



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



АНАЛИЗА РЕЗУЛТАТА ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА ЗАПОСЛЕНИХ У ЗАВОДУ ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ У 2016.ГОДИНИ

ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ
ПОЖАРЕВАЦ 10. 02. 2017. ГОД



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



У Заводу за јавно здравље Пожаревац континуирано се ради Истраживање задовољства запослених радника од 2005. године, тако да је и 2016. спроведено у дефинисаном времену у понедељак 5. децембра.

Већ низ година уназад Завод координира активности у вези истраживања задовољства запослених у свим здравственим установама Браничевског и Подунавског округа. Анкетирање запослених радника у Заводу за јавно здравље Пожаревац имало је за циљ да кроз мишљења и исказе својих радника сагледа чињенице задовољства и незадовољства у радној средини односно установи. На основу добијених резултата из овог истраживања који су једној установи итекако потребни, директор и Комисија за унапређење квалитета рада, моћи ће да предложи одговарајуће мере у циљу бољег функционисања и побољшања рада саме установе.

Као сваке године, пре спровођења испитивања задовољства запослених Комисија је сачинила детаљно Обавештење о овом истраживању у писаној форми, при чему је исто било истакнуто на огласној табли, а уједно је подељено свим члановима Комисије за квалитет да информишу запослене у свом Центру о наведеном истраживању.

Упитник о задовољству запослених је у 2015. години модификован у односу на упитник из претходних година. Упитници о задовољству запослених су одштампани у довољном броју (колико има запослених радника), предати члановима Комисије како би свако од њих, у својој организационој јединици у понедељак 30. новембра 2015, поделио радницима, који су тог дана присутни на послу. Попуњени упитници су убацивани у кутију која је за ту намену одређена, а потом пребројани при чему је констатовано следеће:

-Од укупно 99 запослених радника, на послу 05. децембра 2016.год. било је 96 радника.

-Подељено је 95 упитника.

-Враћено је 76 попуњених упитника, што представља учешће од 80% што је мање у односу на претходну годину (86%).

Програм који је коришћен за статистичку обраду је СПСС Програм којим су добијени следећи резултати.

Од 99 запослених радника, њих 96 је било на послу и имало прилику (могућност) да анонимно попуњавајући упитник исказе своје мишљење о задовољству радом у својој установи.

Анализирајући обрађене податке из упитника, може се закључити да су на питање које се односи на задовољство адекватном опремом за рад у служби, 73,7% запослених одговорило да је задовољно, што је нешто више у односу на претходну годину (67,1%).

Расположивим временом за обављање посла, четири петине радника или 81,0% је задовољно (2015-77,6%) док је мали број њих незадовољан (1,4%). У поређењу са претходним истраживањем резултати су бољи јер је тада нешто више запослених било незадовољно.

У анкетном листићу је било питање које се односи на задовољство запослених расположивим временом за рад са пацијентима. Завод за јавно здравље Пожаревац као превентивна здравствена установа пружа услуге целокупној популацији, корисницима а нешто у мањем обиму услуге директно пацијентима у поређењу са домом здравља и општом болницом, тако да се ово питање односило само на 50% запослених који су у контакту са пацијентима. На половину анкетираних ово питање се није односило, тако да је 52,1% задовољно и веома задовољно (2015-34,2%) а сваки десети је делимично задовољан временом које му је на располагању за рад са пацијентима.



Аутономијом у обављању посла задовољно је две трећине испитаника (66,2%) што је више у поређењу са прошлом годином (2016-55,7%). Незадовољних је око 12% што је приближно прошлогодишњем резултату.

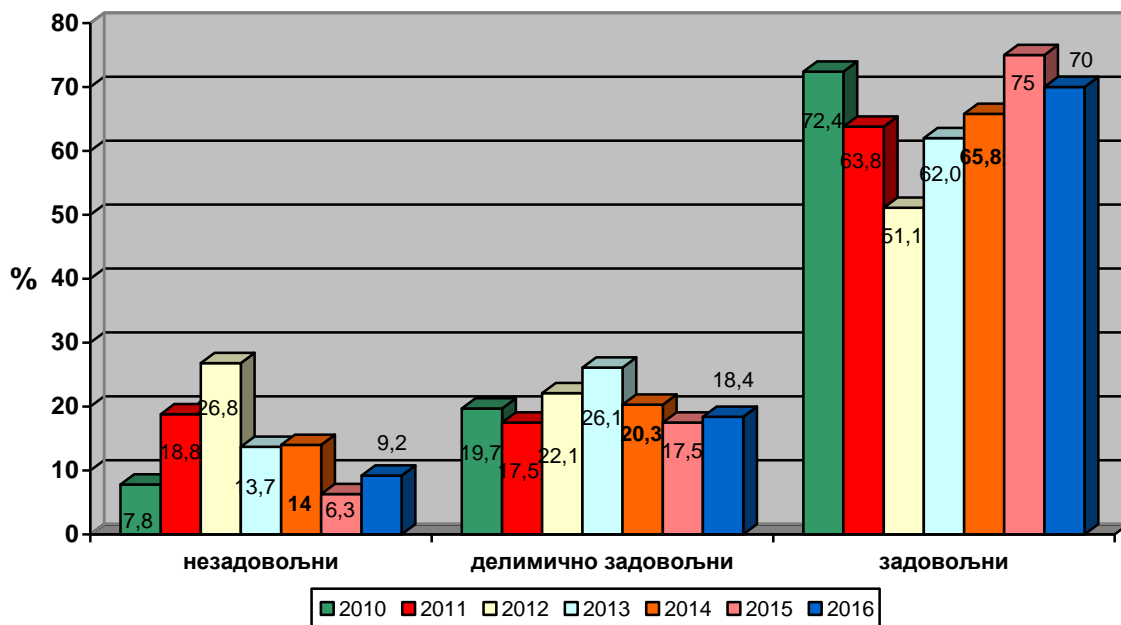
Укупно задовољних могућношћу да у раду користе своја знања, вештине и способности исказало је 75,6% (2015-65%) анкетираних, а сваки десети сматра да нема могућност да исказе своје знање и способности што је у поређењу са 2015. годином знатно боље (сваки седми).

У којој мери се вреднује и уважава рад запослених први пут је дата могућност да се одговори на ово питање кроз иновирани упитник где су се испитаници изјаснили. Нешто мање од петине анкетираних мишљења је да се њихов рад недовољно уважава и вреднује, док се четвртина делимично слаже са тим, а као и у прошлом испитивању више од половине мисли супротно (55,3%).

Посматрајући степен задовољства радника непосредном сарадњом са колегама може се рећи да је из године у годину бивало све боље, али се у овом анкетању 70% изјаснило да је задовољно сарадњом са колегама, док је претходних година било 2015-75%, 2014-65,8%, 2013-60%, 2012-51%. Сваки пети је делимично задовољан, док је само 6,2% незадовољно (2015-6,3%)

Графикон бр.1

Приказ задовољства запослених непосредном сарадњом са колегама у Заводу за јавно здравље Пожаревац од 2010 до 2016.године



Непосредна сарадња са претпостављенима је такође питање које је ново у упитнику. Позитиван одговор на ово питање дало је скоро 67,1%, док је скоро трећина делимично задовољна или незадовољна сарадњом са претпостављеним. У поређењу са прошлим истраживањем ситуација је нешто лошија.

Однос пацијената према запосленим радницима је ново питање, тако да је нешто мало више од трећине особа са одговором да се питање не односи на њих. Задовољних испитаника односом пацијената према њима било је 55% (2015-45%), сваки десети је

делимично задовољан, а само један је исказао незадовољство. На основу изнетих одговора може се рећи да постоји добар однос између пацијената и запослених.

Могућност професионалног развоја и континуиране едукације је питање које је обједињено из претходне верзије упитника, где су постојала два одвојена питања. Задовољних постојањем могућности да се професионално усавршавају и континуирано едукују било је 70,6% (2015.-62%), а сваки осми је био незадовољан јер је сматрао да му је то ускраћено. Приближан број припада категорији ни задовољних ни незадовољних (14,7%).

Континуирана едукација представља саставни део рада запослених и она се спроводи како у самој матичној здравственој установи, тако и у осталим здравственим установама. Завод за јавно здравље Пожаревац годинама улаже велики напор као и финансијска средства, да омогући својим запосленим радницима да се професионално развијају и континуирано усавршавају у својој области, што је и евидентно из података који указују сада на боље резултате него на почетку.

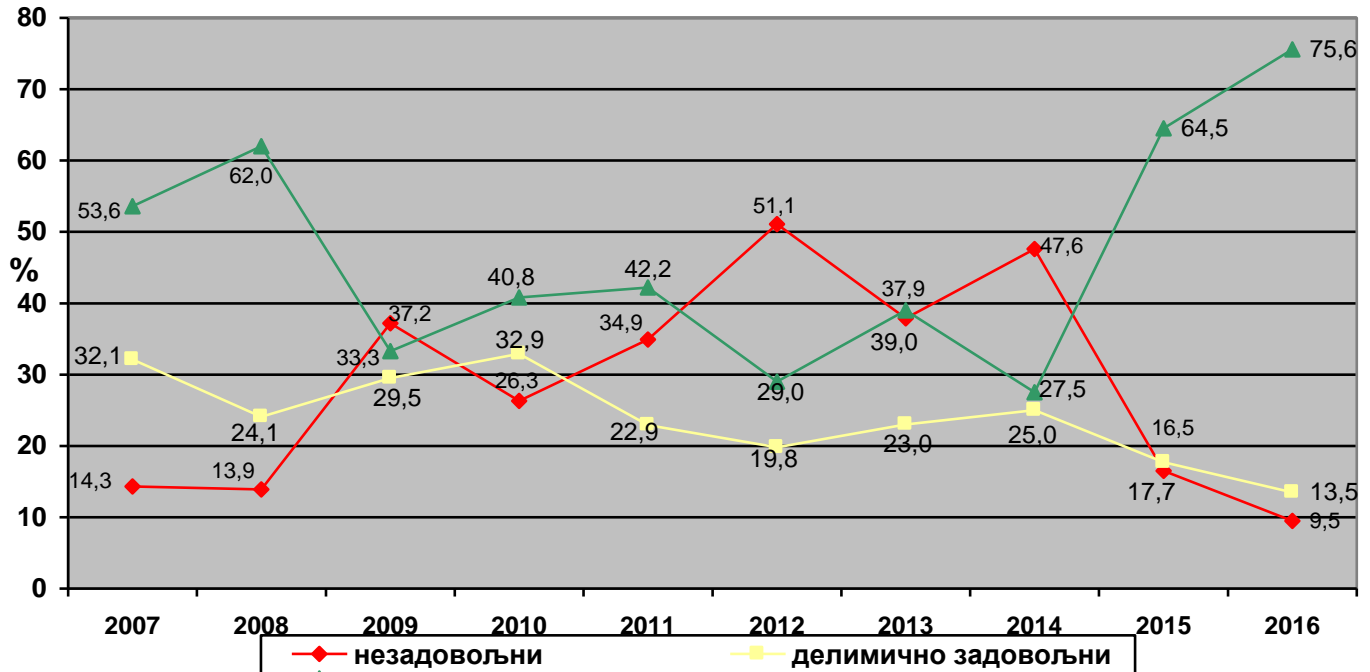
Веома битан елемент у пружању квалитетних услуга а самим тим и у раду, је то колико су радници задовољни или незадовољни финансијским приходима. Запослени радници Завода за јавно здравље у Пожаревцу су на ово питање одговорили тако што је три четвртине (75,6%) изнело своје мишљење да су задовољни добијеном накнадом за рад (2015.-64,5%) што је за 11% више у поређењу са претходним анкетањем. Процентуални удео незадовољних наведеном накнадом се из године у годину повећава, тако да од једне четвртине (2010.године) преко једне трећине (2011.г) једне половине (2012.г), у 2013. години удео незадовољних финансијском накнадом се по први пут смањује и износи 38%, да би у 2015 години тај удео био значајно мањи односно најнижи до сада са 16,5% незадовољних. Тренд незадовољства и даље опада, при чему је у овом истраживању забележена најнижа стопа од 9,5%. Да је ни задовољно ни незадовољно финансијском надокнадом за свој рад изјаснило се 13,5%.

Анализирајући графикон број 2 може се закључити да је на почетку истраживања одн. 2007. године било око 54% задовољних радника својом месечном зарадом, док се на крају посматраног периода (2016.) овај удео повећао за једну четвртину, што указује на побољшање ове ситуације код запослених.

Слична је ситуација и са степеном незадовољства месечном зарадом где је на почетку посматраног периода сваки седми (14,3%) био незадовољан, док је на крају посматраног периода односно у 2016. години скоро сваки десети (9,5%) исказао своје незадовољство финансијском надокнадом.

Графикон бр.2

Приказ задовољства финансијском наδοкадом запослених у Заводу за јавно здравље Пожаревац од 2007. до 2016. године



Руковођењем и организацијом рада у установи 69,3% (2015.-60%) испитаника је било задовољно и веома задовољно, док је сваки шести (2015.-осми) био незадовољан и веома незадовољан овим. Око 10% анкетираних је делимично задовољно руковођењем и организацијом рада.

Сагледавајући очекивања радника у вези добијања јасних упутстава шта се од њих очекује у оквиру посла, 65,4% је задовољно инструкцијама које добија (2015.- 63,3% 2014-55,1% 2013.-47,1% 2012-45,8% 2011-56,6% 2010.-70%) од претпостављених, а сваки шести сматра да не добија јасна упутства што је испољено кроз категорију незадовољства (2015.-десети). Из године у годину резултати су све бољи што значи да се сасвим јасно артикулишу упутства радницима шта се од њих очекује.

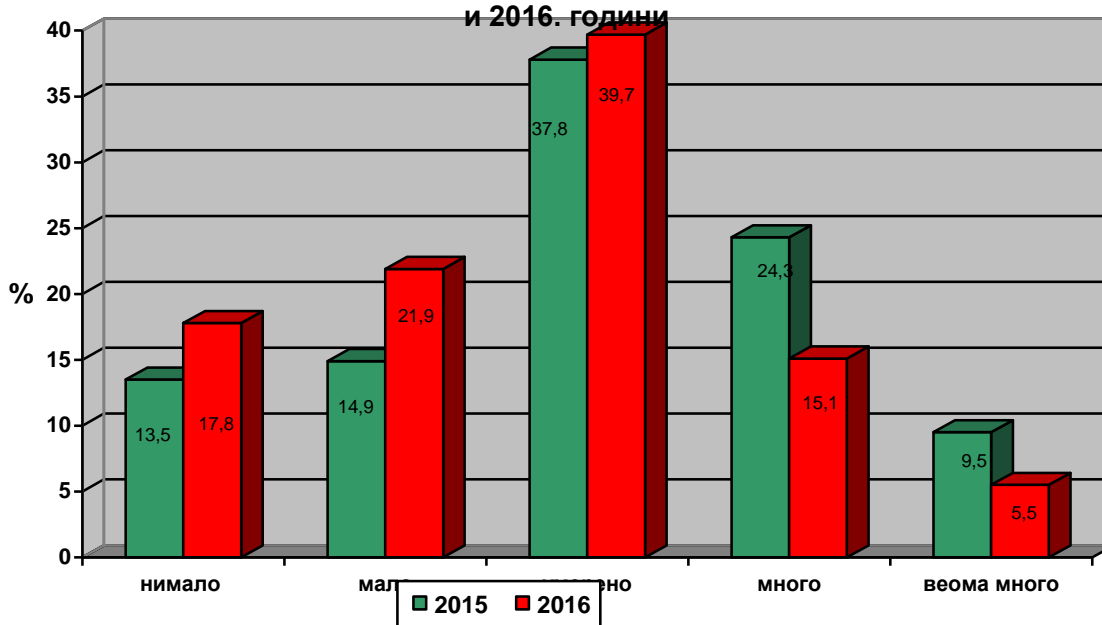
На питање да ли сте задовољни могућношћу да своје идеје изнесете претпостављенима сваки осми је незадовољан (2015.-сваки десети), док је шесторо од десеторо задовољно што има могућност да својим претпостављенима изнесе своје идеје, што је идентично резултатима из претходног истраживања.

Сагледавајући колико су запослени приликом обављања посла напети, под притиском или стресом, може се закључити на основу изјава да 18% нема уопште ових проблема односно да је опуштено. Ако би се спојиле категорије мало и умерено онда је око 60% под тензијом, а много и веома много је једна петина (2015.-трећина) запослених. У сваком случају око 80% радника има неку врсту напетости на послу, што је мање у поређењу са 2015. годином (90%).



Графикон бр.3

Присуство напетости, стреса и притиска при обављању посла код запослених у Заводу за јавно здравље Пожаревац у 2015. и 2016. години



При поређењу задовољства послом пре пет година и данас, може се констатовати да је једна половина задовољнија послом сада него претходне године (2015.-33%). Незадовољнијих послом је једна десетина испитаника, што је боље у поређењу са 2015. годином где је то било око 20% испитаника и вредности варирају у зависности од године посматрања где су некад бољи а некад лошији.

Размишљања запослених о послу у наредних пет година и њиховим плановима приказано је у анкети тако, да мало више од половине 52,1% уопште не размишља о промени посла као и претходне године, док једна трећина планира да остане у државном сектору здравства, што су анкетирани исказали скоро исте вредности и у 2015. години.

О одласку у приватни сектор здравства сада се није изјаснио ни један испитаник. Може се истаћи да су вредности овог показатеља веома сличне са резултатима из претходне године, уз напомену да радници ипак не размишљају о промени посла, јер желе да остану ту где су сада, осећајући неку сигурност. Не треба заборавити и на оне који размишљају о напуштању здравствене установе и одласку у иностранство, јер би то био губитак у стручном смислу за ту установу.

Одговори који се односе на задовољство запослених својим послом били су следећи.

Таб.1 Компаративни приказ задовољства послом који сада обављају запослени радници у Заводу за јавно здравље Пожаревац у периоду од 2007. до 2016. године

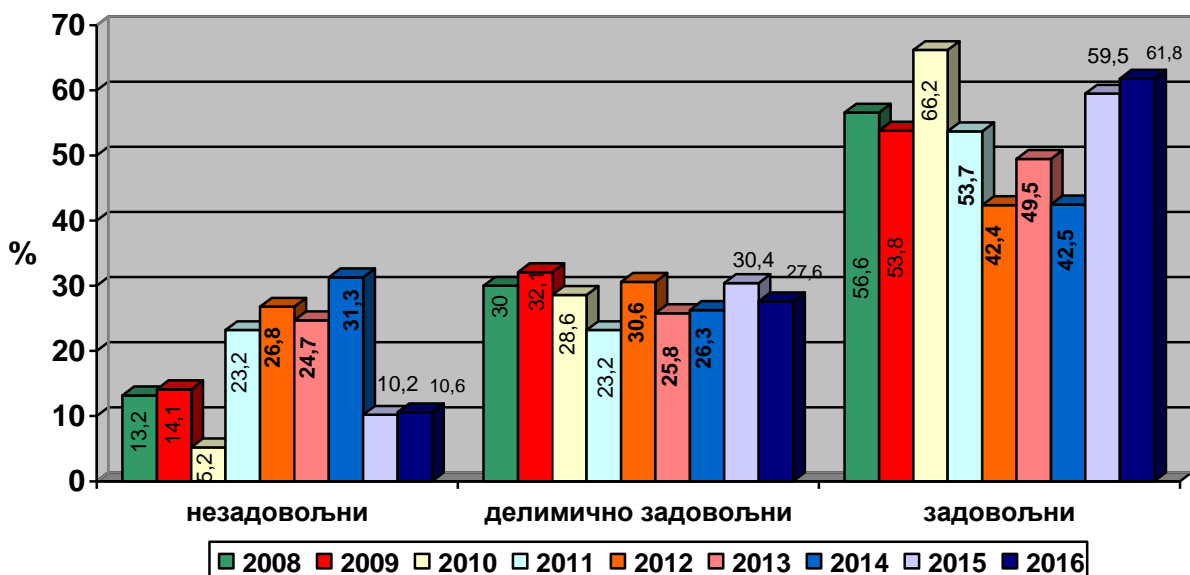
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Веома незадовољних	4.8%	5.3%	6.4%	2.6%	7.3%	9.4 %	6,7 %	12,5 %	5,1%	5,3%
Незадовољних	6%	7.9%	7.7%	2.6%	15.9%	17.6%	18%	18,8%	5,1%	5,3%
Ни задовољних ни незадовољних	20.2 %	30.3 %	32.1 %	28.6 %	23.2%	30.6%	25,8%	26,3%	30,4 %	27,6 %
Задовољних	53.6 %	40.8 %	47.4 %	53.2 %	41.5%	36.5%	41,6%	32,5%	48,1 %	34,2 %
Веома задовољних	15.5 %	15.8 %	6.4%	13%	12.2%	5.9%	7,9%	10%	11,4 %	27,6
Средња оцена задовољства	3.69	3.54	3.4	3,71	3,35	3,12	3,26	3,09	3,56	3,74

Ако бисмо објединили категорије веома незадовољан и незадовољан и приказали их уопштено као категорију **незадовољних**, тај удео износи 10,6% што је исто као и прошле године, али је скоро три пута мање у поређењу са 2014. годином када је незадовољство било 31,3% .

Такође, ако бисмо спојили категорије задовољан и веома задовољан и приказали их уопштено као категорију **задовољних**, тај удео износи 61,8% и нешто мало је виши у односу на вредности из претходне године (59,5%). На основу приказаних података у табели бр.1 може се закључити да је на почетку посматраног периода степен задовољства био највећи са средњом оценом 3.69, те да је након тога у наредним годинама дошло до пада, а у 2010.години евидентиран је пораст задовољства запослених радника Завода за јавно здравље Пожаревац. Средња оцена задовољства запослених радника у Заводу за јавно здравље Пожаревац имала је најнижу вредност до сада у 2014. години (3,09), да би у претходној и посматраној години степен задовољства поново показао веће вредности од 3,56 до 3,74.

Графикон бр.4

Приказ задовољства запослених радника у Заводу за јавно здравље Пожаревац од 2008 до 2016.године





У другом делу упитника налазе се питања општег карактера, која се односе на пол, године старости, занимање, обављање неке од руководећих функција и рад ван своје здравствене установе.

У испитивању задовољства запослених радника Завода за јавно здравље Пожаревац већином је било жена и то 66,7% док је једна трећина припала особама мушког пола.

Што се тиче година старости, најфектентнија је била добна група од 35 до 54 године, затим преко 55 година а испод 35 година био је сваки десети испитаник.

Анализирајући занимање анкетираних, 17,9% је било доктора, нешто више од трећине је медицинских сестара и техничара, 17,9% је здравствених радника другог занимања, сваки једанаести је здравствени сарадник, а једна петина анкетираних су административни и технички радници.

Скоро петина (19,4%) анкетираних обавља неку од руководећих функција (2015-22,2%), док око 80% је без функције.

Ново питање које се појављује у упитнику односи се на обављање посла ван установе у којој радник сада ради. Понуђене су опције рада у настави, приватном сектору или неком другом сектору, при чему највећи број испитаника је исказао да обавља послове само у својој здравственој установи, док је мало њих казало да обавља и у неком другом сектору.

Спроведено истраживање је потврдило да је степен задовољства послом годинама опадао, сем 2010 године, као и да последњих година посматрања показује веће вредности задовољства. Наравно у складу са тим имамо пад незадовољства послом запослених, што је свакако добро.

На крају је дата могућност испитаницима да искажу своје примедбе и предлоге за унапређење квалитета рада и повећања степена задовољства. Мора се нагласити да има пуно добрих предлога (позитивних и негативних) и захваљујући њима руководство и Комисија треба да прате те смернице и да предлажу мере које ће довести до повећања задовољства запослених, до побољшања услова и процеса рада, а са тим и подизања рејтинга Завода за јавно здравље у Пожаревцу.

Коментари су били у смислу поштовања радне дисциплине како руководиоца тако и запослених, да сви подједнако раде у складу са степеном стручне спреме. Једнако треба третирати запослене, а не неравномерно вршити расподелу посла радницима и нерадницима и преоптерећеност првих на рачун других.

Као и увек, незаобилазан коментар се односио на потребу повећања дохотка, иако је ове године удео задовољних финансијском надокнадом био највиши.

Обзиром да додатно награђивање (стимулација) не представља социјалну категорију, треба га заслужити својим стручним знањем, ангажовањем на послу, понашањем, комуникацијом са колегама, сарадницима и претпостављенима. Наравно да стимулација не може бити иста за све, јер сви запослени немају исту одговорност, исто знање и спремност да континуирано активно доприносе раду ове установе, али имају исту жељу за већим награђивањем која не чини критеријум стимулације.

Резултати овог истраживања у 2016. години су значајно бољи од резултата из 2015. године. Треба рећи да је у 2015 години истраживања дошло до постављања новог директора на функцију, да су уследиле извесне измене у организационим сегментима и кадровским структурама што је свакако могло да има утицаја на запослене раднике.



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



Завод за јавно здравље у Пожаревцу је дошао до сазнања о општем задовољству и незадовољству својих запослених радника а путем анкете у овом Истраживању. На основу анализираних података из 2016. године може се закључити да је стање у наведеном Заводу у односу на претходну годину такво да су радници:

- Задовољнији адекватном опремом за рад, расположивим временом за обављање задатих послова, аутономијом у обављању посла, могућношћу да у раду користе своја знања, способности и вештине, непосредном сарадњом са колегама, финансијском надокнадом, могућношћу професионалног развоја и континуиране едукације, добијањем јасних упутстава шта се од њих очекује у оквиру посла као и могућношћу изношења идеја претпостављенима;
- Око 40% је мало и умерено напета, под стресом или притиском при обављању посла, док је једна петина много и веома много напета, при чему су резултати бољи у поређењу са 2015. годином.
- Мање од половине (40%) се изјаснило да нема разлике у задовољству послом сада у односу на пре пет година.
- Запослени углавном не размишљају о промени посла (52,1%) и желе да остану у државном сектору здравства (34,2%).
- Оцена степена задовољства послом који сада обављају код запослених је виша, где се 61,8% изјаснило позитивно, док је сваки десети исказао своје незадовољство.
- Анализом добијених одговора може се констатовати да на посматране категорије питања, сем објективних околности, све већи утицај имају субјективни фактори независно од постојећих услова рада.
- Средња оцена задовољства у 2016. години износи 3,74 и виша је у односу на 2015. годину (3,56), а нарочито у односу на 2014.г када је износила 3,09.

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

Помоћник директора
Прим. др мед. Сузана Петровић

33ЈЗ Пожаревац

В.Д.Директора

Др Ана Јовановић