



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ
Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац
Web: www.zzjzpo.rs, e- mail: zavodpo0311@mts.rs
Тел.: 012/222-568; 223-153; Факс: 012/220-913



Број: 1403

Датум: 16.05.2018. године

**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА ЗАПОСЛЕНИХ РАДНИКА
У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА
БРАНИЧЕВСКОГ ОКРУГА У 2017. ГОДИНИ
(ДОМ ЗДРАВЉА, БОЛНИЦА, ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ)**

Задовољство послом који обавља здравствени радник, здравствени сарадник или немедицински радник се дефинише као позитивна емоционална реакција. Свакако да задовољство радника утиче на већу продуктивност, веће задовољство самих корисника, мањи апсентизам као и на мању вероватноћу промене радног места односно радне организације.

На територији Браничевског округа спроведено је Испитивање задовољства запослених радника у свим здравственим установама, односно Домовима здравља, Општим болницама и Заводу за јавно здравље. Истраживање је обављено у склопу активности сталног унапређења квалитета рада у области здравства. Учествовале су све здравствене установе које су у Плану мреже здравствених установа. Испитивање задовољства запослених је спроведено по методологији Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“.

У домовима здравља (Велико Градиште, Голубац, Жабари, Жагубица, Кучево, Мало Црниће, Петровац на Млави и Пожаревац са огранком у Костолцу) и Заводу за јавно здравље Пожаревац ово истраживање је спроведено 4. децембра 2017. године у периоду од 7 до 20 часова, док је у стационарним здравственим установама (Опште болнице у Пожаревцу и Петровцу на Млави) обављено у периоду од 7 часова 4. децембра до 7 часова 5. децембра 2017. године. Истраживањем су обухваћени сви запослени радници који су тог дана били присутни на послу и желели да попуне упитник како у матичним установама тако и у истуреним пунктовима ван седишта установе.

Од укупног броја запослених радника у свим здравственим установама Браничевског округа 2350, број запослених присутних на послу у току истраживања био је 1814, а на дан анкетања подељено је 1787 упитника, док је број враћених, попуњених упитника износио 1495. Стопа одговора износила је 83,7 и већа је него претходне године када је стопа одговора била 81,3%.

Професионална сатисфакција запослених је испитивана коришћењем Упитника о задовољству запослених са 23 питања затвореног типа, од којих су се пет питања односила на опште податке. На крају упитника била је могућност да запослени могу уписати своје примедбе, похвале као и предлоге за унапређење квалитета рада и задовољства запослених у здравственим установама.

Опште карактеристике испитаника обухватале су пол, године старости, занимање, тренутно обављање неке руководеће функције и обављање посла ван установе у којој запослени ради.

Графикон бр.1



На територији Браничевског округа у истраживању је учествовало укупно 1495 запослених радника у домовима здравља, општим болницама и Заводу за јавно здравље Пожаревац. Анкетираних је највише било у домовима здравља 47,9%, затим у општим болницама 47,6%, док је у Заводу за јавно здравље Пожаревац било 4,5% сразмерно броју и величини здравствених установа.

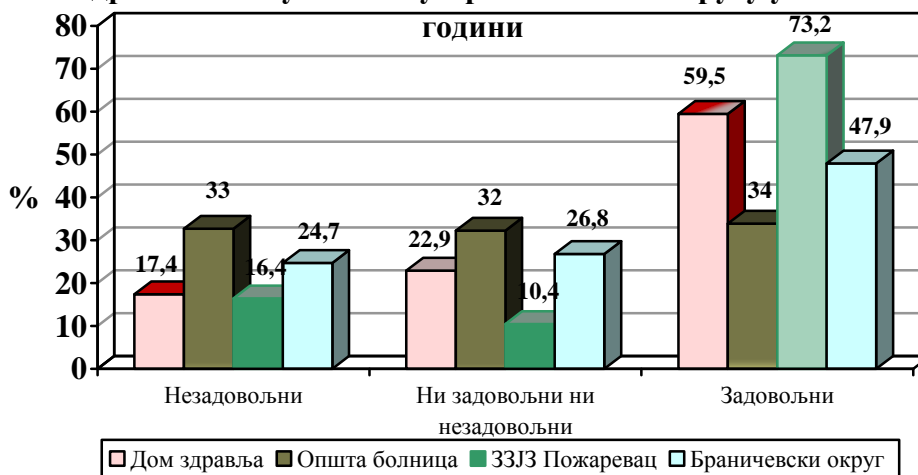
Према занимању, здравствених радника је било 82,8%, здравствених сарадника 3%, административних 7,3%, техничких радника 6,2%. Може се констатовати да је у поређењу са претходном годином удео здравствених радника и сарадника исти, док је удео немедицинских радника повећан за 4,9%.

На руководећој функцији се налази 12% анкетираних, док њих 88% не обавља ниједну руководећу функцију и вредности су сличне прошлогодишњим.

На нивоу свих здравствених установа (дом здравља, општа болница, завод за јавно здравље) Браничевског округа, 24,7% запослених радника је прилично незадовољно постојећом опремом, 26,8% запослених је делимично задовољно а 47,9% је задовољно адекватном опремом за рад у служби (2016.г.-50,2%). Уопштено, у посматраној години четвртина запослених радника је незадовољна опремом која им је на располагању за рад, што је потврђено мањим уделом од половине задовољних.

Графикон бр. 2

Задовољство запослених адекватном опремом по врстама здравствених установа у Браничевском округу у 2017.



Посматрајући према врстама наведених установа највише је задовољних радника опремом у Заводу за јавно здравље Пожаревац 73,2% (2016-73,7%), домовима здравља 59,5% (2016-63%) и на крају у болницама где је степен задовољства остао на истом нивоу као и претходне године (33,4%), односно по једна трећина запослених се изјаснила кроз све три категорије. Може се истаћи да је степен задовољства постојећом опремом нижи у свим здравственим установама у посматраној години у поређењу са претходном, као и да је степен незадовољства порастао.

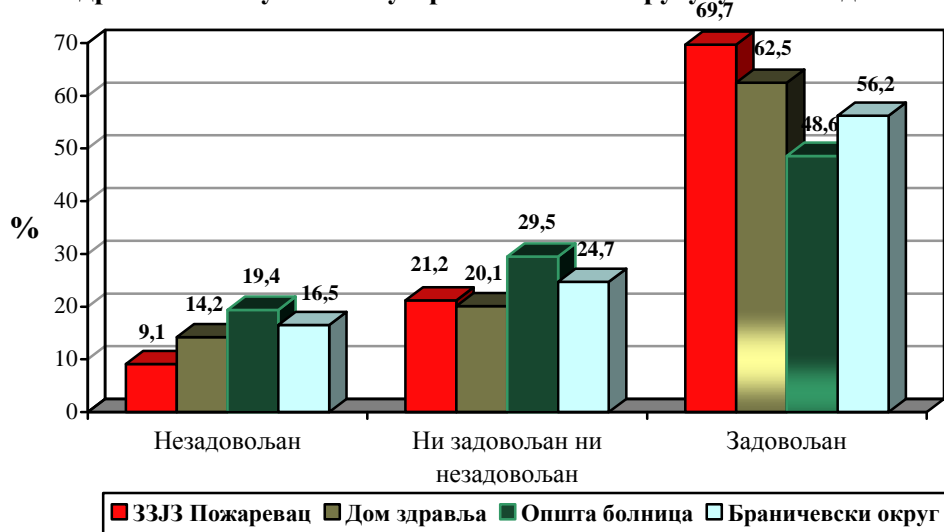
При сагледавању показатеља који се односи на расположиво време за обављање посла, шест од десет испитаника се изјаснило да је задовољно временом које му стоји на располагању, а по четири од десет је делимично задовољно или незадовољно овим у Браничевском округу. Анализирајући овај индикатор по врстама здравствених установа највише задовољних временом које имају за обављање посла су запослени у домовима здравља 66,8% (2016-67,7-%) затим у Заводу за јавно здравље Пожаревац 62,7% (2016-81%), а најмање задовољних је у општим болницама 50,6 % (2016-46,5%). У поређењу са претходним истраживањем значајно мање задовољних у вези времена које им стоји на располагању за обављање посла, је у Заводу за јавно здравље Пожаревац, јер је обим посла значајно повећан а време је остало исто. У општим болницама су запослени сада задовољнији расположивим временом него претходне године.

Ново питање које је уведено од посматране године је колико су запослени задовољни расположивим временом за рад са пацијентима, тако да је око 46,4 (2016-44,6%) запослених задовољно. Овде ће се пре свега анализирати установе које раде са пацијентима, највише их је задовољно у службама домова здравља, где се 54,8% позитивно изјаснило, док је запосленима расположиво време за рад са пацијентима у општим болницама недовољно (37% задовољно). У ЗЗЈЗ задовољно је 59,4% (2016-52,1%), а само 9,4% је незадовољно, док је више од четвртине делимично задовољно расположивим временом за рад са пацијентима. Наиме, једна петина запослених у здравственим установама на нивоу Браничевског округа сматра да нема довољно времена за рад са пацијентима јер су преоптерећени пре свега папирном формом докумената (2016-23,7%).

Аутономијом у обављању свог посла и могућношћу доношења одлука задовољно је више од половине анкетираних у округу, а скоро сваки шести је незадовољан. Највећи удео степена задовољства аутономијом у обављању посла и доношењу одлука је евидентиран у заводу 69,7% (2016- 66,2%) затим у домовима здравља 62,5% (2016-65,6%) па тек у општим болницама 48,6% (2016- 46,4%).

Графикон бр.3

**Задовољство аутономијом у обављању посла по врстама
здравствених установа у Браничевском округу у 2017. години**



Могућност да у свом раду користи сва своја знања, способности и вештине задовољством је исказало 58,9% (2016-61,4%) анкетираних у Браничевском округу, скоро сваки четврти је делимично задовољан а око 16% је незадовољно. Највећи степен задовољства наведеном могућношћу је у ЗЗЈЗ Пожаревац 70,2% (2016-75,6%), затим у установама примарне здравствене заштите 66,3% (2016-71,5%), док је у установама секундарне здравствене заштите степен задовољства најнижи односно сваки други испитаник (2016-48,6%). Резултати су слични прошлогодишњим.

На питање колико сте задовољни уважавањем и вредновањем вашег рада 47,3% испитаника је задовољно, по четвртина је делимично задовољна и незадовољна на територији Браничевског округа. Степен задовољства који се односи на уважавање и вредновање рада евидентиран је код више од половине анкетираних у домовима здравља и ЗЗЈЗ Пожаревац, а код трећине у општим болницама где је уједно и степен незадовољства највећи 31,1% (2016-38,4%).

Непосредном сарадњом са колегама у Браничевском округу задовољно је 71,4% испитаника (2016-72,4%), сваки десети је незадовољан, а скоро сваки шести је делимично задовољан. Најбољу међусобну сарадњу имају колеге у домовима здравља (75,8%), затим у општим болницама 67,6% што је скоро исто као и претходне године, а најмању у ЗЗЈЗ Пожаревац 65,2(2016-70%) што је исказано путем степена задовољства.

Не само да је анализирана сарадња са колегама, већ је сагледана и непосредна сарадња са претпостављенима где се дошло до података да је у свим установама Браничевског округа та сарадња доста добра, при чему се 68,2% позитивно изјаснило. Овде је такође сарадња са претпостављенима најбоља у домовима здравља 70,9% (2016-75,4%, затим у општим болницама 66,1% (2016-60%) а најмањи степен задовољства је ове године исказан међу радницима завода 61,2% до је 2016. године био 67%.

Однос пацијента према испитаницима је код више од половине добар, што је потврђено задовољством, делимично задовољан је сваки пети, док је сваки седми незадовољан наведеним односом у Браничевском округу. У општим болницама је мање од половине запослених радника задовољно односом пацијената према њима, сваки четврти је исказао делимично задовољство, док је скоро једна петина била незадовољна овим односом. У домовима здравља су резултати нешто бољи јер је већи удео запослених радника задовољан односом пацијената према њима (62,3%), а мање од трећине је незадовољно и делимично задовољно. У Заводу за јавно здравље Пожаревац ситуација је таква да је 61% запослених задовољно односом пацијентима према њима, а 4,7% је незадовољно (2016- 1,4%).

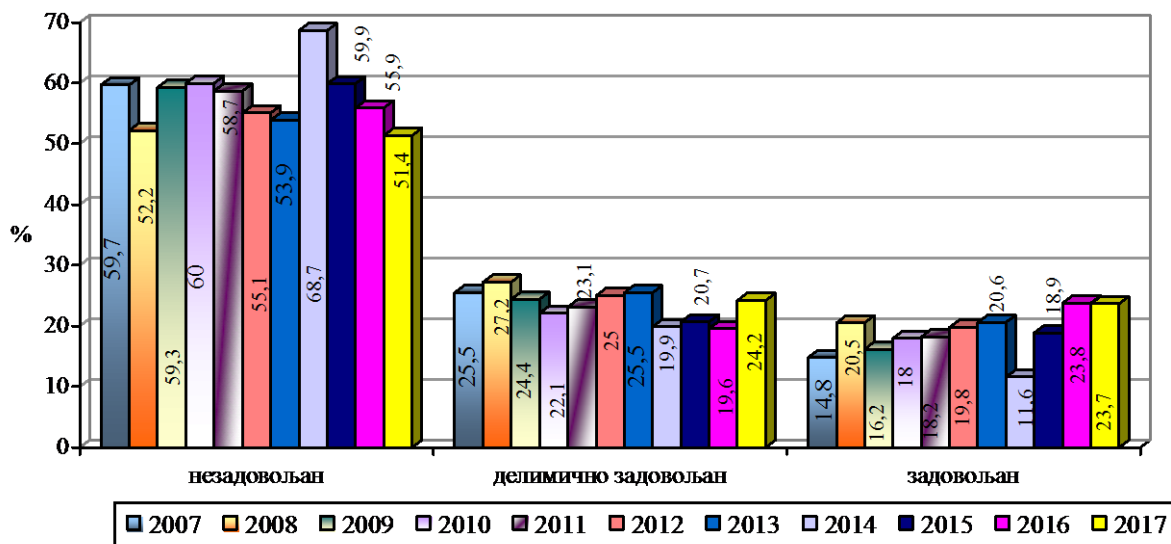
Задовољство могућностима професионалног развоја и континуиране едукације је питање које се у претходним годинама исказивало кроз два одвојена питања, а сада је обједињено, при чему је половина анкетираних задовољна, а по четвртина су делимично задовољни и незадовољни, јер сматрају да немају баш неке могућности професионалног развоја и континуиране едукације. Највеће незадовољство и делимично задовољство евидентирано је код запослених радника општинских болница 56,2% (2016-54,3%), затим домова здравља 27,9% (2016-37,5%), а најмање код радника ЗЗЈЗ Пожаревац 12,4% (2016-26,7%). Евидентно је да су вредности овог степена ниже, што указује на бољу ситуацију и већу могућност континуиране едукације и професионалног развоја која је омогућена запосленима. Обзиром да је задовољних испитаника овим питањем на нивоу свих здравствених установа у овој години 49,9% а у 2016. години је било 51,9% може се закључити да они сматрају да имају сада више могућности за професионалним усавршавањем и континуираном едукацијом.

Анализирајући задовољство испитаника финансијском надокнадом за свој рад евидентно је да је много већи број незадовољних 51,4% (2016-56%), а по четвртина је делимично задовољна и задовољна.

Посматрано по здравственим установама може се истаћи да је најмање задовољних у општинским болницама односно сваки пети анкетирани је задовољан финансијском надокнадом за рад, у домовима здравља је сваки четврти (26,2%) а у заводу их је највише, односно половина анкетираних (2016- две трећине анкетираних) је задовољна накнадом за уложени рад. У Заводу за јавно здравље је најмање незадовољних (27,2%), док је у дому здравља и општој болници тај удео значајно већи и креће се у болници до 57%.

Графикон бр. 4

Задовољство запослених финансијском надокнадом у свим установама Браничевског округа од 2007-2017. године



Ново питање које је уврштено у сет питања се односи на задовољство запослених руковођењем и организацијом рада у установама Браничевског округа, где је половина задовољна, четвртина је делимично задовољна, а 20,8% је незадовољно. Највеће незадовољство је евидентирано у установама секундарног нивоа 24,4% (2016-27,6%), затим у домовима здравља 18,4% (16,4%) а најмање у заводу 6,5% (2016- 16,0%).

Анализирањем одговора питања које се односи на добијање јасних упутстава запослених шта се од њих очекује у оквиру посла, више од половине испитаника 58,5% (2016-57,8%) је задовољно тиме што то тачно зна, а 16,45% је незадовољно јер не

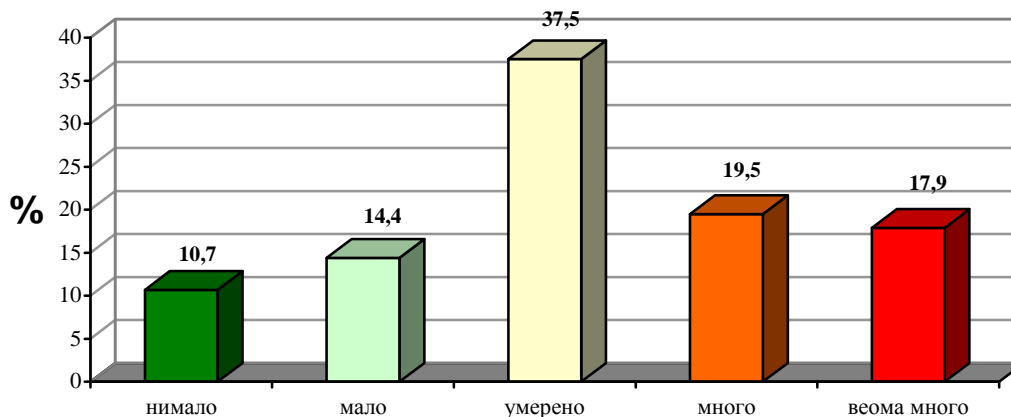
добијају јасна упутства. Највише је задовољних у Заводу (67,2%) и домовима здравља (66,1%) а најмање у општим болницама 50,2% (2016-47,6%) добијањем јасних упутстава шта се од њих очекује у оквиру посла. Резултати су слични прошлогодишњим.

Могућност да изнесу своје идеје претпостављенима у свим посматраним здравственима установама евидентирана је задовољством код 55,6% (2016-56%) испитаника, док је 17,6% тиме незадовољно. Највећу могућност су исказали анкетирани Завода 69,7% затим у домовима здравља 60,8% и најмање у општим болницама око половине. Вредности резултата су сличне као у претходној години.

Колико су испитаници приликом обављања посла напети, под стресом или притиском, може се видети из графика број 5. Наиме, 37,5% анкетираних обавља посао са умереном напетостју, стресом и притиском, а исто толико је много и веома много напето и под стресом, док код једне четвртине напетост не постоји или је присутна мало. Испитаници који обављају посао у општим болницама су највише напети, под стресом и притиском у Браничевском округу и то 42,4% (2016-50,4%).

Графикон бр. 5

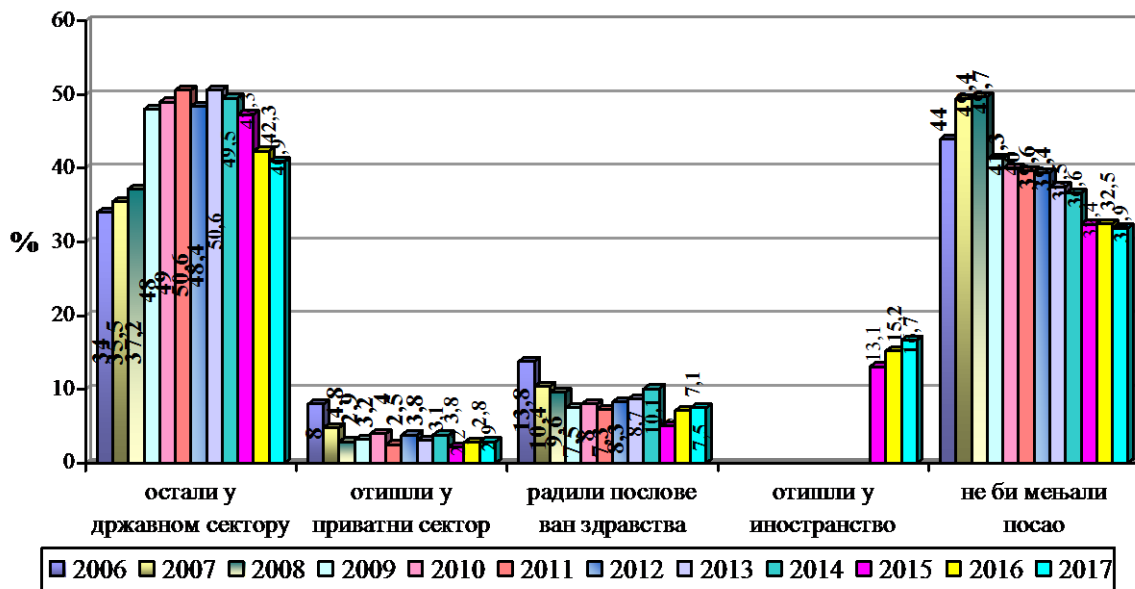
Обављање посла запослених повезано са напетостју, стресом и притиском у здравственим установама Браничевског округа у 2017. години



Анализирајући задовољство послом пре пет година и сада, закључује се да код половине анкетираних односно 51,6% (2016-48,9%) нема разлике у односу на период од пре пет година, једна петина је сада задовољнија послом (2016-23,2%), док је више од четвртине незадовољније садашњим послом (2016-27,9%). Резултати су слични прошлогодишњим. Сагледавајући све здравствене установе може се закључити да је у домовима здравља и општим болницама исти број анкетираних незадовољнији послом данас него пре пет година 27,3% (2016-31,9%). У Заводу за јавно здравље Пожаревац једна петина је незадовољнија послом сада (21,2%), што је два пута више него претходне године (2016-9,3%).

Графикон бр.6

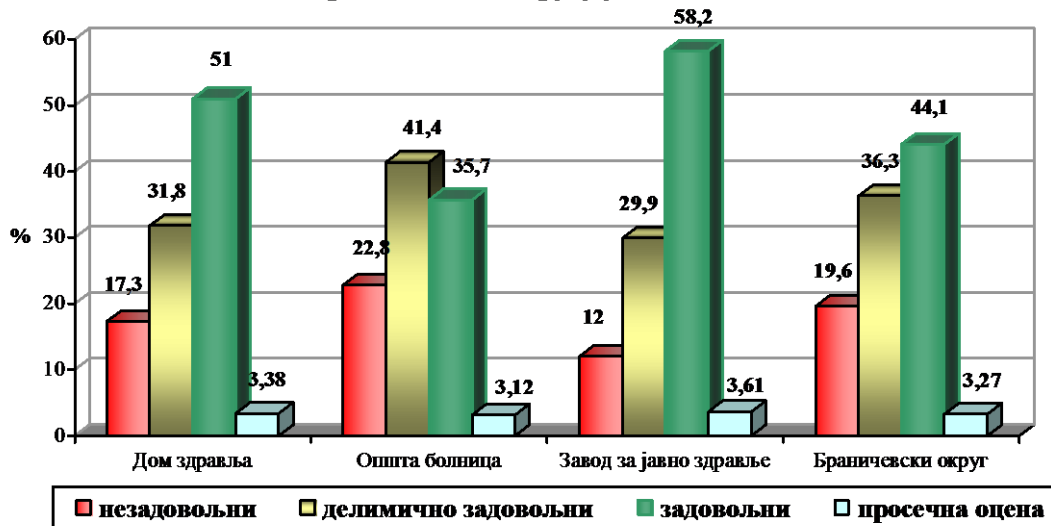
Планирање запослених у вези промене посла у Браничевском округу од 2006-2017.године



Размишљања о послу у наредних пет година на нивоу свих здравствених установа Браничевског округа су таква да 40,9% (2016-42,3%) планира да остане у државном сектору здравства, 31,9% (2016- 32,5%) уопште не размишља о промени посла, 7,5% планира да ради послове ван здравствене заштите, а 2,9% би отишли у приватни сектор здравства. Уведена је још једна категорија одговора која се односи на одлазак у иностранство, тако да би у Браничевском округу скоро 2 од десет испитаника отишло у иностранство 16,7%. Наведени резултати су нешто лошији у поређењу са претходном годином за здравствену установу, јер већи број испитаника жели да напусти своје радно место и оде у иностранство (графикон бр.7)

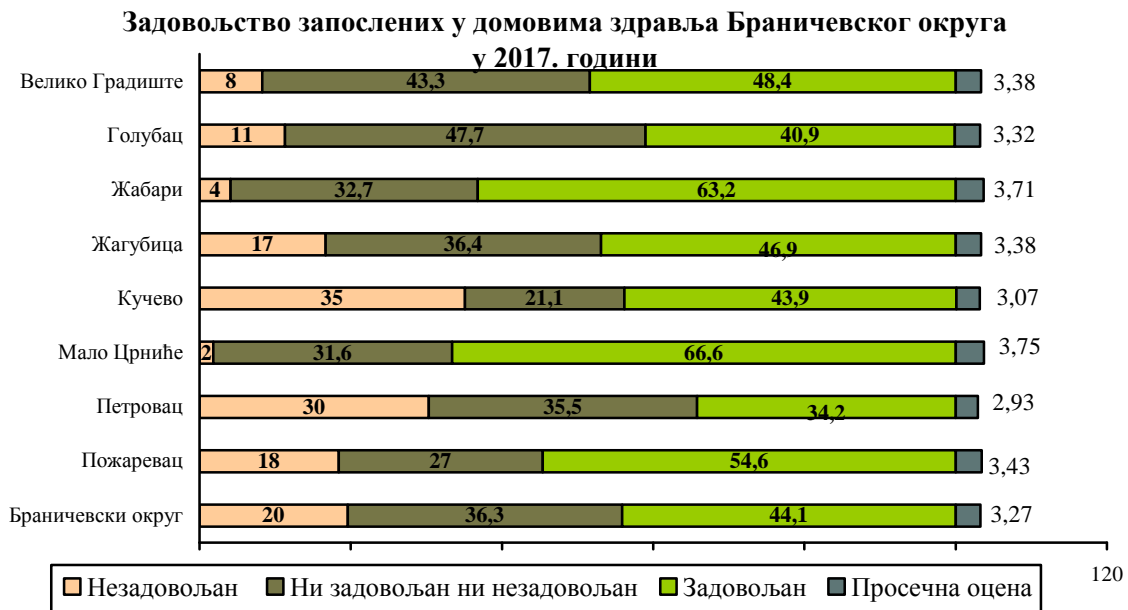
Графикон бр.7

Задовољство запослених по врстама здравствених установа у Браничевском округу у 2017. години



Ако се посматра задовољство запослених у свим здравственим установама Браничевског округа, може се рећи да је мање од половине 44,1% (2016-47,3%) задовољно и веома задовољно послом који обавља, сваки пети је незадовољан и веома незадовољан, а више од трећине је делимично задовољно, при чему су резултати нешто лошији у односу на 2016. годину. Ради бољег увида у посматране варијабле обједињене су категорије, и то веома незадовољан и незадовољан као **незадовољан**, са једне стране, и задовољан и веома задовољан као категорија **задовољан**. Просечна оцена задовољства запослених у свим здравственим установама у Браничевском округу (дом здравља, општа болница, завод за јавно здравље) је 3,27 и иста је као и претходне године.

Графикон бр.8



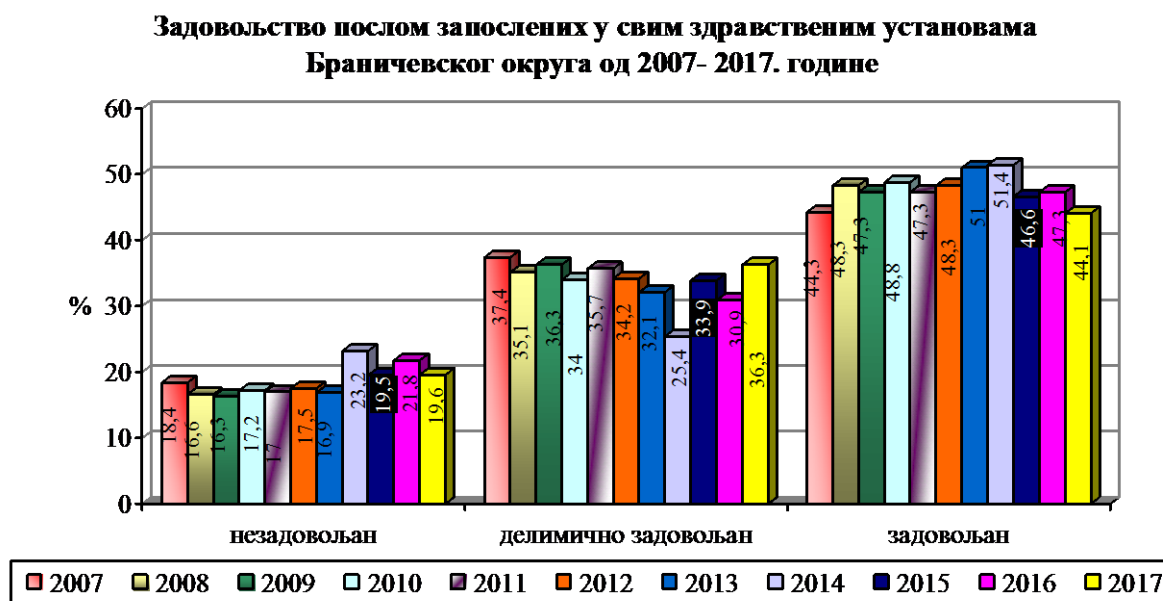
Анализирајући задовољство запослених радника у домовима здравља Браничевског округа, може се истаћи да је удео задовољних на нивоу округа 44,1% (2016-56%) и знатно је мањи у односу на претходну годину. Највећи удео задовољних је у Дому здравља Мало Црниће (66,6%), Жабари (63,2%) и Пожаревац (54,6%), а најмањи је у ДЗ Петровац на Млави (34,2%).

Компарирајући резултате са претходном годином, може се констатовати да је степен задовољства запослених у свим домовима здравља смањен осим Малог Црнића и Жабара где су вредности повећане. Забрињавајући је податак у ДЗ Петровац на Млави где је скоро једна трећина запослених радника незадовољна послом који обавља, а то исто су исказали и у прошлогодишњем истаживању.

Најмање незадовољних је у Дому здравља Мало Црниће 1,8%, Жабари 4,1% и Велико Градиште 8,3%.

Средња оцена задовољства у свим домовима здравља на нивоу округа је нижа у поређењу са 2016. годином, али је преко 3 сем дома здравља у Петровцу на Млави (2,93) и на нивоу округа је мања у односу на претходну годину (2016.-3,43). Највиша средња оцена је у ДЗ Мало Црниће, Жабари и Пожаревац где је и степен задовољства највећи, а најмања је у Петровцу на Млави.

Графикон бр. 9

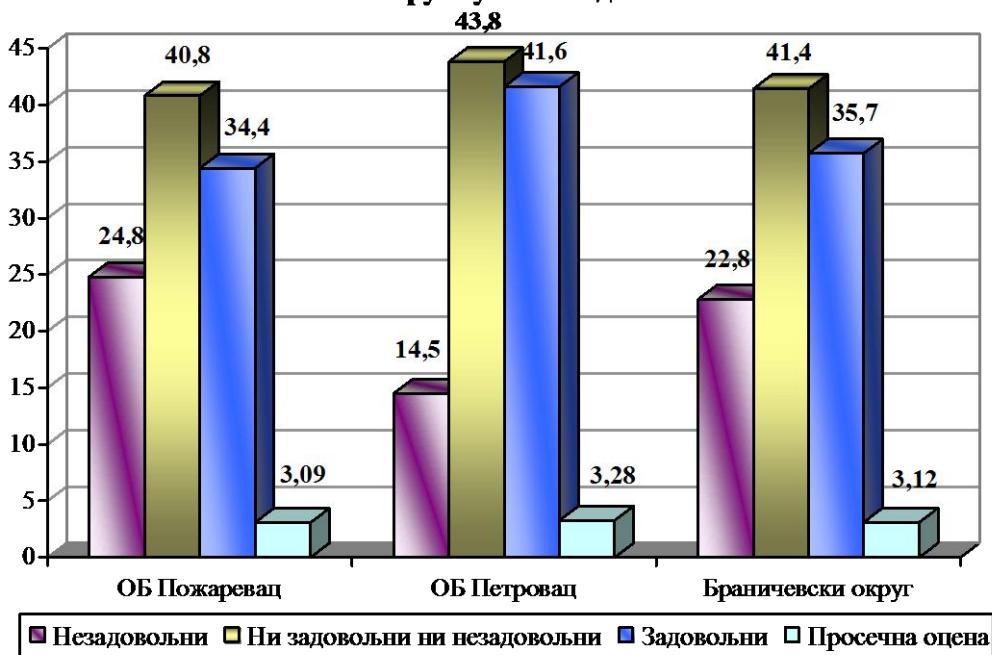


Поређењем општег задовољства у овом једанаестогодишњем периоду може се рећи да је петина запослених незадовољна послом који обавља, више од трећине је делимично задовољно, док је мање од половине задовољно. У наведеном периоду нема већих осцилација јер су за наведене категорије вредности података приближне, али се свакако уочава од 2014. године пад степена задовољства послом који обављају код запослених радника у свим здравственим установама.

Није узета у обзир 2006. година из разлога што се тада истраживање задовољства запослених обавило само у 7 домова здравља на територији Републике Србије, где је са Браничевског округа учествовао само ДЗ Пожаревац, док је ДЗ Жагубица тада самоиницијативно обавио ово истраживање запослених.

Графикон бр. 10

Задовољство запослених у општим болницама Браничевског округа у 2017.години

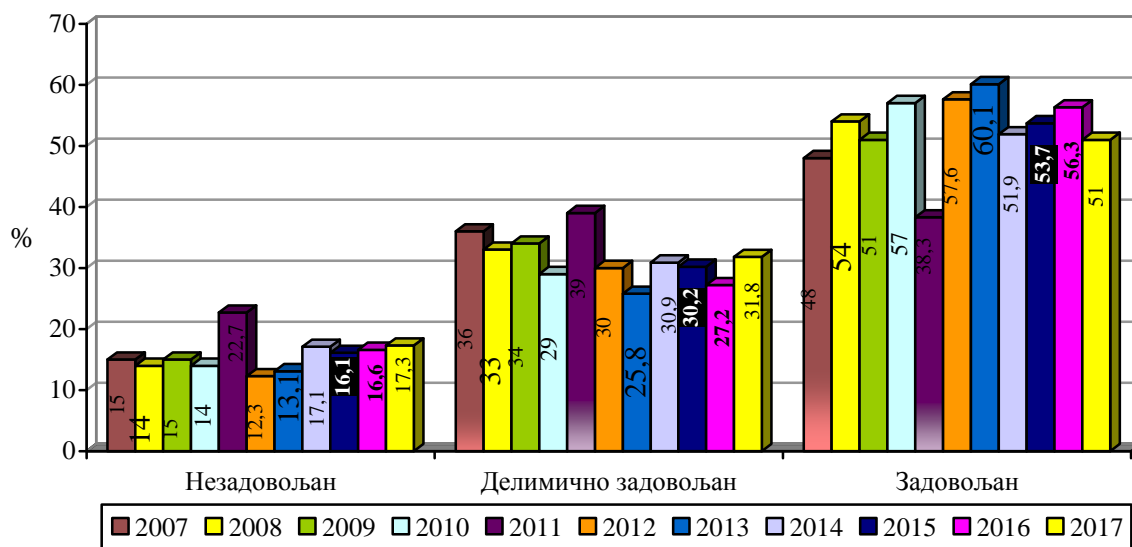


Посматрајући задовољство запослених у општим болницама на нивоу округа, уочава се удео од 35,7% задовољних, 41,4% делимично задовољних, док је нешто мање од четвртине било незадовољних. Резултати су нешто мало бољи у односу на прошлу 2016. годину.

Посматрајући степен задовољства у болницама може се уочити да су запослени радници у већим болницама незадовољнији, па тако у општој болници у Пожаревцу сваки четврти је незадовољан послом (2016-сваки трећи), док је у петровачкој болници скоро сваки седми (2016-пети). Просечна оцена задовољства је виша како у обе болнице тако и на нивоу Браничевског округа у односу на претходну годину

Графикон бр. 11

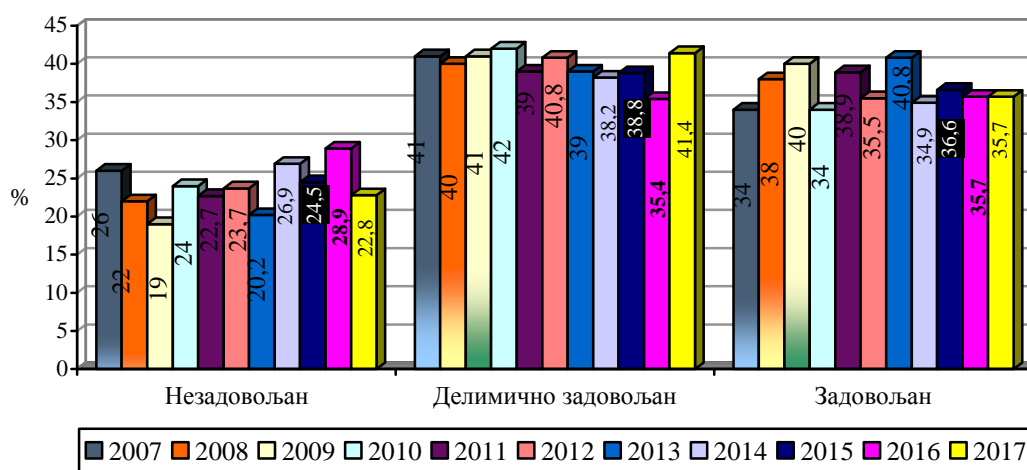
Задовољство запослених послом у домовима здравља Браничевског округа од 2007. до 2017.године



Посматрајући домове здравља у једанаестогодишњем периоду може се рећи да је степен задовољства запослених са мањим осцилацијама повећања и смањења, на рачун делимично задовољних који су у благом опадању. Степен незадовољства у посматраном периоду нема битних осцилација и одржава се на приближно истом нивоу, при чему је задњих година сваки шести испитаник незадовољан.

Графикон бр.12

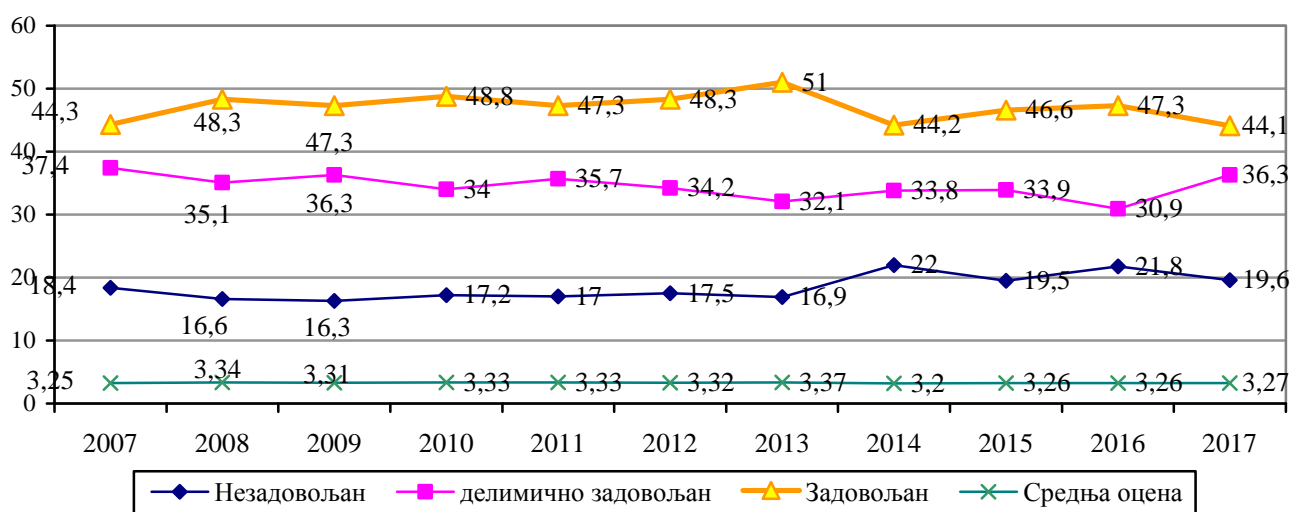
Задовољство запослених послом у општим болницама Браничевског округа од 2007. до 2017.године



На графикону бр.12 који приказује задовољство запослених радника у општим болницама Браничевског округа по годинама, запажају се како код степена незадовољства тако и задовољства мање годишње осцилације са повећањем и падом ових категорија. Наиме, последње године посматрања је дошло до смањења степена незадовољства (нешто више од петине анкетираних), као и благог повећања броја делимично задовољних испитаника. Категорија задовољних показује тренд одржавања вредности на приближном нивоу. Нешто више од једне трећине анкетираних је задовољно послом који обавља у општим болницама Браничевског округа.

Графикон бр.13

Опште задовољство послом свих запослених радника у Браничевском округу од 2007. до 2017.године



На графикону број 13 приказано је кретање степена задовољства испитаника свих здравствених установа у једанаестогодишњем периоду, при чему се уочавају не тако велике осцилације. Незадовољних радника из године у годину је на приближном нивоу са мањим осцилацијама, као и категорија делимично задовољних. Задовољних радника је више од наведене две категорије, али увек испод 50%.

Средња оцена задовољства је 3,27 и слична је вредностима из претходних година.

На крају је у упитнику дата могућност да испитаници дају примедбе, предлоге и сугестије за унапређење квалитета рада и задовољства запослених, па ће се ти коментари и анализирати.

Фокусираћемо се на оне примедбе и предлоге који су били највише заступљени у анкети и нагласити да су веома слични прошлогодишњим.

Коментари запослених радника у домовима здравља и општим болницама односили су се на:

- Недовољан број запослених здравствених радника са средњом и високом стручном спремом, преоптерећеност старијих радника који су пред пензијом, недостатак млађих здравствених радника, лоша организација посла, велика оптерећеност здравствених радника посебно медицинских сестара администрацијом и мало времена за рад са пацијентима. Одлазак доктора и медицинских сестара из здравствене установе у иностранство.
- Неадекватне, поремећене међуљудске и колегијалне односе у смислу погоршања, пристрасност појединих радника код руководиоца. Лоши интерперсонални односи запослених, неадекватна комуникација по хијерархији међу запосленима (вертикална и хоризонтална) и мобинг запослених;
- Постојање старе опреме за рад, недостатак нове и савремене опреме у свим областима рада и неопходност занављања опреме. Потребу за новим униформама и клонпама.
- Највећи удео испитаника је био незадовољан висином новчане накнаде за посао који обавља и враћање процента плате који им је држава узела. Због физичке угрожености на радном месту исказана је потреба за статусом службеног лица.
- Повећање могућности за едукацију како здравствених радника и здравствених сарадника.
- Несагледавање њихових коментара, сугестија примедби од стране руководства здравствене установе, и питања сврхе ове анкете и истраживања, када већ годинама нема никаквих помака, јер како кажу нико то „не чита и не користи њихове коментаре за унапређење рада здравствене установе и повећања степена задовољства запослених,,.

ЗАКЉУЧАК:

Анализирањем свих прочитаних коментара из Истраживања може се закључити да се ништа битно не мења у самој здравственој установи по обављеном Истраживању односно након сугестија и примедби запослених. Свакако, потребно је да менаџери користе ове драгоцене информације како би побољшали ниво квалитета рада и здравствене заштите у здравственој установи. Само истраживање као што је познато, ради се пре свега због потребе саме здравствене установе да лакше идентификује и реши проблеме, а не да би се резултати проследили Заводу за јавно здравље Пожаревац и Министарству здравља Републике Србије.

Колико су у просеку запослени радници у здравству на територији Браничевског округа задовољни може се сагледати кроз одговоре који су анализирани.

- Незадовољство адекватном опремом за рад у својој служби је једна четвртина испитаника исказала у свим здравственим установама, тако да је неопходно усмерити активности на занављање односно набавку нове и савремене медицинске опреме.
- Расположивим временом за обављање посла задовољно је око 60% анкетираних док је мање од половине задовољно временом којим располаже за рад са пацијентима.
- Скоро шест од десет испитаника је задовољно аутономијом у обављању посла као и могућношћу да у раду користе сва своја знања, способности и вештине.
- Нешто више од четвртине је незадовољно због мањег уважавања и вредновања њиховог рада.
- Јако су задовољни непосредном сарадњом са колегама и претпостављенима (71,4%), али мање односом пацијената према њима (око 50%).
- Половина је задовољна могућношћу за професионалним развојем и континуираном едукацијом.
- Сваки други испитаник је незадовољан финансијском надокнадом за рад у Браничевском округу, док је сваки четврти задовољан.
- Руковођењем и организацијом рада у установи је задовољна половина испитаника, док је петина незадовољна.
- Око три четвртине запослених радника је умерено, много и веома много напето, под стресом или притиском приликом обављања посла, док само једна четвртина обавља послове без стреса. Нема разлике у задовољству послом пре пет година и данас.
- О размишљању о послу у наредних пет година највише планирају да остану у државном сектору или уопште не размишљају о промени посла и то око 73%, док је сваки шести испитаник спреман да напусти установу и оде у иностранство.
- Задовољство послом који сада обављају код испитаника из године у годину опада, тако да је 44,1% задовољно, а два од десет је незадовољно.
- Посматрано према врсти здравствених установа, највећи степен задовољства исказали су испитаници у Заводу за јавно здравље Пожаревац (58,2%), затим у домовима здравља (51%) а најмање у општим болницама (35,7%) Браничевског округа.

Анализирањем задовољства запослених по домовима здравља у Браничевском округу, највеће задовољство исказали су анкетирани у Дому здравља Мало Црниће (66,6%) и Жабари (63,2%), а најмање у дому здравља Петровац на Млави (34,2%).

У пожаревачкој болници је веће незадовољство запослених у компарацији са петровачком болницом. У посматраном једанаестогодишњем периоду нема већих осцилација у степену задовољства како у болницама тако и у домовима здравља. Средња оцена задовољства свих запослених Браничевског округа у посматраном округу је као иста и претходне године (3,27).

ПРЕДЛОГ МЕРА:

- Обзиром да одређени број испитаника сматра да се добијени резултати из истраживања не читају и не сагледавају од стране руководства установе, јер нема никаквих позитивних помака у решавању постојећих проблема на њихове, примедбе и сугестије, тако да не виде сврху изношења коментара, неопходно је да директори и комисија за квалитет се озбиљније позабаве анкетом и детаљније

анализирају резултате и примене их у самој установи за побољшање и унапређење квалитета рада.

- Радити на унапређењу едукације, обезбеђивању нове опреме, побољшању организације рада и побољшању хоризонталне и вертикалне сарадње.

Центар за промоцију здравља, анализу,
планирање, организацију здравствене заштите,
информатику и биостатистику у здравству

Помоћник директора
Прим. др Сузана Петровић

В.Д. Директора ЗЗЈЗ Пожаревац
др Ана Јовановић