



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



Број: 1404

Датум: 16.05.2018. године

АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА ЗАПОСЛЕНИХ РАДНИКА У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА ПОДУНАВСКОГ ОКРУГА У 2017. ГОДИНИ (ДОМОВИ ЗДРАВЉА И БОЛНИЦЕ)

Задовољство радника утиче на већу продуктивност и задовољство самих корисника, мањи апсентизам као и на мању вероватноћу промене радног места односно радне организације. Задовољство послом који обавља здравствени радник, здравствени сарадник или немедицински радник се дефинише као позитивна емоционална реакција.

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“.

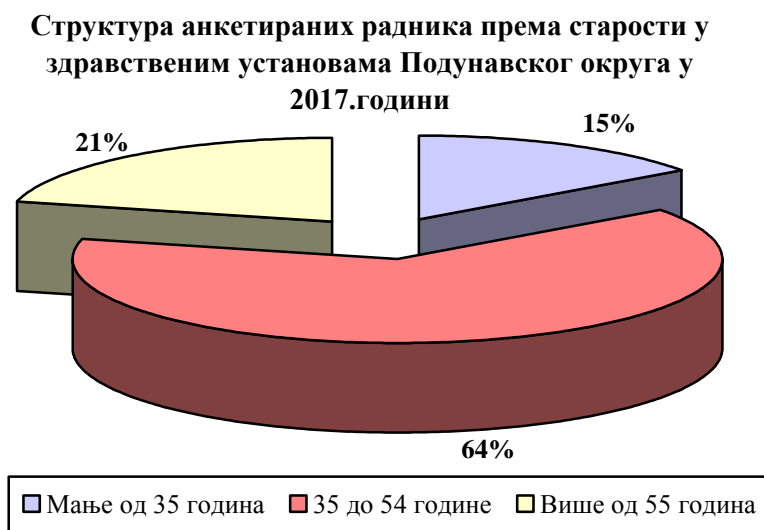
У домовима здравља (Велика Плана, Смедерево и Смедеревска Паланка) ово истраживање је спроведено 4. децембра 2017. године у периоду од 7 до 20 часова, док је у стационарним здравственим установама (опште болнице у Смедереву и Смедеревској Паланци) обављено у периоду од 7 часова 4. децембра до 7 часова 5. децембра 2017. 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 2136, број запослених присутних на послу у току истраживања био је 1547 (72,4%), а на дан анкетања подељено је 1529 упитника, док је број враћених попуњених упитника износио 1306. Стопа одговора износила је 85,42 што је мање него претходне године када је стопа одговора била 90,32%.

Професионална сатисфакција запослених је испитивана коришћењем Упитника о задовољству запослених са 23 питања затвореног типа, од којих су се 5 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 од руководећих функција и обављање посла ван установе у којој запослени ради.

Графикон бр.1



Према старости може се рећи да је највећи број радника у добној групи 35 до 54 године, Сваки седми млађи је од 35 година, док је повећан удео старијих од 55 година и износи 21%. Што се тиче структуре запослених радника може се рећи да је највише здравствених радника и да их је више него претходне године. Немедицинских радника (административних и техничких) је 15,4%) , при чему је уочено да се број наведених немедицинских радника повећава (12,1%).

На територији Подунавског округа у истраживању је учествовало укупно 1306 запослених радника, од којих је у домовима здравља било 46% а у општим болницама 54,0%.

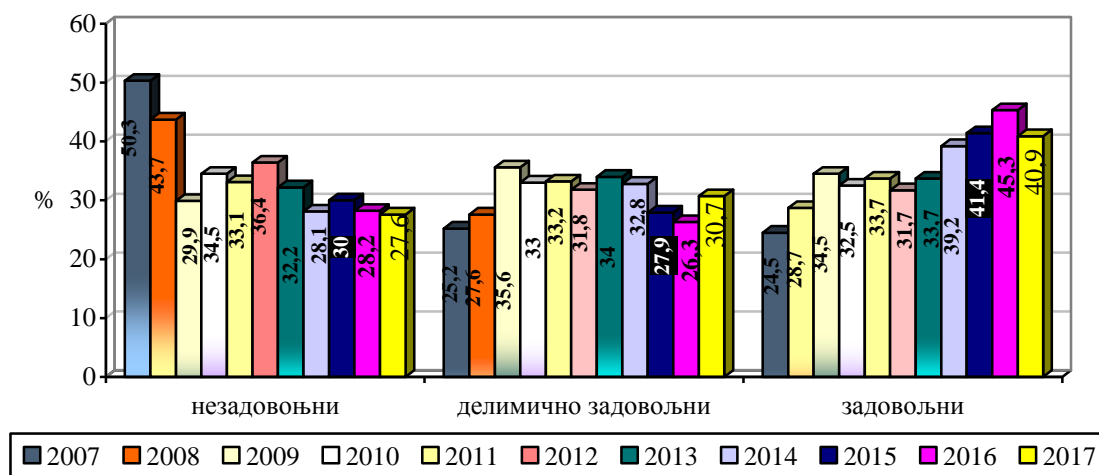
На руководећој функцији се налази 15,4% анкетираних (2016-13,7%), док њих 84,6% не обавља ниједну руководећу функцију (2016-86,3%).

На нивоу свих здравствених установа Подунавског округа (дом здравља, општа болница), 27,6% запослених радника је прилично незадовољно постојећом опремом, нешто мање од трећине испитаника је делимично задовољно, док је 40,9% задовољно адекватном опремом за рад у служби (2016- 45,3%). Адекватношћу опреме за рад су подједнако задовољни како у домовима здравља тако и у општим болницама.

Анализирајући једанаестогодишњи период (од 2007. до 2017. 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. Последње године дошло је до благог повећања делимично задовољних на рачун пада задовољства.

Графикон бр. 2

Приказ задовољства запослених адекватном опремом у Подунавском округу 2007-2017. године



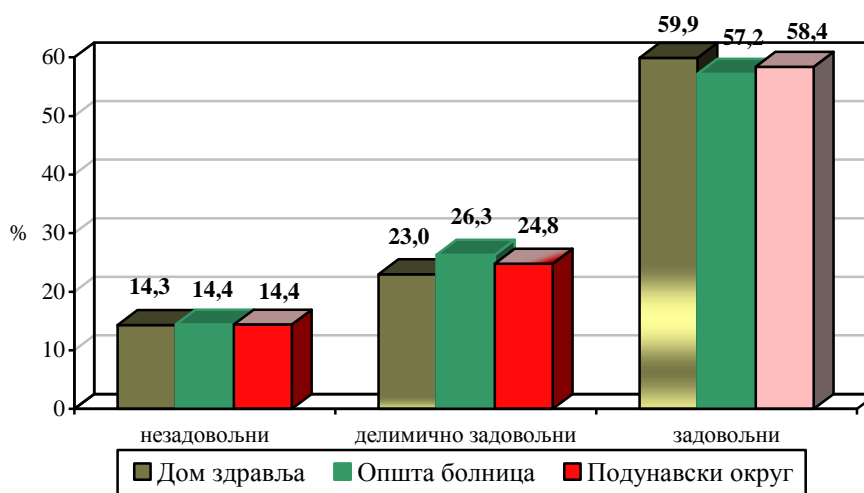
На нивоу посматраног округа, око 43% анкетираних је задовољно расположивим временом за обављање задатих послова (2016-53,7%). Што се тиче незадовољства, у домовима здравља је 1/6 а у болницама више од 1/4 незадовољно временом које има на располагању за обављање посла. Испитаници су у овој години исказали приближно исто мишљење у вези задовољства расположивим временом за обављање посла.

У сагледавању новог питања које до сада није било а односи се на расположиво време за рад са пацијентима, нешто више од 40% (2016-44,7%) анкетираних је задовољно. У домовима здравља је једна половина а у болницама само једна трећина задовољна временом које јој стоји на располагању за рад са пацијентима. У домовима здравља у Подунавском округу је скоро сваки шести запослени незадовољан расположивим временом за рад са пацијентима, док је у општим болницама то сваки четврти запослени. Резултати су ове године бољи у поређењу са претходном.

Степен задовољства аутономијом код запослених у свим здравственим установама Подунавског округа у обављању посла износи 58,4% (2016-61,2%), с тим што је мањи код испитаника у општим болницама 57,2% (2016.-58,3%) у односу на домове здравља 59,9% (2016.- 64,5%). Минималне су разлике у степену незадовољства (14,4%) међу здравственим установама.

Графикон бр. 3

Задовољство аутономијом у обављању посла по врстама здравствених установа у Подунавском округу у 2017. години



Могућност да у раду користе сва своја знања, способности и вештине и да су тиме задовољни и веома задовољни исказало је 60,3% испитаника (2016–63,5%), док је 15% незадовољно (2016. -13,4%). Посматрано по врстама здравствених установа, може се закључити да је степен задовољства нешто мало већи (62,4%) у установама примарне здравствене заштите у односу на опште болнице (58,4%). Око једне четвртине у свим здравственим установама је у групи „ни задовољан ни незадовољан“. Из наведеног произилази да је сваки седми испитаник незадовољан могућношћу да у раду користи своја знања, способности и вештине. У компарацији са претходном годином резултати су веома слични.

На питање колико сте задовољни уважавањем и вредновањем вашег рада половина (49,4%) испитаника је задовољна, док је по четвртина делимично задовољна и незадовољна на посматраној територији, што је боље него у прошлој години када је то била једна трећина.

Непосредном сарадњом са колегама задовољно је три четвртине испитаника 74,8% (2016.-75,2%), сваки шести је делимично задовољан док је шест од сто незадовољно овом сарадњом. У односу на 2016. годину може се рећи да су резултати приближни. Компарирајући здравствене установе не запажа се неко одступање у анализирању непосредне сарадње са колегама.

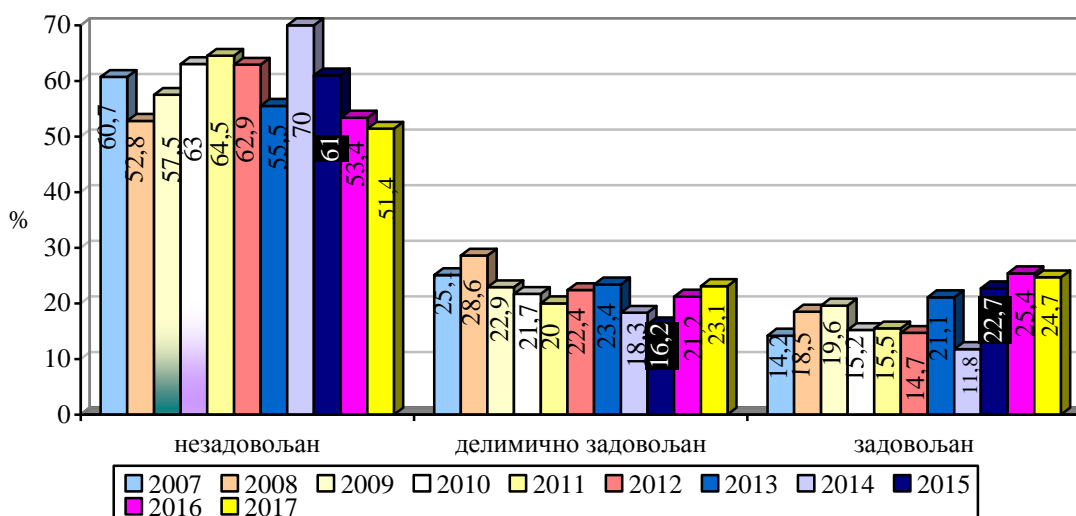
На нивоу округа непосредна сарадња запослених радника са претпостављенима, као новог питања, доста је добра где око 70% има добру сарадњу (2016-72%), а један од десет су незадовољни сарадњом, при чему су резултати приближни како у домовима здравља тако и у општим болницама.

Однос пацијената према испитаницима (запосленима) је код 55,2% (2016-60%) добар што је потврђено задовољством, док је 35,4% незадовољно и делимично задовољно наведеним односом у Подунавском округу. Посматрајући по здравственим установама, удео задовољних односом пацијената према њима, је нешто већи у домовима здравља (58,4%)у односу на запослене у болницама (52,3%).

Степен задовољства могућностима професионалног развоја и континуиране едукације, који им пружа садашњи посао се креће око 50% (2016-54%), док је незадовољство и делимично задовољство присутно код 46,5% испитаника у свим здравственим установама Подунавског округа. Само незадовољних могућношћу за професионалним развојем је једна петина испитаника (20,3%)

Графикон бр.4

Задовољство запослених финансијском надокнадом у Подунавском округу од 2007. до 2017. године



Када је у питању финансијска надокнада рада, истраживањем су добијени подаци да су запослени у здравственим установама највећим делом незадовољни 51,4% (2016.-53,4% 2015-61%). Из графикона број 4 се види да незадовољство из године у годину расте али се у последње три године уочава пад незадовољства и пораст задовољства запослених финансијском надокнадом за свој рад. Само 1/4 је задовољна наведеном надокнадом у Подунавском округу. По овом питању веће незадовољство је исказано код испитаника у општим болницама (54,8%) него у домовима здравља (47,5%) Подунавског округа. Задовољство запослених финансијском надокнадом је са веома ниским уделом где је мање од трећине у домовима здравља (2016-33,5%, 2015.-20,3%), док је у општим болницама 20,6% (2016-18,2%, 2015-24,8%). Степен задовољства посматрано у једанаестогодишњем периоду показује благи раст, док степен незадовољства лагано опада.

Ново питање које се нашло на анкетном листићу се односи на задовољство запослених руковођењем и организацијом рада у установама Подунавског округа, где је половина задовољна, нешто више од четвртине је делимично задовољна, а петина је незадовољно (2016-18,2%) Веће незадовољство је евидентирано у установама примарне здравствене заштите 21,5% (17%), него у општим болницама 17% (2016-19,2%). Анкетирани у домовима здравља су сада незадовољнији руковођењем и организацијом рада у односу на претходну годину.

Анализирањем одговора на питање које се односи на добијање јасних упутстава запослених шта се од њих очекује у оквиру посла 60,2% испитаника је задовољно тиме што то тачно зна (2016 - 63,5%), а 14,2% је незадовољно јер не добијају јасна упутства (2016.-16,4%). Нешто мало више је задовољних у општим болницама добијањем јасних упутстава шта се од њих очекује у поређењу са домовима здравља.

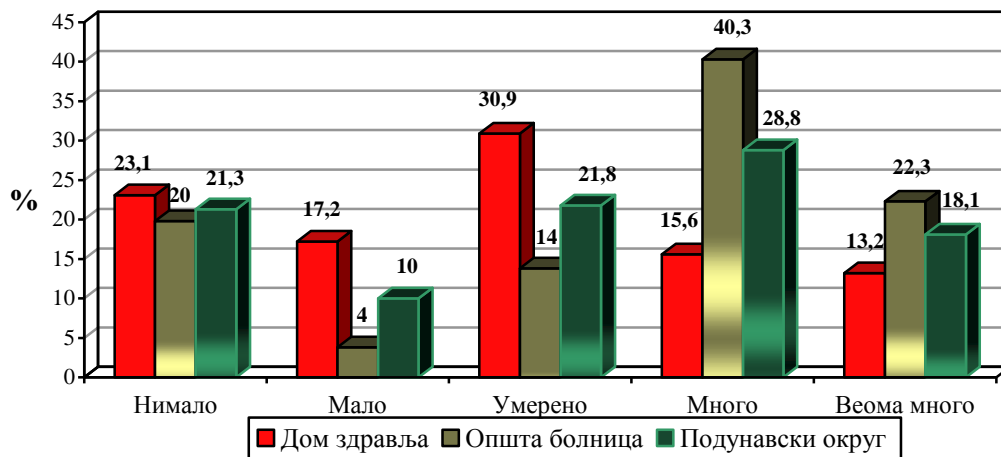
Свакако да би запослени желели да изнесу своје идеје претпостављенима, али на жалост то није једноставно у појединим здравственим установама. У досадашњим вишегодишњим истраживањима увек је нешто више од половине анкетираних било задовољно могућношћу да изнесу своје идеје руководиоцима, док нешто мање од 1/5 сматра да нема ту могућност што исказује својим незадовољством. Скоро исти резултати евидентирани су код испитаника у домовима здравља и болницама.

Колико су испитаници приликом обављања посла напети, под стресом или притиском, из графикона број 5 се може видети. Наиме, највећи број анкетираних обавља

посао са много и веома много напетости, стреса и притиса 46,9% (2016-38,3%), код петине је то умерено (2016-34,9%) сваки трећи осећа мало или је без напетости. За разлику од претходне године где су напетост, стрес и притисак на послу били скоро подједнако присутни код анкетираних како у домовима здравља тако и у општим болницама, 2017. године су анкетирани у болницама два пута више под стресом (62,6%) у односу на запослене у домовима здравља (28,8%).

Графикон бр. 5

Присутност напетости, стреса и притиска код запослених у здравственим установама Подунавског округа у 2017. години

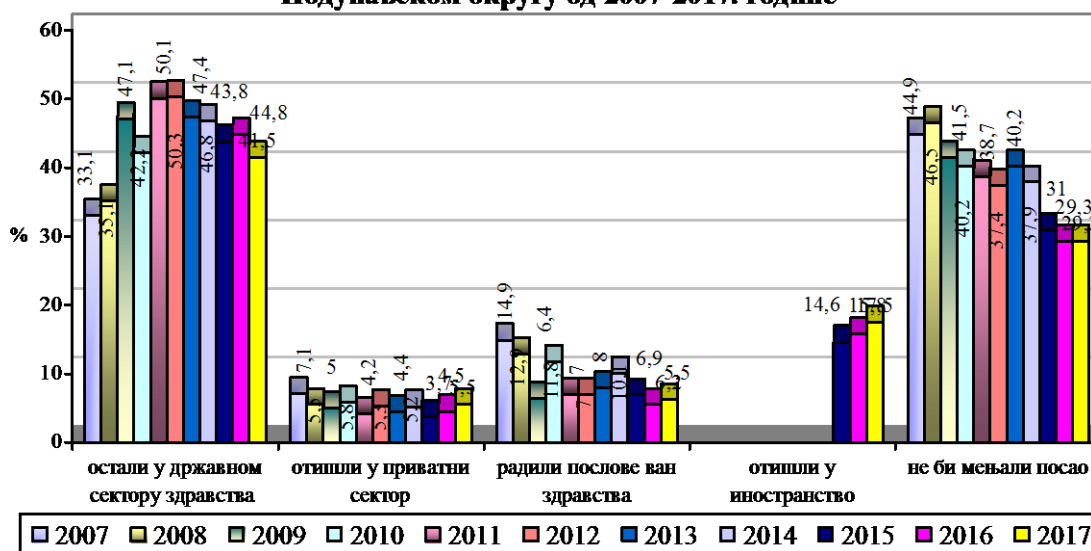


Највећи број анкетираних 45% се изјаснио да нема разлике у задовољству послом пре пет година и сада (2016-41,5%). Анализирајући задовољство послом пре пет година и сада, може се рећи да је 1/4 сада задовољнија послом него пре пет година. Нешто више од једне четвртине (28,8%) испитаника је незадовољније послом сада у односу на период од пре пет година. Резултати су слични у дому здравља и општој болници.

О размишљању о послу у наредних пет година 43,5% (2016-44,8%) запослених планира да остане у државном сектору здравства, 30,0% уопште не размишља о промени посла (2016-29,3%), око 6% планира да ради послове ван здравствене заштите (2016.-5,5% , а да оде у приватни сектор здравства планира 4,5%. Од пре три године понуђена опција је одлазак у иностранство где се 17,5% анкетираних изјаснило за то као и у прошлој години. Међутим, 18 од сто анкетираних из болнице би отишло за иностранство, а у домовима здравља је то мање и износи 13.

Графикон бр. 6

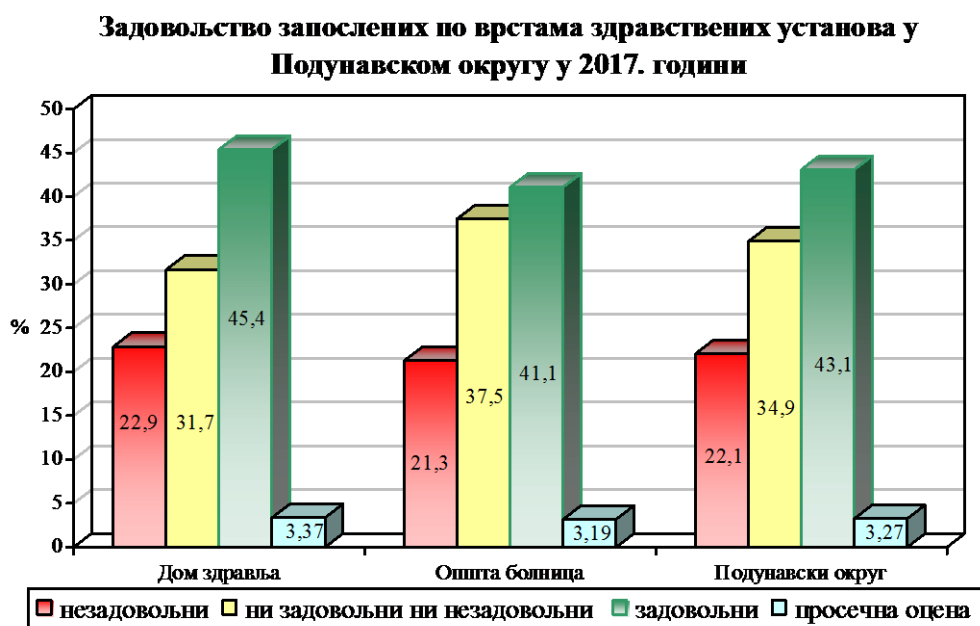
Размишљање запослених у вези промене посла по годинама у Подунавском округу од 2007-2017. године



Посматрано у временском периоду од 2007. до 2017. године, то јест у једанаестогодишњем периоду, уочава се лагани пад вредности, уз напомену да би ипак највећи број испитаника желео да остане у државном сектору и не би мењао посао (графикон бр.6).

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 28,7% (претходно питање) и за које се очекује да би желели да промене радно место, негде око 26% планира да оде у приватни сектор, да ради послове ван здравствене заштите или оде у иностранство. 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. 7

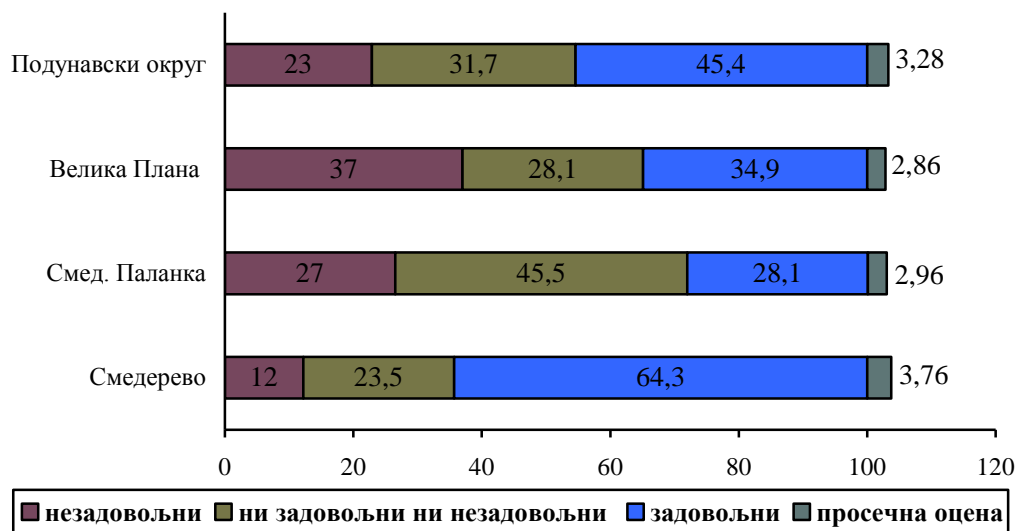


Ако се посматра задовољство запослених по врстама здравствених установа Подунавског округа, може се рећи да је више од 40% запослених задовољано у домовима здравља и општим болницама. На нивоу округа, 43,1% је задовољно и веома задовољно послом који обавља, 22,1% је незадовољно и веома незадовољно, док је нешто више од трећине (34,9%) 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**. Незадовољних је мало више у установама примарне здравствене заштите 22,9 (2016-19,7%) него у општим болницама 21,3% (2016-22,3%).

Просечна оцена задовољства запослених у свим здравственим установама (дом здравља и општа болница) је 3,28 и иста је у односу на претходну годину (3,27).

Графикон бр. 8

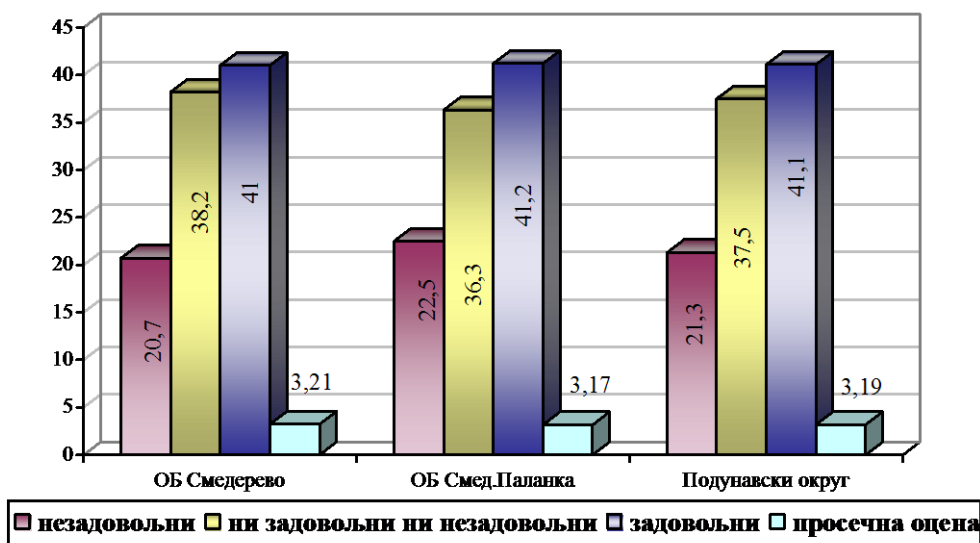
Задовољство запослених у домовима здравља Подунавског округа у 2017. години



Анализирајући задовољство запослених радника у домовима здравља Подунавског округа, може се истаћи да је удео задовољних на нивоу округа 45,4% док је у претходној години био 48,7%. Највећи удео задовољних је у ДЗ Смедерево 64,3% затим у ДЗ Велика Плана 34,9%, а најмањи је у ДЗ Смедеревска Паланка (28,1%). Категорија делимично задовољних је присутна у јако великом обиму у свим домовима здравља а највише у ДЗ Смедеревска Паланка. Највише незадовољних испитаника је у ДЗ Велика Плана 37%. Просечна оцена задовољства запослених радника у домовима здравља на нивоу Подунавског округа је 3,28 и мања је у односу на прошлогодишњу (3,37).

Графикон бр. 9

Задовољство запослених у општим болницама Подунавског округа у 2017. години

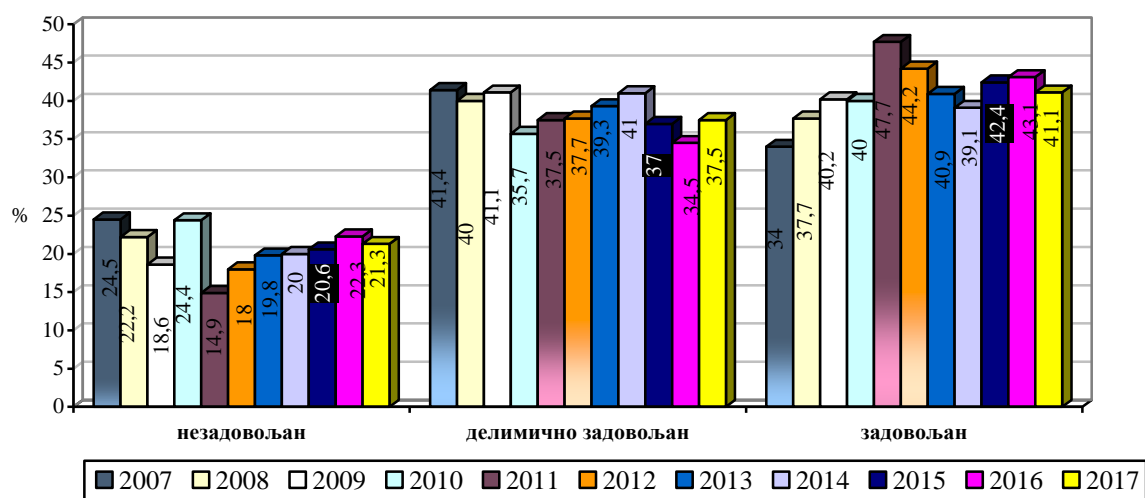


Посматрајући задовољство запослених у општим болницама на нивоу Подунавског округа, уочава се већи удео оних који су се изјаснили да су ни задовољни ни незадовољни, што отежава тумачење којој категорији припадају - задовољној или незадовољној.

У посматраном округу, веће је незадовољство запослених у паланачкој болници (22,5%) него у смедеревској болници 20,7%. Удео задовољних радника је исти како у једној тако и у другој посматраној болници. Просечна оцена задовољства је нешто виша у смедеревској болници 3,21 у односу на паланачку. У поређењу са претходном годином, може се закључити да је дошло до мањих промена задовољства запослених, уз напомену да приличан број испитаника спада у групу делимично задовољних (37,5%), односно оних који нису ни у групи незадовољних ни у групи задовољних што знатно утиче на тумачење добијених резултата истраживања.

Графикон бр. 10

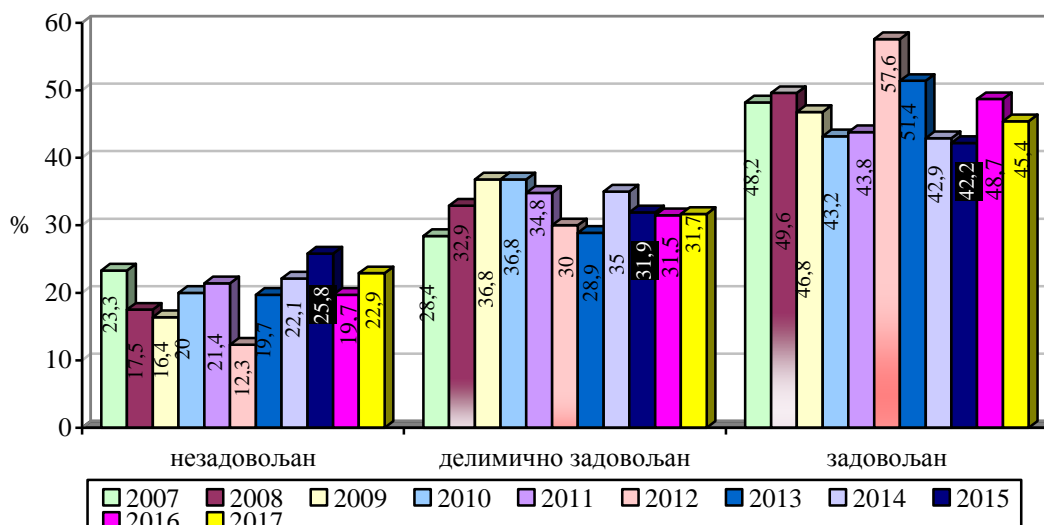
Опште задовољство послом запослених у болницама Подунавског округа од 2007. до 2017.године



На графикону бр.10 може се уочити да је степен задовољства у првој половини посматраног периода у успону, док касније долази до пада, да би у последње две године дошло до лаганог пораста задовољства иу 2017. години поново до благог пада. Степен незадовољства радника који је у почетном периоду посматрања показивао пад вредности, од средине приказаног периода, тј. од 2012. године уочава се тренд раста незадовољства запослених који се до данас одржава.

Графикон бр. 11

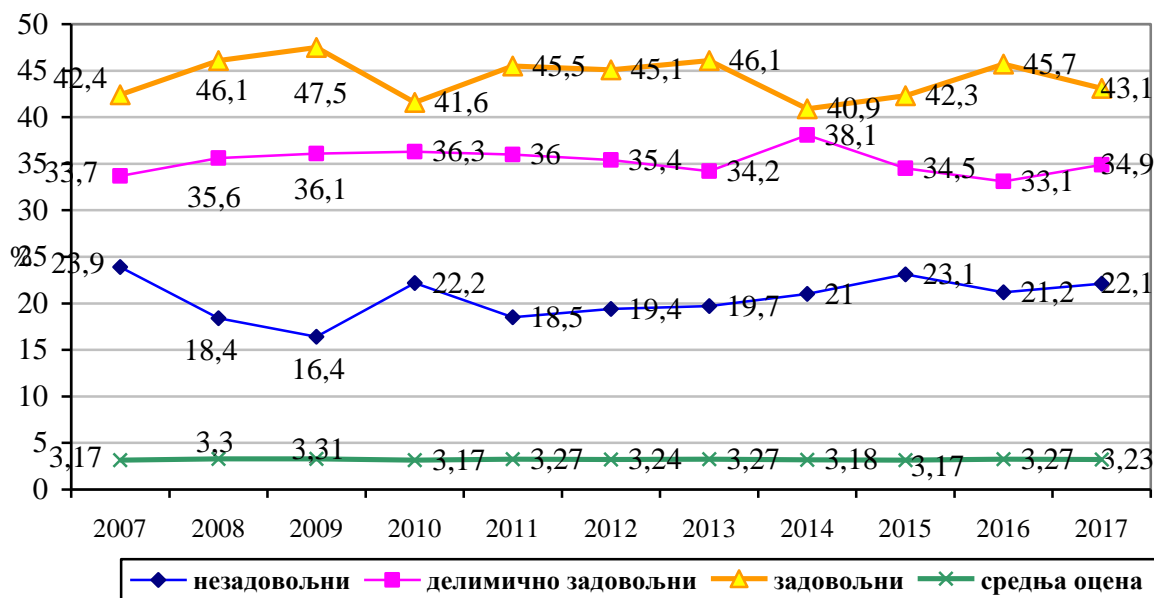
Задовољство послом запослених у домовима здравља Подунавског округа од 2007. до 2017. године



У посматраном једанаестогодишњем периоду код запослених радника у домовима здравља уочава се приближно исти степен задовољних (нешто мање од половине запослених) и делимично задовољних (трећина запослених), док је приближно сваки пети запослени незадовољан. У 2017. години је евидентирана мања вредност задовољства анкетираних у односу на прошлу годину.

Графикон бр.12

Опште задовољство послом свих запослених у Подунавском округу од 2007. до 2017. године



На графикону број 12 приказано је праћење задовољства запослених у домовима здравља и општим болницама у периоду од 2007. до 2017. године, на коме се уочава најпре пад а затим благи пораст степена незадовољства, одржавање делимичног задовољства и осцилације у степену задовољства запослених.

Средња оцена задовољства свих запослених у здравственим установама Подунавског округа у посматраном периоду показује минималне осцилације при чему је вредност средње оцене нешто мања 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:

- Потребу здравствених радника да више времена проводе са пацијентима а не уз компјутер и уношење електронских фактура.
- Дефицитарност кадра како са средњом тако и са високом стручном спремом, преоптерећеност старијих радника који су пред пензијом и недостатак млађих здравствених радника, боља организација посла. Велика оптерећеност здравствених радника посебно медицинских сестара администрацијом и мало времена за рад са пацијентима. Приличан број здравствених радника одлази у иностранство-Немачку ради посла и боље зараде, тако да установа остаје без искусних здравствених радника.
- Недостатак и застарелу опрему као и потребу за занављањем нове опреме – савремених апарата, јер су постојећи прилично стари. Потребу за униформама и клонпама.
- Највећи удео испитаника је био незадовољан коефицијентом и висином новчане накнаде за посао који обавља и предложено је плаћање по учинку.
- Повећање могућности за едукацију како здравствених радника тако и здравствених сарадника.

Коментари запослених радника у општим болницама односили су се на:

- Дефицит кадровског потенцијала у свим степенима стручне спреме, а посебно недостатак млађих здравствених радника и преоптерећеност старијих колега; Упошљавање кадра који је стручно образован, а не политички подобан, јер је тиме нарушен квалитет рада
- Нарушену интерперсоналну комуникацију запослених радника, на незадовољство руководством установе како због организације посла тако и због привилегија појединих запослених радника;
- Преоптерећеност пословима администрације и све мање времена за посвећеност и разговор са пацијентима;
- Постојање сувише ниских плата/примања
- Набавку нове, савремене опреме и апаратуре;
- Незадовољство просторијама, лоше уређење, слабо осветљење и лоша хигијена тоалета.

Анализирајући коментаре може се закључити да су скоро исти 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:

У свим здравственим установама запослени радници су исказали своје **незадовољство због нереаговања руководства и Комисије за квалитет на предложене сугестије, примедбе и идеје**. Из године у годину пишу се коментари, а питање је да ли то уопште неко и чита обзиром да се ништа не предузима и не решава у самим здравственим установама.

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.

- Више од једне четвртине испитаника у свим здравственим установама је незадовољно адекватном опремом за рад у својој служби.
- Половина анкетираних је задовољно расположивим временом за обављање посла, али мање од половине је задовољно временом којим располаже за рад са пацијентима.
- Око 60% запослених је задовољао аутономијом у обављању посла као и могућношћу да у раду користе сва своја знања, способности и вештине.
- Четвртина је незадовољна због мањег уважавања и вредновања њиховог рада.
- Око три четвртине запослених су задовољни непосредном сарадњом са колегама и претпостављенима, али мање односом пацијената према њима (55%).
- Половина је задовољна могућношћу за професионални развој и континуирану едукацију.
- Преко 50% је незадовољних радника финансијском надокнадом за рад, а само једна четвртина је задовољна.
- Руковођењем и организацијом рада у установи је задовољан сваки други испитаник, док је сваки пети незадовољан.
- Највише испитаника је много и веома много напето, под стресом или притиском приликом обављања посла и нема разлике у задовољству послом пре пет година и данас.
- У размишљању о послу у наредних пет година планирају највише да остану у државном сектору или не размишљају о промени посла.
- Четири од десет испитаника на нивоу округа је задовољно послом који сада обавља и тај проценат је нешто већи у односу на претходну годину.
- Више запослених је незадовољно својим послом у домовима здравља него у општим болницама и то нешто више у ОБ Смедеревска Паланка него у ОБ Смедерево
- Средња оцена задовољства свих запослених у посматраном округу је 3,23 (2016- 3,27; 2015- 3,17) и нешто је виша у односу на Браничевски округ (3,12).

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 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

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

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

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