

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

Број: 1752

Датум: 17.6.2025. године

АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА ЗАПОСЛЕНИХ РАДНИКА У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА ПОДУНАВСКОГ ОКРУГА У 2024. ГОДИНИ (ДОМОВИ ЗДРАВЉА И БОЛНИЦЕ)

Испитивање задовољства запослених радника у свим здравственим установама, односно домовима здравља и општим болницама је спроведено на територији Подунавског округа. 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“.

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

Ово истраживање је спроведено у домовима здравља Велика Плана, Смедерево и Смедеревска Паланка 02. децембра 2024. године од 7 до 20 часова, док је у стационарним здравственим установама, опште болнице у Смедереву и Смедеревској Паланци обављено у периоду од 7 часова ујутро 02. децембра 2024. до 7 часова ујутро 02. децембра 2024. 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 2024. у свим здравственим установама Подунавског округа (2206 радника), број запослених присутних на послу у току истраживања био је 1477, а на дан анкетања подељено је исти број упитника, док је број враћених попуњених упитника износио 1303. Стопа одговора износила је 88,22% што је минимално више у односу на претходну годину када је била 88,03%.

У домовима здравља је тога дана било присутно на послу 619 радника, исто толико је подељених упитника, враћених попуњених је било 572, при чему је стопа одговора износила 92,41% и нешто мало је нижа у односу на претходну годину (94,59%).

У општим болницама од укупног броја запослених 1418, присутних на послу тога дана је било 858, подељених упитника је исто толико, а враћених попуњених је било 731, при чему је стопа одговора износила 85,20% што је више у поређењу са претходном годином (82,25%).

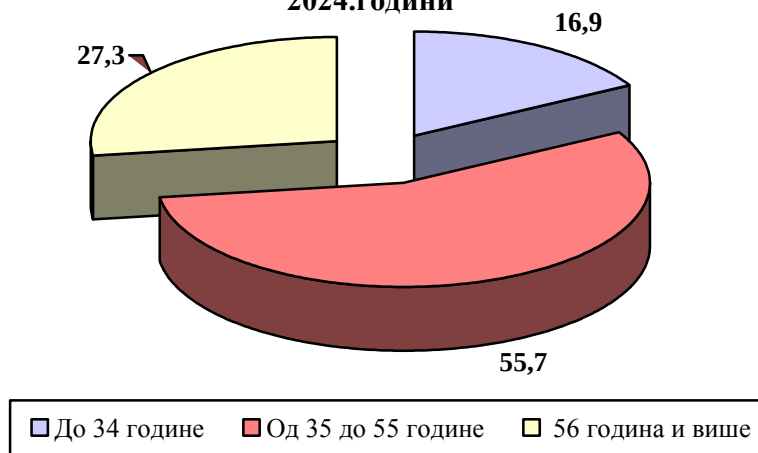
Професионална сатисфакција запослених је испитивана коришћењем Упитника о задовољству запослених који је у 2024. години измењен. У упитнику је било укупно 32 питања затвореног типа од којих су се шест питања односила на опште податке испитаника. Остала питања од 1. до 26. су се односила на карактеристике радног места, на изложеност стресу и на безбедност на радном месту. 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 обухватају пол, године старости, занимање, тренутно обављање неке руководеће функције, обављање посла ван установе у којој запослени ради и планирање о промени посла у наредних пет година.

Анализирајући запослене раднике по полу у свим здравственим установама на територији Подунавског округа, може се закључити да су 25,8% особа мушког пола док је њих 74,2% женског пола.

Графикон бр.1

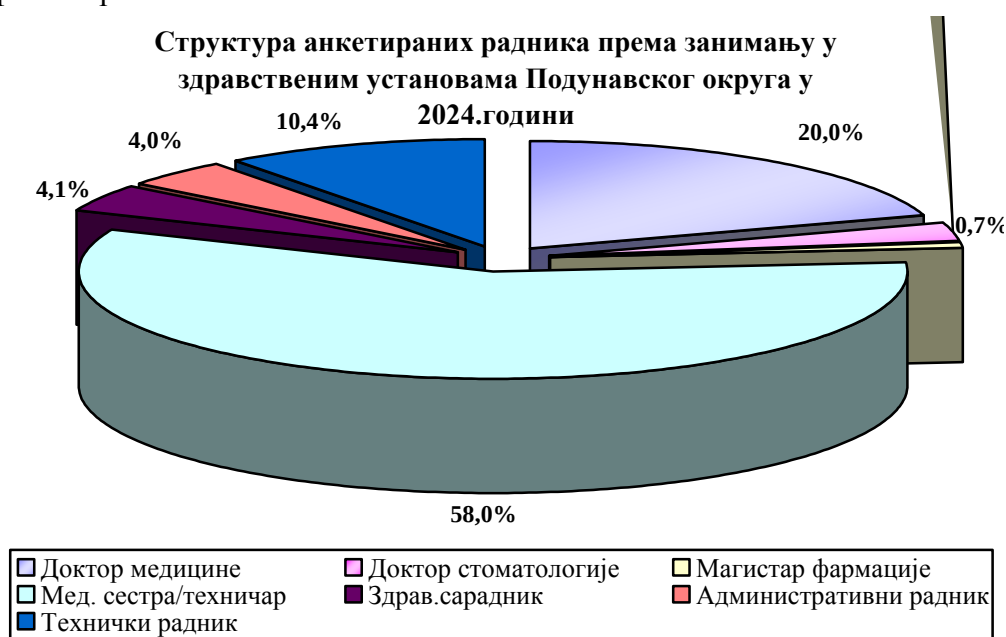
Структура анкетираних радника према старости у здравственим установама Подунавског округа у 2024.години



Према старости може се рећи да је највећи број запослених радника у добној групи 35 до 55 година (55,7%), скоро сваки шести је млађи од 34 године, а старијих од 56 година је било више од четвртине (графикон бр.1).

Графокоп бр.2

Структура анкетираних радника према занимању у здравственим установама Подунавског округа у 2024.години



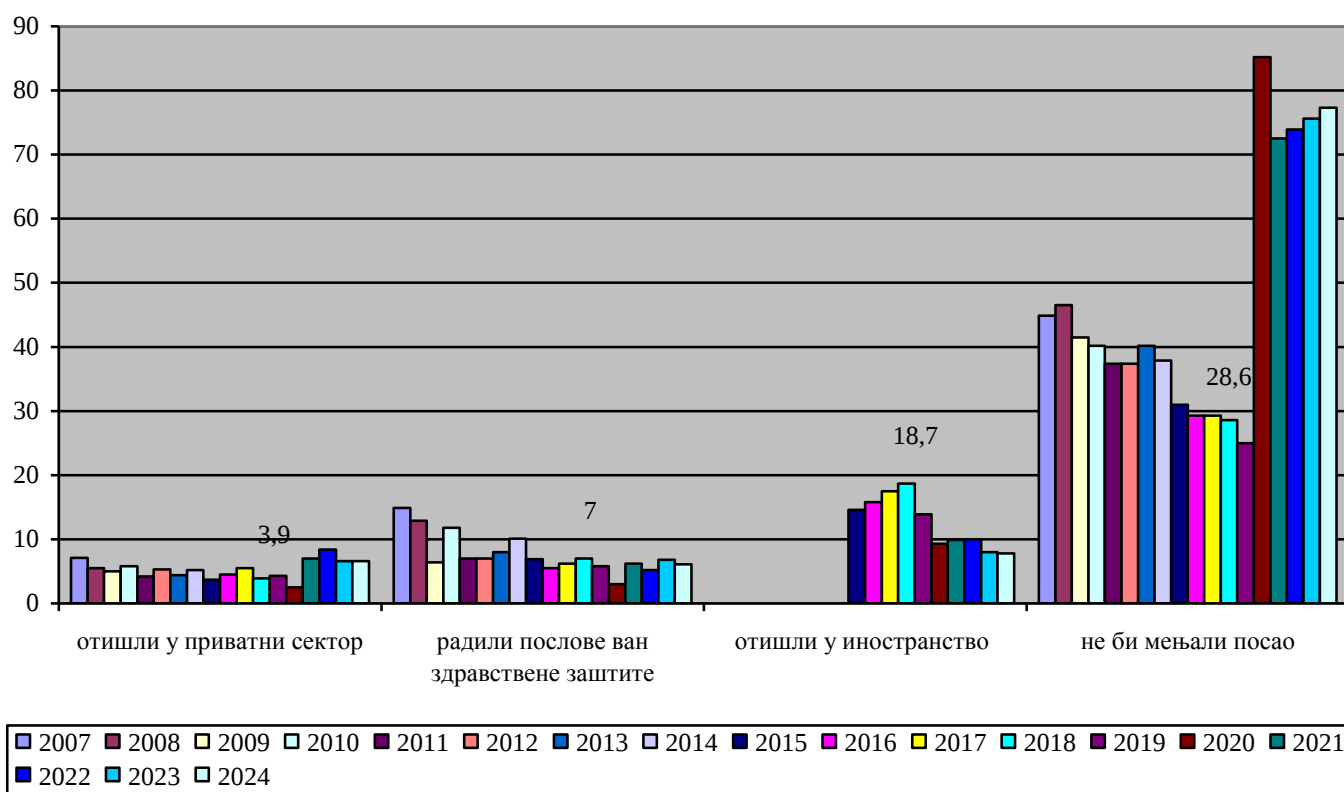
Што се тиче структуре запослених радника може се рећи да је највише здравствених радника што је и разумљиво јер се истраживање обављало у здравственој установи и да их је скоро исто као и претходне године. Немедицинских радника (административних и техничких) је 14,4%, при чему се може рећи да је број анкетираних немедицинских радника већи у односу на претходну годину.

На руководећој функцији се налази 10,7% анкетираних (2023-11,0%) док њих 89,3% не обавља ниједну руководећу функцију (2023-85,0%).

Углавном раде само у здравственој установи, док њих 10,6% поред тога раде у настави, приватној пракси или у неком другом сектору.

Графикон бр. 3

Планирање запослених у вези промене посла по годинама у Подунавском округу од 2007. до 2024. године



Посматрано у временском периоду од 2007. до 2024. године, то јест у осамнаестогодишњем периоду, уочава се лагани пад вредности, док у последњих пет година ипак највећи број испитаника не размишља о промени посла. Високи стубићи од 2020. до 2024. године који се односе на запослене који не би мењали посао, резултат су промењеног упитника из 2019. године где је постојао одговор „да останете у државном сектору,, сада њега нема, тако да се сви сврставају у категорију не би мењали посао.

Приличан број испитаника 77,3% (2023-75,6%) не размишља о промени посла. Одлазак у иностранство планира 7,8% (2023-8,0%) анкетираних односно сваки дванаести, нешто мало боље но претходне године, јер ће нам ипак запослени остати у нашој земљи. Међутим, запослени у болницама су више заинтересовани за одлазак у иностранство (8,6%) у односу на запослене у домовима здравља (6,8%).

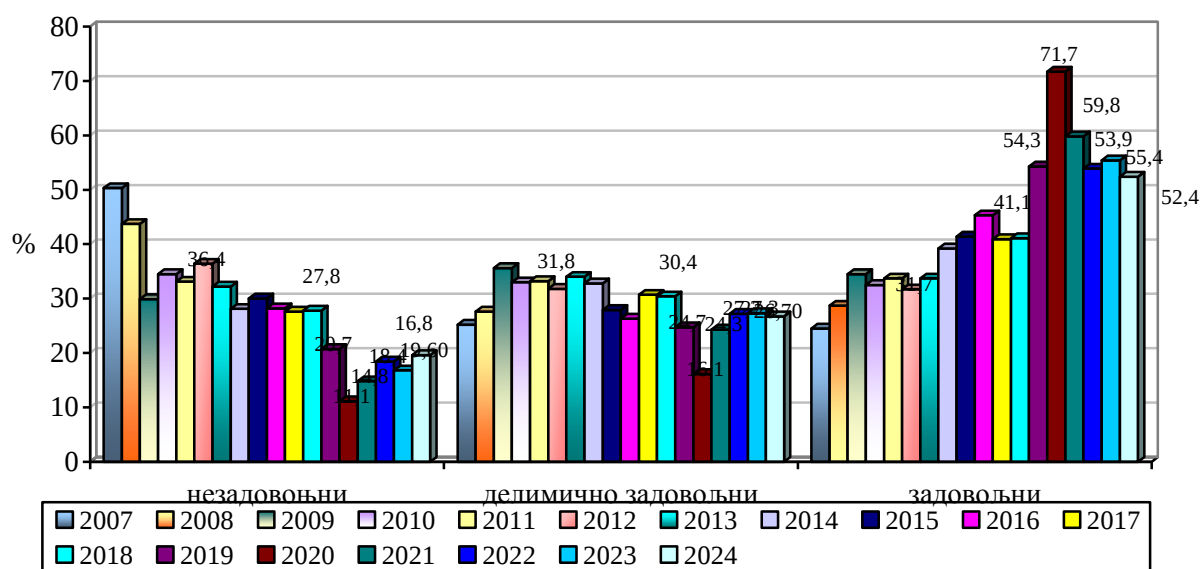
На нивоу свих здравствених установа Подунавског округа (дом здравља, општа болница), 19,8% запослених радника је прилично незадовољно постојећом опремом (2023-16,8%), више од четвртине испитаника је делимично задовољно, док је нешто мало више од половине задовољно адекватном опремом за рад у својој служби. Може се рећи да су резултати слични прошлогодишњим осим степена незадовољства који је сада већи. Адекватном опремом за рад су задовољнији запослени у домовима здравља 66,9% (2023-70,9%) него у општим болницама 41,2% (2023-39,6%) у Подунавском округу. У домовима здравља сваки девети је незадовољан адекватношћу опреме за рад, док у болницама је то скоро сваки четврти запослен.

Анализирајући осамнаестогодишњи период (од 2007. до 2024. године), уочавају се осцилације у степену задовољства запослених опремом којом располажу, мада се последњих година примећује пораст вредности незадовољних као и пад вредности задовољних. Чињеница је да су здравствене установе у већој или мањој мери до 2020.године улагале средства у обнављање опреме и то је вероватно резултирало повећањем степена задовољства, али од наведене године не само корона да је имала утицај већ и реално сагледавање постојеће застареле опреме од стране запослених је итекако имало утицај на приказане вредности анкетираних (графикон бр.3).

У општим болницама су испитаници у већој мери незадовољнији постојећом опремом са којом раде (једна четвртина), док је у домовима здравља то сваки девети, а на нивоу свих здравствених установа једна петина (19,6%) анкетираних.

Графикон бр. 4

Приказ задовољства запослених адекватном опремом у Подунавском округу 2007-2024. године



О адекватности простора је дискутабилно питање говорити, зато што су наши објекти саграђени поприлично давно и финансијске могућности нису баш нешто биле наклоњене здравственим установама, како би се обезбедио неопходан и адекватан простор за обављање активности из области здравствене заштите. Мора се истаћи да је лошија ситуација у општим болницама што се тиче адекватности простора за рад, где је по једна трећина анкетираних незадовољна, делимично задовољна и задовољна.

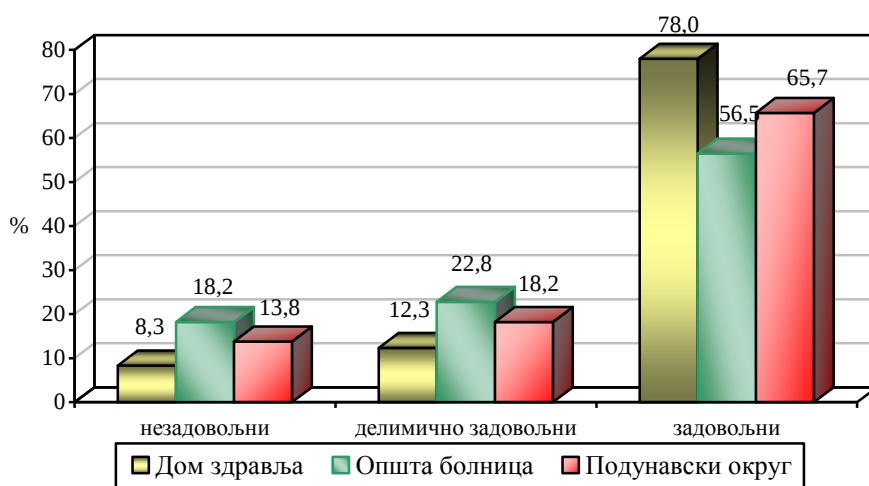
На нивоу посматраног округа, 68,6% анкетираних је задовољно расположивим временом за обављање задатих послова (2023-70,0%) Што се тиче задовољства, у домовима здравља је 83,7%

(2023-81,2%) а у болницама 57,1% (2023-62,2%) задовољно временом које има на располагању за обављање посла. Запослени радници су мање задовољни временом које имају на располагању за решавање својих активности у болницама него у домовима здравља, можда зато што већина ради истовремено и у приватним ординацијама које су им приоритетније због финансија, тако да не могу све активности да заврше у болницама у току редовног радног времена. У прилог овој констатацији говори чињеница да је само 30,8% задовољних у болницама својом финансијском надокнадом, док је задовољних испитаника у домовима здравља duplo више (62,2%).

Степен задовољства аутономијом у обављању посла код запослених у свим здравственим установама Подунавског округа износи 65,7% (2023-70,3%), с тим што је мањи код испитаника у општим болницама 56,5% (2023-62,2 %) у односу на оне у домовим здравља 78,0% (2023-78,3 %). У просеку сваки седми (2023-десети) је незадовољан аутономијом у обављању посла, незадовољнији су запослени у општим болницама у односу на домове здравља.

Графикон бр. 5

**Задовољство аутономијом у обављању посла по врстама
здравствених установа у Подунавском округу у 2024.
години**



На питање колико сте задовољни уважавањем и вредновањем вашег рада 68,1% испитаника је задовољно (2020-76,5%; 2021-71,7%; 2022-68,1%; 2023-72,0%), док је скоро трећина делимично задовољна и незадовољна на посматраној територији.

Непосредном сарадњом са колегама задовољно је 80,9% односно осам од десет запослених (2023-82,9%), док је 7,6% незадовољно овом сарадњом (2023-3,9%). У односу на 2023. годину може се рећи да су резултати нешто мало лошији. Компарирајући здравствене установе примарног и секундарног нивоа здравствене заштите евидентно је да је та сарадња нешто боља међу колегама запосленима у домовима здравља 85,6% (2023-86,6%) него у општим болницама 77,7% (2023-79,1%).

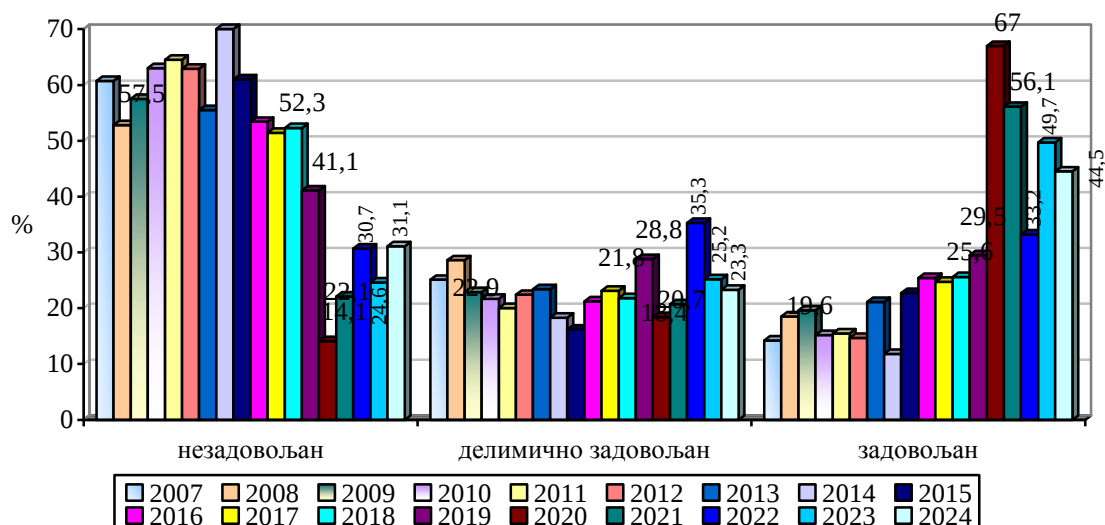
Однос пацијената према здравственим радницима (запосленима) је код 68,0% (2023-74,1%) добар што је потврђено задовољством, док је сваки седми делимично задовољан а сваки једанаести незадовољан наведеним односом у Подунавском округу. Посматрајући по здравственим установама, удео задовољних радника односом пацијената према њима је знатно већи у домовима здравља 79,2% (2023-81,8%) у односу на запослене у болницама 59,7% (2023-66,3%).

Степен задовољства могућностима професионалног развоја и континуиране едукације, који им пружа њихова установа се креће око 58,0% (2023-64,0%), док је незадовољних и делимично

задовољних 37,8% (2023-33,5%) испитаника у свим здравственим установама Подунавског округа. Само незадовољних могућношћу за професионалним развојем је скоро два пута више у болницама 25,4% (2023-21,1%) него ли у домовима здравља где је 12,8% незадовољно.

Графикон бр.6

Задовољство запослених финансијском надокнадом у Подунавском округу од 2007. до 2024. године



Када је у питању финансијска надокнада рада, истраживањем су добијени подаци да је око 45,0% запослених радника у здравственим установама Подунавског округа у посматраној 2024. години задовољно (2023-49,7%;2022-33,2%; 2021-56%; 2020-67,0%) при чему се уочава пораст задовољства задњих година у односу на период пре 2020. године односно пандемије ковид.

Ово се може објаснити тиме што су здравствене установе биле у режиму ковид болница и амбуланти како у стационарима тако и у домовима здравља где су радили запослени и додатно били плаћени за тај посао, што је резултирало и вредностима степена задовољства запослених. Из графика број 5 се види да је годинама половина испитаника увек била незадовољна, док је сада то трећина запослених. Анализирајући финансијску надокнаду за рад може се констатовати да у посматраној години истраживања имамо око 45,0% задовољних, скоро четвртину делимично задовољних и трећину незадовољних. У Општој болници у Смедереву запослени су незадовољнији финансијском надокнадом (43,6%) у поређењу са испитаницима паланачке болнице (39,6%). У домовима здравља су запослени знатно више задовољни финансијским примањима 62,2% дупло више него у болницама 30,8%, док су у болницама више од два пута незадовољнији 41,9% „платама,, него и домовима здравља 17,5%.

На питање које се односи на задовољство запослених руковођењем и организацијом рада у установама Подунавског округа, скоро 60,0% је задовољно, сваки пети је делимично задовољан, а сваки шести је незадовољан као и 2023. године. Нешто мало веће незадовољство је евидентирано у општим болницама сваки пети (22,0%) него у установама примарне здравствене заштите сваки девети 10,8%. Анкетирани у општим болницама и домовима здравља су сада исказали приближан степен задовољства и незадовољства руковођењем и организацијом рада у односу на претходну 2023. годину.

Одржавање адекватних хигијенских услова за рад у складу са мерама превенције болничких инфекција се спроводи, при чему је 56,8% (2023-60,2%) задовољно спровођењем ових мера а скоро сваки пети (2023- шести) је незадовољан. У домовима здравља запослени су задовољнији 74,7%

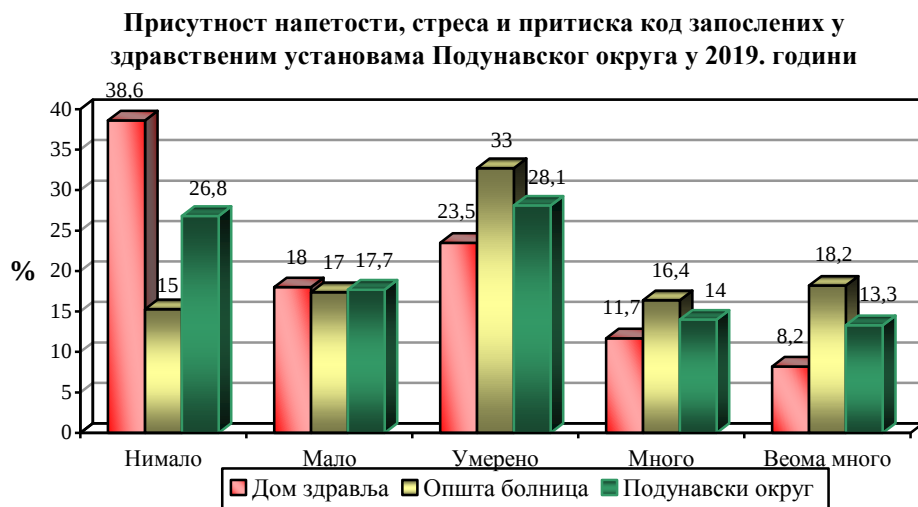


РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ
Јована Шербановића 14, 12000 Пожарев
Њеб: www.zzjzpo.rs
Е- mail: zavodpo0311@mts.rs
Тел.: 012/222-568; 223-153; Факс: 012/220-913

одржавањем хигијене, док је у општим болницама мањипроцентуални удео од половине односно 43,1%. Трећина анкетираних болничких радника је незадовољна одржавањем хигијенских услова у овим установама.

Колико су испитаници приликом обављања посла напети, под стресом или притиском, може се видети из графика број 6. Наиме, скоро четири од десет анкетираних обавља посао са много и веома много напетости, стреса и притиска 39,6% (2023-36,2%; 2022-36,9%; 2021-42,6%; 2020-62,3%), а скоро исто толико осећа то умерено док сваки пети је мало или нимало под стресом 19,2% (2023-30,5%; 2022-13,0%; 2021-12,65; 2020-11,7%; 2019-45%). Анализирајући ово питање по здравственим установама, може се рећи да је скоро сваки други запослени у болницама, а сваки четврти пети у домовима здравља био под стресом, притиском и напетошћу при чему су вредности сада нешто лошије због већег удела испитаника који сматрају да су сада под већим стресом. Приказавши на графиконима вредности стреса пар година раније односно од периода када пандемија короне није била присутна (2019.), па године када је била прилично изражена (2020,2021 и 2022.) и сада, уочава се велики скок присуства напетости, стреса и притиска код здравствених радника у периоду пандемије. Тада су скоро сви запослени радници у установама посматраног округа били под великим стресом због неизвесности исхода самог обољења и дужине трајања пандемије као и велике могућности инфицирања па чак и леталног исхода код здравствених радника што у прилог томе говоре и саме чињенице тог периода.

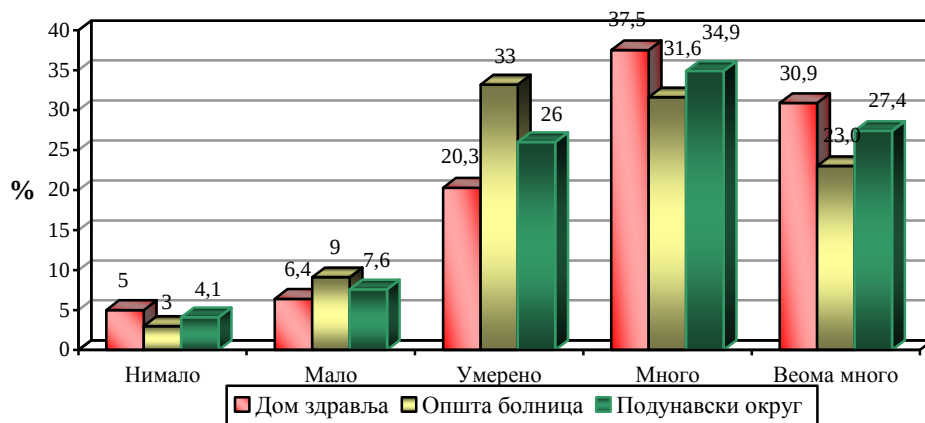
Графокон бр.7





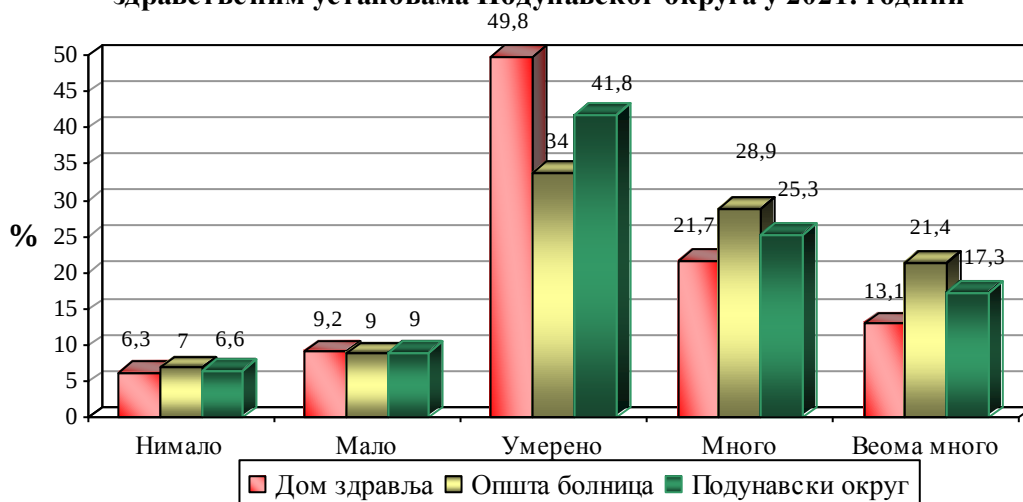
Графикон бр.8

Присутност напетости, стреса и притиска код запослених у
здравственим установама Подунавског округа у 2020. години



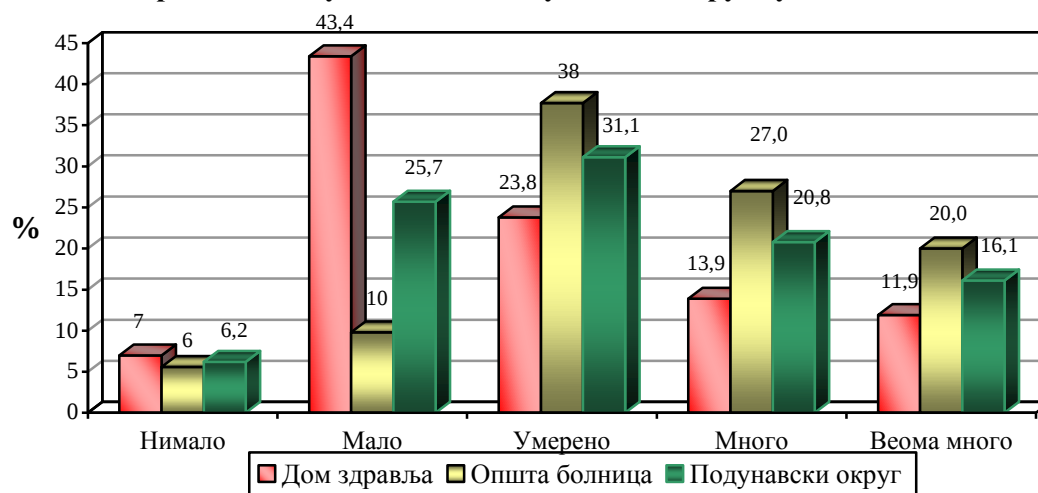
Графикон бр.9

Присутност напетости, стреса и притиска код запослених у
здравственим установама Подунавског округа у 2021. години



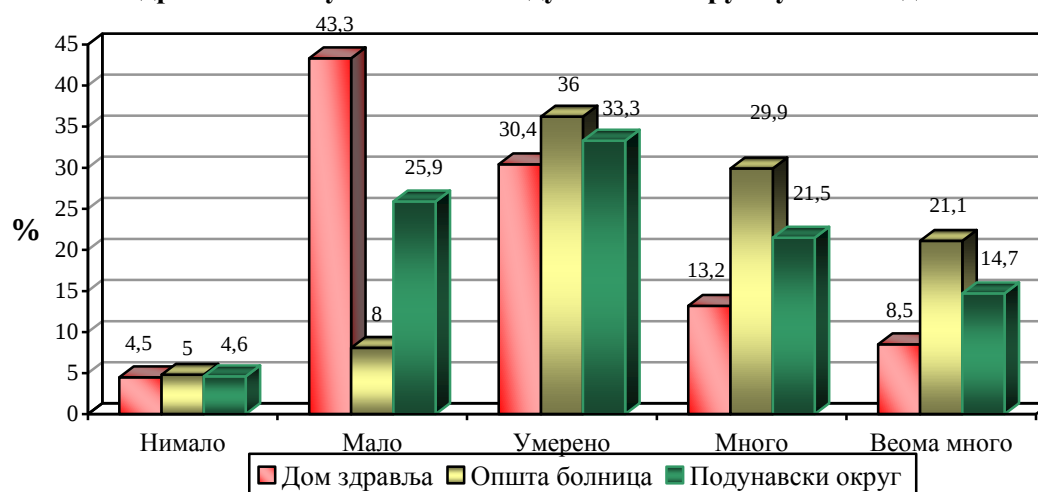
Графикон бр.10

**Присутност напетости, стреса и притиска код запослених у
здравственим установама Подунавског округа у 2022. години**



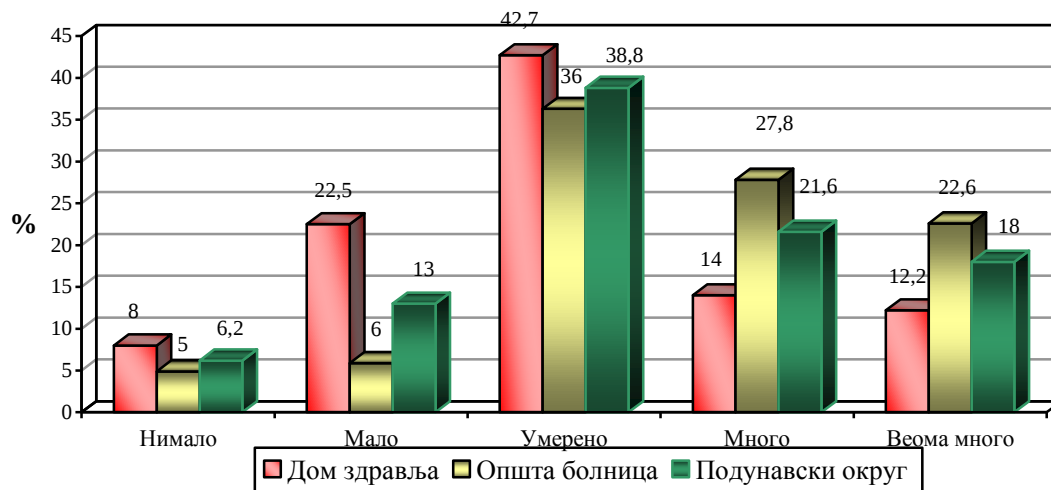
Графикон бр.11

**Присутност напетости, стреса и притиска код запослених у
здравственим установама Подунавског округа у 2023. години**



Графикон бр.12

**Присутност напетости, стреса и притиска код запослених у
здравственим установама Подунавског округа у 2024. години**



Питање „Колико сте приликом обављања посла у редовним условима напети, под стресом или притиском,“ заслужује посебно пажњу из разлога што је преко потребно да здравствени радници не буду толико под стресом како би пружили адекватну здравствену заштиту и помогли пацијенту. Наиме, из тог разлога је сагледан низ од пет година, у коме је приказано стање запослених пре, у време и после ковида 19.

Наиме, графикон из 2019.године приказује како су се здравствени радници осећали приликом обављања посла у редовним условима и колико су били под стресом, притиском или напетости. Више од половине анкетираних у домовима здравља нису били или врло мало под стресом, док је само једна петина била много и веома много под притиском и стресом. У општим болницама по трећина анкетираних се изјаснила да је нимало и мало као и много и веома много под стресом и притиском.

Посматрајући 2020.годину, када се појавио ковид на нашем простору дошло је до потпуне инверзије вредности. У домовима здравља само један од десет запослених радника није или мало је био под стресом док је 7 од десет било изложено много и веома много стресу. У болницама је такође само један од десеторо био са мало стреса и напетости, док је петоро било много и веома много под стресом. Мањи број са стресом (5) у болници у односу на дом здравља (7) је највероватније због већ адаптираног стреса који је раније био увек већи код запослених здравствених радника у болницама.

Анализирајући 2021. годину може се закључити да је стрес, напетост и притисак и даље присутан код запослених здравствених радника, али у нешто мањем проценту. У домовима здравља је то сада једна трећина са много и веома много стреса, док је у болници и даље то око 50%, односно петоро од десеторо, што нам указује да у болницама сем ковида 19 и друга патологија свакако утиче на повећани стрес код здравствених радника.

У 2022. години у домовима здравља је сваки четврти запослен радник био много и веома много напет, док је половина њих без или са мало стреса. У болницама нешто мало мање од половине (47,0%) је и даље под стресом и притиском а само 16% је без или са мало стреса.

У посматраној 2023. години уочава се у домовима здравља нормализација стања запослених а у вези са стресом, где су се вредности вратиле на период од 2019 године где је једна петина много и веома много под стресом, а скоро половина нимало односно мало је ипак под притиском и стресом. У општим болницама ситуација је таква да је и даље половина анкетираних под стресом

што је и даље више у односу на 2019. годину где је то била једна трећина, тако да се може закључити да је пандемија корона вирусом оставила данас последице у виду повећања стреса, напетости и притиска код запослених.

На питање колико је запосленима на радном месту обезбеђена одговарајућа лична заштитна опрема 58,1% испитаника се углавном и у потпуности слаже, док се око 20,0% углавном или уопште не слаже. Не мали удео се изјаснио 18,2% да нису сигурни да им је обезбеђена претходно наведена заштитна опрема.

Да постоје процедуре за заштиту запослених од излагања опасним материјама, заразним болестима, крви или другим телесним течностима зна две трећине анкетираних, док сваки осми у потпуности и углавном се не слаже (12,8%).

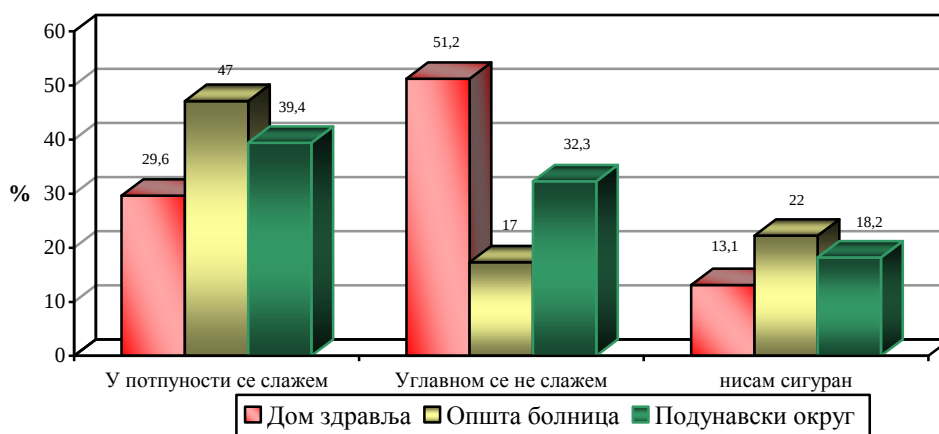
Највећи удео анкетираних се изјаснио да је едукован да користи личну заштитну опрему на одговарајући начин 72,9%, сваки седми није сигуран, док 8,3% углавном и уопште се не слаже у вези са овом констатацијом.

Коришћење личне заштитне опреме на одговарајући начин је више заступљено код запослених у домовима здравља што је потврдило 78,1% испитаника у односу на запослене у општина болницама где се изјаснило 65,5% анкетираних. На нивоу Подунавског округа седморо од десеторо испитаника у свом раду користи личну заштитну опрему, 16% није сигурно, а око 8% се не слаже да је користе.

У посматраном округу 39,4% анкетираних на радном месту имају проблем са пацијентима и посетиоцима који су склони вербалном конфликту са њима, док трећина нема тај проблем. Анализирајући проблем вербалне агресије по нивоима здравствене заштите, уочава се да скоро половина испитаника у општим болницама, а трећина у домовима здравља се сусреће са пацијентима који показују вербалну агресију према запосленима (графикон бр. 13).

Графикон бр.13

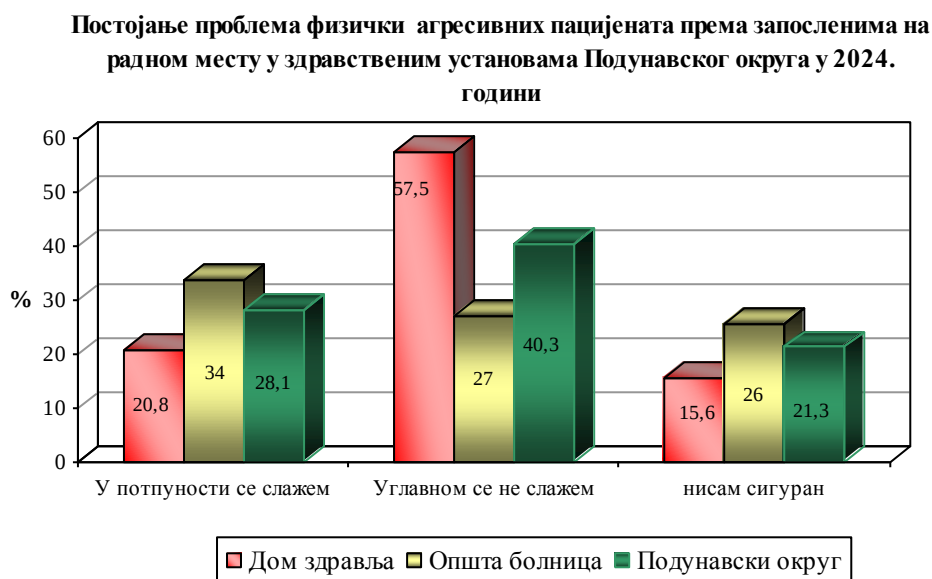
Постојање проблема вербално агресивних пацијената према запосленима на радном месту у здравственим установама Подунавског округа у 2024. години



Сем вербалне агресије сада се сагледава и физичка агресија према запосленима на шта указују следећи резултати. Четири од десет се углавном и уопште не слаже да на радном месту постоји физичка агресивност према запосленима од стране пацијената, док више од четвртине сматра да она постоји, а петина није сигурна у њено постојање. Упоређујући вредности резултата постојања физичке агресије према запосленима може се рећи да је у болницама присутнија већа агресивност где каже једна трећина испитаника док у домовима здравља то исказује једна петина.

Нешто више од половине анкетираних у домовима здравља сматра да не постоји овај вид агресије према запосленима од стране пацијената, док је у болницама овај проблем два пута мањи. Свакако да се може поставити питање, односа здравствени радник- пацијент и зашто пацијенти односно посетиоци реагују вербалном или физичком агресијом према запосленима. Да ли је проблем у здравственим радницима или пацијентима? Требало би и то мало више истражити, наћи узрок и решити проблем (графикон бр. 14)

Графикон бр.14

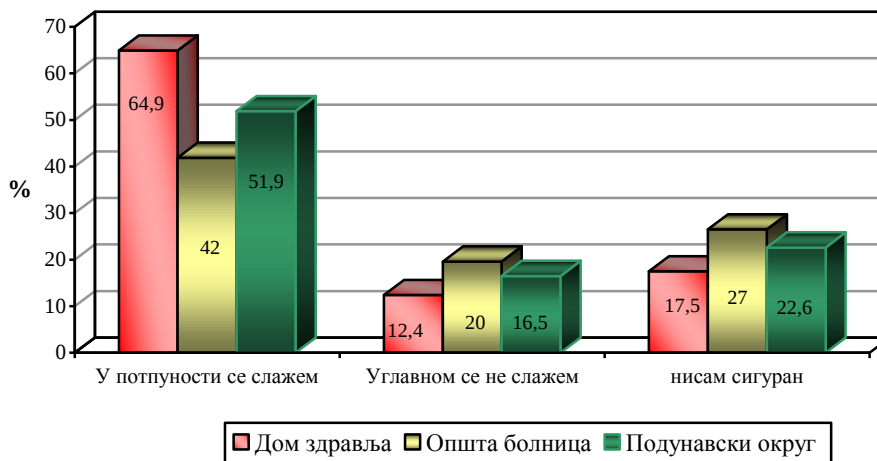


На питање да у установи постоје процедуре/водичи којима су прописани поступци којима се штите запослени од агресивних пацијената или посетиоца у потпуности и углавном се слажу око 45,0% анкетираних, једна петина се не слаже са тим, док четвртина није сигурна да то уопште постоји у њиховој установи. Анализирајући информисаност запослених у вези постојања претходно наведених процедура/водича по установама, може се закључити да су испитаници из домова здравља више упознати са постојањем ових водича (59,1%), за разлику од запослених у општим болницама којих је било мање односно само једна трећина.

Да су у Подунавском округу запослени обучени како да избегну или смире агресивно понашање пацијената или посетиоца казала је половина анкетираних, сваки шести сматра да није обучен и да не би могао да реши ову ситуацију са смирењем агресије код пацијента, док скоро четвртина није сигурна да је едукована за решавање овог проблема. За ситуацију избегавања или смирења агресивног понашања пацијената спремнији су испитаници запослени у домовима здравља око 65,0% у односу на запослене у општим болницама где је то око 42,0%. Углавном и уопште се не слажу да су едуковани да избегну или реше конфликт агресивног понашања посетиоца у болницама сматра једна петина, а чак четвртина није сигурна у све то (графикон бр.15)

Графикон бр.15

**Постојање едукованих здравствених радника за смиривање
агресивног понашања пацијената на радном месту у здравственим
установама Подунавског округа у 2024. години**



Да може да пријави проблем у вези безбедности на радном месту без страха од негативних последица сматра шест од десет испитаника, сваки пети није сигуран, док сваки шести се не слаже са овим. У болницама да могу да пријаве претходно наведени проблем сматра пет од десеторо испитаника, а у домовима здравља седам од десеторо.

Да су опрема и помоћна средства доступна када је потребно да помогну у кретању, померању и транспорту пацијента у Подунавском округу, скоро половина анкетираних се изјаснила да је то увек, односно у већини случајева (48,8%). Нешто мање од трећине наводи да су опрема и средства ретко и понекад доступна, а да никада нису изјаснило се 4,5% испитаника. Сагледавајући резултате доступности опреме и помоћних средстава у домовима здравља, 62,1% испитаника сматра да је опрема увек и у већини случајева доступна, једна петина сматра да су ретко доступна и 3,5% се изјаснило да никада нису доступна. У општим болницама је ситуација нешто лошија. Око 40% анкетираних сматра да је опрема увек и у већини времена доступна, као ретко и понекад, а 5,2% сматра да никада није доступна.

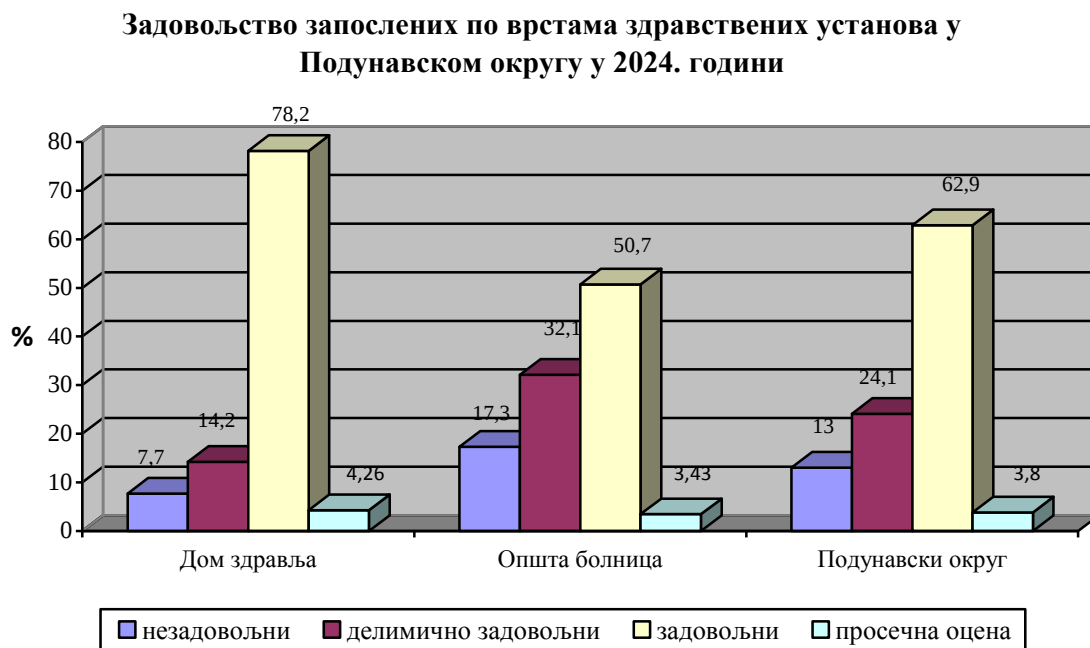
Исти удео испитаника којима су опрема и помоћна средства доступна се изјаснио да их и користи када је то потребно за померање, подизање и транспорт пацијената. Нешто мањи број (трећина) анкетираних је рекла да ретко и понекад користи опрему и помоћна средства иако су им она доступна. Да никада не користи опрему изјаснио се веома мали број запослених. Посматрајући резултате у општим болницама и у домовима здравља сличан је удео доступности опреме и њиховог коришћења.

Присуство довољног броја запослених, и то скоро увек када је потребно померање, премештање или транспорт пацијената сматра мање од половине (43,4%) анкетираних у Подунавском округу. Једна трећина сматра да су понекад присутни, док 6,0% мисли да никада није присутно довољно запослених када је то потребно. Посматрајући резултате у општим болницама и домовима здравља може се приметити да је у домовима здравља ситуација боља где 61,4% испитаника увиђа да има довољно запослених за транспорт пацијената, док је у болници тај проценат дупло мањи.

Анализирајући радна места запослених пре свега сагледавајући безбедност на раду у посматраном округу, 56,8% сматра да је њихово радно место безбедно. Четвртина је делимично задовољна безбедношћу радног места, док 13,0% је незадовољно и веома незадовољно наведеним. Да је њихово радно место безбедно много више сматрају запослени у домовима здравља што је

74,8% потврдило оценом задовољни и веома задовољни, него запослени у смедеревској и паланачкој болници (44,3%). Значајно мањи удео анкетираних 8,3%, на примарном нивоу здравствене заштите сматра да њихово радно место није безбедно, за разлику од анкетираних у болницама где дупло више износи ову констатацију.

Графикон бр.16

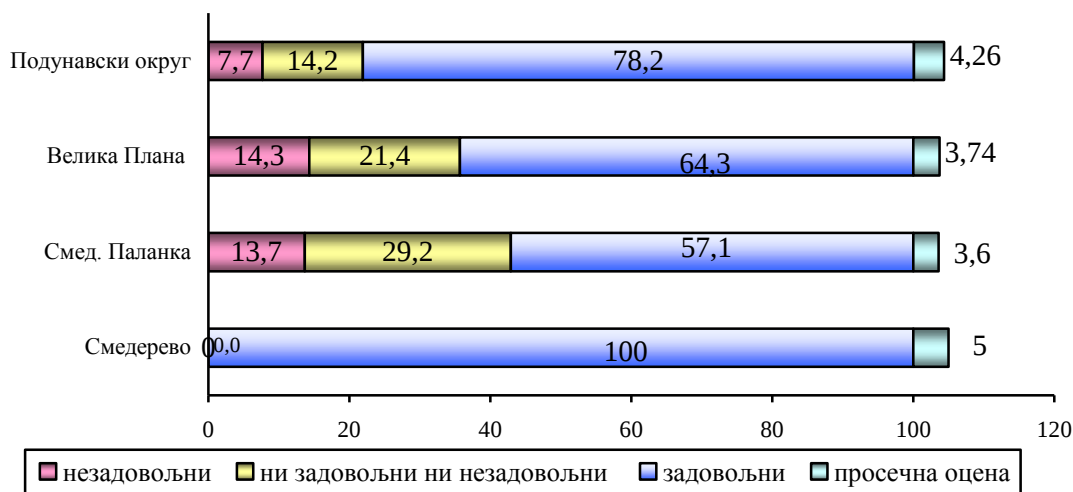


Ако се посматра задовољство запослених по врстама здравствених установа Подунавског округа, може се рећи да је 78,2% анкетираних задовољно у домовима здравља (2023-75,6%), док је половина задовољна у општим болницама 50,7% (2023-50,7%). На нивоу округа је 62,9% задовољних и веома задовољних послом који обавља (2023-63,4%), незадовољних и веома незадовољних је 13,0%, док је четвртина делимично задовољна. Категорија делимично задовољних је у општим болницама већа и износи једна трећина, док је у домовима здравља то сваки седми. 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. Удео незадовољних запослених радника у општим болницама (17,3%) је више од два пута већи у односу на домове здравља (7,7%) у Подунавском округу.

Просечна оцена задовољства запослених у свим здравственим установама (дом здравља и општа болница) је 3,80 и минимално је мања у односу на претходну годину (3,82).

Графикон бр. 17

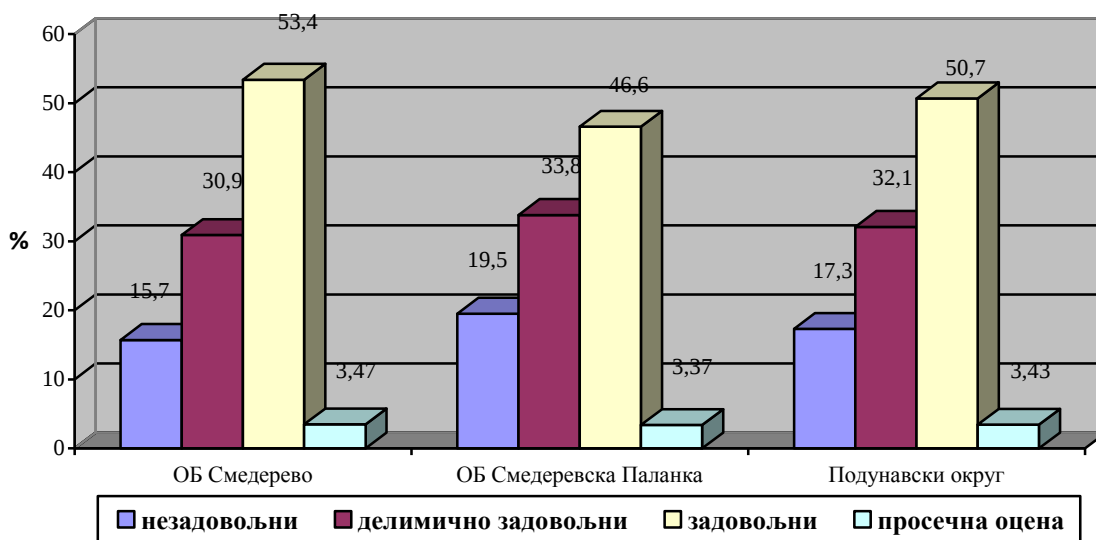
**Задовољство запослених у домовима здравља Подунавског округа у
2024. години**



Анализирајући задовољство запослених радника у домовима здравља Подунавског округа (графикон број 17), може се истаћи да је удео задовољних на нивоу округа 78,2% и знатно је већи у односу на претходну годину (2023-63,4%). Највећи удео задовољних је у ДЗ Смедерево 100%, што је дискутабилно ако се има у виду да нема уопште незадовољних и делимично задовољних, затим у ДЗ Велика Плана 64,3% (2023-62,5%), а најмањи је у ДЗ Смедеревска Паланка 57,1% (2023-54,2%) У посматраној години задовољство запослених у домовима здравља је нешто веће у односу на 2023. годину. Незадовољних испитаника је у ДЗ Смедеревска Паланка и Велика Плана око 14% док их према подацима из Смедерева није било (2023-0,7%).

Графикон бр. 18

**Задовољство запослених у општим болницама Подунавског округа у 2024.
години**

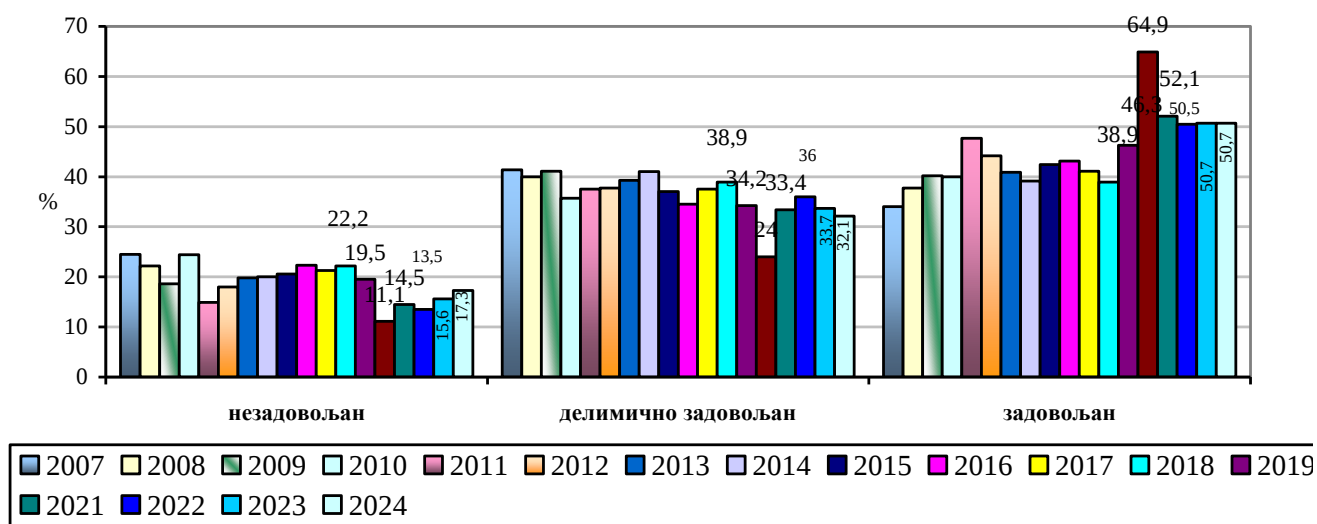


Посматрајући задовољство запослених у општим болницама на нивоу Подунавског округа, уочено је да је као и претходне године једна половина задовољна (2023-50,7%) једна трећина се изјаснила да су ни задовољни ни незадовољни, а сваки шести (2023-осми) је био незадовољан.

У посматраном округу, веће је незадовољство запослених у паланачкој болници 19,5% (2023-18,8%) док их је у смедеревској болници било 15,7% (2023-13,4%). Просечна оцена задовољства је нешто мања у паланачкој болници 3,37 (2023-3,41) у односу на смедеревску 3,47 (2022-3,45). У поређењу са претходном годином, може се закључити да је дошло до смањења задовољства запослених у паланачкој, а веома мало повећања у смедеревској болници.

Графикон бр. 19

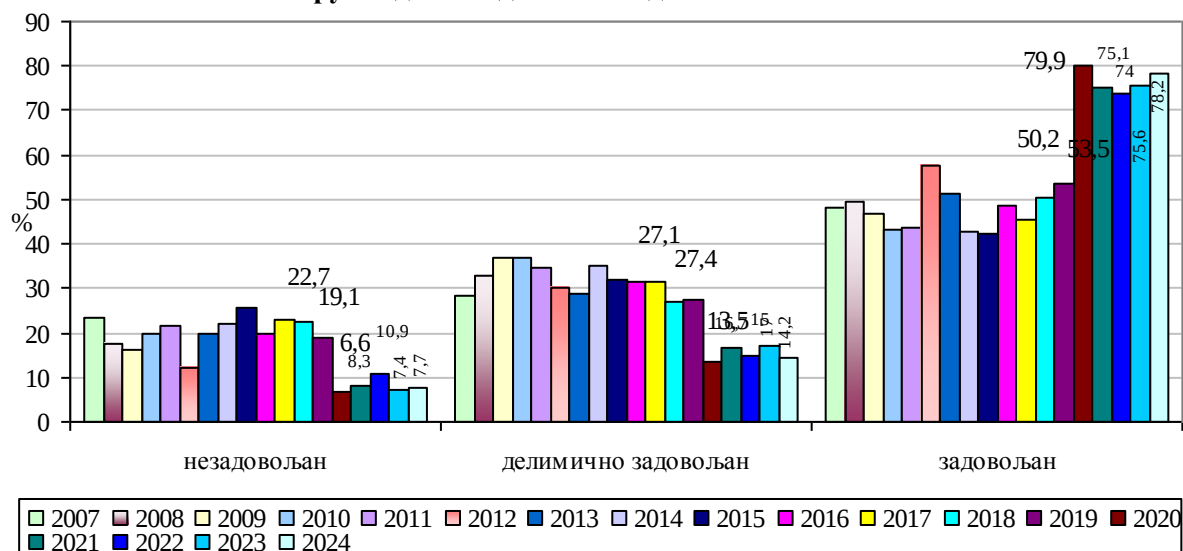
Опште задовољство послом запослених у болницама Подунавског округа од 2007. до 2024.године



На графикону бр.19 може се уочити да је степен задовољства у првој половини посматраног периода у успону, да би последњих година дошло до осцилација већег и мањег задовољства. Степен незадовољства радника који је у почетном периоду посматрања показивао пад вредности, од средине приказаног периода, тј. од 2011. године уочава се тренд раста незадовољства запослених да би 2021, 2022, 2023 и 2024. године поново показао благи пораст вредности.

Графикон бр. 20

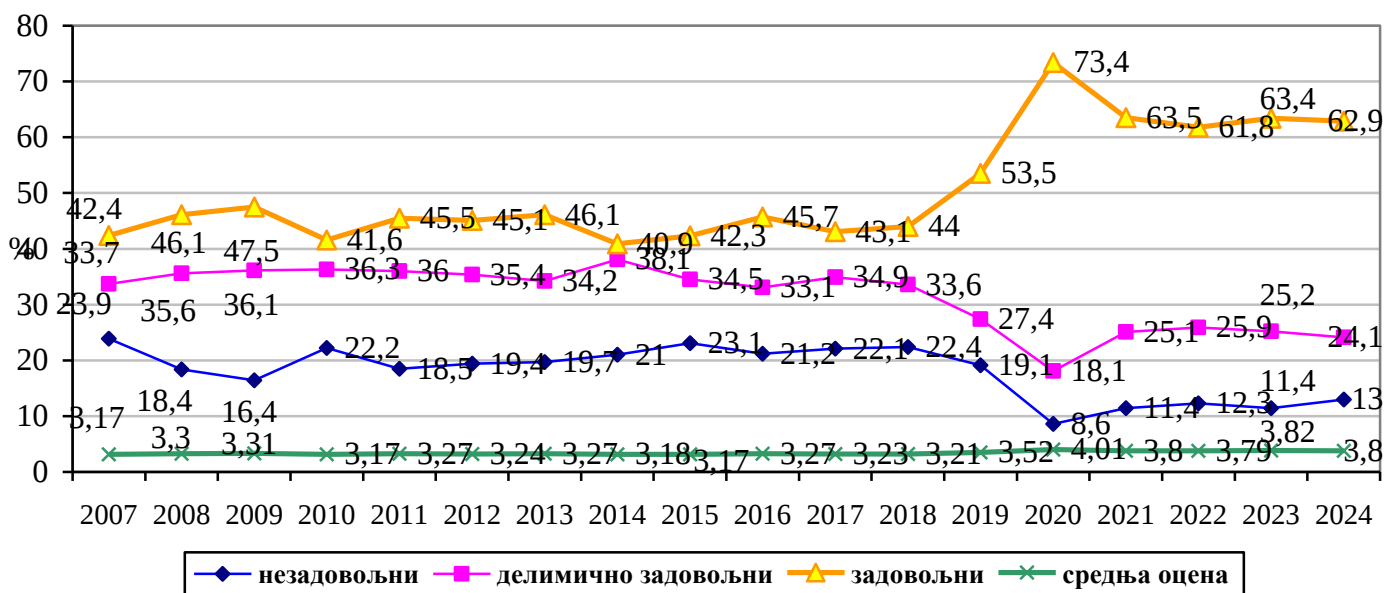
Задовољство послом запослених у домовима здравља Подунавског округа од 2007. до 2024. године



У посматраном осамнаестогодишњем периоду код запослених радника у домовима здравља уочава се приближно исти степен задовољних (око половине) да би у последњих пет година (2020., 2021., 2022., 2023 и 2024. исказали већи степен задовољства на шта је могла да утиче финансијска накнада поводом рада у ковид амбулантама због пандемије Covida 19. Такође у последњих пет година уочен је пад незадовољства запослених у установама примарне здравствене заштите. Степен задовољства запослених је у посматраној години нешто мало већи у односу на претходну годину.

Графикон бр.21

Опште задовољство послом свих запослених у Подунавском округу од 2007. до 2024. године



На графикону број 21 приказано је праћење задовољства свих запослених радника у домовима здравља и општим болницама у периоду од 2007. до 2024. године, где се уочава континуирано незадовољство код једне петине испитаника а затим пад од 2020. године тј. у последњих пет година, следи одржавање делимичног задовољства трећине анкетираних уз одређени пад на једну четвртину у последњих пет година и пораст задовољства испитаника од половине на око 63,0%. Средња оцена задовољства свих запослених у здравственим установама Подунавског округа у посматраном периоду показује минималне осцилације при чему је вредност средње оцене скоро иста 3,80 у односу на претходну годину (3,82).

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:

- Недостатак опреме као и занављање исте која је дугогодишња и застарела;
- Повећање финансијских средстава-плата запосленима;
- Боља организација рада уз побољшање услова рада нарочито у здравственим станицама и амбулантама
- Лоше одржавање хигијене
- Преуређивање простора испред здравствених установа
- Омогућити континуирану едукацију за здравствене раднике
- Дефицитарност кадровског потенцијала
- Бољу организацију рада у установи

Коментари запослених радника у општим болницама односили су се на:

- Дефицитарност кадра како доктора медицине тако и медицинских сестара и техничара.
- Потребу реновирања опште болнице
- Потребу за новом опремом
- Урушавање здравственог система и приморавање пацијената да одлазе у приватни сектор чиме се додатно излажу финансијским трошковима.

Анализирајући коментаре може се закључити да годинама уназад су сугестије, предлози и коментари веома слични са истим проблемима, али се има утисак да се то не решава те се из године у годину понављају. Ништа се посебно не предузима на побољшању услова рада и кадра као и односа међу запосленима, иако су коментари, сугестије па и критике добронамерни.

ЗАКЉУЧАК:

Задовољство послом представља једно од најкомплекснијих подручја са којим се суочавају руководиоци. Како постоји значајан утицај који задовољство послом има на читаву установу, неопходно је настојати да радници буду задовољни и испуњени послом који обављају. Задовољство послом је субјективна категорија и представља личну перцепцију запосленог у којој мери су задовољена његова очекивања од посла којим се бави. Као такво, сигурно да је подложно укупном осећању мањег задовољства због економске нестабилности и несигурности времена у коме је истраживање спроведено.

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 руководиоци 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 руководиоца 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.

- Једна петина испитаника у свим здравственим установама је незадовољна адекватном опремом за рад у својој служби, што је нешто више у поређењу са претходним истраживањем где је сваки шести био незадовољан. Нешто мало више од половине је задовољно опремом коју користи за рад у својој установи, а четвртина је делимично задовољна.
- Адекватношћу простора за рад задовољно је 51,4% (2023-53,8%), што нам указује да су запослени у овом истраживању само половина задовољни простором у коме обављају радне задатке, док је друга половина незадовољна и делимично задовољна.
- Приближан број испитаника је задовољан расположивим временом за обављање посла 69,7% сада као и претходне године (2023-70,0%).
- Аутономијом у обављању посла као и могућношћу да самостално доноси одлуке задовољно је 66,3% анкетираних (2023-70,3 %).
- Сваки седми је незадовољан због мањег уважавања и вредновања њиховог рада што значи да су посматране године нешто више назадовољнији у поређењу са 2023.годиним (осми).
- Осам од десеторо запослених су задовољни непосредном сарадњом са колегама и претпостављенима (2023-83%) и нешто мање, седам од десеторо односом пацијената према њима (2023-74,1%), при чему су вредности сличне прошлогодишњим.
- Задовољних могућношћу за професионални развој и континуирану едукацију било је 58,5% мање у односу на претходну годину (2023-64,0%).
- Финансијском надокнадом за рад је једна трећина незадовољна, четвртина је делимично задовољна, а задовољних је било скоро половина, што је у поређењу са претходном годином скоро исто, сем у категорији незадовољних којих је сада више.
- Руковођењем и организацијом рада у установи је задовољно 60,2% анкетираних (2023-62,3%), док је сваки шести незадовољан. Резултати су слични прошлогодишњим.
- Хигијеном у здравственим установама задовољно је 57,4% испитаника, а по петина је делимично задовољна и незадовољна. Неопходно је радити на подизању свести и одговорности запослених хигијеничарки у здравственим установама.
- Од свих анкетираних радника четири од десеторо је било много и веома много под стресом, више од половине је мало и умерено под стресом, притиском и напетости, а 6,3% нимало.
- У размишљању о послу у наредних пет година највише се изјаснило, 82,4% да не размишљају о промени посла, док би сваки шеснаести (2023-дванаести) отишао у иностранство.
- Да је обезбеђена одговарајућа лична заштитна опрема изјаснило се 58,1%, док се по једна петина не слаже са овим и није сигурна.

- Да установа има написану процедуру за заштиту запослених од излагања опасним материјама, заразним болестима, крви и другим телесним течностима сматра 65,6% анкетираних, док се нешто мање од трећине углавном и уопште не слаже и није сигурно.
- Да су обучени-едуковани да користе заштитну опрему на одговарајући начин сматра 72,9% особа, и исто толико је користи у свом раду.
- Већи број испитаника (39,4%) се изјаснио да су пацијенти према њима вербално агресивни а трећина се углавном и уопште не слаже са тим.
- Проблем физичке агресије пацијената је такође присутан у здравственим установама у нешто мањој мери где је 28,1% написало да постоји, док се са тим углавном и уопште не слаже четири од десет испитаника.
- Постојање процедура којима су прописани поступци којима се штите запослени од агресивних пацијената, сматра да 45,2%, док се са овим не слаже једна петина.
- Да су едуковани да избегну или смире агресивно понашање пацијената сматра 51,9% испитаника, док сваки шести сматра да није обучен да реши ту ситуацију.
- Запослени могу да пријаве проблем у вези безбедности на радном месту, без страха од негативних последица 58,3%, док се не слаже око 17,0%.
- Нешто мало мање од половине особа сматра да су им опрема и помоћна средства када је то потребно да помогну у кретању, померању и транспорту пацијената доступна као и да могу да их користе, док по трећина сматра да то може да приушти само понекад и ретко.
- Да постоји довољно запослених и да су присутни на радном месту када је потребна услуга померања, премештања или транспорта пацијената сматра 43,4%, а да их је ту понекад или ретко када је то потребно изјанило се 22,5%.
- Просечна оцена задовољства свих запослених у Подунавском округу је 3,80 док је 2023. године 3,82 и скоро да је иста са претходно посматраном годином.
- Запослени у домовима здравља у Подунавском округу су задовољнији послом 4,26 (2023-4,18) него у општим болницама 3,43 (2023-3,44).

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 руководство 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

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

- У попуњавању упитника треба да учествује што већи број запослених, да сами попуњавају упитнике а не да то раде друге колеге уместо њих.



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

- Радити на обезбеђивању свих елемената и чиниоца који утичу на сатисфакцију запослених радника и подизање нивоа квалитета у пружању здравствених услуга.
- Добра организација истраживања и стручно методолошка помоћ је предуслов за исказивање својих потреба од стране запослених радника.
- Истраживање које се обавља сваке године требало би максимално искористити за побољшање квалитета пружања здравствених услуга корисницима и сатисфакцију запослених.
- На основу досадашњег искуства може се закључити да је непотребно ово истраживање радити сваке године, јер су резултати веома слични и ништа се не предузима од стране руководства установе на решавању идентификованих проблема и сагледавања изнетих сугестија и примедби.

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

Помоћник директора
Прим. др мед. Сузана Петровић

В.Д. Директора ЗЗЈЗ Пожаревац
др мед. Ана Јовановић