

Završni izveštaj istraživanja zadovoljstva korisnika i
zadovoljstva zaposlenih u DZ Valjevo sprovedenog
2007. godine

Decembar 2007, Valjevo

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

Distribucija upitnika	sestre DZ Valjevo:	Gorica Vujović
		Gordana Nikić
		Nada Mičić
		Snežana Cvijović
		Dragina Pavić
		Milijanka Mitrović
		Verica Janković
		Ljiljana Đukanović
		Dragana Nedić
		Biljana Simjanovski
		Ljubica Rafailović
		Svetlana Beljić
		Dikosava Vujetić
		Draginja Radisavljević
		Jela Babić
		Milica Ranković
		Ljuba Vesić
		Snežana Kresojević
		Zorica Ranković
		Vesna Branković
		Petrija Mičić
		Slavica Vučetić
		Ljiljana Pantelić
		Dana Kušaković
		Vera Martinović
		Gordana Smolović
Odgovorna glavna sestra:		Sava Kulinčević
Nadzor i kontrola unosa podataka:		Dr Mira Vuković ZC Valjevo
Statistička analiza i pisanje izveštaja:		Dr Mira Vuković ZC Valjevo
Odgovorna lica za unos podataka:		Nenad Đorđević ZC Valjevo
		Dr Branka Stamatović Gajić ZC Valjevo

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 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 ili percepcije 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 dobrobit 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 kod njih i 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 kontraverze 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 [13,14].

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

Веома незадовољан 	1
Незадовољан 	2

10. Да ли мислите да од педијатра добијате довољно информација о стању здравља и незни 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 ☹️	1
Незадовољан 😞	2
Ни задовољан ни незадовољан 😐	3
Задовољан 😊	4
Веома задовољан 😄	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 задовољли 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		1
Незадовољан		2
Ни задовољан ни незадовољан		3
Задовољан		4
Веома задовољан		5

УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА РАДОМ СЛУЖБЕ ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ЖЕНА

1. Године старости (уписати у кућицу):

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?

Веома незадовољна ☹️ 1
Незадовољна ☹️ 2
Ни задовољна ни незадовољна ☹️ 3
Задовољна 😊 4
Веома задовољна 😊 5

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?

Веома незадовољна ☹️ 1
Незадовољна ☹️ 2
Ни задовољна ни незадовољна ☹️ 3
Задовољна 😊 4
Веома задовољна 😊 5

**УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА РАДОМ СЛУЖБЕ ЗА СТОМАТОЛОШКУ ЗДРАВСТВЕНУ
ЗАШТИТУ ОДРАСЛИХ**

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 стоматолога?

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

7. Колико пута сте посетили свог стоматолога 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 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 ☹️	1
Незадовољан 😞	2
Ни задовољан ни незадовољан 😐	3
Задовољан 😊	4
Веома задовољан 😄	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 ☹️	1
Незадовољан 😞	2
Ни задовољан ни незадовољан 😐	3
Задовољан 😊	4
Веома задовољан 😄	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 ☹️ 1
Незадовољан 😞 2
Ни задовољан ни незадовољан 😐 3
Задовољан 😊 4
Веома задовољан 😄 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
Незадовољан		2
Ни задовољан ни незадовољан		3
Задовољан		4
Веома задовољан		5

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 незадовољан 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

8. Месечном зарадом (платом)

Веома незадовољан Незадовољан Ни задовољан ни незадовољан Задовољан Веома задовољан

1 2 3 4 5

9. Могућностима за едукацију

Веома незадовољан Незадовољан Ни задовољан ни незадовољан Задовољан Веома задовољан

1 2 3 4 5

10. Могућностима за напредовање

Веома незадовољан Незадовољан Ни задовољан ни незадовољан Задовољан Веома задовољан

1 2 3 4 5

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 naimenovala 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 10.12.2007.godine, u formiranim elektronskim aplikacijama, zajedno sa obrascima 1 i 3 u štampanoj formi.

Unos podataka

Unos podataka kontinuirano je obavljan od 27.11.2007. godine do 07.12.2007. godine u prostorijama Edukativnog centra ZC Valjevo. Podatke je unosilo sedam operatera, vojnika na civilnom odsluženju vojnog roka u ZC Valjevo, 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 radena 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 i medijana – med. 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 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 ANOVA/MANOVA testiranjem ili neparametarskim testovima (Mann Whitney U test i Kruskal Wallis H test).

Rezultati – sekcija I

DZ Valjevo - Zadovoljstvo korisnika 2007.god.

Tabela 1.0 Prikaz pacijenata koji su učestvovali i koji nisu obuhvaćeni anketiranjem zadovoljstva korisnika po službama DZ Valjevo, na dan anketiranja

Služba	Broj pacijenata na dan 26.11.2007.	Broj podeljenih upitnika	Broj vraćenih (popunjenih) upitnika	Broj pacijenata koji je odbio da učestvuje u anketi
Opšta medicina+medicina rada	500+358	449+277	414+180	35+38
Zdravstvena zaštita dece	447	331	292	28
Zdravstvena zaštita žena	106	96	70	10
Stomatologija	152	152	140	12
Specijalistička služba interne medicine	13	10	10	3
UKUPNO	1576	1315	1106	126

1. DZ Valjevo Opšta medicina i medicina rada

Tabela 1.1 Deskriptivni statistici za parametarska obeležja

Obeležja	N	Xsred	SD
Starost (godine)	555	56.8649	16.4970
Materijalni položaj porodice	591	3.07	.89
Kako ste zadovoljni svojim lekarom?	588	4.2143	1.1594
Kako ste zadovoljni medicinskim sestrama u službi?	588	4.2126	1.0830
Validnih	544		

Tabela 1.2 Prosečne vrednosti za nominalna i ordinalna obeležja

	N		Mod
	Validni	Nedostajući	
Pol	535	59	2
Bračno stanje	587	7	2
Završena škola	589	5	3
Imate li stalnog lekara?	583	11	1
Koliko puta ste posetili lekara OM u poslednjih 12 meseci?	586	8	3
Da li Vam se dopada Vaš lekar?	589	5	1
Da li mislite da je Vaš lekar stručan?	588	6	1
Da li Vam Vas lekar posvećuje dovoljno vremena?	588	6	1
Da li Vam Vaš lekar daje dovoljno informacija o stanju Vašeg zdravlja?	588	6	1
Da li dugo čekate na prijem u ordinaciju?	586	8	3
Kada Vam je hitno potreban, do vašeg lekara možete doći	579	15	1
Da li Vaš lekar uvažava Vaše mišljenje u vezi sa terapijom...	586	8	1
Da li ste nekada imali osećaj da Vaš lekar nije ozbiljno shvatio Vaš problem?	587	7	1
Da li možete da razgovarate sa svojim lekarom o ličnim problemima?	582	12	1
Gde dobijate savete o zdravom načinu života od medicinske sestre?	553	41	2
Da li ste zadovoljni ljubaznošću medicinskih sestara?	588	6	1

Tabelarni prikaz učestalosti za nominalna i ordinalna obeležja

Tabela 1.3 Pol

	F	%
muškarci	218	36.7
žene	317	53.4
Ukupno	535	90.1

Tabela 1.4 Bračno stanje

	f	%
neoženjen/neudata	49	8.2
oženjen/udata	397	66.8
razveden-a	35	5.9
udovac/udovica	106	17.8
Ukupno	587	98.8

Tabela 1.5 Završena škola

	f	%
nezavršena osnovna škola	83	14.0
osnovna škola	170	28.6
srednja škola	242	40.7
viša i visoka škola	94	15.8
Ukupno	589	99.2

Tabela 1.6 Imate li stalnog lekara?

	f	%
da, imam	517	87.0
da, ali ponekad idem i kod drugog	29	4.9
ne, nemam	37	6.2
Ukupno	583	98.1

Tabela 1.7 Koliko puta ste posetili lekara OM u poslednjih 12 meseci?

	f	%
do dva puta	136	22.9
od 3-5 puta	109	18.4
6 puta i više	341	57.4
Ukupno	586	98.7

Tabela 1.8 Da li Vam se dopada Vaš lekar?

	f	%
da	547	92.1
i da i ne	30	5.1
ne	12	2.0
Ukupno	589	99.2

Tabela 1.9 Da li mislite da je Vaš lekar stručan?

	f	%
da	563	94.8
i da i ne	23	3.9
ne	2	0.3
Ukupno	588	99.0

Tabela 1.10 Da li Vam Vaš lekar posvećuje dovoljno vremena?

	f	%
da	545	91.8
i da i ne	38	6.4
ne	5	0.8
Ukupno	588	99.0

Tabela 1.11 Da li Vam Vaš lekar daje dovoljno informacija o stanju Vašeg zdravlja?

	f	%
da	532	89.6
i da i ne	40	6.7
ne	16	2.7
Ukupno	588	99.0

Tabela 1.12 Da li dugo čekate na prijem u ordinaciju?

	f	%
da	163	27.4
i da i ne	137	23.1
ne	286	48.1
Ukupno	586	98.7

Tabela 1.13 Kada Vam je hitno potreban, do vašeg lekara možete doći:

	f	%
istog dana	497	83.7
sutradan	57	9.6
nakon dva ili više dana	25	4.2
Ukupno	579	97.5

Tabela 1.14 Da li Vaš lekar uvažava Vaše misljenje u vezi sa terapijom...

	f	%
da	493	83.0
i da i ne	80	13.5
ne	13	2.2
Ukupno	586	98.7

Tabela 1.15 Da li ste nekada imali osećaj da Vaš lekar nije ozbiljno shvatio Vaš problem?

	f	%
ne	476	80.1
da	58	9.8
ne secam se	53	8.9
Ukupno	587	98.8

Tabela 1.16 Da li možete da razgovarate sa svojim lekarom o ličnim problemima?

	f	%
da	538	90.6
ne	44	7.4
Ukupno	582	98.0

Tabela 1.17 Gde dobijate savete o zdravom načinu života od medicinske sestre?

	f	%
na šalteru	111	18.7
u ambulanti za intervenciju	225	37.9
u savetovalištu	63	10.6
u čekaonici	38	6.4
ne dobijam savete	116	19.5
Ukupno	553	93.1

Tabela 1.18 Da li ste zadovoljni ljubaznošću medicinskih sestara?

	f	%
da	494	83.2
i da i ne	75	12.6
ne	19	3.2
Ukupno	588	99.0

Multipla regresija - Zavisna varijabla: Kako ste zadovoljni svojim lekarom?

Tabela 1.19.a Deskriptivni statistici

	Xsred	SD	N
Kako ste zadovoljni svojim lekarom?	4.2378	1.1304	572
Da li dugo čekate na prijem u ordinaciju?	2.21	0.85	572
Kada Vam je hitno potreban, do vašeg lekara možete doći	1.17	0.47	572
Da li Vam se dopada Vaš lekar?	1.09	0.35	572
Da li Vam Vaš lekar daje dovoljno informacija o stanju Vašeg zdravlja?	1.12	0.41	572

Tabela 1.19.b Determinacija modela

R	R ²
.393	.154

Vidi se da je modelom multiple regresije modelom determinisano svega 15% slučajeva.

Tabela 1.19.c ANOVA^(b)

	Sume kvadrata	df	Prosečna kvadratna odstupanja	F	p
Regresiono	112.504	4	28.126	25.840	.000
Rezidualno	617.161	567	1.088		
Ukupno	729.664	571			

b. Zavisna varijabla: Kako ste zadovoljni svojim lekarom?

Model je linearan i ovim modelom su dobijene 3 visoko značajne i jedna značajna prediktorska varijabla - Tabela 1.19.d . Zaljučuje se da će lekar dobiti višu ocenu od pacijenta, ako se pacijent čeka što kraće vreme pred ordinacijom, ako pacijent lekara može da pronađe u što kraćem vremenskom roku kada mu je potreban, ako mu se lekar nezavisno od stručnog znanja dopada i ako mu daje dovoljno informacija o njegovom stanju zdravlja.

Tabela 1.19.d Koeficijenti modela^(a)

	Nestandardizovani koeficijenti		Standardizovani koeficijenti	t	p
	B	SE	Beta		
Konstanta modela	5.263	0.255		20.636	.000
Da li dugo čekate na prijem u ordinaciju?	0.169	0.055	0.127	3.064	.002
Kada Vam je hitno potreban, do vašeg lekara možete doći	-0.336	0.101	-0.140	-3.333	.001
Da li Vam se dopada Vaš lekar?	-0.679	0.139	-0.212	-4.884	.000
Da li Vam Vaš lekar daje dovoljno informacija o stanju Vašeg zdravlja?	-0.234	0.117	-0.084	-2.000	.046

a. Zavisna varijabla: Kako ste zadovoljni svojim lekarom?

Logistička regresija: Zavisna varijabla: Da li Vam se dopada Vas lekar?

Tabela 1.20.a Jedinice posmatranja uključene u analizu

	N	%
Uključeno u analizu	576	97.0

Tabela 1.20.b Kodiranje zavisne varijable

Naziv ishoda	kod
ne	0
da	1

Tabela 1.20.c Kriterijum kodiranja

	f	Kriterijum kodiranja		
		(1)	(2)	
Da li Vam Vaš lekar daje dovoljno informacija o stanju Vašeg zdravlja?	da	521	1.000	.000
	i da i ne	39	.000	1.000
	ne	16	.000	.000
Da li Vam lekar posvećuje dovoljno vremena?	da	534	1.000	.000
	i da i ne	37	.000	1.000
	ne	5	.000	.000

Tabela 1.20.d Klasifikaciona tabela

Opserviranih	Prediktovanih			% tačno prediktovanih
	Da li Vam se dopada Vaš lekar?		ne	
	ne	da		
Da li Vam se dopada Vaš lekar?	ne	18	21	46.2
	da	8	529	98.5
Ukupno %				95.0

Tačka preseka je 0.5

Modelom logističke regresije je razjašnjeno 95% varijabiliteta, ako kao zavisnu varijablu uzmemo “da li Vam se dopada Vaš lekar”, i to ako uzmemo kao ishodnu kategoriju “da” u odnosu na zbirno prikazanu kategoriju “ne, i da i ne”. Šansa da se dopadne pacijentu je deset puta veća ako lekar posvećuje dovoljno pažnje pacijentu, značajno je manja ako mu ne daje dovoljno informacija o njegovom stanju zdravlja i ako kada mu je hitno potreban, pacijent može da ga pronađe sutradan ili kasnije.

Tabela 1.20.e Statistiki modela binominalne logističke regresije

	B	S.E.	Wald-ov statistik	df	p	"odds ratio"	95.0% interval poverenja za "odds ratio"	
							donja	gornja
P10			17.547	2	.000			
P10(1)	2.334	1.155	4.083	1	.043	10.321	1.072	99.333
P10(2)	.075	1.127	0.004	1	.947	1.078	0.118	9.818
P11			21.838	2	.000			
P11(1)	.228	.943	0.058	1	.809	1.256	0.198	7.975
P11(2)	-2.258	.958	5.558	1	.018	0.105	0.016	.683
P13	-1.573	.292	28.964	1	.000	0.207	.117	.368
Konstanta	3.296	1.282	6.614	1	.010	26.999		

Multipla regresija Zavisna varijabla: Kako ste zadovoljni medicinskim sestrama u službi?

Tabela 1.21.a Deskriptivni statistici

	Xsred	SD	N
Kako ste zadovoljni medicinskim sestrama u službi?	4.2324	1.0569	568
Da li dugo čekate na prijem u ordinaciju?	2.21	0.85	568
Da li ste zadovoljni ljubaznoću medicinskih sestara?	1.1884	.4655	568
Kada Vam je hitno potreban, do vašeg lekara možete doći	1.18	0.47	568

Tabela 1.21.b Determinacija modela

R	R ²
0.490	0.240

Tabela 1.21.c ANOVA^(b)

	Sume kvadrata	df	Prosečna kvadratna odstupanja	F	p
Regresiono	151.800	3	50.600	59.267	.000
Rezidualno	481.524	564	0.854		
Ukupno	633.324	567			

b. Zavisna varijabla: Kako ste zadovoljni medicinskim sestrama u službi?

Model za predikciju opšte ocene zadovoljstva pacijenta radom sestre je takođe linearan, i zavisi od tri visoko značajne varijable - Tabela 1.21.d. Pacijent će biti zadovoljniji sestrom, ako je ona ljubazna, ako omogući da pacijent do lekara dođe istog dana i ako pacijent ne čeka dugo pred ordinacijom.

Tabela 1.21.d Koeficijenti^(a)

	Nestandardizovani koeficijenti		Standardizovani koeficijenti	t	p
	B	SE	Beta		
Konstanta	5.107	0.197		25.904	.000
Da li dugo čekate na prijem u ordinaciju?	0.184	0.049	.148	3.779	.000
Da li ste zadovoljni ljubaznošću medicinskih sestara?	-0.836	0.091	-.368	-9.143	.000
Kada Vam je hitno potreban, do vašeg lekara možete doći	-0.245	0.089	-.110	-2.741	.006

a. Zavisna varijabla: Kako ste zadovoljni medicinskim sestrama u službi?

Logisticka regresija: Zavisna varijabla: Da li ste zadovoljni ljubaznošću sestara?

Tabela 1.21.e Jedinice posmatranja uključene u analizu

	N	%
Uključeno u analizu	528	88.9

Tabela 1.21.f Kodiranje zavisne varijable

Naziv ishoda	Kod
ne, i da i ne	0
da	1

Tabela 1.21.g Kriterijumi kodiranja

	f	Kriterijum kodiranja				
		(1)	(2)	(3)	(4)	
Gde dobijate savete o zdravom načinu života od medicinske sestre?	na šalteru	105	1.000	.000	.000	.000
	u ambulanti za intervenciju	216	.000	1.000	.000	.000
	u savetovalištu	60	.000	.000	1.000	.000
	u čekaonici	34	.000	.000	.000	1.000
	ne dobijam savete	113	.000	.000	.000	.000
Da li dugo čekate na prijem u ordinaciju?	da	140	1.000	.000		
	i da i ne	130	.000	1.000		
	ne	258	.000	.000		

Tabela 1.21.h Klasifikaciona tabela

Opserviranih		Prediktovanih		% tačno prediktovanih
		Da li ste zadovoljni ljubaznošću sestara ne, i da i ne	da	
Da li ste zadovoljni ljubaznošću sestara	ne, i da i ne	26	56	31.7
	da	16	430	96.4
Ukupno %				86.4

Tačka preseka je 0.5.

Modelom logističke regresije, gde ja za zavisnu varijablu “kako ste zadovoljni ljubaznošću sestre” uzet ishod “da” u odnosu na ishode “ne, i da i ne”, objašnjeno je 86.4% varijabiliteta. Izašlo je modelom 6 visoko značajnih prediktorskih varijabli i jedna značajna, i to tako da sestra ima manju šansu da se pacijent o njoj izjasni kao ljubaznoj ako on/ona (pacijent) ima veću stručnu spremu, ako misli da dugo čeka pred ordinacijom lekara ili je po tom pitanju neodlučan da se izjasni, i ako ga sestra obavesti da će do lekara doći tek sutradan ili kasnije, i to kada je pacijentu lekar hitno potreban. Obrnuto sestra će imati značajno veću šansu da se pacijent o njoj izjasni kao ljubaznoj osobi ako je pacijent boljeg materijalnog položaja i ako mu bilo gde da sestra radi (na šalteru, u ambulanti, savetovalištu) ona daje savete o zdravom načinu života.

Tabela 1.21.i Statistiki modela binominalne logističke regresije

	B	SE	Wald-ov statistik	df	p	"odds ratio"	95.0% interval poverenja za "odds ratio"	
							donja	gornja
ZSKOLA	-.534	.181	8.704	1	.003	0.586	0.411	0.836
MP	.436	.188	5.354	1	.021	1.546	1.069	2.236
P18			35.472	4	.000			
P18(1)	1.789	.455	15.462	1	.000	5.986	2.453	14.605
P18(2)	1.952	.370	27.904	1	.000	7.045	3.414	14.537
P18(3)	1.464	.514	8.094	1	.004	4.322	1.577	11.846
P18(4)	.878	.533	2.711	1	.100	2.406	0.846	6.840
P13	-1.062	.240	19.645	1	.000	0.346	0.216	0.553
P12			23.514	2	.000			
P12(1)	-1.809	.400	20.438	1	.000	0.164	0.075	0.359
P12(2)	-1.773	.414	18.298	1	.000	0.170	0.075	0.383
konstanta	3.338	.797	17.525	1	.000	28.156		

2. DZ Valjevo pedijatrija

Tabela 2.1 Deskriptivni statistici za parametarska obeležja

	N	Xsred	SD
Starost (godine)	259	36.3012	11.4449
Materijalni položaj porodice	279	3.42	0.84
Starost deteta (godine)	267	7.8240	5.0956
Kako ste zadovoljni medicinskim sestrama u službi?	288	3.8889	.7885
Kako ste zadovoljni pedijatrom Vašeg deteta?	287	3.7979	1.0348
Validni	232		

Tabela 2.2 Prosečne vrednosti za nominalna i ordinalna obeležja

	N		Mod
	Validni	Nedostajući	
Pol	257	35	2
Završena škola	272	20	3
Koliko imate dece?	273	19	2
Da li Vaše dete ima stalnog pedijatra?	282	10	1
Koliko puta je Vaše dete posetilo pedijatra u poslednjih 12 meseci?	277	15	2
Da li mislite da pedijatar posvećuje dovoljno vremena Vašem detetu prilikom posete?	278	14	1
Da li Vam pedijatar daje dovoljno informacija o stanju zdravlja i nezi Vašeg deteta?	279	13	1
Da li mislite da dugo čekate na prijem u ordinaciju?	283	9	2
Kada Vam je hitno potreban, do pedijatra možete doći:	280	12	1
Da li ste nekada imali osećaj da pedijatar nije ozbiljno shvatio problem Vašeg deteta?	281	11	1
Gde dobijate savete o zdravom načinu života od medicinske sestre?	281	11	5
Da li ste zadovoljni ljubaznošću medicinskih sestara?	285	7	1

Tabelarni prikaz učestalosti za nominalna i ordinalna obeležja

Tabela 2.3 Pol

	f	%
muškarci	91	31.2
žene	166	56.8
Ukupno	257	88.0

Tabela 2.4 Završena škola

	f	%
nezavršena osnovna škola	11	3.8
osnovna škola	47	16.1
srednja škola	148	50.7
viša i visoka škola	66	22.6
Ukupno	272	93.2

Tabela 2.5 Koliko imate dece?

	f	%
1	96	32.9
2	143	49.0
3	28	9.6
4	4	1.4
5	1	0.3
7	1	0.3
Ukupno	273	93.5

Tabela 2.6 Da li Vaše dete ima stalnog pedijatra?

	f	%
da, ima	128	43.8
da, ali ponekad ide i kod drugog	104	35.6
ne, nema	50	17.1
Ukupno	282	96.6

Tabela 2.7 Koliko puta je Vaše dete posetilo pedijatra u poslednjih 12 meseci?

	f	%
do dva puta	84	28.8
od 3-5 puta	128	43.8
6 puta i više	65	22.3
Ukupno	277	94.9

Tabela 2.8 Da li mislite da pedijatar posvećuje dovoljno vremena Vašem detetu prilikom posete?

	f	%
da	200	68.5
i da i ne	72	24.7
ne	6	2.1
Ukupno	278	95.2

Tabela 2.9 Da li Vam pedijatar daje dovoljno informacija o stanju zdravlja i nezi Vašeg deteta?

	f	%
da	189	64.7
i da i ne	74	25.3
ne	16	5.5
Ukupno	279	95.5

Tabela 2.10 Da li mislite da dugo čekate na prijem u ordinaciju?

	f	%
da	105	36.0
i da i ne	129	44.2
ne	49	16.8
Ukupno	283	96.9

Tabela 2.11 Kada Vam je hitno potreban, do pedijatra možete doći:

	f	%
istog dana	236	80.8
sutradan	35	12.0
nakon dva ili više dana	9	3.1
Ukupno	280	95.9

Tabela 2.12 Da li ste nekada imali osećaj da pedijatar nije ozbiljno shvatio problem Vašeg deteta?

	f	%
ne	172	58.9
da	54	18.5
ne sećam se	55	18.8
Ukupno	281	96.2

Tabela 2.13 Gde dobijate savete o zdravom načinu života od medicinske sestre?

	f	%
na šalteru	51	17.5
u ambulanti za intervenciju	71	24.3
u savetovalištu	70	24.0
u čekaonici	12	4.1
ne dobijam savete	77	26.4
Ukupno	281	96.2

Tabela 2.14 Da li ste zadovoljni ljubaznošću medicinskih sestara?

	f	%
da	193	66.1
i da i ne	73	25.0
ne	19	6.5
Ukupno	285	97.6

MANOVA – Zavisne varijable: Opšta ocena korisnika zadovoljstva sestrom i lekarom

Tabela 2.15.a Nazivi faktorskih nivoa

		Naziv nivoa	N
	1	da	97
Da li mislite da dugo čekate na prijem u ordinaciju?	2	i da i ne	122
	3	ne	47
	1	da	189
Da li mislite da pedijatar posvećuje dovoljno vremena Vašem detetu prilikom posete?	2	i da i ne	72
	3	ne	5
	1	istog dana	227
Kada Vam je hitno potreban, do pedijatra mozete doći:	2	sutradan	34
	3	nakon dva ili vise dana	5
	1	da	184
Da li ste zadovoljni ljubaznošću medicinskih sestara?	2	i da i ne	66
	3	ne	16

Tabela 2.15.b Multivarijantno testiranje - glavni faktorski efekti

Efekat		Vrednost	F	Hip df	Gr df	p	snaga ^(a)
konstanta	Pilajev trag	.763	411.242	2.000	256.000	.000	1.000
P11	Pilajev trag	.062	4.119	4.000	514.000	.003	.918
P9	Pilajev trag	.051	3.391	4.000	514.000	.009	.850
P12	Pilajev trag	.048	3.176	4.000	514.000	.014	.823
P16	Pilajev trag	.168	11.810	4.000	514.000	.000	1.000

a. Greška alfa = .05

MANOVA modelom posmatrana je zavisnost istovremeno ocene zadovoljstva pacijenta i pedijatom i sestrom u jednom modelu. Model je visoko značajan i pokazano je da postoji visoko značajan uticaj dužine čekanja pred ordinacijom, zatim vremena koje pedijatar posvećuje detetu tokom posete, potom značajan uticaj faktora kada roditelj može da pronađe pedijatra kada je detetu hitno potreban i visoko značajan uticaj faktora ljubaznosti sestre.

Tabela 2.15.c Testiranje glavnih efekata faktora za svaku zavisnu varijablu

	Zavisna varijabla	Tip III sume kvadrata	df	Prosečno kvadratno odstupanje	F	p	Snaga
konstanta	Kako ste zadovoljni medicinskim sestrama u službi?	300.811	1	300.811	585.358	.000	1.000
	Kako ste zadovoljni pedijatrom Vašeg deteta?	234.327	1	234.327	244.937	.000	1.000
P11	Kako ste zadovoljni medicinskim sestrama u službi?	.688	2	.344	.670	.513	.162
	Kako ste zadovoljni pedijatrom Vašeg deteta?	14.942	2	7.471	7.809	.001	.950
P9	Kako ste zadovoljni medicinskim sestrama u službi?	4.635	2	2.318	4.510	.012	.766
	Kako ste zadovoljni pedijatrom Vašeg deteta?	4.642	2	2.321	2.426	.090	.486
P12	Kako ste zadovoljni medicinskim sestrama u službi?	.931	2	.465	.905	.406	.206
	Kako ste zadovoljni pedijatrom Vašeg deteta?	10.602	2	5.301	5.541	.004	.851
P16	Kako ste zadovoljni medicinskim sestrama u službi?	24.680	2	12.340	24.013	.000	1.000
	Kako ste zadovoljni pedijatrom Vašeg deteta?	3.443	2	1.721	1.799	.167	.374
Greška	Kako ste zadovoljni medicinskim sestrama u službi?	132.070	257	.514			
	Kako ste zadovoljni pedijatrom Vašeg deteta?	245.867	257	.957			

Dužina čekanja pred ordinacijom ima uticaj samo na ocenu zadovoljstva pacijenta pedijatrom, dok paradoksalno u slučajevima kada lekar posvećuje više pažnje detetu, roditelji će dati nižu ocenu zadovoljstva radom sestre, što neće značajno uticati da daju višu ocenu zadovoljstva radom lekara. Veću ocenu zadovoljstva pacijenta, pedijatar dobija ako roditelji mogu istog dana da ga pronađu, dok ovo isto ne utiče na ocenu zadovoljstva sestrom. Ljubaznost sestre utiče na opštu ocenu zadovoljstva pacijenta sestrom i ne utiče na opštu ocenu zadovoljstva pacijenta pedijatrom.

Procenjene marginalne srednje vrednosti

Tabela 2.15.d Glavne srednje vrednosti modela

Zavisna varijabla	Xsred	SE	95% interval poverenja	
			donja	gornja
Kako ste zadovoljni medicinskim sestrama u službi?	3.601	.149	3.308	3.894
Kako ste zadovoljni pedijatrom Vašeg deteta?	3.178	.203	2.778	3.578

Tabela 2.15.e Da li mislite da dugo čekate na prijem u ordinaciju?

Zavisna varijabla	Da li mislite da dugo čekate na prijem u ordinaciju?	Xsred	SE	95% Interval poverenja	
				donja	gornja
Kako ste zadovoljni medicinskim sestrama u službi?	da	3.578	.159	3.265	3.892
	i da i ne	3.539	.160	3.224	3.854
	ne	3.686	.174	3.344	4.027
Kako ste zadovoljni pedijatrom Vašeg deteta?	da	2.850	.217	2.422	3.277
	i da i ne	3.120	.218	2.690	3.550
	ne	3.566	.237	3.099	4.032

Tabela 2.15.f Da li mislite da pedijatar posvećuje dovoljno vremena Vašem detetu prilikom posete?

Zavisna varijabla	Da li mislite da pedijatar posvećuje dovoljno vremena Vašem detetu prilikom posete?	Xsred	SE	95% Interval poverenja	
				donja	gornja
Kako ste zadovoljni medicinskim sestrama u službi?	da	3.598	.136	3.331	3.866
	i da i ne	3.315	.149	3.022	3.608
	ne	3.890	.325	3.249	4.531
Kako ste zadovoljni pedijatrom Vašeg deteta?	da	3.392	.185	3.028	3.757
	i da i ne	3.093	.203	2.694	3.493
	ne	3.050	.444	2.176	3.924

Tabela 2.15.g Kada Vam je hitno potreban, do pedijatra možete doći:

Zavisna varijabla	Kada Vam je hitno potreban, do pedijatra možete doći:	Xsred	SE	95% Interval poverenja	
				donja	gornja
Kako ste zadovoljni medicinskim sestrama u službi?	istog dana	3.708	.131	3.449	3.966
	sutradan	3.783	.158	3.473	4.093
	nakon dva ili više dana	3.313	.330	2.662	3.963
Kako ste zadovoljni pedijatrom Vašeg deteta?	istog dana	3.697	.179	3.344	4.050
	sutradan	3.235	.215	2.812	3.659
	nakon dva ili više dana	2.603	.451	1.715	3.490

Tabela 2.15.h Da li ste zadovoljni ljubaznošću medicinskih sestara?

Zavisna varijabla	Da li ste zadovoljni ljubaznošću medicinskih sestara?	Xsred	SE	95% Interval poverenja	
				donja	gornja
Kako ste zadovoljni medicinskim sestrama u sluzbi?	da	4.105	.149	3.812	4.397
	i da i ne	3.482	.157	3.173	3.792
	ne	3.216	.223	2.777	3.656
Kako ste zadovoljni pedijatrom Vašeg deteta?	da	3.376	.203	2.976	3.775
	i da i ne	3.274	.215	2.852	3.697
	ne	2.885	.304	2.286	3.484

3. DZ Valjevo ginekologija

Tabela 3.1 Deskriptivni statistici za parametarska obeležja

	N	Xsred	SD
Starost (godine)	69	37.9565	11.3765
Materijalni položaj porodice	70	3.29	.85
Kako ste zadovoljni svojim ginekologom?	70	4.2143	.9151
Kako ste zadovoljni medicinskim sestrama u sluzbi?	70	4.2571	.9431
Validni	69		

Tabela 3.2 Prosečne vrednosti za nominalna i ordinalna obeležja

	N		Median	Mod
	Validni	Nedostajući		
Bračno stanje	70	0	2.00	2
Završena škola	70	0	3.00	3
Materijalni položaj porodice	70	0	3.00	3
Imate li stalnog ginekologa?	70	0	1.00	1
Koliko puta ste posetili ginekologa u poslednjih 12 meseci?	70	0	2.00	2
Da li Vam se dopada Vaš ginekolog?	70	0	1.00	1
Da li mislite da je Vaš ginekolog stručan?	70	0	1.00	1
Da li Vam Vaš ginekolog posvećuje dovoljno vremena?	70	0	1.00	1
Da li dugo čekate na prijem u ordinaciju?	70	0	2.00	1
Kada Vam je hitno potreban, do vašeg ginekologa možete doći	70	0	2.00	2
Da li Vaš ginekolog uvažava Vaše mišljenje u vezi sa terapijom...	70	0	1.00	1
Da li ste nekada imali osećaj da Vaš ginekolog nije ozbiljno shvatio Vaš problem?	70	0	1.00	1
Da li možete da razgovarate sa svojim ginekologom o ličnim problemima?	70	0	1.00	1
Gde dobijate savete o zdravom načinu života od medicinske sestre?	70	0	3.0000	1.00
Da li ste zadovoljni ljubaznošću medicinskih sestara?	70	0	1.0000	1.00

4. DZ Valjevo stomatologija

Tabela 4.1 Deskriptivni statistici za parametarska obeležja

	N	Xsred	SD
Starost (godine)	96	39.9896	15.4255
Materijalni položaj porodice	136	3.28	0.84
Kako ste zadovoljni stomatološkim sestrama u službi?	136	4.3309	.7703
Kako ste zadovoljni svojim stomatologom?	136	4.1029	1.0630
Validni	91		

Tabela 4.2 Prosečne vrednosti za nominalna i ordinalna obeležja

	N		Mod
	Validni	Nedostajući	
Pol	135	5	2
Bračno stanje	130	10	2
Završena škola	132	8	3
Imate li stalnog stomatologa?	137	3	1
Koliko puta ste posetili stomatologa u poslednjih 12 meseci?	137	3	1
Da li Vam se dopada Vas stomatolog?	136	4	1
Da li mislite da je Vas stomatolog stručan?	136	4	1
Da li Vam Vaš stomatolog posvećuje dovoljno vremena?	135	5	1
Kada Vam je hitno potreban, do vašeg stomatologa možete doći:	134	6	1
Da li mislite da od Vašeg stomatologa dobijate dovoljno informacija o stanju Vaših usta i zuba?	135	5	1
Da li mislite da dugo čekate na prijem u ordinaciju Vašeg stomatologa?	135	5	3
Gde dobijate savete o nezi usta i zuba od stomatološke sestre?	135	5	2
Da li ste zadovoljni ljubaznošću stomatoloških sestara u službi?	136	4	1

Tabelarni prikaz učestalosti za nominalna i ordinalna obeležja

Tabela 4.3 Pol

	f	%
muškarci	62	44.3
žene	73	52.1
Ukupno	135	96.4

Tabela 4.4 Bračno stanje

	f	%
neoženjen/neudata	56	40.0
oženjen/udata	71	50.7
razveden-a	3	2.1
Ukupno	130	92.9

Tabela 4.5 Završena škola

	f	%
nezavršena osnovna škola	2	1.4
osnovna škola	31	22.1
srednja škola	79	56.4
viša i visoka škola	20	14.3
Ukupno	132	94.3

Tabela 4.6 Imate li stalnog stomatologa?

	f	%
da, imam	67	47.9
da, ali ponekad idem i kod drugog	34	24.3
ne, nemam	36	25.7
Ukupno	137	97.9

Tabela 4.7 Koliko puta ste posetili stomatologa u poslednjih 12 meseci?

	f	%
do dva puta	65	46.4
od 3-5 puta	37	26.4
6 puta i više	35	25.0
Ukupno	137	97.9

Tabela 4.8 Da li Vam se dopada Vaš stomatolog?

	f	%
da	125	89.3
i da i ne	9	6.4
ne	2	1.4
Ukupno	136	97.1

Tabela 4.9 Da li mislite da je Vaš stomatolog stručan?

	f	%
da	130	92.9
i da i ne	5	3.6
ne	1	0.7
Ukupno	136	97.1

Tabela 4.10 Da li Vam Vaš stomatolog posvećuje dovoljno vremena?

	f	%
da	127	90.7
i da i ne	6	4.3
ne	2	1.4
Ukupno	135	96.4

Tabela 4.11 Kada Vam je hitno potreban, do vašeg stomatologa možete doći:

	f	%
istog dana	109	77.9
sutradan	18	12.9
nakon dva ili više dana	7	5.0
Ukupno	134	95.7

Tabela 4.12 Da li mislite da od Vašeg stomatologa dobijate dovoljno informacija o stanju Vaših usta i zuba?

	f	%
da	114	81.4
i da i ne	16	11.4
ne	5	3.6
Ukupna	135	96.4

Tabela 4.13 Da li mislite da dugo čekate na prijem u ordinaciju Vašeg stomatologa?

	f	%
da	15	10.7
i da i ne	37	26.4
ne	83	59.3
Ukupno	135	96.4

Tabela 4.14 Gde dobijate savete o nezi usta i zuba od stomatološke sestre?

	f	%
na šalteru	8	5.7
u ambulanti za intervenciju	108	77.1
u savetovalištu	3	2.1
u šekaonici	2	1.4
ne dobijam savete	14	10.0
Ukupno	135	96.4

Tabela 4.15 Da li ste zadovoljni ljubaznošću stomatoloških sestara u službi?

	f	%
da	114	81.4
i da i ne	19	13.6
ne	3	2.1
Ukupno	136	97.1

5. DZ Valjevo Specijalističke službe

Tabela 5.1 Deskriptivni statistici za parametarska obeležja

	N	Xsred	SD
Starost (godine)	10	62.3000	10.5098
Materijalni položaj porodice	10	3.50	.53
Kako ste zadovoljni lekarom specijalistom?	10	4.20	.42
Kako ste zadovoljni medicinskim sestrama u službi?	10	4.20	.42
Validno	10		

Tabela 5.2 Prosečne vrednosti za nominalna i ordinalna obeležja

	N		Mod
	Validni	Nedostajući	
Pol	10	0	1
Bračno stanje	10	0	2
Završena škola	10	0	3
Imate li stalnog lekara?	10	0	1
Koliko puta ste posetili ovu službu u poslednjih 12 meseci?	10	0	3
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 specijalista 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

Rezultati – sekcija II

DZ Valjevo - Zadovoljstvo zaposlenih 2007.god.

Tabela 2.0 Prikaz zaposlenih koji su učestvovali u anketiranju zadovoljstva zaposlenih u odnosu na ukupan broj zaposlenih u DZ Valjevo

Ukupan broj zaposlenih	Broj zaposlenih prisutnih na poslu u toku istraživanja	Broj podjeljenih upitnika	Broj popunjenih (vraćenih) upitnika
358	310	310	250

1. Deskriptivni statistici za obeležja Upitnika zadovoljstva korisnika

Tabela 1.1 Deskriptivni statistici za parametarska obeležja

	N	Xsred		SD
	Statistik	Statistik	SE	Statistik
2. Adekvatnošću opreme za rad u službi	242	2.66	8.08E-02	1.26
3. Vašim radnim prostorom u službi	245	2.78	8.08E-02	1.27
4. Međuljudskim odnosima	246	2.96	7.41E-02	1.16
5. Neposrednom saradnjom sa kolegama	248	3.48	6.46E-02	1.02
6. Raspoloživim vremenom za obavljanje zadatih poslova	248	2.95	7.67E-02	1.21
7. Organizacijom posla	247	2.94	7.96E-02	1.25
8. Mesečnom zaradom	248	2.31	6.68E-02	1.05
9. Mogućnostima za edukaciju	241	2.71	7.20E-02	1.12
10. Mogućnostima za napredovanje	246	2.61	6.94E-02	1.09
11. Mogućnostima izbora sopstvenog načina rada	245	2.91	7.56E-02	1.18
12. Podrškom pretpostavljenih	248	2.95	8.10E-02	1.28
13. Mogućnošću da iznesete svoje ideje pretpostavljenima	247	2.98	7.85E-02	1.23
14. Dobijanjem informacija o najvažnijim promenama koje se odnose na Vašu službu	249	2.95	7.83E-02	1.24
18. Uzimajući u obzir sve navedeno, ocenite zadovoljstvo poslom koji sada obavljate	247	2.96	7.37E-02	1.16
20. Godine starosti	206	44.8738	.5470	7.8513
23. Radni staž (godine)	237	20.60	.54	8.26
Validni	179			

Tabela 1.2 Prosečne vrednosti za nominalna i ordinalna obeležja

	N		Mod
	Validni	Nedostajući	
15. Da li ste često pod velikim stresom na poslu?	245	5	1
16. Da li tačno znate kojoj osobi odgovarate za svoj rad?	243	7	1
17. Ukoliko biste menjali posao koji sada obavljate:	242	8	4
19. Pol	225	25	2
21. Završena škola	243	7	3
22. Zanimanje	237	13	1
24. Da li trenutno obavljate neku od rukovodećih funkcija?	244	6	2

Tabelarni prikaz učestalosti za nominalna i ordinalna obeležja

Tabela 1.3 Da li ste često pod velikim stresom na poslu?

	f	%
da	180	72.0
ne	65	26.0
Ukupno	245	98.0

Tabela 1.4 Da li tačno znate kojoj osobi odgovarate za svoj rad?

	f	%
da	197	78.8
ne	46	18.4
Ukupno	243	97.2

Tabela 1.5 Ukoliko biste menjali posao koji sada obavljate:

	f	%
ostali biste u državnom sektoru zdravstva	85	34.0
otišli biste u privatni sektor zdravstva	16	6.4
radili biste poslove van zdravstvene zaštite	36	14.4
ne biste menjali posao	105	42.0
Ukupno	242	96.8

Tabela 1.6 Pol

	f	%
muškarci	36	14.4
žene	189	75.6
Ukupno	225	90.0

Tabela 1.7 Završena škola

	f	%
osnovna škola	12	4.8
srednja škola	137	54.8
viša škola	20	8.0
fakultet	74	29.6
Ukupno	243	97.2

Tabela 1.8 Zanimanje

	f	%
zdravstveni radnik	217	86.8
zdravstveni saradnik	4	1.6
administrativni radnik	2	.8
tehnički saradnik	14	5.6
Ukupno	237	94.8

Tabela 1.9 Da li trenutno obavljate neku od rukovodećih funkcija?

	f	%
da	15	6.0
ne	229	91.6
Ukupno	244	97.6

2. Analiza glavnih komponenti

Tabela 2.1 KMO i Bartlett-ov test		
KMO koeficijent adekvatnosti		0.868
Bartlett-ov test sfericnosti	Hi-kvadrat	2151.053
	df	171
	p	0.000

Test sferičnosti pokazuje da je dobijen model visoko značajan i da je koeficijent adekvatnosti visok 0.868.

Tabela 2.2 Komunaliteti

	Inicijalni	Ekstrahovani
1. Brojem zaposlenih u Vašoj službi	1.000	.664
2. Adekvatnošću opreme za rad u službi	1.000	.657
3. Vašim radnim prostorom u službi	1.000	.608
4. Međuljudskim odnosima	1.000	.733
5. Neposrednom saradnjom sa kolegama	1.000	.757
6. Raspoloživim vremenom za obavljanje zadatih poslova	1.000	.612
7. Organizacijom posla	1.000	.647
8. Mesečnom zaradom	1.000	.578
9. Mogućnostima za edukaciju	1.000	.613
10. Mogućnostima za napredovanje	1.000	.626
11. Mogućnostima izbora sopstvenog načina rada	1.000	.673
12. Podrškom pretpostavljenih	1.000	.737
13. Mogućnošću da iznesete svoje ideje pretpostavljenima	1.000	.714
14. Dobijanjem informacija o najvažnijim promenama koje se odnose na Vašu službu	1.000	.650
18. Uzimajući u obzir sve navedeno, ocenite zadovoljstvo poslom koji sada obavljate	1.000	.660
21. Završena škola	1.000	.609
20. Godine starosti	1.000	.904
22. Zanimanje	1.000	.619
23. Radni staž (godine)	1.000	.898
Metod ekstrakcije: Analiza glavnih komponenti		

Tabela 2.3 Ukupno objašnjena varijansa						
	Inicijalne karakteristike			Rotirana suma kvadrata opterećenja		
Komponenta	Ukupno	% varijanse	kumulativno %	Ukupno	% varijanse	kumulativno %
1	8.143	42.859	42.859	6.141	32.322	32.322
2	2.024	10.651	53.510	3.455	18.185	50.507
3	1.591	8.373	61.883	1.859	9.787	60.294
4	1.199	6.311	68.194	1.501	7.900	68.194
5	.886	4.665	72.859			
6	.797	4.193	77.052			
7	.740	3.895	80.947			
8	.570	3.001	83.948			
9	.549	2.887	86.836			
10	.469	2.468	89.303			
11	.358	1.883	91.187			
12	.326	1.717	92.904			
13	.286	1.504	94.408			
14	.270	1.419	95.826			
15	.216	1.135	96.961			
16	.188	.992	97.953			
17	.155	.816	98.769			
18	.133	.700	99.468			
19	.101	.532	100.000			
Metod ekstrakcije: Analiza glavnih komponenti						

Tabela 2.4 Rotirani matriks komponenti				
	Komponente			
	1	2	3	4
1. Brojem zaposlenih u Vašoj službi	.795			
2. Adekvatnošću opreme za rad u službi	.783			
6. Raspoloživim vremenom za obavljanje zadatih poslova	.764			
3. Vašim radnim prostorom u službi	.752			
8. Mesečnom zaradom	.723			
11. Mogućnostima izbora sopstvenog načina rada	.683			
18. Uzimajući u obzir sve navedeno, ocenite zadovoljstvo poslom koji sada obavljate	.673			
7. Organizacijom posla	.669			
14. Dobijanjem informacija o najvažnijim promenama koje se odnose na Vasu službu	.643			
10. Mogućnostima za napredovanje	.618			
9. Mogućnostima za edukaciju				
5. Neposrednom saradnjom sa kolegama		.857		
4. Međuljudskim odnosima		.846		
13. Mogućnošću da iznesete svoje ideje pretpostavljenima		.644		
12. Podrškom pretpostavljenih		.625		
20. Godine starosti			.948	
23. Radni staž (godine)			.944	
22. Zanimanje				-.784
21. Završena škola				.750
Metod ekstrakcije: Analiza glavnih komponenti Metod rotacije: Varimaks sa Kaiser-ovom normalizacijom				

Ekstrahovana su 4 faktora iz dobijenog upitnika zadovoljstva zaposlenih. Prvi faktor je faktor zadovoljstva koji se odnosi na ajteme:

Broj zaposlenih Adekvatnost opreme za rad Raspoloživo vreme za obavljanje zadatah poslova Radni prostoror Mesečnu zaradu Mogućnostima izbora sopstvenog načina rada Opštu ocenitu zadovoljstva poslom
Organizaciju posla Dobijanje informacija o najvažnijim promenama u službi Mogućnosti za napredovanje Mogućnosti za edukaciju

Dakle to je faktor zadovoljstva zaposlenih koji prizilazi iz **ekonomsko tehnoloških mogućnosti** ili ekonomsko tehnoloških uslova službe u kojoj zaposleni radi i on nosi doprinos objašnjenja fenomena zadovoljstva zaposlenih od 33% u odnosu na 68% ukupno objašnjenog varijabiliteta ovim test upitnikom na populaciji zaposlenih DZ Valjevo. Drugi faktor se odnosi na sledeće ajteme:

Neposredna saradnja sa kolegama

Međuljudski odnosi

Mogućnost da se iznesu svoje ideje pretpostavljenima

Podrška pretpostavljenih

Ajtemi iz ovog drugog faktora zadovoljstva, kao što se vidi, ne korelišu sa prethodnim ajtemima iz prvog faktora, već predstavljaju posebnu celinu i njihov doprinos objašnjenju ukupnog varijabiliteta je nešto veći od 18%. Ovo je faktor zadovoljstva protokom informacija u toku procesa rada i on je **faktor zadovoljstva upravljanjem informacijama** vezanim za posao koji zaposleni obavlja.

Sledeći, treći faktor je faktor **iskustva** zaposlenog koji se iskazao ajtemima godine radnog staža i godine starosti zaposlenog, i on objašnjava oko 10% varijabiliteta u ukupno objašnjenom variranju.

Četvrti faktor je faktor **esnafske pripadnosti** i iskazan je ajtemima u vezi sa stručnom spremom i zanimanjem, gde ovaj faktor ima veći skor ako je zaposleni zdravstveni radnik sa visokom stručnom spremom u odnosu na tehničkog radnika sa istom ili nižim stručnim spremama. Ovaj faktor dodatno objašnjava ukupno variranje ili znanje o fenomenu zadovoljstva zaposlenih sa oko 8%.

3. Mann-Whitney test - testiranja uticaja faktora sa dva nivoa na regresione skorove glavnih komponenti dobijenih analizom glavnih komponenti

	15. Da li ste često pod velikim stresom na poslu?	N	Srednja vrednost rangova	Suma rangova
1	da	118	72.79	8589.00
	ne	52	114.35	5946.00
	Ukupno	170		
2	da	118	80.89	9545.00
	ne	52	95.96	4990.00
	Ukupno	170		
3	da	118	87.43	10317.00
	ne	52	81.12	4218.00
	Ukupno	170		
4	da	118	87.42	10316.00
	ne	52	81.13	4219.00
	Ukupno	170		

	1	2	3	4
Mann-Whitney U	1568.000	2524.000	2840.000	2841.000
Z	-5.073	-1.840	-.771	-.768
p	.000	.066	.441	.443
a. Faktor: 15. Da li ste često pod velikim stresom na poslu?				

Rezultati pokazuju da faktor stres može da utiče samo na prvi ekonomsko-tehnološki faktor, odnosno da visoko statistički značajno niže faktorske skorove imaju zaposleni koji se izjašnjavaju da su izloženi stresu u toku procesa rada.

	16. Da li tačno znate kojoj osobi odgovarate za svoj rad?	N	Srednja vrednost rangova	Suma rangova
1	da	136	90.45	12301.00
	ne	34	65.71	2234.00
	Ukupno	170		
2	da	136	92.24	12544.00
	ne	34	58.56	1991.00
	Ukupno	170		
3	da	136	87.76	11935.00
	ne	34	76.47	2600.00
	Ukupno	170		
4	da	136	87.68	11924.00
	ne	34	76.79	2611.00
	Ukupno	170		

	1	2	3	4
Mann-Whitney U	1639.000	1396.000	2005.000	2016.000
Z	-2.622	-3.568	-1.196	-1.153
p	.009	.000	.232	.249
a. Faktor: 16. Da li tačno znate kojoj osobi odgovarate za svoj rad?				

Uticaj faktora tačne informisanosti i posedovanja znanja kojoj osobi zaposleni odgovara za svoj rad utiče na skorove ekonomsko tehnološkog faktora i faktora upravljanja informacijama, i to visoko statistički značajno. Oni zaposleni koji su tačno informisani o prethodno navedenom imaju bolje faktorske skorove.

	19. Pol	N	Srednja vrednost rangova	Suma rangova
1	muškarci	25	80.88	2022.00
	žene	138	82.20	11344.00
	Ukupno	163		
2	muškarci	25	80.04	2001.00
	žene	138	82.36	11365.00
	Ukupno	163		
3	muškarci	25	100.64	2516.00
	žene	138	78.62	10850.00
	Ukupno	163		
4	muškarci	25	96.64	2416.00
	žene	138	79.35	10950.00
	Ukupno	163		

	1	2	3	4
Mann-Whitney U	1697.000	1676.000	1259.000	1359.000
Z	-.129	-.226	-2.146	-1.686
p	.897	.821	.032	.092
a. Faktor: 19. Pol				

Uticaj faktora pol značajno se iskazuje samo na skorovima faktora iskustva. Odnosno, opšta populacija zaposlenih muškaraca u DZ Valjevo je iskusnija u odnosu na žensku populaciju.

	24. Da li trenutno obavljate neku od rukovodećih funkcija?	N	Srednja vrednost rangova	Suma rangova
1	da	13	99.38	1292.00
	ne	158	84.90	13414.00
	Ukupno	171		
2	da	13	88.08	1145.00
	ne	158	85.83	13561.00
	Ukupno	171		
3	da	13	87.62	1139.00
	ne	158	85.87	13567.00
	Ukupno	171		
4	da	13	106.77	1388.00
	ne	158	84.29	13318.00
	Ukupno	171		

	1	2	3	4
Mann-Whitney U	853.000	1000.000	1006.000	757.000
Z	-1.014	-.157	-.122	-1.574
p	.311	.875	.903	.116

a. Faktor: 24. Da li trenutno obavljate neku od rukovodećih funkcija?

Nije bilo razlike u faktorskim skorovima po svim dobijenim faktorima u odnosu na to da li zaposleni obavlja neku od rukovodećih funkcija.

4. Kruskal-Wallis test - testiranje uticaja faktora sa vise od dva nivoa na regresione skorove glavnih komponenti

Tabela 4.1.a Rangovi			
	17. Ukoliko biste menjali posao koji sada obavljate:	N	Srednja vrednost rangova
1	ostali biste u državnom sektoru zdravstva	59	85.36
	otišli biste u privatni sektor zdravstva	10	89.70
	radili biste poslove van zdravstvene zaštite	26	65.88
	ne biste menjali posao	73	89.73
	Ukupno	168	
2	ostali biste u državnom sektoru zdravstva	59	81.15
	otišli biste u privatni sektor zdravstva	10	45.00
	radili biste poslove van zdravstvene zaštite	26	78.23
	ne biste menjali posao	73	94.85
	Ukupno	168	
3	ostali biste u državnom sektoru zdravstva	59	82.22
	otišli biste u privatni sektor zdravstva	10	73.80
	radili biste poslove van zdravstvene zaštite	26	76.65
	ne biste menjali posao	73	90.60
	Ukupno	168	
4	ostali biste u državnom sektoru zdravstva	59	72.76
	otišli biste u privatni sektor zdravstva	10	131.20
	radili biste poslove van zdravstvene zaštite	26	87.38
	ne biste menjali posao	73	86.56
	Ukupno	168	

Tabela 4.1.b Test statistici ^(a,b)				
	1	2	3	4
Hi-kvadrat	4.783	10.610	2.439	12.876
df	3	3	3	3
p	.188	.014	.486	.005
a. Kruskal Wallis-ov test				
b. Faktor: 17. Ukoliko biste menjali posao koji sada obavljate:				

U privatni sektor zdravstva visoko značajno više otišli bi oni zaposleni koji imaju više skorove za četvrti esnafski faktor, dakle lekari, kao i zaposleni sa nižim skorovima faktora zadovoljstva upravljanjem informacijama u službi u kojoj rade.

Diskusija

Zadovoljstvo korisnika - pacijenta

Primećuje se da smo sa posebnom pažnjom pristupili analizi podataka zadovoljstva korisnika dobijenih u populaciji pacijenata opšte medicine i medicine rada, kao i podataka dobijenih od roditelja ili odraslih u pratnji deteta koji us koristili usluge pedijatrijske službe. Razlog za ovo je veličina raspoloživih uzoraka u ove dve populacije anketiranih pacijenata odnosno roditelja. Veličine ovih uzoraka omogućile su ostvarivanje osnovnih preduklava da se urade informativni i robusni modeli, pre svega loglinearni modeli kojima smo u stanju da napravimo predikciju događaja vezanih za ishode da se korisnici iskažu kategorijom - zadovoljni radom lekara, odnosno radom sestre. Drugi, ali ne i manje važan razlog zašto smo modelu logističke regresije pridali poseban značaj je i mogućnost logističkog modela da prediktorske varijable sagleda i kao ordinalne i kao kategorijske, odnosno nominalne varijable. Modeli linearne regresije koje smo takođe uradili imaju slabu moć da se njima obavi predikcija ordinalnim varijablama i pored solidne veličine uzorka. Model logističke regresije omogućava i sagledavanje graničnih slučajeva, takozvanih autlajera, odnosno onih slučajeva kojima se otkriva nova fenomenologija u okvirima izučavane pojave. Razlog za ovo je što logistički model ne podrazumeva normalnost raspodele kao uslova za ispitivanje parametara posmatrane pojave, u ovom slučaju merenja zadovoljstva korisnika ajtemima u dostavljenim upitnicima. MANOVA model u pedijatrijskoj populaciji takođe podrazumeva multidimenzionalnu normalnu raspodelu, uslov koga smo zanemarili, a u cilju dobijanja većeg broja informacija iz iskaza zadovoljstva roditelja o zadovoljstvu pedijatrom odnosno pedijatrijskom sestrom po ajtemima upitnika.

Modelom binominalne logističke regresije u populaciji pacijenata koji su posetili službu opšte medicine, odnosno medicinu rada dobili smo 95% objašnjenog variranja, gde je kao ishodna kategorija odgovora bila "da" na pitanje da li vam se dopada vas lekar. Prediktorske varijable u ovom modelu iskazane su: šansa da se lekar dopadne pacijentu je deset puta veća ako lekar posvećuje dovoljno pažnje pacijentu, značajno je manja ako mu ne daje dovoljno informacija o njegovom stanju zdravlja i ako kada mu je hitno potreban, pacijent može da ga pronade sutradan ili kasnije. Zanimljivo je da ovde nije postavljeno pitanje "kako mislite da ste zadovoljni...", već "da li vam se dopada vaš lekar". Ovde treba iskazati važnost načina postavljenog pitanja, jer izgleda da je u duhu srpskog jezika način postavljanja pitanja "da li vam se dopada..", u korelaciji sa zadovoljstvom pacijenta radom lekara. O ovome svedoče i same ishodne varijable modela koje govore o zadovoljstvu pacijenta u vezi sa namirenjem njegovih potreba da brzo dođe do lekara koji će mu posvetiti dovoljno pažnje kako bi dobio dovoljno informacija o svom zdravstvenom stanju. Termin "dopada" nije u vezi sa iskazom o stručnosti lekara, pacijentovim godinama starosti, životnim iskustvom, polom i drugim varijablama koje govore o nekim drugim potrebama pacijenta.

Nešto manje varijabiliteta, oko 86, 4%, objasnili smo modelom binominalne logističke regresije gde smo kao ishodnu kategoriju uzeli "da" na pitanje "da li ste zadovoljni ljubaznošću sestre". Prediktorske varijable bile su iskazane na sledeći način: sestra ima manju šansu da se pacijent o njoj izjasni kao ljubaznoj ako on/ona (pacijent) ima veću stručnu spremu, ako misli da

dugo čeka pred ordinacijom lekara ili je po tom pitanju neodlučan da se izjasni, i ako ga sestra obavesti da će do lekara doći tek sutradan ili kasnije, i to kada je pacijentu lekar hitno potreban. Obrnuto sestra će imati značajno veću šansu da se pacijent o njoj izjasni kao ljubaznoj osobi ako je pacijent boljeg materijalnog položaja i ako mu bilo gde da sestra radi (na šalteru, u ambulanti, savetovalištu) daje savete o zdravom načinu života. Nije slučajno da smo manje fenomena o zadovoljstvu pacijenta objasnili istražujući fenomenologiju zadovoljstva korisnika sestrom nego lekarom, pre svega jer je u duhu naše ispitivane populacije da kad osoba hoće da iskaže svoju nameru o poseti zdravstvenoj ustanovi drugoj osobi, ona najčešće kaže “idem lekaru” ili “idem kod lekara”, iskazujući pre svega svoju potrebu za lekarskim pregledom i dobijanjem odgovarajućih informacija od lekara. S druge strane, veću potrebu za ljubaznošću sestre pacijent ima kada ide “da dobije injekciju”, odnosno kada svoje potrebe u vezi sa svojim zdravljem, pacijent namiruje u ambulanti za intervencije. Važno je napomenuti da je fenomenologija zadovoljstva korisnika sestrom u odnosu na lekara, opšte gledano, manje izučena u literaturi, jer je kasnije i pristupljeno istraživanju zadovoljstva korisnika radom sestre [15].

Generalno, u svim službama gde je sprovedeno istraživanje zadovoljstva korisnika u DZ Valjevo, prosečna ocena pacijenata u smislu opšte ocene korisnika radom i lekara i sestre, pripada kategoriji četvorke, odnosno ocene koja izražava da su pacijenti/korisnici zadovoljni radom sestre i lekara. Međutim, samo smo praktično na uzorku anketirane populacije u opštoj medicini i medicini rada mogli da izvučemo valjane zaključke o tome kako da poboljšamo zadovoljstvo pacijenata. Kako su anketni upitnici konstruisani, na manje-više sličan način, znanja i informacije koje smo dobili analizom uzorka opšte medicine i medicine rada, mogu se preneti i na službe gde smo imali manji uzorak, odnosno na internističku službu, ginekologiju, stomatologiju, a dodatno i na pedijatrijsku službu.

Zaključuje se da se na osnovu dobijenih rezultata može izvršiti pouzdana predikcija da se pacijentu dopadne njegov lekar (pogrešiće se samo u 5% slučajeva), kao i nešto manje pouzdana predikcija da pacijent bude zadovoljan ljubaznošću sestre (pogrešiće se u oko 12% slučajeva). Poznavanjem iskazanih prediktora može se značajno unaprediti dimenzija kvaliteta definisana kao usredsređenost na pacijenta i dimenzija pravičnosti u pružanju zdravstvenih usluga u DZ Valjevo.

Zadovoljstvo zaposlenih

Pošto je broj popunjenih anketnih upitnika o zadovoljstvu zaposlenih bio 250, a većina ajtema bila iskazana intervalnom ili kontinuiranom skalom merenja, pristupili smo istraživanju konstrukcione validnosti upitnika o zadovoljstvu zaposlenih kao i identifikaciji faktora zadovoljstva. Naime, bez poznavanja konstrukcione validnosti, mogli smo da konstruišemo veći broj regresionih modela, a da zapravo ne znamo pripadaju li prediktorski ajtemi istom faktoru zadovoljstva zaposlenih i ako ne pripadaju koliki je njihov značaj u ukupnom razjašnjenju fenomena zadovoljstva zaposlenih. Vidi se da smo dobili četiri faktora. Prvi faktor koga smo naimenovali kao ekonomsko tehnološki određen je najvećim brojem ajtema i on razjašnjava više od 30% variranja. Sledeći faktor nazvali smo faktor zadovoljstva proizašao iz upravljanja informacijama i međusobne komunikacije zaposlenih, definisan je sa znatno manje ajtema i objašnjava manje od 20% varijanse. Treći faktor zadovoljstva koji proizilazi iz iskustva zaposlenog i četvrti esnafski faktor, objašnjeni su sa po dva ajtema po svakom faktoru i njima je objašnjeno još po desetak posto variranja zadovoljstva zaposlenih. Primećuje se da je ukupna konstrukciona validnost dobijena na našem uzorku 68%, što nije malo, ali ne možemo da budemo

u potpunosti ni zadovoljni sa manjkavošću informativnosti o istraživanom fenomenu od 32%. S toga mora da se primeti da upitnik valjalo proširiti dodatnim ajtemima po trećem i četvrtom faktoru kako bi se dobilo više informacija o posebnim potrebama zaposlenih, a koji su u vezi sa njihovom esnafskom pripadnošću, odnosno njihovom potrebom da se svrsishodnije uključe u zdravstvenu delatnost, posedovanjem informacija o sopstvenom značaju, svrsishodnosti i korisnosti u sistemu pružanja zdravstvenih usluga u Ustanovi. Faktor iskustva je takođe važan faktor zadovoljstva zaposlenih, jer se kroz ovaj faktor zapravo iskazuje potreba lične uvežbanosti i kontinuiteta u obavljanju posla zaposlenog u službi, odnosno Ustanovi. Ovde se takođe preporučuje povećanje broja ajtema u upitniku, kako bi se dobilo više znanja o faktoru iskustva.

Faktor esnafske pripadnosti je vrlo specifičan faktor zadovoljstva koji proističe iz onih momenata zadovoljstva koji zdravstveni radnici imaju 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 esnafskim faktorom, praktično je nedostupna zaposlenima u zdravstvu koji ne učestvuju u dijagnostici i lečenju pacijenata srazmerno stepenu medicinskog znanja ili veštine u sprovođenju medicinske intervencije. Ovo je ona vrsta zadovoljstva, u svojevrсно individualno doživljenoj "nagradi" 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 tu vrstu doživljaja ne može da podeli sa zaposlenima nemedicinske struke.

Analizom uticaja posebnih faktora na regresione faktorske skorove, pokazano je da stres utiče samo na prvi faktor zadovoljstva, odnosno da zaposleni koji imaju niže faktorske skorove po ekonomsko tehnološkom faktoru zadovoljstva, češće daju iskaz da su izloženi stresu. Ovo je i logično, jer su okolnosti koje izazivaju stepen zadovoljstva iskazanog ovim faktorom isključivo spoljašnje – van zaposlenog. Te okolnosti dolaze spolja, van radnika i on ih pasivno trpi, a zaposleni ih iznutra individualno samo doživljava spram sopstvenih očekivanja. Uticaj zaposlenog na ovaj faktor je najmanji, te zato zaposleni ne može ni da menja okolnosti koje su van njega samog.

Drugi faktor je faktor zadovoljstva koji nastaje protokom informacija po vertikali i horizontali, takozvani faktor upravljanja informacijama u kojem je individualni doživljaj zadovoljstva zaposlenog uslovljen i spolja, ali u kojoj se on oseća i kao akter odnosa koji nastaju protokom tih informacija, komunikacijom sa drugim zaposlenim u toku rada. Na povećanje faktorskih skorova po ovom faktoru, posebno može da deluje uprava Ustanove, tako što će svakom zaposlenom razjasniti kome odgovara za svoj rad, sa kim i kako da saraduje, tamo, gde je neophodan timski rad u toku obavljanja poslova. Skorovi ovog faktora mogu se povećati, preciznim opisom radnog mesta zaposlenog, preciznim definisanjem njegovih obaveza i uvođenjem, ako je to potrebno, procedura i standarda po kojoj se međusobna komunikacija odvija, kako po horizontali tako i po vertikali. Definisanje radnog mesta i osobe ili osoba kojoj zaposleni odgovara za svoj rad, prema našim rezultatima, povećao bi faktorske skorove i za prvi faktor (ekonomsko tehnološki). Stoga je upravo ovo mera koja prvo treba da se sprovede u DZ Valjevo, tim pre što opšta ocena zadovoljstva poslom koji zaposleni obavlja, pripada prvom faktoru i njena prosečna vrednost pripada kategoriji trojke. Dakle naši zaposleni nisu ni zadovoljni ni nezadovoljni, kada je u pitanju njihova opšta ocena zadovoljstva poslovima koje obavljaju. Praktično su po svim ostalim ajtemima zaposleni davali odgovore koji odgovaraju pomenutoj kategoriji, izuzev ajtema koji se odnosi na lični dohodak, čijom visinom su se u proseku izrazili kao nezadovoljni.

Uprava, takođe može, pored drugog da poveća zadovoljstvo i po prvom faktoru, organizovanjem edukacija i to ne samo u vidu stručnog usavršavanja i osposobljavanja, već i implementacijom znanja u vezi sa unapređenjem kvaliteta rada u Ustanovi među zaposlenima.

Sve prethodno je posebno važno jer su rezultati pokazali da su se o eventualnoj želji o prelasku u privatni zdravstveni sektor esnafski značajno više izjasnili lekari DZ Valjevo koji po pitanju drugog faktora imaju niže faktorske skorove, odnosno oni koji nisu zadovoljni međusobnom komunikacijom i protokom informacija u Ustanovi.

Zaključuje se da je konstrukciona validnost upitnika zadovoljstva zaposlenih mera zadovoljstva zaposlenih u 68% razjašnjenog variranja u anketiranoj populaciji zaposlenih DZ Valjevo. Zadovoljstvo zaposlenih se iskazuje kroz četiri faktora koji međusobno ne korelišu i na koje uprava Ustanove ne može jednako da deluje u smislu povećanja faktorskih skorova. Najviše, menadžment Ustanove, može da deluje u smislu povećanja skorova prvog i drugog faktora, odnosno faktora zadovoljstva ekonomsko tehnološkim okolnostima i faktora zadovoljstva upravljanjem protoka informacija u međusobnoj komunikaciji zaposlenih DZ Valjevo, i to, jasnijim definisanjem radnih mesta, preciznijom sistematizacijom i poboljšanjem subordinacije i usmerenije, racionalnije i svrsishodnije komunikacije u hijerarhiji zaposlenih.

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.