



**ИНСТИТУТ ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ СРБИЈЕ  
„ДР МИЛАН ЈОВАНОВИЋ БАТУТ”**

**МЕТОДОЛОГИЈА ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА ЗАПОСЛЕНИХ  
У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА  
У РЕПУБЛИЦИ СРБИЈИ 2020. ГОДИНЕ**

**2020.**

## ПРОТИВЕПИДЕМИЈСКЕ МЕРЕ

Испитивање задовољства запослених здравственом заштитом у здравственим установама у Републици Србији се ове године обавља у условима епидемије заразном болешћу COVID-19 и због тога је потребно доследно применити све противеписидемијске мере прописане од стране Министарства здравља и Кризног штаба за сузбијање заразне болести COVID-19 у циљу спречавања ширења епидемије.

Неопходно је да сви актери који су укључени у истраживање максимално одржавају физичку дистанцу, а када то није могуће да избегавају директан физички контакт, строго поштују мере личне заштите (маска, мантил и др.) и појачају дезинфекцију руку средствима на бази алкохола.

## ВРЕМЕ СПРОВОЂЕЊА ИСТРАЖИВАЊА

Узимајући у обзир епидемиолошку ситуацију у Републици Србији тачан датум спровођења истраживања у здравственим установама ове године ће се спровести у договору са надлежним заводом/институтом за јавно здравље.

Истраживање ће се спровести у децембру 2020. године:

- установама **примарне здравствене заштите** истраживање спроведе у трајању од једног радног дана и то **од 7-20 часова, тј. до краја радног времена.**
- У стационарним здравственим установама – у периоду **од 7 часова ујутро једног радног дана до 7 часова следећег радног дана.**
- У осталим здравственим установама – **један радни дан у децембру 2020. године у радно време тих установа.**

## ОБУХВАТ ЗДРАВСТВЕНИХ УСТАНОВА

Испитивање задовољства запослених спроводи се у свим здравственим установама из шифарника установа који је у прилогу.

## УЗОРАК

У истраживање ће бити укључени **сви запослени** у наведеним здравственим установама у Републици Србији. У установама примарне здравствене заштите то подразумева да упитнике попуњавају и запослени који раде **ван седишта** дома здравља (у огранцима дома здравља, здравственим станицама и здравственим амбулантама, **укључујући и COVID амбуланте**), а у болницама и запослени у **COVID болницама/одељењима.**

Обавезно нагласити **анонимност** анкете.

## УПИТНИК

У истраживању се користи достављени упитник о задовољству запослених, који је јединствен за све здравствене установе примарног, секундарног и терцијарног нивоа здравствене заштите.

Здравствена установа је у обавези да обезбеди довољан број упитника да би сви запослени у претходно дефинисаном периоду могли да га попуне.

### ДИСТРИБУЦИЈА И ПРИКУПЉАЊЕ ПОПУЊЕНИХ УПИТНИКА

Директор и Комисија за унапређење квалитета рада здравствене установе обавештавају запослене о времену и начину спровођења истраживања. Комисија за унапређење квалитета рада здравствене установе организује спровођење истраживања и именује особе које ће бити задужене за дистрибуцију упитника.

Упитник се попуњава у здравственој установи, а попуњене упитнике запослени убацују у, за ту сврху, обезбеђене кутије.

**Напомена:** За запослене који су у време истраживања распоређени на рад у COVID зонама потребно је омогућити да се, на основу процене надлежних института и завода за јавно здравље, упитници доставе до зона где се запослени пресвлаче и да их попуне пре облачења или након свлачења личне заштитне опреме и дезинфекције, односно попуњавање упитника треба извршити у зони где се пресвлаче у цивилно одело. У том случају, ризик за преношење инфекције практично не постоји, осим уколико здравствени радници грубо крше прописане поступке облачења и свлачења личне заштитне опреме и дезинфекције.

Потребно је нотирати укупан број запослених у здравственој установи, број запослених који су присутни на послу у периоду истраживања и број дистрибуираних упитника (образац 3).

### ОБРАДА ПОПУЊЕНИХ УПИТНИКА

По истеку времена обављеног истраживања потребно је да Комисија за квалитет прикупи кутије са упитницима са свих служби и одељења, отвори анкетне кутије, нотира број враћених упитника и сачини записник. Потребно је попунити образац 3 и припремити га за слање у надлежни институт/завод за јавно здравље.

### УНОС ПОПУЊЕНИХ УПИТНИКА

Институти/заводи за јавно здравље помажу здравственим установама у организовању и спровођењу истраживања.

Здравствена установа уноси попуњене упитнике у за то креирану *excel* базу и доставља попуњене *excel* базе у електронском облику надлежном институту/заводу за јавно здравље, као и попуњен Извештај о спроведеној анкети (образац 3)

**Институт/завод за јавно здравље** помаже здравственим установама у организовању и спровођењу истраживања, прикупља податке из свих здравствених установа са територије за коју је надлежан и обједињује податке у јединствене excel табеле за ниво округа.

Спајање података у један *excel* фајл се ради на тај начин што се подаци из појединачних радних листова (*sheet*-ова у *excelu*) из фајлова које су доставиле здравствене установе копирају у радне листове одговарајућег заједничког фајла. Најједноставније је то урадити тако што се отвори непопуњен фајл нпр. „1. Zadovoljstvo\_bolnice\_2020.xls“ и у радни лист (*sheet*) „Bolnice“ унесе редом подаци из радних листова „Bolnice“ из фајлова које су доставиле здравствене установе. То се ради тако што се обележи комплетан унети сет података без заглавља и коришћењем команде *copy/paste* пренесе у заједнички радни лист „Bolnice“. Затим се курсор постави на прво празно поље испод унетих податка у заједничком радном листу „Bolnice“, отвори фајл за следећу здравствену установу и понови иста процедура. Потребно је водити рачуна да у фајловима које су здравствене установе доставиле, није поремећена структура, односно да је распоред и број колона идентичан оригиналним табелама.

Након завршеног обједињавања података, потребно је да завод/институт о томе обавести Институт за јавно здравље Србије и достави збирне извештаје за округ (обрасци 3.а.) и обједињене податке у Excel табелама електронским путем на адресу: [kvalitet2020@batut.org.rs](mailto:kvalitet2020@batut.org.rs). до 31. јануара 2021.

Током спровођења истраживања задовољства запослених институт/завод за јавно здравље координира здравствене установе, контролише методолошки поступак истраживања у здравственим установама, омогућава брз проток информација о току истраживања и евентуалним проблемима на терену.

## ОБРАДА ПОПУЊЕНИХ УПИТНИКА

**Здравствена установа** у којој је спроведено истраживање анализира податке за сопствене потребе (испуњење планираних циљева, корелација са другим показатељима квалитета, примена статистичких тестова и друго).

**Институт/завод за јавно здравље** анализира податке за свој Округ, за потребе локалне самоуправе и Министарство здравља.

## ЗАВРШНА ОБРАДА ДОСТАВЉЕНИХ ПОДАТАКА

Институт за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“ обрађује и анализира прикупљене податке и доставља извештај Министарству здравља. Резултати истраживања задовољства запослених биће доступни на сајту Института за јавно здравље Србије ([www.batut.org.rs](http://www.batut.org.rs)) по завршетку анализе.