

ИЗВЕШТАЈ О ОЦЕНИ ДОКТОРСКЕ ДИСЕРТАЦИЈЕ

ПОДАЦИ О КОМИСИЈИ
<ol style="list-style-type: none">1. Датум и орган који је именовео комисију 27. 12. 2018. године; решење бр. 012-199/13-2016; декан Факултета техничких наука у Новом Саду на предлог Наставно-научног већа.2. Састав комисије са назнаком имена и презимена сваког члана, звања, назива уже научне области за коју је изабран у звање, датума избора у звање и назив факултета, установе у којој је члан комисије запослен:<ol style="list-style-type: none">1. др Радо Максимовић, редовни професор; Производни и услужни системи, организација и менаџмент; 18.12.2008.; Универзитет у Новом Саду, Факултет техничких наука;2. др Лепосава, Грубић-Нешић, редовни професор.; Производни и услужни системи, организација и менаџмент; 14.07.2016.; Универзитет у Новом Саду, Факултет техничких наука;3. др Ђорђе Ђосић, ванредни професор; Производни и услужни системи, организација и менаџмент; 02.12.2015.; Универзитет у Новом Саду, Факултет техничких наука;4. др Добривоје Михаиловић, редовни професор; Менаџмент људских ресурса, Психологија организације 15.04.2008.; Универзитет у Београду, Факултет организационих наука;5. др Младен Печујлија ванредни професор; МЕНТОР Производни и услужни системи, организација и менаџмент.; 10.02.2016.; Факултет техничких наука, Нови Сад;
II ПОДАЦИ О КАНДИДАТУ
<ol style="list-style-type: none">1. Име, име једног родитеља, презиме: Неда (Богољуб) Терзић2. Датум рођења, општина, република: 20.11.1985., Нови Сад, Република Србија3. Назив факултета, назив студијског програма дипломских академских студија - мастер и стечени стручни назив: Факултет техничких наука, Универзитет у Новом Саду; Инжењерски менаџмент, Дипломирани инжењер менаџмента - мастер; 2009.4. Година уписа на докторске студије и назив студијског програма докторских студија: 2013., Индустијско инжењерство/Инжењерски менаџмент/Људски ресурси5. Назив факултета, назив магистарске тезе, научна област и датум одбране: -6. Научна област из које је стечено академско звање магистра наука: -
III НАСЛОВ ДОКТОРСКЕ ДИСЕРТАЦИЈЕ:
„Утицај система вредности и личних карактеристика даваоца услуга на квалитет услуга у здравственим системима“
IV ПРЕГЛЕД ДОКТОРСКЕ ДИСЕРТАЦИЈЕ: Навести кратак садржај са назнаком броја страна поглавља, слика, шема, графикана и сл.
Докторска дисертација Неде Терзић под насловом „Утицај система вредности и личних карактеристика даваоца услуга на квалитет услуга у здравственим системима“ са литературом и прилозима, садржи 129 стране текста. Попис коришћене литературе са 90 наслова наведен је на 8 страна, а садржај дисертације на 2 стране. Докторска дисертација садржи 33 табеле, 8 слика, 25 графикана и 10 прилога, интегрисаних у основни текст. Испред основног текста дати су наслов, кључна документацијска информација и садржај.

Приказ истраживања која су извршена у оквиру дисертације и резултата, изложени су у 9 основних поглавља и то:

- I. Увод
- II. Теоријске основе и преглед литературе
- III. Разрада теоријских основа
- IV. Емпиријски део
- V. Резултати истраживања
- VI. Дискусија добијених резултата
- VII. Доказивање хипотеза истраживања
- VIII. Закључци и правци даљих истраживања
- IX. Литература и прилози

V ВРЕДНОВАЊЕ ПОЈЕДИНИХ ДЕЛОВА ДОКТОРСКЕ ДИСЕРТАЦИЈЕ:

У првом, уводном поглављу кандидаткиња је идентификовала потребу и предмет (проблем) истраживања и утврђен циљ истраживања, постављене су хипотезе и назначени су очекивани резултати истраживања, тј. позиционирано је истраживање у посматраној области. Уводни део представља приказ кључних разматрања да здравствена психологија и здравствена заштита немају само истоветан део назива већ деле и заједничке садржаје. Њихови постулати и императиви да се помогне људима у ситуацијама када им је то потребно дефинишу садржаје делатности од управљања људским ресурсима здравственог система руковођења људима, до начина како их оспособити да континуирано и ефикасно пружају здравствене услуге. Предмет истраживања ове дисертације је утврђивање степена задовољства корисника пруженом здравственом услугом, а резултати истраживања представљају основу за планирање активности којима ће се унапређивати квалитет рада као један од показатеља задовољства пацијената. Задовољство пацијената не зависи само од карактеристика пружене здравствене заштите већ и од карактеристика самог пацијента, од његових очекивања и склоности да критикује и похваљује. Некада испуњење медицинских потреба не мора да испуњава социјалне и емоционалне потребе, а осим тога, задовољство корисника може да има и културну позадину народа. Квалитет здравствене услуге се може дефинисати као степен у ком здравствена услуга за појединца и популацију повећава вероватноћу жељених здравствених исхода и ако је конзистентна са тренутним стручним знањем. Проблем овог истраживања је то што се здравствени радници у овом случају запослени, различито понашају на послу из јединственог разлога, зато што су различите личности. Личност представља уникатну комбинацију карактеристика особе, која произилази из начина на који се појединац понаша и ступа у интеракцију са другим људима. Циљ овог истраживања је да се сагледа који је то утицај система вредности и личних карактеристика даваоца услуга на квалитет услуга у здравственим системима, као и фактори који утичу на њихово задовољство, односно незадовољство. На основу резултата истраживања, сагледавајући системе вредности здравствених радника и уважавајући мишљење корисника, могу се јасније дефинисати приоритети за побољшање и унапређење квалитета рада и задовољства пацијената.

Друго поглавље дисертације, у циљу потврђивања актуелности предмета, проблема и циљева истраживања, је посвећено прегледу истраживања и анализи литературних извора о системима вредности, и личних карактеристика здравствених радника. Кандидаткиња даје јасан преглед теоријских основа истраживања у области вредности морала и личних карактеристика здравствених радника у светлу петофакторског модела личности великих пет. Историјски су наведени и анализирани путеви развоја личних карактеристика, система вредности здравствених радника и задовољства пацијената.

У трећем поглављу су детаљније описане и разрађене теоријске основе истраживања. Петофакторски модел личности један је од теоријских оквира који се последњих година постепено наметнуо у истраживањима личности, а осврћући се на здравство, пројектован кроз више инструмената од којих се као један од најпримењивијих издваја скраћена верзија Big Five упитник (BFI). Петофакторски модел личности је заснован на претпоставци да су социјално значајне и битне карактеристике личности садржане у природном језику. Пет димензија личности су издвојене анализом термина природног језика, које појединци користе да би описали себе и друге. Треба истаћи да су полови главних димензија обележени терминима који описују хипотетичке типове личности који на тим цртама постижу екстремно ниске, односно екстремно високе скорове. Теорија моралних основа настала је од групе психолога, а говори о томе како и зашто морал варира различитим културама, а у исто време показује толико сличности. Квалитет здравствене услуге се може дефинисати као степен у ком здравствена услуга за појединца и популацију повећава вероватноћу жељених здравствених исхода иако је конзистентна са тренутним стручним знањем.

У четвртном поглављу приказан је истраживачки метод који је коришћен за добијање истраживачких резултата у дисертацији. Утврђене су променљиве и детаљније су описани инструменти за истраживање у виду упитника.

У **петом поглављу** дисертације, описане су карактеристике узорка и валидности модела. Дат је увид у квалитативно и квантитативно истраживање и објашњен је модел истраживања који је спроведен у оквиру дисертације, уз објашњење методологије и поступка тестирања. У квантитативном делу спроведено је структурално моделовање (СЕМ) у програму WARPPLS 4.0, с обзиром да дозвољава установљавање и нелинеарних односа међу променљивима које су укључене у структурални модел. Структурално моделовање је статистички поступак који може да се примени у различитим истраживачким ситуацијама. Могуће је проверавати аспекте одређене теорије, анализирати латенту структуру конструктора, тестирати постојање медијације, анализирати промене током времена и слично, а може да се користи и у ситуацији када истраживач жели да провери да ли се две или више група разликују на већем броју зависних варијабли. Такође, овај метод се користи и у највећем броју истраживања задовољства корисника, чија је најзначајнија предност висок степен статистичке ефикасности у симултаном описивању вишеструких веза између посматраних променљивих.

Комисија констатује да је избор метода истраживања и статистичке обраде података у потпуности усаглашен са предметом и циљем истраживања.

У **шестом поглављу**, аутор дискутује о добијеним резултатима емпиријског истраживања и анализира полазне претпоставке. Добијени резултати потврђују опште хипотезе истраживања да личне карактеристике даваоца услуга утичу на квалитет услуга у здравственим системима и систем вредности даваоца услуга утиче на квалитет услуга у здравственим системима. Исто тако добијени резултати потврђују и појединачне хипотезе истраживања димензија екстраверзије даваоца услуге не утиче на квалитет услуга у здравственим системима, димензија неуротицизма даваоца услуге не утиче на квалитет услуга у здравственим системима, димензија отворености даваоца услуге утиче на квалитет услуга у здравственим системима, димензија пријатности даваоца услуге не утиче на квалитет услуга у здравственим системима, димензија савесности даваоца услуге не утиче на квалитет услуга у здравственим системима, емпатичност даваоца услуге не утиче на квалитет услуга у здравственим системима, праведност даваоца услуге не утиче на квалитет услуга у здравственим системима, лојалност даваоца услуге не утиче на квалитет услуга у здравственим системима, ауторитет даваоца услуге утиче на квалитет услуга у здравственим системима, светост даваоца услуга утиче на квалитет услуга у здравственим системима. На крају овог поглавља приказана је генерална дискусија предложеног модела. Такође, указано је на основне импликације резултата за теорију и праксу.

У **седмом поглављу** разрађене су и графички приказане опште и посебне хипотезе, и дат је закључак, које имају утицаја за задовољство пацијената, а које немају.

У **осмом поглављу** дисертације су изложена закључна разматрања и оцене извршених истраживања и идентификован је научни и практични допринос дисертације. У раду је стављено тежиште на међуљудске односе, јер пре свега треба радити на хуманости, која је једна од главних предиспозиција доброг здравственог система и квалитетне здравствене заштите. Треба радити на смањењу преференција, колико је то могуће, и самим тим ће пацијенти бити и задовољнији. Долази се до важног закључка да сваки здравствени радник треба на што хуманији начин да испуни свој животни и професионални задатак јер је очување здравља основна вредност сваког човека, као и помагање у превазилажењу болести уколико до ње дође. Научни значај овог рада је у томе да, постоји директна веза између система вредности и карактеристика личности здравствених радника на квалитет услуга у здравственим системима. Практични допринос рада је да се у оквиру било које стратегије за унапређење квалитета услуга у здравственим системима мора водити рачуна о персоналним карактеристикама даваоца услуга и да се са друге стране ради на решавању вечитог проблема, а то је мало улагање у здравствени систем Републике Србије.

Девето поглавље дисертације садржи попис цитиране и коришћене научне и стручне литературе и прилоге. Консултовање задовољавајућег броја релевантних иностраних и домаћих литературних извора намеће закључак о поузданости изведених закључака изложених у дисертацији.

VI СПИСАК НАУЧНИХ И СТРУЧНИХ РАДОВА КОЈИ СУ ОБЈАВЉЕНИ ИЛИ ПРИХВАЋЕНИ ЗА ОБЈАВЉИВАЊЕ НА ОСНОВУ РЕЗУЛТАТА ИСТРАЖИВАЊА У ОКВИРУ РАДА НА ДОКТОРСКОЈ ДИСЕРТАЦИЈИ

НАПОМЕНА: Таксативно навести називе радова, где и када су објављени. У случају радова прихваћених за објављивање, таксативно навести називе радова, где и када ће бити објављени и приложити потврду о томе.

-Terzić, N., Pečujlija, M., Cvetković, S., Lukić-Šarkanović, M., The effect of moral foundations and personality dimensions of health workers on patient satisfaction with healthcare services, *Vojnosanit Pregl* 2020; November vol. 77 (No. 11): pp... (M23)

-Terzić, N., Pečujlija, M., Ćosić, Đ., Uticaj zarade, mogućnosti napredovanja i povratne informacije od pretpostavljenih na motivaciju zaposlenih, *Zbornik radova*] [Elektronski izvor] / XIII međunarodna naučno stručna konferencija "Doba znanja", 25. septembar 2015, Sremski Karlovci. - Sremski Karlovci : Fakultet za menadžment, 2016., ISBN 987-86-6185-022-6, pp. 133-142. (M33).

-Terzić, N., Pečujlija, M., Ćosić, Đ., Uticaj reforme penzionog sistema na privatne penzione fondove, *Regionalna*

studentska konferencija iz ekonomije, Ekonomija danas - teorija i praksa, Ekonomski Fakultet Beograd, Univerzitet u Beogradu, septembar 2015., Rad prihvaćen za publikovanje u Zborniku celih radova izveštaja sa konferencije. (M33)

-Terzić, N., Pečujlija, M., Nikolić, B., Zadovoljstvo pacijanata primarne zdravstvene zaštite Doma zdravlja „Novi Sad“ Novi Sad, HR konferencija Savremeni trendovi i kvalitet u upravljanju ljudskim resursima (2015; Beograd) Zbornik radova / [HR konferencija] Visoka škola strukovnih studija za ekonomiju i upravu, Centar za ekonomska istraživanja (CEIB), ISBN 978-86-86745-55-2, pp. 474-479. (M63)

-Terzić, N., Pečujlija, M., Nikolić, B., Uticaj dimenzija ličnosti davalaca medicinskih usluga na zadovoljstvo primalaca medicinskih usluga, HR konferencija Savremeni trendovi i kvalitet u upravljanju ljudskim resursima (2015; Beograd) Zbornik radova / [HR konferencija] Visoka škola strukovnih studija za ekonomiju i upravu, Centar za ekonomska istraživanja (CEIB), ISBN 978-86-86745-55-2, pp. 324-329. (M63)

VII ZAKЉУЧЦИ ОДНОСНО РЕЗУЛТАТИ ИСТРАЖИВАЊА

Прегледом докторске дисертације јасно се уочава да она садржи систематизовану истраживачку грађу, што је омогућило аутору да уз примену одговарајућих инструмената и методологије научног рада и расположивих извора (литературе и прикупљених података и информација из институција Дом здравља „Нови Сад“, Дом здравља „Ђорђе Лазић“ и Дом здравља „Кула“) извуче појединачне и опште закључке и уочи развојне тенденције, могућности и правце побољшања система здравствене заштите и повећање задовољства корисника здравствених услуга, односно пацијената.

Основни резултати ове докторске дисертације су следећи:

1) Потврђено је да отвореност здравствених радника утиче на квалитет услуга у здравственим системима, ауторитативност здравствених радника утиче на квалитет услуга у здравственим системима и светост здравствених радника утиче на квалитет услуга у здравственим системима. Анализом података дошло се до закључка да што је здравствени радник отворенији, то је пацијент задовољнији. Анализирајући фактор ауторитативности који се издвојио СЕМ анализом закључује се да што је код здравствених радника мање изражена црта ауторитативности, то је задовољство код пацијента веће. Анализирајући фактор светости (чистоте) здравствених радника, који се такође издвојио СЕМ анализом, утврђено је да што је код здравствених радника више изражена црта светости, то код пацијената изазива опадање степена задовољства добијеном здравственом услугом.

2) Дат је допринос научној и стручној јавности кроз нове информације које могу представљати квалитетне подлоге даљем развоју задовољства пацијената у примарној здравственој заштити.

3) Истраживање тријадног односа између различитих личних карактеристика, система вредности здравствених радника и задовољства пацијената представља прво емпиријско истраживање примарној здравственој заштити, које је изведено коришћењем три упитника као истраживачког инструмента и применом метода из других научних области, што овом раду даје мултидисциплинарни карактер.

Имајући напред наведено у виду, Комисија сматра да је кандидаткиња Неда Терзић успешно извршила планирана истраживања, обрадила докторску дисертацију и остварила постављене циљеве и дала оригиналан научни допринос развоју теорије и праксе индустријског инжењерства и инжењерског менаџмента, људских ресурса, као основног подручја истраживања.

VIII ОЦЕНА НАЧИНА ПРИКАЗА И ТУМАЧЕЊА РЕЗУЛТАТА ИСТРАЖИВАЊА

НАПОМЕНА: Експлицитно навести позитивну или негативну оцену начина приказа и тумачења резултата истраживања.

У дисертацији су јасно утврђени циљеви истраживања, а резултати добијени истраживањем су у писаном тексту докторске дисертације приказани, анализирани и тумачени применом релевантних математичко-статистичких метода прикупљања, приказивања, обраде и анализе квантитативних података. Кандидаткиња је у оквиру истраживања користила адекватне савремене и потврђене научне методе и спроведено је структурално моделовање (СЕМ). Образложена је друштвена и научна оправданост предмета и циља истраживања и дефинисани су кључни појмови. Приказани резултати су представљени логично и конзистентно, с више параметара и различитих показатеља.

„Рад је проверен у софтверу за детекцију плагијаризма iThenticate“.

Избор наведених метода и начина њихове примене је, у потпуности, прилагођен карактеру проблема који су у дисертацији решавани.

IX КОНАЧНА ОЦЕНА ДОКТОРСКЕ ДИСЕРТАЦИЈЕ:	
НАПОМЕНА: Експлицитно навести да ли дисертација јесте или није написана у складу са наведеним образложењем, као и да ли она садржи или не садржи све битне елементе. Дати јасне, прецизне и концизне одговоре на 3. и 4. питање.	
1.	Да ли је дисертација написана у складу са образложењем наведеним у пријави теме
	Докторска дисертација је написана у складу са образложењем које је наведено у пријави теме.
2.	Да ли дисертација садржи све битне елементе
	Докторска дисертација својим насловом, садржајем, резултатима истраживања и начином тумачења тих резултата садржи све битне елементе који се захтевају за радове овакве врсте.
3.	По чему је дисертација оригиналан допринос науци
	Разматрајући докторску дисертацију кандидатакиње Неде Терзић, Комисија је закључила да она представља оригиналан научни допринос аутора теорији, кроз спознају и индентификацију круцијалних елемената система вредности и личних карактеристика здравствених радника који доприносе задовољству примаоца услуга у услужном систему здравства. У ширем контексту, дат је допринос развоју научне области индустријског инжењерство и инжењерског менаџмента, јер су истраживањем остварени следећи циљеви: проширена су теоријска и практична сазнања о систему вредности и личним карактеристикама даваоца услуга на сам квалитет услуга у сектору здравства. Развијена решења су оригинална, а истовремено, представљају добру основу за даља истраживања у овој области и за примену у другим областима делатности у сектору високог образовања.
4.	Недостаци дисертације и њихов утицај на резултат истраживања
	Докторска дисертација нема недостатака који би битно утицали на коначан резултат истраживања.
X ПРЕДЛОГ:	
На основу укупне оцене дисертације, комисија предлаже:	
- да се докторска дисертација прихвати, а кандидаткињи, Неди Терзић, одобри одбрана.	

ПОТПИСИ ЧЛАНОВА КОМИСИЈЕ

др **Радо Максимовић**, редовни професор;
Производни и услужни системи, организација и менаџмент;
Универзитет у Новом Саду, Факултет техничких наука

др **Лепосава Грубић-Нешић**, редовни професор;
Производни и услужни системи, организација и менаџмент;
Универзитет у Новом Саду, Факултет техничких наука

др **Ђорђе Ћосић**, ванредни професор;
Производни и услужни системи, организација и менаџмент;
Универзитет у Новом Саду, Факултет техничких наука

др **Добривоје Михаиловић**, редовни професор;
Менаџмент људских ресурса; Психологија организације
Универзитет у Београду, Факултет организационих наука

др **Младен Печујлија** ванредни професор.; МЕНТОР
Производни и услужни системи, организација и менаџмент;
Универзитет у Новом Саду, Факултет техничких наука