



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ
Јована Шербановића 14, 12000 Пожарев
Web: www.zzjzpo.rs
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 2017.ГОДИНИ

ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ
ПОЖАРЕВАЦ 03. 03. 2018. ГОД



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



Истраживање задовољства запослених радника у Заводу за јавно здравље Пожаревац континуирано се ради од 2005. године, тако да је и 2017. године спроведено у дефинисаном времену у понедељак 4. 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 4. децембра 2017, 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 103 запослена радника, на послу 04. децембра 2017.год. било је 89 радника.

-Подељено је 89 упитника.

-Враћено је 67 попуњених упитника, што представља учешће од 75,3% што је мање у односу на претходну годину (80%). Анализом образаца 3а и из претходних година уочен је пад стопе одговора у истраживању.

Табела бр.1

Приказ стопе одговора запослених радника у Заводу за јавно здравље Пожаревац у периоду од 2007. до 2017. године

	Г о д и н е									
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Стопа одговора анкетираних	84,9%		87,6%	86,6%	93,5%	90,8	89,0	86,0	80%	75,3%

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

Од 103 запослена радника, њих 89 је било на послу и имало прилику (могућност) да анонимно попуњавајући упитник искаже 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 запослених адекватном опремом за рад у служби, 73,2% запослених одговорило да је задовољно, што је слично са претходном годином (73,7%). Међутим, сагледавајући степен незадовољства адекватном опремом за рад, може се уочити да је сада удео незадовољних (16,4%) значајно већи у поређењу са претходном

годином (6,6%), и то из категорије делимично задовољних који су се сада изјаснили као незадовољни.

Расположивим временом за обављање посла, три петине радника или 62,7% је задовољно (2016-81,0%) док је знатно више незадовољних 12% у односу на претходну годину (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 у нешто мањем обиму услуге директно пацијентима, у поређењу са домом здравља и општом болницом, тако да је око 60% запослених задовољно временом које има на располагању за рад са пацијентима (2016-52,1%).

Аутономијом у обављању посла задовољно је 69,7% што је приближно вредностима у прошлој години (2016-66,2%) Незадовољних је око 9% што је приближно прошлогодишњем резултату.

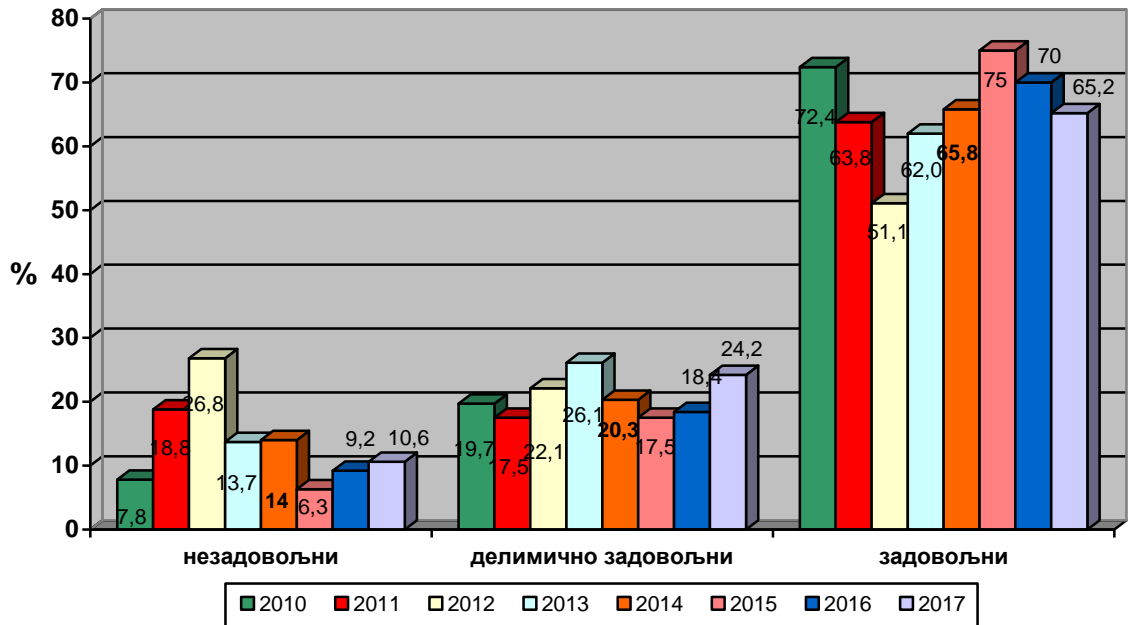
Укупно задовољних могућношћу да у раду користе своја знања, вештине и способности исказало је 70,2% (2016-75,6%) анкетираних, а сваки осми сматра да нема могућност да исказе своје знање и способности што је у поређењу са 2016. годином нешто лошије (сваки десети).

У којој мери се вреднује и уважава рад запослених први пут је дата могућност да се одговори на ово питање кроз иновирани упитник у коме су се испитаници изјаснили. Сваки осми запослени радник сматра да се његов рад недовољно уважава и вреднује, док се четвртина делимично слаже са тим, а 70,2% мисли супротно односно задовољни су уважавањем и вредновањем њиховог рада (2016-55,3%).

Посматрајући степен задовољства радника непосредном сарадњом са колегама може се рећи да је из године у годину бивало све боље (2012-51%, 2013-60%, 2014-65,8%, 2015-75%), да би од 2016. године (71%) дошло до лаганог пада и у овој години је 65,2%. Сваки четврти је делимично задовољан, а сваки десети незадовољан овом сарадњом (10,6%).

Графикон бр.1

Приказ задовољства запослених непосредном сарадњом са колегама у Заводу за јавно здравље Пожаревац од 2010 до 2017.године



Позитиван одговор непосредном сарадњом са претпостављенима дао је 61,2% испитаника (2016-67,1%), четвртина је делимично задовољна док је 13,5% незадовољно овом сарадњом. У поређењу са прошлим истраживањем ситуација је нешто лошија.

Задовољних испитаника односом пацијената према њима било је око 61% (2016-55%), сваки четврти је делимично задовољан, а око 5% је исказало 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 је три четвртине испитаника (75,4%) и нешто је мало више у поређењу са 2016. годиним (70,6%), а сваки осми је био незадовољан јер је сматрао да му је то ускраћено. Приближан број припада категорији ни задовољних ни незадовољних (12,3%).

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 половина изнела своје мишљење да су задовољни добијеном накнадом за рад што је за 25,6% мање у поређењу са претходним анкетирањем (2016-75,6%). 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

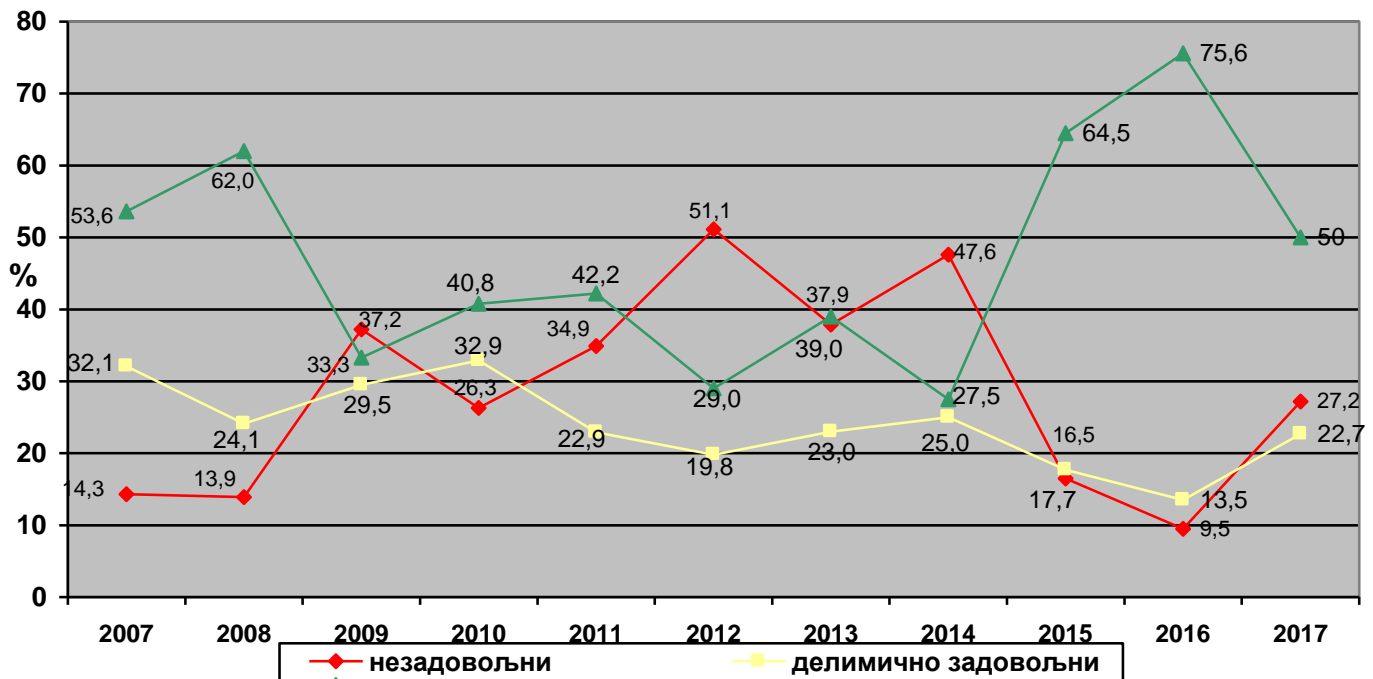


38%, да би у 2015 години тај удео био значајно мањи односно најнижи до сада са 16,5% незадовољних. Тренд незадовољства и даље је опадао, при чему је у 2016. години забележена најнижа стопа од 9,5%, а у овој години се бележи значајан пораст незадовољства запослених радника од 27,2%. Да је ни задовољно ни незадовољно финансијском надокнадом за свој рад изјаснило се нешто више од петине испитаника.

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 (2017.) овај удео скоро вратио на вредности почетног периода посматрања, што указује на незавидну ситуацију финансирања код запослених.

Графикон бр.2

Приказ задовољства финансијском надокнадом запослених у Заводу за јавно здравље Пожаревац од 2007. до 2017. године



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 2017. години сваки четврти (27,2%) исказао своје незадовољство финансијском надокнадом.

Руковођењем и организацијом рада у установи 59% (2016-69,3%) испитаника је било задовољно и веома задовољно, док је 6,5% (2016.-16%) био незадовољан и веома незадовољан овим. Једна трећина анкетираних је делимично задовољно руковођењем и организацијом рада.

Сагледавајући очекивања радника у вези добијања јасних упутстава шта се од њих очекује у оквиру посла, 67,2% је задовољно инструкцијама које добија (2016-65,4%, 2015.-63,3% 2014-55,1% 2013.-47,1% 2012-45,8% 2011-56,6% 2010.-70%) од



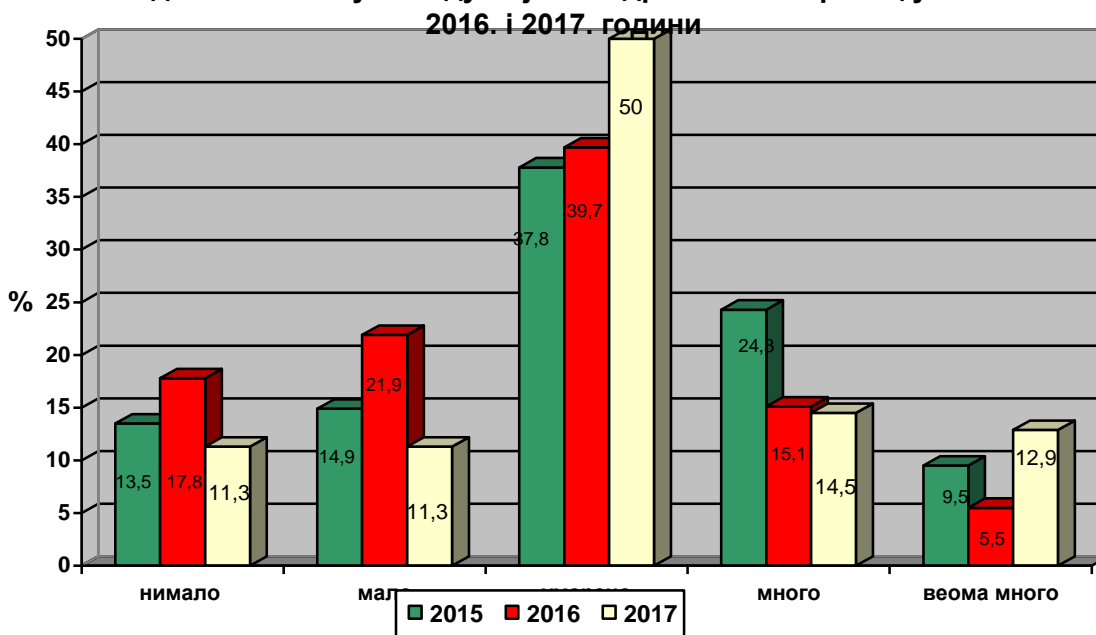
претпостављених, а сваки седми сматра да не добија јасна упутства што је испољено кроз категорију незадовољства (2015.- шести). Из године у годину резултати су све бољи што значи да се сасвим јасно артикулишу упутства радницима шта се од њих очекује.

На питање да ли сте задовољни могућношћу да своје идеје изнесете претпостављенима сваки седми запослени је незадовољан, као и претходне године, док је седморо од десеторо задовољно што има могућност да својим претпостављенима изнесе своје идеје, што је боље у односу на претходну годину.

Сагледавајући колико су запослени приликом обављања посла напети, под притиском или стресом, може се закључити да је све мањи број радника без стреса што је изјавио сваки девети испитаник (2015- пети). Са малом и умереном напетостју, притиском и стресом је исти удео радника као и претходне године од 61,3%, а много и веома много је више од једне четвртине-27,4% (2016- петина, 2015-трећина) запослених. У сваком случају око 90% радника има неку врсту напетости на послу, што је више у поређењу са 2016. годином 80%, а исто са претпрошлом (90%).

Графикон бр.3

Присуство напетости, стреса и притиска при обављању посла код запослених у Заводу за јавно здравље Пожаревац у 2015. и 2017. години



При поређењу задовољства послом пре пет година и данас, може се констатовати да је само једна четвртина половина задовољнија послом сада него претходне године када се изјаснила половина испитаника. Незадовољнијих послом је једна петина десетина испитаника, што је лошије у поређењу са 2016. годином где је то било око 10% 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 53,7% уопште не размишља о промени посла као и претходне године, док једна трећина планира да остане у државном сектору здравства, где су анкетирани исказали скоро исте вредности и у 2016. години.

О одласку у приватни сектор здравства изјаснио се само 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



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



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. У истраживању претходне године 8% се изјаснило да планира да у наредних пет година оде у иностранство, док ове 2017. године ни један радник није исказао ову потребу.

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

Таб.2 Компаративни приказ задовољства послом који сада обављају запослени радници у Заводу за јавно здравље Пожаревац у периоду од 2007. до 2017. године

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Веома незадовољних	4.8%	5.3%	6.4%	2.6%	7.3%	9.4 %	6,7 %	12,5 %	5,1%	5,3%	7,5%
Незадовољних	6%	7.9%	7.7%	2.6%	15.9%	17.6%	18%	18,8%	5,1%	5,3%	4,5%
Ни задовољних ни незадовољних	20.2%	30.3%	32.1%	28.6%	23.2%	30.6%	25,8%	26,3%	30,4%	27,6%	29,9%
Задовољних	53.6%	40.8%	47.4%	53.2%	41.5%	36.5%	41,6%	32,5%	48,1%	34,2%	35,8%
Веома задовољних	15.5%	15.8%	6.4%	13%	12.2%	5.9%	7,9%	10%	11,4%	27,6	22,4%
Средња оцена задовољства	3.69	3.54	3.4	3,71	3,35	3,12	3,26	3,09	3,56	3,74	3,61

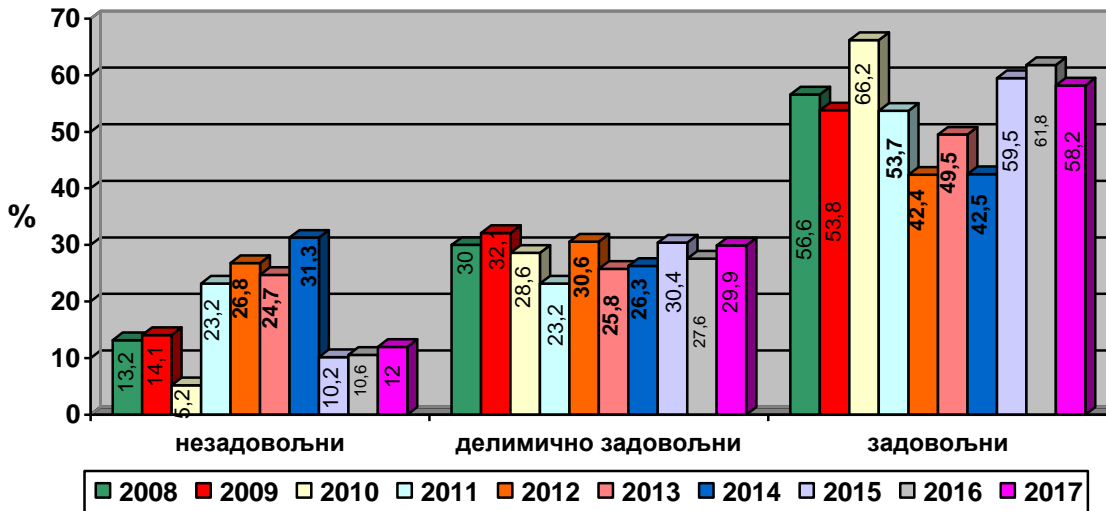
Ако бисмо објединили категорије веома незадовољан и незадовољан и приказали их уопштено као категорију **незадовољних**, тај удео износи 12% што је приближно вредностима из прошле године (10,6%) али је скоро три пута мање у поређењу са 2014. годином када је незадовољство било 31,3% .

Такође, ако бисмо спојили категорије задовољан и веома задовољан и приказали их уопштено као категорију **задовољних**, тај удео износи 58,2% и нешто мало је мањи у односу на вредности из претходне године (61,8%). 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 највећу вредност 3,74 у 2016. години, а најнижу вредност у 2014. години (3,09), да би након тога дошло поново до пораста вредности степена задовољства.



Графикон бр.4

Приказ задовољства запослених радника у Заводу за јавно здравље Пожаревац од 2008 до 2017.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 72,5%66,7% док је нешто више од једне четвртине припало особама мушког пола.

Што се тиче година старости, најчесталија је била добна група од 35 до 54 године са 61%, затим група 55 година и више, једна четвртина, а испод 35 година био је сваки седми испитаник.

Анализирајући занимање анкетираних 20,3% је било доктора, нешто мање од трећине је медицинских сестара и техничара, 15,3% је здравствених радника другог занимања, сваки петнаести је здравствени сарадник, а више од четвртине (27,2%) анкетираних су административни и технички радници.

Скоро петина (18,5%) анкетираних обавља неку од руководећих функција (2016-19,4%), 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 благи пораст задовољства, али 2017. се уочава благи пад степена задовољства запослених радника.

Дата је 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 Пожаревацу.

	<p style="text-align: center;">РЕПУБЛИКА СРБИЈА ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ Јована Шербановића 14, 12000 Пожарев Web: www.zzjzpo.rs E- mail: zavodpo0311@mts.rs Тел.: 012/222-568; 223-153; Факс: 012/220-913</p>	
--	---	---

Коментари који су изнети од стране анкетираних радника су указали на постојање лоших интерперсоналних односа, конфликта и некоректних односа међу одељењима.

Исказано је уверење да се ништа битно неће променити у установи и поред давања сугестија и примедби од стране запослених.

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.

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 2017. године може се закључити да је стање у наведеном Заводу у односу на претходну 2016. годину такво да су радници:

- **Задовољнији, расположивим временом за рад са пацијентима, аутономијом у обављању посла, уважавањем и вредновањем њиховог рада, односом пацијената према њима, могућношћу за професионални развој/континуирану едукацију, добијањем јасних упутстава шта се од њих очекује у оквиру посла и могућношћу изношења идеја претпостављенима;**
- **Незадовољнији су адекватном опремом за рад, расположивим временом за обављање посла, расположивим временом за рад са пацијентима, могућношћу да у раду користе сва своја знања, способности и вештине, непосредном сарадњом са колегама, непосредном сарадњом са претпостављенима, односом пацијената према њима, финансијском надокнадом за рад и уопштено послом који сада обављају.**
- **Исти степен задовољства ове и претходне године запослени су исказали само у адекватности опреме за рад, а исто незадовољство могућношћу за професионални развој и могућношћу изношења својих идеја претпостављенима.**
- **Око 60% анкетираних је ове и претходне године мало и умерено напето, под стресом или притиском при обављању посла, док је 27,4% много и веома много напето, што је више у поређењу са претходним резултатима где је то исказала једна петина. Резултати су сада лошији зато што су радници Завода за јавно здравље у Пожаревцу много и веома много напети, под стресом и притиском, што може свакако имати утицаја и на лошију интерперсоналну комуникацију како са колегама тако и са сарадницима.**
- **У поређењу задовољства послом пре пет година и данас, сада је само четвртина запослених задовољнија послом, док је 2016. године то исказала једна половина запослених.**
- **Запослени углавном не размишљају о промени посла (53,7%) и желе да остану у државном сектору здравства (34,3%). Ни један радник не планира да оде у иностранство.**
- **Оцена степена задовољства послом који сада обављају код запослених је нешто нижа где се 58,2%, изјаснило позитивно, док је**



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



сваки осми исказао своје незадовољство и резултати су нешто лошији у односу на прошлу годину.

- Анализом добијених одговора може се констатовати да на посматране категорије питања, сем објективних околности, све већи утицај имају и субјективни фактори.
- Средња оцена задовољства у 2017. години износи 3,61 и нижа је у односу на 2016 када је износила 3,74.

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

Помоћник директора
Прим. др мед. Сузана Петровић

ЗЗЈЗ Пожаревац

В.Д.Директора

Др Ана Јовановић