

# ЗАВОД ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ СТУДЕНАТА, БЕОГРАД



ЗАВОД ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ СТУДЕНАТА  
БЕОГРАД  
Бр. 343/2  
04.02. 2020 год.  
БЕОГРАД, Крунска 57

## ПРЕГЛЕД НАЈВАЖНИЈИХ РЕЗУЛТАТА ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА ЗАПОСЛЕНИХ У 2019. ГОДИНИ

Београд, 2020. година

## ПРЕГЛЕД НАЈВАЖНИЈИХ РЕЗУЛТАТА ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА ЗАПОСЛЕНИХ У ЗАВОДУ ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ СТУДЕНАТА БЕОГРАД У 2019. ГОДИНИ

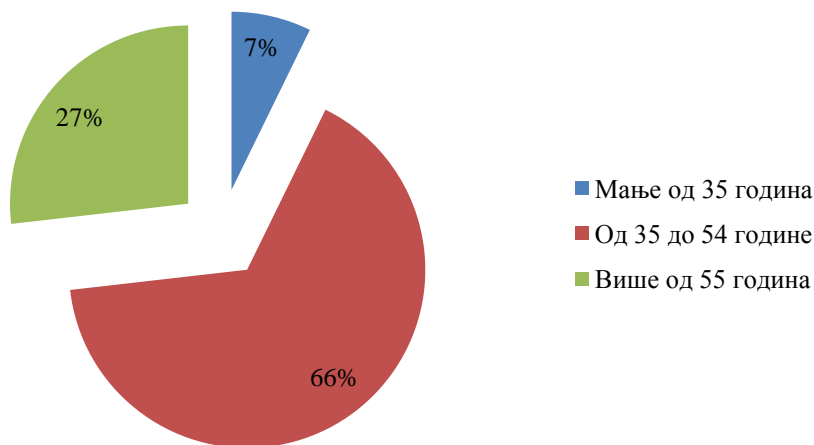
**Увод:** Неговање и праћење задовољства запослених је саставни део квалитета рада у здравственим установама. Квалитет пружања здравствене заштите зависи од начина на који ће запослени обављати свој посао, што се, директно, доводи у везу са њиховим понашањем, залагањем, искуством и пожртвованошћу. У 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 који уређују ову област. Испитивање је спроведено 2. децембра 2019. 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. Завод за здравствену заштиту студената обезбедио је довољан број упитника како би сви запослени могли да га попуне. Од укупно 176 запослених радника, на дан истраживања на послу је било присутно 156 запослених, број подељених упитника био је 156, од тог броја упитник је попунило 136 запослених. Стопа одговора у односу на број запослених износи 77,3%, док стопа одговора у односу на број подељених упитника износи 87,2%. Учешће у истраживању је било анонимно и добровољно.

**Резултати и дискусија:** У истраживању је учествовало 25 (18%) испитаника мушког пола и 115 (82%) испитаница. Највећи број запослених припада животној доби од 35 до 55 година (91 испитаника), добној групи до 35 година припада 10 испитаника, док 37

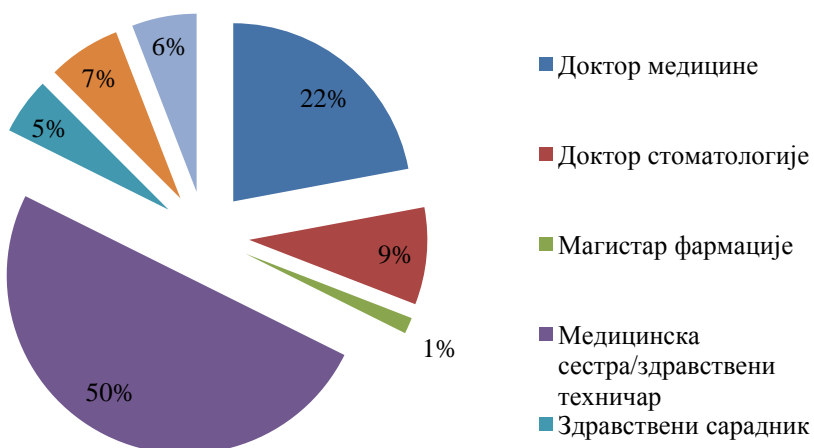
запослених испитаника има више од 55 година живота. Старосна структура запослених приказана је на графикону 1.

**Графикон 1.** Старосна структура запослених који су учествовали у истраживању, 2019. година



У истраживању је учествовало 30 доктора медицине, 12 доктора стоматологије, 2 магистра фармације, 68 медицинских сестара/техничара, 7 здравствених сарадника, шест административних радника и 8 техничких радника (графикон 2).

**Графикон 2.** Структура испитаника према занимању, 2019. година



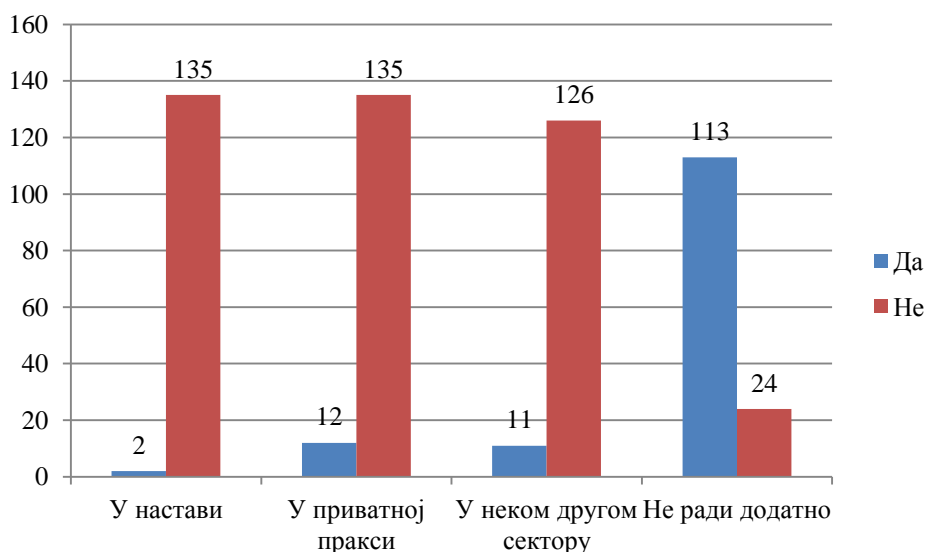
Слично као и у претхдној години, у 2019. год. на руководећој функцији налазило се 25 запослених испитаника, док њих 111 није обављало ниједну руководећу функцију (графикон 3).

**Графикон 3.** Учешће руководећег кадра у укупном броју запослених који су учествовали у истраживању, 2019. година



Графикон број 4 приказује број запослених радника Завода који су ангажовани на другим пословима поред посла који обављају у Заводу за здравствену заштиту студената Београд.

**Графикон 4.** Број запослених ангажованих на другим пословима поред посла који обављају у Заводу за здравствену заштиту студената Београд, 2019. година.



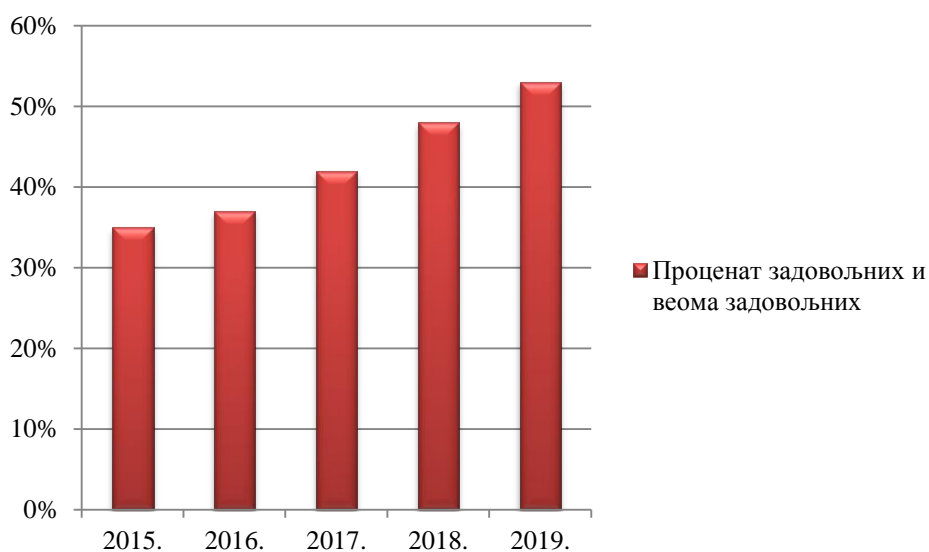
Од укупног броја запослених испитаника, њих 37% пуши повремено или свакодневно, (табела 1).

**Табела 1.** Пушачки статус запослених, по полу, 2019. година

	Мушкарци	Жене	Нису се изјаснили	Укупно
Не пушим и никада нисам пушил/ла	7	56		63
Пушио/ла сам, али више не пушим	6	17		23
Сада пушим, али не сваки дан	2	11		13
Пушим свакодневно	8	29		37
<b>Укупно</b>	<b>23</b>	<b>113</b>	<b>1</b>	<b>136</b>

Анализа општег задовољства послом је показала да оно у 2019. години износи око 54% (где су обухваћени веома задовољни и задовољни испитаници). Анализом вредности овог индикатора током претходног петогодишњег периода од 2015. до 2019. године, уочава се да оно има растући тренд и да у 2019. години број задовољних и веома задовољних бележи навишу вредност (графикон 5).

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



**Табела 2.** Структура задовољства запослених изражена у процентима у односу на занимање, 2019. година

	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Укупно
Доктор медицине	1%	3%	6%	9%	2%	21%
Доктор стоматологије	0%	0%	1%	6%	1%	9%
Магистар фармације	0%	0%	0%	1%	0%	1%
Медицинска сестра/техничар	3%	4%	18%	19%	5%	48%
Здравствени сарадник	1%	1%	2%	1%	0%	5%
Административни радник	0%	0%	4%	3%	0%	6%
Технички радник	0%	1%	1%	4%	1%	6%
<b>Укупно</b>	<b>5%</b>	<b>9%</b>	<b>33%</b>	<b>45%</b>	<b>9%</b>	<b>100%</b>

Ако анализирамо процентуално учешће испитаника који су веома незадовољни и незадовољни међу запосленима оно износи око 14%, што је мање у односу на претходну годину када је износило око 17%. Процент испитаника који се изјашњавају као задовољни или веома задовољни је 54%.

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 2019. години 33%, док их је у 2018. години било 35%.

Анализом одговора испитаника на питања која се односе на различите аспекте посла утврђено је да су испитаници у 2019. години били најзадовољнији (задовољни и веома задовољни) непосредном сарадњом са колегама (74,4%), непосредном сарадњом са претпостављенима (71,1%) и расположивим временом за обављање посла (65,9%).

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 (45,7%); могућност професионалног развоја/континуиране едукације (34,1%); и уважавање и вредновање рада (25%).

Као што се може закључити из приложене табеле 3, постоје разлике у вредностима индикатора који мере различите аспекте посла када се пореде 2018. и 2019. година.

Анализирајући посебне аспекте задовољства на радном месту у односу на 2018. годину у 2019. години се уочава пораст броја веома задовољних у скоро свим доменима. Посебно је интересантно да у односу на 2018. годину пада број незадовољних и веома незадовољних финансијском надокнадом за рад, табела 3.

**Табела 3.** Задовољство запослених одређеним аспектима посла изражено у процентима (%), 2019. у односу на 2018.годину

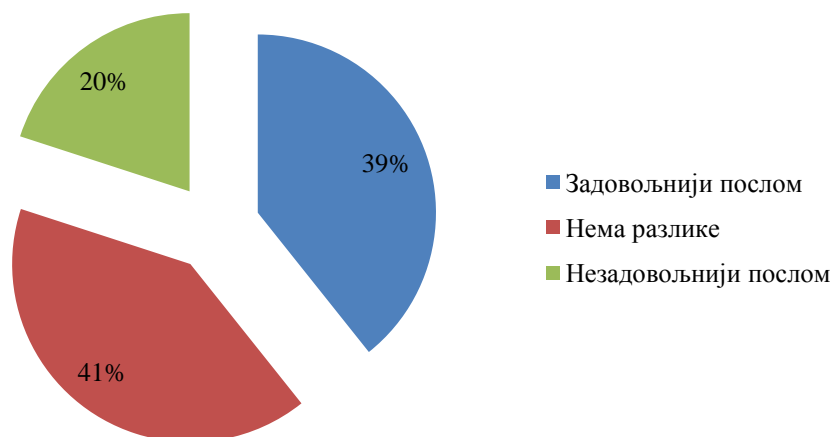
Задовољство	Веома незадовољан		Незадовољан		Ни задовољан ни незадовољан		Задовољан		Веома задовољан	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018
Адекватношћу опреме за рад	1,4	3,5	7,1	11,4	30,0	25,7	45,7	52,1	14,3	7,14
Расположивим временом за обављање посла	1,4	2,8	7,8	7,1	24,1	21,9	47,5	53,2	18,4	14,9
Расположивим временом за рад са пацијентима	1,4	2,2	8,8	13,0	22,8	21,7	40,4	42,0	17,6	10,9
Аутономијом у обављању посла – могућношћу да доносите одлуке	5,1	6,4	10,2	12,1	27,0	19,3	40,8	46,4	15,3	13,6
Могућностима да у раду користите сва своја знања, способности и вештине	2,8	5,0	7,9	10,8	37,4	25,2	40,3	46,0	11,5	13,0
Уважавањем и вредновањем рада	7,9	11,7	17,1	19,7	26,3	27,7	37,8	30,6	10,7	10,2
Непосредном сарадњом са колегама	3,6	3,6	4,9	3,6	17,0	17,9	43,9	47,1	30,5	27,9
Непосредном сарадњом са претпостављенима	3,6	3,6	5,4	8,6	20,1	24,5	43,1	45,3	28,0	18,0
Односом пацијената према Вама	2,1	5,0	7,9	5,7	18,7	20,0	37,4	37,1	25,2	22,1
Могућностима за професионални развој/континуирану едукацију	10,9	13,0	23,2	19,4	17,4	20,9	31,9	33,1	14,5	10,8
Финансијском надокнадом за рад	23,6	29,3	22,1	31,4	29,3	21,4	18,6	13,6	6,4	4,3
Руковођењем и организацијом рада у установи	7,8	9,3	7,09	12,9	29,8	25,0	42,5	42,9	12,8	10,0
Добијањем јасних упутстава шта се од вас очекује у оквиру посла	3,6	5,0	9,3	9,3	27,1	34,5	47,1	41,7	12,1	9,3
Могућношћу да изнесете своје идеје претпостављенима	5,7	8,6	13,6	10,0	24,3	28,6	42,1	41,4	13,6	11,4

У оквиру читавог истраживања дато је свега десет коментара запослених који се односе на потребу унапређења квалитета у одређеним областима, посебно на потребу набавке униформи, квалитетнијих рукавица, организацију састанака на нивоу служби ради изношења идеја и боље организације и комуникације међу запосленима, унапређења међуљудских односа и потребу повећања плата запослених. Осим наведеног постоје предлози и системских решења која се односе на измену прописа којим се регулишу радна места и дужина радног времена.

Сагледавајући исцрпљеност запослених која је повезана са послом, можемо уочити да 26% запослених истиче да је много, односно веома много, напето на послу, односно да је под стресом или притиском, што је слично као и 2018. године; нешто мање од половине испитаника (45%), сматрају да су умерено изложени стресу/притиску на послу, док 29% запослених сматра да су мало или нимало напети/под стресом или притиском на послу.

На питање о поређењу задовољства послом сада и пре пет година 39% испитаника се изјаснило да је сада задовољније послом него пре пет година, њих 41% рекло је да нема разлике у задовољству послом сада и пре пет година, док се 20% испитаника изјаснило као незадовољније послом сада у односу на период од пре пет година (графикон б).

**Графикон б.** 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 у 2019. години нешто је виши у односу на 2018. годину (38,7%) и износи 41%, што је слично као и 2017. године када је ова вредност износила 41,4%.

Процент оних који не размишљају о промени посла у 2019. години износи 29%, што је за један процент мање у односу на 2018. годину..

Процент запослених који планира да ради у приватном сектору, мањи је него 2018. године (4,4%) и износи 1,5%.

Када је реч о запосленима који би радили послове који су ван система здравствене заштите, њихов проценат у 2019. години је нешто виши у односу на 2018. годину (11,7%) и износи је 15,6%.

Значајан је и број испитаника који у наредних пет година планира да оде у иностранство и износи 13,3%.

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

Процент запослених који су веома задовољни и задовољни доменима рада (наведено од највећег ка намањем тсемену задовољства) је следећи:

<b>Домен задовољства</b>	<b>Процент веома задовољних и задовољних</b>
Непосредном сарадњом са колегама	74,4
Непосредном сарадњом са претпостављенима	71,1
Расположивим временом за обављање посла	65,9
Односом пацијената према Вама	62,6
Адекватношћу опреме за рад	60
Добијањем јасних упутстава шта се од вас очекује у оквиру посла	59,2
Расположивим временом за рад са пацијентима	58
Аутономијом у обављању посла – могућношћу да доносите одлуке	56,1
Могућношћу да изнесете своје идеје претпостављенима	55,7
Руковођењем и организацијом рада у установи	55,3
Могућностима да у раду користите сва своја знања, способности и вештине	51,8
Уважавањем и вредновањем рада	48,5
Могућностима за професионални развој/континуирану едукацију	46,4
Финансијском надокнадом за рад	25

Процент запослених који су веома незадовољни/незадовољни доменима рада (наведено од највећег ка намањем степену незадовољства) је следећи:

<b>Домен задовољства</b>	<b>Процент незадовољних и веома незадовољних</b>
Финансијском надокнадом за рад	45,7
Могућностима за професионални развој/континуирану едукацију	34,1
Уважавањем и вредновањем рада	25
Могућношћу да изнесете своје идеје претпостављенима	19,3
Аутономијом у обављању посла – могућношћу да доносите одлуке	15,3
Руковођењем и организацијом рада у установи	14,8
Добијањем јасних упутстава шта се од вас очекује у оквиру посла	12,9
Могућностима да у раду користите сва своја знања, способности и вештине	10,7
Расположивим временом за рад са пацијентима	10,2
Односом пацијената према Вама	10
Расположивим временом за обављање посла	9,2
Непосредном сарадњом са претпостављенима	9
Непосредном сарадњом са колегама	8,5
Адекватношћу опреме за рад	8,5

Сарадња са колегама и са претпостављенима као и време расположиво за обављање посла су домени којима су запослени у Заводу највише задовољни, док је најизраженије незадовољство и даље условљено финансијском надокнадом за рад, иако се у односу на претходну годину уочава мањи број незадовољних када је овај аспект у питању.

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

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