

Број: 2109

Датум: 23.06.2023. године

**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА ЗАПОСЛЕНИХ РАДНИКА  
У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА  
БРАНИЧЕВСКОГ ОКРУГА У 2022. ГОДИНИ  
(ДОМ ЗДРАВЉА, БОЛНИЦА, ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ)**

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

Испитивање задовољства запослених здравственом заштитом у здравственим установама у Браничевском округу, у 2022. години се обављало у условима епидемије заразном болешћу COVID-19 и због тога су доследно примењиване све противепидемијске мере прописане од стране Министарства здравља и Кризног штаба за сузбијање заразне болести COVID-19 у циљу спречавања ширења епидемије.

На територији Браничевског округа спроведено је Испитивање задовољства запослених радника у свим здравственим установама. Анкетирање је обављено у склопу активности сталног унапређења квалитета рада у области здравства. Испитивање задовољства запослених је спроведено по методологији Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“.

Истраживање је спроведено:

- У установама примарне здравствене заштите 28. новембра 2022. године у периоду од 7 до 20 часова, односно до краја радног времена.
- У стационарним здравственим установама – у периоду од 7 часова ујутро 28. новембра 2022. до 7 часова ујутро 29. новембра 2022.
- У осталим здравственим установама – 28. новембра 2022. године у радно време тих установа.

У истраживање су били укључени сви запослени у здравственим установама из Плана мреже. У установама примарне здравствене заштите то подразумева да упитнике попуњавају и запослени који раде ван седишта дома здравља (у огранцима дома здравља, здравственим станицама и здравственим амбулантама, укључујући и COVID амбуланте), а у болницама и запослени у COVID болницама/одељењима.

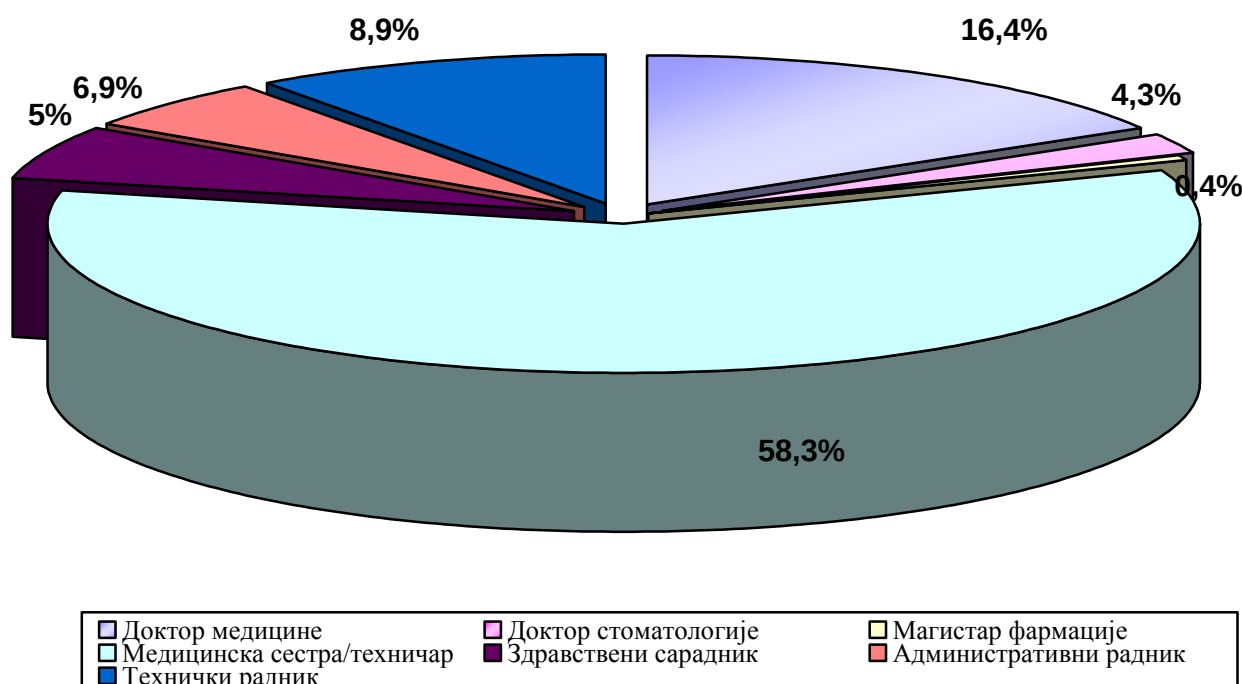
Од укупног броја запослених радника у свим здравственим установама Браничевског округа, број запослених присутних на послу у току истраживања био је 1739 а на дан анкетирања подељено је 1716 упитника, док је број враћених, попуњених упитника износио 1588. Стопа одговора износила је 92,54% и већа је него претходне године када је стопа одговора била 90,41%.

Професионална сатисфакција запослених је испитивана коришћењем Упитника о задовољству запослених са 23 питања затвореног типа, од којих су се пет питања односила на опште податке. На крају упитника била 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 руководеће функције и обављање посла ван установе у којој запослени ради.

### Графикон бр.1

**Структура анкетираних радника према занимању у здравственим  
установама Браничевског округа у 2022.години**



На територији Браничевског округа у истраживању је учествовало укупно 2202 запослених радника у домовима здравља, општим болницама и Заводу за јавно здравље Пожаревац. Анкетираних је највише било у домовима здравља 49,37%, затим у општим болницама 45,78%, док је у Заводу за јавно здравље Пожаревац било 4,45% сразмерно броју и величини здравствених установа.

Од укупног броја запослених у здравственим установама на нивоу Браничевског округа, у истраживању је учествовало 20,5% мушкараца и 76,7% жена. Највећи проценат запослених је био у добној групи од 35 до 54 година старости (56,9%), затим 55 и више година (23,7), док је млађих од 35 било 17,7%.

Према занимању, здравствених радника је било 79,2% (16,4% доктора медицине, 1,7% доктора стоматологије, 0,4% магистра фармације, 58,3% медицинских сестара), здравствених сарадника 5%, административних 6,9% и техничких радника 8,9%. Може се констатовати да је у поређењу са претходном годином удео здравствених радника и сарадника приближно исти.

На руководећој функцији се налази 12,2% анкетираних, док њих 83,9% не обавља руководећу функцију и вредности су сличне прошлогодишњим.

Питање *-Да ли поред посла који обављате у вашој установи радите и у настави, приватној пракси или у неком другом сектору?* Запослени су се у највећем проценту изјаснили да не раде додатно, него у својој здравственој установи 91,8% (2021-91,6%), у

приватној пракси ради 4,3% (2021-4,5%), у неком другом сектору 3% (2021-2,9%), док у настави ради 0,9% запослених (2021-1%).

На нивоу свих здравствених установа (дом здравља, општа болница, завод за јавно здравље) Браничевског округа, 14,3% (2021-12,2%) запослених радника је прилично незадовољно постојећом опремом, 27,7% запослених је делимично задовољно а 57% је задовољно адекватном опремом за рад у служби (2021-71,4%). Уопштено, у посматраној години запослени су незадовољнији адекватношћу опреме за рад у односу на претходну годину.

## Графикон бр. 2



Посматрајући према врстама наведених установа највише је задовољних радника опремом у домовима здравља 62,2% (2021-63,1%), затим у Заводу за јавно здравље Пожаревац 57,9% (2021-72,4%), и на крају у болницама где је степен задовољства најмањи 51,6% (2021-55%).

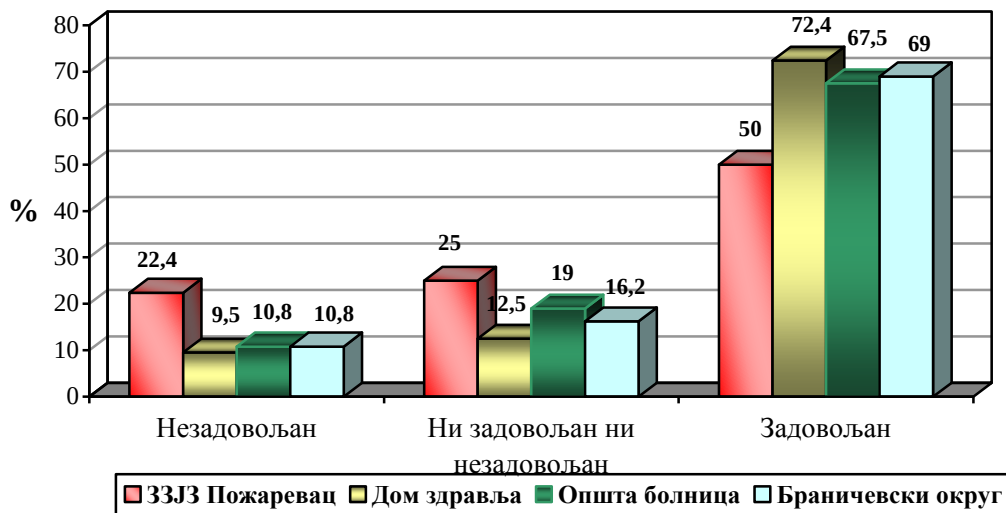
Адекватношћу простора за рад у здравственим установама, у Браничевском округу у 2022. години задовољно је више од половине запослених (59,1%), док је сваки седми незадовољан. Најнезадовољнији су у ЗЗЈЗ Пожаревац, скоро сваки пети запослени (20,8%).

При сагледавању показатеља који се односи на расположиво време за обављање посла, осам од десет испитаника се изјаснило да је задовољно временом које му стоји на располагању за обављање посла у Браничевском округу. Анализирајући овај индикатор по врстама здравствених установа, највише задовољних временом које имају за обављање посла су запослени у у домовима здравља 82,6% (2021-78,8%), затим у Заводу за јавно здравље Пожаревац 75% (2021-79,7%), па у општим болницама 72,5% (2021-73,2%).

Аутономијом у обављању свог посла и могућношћу доношења одлука задовољно је 69% анкетираних у округу, а скоро сваки десети је незадовољан. Највећи удео степена задовољства аутономијом у обављању посла и доношењу одлука је евидентиран у домовима здравља 72,4% (2021-68,7%), затим у општим болницама 67,5% (2021-66,8%) па у заводу за јавно здравље 50% (2021-61,8%).

### Графикон бр.3

**Задовољство аутономијом у обављању посла по врстама  
здравствених установа у Браничевском округу у 2022. години**



На питање колико сте задовољни уважавањем и вредновањем вашег рада 70,5% испитаника је задовољно (2021-71%), док је сваки осми незадовољан на територији Браничевског округа (2021-сваки осми). Степен задовољства који се односи на уважавање и вредновање рада евидентиран је код седам од десет анкетираних у домовима здравља, нешто мање од 70% у општим болницама, док је у ЗЗЈЗ Пожаревац задовољна половина запослених. Највећи степен незадовољства уважавањем и вредновањем рада запослених је исказан у ЗЗЈЗ (19,7%).

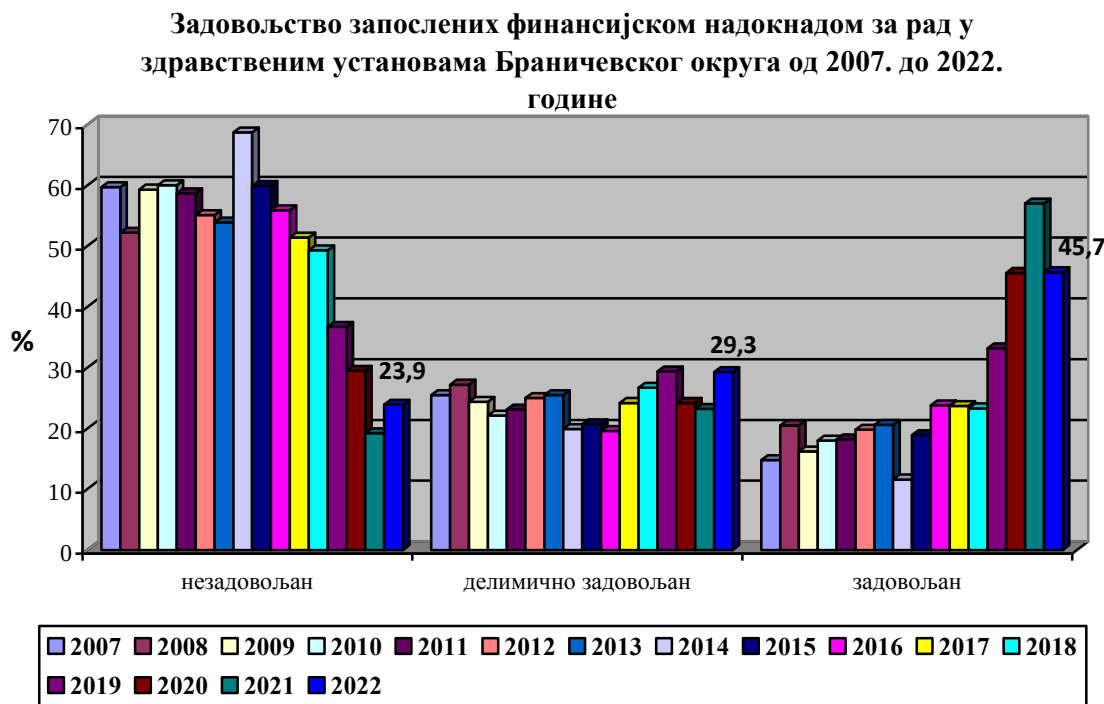
Непосредном сарадњом са колегама у Браничевском округу задовољно је 82,2% испитаника (2021-82,6%). Најбољу међусобну сарадњу имају колеге у домовима здравља (85,9%), затим у општим болницама 79,8%, док је у ЗЗЈЗ Пожаревац 69,8%.

Односом пацијента према испитаницима је 69,5% запослених задовољно. У општим болницама и домовима здравља је седам од десет запослених радника задовољно односом пацијената према њима, док у Заводу за јавно здравље Пожаревац ситуација је таква да је 52% запослених задовољно односом пацијентима према њима.

Могућност за професионални развој/континуирану едукацију задовољством је исказало 57,9% (2021-52%) анкетираних у Браничевском округу, скоро сваки пети је делимично задовољан а око 17,2% је незадовољно (2021-18%). Највећи степен задовољства наведеном могућношћу је у установама примарне здравствене заштите 60,8% (2021-59,5%) затим у установама секундарне здравствене заштите 56,7% (2021-54,8%), док је у ЗЗЈЗ Пожаревац 42,1% (2021-46,3%). Степен задовољства запослених овим аспектом је у овом истраживању нешто виши на нивоу округа него у претходној години.

Анализирајући задовољство испитаника финансијском надокнадом за свој рад евидентно је да је сада мањи број незадовољних 23,9% (2021-19,2%), скоро трећина је делимично задовољна и мање од половине је задовољних (2021-више од половине). Најзадовољнији су у домовима здравља (50,2%), затим у општој болници (42,7%) а најмање задовољни у ЗЗЈЗ (30,3%). Посматрајући задовољство запослених финансијском надокнадом за свој рад евидентно је да је сада мање него у претходној години.

#### Графикон бр. 4



На питање које се односи на задовољство запослених руковођењем и организацијом рада у установама Браничевског округа, шест од десет је задовољно, док је скоро сваки осми запослени незадовољан. Највеће незадовољство је евидентирано у ЗЗЈЗ 34,2% (2021-29,4%), затим у домовима здравља 11,7% (2021-15,3%), док је у установама секундарног нивоа нешто мање 9,3% (2021-11,2%).

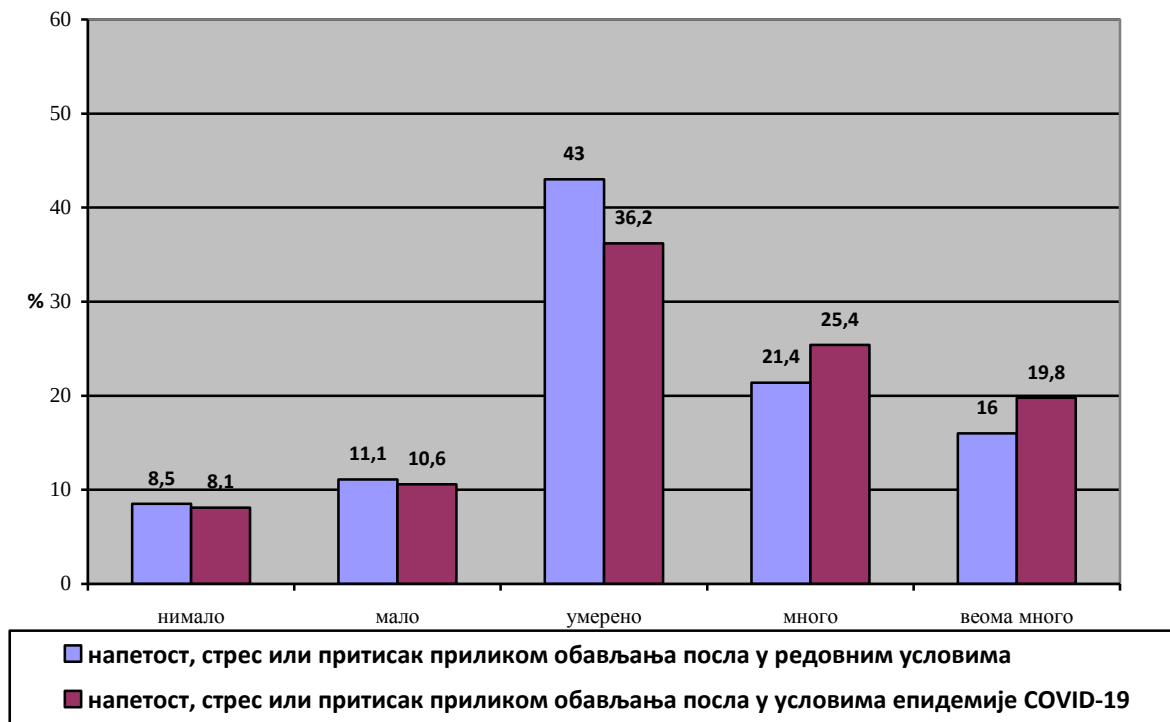
Ново питање у овом истраживању односи се на одржавање адекватних хигијенских услова за рад у складу са мерама превенције болничких инфекција у здравственим установама. Шест од десет запослених је задовољно хигијенским условима, петина је делимично задовољна, док је сваки седми незадовољан.

Спровођењем адекватних мера за спречавање и контролу ширења COVID-19 инфекције задовољно је 70,7% запослених у Браничевском округу (2021-68,3%), делимично задовољних 17,8% и незадовољних 9,2%. Посматрано по врстама здравствених установа, најзадовољнији су у домовима здравља (74,4%), а најмање задовољни у ЗЗЈЗ Пожаревац (55,2%).

Колико су испитаници приликом обављања посла напети, под стресом или притиском, може се видети из графикона број 5. Наиме, 43% анкетираних у редовним условима обавља посао са умереном напетостју, стресом и притиском (2021-41,8%), 37,4% је много и веома много напето и под стресом, док код 19,6% запослених напетост не постоји или је присутна мало (2021-20,5%). Испитаници који обављају посао у општим болницама у редовним условима су највише напети, под стресом и притиском у Браничевском округу и то 40,8%. У условима епидемије COVID-19 запослени су били више изложени стресу у односу на редовне услове у здравственим установама у Браничевском округу у току 2022. године (Графикон бр.5).

Графикон бр. 5

**Обављање посла запослених повезано са напетостју, стресом  
или притиском у здравственим установама Браничевског  
округа у 2022. години**

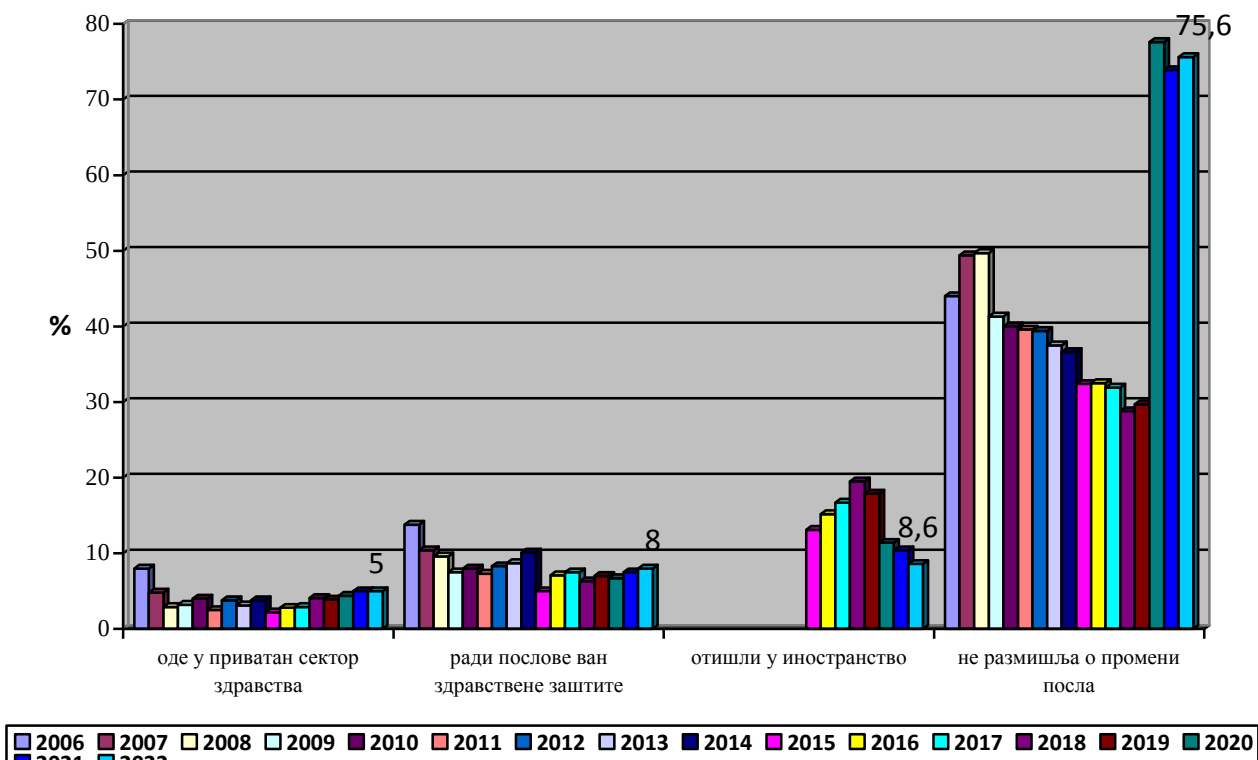


У здравственим установама Браничевског округа у току 2022. године, нешто више од половине запослених је радило или ради у COVID зони. Као највећи изазов рада у условима епидемије COVID-19 запослени су наводили рад у потпуно новим условима, исцрпљеност због обима посла, рад под заштитном опремом као и неизвесност и страх од заразе.



## Графикон бр.6

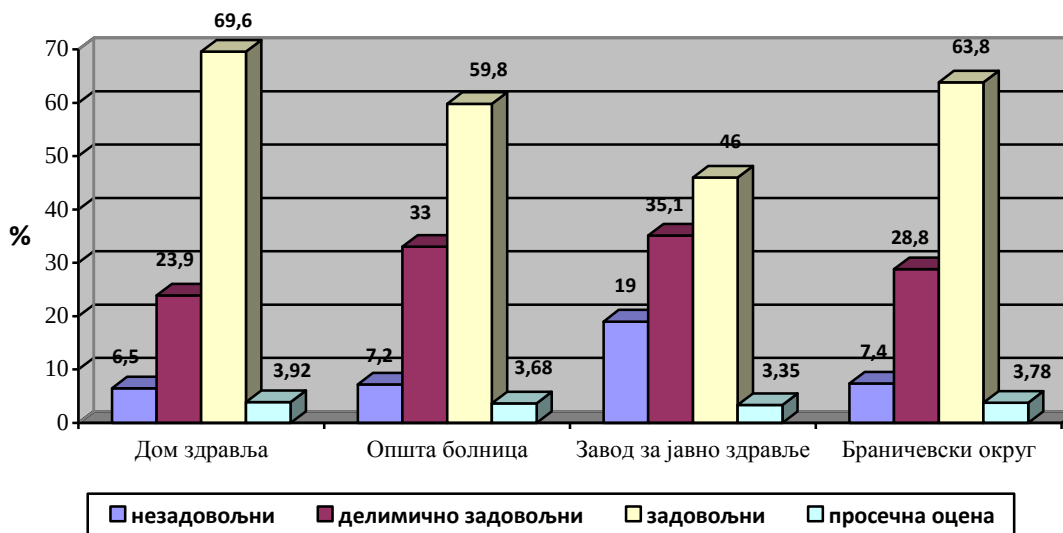
**Планирање запослених у вези промене посла у Браничевском округу од  
2006. до 2022. године**



Размишљања о послу у наредних пет година на нивоу свих здравствених установа Браничевског округа су таква да 75,6% запослених уопште не размишља о промени посла (2021-73,9%), 8% планира да ради послове ван здравствене заштите (2021-7,5%), а 5% би отишло у приватни сектор здравства (2021-5%). У Браничевском округу скоро сваки дванаести испитаник би отишао у иностранство (2021-сваки десети). Наведени резултати су слични у поређењу са претходном годином за здравствене установе. (графикон бр.6).

## Графикон бр.7

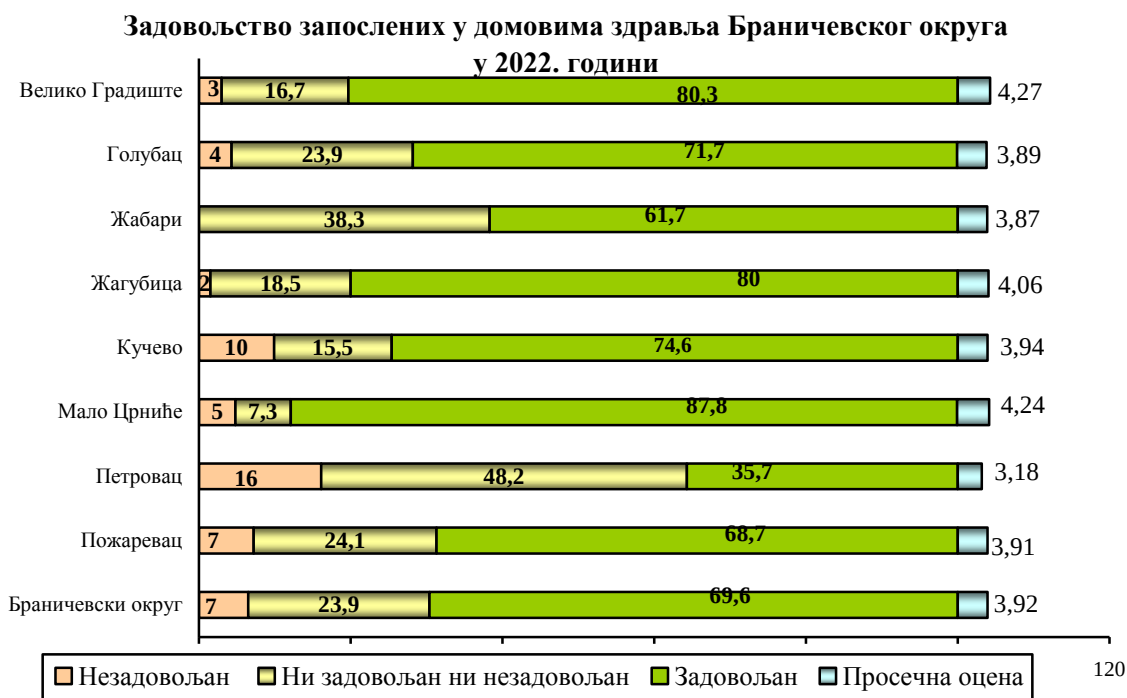
**Здовољство запослених по врстама здравствених установа у  
Браничевском округу у 2022. години**



Ако се посматра задовољство запослених у свим здравственим установама Браничевског округа, може се рећи да је 63,8% задовољно и веома задовољно послом који обавља (2021-66%), сваки четрнаести је незадовољан и веома незадовољан, а четвртина је делимично задовољна. Ради бољег увида у посматране варијабле обједињене су категорије, и то оцена укупног задовољства 1 и 2 као **незадовољан**, оцена 3 као **делимично задовољан** и оцена 4 и 5 као категорија **задовољан**. Просечна оцена задовољства запослених у свим здравственим установама у Браничевском округу (дом здравља, општа болница, завод за јавно здравље) је 3,92 и нешто је већа него претходне године (3,81).



## Графикон бр.8



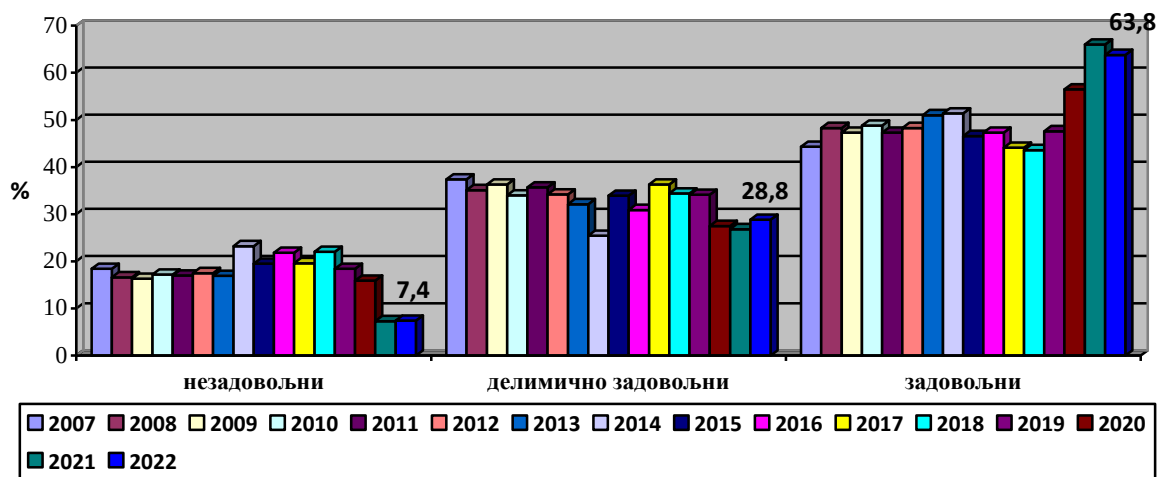
Највећа просечна оцена задовољства је у Дому здравља Велико Градиште (4,27), а најмања је у ДЗ Петровац на Млави (3,18). На нивоу Браничевског округа је просечна оцена задовољства у ПЗЗ већа него у претходној години.

**Табела бр. 1 Задовољство запослених послом исказано просечном оценом у домовима здравља Браничевског округа у 2021. и 2022. години**

| Здравствена установа     | Задовољство послом |             |
|--------------------------|--------------------|-------------|
|                          | х- 2021.г.         | х- 2022.г.  |
| ДЗ Велико Градиште       | 4,07               | 4,27        |
| ДЗ Голубац               | 3,89               | 3,89        |
| ДЗ Жабари                | 3,43               | 3,87        |
| ДЗ Жагубица              | 4,22               | 4,06        |
| ДЗ Кучево                | 3,69               | 3,94        |
| ДЗ Мало Црниће           | 4,18               | 4,24        |
| ДЗ Петровац              | 3,23               | 3,18        |
| ДЗ Пожаревац             | 4,03               | 3,91        |
| <b>Браничевски округ</b> | <b>3,87</b>        | <b>3,92</b> |

## Графикон бр. 9

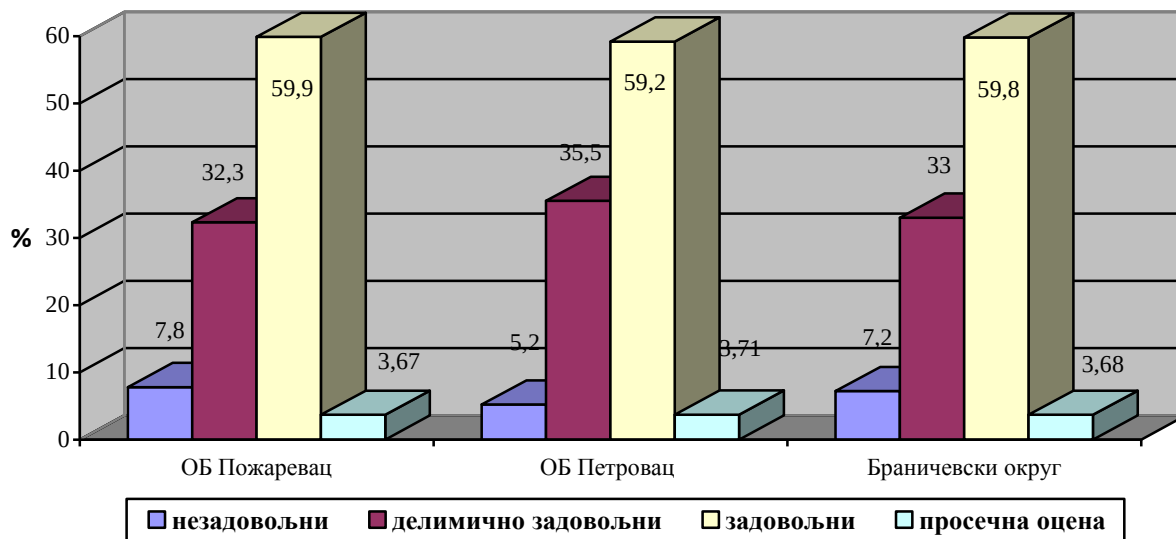
### Задовољство послом у свим здравственим установама Браничевског округа од 2007. до 2022. године



Поређењем општег задовољства у периоду од 2007. до 2022. године може се рећи да је сада степен задовољства запослених већи у здравственим установама у Браничевском округу.

Није узета у обзир 2006. година из разлога што се тада истраживање задовољства запослених обавило само у 7 домова здравља на територији Републике Србије, где је са Браничевског округа учествовао само ДЗ Пожаревац, док је ДЗ Жагубица тада самоиницијативно обавио ово истраживање запослених.

**Графикон бр. 10 Задовољство запослених у општим болницама Браничевског округа у 2022. години**



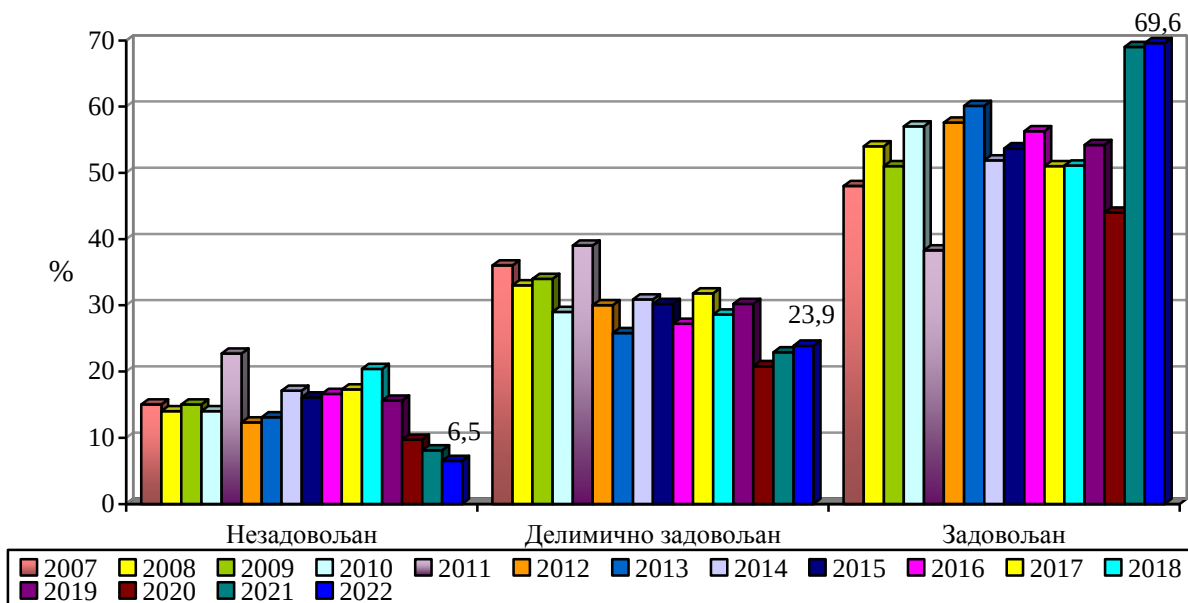
Просечна оцена задовољства у општим болницама је у односу на претходну годину нешто мања, такође и на нивоу Браничевског округа.

**Табела бр. 2 Задовољство запослених послом исказано просечном оценом у општим болницама Браничевског округа у 2021. и 2022. години**

| Здравствена установа     | Задовољство послом |             |
|--------------------------|--------------------|-------------|
|                          | х- 2021.г.         | х- 2022.г.  |
| ОБ Петровац на Млави     | 3,74               | 3,71        |
| ОБ Пожаревац             | 3,78               | 3,67        |
| <b>Браничевски округ</b> | <b>3,77</b>        | <b>3,68</b> |

**Графикон бр. 11**

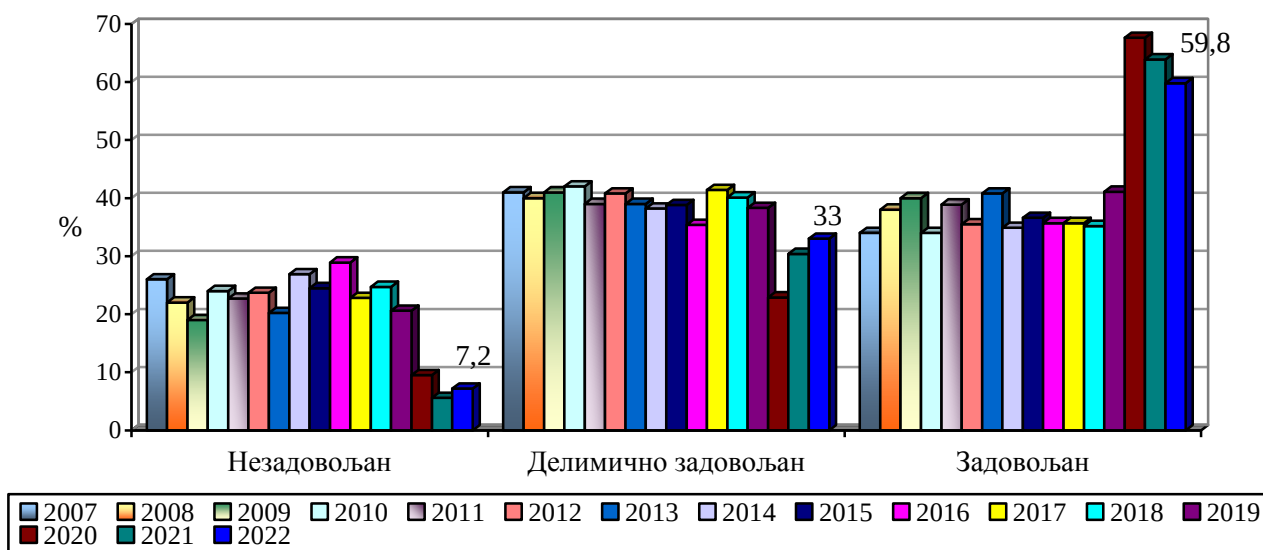
**Задовољство запослених послом у домовима здравља Браничевског округа од 2007. до 2022.године**



Посматрајући домове здравља у периоду од 2007. до 2022. године може се рећи да је степен задовољства запослених са мањим осцилацијама повећања и смањења, на рачун делимично задовољних. Степен задовољства је у последњој години посматрања већи.

**Графикон бр.12**

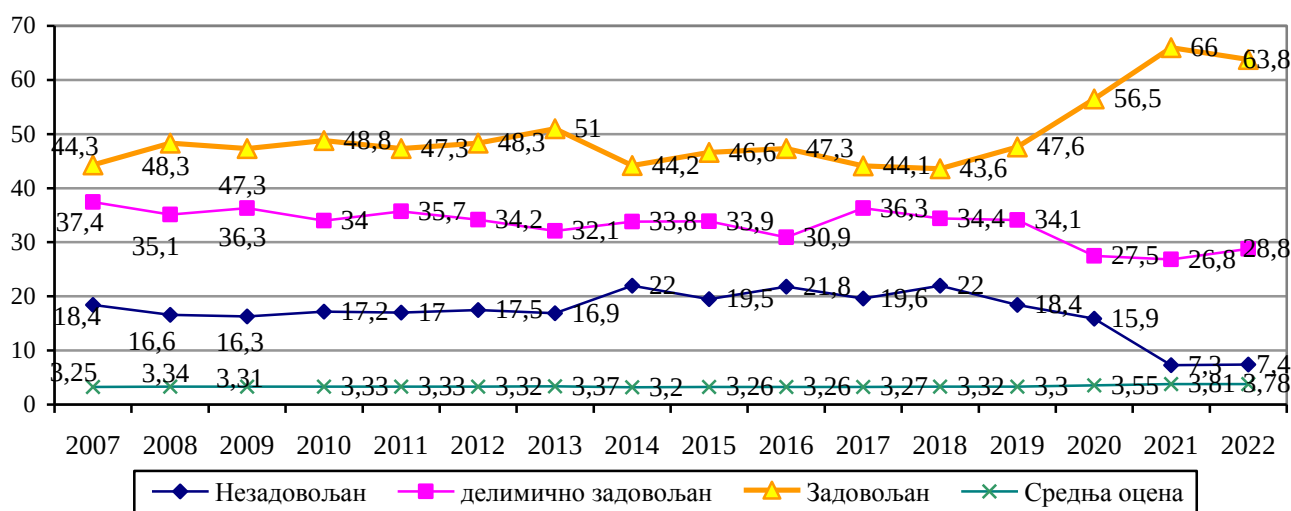
**Задовољство запослених послом у општим болницама Браничевског округа од 2007. до 2022.године**



На графикону бр.12 који приказује задовољство запослених радника у општим болницама Браничевског округа по годинама, запажају се како код степена незадовољства тако и задовољства мање годишње осцилације са повећањем и падом ових категорија. Наиме, последње године посматрања је дошло до благог смањења степена задовољства. Око 59,8% је задовољних послом који обавља у општим болницама Браничевског округа, док је у прошлој години то било 63,9% анкетираних.

### Графикон бр.13

Опште задовољство послом свих запослених радника у Браничевском округу од 2007. до 2022.године



На графикону број 13 приказано је кретање степена задовољства испитаника свих здравствених установа у периоду од 2007. до 2022. године. Незадовољних радника из године у годину је мање, а категорија делимично задовољних на приближно истом. Задовољних радника је више од наведене две категорије и сада је више од половине задовољно (63,8%). Средња оцена задовољства је 3,78 је нешто мања него претходне године (3,81).

На крају је у упитнику дата могућност да испитаници дају примедбе, предлоге и сугестије за унапређење квалитета рада и задовољства запослених, па ће се ти коментари и анализирати.

**Коментари запослених радника у здравственим установама Браничевског округа односили су се на:**

- Недовољан број запослених здравствених радника са средњом и високом стручном спремом као и немедицинских радника, преоптерећеност старијих радника који су пред пензијом, недостатак млађих здравствених радника, лоша организација посла, незадовољство руководством, велика оптерећеност здравствених радника посебно медицинских сестара администрацијом и мало времена за рад са пацијентима.
- Неадекватни, погоршани и поремећени међуљудски и колегијални односи. Лоши интерперсонални односи запослених, неадекватна комуникација по хијерархији међу запосленима (вертикална и хоризонтална).



- Постојање старе опреме за рад, недостатак нове и савремене опреме у свим областима рада и неопходност занављања опреме. Потребу за новим униформама и клонпама. Боља хигијена самог простора у здравственим установама.
- Незадовољство висином новчане накнаде за посао који обављају.
- Повећање могућности за едукацију како здравствених радника и здравствених сарадника.
- Несагледавање њихових коментара, сугестија примедби од стране руководства здравствене установе, и питања сврхе ове анкете и истраживања, када већ годинама нема никаквих помака, јер како кажу нико то „не чита и не користи њихове коментаре за унапређење рада здравствене установе и повећања степена задовољства запослених.

### ЗАКЉУЧЦИ И ПРЕДЛОЗИ МЕРА:

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. 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.

Потребно је да менаџери користе ове драгоцене информације како би побољшали ниво квалитета рада и здравствене заштите у здравственој установи. 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 Браничевског округа задовољни може се сагледати кроз одговоре који су анализирани.

- Незадовољство адекватном опремом за рад у својој служби је 14,3% испитаника исказало у свим здравственим установама (2021-12,2%), што указује да су предузете неке активности на занављање односно набавку нове и савремене медицинске опреме, јер је ранијих година било незадовољно петина испитаника.
- Располовивим временом за обављање посла задовољно је седам од десет запослених у здравственим установама (2021-70%).
- Скоро 70% је задовољано аутономијом у обављању посла као и могућношћу самосталног доношења одлука (2021-68%).
- Скоро петина је незадовољна због мањег уважавања и вредновања њиховог рада, као и у претходној години.
- Углавном су задовољни непосредном сарадњом са колегама (82,2%).
- Више од половине је задовољно могућношћу за професионалним развојем и континуираном едукацијом.
- Сваки четврти запослени је незадовољан финансијском надокнадом за рад у Браничевском округу (2021- 20%).



- Руковођењем и организацијом рада у установи задовољно је 65% испитаника.
- Око 80% запослених радника је умерено, много и веома много напето, под стресом или притиском приликом обављања посла у редовним условима, док су у условима епидемије COVID-19 запослени били нешто више изложени стресу у односу на редовне услове у здравственим установама у Браничевском округу у току 2022. године (81,4%).
- О размишљању о послу у наредних пет година највише планирају да остану у државном сектору или уопште не размишљају о промени посла и то око 75,6%, док је сваки четврти испитаник спреман да напусти установу, оде у иностранство, приватан сектор или да ради послове ван здравствене заштите.
- Анализирањем задовољства запослених по домовима здравља у Браничевском округу, највеће задовољство исказали су анкетирани у Дому здравља Велико Градиште (х-4,27) а најмање у дому здравља Петровац на Млави (х-3,18). Просечна оцена задовољства запослених у домовима здравља у Браничевском округу је већа у посматраној години (х-3,92) у односу на прошлу годину (х-3,87).
- Просечна оцена задовољства запослених у општим болницама Браничевског округа у 2022. години је нешто мања (3,68) у односу на претодну (3,77).
- Просечна оцена општег задовоства послом запослених у ЗЗЈЗ Пожаревац је мања у 2022. години (3,35) у односу на 2021. годину (3,62).
- Средња оцена задовољства послом свих запослених у здравственим установама Браничевског округа је 3,78 и нешто је мања у односу на прошлогодишњу (3,81).

Обзиром да одређени број испитаника сматра да се добијени резултати из истраживања не читају и не сагледавају од стране руководства установе, јер нема никаквих позитивних помака у решавању постојећих проблема на њихове примедбе и сугестије, тако да не виде сврху изношења коментара, неопходно је да директори и комисија за квалитет се озбиљније позабаве анкетом и детаљније анализирају резултате и промене их у самој установи за побољшање и унапређење квалитета рада. Такође, потребно је радити на унапређењу едукације, обезбеђивању нове опреме, побољшању организације рада и побољшању хоризонталне и вертикалне сарадње.

Др Дајана Миљковић,  
специјалиста социјалне медицине

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