



**АНАЛИЗА ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА ЗАПОСЛЕНИХ У ДРЖАВНИМ
ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА СА ПОДРУЧЈА ФИЛИЈАЛЕ РФЗО НОВИ
ПАЗАР ЗА 2016.ГОД.**

Нови Пазар, мај 2017. год.

САДРЖАЈ:

1. Увод	3
2. Резултати истраживања.....	4
3. Закључак.....	18

ТАБЕЛЕ:

Табела бр.1-Стопа одговора по установама у надлежности ЗЗЈЗ Н.Пазар.....	4
Табела бр.2 -Структура анкетираних радника у здравственим установама са подручја ЗЗЈЗ Н. Пазар.....	5
Табела бр.3 -Структура анкетираних према обављању руководеће функције.....	6
Табела бр.4- Задовољство послом у Општој болници Н.Пазар.....	9
Табела бр.5-Задовољство послом у Дому здравља Н.Пазар.....	9
Табела бр.6-Задовољство послом у Дому здравља Тутин.....	10
Табела бр.7- Задовољство послом у Специјалној болници Н.Пазар.....	10
Табела бр.8-Задовољство послом у Заводу за јавно здравље Н.Пазар.....	10
Табела бр.9- Мишљење запослених о условима рада.....	12
Табела бр.10-Могућност професионалног развоја/едукације.....	13
Табела бр.11- Задовољство руковођењем и организацијом рада у установи и добијање јасних упутстава о очекивањима од запослених.....	16
Табела бр.12-Средња оцена задовољства запослених.....	16

ГРАФИКОНИ:

Графикон бр.1- Структура запослених у здравственим установама са подручја ЗЗЈЗ Н.Пазар према полу.....	5
Графикон бр.2 Структура запослених у здравственим установама са подручја ЗЗЈЗ Н.Пазар према старосним групама.....	6
Графикон бр.3-Задовољство послом пре пет година и сада на нивоу свих установа у надлежности ЗЗЈЗ Н.Пазар.....	7
Графикон бр.4-Задовољство послом пре пет година и сада по установама	8
Графикон бр.5- Опште задовољство послом на нивоу свих установа у надлежности ЗЗЈЗ Н.Пазар.....	9
Графикон бр.6-Размишљања о промени посла за све установе у надлежности ЗЗЈЗ Н.Пазар.....	11
Графикон бр.7- Напетост, стрес и притисак на послу на нивоу свих установа са подручја.....	12
Графикон бр.8- Задовољство финансијском надокнадом за рад.....	13

Графикон бр.9- Задовољство запослених аутономијом у раду, могућностима да користе своја знања и вештине ,могућностима изношења својих идеја претпостављеним и уважавањем и вредновањем свог рада.....	14
Графикон бр.10- Непосредна сарадња са колегама, претпостављеним и однос пацијената према запосленим.....	15
Графикон бр.11- Средња оцена задовољства запослених у установама у надлежности ЗЗЈЗ Н.Пазар...	17

УВОД:

Задовољство послом се дефинише као позитивна емоционална реакција и ставови појединца према свом послу, и битан је фактор успешности пословања предузећа. Бројна истраживања су показала да на задовољство запослених утичу различити чиниоци почев од садржаја посла, физичких и социјалних услова рада, личних особина запосленог, његових способности и емоција до осећаја задовољства животом. Исти услови рада и иста плата не доводе до једнаког задовољства радника, јер су очекивања запослених не само различита већ и променљива категорија, која се могу мењати током радног века у зависности од личних аспирација и приоритета.

У пракси се често дешава да менаџери нису свесни чињенице да су запослени радници успешнији и ефикаснији, уколико су задовољни. Радник задовољан послом има позитиван став према раду, успешнији је и ефикаснији на послу (производи више и мање одсуствује са посла), и остаће веран радној организацији у којој ради.

Истраживање задовољства запослених у здравственим установама је спроведено 05.12.2016.год., као инструмент истраживања коришћен је анонимни упитник, креиран од стране Министарства здравља Републике Србије у оквиру Програма Унапређење квалитета рада здравствених установа, који је за ову годину измењен и садржи 23 питања. У истраживању професионалног задовољства учествовале су све здравствене установе у државној својини са територије Филијале РФЗО Нови Пазар. Обухваћени су запослени свих занимања, за дистрибуцију и прикупљање одговора били су одговорни председник комисије за квалитет и главне сестре болница, домова здравља и завода. Након достављања попуњених упитника извршен је унос у WEB апликацију коју је креирао ИЗЈЗ „Др Милан Јовановић Батут“. Завод за јавно здравље Нови Пазар ради анализу задовољства за следеће установе: Општа болница Нови Пазар, Дом здравља Нови Пазар, Дом здравља Тутин и Специјална болница Нови Пазар . За описивање испитиване популације коришћене су методе дескриптивне статистике: просечна вредност (аритметичка средина), мере варијабилитета (стандардна девијација) и релативни бројеви. Задовољство запослених је исказано просечном оценом на скали од 1 до 5, где је 1=веома незадовољан, а 5=веома задовољан. База података је креирана у компјутерском програму Excel, а за статистичку обраду података коришћен је СПСС програм, верзија 21.0 (Statistical Package for Social Sciences).

РЕЗУЛТАТИ ИСТРАЖИВАЊА:

У истраживање задовољства запослених учествовале су све здравствене установе у државној својини на територији Филијале РФЗО Нови Пазар, и обухваћени су сви запослени који су били присутни на послу у здравственим установама 05.12.2016.год. Од укупно 1500 запослених у здравственим установама у државној својини на територији, а за које је надлежан ЗЈЗ Нови Пазар, нешто више од две трећине је било присутно на послу на дан истраживања. 872 запослена радника су прихватила учешће у анкети, а вратило се 831 исправних, што представља стопу одговора од 95,3% (табела бр.1)

Табела бр.1-Стопа одговора по установама у надлежности ЗЈЗ Н.Пазар

Здравствена установа	Број подељених упитника	Број враћених упитника	Стопа одговора
Општа болница Н.Пазар	262	262	100%
Дом здравља Н.Пазар	370	357	96,50%
Дом здравља Тутин	120	101	84,10%
Специјална болница Н.Пазар	102	93	91,20%
Завод за јавно здравље Н.Пазар	18	18	100%

Међу анкетираним радницима у здравственим установама у државној својини већи је број запослених жена, тако да је 24,8% запослених радника мушког пола, 69,2% су жене и 50 (6,0%) радника није дало одговор на ово питање (графикон бр.1)

Графикон бр.1- Структура запослених према полу



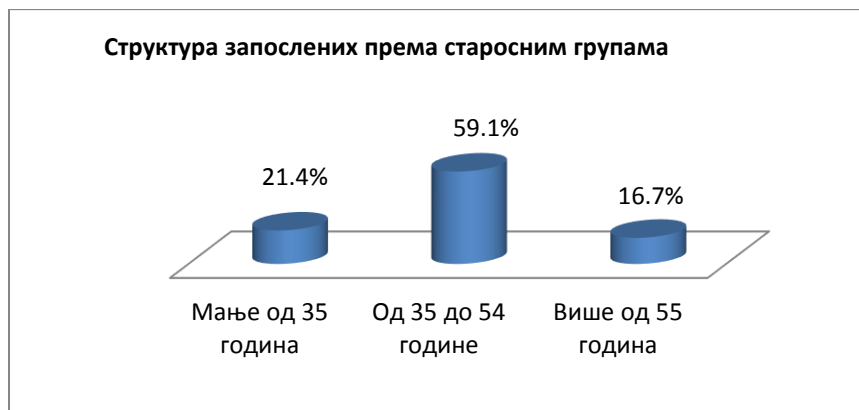
Код питања које се односи на структуру анкетираних према занимању су посебно приказани лекари, потом медицинске сестре/техничари и остали здравствени радници. У односу на занимање, у анкетирању професионалне сатисфакције, највише су били заступљени здравствени радници-78,1%, потом су технички радници 9,9%, административни радници 5,5% и најмање је било здравствених сарадника 3,6%, за 24(2,9%) запослених нема података о занимању (табела бр.2). Међу здравственим радницима су најзаступљеније медицинске сестре/техничари са 51,1%, потом су лекари са 19,9% односно сваки пети анкетирани на укупном нивоу и најмање је осталих здравствених радника. 7,1%.

Табела бр.2 -Структура анкетираних радника у здравственим установама са подручја ЗЗЈЗ Н. Пазар

Занимање	н	%
Лекар	165	19,9%
Медицинска сестра/техничар	425	51,15
Здравствени радник-друго занимање	59	7,1%
Здравствени сарадник	30	3,6%
Административни радник	46	5,5%
Технички радник	82	9,9%
Недостаје	24	2,9%
Укупно	831	100%

Код података који се односи на године старости дефинисане су три добне групе и то мање од 35 година, 35 до 54 и више од 55 година. Од укупно 831 анкетираних радника 23 није дало одговор на ово питање што је 2,8%, једна шестина запослених је старија од 55 година(16,7%), 21,4% је млађе од 35 година и највећи проценат запослених (59,1%) је старости 35-54 године (графикон бр.2)

Графикон бр.2 Структура запослених у здравственим установама са подручја ЗЗЈЗ Н.Пазар према старосним групама



Од укупног броја анкетираних запослених радника, 12,8% обавља неку руководећу функцију, а 84 запослена (10,1%) није дало одговор на ово питање(табела 3)

Табела бр.3-Структура анкетираних према обављању руководеће функције

Одговор	н	%
Обављају руководећу функцију	106	12,80%
Не обављају руководећу функцију	641	77,10%
Без одговора	84	10,10%

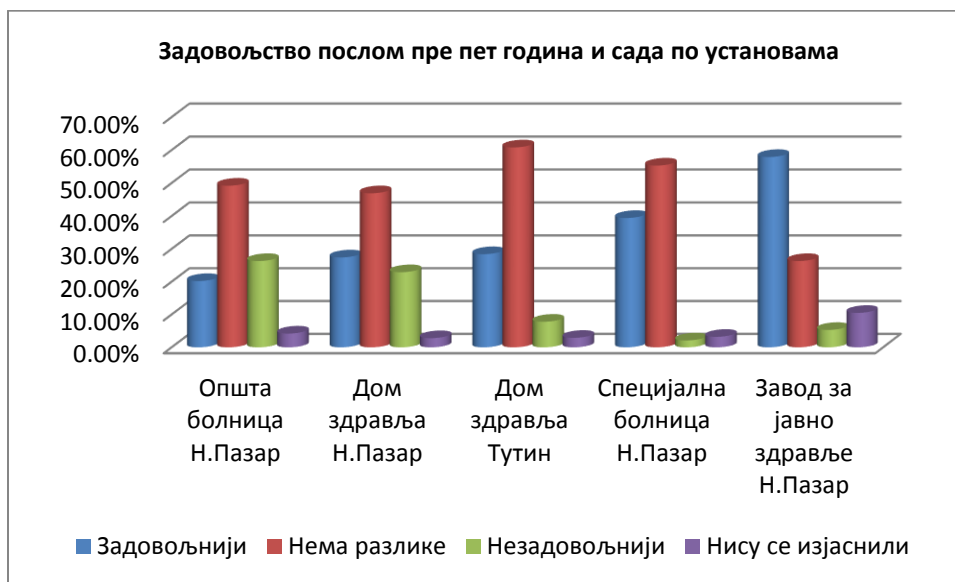
Својим послом у поређењу од пре пет година и данас , задовољније је 27,4% анкетираних радника , проценат неопредељених ове године се одржава на око половину анкетираних радника 50,1%, а незадовољна је скоро петина (19,5%) анкетираних радника.О задовољству послом се није изјаснило 3% радника који су учествовали у анкети (графикон бр 3).

Графикон бр.3-Задовољство послом пре пет година и сада на нивоу свих установа у надлежности ЗЗЈЗ Н.Пазар



Ако посматрамо задовољство од пре пет година и сада према здравственим установама, највећи проценат задовољних здравствених радника је у Заводу за јавно здравље Нови Пазар -57,9%, потом у Специјалној болници Н. Пазар -39,4%, Дому здравља Тутин-28,4%, Дому здравља Нови Пазар 27,4% и најмање у Општој болници Н.Пазар-20,2%. Највећи проценат незадовољних здравствених радника је у Општој болници Н.Пазар где је сваки четврти здравствени радник незадовољнији (26,3%), потом у Дому здравља Н.Пазар -22,9%, Дому здравља Тутин-7,8%,Заводу за јавно здравље -5.3% , и у Специјалној болници Нови Пазар -2,1%. Треба истаћи да је најмањи број запослених у Заводу за јавно здравље, а самим тим и број анкетираних (18), и закључити да је незадовољство најмање у тој установи (графикон бр.4).

Графикон бр.4-Задовољство послом пре пет година и сада по установама у надлежности ЗЗЈЗ Н.Пазар



Узимајући уопштено све наведено кроз упитник, за све установе заједно, анкетирани радници су се изјаснили на следећи начин: својим послом веома незадовољно је 10,6% анкетираних радника, незадовољно је 14,1%, ни задовољно ни незадовољно 23,3%, задовољних је 40,6%, а веома задовољних 8,8% анкетираних радника. Неизјашњених за уопштено задовољство је 2,6% (графикон бр.5)

Графикон бр.5- Опште задовољство послом на нивоу свих установа у надлежности ЗЗЈЗ Н.Пазар



Задовољство по свакој установи посебно је приказано кроз следеће табеле : табела бр.4(Општа болница Н.Пазар),табела бр.5(Дом здравља Н.Пазар), табела бр.6(Дом здравља Тутин), табела бр.7(Специјална болница Н.Пазар), табела бр.8(Завод за јавно здравље Н.Пазар).

Табела бр.4- Задовољство послом у Општој болници Н.Пазар

Веома незадовољан	14,10%
Незадовољан	14,90%
Ни задовољан ни незадовољан	32,10%
Задовољан	34,00%
Веома задовољан	2,70%
Нису се изјаснили	2,30%

Табела бр.5- Задовољство послом у ДЗ Н.Пазар

Веома незадовољан	10,30%
Незадовољан	16,20%
Ни задовољан ни незадовољан	23,50%
Задовољан	38,50%
Веома задовољан	8,10%
Нису се изјаснили	3,40%

Табела бр.6-Задовољство послом у ДЗ Тутин

Веома незадовољан	7,80%
Незадовољан	12,70%
Ни задовољан ни незадовољан	12,70%
Задовољан	52,90%
Веома задовољан	9,80%
Нису се изјаснили	3,90%

Табела бр.7- Задовољство послом у Специјалној болници Н.Пазар

Веома незадовољан	5,30%
Незадовољан	7,40%
Ни задовољан ни незадовољан	12,80%
Задовољан	51,10%
Веома задовољан	20,20%
Нису се изјаснили	3,20%

Табела бр.8-Задовољство послом у ЗЗЈЗ Н.Пазар

Веома незадовољан	5,30%
Незадовољан	0,0%
Ни задовољан ни незадовољан	5,30%
Задовољан	42,10%
Веома задовољан	42,10%
Нису се изјаснили	5,30%

Посматрајући табеле уочавамо да је највеће задовољство послом у Заводу за јавно здравље Н.Пазар па затим у Специјалној болници Н.Пазар , а најмање у Општој болници Н.Пазар и Дому здравља Н.Пазар.

Када се посматра дистрибуција запослених у односу на питање да ли би мењали посао према занимању, примећује се осећај сигурности коју даје посао у државном сектору здравства је заступљен код свих профила запослених тако да је највише оних који би остали државном сектору здравства-46,9% , док би у иностранство отишло 17,4% анкетираних. У приватни сектор би отишло 3,7% а ван здравствене заштите би потражило посао 3,5% анкетираних радника. О промени радног места не размишља 28.5% анкетираних радника(графикон бр.6)

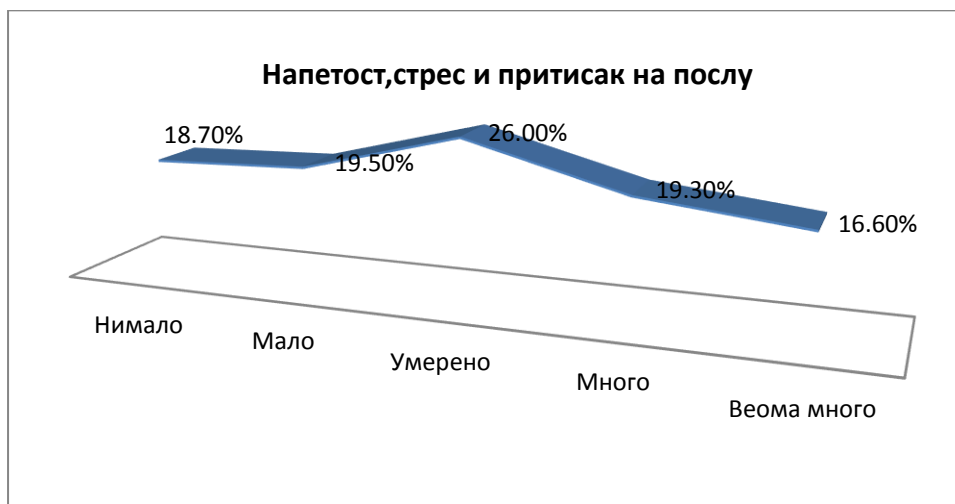
Графикон бр.6-Размишљања о промени посла за све установе у надлежности ЗЗЈЗ Н.Пазар



Приликом обављања посла 18,7% запослених је изјавило да нимало није напето, под стресом или притиском, 19,5% је изјавило да је мало, сваки четврти умерено(26%), једна петина (19,3%) много и 16,6% веома много (графикон бр.7).

Посматрајући у односу на установе, највећи проценат напетости , стреса и притиска осећају здравствени радници у Општој болници Н.Пазар(20,6%) и Дому здравља Тутин(15,7%) а најмањи у Специјалној болници Нови Пазар (22,3% анкетираних се изјаснило да нимало не осећа напетост,стрес и притисак на послу). Да умерено осећа напетост,стрес и притисак на послу највише се изјаснило у Заводу за јавно здравље Н.Пазар-42,1% и Специјалној болници Н.Пазар -35,1%.

Графикон бр.7- Напетост, стрес и притисак на послу(на нивоу свих установа у надлежности ЗЗЈЗ НП)



Груписањем према областима можемо издвојити три питања која се односе на услове рада на радном месту, а одговори показују 10,5% незадовољства запослених опремом у служби . Нешто је мањи проценат незадовољних (7,0%) расположивим временом зарад са пацијентима и 5,9% је незадовољно са временом расположивим за обављање послова. Здравствени радници су најзадовољнији расположивим временом за обављање послова и рад са пацијентима што је приказано у табели бр.9.

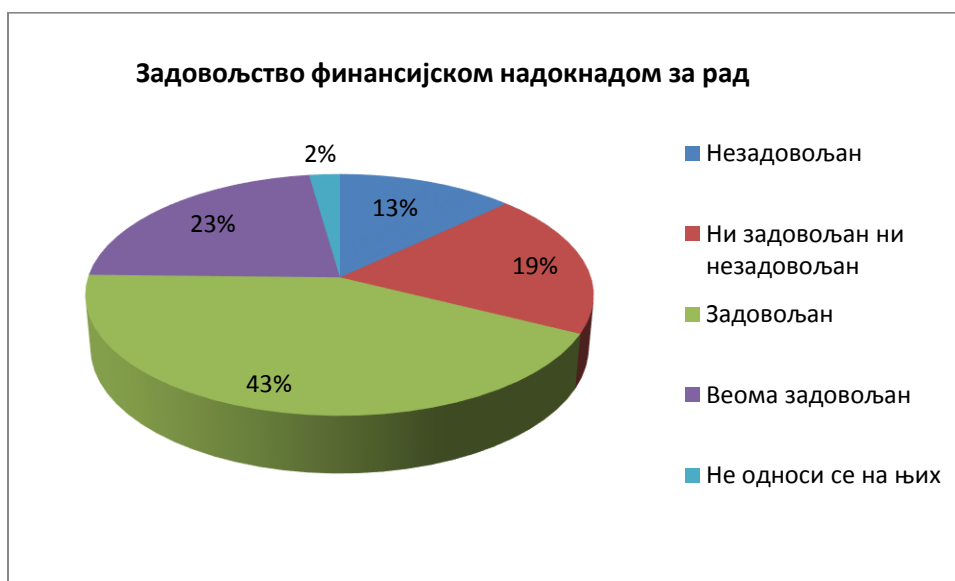
Табела бр.9- Мишљење запослених о условима рада

Оцена	Опрема за рад	Расположиво време за обављање послова	Расположиво време за рад са пацијентима
Веома незадовољан	10,50%	5,90%	7,00%
Незадовољан	13,70%	8,50%	9,70%
Ни задовољан ни незадовољан	21,30%	17,70%	16,80%
Задовољан	39,60%	50,40%	44,60%
Веома задовољан	14,40%	17,00%	16,80%

Када је у питању награђивање на раду за све установе у надлежности ЗЗЈЗ Н.Пазар, својом месечном зарадом веома незадовољна и незадовољна је половина анкетираних здравствених радника (49,6%) ,док је задовољно и веома задовољно 32,7% анкетираних(графикон бр.8).

Највеће незадовољство за финансијску надокнаду за рад је у Дому здравља Н.Пазар-57,3% и Општој болници Н.Пазар-54,6%, док је највеће задовољство у Специјалној болници Н.Пазар -67,1% и Заводу за јавно здравље Н.Пазар -52,6%.

Графикон бр.8- Задовољство финансијском надокнадом за рад



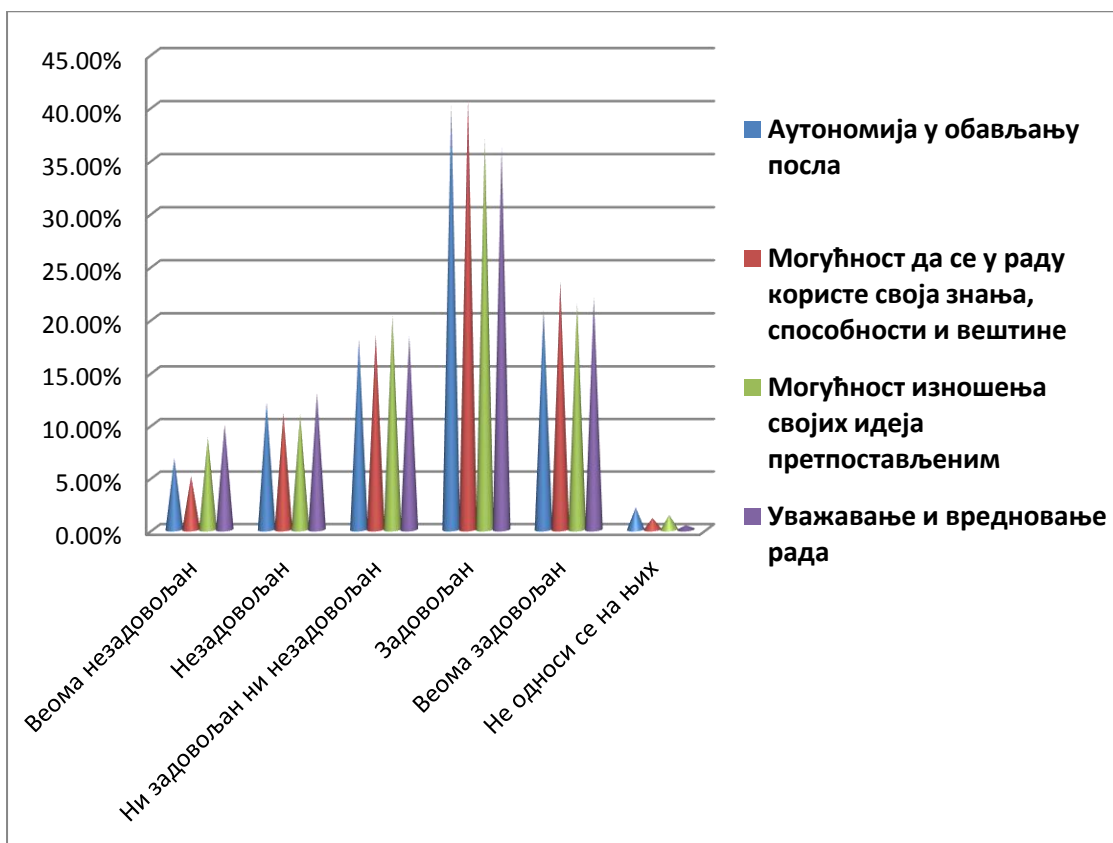
Поглавље које се односи на могућност професионалног усавршавања је обухваћено једним питањем и резултати показују незадовољство четвртине анкетираних радника (24,5%) могућношћу професионалног развоја/континуиране едукације . Могућношћу за професионални развој/континуирану едукацију је задовољно 49,2%, што је око половине анкетираних здравствених радника (табела бр.10) .

Табела бр.10-Могућност професионалног развоја/едукације

Веома незадовољан	9,20%
Незадовољан	15,30%
Ни задовољан ни незадовољан	23,70%
Задовољан	33,70%
Веома задовољан	15,50%
Не односи се на њих	2,70%

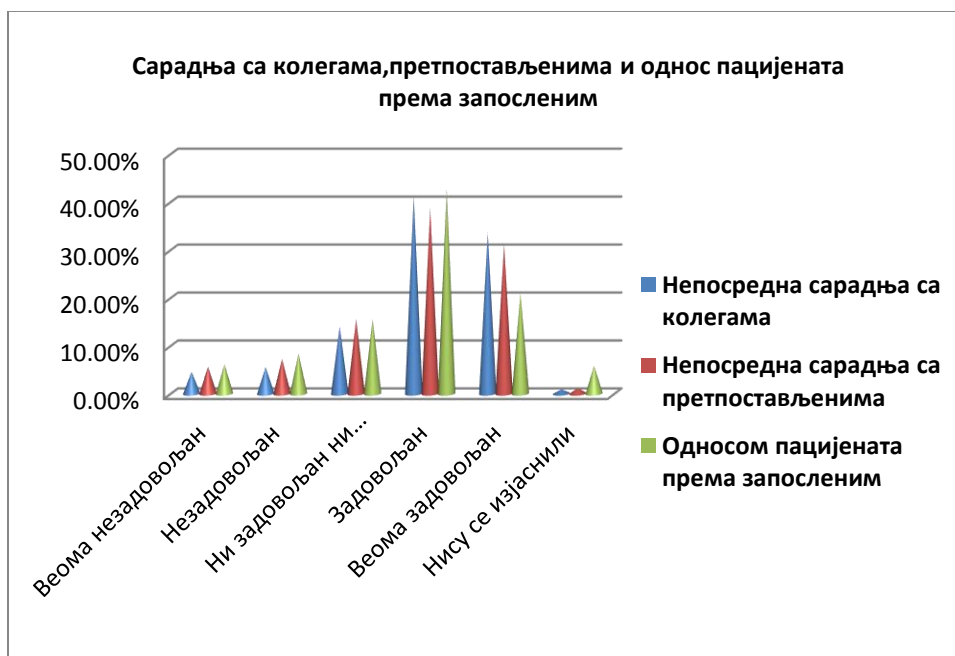
Могућност избора сопственог начина рада (аутономија у обављању посла) има 61,0% запослених , неодлучних је 18,1% , а 18,9% нема ту могућност. Могућност да у раду користи своја знања, способности и вештине има 64,2% запослених, 18,5% је неодлучно по овом питању, а 16,2% је незадовољно том могућношћу. Своје идеје претпостављенима може да изнесе скоро две трећине запослених у здравственим установама-58,5% ,док 19,8% сматра да нема ту могућност. Уважавањем и вредновањем посла који обавља задовољно је 58,2% запослених, неодређених је 18,4% и нешто мање од четвртине (23%) је незадовољно начином вредновања посла који обавља (графикон бр.9)

Графикон бр.9- Задовољство запослених аутономијом у раду, могућностима да користе своја знања и вештине ,могућностима изношења својих идеја претпостављеним и уважавањем и вредновањем свог рада



Ако посматрамо појединачно по сегментима задовољства запослених непосредном сарадњом са колегама задовољно је око три четвртине испитаника 74,9%, незадовољних и веома незадовољних је 10,2% запослених. Непосредном сарадњом са претпостављенима је задовољно 70,1% испитаника, док је веома незадовољно и незадовољно 13% анкетираних радника. Односом пацијената према запосленим веома задовољно и задовољно је 63,9% док је незадовољно 14,6% испитаника (графикон бр.10).

Графикон бр.10-Непосредна сарадња са колегама, претпостављеним и однос пацијената према запосленим



Руковођењем и организацијом рада у установи је незадовољан сваки пети запослени, 21,4% је индиферентно по овом питању а 55,6% је задовољно. Добијањем јасних упутстава шта се очекује од запосленог у реализацији његових задатака задовољно је око две трећине, а незадовољно 18,3% запослених (табела 11)

Табела 11.- Задовољство руковођењем и организацијом рада у установи и добијање јасних упутстава о очекивањима од запослених

Оцена	Руковођење и организација рада у установи	Добијање јасних упутстава о очекивањима од запослених
Веома незадовољан	9,10%	7,00%
Незадовољан	12,10%	11,30%
Ни задовољан ни незадовољан	21,40%	18,80%
Задовољан	34,00%	40,40%
Веома задовољан	21,60%	21,80%
Нису се изјаснили	1,70%	0,90%

Табела 12-Средња оцена задовољства запослених

Питања	Оцена
Адекватност опреме за рад	2,36
Расположиво време за обављање посла	3,65
Расположиво време за рад са пацијентима	3,7
Аутономија у обављању посла-могућност доношења одлука	3,63
Могућност коришћења својих знања,способности и вештина	3,7
Уважавање и вредновање рада	3,48
Непосредна сарадња са колегама	3,96
Непосредна сарадња са претпостављенима	3,86
Однос пацијент-запослени	3,82
Могућност за професионални развој-едукацију	3,39
Финансијска надокнада за рад	2,71
Руковођење и организација рада у установи	3,52
Добијање јасних упутстава о очекивањима	3,61
Могућност изношења својих идеја претпостављеним	3,56

Графикон бр.11- Средња оцена задовољства запослених у установама у надлежности ЗЗЈЗ Н.Пазар



ЗАКЉУЧАК:

Истраживање задовољства запослених у здравственим установама је спроведено 05.12.2016.год., као инструмент истраживања коришћен је анонимни упитник, креиран од стране Министарства здравља Републике Србије у оквиру Програма Унапређење квалитета рада здравствених установа, који је за ову годину измењен и садржи 23 питања. У истраживању професионалног задовољства учествовале су све здравствене установе у државној својини са територије Филијале РФЗО Нови Пазар. Обухваћени су запослени свих занимања, за дистрибуцију и прикупљање одговора били су одговорни председник комисије за квалитет и главне сестре.

У здравственим установама у државној својини које су у надлежности ЗЗЈЗ Н.Пазар већи је број запослених жена, тако да је 24,8% запослених радника мушког пола, 69,2% су жене. У односу на занимање, највише су били заступљени здравствени радници-78,1%, потом су технички радници 9,9%, административни радници 5,5% и најмање је било здравствених сарадника 3,6%. Међу здравственим радницима су најзаступљеније медицинске сестре/техничари са 51,1%, потом су лекари са 19,9% а најмање је осталих здравствених радника. 7,1%. Што се старосне структуре тиче једна шестина запослених је старија од 55 година(16,7%), 21,4% је млађе од 35 година и највећи проценат запослених (59,1%) је старости 35-54 године. Од укупног броја анкетираних запослених радника, 12,8% обавља неку руководећу функцију.

Својим послом у поређењу од пре пет година и данас, задовољније је 27,4% анкетираних радника, проценат неопредељених ове године се одржава на око половину анкетираних радника 50,1%, а незадовољнија је скоро петина (19,5%) анкетираних радника. Највећи проценат задовољних здравствених радника је у Заводу за јавно здравље Нови Пазар -57,9%, потом у Специјалној болници Н. Пазар -39,4%, Дому здравља Тутин-28,4%, Дому здравља Нови Пазар 27,4% и најмање у Општој болници Н.Пазар-20,2% док су најнезадовољнији у Општој болници Н.Пазар и Дому здравља Н.Пазар. Узимајући уопштено све наведено кроз упитник, за све установе заједно, својим послом веома незадовољно је 10,6% анкетираних радника, незадовољно је 14,1%, ни задовољно ни незадовољно 23,3%, задовољних је 40,6%, а веома задовољних 8,8% анкетираних радника.

Посматрајући поједине аспекте задовољства, запослени у здравственим установама у државној својини су најзадовољнији непосредном сарадњом са колегама, затим непосредном сарадњом са претпостављеним и расположивим временом за обављање посла. Незадовољство запослених у здравственим установама са овог подручја највеће је као и у сви осталим установама што се тиче финансијске надокнаде за рад, потом следи велико незадовољство за могућност професионалног развоја/континуиране едукације и адекватности опреме за рад.

Приликом обављања посла 18,7% запослених је изјавило да нимало није напето, под стресом или притиском, 19,5% је изјавило да је мало, сваки четврти умерено(26%), једна петина (19,3%) много и

16,6% веома много. Посматрајући у односу на установе, највећи проценат напетости, стреса и притиска осећају здравствени радници у Општој болници Н.Пазар(20,6%) и Дому здравља Тутин(15,7%) а најмањи у Специјалној болници Нови Пазар. Када се посматра дистрибуција запослених у односу на питање да ли би мењали посао према занимању, примећује се осећај сигурности коју даје посао у државном сектору здравства је заступљен код свих профила запослених тако да је највише оних који би остали државном сектору здравства-46,9% , док би у иностранство отишло 17,4% анкетираних.. У приватни сектор би отишло 3,7% а ван здравствене заштите би потражило посао 3,5% анкетираних радника. О промени радног места не размишља 28.5% анкетираних радника.

Посматрајући табеле у прилогу са резултатима уочавамо да је највеће задовољство послом у Заводу за јавно здравље Н.Пазар па затим у Специјалној болници Н.Пазар , а најмање у Општој болници Н.Пазар и Дому здравља Н.Пазар.

Запослени у здравственим установама представљају њихову највећу вредност коју не може заменити примена ни најсавременијих технологија, а чија сатисфакција битно утиче на квалитет пружених услуга. Не треба заборавити да свака здравствена установа треба да буде вођена људским вредностима, да третира раднике подједнако, равноправно и са поштовањем, јер једино задовољан радник ће бити продуктиван и креативан.

Потребно је да менаџмент здравствених установа анализира резултате анкетања задовољства запослених, сагледа разлоге незадовољства и у складу са могућностима кроз бољу организацију рада, хоризонталну и вертикалну сарадњу, унапређење едукације, покушају да повећају њихову професионалну сатисфакцију. На запосленим остаје да , иако нису тренутно у потпуности задовољни послом, одговоре на професионалне задатке и граде организациону културу у којој централно место заузима поштовање и поверење.

Извештај припремили:

Др Фуад Угљанин, спец.социјалне медицине

Др Мајда Иковић

Информатичка припрема података:

Вахедин Црнишанин,дипл.инг.информатике