

Задовољство запослених у здравственим установама Севернобачког округа у 2017. години, упоредни приказ са претходном годином и компаративна анализа за период 2013. - 2017. година

У циљу унапређења квалитета рада здравствених установа спроведено је анкетно истраживање задовољства запослених у свим здравственим установама Севернобачког округа 4. децембра 2017. године.

Циљ процене задовољства је установити степен задовољства запослених и који су то фактори који утичу на њихово задовољство, односно незадовољство.

У истраживању је коришћен анкетни упитник који је јединствен за примарну и секундарну здравствену заштиту, садржи 3 целине, са укупно 23 питања, као и могућност давања примедби и предлога за унапређење квалитета рада и задовољства запослених у здравственим установама.

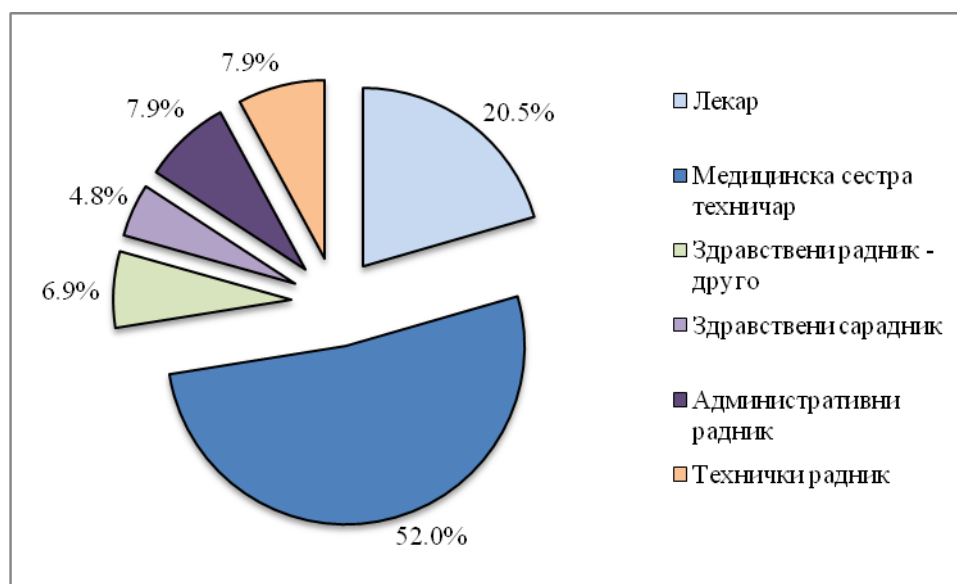
Истраживање је спроведено у свим здравственим установама на територији Севернобачког округа:

- Општа болница Суботица
- Дом здравља Суботица
- Дом здравља ” Др Хаџи Јанош” Бачка Топола
- Дом здравља ” Др Мартон Шандор” Мали Иђош
- Завод за јавно здравље Суботица

Укупан број запослених у здравственим установама Округа износио је 2016 радника (за 121 радник мање него у претходној години), у току истраживања на послу су била присутна 1304 радника, подељена су 1264 упитника, враћено је 1205 попуњених упитника (стопа одговора 95,33%). Од укупног броја запослених 60% је учествовало у анкетном истраживању.

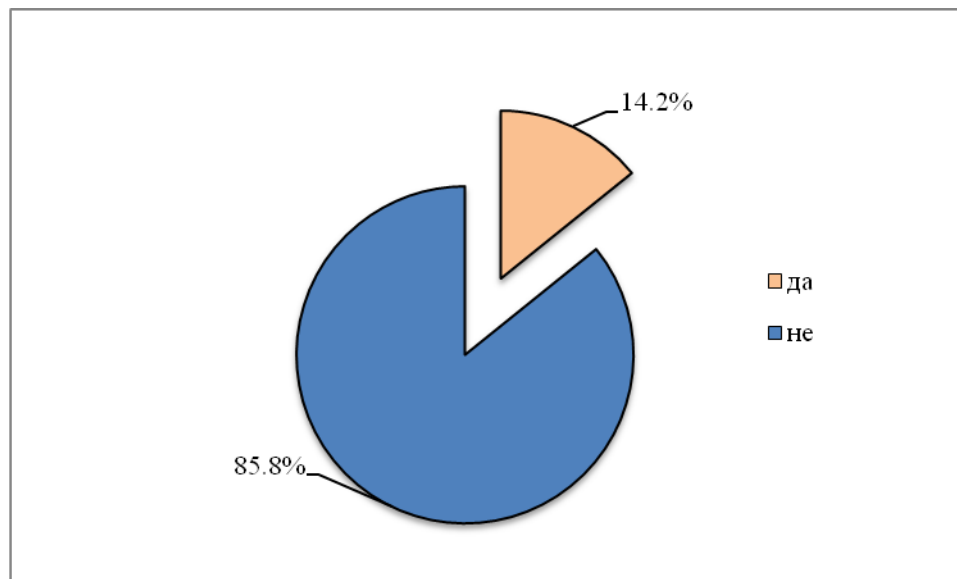
Међу анкетираним радницима 79,5% су женског пола, највише из старосне групације од 35-54 године (64,4%), више је оних до 35 година (20,1%), него оних са више од 55 година (15,5%).

Графокон 1. Занимање анкетираних



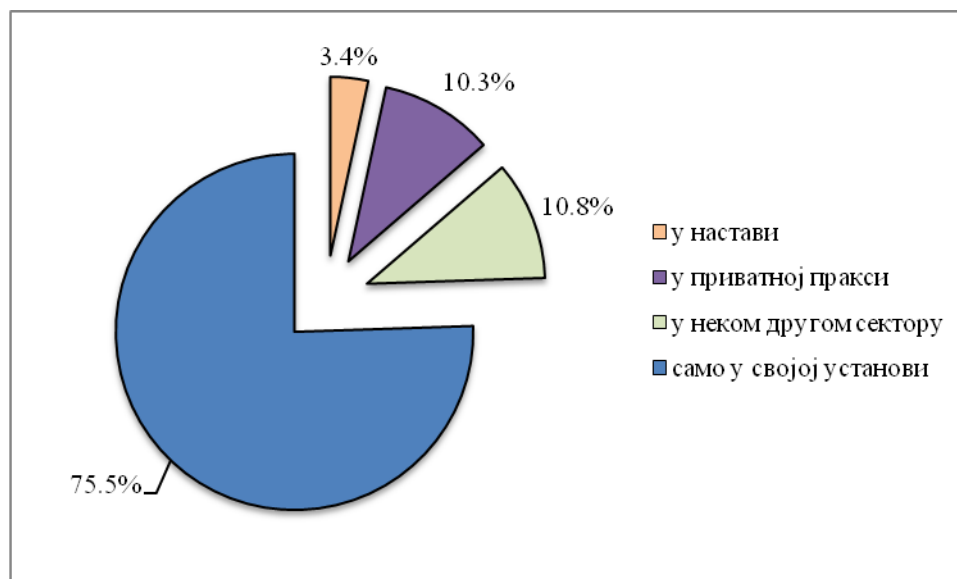
Више од три четвртине анкетираних чине здравствени радници (79,4%), затим следе административни и технички радници са по 7,9% и здравствени сарадници са 4,8%.

Графокон 2. Процент запослених радника који тренутно обављају неку од руководећих функција



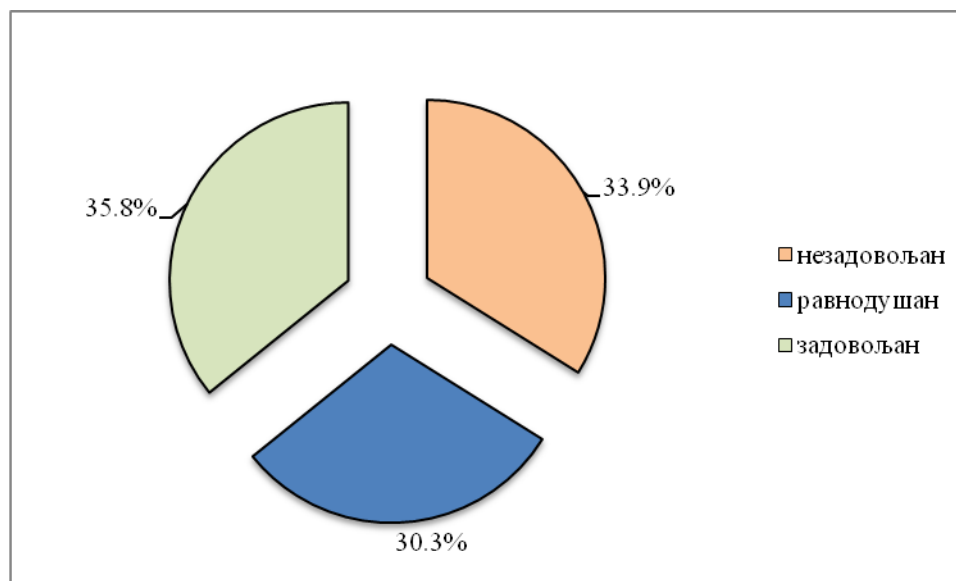
На руководећим радним местима налази се 14,2% анкетираних.

Графокон 3. Процент запослених који поред посла који обављају у здравственој установи раде и на неком другом месту



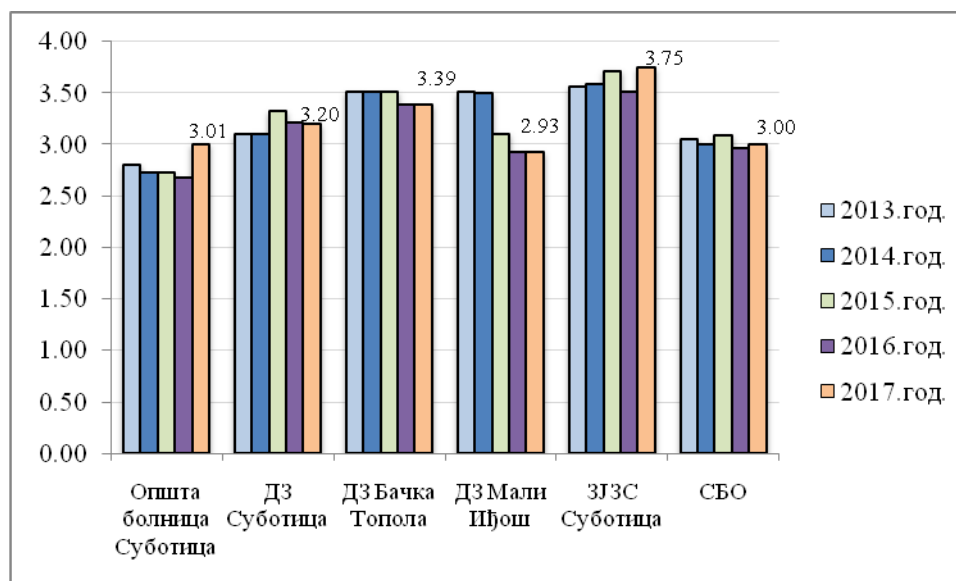
Осам од десет запослених радника (75,5%) у здравственим установама у Округу не обавља допунски рад у другим установама, један од десет ради у неком другом сектору (10,8%) и у приватној пракси (10,3%), а три од сто у настави (3,4%).

Графокон 4. Задовољство адекватношћу опреме за рад



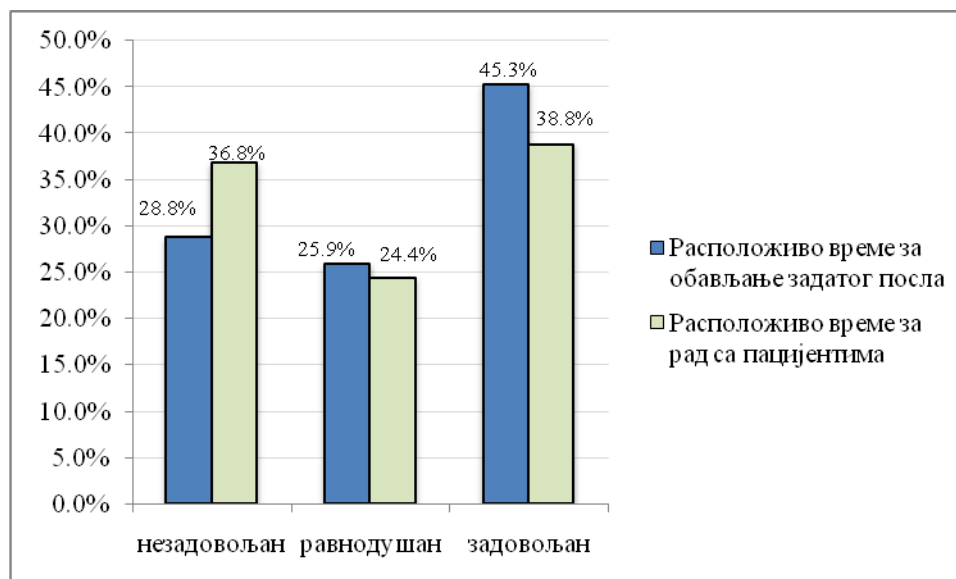
Трећина запослених је задовољна адекватношћу опреме за рад (35,8%), као и претходне године.

Графокон 5. Средње оцене исказаног задовољства адекватношћу опреме за рад у здравственим установама од 2013.- 2017. године



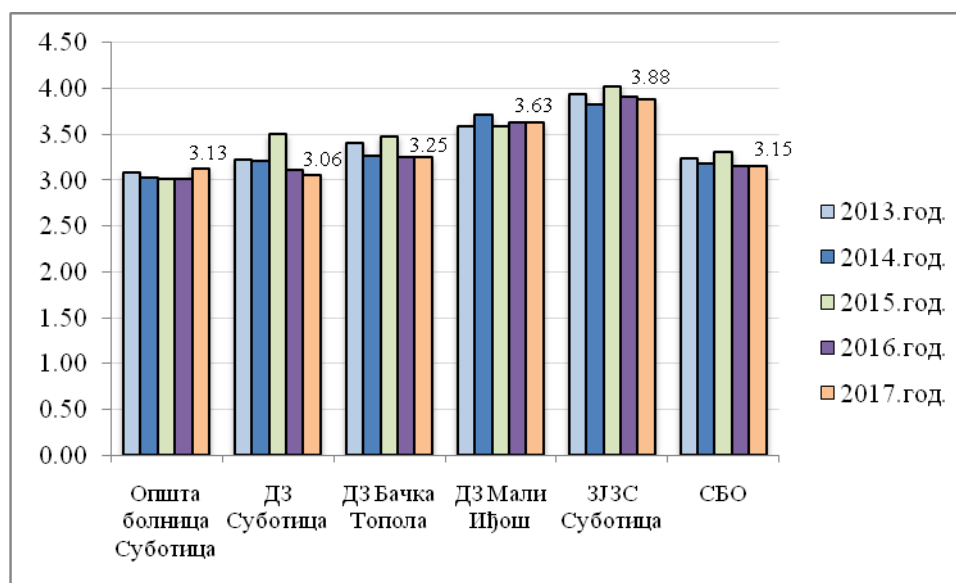
Средња оцена исказаног задовољства адекватношћу опреме за рад у здравственим установама СБО показује тренд пада (у Општој болници Суботица, у Дому здравља Суботица и у Заводу за јавно здравље Суботица тренд расте, док у Дому здравља у Бачкој Тополи и у Дому здравља у Малом Иђошу тренд показује пад задовољства).

Графокон 6. Задовољство расположивим временом за обављање задатих послова и за рад са пацијентима



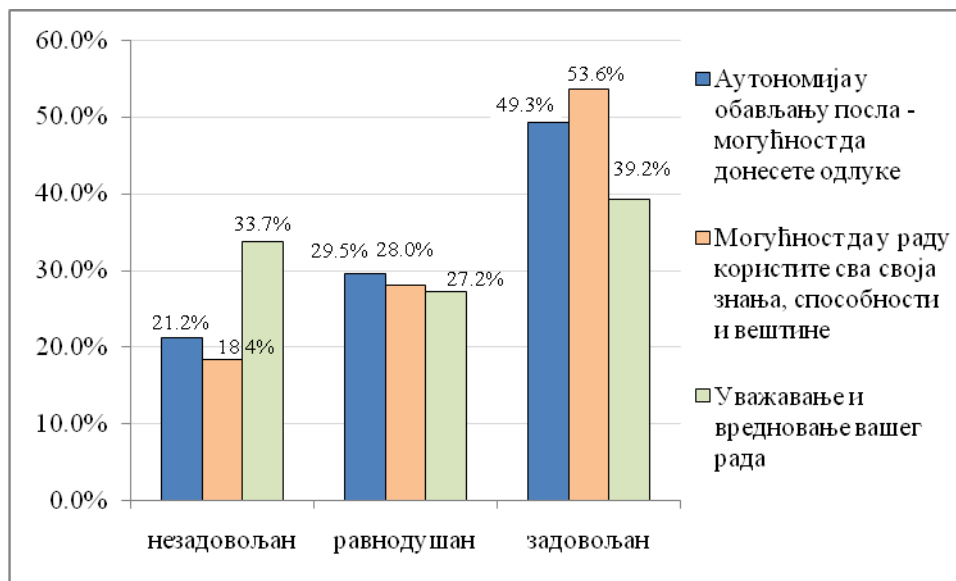
Мање од половине запослених је задовољно расположивим временом за обављање задатих послова (45,3%), а нешто више од трећине са расположивим временом за рад са пацијентима (38,8%). У односу на прошлу годину на оба постављена питања исказано задовољство је готово непромењено.

Графокон 7. Средње оцене исказаног задовољства расположивим временом за обављање посла у здравственим установама СБО од 2013. - 2017. године



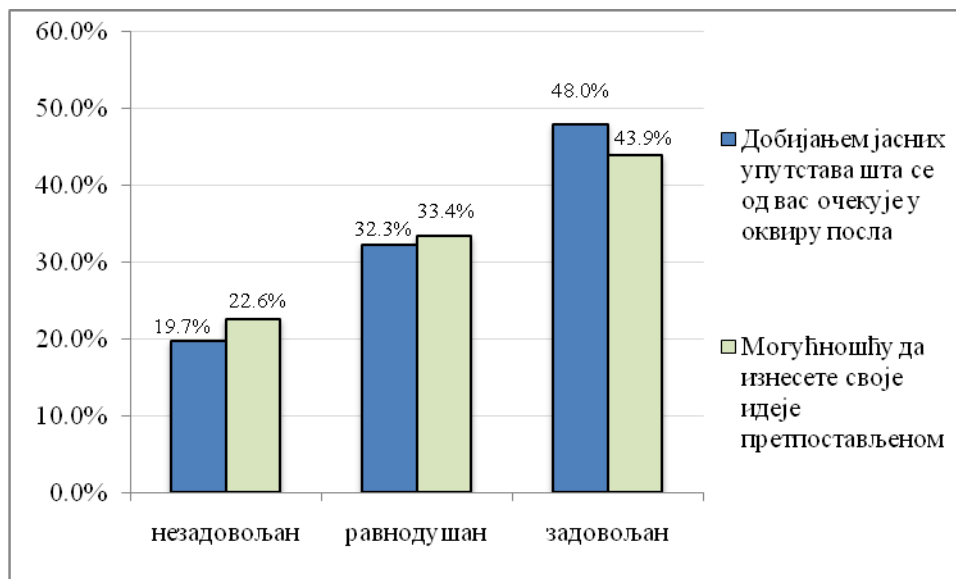
Средња оцена задовољства запослених радника у здравственим установама СБО са расположивим временом које имају за обављање задатих послова у петогодишњем периоду има тренд пада (линија тренда је растућа у Дому здравља у Малом Иђошу и у Заводу за јавно здравље Суботица).

Графокон 8. Задовољство аутономијом у обављању посла, могућношћу да у раду користи сва своја знања и способности и уважавање и вредновање рада од стране руководиоца



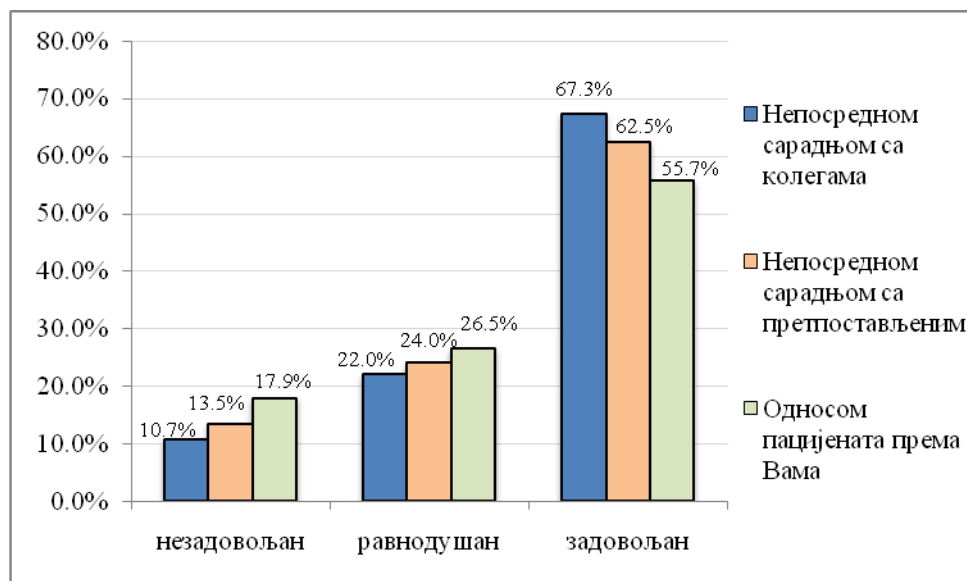
Мање од половине анкетираних је задовољно аутономијом у обављању посла и могућношћу да доноси одлуке током рада (49,3%), нешто више је оних који су задовољни могућношћу да у раду користе сва своја знања, способности и вештине (53,6%), док су само четири од десет анкетираних (39,2%) задовољни уважавањем и вредновањем њиховог рада. У односу на третходну годину задовољство је незнатно веће.

Графокон 9. Задовољство претпостављеним



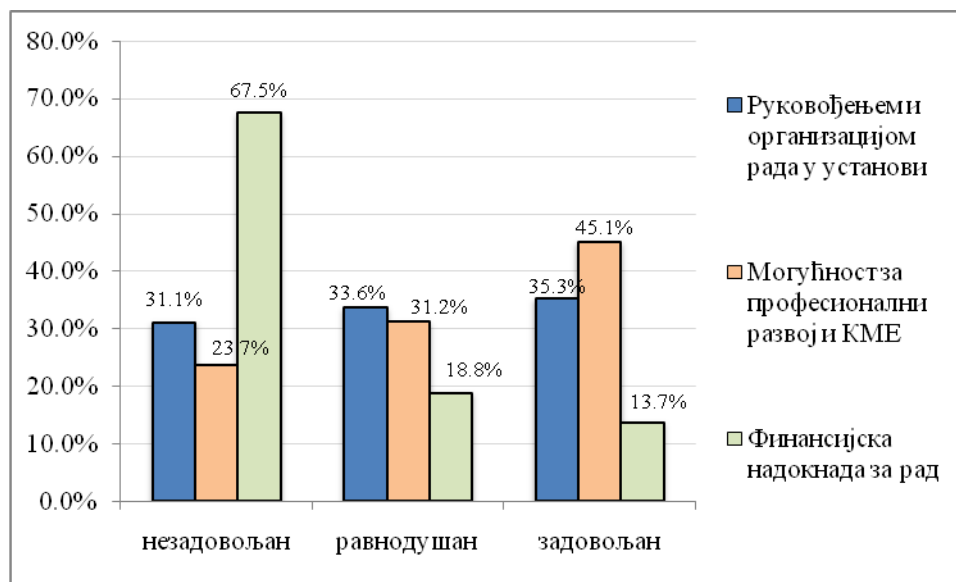
Мање од половине анкетираних радника је задовољно добијањем јасних упутстава шта се од њих очекује у оквиру посла (48,0%) и могућношћу да изнесе своје идеје претпостављеном (43,9%). У односу на 2016. годину задовољство се незнатно повећало.

Графокон 10. Задовољство непосредном сарадњом за колегама, са претпостављенима и односом пацијената према Вама



Седам од десет анкетираних је задовољно непосредном сарадњом са колегама (67,3%), шест од десет са сарадњом са претпостављеним (62,5%), а нешто мање са односом пацијената према њима 55,7%). У односу на претходну годину исказана задовољства су готово идентична.

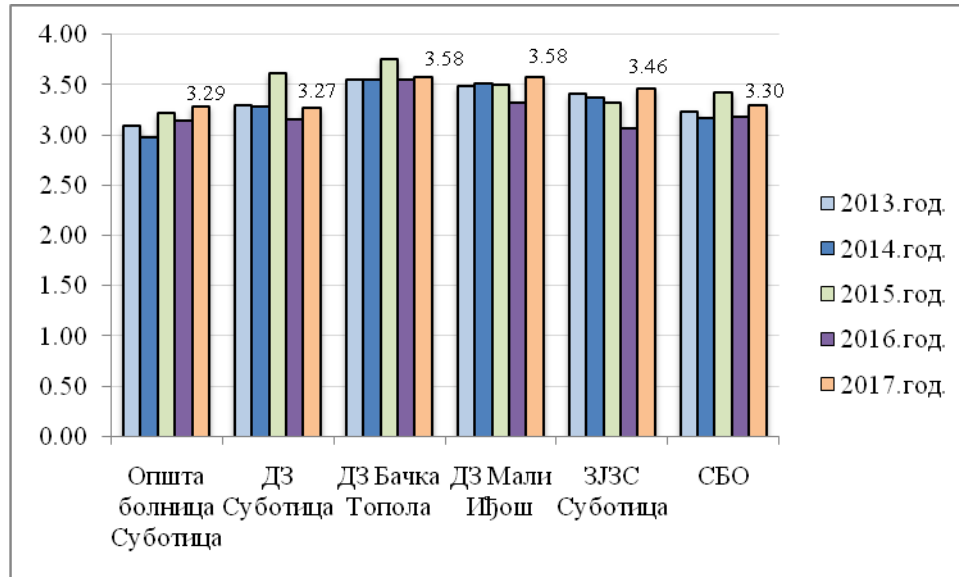
Графокон 11. Задовољство руковођењем и организацијом рада у установи, могућношћу за континуирану едукацију и професионални развој и задовољство финансијском надокнадом за рад



Руковођењем и организацијом рада у установи задовољно је тек нешто више од трећине запослених (35,3%), задовољство професионалним развојем и континуираном едукацијом се испитује као једно обележје, мање од половине испитаника је задовољна (45,1%), а финансијском надокнадом задовољно је 13,7% запослених.

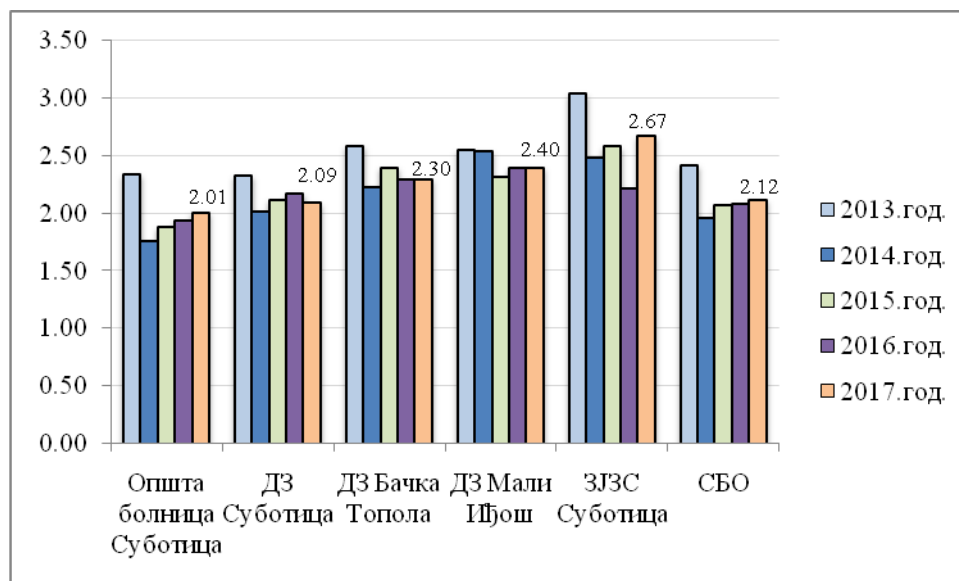
У односу на претходну годину задовољство руковођењем и организацијом рада и задовољство професионалним развојем и континуираном едукацијом се незнатно повећало, док се задовољство финансијском смањило за 1,1%.

Графокон 12. Средња оцена задовољства могућностима које запослени имају за професионални развој и континуирану едукацију од 2013. - 2017. године



У здравственим установама СБО средње оцене задовољства могућностима које запослени имају за професионални развој и континуирану едукацију у петогодишњем периоду имају линију тренда узлазног карактера. У Општој болници Суботица, Дому здравља у Бачкој Тополи и Малом Иђошу је такође узлазног карактера, док у Дому здравља Суботица и у Заводу за јавно здравље Суботица опада.

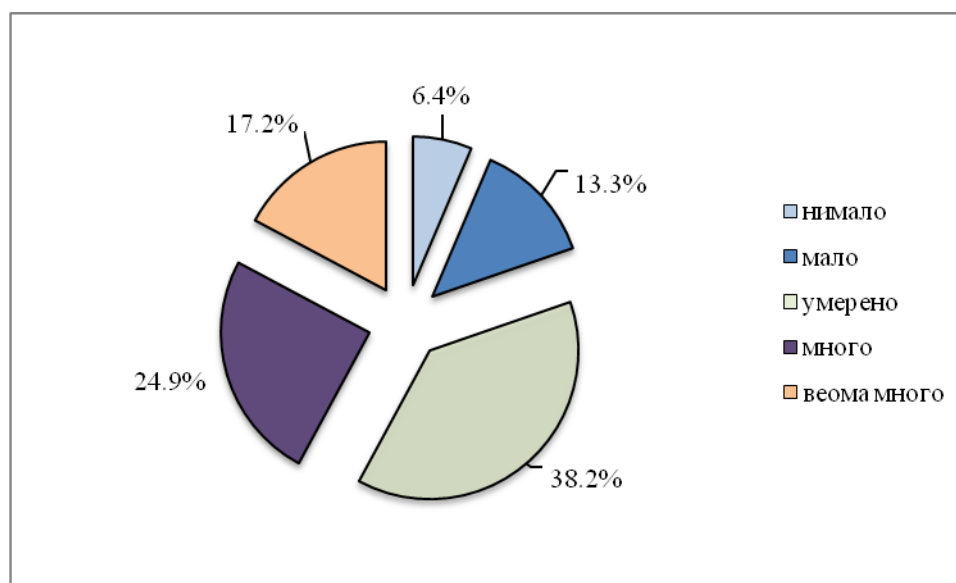
Графокон 13. Средње оцене задовољства финансијском надокнадом за рад



У свим здравственим установама Округа задовољство финансијском накнадом за рад има тренд опадања.

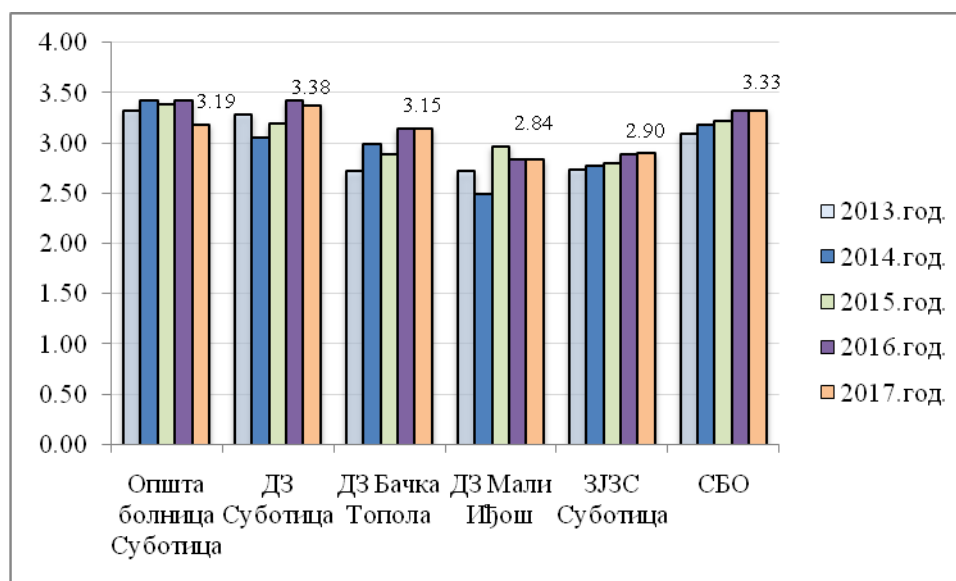
Највеће незадовољство исказано је у Општој болници Суботица (2,01), а најмање у Заводу за јавно здравље Суботица (2,67).

Графокон 14. Колико су запослени приликом обављања посла напети, под стресом и притиском.



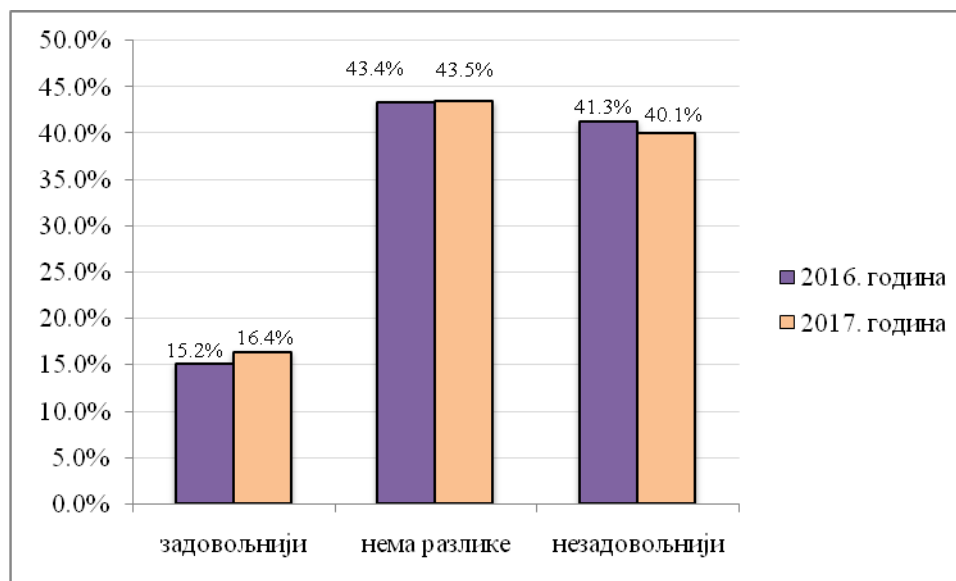
Четири од десет запослених (42,1%) је одговорило да је много (24,9%) или веома много (17,2%) напето на послу, под стресом и притиском.

Графокон 15. Средње оцене на питање ”Колико сте приликом обављања посла напети, под стресом и притиском од 2013. - 2017. године



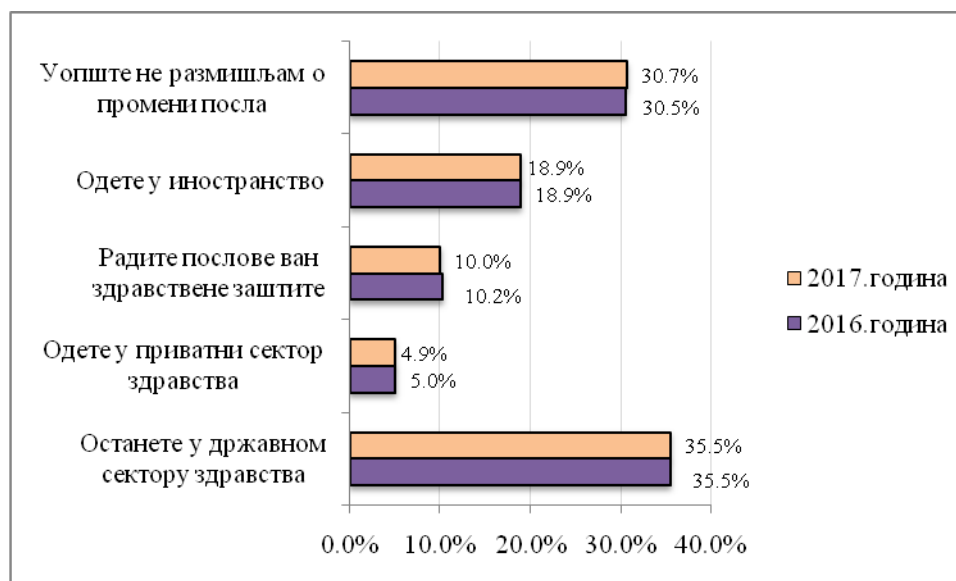
У 2015. години је промењен анкетни упитник, тако да су уместо три питања „Осећам се емоционално исцрпљен након посла”, „Осећам се физички исцрпљен након посла” и „Осећам умор од помисли да идем на посао” постављено само једно „Колико сте приликом обављања посла напети, под стресом и притиском”. Из претходна три питања изведена је једна средња оцена која је стављена у компарацију са оценом у последње три године. У Севернобачком округу петогодишњи тренд се линеарно повећава (код овог питања тежимо смањењу средње оцене). Запослени у Дому здравља Суботица (3,38) и у Општој болници Суботица (3,19) су исказали највећи степен напетости, стреса и притиска на послу.

Графокон 16. Поређење задовољства послом пре пет година и данас



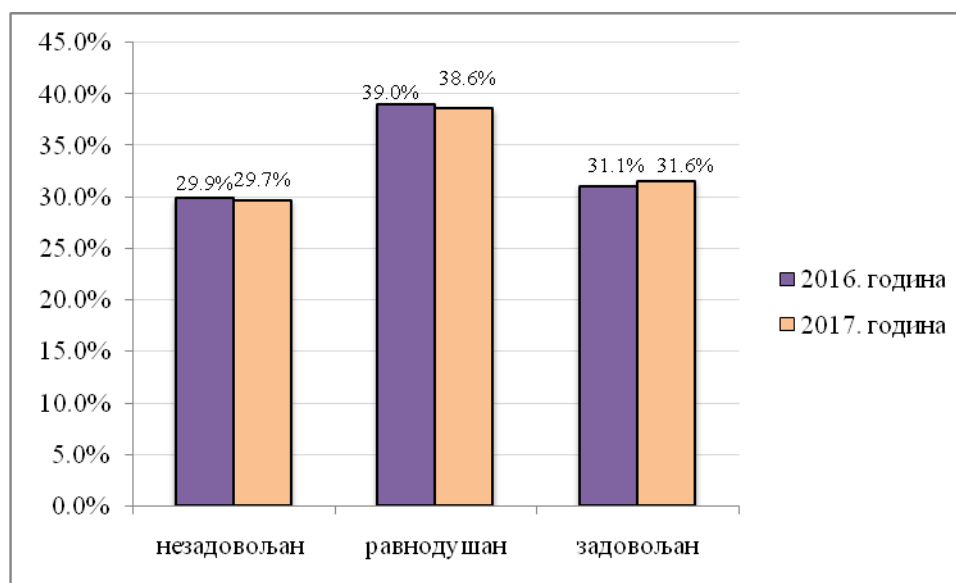
Четири од десет запослених су изјавили да су незадовољнији послом сада него пре пет година (40,1%), у прошлој години тако је мислио нешто већи проценат анкетираних (41,3%).

Графокон 17. Када размишљате о послу у наредних пет година, да ли планирате да:



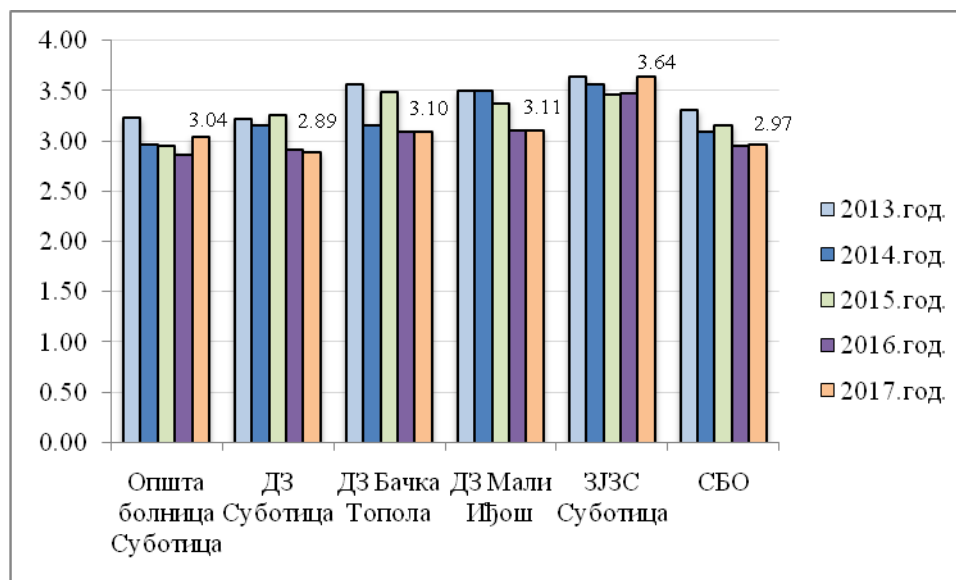
Трећина запослених уопште не размишља о промени посла (30,7%) и желе да остану у државном сектору здравства (35,5%). Два запослена радника од десет планира да оде у иностранство (18,9%), један од десет жели да напусти здравство и да ради послове ван здравствене заштите (10,2%), а само пет од сто да оде у приватни сектор (4,9%). Резултати су на нивоу из претходне године.

Графокон 18. Оцените задовољство послом који сада обављају, узимајући све наведено у обзир



Највећи проценат запослених, нешто више од трећине (38,6%) је равнодушно када је у питању задовољство послом који моментално обављају. Нешто је већи проценат оних који су задовољни садашњим послом (31,6%), у односу на оне који су незадовољни (29,7%).

Графокон 18. Средња оцена општег задовољства послом који сада обављају запослени у здравственим установама на територији СБО од 2013. - 2017. године



Средња оцена општег задовољства садашњим послом у установама СБО у последњих пет година показује тренд опадања.

Најниже задовољство је у Дому здравља Суботица (2,89), а највише у Заводу за јавно здравље Суботица (3,64).

Закључак:

У здравственим установама Севернобачког округа међу анкетираним радницима три четвртине су здравствени радници (79,4%), затим следе административни и технички радници са по 7,9% и здравствени сарадници са 4,8%. Сваки седми радник се налази на руководећем радном месту (14,3%).

Анализом резултата анкетног истраживања може се констатовати следеће:

Опремом за рад је задовољна трећина радника (35,8%), као и претходне године, средња оцена показује благи тренд опадања, највиша вредност се бележи 2015. године (3,09), а најнижа у 2016. години (2,97).

Мање од половине броја анкетираних је задовољна расположивим временом за обављање задатих послова (45,3%), док је нешто више од трећине (38,8%) задовољно расположивим временом за рад са пацијентима. резултати су на нивоу прошлогодишњих. Средња оцена задовољства запослених са **расположивим временом које имају за обављање задатих послова** на нивоу СБО у последњих пет година показује тренд пада.

Половина броја анкетираних је задовољна аутономијом у обављању посла и могућношћу да доноси одлуке током рада - 49,3% (у прошлој години 47,8% %), **могућностима да у раду користи сва своја знања, способности и вештине** - 53,6% (у прошлој години 52,9).

Мање од половине анкетираних радника је задовољна добијањем **јасних упутстава шта се од њих очекује у оквиру посла** - 48,0%, као и **могућностима да изнесе своје идеје претпостављеном** - 43,9. У односу на 2016. годину задовољство је незнатно повећано.

Седам од десет анкетираних је задовољно непосредном сарадњом са колегама (67,3%), шест од десет са сарадњом са претпостављеним (62,5%), а нешто мање са односом пацијената према њима (55,7%).

Тек нешто више од трећине запослених је **задовољна руковођењем и организацијом рада у установи** (35,3%), мање од половине је задовољно **професионалним развојем и континуираном едукацијом** (45,1%), мада је линија петогодишњег тренда узлазна.

Финансијском надокнадом задовољно је само 13,7% запослених у 2016. години било их је још мање (12,6%). У свим здравственим установама Округа задовољство финансијском накнадом за рад има тренд опадања. Највеће незадовољство исказано је у Општој болници Суботица, а најмање у Заводу за јавно здравље Суботица.

Напетост, стрес и притисак код запослених у Севернобачком округу у петогодишњем периоду има тренд који се повећаваа (код овог питања тежимо смањењу средње оцене), У 2017. години највећи је код запослених у Дому здравља Суботица (3,38) и у Општој болници Суботица (3,19).

Сваки седми радник је задовољнији послом данас него пре пет година 16,4% (у прошлој години 15,2%).

Само трећина анкетираних **не размишља о промени посла** 30,7% и желели да и даље остане у државном сектору здравства 35,5%. У иностранство планира да оде 18,9%, да ради послове ван здравствене заштите 10,2%, а само 4,9% да оде у приватни сектор. Резултати су као и претходне године.

Узимајући све наведено у обзир 31,6% запослених је задовољно послом који сада обавља (у 2016. години 31,1%). У последњих 5 година у здравственим установама СБО посматрано преко средње оцене опште задовољство је минимално осцилирало, средња оцена се кретала од 3,31 -2,97, тренд је опадајућег карактера.

Предлог мера:

У циљу повећања задовољства запослених у наредној години предлаже се :

- Детаљна анализа анкете задовољства запослених у свакој установи и по могућности спуштање на ниже организационе јединице (одељења) како би се лакше уочио проблем и издвојио предмет унапређења по стварним приоритетима (процена свих релевантних субјеката).
- Члановима Комисије за квалитет омогућити време за максимално ангажовање приликом израде Интегрисаног плана за унапређење квалитета рада за наредну годину.
- Побољшати динамику занављања опреме за рад у складу са потребама здравствених установа (организационих јединица), потребама корисника као и финансијским могућностима здравствене установе.
- Активно учешће свих запослених у интерним и екстерним едукацијама (праћење термина и тема за све интерне и екстерне едукације за здравствене раднике и сараднике). Свим запосленим здравственим радницима у складу са финансијским могућностима омогућити присуство едукацијама које су неопходне за прикупљање бодова из струке, а у случају немогућности на крају лиценце године омогућити им прикупљање бодова путем електронског тестирања.
- Мотивација запослених да узму учешће у акредитацији програма континуиране медицинске едукације.
- За сваку предвиђену меру у циљу побољшања или унапређења квалитета рада, дефинисати прецизан временски рок за реализацију.
- Пријем кадра у организационим јединицама где постоји дефицит.