

## Zadovoljstvo zaposlenih u zdravstvenim ustanovama Severnobačkog okruga u 2015. godini, uporedni prikaz sa prethodnom godinom i komparativna analiza za period 2011. - 2015. godina

U cilju unapređenja kvaliteta rada zdravstvenih ustanova sprovedeno je anketno istraživanje zadovoljstva zaposlenih u svim zdravstvenim ustanovama Severnobačkog okruga 30. novembra 2015. godine.

Cilj procene zadovoljstva je ustanoviti stepen zadovoljstva zaposlenih i koji su to faktori koji utiču na njihovo zadovoljstvo, odnosno nezadovoljstvo.

U istraživanju je korišćen novi (modifikovan u 2015. godini) anketni upitnik koji je jedinstven za primarnu i sekundarnu zdravstvenu zaštitu, sadrži 3 celine, sa ukupno 23 pitanja, kao i mogućnost davanja primedbi i predloga za unapređenje kvaliteta rada i zadovoljstva zaposlenih u zdravstvenim ustanovama.

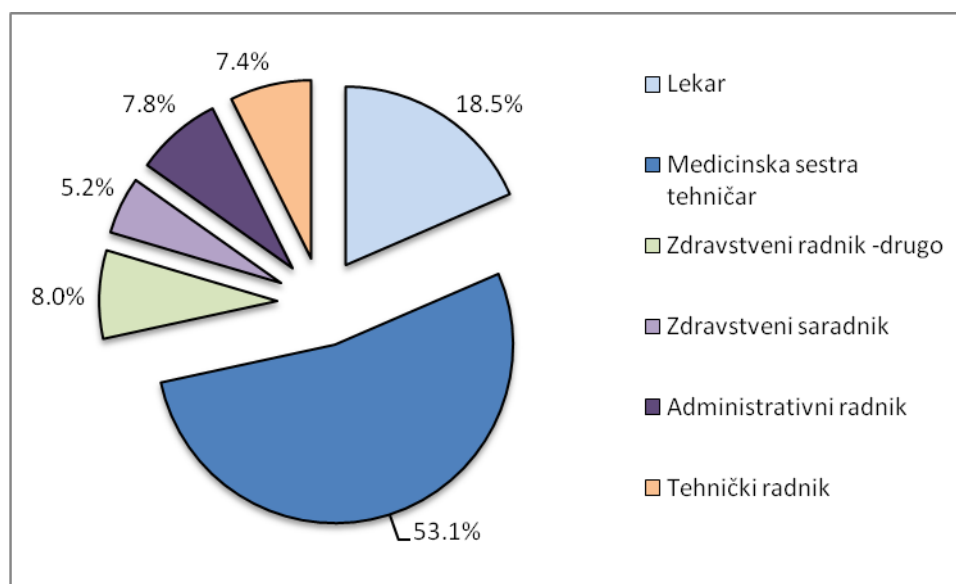
Istraživanje je sprovedeno u svim zdravstvenim ustanovama na teritoriji Severnobačkog okruga:

- Opšta bolnica Subotica
- Dom zdravlja Subotica
- Dom zdravlja "Dr Hadži Janoš" Bačka Topola
- Dom zdravlja "Dr Marton Šandor" Mali Idoš
- Zavod za javno zdravlje Subotica

Ukupan broj zaposlenih u zdravstvenim ustanovama Okruga iznosio je 2160 radnika (za 39 radnika manje nego u prethodnoj godini), u toku istraživanja na poslu je bilo prisutno 1393 radnika, podeljena su 1372 upitnika, vraćena su 1364, od kojih su 1355 bila popunjena (stopa odgovora 98,76%). Od ukupnog broja zaposlenih 63% je učestvovalo u anketnom istraživanju.

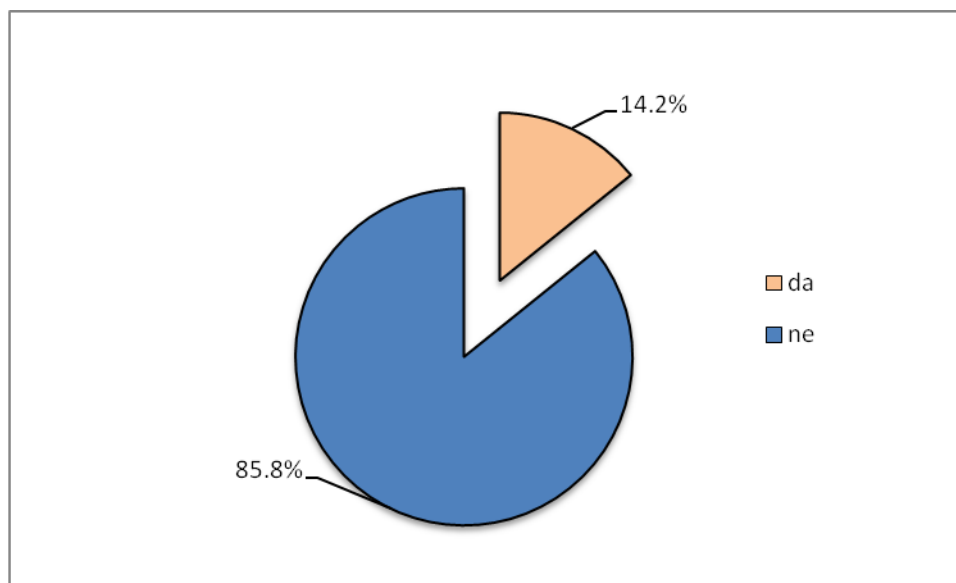
Među anketiranim radnicima 79,7% su ženskog pola, najviše iz starosne grupacije od 35-54 godine (64,5%), više je onih do 35 godina (21,3%), nego onih sa više od 55 godina (14,2%).

### Grafikon 1. Zanimanje anketiranih



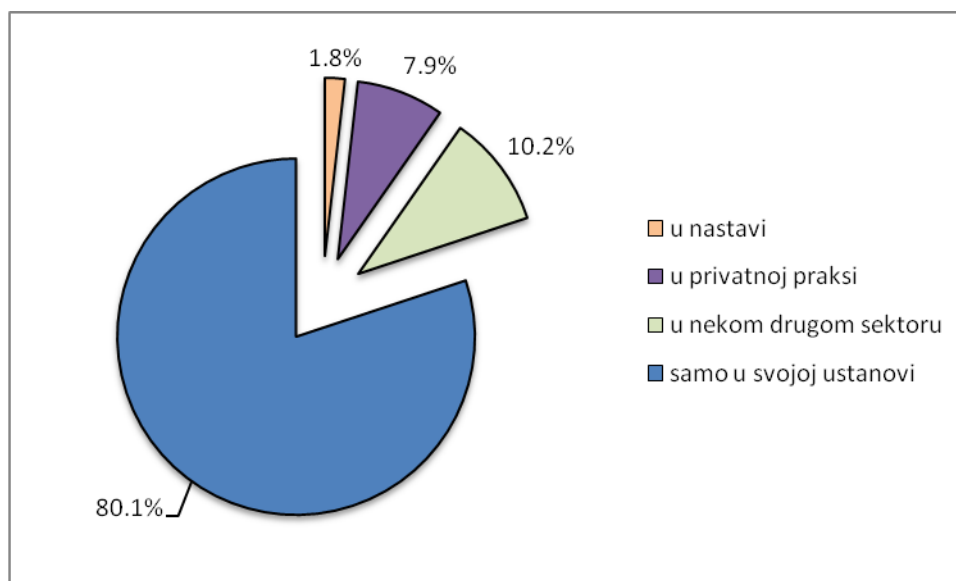
Više od tri četvrtine anketiranih čine zdravstveni radnici (79,6%), zatim slede administrativni radnici sa 7,8%, tehnički radnici sa 7,4% i zdravstveni saradnici sa 5,2%.

**Grafikon 2.** Procenat zaposlenih radnika koji trenutno obavljaju neku od rukovodećih funkcija



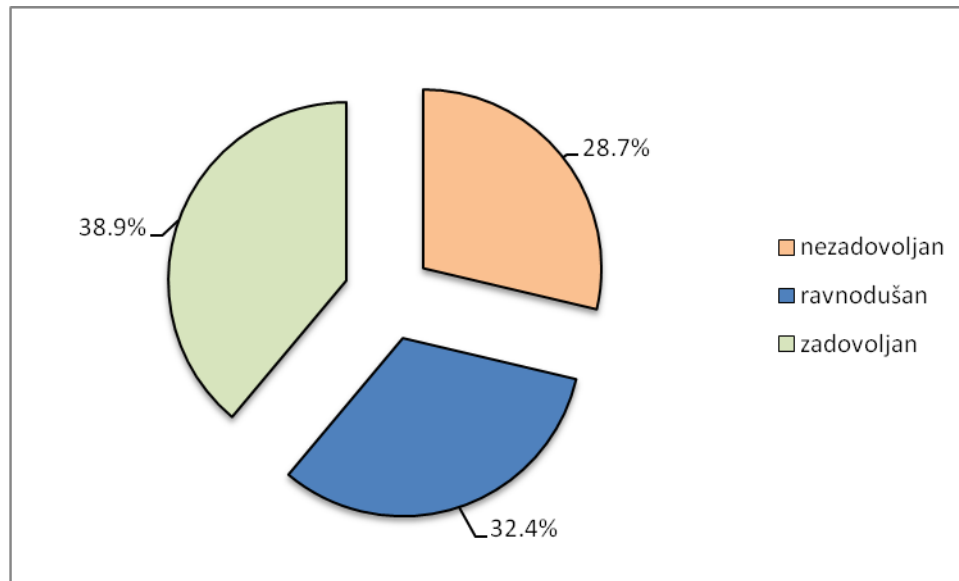
Na rukovodećim radnim mestima nalazi se 14,2% anketiranih.

**Grafikon 3.** Procenat zaposlenih koji pored posla koji obavljaju u zdravstvenoj ustanovi rade i na nekom drugom mestu



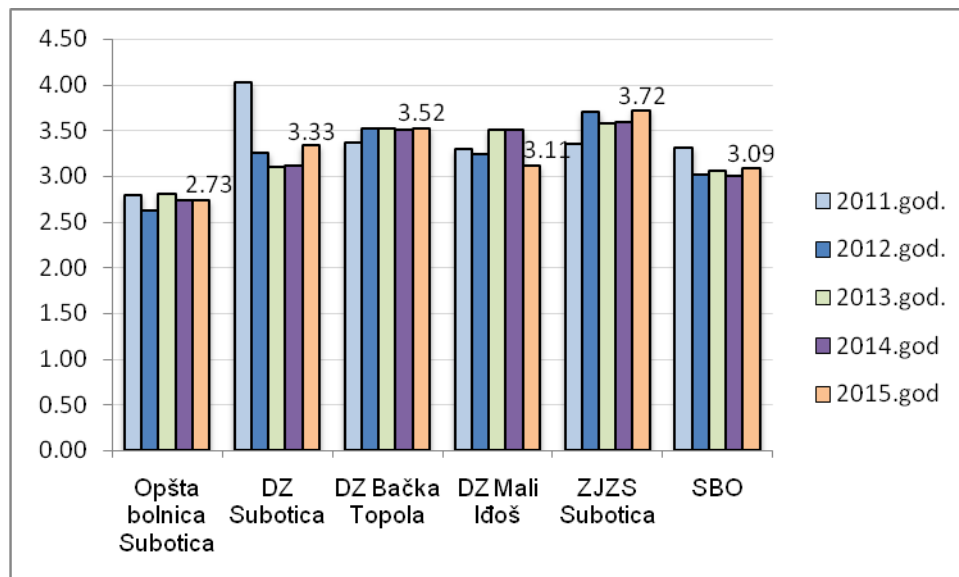
Osam od deset zaposlenih radnika (80,1%) u zdravstvenim ustanovama u Okrugu ne obavlja dopunski rad u drugim ustanovama, dva od deset (19,9%) rade u nastavi, u privatnoj praksi ili u nekom drugom sektoru (1,8%, 7,9% i 10,2%). Za 2,3% je više onih koji obavljaju dopunski rad van zdravstva, nego onih koji rade u privatnoj praksi u okviru zdravstvene delatnosti.

#### Grafikon 4. Zadovoljstvo adekvatnošću opreme za rad



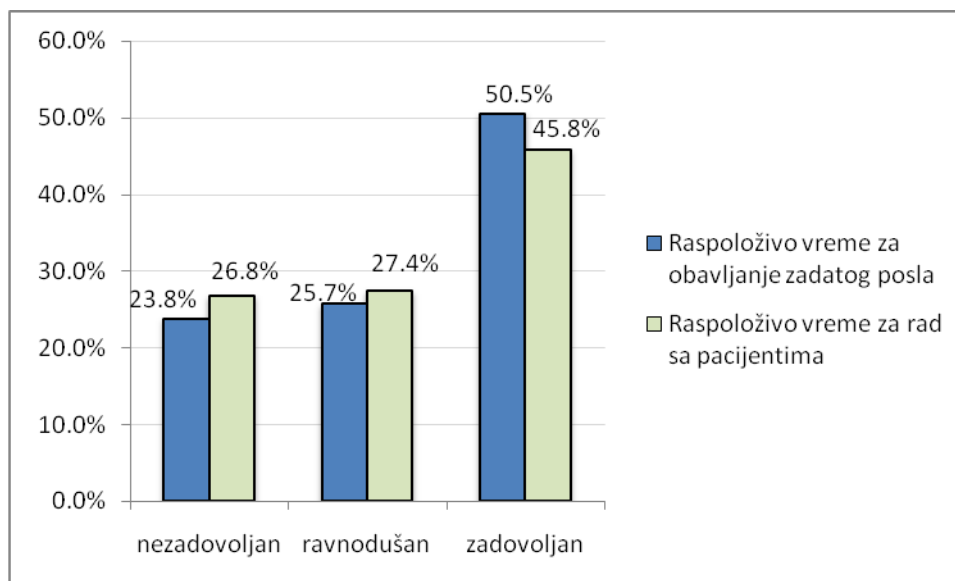
Trećina zaposlenih je zadovoljna adekvatnošću opreme za rad (38,9%), za 4,5% više nego u prethodnoj godini.

#### Grafikon 5. Srednje ocene iskazanog zadovoljstva adekvatnošću opreme za rad u zdravstvenim ustanovama od 2011.- 2015. godine



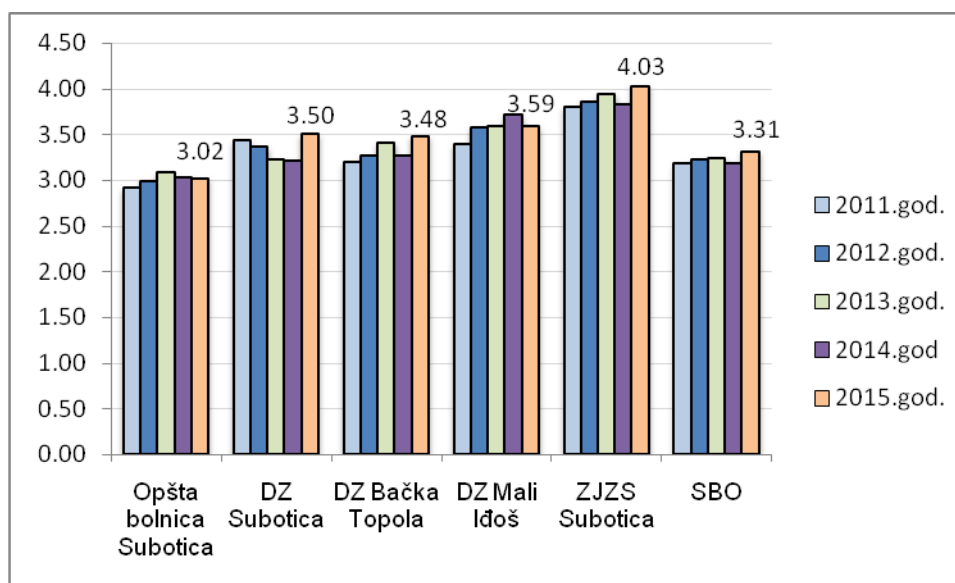
Srednja ocena iskazanog zadovoljstva adekvatnošću opreme za rad u zdravstvenim ustanovama SBO pokazuje trend opadanja, (u Opštoj bolnici Subotica, u Domu zdravlja Subotica i u Domu zdravlja u Malom Idošu trend pokazuje pad zadovoljstva, dok se rast trenda beleži u Domu zdravlja u Bačkoj Topoli i u Zavodu za javno zdravlje Subotica).

**Grafikon 6.** Zadovoljstvo raspoloživim vremenom za obavljanje zadatih poslova i za rad sa pacijentima



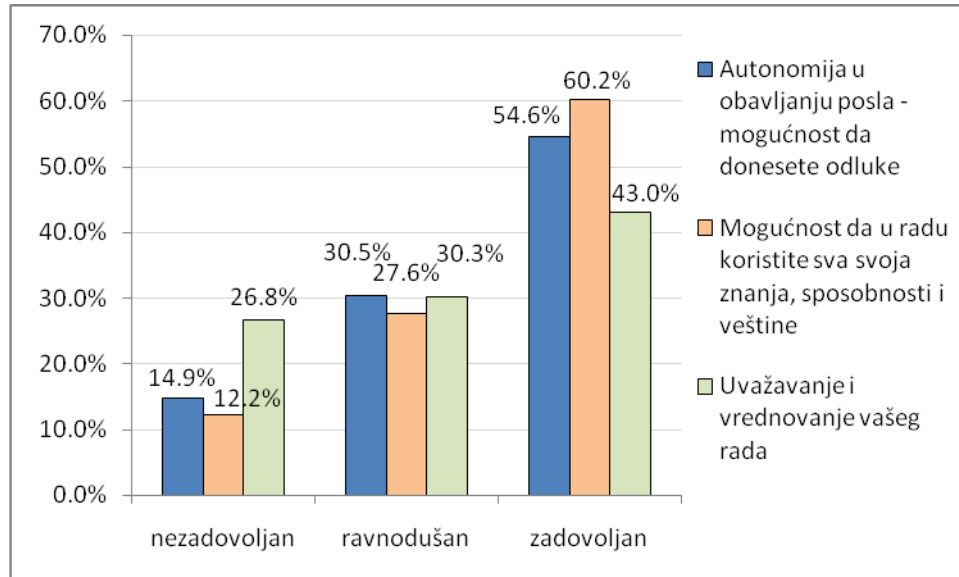
Samo polovina zaposlenih je zadovoljna raspoloživim vremenom za obavljanje zadatih poslova (50,5%), a manje od polovine sa raspoloživim vremenom za rad sa pacijentima (45,8%). Raspoloživo vreme za rad sa pacijentima je novo pitanje u Anketnom upitniku u 2015. godini.

**Grafikon 7.** Srednje ocene iskazanog zadovoljstva raspoloživim vremenom za obavljanje posla u zdravstvenim ustanovama SBO od 2011. - 2015. godine



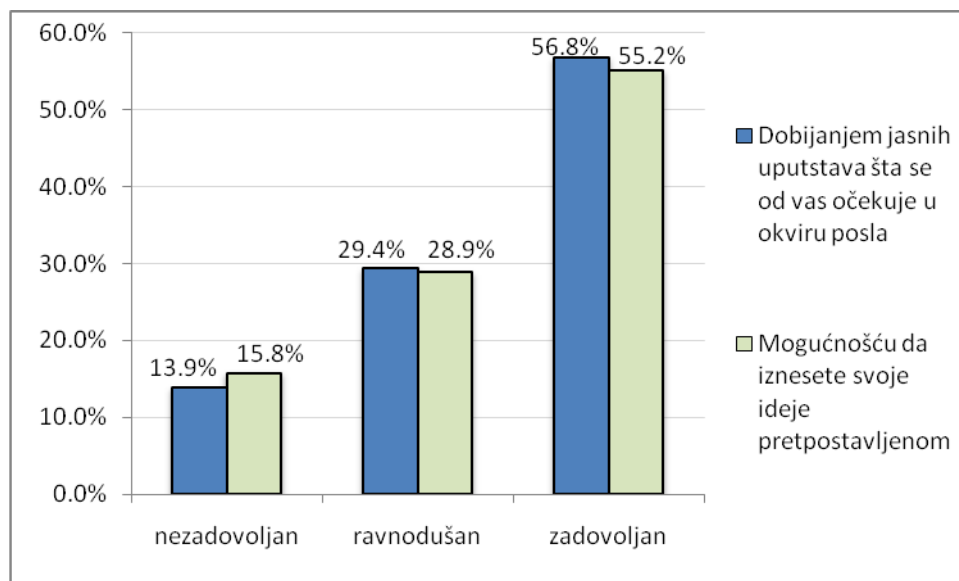
Srednja ocena zadovoljstva zaposlenih radnika u zdravstvenim ustanovama SBO sa raspoloživim vremenom koje imaju za obavljanje zadatih poslova u petogodišnjem periodu ima trend rasta (linija trenda je rastuća u svim zdravstvenim ustanovama).

**Grafikon 8.** Zadovoljstvo autonomijom u obavljanju posla, mogućnošću da u radu koristi sva svoja znanja i sposobnosti i uvažavanje i vrednovanje rada od strane rukovodioca



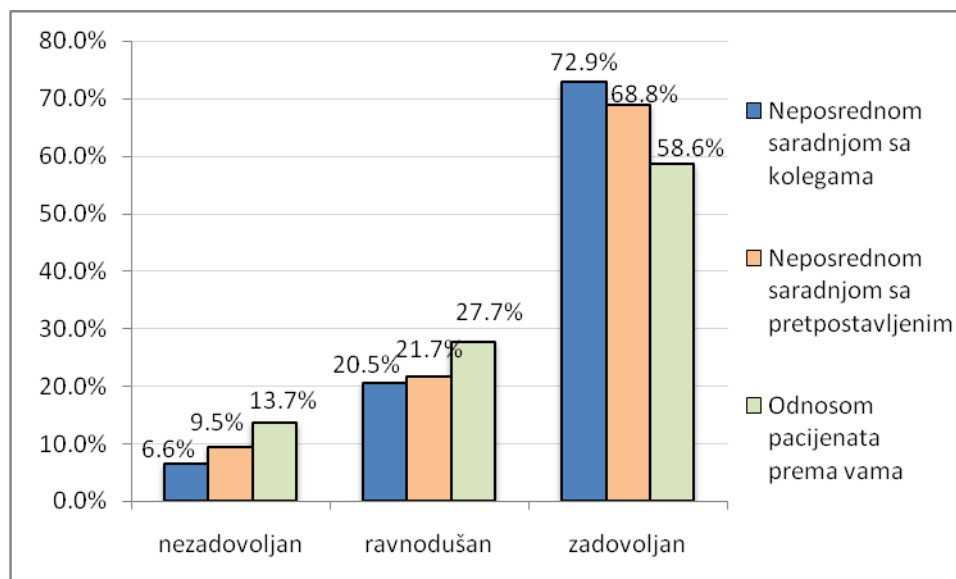
Samo polovina anketiranih je zadovoljna autonomijom u obavljanju posla i mogućnošću da donosi odluke tokom rada (54,6%, za 3,5 manje nego u prošloj godini), nešto više je onih koji su zadovoljni mogućnošću da u radu koriste sva svoja znanja, sposobnosti i veštine (60,2%, za 7,4% više nego u prošloj godini), dok su samo četiri od deset anketiranih (43,0%) zadovoljni uvažavanjem i vrednovanjem njihovog rada (pokazatelj se prati od 2015. godine).

**Grafikon 9.** Zadovoljstvo pretpostavljenim



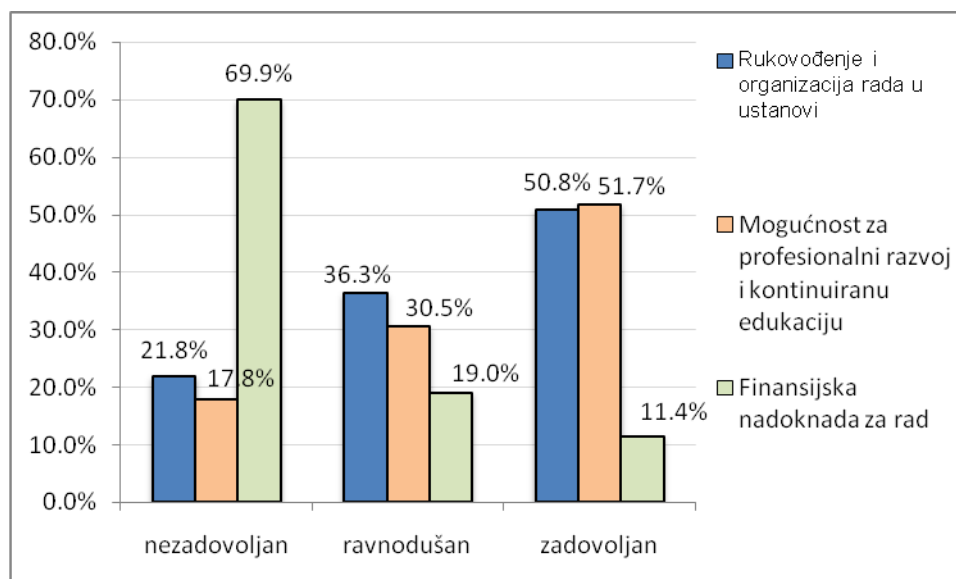
Šest od deset anketiranih radnika je zadovoljno dobijanjem jasnih uputstava šta se od njih očekuje u okviru posla (56,8%) i mogućnošću da iznese svoje ideje pretpostavljenom (55,2%). U odnosu na 2014. godinu zadovoljstvo se povećalo za 5,2% i za 4,9%.

**Grafikon 10.** Zadovoljstvo neposrednom saradnjom za kolegama, sa pretpostavljenima i odnosom pacijenata prema Vama



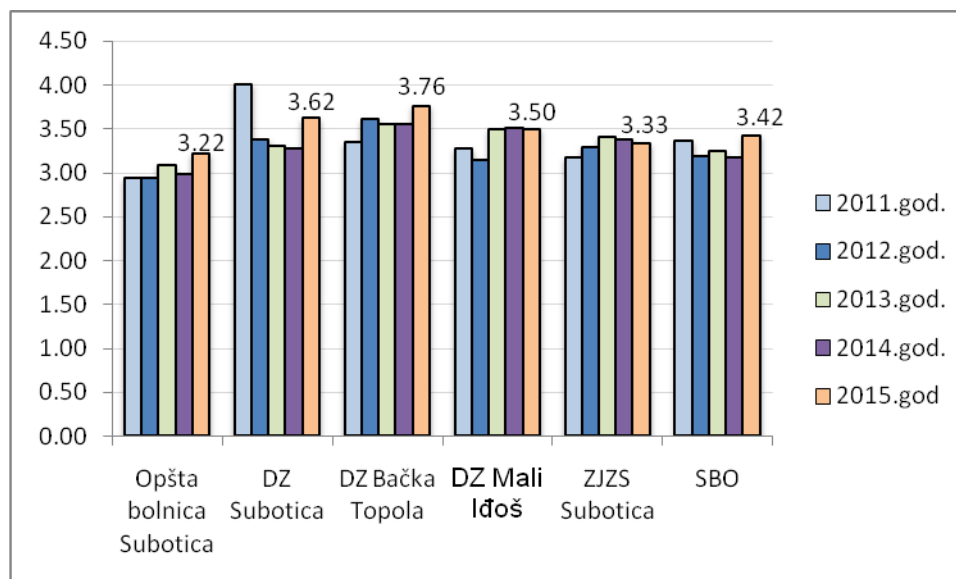
Sedam od deset anketiranih je zadovoljno neposrednom saradnjom sa kolegama (72,9%), nešto manje saradnjom sa pretpostavljenim (68,8%), a šest od deset sa odnosom pacijenata (58,6%). U 2015. godini pitanja su modifikovana, ranije se ispitalo zadovoljstvo međuljudskim odnosima i podrškom pretpostavljenog, dok je zadovoljstvo pacijenata prema vama u potpunosti novo pitanje u anketnom upitniku.

**Grafikon 11.** Zadovoljstvo rukovođenjem i organizacijom rada u ustanovi, mogućnošću za kontinuiranu edukaciju i profesionalni razvoj i zadovoljstvo finansijskom nadoknadom za rad



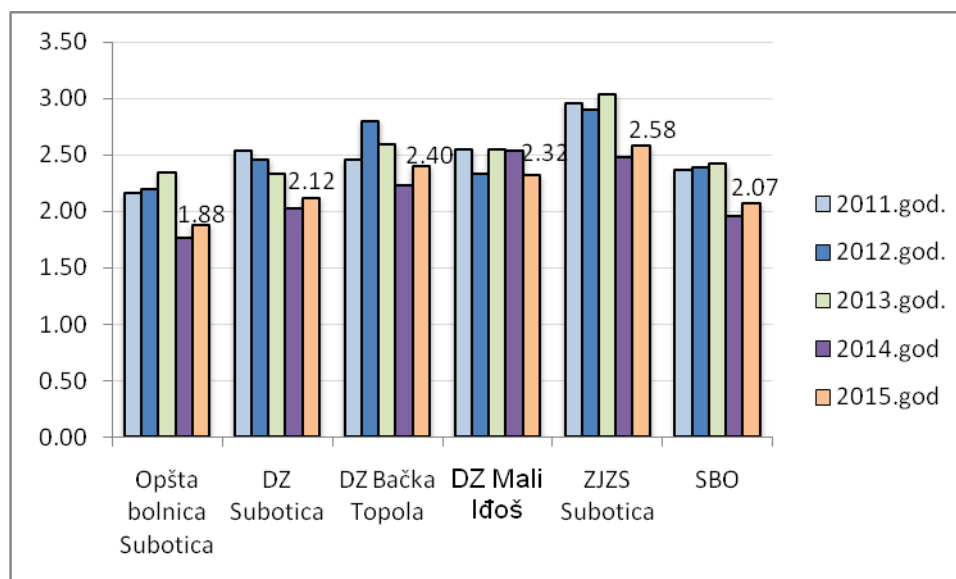
Zadovoljstvo zaposlenih rukovođenjem i organizacijom rada u ustanovi prvi put se ispituje u 2015. godini, polovina zaposlenih je zadovoljna (50,8%), dok je svaki peti nezadovoljan. Zadovoljstvo profesionalnim razvojem i kontinuiranom edukacijom se ispituje kao jedno obeležje, polovina ispitanika je zadovoljna (51,7%), dok je u prošloj godini zadovoljstvo mogućnostima profesionalnog razvoja manje za 13,4%, a zadovoljstvo mogućnostima koje imaju za kontinuiranu edukaciju manje za 8,1%. Finansijskom nadoknadom zadovoljano je samo 11,4% zaposlenih u 2014. godini još manje (8,7%).

**Grafikon 12.** Srednja ocena zadovoljstva mogućnostima koje zaposleni imaju za profesionalni razvoj i kontinuiranu edukaciju od 2011. - 2015. godine



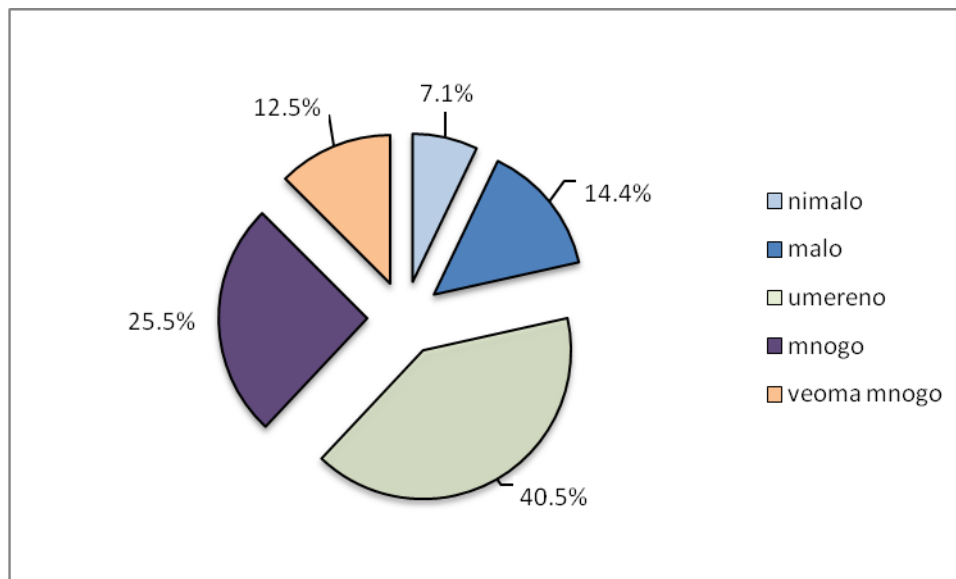
Srednje ocene zadovoljstva mogućnostima koje zaposleni imaju za profesionalni razvoj i kontinuiranu edukaciju do 2015. godine su se pratila kao dva posebna obeležja. Ako izračunamo srednju ocenu ova dva obeležja i uporedimo sa srednjom ocenom iz 2015. godine, možemo da konstatujemo da je u petogodišnjem periodu linija trenda uzlaznog karaktera u svim zdravstvenim ustanovama SBO, osim u Domu zdravlja Subotica (gde je za 2011. godinu srednja ocena verovatno nerealna, prisutno je veliko odstupanje).

**Grafikon 13.** Srednje ocene zadovoljstva finansijskom nadoknadom za rad



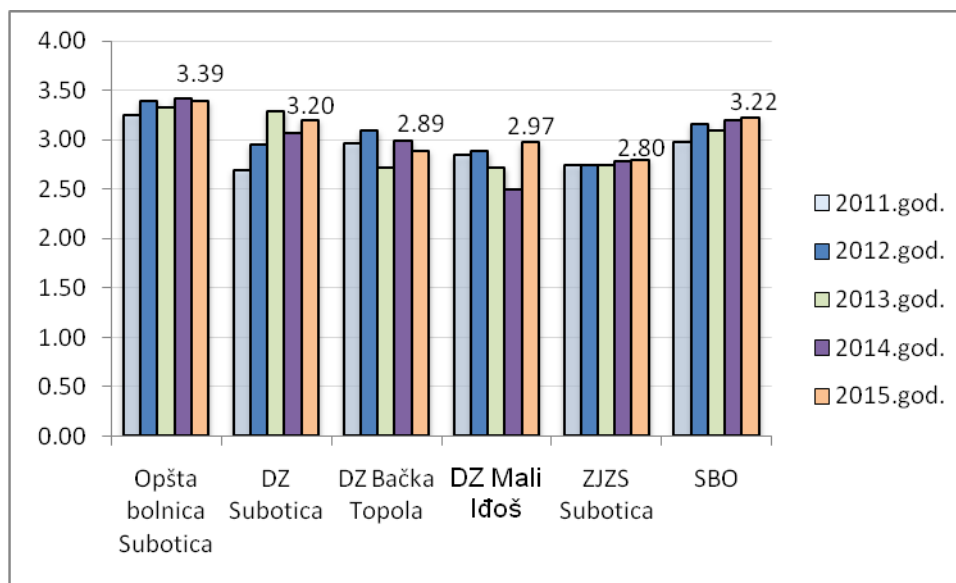
U svim zdravstvenim ustanovama Okruga zadovoljstvo finansijskom naknadom za rad ima trend opadanja. Najveće nezadovoljstvo iskazano je u Opštoj bolnici Subotica, a najmanje u Zavodu za javno zdravlje Subotica.

**Grafikon 14.** Koliko su zaposleni prilikom obavljanja posla napeti, pod stresom i pritiskom.



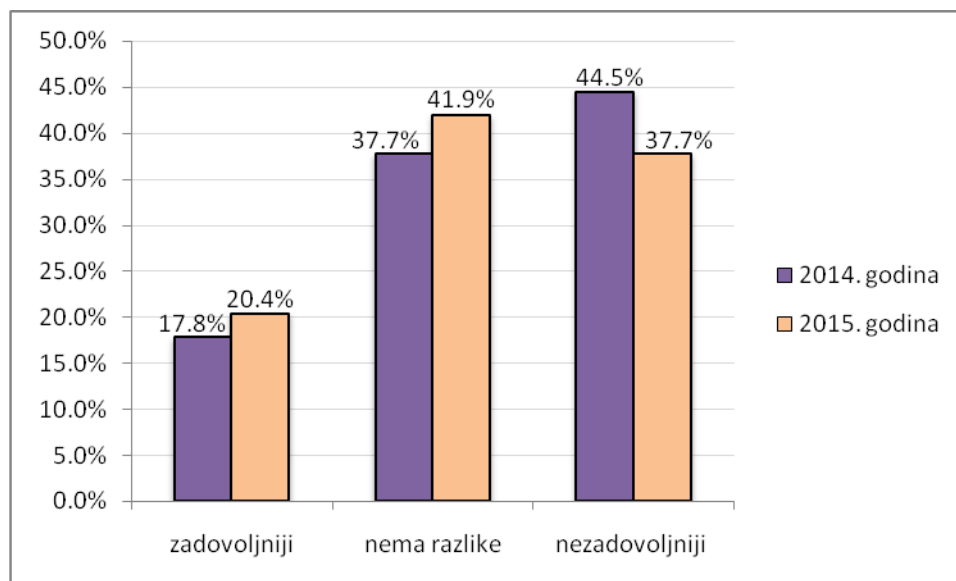
Više od trećine zaposlenih (38%) je odgovorilo da je mnogo (25,5%) ili veoma mnogo (12,5%) napeto na poslu, pod stresom i pritiskom

**Grafikon 15.** Srednje ocene na pitanje "Koliko ste prilikom obavljanja posla napeti pod stresom i pritiskom od 2011. - 2015. godine



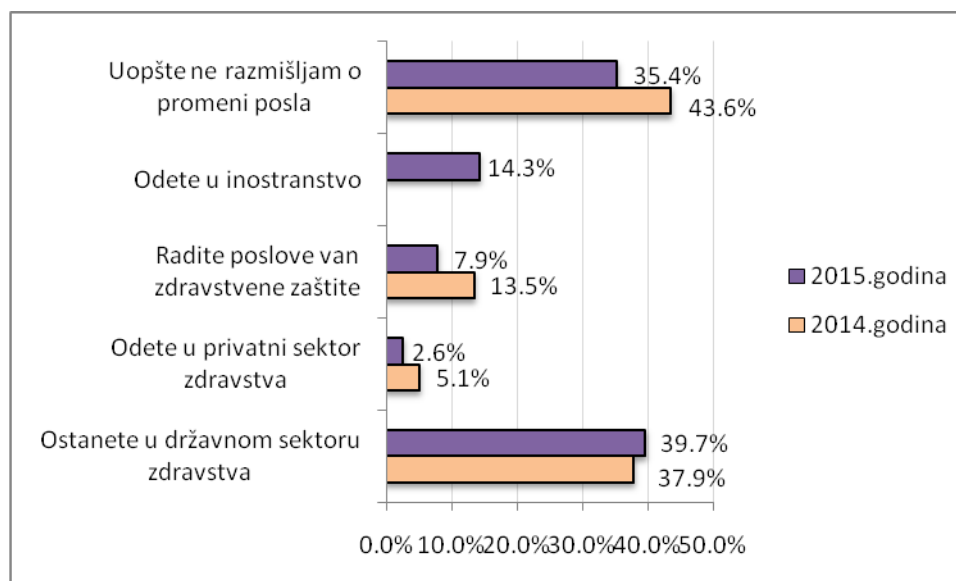
U 2015. godini je promjenjen anketni upitnik, tako da su umesto tri pitanja „Osećam se emocionalno iscrpljen nakon posla”, „Osećam se fizički iscrpljen nakon posla” i „Osećam umor od pomisli da idem na posao” postavljeno samo jedno „Koliko ste prilikom obavljanja posla napeti pod stresom i pritiskom”. Iz prethodna tri pitanja izvedena je jedna srednja ocena koja je stavljena u komparaciju sa ovogodišnjom ocenom, gde se zapaža trend povećanja u svim zdravstvenim ustanovama, osim u Domu zdravlja u Bačkoj Topoli (kod ovog pitanja težimo smanjenju srednje ocene). Zaposleni u Opštoj bolnici Subotica su iskazali najveći stepen napetosti, stresa i pritiska na poslu.

**Grafikon 16.** Poređenje zadovoljstva poslom pre pet godina i danas



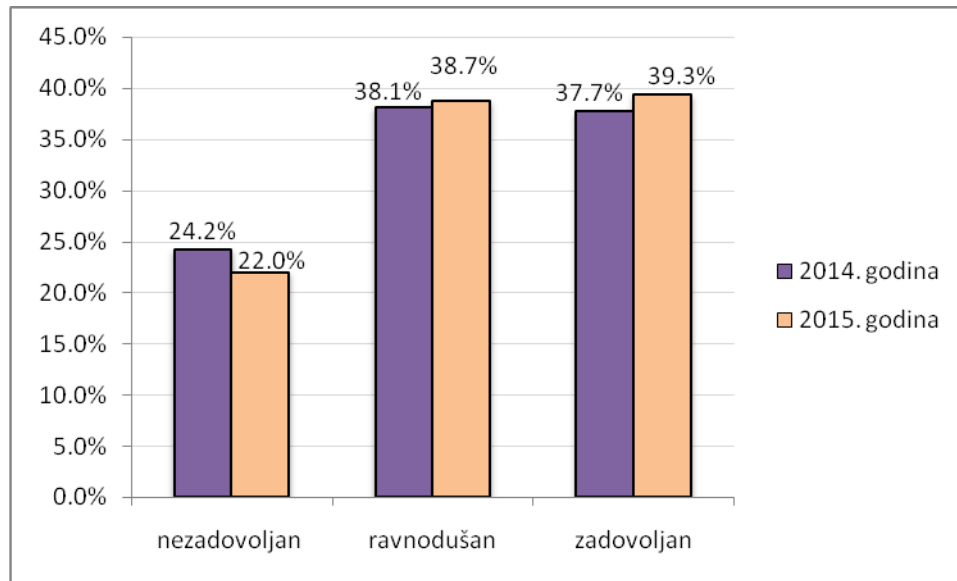
Nešto više od trećine zaposlenih su izjavili da su nezadovoljniji poslom sada nego pre pet godina (37,7%), u prošloj godini tako je mislio veći procenat anketiranih (44,5%).

**Grafikon 17.** Kada razmišljate o poslu u narednih pet godina, da li planirate da:



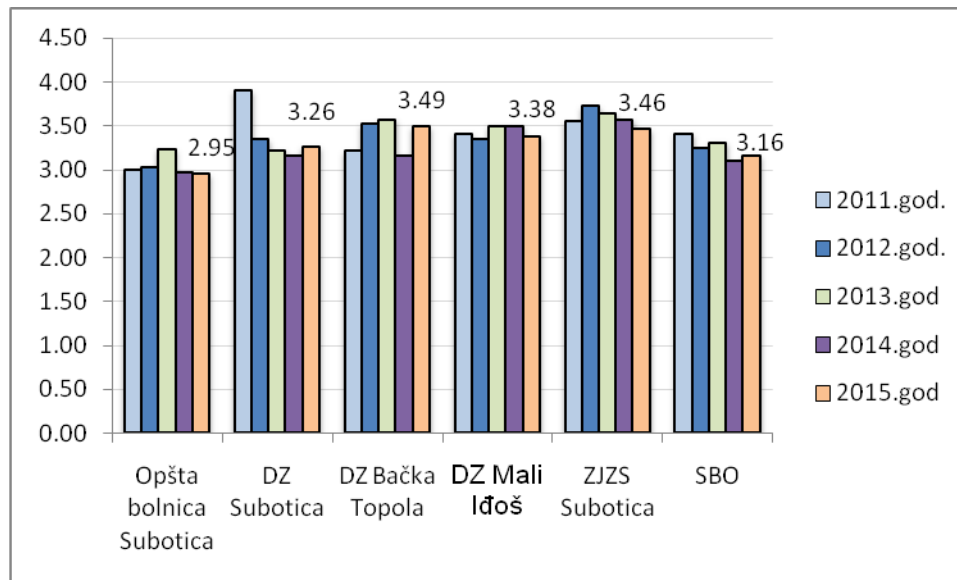
Trećina zaposlenih uopšte ne razmišlja o promeni posla (35,4%), za 8,1% manje nego u prošloj godini. U novom anketnom upitniku iskazana je nova kategorija „Odete u inostranstvo” gde se čak 14,3% anketiranih izjasnilo da planira. Procenat onih koji žele da ostanu u državnom sektoru zdravstva (39,7%) povećao se za 1,8%, dok se procenat onih koji žele da napuste zdravstvo i da rade poslove van zdravstvene zaštite (7,9%) smanjio za 5,6% i onih koji žele da odu u privatni sektor zdravstva za 2,5% u odnosu na 2014. godinu.

**Grafikon 18.** Ocenite zadovoljstvo poslom koji sada obavljaju, uzimajući sve navedeno u obzir



Svaki peti zaposleni je nezadovoljan sadašnjim poslom (22,0%) za 2,2% manje nego u prošloj godini. Procenat zadovoljnih (39,3%) se povećao za 1,6%.

**Grafikon 18.** Srednja ocena opšteg zadovoljstva poslom koji sada obavljaju zaposleni u zdravstvenim ustanovama na teritoriji SBO od 2011. - 2015. godine



Srednja ocena opšteg zadovoljstva sadašnjim poslom u ustanovama SBO u poslednjih pet godina pokazuje trend opadanja.

## Zaključak:

Među anketiranim radnicima u zdravstvenim ustanovama Severnobačkog okruga 79,7% su ženskog pola, najviše iz starosne grupacije od 35-54 godine (64,5%), više je onih do 35 godina (21,3%), nego onih sa više od 55 godina (14,2%). Tri četvrtine su zdravstveni radnici (79,6%), dok jednu četvrtinu čine zdravstveni saradnici (5,2%), administrativni radnici (7,8%) i tehničko osoblje (7,4%). Svaki sedmi radnik se nalazi na rukovodećem radnom mestu (14,2%).

Analizom rezultata anketnog istraživanja može se konstatovati sledeće:

**Opremom za rad** je zadovoljno nešto više od trećine radnika (38,9%), za 4,5% više nego u prethodnoj godini, međutim srednja ocena pokazuje blagi trend opadanja, najviša vrednost se beleži 2011. godine (3,31), a najniža u 2014. godini (3,00).

Samo polovina broja anketiranih je zadovoljna raspoloživim vremenom za obavljanje zadatah poslova (50,5%) za 4,9% više nego u prošloj godini, dok je manje od polovine (45,8%) zadovoljno raspoloživim vremenom za rad sa pacijentima. Srednja ocena zadovoljstva zaposlenih sa **raspoloživim vremenom koje imaju za obavljanje zadatah poslova** na nivou SBO u poslednjih pet godina (najniža je bila 2011. i 2014. godine kada je iznosila 3,18, a najviša 2015. godine 3,31) pokazuje blagi trend rasta (do prošle godine petogodišnji trend je imao opadajući karakter). Raspoloživo vreme za rad sa pacijentima je novo pitanje u Anketnom upitniku.

Samo polovina zaposlenih je zadovoljno autonomijom u obavljanju posla i mogućnošću da donosi odluke tokom rada - 54,6% (u prošloj godini 58,1%), **mogućnostima da u radu koristi svoja znanja, sposobnosti i veštine** - 60,2% (za 7,4% više nego u prošloj godini).

Polovina zaposlenih je zadovoljna dobijanjem jasnih uputstava šta se od njih očekuje u okviru posla - 56,8% (za 5,2% više nego u prethodnoj godini), kao i mogućnostima da iznese svoje ideje pretpostavljenom - 55,2 (za 4,9% više nego u prethodnoj godini).

Sedam od deset anketiranih je zadovoljno neposrednom saradnjom sa kolegama (72,9%), nešto manje saradnjom sa pretpostavljenim (68,8%), a šest od deset sa odnosom pacijenata (58,6%).

Polovina zaposlenih je zadovoljna rukovođenjem i organizacijom rada u ustanovi (50,8%), dok je svaki peti nezadovoljan. Zadovoljstvo **profesionalnim razvojem i kontinuiranom edukacijom** (51,7%) se ispituje kao jedno obeležje u 2015. godini, u prošloj godini zadovoljstvo mogućnostima profesionalnog razvoja manje za 13,4%, a zadovoljstvo mogućnostima koje imaju za kontinuiranu edukaciju manje za 8,1% (petogodišnja linija trenda je uzlaznog karaktera).

**Finansijskom nadoknadom** zadovoljno je samo 11,4% zaposlenih u 2014. godini bilo ih je još manje (8,7%). U svim zdravstvenim ustanovama Okruga zadovoljstvo finansijskom naknadom za rad ima trend opadanja. Najveće nezadovoljstvo iskazano je u Opštoj bolnici Subotica, a najmanje u Zavodu za javno zdravlje Subotica.

U novom Anketnom upitniku su umesto tri pitanja „Osećam se emocionalno iscrpljen nakon posla”, „Osećam se fizički iscrpljen nakon posla” i „Osećam umor od pomisli da idem na posao” postavljeno samo jedno „Koliko ste prilikom obavljanja posla **napeti pod stresom i pritiskom**”. Iz prethodna tri pitanja izvedena jedna srednja ocena koja je stavljena u komparaciju sa ovogodišnjom ocenom, gde se zapaža trend povećanja.

Svaki peti radnik je zadovoljniji poslom danas nego pre pet godina 20,4% (u prošloj godini 17,8%).

Samo nešto više od trećine anketiranih **ne razmišlja o promeni posla** 35,4 (za 8,1 manje nego u prošloj godini), 39,7% bi želelo da i dalje ostane u državnom sektoru zdravstva, što je za 1,8% više nego u prošloj godini (45,1%). U ovogodišnjem upitniku se 14,3% izjasnilo da planira da ode u inostranstvo.

**Uzimajući sve navedeno u obzir** 39,3% zaposlenih je zadovoljno poslom koji sada obavlja što je za 1,6% više nego u 2014. godini. U poslednjih 5 godina u zdravstvenim ustanovama SBO posmatrano preko srednje ocene opšte zadovoljstvo je minimalno osciliralo, srednja ocena se kretala od 3,41 - 3,10, trend je opadajućeg karaktera.

Predlog mera:

U cilju povećanja zadovoljstva zaposlenih u narednoj godini predlaže se :

- Detaljna analiza ankete zadovoljstva zaposlenih u svakoj ustanovi i po mogućnosti spuštanje na niže organizacione jedinice (oddeljenja) kako bi se lakše uočio problem i izdvojio predmet unapređenja po stvarnim prioritetima (procena svih relevantnih subjekata).
- Članovima Komisije za kvalitet omogućiti vreme za maksimalno angažovanje prilikom izrade Integrisanog plana za unapređenje kvaliteta rada za narednu godinu.
- Poboljšati dinamiku završavanja opreme za rad u skladu sa potrebama zdravstvenih ustanova (organizacionih jedinica), potrebama korisnika kao i finansijskim mogućnostima zdravstvene ustanove.
- Aktivno učesće svih zaposlenih u internim i eksternim edukacijama (praćenje termina i tema za sve interne i eksterne edukacije za zdravstvene radnike i saradnike). Svim zaposlenim zdravstvenim radnicima u skladu sa finansijskim mogućnostima omogućiti prisustvo edukacijama koje su neophodne za prikupljanje bodova iz struke, a u slučaju nemogućnosti na kraju licencne godine omogućiti im prikupljanje bodova putem elektronskog testiranja.
- Motivacija zaposlenih da uzmu učesće u akreditaciji programa kontinuirane medicinske edukacije.
- Za svaku predviđenu meru u cilju poboljšanja ili unapređenja kvaliteta rada, definisati precizan vremenski rok za realizaciju.
- Prijem kadra u organizacionim jedinicama gde postoji deficit.