



**АНАЛИЗА ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА ЗАПОСЛЕНИХ У ДРЖАВНИМ
ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА СА ПОДРУЧЈА ФИЛИЈАЛЕ РФЗО
НОВИ ПАЗАР ЗА 2020.ГОД.**

Нови Пазар, јул 2021.год.

САДРЖАЈ:

1. Увод	3
2. Резултати истраживања.....	4
3. Закључак.....	17

ТАБЕЛЕ:

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

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

Табела бр.3 -Структура анкетираних према обављању руководеће функције

Табела бр.4-Размишљања о промени посла

Табела бр.5- Задовољство послом у Општој болници Н.Пазар

Табела бр.6-Задовољство послом у Дому здравља Н.Пазар

Табела бр.7-Задовољство послом у Дому здравља Тутин

Табела бр.8-Задовољство послом у Заводу за јавно здравље Н.Пазар

Табела бр.9- Додатни рад запослених ван ЗУ

Табела бр.10-Изазови у условима епидемије COVID-19

Табела бр.11- Мишљење запослених о условима рада

Табела бр.12-Могућност професионалног развоја/едукације

Табела 13-Средња оцена задовољства запослених

ГРАФИКОНИ:

Графикон бр.1- Структура запослених у здравственим установама са подручја ЗЗЈЗ Н.Пазар према полу

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

Графикон бр.3- Опште задовољство послом на нивоу свих установа у надлежности ЗЗЈЗ Н.Пазар

Графикон бр.5- Напетост, стрес и притисак на послу(на нивоу свих установа у надлежности ЗЗЈЗ НП)

Графикон бр.6- Изложеност стресу на послу у току епидемије COVID-19

Графикон бр.7- Задовољство финансијском надокнадом за рад

Графикон бр.8- Задовољство запослених аутономијом у раду, руковођењем и организацијом у установи и уважавањем и вредновањем свог рада

Графикон бр.9-Непосредна сарадња са колегама и однос пацијената према запосленим

Графикон бр.10-Одржавање адекватних хигијенских услова за рад у складу са мерама превенције болничких инфекција и Спровођење адекватних мера за спречавање и контролу ширења COVID 19 инфекције

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

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 у другој половини децембра, у договору са сваком установом посебно у термину који су сами заказали. Као инструмент истраживања коришћен је анонимни упитник, креиран од стране Министарства здравља Републике Србије у оквиру Програма Унапређење квалитета рада здравствених установа и садржи 23 питања. У истраживању професионалног задовољства учествовале су све здравствене установе у државној својини са територије Филијале РФЗО Нови Пазар осим Специјалне болнице Нови Пазар јер су уступили своју установу за Covid систем, те запослени нису били на својим радним местима већ распоређени потреби. 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. Попуњене упитнике по први пут уносиле су саме установе 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(сем Специјалне болнице Нови Пазар) и обухваћени су сви запослени који су били присутни на послу у здравственим установама на дан испитивања. Од укупно 934 присутна радника на послу у здравственим установама Филијале РФЗО Н.Пазар на дан истраживања, 740 је прихватило учешће у анкети, вратило се 686 исправних упитника, што представља стопу одговора од 86,19% (табела бр.1)

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

Здравствена установа	Број подељених упитника	Број враћених упитника	Стопа одговора
Општа болница Н.Пазар	350	296	84,6%
Дом здравља Н.Пазар	271	271	100%
Дом здравља Тутин	90	90	100%
Завод за јавно здравље Н.Пазар	29	29	100%
УКУПНО	740	686	92,7%

Међу анкетираним радницима у здравственим установама у државној својини већи је број запослених жена, тако да је 30,0% запослених радника мушког пола, 62,1% су жене и 7,9% радника није дало одговор на ово питање (графикон бр.1)

Графикон бр.1- Структура запослених према полу који су учествовали у анкети



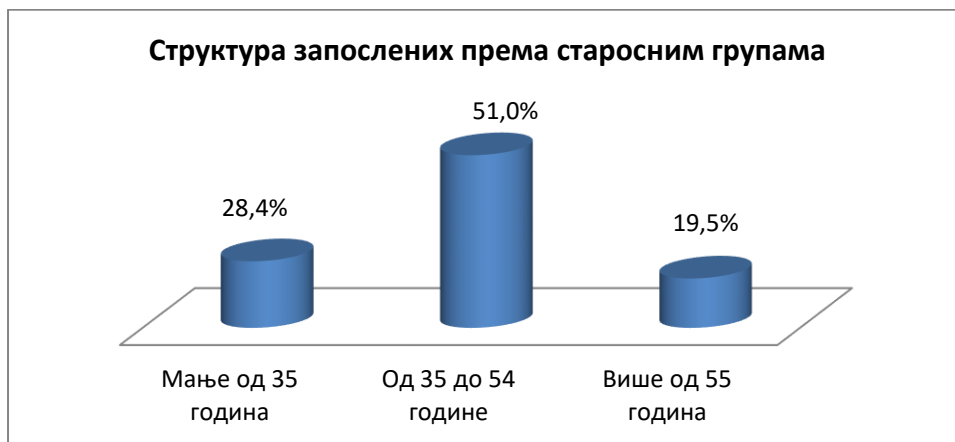
Код питања које се односи на структуру анкетираних према занимању су посебно приказани лекари, потом медицинске сестре/техничари и остали здравствени радници. У односу на занимање, у анкетама професионалне сатисфакције, највише су били заступљени здравствени радници-75,7% , потом су технички радници 13,0 %, административни радници 5,5% и најмање је било здравствених сарадника 5,2%, за 1,5% запослених нема података о занимању (табела бр.2). Међу здравственим радницима су најзаступљеније медицинске сестре/техничари 56,5%, потом су лекари са 16,9% односно сваки пети анкетирани на укупном нивоу и најмање је осталих здравствених радника 2,3%.

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

Занимање	%
Лекар	16,9%
Медицинска сестра/техничар	56,5%
Здравствени радник-друго занимање	2,3%
Здравствени сарадник	5,2%
Административни радник	5,5%
Технички радник	13,0%
Недостаје	1,5%
Укупно	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 686 анкетираних радника 1,0% није дало одговор на ово питање , близу петине запослених је старија од 55 година (19,5%), 28,4% је млађе од 35 година и највећи проценат запослених (51,0%) 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, 14,4% обавља неку руководећу функцију, а близу 7,7% није дало одговор на ово питање(табела 3)

Табела бр.3-Структура анкетираних према обављању руководеће функције

Одговор	н	%
Обављају руководећу функцију	99	14,4%
Не обављају руководећу функцију	534	77,8%
Без одговора	53	7,7%

У 2020. години упитници за испитивање задовољства запослених су мало измењени. Нема питања о поређењу задовољства пре пет година и сада, већ су се запослени изјашњавали да ли планирају промену посла у наредних пет година. Задовољни својим послом и не планирају да га мењају је 70,0% анкетираних радника, о одласку у иностранство размишља 15,5%, одлазак у приватни сектор планира 6,4% а пословима ван здравствене заштите бави се 5,5% анкетираних (табела бр.4) .

Табела бр.4-Размишљања о промени посла у наредних година

Одговор	%
Нису се изјаснили о промени посла	2,60%
Отишли би у иностранство	15,50%
Радили би посао ван здравствене заштите	5,50%
Отишли би у приватни сектор	6,40%
Остали би у државном сектору	70,00%

Узимајући уопштено све наведено кроз упитник, за све установе заједно, анкетирани радници су се изјаснили на следећи начин: својим послом веома незадовољно је 5,5% анкетираних радника, незадовољно је 13,1%, ни задовољно ни незадовољно 22,6%, задовољних је 33,7%, а веома задовољних 23,2% анкетираних радника(за 12,1% више него прошле године). Неизјашњених за уопштено задовољство је 1,9% (графикон бр.5)

Графикон бр.3- Опште задовољство послом запослених на нивоу Филијале РФЗО Н.Пазар



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

Табела бр.5- Задовољство послом у Општој болници Н.Пазар

Веома незадовољан	9,5%
Незадовољан	19,3%
Ни задовољан ни незадовољан	31,8%
Задовољан	29,4%
Веома задовољан	10,1%
Нису се изјаснили	0,0%

Табела бр.6-Задовољство послом у ДЗ Н.Пазар

Веома незадовољан	2,6%
Незадовољан	11,8%
Ни задовољан ни незадовољан	19,6%
Задовољан	35,4%
Веома задовољан	25,8%
Нису се изјаснили	4,8%

Табела бр.7-Задовољство послом у ДЗ Тутин

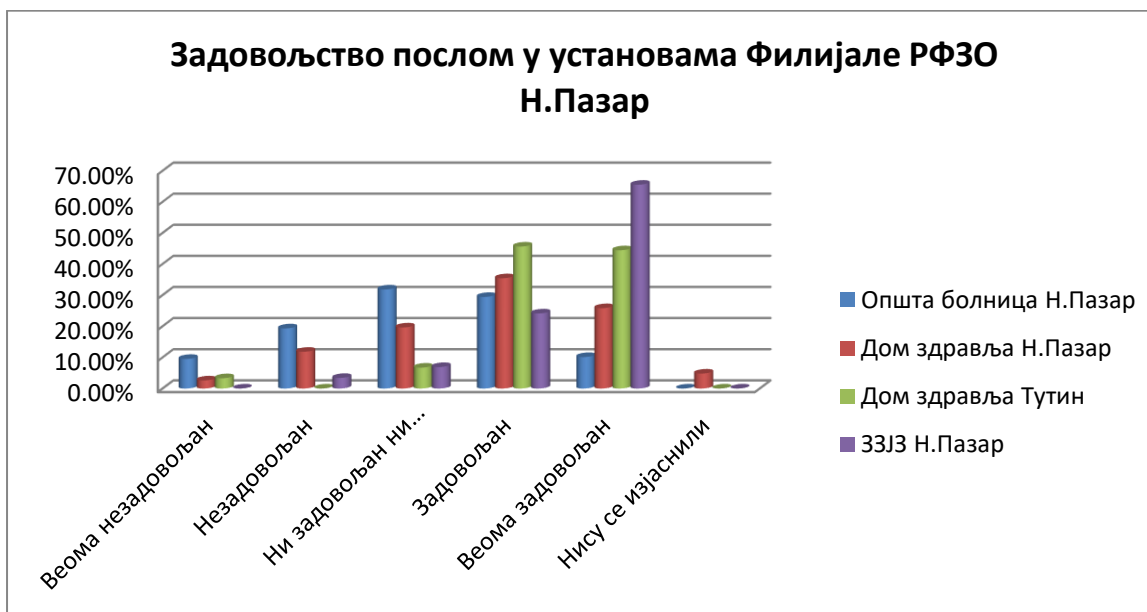
Веома незадовољан	3,3%
Незадовољан	0,0%
Ни задовољан ни незадовољан	6,7%
Задовољан	45,6%
Веома задовољан	44,4%
Нису се изјаснили	0,0%

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

Веома незадовољан	0,0%
Незадовољан	3,4%
Ни задовољан ни незадовољан	6,9%
Задовољан	24,1%
Веома задовољан	65,5%
Нису се изјаснили	0,0%

Посматрајући табеле уочавамо да је највеће задовољство послом у Заводу за јавно здравље Н.Пазар и Дому здравља Тутин , а најмање у Општој болници Н.Пазар што је приказано у графикону бр.4.

Графикон бр.4-Задовољство послом у установама Филијале РФЗО Н.Пазар



Поред посла у здравственој установи веома мали број здравствених радника ради додатно. У приватном сектору ради 5,4% испитаника, у друго сектору 2,3% а у настави 2,0% (табела бр.9).

Табела бр.9-Додатни рад здравствених радника ван ЗУ

Додатни рад у настави	2,00%
Додатни рад у приватној пракси	5,40%
Додатни рад у друго сектору	2,30%
Без додатног рада	87,60%
Нису се изјаснили	2,60%

Због актуелне пандемије узроковане Корона вирусом у упитнику за запослене у здравственим установама додата су два нова питања. Прво питање је да лису радници радили у COVID зони, где се 59,0% здравствених радника налазило у „црвеној“ зони, 32,1% је било у „зеленој“, док одговор на ово питање није дало 87,9% испитаника.

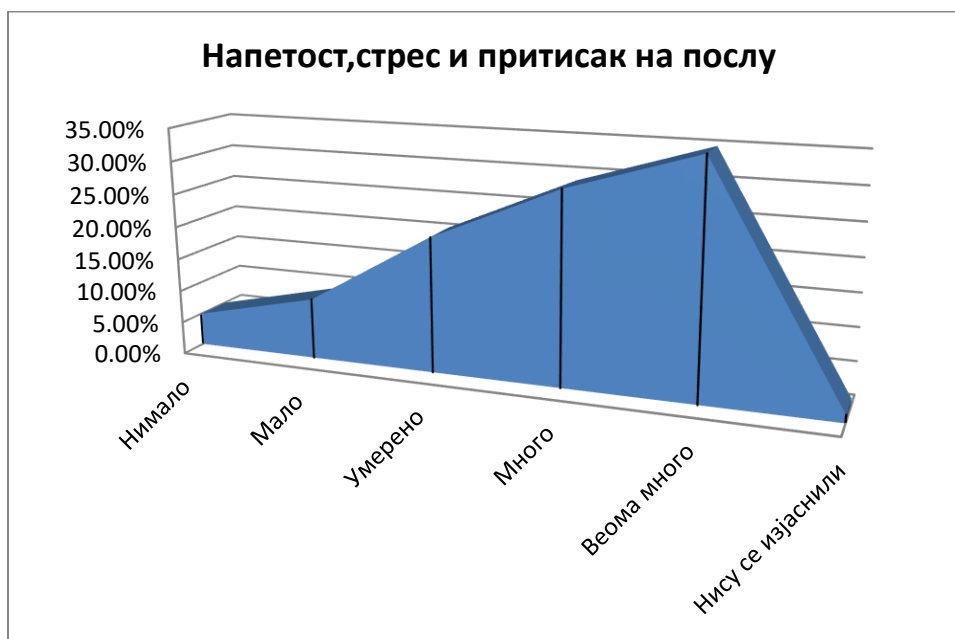
Друго питање везано за COVID било је шта је највећи изазов рада у условима епидемије COVID-19, где су одговори приказани у табели бр.10.

Табела бр.10-Изазови у условима епидемије COVID-19

Одговор	Процент
Рад у потпуно новим условима	32,70%
Исцрпљеност због обима посла	20,00%
Исцрпљеност због рада под заштитном опремом	11,10%
Расположивост заштитне опреме	6,10%
Доступност информација	5,20%
Неизвесност и страх од заразе	14,60%
Суочавање са искуствима пацијаната	8,90%
Нису се изјаснили	1,50%

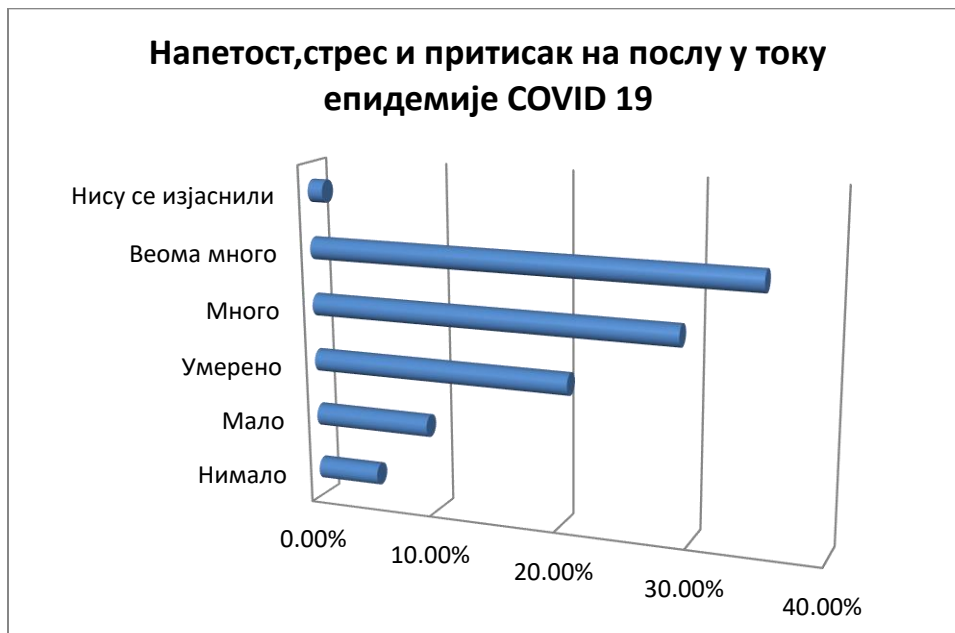
Приликом обављања редовног посла 6,1% запослених је изјавило да нимало није напето, под стресом или притиском, 10,6% је изјавило да је мало, сваки четврти умерено(27,0%), 26,2% много и 28,7% веома много (графикон бр.7). У односу на прошлу годину проценат напетости и стреса је знатно повећан. Посматрајући у односу на установе, највећи проценат напетости, стреса и притиска осећају здравствени радници у Дому здравља Тутин (83,3%), а да нимало не осећа напетост, стрес и притисак на послу највише се изјаснило у Заводу за јавно здравље Н.Пазар-37,9%.

Графикон бр.5- Напетост, стрес и притисак на послу(на нивоу свих установа у надлежности ЗЗЈЗ НП)



Како је епидемија COVID-19 при обављању посла утицала на стрес, напетост и притисак на радном месту приказана је графиконом бр.6.

Графикон бр.6- Изложеност стресу на послу у току епидемије COVID-19



Груписањем према областима можемо издвојити три питања која се односе на услове рада на радном месту, а одговори показују 4,6% незадовољства запослених опремом у служби ,6,8% је веома незадовољно адекватношћу простора за рад и 2,0% расположивим временом за обављање посла. Здравствени радници су најзадовољнији расположивим временом за обављање послова и и приближно опремом за рад и простором што је приказано у табели бр.11.

Табела бр.11- Мишљење запослених о условима рада

Оцена	Опрема за рад	Расположиво време за обављање послова	Адекватност простора за рад
Веома незадовољан	4,6%	2,0%	6,8%
Незадовољан	7,3%	5,5%	7,4%
Ни задовољан ни незадовољан	20,9%	16,4%	17,8%
Задовољан	24,1%	24,2%	24,7%
Веома задовољан	41,6%	49,3%	42,2%

Када је у питању награђивање на раду за све установе у надлежности ЗЗЈЗ Н.Пазар, својом месечном зарадом веома незадовољна и незадовољно је 19,9% анкетираних здравствених радника (18,6% мање него прошле године), док је задовољно и веома задовољно 54,1% анкетираних што је за 18,4% више него прошле године(графикон бр.7).

Највеће задовољство за финансијску надокнаду за рад је у Заводу за јавно здравље Н.Пазар и Дому здравља Тутин -96,6% а најмање у Општој болници Н.Пазар-37,8%.

Графикон бр.7- Задовољство финансијском надокнадом за рад



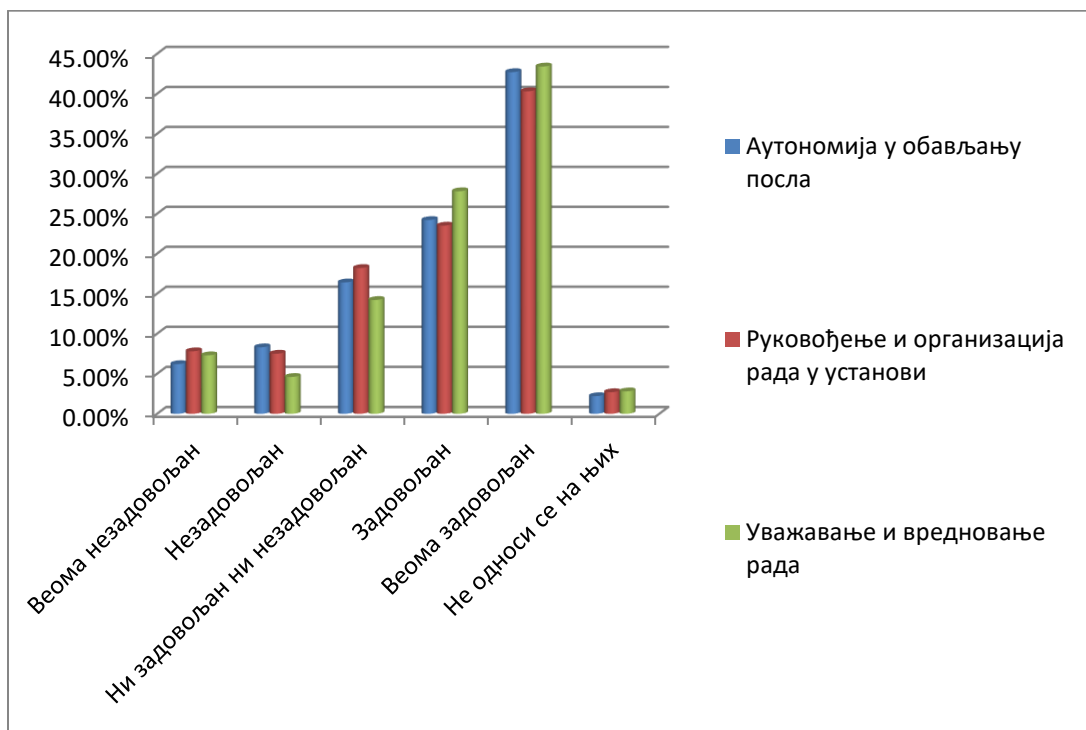
Поглавље које се односи на могућност професионалног усавршавања је обухваћено једним питањем и резултати показују незадовољство петине анкетираних радника (18,6%) могућношћу професионалног развоја/континуиране едукације . Могућношћу за професионални развој/континуирану едукацију је задовољно 59,0%, што је више од половине анкетираних здравствених радника (табела бр.12) .

Табела бр.12-Могућност професионалног развоја/едукације

Веома незадовољан	9,6%
Незадовољан	9,0%
Ни задовољан ни незадовољан	19,7%
Задовољан	25,5%
Веома задовољан	33,5%
Не односи се на њих	2,7%

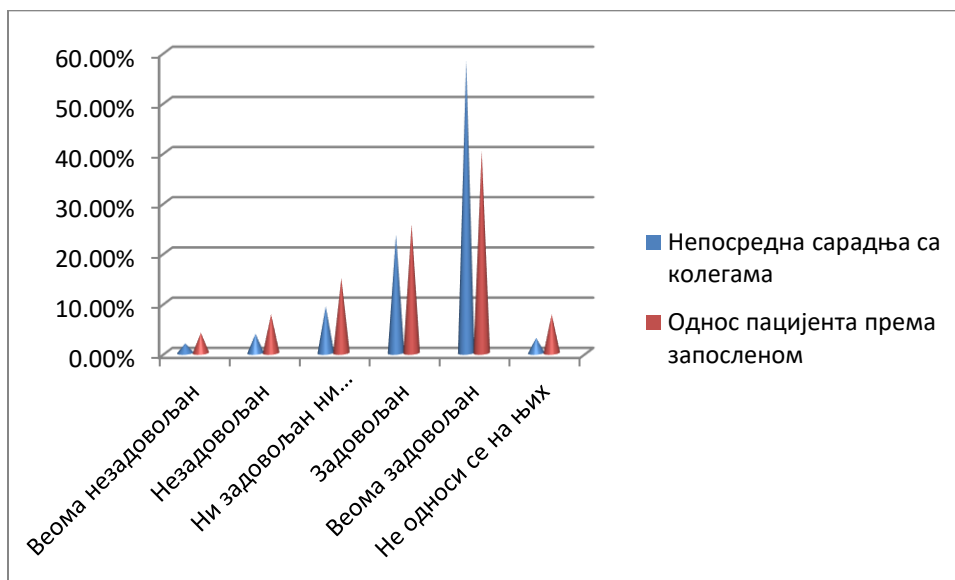
Могућност избора сопственог начина рада (аутономија у обављању посла) има 66,9% запослених , неодлучних је 16,4% , а 14,5% нема ту могућност. Руковођењем и организацијом рада у установама је задовољно 63,8% радника, 18,2% је ни задовољно ни незадовољно и незадовољно је 15,3% запослених. Уважавањем и вредновањем посла који обавља задовољно је 71,2% запослених, неопредељених је 14,2% и 11,9% је незадовољно начином вредновања посла који обавља (графикон бр.8). Одговори у овом сету питања показују да су запослени задовољнији у односу на преходне године.

Графикон бр.8- Задовољство запослених аутономијом у раду, руковођењем и организацијом у установи и уважавањем и вредновањем свог рада



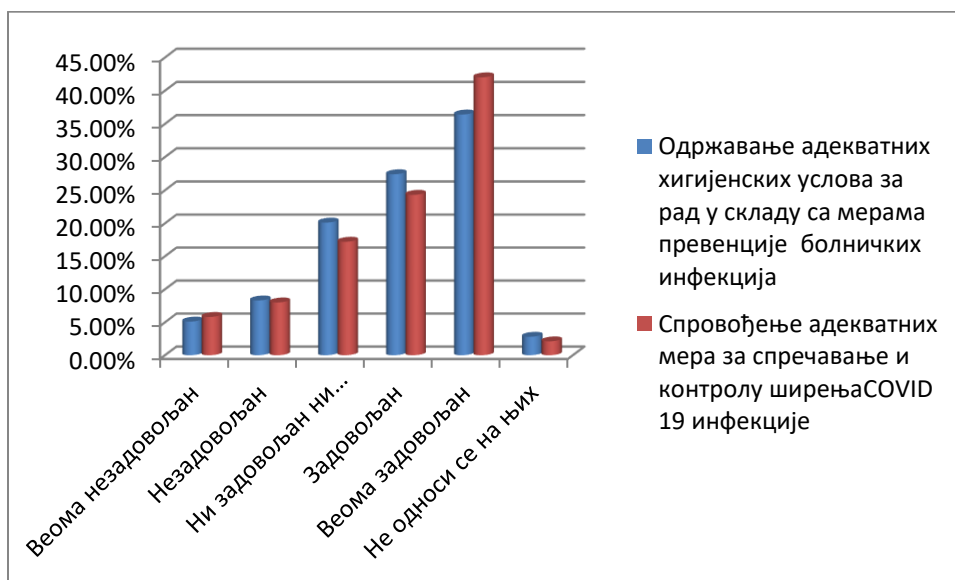
Ако посматрамо појединачно по сегментима задовољства запослених непосредном сарадњом са колегама задовољно је око четири петине испитаника- 81,9%, незадовољних и веома незадовољних је 5,7% запослених . Односом пацијената према запосленим веома задовољно и задовољно је 65,9% док је незадовољно 11,7% испитаника(графикон бр.9).

Графикон бр.9-Непосредна сарадња са колегама и однос пацијената према запосленим



У упитнику о задовољству запослених у здравству нашла су се два нова питања. Одржавањем адекватних хигијенских услова за рад у складу са мерама превенције болничких инфекција задовољно је 63,8% запослених, док је незадовољно 13,4%. Спровођењем адекватних мера за спречавање и контролу ширења COVID 19 инфекције задовољно је 66,3% запослених, док је незадовољно 13,8%(графикон бр.10).

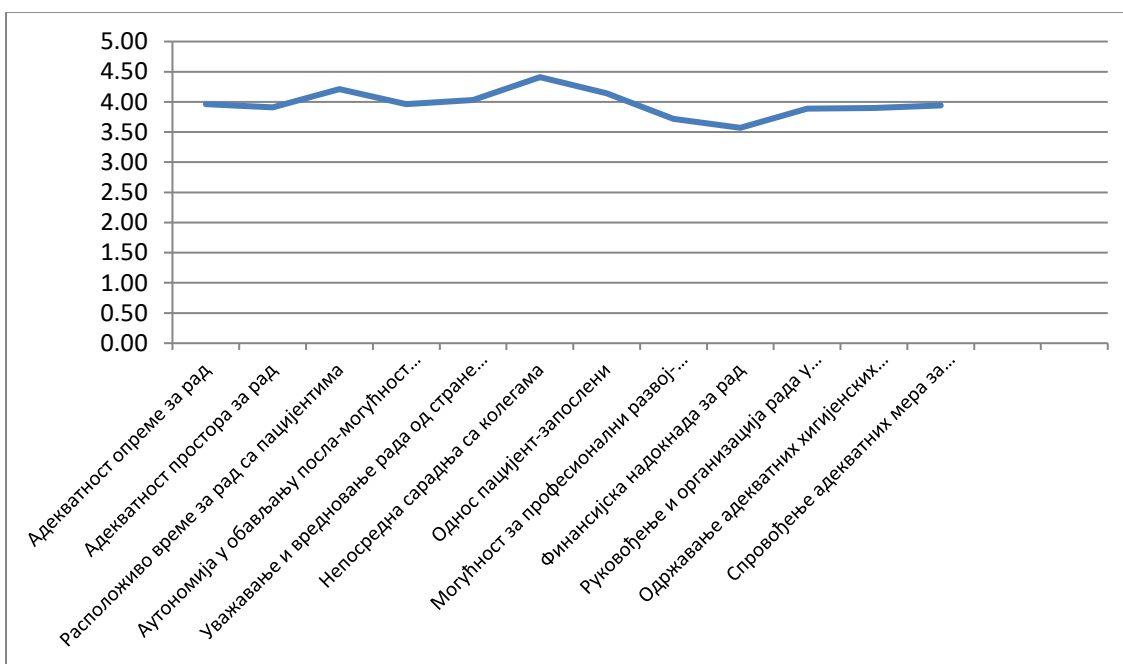
Графикон бр.10-Одржавање адекватних хигијенских услова за рад у складу са мерама превенције болничких инфекција и Спровођење адекватних мера за спречавање и контролу ширења COVID 19 инфекције



Табела 13-Средња оцена задовољства запослених

Питања	Оцена
Адекватност опреме за рад	3,96
Адекватност простора за рад	3,91
Расположиво време за обављање посла	4,21
Аутономија у обављању посла-могућност доношења одлука	3,96
Уважавање и вредновање рада од стране претпостављених	4,03
Непосредна сарадња са колегама	4,41
Однос пацијент-запослени	4,14
Могућност за професионални развој-едукацију	3,72
Финансијска надокнада за рад	3,57
Руковођење и организација рада у установи	3,89
Одржавање адекватних хигијенских услова за рад у складу са мерама превенције болничких инфекција	3,90
Спровођење адекватних мера за спречавање и контролу ширења COVID 19 инфекције	3,94

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



ЗАКЉУЧАК:

Истраживање задовољства запослених у здравственим установама је спроведено у другој половини децембра као инструмент истраживања коришћен је анонимни упитник, креиран од стране Министарства здравља Републике Србије у оквиру Програма Унапређење квалитета рада здравствених установа и садржи 23 питања. У истраживању професионалног задовољства учествовале су здравствене установе у државној својини са територије Филијале РФЗО Нови Пазар осим Специјалне болнице Нови Пазар јер су уступили своју установу за Covid систем, те запослени нису били на својим радним местима већ распоређени потреби. 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 30,0% запослених радника мушког пола, 62,1% су жене. У односу на занимање, највише су били заступљени здравствени радници-75,7% , потом су технички радници 13,0%, административни радници 5,5% и најмање је било здравствених сарадника 5,2%. Међу здравственим радницима су најзаступљеније медицинске сестре/техничари 56,5%, потом су лекари са 16,9% и најмање је осталих здравствених радника. 2,3%.

Што се старосне структуре тиче више од једне шестине запослених је старија од 55 година(19,5%), 28,4% је млађе од 35 година и највећи проценат запослених (51,0%) је старости 35-54 године. Од укупног броја анкетираних запослених радника, 14,4% обавља неку руководећу функцију.

Запослени су се изјашњавали да ли планирају промену посла у наредних пет година. Задовољни својим послом и не планирају да га мењају је 70,0% анкетираних радника, о одласку у иностранство размишља 15,5%, одлазак у приватни сектор планира 6,4% а пословима ван здравствене заштите бави се 5,5% анкетираних . Узимајући уопштено све наведено кроз упитник, за све установе заједно , анкетирани радници су се изјаснили на следећи начин: својим послом веома незадовољно је 5,5% анкетираних радника, незадовољно је 13,1%, ни задовољно ни незадовољно 22,6%, задовољних је 33,7%, а веома задовољних 23,2% анкетираних радника(за 12,1% више него прошле године). Посматрајући табеле уочавамо да је највеће задовољство послом у Заводу за јавно здравље Н.Пазар и Дому здравља Тутин , а најмање у Општој болници Н.Пазар. Пратећи поједине аспекте задовољства, запослени у здравственим установама у државној својини су највећу оцену дали непосредној сарадњи са колегама, расположивим временом за обављање посла и односу пацијент - запослени. 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 незадовољство за могућност професионалног развоја/континуиране едукације и и руковођењем и организацијом рада у установи.

Приликом обављања редовног посла 6,1% запослених је изјавило да нимало није напето, под стресом или притиском, 10,6% је изјавило да је мало, сваки четврти умерено(27,0%), 26,2% много и 28,7% веома много (графикон бр.7). У односу на прошлу годину проценат напетости и стреса је знатно повећан.

Посматрајући у односу на установе, највећи проценат напетости, стреса и притиска осећају здравствени радници у Дому здравља Тутин (83,3%), а да нимало не осећа напетост, стрес и притисак на послу највише се изјаснило у Заводу за јавно здравље Н.Пазар-37,9%.

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-70,0% (14% више него претходне године), док би у иностранство отишло 15,5% анкетираних (1,7% више него претходне године). У приватни сектор би отишло 6,4% а ван здравствене заштите би потражило посао 5,5% анкетираних радника., док је оних који се нису изјаснили било 2,6%.

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

Одржавањем адекватних хигијенских услова за рад у складу са мерама превенције болничких инфекција задовољно је 63,8% запослених, док је незадовољно 13,4%. Спровођењем адекватних мера за спречавање и контролу ширења COVID 19 инфекције задовољно је 66,3% запослених, док је незадовољно 13,8%.

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, спец. социјалне медицине

Информатичка припрема података:

Вахедин Црнишанин, дипл. инг. информатике

