Задовољство запослених у здравственим установама Севернобачког округа у 2018. години, упоредни приказ са претходном годином и компаративна анализа за период 2014. - 2018. година

У циљу унапређења квалитета рада здравствених установа спроведено је анкетно истраживање задовољства запослених у свим здравственим установама Севернобачког округа 3. децембра 2018. 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 24 питања, као и могућност давања примедби и предлога за унапређење квалитета рада и задовољства запослених у здравственим установама.

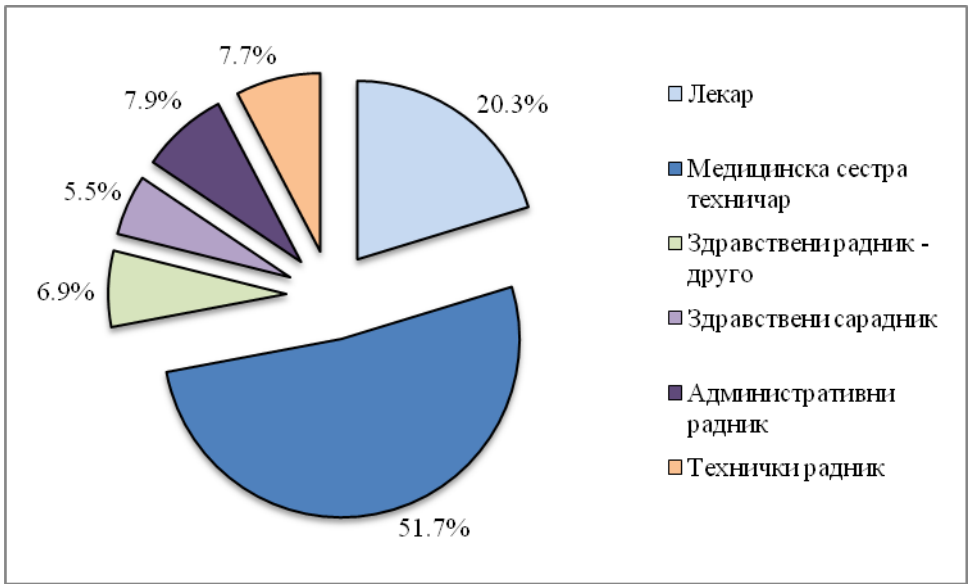
Истраживање је спроведено у свим здравственим установама на територији Севернобачког округа:

- 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 1821 радник (за 195 радника мање него у претходној години), у току истраживања на послу је било присутно 1386 радника, подељено је 1386 упитника, враћено su 1342 попуњена упитника (стопа одговора 96,83%). Од укупног броја запослених 74% је учествовало у анкетном истраживању.

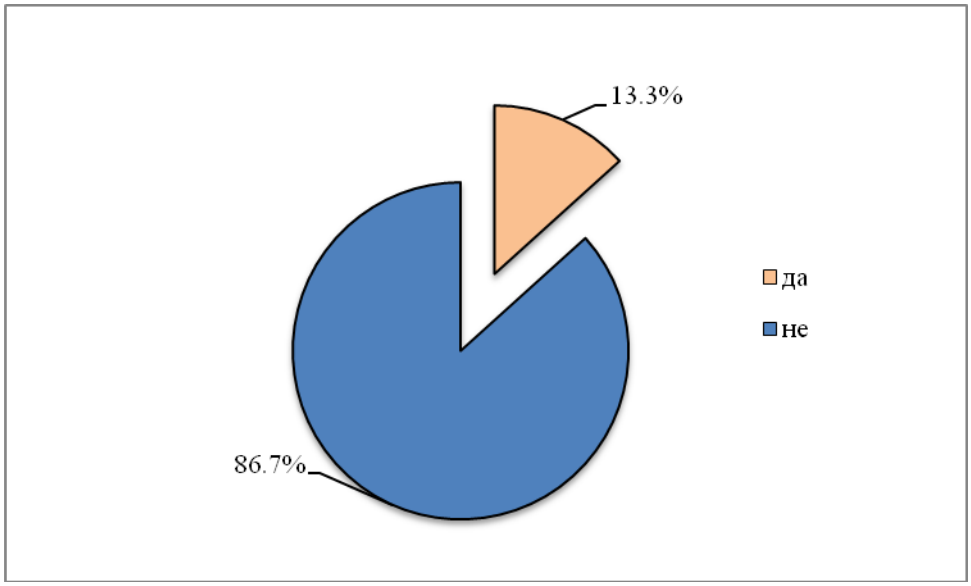
Међу анкетираним радницима 78,7% су женског пола, највише из старосне групације од 35-54 године (63,7%), више је оних до 35 година (19,8%), него оних са више од 55 година (16,6%).

Графокон 1. Занимање анкетираних



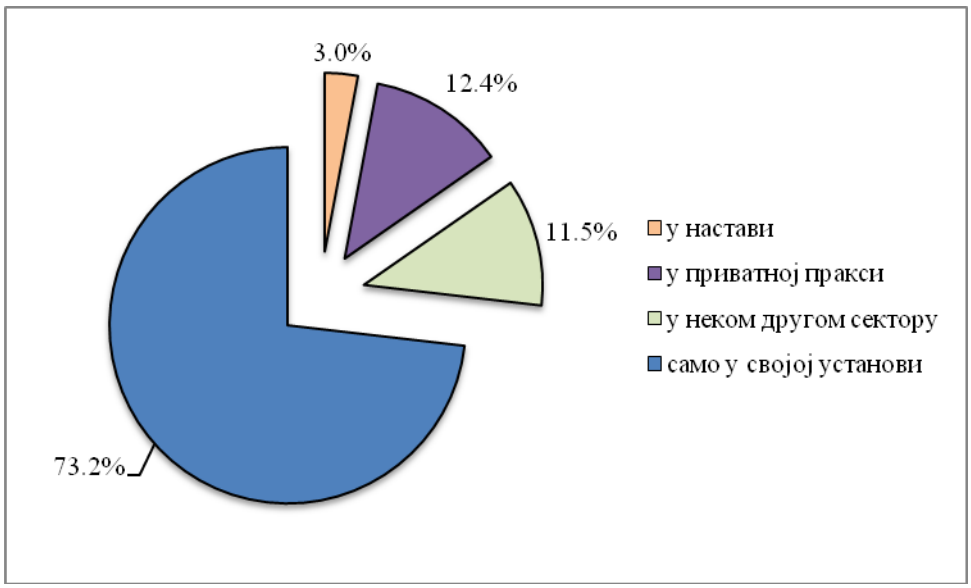
Више од три четвртине анкетираних чине здравствени радници (78,9%), затим следе административни (7,9%), технички радници (7,7%) и здравствени сарадници (5,5%).

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



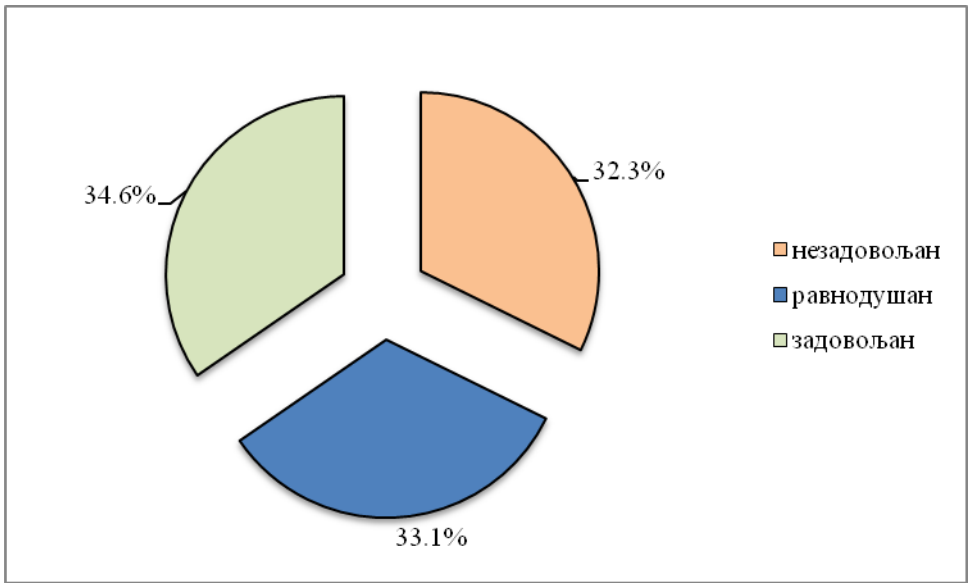
На руководећим радним местима налази се 13,3% анкетираних.

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



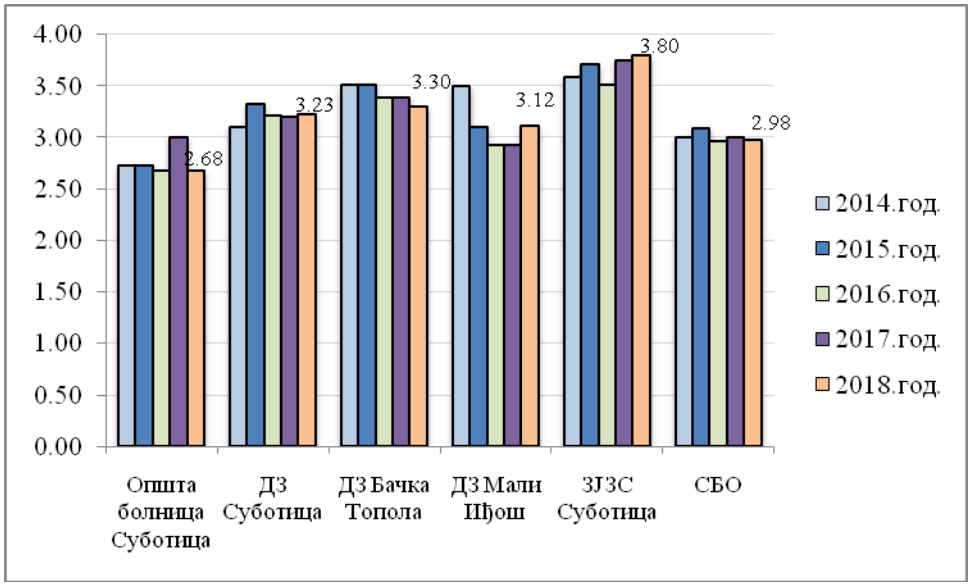
Седам од десет запослених радника (73,2%) у здравственим установама у Округу не обавља допунски рад у другим установама, један од десет ради у приватној пракси (12,4%) и у неком другом сектору (11,5%), а три од сто у настави (3,0%).

Графокон 4. Задовољство адекватношћу опреме за рад



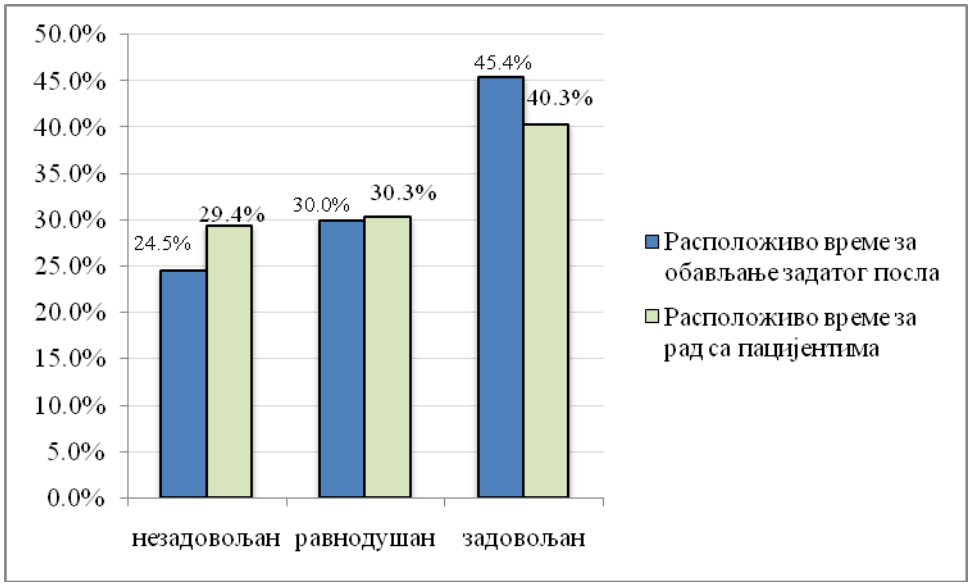
Трећина запослених је задовољна адекватношћу опреме за рад (34,6%), као и претходне године.

Графокон 5. Средње оцене исказаног задовољства адекватношћу опреме за рад у здравственим установама од 2014.- 2018. године



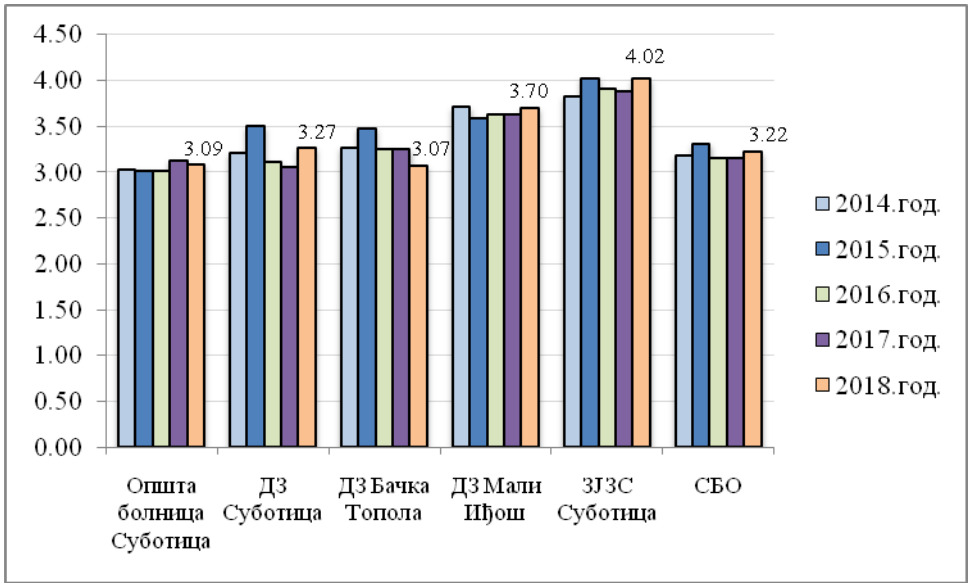
Средња оцена исказаног задовољства адекватношћу опреме за рад у здравственим установама СБО показује тренд пада (у Општој болници Суботица, у Дому здравља Суботица и у Заводу за јавно здравље Суботица тренд расте, док у Дому здравља у Бачкој Тополи и у Дому здравља у Малом Иђошу тренд показује пад задовољства).

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



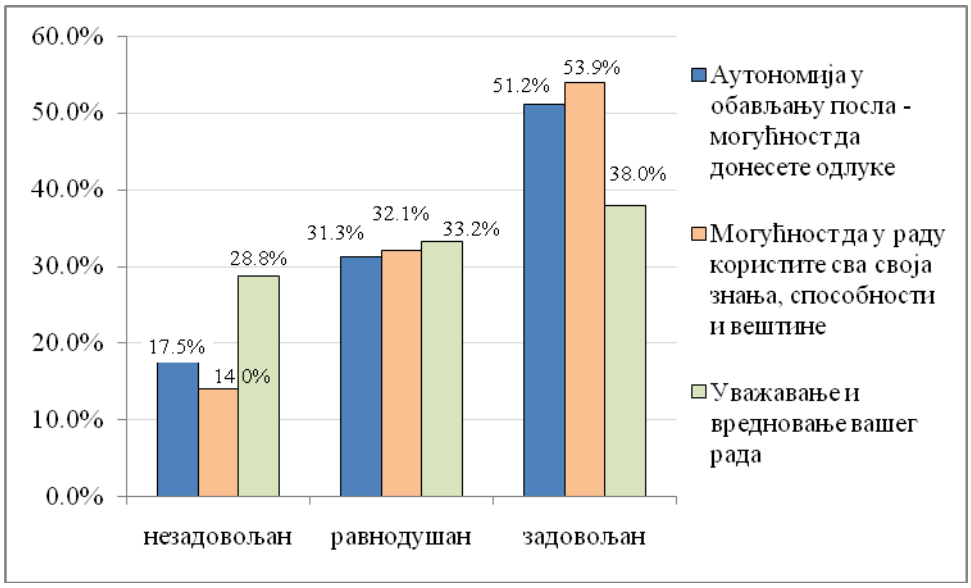
Мање од половине запослених је задовољно расположивим временом за обављање задатих послова (45,4%), а још нешто мање са расположивим временом за рад са пацијентима (40,3%). У односу на прошлу годину на оба постављена питања исказано задовољство није значајно промењено.

Графокон 7. Средње оцене исказаног задовољства расположивим временом за обављање посла у здравственим установама СБО од 2014. - 2018. године



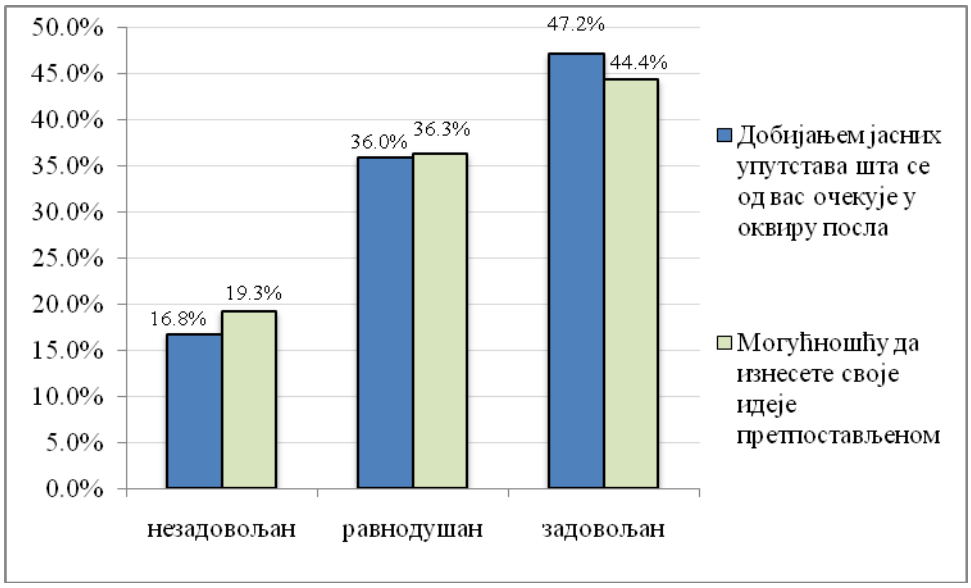
Средња оцена задовољства запослених радника у здравственим установама СБО са расположивим временом које имају за обављање задатих послова у петогодишњем периоду има тренд пада (линија тренда је растућа у Дому здравља у Суботици, у Дому здравља у Малом Иђошу и у Заводу за јавно здравље Суботица).

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



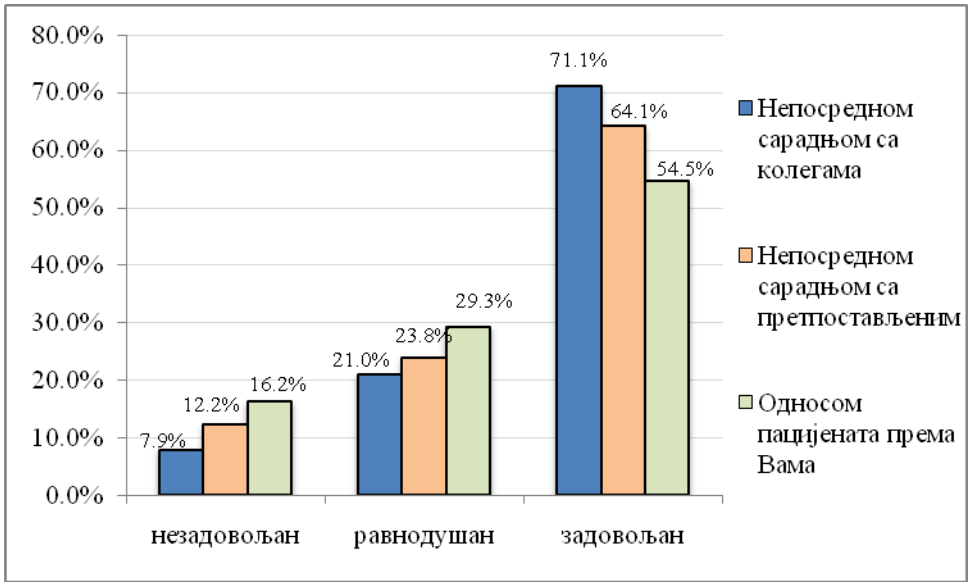
Више од половине броја анкетираних је задовољно аутономијом у обављању посла и могућношћу да доноси одлуке током рада (51,2%), нешто више је оних који су задовољни могућношћу да у раду користе сва своја знања, способности и вештине (53,9%), док су само четири од десет анкетираних (38,0%) задовољни уважавањем и вредновањем њиховог рада. У односу на третходну годину нема значајне разлике у исказаном задовољству.

Графокон 9. Задовољство претпостављеним



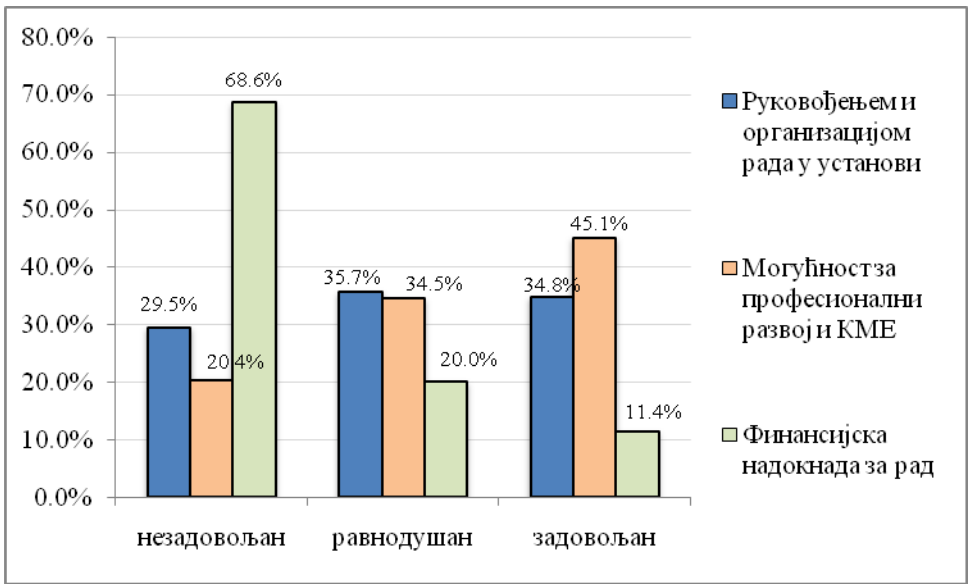
Мање од половине анкетираних радника је задовољно добијањем јасних упутстава шта се од њих очекује у оквиру посла (47,2%) и могућношћу да изнесе своје идеје претпостављеном (44,4%).
У односу на 2017. годину задовољство се незнатно повећало.

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



Седам од десет анкетираних је задовољно непосредном сарадњом са колегама (71,1%), шест од десет са сарадњом са претпостављеним (64,1%), а нешто мање са односом пацијената према њима 54,5%). У односу на претходну годину исказана задовољства су готово идентична.

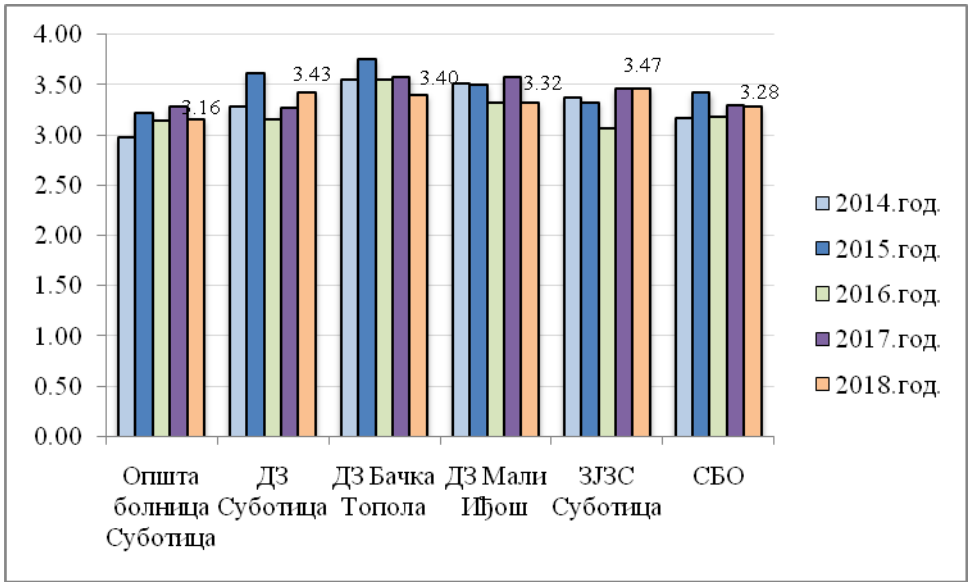
Графокон 11. Задовољство руковођењем и организацијом рада у установи, могућношћу за континуирану едукацију и професионални развој и задовољство финансијском надокнадом за рад



Руковођењем и организацијом рада у установи задовољно је тек нешто више од трећине запослених (34,8%), задовољство професионалним развојем и континуираном едукацијом се испитује као једно обележје, мање од половине испитаника је задовољна (45,1%), а финансијском надокнадом задовољано је 13,7% запослених.

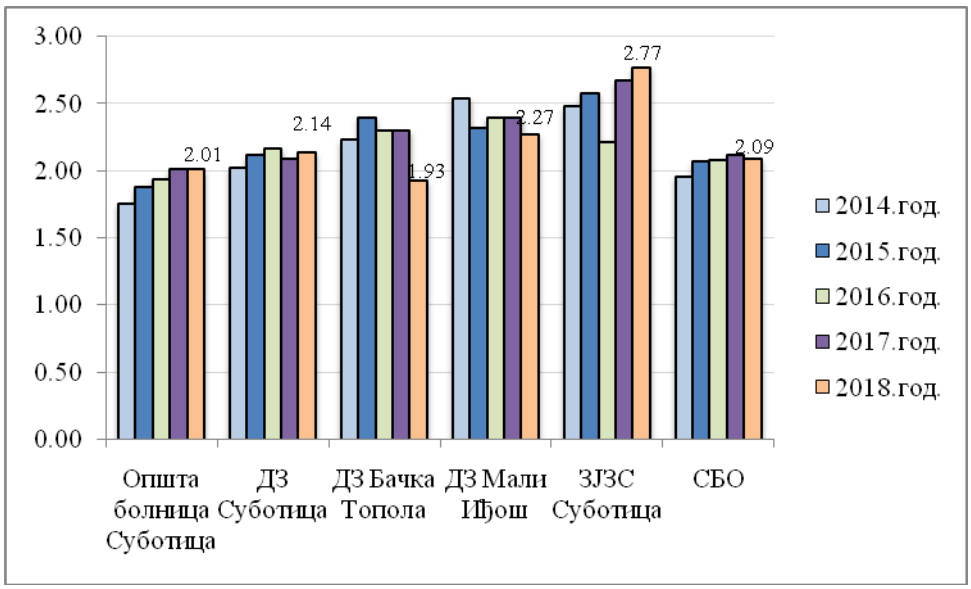
У односу на претходну годину задовољство руковођењем и организацијом рада се незнатно смањило, могућност професионалног развоја и континуиране едукације је непромењено, а задовољство финансијском надокнадом се смањило за 2,3%.

Графокон 12. Средња оцена задовољства могућностима које запослени имају за професионални развој и континуирану едукацију од 2014. - 2018. године



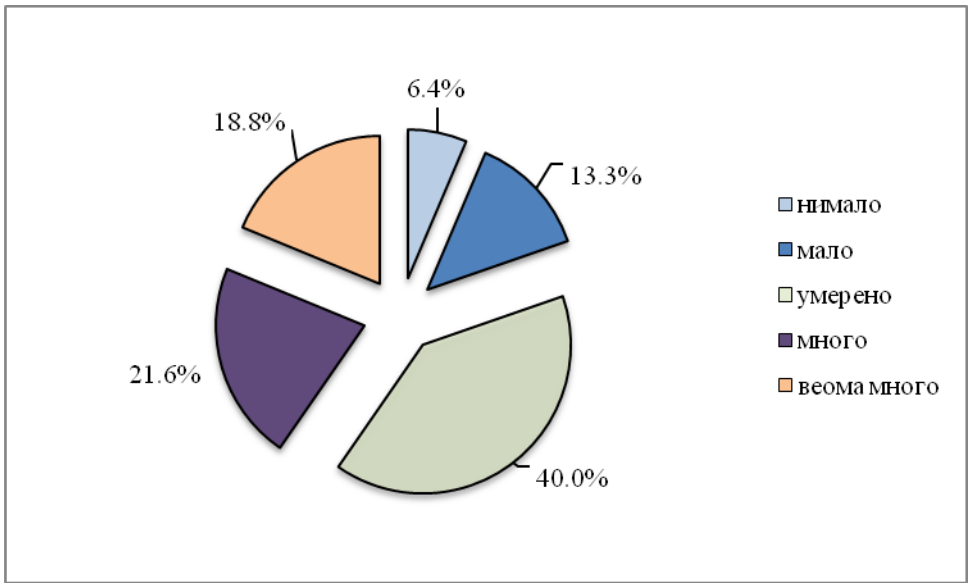
У здравственим установама СБО средње оцене задовољства могућностима које запослени имају за професионални развој и континуирану едукацију у петогодишњем периоду имају линију тренда узлазног карактера. У Општој болници Суботица и у Заводу за јавно здравље Суботица је такође узлазног карактера, док у Дому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

Графокон 13. Средње оцене задовољства финансијском надокнадом за рад



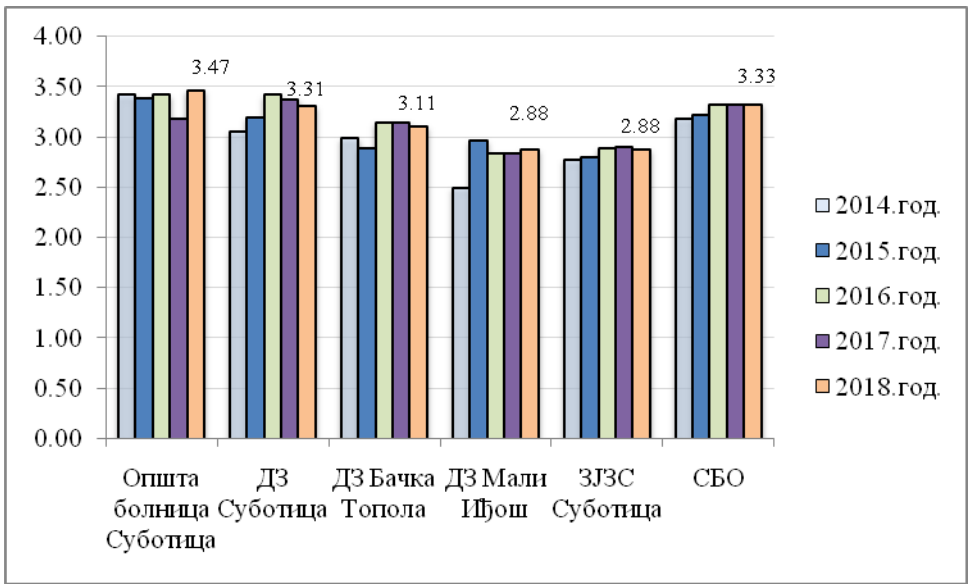
У здравственим установама Округа задовољство финансијском накнадом за рад има тренд раста, средња оцена (на скали од 1-5) је и даље изузетно ниска и износи 2.09.
Највеће незадовољство исказано је у Дому здравља у Бачкој Тополи (1,93), а најмање у Заводу за јавно здравње Суботица (2,77).

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



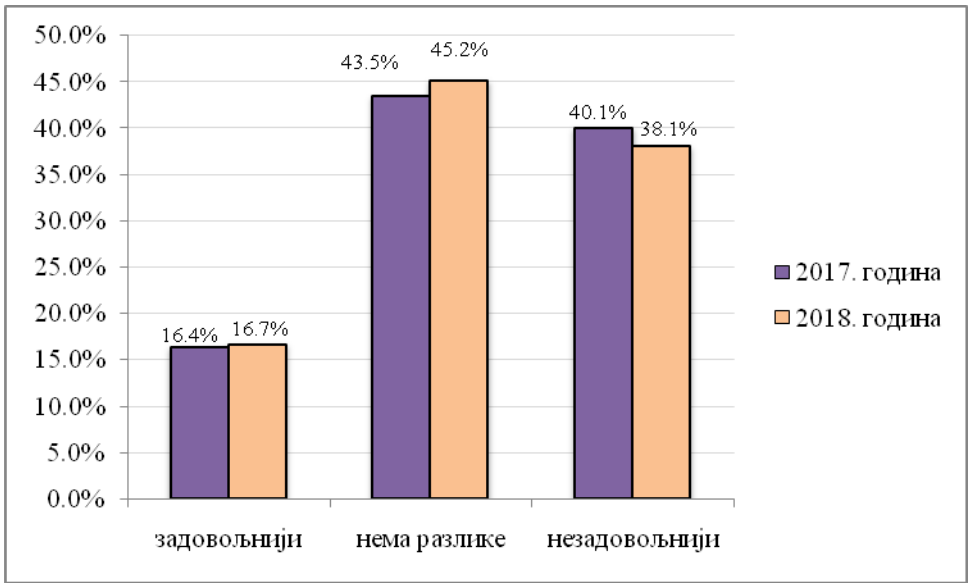
Четири од десет запослених (40,4%) је одговорило да је много (21,6%) или веома много (18,8%) напето на послу, под стресом и притиском.

Графокон 15. Средње оцене на питање "Колико сте приликом обављања посла напети, под стресом и притиском од 2014. - 2018. године



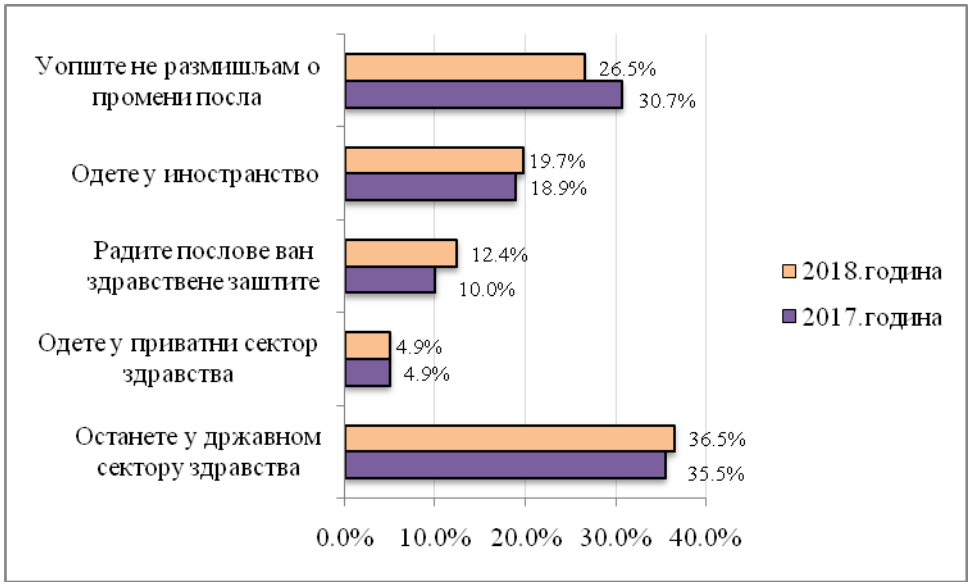
У 2015. години је промењен анкетни упитник, тако да су уместо три питања „Осећам се емоционално исцрпљен након посла", „Осећам се физички исцрпљен након посла" и „Осећам умор од помисли да идем на посао" постављено само једно „Колико сте приликом обављања посла напети, под стресом и притиском". Из претходна три питања изведена је једна средња оцена која је стављена у компарацију са оценом у последње четири године. У Севернобачком округу петогодишњи тренд се линеарно повећава (код овог питања тежимо смањењу средње оцене). Запослени у Општој болници Суботица (3,47) и у Дому здравља Суботица (3,31) су исказали највећи степен напетости, стреса и притиска на послу.

Графокон 16. Поређење задовољства послом пре пет година и данас



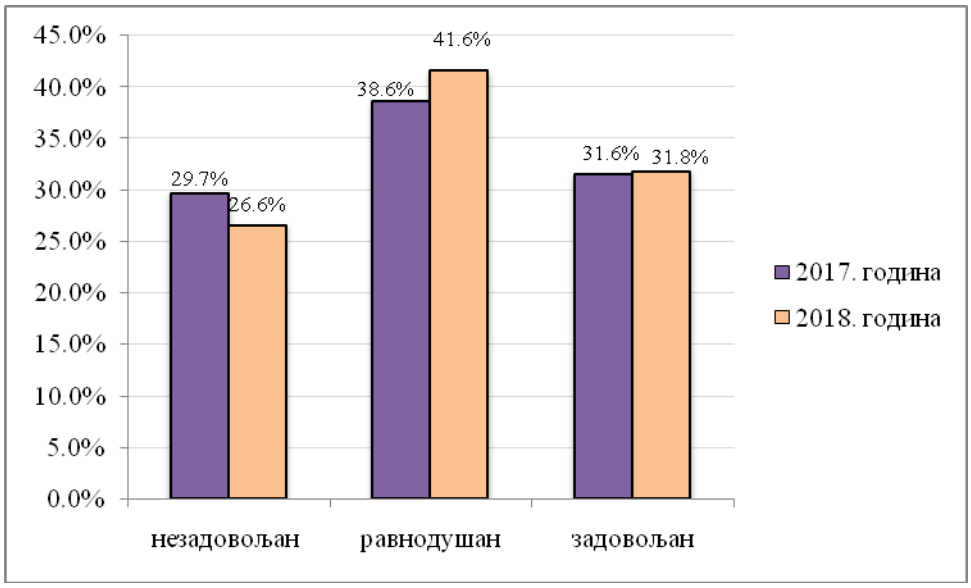
Четири од десет запослених су изјавили да су незадовољнији послом сада него пре пет година (38,1%), у прошлој години тако је мислио нешто већи проценат анкетираних (40,1%).

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



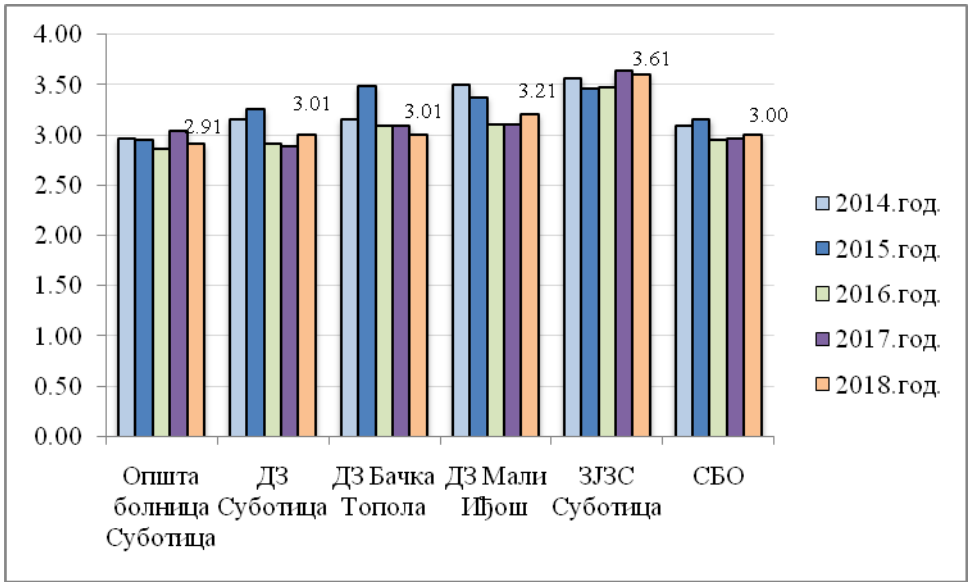
Трећина запослених уопште не размишља о промени посла (26,5%) и желе да остану у државном сектору здравства (36,5%). Два запослена радника од десет планира да оде у иностранство (19,7%), један од десет жели да напусти здравство и да ради послове ван здравствене заштите (12,4%), а само пет од сто да оде 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 (41,6%) је равнодушно када је у питању задовољство послом који моментално обављају. Нешто је већи проценат оних који су задовољни садашњим послом (31,8%), у односу на оне који су незадовољни (26,6%).

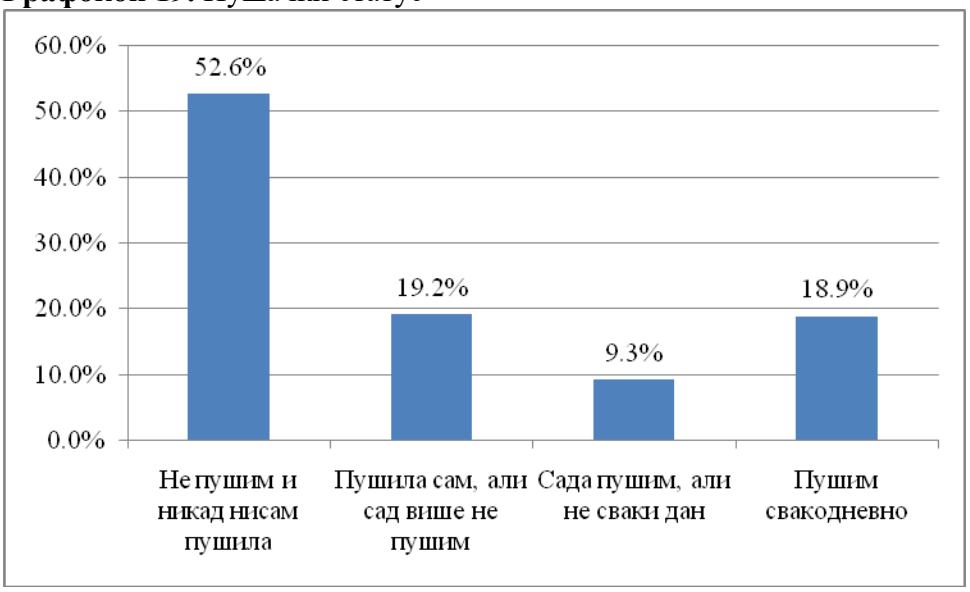
Графокон 18. Средња оцена општег задовољства послом који сада обављају запослени у здравственим установама на територији СБО од 2014. - 2018. године



Средња оцена општег задовољства садашњим послом у установама СБО у последњих пет година показује тренд опадања.
Најниже задовољство је у Дому здравља Суботица (2,91), а највише у Заводу за јавно здравље Суботица (3,61), где је петогодишњи тренд благо узлазног карактера.

У анкетном упитнику од 2019. године по први пут се као последње 24. питање у склопу општих података заокружује одговор који описује пушачки статус запосленог.

Графокон 19. Пушачки статус



Више од половине броја анкетираних се изјаснило да не пуши и да никад нису пушили - 52,6% и још 19,2% да сада више не пуши, али да су раније пушили. Нешто мање од трећине анкетираних (28,2%) су пушачи, један од десет пуши, али не сваки дан (9,3%), док два од десет (18,9%) пуше свакодневно. Највише непушача има у Дому здравља у Бачкој Тополи (83,3%), затим следи Дом здравља у Малом Иђишу (78,8%), Завод за јавно здравље Суботица (78,2%), Дом здравља у Суботици (70,8%) и Општа болница Суботица (68,9%). Проценат запослених који су се одвикли од пушења дувана највећи је у Заводу за јавно здравеље Суботица и износи 29,9%.

Закључак:

У здравственим установама Севернобачког округа међу анкетираним радницима три четвртине су здравствени радници (78,9%), затим следе административни радници (7,9%), технички радници (7,7%) и здравствени сарадници (5,5%). Сваки осми радник се налази на руководећем радном месту (13,3%). Више од две трећине броја анкетираних нису пушачи (71,8%), док су остали (28,2%) пушачи, један од десет пуши, али не сваки дан (9,3%), док два од десет (18,9%) пуше свакодневно.

Анализом резултата анкетног истраживања може се констатовати следеће:
Опремом за рад је задовољна трећина радника (34,6%), 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 (45,4%), док је нешто више од трећине (40,3%) 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 - 51,2% (у прошлој години 49,3% %), **могућностима да у раду користи сва своја знања, способности и вештине** - 53,9% (у прошлој години 53,6).

Мање од половине анкетираних радника је задовољна добијањем **јасних упутстава шта се од њих очекује у оквиру посла** - 47,2%, као и **могућностима да изнесе своје идеје претпостављеном** - 44,4. У односу на 2017. годину нема значајног одступања.

Седам од десет анкетираних је задовољно непосредном сарадњом са колегама (71,1%), шест од десет са сарадњом са претпостављеним (64,1%), а нешто мање са односом пацијената према њима (54,5%).

Тек нешто више од трећине запослених је задовољна **руковођењем и организацијом рада у установи** (34,8%), мање од половине је задовољно **професионалним развојем и континуираном едукацијом** (45,1%), линија петогодишњег тренда је узлазна.

Финансијском надокнадом задовољно је само 11,4% запослених, за 2,3% мање него претходне године. У здравственим установама Округа задовољство финансијском накнадом за рад има тренд раста. Највеће незадовољство исказано је у Дому здравља у Бачкој Тополи, а најмање у Заводу за јавно здравље Суботица.

Напетост, стрес и притисак код запослених у Севернобачком округу у петогодишњем периоду има тренд који се повећава (код овог питања тежимо смањењу средње оцене), У 2018. години највећи је код запослених у Општој болници Суботица (3,47).

Сваки седми радник је задовољнији послом данас него пре пет година 16,7% (у прошлој години 16,4%).

Мање од трећине анкетираних **не размишља о промени посла** 26,5% и жели да и даље остане у државном сектору здравства 36,5%. У иностранство планира да оде 19,7%, да ради послове ван здравствене заштите 12,4%, а само 4,9% да оде у приватни сектор. Резултати су као и претходне годне.

Узимајући све наведено у обзир 31,8% запослених је задовољно послом који сада обавља (у 2017. години 31,6%). 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 лиценцне 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.
- С обзиром да се скоро трећина запослених у оквиру пушачког статуса изјаснила да је пушач, потребно је организовати едукације запослених у здравственим установама како би се подигао ниво свести о штетности употребе дувана, упућивати их у саветовалишта за одвикавање од употребе дувана, отварати саветовалишта на примарном нивоу и финансирати или бар партиципирати куповину помоћних лековитих средстава који у многоме повећавају успешност одвикавања.