

## Задовољство запослених у здравственим установама Севернобачког округа у 2020. години, упоредни приказ са претходном годином и компаративна анализа за период 2016. - 2020. година

У циљу унапређења квалитета рада здравствених установа спроведено је анкетно истраживање задовољства запослених у здравственим установама Севернобачког округа 14. децембра 2020. године.

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

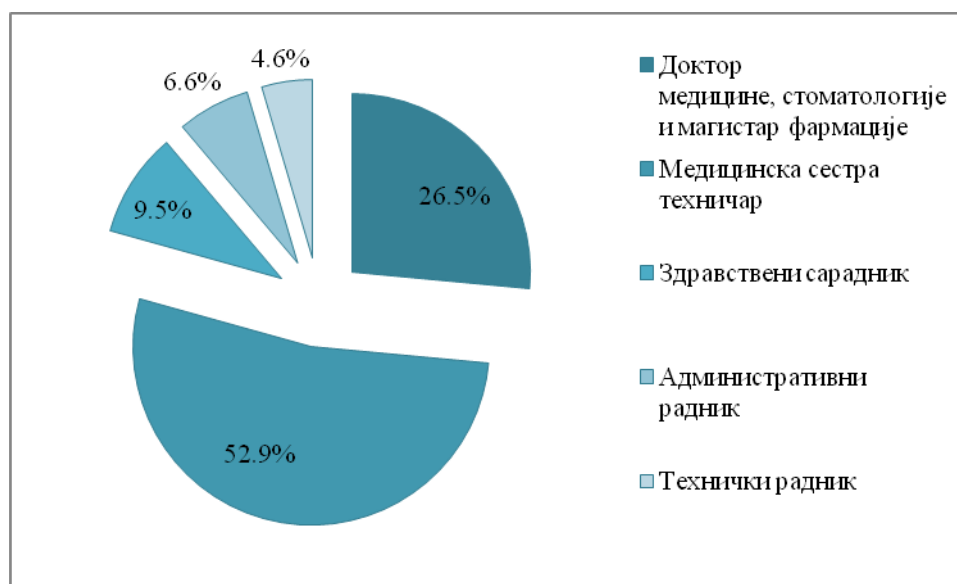
У истраживању је коришћен анкетни упитник који је јединствен за примарну и секундарну здравствену заштиту, садржи 3 целине, са укупно 23 питања (у претходним годинама 24 питања), као и могућност давања примедби и предлога за унапређење квалитета рада и задовољства запослених у здравственим установама. У анкетном упитнику о задовољству запослених у 2020. години су додата питања у вези рада за време пандемије COVID-19.

Претходних година истраживање се спроводило 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 и Завод за јавно здравље Суботица), док у 2020. години због преоптерећености запослених услед пандемије COVID-19 анкетно истраживање није спроведено у Општој болници Суботица.

Укупан број запослених у здравственим установама Округа (без Опште болнице Суботица) износио је 932 радника. У току истраживања на послу је било присутно 696 радника, колико је и подељено упитника, враћено је 589 попуњених упитника (стопа одговора 84,63%). Од укупног броја запослених 63,2% је учествовало у анкетном истраживању.

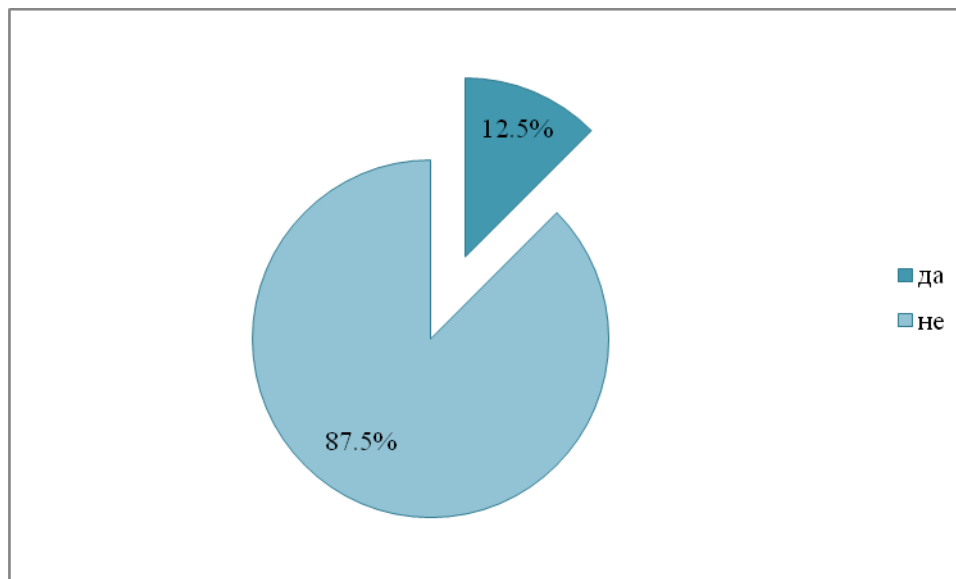
Међу анкетираним радницима 83,2% су женског пола, највише из старосне групације од 35-54 године (59,3%), више је оних преко 55 година (24,2%), него оних до 35 година (16,5%).

**Графокон 1.** Занимање анкетираних



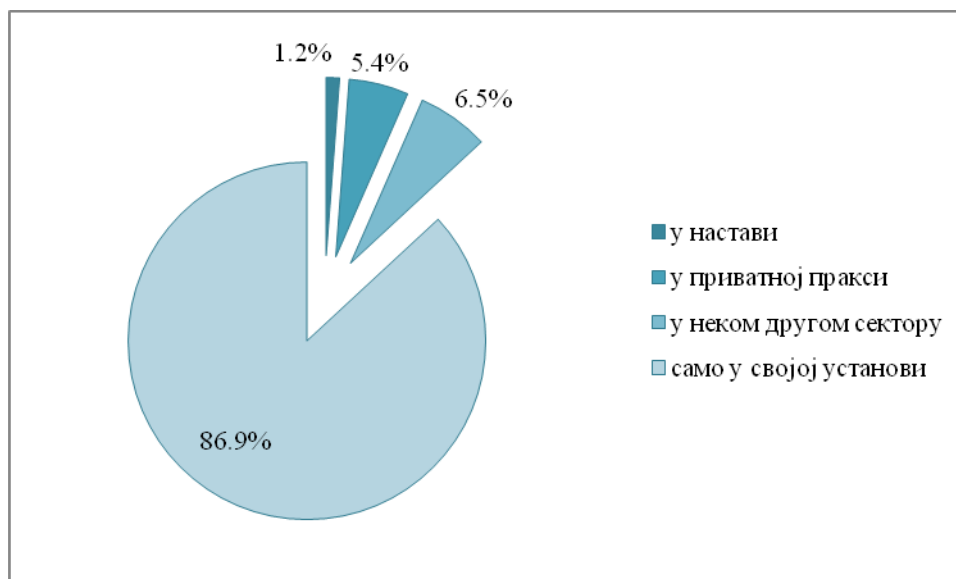
Више од три четвртине анкетираних чине здравствени радници (79,4%), затим следе технички радници (9,5%), здравствени сарадници (6,6%) и административни радници (4,6%).

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



На руководећим радним местима налази се 12,5% анкетираних.

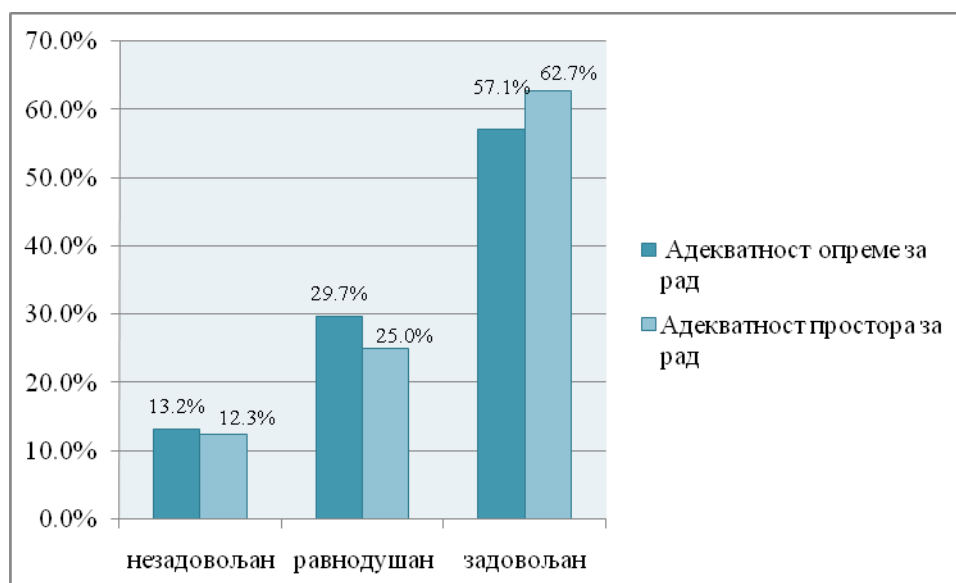
**Графокон 3.** Процент запослених који поред посла који обављају у здравственој установи раде и на неком другом месту



Девет од десет запослених радника (86,9%) у здравственим установама у Округу не обавља допунски рад у другим установама.

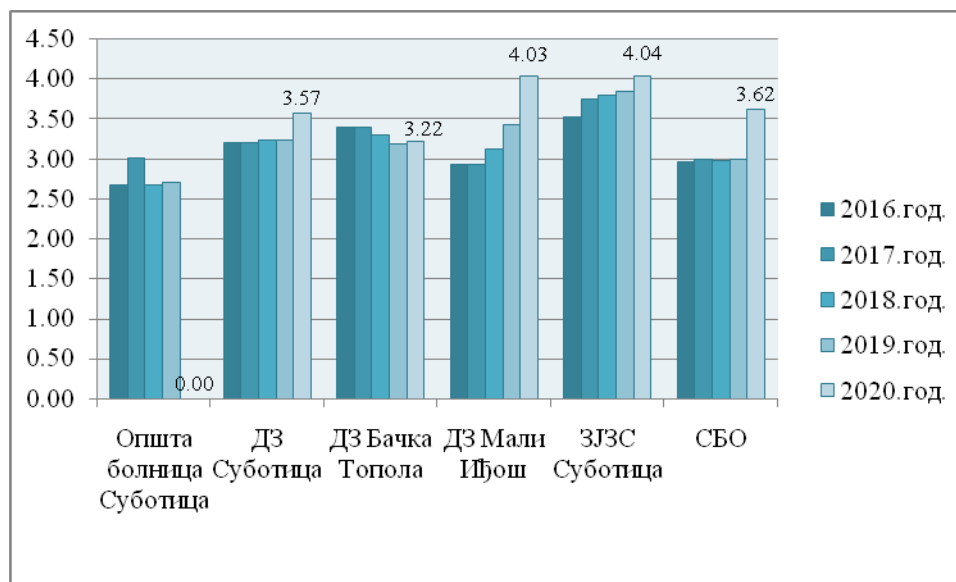
Пет од сто ради у приватној пракси - 5,4% (у претходној години када су анкетом били обухваћени у запослени из Опште болнице суботица -11,8%), седам од сто у неком другом сектору - 6,5% (претходне године -12,4%), а један од сто у настави 1,2% (претходне године 2,7%).

**Графокон 4.** Задовољство адекватношћу опреме за рад и простором за рад.



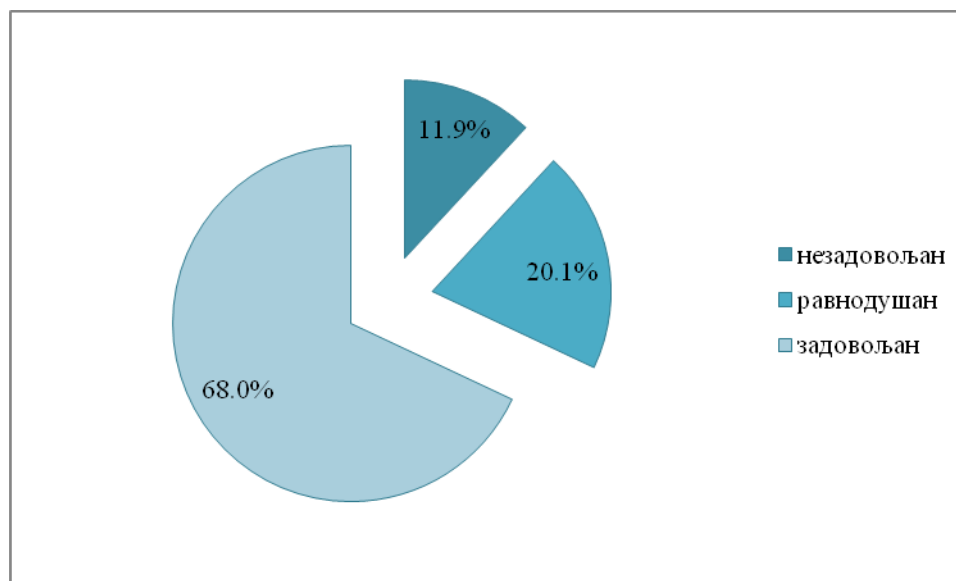
Више од половине броја запослених је задовољна адекватношћу опреме за рад (57,1%), претходне године трећина (34,3%). У 2020. години анкетни упитник садржи ново питање које садржи оцену карактеристика радног места „Адекватност простора за рад“, две трећине запослених је изказало задовољство (62,7%).

**Графокон 5.** Средње оцене исказаног задовољства адекватношћу опреме за рад у здравственим установама од 2016.- 2020. године



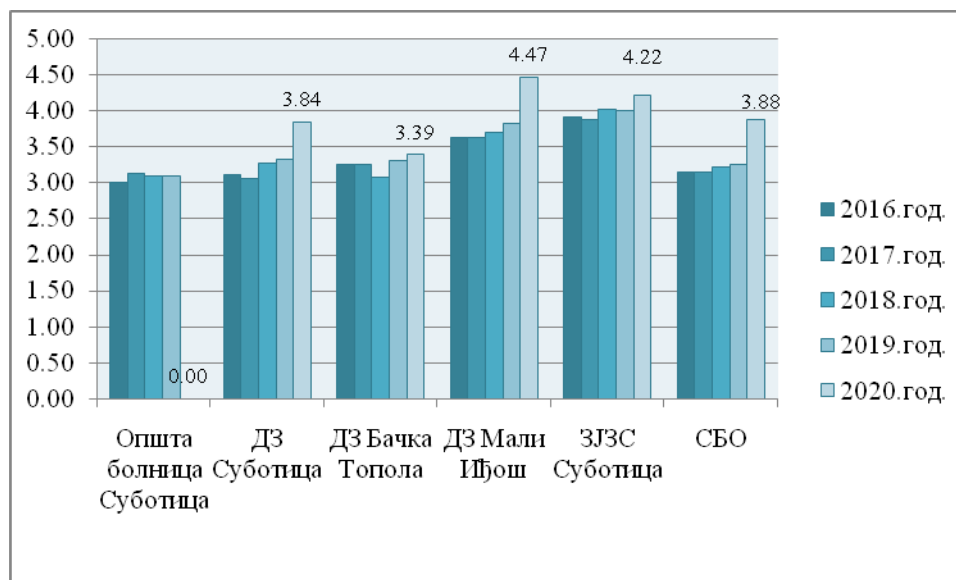
Средња оцена исказаног задовољства адекватношћу опреме за рад у здравственим установама СБО показује тренд раста (из Опште болнице Суботица немамо податке, у Дому здравља Суботица, у Дому здравља у Малом Иђошу и у Заводу за јавно здравље Суботица тренд показује пораст задовољства, док у Дому здравља у Бачкој Тополи тренд опада).

**Графокон 6.** Задовољство расположивим временом за рад.



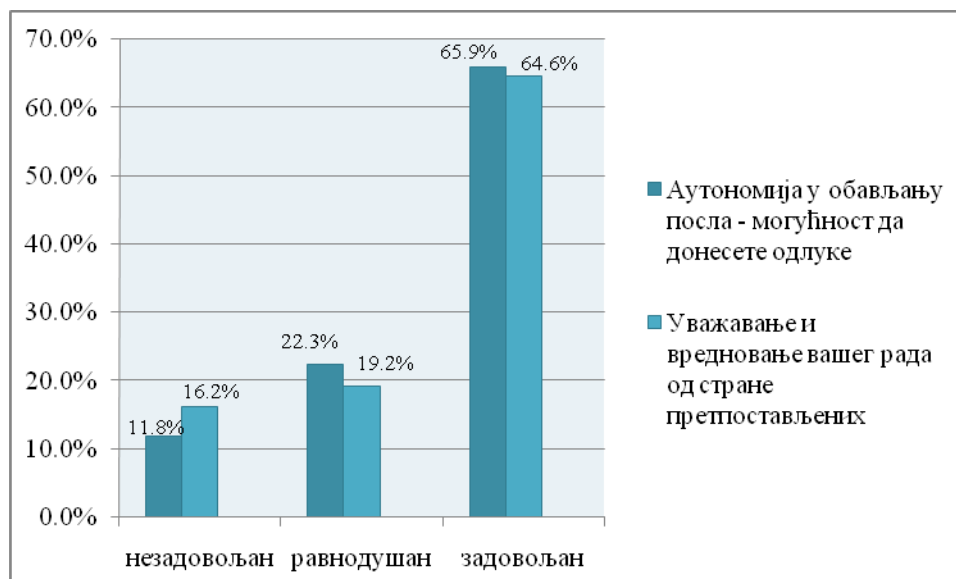
Две трећине запослених је задовољно расположивим временом за рад (68,0%). У претходној години су конципирана два питања „Расположиво време за обављање задатих послова“ и „Расположиво време за рад са пацијентима“ када је мање од половине броја запослених исказало задовољство (45,7% и 38,9%).

**Графокон 7.** Средње оцене исказаног задовољства расположивим временом рад (за обављање посла) у здравственим установама СБО од 2016. - 2020. године



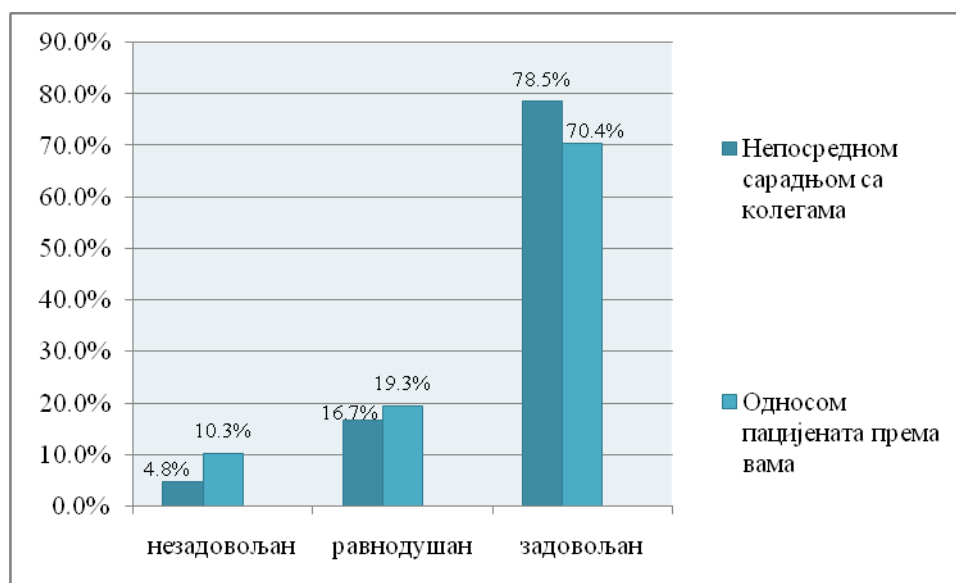
Средња оцена задовољства запослених радника у здравственим установама СБО са расположивим временом које имају за рад у петогодишњем периоду има тренд раста (за Општу болницу у Суботици немамо податке, у домовима здравља Округа и у Заводу за јавно здравље Суботица расте).

**Графокон 8.** Задовољство аутономијом у обављању посла - могућношћу самосталног доношења одлука и уважавање и вредновање рада од стране претпостављених



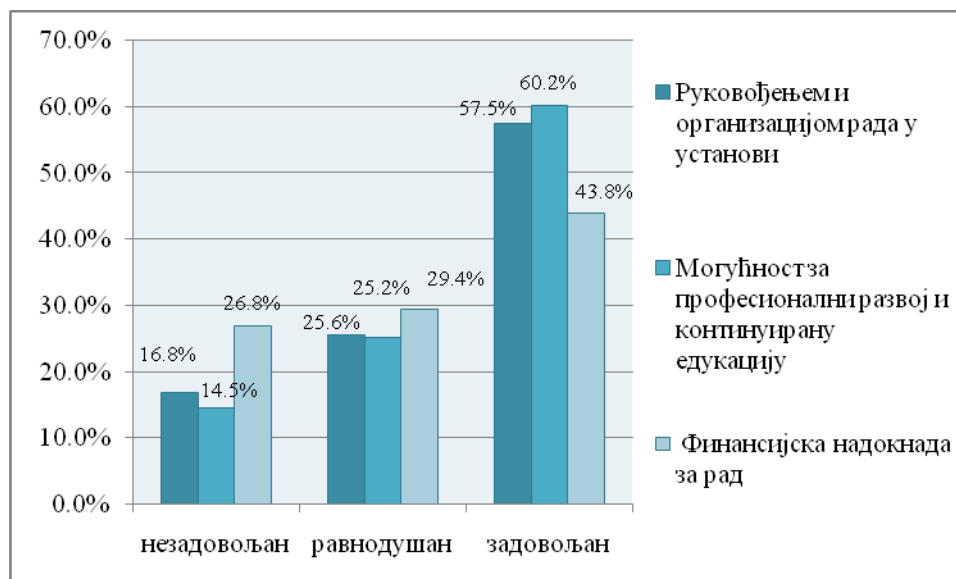
Две трећине броја анкетираних је задовољно аутономијом у обављању посла и могућношћу да доноси одлуке током рада - 65,9% (претходне године 50,4%), као и уважавањем и вредновањем њиховог рада - 64,6% (претходне године 41,0%).

**Графокон 9.** Задовољство непосредном сарадњом за колегама и односом пацијената према Вама



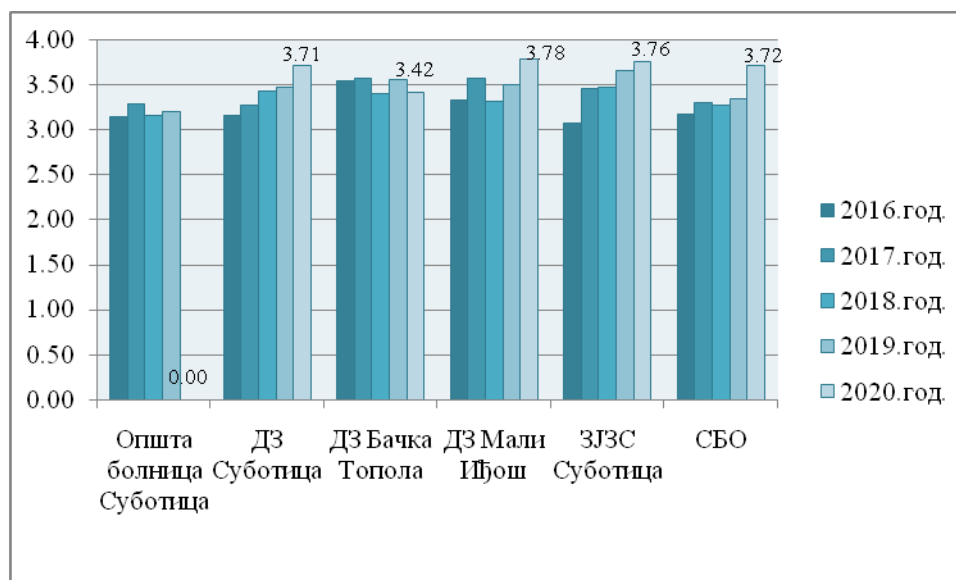
Осам од десет анкетираних је задовољно непосредном сарадњом са колегама -78,5% (претходне године 69,4%), а седам од десет анкетираних је задовољно односом пацијената према њима - 70,4% (претходне године 56,5%).

**Графокон 10.** Задовољство руковођењем и организацијом рада у установи, могућношћу за континуирану едукацију и професионални развој и задовољство финансијском надокнадом за рад



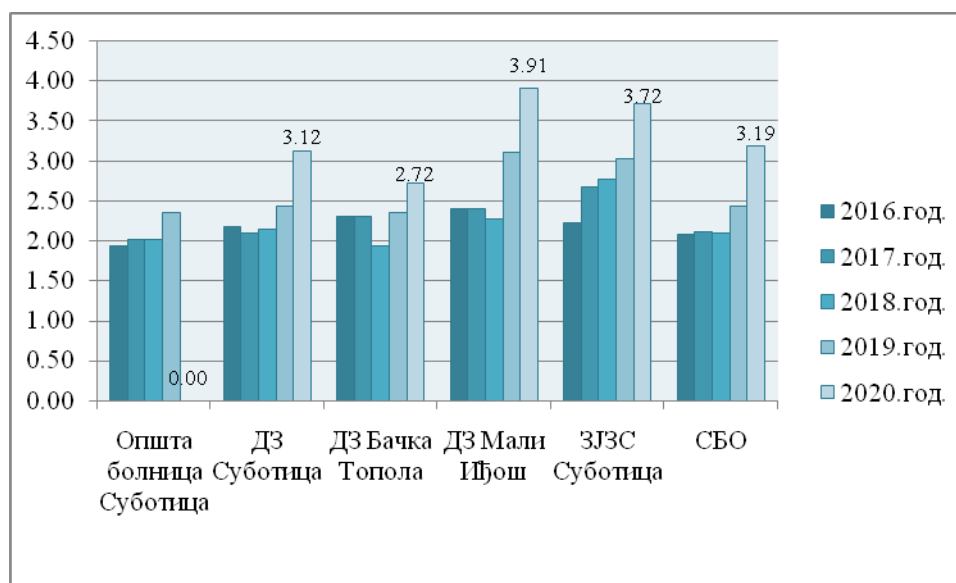
Руковођење и организација рада у установи задовољно је више од половине запослених - 57,5% (претходне године 37,4%). Задовољство професионалним развојем и континуираном едукацијом се испитује као једно обележје, две трећине испитаника је задовољно 60,2% (претходне године 48,1%). Финансијском надокнадом је задовољано нешто мање од половине запослених 43,8%, док је у претходној години била задовољна тек једна шестина запослених (17,8%).

**Графокон 11.** Средња оцена задовољства могућностима које запослени имају за професионални развој и континуирану едукацију од 2016. - 2020. године



У здравственим установама СБО средње оцене задовољства могућностима које запослени имају за професионални развој и континуирану едукацију у петогодишњем периоду имају линију тренда која је узлазна, једино је у Дому здравља у Бачкој Тополи линија тренда опада.

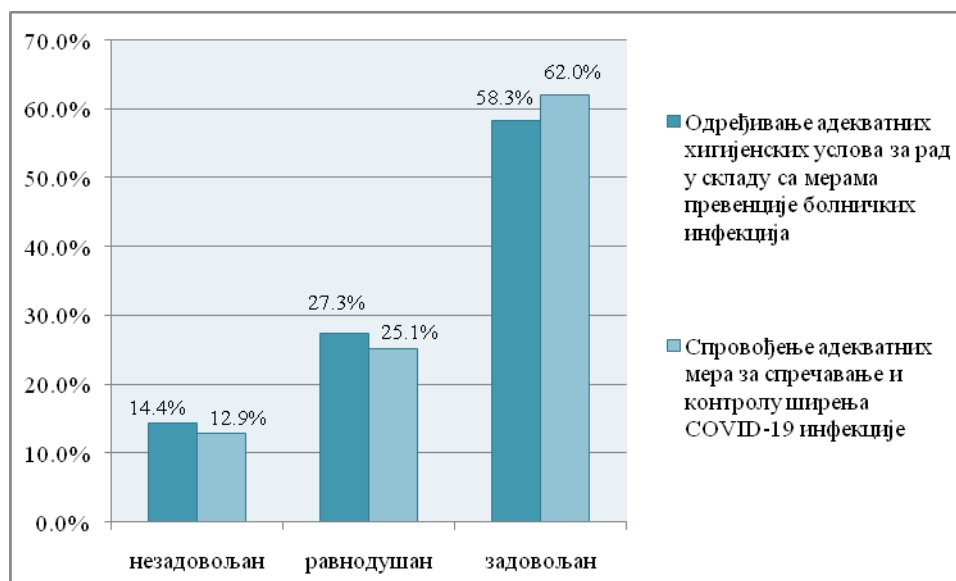
**Графокоп 12.** Средње оцене задовољства финансијском надокнадом за рад



У здравственим установама Округа задовољство финансијском накнадом за рад има тренд раста, средња оцена (на скали од 1-5) је 3,19 и значајно је виша у односу на 2019. годину када је износила 2,44.

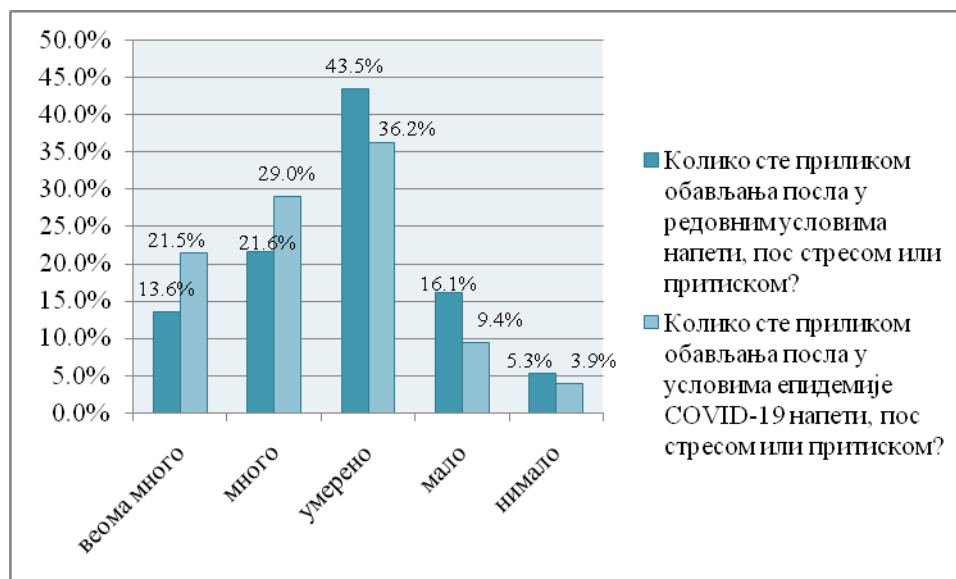
Највеће задовољство исказано је у Дому здравља у Малом Иђошу - 3,91 (претходне године 3,10), а најмање у Дому здравља у Бачкој Тополи - 2,72 (претходне године 2,35).

**Графокоп 13.** Задовољство запослених са одржавањем адекватних хигијенских услова за рад у складу са мерама превенције болничких инфекција и са спровођењем адекватних мера за спречавање и контролу ширења COVID-19 инфекције



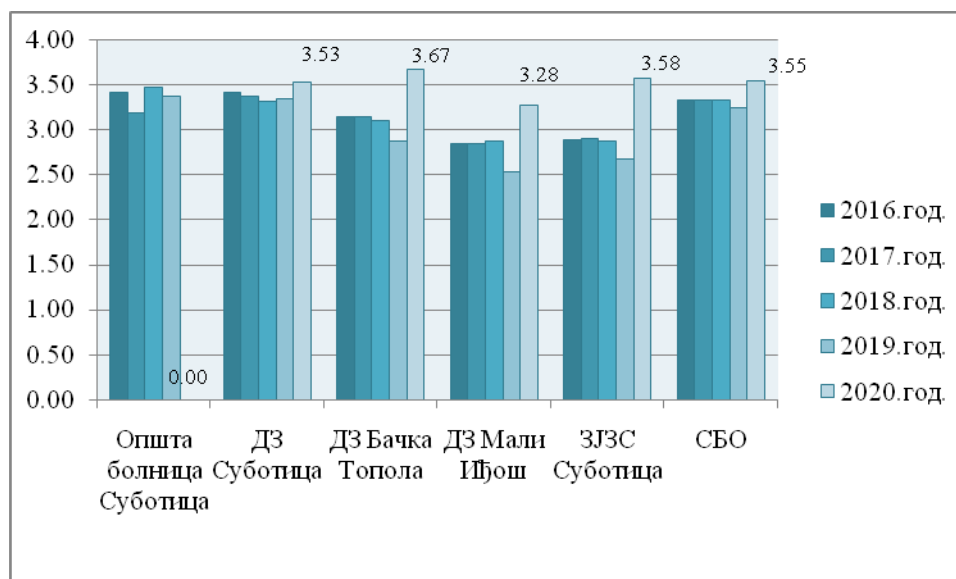
Више од половине броја запослених је задовољно са одржавањем адекватних хигијенских услова за рад у складу са мерама превенције болничких инфекција (58,3%) и са спровођењем адекватних мера за спречавање и контролу ширења COVID-19 инфекције (62,0%). Један од десет запослених је исказао незадовољство (14,4% и 12,9%)

**Графокон 14.** Колико су запослени приликом обављања посла у редовним условима напети, под стресом или притиском, а колико су приликом обављања посла у условима епидемије COVID-19



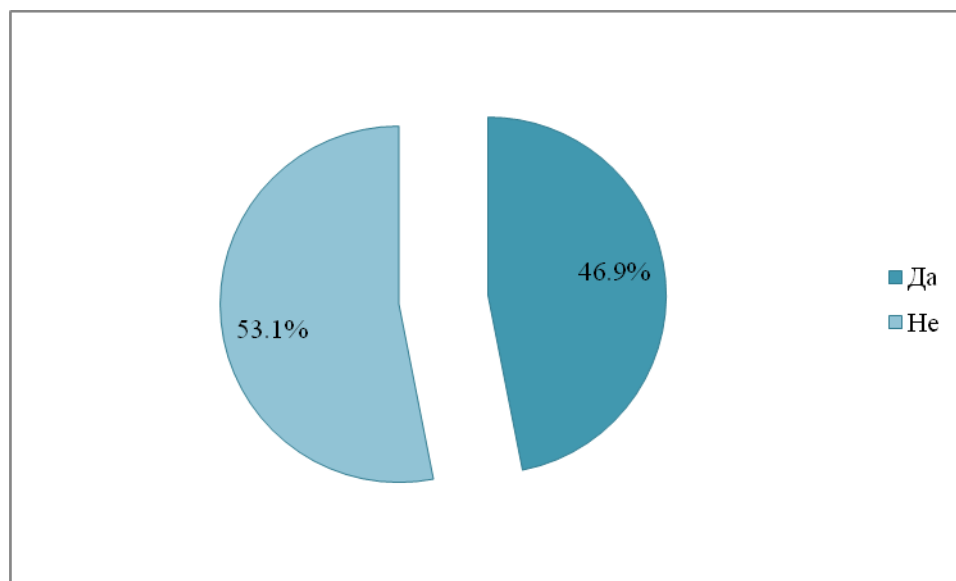
Трећина запослених (35,2%) се изјаснила (прошле године 39,8%) да је приликом обављања посла у редовним условима напета, под стресом или притиском, а половина (50,5%) да је приликом обављања посла у условима епидемије COVID-19 напета, под стресом или притиском.

**Графокон 15.** Средње оцене на питање ”Колико сте приликом обављања посла напети, под стресом и притиском од 2016. - 2020. године, у 2020. години је приказана средња оцена на питање колико сте под условима епидемије COVID-19 под стресом или притиском.



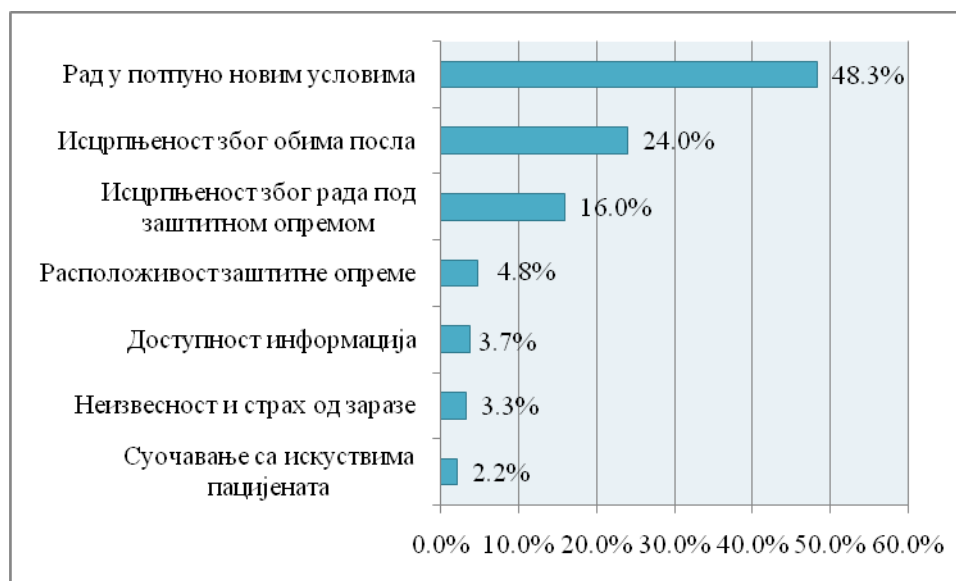
Здравствени радници запослени у Општој болници Суботица нису учествовали у анкетном истраживању задовољства запослених. Запослени у Дому здравља у Бачкој Тополи су исказали највећи степен напетости, стреса или притиска на послу (3,67). У свим установама петогодишњи тренд је узлазног карактера, што је резултат рада под условима епидемије у 2020. години.

**Графокоп 16.** да ли сте радили или радите у COVID зони



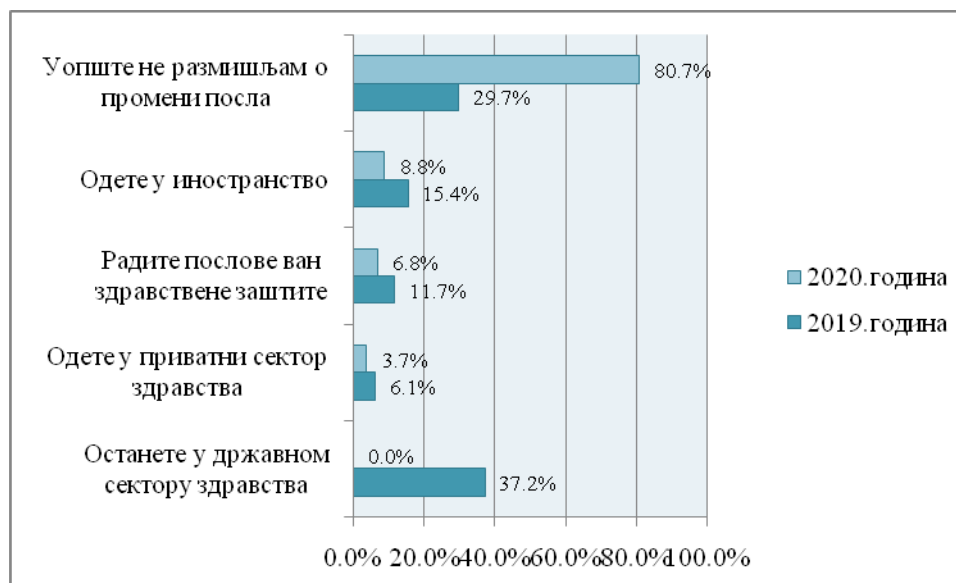
Нешто мање од половине броја (46,9%) запослених здравствених радника је одговорила да су радили или да раде у COVID зони.

**Графокоп 17.** Шта је највећи изазов рада у условима епидемије COVID-19?



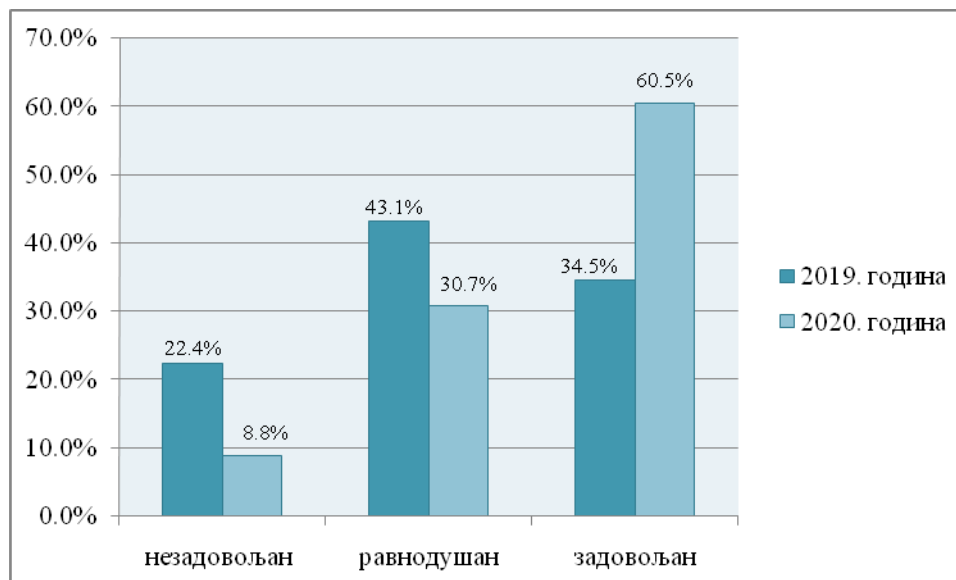
На питање „шта је највећи изазов рада у условима епидемије COVID-19“, од укупно 589 враћених упитника на 511 упитника је одговорено са једном или више тврдњи. Највише запослених сматра да је рад у потпуно новим условима најотежавајућа околност (48,3%), затим следи исцрпљеност због обима посла (24,0%), исцрпљеност због рада под заштитном опремом (16,0%), недовољна расположивост заштитне опреме (4,8%), недовољна доступност информација (3,7%), неизвесност и страх од заразе (3,3%) и суочавање са искуствима пацијената (2,2%).

**Графокон 18.** Ако размишљате о промени посла у наредних пет година, да ли планирате да:



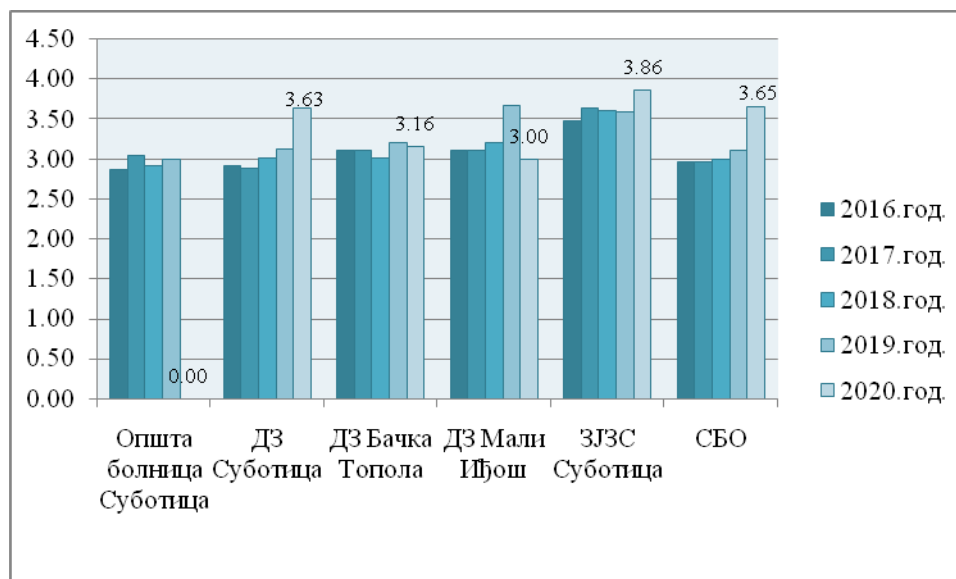
Осам од десет запослених уопште не размишља о промени посла (80,7%). Прошле године ово питање је садржало две тврдње, поред тврдње „уопште не размишља о промени посла“ (29,7%) била је и „желим да останем у државном сектору здравства (37,2%)“. Девет запослених од сто планира да оде у иностранство (8,8%), прошле године петнаест (15,4%). Седам од сто жели да напусти здравство и да ради послове ван здравствене заштите (6,8%), прошле године дванаест (11,7%). Четири од сто жели да оде у приватни сектор (3,7%), прошле године шест од сто (6,1%). У односу на претходну годину за 6,6% се смањио проценат здравствених радника који размишљају да оду у иностранство.

**Графокон 19.** Оцените задовољство послом који сада обављају, узимајући све наведено у обзир



Две трећине запослених (60,5%) је задовољно послом који моментално обавља, прошле године само једна трећина (34,5%). Девет од сто запослених (8,8%) је изјавило да је незадовољно послом (прошле године - 22,4%).

**Графокоп 20.** Средња оцена општег задовољства послом који сада обављају запослени у здравственим установама на територији СБО од 2016. - 2020. године



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

Највише задовољство је исказано у Заводу за јавно здравље, а од три дома здравља у Дому здравља у Суботици (3,63).

### Закључак:

Претходних година истраживање се спроводило у свим здравственим установама на територији Севернобачког округа, док у 2020. години због преоптерећености запослених услед пандемије COVID-19 анкетно истраживање није спроведено у Општој болници Суботица, тако да поређење са резултатима из претходне године не даје реалну слику, као ни петогодишњи тренд.

Укупан број запослених у здравственим установама Округа (без Опште болнице Суботица) износио је 932 радника. У току истраживања на послу је било присутно 696 радника, враћено је 589 попуњених упитника. Од укупног броја запослених 63,2% је учествовало у анкетном истраживању.

Међу анкетираним радницима 83,2% су женског пола, највише из старосне групације од 35-54 године (59,3%).

У здравственим установама Севернобачког округа међу анкетираним радницима три четвртине су здравствени радници (79,4%), затим следе технички радници (9,5%), здравствени сарадници (6,6%) и административни радници (4,6%). Сваки осми радник се налази на руководећем радном месту (12,5%).

Анализом резултата анкетног истраживања може се констатовати следеће:

**Опремом за рад** је задовољно више од половине запослених радника (57,1%), далеко више него претходне године (34,3%). Две трећине запослених радника је исказала задовољство **адекватности простора за рад** (62,7%).

Две трећине је задовољна **расположивим временом за рад** (68,0%), претходне године мање од половине (45,7%).

Две трећине анкетираних је задовољно **аутономијом у обављању посла и могућношћу да доноси одлуке током рада** (65,9%), у прошлој години половина (50,4%).

Осам од десет анкетираних је задовољно непосредном сарадњом са колегама - 78,5% (прошле године 69,4%), а са односом пацијената према њима седам од десет - 70,4% (прошле године 56,5%).

Више од половине запослених је задовољна **руковођењем и организацијом рада у установи** - 57,5% (прошле године 37,4%), Две трећине је задовољно **професионалним развојем и континуираном едукацијом** - 60,2% (прошле године 48,1%).

**Финансијском надокнадом** задовољно 43,8% запослених, две и по пута више него претходне године (17,8%).

Више од половине броја запослених је задовољно са **одржавањем адекватних хигијенских услова за рад у складу са мерама превенције болничких инфекција** (58,3%) и са **спровођењем адекватних мера за спречавање и контролу ширења COVID-19 инфекције** (62,0%).

**Напетост, стрес и притисак** код запослених у Севернобачком округу у петогодишњем периоду има тренд који се повећава, поготово у 2020. години као последица рада услед епидемије COVID-19.

Мање од половине броја запослених здравствених радника је одговорила да су радили или да раде у COVID зони (46,9%).

На питање „шта је **највећи изазов рада у условима епидемије COVID-19%**, највише запослених сматра да је рад у потпуно новим условима најотежавајућа околност (48,3%), затим следи исцрпљеност због обима посла (24,0%), исцрпљеност због рада под заштитном опремом (16,0%), недовољна расположивост заштитне опреме (4,8%), недовољна доступност информација (3,7%), неизвесност и страх од заразе (3,3%) и суочавање са искуствима пацијената (2,2%).

Осам од десет запослених уопште **не размишља о промени посла** (80,7%). Девет запослених од сто планира да оде у иностранство (8,8%), дупло мање него прошле године (15,4%). Седам од сто жели да напусти здравство и да ради послове ван здравствене заштите (6,8%), такође мање него прошле године (11,7%), а четири од сто жели да оде у приватни сектор (3,7%), прошле године шест од сто (6,1%).

**Узимајући све наведено у обзир** две трећине запослених је задовољно послом који сада обавља (60,5%), дупло више него претходне године (34,5%). Од 2016.-2019.година у здравственим установама СБО посматрано преко средње оцене опште задовољство је минимално осцилоало, значајно повећање се бележи у 2020. години што је резултат не спроведеног анкетног истраживања у Општој болници Суботица и значајним повећањем задовољства запослених са финансијском надокнадом за рад..

#### Предлог мера:

У циљу повећања задовољства запослених у наредној години предлаже се :

- По окончању пандемије COVID-19 све здравствене установе морају спровести анкету задовољства корисника како би компаративна анализа дала очекивани резултат.
- По окончању пандемије COVID-19 анкетни упитник прилагодити питањима која су у датом моменту значајна за задовољство запослених.
- 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 лицендне 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.