



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: 1424

Датум: 29.04.2021. године

## АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА ЗАПОСЛЕНИХ РАДНИКА У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА ПОДУНАВСКОГ ОКРУГА У 2020. 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 тако што су сами домови здравља одређивали датум обављања анкетања 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 једног дана до 7 часова наредног дана. 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 2220, број запослених присутних на послу у току истраживања био је 1066 (70,6%), а на дан анкетања подељено је исто толико упитника, док је број враћених попуњених упитника износио 903. Стопа одговора износила је 84,71 што је нешто ниже у односу на претходну годину када је била 89,16 %.

У домовима здравља је укупан број запослених 836, присутних на послу тога дана је било 545 толико је и подељених упитника, враћених попуњених је било 506, при чему је стопа одговора износила 92,84%.

У општим болницама је укупан број запослених 1384, присутних на послу тога дана је било 521 толико је и подељених упитника, враћених попуњених је било 397, при чему је стопа одговора износила 76,20%.

Професионална сатисфакција запослених је испитивана коришћењем Упитника о задовољству запослених који је у 2020. години измењен са 23 питања затвореног типа, од којих су се пет питања односила на опште податке. На крају упитника дата је могућност да запослени могу уписати своје примедбе, похвале као и предлоге за унапређење квалитета рада и задовољства запослених у здравственим установама.

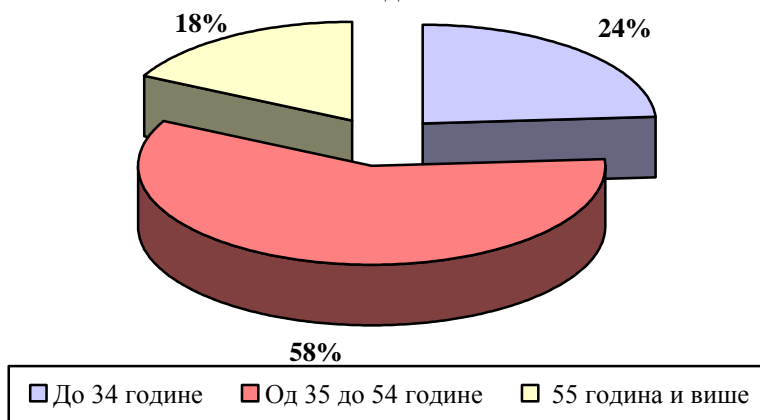
Опште карактеристике испитаника обухватале су пол, године старости, занимање, тренутно обављање неке руководеће функције, обављање посла ван установе у којој запослени ради.



Анализирајући запослене раднике по полу у свим здравственим установама на територији Подунавског округа, може се закључити да су само једна петина особе мушког пола док је њих 80% женског пола.

Графикон бр.1

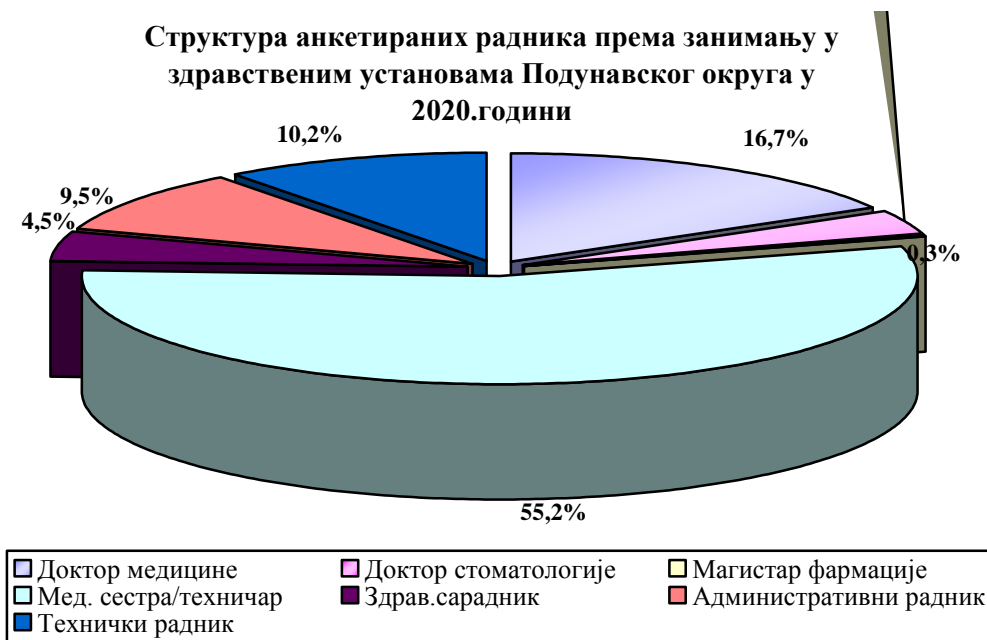
Структура анкетираних радника према старости у здравственим установама Подунавског округа у 2020.години



Према старости може се рећи да је највећи број радника у добној групи 35 до 54 године (58%), скоро сваки четврти је млађи од 35 година, а старијих од 55 година је било 18% (графикон бр.1).

Графокопн бр.2

Структура анкетираних радника према занимању у здравственим установама Подунавског округа у 2020.години



Што се тиче структуре запослених радника може се рећи да је највише здравствених радника што је и разумљиво јер се истраживање обављало у здравственој установи и да их је више него претходне године. Немедицинских радника (административних и техничких) је око 20%, при чему



је уочено да се број анкетираних немедицинских радника повећао у односу на прошлу годину (15%).

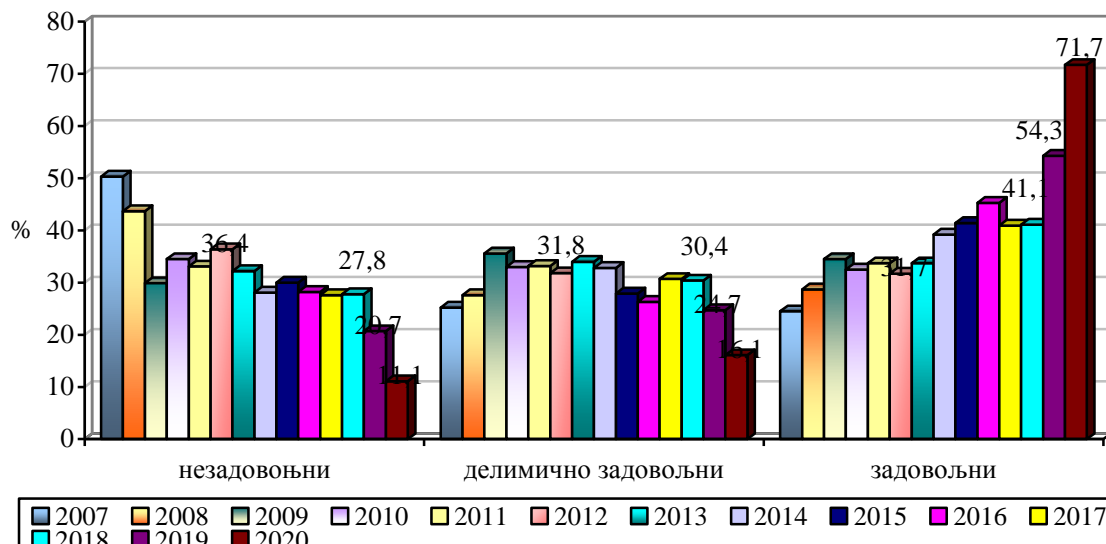
На руководећој функцији се налази 9,9% анкетираних (2019-11,4%), док њих 90,1% не обавља ниједну руководећу функцију (2019-88,6%). Углавном раде само у здравственој установи, док њих 5% поред тога раде у настави, приватној пракси или у неком другом сектору.

На нивоу свих здравствених установа Подунавског округа (дом здравља, општа болница), 11,1% запослених радника је прилично незадовољно постојећом опремом (2019-20,7%), сваки шести испитаник је делимично задовољан, док је око 72% задовољно адекватном опремом за рад у служби (2019-преко 50%). Може се рећи да су резултати бољи посматране године у односу на претходну 2019. Адекватношћу опреме за рад су задовољнији у домовима здравља 77,7% (2019-66,9%) него у општим болницама 64,3% (42,6% ) у Подунавском округу.

Анализирајући четрнаестогодишњи период (од 2007. до 2020. године), уочава 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 незадовољних и делимично задовољних (графикон бр.3).

Графикон бр. 3

**Приказ задовољства запослених адекватном опремом у Подунавском округу 2007-2020. године**



О адекватности простора је дискутабилно питање говорити, зато што су наши објекти саграђени поприлично давно и финансијске могућности нису баш нешто биле наклоњене здравственим установама, како би се обезбедио неопходан и адекватан простор за обављање активности из области здравствене заштите..

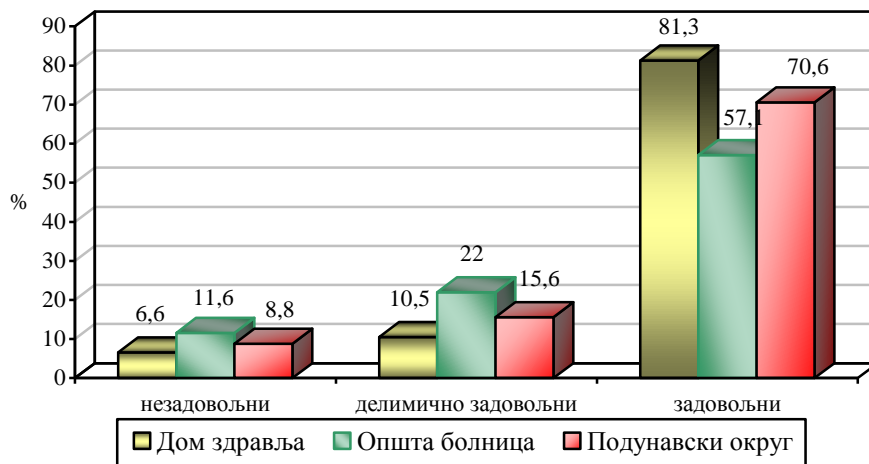
На нивоу посматраног округа, око 74% анкетираних је задовољно расположивим временом за обављање задатих послова (2019-62%). Што се тиче задовољства, у домовима здравља је 86% а у болницама 58,7% задовољно временом које има на располагању за обављање посла. Испитаници су у овој години исказали мањи проценат незадовољства расположивим временом за обављање посла.

Степен задовољства аутономијом у обављању посла код запослених у свим здравственим установама Подунавског округа износи приближно као и претходне године 70,6% (2019-68,6%), с

тим што је мањи код испитаника у општим болницама 57,1% (2019-62%) у односу на домове здравља 71,3% (2019- 75,5%). Мале су разлике у степену незадовољства (3%) међу здравственим установама.

Графикон бр. 4

**Задовољство аутономијом у обављању посла по врстама здравствених установа у Подунавском округу у 2020. години**



На питање колико сте задовољни уважавањем и вредновањем вашег рада 76,5% испитаника је задовољно (2020-63%), док је скоро четвртина делимично задовољна и незадовољна на посматраној територији.

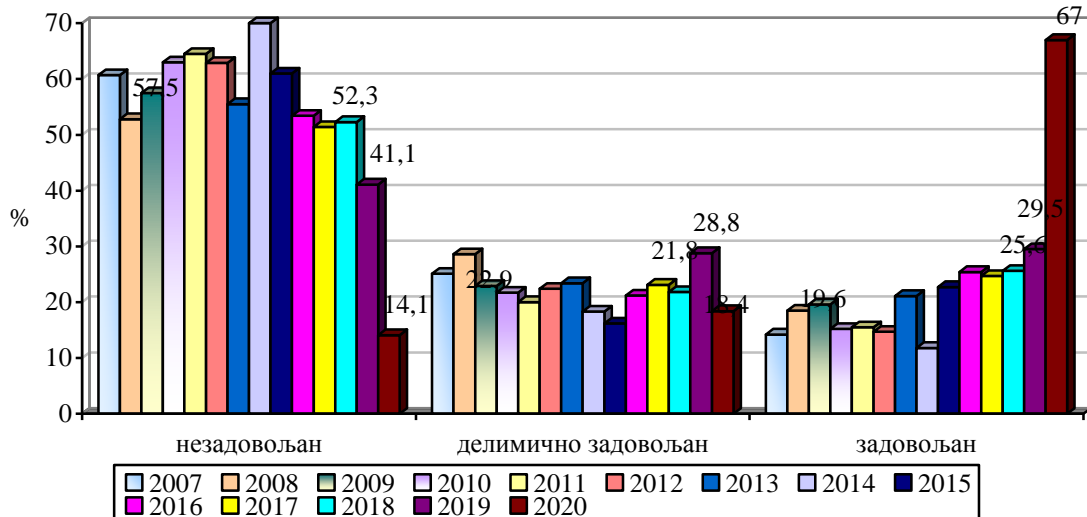
Непосредном сарадњом са колегама задовољно је скоро 84% (2019-80%), сваки девети је делимично задовољан док је око 4% незадовољно овом сарадњом. У односу на 2019. годину може се рећи да су резултати нешто бољи. Компарирајући здравствене установе примарног и секундарног нивоа здравствене заштите евидентно је да је та сарадња много боља међу колегама запосленима у домовима здравља 89,2% него у општим болницама 77%.

Однос пацијената према испитаницима (запосленима) је код 72,3% (2019-562,5%) добар што је потврђено задовољством, док је 16,7% незадовољно и делимично задовољно наведеним односом у Подунавском округу (2019-31,5%). Посматрајући по здравственим установама, удео задовољних радника односом пацијената према њима, је знатно већи у домовима здравља 84,5% (2019-69%) у односу на запослене у болницама (57,1%).

Степен задовољства могућностима професионалног развоја и континуиране едукације, који им пружа садашњи посао се креће око 66,5% (2019-62%), док је незадовољних и делимично задовољних 25,2% (2019-35,2%) испитаника у свим здравственим установама Подунавског округа. Само незадовољних могућношћу за професионалним развојем је око 14% (2019-15%) при чему се уочава да се вредности сваке године смањују, што значи да је све мање незадовољних а више задовољних могућношћу професионалног развоја и континуиране едукације.

Графикон бр.5

**Задовољство запослених финансијском надокнадом у Подунавском округу од 2007. до 2020. године**



Када је у питању финансијска надокнада рада, истраживањем су добијени подаци да су запослени радници у здравственим установама Подунавског округа у посматраној 2020. години највећим делом задовољни 67% (2019-29,5%) што до сада није био случај а то показује и сам графикон број 5. Ово се може објаснити тиме што су здравствене установе биле у режиму ковид болница и амбуланти како у стационарима тако и у домовима здравља где су радили запослени и додатно били плаћени за тај посао, што је резултирало и вредностима степена задовољства запослених. Из графикона број 5 се види да је годинама половина испитаника увек била незадовољна а мање од четвртине је била задовољна, што ове последње године није био случај. Незадовољних је посматране године било 14,1 што је три пута мање од претходне 2019. године када их је било 41,1%.

По овом питању веће незадовољство је исказано код испитаника у општим болницама 16,6% (2019-39,3%) а нешто мање у домовима здравља Подунавског округа 12% (2019-43,0%) а Задовољство запослених финансијском надокнадом за рад је са веома високим уделом 75,3% у домовима здравља (2019-26,5%), док је у општим болницама нешто мање задовољство 56,4% (2019-32,3%).

На питање које се односи на задовољство запослених руковођењем и организацијом рада у установама Подунавског округа, скоро две трећине је задовољно, десетина је делимично задовољна, а око 13% је незадовољно (2019-14%). Нешто мало веће незадовољство је евидентирано у општим болницама 16,2% (2019-15,6%) него у установама примарне здравствене заштите 10,1% (2019-12%). Анкетирани у општим болницама и домовима здравља су и сада исказали сличне ставове по питању незадовољства руковођењем и организацијом рада у односу на претходну годину.

Одржавање адекватних хигијенских услова за рад у складу са мерама превенције болничких инфекција се спроводи, при чему је 71,% задовољно спровођењем ових мера а сваки осми је незадовољан.

Спровођење адекватних мера за спречавање и контролу ширења COVID-19 инфекције се спроводило у свим здравственим установама овог округа. Своје задовољство за примену ових

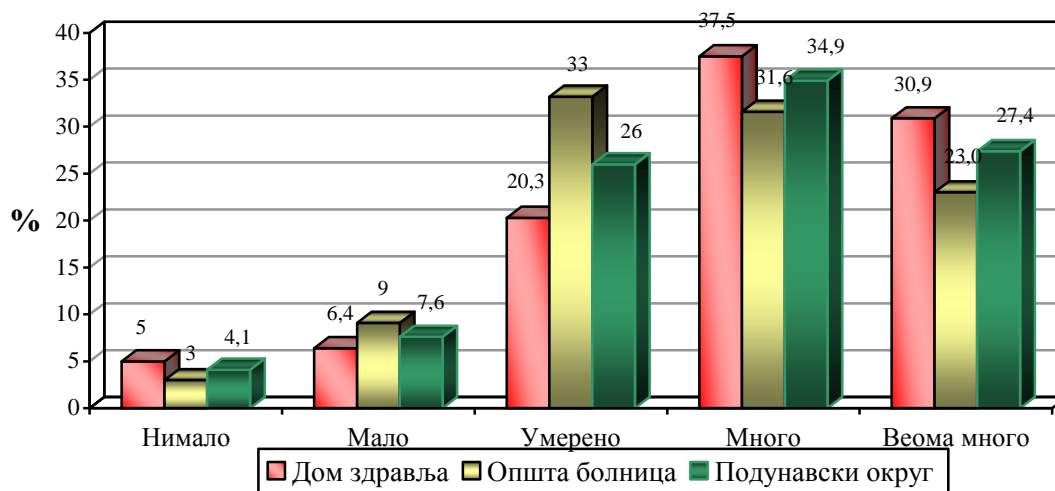


превентивних мера исказало је 75,1% анкетираних, са приближним вредностима како у болницама тако и у домовима здравља. Сваки девети је био незадовољан применом ових мера.

Колико су испитаници приликом обављања посла напети, под стресом или притиском, из графика број 6 се може видети. Наиме, више од четвртине анкетираних обавља посао са много и веома много напетости, стреса и притиска 62,3% (2019-27,3%), код 26% је то умерено (2019-27,3%) а код 11,7% испитаника се осећа мало или пак нимало напетост (2019-45%). Анализирајући ово питање по здравственим установама, може се рећи да су запослени како у болницама тако и у домовима здравља посматране 2020. године били у истом обухвату преко 62% под стресом, притиском и напеташћу у односу на претходну 2019 годину када је петина до једне трећине само била много и веома много под стресом. На овакву потпуну инверзију добијених вредности у 2020. години свакако да је највише утицала појава пандемије ЦОВИДА 19, где су сви запослени радници у установама посматраног округа били под великим стресом због неизвесности исхода самог обољења и дужине трајања пандемија као и велике могућности инфицирања.

Графикон бр.6

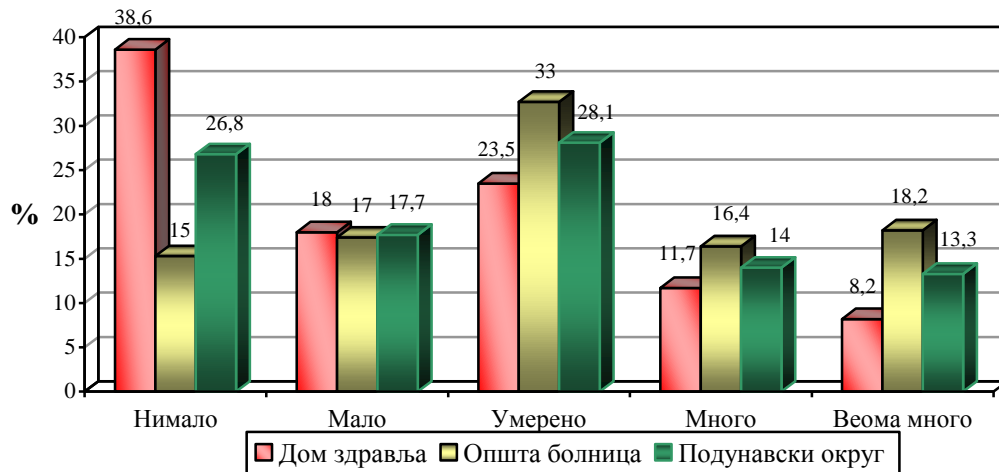
**Присутност напетости, стреса и притиска код запослених у здравственим установама Подунавског округа у 2020. години**



Графикон бр.7



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



На питање колико су запослени радници приликом обављања посла у условима пандемије Covid 19 напети, под стресом или притиском нешто мало већи удео анкетираних у односу на претходно питање је одговорио да су много и веомна много били изложени стресу што је потврдило 70,4% запослених у свим посматраним здравственим установама.

Скоро половина запослених радника је радила у COVID зони 47,5% на нивоу округа а приближне вредности су исказали анкетирани у домовима здравља и општим болницама.

Питање „шта је од наведеног по вама, највећи изазов рада у условима епидемије COVID -19 „сматра се да је непримерено и неадекватно преузет термин из неког од упитника, јер се сматра да рад у оквиру пандемије која је изазвана на територији целе земаљске кугле не може да буде изазов за запослене, већ велики проблем што се у пракси и показало.

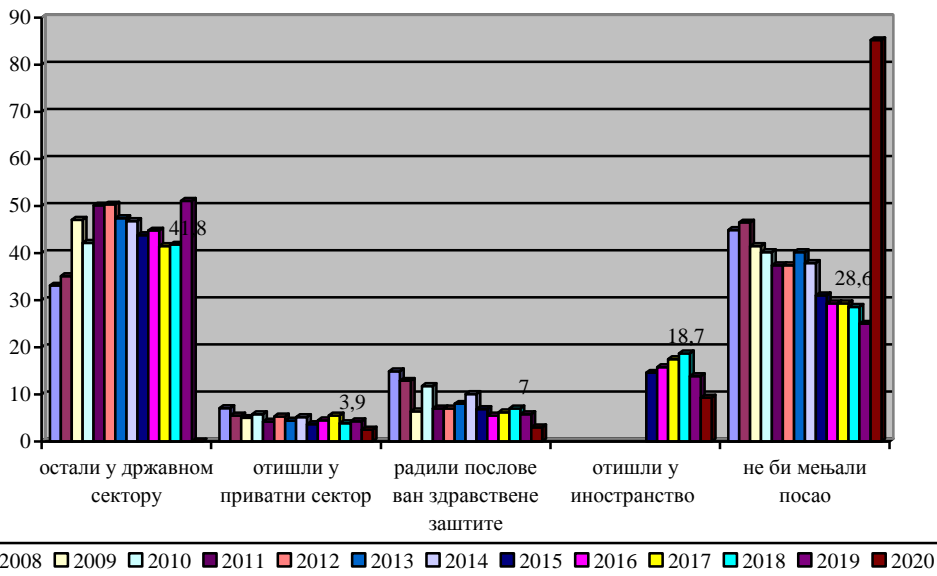
Консултовањем референтне здравствене установе Института за јавно здравље Републике Србије, добило се појашњење да је „изазов,, највероватније проблем у раду постојеће пандемије на територији наше Републике. Тако да су се анкетирани изјаснили да је велики проблем за њих био рад са непознатом болешћу у потпуно новим условима, исцрпљеност због обима посла, због рада под заштитном опремом, расположивости заштитне опреме, доступности информација,, неизвесности и страх од заразе као и суочавање са искуствима пацијената.

О размишљању о послу у наредних пет година мора се истаћи да је упитник у 2020. години ускраћен за један одговор који се односи на останак у државном сектору здравства, тако да су испитаници уместо тога већина одговорила да не размишља о промени посла те је зато овај проценат значајно већи у односу на претходну годину. Приличан број испитаника 85,2% (2019-76,1%) не размишља о промени посла, око 3% планира да ради послове ван здравствене заштите (2019-6%), а да оде у приватни сектор здравства планира 2,3% (2019-4,3%). Одлазак у иностранство планира 9,3% анкетираних нешто мање но у прошлој години (2019-13,9%) Међутим, 15,2% анкетираних из болнице би отишло за иностранство, а у домовима здравља је то троструко мање (5,0%).

Графикон бр. 8



Размишљање запослених у вези промене посла по годинама у  
 Подунавском округу од 2007. до 2020. године



Посматрано у временском периоду од 2007. до 2020 године, то јест у четрнаестогодишњем периоду, уочава се лагани пад вредности, уз напомену да би ипак највећи број испитаника не размишља о промени посла.

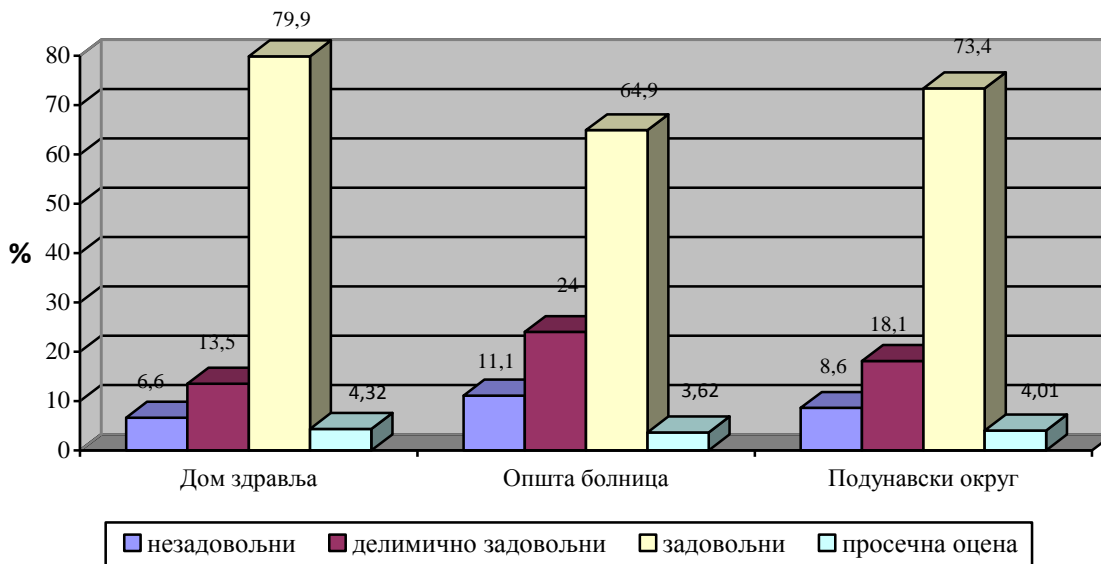
На основу добијених података анкетираних у свим здравственим установама, може се закључити да од свих испитаника који су сада незадовољнији послом него пре пет година а њих је 17,6% (претходно питање) и за које се очекује да би желели да промене радно место, негде око 3,9% планира да оде у приватни сектор, 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. 9





Задовољство запослених по врстама здравствених установа у  
Подунавском округу у 2020. години



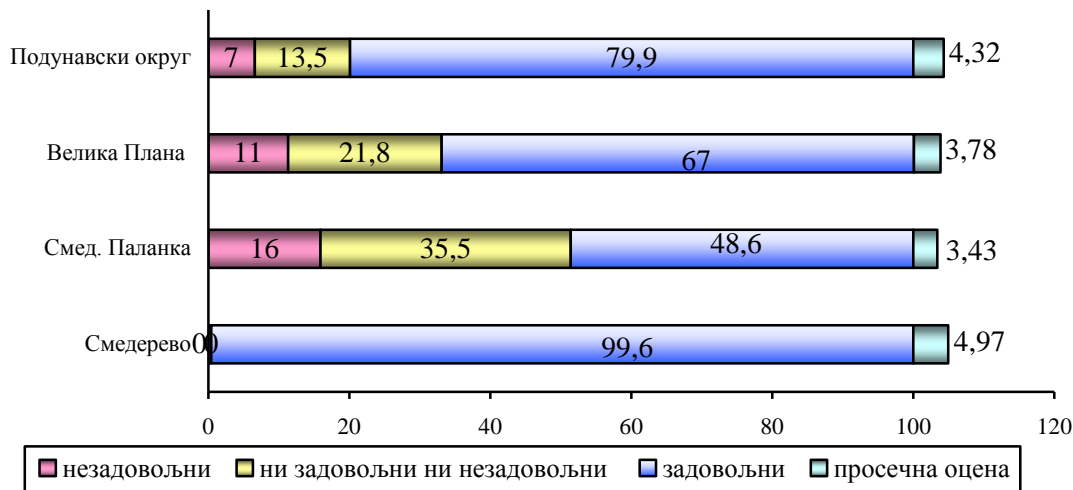
Ако се посматра задовољство запослених по врстама здравствених установа Подунавског округа, може се рећи да је скоро 80% анкетираних задовољано у домовима здравља (2019-60%), док је 65% задовољних у општим болницама (2019-46,3%). На нивоу округа је 73,4% задовољно и веома задовољно послом који обавља (2019-54%), незадовољно и веома незадовољно је 8,6%, док је 18,1% 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 4,01 и виша је у односу на претходну годину (3,52).

Графикон бр. 10



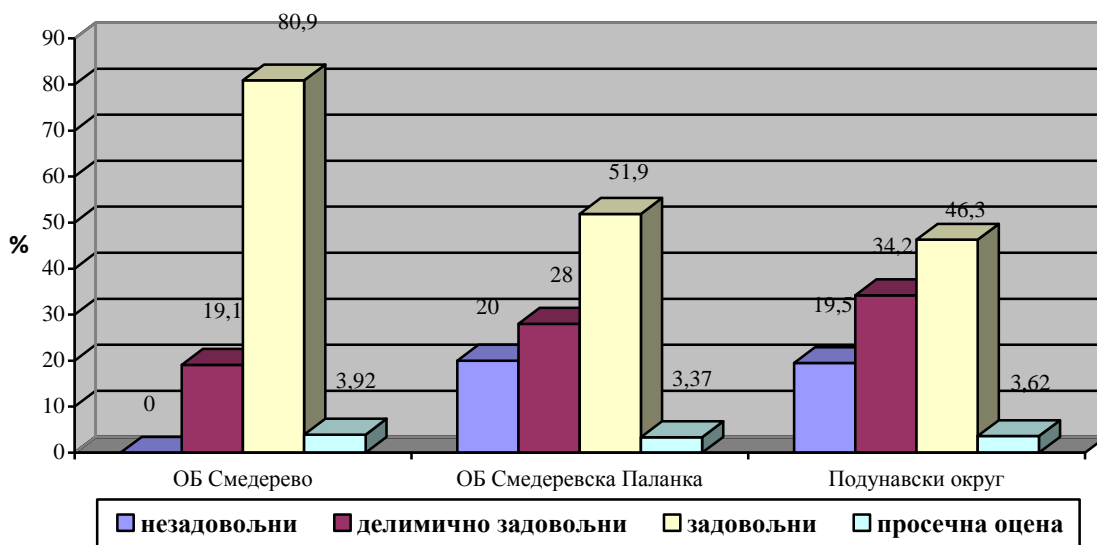
Задовољство запослених у домовима здравља Подунавског округа у  
 2020. години



Анализирајући задовољство запослених радника у домовима здравља Подунавског округа (графикон број 10), може се истаћи да је удео задовољних на нивоу округа 79,9% док је у претходној години био 61,2%. Највећи удео задовољних је у ДЗ Смедерево 99,6% затим у ДЗ Велика Плана 67%, а најмањи је у ДЗ Смедеревска Паланка 48,6%. Категорија делимично задовољних је присутна у обиму од једне петине до једне трећине у домовима здравља. Незадовољних испитаника је у ДЗ Смедеревска Паланка 15,9% (2019-33,5%) и ДЗ Велика Плана 11,3%, док у ДЗ Смедерево је само 0,4%. Највећа просечна оцена задовољства запослених радника је у ДЗ Смедерево 4,97 (2019-3,41), најнижа у ДЗ Смедеревска Паланка 3,43 (2019-3,20).

Графикон бр. 11

Задовољство запослених у општим болницама Подунавског округа у 2020.  
 години



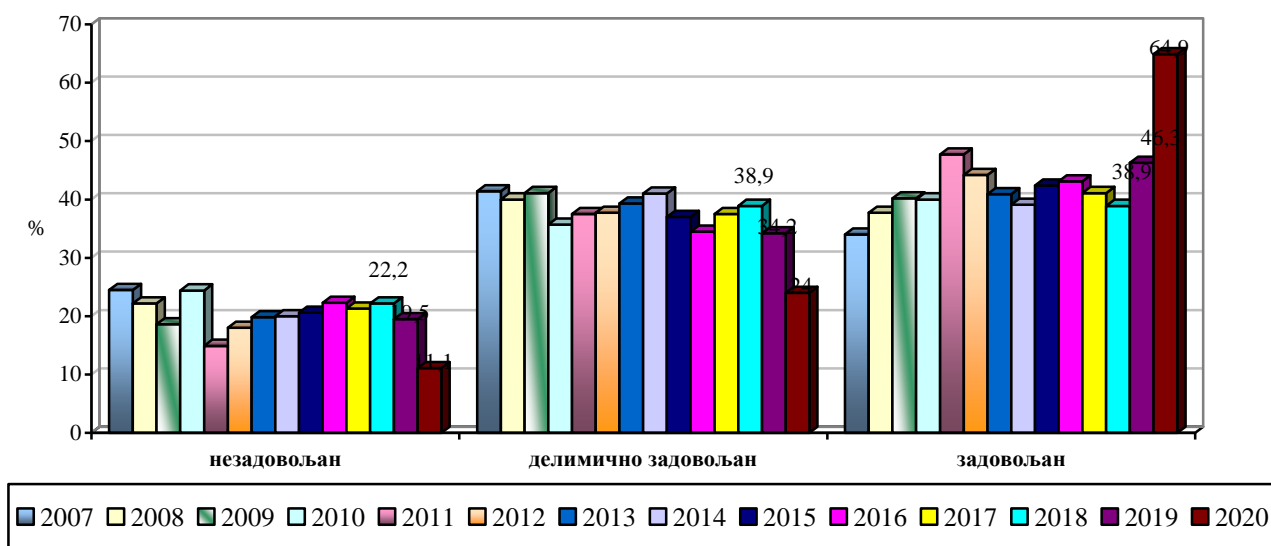


Посматрајући задовољство запослених у општим болницама на нивоу Подунавског округа, уочава се да се једна четвртина изјаснила да су ни задовољни ни незадовољни, док у категорији задовољних било је 65% а сваки девети је био незадовољан.

У посматраном округу, веће је незадовољство запослених у паланачкој болници 19,1% (2019-26,7%) док их у смедеревској болници није било (2019-15,6%). Просечна оцена задовољства је већа у смедеревској болници 3,92 (2019-3,25) у односу на паланачку 3,37 (2019-2,89). У поређењу са претходном годином, може се закључити да је дошло до повећања задовољства запослених и у смедеревској и у паланачкој болници.

Графикон бр. 12

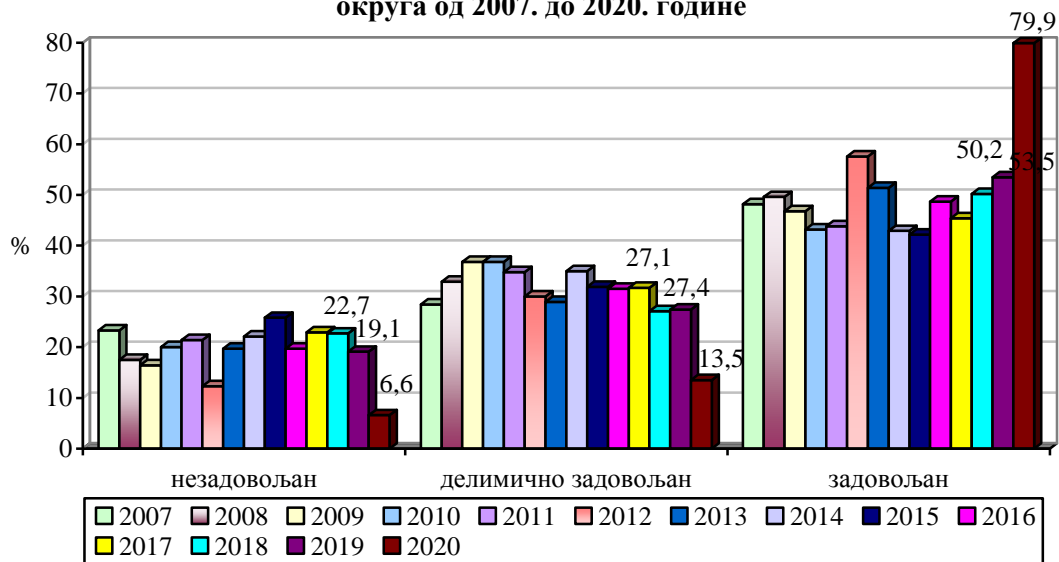
### Опште задовољство послом запослених у болницама Подунавског округа од 2007. до 2020.године



На графикону бр.12 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 да би 2019 и 2020 године показао ниже вредности.

Графикон бр. 13

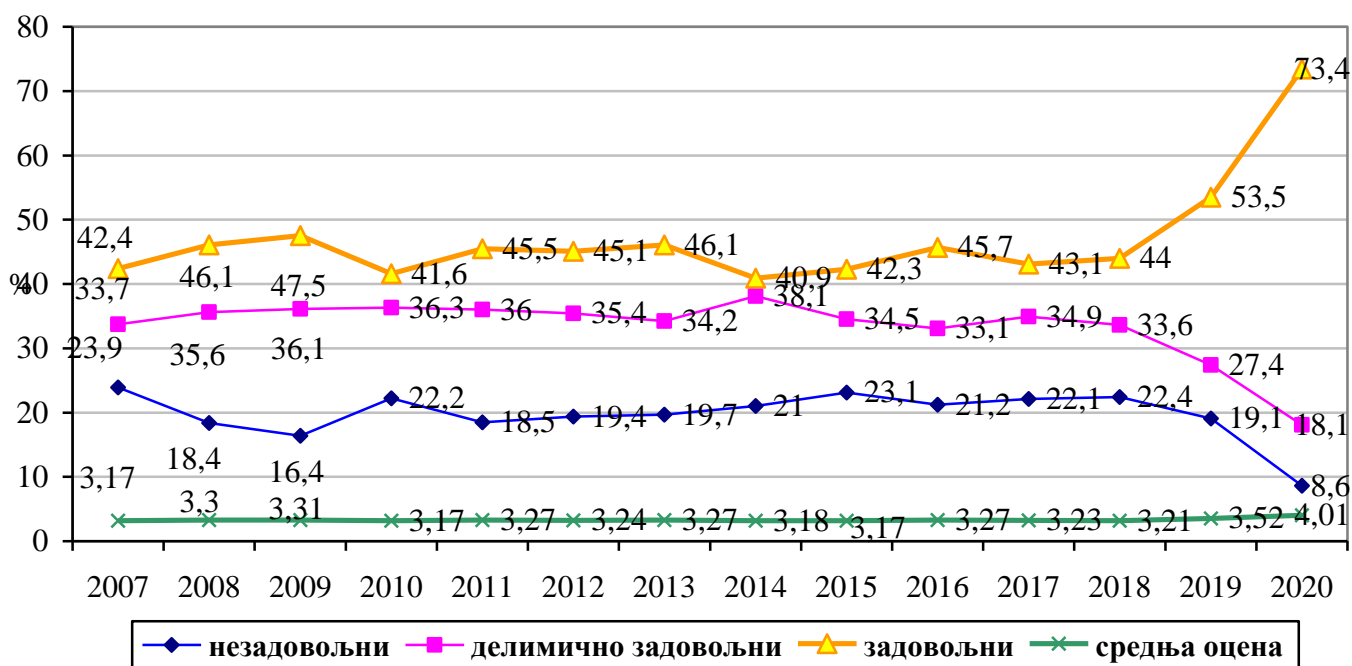
**Задовољство послом запослених у домовима здравља Подунавског округа од 2007. до 2020. године**



У посматраном четрнаестогодишњем 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 2020. години је евидентирана већа вредност задовољства анкетираних у односу на претходне године, а ниже вредности незадовољних и делимично задовољних.

Графикон бр.14

**Опште задовољство послом свих запослених у Подунавском округу од 2007. до 2020. године**





На графикону број 14 приказано је праћење задовољства запослених у домовима здравља и општим болницама у периоду од 2007. до 2020. 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. У последњој години посматрања уочава се нагли ског задовољних испитаника 73,4%, као и нагли пад делимично задовољних 18,1% и незадовољних 8,6%.

Средња оцена задовољства свих запослених у здравственим установама Подунавског округа у посматраном периоду показује минималне осцилације при чему је вредност средње оцене нешто већа 4,01 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 и неадекватне просторије;
- На обрезбеђивање опреме и материјала за рад пре свега у области стоматологије, као и корекцију цена стоматолошких услуга;
- Тежак и напоран рад нарочито у периоду короне, где је дошло до великог исцрпљивања здравствених радника и немогућности коришћења годишњих одмора;
- Недовољно одржавање хигијене у здравственим установама;
- Боља организација посла, недостатак и застарела опрема као и потреба за занављањем нове опреме – савремених апарата, јер су постојећи прилично стари.

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

- Побољшање организације рада установа и на незадовољство руководећим кадром;
- Одеђени број испитаника није желео да коментарише сматрајући да њихов коментар неће дати никаквих резултата као и до сада.

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 читаву 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.

- Сваки девети испитаник у свим здравственим установама је незадовољан адекватном опремом за рад у својој служби, што је значајно мање у поређењу са претходним истраживањем где је сваки пети био незадовољан.
- Адекватношћу простора за рад задовољно је око 67%.
- Око 74% анкетираних је задовољно расположивим временом за обављање посла, као и временом којим располаже за рад са пацијентима.
- Око 71% запослених је задовољно аутономијом у обављању посла као и могућношћу да у раду користе сва своја знања, способности и вештине (2019-68%).
- Сваки девети је незадовољан због мањег уважавања и вредновања њиховог рада (2019- сваки пети).
- Око 84% запослених су задовољни непосредном сарадњом са колегама и претпостављенима и нешто мање односом пацијената према њима 72,3% (2019-75%).
- Преко 66% је задовољно могућношћу за професионални развој и континуирану едукацију, слично као и претходне године.
- Свега 14% је било незадовољних радника финансијском надокнадом за рад (2019-41,1%) а 67% је било задовољно што је дупло више у односу на прошлу годину (2019- око 30% ).
- Руковођењем и организацијом рада у установи је задовољно 68% анкетираних, док је сваки осми незадовољан. Резултати су нешто бољи у односу на прошлу 2019. годину.
- У овој години се много више испитаника изјаснило да је у обављању послова у редовним условима и у условима пандемије COVID-19 око 70% било много и веома много напетих, под стресом и притиском. У претходној 2019. години је било 27,3%. Њих 10% нимало или мало је било напето под стресом или притиском, што значи сваки десети.
- У размишљању о послу у наредних пет година највише се изјаснило да не размишљају о промени посла.
- Просечна оцена задовољства запослених у Подунавском округу у 2020. години је 4,01 и већа је у односу на 2019. годину када је износила 3,52.
- Запослени у домовима здравља у Подунавском округу су задовољнији послом 4,32 (3,79) него у општим болницама 3,62 (3,27).
- Средња оцена задовољства свих запослених у посматраном округу је 4,01 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



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

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

## ПРЕДЛОГ МЕРА

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

- Добра организација истраживања и стручно методолошка помоћ је предуслов за исказивање својих потреба од стране запослених радника.
- Истраживање које се обавља сваке године требало би максимално искористити за побољшање квалитета пружања здравствених услуга корисницима.
- Радити на обезбеђивању свих елемената и чиниоца који утичу на сатисфакцију запослених радника и подизање нивоа квалитета у пружању здравствених услуга.
- У попуњавању упитника треба да учествује што већи број запослених, да сами попуњавају упитнике а не да то раде друге колеге уместо њих.
- 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