

# ЗАВОД ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ СТУДЕНАТА, БЕОГРАД



ЗАВОД ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ СТУДЕНАТА  
БЕОГРАД  
Бр. 227  
23. 01. 2019 год.  
БЕОГРАД, Крунска 57

## ПРЕГЛЕД НАЈВАЖНИЈИХ РЕЗУЛТАТА ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА ЗАПОСЛЕНИХ У 2018. ГОДИНИ

Београд, 2019. година

## **ПРЕГЛЕД НАЈВАЖНИЈИХ РЕЗУЛТАТА ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА ЗАПОСЛЕНИХ У ЗАВОДУ ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ СТУДЕНАТА БЕОГРАД У 2018. ГОДИНИ**

**Увод:** Неговање и праћење задовољства 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 знања, 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.

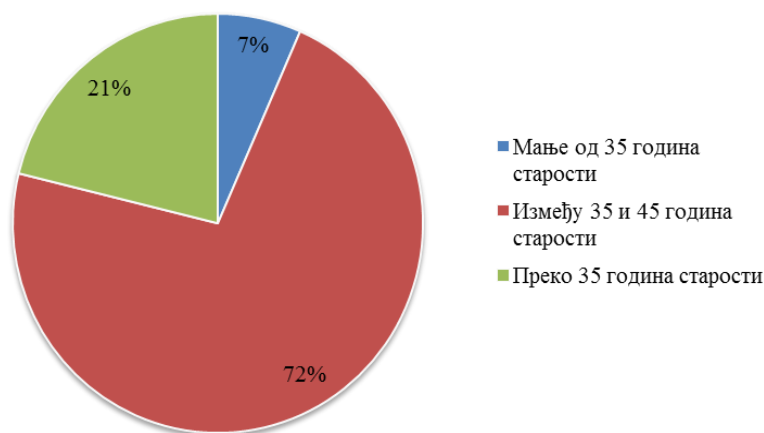
**Метод:** Испитивање задовољства запослених у Заводу за заштиту здравља студената Београд обављено је у склопу активности сталног унапређења квалитета рада у здравственим установама у Републици Србији, по методологији коју је дефинисао Институт за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“, а у складу са позитивним прописима. Испитивање је спроведено 3. децембра 2018. године у периоду од 7–20 часова, односно до краја радног времена 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: а) општи подаци о запосленом; и б) специфични подаци везани за задовољство послом. Од укупно 177 запослених радника, на дан истраживања на послу је било присутно 160 запослених којима је подељен упитник, од тог броја упитник је попунило 141 запослених. Стопа одговора у односу на број запослених износи 79,7%, док стопа одговора у односу на број подељених упитника износи 88,1%. Учешће у истраживању је било анонимно и добровољно.

**Резултати и дискусија:** У истраживању је учествовало 24 (18%) испитаника мушког пола и 111 (82%) испитаница.

Највећи број запослених припада животној доби од 35 до 55 година (99 испитаника), добној групи до 35 година припада 9 испитаника, док 29 запослених испитаника има више од 55 година живота.

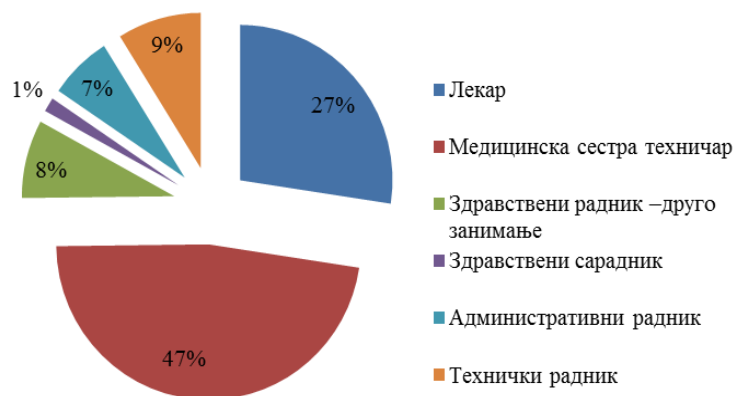
Старосна структура запослених приказана је на графикону 1.

**Графикон 1.** Старосна структура запослених који су учествовали у истраживању, 2018. година



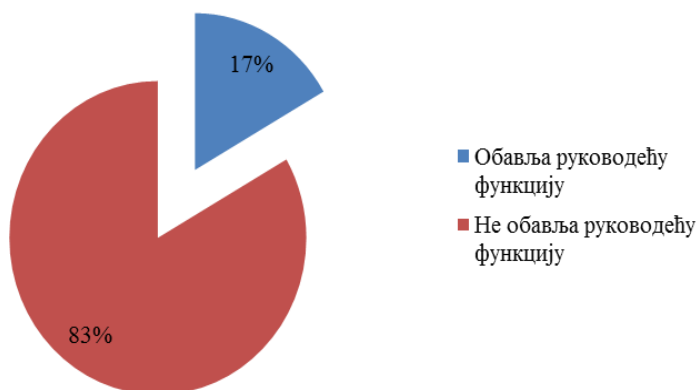
У истраживању је учествовало 37 лекара, 64 медицинске сестре/техничара, 11 здравствених радника – остало, два здравствена сарадника, девет административних радника и 12 техничких радника (графикон 2).

**Графикон 2.** Структура испитаника према занимању, 2018. година



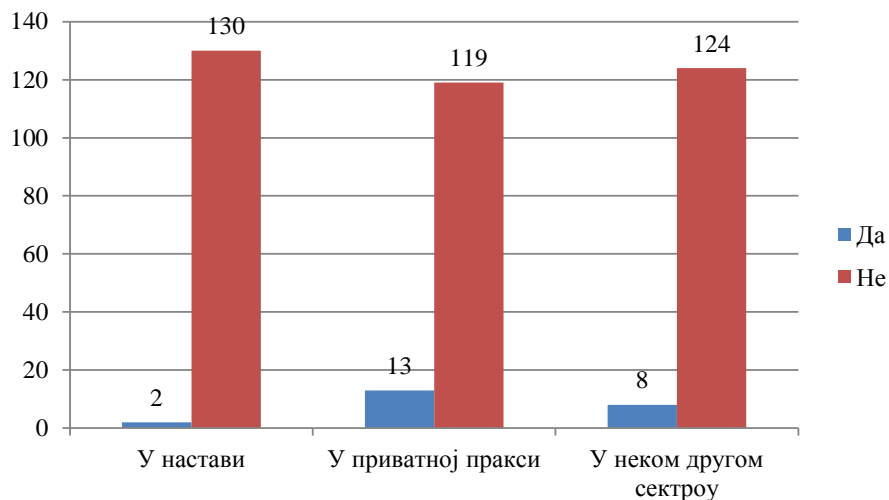
Слично као и у претхдној години, у 2018. год. на руководећој функцији налазило се 23 запослених испитаника, док њих 115 није обављало ниједну руководећу функцију (графикон 3).

**Графикон 3.** Учешће руководећег кадра у укупном броју запослених који су учествовали у истраживању, 2018. година



Од укупно 132 запослена њих двоје ради у настави, 13 у приватној пракси, док осам запослених ради додатно у неком другом сектору (графикон 4).

**Графикон 4.** Број запослених ангажованих на другим пословима поред посла који обављају у Заводу за здравствену заштиту студената Београд, 2018. година.



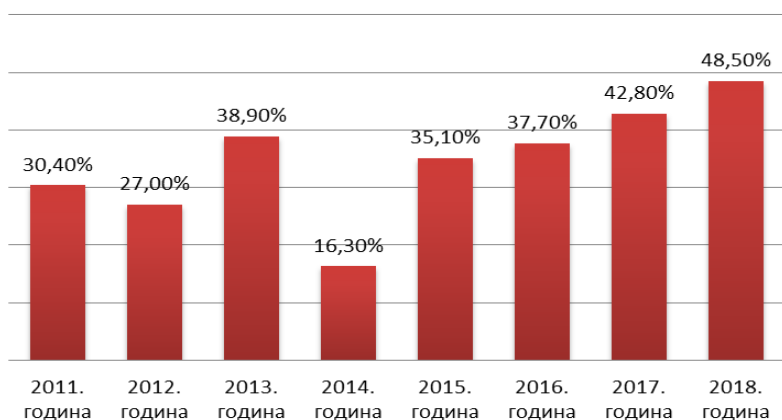
Од укупног броја запослених испитаника, њих 36% пуши повремено или свакодневно, (табела 1).

**Табела 1.** Пушачки статус запослених, по полу, 2018. Година

	Мушкарци	Жене	Нису се изјаснили	Укупно
Не пушим и никада нисам пушил/ла	8	50	1	59
Пошио/ла сам, али више не пушим	7	18	1	26
Сада пушим, али не сваки дан	3	10		13
Пушим свакодневно	5	30		35
<b>Укупно</b>	<b>23</b>	<b>108</b>	<b>2</b>	<b>133</b>

Анализа општег задовољства послом је показала да оно у 2018. години износи 48,5% (где су обухваћени веома задовољни и задовољни испитаници). Поређењем вредности овог индикатора током претходног осмогодишњег периода од 2011. до 2018. године, уочава се да у 2018. години бележи навишу вредност (графикон 5).

**Графикон 5.** Опште задовољство послом, 2011- 2018. године



**Табела 2.** Структура задовољства узражена у процентима (апсолутни број испитаника) у односу на занимање, 2018. година

	Лекар	Медицинска сестра/техничар	Здравствени радник друго занимање	Здравствени сарадник	Административни радник	Технички радник	Укупно
<b>Веома незадовољан</b>	1% (1)	6%(8)	1%(1)	0%	0%	0%	7%(10)
<b>Незадовољан</b>	3%(4)	5%(7)	1%(1)	0%	0%	1%(1)	10%(13)
<b>Ни задовољан ни незадовољан</b>	7%(9)	16%(22)	4%(5)	1%(1)	2%(3)	4%(5)	35%(47)
<b>Задовољан</b>	14%(19)	15%(21)	2%(3)	1%(1)	3%(4)	4%(5)	40%(54)
<b>Веома задовољан</b>	3%(4)	4%(5)	1%(1)	0%	1%(1)	1%(1)	9%(12)

Ако анализирамо процентуално учешће испитаника који су веома незадовољни и незадовољни међу запосленима оно износи око 17%, што је нешто више у односу на претходну годину када је износило 14,3%.

Највећи број незадовољних припада групи медицинских сестара техничара, док је највећи број задовољних у групи лекара. Поред наведеног, уочено је да у односу на прошлу годину пада број испитаника који су се изјаснили као ни задовољни, ни незадовољни, тако да је њихово учешће у 2018. години 35%, док их је у 2017. години било 42,9%. У односу на занимање у овој групи око половину чине медицинске сестре/техничари.

Анализом одговора испитаника на питања која се односе на различите аспекте посла утврђено је да су испитаници у 2018. години били најзадовољнији (задовољни и веома задовољни) непосредном сарадњом са колегама (75%), расположивим временом за обављање посла (68,1%) и непосредном сарадњом са претпостављенима (63,3%), аутономијом у обављању посла – могућношћу за доношење одлука (60,0%) и адекватношћу опшреме за рад (59,3%).

Најчешћи разлози незадовољства (незадовољни и веома незадовољни испитаници) слични су разлозима незадовољства у претходној години, односно највеће незадовољство и у 2018. години односи се на: финансијску надокнаду за рад (60,7%); могућност професионалног развоја/континуиране едукације (32,4%); и уважавање и вредновање рада (31%).

Као што се може закључити из приложене табеле 3, постоје разлике у вредностима индикатора који мере различите аспекте посла када се пореде 2017. и 2018. година.

У оквиру читавог истраживања дато је свега осам коментара запослених који се односе на потребу унапређења квалитета у одређеним областима, посебно на потребу набавке униформи, организацију састанака на нивоу служби ради изношења идеја и боље организације и комуникације међу запосленима, унапређења међуљудских односа и потребу повећања плата запослених.

Изражено је незадовољство изостанком мера и активности које је потребно спровести на основу написаних препорука у оквиру спровођења сталног унапређења квалитета рада.

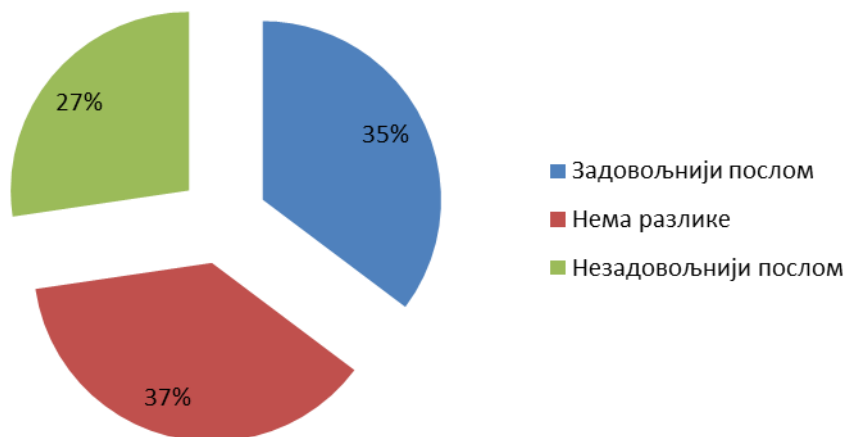
Сагледавајући исцрпљеност запослених која је повезана са послом, можемо уочити да 25% запослених истиче да је много, односно веома много, напето на послу, односно да је под стресом или притиском, што је за 5% мање у односу на 2017. годину; нешто мање од половине испитаника (44%), сматрају да су умерено изложени стресу/притиску на послу, док њих око 30% сматра да је мало или нимало напето на послу.

**Табела 3.** Задовољство запослених одређеним аспектима посла изражено у процентима (%), 2017–2018.

Задовољство	Веома незадовољан		Незадовољан		Ни задовољан ни незадовољан		Задовољан		Веома задовољан	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Адекватношћу опреме за рад	2,3	3,5	8,6	11,4	31,3	25,7	45,3	52,1	10,9	7,14
Расположивим временом за обављање посла	5,5	2,8	10,2	7,1	15,6	21,9	55,5	53,2	13,3	14,9
Расположивим временом за рад са пацијентима	3,9	2,2	12,5	13,0	12,5	21,7	41,4	42,0	9,4	10,9
Аутономијом у обављању посла – могућношћу да доносите одлуке	7,0	6,4	7,0	12,1	26,6	19,3	14,8	46,4	1,6	13,6
Могућностима да у раду користите сва своја знања, способности и вештине	5,5	5,0	10,2	10,8	31,3	25,2	36,7	46,0	14,1	13,0
Уважавањем и вредновањем рада	10,2	11,7	18,8	19,7	22,7	27,7	36,7	30,6	11,7	10,2
Непосредном сарадњом са колегама	4,7	3,6	7,0	3,6	17,2	17,9	49,2	47,1	20,3	27,9
Непосредном сарадњом са претпостављенима	6,3	3,6	4,7	8,6	19,5	24,5	49,2	45,3	20,3	18,0
Односом пацијената према Вама	4,0	5,0	2,4	5,7	21,4	20,0	39,7	37,1	19,8	22,1
Могућностима за професионални развој/ континуирану едукацију	9,5	13,0	22,2	19,4	32,5	20,9	21,4	33,1	11,1	10,8
Финансијском надокнадом за рад	26,0	29,3	35,4	31,4	23,6	21,4	11,0	13,6	3,9	4,3
Руковођењем и организацијом рада у установи	6,3	9,3	8,6	12,9	27,3	25,0	44,5	42,9	11,7	10,0
Добијањем јасних упутстава шта се од вас очекује у оквиру посла	6,3	5,0	9,4	9,3	30,7	34,5	40,9	41,7	12,6	9,3
Могућношћу да изнесете своје идеје претпостављенима	7,0	8,6	10,9	10,0	33,6	28,6	34,4	41,4	14,1	11,4

На питање о поређењу задовољства послом сада и пре пет година 35% испитаника се изјаснило да је сада задовољније послом него пре пет година, њих 37,4% рекло је да нема разлике у задовољству послом сада и пре пет година, док се 27% испитаника изјаснило као незадовољније послом сада у односу на период од пре пет година (графикон б).

**Графикон 6.** Садашње задовољство послом у односу на задовољство пре пет година, 2018. 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 враћен је на ниво из 2011. године и износи 38,7%, што је мање него у претходној години када је ова вредност износила 41,4%, или 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 2018. години износи 30%, нешто више у односу на 2017. годину када је ова вредност била 26,6% .

Процент запослених који планира да ради у приватном сектору, износи 4,4% што је нешто мање у односу на претходну годину (5,6%).

Када је реч о запосленима који би радили послове који су ван система здравствене заштите, њихов проценат у 2018. години износи је 11,7%.

Значајан је и број испитаника који у наредних пет година планира да оде у иностранство (14,6%).



**Закључци:** Анализом резултата спроведеног истраживања задовољства запослених може се констатовати следеће:

- Опремом за рад задовољно је око две трећине испитаника, док је нешто више испитаника задовољно расположивим временом за обављање посла;
- Расположивим временом за рад са пацијентима задовољна је половина испитаника;
- Аутономијом у обављању посла у односу на 2017. годину задовољно је значајно више испитаника;
- Уважавањем и вредновањем рада задовољно је за око 8% мање испитаника него у претходној години;
- Непосредном сарадњом са колегама задовољно је чак 75% испитаника;
- Непосредном сарадњом са предпостављенима задовољно је 63,3% запослених;
- Односом пацијената према запосленима задовољно је 59,2% испитаних.

Најслабије задовољство идентификовано је у вези са финансијском надокнадом за рад где је задовољно свега 17,9% испитаних.

Око трећине запослених испитаника се изјаснило да је сада задовољније послом него пре пет година.

Генерално, узимајући све наведено у обзир, нешто мање од половине запослених је задовољно послом који сада обавља.