

ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ НОВИ ПАЗАР



**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА ЗАПОСЛЕНИХ У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА
СА ПОДРУЧЈА ФИЛИЈАЛЕ РФЗО НОВИ ПАЗАР, 2024.ГОДИНА**

Нови Пазар, 2025.год.

Увод

Правилником о показатељима квалитета здравствене заштите („Службени гласник РС“ бр. 123/2021) прописана је обавеза здравствених установа да прате показатеље задовољства послом својих радника.

Здравствена установа има обавезу да једном годишње спроведе истраживање задовољства својих радника послом који обављају, уради анализу резултата истраживања, као и да предузме одговарајуће мере и активности на унапређењу степена њиховог задовољства на основу резултата истраживања.

Све здравствене установе спроведе испитивање задовољства запослених по истој методологији, у исто време, помоћу стандардизованог упитника са 32 питања затвореног типа и једним питањем отвореног типа (коментари испитаника). У 2024.години састављен је нови упитник са додаатим питањима о безбедности на раду, помоћи при обављању послова... Упитником се испитује задовољство запослених појединим аспектима посла и то:

- Условима рада (адекватношћу опреме и простора за рад, расположивим временом за обављање посла, аутономијом у обављању посла, финансијском надокнадом за рад, руковођењем и организацијом рада у установи)
- Могућношћу за професионални развој и континуирану едукацију
- Односом са руководећим кадром (уважавањем и вредновањем рада запослених)
- Непосредном сарадњом са колегама
- Односом пацијената према запосленима
- О степену изложености стресу
- Безбедности на раду
- Помоћ и олакшице на раду
- Могућности промене посла
- Општег задовољства када се узму у обзир сви аспекти професионалног задовољства

Испитаници имају могућност да на скали од 1 до 5 искажу своје задовољство појединим аспектима рада (1-веома незадовољан; 2– незадовољан; 3-ни задовољан, ни незадовољан; 4–задовољан; 5-веома задовољан), као и да се одреде за опцију 6- питање се не односи на мене.

Подаци о показатељима задовољства запослених у здравственој установи су део Интегрисаног плана сталног унапређења квалитета, као и Интегрисаног извештаја о раду Комисије за унапређење квалитета рада здравствене установе.

Истраживањем задовољства 2024. године обухваћено је 725 запослених у здравственим установама Филијале РФЗО Н.Пазар:

1. Општа болница Нови Пазар
2. Дом здравља Нови Пазар
3. Дом здравља Тутин
4. Специјална болница за прогресивне мишићне и неуромишићне болести Н.Пазар
5. Завод за јавно здравље Нови Пазар

Резултати истраживања

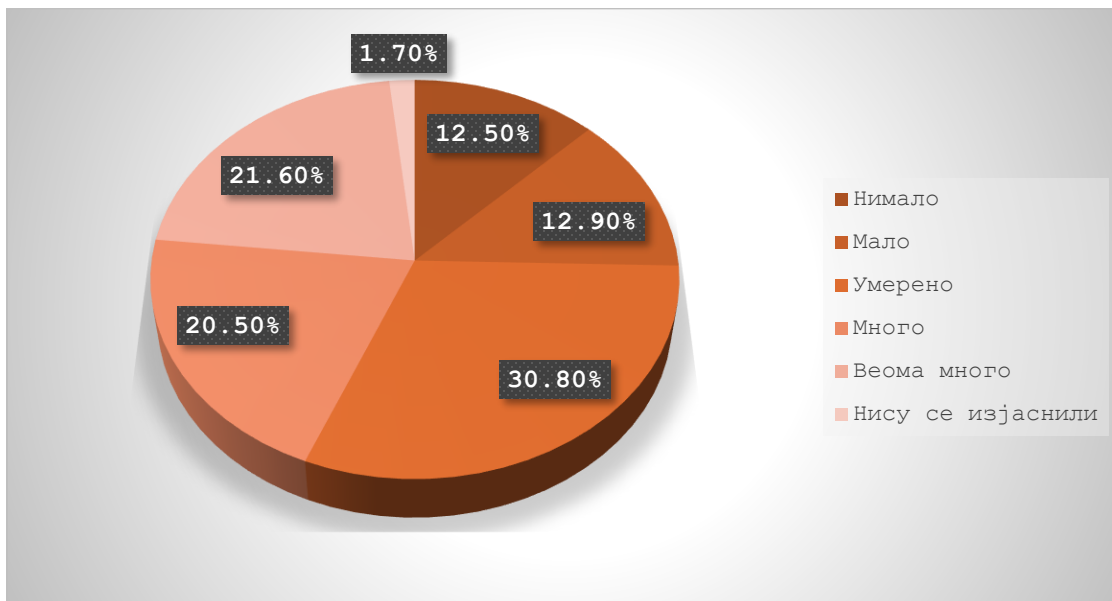
Запослени у јавним установама су најзадовољнији непосредном сарадњом са колегама(просечна оцена 4,39), а најмање финансијском надокнадом за рад(просечна оцена 3,53).

Графикон бр.1- Задовољство запослених појединим параметрима задовољства



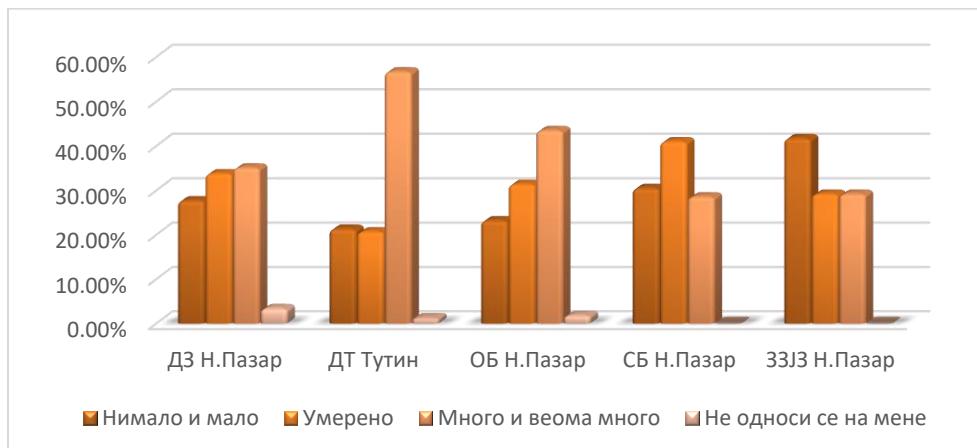
Највећи део анкетираних је приликом обављања посла у редовним околностима под умереним стресом(31%), док једна петина сматра да је „много“ под стресом(20%), а нешто више од једне петине је „веома много“ под стресом(22%). Приближно сваки десети испитаник је „мало“ под стресом и исто толико наводи да“ нимало“није под стресом и притиском.

Графикон бр.2- Изложеност здравствених радника при обављању посла стресу



Стрес на послу за сваку здравствену установу приказан је у графикону бр.3 где је приказано да у запослени највише под стресом у Дому здравља Тутин и Општој болници Н.Пазар а најмање у Заводу за јавно здравље Н.Пазар.

Графикон бр.3-Стрес на послу у здравственим установама Округа



Нови сет од девет питања састоји се и заснива на безбедности запослених на послу(лична заштитна опрема, процедуре о заштити запослених, понашање према запосленим...). У табели бр.1 је приказан процентуални одговор запослених у здравственим установама са подручја Филијале РФЗО Н.Пазар.

Табела бр.1-Безбедност на раду запослених у здравственим установама

Колико се слажете/не слажете са следећим тврдњама о безбедности на раду?	Уопште се не слажем	Углавном се не слажем	Нисам сигуран/сигурна	Углавном се слажем	У потпуност и се слажем	Не односи се на мене
Запосленима је на радном месту обезбеђена одговарајућа лична заштитна опрема(ЛЗО)	12.3%	13.1%	16.3%	27.8%	26.9%	3.6%
На радном месту постоје процедуре за заштиту запослених од излагања опасним материјама, заразним болестима, крви или другим телесним течностима	8.9%	8.6%	20.0%	27.8%	29.6%	5.0%
Запослени су обучени да користе личну заштитну опрему(ЛЗО) на одговарајући начин	6.3%	5.8%	16.8%	29.6%	37.0%	4.6%
Запослени користе личну заштитну опрему (ЛЗО)на одговарајући начин	5.2%	9.0%	18.2%	28.5%	34.1%	4.9%
На радном месту постоји проблем са пацијентима или посетиоцима који су вербално агресивни према запосленима	14.9%	12.1%	20.5%	23.5%	20.3%	8.8%
На радном месту постоји проблем са пацијентима или посетиоцима који су физички агресивни према запосленима	17.0%	13.9%	23.8%	20.2%	16.1%	9.0%
У нашој установи постоје процедуре и/или водичи којима су прописани поступци којима се штите запослени од агресивних пацијената или посетиоца	18.1%	13.9%	21.4%	20.7%	18.8%	7.2%
Запослени су обучени како да избегну или смире агресивно понашање пацијената или посетиоца	11.9%	10.1%	22.4%	24.2%	24.7%	6.8%
Могу да пријавим проблем у вези безбедности на радном месту без страха од негативних последица по мене	10.0%	8.0%	20.1%	22.5%	35.0%	4.5%

У табели бр.1 је приказано да 37% анкетираних радника је обучено да користи личну заштитну опрему (ЛЗО) и да је 34,1% користи у току обављања послова. Близу трећине радника је изјавило да постоје процедуре за заштиту запослених и нешто више од четвртине је изјавило да је ЛЗО обезбеђена на радном месту.

Што се тиче заштите од агресивних пацијената исти проценат испитаника (око 18%) се не слаже али и у потпуности слаже да постоје процедуре и/или водичи поступака заштите запослених од агресивних пацијената. Четвртина запослених се у потпуности слаже да је обучено како да избегне или смири агресивно понашање пацијената или посетиоца. Више од трећине анкетираних запослених нема проблем да пријави угрожену безбедност на радном месту.

Опрема и помоћна средства су доступна увек за 30,9% запослених, 31,3% опрему и помоћна средства користи када је за то потребно и 28,8% је изјавило да је увек довољно запослених на месту где је потребна помоћ.

Табела бр.2- Опрема и помоћна средства на радном месту

Колико често се следеће ствари дешавају на Вашем радном месту?	Никада	Ретко	Понекад	Већину времена	Увек	Не односи се на мене
Опрема и помоћна средства су доступна када је потребно да помогну у кретању, померању и транспорту пацијената	3.9%	12.0%	19.4%	18.5%	30.9%	15.3%
Запослени користе опрему и помоћна средства када је потребно померање, подизање и транспорт пацијента	4.9%	9.4%	21.6%	16.1%	31.3%	16.7%
На радном месту је присутно довољно запослених када је потребно померање, подизање или транспорт пацијента	6.1%	8.2%	19.9%	19.6%	28.8%	17.4%

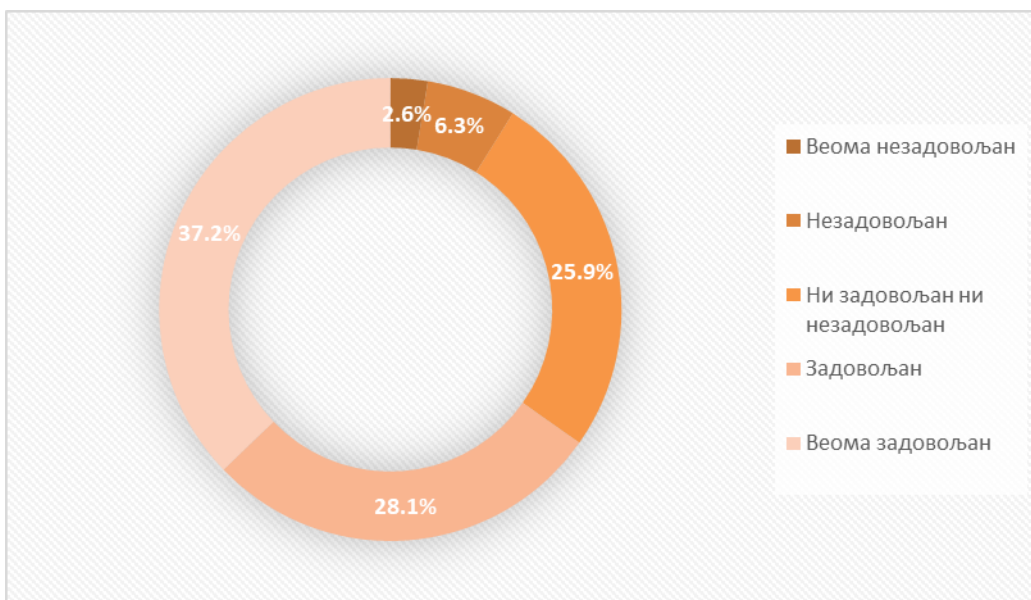
Што се тиче оцене радног места у погледу безбедности на раду 58,1% запослених је веома задовољно и задовољно, 28,9% је ни задовољно ни незадовољно и 13% је незадовољно и веома незадовољно(графикон бр.4).

Графикон бр.4-Задовољство у погледу безбедности на радном месту



Укупним задовољством на послу у здравственим установама са територије Филијале РФЗО Н.Пазар који сада обављају веома задовољно и је и задовољно 65,3% анкетираних радника, четвртина је ни задовољна ни незадовољна и 8,69% је незад исказало своје незадовољство(графикон бр.5).

Графикон бр.5-Укупно задовољство послом



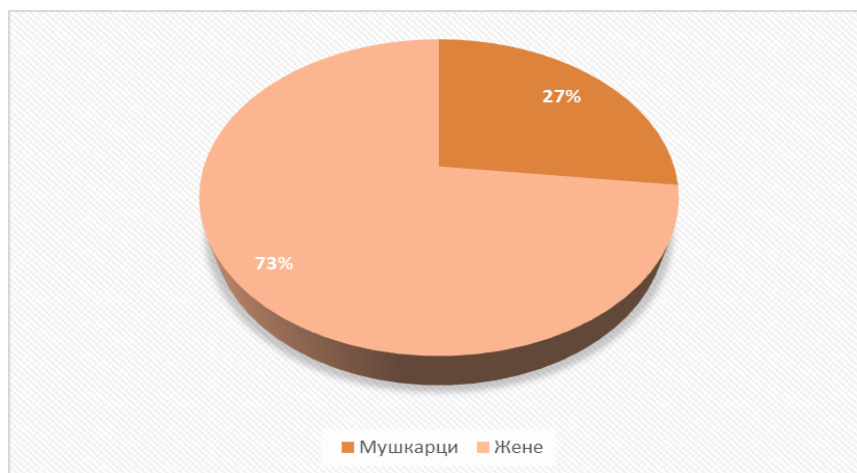
У графикону бр.6 приказане су оцене задовољства анкетираних радника по установама, тако да је највеће задовољство код запослених у Дому здравља Тутин и Заводу за јавно здравље Нови Пазар, а најмање у Општој болници Нови Пазар.

Графикон бр.6-Средња оцена задовољства запослених у здравственим установама Округа



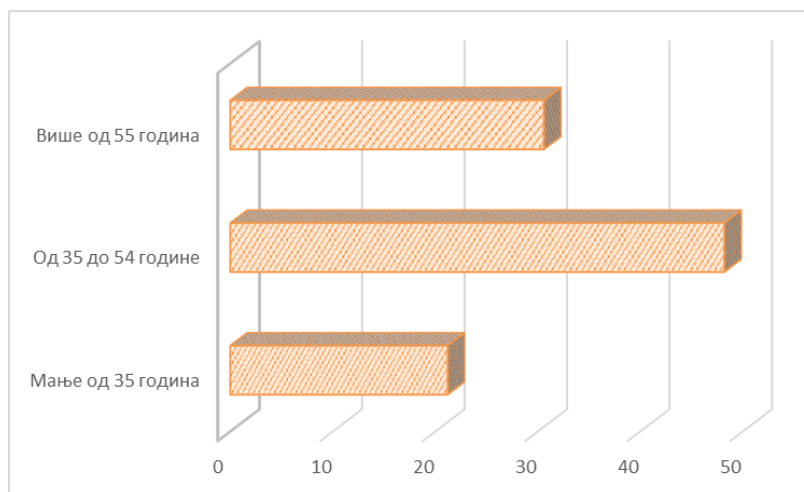
Међу анкетираним радницима у здравственим установама у државној својини већи је број запослених жена, тако да је међу анкетираним 26,9% запослених радника мушког пола и 73,1% жена (графикон бр.7)

Графикон бр.7-Структура запослених према полу



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 725 анкетираних радника, око четвртина анкетираних запослених је старија од 55 година (30,6%), 21,2% је млађе од 35 година и највећи проценат запослених (48,2%) је старости 35-54 године (графикон бр.7).

Графикон бр.7-Старосна структура запослених



Од укупног броја анкетираних запослених радника, 13,7% обавља неку руководећу функцију (табела бр.3).

Табела бр.3-Руководећа структура међу анкетираним

ОБАВЉАЊЕ РУКОВОДЕЋЕ ФУНКЦИЈЕ	%
Да	13.7
Не	86.3

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 анкетању професионалне сатисфакције, највише су били заступљени здравствени радници-77,1% , потом су технички радници 13,2%, док су административни радници 5,1% и здравствени сарадници 4,6% заступљени међу анкетираним (табела бр.4). Међу здравственим радницима су најзаступљеније медицинске сестре/техничари 58,0%, потом су лекари са 15,2% односно сваки пети анкетирани на укупном нивоу и најмање је осталих здравствених радника 1,6%.

Табела бр.4-Структура запослених у здравственим установама Округа

ЗАНИМАЊЕ	%
Доктор медицине	15.2
Доктор стоматологије	2.3
Магистар фармације	1.6
Медицинска сестра-техничар	58.0
Здравствени сарадник	4.6
Административни радник	5.1
Технички радник	13.2

Од 2020. године 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 размишљају да га мењају је 87,6% анкетираних радника, о одласку у иностранство размишља 6,0%, одлазак у приватни сектор планира 3,1% а пословима ван здравствене заштите бавило би се 3,3% анкетираних (табела бр.5).

Табела бр.5-Промена посла у наредних пет година

ПРОМЕНА ПОСЛА У НАРЕДНИХ ПЕТ ГОДИНА	%
Отишли би у приватни сектор	3.1
Радили би посао ван здравствене заштите	3.3
Отишли би у иностранство	6.0
Не размишљају о промени посла	87.6

Поред посла у здравственој установи веома мали број здравствених радника ради додатно(12,7%).У приватном сектору ради 7,6% испитаника као и у другом сектору 2,1% ,док у настави додатно ради 3,0% учесника анкете (табела бр.6).

Табела бр.6-Додатни рад запослених у здравственим установама

ДОДАТНИ РАД	%
Додатни рад у настави	3.0%
Додатни рад у приватној пракси	7.6%
Додатни рад у другом сектору	2.1%
Без додатног рада	87.4%

ЗАКЉУЧАК

Истраживање задовољства запослених у здравственим установама је спроведено у првој 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 32 питања. У истраживању професионалног задовољства учествовале су 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 26,9% запослених радника мушког пола, 73,1% су жене. У односу на занимање, највише су били заступљени здравствени радници-77,1% , потом су технички радници 13,2%, док су административни радници и здравствени сарадници подједнако били заступљени међу анкетираним са 4,6% односно 5,1%. Међу здравственим радницима су најзаступљеније медицинске сестре/техничари 58,0%, потом су лекари са 15,2% и најмање је осталих здравствених радника 3,9%.

Што се старосне структуре тиче близу трећине запослених је старија од 55 година(30,6%), 21,2% је млађе од 35 година и највећи проценат запослених (48,2%) је старости 35-54 године. Од укупног броја анкетираних запослених радника, 11,7% 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 87,6% анкетираних радника, о одласку у иностранство размишља 6,0%, одлазак у приватни сектор планира 3,1% а пословима ван здравствене заштите бавило би се 3,3% анкетираних . Узимајући уопштено све наведено кроз упитник, за све установе заједно , анкетирани радници су се изјаснили на следећи начин: својим послом веома незадовољно је 2,6% анкетираних радника, незадовољно је 6,3%, ни задовољно ни незадовољно 25,9%, задовољних је 28,1%, а веома задовољних 37,2% анкетираних радника(за 12,2% више него прошле године). Посматрајући табеле уочавамо да је највеће задовољство послом у Дому здравља Тутин и Заводу за јавно здравље Н.Пазар, 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, односу пацијент - запослени 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 незадовољство адекватношћу опреме и простора за рад и за могућност професионалног развоја/континуиране едукације .

Приликом обављања редовног посла 12,5% запослених је изјавило да нимало није напето, под стресом или притиском, 12,9% је изјавило да је мало, скоро сваки трећи умерено(30,8%), 20,5% много и 21,6% веома много. У односу на прошлу годину проценат напетости и стреса је близу 5% анкетираних више са одговором „веома много“. Посматрајући у односу на установе, највећи проценат напетости, стреса и притиска осећају здравствени радници у Дому здравља Тутин и Општој болници Н.Пазар, а најмање у Заводу за јавно здравље Н.Пазар.

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

Анализу припремили:

Др Мајда Иковић, спец.социјалне медицине

Др Фуад Угљанин, спец.социјалне медицине

Информатичка припрема података:

Вахедин Црнишанин, дипл.инг.информатике

Директор

Прим.мр сци.др Шефадил Спахић

