

ZAVOD ZA JAVNO ZDRAVLJE ŠABAC

**KOMPARATIVNA ANALIZA ZADOVOLJSTVA ZAPOSLENIH
U ZDRAVSTVENIM USTANOVAMA
Mačvanski okrug, 2015-2019. godine**

Šabac, 2021.godine

Sadržaj

Uvod.....	1
Polna i starostna struktura zaposlenih.....	2
Adekvatnost opreme za rad.....	3
Raspoloživo vreme za obavljanje posla.....	4
Raspoloživo vreme za rad sa pacijentom.....	4
Autonomija u obavljanju posla-mogućnost donošenja odluka	5
Mogućnost korišćenja svojih znanja, sposobnosti i veština.....	5
Uvažavanje i vrednovanje rada	6
Neposredna saradnja sa kolegama	6
Neposredna saradnja sa prepostavljenima	7
Zadovoljstvo odnosom pacijenata prema zaposlenima.....	7
Mogućnost profesionalnog razvoja/kontinuirane medicinske edukacije	8
Finansijska nadoknada za rad	8
Rukovođenje i organizacija rada u ustanovi	9
Dobijanje jasnih uputstava u okviru posla	9
Mogućnost iznošenja svojih ideja prepostavljenima	10
Osećaj napetosti, stresa i pritiska na poslu.....	11
Zadovoljstvo poslom u odnosu na pre pet godina	11
Profesionalni planovi u narednih pet godina	12
Opšte zadovoljstvo poslom.....	12
Zadovoljstvo zaposlenih u Domu zdravlja Bogatić	14
Zadovoljstvo zaposlenih u Domu zdravlja Koceljeva	14
Zadovoljstvo zaposlenih u Domu zdravlja Krupanj	15
Zadovoljstvo zaposlenih u Domu zdravlja Loznica.....	15
Zadovoljstvo zaposlenih u Domu zdravlja Ljubovija.....	16
Zadovoljstvo zaposlenih u Domu zdravlja Mali Zvornik	16
Zadovoljstvo zaposlenih u Domu zdravlja Šabac	17
Zadovoljstvo zaposlenih u Domu zdravlja Vladimirci	17
Zadovoljstvo zaposlenih u Opštoj bolnici Loznica.....	18
Zadovoljstvo zaposlenih u Opštoj bolnici Šabac	18

Zadovoljstvo zaposlenih u Specijalnoj bolnici za rehabilitaciju Banja Koviljača.....	19
Zadovoljstvo zaposlenih u Zavodu za javno zdravlje Šabac	19
Opšte zadovoljstvo zaposlenih u zdravstvenim ustanovama Mačvanskog okruga	20
Zaključak.....	21
Predlog mera	22

Uvod

Pravilnikom o pokazateljima kvaliteta zdravstvene zaštite („Službeni glasnik RS“ br. 49/2010) propisana je obaveza zdravstvenih ustanova da prate pokazatelje zadovoljstva poslom svojih radnika.

Zdravstvena ustanova ima obavezu da jednom godišnje sprovede istraživanje zadovoljstva svojih radnika poslom koji obavljaju, uradi analizu rezultata istraživanja, kao i da preduzme govarajuće mere i aktivnosti na unapređenju stepena njihovog zadovoljstva na osnovu rezultata istraživanja.

Sve zdravstvene ustanove sprovode ispitivanje zadovoljstva zaposlenih po istoj metodologiji, u isto vreme, pomoću standardizovanog upitnika sa 23 pitanja zatvorenog tipa i jednim pitanjem otvorenog tipa (komentari ispitanika).

Upitnikom se ispituje zadovoljstvo zaposlenih pojedinim aspektima posla i to:

1. Uslovima rada (adekvatnošću opreme i prostora za rad, raspoloživim vremenom za obavljanje posla, autonomijom u obavljanju posla, finansijskom nadoknadom za rad, rukovođenjem i organizacijom rada u ustanovi)
2. Mogućnošću za profesionalni razvoj i kontinuiranu edukaciju
3. Odnosom sa rukovodećim kadrom (uvažavanjem i vrednovanjem rada zaposlenih)
4. Neposrednom saradnjom sa kolegama
5. Odnosom pacijenata prema zaposlenima

Ispitanici imaju mogućnost da na skali od 1 do 5 iskažu svoje zadovoljstvo pojedinim aspektima rada (1-veoma nezadovoljan; 2– nezadovoljan; 3-ni zadovoljan, ni nezadovoljan; 4–zadovoljan; 5-veoma zadovoljan), kao i da se opredеле za opciju 6- pitanje se ne odnosi na mene.

Osim navedenih parametara, anketa sadrži i pitanja o nivou stresa i pritiska na poslu, poređenju zadovoljstva poslom u odnosu na pre pet godina, profesionalnim planovima u narednih pet godina kao i ocenu opšteg zadovoljstva kada se uzmu u obzir svi aspekti profesionalnog zadovoljstva.

Podaci o pokazateljima zadovoljstva zaposlenih u zdravstvenoj ustanovi su deo Integrisanog plana stalnog unapređenja kvaliteta, kao i Integrisanog izveštaja o radu Komisije za unapređenje kvaliteta rada zdravstvene ustanove.

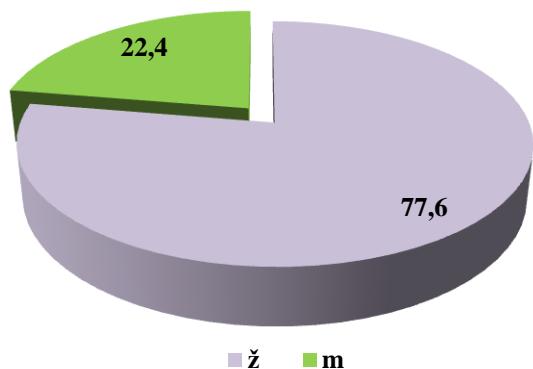
Istraživanjem zadovoljstva od 2015. do 2019. godine obuhvaćeno je preko 11 hiljada zaposlenih u zdravstvenim ustanovama Mačvanskog okruga u :

Domu zdravlja Bogatić
Domu zdravlja Koceljeva
Domu zdravlja Krupanj
Domu zdravlja Loznica
Domu zdravlja Ljubovija
Domu zdravlja Mali Zvornik
Domu zdravlja Šabac
Domu zdravlja Vladimirci
Opšoj bolnici Šabac
Opšoj bolnici Loznica
Specijalnoj bolnici za rehabilitaciju Banja Koviljača
Zavodu za javno zdravlje Šabac

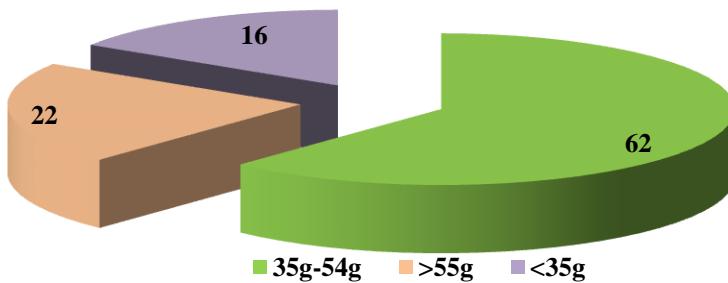
Polna i starosna struktura zaposlenih

Više od tri četvrtine zaposlenih čine osobe ženskog pola (77,6%) a 22,4% muškog pola. Najveći broj (62%) zaposlenih pripada starosnoj grupi od 35-54 godine, 22% je starije od 55 godina a mlađih od 35 godina je 16% zaposlenih. Od ukupnog broja isptanika, 14% obavlja rukovodeću funkciju.

Grafikon 1. Polna struktura zaposlenih



Grafikon 2. Starosna struktura zaposlenih



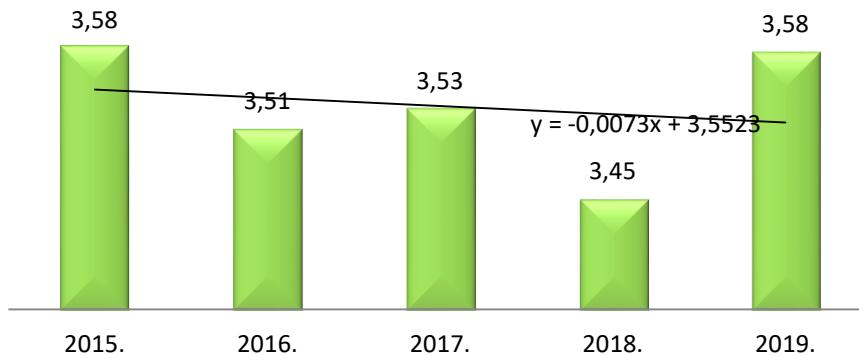
Zadovoljstvo zaposlenih procenjivano je na osnovu sledećih parametara:

- Adekvatnost opreme za rad
- Raspoloživo vreme za obavljanje posla
- Raspoloživo vreme za rad sa pacijentom
- Autonomija u obavljanju posla-mogućnost donošenja odluka
- Mogućnost korišćenja svojih znanja, sposobnosti i veština
- Uvažavanje i vrednovanje rada
- Neposredna saradnja sa kolegama
- Neposredna saradnja sa prepostavljenima
- Odnos pacijenata prema zaposlenom
- Mogućnost profesionalnog razvoja/kontinuirane medicinske edukacije
- Finansijska nadoknada za rad
- Rukovođenje i organizacija rada u ustanovi
- Dobijanje jasnih uputstava u okviru posla
- Mogućnost iznošenja svojih ideja prepostavljenima

Adekvatnost opreme za rad

Zadovoljstvo adekvatnošću opreme za rad zaposleni su ocenili prosečnom ocenom 3,53. Najniži stepen zadovoljstva iskazan je 2018. godine kada je vrednost ovog parametra iznosila 3,45. Iako su zaposleni zadovoljstvo opremom ocenili dentičnom prosečnom ocenom na početku i na kraju analiziranog perioda, zapaža se blagi trend pada.

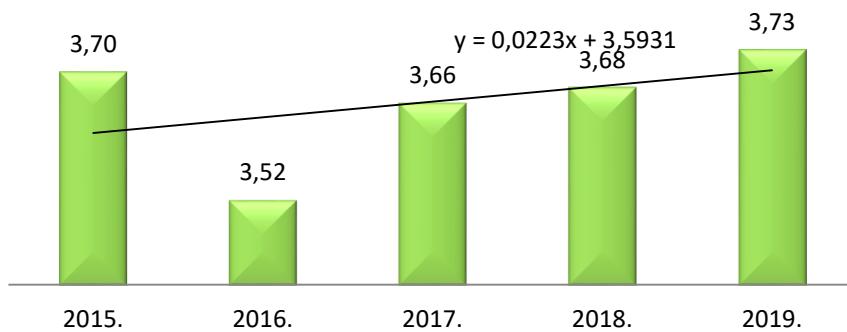
Grafikon 3. Adekvatnost opreme za rad



Raspoloživo vreme za obavljanje posla

Prosečna ocena zadovoljstva zaposlenih raspoloživim vremenom za obavljanje posla kreće se od 3,52 do 3,73 i pokazuje blagi trend rasta.

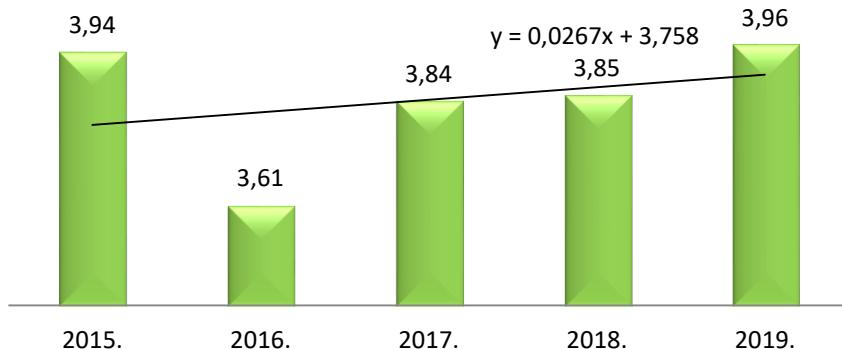
Grafikon 4. Raspoloživo vreme za obavljanje posla



Raspoloživo vreme za rad sa pacijentom

Zadovoljstvo raspoloživim vremenom za rad sa pacijentima zaposleni su ocenili prosečnom ocenom od 3,84. Najmanje zadovoljni ovim parametrom zaposleni su bili tokom 2016. godine a najzadovoljniji 2019. Zadovoljstvo raspoloživim vremenom za rad sa pacijentima pokazuje blagi trend rasta.

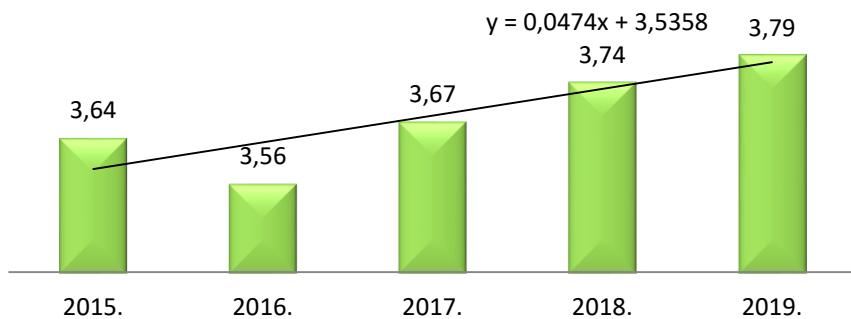
Grafikon 5. Raspoloživo vreme za rad sa pacijentom



Autonomija u obavljanju posla-mogućnost donošenja odluka

Zadovoljstvo autonomijom u poslu i mogućnošću donošenja odluka ocenjeno je prosečnom ocenom 3,68. Najniži nivo zadovoljstva ovim parametrom bio je 2016. godine a najviši 2019.godine.

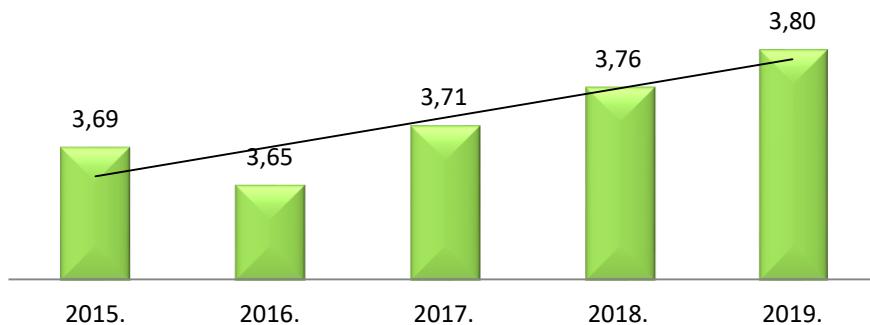
Grafikon 6. Autonomija u obavljanju posla-mogućnost donošenja odluka



Mogućnost korišćenja svojih znanja, sposobnosti i veština

Zadovoljstvo mogućnošću korišćenja svojih znanja, sposobnosti i veština zaposleni su ocenili prosečnom ocenom 3,72 sa tendencijom porasta tokom posmatranog petogodišnjeg intervala

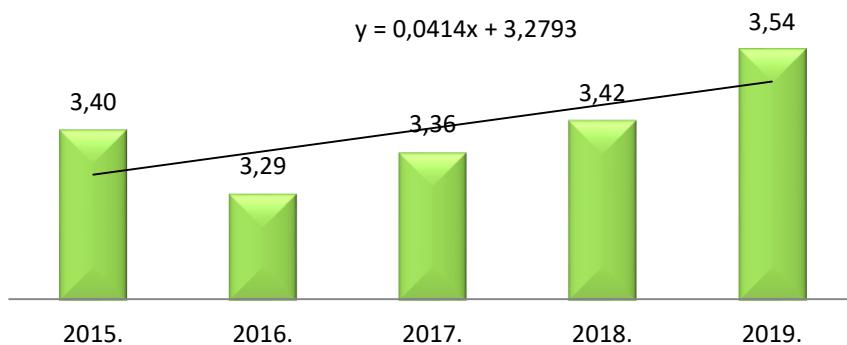
Grafikon7. Mogućnost korišćenja svojih znanja, sposobnosti i veština



Uvažavanje i vrednovanje rada

Uvažavanje i vrednovanje rada je pokazatelj zadovoljstva koji se ocenjuje jednom od nanižih prosečnih ocena (3,40). Najveće nezadovoljstvo uvažavanjem i vrednovanjem rada zabeleženo je 2016. godine kada je prosečna ocena iznosila 3,29. Ipak, zadovoljstvo uvažavanjem i vrednovanjem je u blagom porastu pa je tokom 2019. godine ocenjeno prosečnom ocenom 3,54.

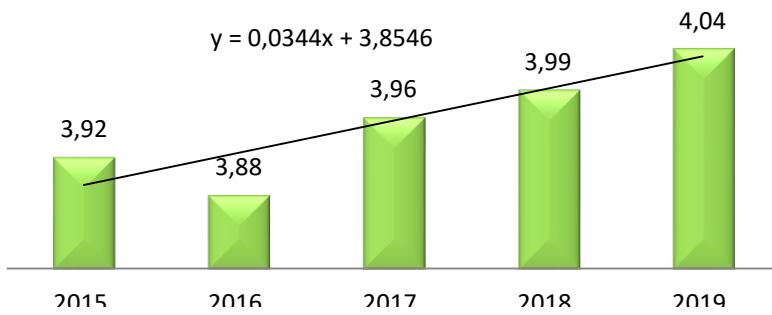
Grafikon 8. Uvažavanje i vrednovanje rada



Neposredna saradnja sa kolegama

Od svih aspekata zadovoljstva zaposlenih, neposredna saradnja sa kolegama je ocenjena najvišom prosečnom ocenom (3,96) sa tendencijom daljeg porasta. Tokom 2019. godine prosečna ocena zadovoljstva neposrednom saradnjom sa kolegama iznosila je 4,04.

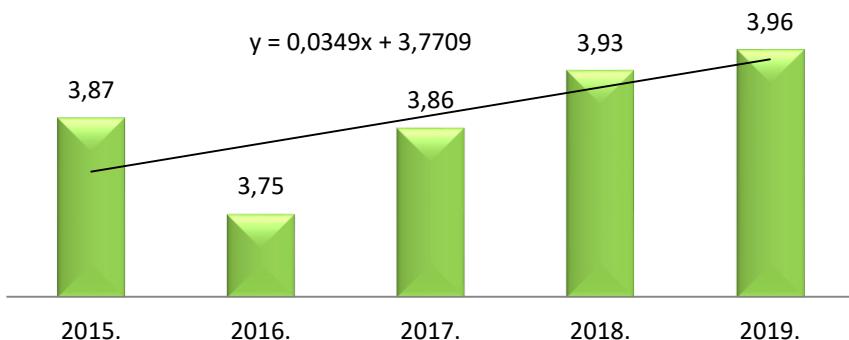
Grafikon 9. Neposredna saradnja sa kolegama



Neposredna saradnja sa prepostavljenima

Neposredna saradnja sa prepostavljenima je takođe visoko rangirana (odmah iza neposredne saradnje sa kolegama) sa prosečnom ocenom 3,88 i daljom tendencijom blagog porasta.

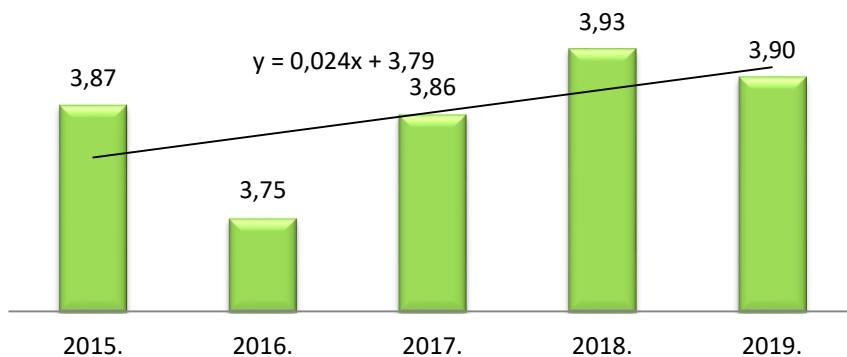
Grafikon 10. Neposredna saradnja sa prepostavljenima



Zadovoljstvo odnosom pacijenata prema zaposlenima

Zadovoljstvo odnosom pacijenata prema zaposlenima je ocenjeno prosečnom ocenom 3,86 i u blagom je porastu u posmatranom vremenskom periodu. Tokom je 2019. godine prosečna ocena ovog aspekta zadovoljstva zaposlenih iznosila 3,90.

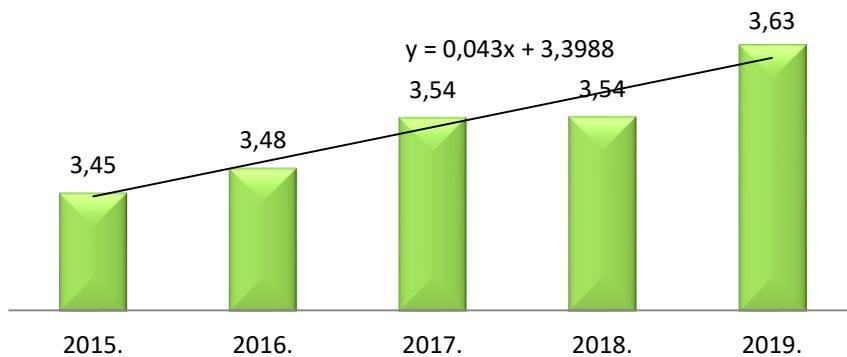
Grafikon 11. Zadovoljstvo odnosom pacijenata prema zaposlenima



Mogućnost profesionalnog razvoja/kontinuirane medicinske edukacije

Jedan od lošije ocenjenih aspekata profesionalnog zadovoljstva je mogućnost profesionalnog razvoja i kontinuirane medicinske edukacije sa prosečnom ocenom 3,53. Srednja ocena zadovoljstva profesionalnim razvojem je u kontinuiranom porastu i kreće se od 3,45 u 2015. godini do 3,63 u 2019. godini.

Grafikon 12. Mogućnost profesionalnog razvoja/kontinuirane medicinske edukacije



Finansijska nadoknada za rad

Najniži stepen zadovoljstva zaposleni iskazuju finansijskom nadoknadom. Prosečne vrednosti ovog parametra se kreću od 2,73 u 2015. godini do 3,10 u 2019. U prethodnom petogodišnjem periodu značajno je povećano zadovoljstvo ovim aspektom.

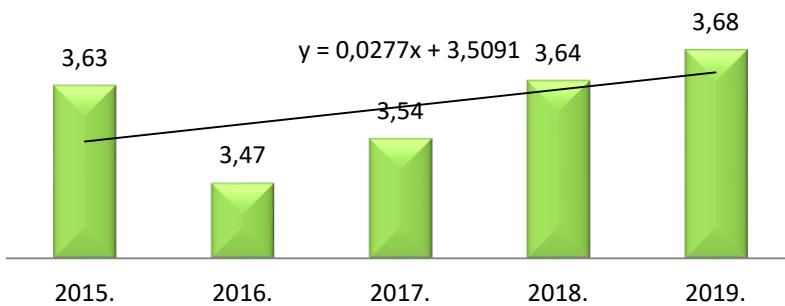
Grafikon 13. Finansijska nadoknada za rad



Rukovođenje i organizacija rada u ustanovi

Rukovođenjem i organizacijom rada zaposleni u zdravstvu najmanje zadovoljni su bili 2016. godine (prosečna ocena 3,47) a najzadovoljniji 2019. godine kada je prosečna ocena iznosila 3,68.

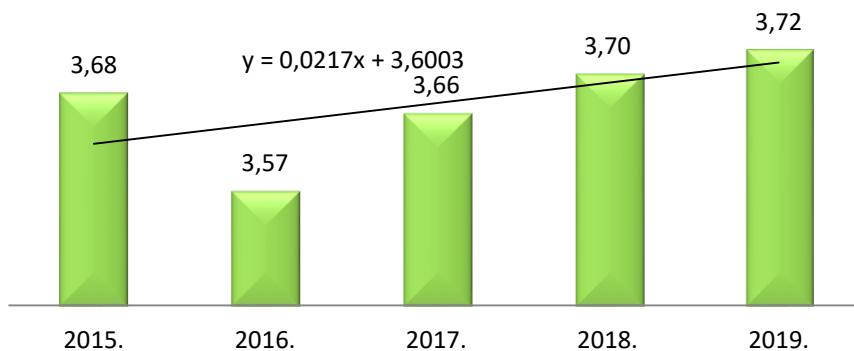
Grafikon 24. Rukovođenje i organizacija rada u ustanovi



Dobijanje jasnih uputstava u okviru posla

Prosečna ocena zadovoljstva jasnoćom uputstava u okviru posla tokom posmatranog vremenskog perioda iznosi 3,67 sa tendencijom porasta.

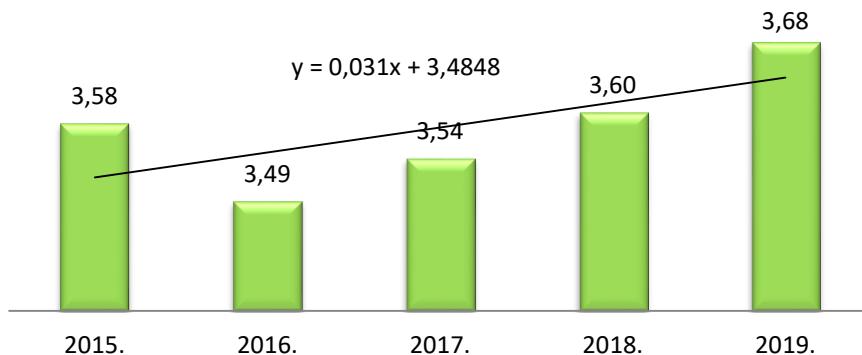
Grafikon 15. Dobijanje jasnih uputstava u okviru posla



Mogućnost iznošenja svojih ideja pretpostavljenima

Prosečne ocene zadovoljstva zaposlenih mogućnošću da iznesu svoje ideje pretpostavljenima kreću se od 3,49 u 2016. godini do 3,68 u 2019. godini i pokazuju blagi trend porasta.

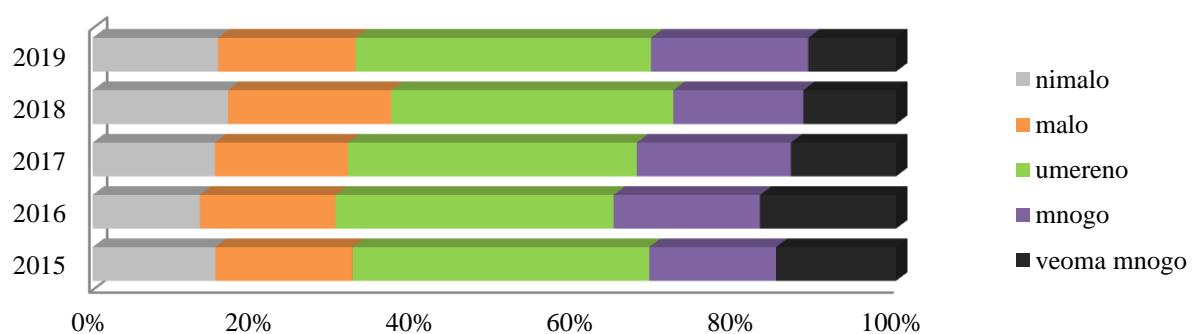
Grafikon 36. Mogućnost iznošenja svojih ideja pretpostavljenima



Osećaj napetosti, stresa i pritiska na poslu

Najveći deo zaposlenih, preko 35% oseća umerenu napetost, stres i pritisak na poslu. Najveći nivo stresa, kada je skoro 17% zaposlenih bilo veoma mnogo pod stresom zabeleženo je tokom 2016. godine. Udeo zaposlenih koji su pod veoma visokim stresom smanjio se na 10% u 2019. godini. Udeo zaposlenih koji nimalo nije pod stresom identičan je na početku i na kraju analiziranog perioda.

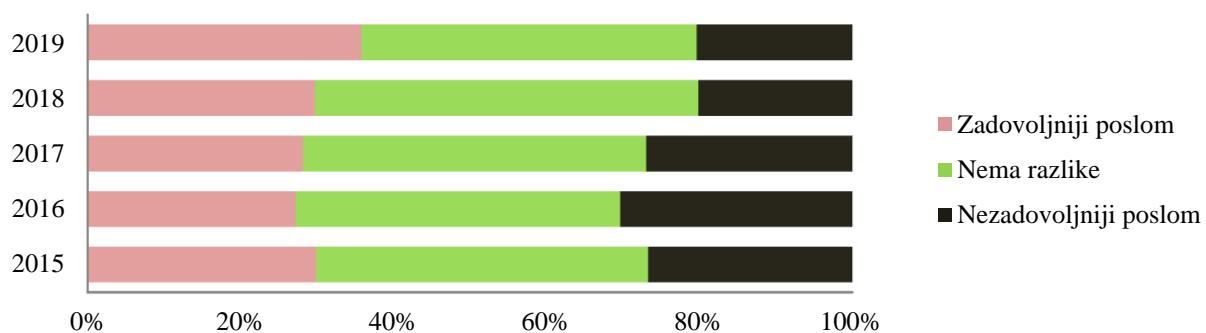
Grafikon 47. Osećaj napetosti, stresa, pritiska



Zadovoljstvo poslom u odnosu na pre pet godina

Tokom posmatranog petogodišnjeg perioda raste udeo zaposlenih koji su zadovoljniji poslom u odnosu na pre pet godina, proporcionalno opada udeo zaposlenih koji su nezadovoljniji poslom u poređenju sa stepenom zadovoljstva pre pet godina, dok najveći deo zaposlenih smatra da nema razlike u poređenju sa stepenom zadovoljstva pre pet godina.

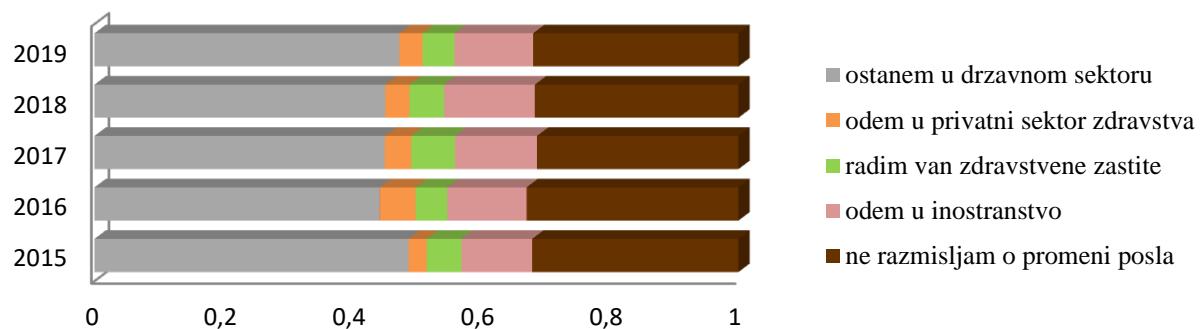
Grafikon 5. Zadovoljstvo poslom u odnosu na pre pet godina



Profesionalni planovi u narednih pet godina

Skoro polovina zaposlenih u zdravstvu planira da ostane u državnom sektoru zdravstva, oko jedne trećine zaposlenih ne razmišlja o promeni posla, svaki osmi zaposleni želi da ode u inostranstvo, oko 5% zaposlenih planira posao van zdravstvene zaštite a najmanji deo, između 3% i 5% želi da ode u privatni sektor zdravstvene zaštite.

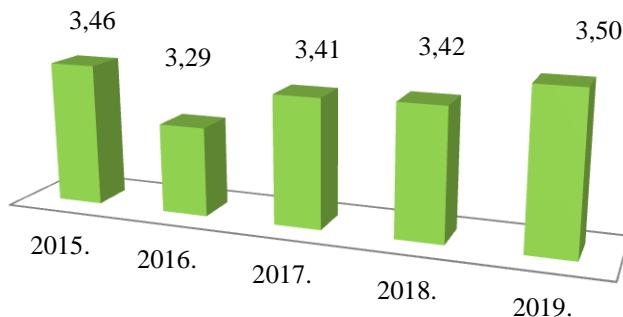
Grafikon 69. Profesionalni planovi u narednih pet godina



Opšte zadovoljstvo poslom

Prosečna ocena zadovoljstva zaposlenih kada se sagledaju svi aspekti koji utiču na zadovoljstvo najniža je bila 2016. godine (3,29). U narednim godinama beleži se kontinuirani porast zadovoljstva i najviša prosečna ocena 2019.godine (3,5).

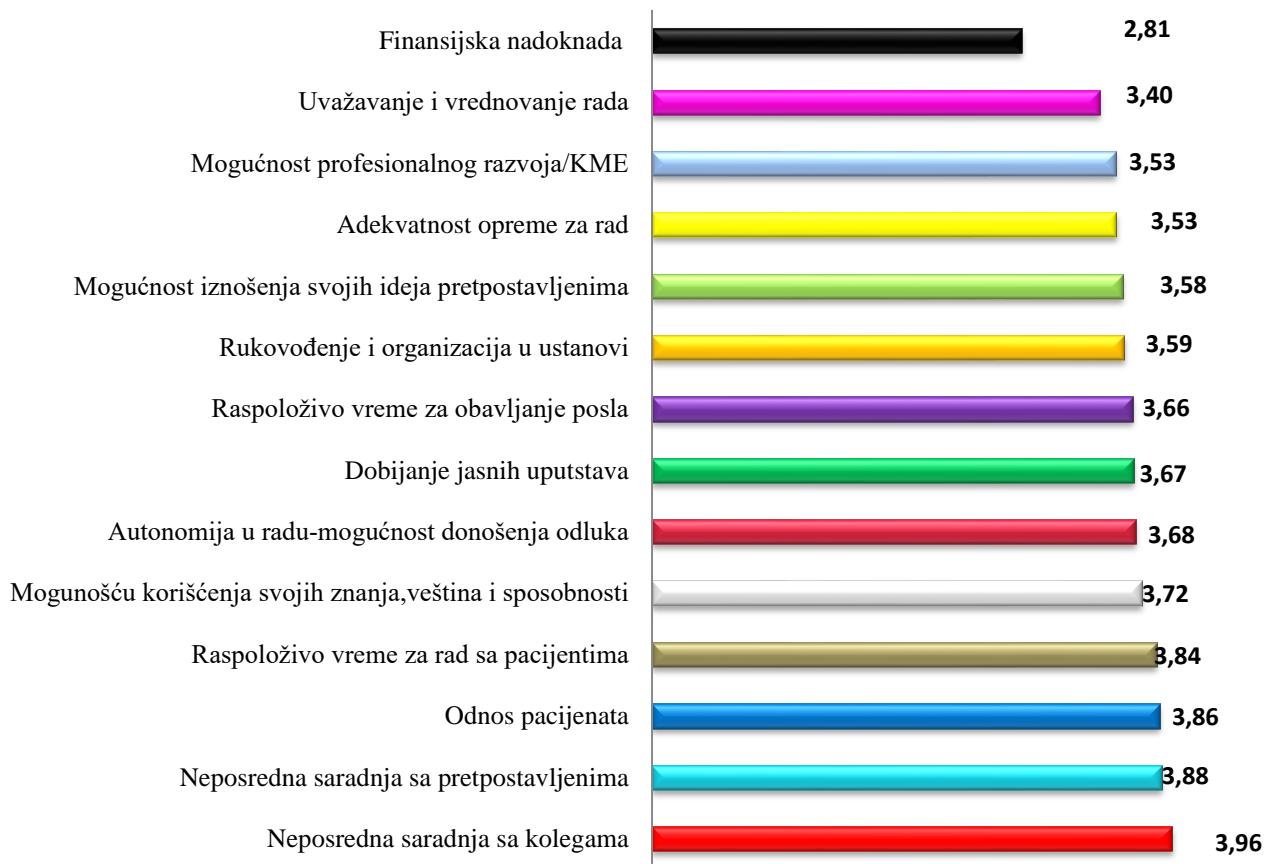
Grafikon 20. Opšte zadovoljstvo poslom



Najveći broj aspekata koji utiču na profesionalnu satisfakciju zaposleni u zdravstvenim ustanovama Mačvanskog okruga ocenili su prosečnom ocenom većom od 3,5. Izuzetak predstavlja finansijska nadoknada koja je najlošije ocenjen aspekt profesionalnog zadovoljstva sa

prosečnom ocenom 2,81. Najviši stepen zadovoljstva zaposleni iskazuju neposrednom saradnjom sa kolegama koju su ocenili prosečnom ocenom 3,88.

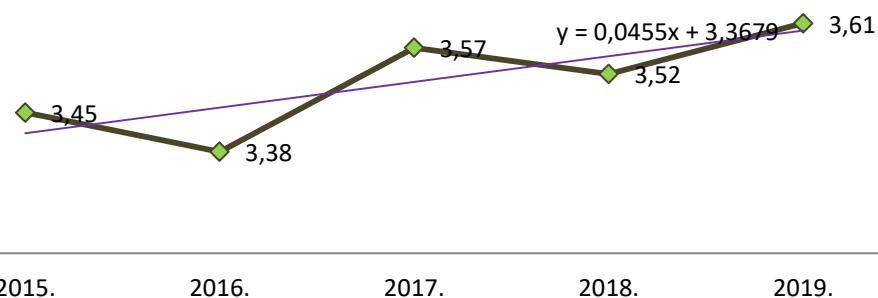
Grafikon 21. Srednje ocene pojedinačnih aspekata zadovoljstva zaposlenih u zdravstvenim ustanovama Mačvanskog okruga, 2015-2019.



Zadovoljstvo zaposlenih u Domu zdravlja Bogatić

Zaposleni u Domu zdravlja Bogatić u periodu 2015. -2019. godine unapredili su zadovoljstvo poslom. Najniži stepen zadovoljstva zabeležen je 2016.godine a najviši 2019.godine kada je srednja ocean iznosila 3,61.

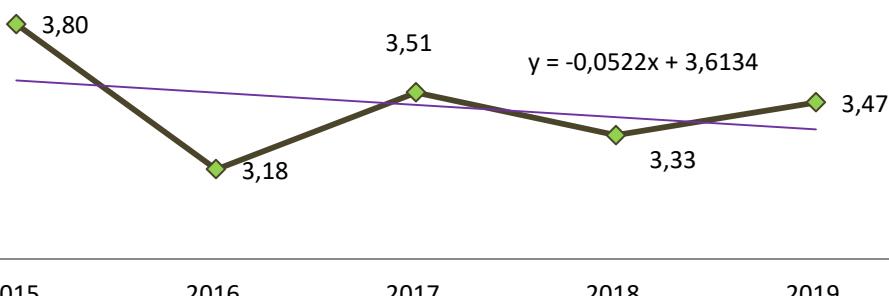
Grafikon 7. Zadovoljstvo zaposlenih u Domu zdravlja Bogatić



Zadovoljstvo zaposlenih u Domu zdravlja Koceljeva

Profesionalna satisfakcija zaposlenih u Domu zdravlja Koceljeva je u padu u analiziranom petogodišnjem intervalu. Srednja oceana zadovoljstva 2015. godine iznosila je 3,8 a 2019.godine 3,47 sa tendencijom daljeg opadanja.

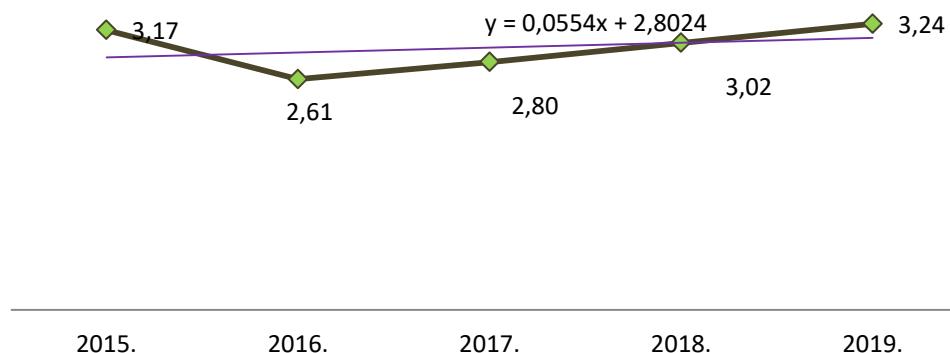
Grafikon 83. Zadovoljstvo zaposlenih u Domu zdravlja Koceljeva



Zadovoljstvo zaposlenih u Domu zdravlja Krupanj

Zaposleni u Domu zdravlja Krupanj tokom većeg dela analiziranog perioda iskazuju nizak stepen zadovoljstva (srednje ocene manje od 3). Najzadovoljniji poslom bili su 2019. godine kada je srednja ocena iznosila 3,24. Zadovoljstvo zaposlenih u Domu zdravlja Krupanj pokazuje veoma blagi trend rasta.

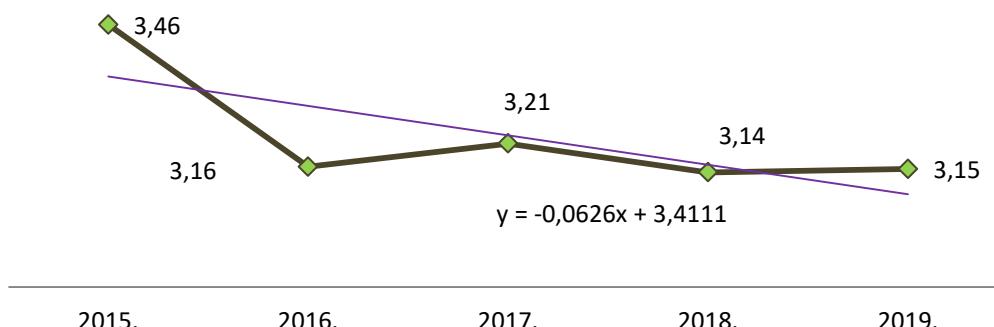
Grafikon 24. Zadovoljstvo zaposlenih u Domu zdravlja Krupanj



Zadovoljstvo zaposlenih u Domu zdravlja Loznica

Zadovoljstvo zaposlenih u Domu zdravlja Loznica pokazuje trend pada. Najviša srednja ocena zabeležena je 2015. godine a najniža 2018. godine (3,14).

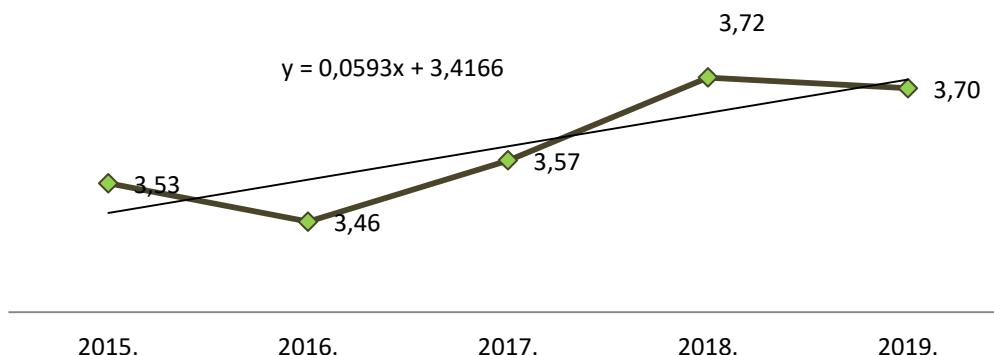
Grafikon 259. Zadovoljstvo zaposlenih u Domu zdravlja Loznica



Zadovoljstvo zaposlenih u Domu zdravlja Ljubovija

Zaposleni u Domu zdravlja Ljubovija najzadovoljniji poslom bili su 2018. godine kada je prosečna ocena iznosila 3,72 a najmanje zadovoljni 2016. kada su zadovoljstvo poslom ocenili prosečnom ocenom 3,46.

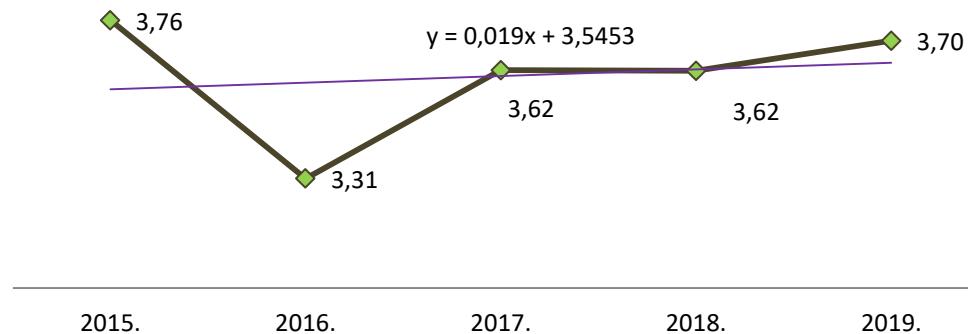
Grafikon 106. Zadovoljstvo zaposlenih u Domu zdravlja Ljubovija



Zadovoljstvo zaposlenih u Domu zdravlja Mali Zvornik

Zaposleni u Domu zdravlja Mali Zvornik najveći stepen zadovoljstva poslom iskazali su 2015. godine a najniži 2016. kada je srednja ocena iznosila 3,31.

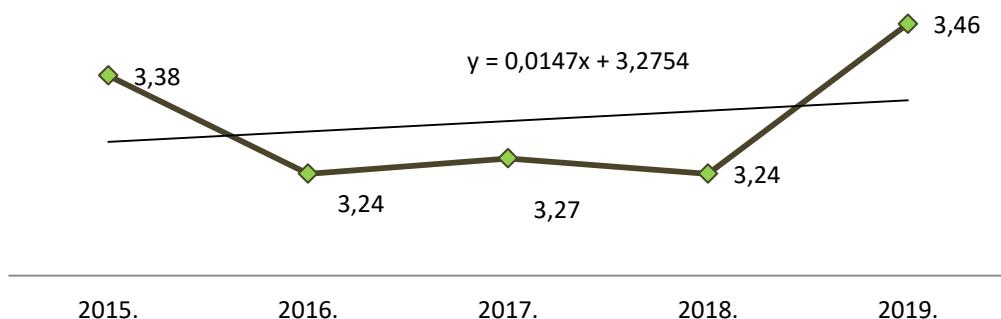
Grafikon 27. Zadovoljstvo zaposlenih u Domu zdravlja Mali Zvornik



Zadovoljstvo zaposlenih u Domu zdravlja Šabac

Zadovoljstvo zaposlenih u Domu zdravlja Šabac pokazuje veoma male varijacije tokom posmatranog vremenskog intervala. Srednje ocene se kreću između 3,24 i 3,46 koliko je iznosila 2019. godine sa tendencijom porasta.

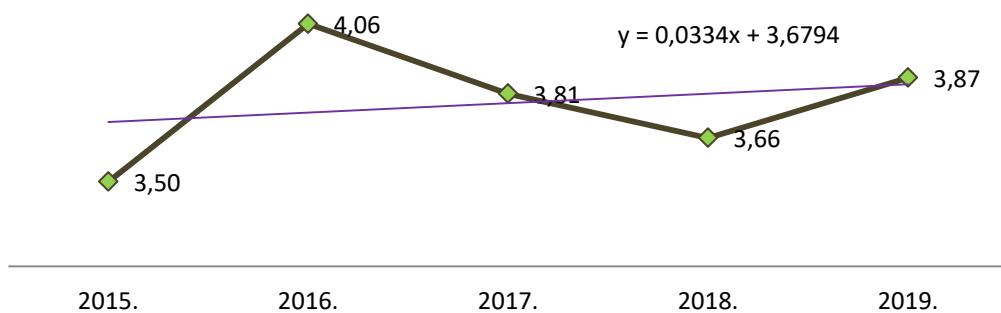
Grafikon 2811. Zadovoljstvo zaposlenih u Domu zdravlja Šabac



Zadovoljstvo zaposlenih u Domu zdravlja Vladimirci

Najviši stepen zadovoljstva poslom u Domu zdravlja Vladimirci zaposleni su iskazali 2016. godine sa prosečnom ocenom 4,06 a najniži 2015. godine kada je srednja ocena profesionalnog zadovoljstva iznosila 3,5.

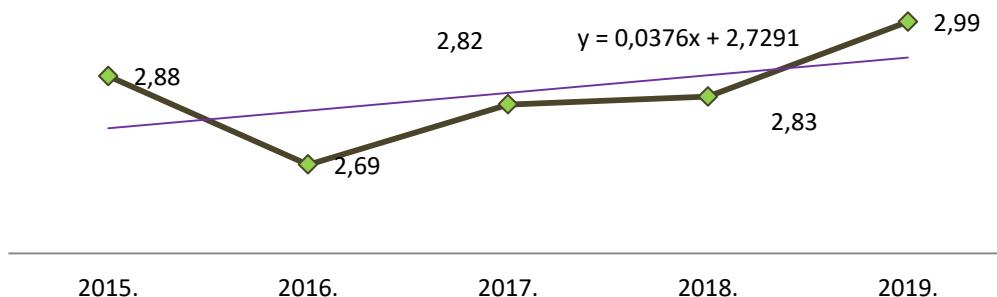
Grafikon 129. Zadovoljstvo zaposlenih u Domu zdravlja Vladimirci



Zadovoljstvo zaposlenih u Opštoj bolnici Loznica

Zaposleni u Opštoj bolnici Loznica tokom svih posmatranih godina iskazuju nizak stepen zadovoljstva sa prosečnim ocenama manjim od 3. Najviša srednja ocena zabeležena je 2019. godine (2,99) sa trendom porasta.

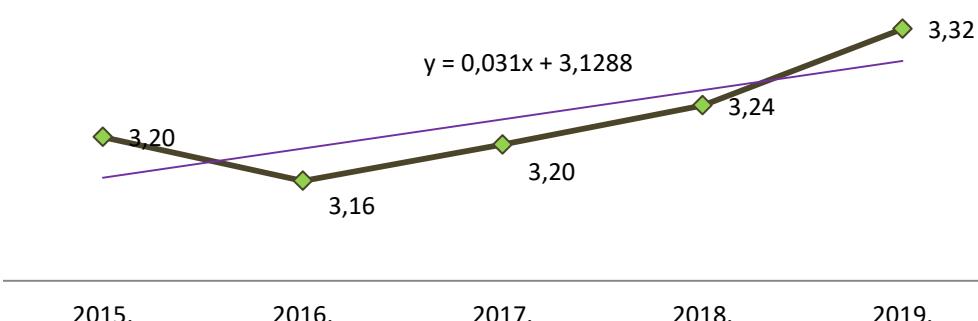
Grafikon 30. Zadovoljstvo zaposlenih u Opštoj bolnici Loznica



Zadovoljstvo zaposlenih u Opštoj bolnici Šabac

Zadovoljstvo zaposlenih u Opštoj bolnici Šabac je u blagom i kontinuiranom porastu od 2016.godine i pokazuje veoma male varijacije. Najviši nivo zadovoljstva zaposleni su iskazali 2019. godine sa srednjom ocenom 3,32.

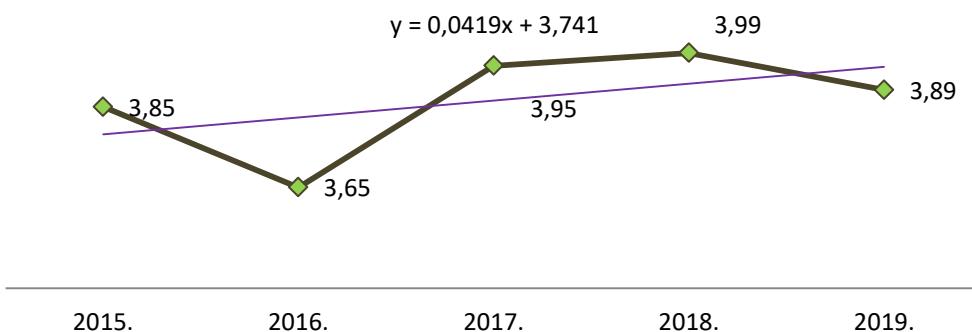
Grafikon 3113. Zadovoljstvo zaposlenih u Opštoj bolnici Šabac



Zadovoljstvo zaposlenih u Specijalnoj bolnici za rehabilitaciju Banja Koviljača

Profesionalno zadovoljstvo zaposlenih u Specijalnoj bolnici za rehabilitaciju Banja Koviljača tokom celog posmatranog perioda je na veoma visokom nivou sa prosečnim ocenama većim od 3,65 i u daljem je porastu.

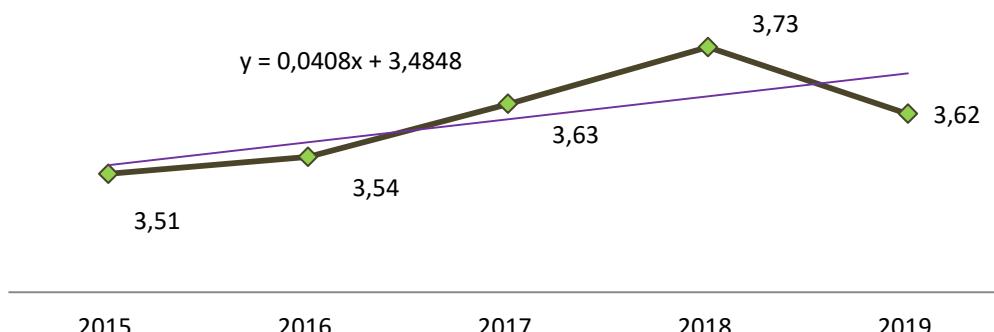
Grafikon 32. Zadovoljstvo zaposlenih u Specijalnoj bolnici za rehabilitaciju Banja Koviljača



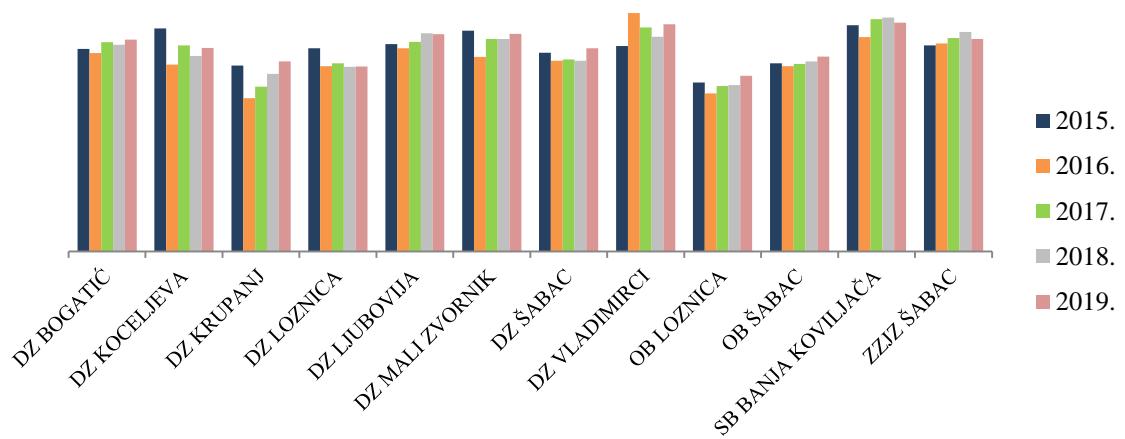
Zadovoljstvo zaposlenih u Zavodu za javno zdravlje Šabac

Najviši nivo profesionalnog zadovoljstva u Zavodu za javno zdravlje Šabac bio je 2018.godine sa prosečnom ocenom 3,73. Zadovoljstvo zaposlenih u Zavodu za javno zdravlje Šabac pokazuje uzlazni trend.

Grafikon 143. Zadovoljstvo zaposlenih u Zavodu za javno zdravlje Šabac



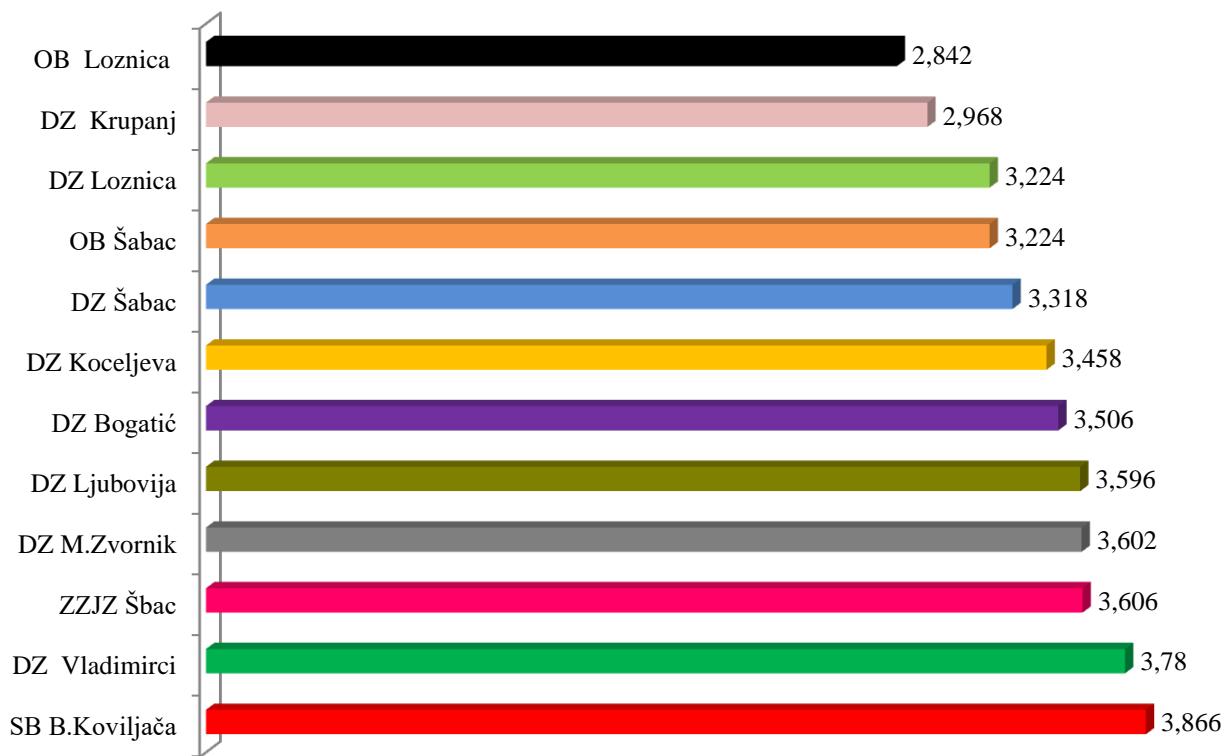
Grafikon 154. Zadovoljstvo zaposlenih u zdravstvenim ustanovama Mačvanskog okruga, 2015-2019



Opšte zadovoljstvo zaposlenih u zdravstvenim ustanovama Mačvanskog okruga

Prosečne petogodišnje ocene zadovoljstva zaposlenih u zdravstvenim ustanovam Mačvanskog okruga ukazuju da su najzadovoljniji poslom zaposleni u Specijalnoj bolnici za rehabilitaciju Banja Koviljača (prosečne ocene 3,87) a najmnje zadovoljni u Opštoj bolnici Loznica (prosečna ocena 2,84).

Grafikon 35. Prosečne ocene opšteg zadovoljstva zaposlenih u zdravstvenim ustanovama Mačvanskog okruga, 2015-2019. godina



Zaključak

Istraživanje zadovoljstva zaposlenih u zdravstvenim ustanovama Mačvanskog okruga sprovedeno je predviđenom metodologijom i u predviđenim terminima. Stopa odgovora je 74%. Tri četvrtine zaposlenih čine osobe ženskog pola a jednu četvrtinu osobe muškog pola.

Najveći broj zaposlenih pripada dobnoj grupi od 35 do 54 godine, skoro četvrtina je starija od 55 godina, dok je svaki sedmi mlađi od 35 godina.

Od ukupnog broja zaposlenih, 14% obavlja neku od rukovodećih funkcija.

Zaposleni su najzadovoljniji neposrednom saranjom sa kolegama a najmanje su zadovoljni finansijskom nadoknadom za njihov rad.

Prosečne ocene zadovoljstva za većinu aspekata koji utiču na profesionalnu satisfakciju zaposlenih u Mačvanskom okrugu su u porastu. Izuzetak u tom pogledu čini zadovoljstvo opremom za rad čije su prosečne ocene u blagom padu.

Kada se posmatra nivo opšteg zadovoljstva u pojedinačnim zdravstvenim ustanovama, vidi se da je najveći deo zdravstvenih ustanova unapredio zadovoljstvo zaposlenih. Smanjenje stepena zadovoljstva iskazali su zaposleni u Domu zdravlja Loznica i Domu zdravlja Koceljeva.

Kada se uporede petogodišnje prosečne ocene opšteg zadovoljstva zaposlenih, sagledavajući sve aspekte koji utiču na profesionalnu satisfakciju, vidi se da su najzadovoljniji zaposleni u Specijalnoj bolnici za rehabilitaciju Banja Koviljača a najmanje zadovoljni zaposleni u Opštoj bolnici Loznica. Takođe se zapaža nešto veći stepen zadovoljstva zaposlenih u domovima zdravlja u odnosu na zaposlene u opštim bolnicama.

Predlog mera

- Obezbediti anonimnost zaposlenih tokom anketiranja
- Na nivou menadžmenta analizirati pojedinačne aspekte koji utiču na zadovoljstvo
- Preduzeti mere na povećanju uvažavanja, poboljšanju komunikacije, jasnoći delegiranja zadataka, mogućnostima profesionalnog razvoja, nagrađivanju i motivaciji

Analizu pripremila

dr Olivera Stojanović, spec.socijalne medicine