



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

**МЕТОДОЛОГИЈА ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА ЗАПОСЛЕНИХ  
У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА  
У РЕПУБЛИЦИ СРБИЈИ 2024. ГОДИНЕ**

**2024.**

## ВРЕМЕ СПРОВОЂЕЊА ИСТРАЖИВАЊА

Истраживање ће се спровести:

- У установама примарне здравствене заштите **02. децембра 2024. године у периоду од 7 до 20 часова**, односно до краја радног времена.
- У стационарним здравственим установама – у периоду од **7 часова ујутро 02. децембра 2024. до 7 часова ујутро 03. децембра 2024.**
- У осталим здравственим установама – **02. децембра 2024. године у радно време тих установа.**

## ОБУХВАТ ЗДРАВСТВЕНИХ УСТАНОВА

Испитивање задовољства запослених спроводи се у свим здравственим установама из Плана мреже.

## 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).

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.

Потребно је нотирати **укупан број запослених у здравственој установи, број запослених који су присутни на послу у периоду истраживања и број дистрибуираних упитника** (obrazac\_3\_2024).

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.

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 (obrazac\_3\_2024).

### УНОС ПОПУЊЕНИХ УПИТНИКА

Институти/заводи за јавно здравље помажу здравственим установама у организовању и спровођењу и анализи истраживања. Потребно је да свака здравствена установа одреди особу/е која ће бити у здравственој установи одговорна за унос упитника.

**Одговорна особа/е у здравственој установи** уноси попуњене упитнике у базу „Сервиса јавног здравља”, као и попуњен Извештај о спроведеној анкети који се налази под секцијом Истраживања/Истраживања корисника и запослених здравственом заштитом, **до 31. децембра 2024.** Након завршеног уноса података у базу Сервиса јавног здравља, потребно је да здравствена установа о томе обавести надлежан завод/институт за јавно здравље,

Надлежни институти и заводи за јавно здравље, након завршетка уноса Извештаја о спроведеној анкети и комплетног уноса упитника, врше контролу упоређивањем броја унетих упитника са подацима који се налазе у извештају о анкети и уколико је потребно обавештавају установу да изврши неопходне корекције. Контролу и евентуалну корекцију унетих података завршити до **15. јануара 2025. године.**

Након завршене контроле и корекције завод/институт о томе обавештава Институт за јавно здравље Србије електронским путем на адресу: [kvalitet2020@batut.org.rs](mailto:kvalitet2020@batut.org.rs).

### 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.