



Zadovoljstvo zunanjih deležnikov 2018

Ministrstvo za zdravje

Končno poročilo

oktober, 2018

Kazalo

| | | |
|------|---|---|
| 1. | Demografska struktura zunanjih deležnikov | 3 |
| 2. | Pregled odgovorov..... | 4 |
| 2.1. | Delovanje organa..... | 4 |
| 2.2. | Opravljanje nalog (na področjih, ki so v pristojnosti MZ) | 5 |
| 2.3. | Informiranje, obveščanje in dostopnost | 5 |
| 2.4. | Zadovoljstvo..... | 6 |
| 2.5. | Prednosti (višje ocenjena področja)..... | 6 |
| 2.6. | Izzivi (nižje ocenjena področja)..... | 7 |

1. Demografska struktura zunanjih deležnikov

V spodnjih tabelah so nižji % deleži označeni z rdečo barvo, višji % deleži so označeni z zeleno barvo.

Spol

| | Udeleženih | Delež po spolu |
|--------|------------|----------------|
| moški | 76 | 26,1 |
| ženski | 215 | 73,9 |
| Skupno | 291 | 100,0 |

Starost

| | Udeleženih | Delež po starosti |
|-----------------|------------|-------------------|
| do 30 let | 12 | 4,1 |
| od 31 do 40 | 77 | 26,5 |
| od 41 do 50 let | 85 | 29,2 |
| nad 50 let | 117 | 40,2 |
| Skupno | 291 | 100,0 |

Stopnja izobrazbe

| | Udeleženih | Delež po stopnji izobrazbe |
|---------------|------------|----------------------------|
| srednja šola | 4 | 1,4 |
| višja šola | 18 | 6,2 |
| visoka in več | 269 | 92,4 |
| Skupno | 291 | 100,0 |

Opredelitev anketiranca

| | Udeleženih | Delež po opredelitvi |
|-------------------------|------------|----------------------|
| državni organ | 19 | 6,5 |
| državljan | 46 | 15,8 |
| javni zdravstveni zavod | 136 | 46,7 |
| zbornica | 11 | 3,8 |
| izobraževalna ustanova | 6 | 2,1 |
| društvo | 29 | 10,0 |
| drugo | 44 | 15,1 |
| Skupno | 291 | 100,0 |

2. Pregled odgovorov

V spodnjih grafih in tabelah so prikazane trditve, ki so sortirane od najvišje do najnižje ocenjene.

2.1. Delovanje organa

Obseg nalog, ki jih zagotavlja Ministrstvo za zdravje, je v skladu z njegovimi pristojnostmi.

Ministrstvo za zdravje deluje družbeno odgovorno (ekološko vzdržno, upoštevajoč lokalno, nacionalno in mednarodno okolje).

Interesne organizacije lahko izvajajo nejavno vplivanje na odločanje Ministrstva za zdravje pri obravnavi in sprejemanju predpisov (op.: lobiranje na zakonit način).

Ministrstvo za zdravje deluje transparentno in v skladu z najvišjimi etičnimi načeli.

Ministrstvo za zdravje zagotavlja in krepi integriteto svojega delovanja.

Ministrstvo za zdravje se kot organizacija uči, inovira in stalno izboljšuje.

Ministrstvo za zdravje ima s svojimi partnerji in drugimi ključnimi deležniki razvit ustrezen partnerski odnos.

Ministrstvo za zdravje je dobro organizirano.

Ministrstvo za zdravje svoje naloge opravlja nepristransko in objektivno.

Ministrstvo za zdravje v dogovorjenem roku izpolni dogovorjene obveznosti.

Ministrstvo za zdravje deluje hitro in odzivno.

Ministrstvo za zdravje se primerno odziva na potrebe po spremembi obstoječe ali sprejemu nove zakonodaje.

2.2. Opravljanje nalog (na področjih, ki so v pristojnosti MZ)

| |
|---|
| Odzivnost zaposlenih na Ministrstvu za zdravje v času uradnih ur je ustrezna. |
| Zaposleni na Ministrstvu za zdravje so prijazni in osredotočeni na svoje stranke. |
| Ministrstvo za zdravje pri opravljanju nalog upošteva javni interes in zdravje prebivalstva kot vrhovno načelo. |
| Ministrstvo za zdravje vodi (upravne) postopke v predpisanih rokih. |
| Zaposleni na Ministrstvu za zdravje so usmerjeni k rezultatom. |
| Zaposleni na Ministrstvu za zdravje stranke obravnavajo enakopravno, nepristransko in objektivno. |
| Na pritožbe, predloge in pripombe strank se zaposleni na Ministrstvu za zdravje odzivajo strokovno, vestno in pravočasno. |
| Zainteresirana strokovna in splošna javnost lahko sodeluje pri pripravi predpisov, ki so v pristojnosti Ministrstva za zdravje. |
| Odzivnost zaposlenih na Ministrstvu za zdravje na splošno je ustrezna. |
| Predpisi, ki so pripravljani na Ministrstvu za zdravje, so ustrezni in razumljivi. |
| Deležniki so pravočasno in vedno vključeni pri pripravi strateških dokumentov Ministrstva za zdravje. |
| Politika, ki jo vodi Ministrstvo za zdravje, dosega svoj namen. |
| Predpisi, ki so pripravljani na Ministrstvu za zdravje, ne povečujejo administrativnih ovir. |

2.3. Informiranje, obveščanje in dostopnost

| |
|--|
| Ministrstvo za zdravje ima na spletni strani objavljene aktualne informacije. |
| Dostopnost do vsebin s področja dela Ministrstva za zdravje na spletni strani je ustrezna. |
| Ključni projekti Ministrstva za zdravje so mi poznani. |
| Na spletni strani objavljene vsebine so ustrezno ažurirane. |
| O pripravi novih predpisov in drugih strateških dokumentov je javnost obveščena pravočasno. |
| Obveščen sem, na katero kontaktno osebo na Ministrstvu za zdravje se lahko obrnem glede na posamezno vsebinsko področje. |
| Ministrstvo za zdravje nas ažurno obvešča o novostih na področju zdravstvene politike. |
| Naloge Ministrstva za zdravje so strokovni in splošni javnosti jasno predstavljene. |

2.4. Zadovoljstvo

| |
|--|
| Varovanje zaupnosti podatkov. |
| Razumljivost informacij. |
| Zaposleni delujejo strokovno in zakonito. |
| Prijaznost, pripravljenost pomagati in reševanje težav strank s strani zaposlenih. |
| Natančnost in zanesljivost izvajanja in opravljanja nalog. |
| Ustreznost in jasnost informacij, ki ste jih prejeli. |
| Dostopnost in odzivnost zaposlenih. |
| Dostopnost, popolnost in ažurnost podatkov. |
| Vaša izkušnja z organom / organizacijo kot celoto. |
| Pravočasnost reševanja zadev; v dogovorjenih in predpisanih rokih. |
| Fleksibilnost pri reševanju zadev. |

2.5. Prednosti (višje ocenjena področja)

| |
|---|
| Varovanje zaupnosti podatkov. |
| Ministrstvo za zdravje ima na spletni strani objavljene aktualne informacije. |
| Dostopnost do vsebin s področja dela Ministrstva za zdravje na spletni strani je ustrezna. |
| Ključni projekti Ministrstva za zdravje so mi poznani. |
| Na spletni strani objavljene vsebine so ustrezno ažurirane. |
| Razumljivost informacij. |
| Obseg nalog, ki jih zagotavlja Ministrstvo za zdravje, je v skladu z njegovimi pristojnostmi. |
| Zaposleni delujejo strokovno in zakonito. |
| Ministrstvo za zdravje deluje družbeno odgovorno (ekološko vzdržno, upošteva okolje lokalno, nacionalno in mednarodno). |
| Odzivnost zaposlenih na Ministrstvu za zdravje v času uradnih ur je ustrezna. |
| Prijaznost, pripravljenost pomagati in reševanje težav strank s strani zaposlenih. |
| Interesne organizacije lahko izvajajo nejavno vplivanje na odločanje Ministrstva za zdravje pri obravnavi in sprejemanju predpisov (op.: lobiranje na zakonit način). |
| O pripravi novih predpisov in drugih strateških dokumentov je javnost obveščena pravočasno. |
| Zaposleni na Ministrstvu za zdravje so prijazni in osredotočeni na svoje stranke. |
| Obveščen sem, na katero kontaktno osebo na Ministrstvu za zdravje se lahko obrnem glede na posamezno vsebinsko področje. |
| Natančnost in zanesljivost izvajanja in opravljanja nalog. |

2.6. Izzivi (nižje ocenjena področja)

| |
|---|
| Predpisi, ki so pripravljani na Ministrstvu za zdravje, ne povčujejo administrativnih ovir. |
| Ministrstvo za zdravje se primerno odziva na potrebe po spremembi obstoječe ali sprejemu nove zakonodaje. |
| Politika, ki jo vodi Ministrstvo za zdravje, dosega svoj namen. |
| Ministrstvo za zdravje deluje hitro in odzivno. |
| Deležniki so pravočasno in vedno vključeni pri pripravi strateških dokumentov Ministrstva za zdravje. |
| Ministrstvo za zdravje v dogovorjenem roku izpolni dogovorjene obveznosti. |
| Predpisi, ki so pripravljani na Ministrstvu za zdravje, so ustrezni in razumljivi. |
| Ministrstvo za zdravje svoje naloge opravlja nepristransko in objektivno. |
| Ministrstvo za zdravje je dobro organizirano. |
| Odzivnost zaposlenih na Ministrstvu za zdravje na splošno je ustrezna. |
| Ministrstvo za zdravje ima s svojimi partnerji in drugimi ključnimi deležniki razvit ustrezen partnerski odnos. |
| Fleksibilnost pri reševanju zadev. |
| Pravočasnost reševanja zadev; v dogovorjenih in predpisanih rokih. |
| Na pritožbe, predloge in pripombe strank se zaposleni na Ministrstvu za zdravje odzivajo strokovno, vestno in pravočasno. |
| Zainteresirana strokovna in splošna javnost lahko sodeluje pri pripravi predpisov, ki so v pristojnosti Ministrstva za zdravje. |