

## ZAPISNIK

**sa sastanka rukovodstva Zavoda - Odbora za integrisane menadžment sisteme i Komisije za unapređenje kvaliteta rada Zavoda za zdravstvenu zaštitu radnika Novi Sad koji je održan 5.12.2011. godine sa početkom u 9:00<sup>h</sup> u kancelariji direktora Zavoda**

Sastanku su prisutvovali: direktor Zavoda, prim. mr sc med. dr Branko Miličević, prim.dr sc med. Jelka Rodić-Strugar, predstavnik rukovodstva za IMS i član Komisije za unapređenje kvaliteta rada, prof. dr Nada Mačvanin, načelnik Službe medicine rada, prim. mr sci med. Jagoda Crepulja, načelnik Odeljenja za zdravstvenu zaštitu i ocenu radne sposobnosti radnika i član Komisije za unapređenje kvaliteta rada, dr sc Jan Sudi, načelnik Odeljenja laboratorijske dijagnostike i predsednik Komisije za unapređenje kvaliteta rada, prof. dr Bela Prokeš, koordinator za OHSAS i član Komisije za unapređenje kvaliteta rada i Nada Timotić, pomoćnik direktora za ekonomsko-finansijske poslove.

Iz opravdanih razloga sastanku nije prisustvovala Tatjana Đakonov, pomoćnik direktora za pravne poslove.

O zapisniku sa ovog sastanka staraće se Nada Gagić, referent za IMS i član Komisije za unapređenje kvaliteta rada.

Na predlog direktora Zavoda, prim. mr sc med. dr Miličević Branka utvrđen je sledeći

## DNEVNI RED

### **1. Razmatranje Izveštaja o Analizi zadovoljstva korisnika usluga Zavoda za zdravstvenu zaštitu radnika Novi Sad – novembar 2011. godine i Izveštaja o uporednoj analizi zadovoljstva korisnika usluga Zavoda jul – novembar 2011. godine**

Kako nije bilo primedbi na predloženi dnevni red prešlo se na prvu tačku.

**Ad 1.** Na predlog prim. mr sc med. dr Miličević Branka, direktora Zavoda, dr sc Jan Sudi, predsednik Komisije za unapređenje kvaliteta rada i prim. dr sc med. Jelka Rodić Strugar, predstavnik rukovodstva za IMS su upoznali rukovodstvo Zavoda i članove Komisije za unapređenje kvaliteta rada sa Izveštajem o Analizi zadovoljstva korisnika usluga Zavoda za zdravstvenu zaštitu radnika Novi Sad – novembar 2011. godine i Izveštaja o uporednoj analizi zadovoljstva korisnika usluga Zavoda jul – novembar 2011. godine

Oni su istakli da je, u cilju uvida u zadovoljstvo, potrebe i očekivanja korisnika usluga Zavoda, izvršena anketa o njihovom zadovoljstvu, da su načelnici odeljenja Zavoda za svoje odeljenje izvršili analize podataka i dostavili im izveštaje o tome, te da su rukovodstvo Zavoda i Komisija za unapređenje kvaliteta rada dobili podatke za procenu i smernice za poboljšanje kvaliteta usluga. Podaci dobijeni analizom povratnih informacija o zadovoljstvu korisnika i podaci iz knjige utisaka i knjige žalbe, treba rukovodstvu Zavoda da posluže kao relevantan pokazatelj i podloga za preduzimanje potrebnih aktivnosti u cilju otklanjanja eventualnih nedostataka u kvalitetu rada i poboljšanje kvaliteta usluga.

Anketa o zadovoljstvu korisnika usluga je sprovedena u celom Zavodu u novembru 2011. godine u skladu sa Procedurom Q2.OP.08 pri čemu je korišćeno pet različitih anketnih lista.

Na osnovu dobijenih povratnih informacija o zadovoljstvu korisnika usluga Zavoda, kako pravnih tako i fizičkih lica, izvršene analize od strane načelnika odeljenja, predstavnika rukovodstva za IMS i predsednika Komisije za unapređenje kvaliteta rada, direktor Zavoda prim. mr sc med. dr Branko Miličević, **je zaključio sledeće:**

**1. nivo zadovoljstva korisnika usluga anketiranih u novembru 2011. godine je visok – vrednost srednje ocene je iznad 4,50 (odličan) za sve anketirane vrste usluga i pojedine ispitivane elemente zadovoljstva;**

2. u odnosu na jul 2011. godine nije došlo do pada zadovoljstva korisnika usluga po ispitivanim elementima;
3. srednja ocena za element „ocenite dužinu čekanja na prijem“ u julu 2011. godine je bila 4.29, a u novembru ove godine je povećana na 4.86.
4. utisci korisnika usluga zabeleženi u knjizi utisaka u 2011. godine potvrđuju visok kvalitet rada i
5. pisanih žalbi korisnika usluga u 2011. godine nije bilo.

te se na osnovu svega napred navedenog može zaključiti da nije potrebno preuzimati preventivne niti korektivne meru za povišenje zadovoljstva korisnika usluga ni za jednu vrstu usluga Zavoda.

Nakon otvorene diskusije po napred navedenim zaključcima direktora Zavoda, Odbor za IMS i Komisija za unapređenje kvaliteta rada su doneli sledeću

## **O D L U K U**

### **1. Prihvataju se zaključci direktora Zavoda gore navedeni u pet tačaka**

Kako je ovim dnevni red iscrpljen direktor Zavoda, prim. mr sc med dr Branko Miličević je zaključio sastanak u 10:00. <sup>h</sup>

Prilog zapisniku čine Izveštaji o Analizi zadovoljstva korisnika usluga Zavoda za zdravstvenu zaštitu radnika Novi Sad – novembar 2011 godine i uporednoj analizi zadovoljstva korisnika usluga Zavoda jul 2011. – novembar 2011. godine.

Predstavnik rukovodstva za IMS  
Prim. dr sci. med. Jelka Rodić-Strugar

DIREKTOR ZAVODA  
Prim. mr sc med dr Branko Miličević

Predsednik Komisije za unapređenje kvaliteta rada  
Dr sc Jan Sudi, spec. toksikološke hemije

Z A P I S N I Č A R  
Nada Gagić

Zapisnik dostaviti:

1. Direktor Zavoda, prim. dr sc med. Miličević Branku
2. Predsedniku Komisije za unapređenje kvaliteta rada, mr Sudi Janu
3. Predstavniku rukovodstva za IMS, prim. dr sci. med. Jelki Rodić-Strugar
4. Arhivi Zavoda