

**ЗАВОД ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ СТУДЕНАТА
БЕОГРАД, КРУНСКА 57**



ЗАВОД ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ СТУДЕНАТА
БЕОГРАД
Бр. 448
06. 02. 2018 год.
БЕОГРАД, Крунска 57

**ПРЕГЛЕД НАЈВАЖНИЈИХ РЕЗУЛТАТА
ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА ЗАПОСЛЕНИХ
У 2017. ГОДИНИ**

ПРЕГЛЕД НАЈВАЖНИЈИХ РЕЗУЛТАТА ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА ЗАПОСЛЕНИХ У ЗАВОДУ ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ СТУДЕНАТА БЕОГРАД У 2017. ГОДИНИ

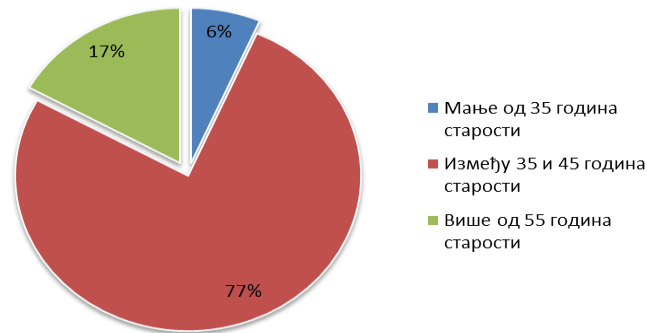
Увод: Задовољство запослених је саставни део квалитета рада у здравственим установама. Квалитет пружања здравствене заштите зависи од начина на који ће запослени обављати свој посао, што се, директно, доводи у везу са њиховим понашањем, залагањем, искуством и пожртвованошћу. У основи свега налази се мотивисаност запослених за рад и квалитетно обављање посла, као и њихово задовољство послом који раде. Својим радом они желе да се професионално остваре, да развију своје вештине, унапреде знање, да обезбеде економску стабилност, али и социјалну интеракцију. Њихово функционисање унутар здравствене установе не подразумева само обављање задатака, већ и комуникацију са колегама, комуникацију са пацијентима, поштовање правила и политике организације, достизање стандарда радног учинка, живљење у радним условима који често нису идеални.

Метод: Испитивање задовољства запослених у Заводу за заштиту здравља студената Београд обављено је у склопу активности сталног унапређења квалитета рада у здравственим установама у Републици Србији, по методологији коју је дефинисао Институт за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“, а у складу са позитивним прописима. Испитивање је спроведено 4. децембра 2017. године и њиме су били обухваћени запослени који су тог дана били на послу. У истраживању је коришћен „Упитник о задовољству запослених“ који се састојао из два дела: општи подаци о запосленом и специфични подаци везани за задовољство послом. Од укупно 179 запослених радника, на дан истраживања на послу је било присутно 140 запослених којима је подељен упитник, од тог броја упитник је попунило 128 запослених. Стопа одговора у односу на број запослених износи 71,5%, док стопа одговора у односу на број подељених упитника износи 91,4%. Учешће у истраживању је било анонимно и добровољно.

Резултати и дискусија: У истраживању је учествовало 85,6% жена и 14,4% испитаника мушког пола. Највећи број запослених припада животној доби од 35 до 55 година (95 испитаника), добној групи до 35 година припада 8 испитаника, док 21

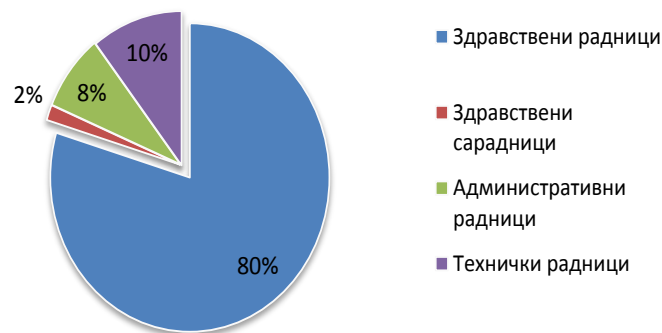
запослени испитаник има више од 55 година живота. Старосна структура запослених приказана је на графикону 1.

Графикон 1. Старосна структура запослених који су учествовали у истраживању, 2017. година



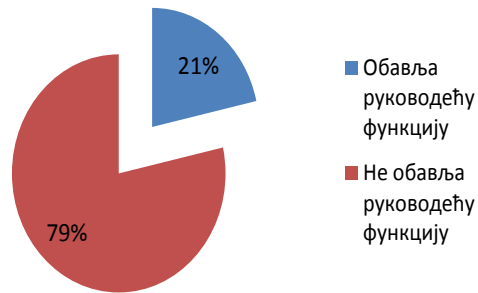
У истраживању је учествовало 33 лекара, 52 медицинске сестре техничара, 13 здравствених радника-остало, 2 здравствених сарадника, 10 административних радника и 13 техничких радника (графикон 2).

Графикон 2. Структура испитаника према занимању, 2017.година



Слично као и у претходној години, на руководећој функцији налази се 26 запослених испитаника, док њих 95 не обавља ниједну руководећу функцију (графикон 3).

Графикон 3. Учешће руководећег кадра у укупном броју запослених који су учествовали у истраживању, 2017.година



Анализа општег задовољства послом је показала да је задовољство послом међу запосленима у 2017. години износи 42,8% (где су обухваћени веома задовољни и задовољни испитаници). Поређењем вредности овог индикатора током периода од 2011. до 2017. године, уочава се да он у 2017. години бележи навишу вредност (графикон 4).

Графикон 4. Опште задовољство послом, 2011- 2017. године



Ако анализирамо процентуално учешће испитаника који су веома незадовољни и незадовољни међу запосленима оно износи 14,3%, што је мање него у 2016. години, када је износило 23,9%. Поред наведеног, уочено је да од 2011. године расте број испитаника који су се изјаснили као ни задовољни, ни незадовољни, тако да је учешће таквих у 2017. години 42,9%.

Анализом одговора испитаника на питања која се односе на различите аспекте посла утврђено је да су испитаници у 2017. години били најзадовољнији (задовољни и веома задовољни) непосредном сарадњом са колегама (69.5%), расположивим временом за обављање посла (68,8%) и непосредном сарадњом са претпостављенима (59,5%).

Најчешћи разлози незадовољства (незадовољни и веома незадовољни) различити су у односу на разлоге незадовољства у претходним годинма. Сходно томе највеће незадовољство и у 2017. години односи се на финансијску надокнаду за рад (61,4%), могућност за континуирану едукацију (31,7%) и уважавање и вредновање рада (29%). Као што се може закључити из приложене табеле 1. постоје разлике вредностима индикатора који мере различите аспекте посла када се пореде 2016. и 2017. година.

Табела 1. Задовољство запослених одређеним аспектима посла (%), 2016-2017.

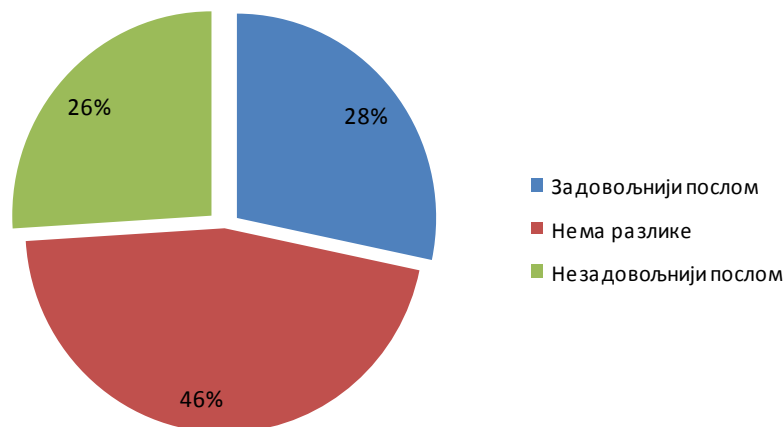
Р.б.	Задовољство	Веома незадовољан		Незадовољан		Ни задовољан ни незадовољан		Задовољан		Веома задовољан	
		2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
1.	Адекватношћу опреме за рад	6,5	2,3	11,6	8,6	41,3	31,3	34	45,3	6,5	10,9
2.	Расположивим временом за обављање	3,6	5,5	11,6	10,2	28,2	15,6	42,7	55,5	13,8	13,3
3.	Расположивим временом за рад са пацијентима	58,8	3,9	14,5	12,5	22	12,5	39	41,4	7,3	9,4
4.	Аутономијом у обављању посла – могућношћу да доносите одлуке	5,5	7,0	15	7,0	24	26,6	34,9	14,8	2,9	1,6
5.	Могућностима да у раду користите сва своја знања, способности и вештине	2,9	5,5	20,4	10,2	27	31,3	35	36,7	11,7	14,1
6.	Уважавањем и вредновањем рада	17,4	10,2	15,2	18,8	23,1	22,7	30,4	36,7	13	11,7
7.	Непосредном сарадњом са колегама	5,8	4,7	7,9	7,0	17,3	17,2	52	49,2	16,5	20,3
8.	Непосредном сарадњом са претпостављенима	4,3	6,3	8,6	4,7	18,7	19,5	50,3	49,2	16,5	20,3
9.	Односом пацијената према Вама	5	4,0	2,9	2,4	23,6	21,4	32,8	39,7	24,3	19,8
10.	Могућностима за професионални развој/континуирану едукацију	10,2	9,5	21,1	22,2	30,1	32,5	24	21,4	11	11,1
11.	Финансијском надокнадом за рад	43,4	26,0	26,5	35,4	15,4	23,6	12,5	11,0	2,2	3,9
12.	Руковођењем и организацијом рада у установи	8,8	6,3	16	8,6	32,8	27,3	12,8	44,5	1,6	11,7
13.	Добијањем јасних упутстава шта се од вас очекује у оквиру посла	6,6	6,3	16,8	9,4	24,8	30,7	37,2	40,9	12,4	12,6
14.	Могућношћу да изнесете своје идеје претпостављенима	9,8	7,0	12,4	10,9	25,5	33,6	35	34,4	15,3	14,1

Писане примедбе запослених наведене у упитницима односе се углавном на предлоге за унапређење услова рада, као и на ширење спектра услуга које се пружају студентима. Такође, присутне су примедбе које се односе на потребу повећања личног дохотка, смањења обавеза које намеће администрација и електронско вођење медицинске документације, што се по мишљењу испитаника негативно одражава на однос са пацијентима и скраћује време потребно за њихово лечење. Испитаници су констатовали да је потребно прецизније дефинисати критеријуме за стимулацију.

Сагледавајући исцрпљеност запослених која је повезана са послом, можемо уочити да 30% запослених истиче да је много, односно веома много, напето на послу, односно да је под стресом или притиском; половина испитаника (50%), сматра да су умерено изложени стресу/притиску на послу, док њих 30% сматра да је мало или нимало напето на послу.

На питање о поређењу задовољства послом сада и пре пет година 28,8% испитаника се изјаснило да је сада задовољније послом него пре пет година, њих 45,7 % рекло је да нема разлике у задовољству послом између ова два периода, док 26% испитаника се изјаснило као незадовољније послом сада у односу на период од пре пет година (графикон 5).

Графикон 5. Садашње задовољство послом у односу на задовољство пре пет година, 2017. година



На питање које се односило на размишљање о промени посла у наредних пет година, запослени су дали одговоре који се разликују од оних из претходних година. Процент запослених који би остали у државном сектору система здравствене заштите повећан је са 38,6%, колико је износила вредност овог индикатора у 2011. години на 41,4% колико износи у 2017. години. Међутим ова вредност у 2017. години, ипак је нижа у односу на 2016. годину када се 45,5% испитаника изјаснило да би остали у државном сектору система здравствене заштите. Процент оних који не размишљају о промени посла у 2017. години износи 26,6% (40,0% у 2011. години, 38,1% у 2012. години, 3,7% у 2013. години, 27,8% у 2015 години).

Процент запослених који планира да ради у приватном сектору, након повећања на 7,2% у 2012. години, у односу на 5,5% колико је износио у 2011. години, бележи знатно смањење у 2013. години (1,4%), да би у 2014. години дошло до пораста на 6,3%, а у 2015. и 2016. години до пада на свега 2, односно 3%. У 2017. години, поново се бележи пораст овог индикатора тј. 5,6% испитаника се изјаснило да би отишло у приватни сектор. Када је реч о запосленима који би радили послове који су ван система здравствене заштите, њихов проценат у 2016. години износио је 10,3%, док је у 2017. години, нешто већи и износи 14,5%. Значајан је и број испитаника који у наредних пет година планирају да оду у иностранство (12.1%).

Закључци: Анализом резултата спроведеног истраживања задовољства запослених може се констатовати следеће: Опремом за рад задовољно је више од половине испитаника (56,6% запослених); Распољивим временом за обављање посла задовољно је две трећине испитаника (68,8%); Распољивим временом за рад са пацијентима задовољна је половина испитаника (50,8%); Аутономијом у обављању посла задовољно је свега 16,6% испитаника; Могућношћу да у раду користе своја знања задовољно је 50,8% испитаника; Уважавањем и вредновањем рада задовољно је близу половине испитаних запослених лица (48,4%); Непосредном сарадњом са колегама задовољно је чак 69,5% испитаника; Непосредном сарадњом са предпостављенима задовољно је 59,5% запослених; Односом пацијената према запосленима задовољно је 59,5% испитаних.

Најслабије задовољство идентификовано је у вези са финансијском надокнадом за рад где је задовољно само 14,9% испитаних. Руковођењем и организацијом рада у установи задовољно је 56,2% испитаних. Задовољство добијањем јасних упутстава у вези очекивања повезаних са послом, идентификовало је 53,6% испитаника. Осим наведеног, 48,5% испитаника се изјаснило да је задовољно могућношћу да изнесе своје идеје предпостављенима. Око трећине запослених често или увек осећа да је под приликом или стресом приликом обављања посла (30%). Мало мање од трећине запослених је незадовољније својим послом сада него пре пет година, док 41,4% запослених планира да остане у државном сектору система здравствене заштите у наредних пет година. Генерално, узимајући све наведено, нешто мање од половине запослених (42,8%) је задовољно послом који сада обавља.