



РЕПУБЛИКА СРБИЈА  
ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ  
Јована Шербановића 14, 12000 Пожарев  
Њеб: [www.zzjzpo.rs](http://www.zzjzpo.rs)  
Е- mail: [zavodpo0311@mts.rs](mailto:zavodpo0311@mts.rs)  
Тел.: 012/222-568; 223-153; Факс: 012/220-913

Број: 1343

Датум: 19.06.2020. године

## АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА ЗАПОСЛЕНИХ РАДНИКА У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА ПОДУНАВСКОГ ОКРУГА У 2019. ГОДИНИ (ДОМОВИ ЗДРАВЉА И БОЛНИЦЕ)

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

На територији Подунавског округа спроведено је Испитивање задовољства запослених радника у свим здравственим установама, односно домовима здравља, и општим болницама. 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 (Велика Плана, Смедерево и Смедеревска Паланка) ово истраживање је спроведено 2. децембра 2019. године у периоду од 7 до 20 часова, док је у стационарним здравственим установама (опште болнице у Смедереву и Смедеревској Паланци) обављено у периоду од 7 часова 2. децембра до 7 часова 3. децембра 2019. године. Истраживањем су били 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 Подунавског округа 2210, број запослених присутних на послу у току истраживања био је 1561 (70,6%), а на дан анкетања подељено је 1550 упитника, док је број враћених попуњених упитника износио 1382. Стопа одговора износила је 89,16 што је скоро иста стопа него претходне године када је била 89,88%.

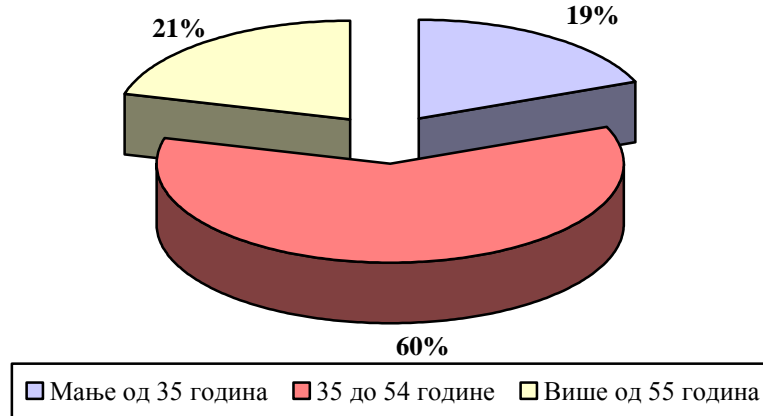
Професионална сатисфакција запослених је испитивана коришћењем Упитника о задовољству запослених са 24 питања затвореног типа, од којих су се шест питања односила на опште податке. На крају упитника била је могућност да запослени могу уписати своје примедбе, похвале као и предлоге за унапређење квалитета рада и задовољства запослених у здравственим установама.

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



Графикон бр.1

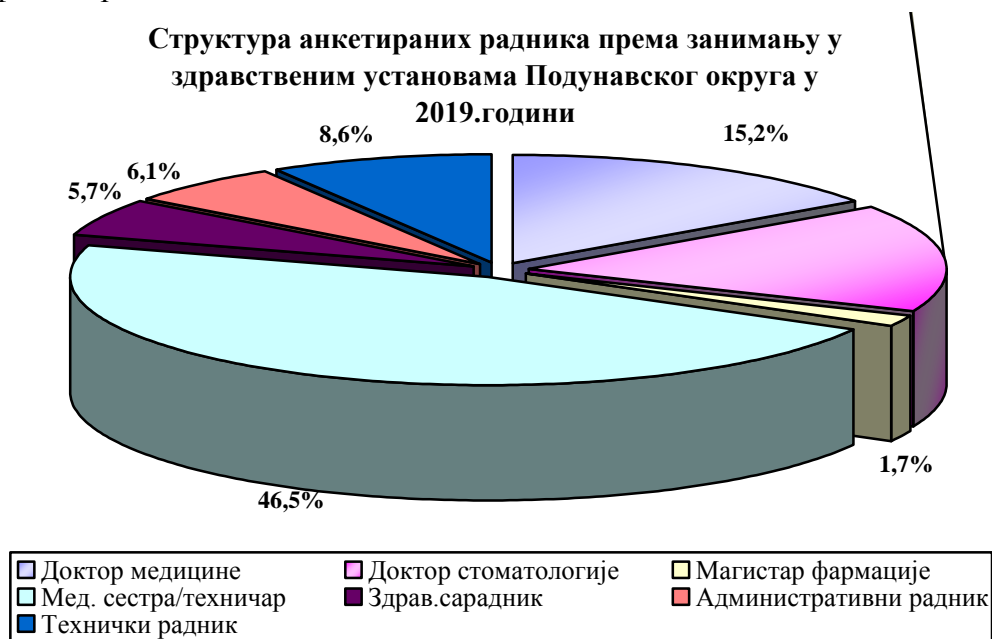
Структура анкетираних радника према старости у  
здравственим установама Подунавског округа у  
2019.години



Према старости може се рећи да је највећи број радника у добној групи 35 до 54 године (60,3%), скоро сваки пети је млађи од 35 година и старији од 55 година и износи 20,9% (графикон бр.1).

Графикон бр.2

Структура анкетираних радника према занимању у  
здравственим установама Подунавског округа у  
2019.години



Што се тиче структуре запослених радника може се рећи да је највише здравствених радника и да их је више него претходне године. Немедицинских радника (административних и техничких) је око 15%, при чему је уочено да се број анкетираних немедицинских радника повећао у односу на прошлу годину (12,5%).

На територији Подунавског округа у истраживању је учествовало укупно 1382 запослена радника, од којих је у домовима здравља било 48,3% а у општим болницама 51,7%.



На руководећој функцији се налази 11,4% анкетираних (2018-11,5%), док њих 88,6% не обавља ниједну руководећу функцију (2018-88,5%).

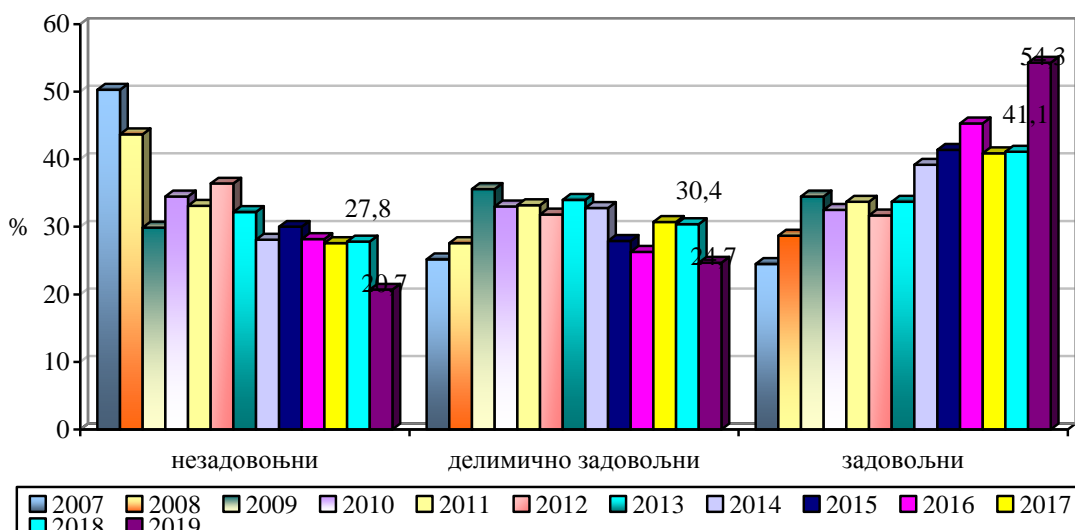
У упитник о задовољству запослених је 2019. године укључено и питање о пушачком статусу запослених. Ово је урађено на захтев Канцеларије за превенцију пушења и у оквиру њених активности које се тичу Програма од општег интереса РС. Запосленима је било понуђено да заокруже један од понуђених одговора о свом тренутном пушачком статусу: не пушим и никада нисам пушио/ла; пушио/ла сам, али сада више не пушим; сада пушим, али не сваки дан; пушим свакодневно. Нешто мање од половине запослених у здравственим установама се изјаснило да не пуши и да никада нису пушили 40,8%, 17,1% су пушили, сада више не пуше, око 11% пуши али не сваки дан, док 30% пуши свакодневно. Највећи проценат пушача је у домовима здравља 33,3% док је у општим болницама 28,4%.

На нивоу свих здравствених установа Подунавског округа (дом здравља, општа болница), 20,7% (2018-27,8%) запослених радника је прилично незадовољно постојећом опремом, четвртина испитаника је делимично задовољна, док је више од половине задовољно адекватном опремом за рад у служби (2018-41,1%). Адекватношћу опреме за рад су задовољнији у домовима здравља 66,9% (2018-46,1%) него у општим болницама 42,6% (36,8%) у Подунавском округу.

Анализирајући тринаестогодишњи период (од 2007. до 2019. године), учева се повећање степена задовољства запослених опремом којом располажу а пада незадовољство, што је добро. Чињеница је да су здравствене установе у већој или мањој мери током задњих година улагале средства у обнављање опреме и то је вероватно резултирало повећањем степена задовољства. Последње године дошло је до повећања степена задовољства на рачун смањења делимично задовољних и задовољних (графикон бр.2).

Графикон бр. 2

Приказ задовољства запослених адекватном опремом у Подунавском округу 2007-2019. године



На нивоу посматраног округа, око 62% анкетираних је задовољно расположивим временом за обављање задатих послова (2018-52,5%). Што се тиче незадовољства, у домовима здравља је сваки осми а у болницама сваки пети незадовољан временом које



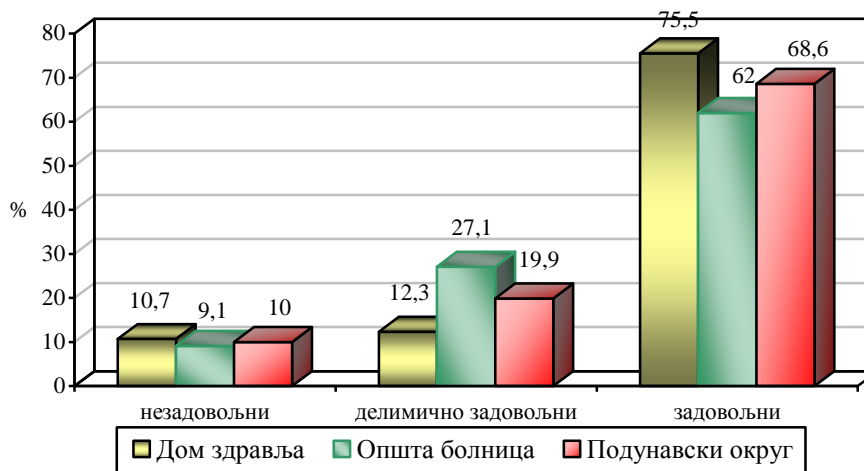
има на располагању за обављање посла. Испитаници су у овој години исказали већи проценат незадовољства расположивим временом за обављање посла.

У сагледавању питања које се односи на расположиво време за рад са пацијентима, 56,7% анкетираних је задовољно (2018-44,6%). У домовима здравља је седам а у болницама скоро четири од десет испитаника задовољно временом које им стоји на располагању за рад са пацијентима. У домовима здравља у Подунавском округу је око 13% запослених незадовољно расположивим временом за рад са пацијентима, док је у општим болницама то више од петине. Резултати су ове године лошији у поређењу са претходном.

Степен задовољства аутономијом у обављању посла код запослених у свим здравственим установама Подунавског округа износи 68,6% (2018-59%), с тим што је мањи код испитаника у општим болницама 62% (2018-55,6%) у односу на домове здравља 75,5% (2018-63,3%). Мале су разлике у степену незадовољства (10%) међу здравственим установама.

Графикон бр. 3

**Задовољство аутономијом у обављању посла по врстама  
здравствених установа у Подунавском округу у 2019.  
години**



Могућност да у раду користе сва своја знања, способности и вештине и да су тиме задовољни и веома задовољни исказало је 70% испитаника (2018-62,7%), док је сваки десети незадовољан (2017-14%). Посматрано по врстама здравствених установа, и за овај одговор се може рећи да је већи удео задовољних у домовима здравља 73,9% него у болницама 66,2%. Око једне петине у свим здравственим установама је у групи „ни задовољан ни незадовољан“. Из наведеног произилази да је сваки седми испитаник незадовољан могућношћу да у раду користи своја знања, способности и вештине. У компарацији са претходном годином резултати су нешто бољи у степену задовољства.

На питање колико сте задовољни уважавањем и вредновањем вашег рада око 63% испитаника је задовољно, док је скоро по петина делимично задовољна и незадовољна на посматраној територији.

Непосредном сарадњом са колегама задовољно је скоро 80% (2018-74,1%), сваки седми је делимично задовољан док је око 5% незадовољно овом сарадњом. У односу на 2018. годину може се рећи да су резултати нешто бољи. Компарирајући здравствене установе не запажа се неко одступање у анализирању непосредне сарадње са колегама.



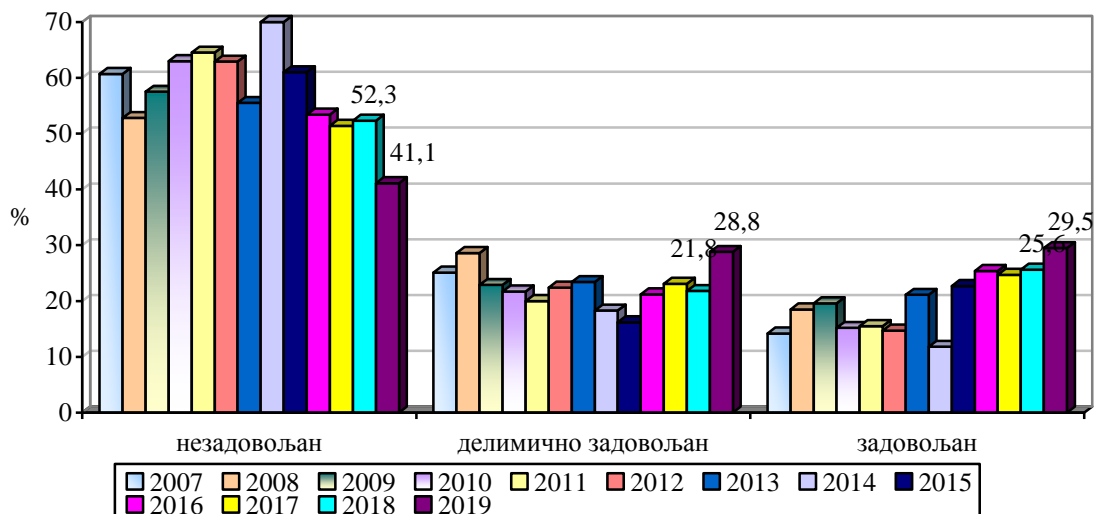
На нивоу округа непосредна сарадња запослених радника са претпостављенима, доста је добра где око 63% има добру сарадњу (2018-70%), а око 8% су незадовољни сарадњом, при чему су резултати приближни како у домовима здравља тако и у општим болницама.

Однос пацијената према испитаницима (запосленима) је код 62,5% (2018-58%) добар што је потврђено задовољством, док је 31,5% незадовољно и делимично задовољно наведеним односом у Подунавском округу. Посматрајући по здравственим установама, удео задовољних односом пацијената према запосленима, је нешто већи у домовима здравља (69%) у односу на запослене у болницама (56,1%).

Степен задовољства могућностима професионалног развоја и континуиране едукације, који им пружа садашњи посао се креће око 62% (2018-52,1%), док је незадовољних и делимично задовољних 35,2% испитаника у свим здравственим установама Подунавског округа. Само незадовољних могућношћу за професионалним развојем је око 15% (2018-22,8%).

Графикон бр.4

**Задовољство запослених финансијском надокнадом у Подунавском округу од 2007. до 2019. године**



Када је у питању финансијска надокнада рада, истраживањем су добијени подаци да су запослени у здравственим установама највећим делом незадовољни 41,1% (2018-52,3%). Из графикона број 4 се види да незадовољство полако почиње да опада од 2014 године, из године у годину, док задовољство у истом периоду показује благи раст, тако да је у посматраној години нешто мање од трећине анкетираних задовољно финансијском надокнадом. По овом питању веће незадовољство је исказано код испитаника у домовима здравља 43,0% (2018-48%) а нешто мање у општим болницама 39,3% (2018-55,8%) Подунавског округа. Задовољство запослених финансијском надокнадом за рад је са веома ниским уделом 26,5% у домовима здравља (2018-33,9%), док је у општим болницама 32,3% (2018-18,8%). Степен задовољства посматрано у тринаестогодишњем периоду показује благи раст, док степен незадовољства лагано опада.



На питање које се односи на задовољство запослених руковођењем и организацијом рада у установама Подунавског округа, скоро две трећине је задовољно, петина је делимично задовољно, а око 14% је незадовољно (2018-21,5%). Нешто веће незадовољство је евидентирано у општим болницама 15,6% (2018-24%) него у установама примарне здравствене заштите 12% (2018-18,4). Анкетирани у општим болницама и домовима здравља су сада мање незадовољни руковођењем и организацијом рада у односу на претходну годину.

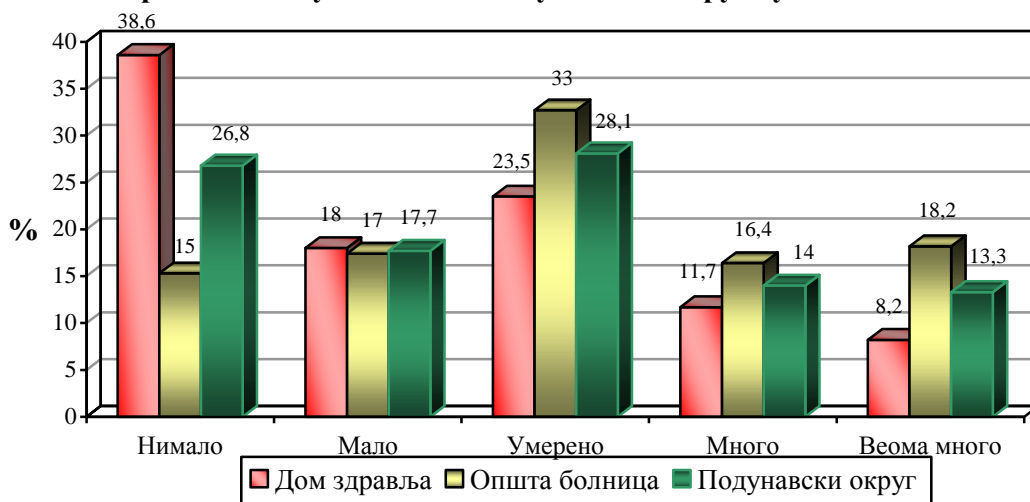
Анализирањем одговора на питање које се односи на добијање јасних упутстава запослених шта се од њих очекује у оквиру посла 70,2% испитаника је задовољно тиме што то тачно зна (2018- 60,2%), а сваки девети је незадовољно јер не добија јасна упутства (2018-14,9%). Нешто мало више је задовољних у домовима здравља добијањем јасних упутстава шта се од њих очекује у поређењу са општим болницама.

Свакако да би запослени желели да изнесу своје идеје претпостављенима, али на жалост то није једноставно у појединим здравственим установама. У досадашњим вишегодишњим истраживањима увек је нешто више од половине анкетираних било задовољно могућношћу да изнесу своје идеје руководиоцима, док сваки осми сматра да нема ту могућност што исказује својим незадовољством. Слични резултати евидентирани су код испитаника у домовима здравља и болницама.

Колико су испитаници приликом обављања посла напети, под стресом или притиском, из графика бр 5 се може видети. Наиме, више од четвртине анкетираних обавља посао са много и веома много напетости, стреса и притиска 27,3% (2018-41,5%), код 28,1% је то умерено (2018-30,7%) а код нешто мање од половине око 45% испитаника се осећа мало или пак нимало напетост. Анализирајући ово питање по здравственим установама, може се рећи да су запослени у болницама два пута више под стресом, притиском и напетосту (34,6%) у односу на своје колеге из домава здравља (19,9%).

Графикон бр. 5

**Присутност напетости, стреса и притиска код запослених у здравственим установама Подунавског округа у 2019. години**



Највећи број анкетираних 50,6% се изјаснио да нема разлике у задовољству послом пре пет година и сада (2018-47,4%). Анализирајући задовољство послом пре пет година и сада, може се рећи да је 1/3 сада задовољнија послом него пре пет година. Сваки шести испитаник је незадовољнији послом сада у односу на претходни период. У домовима

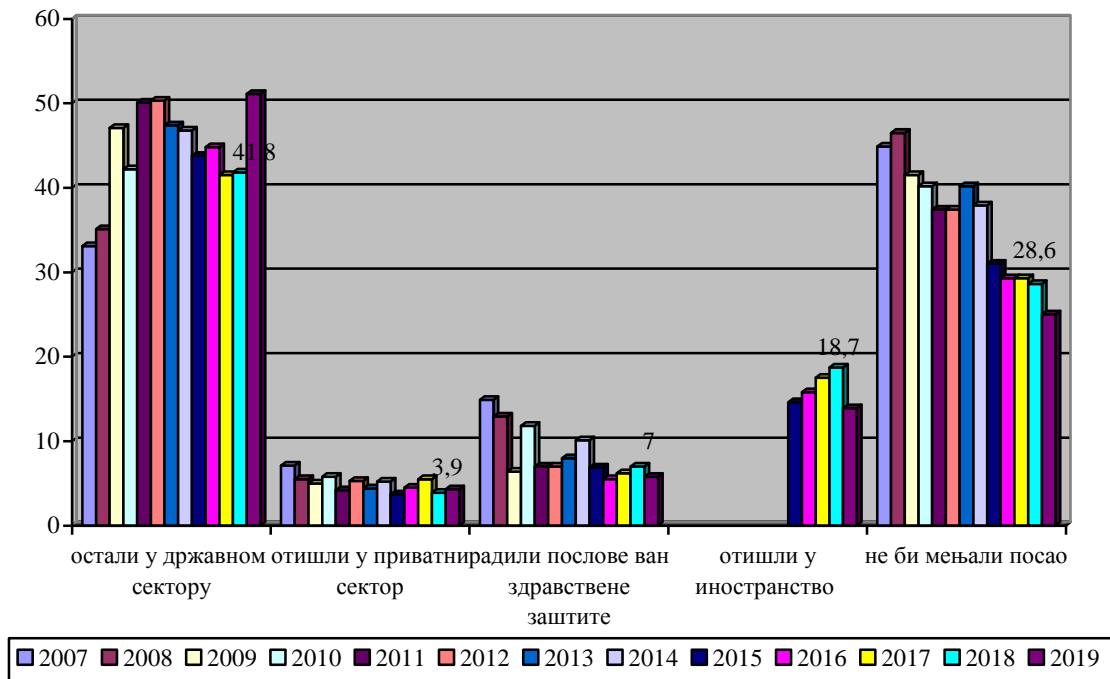


здравља у Подунавском округу је 15% а у општом болницама 20% испитаника незадовољнији послом сада него пре 5 година.

О размишљању о послу у наредних пет година 51,1% (2018- 45,4%) запослених планира да остане у државном сектору здравства, 25% уопште не размишља о промени посла (2018-27%), око 6% планира да ради послове ван здравствене заштите (2018-6%), а да оде у приватни сектор здравства планира 4,3%. Одлазак у иностранство планира 13,9% анкетираних као и у прошлој години (2018-17,2%). Међутим, 18,3% анкетираних из болнице би отишло за иностранство, а у домовима здравља је то дупло мање (9,2%).

Графикон бр. 6

**Размишљање запослених у вези промене посла по годинама у Подунавском округу од 2007. до 2019. године**



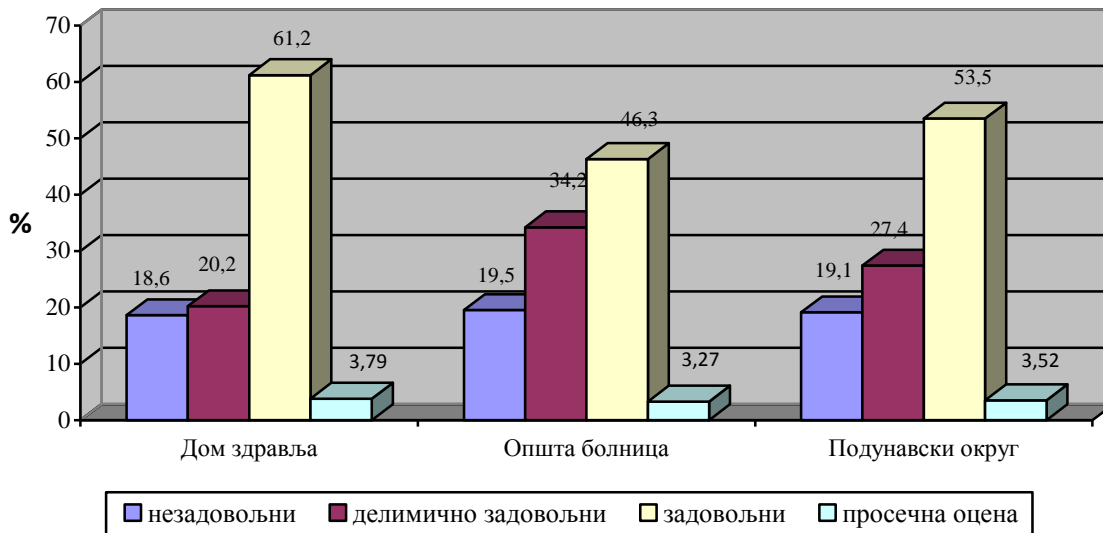
Посматрано у временском периоду од 2007. до 2019. године, то јест у тринаестогодишњем периоду, уочава се лагани пад вредности, уз напомену да би ипак највећи број испитаника желео да остане у државном сектору и не би мењао посао. Евидентно је да из године у годину расте проценат запослених у здравственим установама који би отишли у иностранство (графикон бр.6).

На основу добијених података анкетираних у свим здравственим установама, може се закључити да од свих испитаника који су сада незадовољнији послом него пре пет година а њих је 17,6% (претходно питање) и за које се очекује да би желели да промене радно место, негде око 3,9% планира да оде у приватни сектор, да ради послове ван здравствене заштите (7%) или оде у иностранство (18,7%). Овај податак нам указује на то да би скоро сви који су сада незадовољнији послом него пре пет година ипак напустили тренутно радно место односно своју установу и отишли негде другде.



Графикон бр. 7

Задовољство запослених по врстама здравствених установа у  
Подунавском округу у 2019. години



Ако се посматра задовољство запослених по врстама здравствених установа Подунавског округа, може се рећи да је преко 60% запослених задовољано у домовима здравља, док је 46,3% задовољних у општим болницама. На нивоу округа, око 54% је задовољно и веома задовољно послом који обавља, око 19% је незадовољно и веома незадовољно, док је 27,4% делимично задовољно. Ради бољег увида у посматране варијабле, обједињене су категорије веома незадовољан и незадовољан као **незадовољан**, са једне стране, и задовољан и веома задовољан као категорија **задовољан**. Приближан је удео незадовољних запослених радника у свим здравственим установама Подунавског округа.

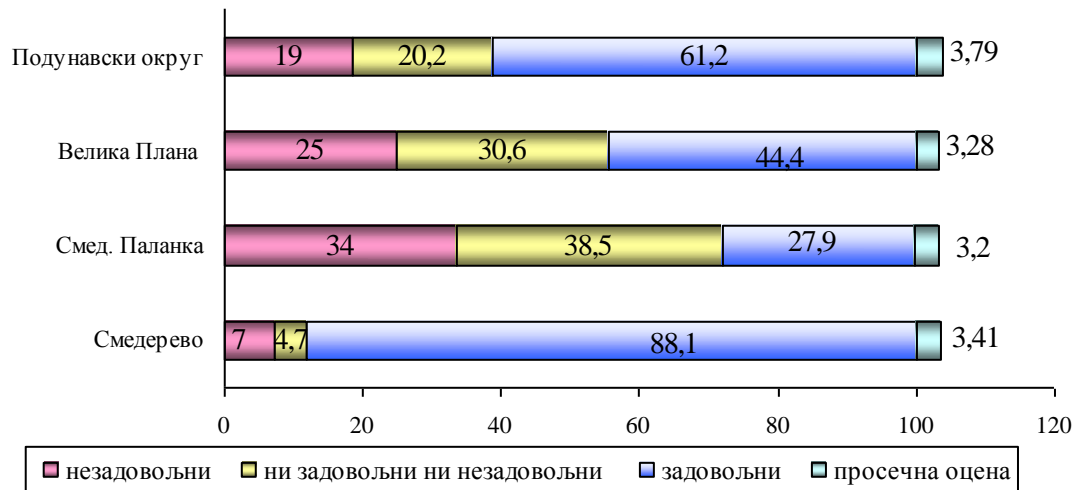
Просечна оцена задовољства запослених у свим здравственим установама (дом здравља и општа болница) је 3,52 и виша је у односу на претходну годину (3,28).

Графикон бр. 8





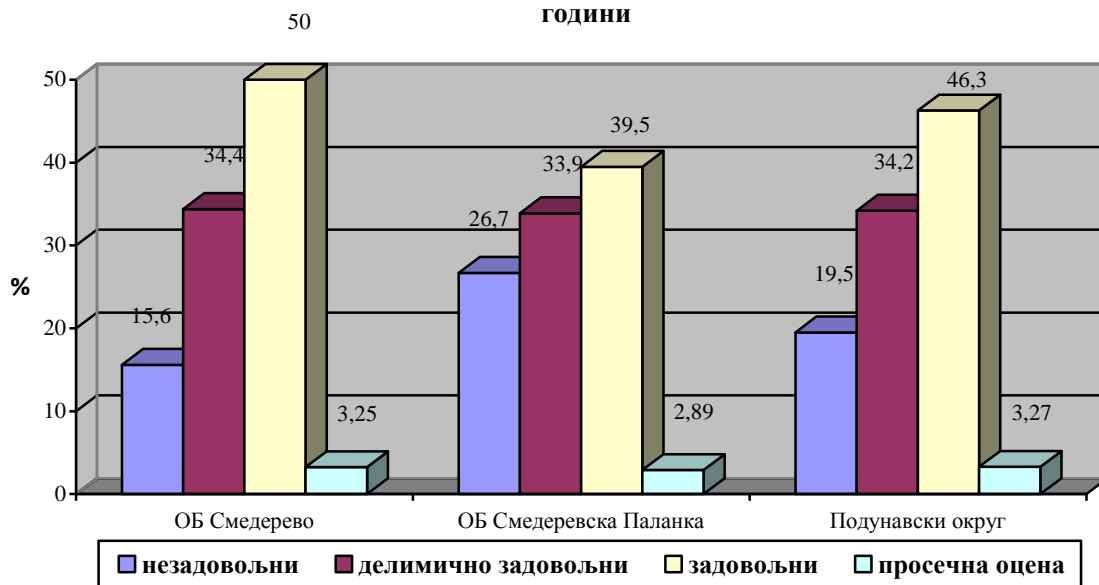
**Задовољство запослених у домовима здравља Подунавског округа у 2019. години**



Анализирајући задовољство запослених радника у домовима здравља Подунавског округа, може се истаћи да је удео задовољних на нивоу округа 61,2% док је у претходној години био 50,2%. Највећи удео задовољних је у ДЗ Смедерево 88,1% затим у ДЗ Велика Плана 44,4%, а најмањи је у ДЗ Смедеревска Паланка (27,9%). Категорија делимично задовољних је присутна у јако великом обиму у свим домовима здравља а највише у ДЗ Смедеревска Паланка. Највише незадовољних испитаника је у ДЗ Смедеревска Паланка (33,5%). Највећа просечна оцена задовољства запослених радника је у ДЗ Смедерево (3,41), најнижа у ДЗ Смедеревска Паланка (3,20).

Графикон бр. 9

**Задовољство запослених у општим болницама Подунавског округа у 2019. години**



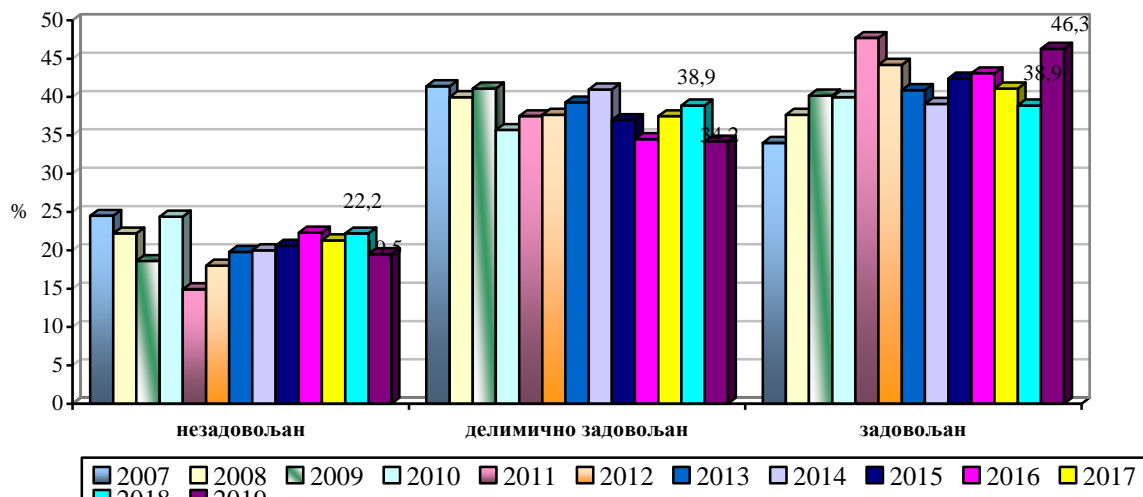


Посматрајући задовољство запослених у општим болницама на нивоу Подунавског округа, уочава се исти удео оних који су се изјаснили да су ни задовољни ни незадовољни, док у категорији задовољних, половина у смедеревској болници је задовољна.

У посматраном округу, веће је незадовољство запослених у паланачкој болници (26,7%) него у смедеревској болници 15,6%. Просечна оцена задовољства је већа у смедеревској болници (3,25) у односу на паланачку (2,89). У поређењу са претходном годином, може се закључити да је дошло до повећања задовољства запослених у смедеревској болници, док је у паланачкој сада ниже.

Графикон бр. 10

**Опште задовољство послом запослених у болницама Подунавског округа од 2007. до 2019.године**

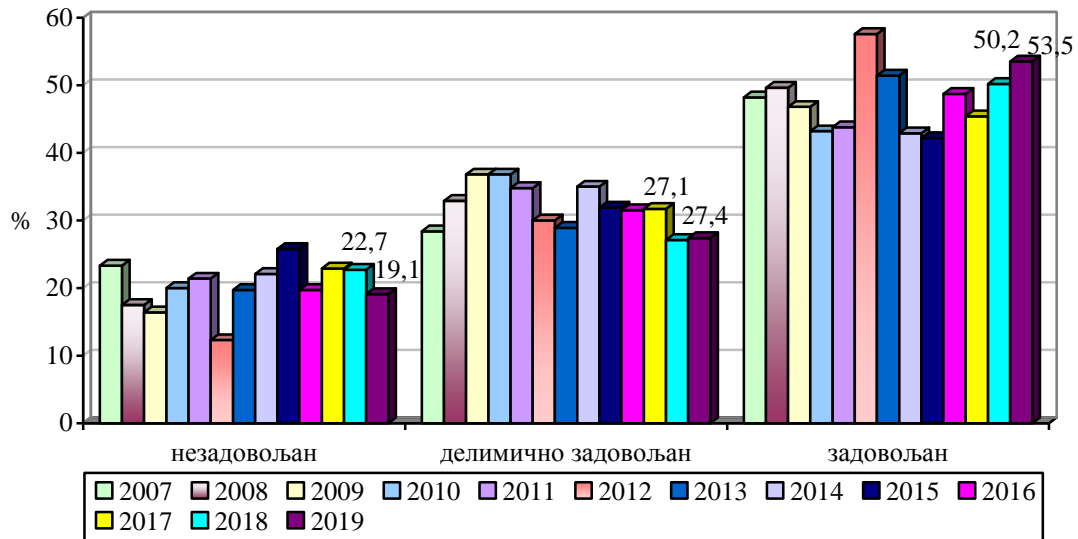


На графикону бр.10 може се уочити да је степен задовољства у првој половини посматраног периода у успону, да би у последње три године дошло до лаганог пада задовољства и у последњој години посматрања поново повећано. Степен незадовољства радника који је у почетном периоду посматрања показивао пад вредности, од средине приказаног периода, тј. од 2011. године уочава се тренд раста незадовољства запослених који се до данас одржава.



Графикон бр. 11

Задовољство послом запослених у домовима здравља Подунавског округа од 2007. до 2019. године

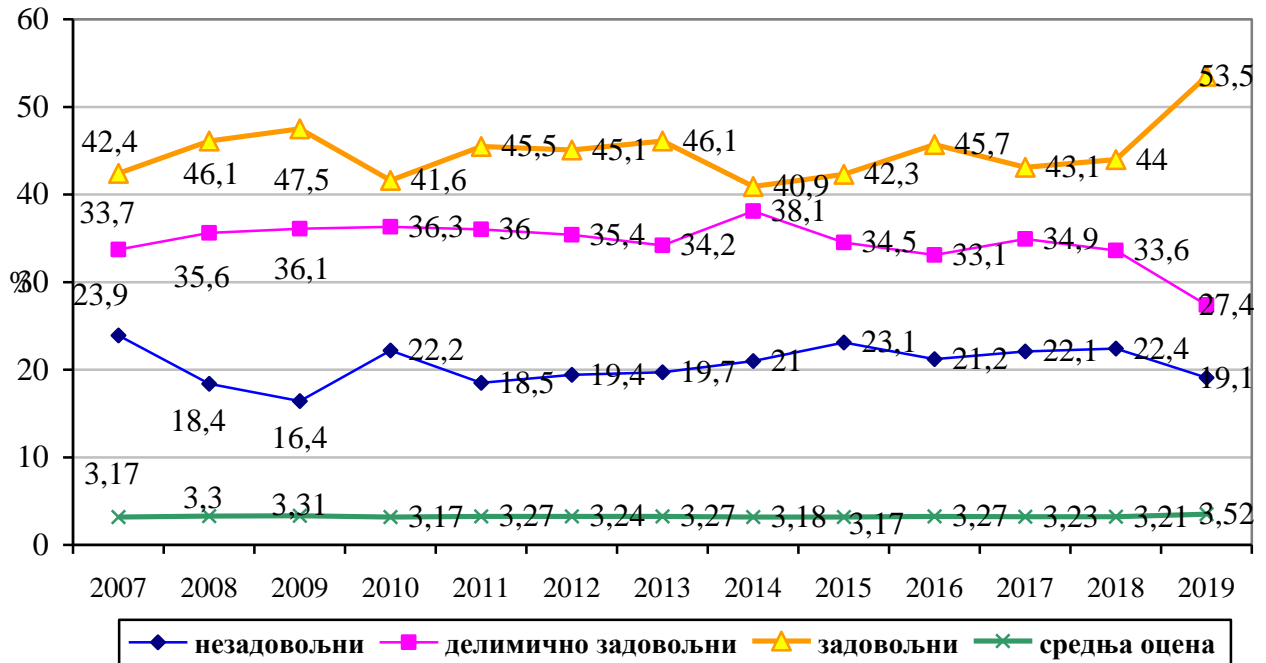


У посматраном тринаестогодишњем периоду код запослених радника у домовима здравља уочава се приближно исти степен задовољних (око половине) и делимично задовољних (нешто више од четвртине), док је приближно сваки пети запослени незадовољан. У 2019. години је евидентирана већа вредност задовољства анкетираних у односу на прошлу годину.

Графикон бр.12



**Опште задовољство послом свих запослених у Подунавском округу  
од 2007. до 2019. године**



На графикону број 12 приказано је праћење задовољства запослених у домовима здравља и општим болницама у периоду од 2007. до 2019. године, где се уочава континуирано незадовољство код једне петине испитаника, одржавање делимичног задовољства трећине анкетираних уз одређени пад на једну четвртину у последњој години и благи пораст задовољства на око половину испитаника.

Средња оцена задовољства свих запослених у здравственим установама Подунавског округа у посматраном периоду показује минималне осцилације при чему је вредност средње оцене нешто већа у односу на претходну годину.

На крају упитника дата је могућност испитаницима да 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 односили су се на:**

- Недостатак здравствених радника свих профила и степена образовања, преоптерећеност старијих радника који су пред пензијом и недостатак млађих здравствених радника као и дефицитарност техничких радника. Напуштање здравствене установе и одлазак у иностранство.
- Побољшање хигијене у здравственим установама и потреба за униформама и клопама;
- Велика заступљеност административних послова и мањак времена да се здравствени радник посвети пацијенту, прегледу, терапији и комуникацији са болесником.



- Боља организација посла, недостатак и застарела опрема као и потреба за занављањем нове опреме – савремених апарата, јер су постојећи прилично стари.
- Незадовољство коефицијентом и висином новчане накнаде за рад;
- Повећање могућности за едукацију како здравствених радника тако и здравствених сарадника;

#### **Коментари запослених радника у општим болницама односили су се на:**

- Дефицит кадровског потенцијала у свим степенима стручне спреме, а посебно недостатак млађих здравствених радника и преоптерећеност старијих колега;
- Недозвољавање преквалификације немедицинских радника (фризера, козметичара, певачица, старлета) у здравствене раднике, медицинске сестре. Упошљавање кадра који је стручно образован, а не политички подобан, јер је тиме нарушен квалитет рада;
- Нарушену интерперсоналну комуникацију запослених радника, на незадовољство руководством установе како због организације посла тако и због привилегија појединих запослених радника;
- Преоптерећеност пословима администрације и све мање времена за посвећеност и разговор са пацијентима;
- Постојање сувише ниских плата/примања;
- Набавку нове, савремене опреме и апаратуре;
- Незадовољство попуњавањем упитника сваке године, при чему се никада не сагледају одговори запослених и ништа не предузме од стране руководиоца установе. Нема сврхе више попуњавати овај упитник.

Анализирајући коментаре може се закључити да су слични као прошле али и претходних година, и да се ништа посебно не предузима на побољшање услова рада и кадра као и односа међу запосленима, иако су коментари, сугестије па и критике добронамерни.

#### **ЗАКЉУЧАК:**

Задовољство послом је субјективна категорија и представља личну перцепцију запосленог у којој мери су задовољена његова очекивања од посла којим се бави. Као такво, сигурно да је подложно укупном осећању мањег задовољства због економске нестабилности и несигурности времена у коме је истраживање спроведено. Задовољство послом представља једно од најкомплекснијих подручја са којим се суочавају руководиоци. Како постоји значајан утицај који задовољство послом има на читавају установу, неопходно је настојати да радници буду задовољни и испуњени послом који обављају.

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. Сакако, потребно је да менаџери користе ове драгоцене информације како би побољшали ниво квалитета рада и здравствене заштите у здравственој установи. Важно је да се коментари запослених прочитају и да се не игноришу од стране Комисије за унапређење квалитета и менаџмента здравствених установа. 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 Подунавског округа задовољни може се сагледати кроз одговоре који су анализирани.

- Више од једне петине испитаника у свим здравственим установама је незадовољно адекватном опремом за рад у својој служби.
- Половина`18,6
- 20,2
- Више од 60% анкетираних је задовољно расположивим временом за обављање посла, као и временом којим располаже за рад са пацијентима.
- Око 68% запослених је задовољао аутономијом у обављању посла као и могућношћу да у раду користе сва своја знања, способности и вештине.
- Скоро петина је незадовољна због мањег уважавања и вредновања њиховог рада.
- Око три четвртине запослених су задовољни непосредном сарадњом са колегама и претпостављенима и нешто мање односом пацијената према њима (62,5%).
- Преко 60% је задовољно могућношћу за професионални развој и континуирану едукацију.
- Преко 50% је Незадовољних радника финансијском надокнадом за рад било је 41,1% , а око 30% је задовољна.
- Руковођењем и организацијом рада у установи је задовољан сваки други испитаник, док је сваки седми незадовољан.
- Добијањем јасних упутстава шта се од запослених очекује и могућношћу да изнесу идеје претпостављенима задовољно је 70% запослених.
- У овој години се много више испитаника изјаснило око 45% да нимало или мало је под притиском, стресом и напетношћу, а више од четвртине је има много и веома много.
- У размишљању о послу у наредних пет година планирају највише да остану у државном сектору или не размишљају о промени посла.
- Просечна оцена задовољства запослених у Подунавском округу у 2019. години је 3,52 већа је у односу на прошлу годину (3,21).
- Запослени у домовима здравља у Подунавском округу су задовољнији послом (3,79) него у општим болницама (3,27).
- Средња оцена задовољства свих запослених у посматраном округу је 3,52 и већа је у односу на Браничевски округ (3,21).

Као и претходних година, приличан број запослених нема јасан став о појединим посматраним аспектима задовољства те своје мишљење исказује оценом „ни задовољан, ни незадовољан“.

Запослени у здравственим установама представљају највећу вредност коју не може заменити примена ни најсавременијих технологија, а чија сатисфакција не само да битно утиче, већ је и најважнија, за квалитет пружених услуга. Потребно је да менаџмент здравствених установа још више обрати пажњу на потребе, сугестије, примедбе својих запослених, јер им је управо то показатељ у ком правцу треба да се организују и пружају још бољу квалитетну здравствену заштиту. Наравно, комисија за праћење и унапређење квалитета рада треба да сагледа разлоге незадовољства и у складу са могућностима кроз



РЕПУБЛИКА СРБИЈА  
ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ  
Јована Шербановића 14, 12000 Пожарев  
Њеб: [www.zzjzpo.rs](http://www.zzjzpo.rs)  
Е- mail: [zavodpo0311@mts.rs](mailto:zavodpo0311@mts.rs)  
Тел.: 012/222-568; 223-153; Факс: 012/220-913

бољу информисаност и подршку запосленим радницима, покуша да повећа њихову професионалну сатисфакцију.

### ПРЕДЛОГ МЕРА

Из истраживања задовољства запослених сагледани су резултати испитаника запослених радника у Подунавском округу, при чему се може констатовати:

- Истраживање које се обавља сваке године требало би максимално искористити за побољшање квалитета пружања здравствених услуга корисницима.
- Добра организација истраживања и стручно методолошка помоћ је предуслов за исказивање својих потреба од стране запослених радника.
- У попуњавању упитника треба да учествује што већи број запослених, да сами попуњавају упитнике а не да то раде друге колеге уместо њих.
- Радити на обезбеђивању свих елемената и чиниоца који утичу на сатисфакцију запослених радника и подизање нивоа квалитета у пружању здравствених услуга.
- На основу досадашњег искуства може се закључити да је непотребно ово истраживање радити сваке године, јер су резултати веома слични и ништа се не предузима од стране руководства установе на разрешавању идентификованих проблема и сагледавања изнетих сугестија и примедби.

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