

ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ УЖИЦЕ



**ЗАДОВОЉСТВО ЗАПОСЛЕНИХ У ЗДРАВСТВЕНИМ
УСТАНОВАМА**

ЗЛАТИБОРСКИ ОКРУГ

2022.

Ужице
Март, 2023. године

САДРЖАЈ

Полна и старосна структура запослених.....	3
Занимање запослених.....	3
Запослени на руководећим функцијама.....	4
Додатни посао запослених	5
Аспекти задовољства запослених.....	5
• Адекватност опреме за рад.....	7
• Адекватност простора за рад.....	7
• Расположиво време за обављање посла	8
• Аутономија у обављању посла – могућност да доносе одлуке.....	8
• Уважавање и вредновање рада запослених	9
• Непосредна сарадња са колегама.....	9
• Однос пацијената према запосленима.....	10
• Могућности за професионални развој - континуирану едукацију	10
• Финансијска надокнада за рад	11
• Руковођење и организација рада у установи	11
• Одржавање хигијенских услова за рад.....	12
• Спровођење адекватних мера против COVID-19 инфекције.....	12
Стрес, осећај напетости и притиска запослених	14
Свеукупно задовољство запослених	15
Однос броја задовољних и незадовољних радника	17
Средње оцене свеукупног задовољства запослених по установама	18
Кретање задовољства запослених посматрано кроз ранија испитивања	18
Пословни планови запослених у наредних пет година	19
Закључљк.....	20

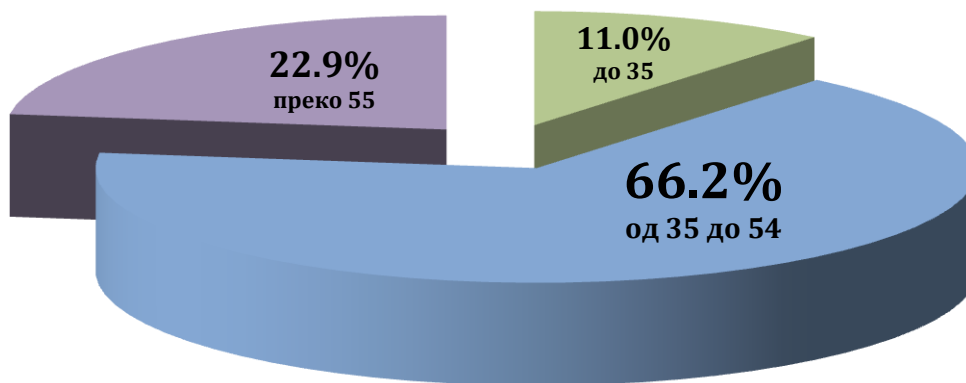
Испитивање задовољства запослених представља део Програма за унапређење квалитета рада у здравственим установама.

У складу са Правилником о показатељима квалитета здравствене заштите („Сл.гл.РС“ бр.57/07), Методолошким упутством за поступак извештавања здравствених установа о показатељима квалитета здравствене заштите и Методолошким упутством за испитивање задовољства запослених у здравственим установама Републике, испитивање задовољства запослених је спроведено 28.11.2022. у Здравственом центру Ужице (у 10 домова здравља: Ариље, Б.Башта, Косјерић, Н.Варош, Пожега, Прибој, Пријепоље, Сјеница, Ужице и Чајетина); три опште болнице (Ужице, Прибој и Пријепоље), два истурена одељења ОБ Ужице (Н.Варош и Сјеница), у Специјалној болници за болести штитне жлезде и болести метаболизма „Златибор“, и у Заводу за јавно здравље Ужице. У истраживању су учествовала 2103 запослена лица (од око 4000 на округу), 926 у домовима здравља, 1105 у болницама и 72 у ЗЗЈЗ Ужице. Испитаници у истуреним одељењима ОБ Ужице у Н.Вароши (16) и Сјеници (7) су у анализама придодати кадру домова здравља у њиховим општинама, јер су мали узорци да би се самостално приказивали, а функционално су ближи њима него установи СЗЗ којој организационо припадају.

У полној структури испитаника доминирају **жене (81.6%)**, док ни пети део испитаника чине **мушкараци (18.4%)**.

Старосна структура запослених – Две трећине запослених је у старосном интервалу од 35 до 54 године живота, непуна четвртина испитаника је старија од 55 година, а сваки девети млађи од 35 година живота.

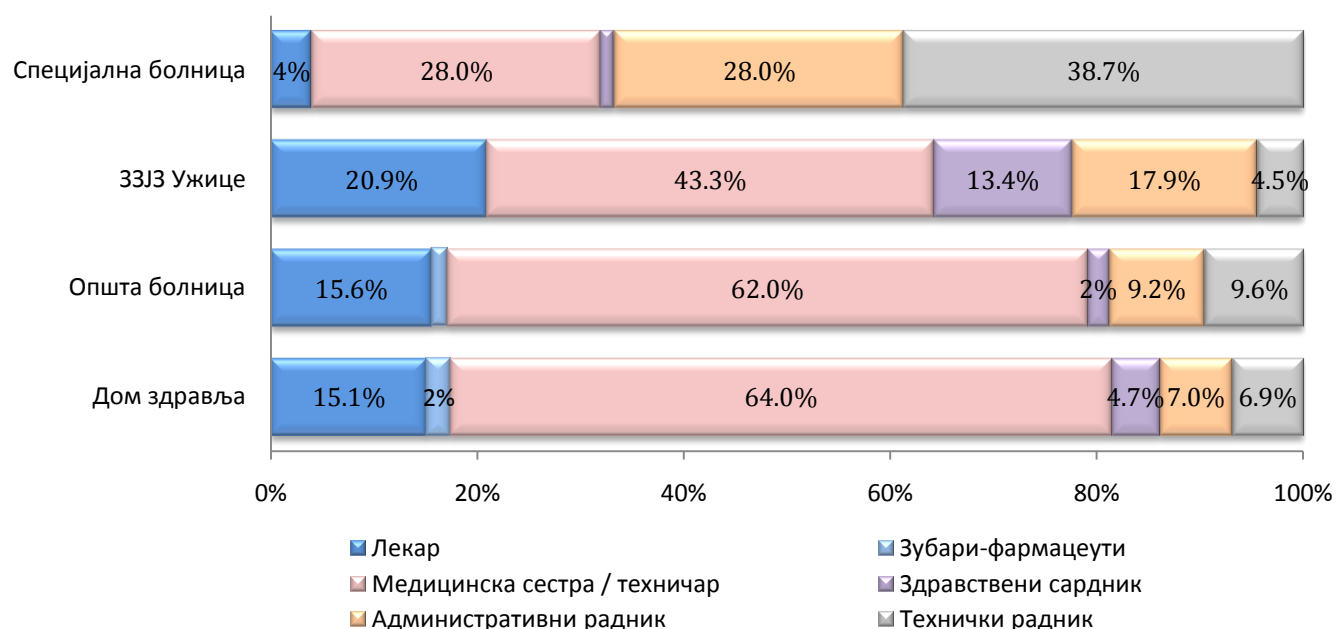
Графикон бр.1 **Учешће (%) старосних група** у старосној структури запослених у здравственим установама Златиборског округа



Занимање запослених

На нивоу округа, сваки пети испитаник је лекар (17.3%), зубар или фармацеут (2.7%), а три петине чине медицинске сестре и други здравствени техничари (59.1%). На 30 анкетираних долази један здравствени сарадник, на 10 здравствених по један административни и технички радник.

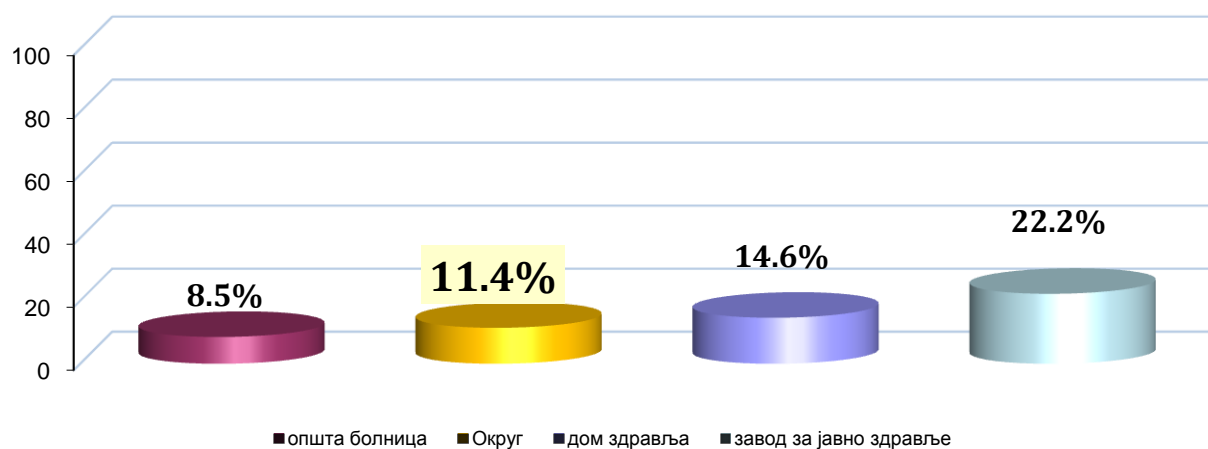
Графикон бр. 2 Структура (%) занимања испитаника запослених у здравственим установама Златиборског округа



Запослени на руководећим функцијама

Учешће руководећег кадра међу испитаницима је мање од 10% у општим болницама, у специјалној болници ниједан руководиоца није обухваћен испитивањем или није свој статус назначио у упитнику, у домовима здравља они чине око 15% испитаника, док их је у ЗЗЈЗ Ужице преко 20% у укупном броју испитаника. На нивоу округа, на једног руководиоца има осморо запослених.

Графикон бр.3 Учешће (%) запослених на руководећим функцијама, према типу установе

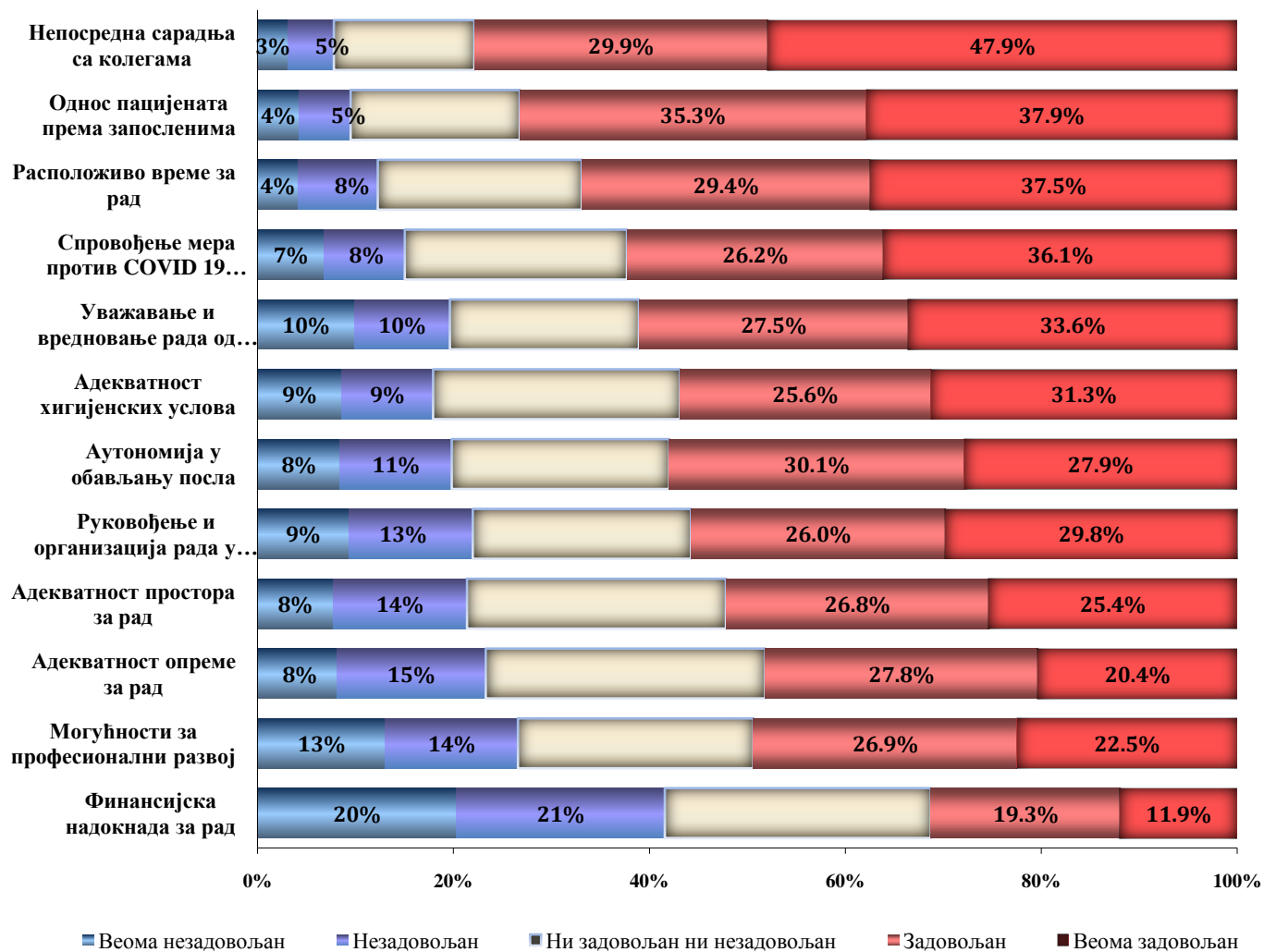


Додатни посао запослених

Поред посла који обавља у својој здравственој установи 10 испитаника има додатни посао у настави. Нешто мање од 8% ради и у приватној пракси, док мање од 5% запослених има додатни посао у другом сектору. Нешто већа заступљеност радника са додатним послом је забележена у болницама, где је скоро 10% испитаника ангажовано и у приватној пракси.

Аспекти задовољства запослених

1. Графикон број 4 - Кроз учење задовољних и незадовољних



2. Кроз средњу оцену задовољства у 2022.

Веома изражено задовољство (>4.50)

* СБ Чигота има 10 аспекта задовољства у овом опсегу, још 6 установа имају 1-3 аспекта

Изражено задовољство (4.00-4.50)

1 Непосредна сарадња са колегама 4.15

Умерено задовољство (3.50-3.99)

2. Однос пацијената према запосленима 3.98
3. Распољиво време за обављање посла 3.89
4. Спровођење адекватних мера против COVID-19 инфекције 3.78
5. Уважавање и вредновање рада од стране претпостављених 3.66
6. Одржавање адекватних хигијенских услова за рад 3.63
7. Аутономија у обављању посла – могућност да доносе одлуке 3.59
8. Руковођење и организација рада у установи 3.55
9. Адекватност простора за рад 3.50

Благо задовољство (3.00-3.49)

10. Адекватност опреме за рад 3.38
11. Могућности за професионални развој - континуирану едукацију 3.33

Благо незадовољство (2.50-2.99)

12. Финансијска надокнада за рад 2.82

*ДЗ Ужице има 3 аспекта задовољства у овом опсегу, ОБ Ужице 1

Умерено незадовољство (2.00-2.49)

*ДЗ Ужице, ОБ Ужице и СБ Чигота имају по 1 аспект задовољства у овом опсегу (плата)

Изражено незадовољство (1.50-1.99)

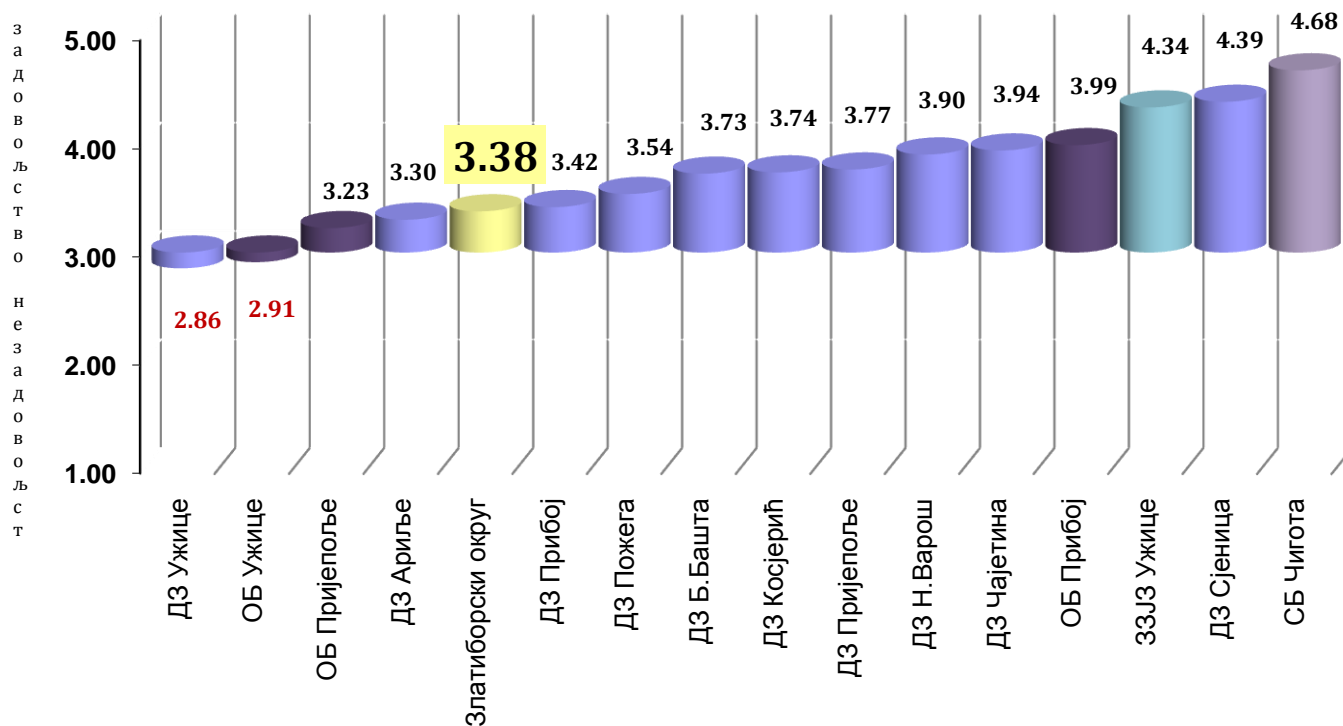
*ниједна установа ни у једном аспекту се не налази у овом опсегу

Веома изражено незадовољство (<1.50)

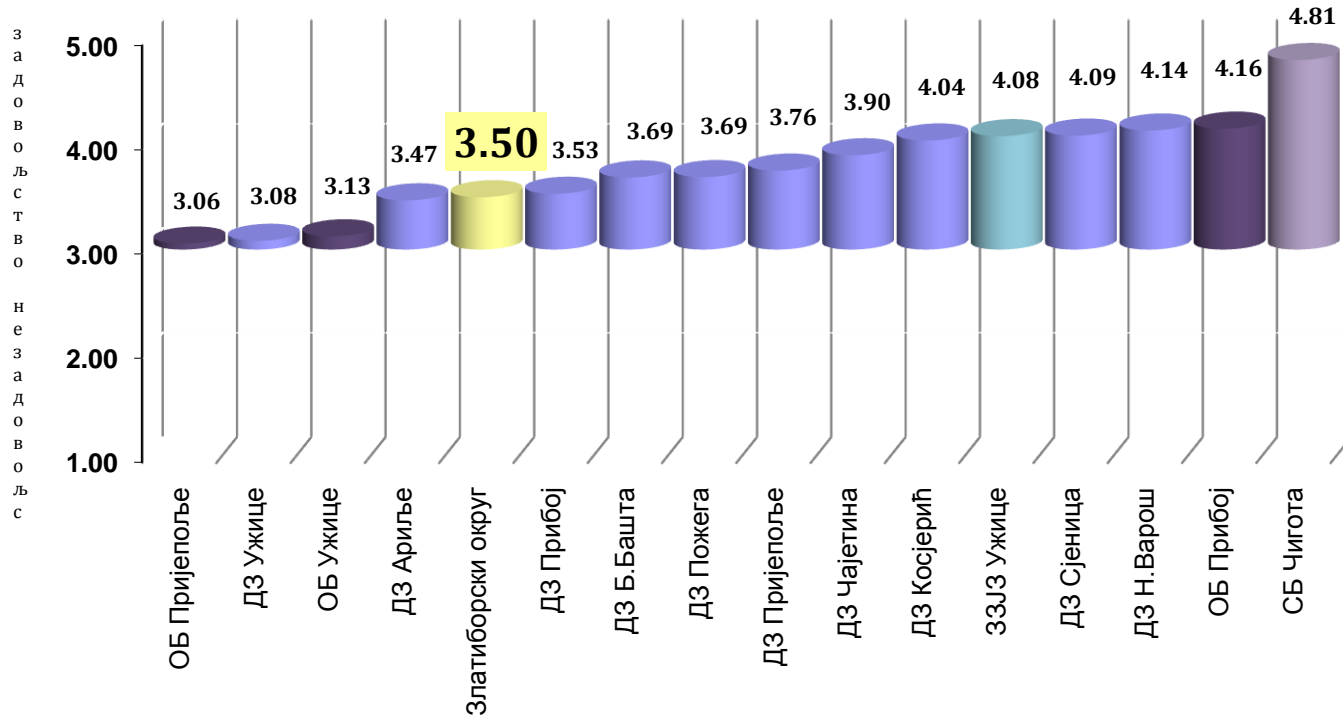
*ниједна установа ни у једном аспекту се не налази у овом опсегу

Наредни графика на следе редослед питања из упитника, нумерички представљају средњу оцелу, графички - одступање од неутралног става:

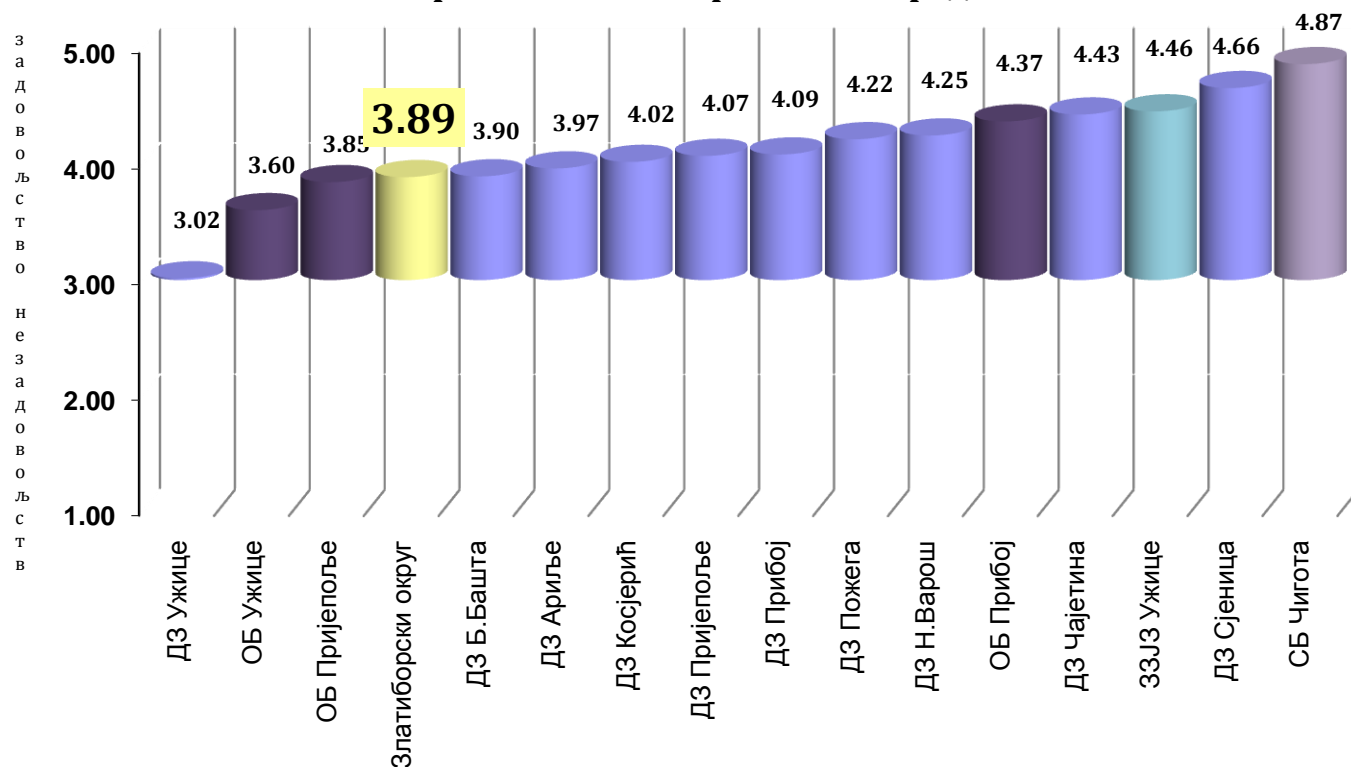
Графикон бр.5.1. Средње оцелу задовољства запослених опремом за рад у служби



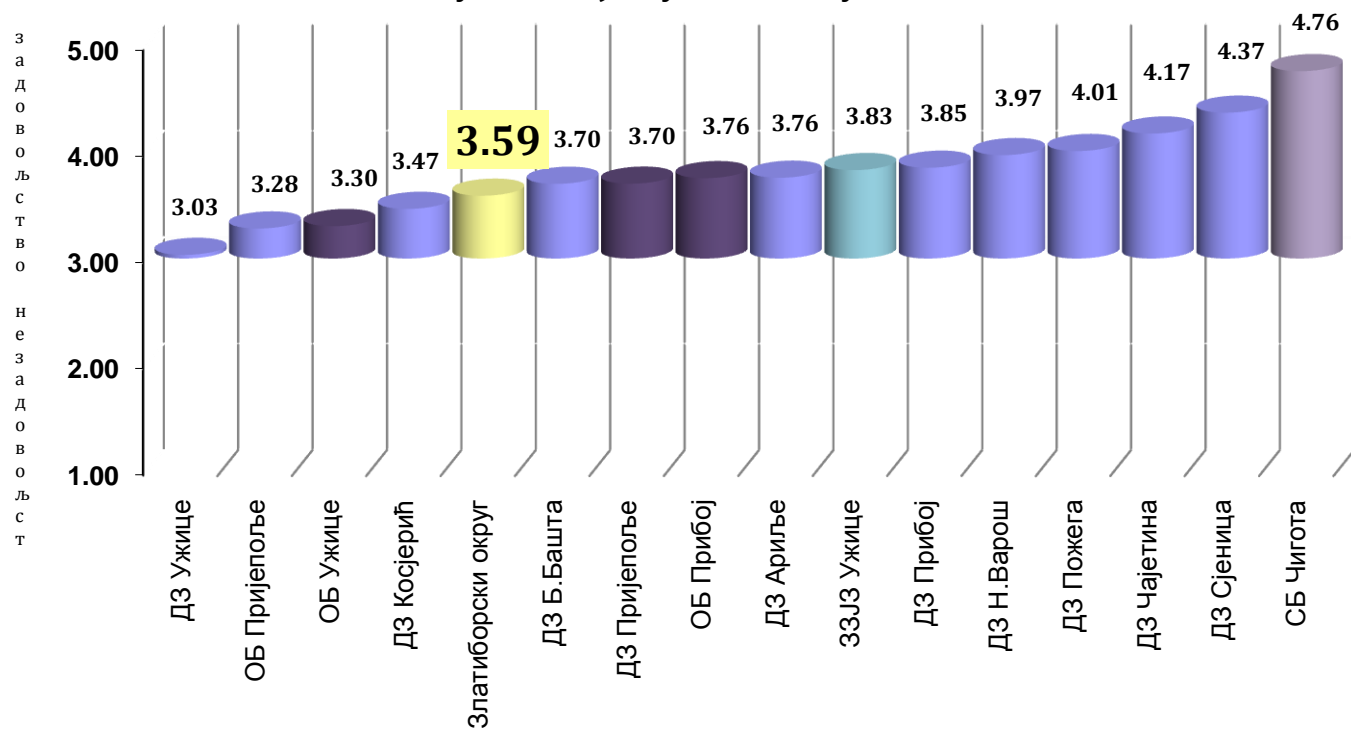
Графикон бр.5.2. Средње оцелу задовољства запослених простором за рад у служби



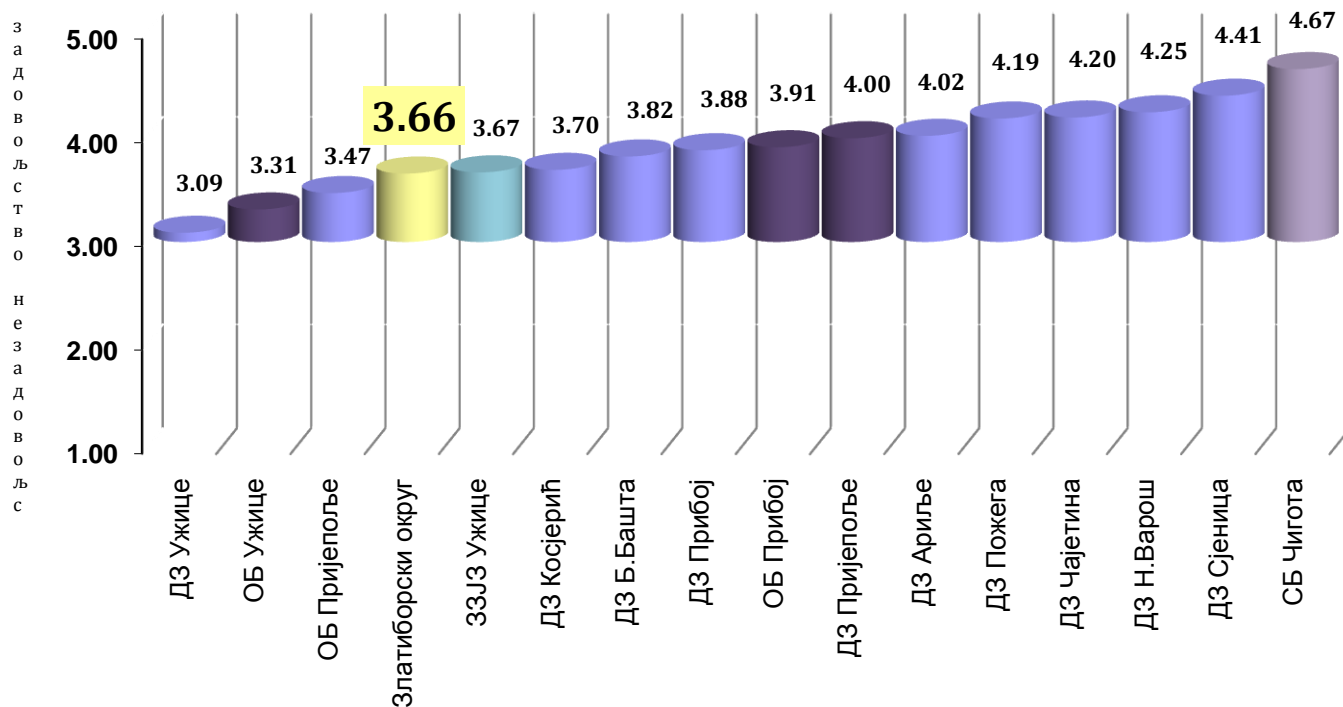
Графикон бр.5.3. Средње оцене задовољства запослених
расположивим временом за рад



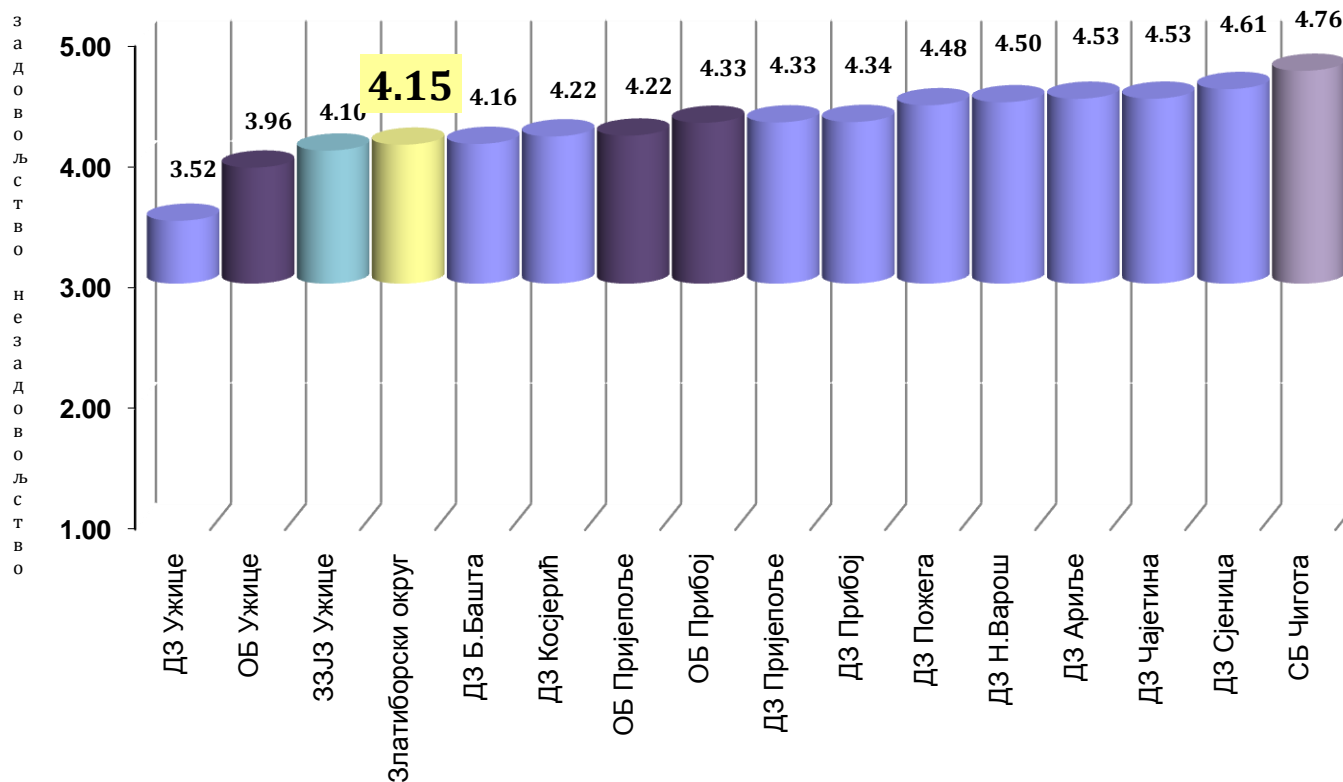
Графикон бр.5.4. Средње оцене задовољства запослених
аутономијом у обављању посла



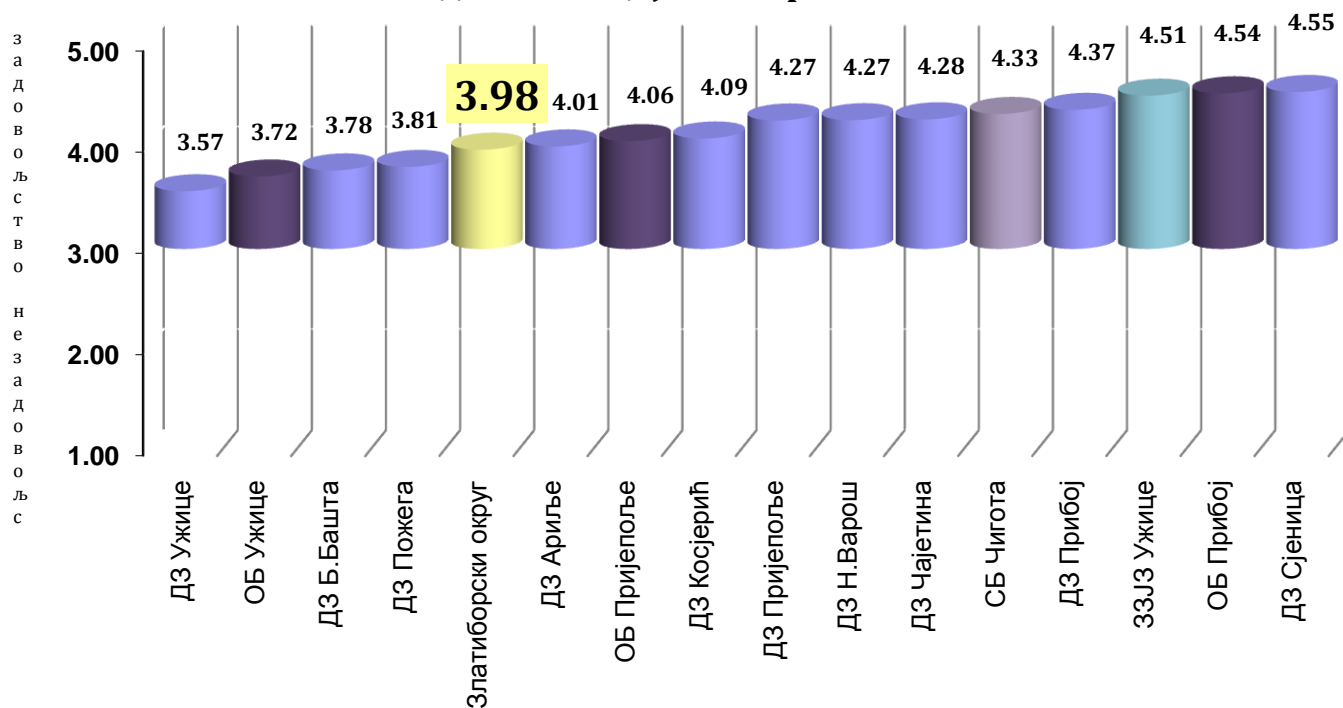
Графикон бр.5.5. Средње оцене задовољства запослених
уважавањем и вредновањем рада од стране претпостављених



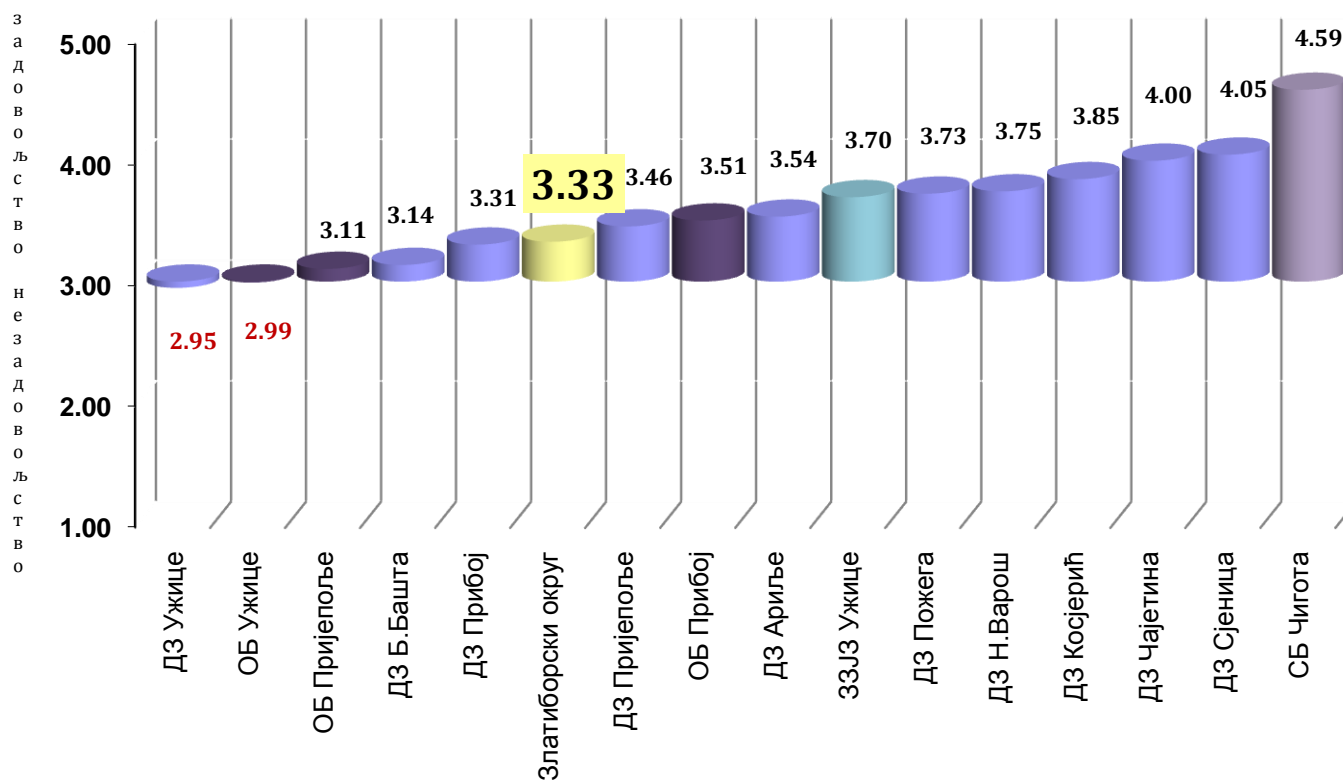
Графикон бр.5.6 Средње оцене задовољства запослених
непосредном сарадњом са колегама



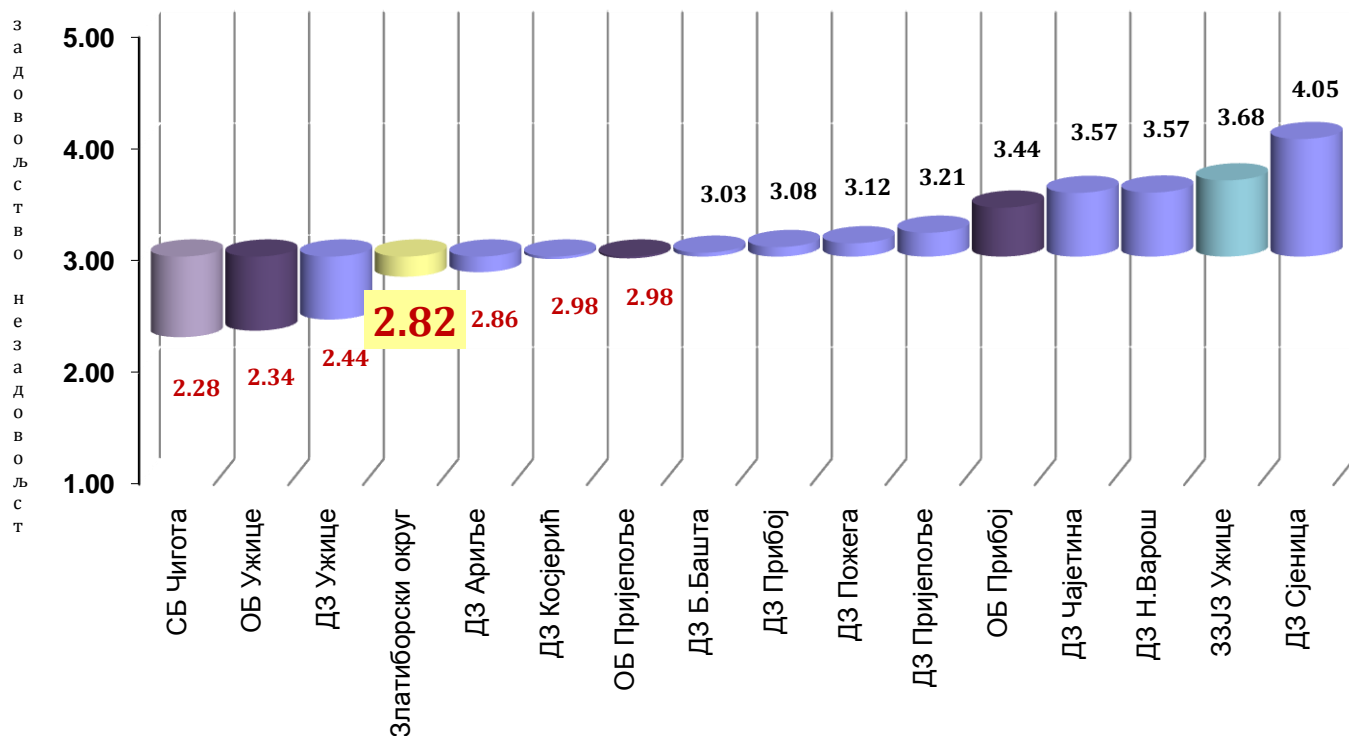
Графикон бр.5.7 Средње оцене задовољства запослених
односом пацијената према њима



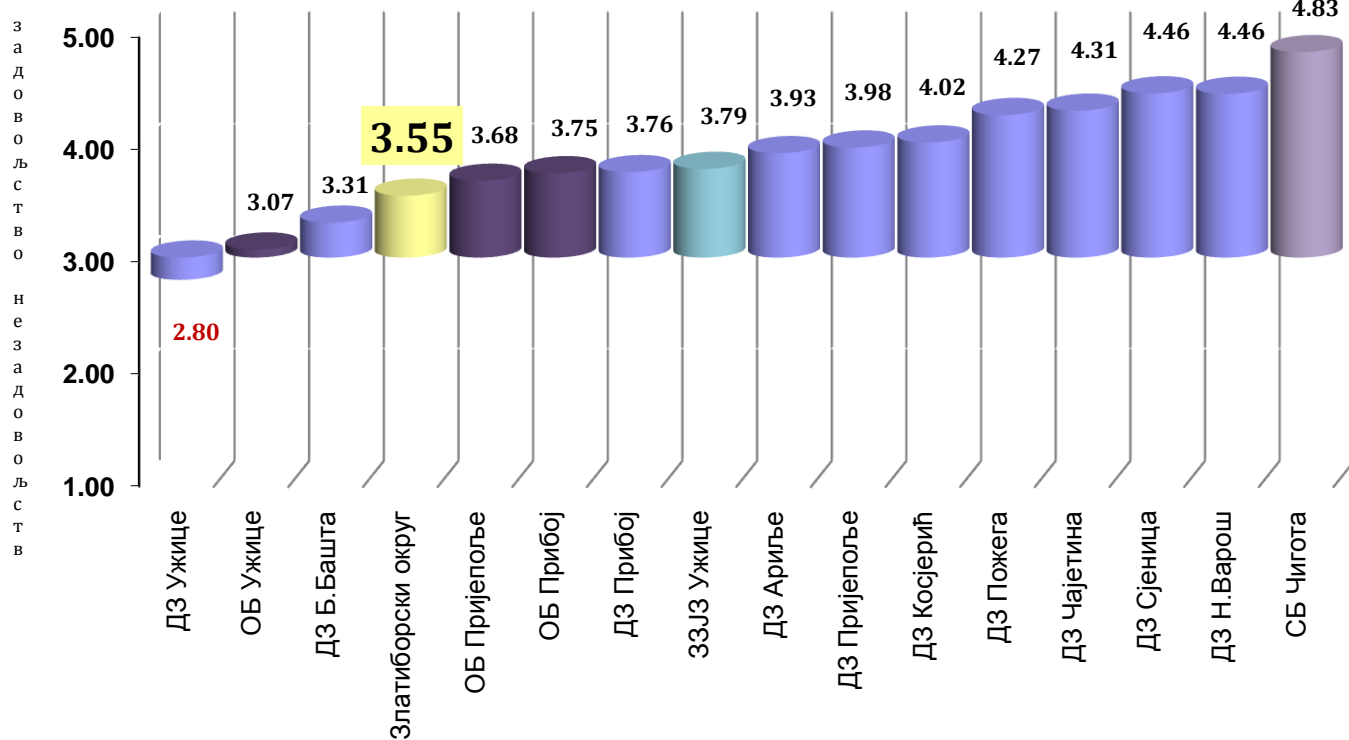
Графикон бр.5.8 Средње оцене задовољства запослених
могућностима за професионални развој / континуирану едукацију



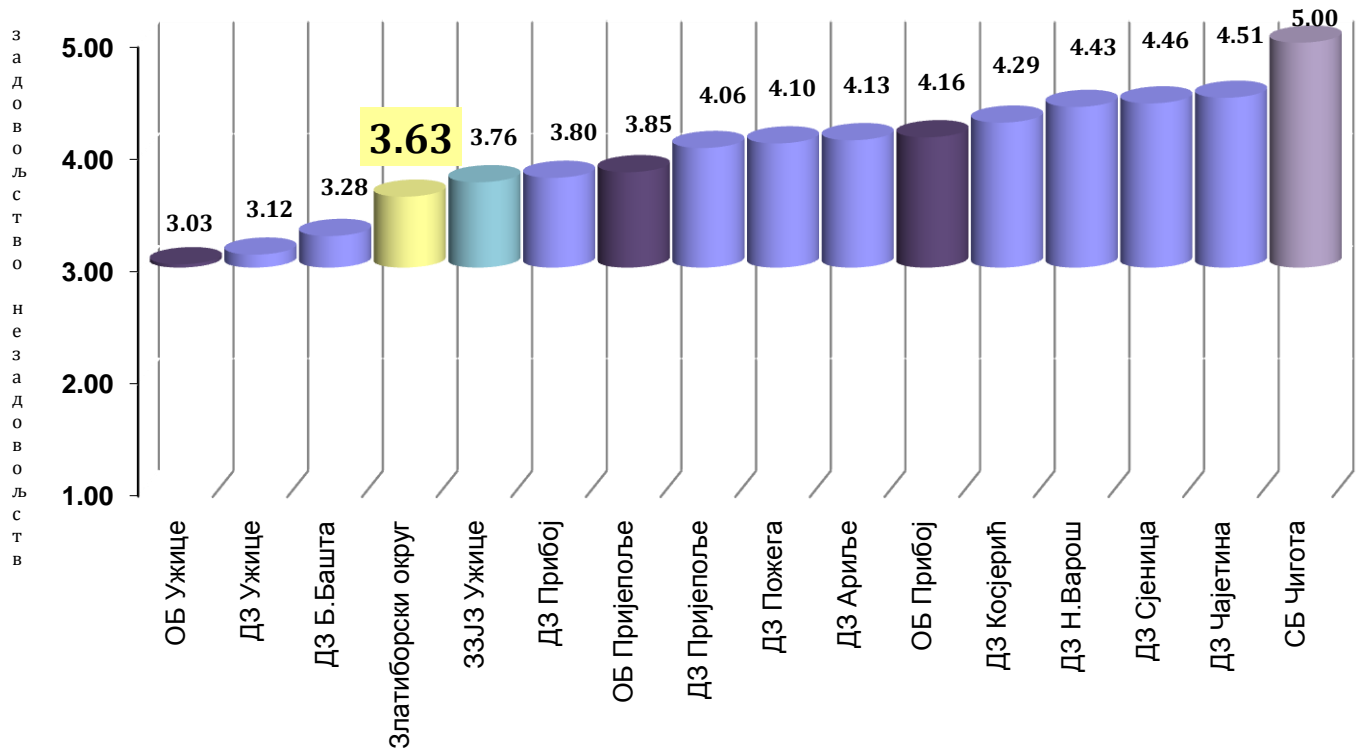
Графикон бр.5.9 Средње оцене задовољства запослених
финансијском надокнадом за рад



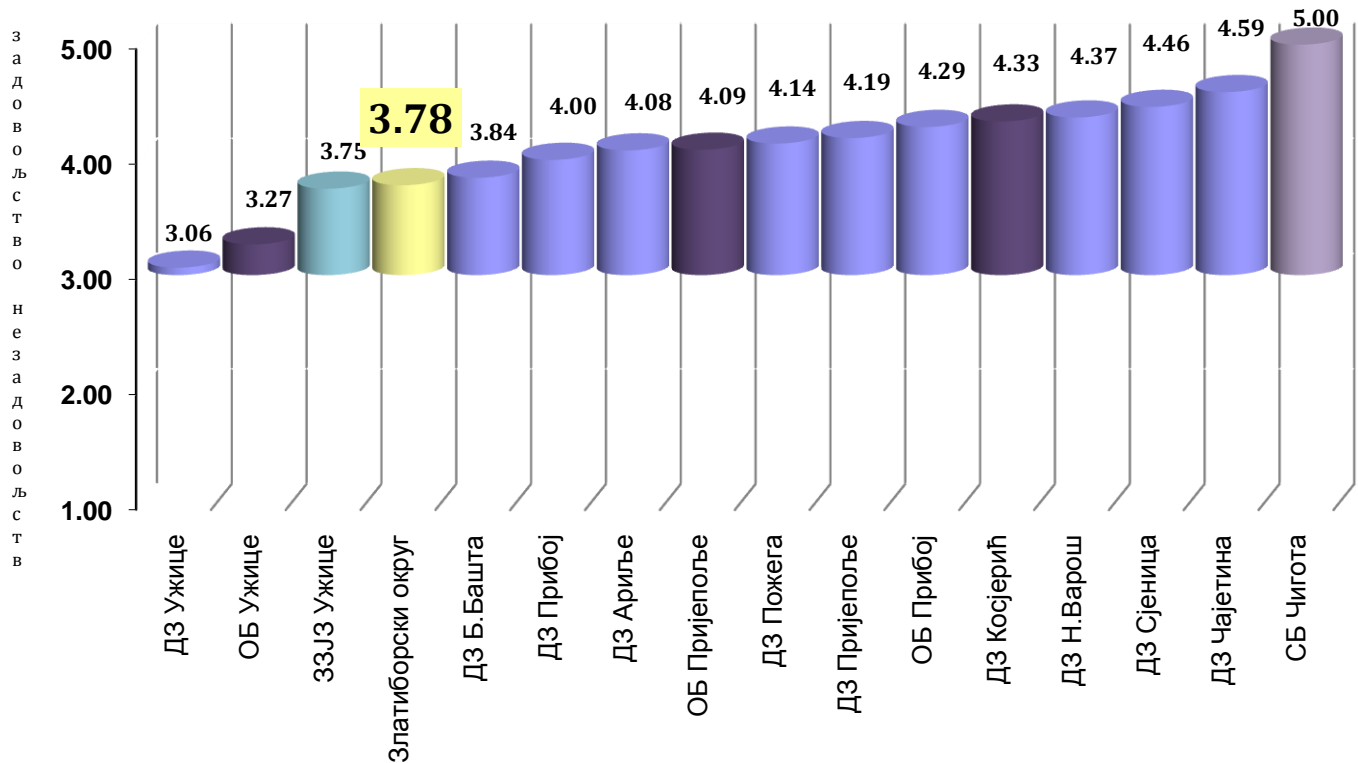
Графикон бр.5.10 Средње оцене задовољства запослених
руковођењем и организацијом рада у установи



Графикон бр.5.11 Средње оцене задовољства запослених одржавањем адекватних хигијенских услова



Графикон бр.5.12 Средње оцене задовољства запослених спровођењем адекватних мера против COVID-19 инфекције



Табела бр.1 Аспекти задовољства посматрани кроз ранија испитивања задовољства

Параметри задовољства запослених	СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА ЗАПОСЛЕНИХ								
	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.	2019.	2021.*	Вишегодишњи просек	2022.
Непосредна сарадња са колегама	3.70	3.70	3.83	3.75	3.75	3.80	4.27	3.87	4.15
Спровођење адекватних мера за спречавање и контролу ширења COVID 19 инфекције	-	-	-	-	-	-	3.96	3.87	3.78
Одржавање адекватних хигијенских услова у складу са мерама превенције болничких инфекција	-	-	-	-	-	-	3.86	3.75	3.63
Однос пацијената према запосленима	-	3.65	3.62	3.55	3.56	3.63	4.16	3.74	3.98
Адекватност простора за рад	-	-	-	-	-	-	3.79	3.65	3.50
Расположиво време за рад	3.33	3.27	3.34	3.34	3.35	3.44	4.12	3.51	3.89
Аутономија у обављању посла	3.51	3.33	3.32	3.34	3.34	3.37	3.79	3.45	3.59
Руковођење и организација рада у установи	-	3.08	3.14	3.17	3.27	3.25	3.84	3.33	3.55
Уважавање и вредновање рада од стране претпостављених	-	3.05	3.13	2.99	3.16	3.23	3.92	3.31	3.66
Могућности за професионални развој и континуирану едукацију	2.93	2.91	2.95	3.04	3.13	3.11	3.48	3.11	3.33
Адекватност опреме за рад	2.94	2.82	2.89	2.93	2.99	3.08	3.72	3.09	3.38
Финансијска надокнада за рад	2.09	2.15	2.28	2.38	2.55	2.76	3.54	2.57	2.82

*2020. није спроведено испитивање задовољства, док у 2021. није спроведено у ОБ Ужице, ОБ Прибој и ДЗ Сјеница

Веома изражено задовољство (>4.50)

Изражено задовољство (4.00-4.50)

Умерено задовољство (3.50-3.99)

Благо задовољство (3.00-3.49)

Благо незадовољство (2.50-2.99)

Умерено незадовољство (2.00-2.49)

Изражено незадовољство (1.50-1.99)

Веома изражено незадовољство (<1.50)

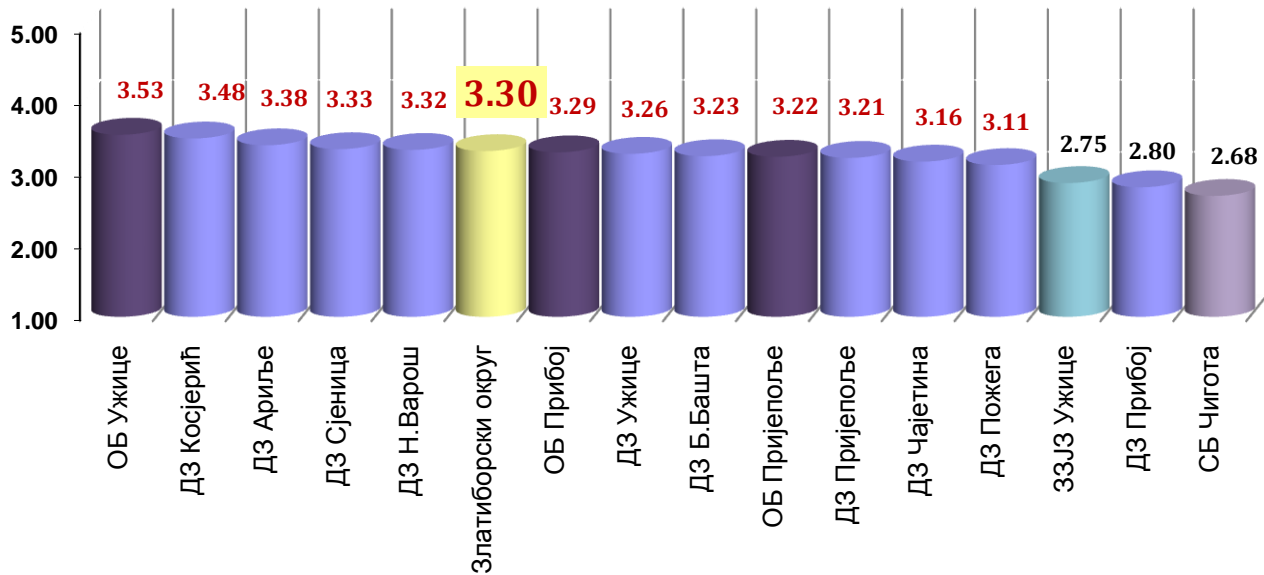
Код свих од раније испитиваних аспеката задовољства се региструје мање или више изражен тренд раста, без обзира што су 2021. због умањене репрезентативности узорка (изостанком традиционално најбројнијег контингента незадовољних из ОБ Ужице) средње оцене за све аспекте знатно више од реалних за ниво округа.

Стрес (осећај напетости и притиска) запослених

Негативни утицаји посла су нешто израженији међу запосленима у четири од пет установа на територији округа. Степен присутног стреса током обављања посла је у опсегу умереног нивоа. У условима епидемије COVID-19, стрес код запослених је нешто ближи опсегу израженог. Изражен и веома изражен стрес је пријавило 42% испитаника у редовним околностима и 51% услед новонасталих околности епидемије COVID-19.

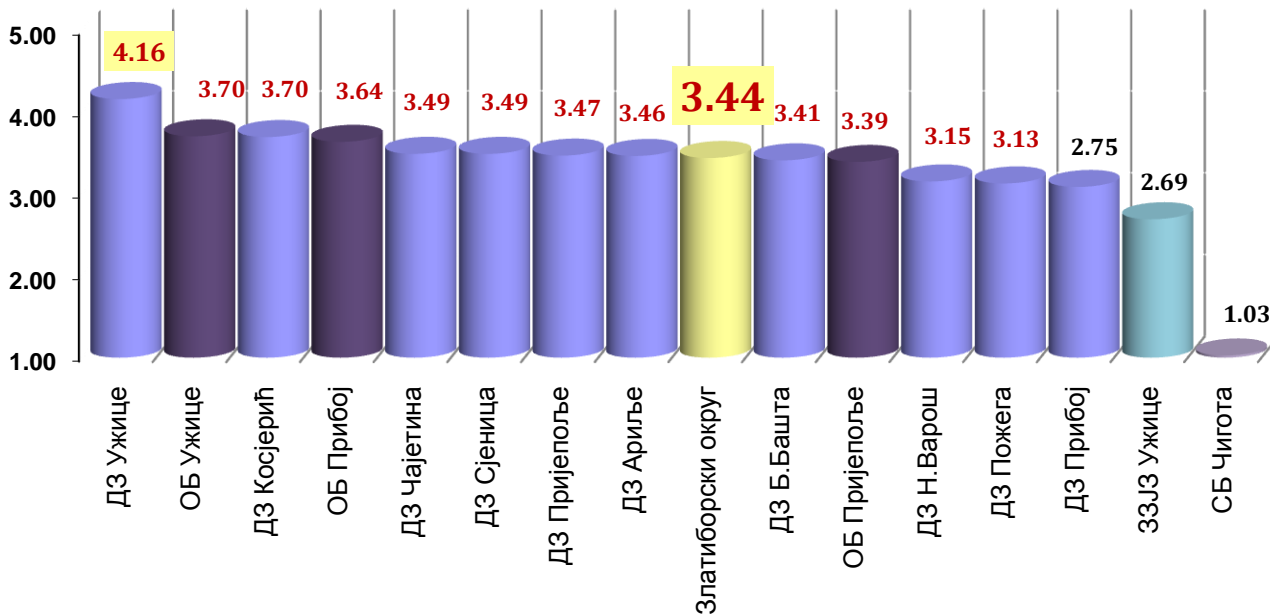
Графиком бр. 6. Степен стреса у редовним условима

(осећаја напетости и притиска приликом обављања посла, на скали од 1-нимало до 5-веома много)



Графиком бр. 7. Степен стреса у условима епидемије COVID-19

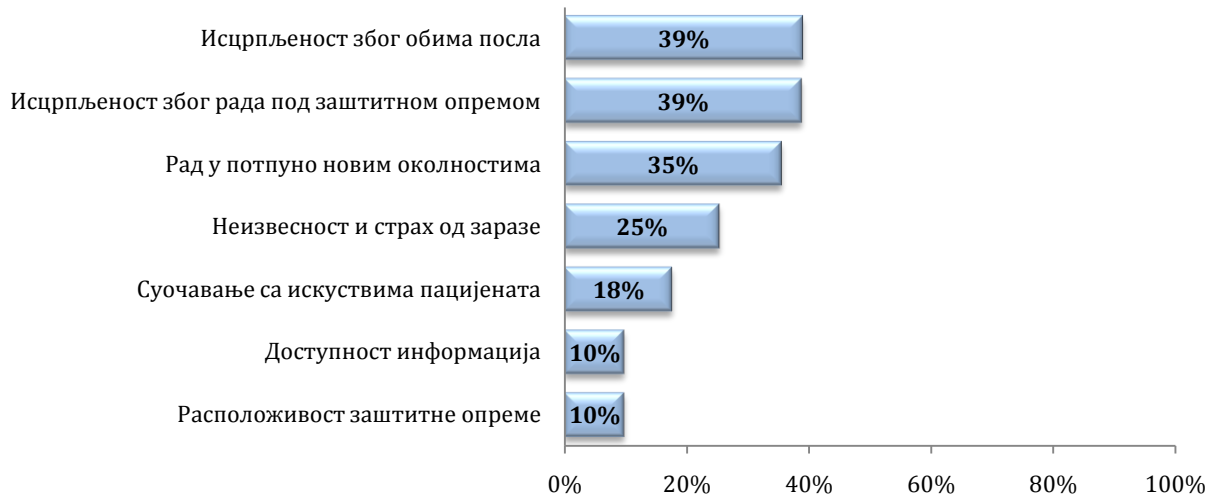
(осећаја напетости и притиска приликом обављања посла, на скали од 1-нимало до 5-веома много)



За рад у COVID зони је било или је сада ангажовано тачно 50% испитаника. Они су укупно гледано свој стрес због непосредног контакта са COVID пацијентима оценили као изражен (3.61), половина њих (52%) као веома изражен (>3.99).

Ова група испитаника је своје задовољство спровођењем адекватних мера за спречавање и контролу ширења COVID-19 инфекције ипак идентично оценила као и запослени ван COVID зоне (3.78).

Графикон бр.8 **Изазови рада у условима епидемије COVID 19 међу запосленима**



■ % запослених који се суочавају са изазовима у условима епидемије COVID 19

Две петине испитаника осећа исцрпљеност због обима посла као и радом под заштитном опремом у околностима које је наметнула епидемија COVID 19 обољења. Трећини је „тешко пао“ рад у потпуно новим околностима у организационом смислу, четвртина се суочавала са израженим страхом од заразе, готово петини су и искуства пацијената била трауматична, док по 10% испитаника није било сигурно у степен информисаности и расположивост адекватне заштитне опреме за рад у условима епидемије заразне болести.

Свеукупно задовољство запослених послом који обављају

Свеукупно задовољство запослених се у протеклој години нашло **на прелазу из благог у опсег умереног задовољства (3.48)**. То је повољнија оцена у односу на вишегодишњи просек. Она је током претходне деценије имала тенденцију благог опадања. Бар половина испитаника осећа задовољство, око 20% запослених је веома задовољно својим послом. Незадовољство је пријавило нешто преко 17% запослених, сваки трећи међу њима је веома незадовољан.

У односу на пол и старост испитаника нема значајне разлике у степену задовољства. Средње оцене по овим категоријама испитаника у табели 1 реално имају незнатно ниже оцене од приказаних, јер изван број испитаника није дао податке који би могли угрозити анонимност анкете, врло могуће зато што је та категорија испитаника углавном са нижим степеном задовољства од оних који су одговорили на питања у вези пола, старости и занимања.

У односу на занимање, најзадовољнији су стоматолози, али због релативно малог узорка ових испитаника не мора значити да регистровано изражено задовољстви има везе са њиховим занимањем.. Остале категорије занимања мање-више верно одсликавају ниво задовољства на нивоу округа, крећући се у распону оцена од 3.45 код техничких до 3.63 код административних радника

Степен задовољства у заводу за јавно здравље и домовима здравља је виши него у болницама.

Испитаници који обављају неку од руководећих функција су задовољнији од кадра којим руководе.

Радници у и ван COVID зоне су пријавили идентичан степен свеукупног задовољства.

Опште незадовољство је регистровано једино код испитаника који планирају одлазак у приватни сектор здравства или иностранство, док они који би напустили сектор здравствене заштите су ближи индиферентном ставу.

Табела бр. 2 Свеукупно задовољство запослених према личним и својствима радног ангажмана

СВЕУКУПНО ЗАДОВОЉСТВО ЗАПОСЛЕНИХ*	
(средња оцена)	
у односу на пол	
Мушкарци (314)	3.49
Жене (1398)	3.55
у односу на занимање	
Доктори медицине (301)	3.46
Стоматолози (38)	4.03
Фармацеути (10)	3.60
Медицинске сестре / техничари (1028)	3.57
Здравствени сарадници (49)	3.53
Административни радници (139)	3.63
Технички радници (165)	3.45
по нивоима здравствене заштите	
ПЗЗ (883)	3.68
СЗЗ (1057)	3.28
ЗЗЈЗ (66)	3.96
према старости запослених	
До 34 године живота (192)	3.58
Од 35 до 54 године живота (1149)	3.52
55 година и старији (400)	3.56
у односу на друга својства радног ангажмана	
Руководиоци (236)	3.86
Запослени без руководећих функција (1773)	3.42
Радници у COVID зони (1022)	3.48
Радници ван COVID зоне (987)	3.47
у односу на своје професионалне планове	
Не размишљају о промени посла (1246)	3.76
Одлазак у приватни сектор здравства (113)	2.88
Одлазак у иностранство (191)	2.85
Одлазак ван здравствене заштите (182)	3.15
СВИ ЗАПОСЛЕНИ (2009)	3.48

*који су поред оцене свеукупног задовољства одговорили и на питања која их сврставају у одговарајућу групу запослених у табели

Однос броја задовољних и незадовољних радника

Ради бољег увида у посматране варијабле обједињене су категорије веома незадовољан и незадовољан као „**незадовољан**“ са једне стране и задовољан и веома задовољан као категорија „**задовољан**“ са друге стране, док су неутрални у овом случају изостављени.

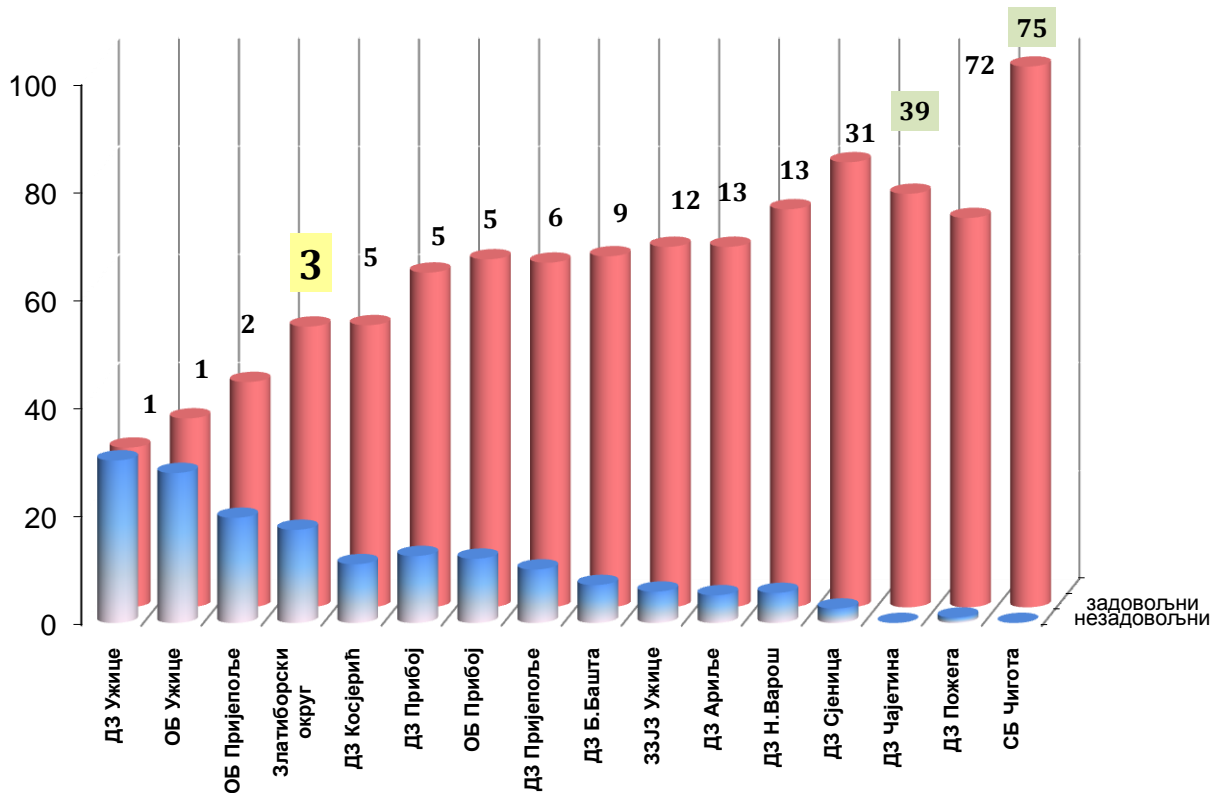
ДЗ и ОБ Ужице су једине установе где је овај однос приближан (око 1), што значи да је готово подједнак број незадовољних и задовољних радника. У две установе уопште није било незадовољних (ДЗ Чајетина и СБ Чигота).

На нивоу округа, на три задовољна радника долази један незадовољан. У поређењу са вишегодишњим просеком у здравственим установама на територији Златиборског округа, овај однос је укупно гледано незнатно порастао у корист задовољних; у читавом периоду праћења је имао приближан однос 2:1.

Графикон бр.9 Однос броја задовољних и незадовољних радника

1. *графички као учешће (%)*,

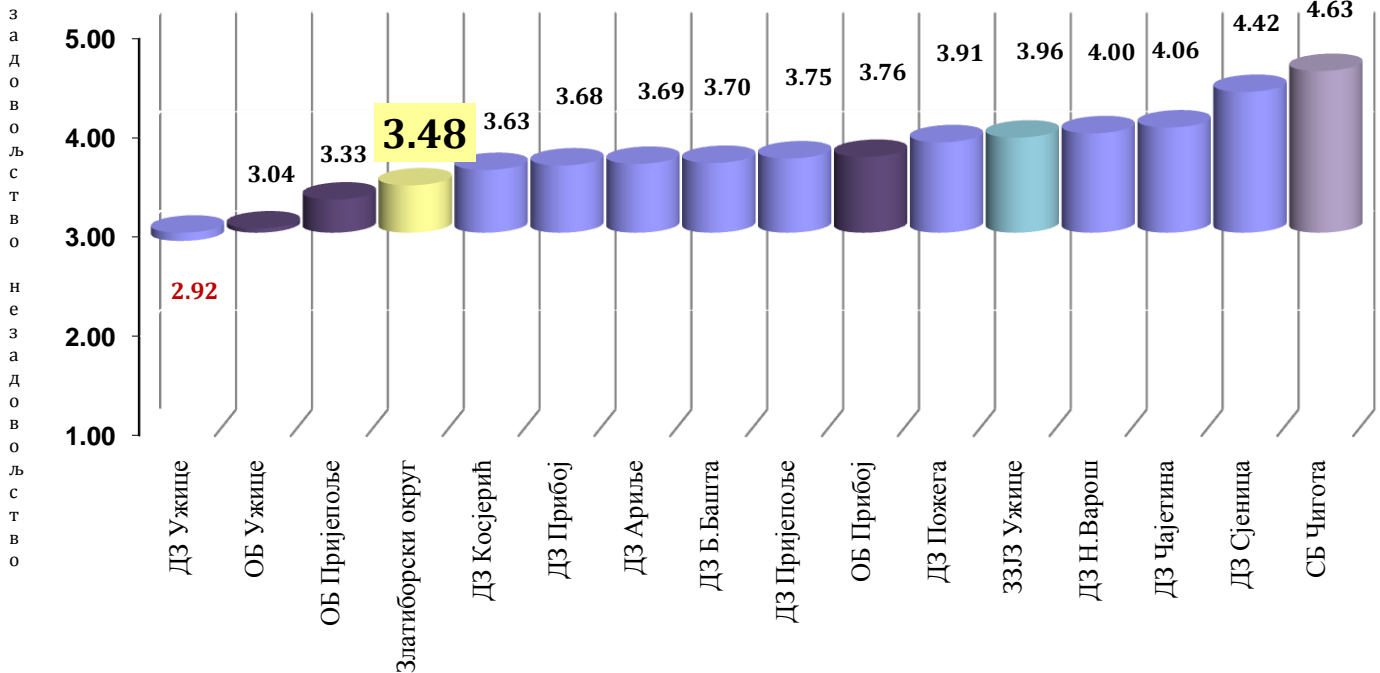
2. *нумерички као број задовољних радника на једног незадовољног*



Средња оцена свеукупног задовољства по установама

Оцене се крећу у дијапазону од благог општег незадовољства (ДЗ Ужице) или индиферентног става (ОБ Ужице), преко благог (ОБ Пријепоље), умереног (7 установа), до израженог (3) и веома израженог (1) задовољства својим послом.

Графикон бр. 10. Средње оцене свеукупног задовољства запослених, по здравственим установама у Златиборском округу



Кретање задовољства запослених посматрано кроз ранија испитивања

Претходне тврдње запослених о кретању задовољства могуће је поткрепити резултатима ранијих испитивања задовољства, у читавом периоду праћења (2009-2022.). Све установе су забележиле највише или готово највише оцене у читавом периоду праћења. И даље је задовољство израженије у домовима здравља и ЗЗЈЗ Ужице него у болницама. Једина установа где задовољство није макар благо је ДЗ Ужице, где је генерални осећај запослених неутралан или незадовољавајући током читавог периода испитивања. Значајан пораст задовољства бележе ДЗ Сјеница и СБ Чигота.

Табела 3. Свеукупно задовољство у здравственим установама у периоду 2012-2022.

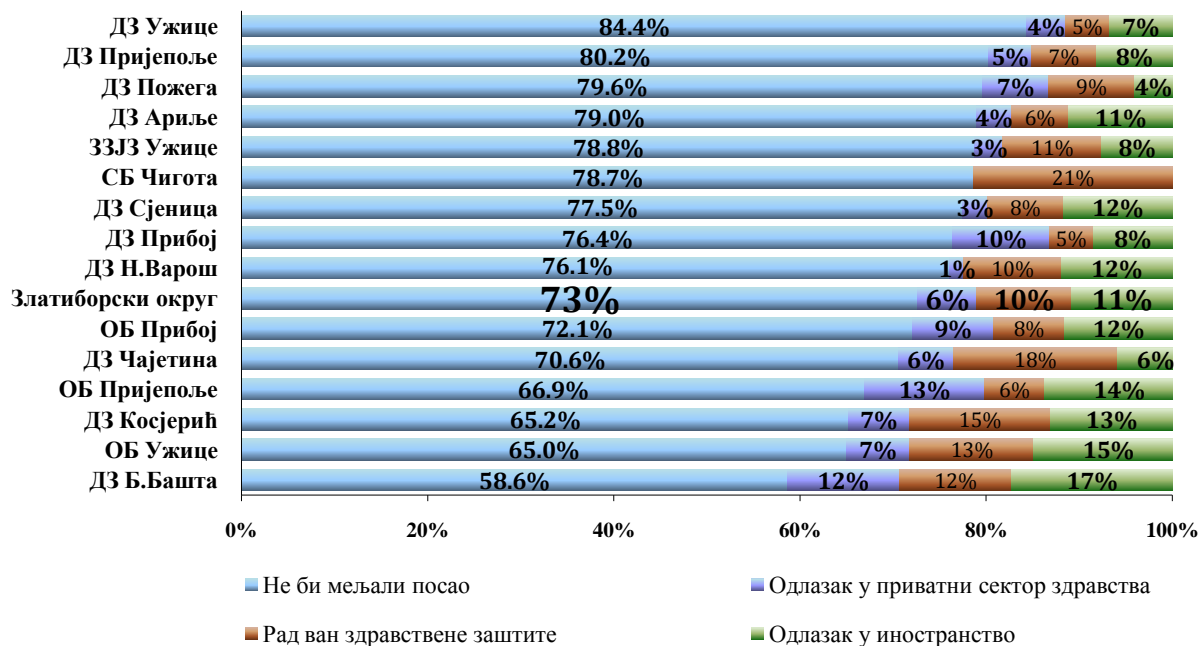
Здравствена установа	СРЕДЊА ОЦЕНА СВЕУКУПНОГ ЗАДОВОЉСТВА ЗАПОСЛЕНИХ										
	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.	2019.	2021.	Вишегодишњи просек	2022.
ДЗ Ариље	3.17	2.96	3.12	2.95	3.24	2.97	3.18	3.33	3.63	3.22	3.69
ДЗ Бајина Башта	3.21	3.17	3.30	3.40	3.29	3.43	3.55	3.52	3.87	3.44	3.70
ДЗ Чајетина	3.68	3.71	3.87	3.21	3.36	3.23	3.56	4.02	4.07	3.68	4.06
ДЗ Косјерић	3.82	3.95	3.60	3.74	4.12	3.39	3.53	3.98	4.06	3.78	3.63
ДЗ Нова Варош	4.06	3.52	3.51	3.33	3.66	3.26	3.37	3.63	3.93	3.63	4.00
ДЗ Пожега	3.50	3.21	3.11	2.73	3.31	3.14	3.38	3.37	4.59	3.43	3.91
ДЗ Прибој	3.24	3.50	3.09	3.12	3.16	3.49	3.33	3.43	4.41	3.44	3.68
ДЗ Пријепоље	2.97	3.29	3.17	3.04	3.27	3.27	3.26	3.16	3.73	3.29	3.75
ДЗ Сјеница	3.59	3.27	3.17	3.07	3.08	3.35	3.48	3.35	/	3.42	4.42
ДЗ Ужице	3.12	3.17	3.00	2.82	2.74	2.83	2.77	2.97	3.06	2.94	2.92
ДЗ УКУПНО	3.33	3.30	3.19	3.05	3.18	3.16	3.25	3.37	3.92	3.34	3.69
ОБ Прибој	3.43	3.37	3.33	2.99	3.39	3.13	2.99	3.38	/	3.31	3.76
ОБ Пријепоље	3.05	3.37	3.12	2.96	3.00	2.90	3.35	3.10	3.42	3.16	3.33
ОБ Ужице	3.07	3.05	2.89	2.85	2.75	2.77	2.84	2.91	/	2.91	3.04
ОБ УКУПНО	3.11	3.13	3.00	2.89	2.89	2.84	2.91	3.00	3.50	3.04	3.15
СБ Чигота	3.04	3.15	3.26	3.33	3.07	2.89	3.13	3.22	3.78	3.35	4.63
ЗЗЈЗ Ужице	3.80	3.89	3.80	3.86	3.86	3.94	3.80	3.77	3.95	3.86	3.96
ЗЛАТИБОРСКИ ОКРУГ	3.24	3.24	3.12	3.00	3.06	3.02	3.10	3.18	3.86	3.23	3.48

*2020. није спроведено истраживање

Пословни планови запослених у наредних пет година

Три четвртине запослених не би мењала посао, тј. остала би у државном сектору здравства, сваки девети планира одлазак у иностранство, до 10% испитаника рад ван здравствене заштите, 6% одлазак у приватни сектор. Занимљиво да је у ДЗ Ужице највеће учешће испитаника који не би мењали посао, иако су једина установа где је регистровано свеукупно незадовољство својим послом.

Графикон бр. 11 Пословни планови запослених у наредних пет година



ЗАКЉУЧАК

На основу приказа резултата испитивања задовољства запослених у здравственим установама на подручју Златиборског округа у 2022. години, може се закључити следеће:

- Испитивање је спроведено предвиђеном методом у свих 15 установа.
- Две трећине запослених су старости од 35 до 54 године, а сваки пети је мушкарац. Три петине испитаника чине техничари здравствене струке, сваки шести је лекар, а сваки девети руководилац.
- Запослени су **најзадовољнији непосредном сарадњом са колегама**, затим **односом пацијената** према њима, као и **расположивим временом за рад**. Степен тог задовољства је у рангу умереног до израженог (око 4.00).
- Запослени су **најмање задовољни могућностима за професионални развој** и континуирану едукацију, **незадовољни су финансијском надокнадом за рад**. У већим установама присутно је ниже задовољство опремом са којом раде, простором и временом за обављање посла.
- **Ниво стреса**, напетости или притиска који осећају запослени приликом обављања посла у редовним околностима је **на незадовољавајућем нивоу** у четири петине (12) установа. У околностима COVID епидемије тај притисак је и нешто већи.
- **Свеукупно задовољство је порасло** у односу на препандемијски период, налази се на излазу из опсега благог у умерено задовољство, већ другу годину **надмашује вишегодишњи просек**, прекидајући тенденцију благог опадања средње оцене кроз читаву претходну деценију, све до пандемије новим корона вирусом.
- Незадовољнији су запослени у општим болницама него у домовима здравља. На нивоу округа, на три задовољна радника долази један који није.
- У читавом периоду праћења задовољства запослених (2008-2022.), константно нижи ниво задовољства се уочава у ДЗ и ОБ Ужице, где средња оцена редовно одсликава индиферентан став или се налази у незадовољавајућем опсегу (<3.00), Остале установе редом су мање или више подигле свој просек, нарочито СБ Златибор и ДЗ Сјеница, где су средње оцене такође знале да укажу на ниско задовољство претходних година.
- **Бар четвртина запослених планира напуштање државног сектора** здравства у наредних пет година, по 10-ак посто би „трбухом за крухом“или ван здравственог сектора, 6% би у приватнике .
- Напослетку, **запослени** као даваоци услуга су и даље **незадовољнији од корисника**, тј. прималаца тих услуга.

Анализу припремио:
др Ненад Антонијевић

Директор:
др Марија Паликућа