



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ
Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац
Web: www.javnozdravljepo.nadlanu.com
E- mail: zavodpo0311@open.telekom.rs
Тел.: 012/222-568; 223-153; Факс: 012/220-913

Број:1534

Датум: 30.06.2015. год.

АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА ЗАПОСЛЕНИХ РАДНИКА У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА ПОДУНАВСКОГ ОКРУГА У 2014. ГОДИНИ (ДОМ ЗДРАВЉА, БОЛНИЦА)

Испитивање задовољства запослених радника у здравственим установама обављено је у склопу активности сталног унапређења квалитета рада у здравственим установама Подунавског округа. 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“.

Задовољство послом који обавља здравствени 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.

У домовима здравља (Велика Плана, Смедерево и Смедеревска Паланка) ово истраживање је спроведено 8. децембра 2014. 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 8. децембра до 7 часова 9. децембра 2014. 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.

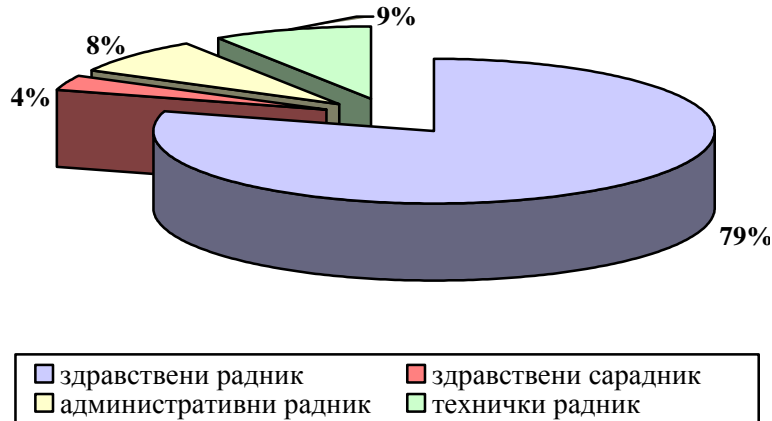
Од укупног броја запослених радника у свим здравственим установама Подунавског округа 2333, на дан спровођења истраживања подељено је 1583 упитника, док је број враћених попуњених упитника износио 1219. Стопа одговора износила је 77% мање него претходне године када је стопа одговора била 83% и пар година уназад показује тенденцију пада.

Професионална сатисфакција запослених је испитивана коришћењем Упитника о задовољству запослених са 7 питања углавном затвореног типа, од којих прво питање има 13 подпитања. На крају упитника постојала 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 занимање и тренутно обављање неке руководеће функције.

Графикон бр.1

**Структура анкетираних радника према
занимању у здравственим установама
Подунавског округа у 2014.години**



Према занимању може се рећи да је највећи број здравствених радника, затим техничких, административних и на крају здравствених сарадника. Анализирањем података уочава се смањење здравствених радника и сарадника а повећање немедицинских радника како техничких тако и административних, што не иде у прилог здравственим установама када се зна да у Подунавском округу постоји дефицит здравствених радника.

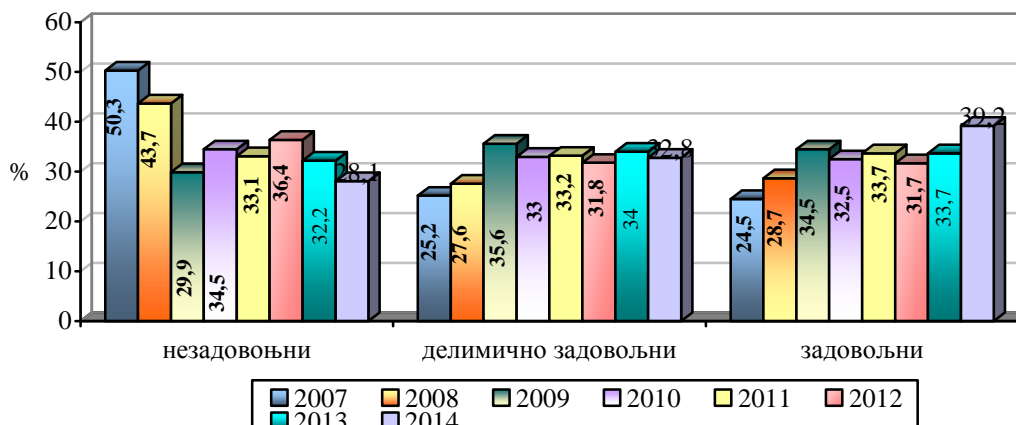
На руководећој функцији се налази 15,3% анкетираних док њих 84,7% не обавља ниједну руководећу функцију, при чему су вредности приближне прошлогодишњим.

На нивоу свих здравствених установа (дом здравља, општа болница) Подунавског округа, око 40% испитаника се изјаснило да је задовољно а 28% незадовољна постојећом опремом у служби. Као и у Браничевском округу и овде је мање задовољство запослених адекватном опремом за рад у општим болницама, а веће у домовима здравља.

Анализирајући период од 2007. до 2013. 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 благим повећањем степена задовољства.

Графикон бр.2.

Приказ задовољства запослених адекватном опремом у Подунавском округу 2007-2014. године



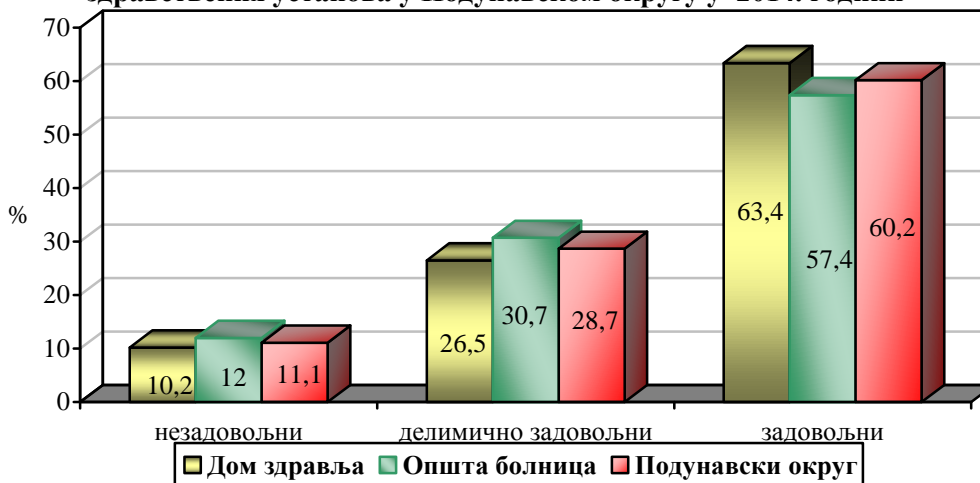
Међуљудским односима на радном месту у свим здравственим установама је задовољно 56,4% (2013.-48,8%) испитаника, мање од четвртине је делимично задовољно, док је петина незадовољна (19,7%), што је више у поређењу са претходном годином. Бољи међуљудски односи су међу запосленима у домовима здравља (57,8%) у односу на болнице (49%).

Непосредном сарадњом са колегама задовољно је 68,4% (2013.-65,6%) испитаника, четвртина је делимично задовољна док је сваки дванаести незадовољан. У односу на 2013. годину уочавају се нешто бољи резултати јер је повећан број задовољних и делимично задовољних а смањен број незадовољних сарадњом са колегама (2013. године је сваки десети био незадовољан). Компарирајући здравствене установе у болницама се запажа већи проценат задовољних (69,2%) међуљудским односима и непосредном сарадњом са колегама, него ли у домовима здравља.

Задовољство аутономијом у обављању посла износи 60,2% код запослених свих здравствених установа, с тим што је незнатно веће код испитаника у домовима здравља 63,4% (2013.- 67%) у односу на опште болнице (57,4%). Резултати су слични прошлогодишњим.

Графикон бр.3

Задовољство аутономијом у обављању посла по врстама здравствених установа у Подунавском округу у 2014. години



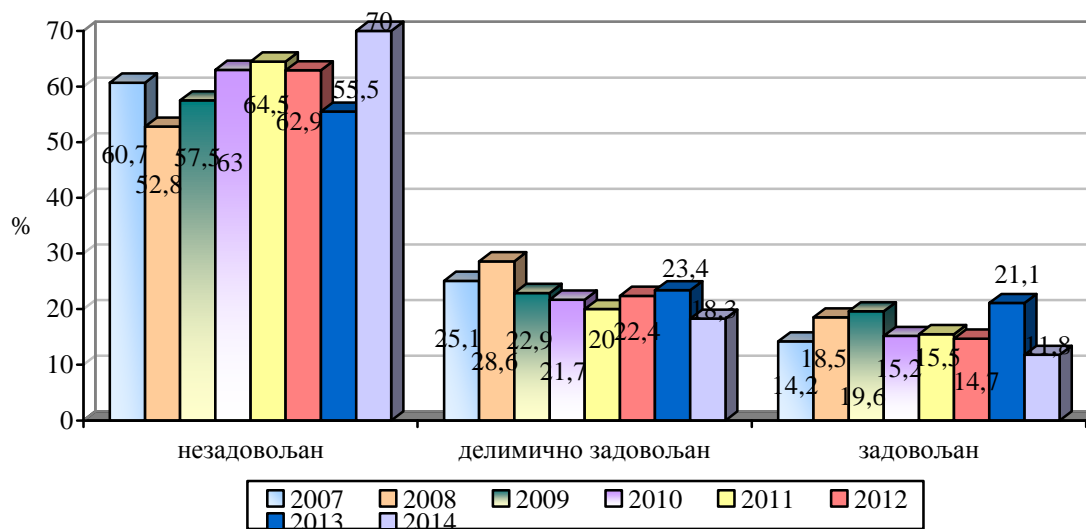
Степен задовољства могућностима професионалног развоја који им пружа садашњи посао се креће око 40%, незадовољства око 25% у свим здравственим установама Подунавског округа.

На нивоу посматраног округа мање од половине (45,4%) анкетираних је задовољно расположивим временом за обављање задатих послова, с тим што је у домовима здравља сваки други а у болницама четири од десет задовољно временом које има на располагању за обављање задатих послова. Испитаници су у овој години исказали веће незадовољство расположивим временом у поређењу са претходном годином.

Могућност да у раду користе сва своја знања, способности и вештине и да су тиме задовољни и веома задовољни исказало је 55,6% испитаника, док је 17,2% незадовољно. Посматрано по врстама здравствених установа, евидентно је да је степен задовољства скоро исти у установама како примарне тако и секундарне здравствене заштите. Четвртина анкетираних у домовима здравља а мање од трећине у општим болницама је у групи „ни задовољан ни незадовољан“. Из наведеног произилази да је сваки шести испитаник незадовољан могућношћу да у раду користи своја знања, способности и вештине.

Графикон бр.4

Задовољство запослених финансијском надокнадом у Подунавском округу 2014. године



Када је у питању финансијска надокнада рада, истраживањем су добијене информације да су запослени у здравственим установама највећим делом незадовољни 70% (2013. године 55,5%). Из године у годину степен незадовољства расте код запослених у свим здравственим установама Подунавског округа. Задовољство запослених финансијском надокнадом је са веома ниским уделом где је 12,8% у домовима здравља (2013.-25,9%), а нешто мање у општим болницама (10,9%). Степен задовољства показује лагани пораст од 2007. до 2009.године, затим од 2010. долази до благог пада, да би се 2013. години забележио пораст у односу на претходну годину и у посматраној години поново значајан пад .

Континуирана едукација здравствених радника представља један од предуслова за обављање квалитетног и успешног рада у области здравствене заштите. На основу изјава испитаника, могућност за спровођење континуиране едукације више пружају домови здравља 47% –задовољних (2013. године 51,8%), док опште болнице имају мањи

процент задовољних 44,7% (2013. године 43,2%). Вредности одговора на ово питање су нешто ниже у поређењу са претходном годином.

Да би једна здравствена установа имала успеха у свом раду и пружала услуге на завидном нивоу, неопходно је пратити и евалуирати рад запослених радника. На нивоу Подунавског округа свака шеста особа сматра да њихови руководиоци не евалуирају њихов рад (2013.-18,1%), а нешто више од половине (51,6%) сматра да то раде редовно и због тога су задовољни. Већи удео задовољних радника је у домовима здравља (53,5%) него у болницама (49,8%) јер се прати њихов рад од стране руководиоца.

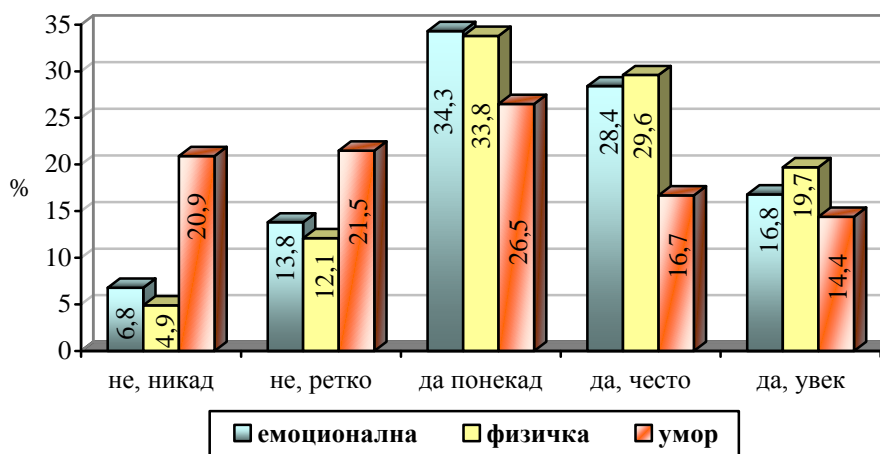
Подршка претпостављених даје већу мотивацију за рад и осећај задовољства што је значајно у остваривању бенефита једне установе. На нивоу округа задовољно подршком својих претпостављених било је више од половине испитаника 56,9%, сваки пети је незадовољан, што је случај са запосленима како у домовима здравља тако и у болницама.

Наравно да би свако од запослених желео да изнесе 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 нешто мање од једне петине сматра да нема ту могућност што исказује својим незадовољством. На ово питање као и на већину претходних, нешто боље резултате имали су испитаници у домовима здравља где је 57,3% било задовољних (2013.-60,2%), за разлику од општих болница где је нешто мање 54,6% задовољно.

Анализирањем одговора на питање које се односи на добијање јасних упутстава запослених шта се од њих очекује у оквиру посла, нешто више од половине испитаника (55,4%) је задовољно тиме што то тачно зна, а 16,6% је незадовољно јер није сигурно шта се заправо од њих очекује јер највероватније нису добили тачна упутства. Веће незадовољство је у домовима здравља (18,2%) него у болницама где 16,6%.

Графикон бр.5

Исцрпљеност повезана са послом код свих запослених у Подунавском округу 2014. години



Посматрајући категорије исцрпљености на графикону број 5 може се констатовати да су све три врсте исцрпљености (емоционална, физичка и умор) код једне трећине испитаника присутне понекад.

Нешто мало мање од половине анкетираних има често и увек емоционалну (45,2%) и физичку исцрпљеност (49,3%), док је знатно мањи број оних који су изјавили да она не постоји или да је ретко осећају (око 18%).

Сагледавајући исцрпљеност на радном месту а која је повезана са послом, може се закључити да су на нивоу Подунавског округа радници у већем обиму често или пак увек емоционално исцрпљени 45,2% (2013. године 48,3%), што је слично резултатима у Браничевском округу. У анализираном округу сваки пети испитаник (19,6%) ретко или никада не осећа емоционалну исцрпљеност повезану са послом, као и претходне године (2013.-19,2%). Емоционална исцрпљеност (често и увек) је више присутна код испитаника у домовима здравља 49,1% а мање у општим болницама-42%.

Физичка исцрпљеност након посла присутна је код половине испитаника у домовима здравља и у општим болницама, а сваки шести никада или ретко осећа ову врсту замора што је био случај и претходне године.

Интересантан је податак да запослени радници и то по једна трећина не осећају, понекад, често и увек осећају умор при самој помисли на посао.

Наравно да су резултати најбољи уколико запослени једне здравствене установе никада или ретко осећају ову врсту умора што се исказује кроз високе вредности ове изјаве. Осећај умора при самој помисли на посао често или увек јавља се код мање од трећине испитаника (31,1%), док 42,4% га ретко има. Резултати који се односе на ову врсту исцрпљености су бољи код запослених у општим болницама иако се зна да је у болницама посао значајно тежи и напорнији. Може се рећи да у посматраној години сваки други испитаник у општим болницама је ретко или никада није осећао умор при помисли на посао, што је боље у односу на претходну годину (2013.-39,3%). Ситуација је сада другачија са запосленима у домовима здравља где 35,1% нема ову врсту замора, док их је прошле године било скоро половина (2013.- 47%).

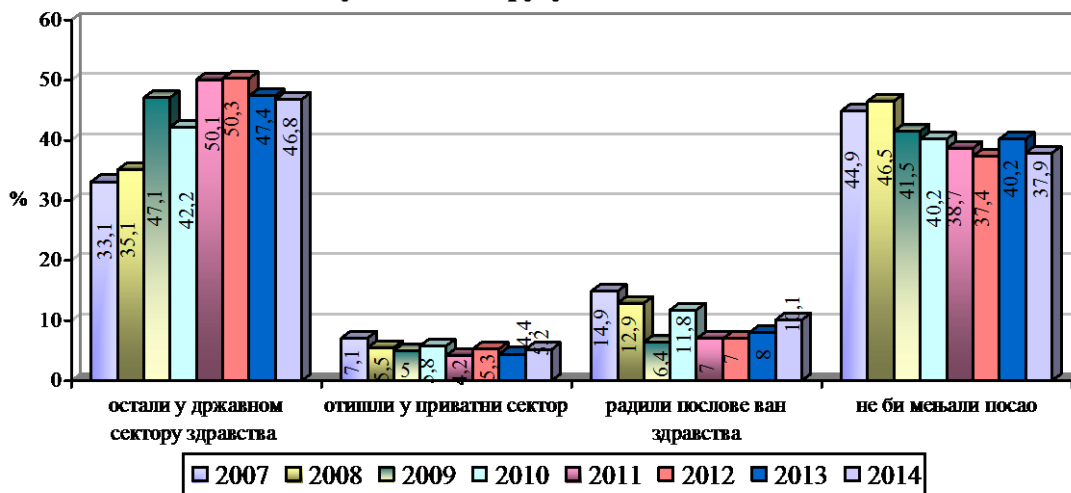
Анализирајући задовољство послом пре пет година и сада, може се рећи да је једна петина сада задовољнија послом него пре пет година, док је 2013. године било више односно једна четвртина је била задовољнија послом. Око 37% испитаника је незадовољније послом сада у односу на период од пре пет година како у домовима здравља тако и у општим болницама. Око 40% испитаника се изјаснило да нема разлике у задовољству послом пре пет година и сада.

У размишљању о послу у наредних пет година 46,8% запослених планира да остане у државном сектору здравства, 37,9% уопште не размишља о промени посла, 10% планира да ради послове ван здравствене заштите, а 5,2% планира да оде у приватни сектор здравства. Резултати су слични у болници и дому здравља, уз напомену да највећи број анкетираних, а то је једна половина, жели да остане у државном сектору.

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 37,4%33,1% (претходно питање) и за које се очекује да би желели да промене радно место, само се 15,3% изјаснило да планира да оде у приватни сектор и да ради послове ван здравствене заштите. Већи део тих незадовољних садашњим послом ипак жели да остане у државном сектору и уопште не размишља о промени посла, највероватније јер осећају неку сигурност ту где јесу.

Графокоп бр. 6

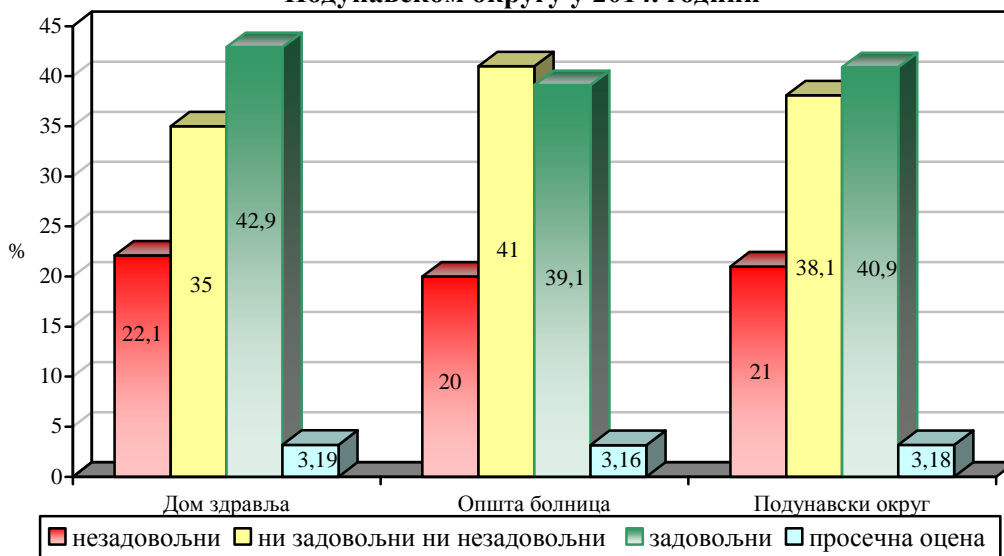
**Размишљање запослених у вези промене посла по годинама у
Подунавском округу 2007-2014. године**



Посматрано у временском периоду од 2007. до 2014. године уочава се удео запослених који би највише желео да остане у државном сектору, али у 2010. години дошло је до благог пада. Што се тиче одласка у приватни сектор, негде око 5% испитаника планира да оде, што је благо повећање у односу на претходну годину, док би око 10% њих радило послове ван здравства.

Графикон бр.7

**Задовољство запослених по врстама здравствених установа у
Подунавском округу у 2014. години**



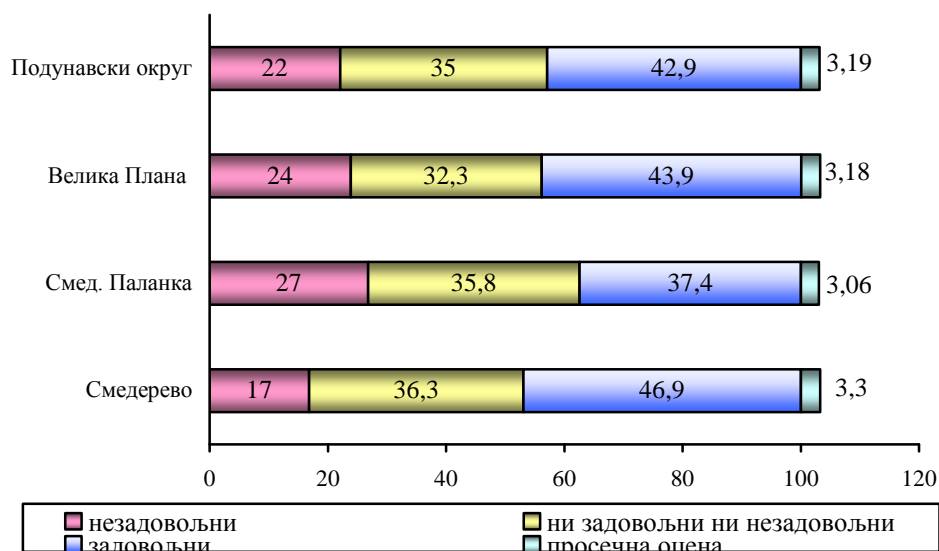
Ако се посматра задовољство запослених по врстама здравствених установа Подунавског округа, може се рећи да је нешто мало више запослених задовољно у домовима здравља него у општим болницама. На нивоу округа, 41% је задовољно и веома задовољно послом који обавља, 21% је незадовољно и веома незадовољно, док је

нешто више од трећине (38,1%) 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**.

Просечна оцена задовољства запослених у свим здравственим установама (дом здравља и општа болница) је 3,18 док је претходне године била 3,27.

Графикон бр. 8

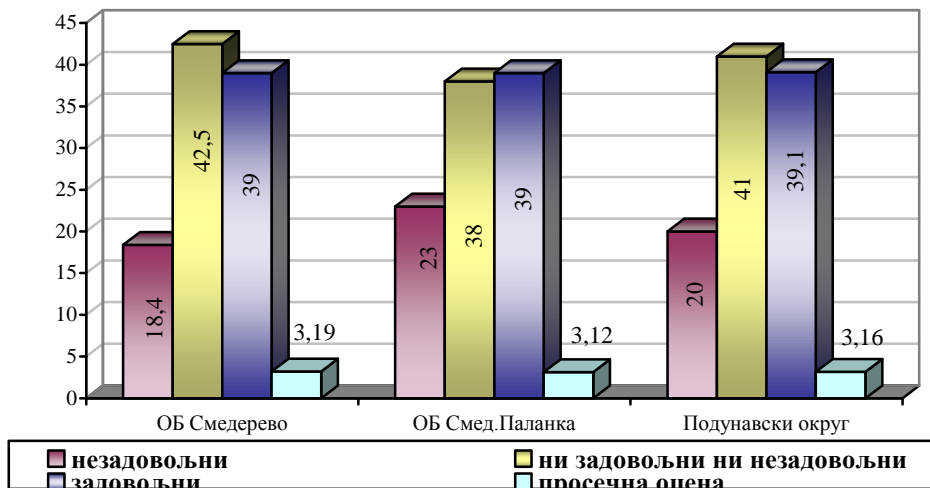
Задовољство запослених у домовима здравља Подунавског округа у 2014. години



Анализирајући задовољство запослених радника у домовима здравља Подунавског округа, може се истаћи да је удео задовољних на нивоу округа 42,9% и мањи је у поређењу са 2013. годином (51,4%). Највећи удео задовољних је у ДЗ Смедерево 46,9% и Велика Плана 43,9% а најмањи у ДЗ Смедеревска Паланка 37,4% с напоменом да је у овом дому здравља претходне године било 48,6% задовољних. Категорија делимично задовољних присутна у јако великом обиму у свим домовима здравља око трећине. Просечна оцена задовољства запослених радника на нивоу Подунавског округа је 3,19 и мања је у односу на прошлогодишњу 3,35.

Графикон бр. 9

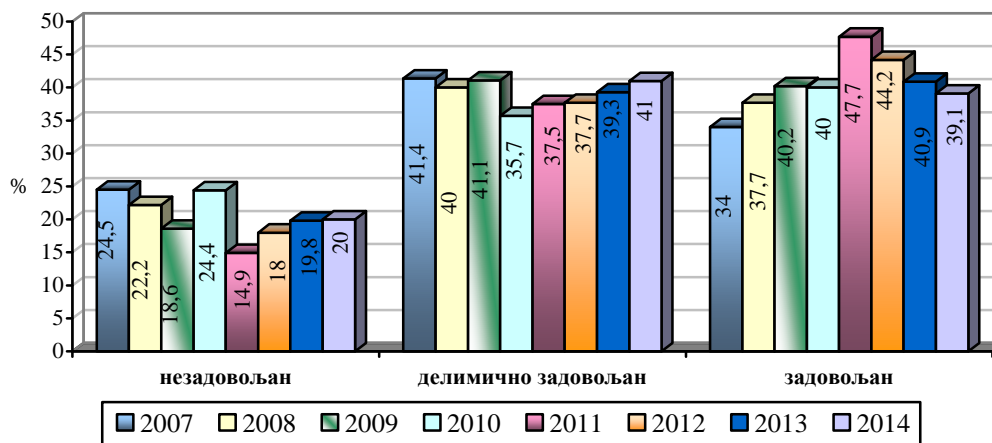
Задовољство запослених у општим болницама Подунавског округа у 2014. години



Посматрајући задовољство запослених у општим болницама на нивоу Подунавског округа, уочава се већи удео оних који су се изјаснили да су ни задовољни ни незадовољни, што отежава тумачење којој категорији припадају - задовољној или незадовољној. У овом округу, веће је незадовољство запослених у паланачкој болници (23%) него у окружној у Смедереву. Удео задовољних радника је исти како у једној тако и у другој посматраној болници. Истичемо да је степен задовољства у паланачкој болници сада знатно нижи у поређењу са претходном годином када је скоро половина била задовољна послом који обавља (48,5%, док су запослени у смедеревској болници задовољнији у односу на претходну годину (35,5%). Просечна оцена задовољства је у Општој болници Смедеревска Паланка 3,12, док је у смедеревској нешто виша и износи 3,19 и нешто је нижа у поређењу са 2013-ом. У поређењу са претходном годином, може се закључити да је дошло до мањих промена задовољства запослених, уз напомену да велики број испитаника спада у групу делимично задовољних (око 40%), односно оних који нису ни у групи незадовољних ни у групи задовољних (што знатно отежава тумачење добијених резултата истраживања).

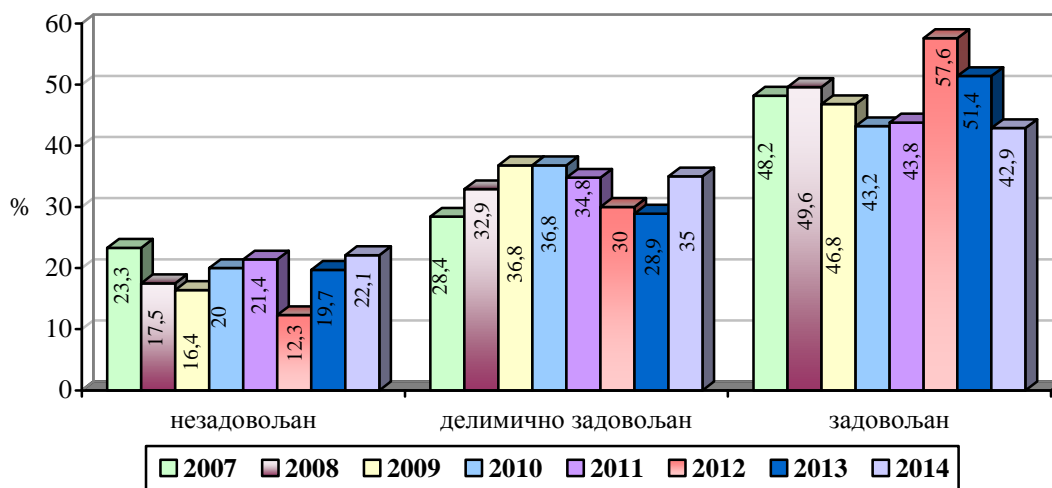
Графикон бр. 10

Опште задовољство послом запослених у болницама Подунавског округа од 2007. до 2014.године



На графикону бр.10 може се уочити да задовољство до 2011. године бележи раст, док од 2012. године лагани пад. Степен незадовољства радника који је у почетном периоду посматрања показивао пад вредности, од средине приказаног периода тј. од 2011. уочава се тренд раста незадовољства запослених. Повећан удео незадовољних и делимично задовољних је на рачун смањења задовољних радника.

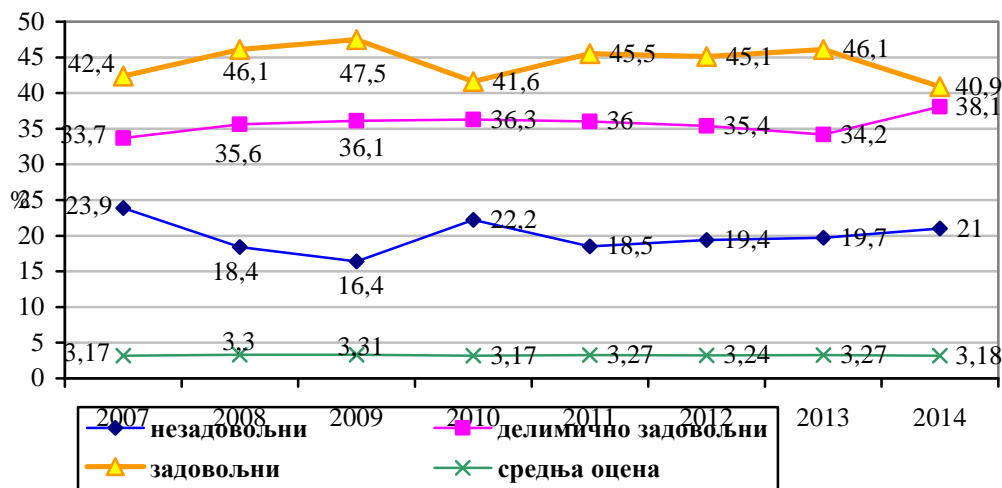
Графикон бр. 11



У 2014. години у домовима здравља је дошло до повећања незадовољства запослених за око 2,5% то јест на 22,1% (2013. године 19,7%) и до смањења степена задовољства запослених за 8,5% то јест на 42,9%. Обзиром да је удео делимично задовољних као и незадовољних порастао, може се закључити да су запослени из категорије задовољних прерасподељени у ове две категорије.

Графикон бр.12

**Опште задовољство послом свих запослених у
Подунавском округу од 2007. до 2014. године**



На графикону број 12 који показује праћење задовољства запослених у периоду од 2007. до 2014. године, може се уочити најпре пораст степена задовољства уз пад незадовољства до 2009. године. У 2010. години запажа се пад задовољства и пораст незадовољства запослених радника у свим здравственим установама Подунавског округа, док у 2011. години долази до пораста степена задовољства запослених, а смањења броја оних који су незадовољни. У 2014. години запажа се благи пораст незадовољних али и пад задовољних радника у свим здравственим установама Подунавског округа. Средња оцена задовољства свих запослених у здравственим установама Подунавског округа за посматрани период је 3,18 и незнатно је мања него претходне године када је била 3,27.

Опште карактеристике свих запослених радника посматране су само кроз занимање и тренутно обављање неке од руководећих функција. Међу испитаницима било је 15,1% (2013. године 13,7%) особа на некој од руководећих функција, док је 84,9% било без ње. Пошто је истраживање рађено у здравственим установама, било је највише здравствених радника 79,4% (2013.-85,7%), затим техничких радника 9,3%, административних радника било је 7,8% док је здравствених сарадника било 3,5% од укупног броја запослених који су анкетирани.

Забрињавајућа је чењеница да се у здравственим установама смањује односно пада број здравствених радника и здравствених сарадника, а расте удео техничких и административних радника, када се зна ко је носилац послова здравствене заштите.

На крају упитника дата је 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:

- Изузетно незадовољство међуљудским односима, односом доктор сестра. Лоши интерперсонални односи запослених, неадекватна комуникација по хијерархији међу запосленима (вертикална и хоризонтална);
- Недовољан број здравствених радника који су носиоци пружања здравствених услуга, а повећање немицинских радника. Дефицитаран кадар у појединим установама и службама, пријем новог и млађег кадра, боља организација посла;

- Застарела, неисправна опрема, потреба за занављањем нове опреме - савремене апарате, јер се ради са изузетно старим и неисправним;
- Велика оптерећеност здравствених радника посебно медицинских сестара администрацијом, посебно електронском фактуром и потреба за увећањем броја компјутера који би се користили само за унос електронских фактура, што указује на повећани обим послова;
- Највећи удео испитаника је био незадовољан висином новчане накнаде за посао који обавља (коефицијенти, плата, стимулација, бонуси, плаћање сменског и прековременог рада)
- генерално незадовољство послом, стањем у здравству и самој држави;
- повећање могућности за едукацију и предлог да она не буде само теоријска већ и практична како би пре свега средњи кадар био спремнији за нове практичне вештине.

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. Како изјављују сами испитаници, питање је да ли руководство и комисија за квалитет уопште анализирају упитнике и њихове изјаве, тако да је свакако препорука да пре свега руководство користи ове информације како би побољшали ниво квалитета рада и здравствене заштите. 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.

ЗАКЉУЧАК:

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

- Више од четвртине испитаника у свим здравственим установама је незадовољна адекватном опремом за рад у својој служби, тако да треба радити на томе да се обезбеди адекватна, нова и савремена опрема за рад;
 - Иако су међуљудски односи нарушени више од половине запослених је задовољно интерперсоналним односима и непосредном сарадњом са колегама;
 - Да су углавном задовољни аутономијом, могућношћу коришћења својих знања, вештина и способности, изношења идеја, подршком претпостављених у обављању посла као и добијањем јасних упутстава шта се од њих очекује у оквиру посла;
 - Да је мање од половине задовољно могућношћу професионалног развоја, континуиране едукације и расположивим временом за обављање послова
 - Да је више запослених задовољно својим послом у домовима здравља и то највише у Дому здравља Смедерево и Велика Плана а мање у Дому здравља Смедеревска Паланка. Веће је незадовољство у Општој болници Смедеревска Паланка него у болници „Свети Лука“ у Смедереву. У посматраном седмогодишњем периоду уочава се последњих година пад степена задовољства како у болницама тако и у домовима здравља. Средња оцена задовољства свих
-

запослених у посматраном округу је 3,18 (2013. године 3,27) и нешто је нижа у односу на Браничевски округ (3,20).

- Да се скоро половина анкетираних осећа често и увек емоционално и физички исцрпљеним након посла, а забрињавајуће је да нешто више од трећине њих осећа умор на помисао да треба да иде на посао (2013. – четвртина).
- Да је једна петина запослених сада задовољнија послом него пре пет година (2013.-мање од четвртине), да већина њих планира да остане у државном сектору здравства и не размишља о промени посла. На овакво изјашњавање сигурно има утицај криза у земљи као последица политичке ситуације, отпуштање радника из установа, непостојање нових или других радних места где би људи могли да оду након напуштања свог радног места, што значи да иако незадовољни принуђени су да остану ту где се тренутно налазе.
- Да је присутно изузетно велико незадовољство финансијском надокнадом за рад код већине запослених (70%) и да је тек сваки девети у Подунавском округу задовољан овом врстом надокнаде.

Може се закључити да је степен задовољства запослених у здравственим установама на нивоу Подунавског округа смањен за 5% у односу на претходну годину.

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 њихову највећу вредност коју не може заменити примена ни најсавременијих технологија, а чија сатисфакција битно утиче на 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 бољу информисаност и подршку запосленим радницима, покуша да повећа њихову професионалну сатисфакцију.

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
