,55556
Kako ste zadovoljni pedijatrom Vašeg deteta?	291	4,1718	,86584
Kako ste zadovoljni medicinskim sestrama u službi?	291	4,2371	,78045

	N		Mod
	Validni	Nedostajući	
<b>Pol</b>	268	23	2
<b>Koliko imate dece?</b>	255	36	2
<b>Da li Vaše dete ima stalnog pedijatra?</b>	291	0	1
<b>Koliko puta je Vaše dete posetilo pedijatra u poslednjih 12 meseci?</b>	291	0	2
<b>Da li mislite da pedijatar posvećuje dovoljno vremena Vašem detetu prilikom posete?</b>	291	0	1
<b>Da li Vam pedijatar daje dovoljno informacija o stanju zdravlja i nezi Vašeg deteta?</b>	291	0	1
<b>Da li mislite da dugo čekate na prijem u ordinaciju?</b>	291	0	2
<b>Kada Vam je hitno potreban, do pedijatra možete doći:</b>	291	0	1
<b>Da li ste nekada imali osećaj da pedijatar nije ozbiljno shvatio problem Vašeg deteta?</b>	291	0	1
<b>Gde dobijate savete o zdravom načinu života od medicinske sestre?</b>	291	0	1
<b>Da li ste zadovoljni ljubaznošću medicinskih sestara?</b>	291	0	1

## Tablice učestalosti

**Pol**

	f	%
<b>muškarci</b>	103	35,4
<b>žene</b>	165	56,7
<b>Ukupno</b>	268	92,1
<b>Ukupno</b>	291	100,0

**Koliko imate dece?**

	f	%
<b>1</b>	110	37,8
<b>2</b>	121	41,6
<b>3</b>	24	8,2
<b>Ukupno</b>	255	87,6
<b>Ukupno</b>	291	100,0

**Da li Vaše dete ima stalnog pedijatra?**

	f	%

<b>da, ima</b>	229	78,7
<b>da, ali ponekad ide i kod drugog</b>	48	16,5
<b>Ukupno</b>	291	100,0

**Koliko puta je Vaše dete posetilo pedijatra u poslednjih 12 meseci?**

	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>do dva puta</b>	79	27,1
<b>od 3-5 puta</b>	143	49,1
<b>6 puta i više</b>	69	23,7
<b>Ukupno</b>	291	100,0

**Da li mislite da pedijataru posvećuje dovoljno vremena Vašem detetu prilikom posete?**

	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>da</b>	260	89,3
<b>i da i ne</b>	24	8,2
<b>ne</b>	7	2,4
<b>Ukupno</b>	291	100,0

**Da li Vam pedijatar daje dovoljno informacija o stanju zdravlja i nezi Vašeg deteta?**

	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>da</b>	252	86,6
<b>i da i ne</b>	35	12,0
<b>ne</b>	4	1,4
<b>Ukupno</b>	291	100,0

**Da li mislite da dugo čekate na prijem u ordinaciju?**

	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>da</b>	60	20,6
<b>i da i ne</b>	122	41,9
<b>ne</b>	109	37,5
<b>Ukupno</b>	291	100,0

**Kada Vam je hitno potreban, do pedijatra možete doći:**

	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>istog dana</b>	248	85,2
<b>sutradan</b>	39	13,4
<b>nakon dva ili više dana</b>	4	1,4
<b>Ukupno</b>	291	100,0

**Da li ste nekada imali osećaj da pedijatar nije ozbiljno shvatio problem Vašeg deteta?**

	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>ne</b>	236	81,1
<b>da</b>	16	5,5
<b>ne sećam se</b>	39	13,4
<b>Ukupno</b>	291	100,0

**Gde dobijate savete o zdravom načinu života od medicinske sestre?**

	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>na šalteru</b>	143	49,1
<b>u ambulanti za intervenciju</b>	88	30,2
<b>u savetovalištu</b>	36	12,4
<b>u čekaonici</b>	24	8,2
<b>Ukupno</b>	291	100,0

**Da li ste zadovoljni ljubaznošću medicinskih sestara?**

	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>da</b>	242	83,2
<b>i da i ne</b>	41	14,1
<b>ne</b>	8	2,7
<b>Ukupno</b>	291	100,0

## Inferencijalna statistika Studentov t-test za nezavisne uzorke

### Dskriptivni statistici zadovoljstva korisnika odeljenja pedijatrije u DZ Valjevo

	Godina anketiranja	N	Xsred	SD	SExsred
Kako ste zadovoljni pedijatrom Vašeg deteta?	2008	292	4,1712	,86441	,05059
	2007	286	3,7972	1,03659	,06129
Kako ste zadovoljni medicinskim sestrama u službi?	2008	292	4,2363	,77923	,04560
	2007	287	3,8885	,78987	,04662

	Studentov t-test za nezavisne uzorke					
	df	p	Xsred za dif	SE za dif	95% interval poverenja za dif	
					gornja	donja
Kako ste zadovoljni pedijatrom Vašeg deteta?	576	,000	,37403	,07932	,21823	,52983
Kako ste zadovoljni medicinskim sestrama u službi?	577	,000	,34780	,06521	,21972	,47588

## Multinomialna logistička regresija ishodnih varijabli za ajtem "Kako ste zadovoljni radom pedijatra?"

### Prikaz jedinica posmatranja uključenih u analizu u odnosu na ukupan broj jedinica posmatranja po obeležjima modela

		N	%
Zadovoljstvo pedijatrom rekodirano	veoma nezadovoljan, nezadovoljan, neopredeljen	98	19,1%
	zadovoljan	262	51,0%
	veoma zadovoljan	154	30,0%
Materijalni položaj porodice	veoma loš	9	1,8%
	loš	25	4,9%
	osrednji	221	43,0%
	dobar	220	42,8%
	veoma dobar	39	7,6%
Da li Vaše dete ima stalnog pedijatra?	da, ima	319	62,1%

	<b>da, ali ponekad ide i kod drugog</b>	138	26,8%
	<b>ne, nema</b>	57	11,1%
<b>Da li Vam pedijatar daje dovoljno informacija o stanju zdravlja i nezi Vašeg deteta?</b>	<b>da</b>	394	76,7%
	<b>i da i ne</b>	101	19,6%
	<b>ne</b>	19	3,7%
<b>Da li mislite da dugo čekate na prijem u ordinaciju?</b>	<b>da</b>	146	28,4%
	<b>i da i ne</b>	221	43,0%
	<b>ne</b>	147	28,6%
<b>Kada Vam je hitno potreban, do pedijatra možete doći:</b>	<b>istog dana</b>	437	85,0%
	<b>sutradan</b>	66	12,8%
	<b>nakon dva ili više dana</b>	11	2,1%
<b>Da li ste nekada imali osećaj da pedijatar nije ozbiljno shvatio problem Vašeg deteta?</b>	<b>ne</b>	366	71,2%
	<b>da</b>	64	12,5%
	<b>ne sećam se</b>	84	16,3%
<b>Da li ste zadovoljni ljubaznošću medicinskih sestara?</b>	<b>da</b>	392	76,3%
	<b>i da i ne</b>	100	19,5%
	<b>ne</b>	22	4,3%
<b>Uključeni</b>		514	100,0%
<b>Ukupno</b>		583	

<b>Zadovoljstvo pedijatrom rekodirano(a)</b>		<b>B</b>	<b>SE</b>	<b>Wald</b>	<b>df</b>	<b>p</b>	<b>“odds ratio”</b>	<b>95% interval poverenja za “odds ratio”</b>	
								<b>donja</b>	<b>gornja</b>
<b>veoma nezadovoljan, nezadovoljan, neopredeljen</b>	<b>konstanta</b>	3,751	1,687	4,946	1	,026			
	<b>[mp=1]</b>	,873	1,221	,511	1	,475	2,393	,219	26,206
	<b>[mp=2]</b>	,756	,831	,826	1	,363	2,129	,417	10,862
	<b>[mp=3]</b>	-,268	,561	,228	1	,633	,765	,255	2,296
	<b>[mp=4]</b>	-,678	,573	1,401	1	,237	,508	,165	1,560
	<b>[mp=5]</b>	0	.	.	0	.	.	.	.
	<b>[p7=1]</b>	1,671	,555	9,078	1	,003	,188	,063	,558

	95% interval poverenja za "odds ratio"							
[p7=2]	-	,602	4,724	1	,030	,270	,083	,879
[p7=3]	0	.	.	0	.	.	.	.
[p10=1]	,122	,743	,027	1	,869	1,130	,263	4,849
[p10=2]	2,208	,874	6,380	1	,012	9,098	1,640	50,471
[p10=3]	0	.	.	0	.	.	.	.
[p11=1]	1,406	,455	9,525	1	,002	4,078	1,670	9,959
[p11=2]	1,050	,432	5,894	1	,015	2,858	1,224	6,670
[p11=3]	0	.	.	0	.	.	.	.
[p12=1]	-	1,188	3,316	1	,069	,115	,011	1,179
[p12=2]	2,164	1,254	,607	1	,436	,376	,032	4,398
[p12=3]	-0,977	.	.	0	.	.	.	.
[p13=1]	0	,458	,758	1	,384	,671	,274	1,646
[p13=2]	-0,399	,766	8,361	1	,004	9,155	2,041	41,072
[p13=3]	2,214	.	.	0	.	.	.	.
[p16=1]	0	,761	8,349	1	,004	,111	,025	,493
[p16=2]	-2,200	,833	1,632	1	,201	,345	,068	1,765
[p16=3]	1,064	.	.	0	.	.	.	.

	B	B	SE	Wald	df	p	"odds ratio"	donja	gornja
zadovoljan	konstanta	,269	1,638	,027	1	,870			
	[mp=1]	1,099	1,084	1,028	1	,311	3,002	,358	25,139
	[mp=2]	1,192	,728	2,686	1	,101	3,295	,792	13,713

[mp=3]	,883	,461	3,674	1	,055	2,419	,980	5,969
[mp=4]	,938	,453	4,280	1	,039	2,555	1,051	6,215
[mp=5]	0	.	.	0	.	.	.	.
[p7=1]	-1,035	,468	4,893	1	,027	,355	,142	,889
[p7=2]	-,699	,513	1,860	1	,173	,497	,182	1,358
[p7=3]	0	.	.	0	.	.	.	.
[p10=1]	1,293	,721	3,211	1	,073	3,642	,886	14,976
[p10=2]	2,877	,849	11,491	1	,001	17,758	3,365	93,708
[p10=3]	0	.	.	0	.	.	.	.
[p11=1]	,886	,318	7,788	1	,005	2,426	1,302	4,520
[p11=2]	1,077	,260	17,122	1	,000	2,935	1,762	4,887
[p11=3]	0	.	.	0	.	.	.	.
[p12=1]	-1,440	1,121	1,650	1	,199	,237	,026	2,132
[p12=2]	-1,018	1,175	,750	1	,387	,361	,036	3,617
[p12=3]	0	.	.	0	.	.	.	.
[p13=1]	-,457	,330	1,909	1	,167	,633	,331	1,211
[p13=2]	,846	,705	1,438	1	,230	2,330	,585	9,280
[p13=3]	0	.	.	0	.	.	.	.
[p16=1]	-,166	,794	,044	1	,835	,847	,179	4,017
[p16=2]	,361	,852	,179	1	,672	1,435	,270	7,622
[p16=3]	0	.	.	0	.	.	.	.
a. Referentna kategorija: veoma zadovoljan.								

opservirani	klasifikovani			
	veoma nezadovoljan, nezadovoljan, neopredeljen	zadovoljan	veoma zadovoljan	tačno klasifikovani

<b>veoma nezadovoljan, nezadovoljan,neopredeljen</b>	37	54	7	37,8%
<b>zadovoljan</b>	21	197	44	75,2%
<b>veoma zadovoljan</b>	4	72	78	50,6%
<b>Ukupno %</b>	12,1%	62,8%	25,1%	60,7%

### Multinomialna logistička regresija za ishode obeležja "Kako ste zadovoljni pedijatrijskom sestrom?"

Jedinice posmatranja uključene u model u odnosu na ukupan broj jedinica posmatranja po obeležjima modela

		N	%
<b>Zadovoljstvo pedijatrijskom sestrom rekodirano</b>	<b>veoma nezadovoljan, nezadovoljan,neopredeljen</b>	108	19,3%
	<b>zadovoljan</b>	275	49,1%
	<b>veoma zadovoljan</b>	177	31,6%
<b>Da li Vaše dete ima stalnog pedijatra?</b>	<b>da, ima</b>	355	63,4%
	<b>da, ali ponekad ide i kod drugog</b>	145	25,9%
	<b>ne, nema</b>	60	10,7%
<b>Da li mislite da dugo čekate na prijem u ordinaciju?</b>	<b>da</b>	157	28,0%
	<b>i da i ne</b>	247	44,1%
	<b>ne</b>	156	27,9%
<b>Gde dobijate savete o zdravom načinu života od medicinske sestre?</b>	<b>na šalteru</b>	190	33,9%
	<b>u ambulanti za intervenciju</b>	156	27,9%
	<b>u savetovalištu</b>	105	18,8%
	<b>u čekaonici</b>	35	6,3%
<b>Da li ste zadovoljni ljubaznošću medicinskih sestara?</b>	<b>ne dobijam savete</b>	74	13,2%
	<b>da</b>	427	76,3%
	<b>i da i ne</b>	108	19,3%
	<b>ne</b>	25	4,5%
<b>Uključeno</b>		560	100,0%
<b>Ukupno</b>		583	

<b>Zadovoljstvo pedijatrijskom sestrom rekodirano(a)</b>										<b>95% interval poverenja za "odds ratio"</b>
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

	B	SE	Wald	df	p	“odds ratio”	donja	gornja	
<b>veoma nezadovoljan, nezadovoljan,neopredeljen</b>	<b>konstanta</b>	4,012	1,371	8,565	1	,003			
	[p7=1]	-1,814	,646	7,871	1	,005	,163	,046	,579
	[p7=2]	-,605	,684	,781	1	,377	,546	,143	2,088
	[p7=3]	0	.	.	0	.	.	.	.
	[p11=1]	1,308	,479	7,470	1	,006	3,700	1,448	9,457
	[p11=2]	1,190	,445	7,149	1	,008	3,289	1,374	7,871
	[p11=3]	0	.	.	0	.	.	.	.
	[p15=1]	-,579	,736	,617	1	,432	,561	,132	2,374
	[p15=2]	-1,232	,744	2,743	1	,098	,292	,068	1,254
	[p15=3]	-1,656	,784	4,468	1	,035	,191	,041	,887
	[p15=4]	-1,245	,930	1,790	1	,181	,288	,047	1,783
	[p15=5]	0	.	.	0	.	.	.	.
	[p16=1]	4,427	1,085	16,655	1	,000	,012	,001	,100
	[p16=2]	,345	1,219	,080	1	,777	1,412	,130	15,392
	[p16=3]	0	.	.	0	.	.	.	.
	<b>zadovoljan</b>	<b>konstanta</b>	4,247	1,296	10,741	1	,001		
[p7=1]		-1,871	,512	13,375	1	,000	,154	,056	,420
[p7=2]		-,938	,550	2,907	1	,088	,391	,133	1,151
[p7=3]		0	.	.	0	.	.	.	.
[p11=1]		,689	,290	5,648	1	,017	1,991	1,128	3,513
[p11=2]		,705	,248	8,081	1	,004	2,023	1,245	3,288
[p11=3]		0	.	.	0	.	.	.	.
[p15=1]		-,862	,654	1,739	1	,187	,422	,117	1,521
[p15=2]		-1,466	,653	5,040	1	,025	,231	,064	,830
[p15=3]		-1,472	,666	4,884	1	,027	,229	,062	,847
[p15=4]		-1,333	,755	3,117	1	,077	,264	,060	1,158
[p15=5]		0	.	.	0	.	.	.	.
[p16=1]		-1,715	1,080	2,521	1	,112	,180	,022	1,495

[p16=2]	,196	1,233	,025	1	,874	1,216	,108	13,633
[p16=3]	0	.	.	0	.	.	.	.

a. Referentna kategorija: veoma zadovoljan.

opservirani	klasifikovani			
	veoma nezadovoljan, nezadovoljan, neopredeljen	zadovoljan	veoma zadovoljan	% tačno klasifikovanih
veoma nezadovoljan, nezadovoljan,neopredeljen	82	22	4	75,9%
zadovoljan	44	153	78	55,6%
veoma zadovoljan	4	54	119	67,2%
<b>Ukupno %</b>	<b>23,2%</b>	<b>40,9%</b>	<b>35,9%</b>	<b>63,2%</b>

## Služba stomatologije

### Deskriptivni statistici obeležja zadovoljstva korisnika uslugama Službe stomatologije

Deskriptivni statistici za numerička obeležja

	N	Xsred	SD
Starost (godine)	131	35,3588	15,29508
Završena skola	131	2,98	,690
Materijalni položaj porodice	131	3,63	,871
Kako ste zadovoljni svojim stomatologom?	131	4,3359	,87364
Kako ste zadovoljni stomatološkim sestrama u službi?	131	4,2748	,81386

	N		Mod
	Validni	Nedostajući	Validni
Pol	131	0	2
Bračno stanje	131	0	2
Imate li stalnog stomatologa?	131	0	1
Koliko puta ste posetili stomatologa u poslednjih 12 meseci?	131	0	1
Da li Vam se dopada Vaš stomatolog?	131	0	1
Da li mislite da je Vaš stomatolog stručan?	131	0	1
Da li Vam Vaš stomatolog posvećuje dovoljno vremena?	131	0	1
Kada Vam je hitno potreban, do Vašeg stomatologa možete doći:	131	0	1
Da li mislite da od Vašeg stomatologa dobijate dovoljno informacija o stanju Vaših usta i zuba?	131	0	3
Da li mislite da dugo čekate na prijem u ordinaciju Vašeg stomatologa?	131	0	1
Gde dobijate savete o nezi usta i zuba od stomatološke sestre?	131	0	2
Da li ste zadovoljni ljubaznošću stomatoloških sestara u službi?	131	0	1

## Tablice učestalosti

### Pol

	f	%
<b>muškarci</b>	63	48,1
<b>žene</b>	68	51,9
<b>Ukupno</b>	131	100,0

### Bračno stanje

	f	%
<b>neoženjen/neudata</b>	54	41,2
<b>oženjen/udata</b>	63	48,1
<b>razveden-a</b>	7	5,3
<b>udovac/udovica</b>	7	5,3
<b>Ukupno</b>	131	100,0

### Imate li stalnog stomatologa?

	f	%
<b>da, imam</b>	63	48,1
<b>da, ali ponekad idem i kod drugog</b>	38	29,0
<b>ne, nemam</b>	30	22,9
<b>Ukupno</b>	131	100,0

### Koliko puta ste posetili stomatologa u poslednjih 12 meseci?

	f	%
<b>do dva puta</b>	66	50,4
<b>od 3-5 puta</b>	35	26,7
<b>6 puta i više</b>	30	22,9

<b>Ukupno</b>	131	100,0
---------------	-----	-------

**Da li Vam se dopada Vač stomatolog?**

	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>da</b>	115	87,8
<b>i da i ne</b>	15	11,5
<b>ne</b>	1	,8
<b>Ukupno</b>	131	100,0

**Da li mislite da je Vaš stomatolog stručan?**

	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>da</b>	120	91,6
<b>i da i ne</b>	10	7,6
<b>ne</b>	1	,8
<b>Ukupno</b>	131	100,0

**Da li Vam Vaš stomatolog posvećuje dovoljno vremena?**

	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>da</b>	113	86,3
<b>i da i ne</b>	16	12,2
<b>ne</b>	2	1,5
<b>Ukupno</b>	131	100,0

**Kada Vam je hitno potreban, do Vašeg stomatologa možete doći:**

	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>istog dana</b>	85	64,9
<b>sutradan</b>	28	21,4
<b>nakon dva ili više dana</b>	18	13,7
<b>Ukupno</b>	131	100,0

**Da li mislite da od Vašeg stomatologa dobijate dovoljno informacija o stanju Vaših usta i zuba?**

	<b>f</b>	<b>%</b>

<b>da</b>	37	28,2
<b>i da i ne</b>	23	17,6
<b>ne</b>	71	54,2
<b>Ukupno</b>	131	100,0

**Da li mislite da dugo čekate na prijem u ordinaciju Vašeg stomatologa?**

	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>da</b>	66	50,4
<b>i da i ne</b>	40	30,5
<b>ne</b>	25	19,1
<b>Ukupno</b>	131	100,0

**Gde dobijate savete o nezi usta i zuba od stomatološke sestre?**

	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>na šalteru</b>	4	3,1
<b>u ambulanti za intervenciju</b>	73	55,7
<b>u savetovalištu</b>	52	39,7
<b>u čekaonici</b>	2	1,5
<b>Ukupno</b>	131	100,0

**Da li ste zadovoljni ljubaznošću stomatoloških sestara u službi?**

	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>da</b>	120	91,6
<b>i da i ne</b>	6	4,6
<b>ne</b>	5	3,8
<b>Ukupno</b>	131	100,0

## Inferencijalna statistika

### MANOVA II way

**Faktori između subjekata**

	<b>Naziv faktorskih nivoa</b>	<b>N</b>

<b>Godina anketiranja</b>	<b>1</b>	2008	131
	<b>2</b>	2007	136
<b>Da li ste zadovoljni ljubaznošću stomatoloških sestara u službi?</b>	<b>1</b>	da	234
	<b>2</b>	i da i ne	25
	<b>3</b>	ne	8

**Deskriptivni statistici zadovoljstva stomatologom i stomatološkom sestrom u 2007/2008 u zavisnosti od ljubaznosti sestara**

	<b>Godina anketiranja</b>	<b>Da li ste zadovoljni ljubaznošću stomatoloških sestara u službi?</b>	<b>Xsred</b>	<b>SD</b>	<b>N</b>
<b>Kako ste zadovoljni svojim stomatologom?</b>	<b>2008</b>	<b>da</b>	4,4417	,69567	120
		<b>i da i ne</b>	4,0000	,89443	6
		<b>ne</b>	2,2000	1,78885	5
		<b>Ukupno</b>	4,3359	,87364	131
	<b>2007</b>	<b>da</b>	4,1579	1,08554	114
		<b>i da i ne</b>	3,9474	,70504	19
		<b>ne</b>	3,0000	1,73205	3
		<b>Ukupno</b>	4,1029	1,06305	136
	<b>Ukupno</b>	<b>da</b>	4,3034	,91590	234
		<b>i da i ne</b>	3,9600	,73485	25
<b>ne</b>		2,5000	1,69031	8	
	<b>Ukupno</b>	4,2172	,97987	267	
<b>Kako ste zadovoljni stomatološkim sestrama u službi?</b>	<b>2008</b>	<b>da</b>	4,4583	,50035	120
		<b>i da i ne</b>	3,0000	,00000	6
		<b>ne</b>	1,4000	,54772	5
		<b>Ukupno</b>	4,2748	,81386	131
	<b>2007</b>	<b>da</b>	4,4123	,72639	114
		<b>i da i ne</b>	4,0526	,84811	19
		<b>ne</b>	3,0000	,00000	3
		<b>Ukupno</b>	4,3309	,77033	136

		<b>da</b>	4,4359	,61991	234
	<b>Ukupno</b>	<b>i da i ne</b>	3,8000	,86603	25
		<b>ne</b>	2,0000	,92582	8
		<b>Ukupno l</b>	4,3034	,79099	267

**Parametri multivarijantnog testiranja MANOVA sa dva faktora: faktori- godina anketiranja, ljubaznost sestara, zavisna varijabla: zadovoljstvo sestrom i lekarom(b)**

Efekat		Vrednost	F	Hyp df	Er df	p	snaga analize(a)
<b>Odsečak</b>	<b>Wilks-ova lambda</b>	,147	754,494	2,000	260,000	,000	1,000
<b>Godina anketiranja</b>	<b>Wilks-ova lambda</b>	,914	12,231	2,000	260,000	,000	,996
<b>Ljubaznost sestara</b>	<b>Wilks-ova lambda</b>	,676	28,156	4,000	520,000	,000	1,000
<b>Godina anketiranja * ljubaznost sestara</b>	<b>Wilks-ova lambda</b>	,911	6,173	4,000	520,000	,000	,988

a. Preračunato na grešku alfa = ,05

b. Dizajn: odsečak+godanket+ljubaznost sestara +godanket \* ljubaznost sestara

**Testiranje pojedinačnih efekata na svaku zavisnu promenljivu, parametri MANOVA sa dva faktora: faktori- godina anketiranja, ljubaznost sestara, zavisna varijabla: zadovoljstvo sestrom i lekarom**

	Zavisna varijabla	df	F	p	snaga(a)
<b>Odsečak</b>	<b>Kako ste zadovoljni svojim stomatologom?</b>	1	720,726	,000	1,000
	<b>Kako ste zadovoljni stomatološkim sestrama u službi?</b>	1	1352,336	,000	1,000
<b>Godina anketiranja</b>	<b>Kako ste zadovoljni svojim stomatologom?</b>	1	,328	,568	,088
	<b>Kako ste zadovoljni stomatološkim sestrama u službi?</b>	1	22,245	,000	,997

<b>Ljubaznost sestara</b>	<b>Kako ste zadovoljni svojim stomatologom?</b>	2	13,057	,000	,997
	<b>Kako ste zadovoljni stomatološkim sestrama u službi?</b>	2	60,816	,000	1,000
<b>Godina anketiranja * Ljubaznost sestara</b>	<b>Kako ste zadovoljni svojim stomatologom?</b>	2	1,349	,261	,290
	<b>Kako ste zadovoljni stomatološkim sestrama u službi?</b>	2	12,065	,000	,995

a. preračunato na grešku alfa = ,05

### Da li ste zadovoljni ljubaznošću stomatoloških sestara u službi?

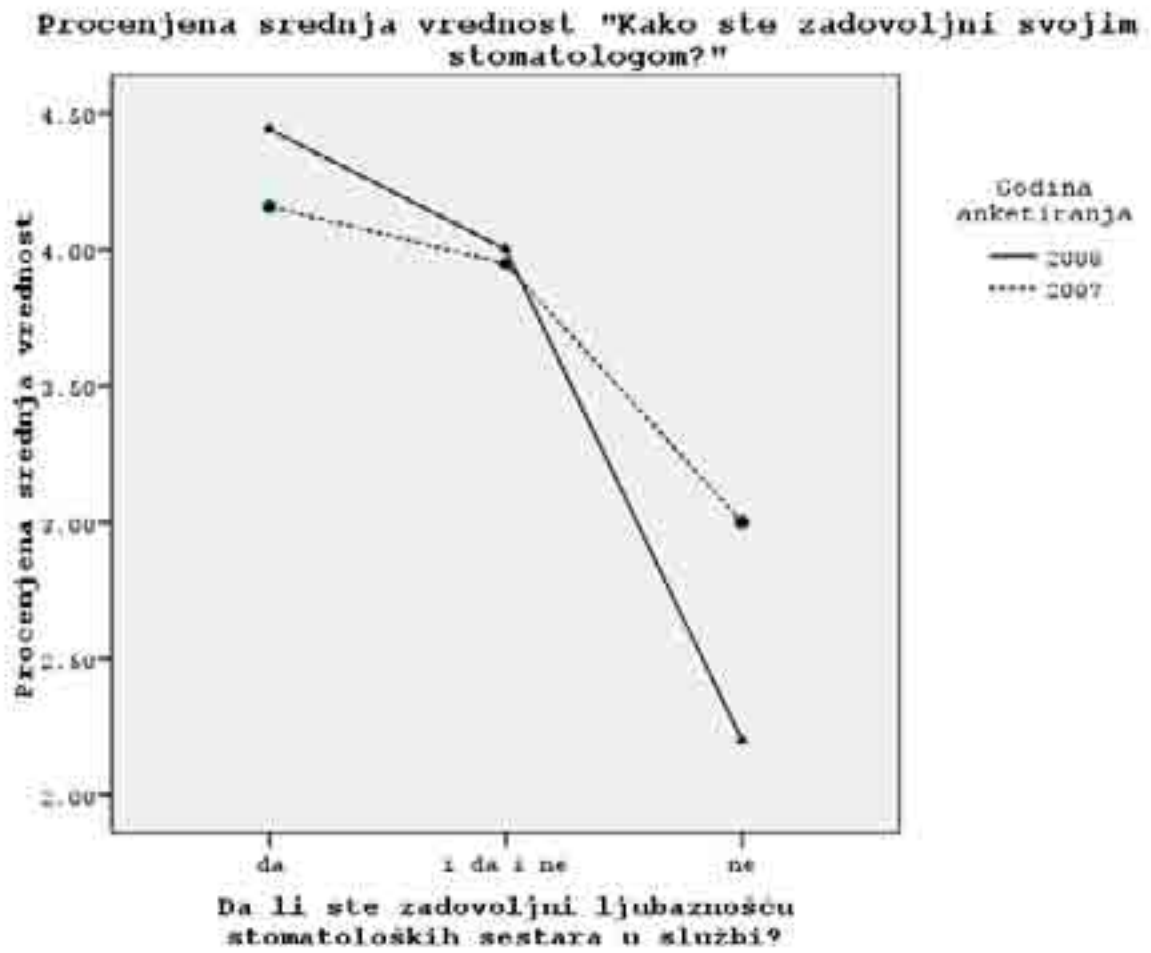
Zavisna varijabla	(I) Da li ste zadovoljni ljubaznošću stomatoloških sestara u službi?	(J) Da li ste zadovoljni ljubaznošću stomatoloških sestara u službi?	Xsred za dif(I-J)		p	95% interval poverenja	
			donja	gornja		donja	gornja
<b>Kako ste zadovoljni svojim stomatologom?</b>	<b>da</b>	<b>i da i ne</b>	,326	,224	,442	-,215	,867
		<b>ne</b>	1,700(*)	,343	,000	,875	2,525
	<b>i da i ne</b>	<b>da</b>	-,326	,224	,442	-,867	,215
		<b>ne</b>	1,374(*)	,401	,002	,409	2,339
	<b>ne</b>	<b>da</b>	-1,700(*)	,343	,000	-2,525	-,875
		<b>i da i ne</b>	-1,374(*)	,401	,002	-2,339	-,409
<b>Kako ste zadovoljni stomatološkim sestrama u službi?</b>	<b>da</b>	<b>i da i ne</b>	,909(*)	,153	,000	,540	1,278
		<b>ne</b>	2,235(*)	,234	,000	1,672	2,798
	<b>i da i ne</b>	<b>da</b>	-,909(*)	,153	,000	-1,278	-,540
		<b>ne</b>	1,326(*)	,273	,000	,668	1,985
	<b>ne</b>	<b>da</b>	-2,235(*)	,234	,000	-2,798	-1,672

	<b>i d a i n e</b>	-1,326(*)	,273	,000	-1,985	-,668
--	--------------------	-----------	------	------	--------	-------

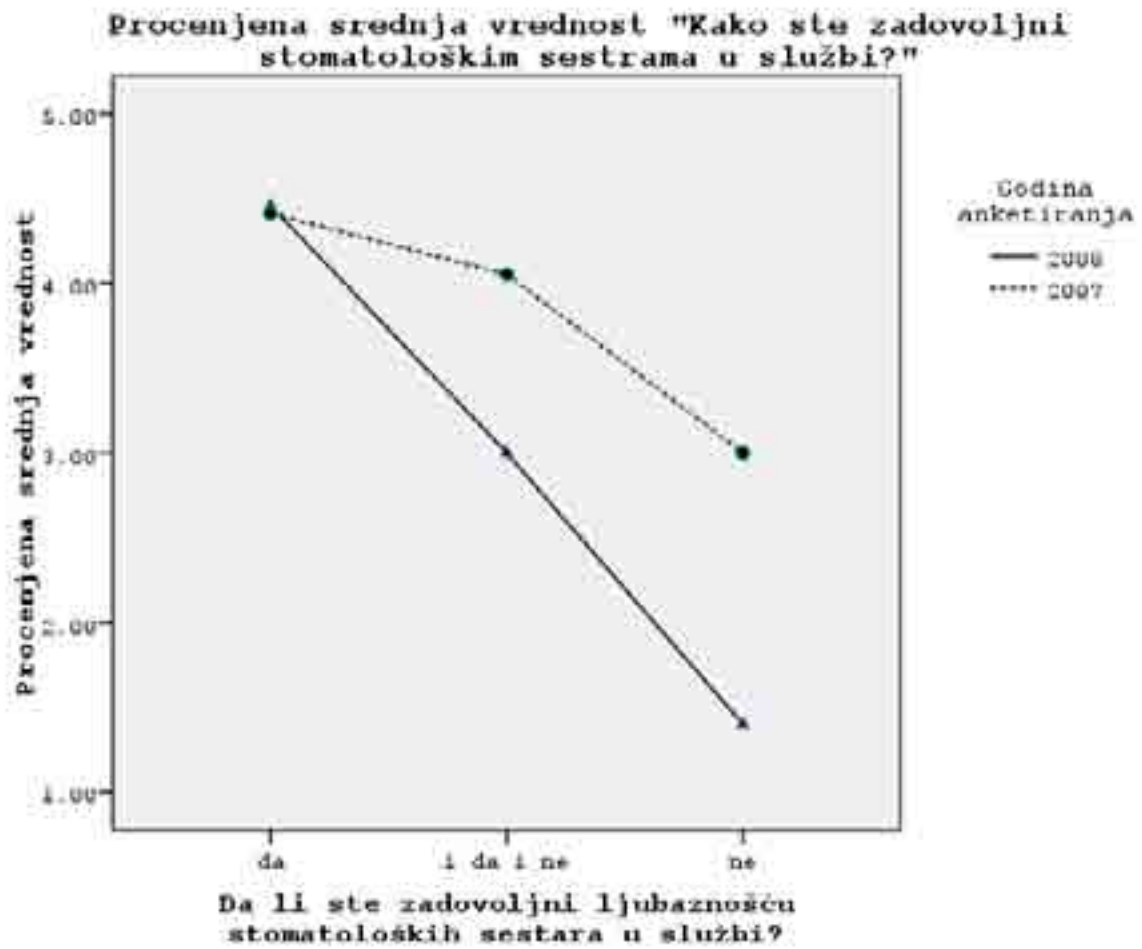
\* Srednja vrednost za razliku je značajna na nivou greške alfa= 0.05.

## **Grafikoni 2 i 3**

### **Grafikon 2 Kako ste zadovoljni svojim stomatologom?**



Grafikon 3 Kako ste zadovoljni stomatološkim sestrama u službi?



**Služba ginekologije**

## Deskriptivni statistici obeležja zadovoljstva korisnika usluga Službe ginekologije

Deskriptivni statistici za numerička obelezja

	N	Xsred	Std. Deviation
Starost (godine)	157	37,3694	12,61678
Završena škola	157	2,97	,679
Materijalni položaj porodice	157	3,38	,813
Kako ste zadovoljni svojim ginekologom?	157	4,0955	,95932
Kako ste zadovoljni medicinskim sestrama u službi?	157	3,9236	1,05940

	N		Mod
	Validni	Nedostajući	Validni
Bračno stanje	157	0	2
Imate li stalnog ginekologa?	156	1	1
Koliko puta ste posetili ginekologa u poslednjih 12 meseci?	157	0	1
Da li Vam se dopada Vaš ginekolog?	157	0	1
Da li mislite da je Vaš ginekolog stručan?	157	0	1
Da li Vam Vaš ginekolog posvećuje dovoljno vremena?	157	0	1
Da li Vam daje dovoljno informacija o stanju Vašeg zdravlja?	157	0	1
Kada Vam je hitno potreban, do Vašeg ginekologa mozete doći	157	0	1
Da li dugo čekate na prijem u ordinaciju?	157	0	2
Da li Vas ginekolog uvazava Vaše misljenje u vezi sa terapijom...	157	0	1
Da li ste nekada imali osećaj da Vas ginekolog nije ozbiljno shvatio Vaš problem?	157	0	1
Da li možete da razgovarate sa svojim ginekologom o ličnim problemima?	157	0	1
Gde dobijate savete o zdravom načinu života od medicinske sestre?	157	0	1,00
Da li ste zadovoljni ljubaznošću medicinskih sestara?	157	0	1,00

## Tablice učestalosti

### Bračno stanje

	f	%
neudata	17	10,8
udata	129	82,2
razveden-a	8	5,1
udovac/udovica	3	1,9
<b>Ukupno</b>	<b>157</b>	<b>100,0</b>

### Imate li stalnog ginekologa?

	f	%
da, imam	119	75,8
da, ali ponekad idem i kod drugog	21	13,4
ne, nemam	16	10,2
<b>Ukupno</b>	<b>156</b>	<b>99,4</b>
<b>Ukupno</b>	<b>157</b>	<b>100,0</b>

### Koliko puta ste posetili ginekologa u poslednjih 12 meseci?

	f	%
do dva puta	77	49,0
od 3-5 puta	40	25,5
6 puta i vise	40	25,5
<b>Ukupno</b>	<b>157</b>	<b>100,0</b>

### Da li Vam se dopada Vaš ginekolog?

	f	%
da	134	85,4
i da i ne	15	9,6
ne	8	5,1
<b>Ukupno</b>	<b>157</b>	<b>100,0</b>

### Da li mislite da je Vas ginekolog stručan?

	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>da</b>	148	94,3
<b>i da i ne</b>	9	5,7
<b>Ukupno</b>	157	100,0

**Da li Vam Vaš ginekolog posvećuje dovoljno vremena?**

	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>da</b>	138	87,9
<b>i da i ne</b>	15	9,6
<b>ne</b>	4	2,5
<b>Ukupno</b>	157	100,0

**Da li Vam daje dovoljno informacija o stanju Vašeg zdravlja?**

	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>da</b>	131	83,4
<b>i da i ne</b>	16	10,2
<b>ne</b>	10	6,4
<b>Ukupno</b>	157	100,0

**Kada Vam je hitno potreban, do Vašeg ginekologa možete doći**

	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>istog dana</b>	106	67,5
<b>sutradan</b>	23	14,6
<b>nakon dva ili vise dana</b>	28	17,8
<b>Ukupno</b>	157	100,0

**Da li dugo čekate na prijem u ordinaciju**

	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>da</b>	40	25,5
<b>i da i ne</b>	59	37,6
<b>ne</b>	58	36,9
<b>Ukupno</b>	157	100,0

**Da li Vas ginekolog uvažava Vaše mišljenje u vezi sa terapijom...**

	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>da</b>	133	84,7
<b>i da i ne</b>	18	11,5
<b>ne</b>	6	3,8
<b>Ukupno</b>	157	100,0

**Da li ste nekada imali osećaj da Vaš ginekolog nije ozbiljno shvatio Vaš problem?**

	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>ne</b>	120	76,4
<b>da</b>	18	11,5
<b>ne sećam se</b>	19	12,1
<b>Ukupno</b>	157	100,0

**Da li možete da razgovarate sa svojim ginekologom o ličnim problemima?**

	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>da</b>	118	75,2
<b>ne</b>	39	24,8
<b>Ukupno</b>	157	100,0

**Gde dobijate savete o zdravom načinu života od medicinske sestre?**

	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>na salteru</b>	95	60,5
<b>u ambulanti za intervenciju</b>	49	31,2
<b>u savetovalistu</b>	9	5,7
<b>u cekaonici</b>	3	1,9

ne dobijam savete	1	,6
<b>Ukupno</b>	157	100,0

**Da li ste zadovoljni ljubaznošću medicinskih sestara?**

	f	%
<b>da</b>	111	70,7
<b>i da i ne</b>	31	19,7
<b>ne</b>	15	9,6
<b>Ukupno</b>	157	100,0

## Inferenijalna statistika

### Studentov t-test za nezavisne uzorke

**Dskriptivni statistici zadovoljstva korisnika Službe ginekologije u DZ Valjevo**

	Godina anketiranja	N	Xsred	SD	SExsred
<b>Kako ste zadovoljni svojim ginekologom?</b>	<b>2008</b>	157	4,0955	,95932	,07656
	<b>2007</b>	70	4,2143	,91514	,10938
<b>Kako ste zadovoljni medicinskim sestrama u službi?</b>	<b>2008</b>	157	3,9236	1,05940	,08455
	<b>2007</b>	70	4,2571	,94310	,11272

**Studentov t-test za nezavisne uzorke**

	Studentov t-test parametri						
	t	df	p	Xsred za dif	SEdif	95% interval poverenja za dif	
						gornja	donja
<b>Kako ste zadovoljni svojim ginekologom?</b>	-,873	225	,383	-,11874	,13596	-,38666	,14917
<b>Kako ste zadovoljni medicinskim sestrama u službi?</b>	-2,264	225	,025	-,33358	,14733	-,62390	-,04325

## Specijalističke službe

### Dskriptivni statistici zadovoljstva korisnika internističkom službom

Deskriptivni statistici za numerička obeležja

	N	Xsred	SD
Starost (godine)	10	64,6000	10,55357
Završena škola	10	2,50	1,179
Materijalni položaj porodice	10	2,70	1,059
Kako ste zadovoljni medicinskim sestrama u službi?	10	4,6000	,51640
Kako ste zadovoljni lekarom specijalistom?	10	4,5000	,52705

	N		Mod
	Validni	Nedostajuci	Validni
Pol	10	0	1
Bračno stanje	10	0	2
Imate li stalnog lekara?	10	0	1
Koliko puta ste posetili ovu službu u poslednjih 12 meseci?	10	0	2
Posetili ste ovog lekara specijalistu:	10	0	1
Da li Vam je poseta specijalisti bila zakazana?	10	0	1
Koliko je prošlo vremena od dana zakazivanja do dana kada Vas je lekar primio?	10	0	1
Na prijem u ordinaciju lekara specijaliste čekali ste:	10	0	1
Da li mislite da je lekar specijalista stručan?	10	0	1
Da li mislite da Vam je posvetio dovoljno vremena prilikom posete?	10	0	1
Da li mislite da Vam je specijalista dao dovoljno informacija o Vašem stanju zdravlja?	10	0	1
Nakon posete lekaru specijalisti:	10	0	2
Da li mislite da je sestra stručno obavila svoj posao?	10	0	1

Da li ste zadovoljni ljubaznošću medicinskih sestara?	10	0	1
---	----	---	---

## Inferencijalna statistika

### Mann-Whitney test za nezavisne uzorke

#### Rangovi

	Godina anketiranja	N	Suma rangova
Kako ste zadovoljni lekarom specijalistom?	2008	10	120,00
	2007	10	90,00
	<b>Total</b>	20	
Kako ste zadovoljni medicinskim sestrama u službi?	2008	10	125,00
	2007	10	85,00
	<b>Total</b>	20	

#### Test statistici

	Kako ste zadovoljni lekarom specijalistom?	Kako ste zadovoljni medicinskim sestrama u službi?
<b>Mann-Whitney U</b>	35,000	30,000
<b>Wilcoxon W</b>	90,000	85,000
<b>Z</b>	-1,371	-1,780
<b>P</b>	,170	,075
Grupna varijabla: Godina anketiranja		

## **Diskusija**

### **sekcija II**

#### **DZ Valjevo - Zadovoljstvo zaposlenih 2008.god.**

## Rezultati

### Obrazac 3. IZVEŠTAJ O SPROVEDENOM ISPITIVANJU ZADOVOLJSTVA ZAPOSLENIH

Ukupan broj zaposlenih	Broj zaposlenih prisutnih na poslu u toku istraživanja	Broj podeljenih upitnika	Broj popunjenih (vraćenih) upitnika
370	315	300	239

## Deskriptivni statistici po ajtemima zadovoljstva zaposlenih

	N	Xsred		SD
	Statistik	Statistik	SExsred	Statistik
1. Brojem zaposlenih u Vašoj službi	239	3,09	,073	1,126
2. Adekvatnošću opeme za rad u službi	239	3,10	,073	1,123
3. Vašim radnim prostorom u službi	239	2,99	,076	1,177
4. Međuljudskim odnosima	239	3,15	,071	1,095
5. Neposrednom saradnjom sa kolegama	239	3,64	,060	,924
6. Raspoloživim vremenom za obavljanje zadatah poslova	239	3,26	,066	1,028
7. Organizacijom posla	239	3,10	,072	1,120
8. Mesečnom zaradom	239	2,62	,069	1,070
9. Mogućnostima za edukaciju	239	3,01	,071	1,096
10. Mogućnostima za napredovanje	239	3,00	,070	1,075
11. Mogućnostima izbora sopstvenog načina rada	238	3,25	,068	1,052
12. Podrškom pretpostavljenih	239	3,26	,077	1,187
13. Mogućnošću da iznesete svoje ideje pretpostavljenima	239	3,28	,077	1,186
14. Dobijanjem informacija o najvažnijim promenama koje se odnose na Vašu službu	239	3,22	,074	1,146
18. Uzimajući u obzir sve navedeno, ocenite zadovoljstvo poslom koji sada obavljate	239	3,29	,068	1,055
20. Godine starosti	238	44,0840	,54666	8,43349
21. Završena škola	239	3,63	,064	,995
23. Radni staž (godine)	239	18,92	,575	8,888

	N	Mod
19. Pol	239	2
22. Zanimanje	239	1
15. Da li ste često pod velikim stresom na poslu?	239	1
16. Da li tačno znate kojoj osobi odgovarate za svoj rad?	239	1

<b>17. Ukoliko biste menjali posao koji sada obavljate:</b>	239	4
<b>24. Da li trenutno obavljate neku od rukovodećih funkcija?</b>	239	2

## Tabelarni prikazi učestalosti po nominalnim obeležjima

### 19. Pol

	f	%
<b>muškarci</b>	39	16,3
<b>žene</b>	200	83,7
<b>Ukupno</b>	239	100,0

### 22. Zanimanje

	f	%
<b>zdravstveni radnik</b>	214	89,5
<b>zdravstveni saradnik</b>	6	2,5
<b>administrativni radnik</b>	2	,8
<b>tehnički saradnik</b>	17	7,1
<b>Ukupno</b>	239	100,0

### 15. Da li ste često pod velikim stresom na poslu?

	f	%
<b>da</b>	168	70,3
<b>ne</b>	71	29,7
<b>Ukupno</b>	239	100,0

### 16. Da li tačno znate kojoj osobi odgovarate za svoj rad?

	f	%
<b>da</b>	200	83,7
<b>ne</b>	39	16,3
<b>Ukupno</b>	239	100,0

### 17. Ukoliko biste menjali posao koji sada obavljate:

	f	%
<b>ostali biste u državnom sektoru zdravstva</b>	95	39,7

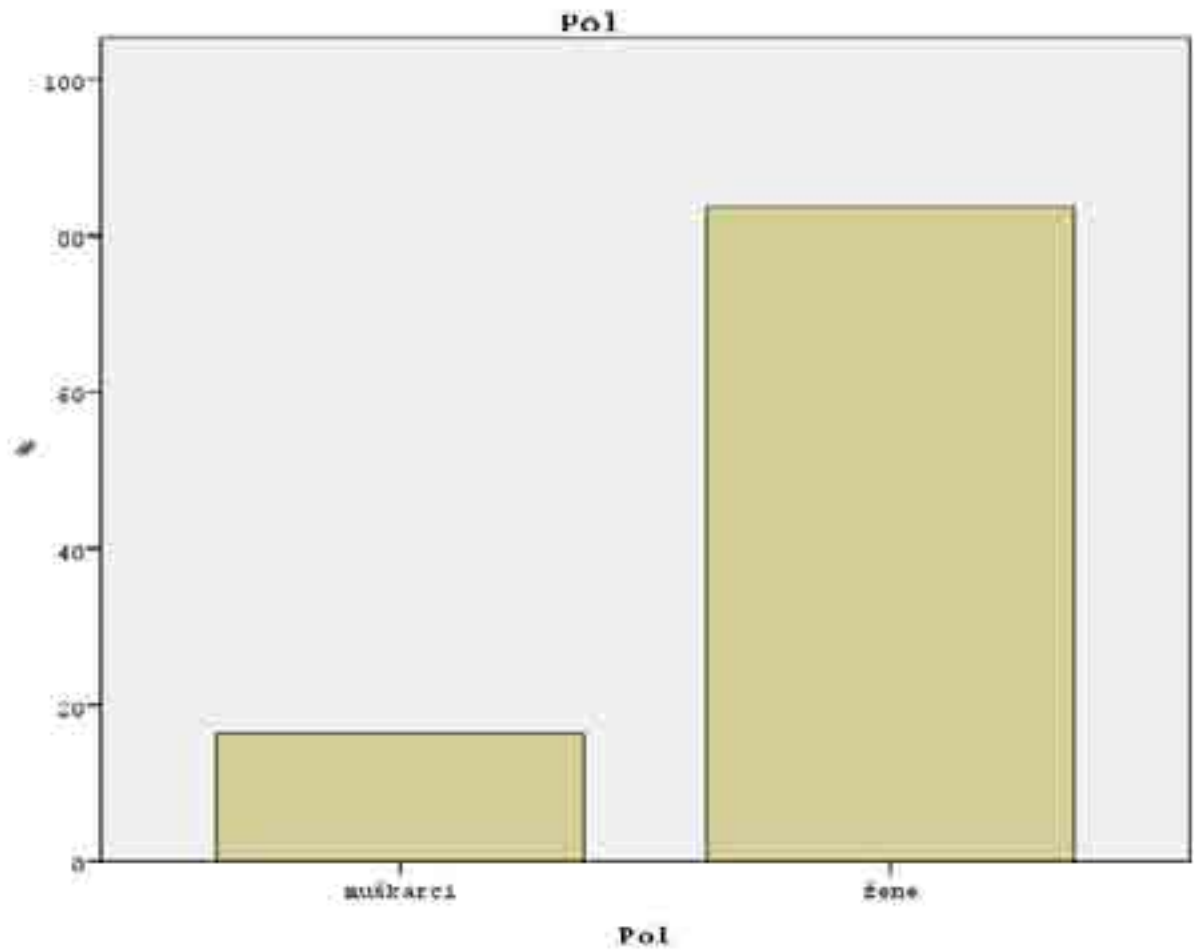
otišli biste u privatni sektor zdravstva	14	5,9
radili biste poslove van zdravstvene zaštite	29	12,1
ne biste menjali posao	101	42,3
<b>Ukupno</b>	<b>239</b>	<b>100,0</b>

**24. Da li trenutno obavljate neku od rukovodećih funkcija?**

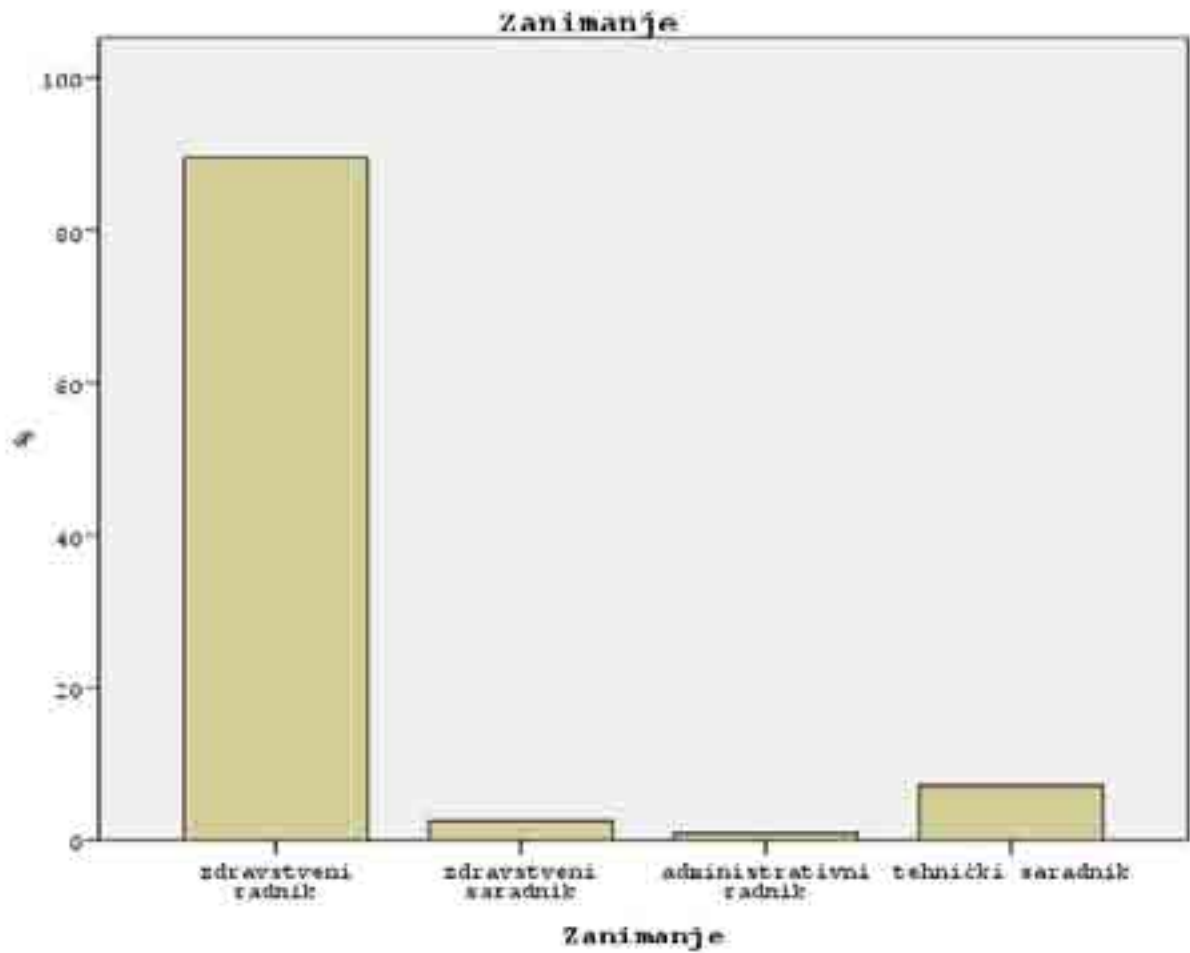
	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>da</b>	15	6,3
<b>ne</b>	224	93,7
<b>Ukupno</b>	<b>239</b>	<b>100,0</b>

**Grafički prikaz procenata po modalitetima nominalnih obeležja**

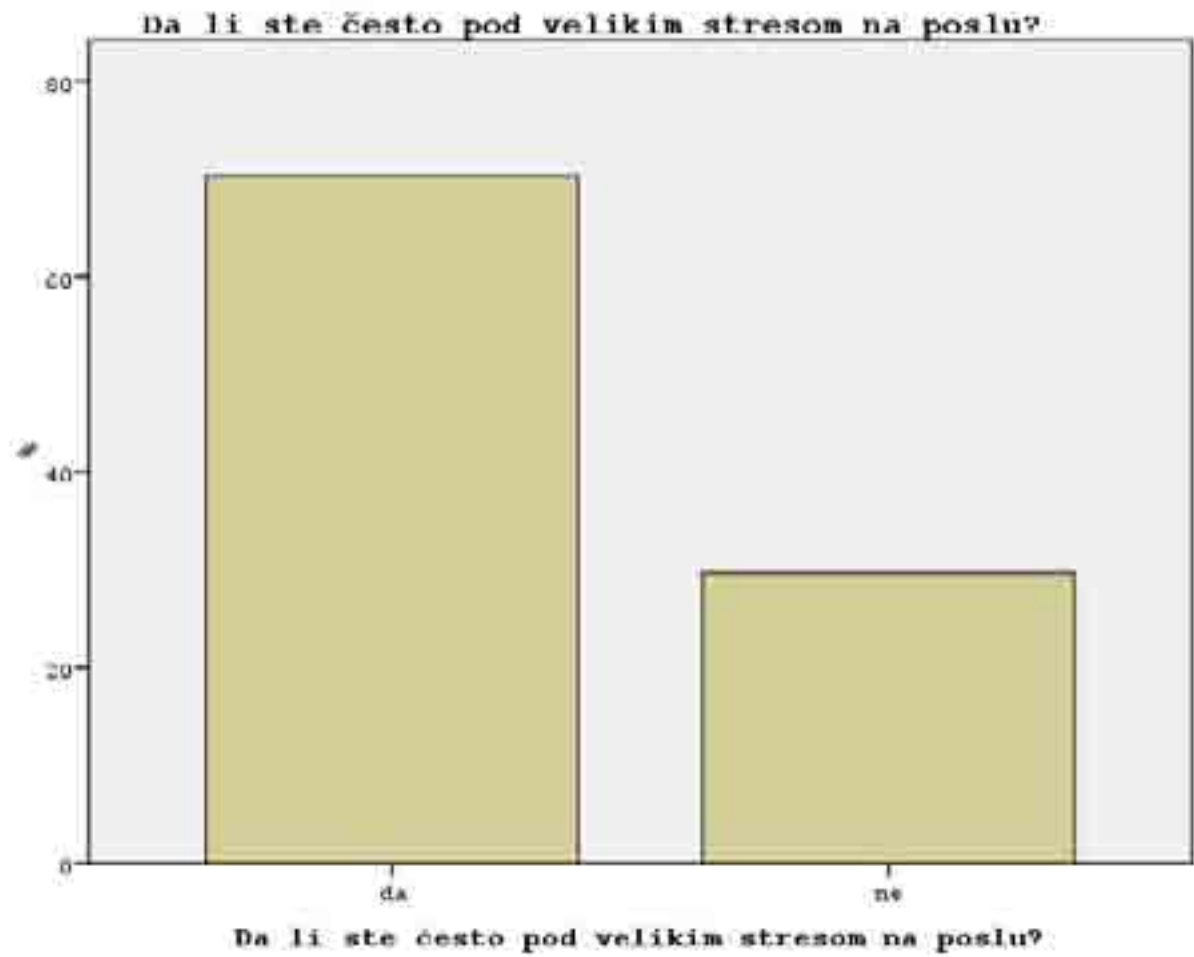
**Grafikon 1**



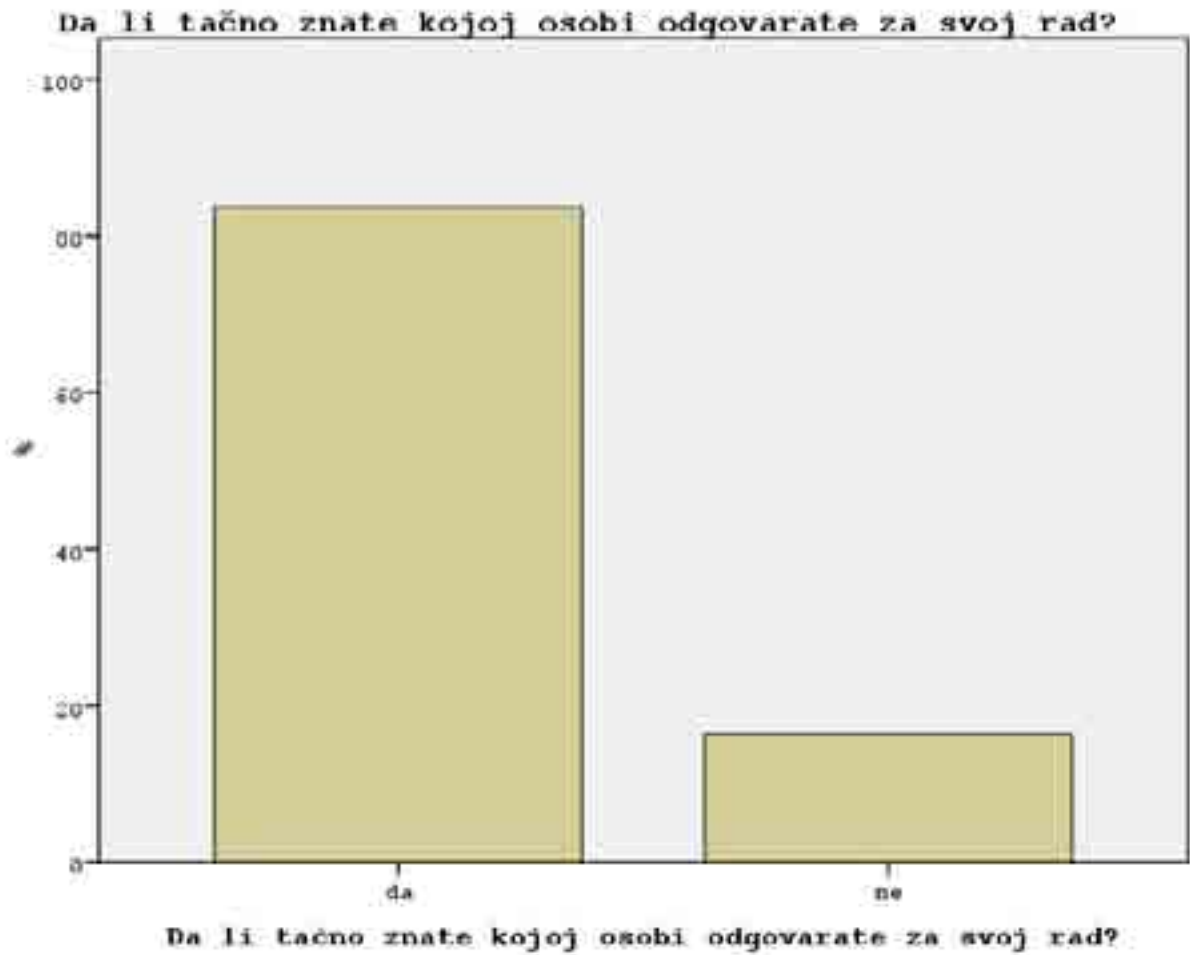
**Grafikon 2**



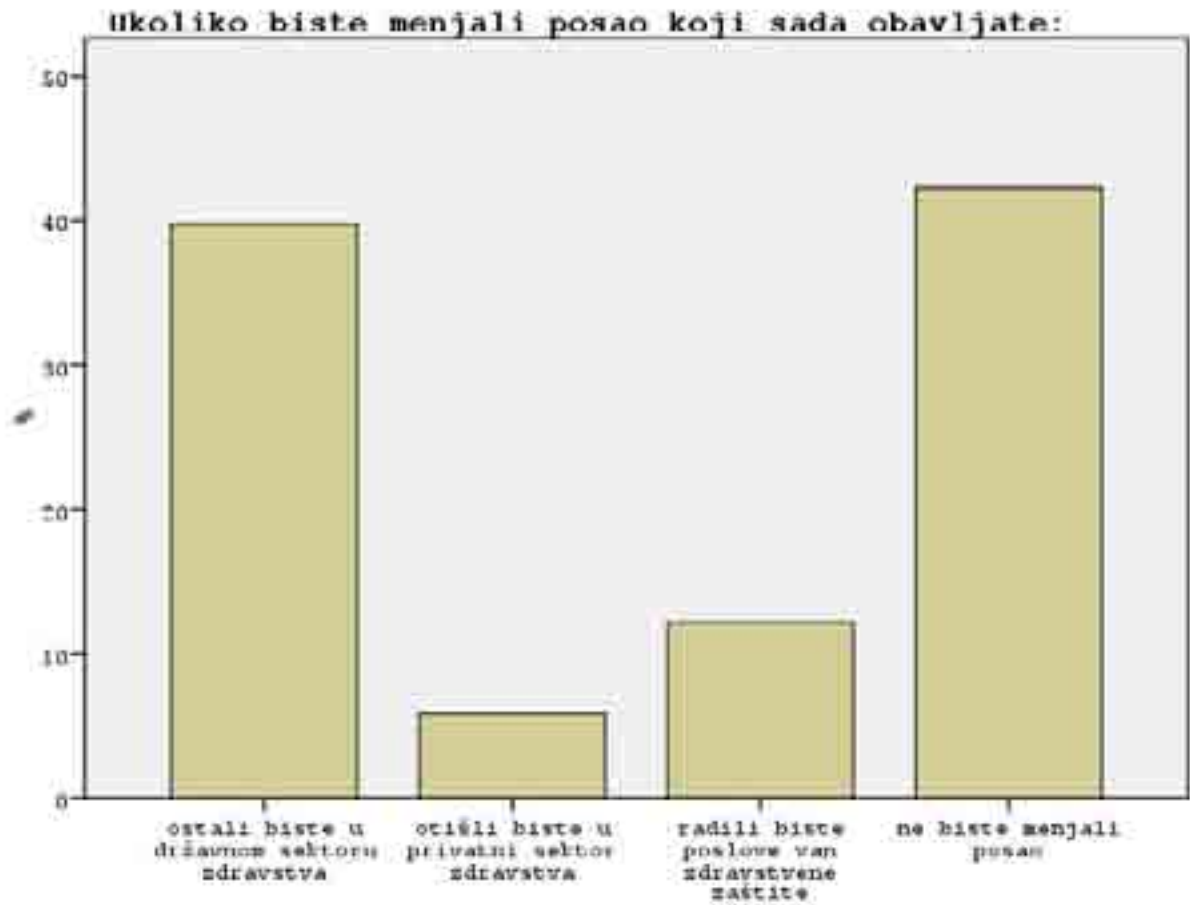
**Grafikon 3**



### Grafikon 4

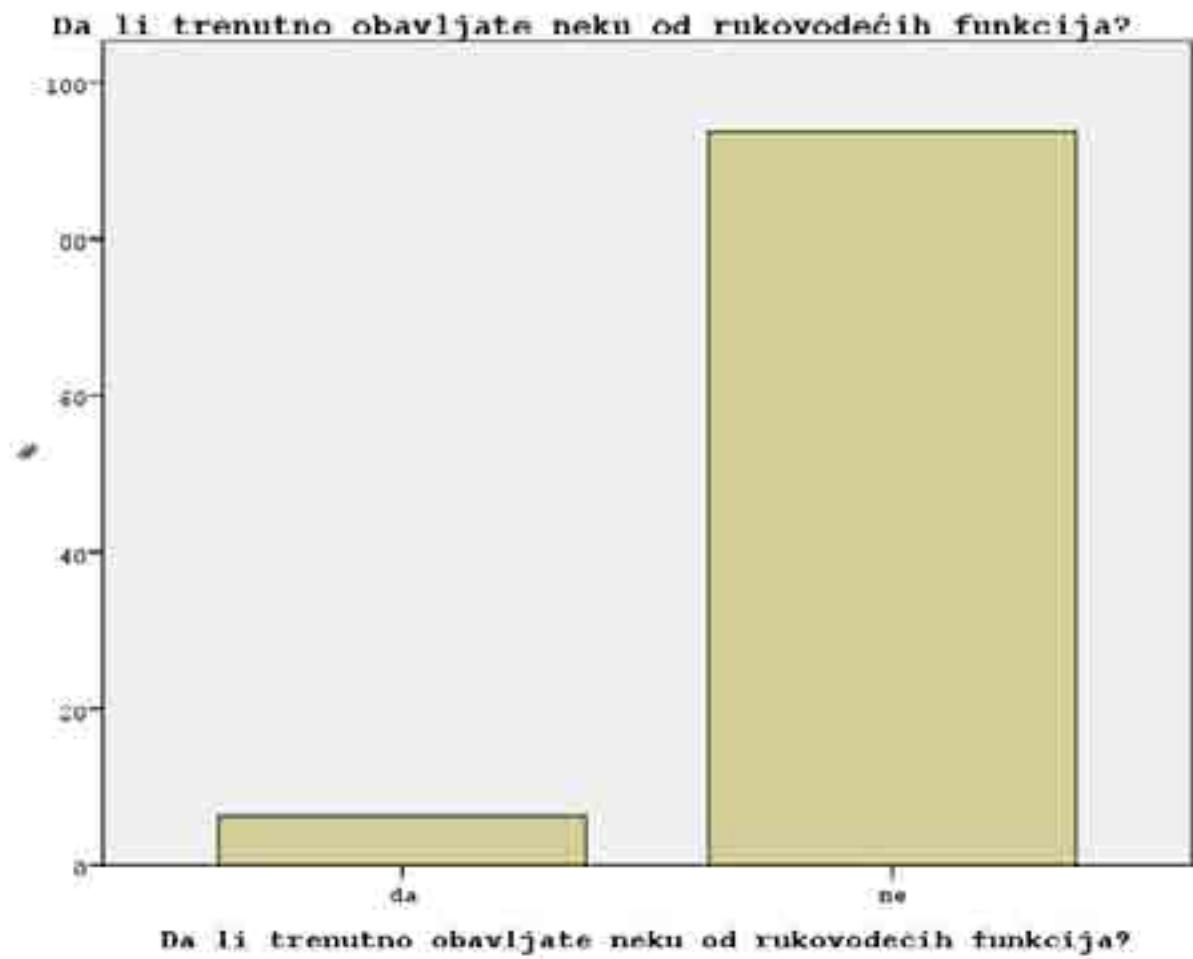


### Grafikon 5



Ukoliko biste menjali posao koji sada obavljate:

**Grafikon 6**



## **Analiza glavnih komponenti**

**KMO Bartletov test**

<b>KMO koeficijent</b>		,889
	<b>Hi kvadrat</b>	2779,119
<b>Bartletov test sferičnosti</b>	<b>df</b>	171
	<b>p</b>	,000

**Komunaliteti**

	<b>Inicijalni</b>	<b>Ekstarhovani</b>
<b>18. Uzimajući u obzir sve navedeno, ocenite zadovoljstvo poslom koji sada obavljate</b>	1,000	,663
<b>20. Godine starosti</b>	1,000	,927
<b>21. Završena skola</b>	1,000	,642
<b>23. Radni staž (godine)</b>	1,000	,918
<b>1. Brojem zaposlenih u Vašoj službi</b>	1,000	,463
<b>2. Adekvatnošću opreme za rad u službi</b>	1,000	,589
<b>3. Vašim radnim prostorom u službi</b>	1,000	,508
<b>4. Meduljudskim odnosima</b>	1,000	,733
<b>5. Neposrednom saradnjom sa kolegama</b>	1,000	,771
<b>6. Raspoloživim vremenom za obavljanje zadatih poslova</b>	1,000	,490
<b>7. Organizacijom posla</b>	1,000	,729
<b>8. Mesečnom zaradom</b>	1,000	,569
<b>9. Mogućnostima za edukaciju</b>	1,000	,695
<b>10. Mogućnostima za napredovanje</b>	1,000	,707
<b>11. Mogućnostima izbora sopstvenog načina rada</b>	1,000	,625
<b>12. Podrškom pretpostavljenih</b>	1,000	,743
<b>13. Mogućnošću da iznesete svoje ideje pretpostavljenima</b>	1,000	,707
<b>14. Dobijanjem informacija o najvažnijim promenama koje se odnose na Vašu službu</b>	1,000	,627
<b>22. Zanimanje</b>	1,000	,598

Metod ekstrakcije: Analiza glavnih komponenti

**Ukupno objašnjena varijansa komponenti**

Komponenta	Inicijalne vrednosti			Rotirane vrednosti		
	Ukupno	% varijanse	kumulativno %	Ukupno	% varijanse	kumulativno %
1	7,916	41,664	41,664	6,837	35,982	35,982
2	2,024	10,652	52,315	2,359	12,414	48,395
3	1,486	7,819	60,135	2,031	10,687	59,082
4	1,278	6,725	66,859	1,478	7,777	66,859
5	,940	4,947	71,806			
6	,775	4,079	75,885			
7	,698	3,674	79,559			
8	,525	2,764	82,323			
9	,500	2,630	84,953			
10	,482	2,538	87,490			
11	,415	2,184	89,675			
12	,404	2,128	91,803			
13	,341	1,797	93,600			
14	,275	1,448	95,048			
15	,265	1,397	96,446			
16	,248	1,307	97,753			
17	,185	,974	98,726			
18	,144	,756	99,482			
19	,098	,518	100,000			

	Komponente			
	1	2	3	4
<b>18. Uzimajući u obzir sve navedeno, ocenite zadovoljstvo poslom koji sada obavljate</b>	,802			
<b>20. Godine starosti</b>		,845		
<b>21. Završena škola</b>			,707	
<b>23. Radni staž (godine)</b>		,883		
<b>1. Brojem zaposlenih u Vašoj službi</b>	,623			
<b>2. Adekvatnošću opreme za rad u službi</b>	,654			
<b>3. Vašim radnim prostorom u službi</b>	,632			
<b>4. Međuljudskim odnosima</b>	,506			,516
<b>5. Neposrednom saradnjom sa kolegama</b>	,531			,629
<b>6. Raspoloživim vremenom za obavljanje zadatih poslova</b>	,692			
<b>7. Organizacijom posla</b>	,838			
<b>8. Mesečnom zaradom</b>	,680			
<b>9. Mogućnostima za edukaciju</b>	,740			
<b>10. Mogućnostima za napredovanje</b>	,821			
<b>11. Mogućnostima izbora sopstvenog načina rada</b>	,790			
<b>12. Podrškom pretpostavljenih</b>	,819			
<b>13. Mogućnošću da iznesete svoje ideje pretpostavljenima</b>	,810			
<b>14. Dobijanjem informacija o najvažnijim promenama koje se odnose na Vašu službu</b>	,782			
<b>22. Zanimanje</b>			,557	
Metod ekstrakcije: Analiza glavnih komponenti				
a. Ekstrahovane 4 komponente.				

	Component			
	1	2	3	4

<b>18. Uzimajući u obzir sve navedeno, ocenite zadovoljstvo poslom koji sada obavljate</b>	,677		
<b>20. Godine starosti</b>		,960	
<b>21. Završena škola</b>			,783
<b>23. Radni staž (godine)</b>		,947	
<b>1. Brojem zaposlenih u Vašoj službi</b>	,557		
<b>2. Adekvatnošću opreme za rad u službi</b>	,748		
<b>3. Vašim radnim prostorom u službi</b>	,693		
<b>4. Međuljudskim odnosima</b>		,819	
<b>5. Neposrednom saradnjom sa kolegama</b>		,843	
<b>6. Raspoloživim vremenom za obavljanje zadatah poslova</b>	,647		
<b>7. Organizacijom posla</b>	,748		
<b>8. Mesečnom zaradom</b>	,635		
<b>9. Mogućnostima za edukaciju</b>	,811		
<b>10. Mogućnostima za napredovanje</b>	,822		
<b>11. Mogućnostima izbora sopstvenog načina rada</b>	,731		
<b>12. Podrškom pretpostavljenih</b>	,737		
<b>13. Mogućnošću da iznesete svoje ideje pretpostavljenima</b>	,722		
<b>14. Dobijanjem informacija o najvažnijim promenama koje se odnose na Vašu službu</b>	,757		
<b>22. Zanimanje</b>			,759
Metod ekstrakcije: Analiza glavnih komponenti Metod rotacije: Varimax rotacija sa Kajserovom normalizacijom			

## Relijabilnost

### Faktor 1

**Statistici relijabilnosti**

Kronbahov alfa koeficijent	Broj ajtema
,935	13

**Faktor 2**

**Statistici relijabilnosti**

Kronbahov alfa koeficijent	Broj ajtema
,790	2

**Faktor 3**

**Statistici relijabilnosti**

Kronbahov alfa koeficijent	Broj ajtema
,930	2

**Faktor 4**

**Statistici relijabilnosti**

Kronbahov alfa koeficijent	Broj ajtema
,889	2

**Studentov t-test: Testiranje razlike u skorovima glavnih komponenti po kategorijama binominalnih varijabli:**

POL

Grupni deskriptivni statistici

	19. Pol	N	Xsred	SD	SExsred
Regresioni faktorski skor 1	muskarci	38	-,01785	1,129933	,183299
	zene	199	,00341	,976351	,069212
Regresioni faktorski skor 2	muskarci	38	,1219786	,84247624	,13666769
	zene	199	-,0232924	1,02756280	,07284200
Regresioni faktorski skor 3	muskarci	38	,0884087	1,23566463	,20045127
	zene	199	-,0168821	,95121451	,06742981
Regresioni faktorski skor 4	muskarci	38	,3634868	,84134358	,13648395
	zene	199	-,0694095	1,01461501	,07192415

	df	p	Xsred za dif	SE za dif	95% interval poverenja za dif	
					gornja	donja
Regresioni faktorski skor 1	235	,905	-,021260	,177405	-,370767	,328246
Regresioni faktorski skor 2	48,120	,413	,14527102	,17715665	-,20374707	,49428912
Regresioni faktorski skor 3	60,101	,553	,10529076	,17727692	-,24396428	,45454580
Regresioni faktorski skor 4	45,738	,014	,43289629	,17514804	,08783536	,77795721

## Da li trenutno obavljate neku od rukovodećih funkcija?

### Grupni deskriptivni statistici

24. Da li trenutno obavljate neku od rukovodećih funkcija?	N	Xsred	SD	SExsred

<b>Regresioni faktorski skor 1</b>	<b>da</b>	14	,76196	,708887	,189458
	<b>ne</b>	223	-,04784	,997359	,066788
<b>Regresioni faktorski skor 2</b>	<b>da</b>	14	,0830403	,91351864	,24414813
	<b>ne</b>	223	-,0052133	1,00684300	,06742319
<b>Regresioni faktorski skor 3</b>	<b>da</b>	14	,5022567	,60979071	,16297342
	<b>ne</b>	223	-,0315318	1,01211720	,06777638
<b>Regresioni faktorski skor 4</b>	<b>da</b>	14	,5265014	,53189861	,14215588
	<b>ne</b>	223	-,0330539	1,01386247	,06789325

	95% interval poverenja za dif						
	t	df	p	Xsred za dif	SE za dif	gornja	donja
	<b>Regresioni faktorski skor 1</b>	2,988	235	,003	,809791	,271008	,275875
<b>Regresioni faktorski skor 2</b>	,320	235	,749	,08825360	,27604849	-,45559230	,63209950
<b>Regresioni faktorski skor 3</b>	1,949	235	,053	,53378856	,27390407	-,00583261	1,07340973
<b>Regresioni faktorski skor 4</b>	2,045	235	,042	,55955531	,27368515	,02036544	1,09874517

## Da li ste često pod velikim stresom na poslu?

### Grupni deskriptivni statistici

15. Da li ste često pod velikim stresom na poslu?		N	Xsred	SD	SExsred
<b>Regresioni faktorski</b>	<b>da</b>	166	-,21668	,970786	,075348

skor 1	ne	71	,50660	,882238	,104702
Regresioni faktorski skor 2	da	166	-,1640532	1,02582018	,07961909
Regresioni faktorski skor 3	ne	71	,3835610	,82337507	,09771664
Regresioni faktorski skor 4	da	166	,0412547	,96405641	,07482529
	ne	71	-,0964546	1,08037786	,12821726
	da	166	,0348899	1,02113249	,07925525
	ne	71	-,0815735	,95077465	,11283619

	95% interval poverenja za dif						
	t	df	p	Xsred za dif	SE za dif	gornja	donja
Regresioni faktorski skor 1	-5,396	235	,000	-,723284	,134045	-,987367	-,459200
Regresioni faktorski skor 2	-3,981	235	,000	-,54761414	,13754302	-,81858902	-,27663926
Regresioni faktorski skor 3	,971	235	,333	,13770930	,14182198	-,14169561	,41711421
Regresioni faktorski skor 4	,821	235	,413	,11646341	,14190297	-,16310107	,39602789

**Da li tačno znate kojoj osobi odgovarate za svoj rad?**

Grupni deskriptivni statistici

	16. Da li tačno znate kojoj osobi odgovarate za svoj rad?	N	Xsred	SD	SExsred
Regresioni faktorski skor 1	da	198	,13771	,977669	,069480
	ne	39	-,69913	,809203	,129576
Regresioni faktorski skor 2	da	198	,0979706	,96453158	,06854627
	ne	39	-,4973893	1,04097411	,16668926
Regresioni faktorski skor 3	da	198	-,0004305	1,00811645	,07164372
	ne	39	,0021854	,97047083	,15539970
Regresioni faktorski skor 4	da	198	-,0634753	1,01780428	,07233220
	ne	39	,3222592	,84409268	,13516300

	t	df	p	Xsred za dif	SEdif	95% interval poverenja za dif	
						gornja	donja
Regresioni faktorski skor 1	5,015	235	,000	,836837	,166860	,508105	1,165569
Regresioni faktorski skor 2	3,477	235	,001	,59535994	,17121279	,25805189	,93266798
Regresioni faktorski skor 3	-,015	235	,988	-,00261588	,17556225	-,34849284	,34326107
Regresioni faktorski skor 4	-2,220	235	,027	-,38573453	,17374976	-,72804068	-,04342837

**ANOVA Testiranje razlike u skorovima glavnih komponenti po kategorijama ajtema "Ukoliko biste menjali posao koji sada obavljate..."**

						95% Interval poverenja za Xsred

		N	Xsred	SD	SE	donja	gornja
<b>Regresioni faktorski skor 1</b>	ostali biste u državnom sektoru zdravstva	95	-,06900	1,021849	,104840	-,27716	,13916
	otišli biste u privatni sektor zdravstva	14	-,30652	,777233	,207724	-,75528	,14224
	radili biste poslove van zdravstvene zaštite	28	-,33934	,920130	,173888	-,69612	,01745
	ne biste menjali posao	100	,20348	,994952	,099495	,00606	,40090
	<b>Ukupno</b>	<b>237</b>	<b>,00000</b>	<b>1,000000</b>	<b>,064957</b>	<b>-,12797</b>	<b>,12797</b>
<b>Regresioni faktorski skor 2</b>	ostali biste u državnom sektoru zdravstva	95	,1123996	,88352115	,09064736	-,0675828	,2923821
	otišli biste u privatni sektor zdravstva	14	-,7453242	1,17991498	,31534554	-1,4265869	-,0640616
	radili biste poslove van zdravstvene zaštite	28	-,4565008	1,09109579	,20619772	-,8795836	-,0334180
	ne biste menjali posao	100	,1253860	,98471343	,09847134	-,0700025	,3207745
	<b>Ukupno</b>	<b>237</b>	<b>,0000000</b>	<b>1,00000000</b>	<b>,06495698</b>	<b>-,1279696</b>	<b>,1279696</b>
<b>Regresioni faktorski skor 3</b>	ostali biste u državnom sektoru zdravstva	95	-,0492653	1,03495711	,10618436	-,2600968	,1615663
	otišli biste u privatni sektor zdravstva	14	,1665938	1,12119783	,29965272	-,4807665	,8139542
	radili biste poslove van zdravstvene zaštite	28	,0798043	,73454681	,13881630	-,2050232	,3646318
	ne biste menjali posao	100	,0011336	1,02299535	,10229953	-,2018508	,2041181
	<b>Ukupno</b>	<b>237</b>	<b>,0000000</b>	<b>1,00000000</b>	<b>,06495698</b>	<b>-,1279696</b>	<b>,1279696</b>

<b>Regresioni faktorski skor 4</b>	ostali biste u državnom sektoru zdravstva	95	,0438425	,99818274	,10241139	-,1594978	,2471827
	otišli biste u privatni sektor zdravstva	14	,7849550	,70873663	,18941783	,3757426	1,1941673
	radili biste poslove van zdravstvene zaštite	28	-,0820399	1,01953207	,19267345	-,4773731	,3132934

ne biste menjali posao	100	,1285729	,99033707	,09903371	,3250772	,0679315
<b>Ukupno</b>	237	,0000000	1,00000000	,06495698	,1279696	,1279696

**Testiranje homogenosti varijansi**

	Levenov statistik	df1	df2	p
<b>Regresioni faktorski skor 1</b>	1,074	3	233	,361
<b>Regresioni faktorski skor 2</b>	1,050	3	233	,371
<b>Regresioni faktorski skor 3</b>	1,133	3	233	,336
<b>Regresioni faktorski skor 4</b>	,469	3	233	,704

**ANOVA**

		Suma kvadrata	df	Srednja vrednost kvadrata	F	p
<b>Regresioni faktorski skor 1</b>	<b>između grupa</b>	9,132	3	3,044	3,126	<b>,027</b>
	<b>unutar grupa</b>	226,868	233	,974		
	<b>Ukupno</b>	236,000	236			
<b>Regresioni faktorski skor 2</b>	<b>između grupa</b>	16,384	3	5,461	5,794	<b>,001</b>
	<b>unutar grupa</b>	219,616	233	,943		
	<b>Ukupno</b>	236,000	236			
<b>Regresioni faktorski skor 3</b>	<b>između grupa</b>	,798	3	,266	,263	,852
	<b>unutar grupa</b>	235,202	233	1,009		
	<b>Ukupno</b>	236,000	236			
<b>Regresioni faktorski skor 4</b>	<b>između grupa</b>	10,650	3	3,550	3,671	<b>,013</b>
	<b>unutar grupa</b>	225,350	233	,967		
	<b>Ukupno</b>	236,000	236			

**Post hoc testiranje po Bonferoniju**

zavisna varijabla	(I) 17. Ukoliko biste menjali posao koji sada obavljate:	(J) 17. Ukoliko biste menjali posao koji sada obavljate:	Xsred za dif(I-J)	SE	p	95% interval poverenja	
						gornja	donja
Regresioni faktorski skor 1	ostali biste u državnom sektoru zdravstva	otišli biste u privatni sektor zdravstva	,237523	,282485	1,000	-,51416	,98921
		radili biste poslove van zdravstvene zaštite	,270337	,212188	1,000	-,29429	,83496
		ne biste menjali posao	-,272475	,141372	,331	-,64866	,10371
	otišli biste u privatni sektor zdravstva	ostali biste u državnom sektoru zdravstva	-,237523	,282485	1,000	-,98921	,51416
		radili biste poslove van zdravstvene zaštite	,032814	,322991	1,000	-,82666	,89228
		ne biste menjali posao	-,509998	,281577	,428	-1,25927	,23927
	radili biste poslove van zdravstvene zaštite	ostali biste u državnom sektoru zdravstva	-,270337	,212188	1,000	-,83496	,29429
		otišli biste u privatni sektor zdravstva	-,032814	,322991	1,000	-,89228	,82666
		ne biste menjali posao	-,542812	,210977	,064	-1,10422	,01859
	ne biste menjali posao	ostali biste u državnom sektoru zdravstva	,272475	,141372	,331	-,10371	,64866
		otišli biste u privatni sektor zdravstva	,509998	,281577	,428	-,23927	1,25927
		radili biste poslove van zdravstvene zaštite	,542812	,210977	,064	-,01859	1,10422

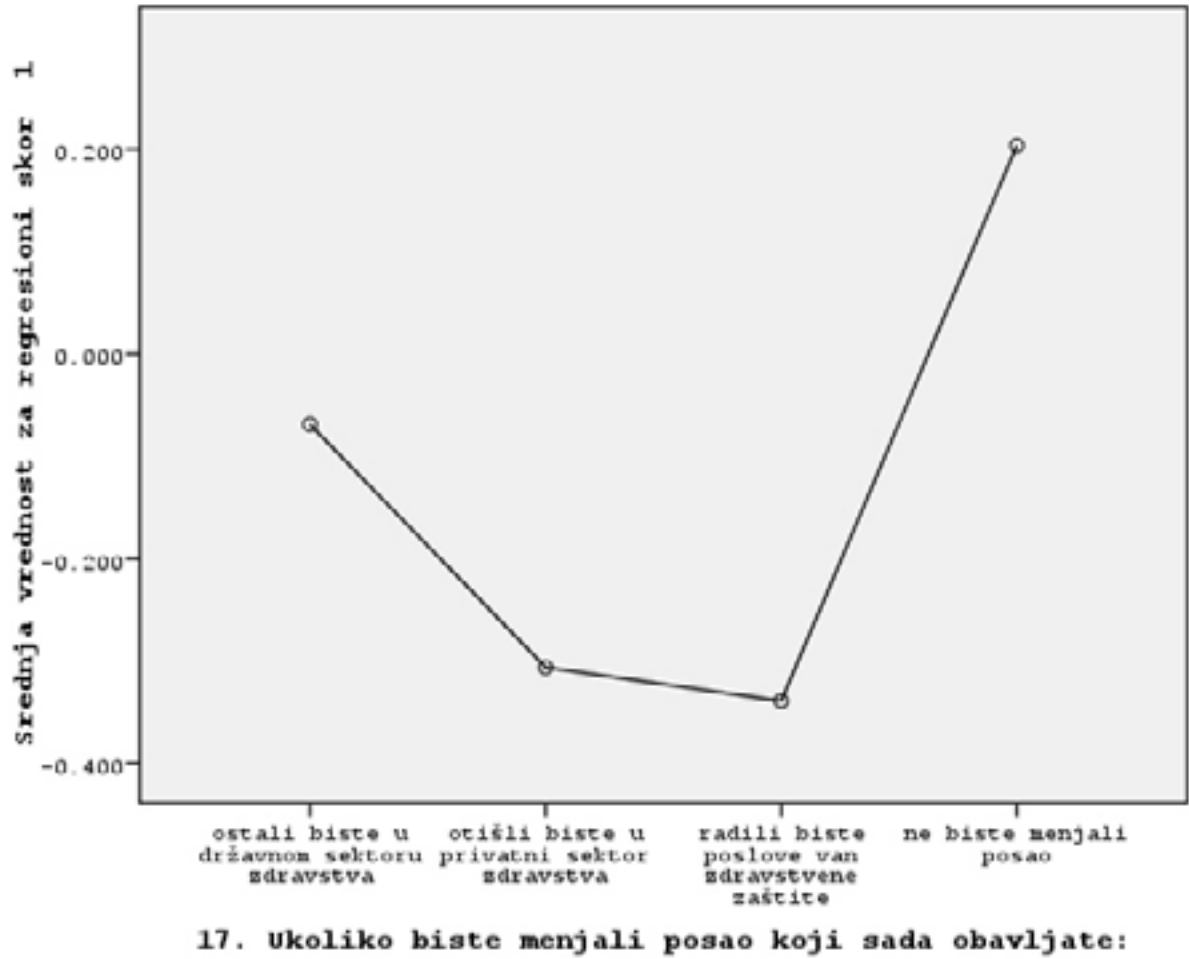
Regresioni faktorski skor 2	ostali biste u državnom sektoru zdravstva	otišli biste u privatni sektor zdravstva	,85772388(*)	,27793355	<b>,014</b>	,1181503	1,5972975		
		radili biste poslove van zdravstvene zaštite	,56890040(*)	,20876865	<b>,042</b>	,0133727	1,1244281		
		ne biste menjali posao	-,01298633	,13909421	1,000	-,3831122	,3571396		
	otišli biste u privatni sektor zdravstva	ostali biste u državnom sektoru zdravstva	-,85772388(*)	,27793355	<b>,014</b>	1,5972975	-	-,1181503	
		radili biste poslove van zdravstvene zaštite	-,28882347	,31778630	1,000	1,1344442	-	,5567972	
		ne biste menjali posao	-,87071020(*)	,27703967	<b>,011</b>	1,6079052	-	-,1335152	
	radili biste poslove van zdravstvene zaštite	ostali biste u državnom sektoru zdravstva	-,56890040(*)	,20876865	<b>,042</b>	1,1244281	-	-,0133727	
		otišli biste u privatni sektor zdravstva	,28882347	,31778630	1,000	-,5567972	1,1344442		
		ne biste menjali posao	-,58188673(*)	,20757714	<b>,033</b>	1,1342438	-	-,0295296	
		ostali biste u državnom sektoru zdravstva	,01298633	,13909421	1,000	-,3571396		,3831122	
		ne biste menjali posao	otišli biste u privatni sektor zdravstva	,87071020(*)	,27703967	<b>,011</b>	,1335152	1,6079052	
			radili biste poslove van zdravstvene zaštite	,58188673(*)	,20757714	<b>,033</b>	,0295296	1,1342438	
	Regresioni faktorski skor 3	ostali biste u državnom sektoru zdravstva	otišli biste u privatni sektor zdravstva	-,21585908	,28762747	1,000	-,9812280	,5495098	
			radili biste poslove van zdravstvene zaštite	-,12906955	,21605020	1,000	-,7039733	,4458342	

		ne biste menjali posao	-,05039890	,14394562	1,000	-,4334343	,3326365
	otišli biste u privatni sektor zdravstva	ostali biste u državnom sektoru zdravstva	,21585908	,28762747	1,000	-,5495098	,9812280
		radili biste poslove van zdravstvene zaštite	,08678952	,32887022	1,000	-,7883252	,9619042
		ne biste menjali posao	,16546018	,28670241	1,000	-,5974471	,9283675
	radili biste poslove van zdravstvene zaštite	ostali biste u državnom sektoru zdravstva	,12906955	,21605020	1,000	-,4458342	,7039733
		otišli biste u privatni sektor zdravstva	-,08678952	,32887022	1,000	-,9619042	,7883252
	ne biste menjali posao	ne biste menjali posao	,07867066	,21481713	1,000	-,4929519	,6502932
		ostali biste u državnom sektoru zdravstva	,05039890	,14394562	1,000	-,3326365	,4334343
		otišli biste u privatni sektor zdravstva	-,16546018	,28670241	1,000	-,9283675	,5974471
		radili biste poslove van zdravstvene zaštite	-,07867066	,21481713	1,000	-,6502932	,4929519
Regresioni faktorski skor 4	ostali biste u državnom sektoru zdravstva	otišli biste u privatni sektor zdravstva	-,74111253	,28153860	,054	1,4902791	,0080540
		radili biste poslove van zdravstvene zaštite	,12588234	,21147657	1,000	-,4368510	,6886157
		ne biste menjali posao	,17241533	,14089839	1,000	-,2025114	,5473421
	otišli biste u privatni sektor zdravstva	ostali biste u državnom sektoru zdravstva	,74111253	,28153860	,054	-,0080540	1,4902791

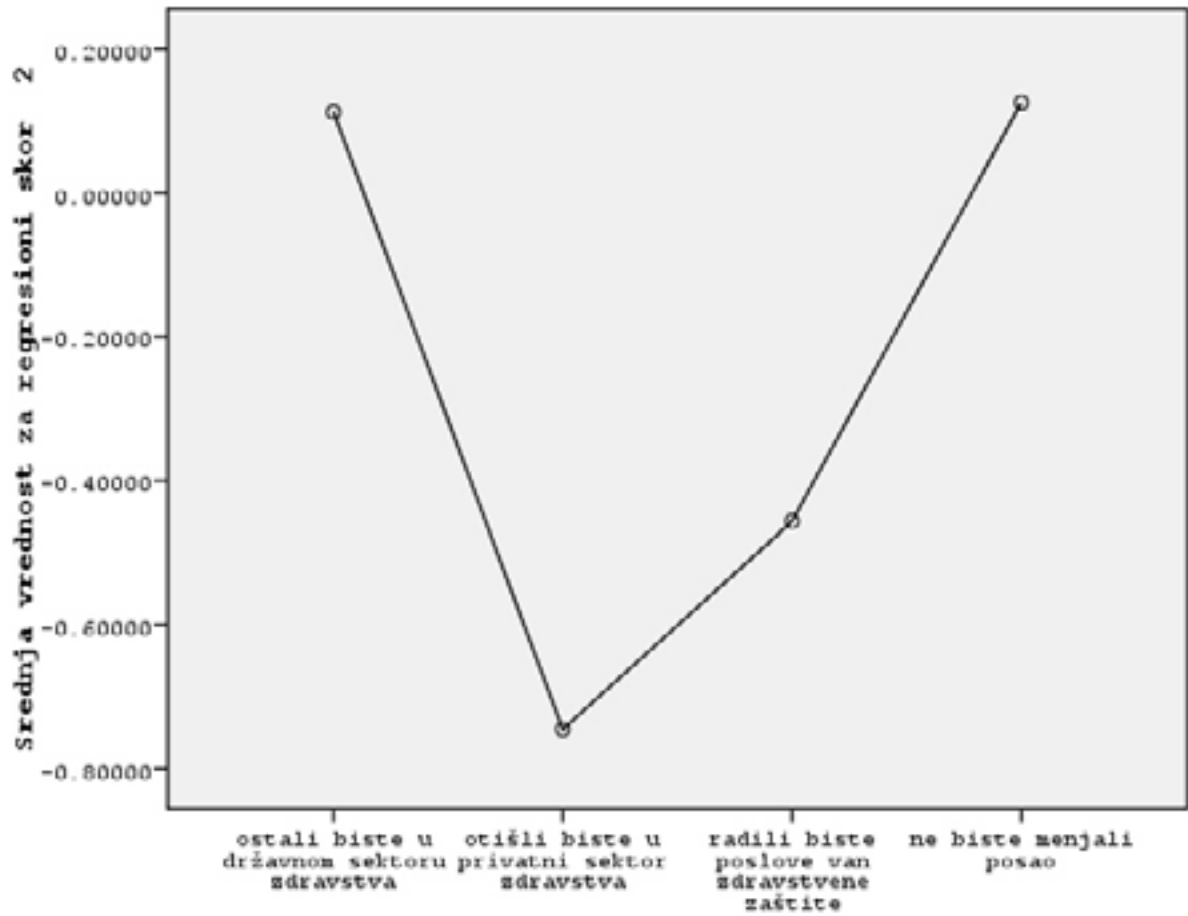
	<b>radili biste poslove van zdravstvene zaštite</b>	,86699487(*)	,32190826	<b>,046</b>	,0104057	1,7235840
	<b>ne biste menjali posao</b>	,91352786(*)	,28063312	<b>,008</b>	,1667708	1,6602849
<b>radili biste poslove van zdravstvene zaštite</b>	<b>ostali biste u državnom sektoru zdravstva</b>	-,12588234	,21147657	1,000	-,6886157	,4368510
	<b>otišli biste u privatni sektor zdravstva</b>	-,86699487(*)	,32190826	<b>,046</b>	1,7235840	-,0104057
	<b>ne biste menjali posao</b>	,04653298	,21026960	1,000	-,5129887	,6060547
<b>ne biste menjali posao</b>	<b>ostali biste u državnom sektoru zdravstva</b>	-,17241533	,14089839	1,000	-,5473421	,2025114
	<b>otišli biste u privatni sektor zdravstva</b>	-,91352786(*)	,28063312	<b>,008</b>	1,6602849	-,1667708
	<b>radili biste poslove van zdravstvene zaštite</b>	-,04653298	,21026960	1,000	-,6060547	,5129887

## **Grafički prikazi faktorskih profila za regresione skorove glavnih komponenti**

### **Grafikon 7**

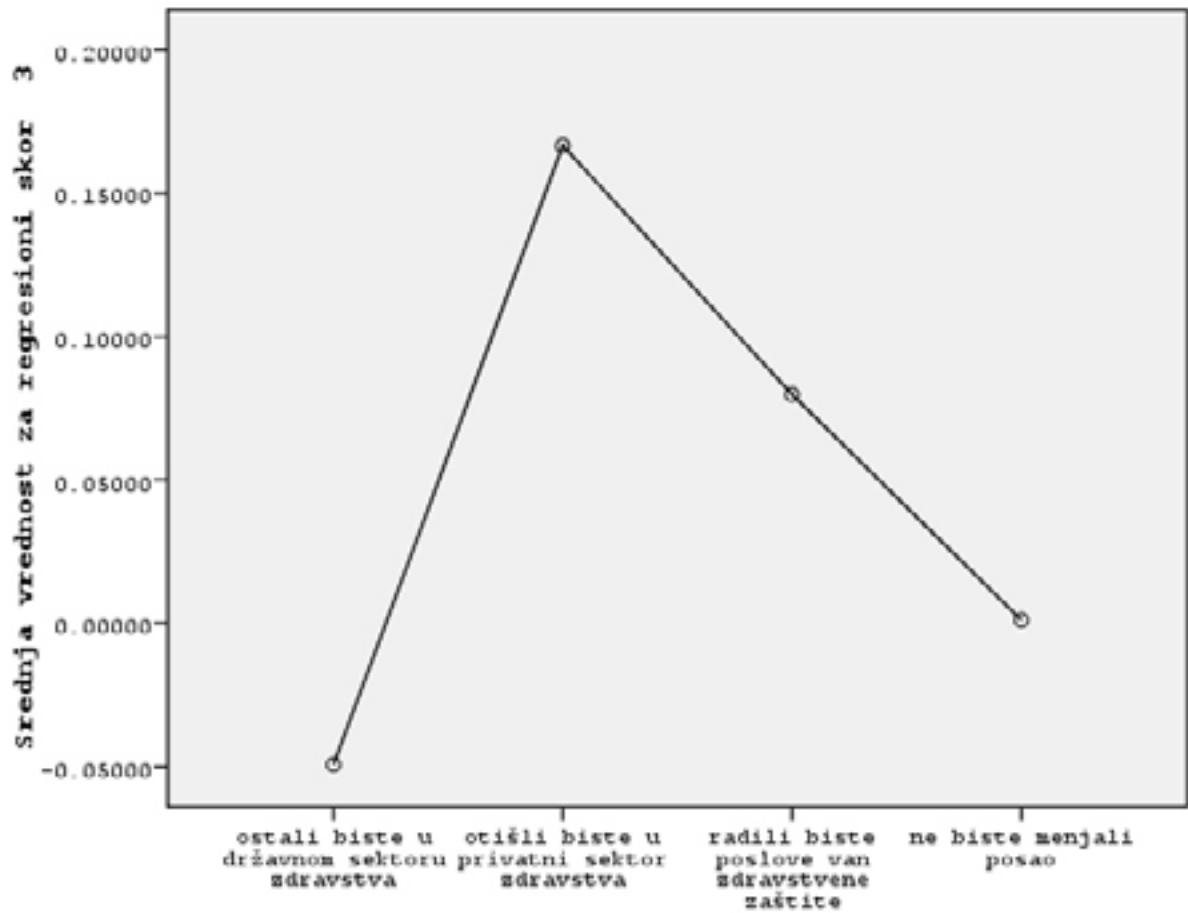


**Grafikon 8**



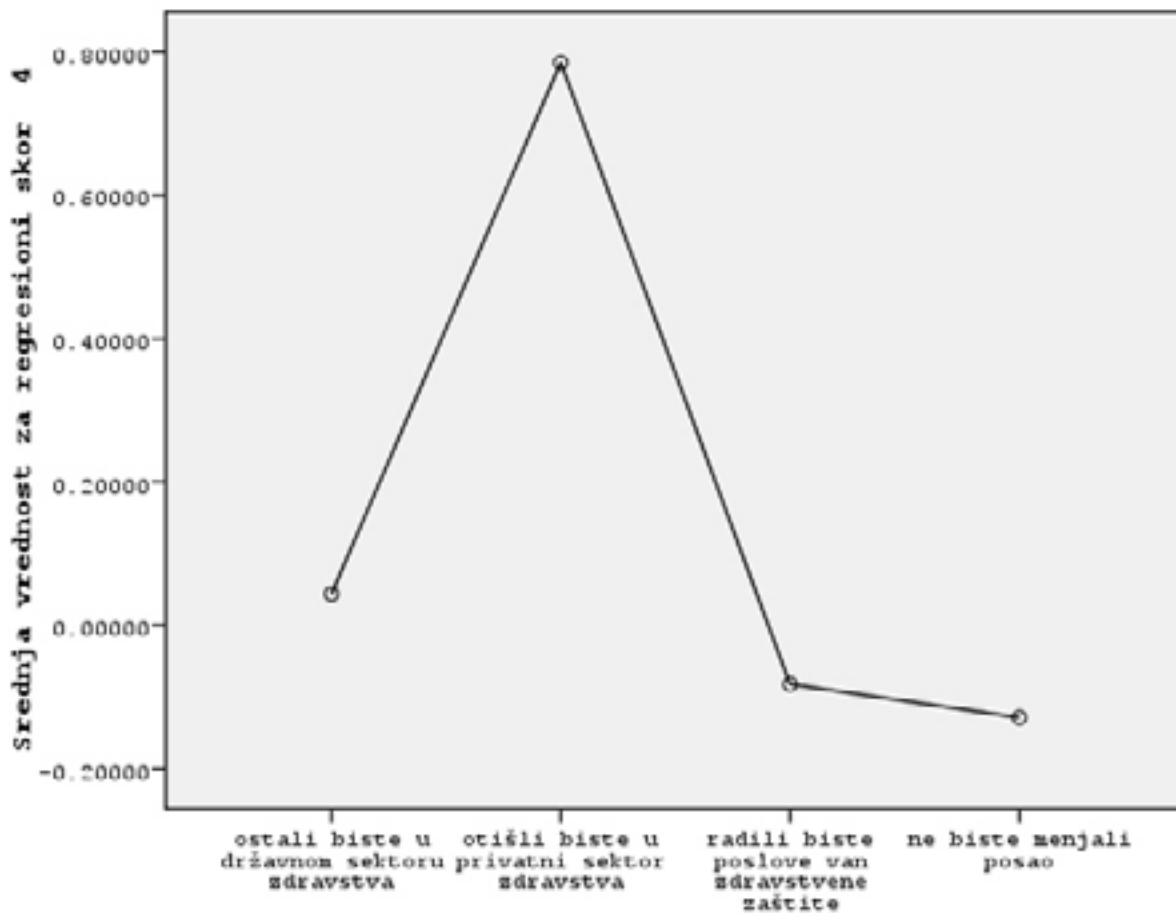
17. Ukoliko biste menjali posao koji sada obavljate:

Grafikon 9



17. Ukoliko biste menjali posao koji sada obavljate:

Grafikon 10



17. Ukoliko biste menjali posao koji sada obavljate:

## Logistička regresija

Ispitivanje povezanosti stresa sa odgovorima po aitemima zadovoljstva zaposlenih

Jedinice posmatranja uključene u analizu

	N	%
<b>Ukupno uključeno u analizu</b>	239	100,0

**Kodiranje zavisne varijable za stres**

naziv modaliteta	Kod
ne	0
da	1

		f	Kod
		(1)	(1)
<b>16. Da li tačno znate kojoj osobi odgovarate za svoj rad?</b>	da	200	1,000
	ne	39	,000

Opservirani		Klasifikovani		
		Prisustvo stresa		% tačno klasifikovanih
		ne	da	ne
Prisustvo stresa	ne	24	47	33,8
	da	11	157	93,5
<b>Ukupno %</b>				75,7

a. Tačka preseka je ,500

	B	S.E.	Valdov statistik	df	p	"odds ratio"	95 % interval poverenja za "odds ratio"	
							donja	gornja
<b>p12 * p4</b>	-,107	,036	8,868	1	,003	,898	,837	,964
<b>p16(1)</b>	1,253	,539	5,394	1	,020	3,501	1,216	10,078
<b>p18</b>	-1,131	,266	18,117	1	,000	,323	,192	,543
<b>Konstanta</b>	5,111	,880	33,700	1	,000	165,778		

**Studentov t-test za nezavisne uzorke: Testiranje razlike u opštoj oceni zadovoljstva zaposlenih 2008/2007. god.**

**Deskriptivni statistici za opštu ocenu zadovoljstva 2007/2008**

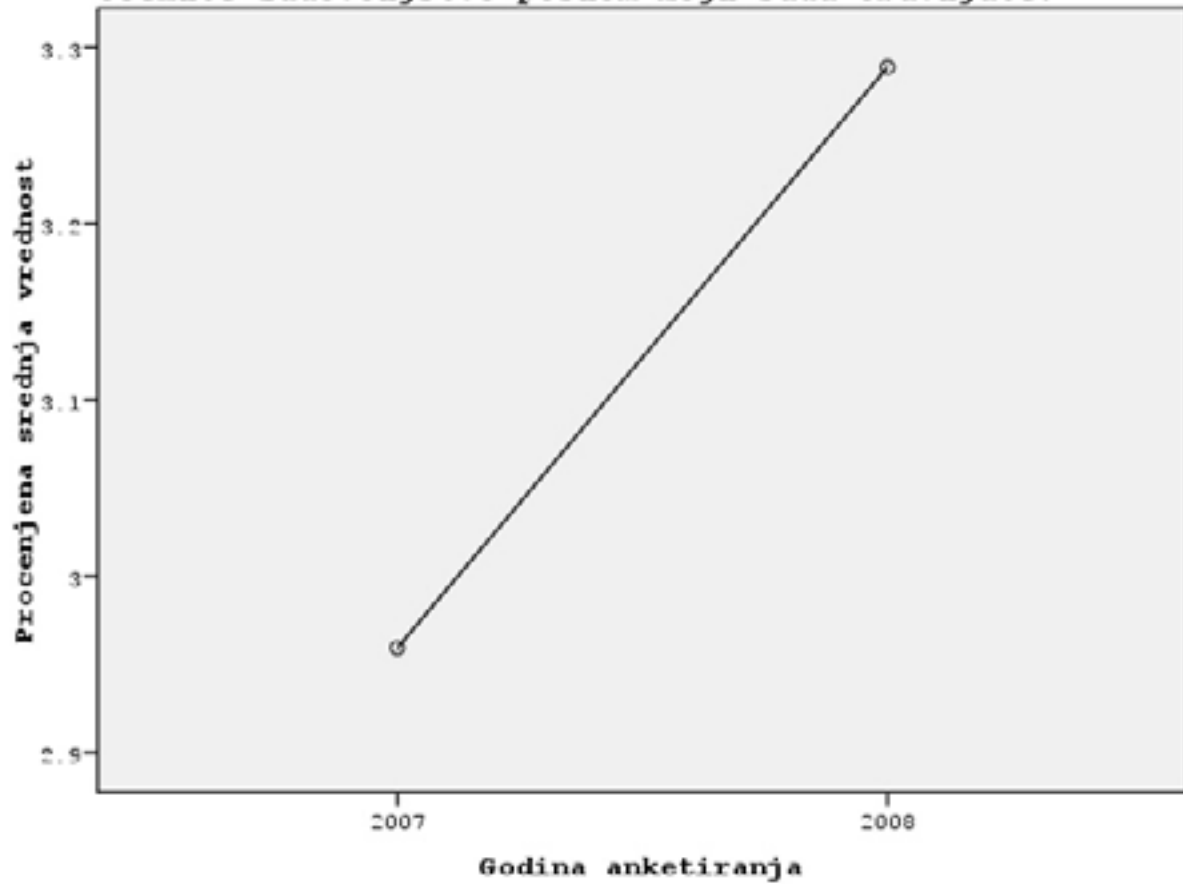
Godina anketiranja	N	Xsred	SD	SExsred

<b>Uzimajući u obzir sve navedeno, ocenite zadovoljstvo poslom koji sada obavljate?</b>	<b>2007</b>	247	2,96	1,158	,074
	<b>2008</b>	239	3,29	1,055	,068

	parametri testa								
	t		df	p		Xsred za dif	SEdif	95% interval poverenja za dif	
	donja	gornja	donja	gornja	donja	gornja	donja	gornja	
<b>Uzimajući u obzir sve navedeno, ocenite zadovoljstvo poslom koji sada obavljate?</b>	-3,273	484	,001	-,329	,101	-,527	-,132		

## Grafikon 11

Procenjena srednja vrednost "Uzmajući u obzir sve navedeno, ocenite zadovoljstvo poslom koji sada obavljate?"



## Diskusija

### Zadovoljstvo korisnika

## Opšta medicina i medicina rada

Prvo smo želeli da se upoznamo sa skrivenom strukturom podataka u ajtemima korisničkog upitnika zadovoljstva. Multidimenzionalnim skaliranjem utvrdili smo da su ajtemi orijentisani u dve dimenzije. Prva dimenzija je zadovoljstvo usredsređenošću lekara i sestre, odnosno davanja usluga, na pacijenta, dok je druga dimenzija zadovoljstvo blagovremenošću pruženih usluga. Dakle, upitnik je formulisan tako da obaveštava o zadovoljstvu pacijenta orijentisanog na dve dimenzije kvaliteta zdravstvenih usluga, a to su blagovremenost i usredsređenost na pacijenta. Dobijeni RSQ indeks nas obaveštava da smo skaliranjem u dve dimenzije objasnili ukupan varijabilitet na nivou 90.9%. Iz Grafikona 1, vidi se da su opšte ocene zadovoljstva sestrom i lekarom (pitanja 17 i 20) veoma blizu jedno drugom u koordinatnom sistemu i nalaze se u gornjem levom kvadrantu, što znači da nas opšte ocene zadovoljstva sestrom i lekarom podjednako bliže obaveštavaju o blagovremenosti i podjednako manje o usredsređenosti na pacijenta. Pitanje 12 nas najviše obaveštava o blagovremenosti, dok nas pitanja 15 i 19 obaveštavaju u najvećoj meri o usredsređenosti na pacijenta. Pitanje broj 18 nas takođe obaveštava o usredsređenosti na pacijenta, ali se svojom orijentacijom nalazi (najlošiji ishod „ne dobijam savete“ skalira se sa najvećom ocenom 5) na suprotnom polu dimenzije usredsređenosti jer se u pitanjima 15 i 19 najbolji ishodi satisfakcije skaliraju maksimalnom ocenom 5. Drugim rečima ako zamislimo ovaj grafikon kao geografsku kartu gde su pitanjima obeleženi gradovi, rastojanje od gradova 17 i 20 do gradova 15 i 19 su nešto veća, nego do grada 12. Čitav „roj“ preostalih pitanja u koordinatnom sistemu pokazuje da su to pitanja u okviru kojih korisnici iskazuju zadovoljstvo obema dimenzijama kvaliteta u podjednakoj meri. A opet, opšte ocene zadovoljstva lekarom i sestrama za nas imaju poseban značaj.

Zato smo testirali hipotezu o postojanju razlike u opštim ocenama lekara i sestre u ovoj u odnosu na prethodnu godinu i dobili rezultat da u odnosu na prošlu, u 2008. godini postoji značajno povećanje opšte ocene zadovoljstva lekarima, ali ne i sestrama u službama opšte medicine i medicine rada.

Objedinjujući jedinice posmatranja u prošloj i ovoj godini u dva pojedinačna modela multinominalne regresije postavili smo pitanje šta je potrebno da urade sestre i lekari da bi imali maksimalne opšte ocene zadovoljstva. Pre toga smo obavili rekodiranje zavisnih varijabli (opšta ocena zadovoljstva lekarom i sestrom) tako što smo ishode veoma nezadovoljan, nezadovoljan i neopredeljen kodirali oznakom 1, zadovoljan oznakom 2 i veoma zadovoljan oznakom 3. Pitanje broj 10 rekodirali smo tako što smo odgovor DA označili jedinicom, a neopredeljene i odgovor NE označili dvojkom.

Naši rezultati su pokazali da u odnosu na veoma zadovoljne, oni pacijenti čije zadovoljstvo pripada kategoriji jedinice imaju visoko značajno manju šansu da im lekar posveti dovoljno pažnje, značajno duže čekaju na prijem u ordinaciju, visoko značajno manje imaju šansu da se izjasne da lekar nije ozbiljno shvatio njihov problem, odnosno značajno veću šansu da se izjasne da lekar njihov problem nije shvatio ozbiljno u odnosu na odgovor „ne sećam se“. Dalje, u odnosu na veoma zadovoljne, pacijenti sa opštom ocenom koja pripada kategoriji jedan, manje verovatno su zadovoljni ili neodređeni po

pitanju ljubaznosti sestara i u značajno **manjem broju imaju svog lekara**. U odnosu na visoko zadovoljne, lekarom zadovoljni pacijenti koji pripadaju kategoriji dvojke imaju takođe visoko značajno manju šansu da im lekar posveti dovoljno pažnje, visoko značajno dugo čekaju na prijem u ordinaciju ili su po tom pitanju neodlučni, a imaju i visoko značajnu manju šansu da se izjasne da lekar nije neozbiljno shvatio njihov problem. Modelom multinominalne regresije za lekare iz klasifikacione tabele vidi se da smo modelom najbolje objasnili i klasifikovali kategoriju veoma zadovoljan (74,3 i 89,4) što je veoma prihvatljiv rezultat, pa se ovim modelom vrši pouzdana predikcija odgovora na pitanje „šta korisnici usluga očekuju od Službe opšte medicine i medicine rada da bi bili veoma zadovoljni pruženim uslugama.

Kada je u pitanju opšta ocena zadovoljstva korisnika sestrom, rezultati multinominalnog regresionog testiranja pokazali su da u odnosu na veoma zadovoljne, oni pacijenti čije zadovoljstvo pripada kategoriji jedinice imaju visoko manju šansu da odgovore da savete o zdravom načinu života dobijaju u savetovalištu ili u ambulanti za intervencije i visoko značajno manju šansu da odgovore da su zadovoljni ljubaznošću sestara. U odnosu na visoko zadovoljne, sestrom zadovoljni pacijenti koji pripadaju kategoriji dvojke imaju značajno manju šansu da savete o zdravom načinu života dobiju u čekaonici. Ovim regresionim modelom zadovoljstva korisnika radom sestre najbolje smo objasnili i klasifikovali kategoriju veoma zadovoljan (80,4 i 94,5) što je još bolji rezultat i model je nešto pouzdanije prediktivan u odnosu na model zadovoljstva lekarom.

**U zaključku** možemo da kažemo da kada su dimenzije kvaliteta zdravstvenih usluga u pitanju, dimenziju blagovremenosti, populacija naših pacijenata Službe opšte medicine i medicine rada, iskazuje svojom opštom ocenom zadovoljstva radom lekara, dok dimenziju usredsređenost na pacijenta, iskazuje opštom ocenom zadovoljstva i radom lekara i radom sestre. Takođe je interesantno da naši korisnici svoj doživljaj o ljubaznosti sestre projektuju u svojoj oceni zadovoljstva sestrom, ali i lekarom, što nije neobično, jer doživljaji pacijenta nižu se u vremenu, u okviru dimenzije blagovremenosti i u svakom trenutku, u vidu odgovora mi možemo da dobijamo informaciju o stvorenoj predstavi pacijenta „koliko je moje stanje važno mom lekaru i sestri“, bez obzira koliko su stručni, „zatrpani“ administracijom ili drugim poslom, okupirani eventualnim organizacionim ili drugim svojim problemima u trenutku pružanja usluga.

### **Služba pedijatrije**

U odnosu na prethodnu godinu zadovoljstvo korisnika radom pedijatra i radom pedijatrijske sestre, visoko značajnijablu o je povećano u 2008. godini. I ovde smo uradili dva modela multinominalne regresije gde u jednom modelu kao ciljni ishod zavisne varijable imamo kategoriju veoma zadovoljni radom lekara, a u drugom modelu veoma zadovoljan radom sestre. Slično kao u pomenutim regresionim modelima za rad lekara i sestre u opštoj medicini, obavili smo rekodiranje zavisne varijable sa pet u tri kategorije.

Rezultati su pokazali da u odnosu na veoma zadovoljne radom pedijatra, oni roditelji čije zadovoljstvo pripada kategoriji jedinice imaju visoko značajno manju šansu da imaju

svog lekara, a značajno manju šansu da ga imaju i odu ponekad i kod nekog drugog, značajno veću šansu da budu neopredeljeni kada se pitaju za mišljenje da li od pedijatra dobijaju dovoljno informacija o stanju zdravlja i nezi deteta, visoko značajno veću šansu da dugo čekaju na prijem u ordinaciju, značajno veću šansu da po tom pitanju budu neopredeljeni, visoko značajno veću šansu da misle da pedijatar nije ozbiljno shvatio stanje zdravlja deteta i značajno manju šansu da misle da je pedijatrijska sestra ljubazna. U odnosu na visoko zadovoljne, lekarom zadovoljni roditelji koji pripadaju kategoriji dvojke imaju značajno veću šansu da imaju dobar materijalni položaj, značajno manju šansu da misle da pedijatar njihovom detetu posvećuje dovoljno vremena, visoko značajno veću šansu da su nepredeljeni kada se pitaju da li pri tom dobijaju dovoljno informacija o svom detetu i visoko značajno veću šansu da misle da dugo čekaju na prijem u ordinaciju pedijatra ili su po tom pitanju neopredeljeni.

Kada je u pitnju opšta ocena zadovoljstva korisnika sestrom, rezultati multinomonalnog regresionog testiranja pokazali su da u odnosu na veoma zadovoljne, oni roditelji čije zadovoljstvo pripada kategoriji jedinice imaju visoko manju šansu da odgovore da imaju loš materijalni položaj, visoko značajno veću šansu da dugo čekaju pred ordinacijom ili su pri tom neopredeljeni, značajno manju šansu da savete od sestara dobijaju u savetovalištu i visoko značajno manju šansu da misle da je sestra ljubazna. U odnosu na visoko zadovoljne, sestrom zadovoljni pacijenti koji pripadaju kategoriji dvojke imaju visoko značajno manju šansu da su lošeg materijalnog položaja, značajno veću šansu da dugo čekaju pred ordinacijom i visoko značajno ako su po tom pitanju neopredeljeni, i značajno manju šansu da savete od sestre dobijaju u savetovalištu ili čekaonici.

I u ova dva modela dobijena u populaciji ispitivanih roditelja vidimo da je dimenzija kvaliteta blagovremenost u pružanju zdravstvenih usluga od presudnog značaja za zadovoljstvo korisnika pedijatrijske sestre i lekara. Pored vremena važnu dimenziju zadovoljstva roditelja vidimo i u usmerenosti davalaca usluga prema stanju zdravlja deteta koje se ogleda u kvalitetu informacija koje pedijatar i sestara daju roditeljima o stanju zdravlja deteta. Sestrinski model takođe ukazuje da roditelji boljeg materijalnog položaja daju lošije ocene zadovoljstva radom sestre, što ukazuje da roditelji boljeg materijalnog položaja otvorenije traže kvalitetniju uslugu kroz veću ljubaznost pedijatrijske sestre.

Uvidom u klasifikacionu tabelu modela zadovoljstva pedijatrom vidimo da smo najbolje objasnili i klasifikovali grupu zadovoljnih pacijenata (62.8% i 75%), dok model zadovoljstva sestrom najbolje objašnjava grupu zadovoljnih pacijenata (40.9%), a najtačnije klasifikuje rekodiranu grupu 1 (75.9) i grupu veoma zadovoljnih pacijenata (67.2). Dakle, vidimo da modelima u pedijatriji zadovoljstvo roditeljima lekarom i sestrom bolje klasifikujemo nego što možemo da ga objasnimo u postojećem uzorku.

### **Služba stomatologije**

U populaciji korisnika stomatološke službe uradili smo Dvofaktorsku MANOVA testiranje, gde smo testirali uticaj faktora godine anketiranja i faktora ljubaznost sestre na

opštu ocenu zadovoljstva radom sestre i lekara kao zajedničke zavisne varijable, ali i uticaja ovih faktora na svaku pomenutu zavisnu varijablu pojedinačno. Multivarijantnim testiranjem dobili smo rezultat da pomenuti faktori visoko značajno utiču na zavisnu varijablu zadovoljstvo sestre i lekara kao zajedničke varijable, ali taj uticaj imaju i kao pojedinačni faktori i u interakciji oba faktora. Naime, u 2008. godini dobili smo visoko značajno smanjenje zadovoljstva korisnika radom sestre i lekara, zbog smanjenog zadovoljstva radom sestre, a usled neljubavnosti sestara. Grafikoni 2 i 3 u najboljoj meri opisuju ovu situaciju.

### **Služba ginekologije**

U populaciji žena korisnika ginekoloških usluga primećeno je povećanje zadovoljstva rada ginekološkom sestrom u odnosu na prošlu godinu. Nije bilo promene zadovoljstva radom ginekologa.

### **Specijalističke službe**

Nije bilo promene zadovoljstva korisnika u ovoj u odnosu na prethodnu godinu radom interniste i sestre u specijalističkim službama u DZ Valjevo.

## **Zadovoljstvo zaposlenih**

Broj ukupno popunjenih anketnih upitnika o zadovoljstvu zaposlenih u DZ Valjevo bio je 239. Većina ajtema bila je iskazana intervalnom skalom merenja, stoga smo pristupili istraživanju konstrukcione validnosti upitnika o zadovoljstvu zaposlenih kao i identifikaciji faktora zadovoljstva. Poznavanjem konstrukcione validnosti mi dobijamo dokaz o tome koliko nepoznatog od fenomena zadovoljstva zaposlenih ovim upitnikom možemo da objasnimo. Nadalje mi otkrivamo faktore – glavne komponente upitnika zadovoljstva kako bi objasnili koliko i kako svaki od izdvojenih faktora doprinosi ukupnom zadovoljstvu zaposlenih.

Vidi se da smo dobili četiri faktora sa ukupno oko 67% objašnjene varijanse, odnosno nepoznatog od fenomena zadovoljstva zaposlenih. **Prvi faktor** je faktor zadovoljstva koji sadrži trinaest ajtema: “kako ste zadovoljni...brojem zaposlenih, opremom za rad, radnim prostorom, raspoloživim vremenom za obavljanje posla, organizacijom posla, mesečnom zaradom, mogućnostima za edukaciju, mogućnostima za napredovanje, mogućnostima izbora sopstvenog načina rada, podrškom pretpostavljenih, mogućnošću da iznesete svoje ideje pretpostavljenima, dobijanjem informacija o najvažnijim promenama koje se odnose na Vašu službu, uzimajući u obzir sve navedeno, ocenite zadovoljstvo poslom koji sada obavljate...” Primećuje se da se u okviru ovog faktora nalazi i ajtem koji se odnosi na opštu ocenu zadovoljstva zaposlenih. Dakle, opšta ocena zadovoljstva zaposlenih koreliše samo sa ajtemima prvog faktora. Uslov analize glavnih komponenti jeste da izdvoji faktore koji međusobno ne korelišu po onim ajtemima koji po svom međusobnom variranju korelišu.

Ovim prvim faktorom objašnjeno je oko 36% varijanse fenomena zadovoljstva zaposlenih. Prvi faktor je sastavljen od ajtema koji se odnose na **zadovoljstvo organizacijom rada i stepenom autonomnosti zaposlenog u procesu rada**. Interna konzistentnost ovih 13 ajtema je veoma visoka i iznosi 0,93, što nam govori da je 36% variranja definisanih prvim faktorom na visoko konzistentan način objašnjeno.

**Drugi faktor** objašnjava 12% ukupnog variranja i komponovan je od dva ajtema, kako ste zadovoljni: “međuljudskim odnosima i neposrednom saradnjom sa kolegama...” Drugi faktor je definisan kao **zadovoljstvo zaposlenih međusobnom komunikacijom i saradnjom sa drugim zaposlenima**. Interna konzistentnost ova dva ajtema je 0,79, što nam govori da je 12% variranja definisanih drugim faktorom objašnjen na manje konzistentan način nego u prvom faktoru.

**Treći faktor** je faktor sastavljen takođe od dva ajtema i to su: godine starosti i radni staž. Treći faktorom objašnjeno je još 10% varijanse i ovo je **faktor zadovoljstva zaposlenih koji proizilazi iz njihovog radnog i životnog iskustva**, a interna konzistentnost mu je 0.93.

**Četvrtim faktorom** objašnjava se još oko 8% ukupnog variranja. Takođe je sastavljen od dva ajtema i to su završena škola i zanimanje zaposlenih. Ovo je faktor koji smo imenovali faktorom **zadovoljstva zaposlenih koji proizilazi iz esnafske pripadnosti zaposlenog u zdravstvenoj ustanovi, odnosno faktor zadovoljstva profesionalnom delatnošću ili faktor profesionalnog zadovoljstva**. Njegova mera interne konzistentnosti je 0.89.

Međutim, postoji ogroman problem što se tri faktora koji su ekstrahovani iz upitnika zadovoljstva zaposlenih sastoje od svega dva ajtema. Sa druge strane prvim faktorom koji obiluje brojem ajtema objašnjavamo svega 36% varijanse. To praktično znači da ovako konstruisan upitnik može da se primeni za ispitivanje zadovoljstva zaposlenih u zdravstvenoj ustanovi na jedan uslovan način, jer upitnik pouzdano meri malo od onoga što je potrebno da se zna o fenomenologiji zadovoljstva zaposlenih u zdravstvenom sektoru. Drugim rečima, ovaj upitnik je možda jednako ili čak više primenljiv - puždan za ispitivanje zadovoljstva u ustanovama van zdravstvenog sektora.

Osnovna primedba koja proizilazi iz analize pouzdanosti i konstrukcione validnosti ovog upitnika je što on nije validan u merenju zadovoljstva lekara i medicinskih sestara, što nam faktor šest profesionalne satisfakcije, u svega oko 8% objašnjene varijanse i otkriva. Naime u svetu se ovaj faktor zadovoljstva razmatra ne samo kroz veći broj ajtema – pitanja, već kroz posebno konstruisane upitnike za lekare i za sestre, dakle zaposlene koji pružaju zdravstvene usluge, a koji visoko značajno korelišu sa zadovoljstvom korisnika zdravstvenih usluga. Opšta ocena zadovoljstva zaposlenih u zdravstvu upravo koreliše sa faktorom profesionalnog zadovoljstva, a ne sa zadovoljstvom menadžmentom.

Analizom korisnika zdravstvenih usluga u DZ Valjevo, opšta ocena za rad sestara i lekara pripada kategoriji četvorke, odnosno korisnici su “zadovoljni” uslugama koje im pružaju

lekari i sestre. Međutim ovim ponuđenim upitnikom lekari i sestre nisu “ni zadovoljni ni nezadovoljni” poslom koji obavljaju u DZ Valjevo, jer nisu ni pitani na puzdan i validan način o tome. Zato ne postoji korelacija između zadovoljstva korisnika i zaposlenih, te osnovni cilj ispitivanja zadovoljstva zaposlenih da bi se napravila eventualna predikcija zadovoljstva korisnika, kako se to u svetu i radi, i posebnog ispitivanja zadovoljstva korisnika [13, 14], ne može na ovaj način da bude ostvaren.

Takođe se u zemljama Evropske Unije poseban značaj pridaje istraživanju zadovoljstva koje prizilazi iz uzajamne saradnje i komunikacije lekara različitih specijalnosti, zato što je primećeno da je ova ocena zadovoljstva u korelaciji sa ishodima lečenja pacijenata gde god je potrebno održati duže vreme njegov kontinuitet. Pokazano je da je faktor zadovoljstva profesionalnom saradnjom među lekarima u korelaciji sa cenom lečenja. Veliki izvor nezadovoljstva među lekarima u svetu koreliše sa vremenom koje lekar mora da provede u toku radnog vremena baveći se administracijom. Drugim rečima faktor ili faktori zadovoljstva koji prizilaze iz profesionalnog rada lekara mnogobrojni su i zaslužuju detaljno istraživanje [19,20,21].

Faktor zadovoljstva esnafskom pripadnosti ili profesionalni faktor zadovoljstva može da odražava i one dimenzije zadovoljstva koje proističu iz situacije da zdravstveni radnici imaju posebnu moralnu “korist” u toku pružanja zdravstvenih usluga kao što je davanje vrlo konkretnog stručno-medicinskog doprinosa izlečenju obolelih ili promene stanja obolelog u ishod izlečen ili doprinosa njegovom preživljavanju. Dimenzija ove vrste zadovoljstva određene profesionalnim faktorom, praktično nedostupna je zaposlenima u zdravstvu koji ne učestvuju u dijagnostici, lečenju i nezi pacijenata srazmerno stepenu medicinskog znanja ili veštine u sprovođenju medicinske intervencije. Ovo je ona vrsta zadovoljstva, u svojevrsno individualno doživljenoj “nagradi” ili “koristi” koju može da “osvoji” samo medicinski radnik, koji iako je svestan svojih obaveza koje proističu iz osnovnih etičkih načela medicinskih nauka, sve i da hoće, ne može da tu vrstu doživljava podeli sa zaposlenima nemedicinske struke.

Faktor zadovoljstva zaposlenih koji proističe iz **zadovoljstva stepenom autonomije** u toku obavljanja posla, dirigovane organizacijom rada i menadžmentom, ovim upitnikom ispitan je veoma puzdano, što je veoma važno, jer se zna da preterano mešanje menadžmenta u način lečenja, npr. uvođenjem obavezne primene vodiča dobre kliničke prakse, smanjuje zadovoljstvo lekara, iako se pozitivno odražava na ishode i planiranje troškova lečenja. [22,23].

KMO koeficijent konstrukcione validnosti ovog upitnika zadovoljstva zaposlenih je visoko značajan i iznosi 0.89, što je respektivno, ali nedovoljno ako znamo da je ovaj upitnik nespecifičan i faktorski nedovoljno objašnjen i definisan. Primećujemo takođe da opšta ocena zadovoljstva zaposlenih koreliše samo sa ajtemima prvog faktora zadovoljstva ovog upitnika.

Dalje, testiranjem postojanja razlike u regresionim skorovima ova četiri faktora, pronađena je značajna razlika po polu. Muškarci su imali veće regresione skorove, što znači da u DZ Valjevo imamo više muškaraca sa visokom spremom zaposlenih kao

zdravstveni radnici, odnosno imamo više lekara nego lekarki. Ajtem br. 22 smo rekodirali kako bi smo dobili silaznu skalu i uskladili je sa ajtemom 21. U ostalim faktorskim skorovima nije bilo razlike po polu.

Videli smo takođe da rukovodioci imaju visoko značajno bolje faktorske skorove u faktoru jedan u odnosu na one koji ne rukovode, a uočeno je takođe da ima više rukovodioca zdravstvene struke sa višom i visokom stručnom spremom u odnosu na ostale populacije.

Rezultati su pokazali da su regresioni skorovi u prvog i drugog faktora visoko značajno manji kod korisnika koji su izloženi stresu u odnosu na one koji to nisu. Postojale su visoko značajne razlike u prvom i drugom faktoru i značajne u četvrtom faktoru prema kategorijama odgovora na pitanje "da li znate kome odgovarate za svoj rad". Osobe koje su odgovorile da to ne znaju imale su niže pomenute faktorske skorove.

Postojala je značajna razlika u skorovima prvog i četvrtog faktora i visoko značajna razlika u skorovima drugog faktora po modalitetima odgovora na pitanje "ukoliko biste menjali posao koji sada obavljate..." Nijedna od razlika između pojedinačnih modaliteta odgovora skorova prvog faktora nije posebno značajno doprinela pronađenoj razlici u variranju. Značajne razlike u faktorskim skorovima između modaliteta odgovora imali su zaposleni koji bi ostali u državnom sektoru zdravstva u odnosu na one koji bi otišli u privatni sektor i onih koji bi ostali u državnom sektoru u odnosu na one koji bi radili posao van zdravstvene zaštite. Najveća razlika bila je između onih koji ne bi menjali posao u odnosu na zaposlene koji bi otišli u privatni sektor zdravstva.

U skorovima faktora četiri najveća razlika u zadovoljstvu je bila između onih koji ne bi menjali posao i onih koji bi otišli u privatni sektor (Grafikon od 7-10). Naime, ovo ukazuje da bi upravo lekari radije išli u privatni sektor zdravstva nego drugi zdravstveni radnici.

Pošto smo videli da je stres povezan sa desatisfacijom zaposlenih i to po ajtemima prvog i drugog faktora, napravili smo binominalni regresioni model kojim smo postavili pitanje "kako je stres povezan sa ajtemima u upitniku", odnosno, "pored ajtema prvog i drugog faktora, ima li još ajtema i kako su oni povezani sa stresom?" Rezultati su pokazali da visoke ocene zadovoljstva međuljudskim odnosima u interakciji sa visokim ocenama zadovoljstva podrškom pretpostavljenih, deluju protektivno na pojavu stresa zaposlenih. Visoka opšta ocena zadovoljstva zaposlenih takođe smanjuje šansu da su zaposleni izloženi stresu, dok zaposleni koji ne znaju kome odgovaraju za svoj rad imaju povećan rizik da se izjasne da su izloženi stresu. Drugim rečima, pojavu stresa ćemo svakako smanjiti, ako svakom zaposlenom postane potpuno jasno kome zaposleni tačno odgovara za svoj rad i sa kim i kako treba da sarađuje uz efinisanu i iskazanu jasno podršku pretpostavljenih. Dobijenim modelom objasnili smo 75% pojave stresa među zaposlenima, gde je čak 200 zaposlenih u DZ Valjevo od ukupno 239 reklo da je izloženo stresu u toku obavljanju svog posla.

Što se tiče opšte ocene zadovoljstva zaposlenih DZ Valjevo ove godine u odnosu na prošlu godinu došlo je do visoko značajnog povećanja opšte ocene zadovoljstva (Grafikon 11), što ukazuje da su mere koje su preduzete u toku prošle godine da bi se povećalo zadovoljstvo zaposlenih uspešno sprovedene. Iz prošlogodišnjeg izveštaja ankete zadovoljstva zaposlenih, videlo se da treba preduzeti niz mera kako bi povećali zadovoljstvo zaposlenih u DZ Valjevo. Danas, međutim možemo da kažemo da bismo povećali opštu ocenu zadovoljstva zaposlenih i poboljšali zadovoljstvo međuljudskim odnosima u narednom periodu, rukovodioci DZ Valjevo mora da svoj stepen osvojene autonomije na radnom mestu i svoje profesionalno zadovoljstvo iskoriste tako da se svakom podređenom objasni šta je to što rukovodstvo podržava, kao i da objasni svakom zaposlenom definiše i objasni kome on konkretno odgovara za svoj rad uz obezbeđenje uslova da se uspostavi efikasno upravljanje koje ne deluje stresno na zaposlene.

### **Konkretni predlozi za promene u metodologiji istraživanja zadovoljstva zaposlenih**

Mislimo da je uputno da se prevedu sa engleskog jezika nekoliko dobrih interno konzistentnih i validnih lekarskih i sestrijskih upitnika zadovoljstva koje smo i mi pronašli u literaturi, a onda im odrediti senzitivnost i specifičnost, dakle eksternu validnost u našim uslovima. Naša istraživanja konstrukcione validnosti upitnika zadovoljstva zaposlenih ukazuju da je on nespecifičan i da on meri zadovoljstvo zaposlenih uopšte, a ne zadovoljstvo zaposlenih koji pružaju zdravstvene usluge.

## **Zaključak**

**U DZ Valjevo došlo je do zakonomernog povećanja opšte ocene zadovoljstva radom lekara i/ili radom sestre u gotovo svim Službama ZC Valjevo, a takođe je došlo do visoko značajnog povećanja opšte ocene zadovoljstva zaposlenih u odnosu na prošlu godinu. U cilju daljeg unapređenja zadovoljstva korisnika rezultati ovogodišnjeg anketiranja korisnika pokazauju da treba nastaviti sa intervencijom institucionalizacije izabranog lekara kako bi se povećala ocena zadovoljstva korisnika lekarom, a povećanjem ljubaznosti sestara povećalo zadovoljstvo korisnika radom sestre. U cilju unapređenja zadovoljstva zaposlenih predlažu se mere za otklanjanje stresa zaposlenih koji će uz podršku rukovodioca imati konkretniju predstavu o tome kome zaposleni ogovaraju za svoj rad uz kvalitetnije međuljudske odnose. Takođe smo konkretno predložili promenu metodologije istraživanja zadovoljstva zaposlenih konstrukcijom novih lekarskih i sestrijskih anketnih upitnika zadovoljstva kako bi se povećala validnost istraživanja zadovoljstva zaposlenih koji direktno pružaju zdravstvene usluge korisnicima.**

## Literatura

1. Ware J. E., Jr., Davies-Avery A, Stewart AL: The measurement and meaning of patient satisfaction. *Health Med Care Serv Rev* 1978; 1:1, 3-15.
2. Aharony L, Strasser S: Patient satisfaction: what we know about and what we still need to explore. *Med Care Rev* 1993; 50:49-79.
3. Von Essen L, Larsson G, Oberg K, Sjoden PO: 'Satisfaction with care': associations with health-related quality of life and psychosocial function among Swedish patients with endocrine gastrointestinal tumours. *Eur J Cancer Care (Engl)* 2002; 11:91-99.
4. Fitzpatrick R: Scope and measurement of patient satisfaction. *Measurement of Patients' Satisfaction with Their Care (Edited by: Fitzpatrick R and Hopkins A)*. London, Royal College of Physicians of London 1993; 1-17.
5. Pascoe GC: Patient satisfaction in primary health care: a literature review and analysis. *Eval Program Plann* 1983; 6:185-210.
6. Guldvog B: Can patient satisfaction improve health among patients with angina pectoris? *Int J Qual Health Care* 1999; 11:233-240.
7. Donabedian A: The quality of care. How can it be assessed? *Jama* 1988; 260:1743-1748.
8. Marquis MS, Davies AR, Ware J. E., Jr.: Patient satisfaction and change in medical care provider: a longitudinal study. *Med Care* 1983; 21:821-829.
9. Oldridge N, Gottlieb M, Guyatt G, Jones N, Streiner D, Feeny D: Predictors of health-related quality of life with cardiac rehabilitation after acute myocardial infarction. *J Cardiopulm Rehabil* 1998; 18:95-103.
10. Thompson DR, Meadows KA, Lewin RJ: Measuring quality of life in patients with coronary heart disease. *Eur Heart J* 1998; 19:693-695.
11. Munro HB: Statistical methods for health care research. *4th Edition* Philadelphia, Lippincott Williams & Wilkins 2001.
12. Kravitz RL: Measuring patients' expectations and requests. *Ann Intern Med* 2001; 134:881-888.
13. Simić S, Bjegović B, Jelača P, et al. Osnove za reformu sistema zdravstvene zaštite u Republici Srbiji. Beograd: Centar za proučavanje alternativa, Samizdat B92; 2001.
14. Lapčević M, Dimitrijević I, Ristić J, Vuković M. Rangiranje po skali životnih vrednosti. *Serbian Archives of Medicine* 2006;9-10:432-7.
15. Eriksen LR: Patient satisfaction with nursing care: concept clarification. *Journal of Nursing Measurement* 1995, 3:59-76.
16. Linn L S, Brook RH, Clark VA, Davies AR, Fink A, Kosecoff J. Physician and patients satisfaction as factors related to the organization of internal medicine group practices. *Med Care* 1985;23:1171-8.
17. Haas JS, Cook EF, Puopolo AL, Burstin HR, Cleary PD, Brennan TA. Is the professional satisfaction of general internists associated with patient satisfaction? *J Gen Intern Med* 2000;15:122-8.

18. Melville A. Job satisfaction in general practice: implications for prescribing. *Soc Sci Med [Med Psychol Med Sociol]* 1980;14A:495–9.
19. Di Matteo MR, Sherbourne CD, Hays RD, et al. physicians' characteristics influence patients' adherence to medical treatment: results from the Medical Outcomes Study. *Health Psychol* 1993;12:93–102.
20. Howie JGR, Heanez DJ, Maxwell M, Walker JJ. A comparison of a Patients Enablement Instrument (PEI) against two established satisfaction scale as an outcome measure of primary care consultations. *Family Practice* 1998;15:165-171.
21. [Bovier PA](#), [Perneger TV](#). Predictors of work satisfaction among physicians. [Eur J Public Health](#). 2003 Dec;13(4):299-305.
22. Lammers JC. Work autonomy, organizational autonomy, and physicians' job satisfaction. *Curr Res Occup Prof* 1992;7:157–75.
23. Kerr EA, Mittman BS, Hays RD, Zemencuk JK, Pitts J, Brook RH. Associations between primary care physician satisfaction and self-reported aspects of utilization management. *Health Serv Res* 2000;35:333–49.