



Институт за јавно здравље Србије
“Др Милан Јовановић Батут”



ЗАДОВОЉСТВО корисника/запослених

Весна Кораћ

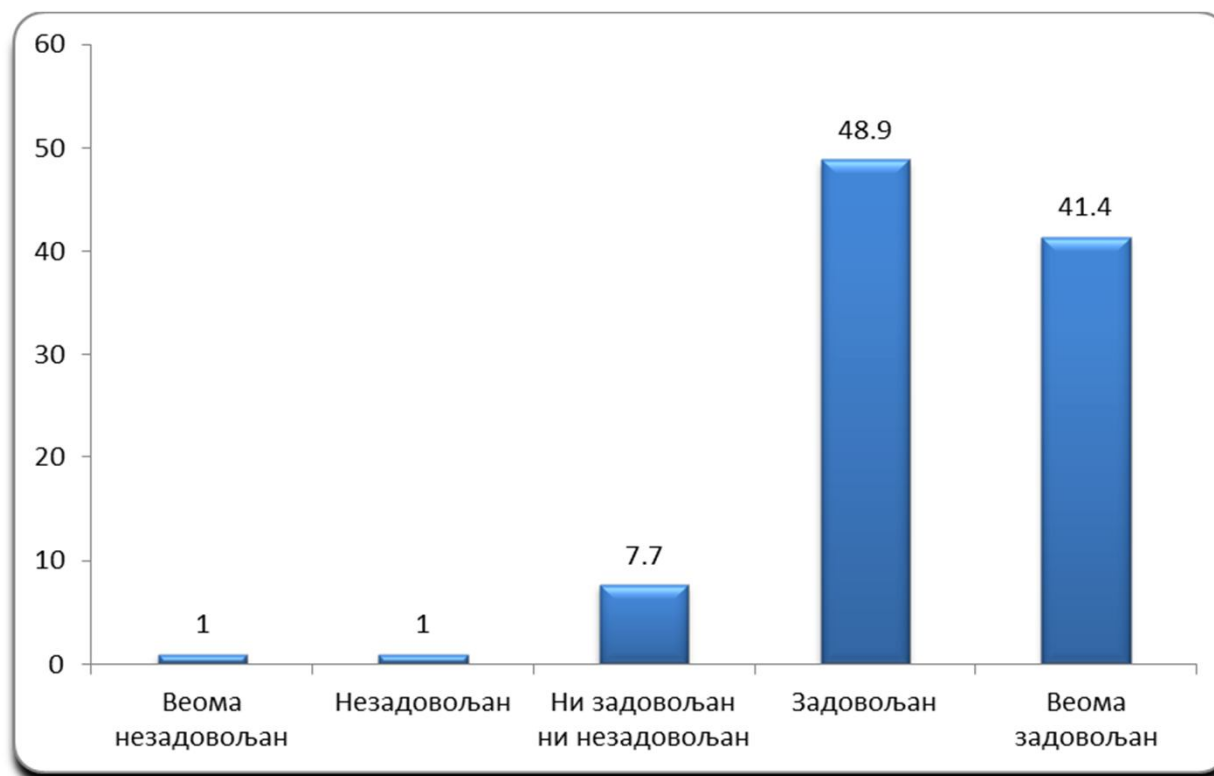
Институт за јавно здравље Србије
www.batut.org.rs

Истраживање

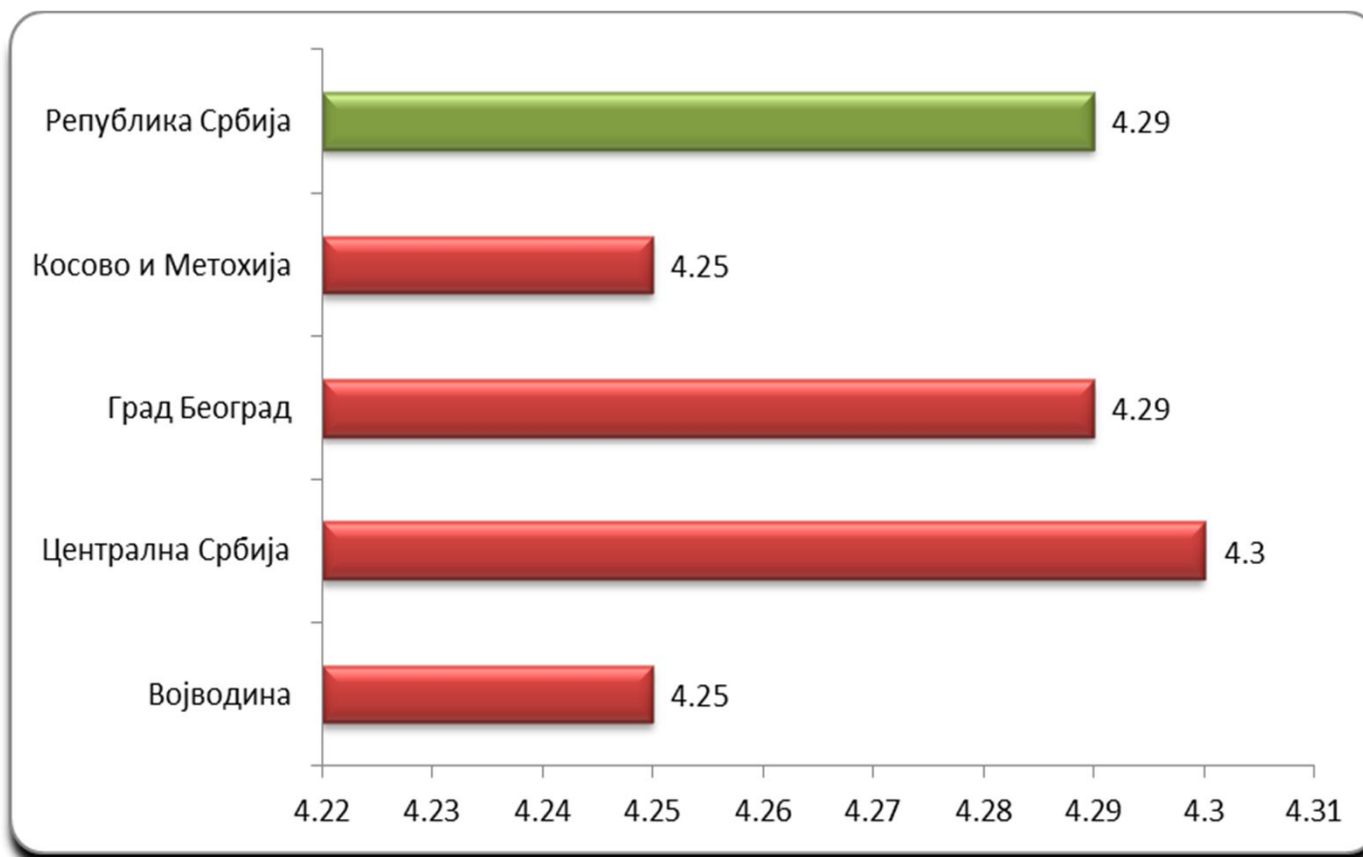


- Испитивање је спроведено од 3. до 7. децембра;
- Обухваћено је 88 стационарних здравствених установа;
- Укупно је обрађено 10.775 упитника (36,5% интернистичка одељења, 38% хируршка одељења, 16,9% одељења за гинекологију и акушерство и 8,6% одељења за рехабилитацију);
- Стопа одговора корисника износи 85,8%;
- Просечна старост пацијената је 53,17 година;
- У укупном узорку жене су биле заступљене са 57,6%;
- Половине испитаника је са средњим образовањем (49,9%) и осредњег материјалног стања (48,9%).

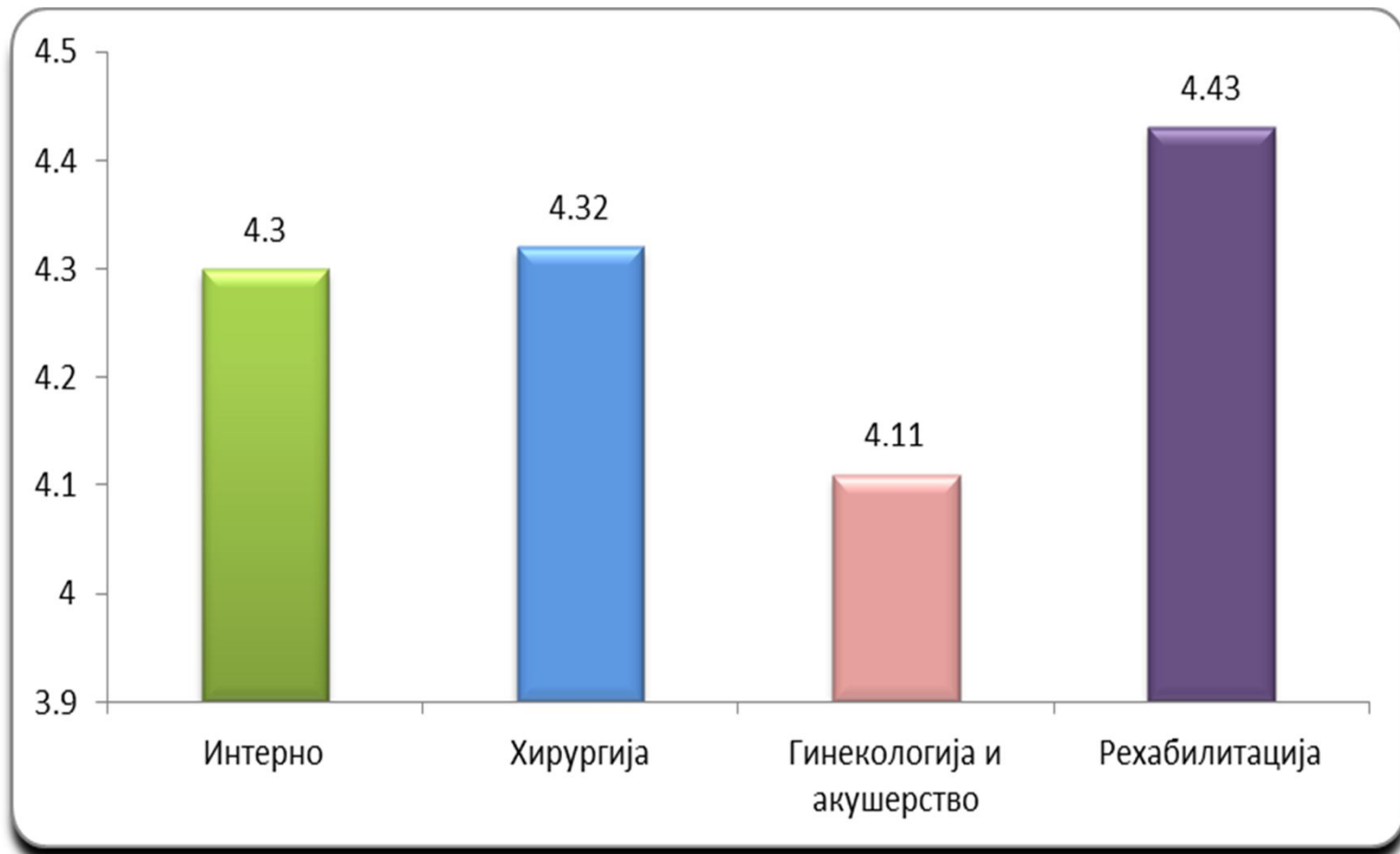
Дистрибуција корисника према општем задовољству болничким лечењем, Србија, 2012.



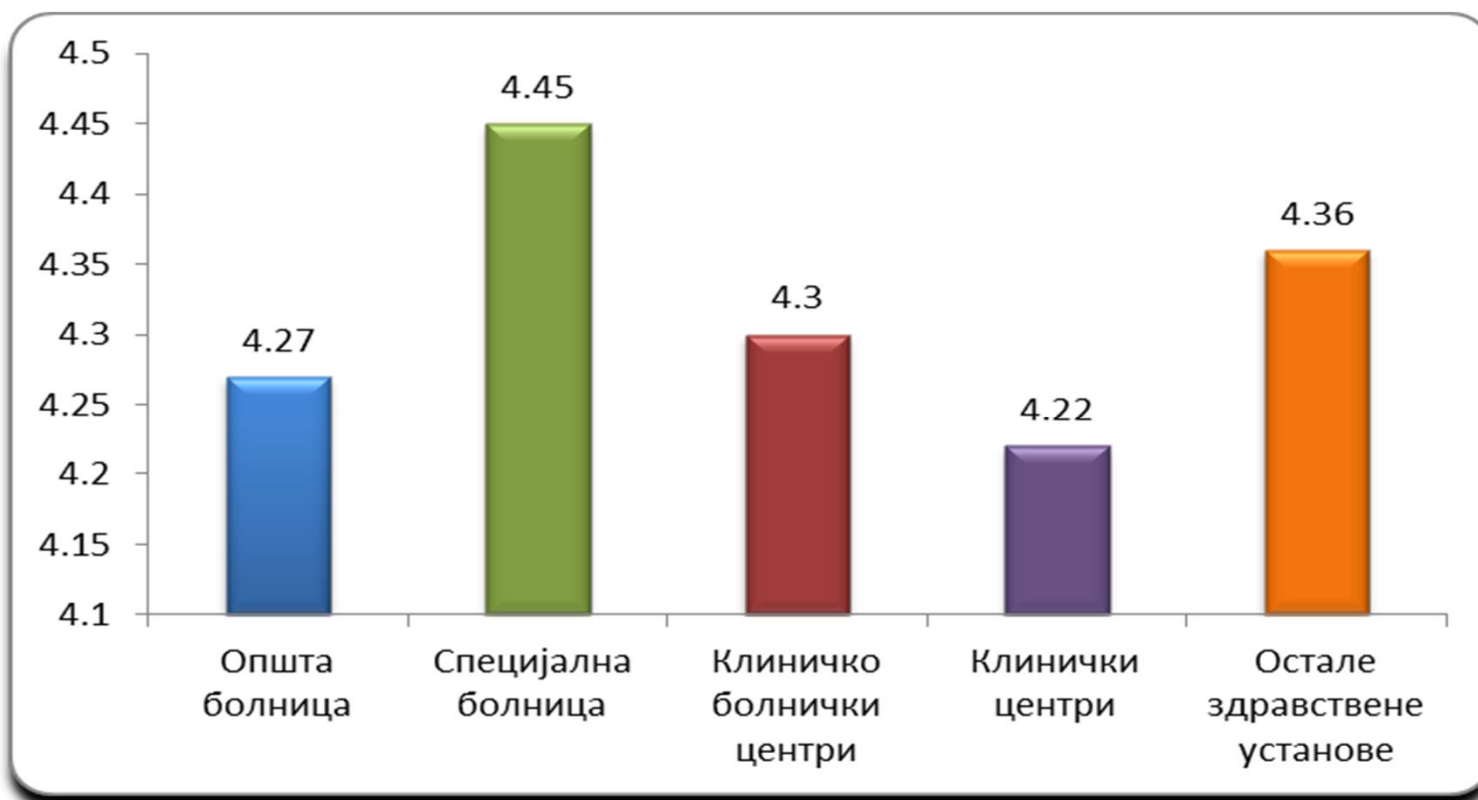
Средња оцена општег задовољства корисника болничким лечењем по регионима, Србија, 2012.



Средња оцена општег задовољства корисника болничким лечењем по одељењима, Србија, 2012.

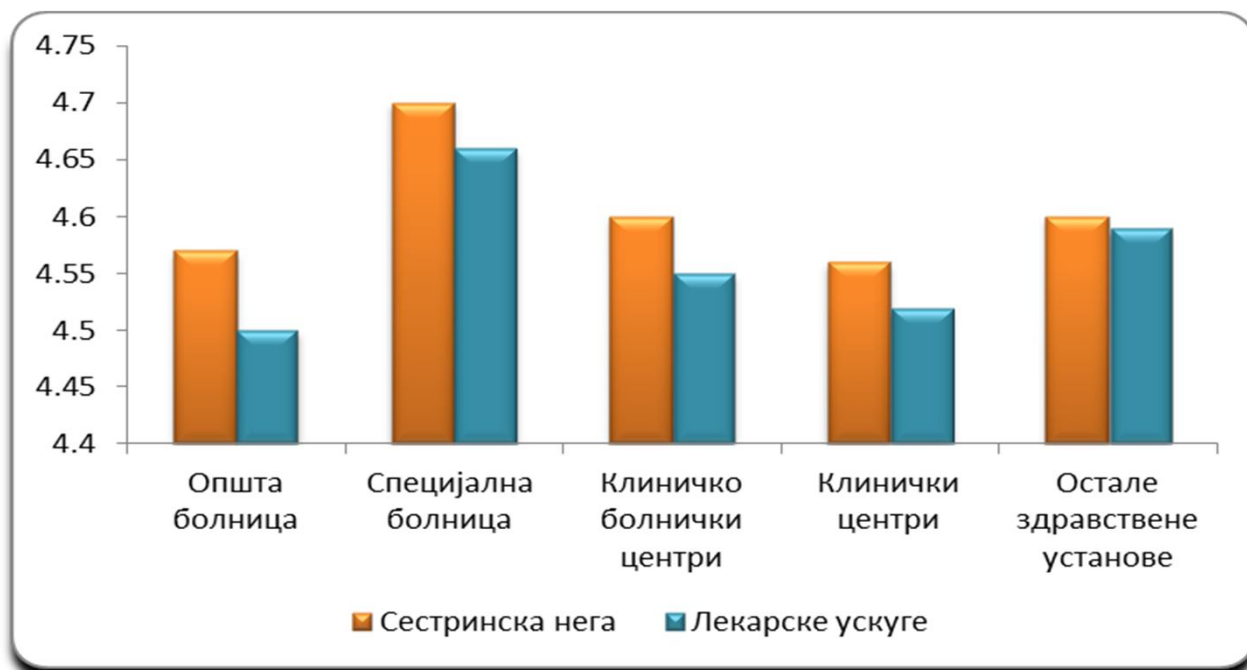


Средња оцена општег задовољства корисника болничким лечењем према типу установе, Србија, 2012.



У специјалним болницама задовољство је без промене, у клиничким центрима је порасло док је у клиничко болничким центрима и општим болницама опала средња оцена у односу на 2011. годину.

Средња оцена општег задовољства корисника сестринском негом и лекарским услугама, према типу установе, Србија, 2012.

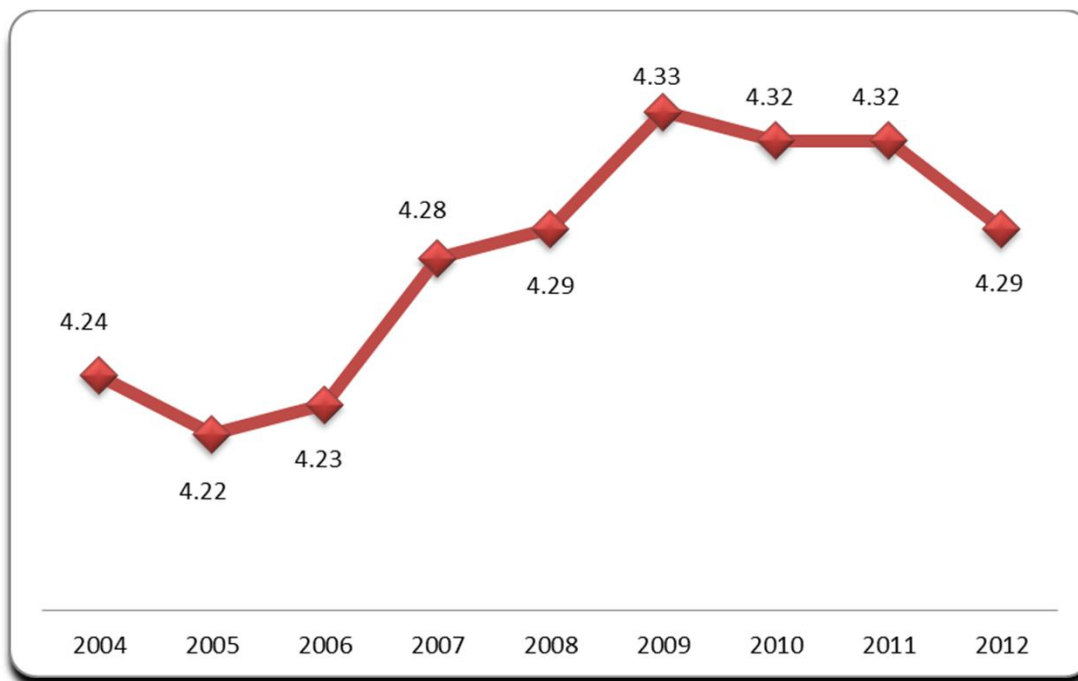


У свим типовима здравствених установа, услуге здравствених радника су оцењене једнако или више од 4,5!

Аспекти болничког лечења којима су пацијенти били најмање задовољни, по регионима

- За процедуре приликом пријема најлошије су оцењене стационарне установе у Београду;
- За процедуре приликом отпуста су најлошије оцене у болницама на Косову и Метохији;
- Задовољство сестринском негом је најниже у болницама на Косову и Метохији;
- Опште задовољство услугама лекара је најниже у региону Војводине;
- Услуге исхране су најлошије оценили пацијенти лечени у београдским болницама;
- Смештај је најлошије оцењен у болницама на Косову и Метохији.

Средња оцена општег задовољства корисника болничким лечењем, Србија, 2004–2012.



Услуге здравствених радника у континуитету од 2009. године су оцењени одличним оценама преко 4,5.

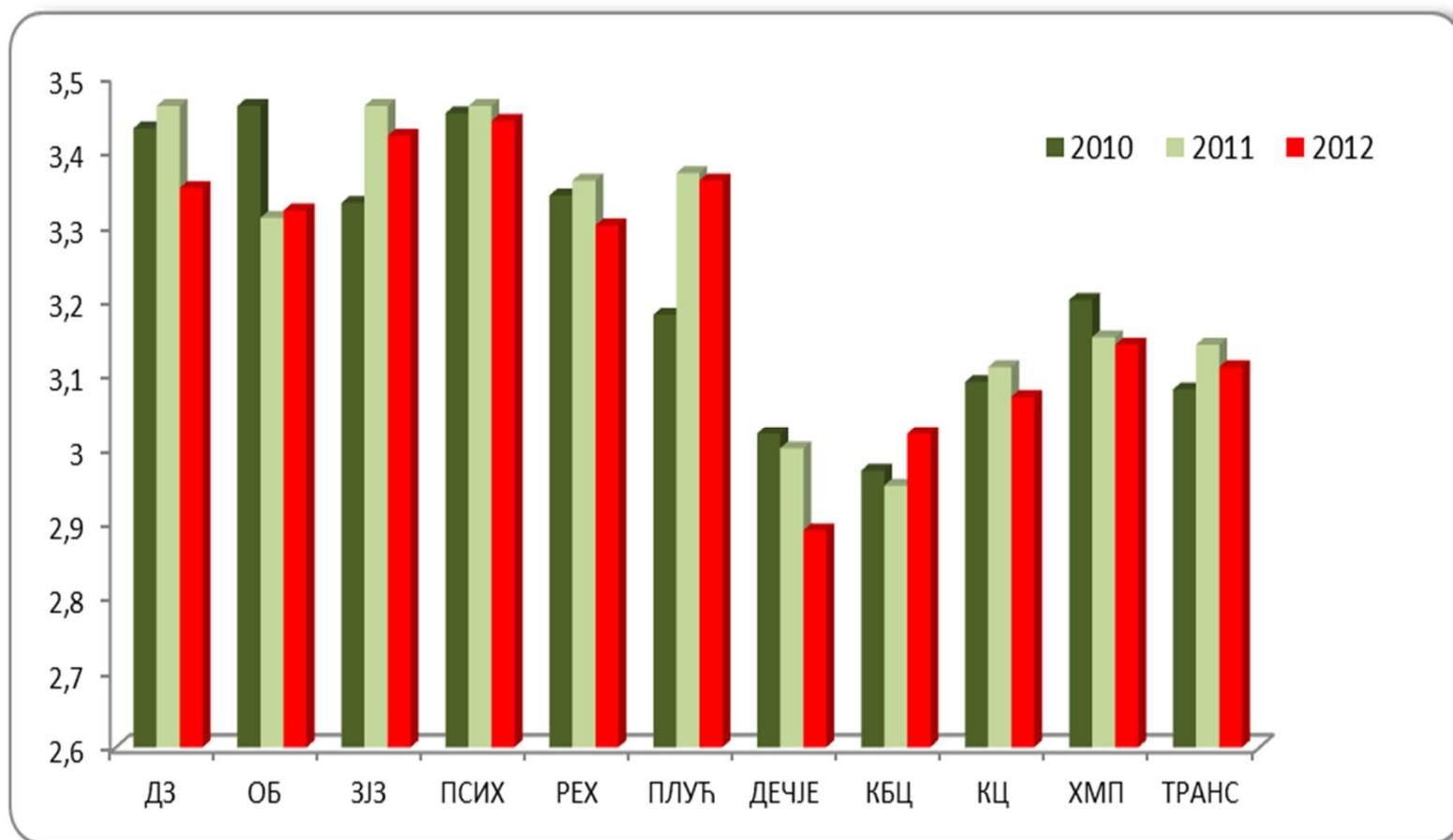
Задовољство запослених

- Истраживање је спроведено 10. децембра;
- Учествовале су 323 здравствене установе;
- Стопа одговора је 82,51% (67.090 попуњених упитника);
- Нешто мање од половине (47%) запослених у здравственим установама Републике Србије је задовољно (задовољно и веома задовољно) послом који обавља;
- Професионално задовољство здравствених радника је нешто ниже (46,1%);
- Минимални пораст задовољства постоји међу запосленима у клиничко-болничким центрима са 2,95 на 3,02 и у општим болницама са 3,31 на 3,32;
- Задовољство запослених у осталим врстама здравствених установа показује смањење у односу на 2011. годину;
- Процент веома незадовољних износи 7,7% и највећи је од како се прати задовољство запослених!

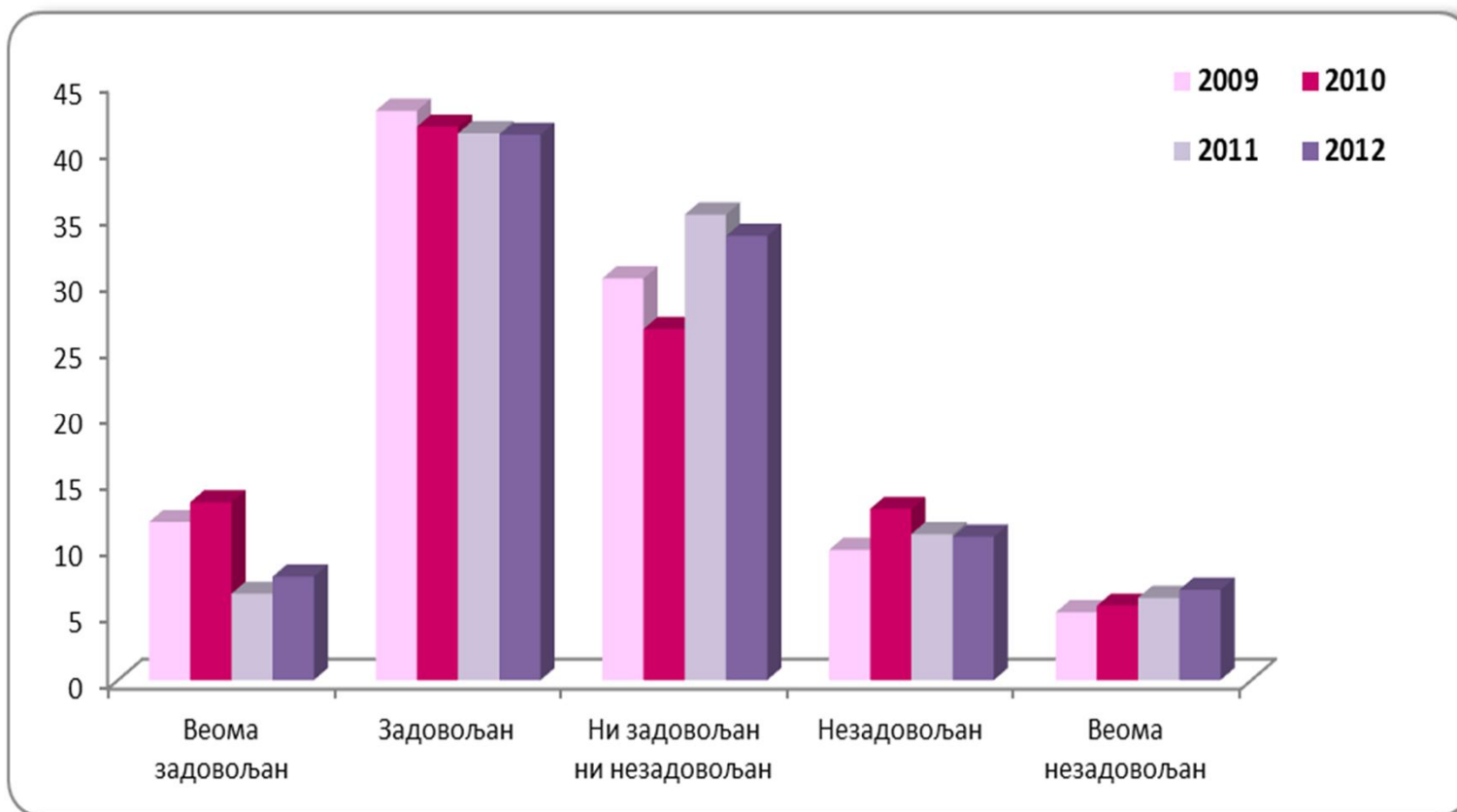
Задовољство запослених

- Најзадовољнији су запослени који раде у специјалним болницама за психијатрију, институтима и заводима за јавно здравље и специјалним болницама за плућне болести.
- Најнижа просечна оцена задовољства послом је у специјалним дечјим болницама, клиничко-болничким центрима, и клиничким центрима.
- Континуирано, од 2007. године, највеће незадовољство послом је међу запосленима у београдским здравственим установама.

Просечна оцена задовољства послом запослених према врсти здравствене установе, Србија, 2010 – 2012.



Дистрибуција запослених у општим болницама (изражена у процентима) према општем задовољству послом, Србија, 2009 – 2012.



Поједини аспекти задовољства

	2011	2012
Расположиво време	3,37	3,40
Редовне евалуација рада	3,32	3,35
Могућности да користе знања и вештине	3,46	3,47
Сарадња са колегама	3,67	3,69
Аутономија у раду	3,53	3,69

	2011	2012
Континуирана едукација	3,11	3,14
Опрема	3,04	3,03
Месечна примања	2,41	2,44
Професионални развој	3,14	3,17

Задовољство пре 5 година и данас

- У клиничко-болничким центрима, 40,8% запослених је данас незадовољније послом, док је свега 17,7% њих задовољније.
- У општим болницама је 23,3% запослених који су задовољнији сада послом, у односу на 30,8% који је незадовољније.
- Једино запослени у специјалним психијатријским болницама сматрају да су данас задовољнији послом (32,5%) у односу на време од пре пет година (25,5%).

Исцрпљеност повезана са послом

- Емоционалну исцрпљеност (да, често и да, увек) у највећем проценту осећају запослени у дечјим болницама (56,3% запослених), клиничко-болничким центрима (55,2%), клиничким центрима (50,8%) и заводима за хитну медицинску помоћ (49,3%);
- Физичка исцрпљеност је најприсутнија међу запосленима у клиничко-болничким центрима (60,5%), дечјим болницама (58,2%), клиничким центрима (56,4%) и заводима за хитну медицинску помоћ (52,4%);
- Запослени у дечјим болницама најчешће осећају умор при помисли на посао, и то у забрињавајуће значајном броју (44%).





ХВАЛА НА ПАЖЊИ!