

**ZAVOD ZA JAVNO ZDRAVLJE ŠABAC**

**ANALIZA ZADOVOLJSTVA ZAPOSLENIH  
U ZDRAVSTVENIM USTANOVAMA**

**Mačvanski okrug  
2020. godina**

Šabac, 2021. godine

## **Sadržaj**

Uvod .....	1
Zadovoljstvo radnim mestom .....	2
Izloženost stresu .....	3
Izazovi rada u COVID-19 epidemiji .....	4
Profesionalni planovi.....	4
Ukupno zadovoljstvo poslom .....	5
Pol, godine starosti, zanimanje, rukovodeća funkcija .....	5
Dodatni profesionalni angažman .....	7
Prosečne ocene opšteg zadovoljstva zaposlenih u zdravstvenim ustanovama Mačvanskog okruga...	7
Zaključak.....	8

## 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 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). Usled epedemije COVID-19, 2020. godine zdravstvene ustanove nisu imale mogućnost da istraživanje sprovedu istoga dana već u periodu kraj decembra-početak januara.

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 opredele 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.

U 2020. godini uvedena su i pitanja koja se odnose na epidemiološku situaciju COVID-19. (sprovođenje adekvatnih mera za sprečavanje i kontrolu širenja COVID-19 infekcije kao i izloženost stresu u uslovima epidemije).

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 2020. godine obuhvaćeno je 1567 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

Opštoj bolnici Šabac

Opštoj bolnici Loznica

Specijalnoj bolnici za rehabilitaciju Banja Koviljača

Zavodu za javno zdravlje Šabac

## **Zadovoljstvo radnim mestom**

Karakteristike koje se odnose na radno mesto koje su ocenjivane u ovom istraživanju odnose se na:

- adekvatnost opreme za rad,
- adekvatnost prostora za rad,
- raspoloživo vreme za rad,
- autonomiju u poslu,
- uvažavanje i vrednovanje od strane pretpostavljenih,
- neposrednu saradnju sa kolegama,
- odnos pacijenata prema zaposlenim,
- mogućnost za profesionalni razvoj/KME,
- finansijsku nadoknadu,
- rukovođenje i organizaciju rada u ustanovi,
- održavanje adekvatnih higijenskih uslova za rad u skladu sa merama prevencije bolničkih infekcija,
- sprovođenje adekvatnih mera za sprečavanje i kontrolu širenja COVID-19 infekcije.

Od svih posmatranih parametara, zaposleni su najzadovoljniji neposrednom saradnjom sa kolegama (prosečna ocena 4,18) i odnosom pacijenata prema njima (prosečna ocena 4,04) dok su najmanje

zadovoljni finansijskom nadoknadom ( prosečna ocena 3,31) i mogućnostima profesionalnog razvoja (prosečna ocena 3,53).

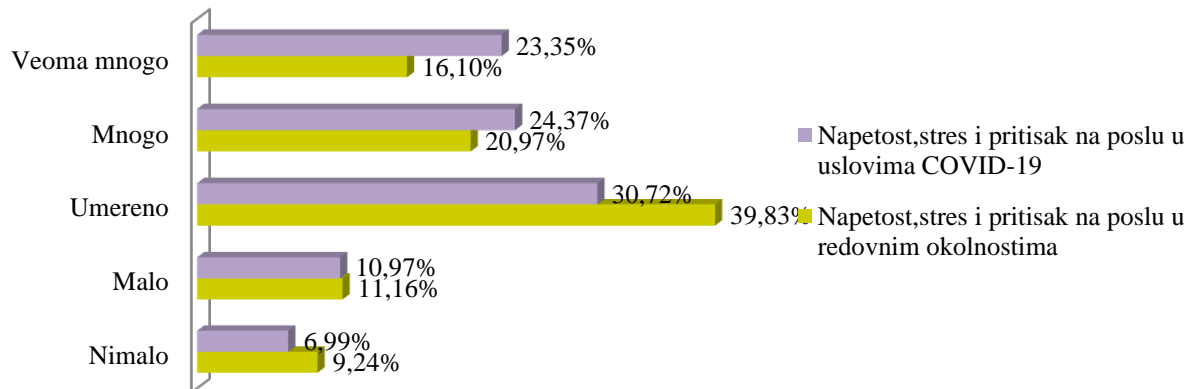
**Grafikon 1. Zadovoljstvo zaposlenih pojedinačnim parametrima**



### **Izloženost stresu**

Napetost, stres i pritisak na poslu porasli su u uslovima COVID-19 epidemije. Dok je u redovnim okolnostima skoro desetina zaposlenih koji nisu pod stresom ni malo, u uslovima COVID-19 udeo ove kategorije zaposlenih je opao na manje od 7%. Sa druge strane, udeo zaposlenih koji su pod veoma velikim stresom u redovnim okolnostima je 16% a u uslovima COVID-19 epidemije preko 23%.

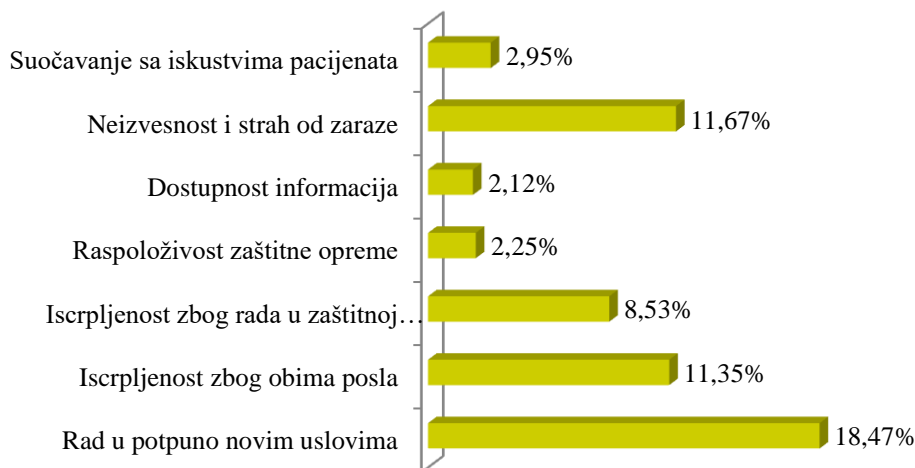
**Grafikon 2 . Izloženost stresu**



### **Izazovi rada u COVID-19 epidemiji**

Rad u potpuno novim uslovima je najveći izazov rada u uslovima COVID-19 epidemije za 18,5% zaposlenih u zdravstvu. Na drugom mestu nalazi se neizvesnost i strah od zaraze a na trećem iscrpljenost zbog obima posla. Sledi iscrpljenost zbog rada u zaštitnoj opremi dok veoma mali deo zaposlenih u zdravstvu kao najveći izazov navodi suočavanje sa iskustvima pacijenata, raspoloživost zaštitne opreme i dostupnost informacija.

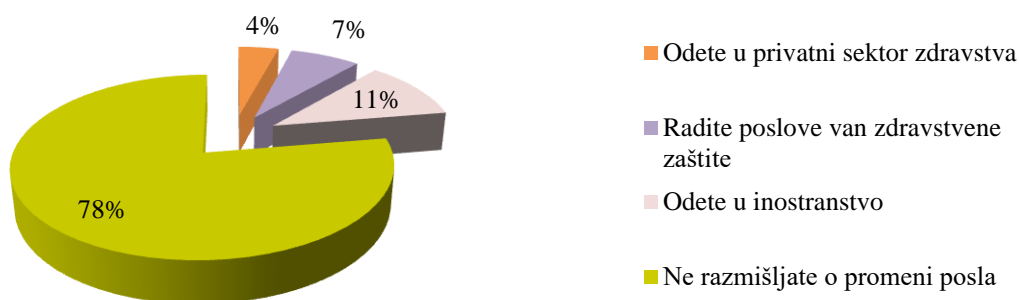
**Grafikon 3. Najveći izazovi rada u uslovima epidemije COVID-19**



### **Profesionalni planovi**

Najveći deo zaposlenih u zdravstvu ne razmišlja o promeni posla u narednih pet godina – čak 78%. Odlazak u inostranstvo planira 11% zaposlenih a rad van zdravstvene zaštite planira oko 7% zaposlenih. Najmanje je zaposlenih koji planiraju odlazak u privatni sektor zdravstva, svega 4% zaposlenih.

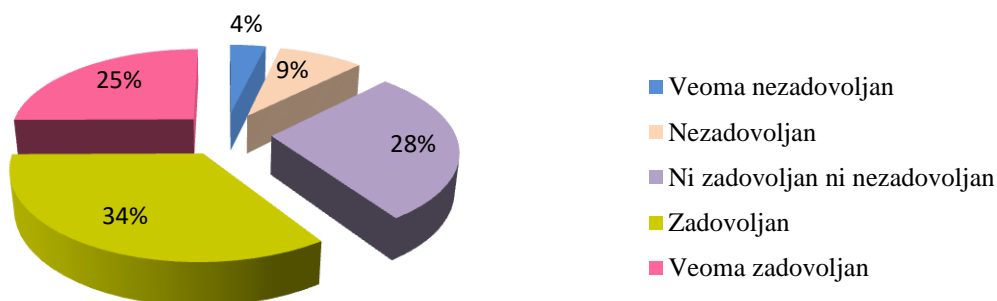
#### Grafikon 4. Profesionalni planovi u narednih pet godina



#### Ukupno zadovoljstvo poslom

Sagledavajući opšte zadovoljstvo zaposlenih, uzimajući u obzir sve aspekte koji utiču na zadovoljstvo, istraživanje pokazuje da je jedna četvrtina zaposlenih veoma zadovoljna, jedna trećina zaposlenih je zadovoljna dok je više od jedne četvrtine zaposlenih koje profesionalnu satisfakciju ocenjuju prosečnom ocenom "3" (ni zadovoljni ni nezadovoljni). Skoro svaki deseti zaposleni je nezadovoljan svojim poslom a 4% je veoma nezadovoljno (ocena "1").

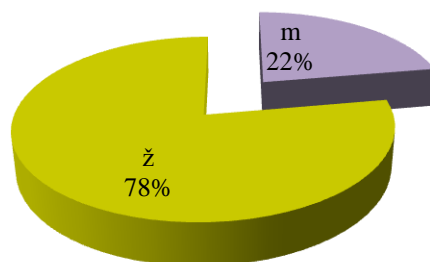
#### Grafikon 5. Opšte zadovoljstvo zaposlenih u zdravstvenim uslugama Mačvanskog okruga



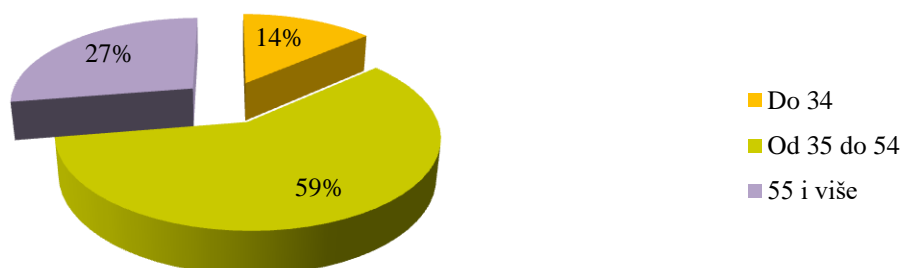
#### Pol, godine starosti, zanimanje, rukovodeća funkcija

Među zaposlenima u zdravstvu prevladavaju osobe ženskog pola, 78% u odnosu na muškarce kojih je 22% od svih zaposlenih u zdravstvenim ustanovama Mačvanskog okruga. Skoro 60% zaposlenih je u starosnoj grupi od 35 do 54 godine. Više od jedne četvrtine (27%) je starije od 55 godina dok je mlađih od 35 godina 14% zaposlenih. Neku od rukovodećih funkcija obavlja 19% zaposlenih. U strukturi zanimanja zaposlenih u zdravstvu Mačvanskog okruga koji su učestvovali u istraživanju zadovoljstva, više od polovine čine medicinske sestre/tehničari (52%) doktora medicine je 15% a tehničkih radnika 16%. Svaki dvanaesti ispitanik je administrativni radnik a zdravstvenih saradnika je 5%. Najmanje je magistara farmacije (u istraživanju je učestvovalo ukupno 7 farmaceuta).

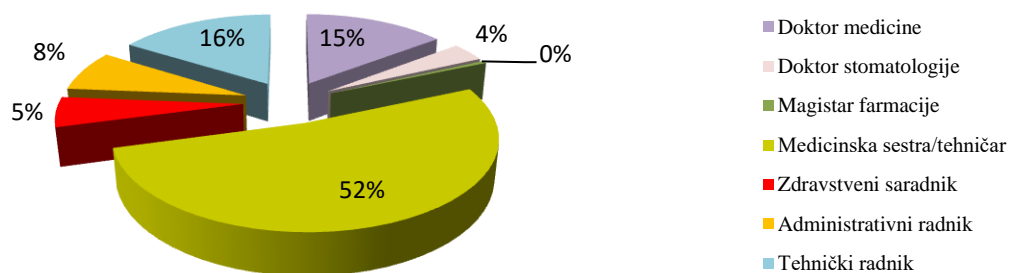
**Grafikon 6. Polna struktura zaposlenih**



**Grafikon 7. Starosna struktura zaposlenih**

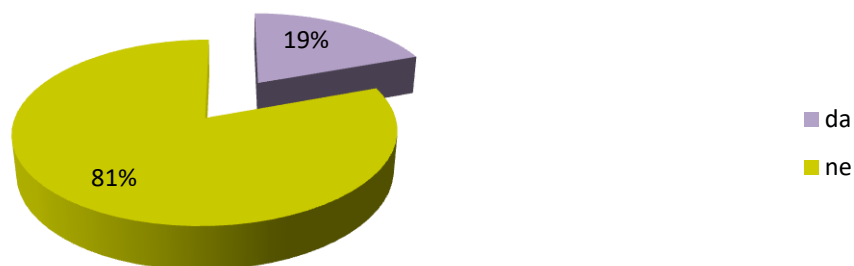


**Grafikon 8. Zanimanje zaposlenih u zdravstvenim ustanovama Mačvanskog okruga**





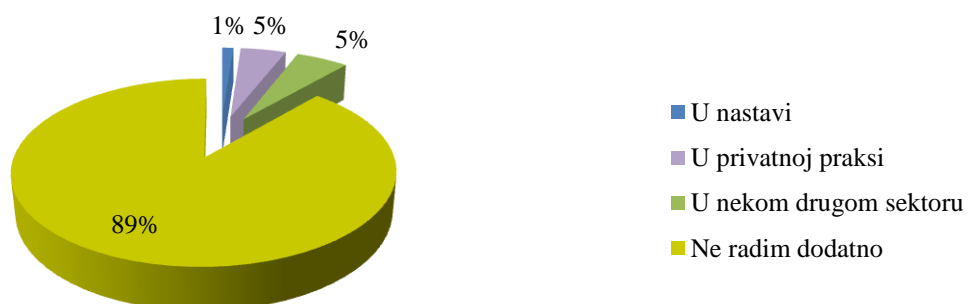
### Grafikon 9. Obavljanje rukovodeće funkcije



### Dodatni profesionalni angažman

Skoro 90% anketiranih zaposlenih ne radi dodatno. U privatnoj praksi dodatno je zaposleno oko 5% zaposlenih i isto toliko u nekim drugim sektorima van zdravstvene zaštite. U nastavi je angažovano oko 1% zaposlenih u zdravstvu.

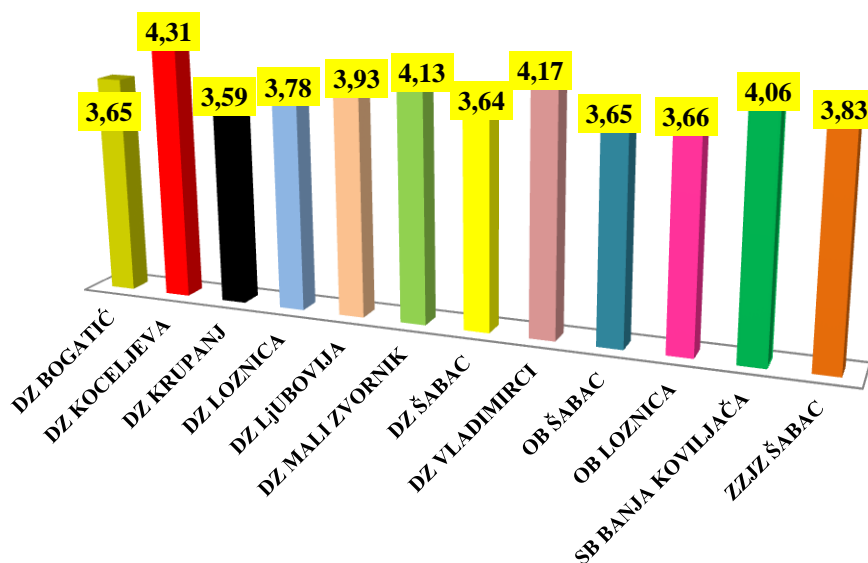
### Grafikon 10. Profesionalni angažmani zaposlenih van zdravstvene ustanove



### Prosečne ocene opšteg zadovoljstva zaposlenih u zdravstvenim ustanovama Mačvanskog okruga

Uzimajući u obzir sve aspekte koji utiču na zadovoljstvo zaposlenih, najveći stepen profesionalne satisfakcije u 2020. godini iskazali su zaposleni u Domu zdravlja Koceljjeva (prosečna ocena 4,31) a najniži zaposleni u Domu zdravlja Krupanj sa prosečnom ocenom 3,59.

**Grafikon 11. Prosečne ocene opšteg zadovoljstva zaposlenih u zdravstvenim ustanovama Mačvanskog okruga**



## Zaključak

Istraživanje zadovoljstva zaposlenih 2020. godine sprovedeno je u svim zdravstvenim ustanovama Mačvanskog okruga po metodologiji Instituta za javno zdravlje „dr Milan Jovanović Batut“ pomoću standardizovanog upitnika. Termine istraživanja određivale su zdravstvene ustanove u zavisnosti od epidemiološke situacije. Broj anketiranih zaposlenih značajno je manji u odnosu na prethodnu godinu. U istraživanju je učestvovalo 78% osoba ženskog pola i 22% muškog. Najviše zaposlenih je u dobnoj grupi od 35-54 godine a više od polovine su medicinske sestre/tehničari. Neku od rukovodeću funkciju obavlja 19% ispitanika U segmentu zadovoljstva radnim mestom, zaposleni su najzadovoljniji neposrednom saradnjom sa kolegama a najmanje zadovoljni finansijskom nadoknadom i mogućnostima profesionalnog razvoja. Udeo zaposlenih koji su pod veoma velikim stresom u redovnim okolnostima je 16% a u COVID epidemiji preko 23%, svaki četvrti zaposleni navodi da je pod veoma velikim stresom i pritiskom. Većina ispitanika je navela da je rad u potpuno novim uslovima najveći izazov rada u uslovima COVID-19 epidemije za (18,5%) zaposlenih u zdravstvu. Na drugom mestu nalazi se neizvesnost i strah od zaraze a na trećem iscrpljenost zbog obima posla. Veoma mali deo zaposlenih u zdravstvu kao najveći izazov navodi suočavanje sa iskustvima pacijenata, raspoloživost zaštitne opreme i dostupnost informacija. Najveći deo zaposlenih (više od tri četvrtine) ne razmišlja o promeni posla u narednih pet godina. Desetina zaposlenih u zdravstvu radi dodatno, najčešće u privatnoj praksi (oko 5% zaposlenih) i isto toliko u nekim drugim sektorima van zdravstvene zaštite. U nastavi je angažovano oko 1% zaposlenih u zdravstvu. Prosečna ocena zadovoljstva zaposlenih u zdravstvenim ustanovama Mačvanskog okruga, kada se sagledaju svi aspekti profesionalne satisfakcije iznosi 3,67, veća je u odnosu na prethodnu godinu kada je prosečna ocena iznosila 3,5.

Analizu izradila

dr Olivera Stojanović, spec. socijalne medicine