



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



Број: 2057

Датум: 17.08.2017. године

**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА ЗАПОСЛЕНИХ РАДНИКА
У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА
БРАНИЧЕВСКОГ ОКРУГА У 2016. ГОДИНИ
(ДОМ ЗДРАВЉА, БОЛНИЦА, ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ)**

На територији Браничевског округа спроведено је Испитивање задовољства запослених радника у свим здравственим установама, односно домовима здравља, општим болницама и заводу за јавно здравље. 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“.

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.

У домовима здравља (Велико Градиште, Голубац, Жабари, Жагубица, Кучево, Мало Црниће, Петровац на Млави и Пожаревац са огранком у Костолцу) и Заводу за јавно здравље Пожаревац ово истраживање је спроведено 5. децембра 2016. године у периоду од 7 до 20 часова, док је у стационарним здравственим установама (Опште болнице у Пожаревцу и Петровцу на Млави) обављено у периоду од 7 часова 5. децембра до 7 часова 6. децембра 2016. 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.

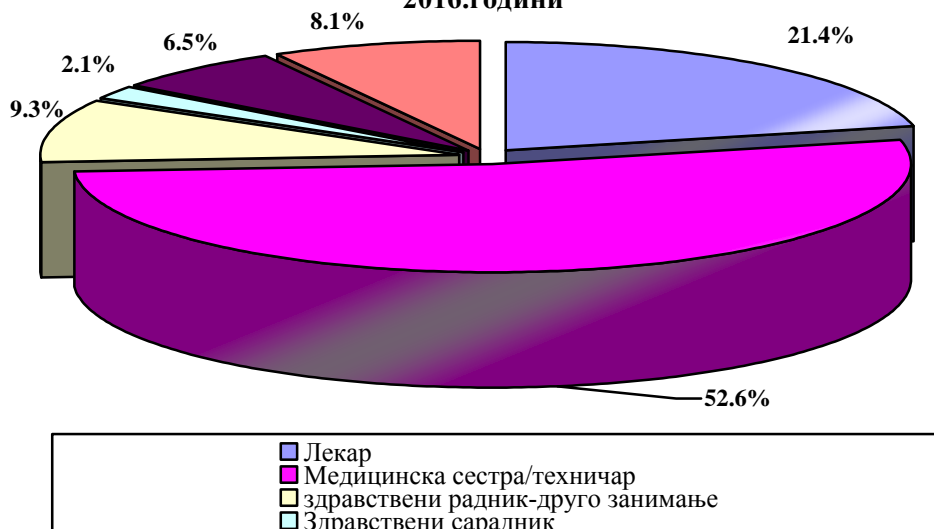
Од укупног броја запослених радника у свим здравственим установама Браничевског округа 2363, број запослених присутних на послу у току истраживања био је 1878, а на дан анкетања подељено је 1853 упитника, док је број враћених, попуњених упитника износио 1506. Стопа одговора износила је 81,3% и мања је него претходне године када је стопа одговора била 84,9%.

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
2016.години



На територији Браничевског округа у истраживању је учествовало укупно 1853 запослених радника у домовима здравља, општим болницама и Заводу за јавно здравље Пожаревац. Анкетираних је највише било у домовима здравља 48,2%, затим у општим болницама 46,7%, док је у Заводу за јавно здравље Пожаревац било 5,1% сразмерно броју и величини здравствених установа.

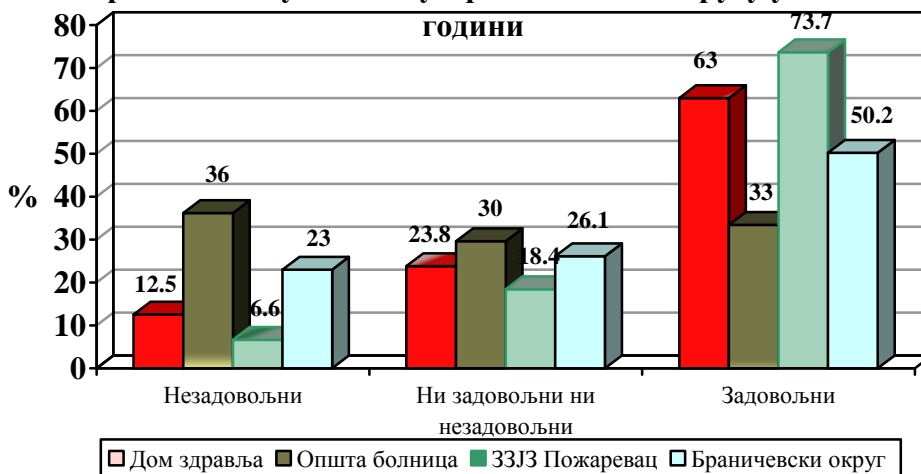
Према занимању, здравствених радника је било 83,3%, здравствених сарадника 2,1%, административних 6,5% и техничких радника 8,1%. Може се констатовати да је у поређењу са претходном годином удео здравствених радника и сарадника приближно исти, док је удео немедицинских радника повећан за 1%.

На руководећој функцији се налази 13,1% анкетираних, док њих 86,9% не обавља ниједну руководећу функцију и вредности су сличне прошлогодишњим.

На нивоу свих здравствених установа (дом здравља, општа болница, завод за јавно здравље) Браничевског округа, 23% запослених радника је прилично незадовољно постојећом опремом, 26,1% запослених је делимично задовољно а 50,2% је задовољно адекватном опремом за рад у служби (2015.г.-46,8%).

Графикон бр. 2

Задовољство запослених адекватном опремом по врстама
здравствених установа у Браничевском округу у 2016.



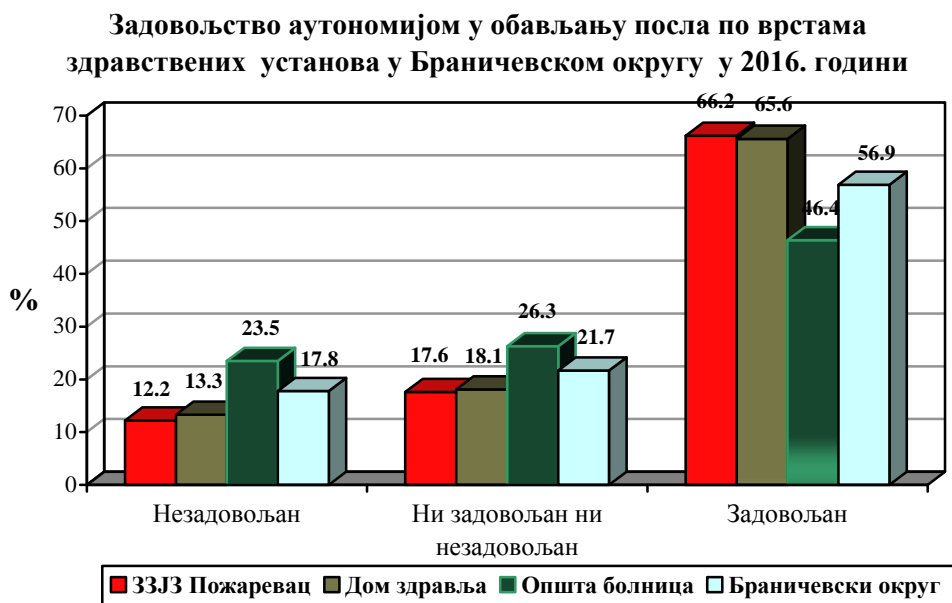
Посматрајући према врстама наведених установа највише је задовољних радника опремом у Заводу за јавно здравље Пожаревац 73,7% (2015-67,1%), домовима здравља 63% (2015-58,4%) и на крају у болницама где се степен задовољства повећао на 33,4% у поређењу са претходном годином где су вредности биле ниже (2015-30,5%). Може се истаћи да је степен задовољства постојећом опремом значајно порастао у свим здравственим установама у посматраној години у поређењу са претходном.

При сагледавању показатеља који се односи на расположиво време за обављање посла, шест од десет испитаника се изјаснило да је задовољно временом које му стоји на располагању а по четири од десет је делимично задовољно или незадовољно у Браничевском округу. Анализирајући овај индикатор по врстама здравствених установа највише задовољних временом које имају за обављање посла су запослени у Заводу за јавно здравље Пожаревац 81% (2015-77,6%), затим у домовима здравља 67,7% (2015-69,8%) и најмање задовољних је у општим болницама 46,5% (2015-47,7%).

Ново питање које је уведено од посматране године је колико су запослени задовољни расположивим временом за рад са пацијентима, тако да је око 44,6% запослених задовољно. Овде ће се пре свега анализирати установе које раде са пацијентима, највише их је задовољно у службама домовна здравља, где се више од половине позитивно изјаснило, док је запосленима расположиво време за рад са пацијентима у општим болницама недовољно. У ЗЗЈЗ ситуација је мало специфична, тако да је 35,2% рекло да се то питање не односи на њих, задовољно је 52,1%, а само 2,8% је незадовољно. Наиме, 23,7% запослених у здравственим установама на нивоу Браничевског округа сматра да нема довољно времена за рад са пацијентима јер су преоптерећени пре свега папирном формом докумената.

Аутономијом у обављању свог посла и могућношћу доношења одлука задовољно је више од половине анкетираних у округу, а скоро сваки шести је незадовољан. Највећи удео степена задовољства аутономијом у обављању посла и доношењу одлука је евидентиран у заводу 66,2% затим у домовима здравља 65,6% па тек у општим болницама 46,4%.

Графикон бр.3



Могућност да у свом раду користи сва своја знања, способности и вештине задовољством је исказало 61,4% анкетираних у Браничевском округу, скоро сваки пети је делимично задовољан а око 15% је незадовољно. Највећи степен задовољства наведеном могућношћу је у ЗЗЈЗ Пожаревац 75,6% (2015-65%), затим у установама примарне здравствене заштите 71,5% (2015-68,3%), док је у установама секундарне здравствене заштите степен задовољства најнижи 48,6% (2015-48,5%).

На питање колико сте задовољни уважавањем и вредновањем вашег рада 47,6% испитаника је задовољно, скоро четвртина је делимично задовољна, а 29% је незадовољно на територији Браничевског округа. Степен задовољства који се односи на уважавање и вредновање рада евидентиран је код више од половине анкетираних у домовима здравља и ЗЗЈЗ Пожаревац, а код трећине у општим болницама где је уједно и степен незадовољства највећи (38,4%).

Непосредном сарадњом са колегама у Браничевском округу задовољно је 72,4% испитаника (2014.-72%), сваки десети је незадовољан, а скоро сваки шести је делимично задовољан. Најбољу међусобну сарадњу имају колеге у домовима здравља (77,7%), затим у ЗЗЈЗ Пожаревац (70%) а најмању у општим болницама 66,7%, што је исказано путем степена задовољства. Вредности овог показатеља у посматраној години су приближно исте у поређењу са 2015. годином.

Не само да је анализирана сарадња са колегама, већ је сагледана и непосредна сарадња са претпостављенима где се дошло до података да је у свим установама Браничевског округа та сарадња доста добра, при чему се 68% позитивно изјаснило. Овде је такође сарадња са претпостављенима најбоља у домовима здравља 75,4%, затим у заводу око 67% и на крају у општим болницама 60%.

Однос пацијента према испитаницима је код више од половине добар, што је потврђено задовољством, делимично задовољан је сваки пети, док је сваки осми наведеним односом у Браничевском округу незадовољан. У општим болницама је половина запослених радника исказала задовољство, скоро сваки четврти је исказао делимично задовољство, док је сваки шести запослени је био незадовољан односом пацијената према њима. У домовима здравља је скоро трећина незадовољна и делимично задовољна, око 62% је било задовољних, док је у Заводу за јавно здравље Пожаревац ситуација значајно другачија јер приличан број запослених (35,2%) нема додирних тачака са пацијентима, па је сходно томе само 1,4% незадовољних, а 55% задовољних односом са пацијентима.

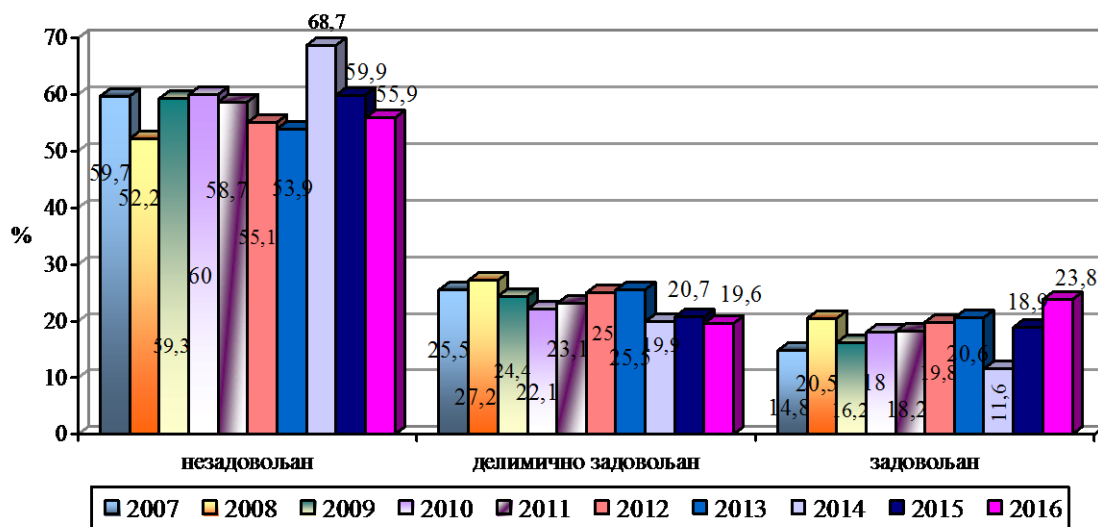
Задовољство могућностима професионалног развоја и континуиране едукације је питање које се у претходној години исказивало кроз два одвојена питања, а сада је обједињено, при чему је више од половине анкетираних задовољно, а 44,5% су делимично задовољни и незадовољни, јер сматрају да немају баш неке могућности професионалног развоја и континуиране едукације. Највеће незадовољство и делимично задовољство евидентирано је код запослених радника општих болница 54,3%, затим у домовима здравља 37,5%, а најмање код радника ЗЗЈЗ Пожаревац 26,7%. Обзиром да је задовољних испитаника овим питањем на нивоу свих здравствених установа у овој години 51,9% а у 2015. години је било 48,1%, може се закључити да они сматрају да имају сада више могућности за професионално усавршавање и континуирану едукацију.

Анализирајући задовољство испитаника финансијском надокнадом за свој рад евидентно је да је много већи број незадовољних (око 56%), негде око петине је делимично задовољно, а око четвртине је задовољно.

Посматрано по здравственим установама може се истаћи да је најмање задовољних у општим болницама односно сваки шести анкетирани је задовољан финансијском надокнадом за рад, у домовима здравља је сваки четврти (26,2%) а у заводу их је највише односно две трећине анкетираних је задовољно накнадом за уложени рад.

Графикон бр. 4

**Задовољство запослених финансијском надокнадом у свим установама
Браничевског округа од 2007-2016. године**



Ново питање које је уврштено у сет питања се односи на задовољство запослених руковођењем и организацијом рада у установама Браничевског округа, где је половина задовољна, четвртина је делимично задовољна, а 21,5% је незадовољно. Највеће незадовољство је евидентирано у установама секундарног нивоа (27,6%), затим у домовима здравља (16,4%) а најмање у заводу око 16,0%.

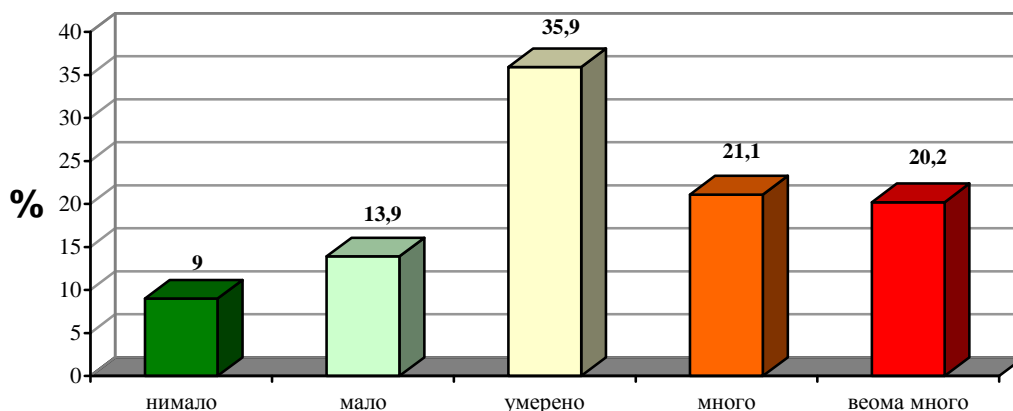
Анализирањем одговора питања које се односи на добијање јасних упутстава запослених шта се од њих очекује у оквиру посла, више од половине испитаника (57,8%) је задовољна тиме што то тачно зна, а 17,5% је незадовољно јер не добијају јасна упутства. Највише је задовољних у домовима здравља (66,3%) а најмање у општим болницама (47,6%) добијањем јасних упутстава шта се од њих очекује у оквиру посла. Резултати су слични прошлогодишњим.

Могућност да изнесу своје идеје претпостављенима у свим посматраним здравственима установама евидентирана је код 56% (2015-56,8%) што је исказано кроз задовољство, док је 19,1% тиме незадовољно (2015-18%). Испитаници у домовима здравља су исказали ту могућност у највећем обиму 64,3% (2015-65%), док су у Заводу за јавно здравље Пожаревац то задовољство исказали 58,7% (2015-62,6%; 2014-52%; 2013-42,5%), а најмање у општим болницама 46,7% (2015-46,3%). Резултати су слични прошлогодишњим.

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 умереном напетостју, стресом и притиском, код 40% је та повезаност присутна много и веома много, док је код скоро сваког четвртог она мало или нимало присутна. Испитаници који обављају посао у општим болницама су највише напети, под стресом и притиском у Браничевском округу (50,4%).

Графикон бр. 5

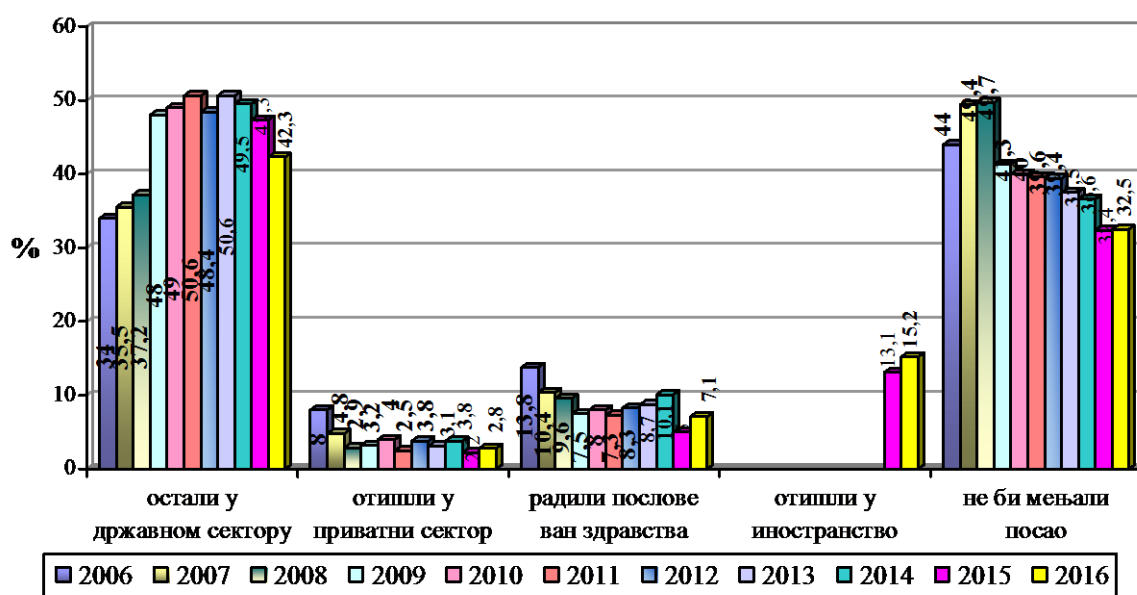
Обављање посла запослених повезано са напетостју, стресом и притиском у здравственим установама Браничевског округа у 2016. години



Анализирајући задовољство послом пре пет година и сада, закључује се да код нешто мање од половине анкетираних односно 48,9% (2015-48,9%) нема разлике у односу на период од пре пет година, 23,2% је сада задовољније послом (2015-23,7%), док је 27,9% незадовољније садашњим послом (2015-27,3%). Резултати су слични прошлогодишњим. Сагледавајући све здравствене установе може се закључити да је највеће незадовољство запослених у општим болницама 31,9% (2015-33,5%) затим у домовима здравља 26,1% (2015-23%), а најмање у Заводу за јавно здравље Пожаревац 9,3% (2015-20%). Сада је мањи удео незадовољних послом у односу на период од пре пет година.

Графикон бр.6

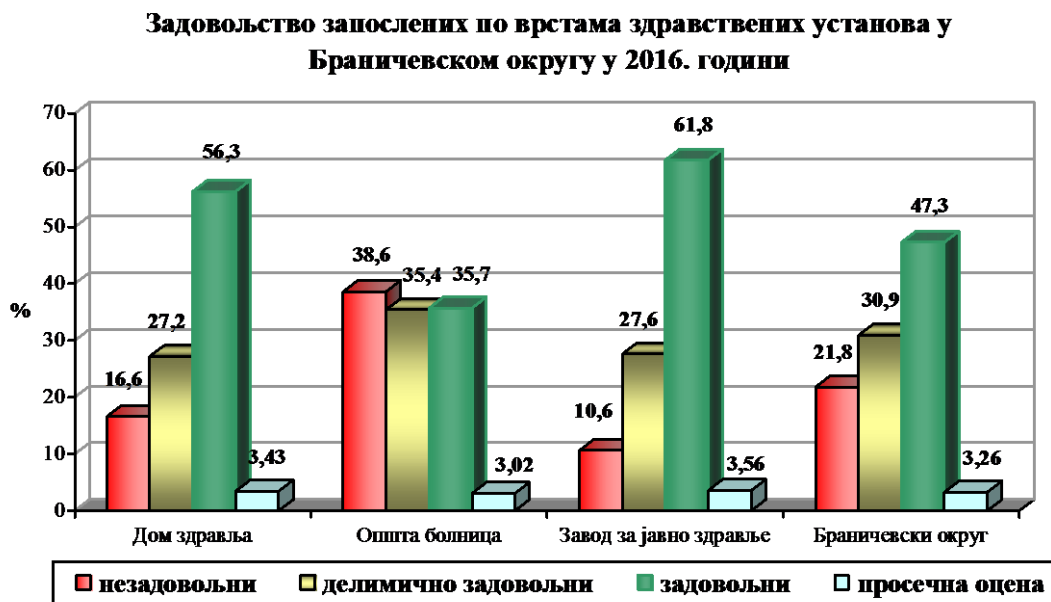
Планирање запослених у вези промене посла по годинама у Браничевском округу од 2006-2016.године



Размишљања о послу у наредних пет година на нивоу свих здравствених установа Браничевског округа су таква да 42,3% (2015-47,3%) планира да остане у државном сектору здравства, 32,5% (2015-32,4%) уопште не размишља о промени посла, 7,1%

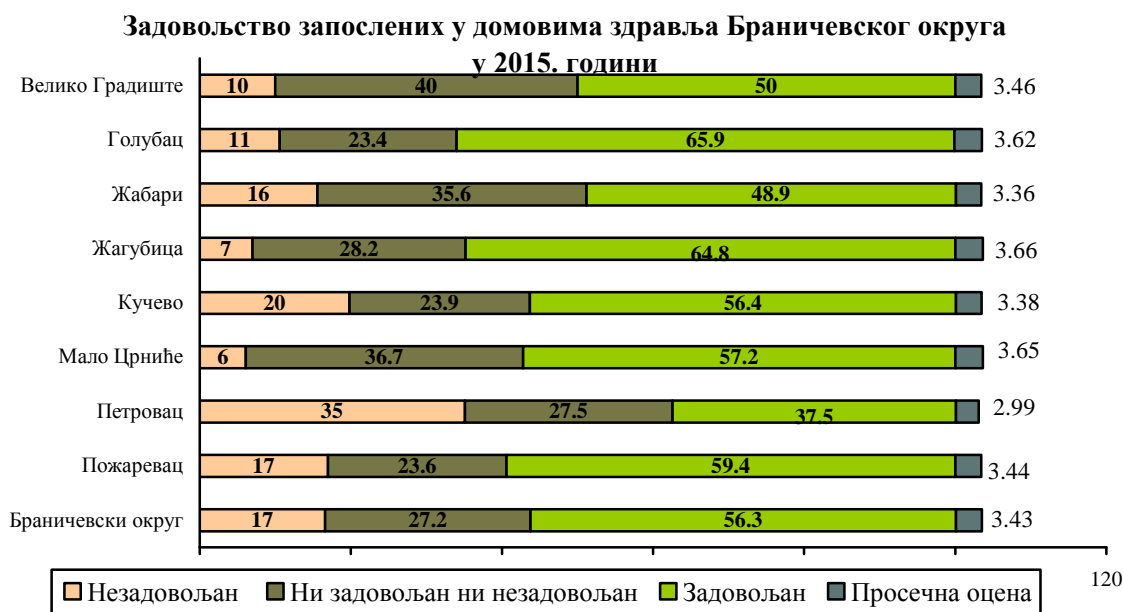
(2015-5%) планира да ради послове ван здравствене заштите, а 2,8% (2015-2,2%) би отишли у приватни сектор здравства. Уведена је још једна категорија одговора која се односи на одлазак у иностранство и у Браничевском округу је то 15,2% (2015-13,1%). Наведени резултати су нешто лошији у поређењу са претходном годином а и за саму здравствену установу, јер већи број испитаника жели да напусти своје радно место и оде у иностранство (графикон бр.7)

Графикон бр.7



Ако се посматра задовољство запослених у свим здравственим установама Браничевског округа, може се рећи да је 47,3% (2015-47%) задовољно и веома задовољно послом који обавља, петина је незадовољна и веома незадовољна, а трећина је делимично задовољна, при чему су резултати слични као и у 2015. години. Ради бољег увида у посматране варијабле обједињене су категорије, и то веома незадовољан и незадовољан као **незадовољан**, са једне стране, и задовољан и веома задовољан као категорија **задовољан**. Просечна оцена задовољства запослених у свим здравственим установама у Браничевском округу (дом здравља, општа болница, завод за јавно здравље) је 3,26 и иста је као и претходне године.

Графикон бр.8



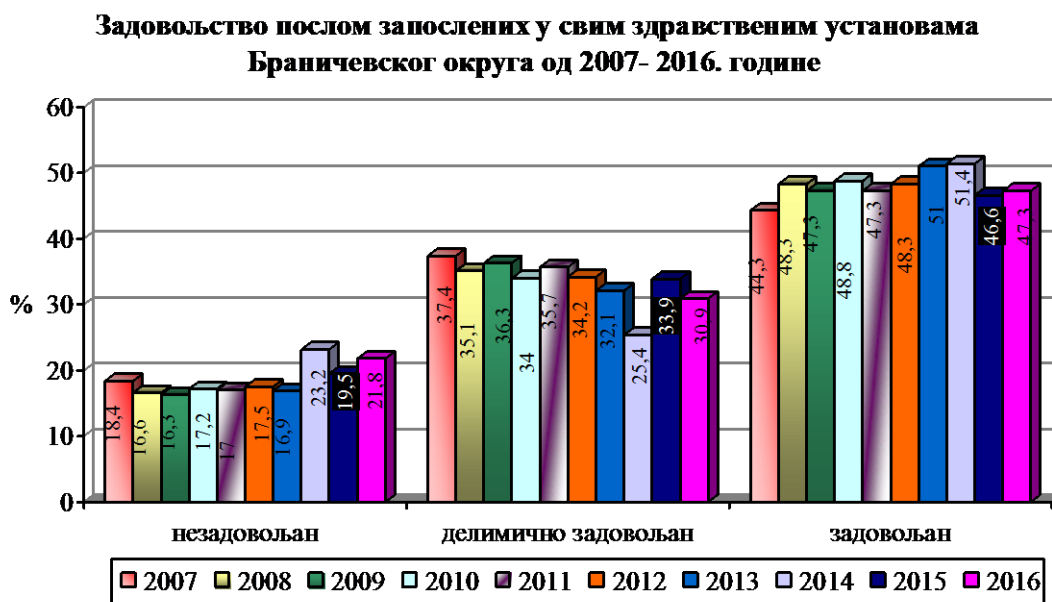
Анализирајући задовољство запослених радника у домовима здравља Браничевског округа, може се истаћи да је удео задовољних на нивоу округа око 56% (2015-54%) и већи је у односу на претходну годину. Највећи удео задовољних је у Дому здравља Голубац (око 66%), а најмањи је у ДЗ Петровац на Млави (37,5%).

Компарирајући резултате са претходном годином, може се констатовати да је степен задовољства запослених у свим домовима здравља углавном већи, сем у Жабарима где су вредности ниже. Забрињавајући је податак у ДЗ Петровац на Млави где је више од једне трећине запослених радника незадовољно послом који обавља.

Најмање незадовољних је у Дому здравља Мало Црниће 6% и Жагубица 7%.

Средња оцена задовољства у свим домовима здравља на нивоу округа је преко 3 сем дома здравља у Петровцу на Млави (2,99) и већа је на нивоу округа у односу на претходну годину (2015.-3,38). Највиша средња оцена је у ДЗ Жагубица, Мало Црниће и Голубац где је и степен задовољства највећи, а најмања је у Петровцу на Млави.

Графикон бр. 9

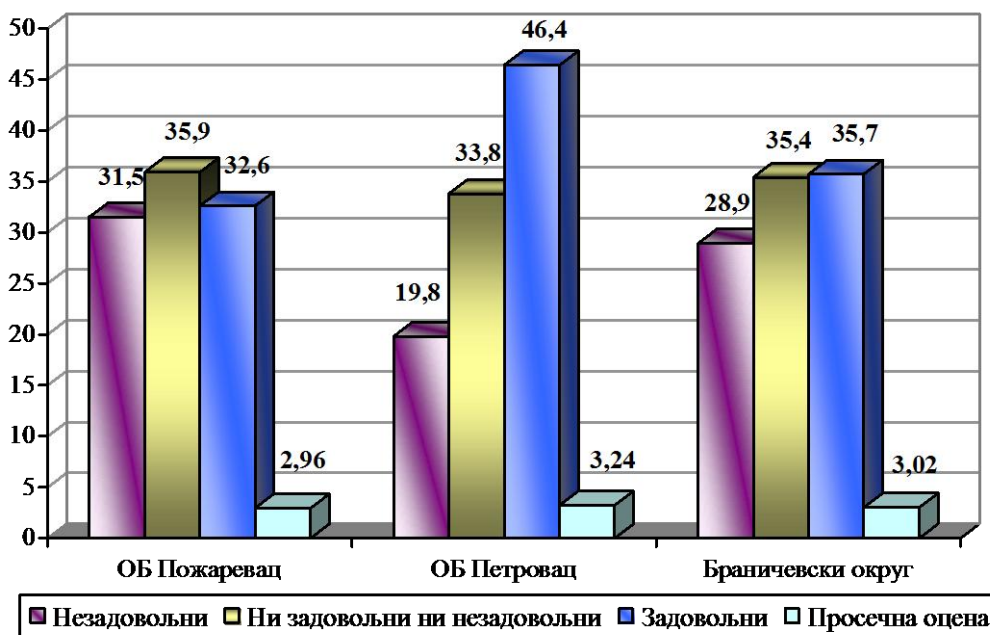


Поређењем општег задовољства у овом десетогодишњем периоду може се рећи да је петина запослених незадовољна послом који обавља, трећина је делимично задовољна, док је нешто мање од половине задовољно. У наведеном периоду нема већих осцилација јер су за наведене категорије вредности података приближне.

Није узета у обзир 2006. година из разлога што се тада истраживање задовољства запослених обавило само у 7 домава 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 2016.години

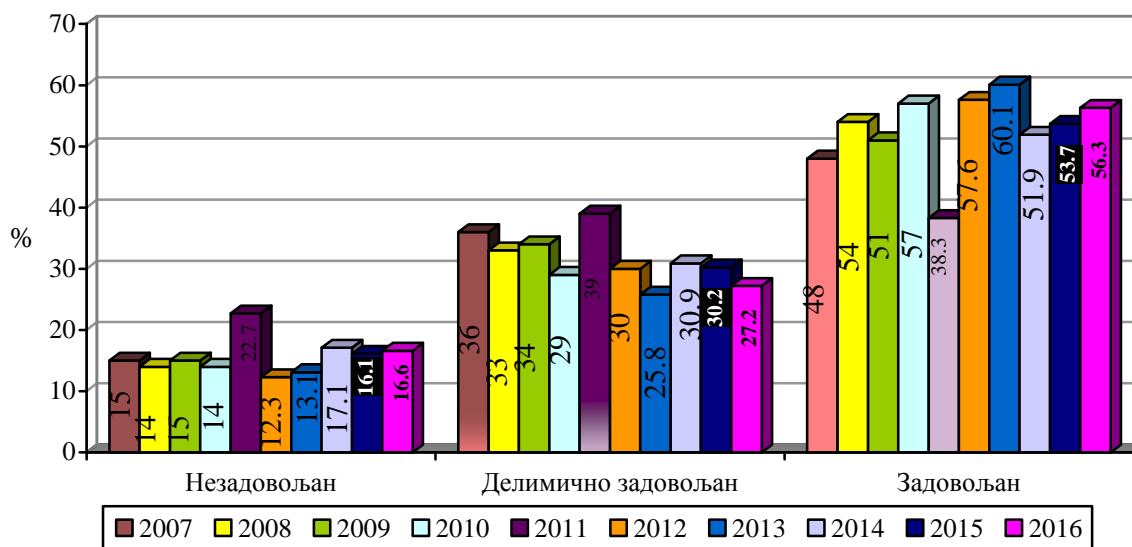


Посматрајући задовољство запослених у општим болницама на нивоу округа, уочава се удео од око 35,7% задовољних (2015- 37%), 35,4% делимично задовољних, док је скоро трећина њих незадовољна.

Посматрајући степен задовољства у болницама може се уочити да су запослени радници у већим болницама незадовољнији, па тако у општој болници у Пожаревцу сваки трећи је незадовољан послом док је у петровачкој болници скоро сваки пети. Просечна оцена задовољства је нижа како у обе болнице тако и на нивоу Браничевског округа у односу на прошлогодишњу.

Графикон бр. 11

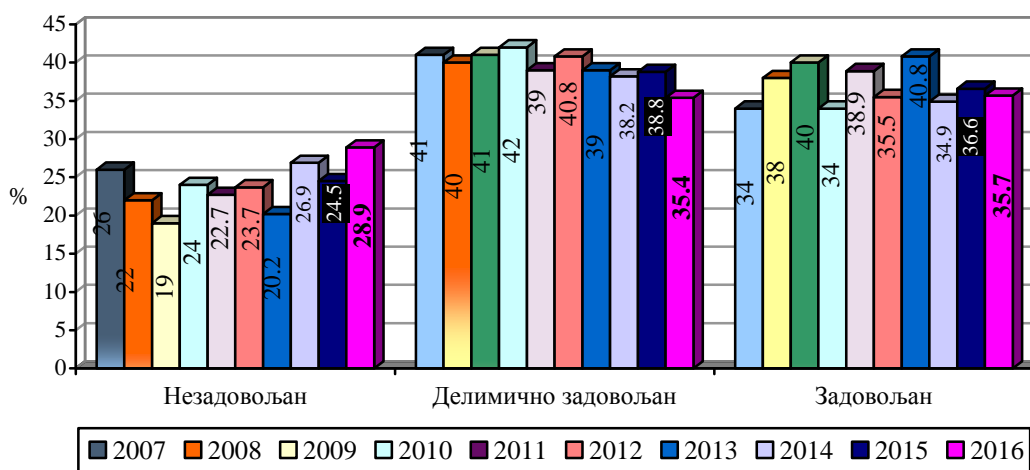
Задовољство запослених послом у домовима здравља Браничевског округа од 2007. до 2016.године



Посматрајући домове здравља у десетогодишњем периоду може се рећи да је степен задовољства запослених са мањим осцилацијама, али у глобалу показује тренд раста на рачун делимично задовољних који су у благом опадању. Степен незадовољства у посматраном периоду показује тренд одржавања од неких 16%, али је у последњој години исказано повећање незадовољства запослених радника на примарном нивоу здравствене заштите, где је сваки шести испитаник незадовољан. Удео делимично задовољних се током целог периода одржава на приближно истом нивоу, при чему је скоро сваки трећи запослени радник припадник ове категорије.

Графикон бр.12

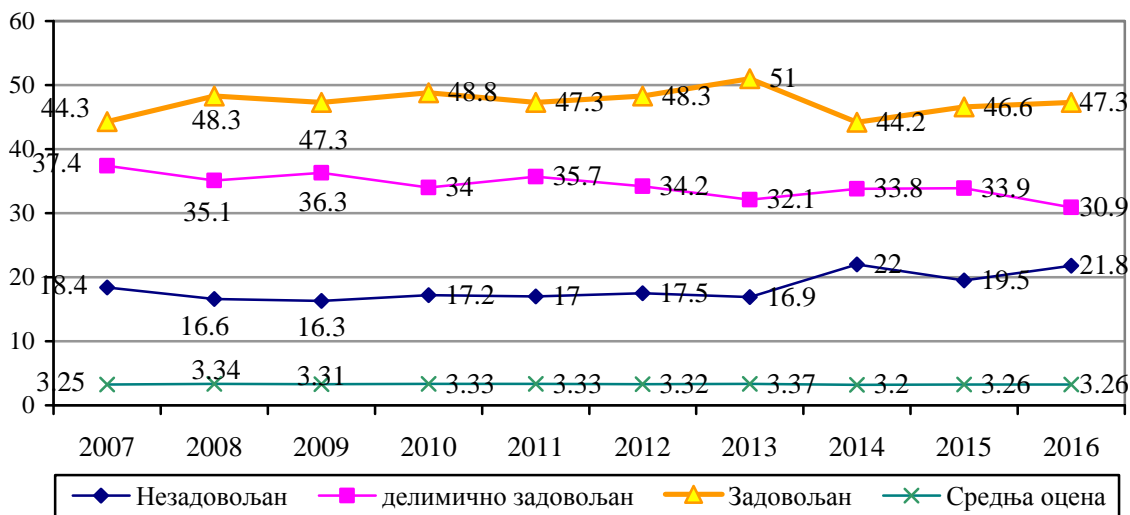
Задовољство запослених послом у општим болницама Браничевског округа од 2007. до 2016.године



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 повећања незадовољства (око једне трећине анкетираних), као и благог смањења броја задовољних и делимично задовољних испитаника. Категорија делимично задовољних показује тренд одржавања вредности и њих је у поређењу са осталим категоријама највише. Нешто више од једне трећине анкетираних је задовољно послом који обавља у општим болницама Браничевског округа.

Графикон бр.13

Опште задовољство послом свих запослених радника у Браничевском округу од 2007. до 2016.године



На графикону број 13 приказано је кретање степена задовољства испитаника свих здравствених установа у десетогодишњем периоду, при чему се уочавају не тако велике осцилације. Незадовољних радника из године у годину је на приближном нивоу са мањим осцилацијама, док анкетирани у категорији делимично задовољних показују благи тренд опадања, што нам указује да они прелазе у суседну категорију незадовољних или задовољних особа.

Средња оцена задовољства је 3,26 и слична је вредностима из претходних година.

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.

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 кадра са средњом и високом стручном спремом, преоптерећеност старијих радника који су пред пензијом, недостатак млађих здравствених радника, лоша организација посла, велика оптерећеност здравствених радника посебно медицинских сестара администрацијом и мало времена за рад са пацијентима.
- Лоше међуљудске и колегијалне односе, пристрасност појединих радника код руководиоца. Лоши интерперсонални односи запослених, неадекватна комуникација по хијерархији међу запосленима (вертикална и хоризонтална) и мобинг;
- Стару опрему, недостатак нове и савремене опреме у свим областима рада. Потребу за новим униформама и клопмама.
- Највећи удео испитаника је био незадовољан висином новчане накнаде за посао који обавља и враћање процента плате који им је држава узела. Због физичке угрожености на радном месту исказана је потреба за статусом службеног лица.
- Повећање могућности за едукацију како здравствених радника и здравствених сарадника.

Коментари запослених радника у општим болницама односили су се на:

- Смањење кадровског потенцијала у свим степенима стручне спреме, а посебно недостатак млађих здравствених радника и преоптерећеност старијих колега;
- Нарушену интерперсоналну комуникацију запослених радника, мобинг и на незадовољство руководством установе како због организације посла тако и због привилегија појединих запослених радника;
- Велики обим административних послова и све мање времена за посвећеност и разговор са пацијентима;
- Постојање сувише ниских плата/примања и захтева за враћањем дела плате који им је одузет од стране државе.
- Набавку нове и савремене опреме и апаратуре;
- Незадовољство просторијама које су уређене и потребу пре свега за санирањем санитарних просторија.

ЗАКЉУЧАК:

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. 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 исказала је једна четвртина испитаника у свим здравственим установама, при чему треба радити на набавци нове и савремене опреме.
- Око 60% анкетираних је задовољно расположивим временом за обављање посла, али мање од половине је задовољно временом којим располаже за рад са пацијентима.
- Шест од десет запослених је задовољан аутономијом у обављању посла као и могућношћу да у раду користе сва своја знања, способности и вештине.
- Једна трећина запослених је незадовољна због мањег уважавања и вредновања њиховог рада.
- Јако су задовољни непосредном сарадњом са колегама и претпостављенима (око 70%), али мање односом пацијената према њима (око 50%).
- Половина је задовољна могућношћу за професионални развој и континуирану едукацију.
- Незадовољних радника финансијском надокнадом за рад у Браничевском округу је пореко 50%.
- Руковођењем и организацијом рада у установи је задовољна половина испитаника, док је петина незадовољна.
- Око три четвртине запослених радника је умерено, 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 уопште не размишљају о промени посла и то око 75%.

- Око 47% је задовољно послом који сада обавља и мора се нагласити да тај проценат углавном из године у годину опада.
- Посматрано према врсти здравствених установа, највећи степен задовољства исказали су запослени у Заводу за јавно здравље Пожаревац, затим у домовима здравља а најмање у општим болницама.

Анализирањем задовољства по домовима здравља у Браничевском округу највеће задовољство је у Дому здравља Жагубица, затим Мало Црниће и Голубац. Највеће незадовољство евидентирано је у Дому здравља Петровац на Млави.

У пожаревачкој болници је веће незадовољство запослених у компарацији са петровачком болницом. У посматраном десетогодишњем периоду нема већих осцилација у степену задовољства како у болницама тако и у домовима здравља. Средња оцена задовољства свих запослених Браничевског округа у посматраном округу је иста као и претходне године (3,26).

ПРЕДЛОГ МЕРА:

- Неопходно је анализирање резултата овог истраживања од стране руководиоца здравствених установа и решавање постојећих проблема.
- Радити на унапређењу едукације, обезбеђивању нове опреме, побољшању организације рада и побољшању хоризонталне и вертикалне сарадње.

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