



REPUBLIKA SRBIJA
AP VOJVODINA
Zavod za javno zdravlje Pančevo
Pasterova 2, 26000 Pančevo

**CENTAR ZA ANALIZU, PLANIRANJE, ORGANIZACIJU ZDRAVSTVENE
ZAŠTITE, INFORMATIKU I BIOSTATISTIKU U ZDRAVSTVU**

**ANALIZA ZADOVOLJSTVA ZAPOSLENIH U ZDRAVSTVENIM USTANOVAMA
SEKUNDARNE ZDRAVSTVENE ZAŠTITE NA TERITORIJI JUŽNOBANATSKOG
OKRUGA, U 2013. GODINI**

Broj: 05-177/4-2013

Datum: 04.03.2014. godine

ANALIZA ZADOVOLJSTVA ZAPOSLENIH U ZDRAVSTVENIM USTANOVAMA NA TERITORIJI JUŽNOBANATSKOG OKRUGA, U 2013. GODINI

UVOD

U cilju unapređenja kvaliteta rada zdravstvenih ustanova, u 2013. godini, predviđeno je i istraživanje zadovoljstva zaposlenih u zdravstvenim ustanovama.

Cilj procene zadovoljstva je ustanoviti stepen zadovoljstva zaposlenih u zdravstvenim ustanovama, i koji su to faktori koji utiču na njihovo zadovoljstvo, odnosno nezadovoljstvo.

U istraživanju zadovoljstva zaposlenih korišćen je anketni upitnik, koji je jedinstven za primarnu i sekundarnu zdravstvenu zaštitu. Direktor i Komisija za unapređenje kvaliteta rada obaveštavaju zaposlene o vremenu i načinu sprovođenja istraživanja. Komisija, takođe imenuje lice odgovorno za sprovođenje istraživanja, prema dogovorenoj metodologiji, njegovo organizovanje i nadzor. Anketa je anonimna.

Istraživanje zadovoljstva zaposlenih sprovedeno je u svim zdravstvenim ustanovama na teritoriji Južnobanatskog okruga, a za potrebe ove analize korišćeni su podaci iz anketa: Opšte bolnice Vršac, Opšte bolnice Pančevo, Specijalne bolnice za plućne bolesti „Dr Budislav Babić“ Bela Crkva, Specijalne bolnice za psihijatrijske bolesti „Vršac“ Vršac i Specijalne bolnice za psihijatrijske bolesti „Kovin“ Kovin, među svim zaposlenima koji su bili prisutni na poslu na dan 02.12.2013. godine.

Ukupan broj zaposlenih u Opštoj bolnici „Vršac“ Vršac je 513. Na dan istraživanja na poslu je bilo prisutno 278 radnika. Podeljeno je 278 upitnika, a popunjeno 278 (stopa odgovora je 100%).

Ukupan broj zaposlenih u Opštoj bolnici Pančevo je 1134. U toku istraživanja na poslu je bilo prisutno 683 radnika. Podeljeno je 683 upitnika, a popunjeno 540 (stopa odgovora je 79,06%).

Ukupan broj zaposlenih u Specijalnoj bolnici za plućne bolesti „Dr Budislav Babić“ Bela Crkva je 138. U toku istraživanja na poslu je bilo prisutno 112 radnika. Podeljeno je 112 upitnika, a popunjeno 97 (stopa odgovora je 86,61%).

Ukupan broj zaposlenih u Specijalnoj bolnici za psihijatrijske bolesti „Dr Slavoljub Bakalović“ Vršac je 396. U toku istraživanja na poslu je bilo prisutno 255 radnika. Podeljeno je 255 upitnika, a popunjen 211 (stopa odgovora je 82,75%).

Ukupan broj zaposlenih u Specijalnoj bolnici za psihijatrijske bolesti „Kovin“ Kovin je 441. U toku istraživanja na poslu je bilo prisutno 320 radnika. Podeljeno je 320 upitnika, a popunjeno 265 (stopa odgovora je 82,81%).

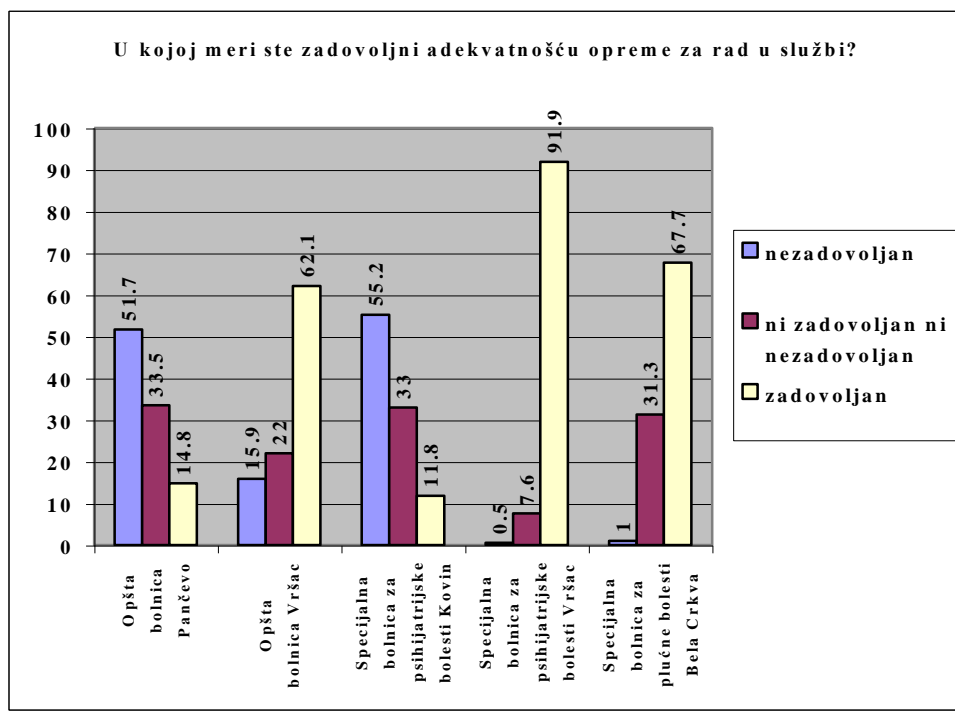
ANALIZA REZULTATA

STACIONARNA ZDRAVSTVENA ZAŠTITA

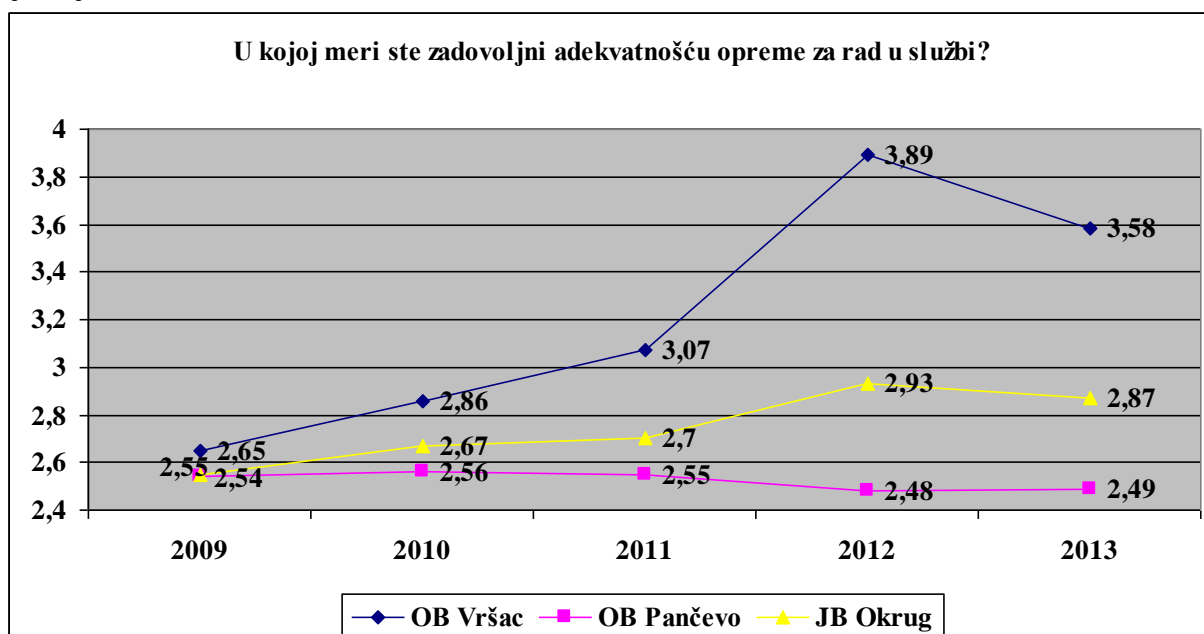
Analizom zadovoljstva zaposlenih u Opštim bolnicama u Južnobanatskom okrugu, posmatrano u poslednjih pet godina zapaža se smanjenje procenta anketiranih zaposlenih zdravstvenih radnika od 2009. godine (78%) do 2012. godine (73%), a u 2013. godini porastao je na 82%. Porast procenta anketiranog tehničkog osoblja sa 12,8% (2009) na 16% (2011), a u 2013. godini se smanjuje na 10,8%. Smanjuje se i procenat anketiranih zdravstvenih saradnika sa 2,8% (2009) na 1,8% (2013) kao i procenat anketiranih administrativnih radnika (sa 6,4% na 5,6%). Procenat anketiranih zaposlenih koji obavljaju neku od rukovodećih funkcija kretao se od 18,4% (2009) i smanjivao se do 2011. godine kada je iznosio 13,6%, a zatim rastao do 2013. godine kada je iznosio 15,5%.

U Specijalnim bolnicama u Južnobanatskom okrugu procenat anketiranih zaposlenih koji obavljaju neku od rukovodećih funkcija kretao se od 16,3% u 2012. godini do 12,7% u 2013. godini. Procenat anketiranih zaposlenih radnika kretao se od 58% (2009) do 64,6% (2010) i manji je u odnosu na Opšte bolnice. Procenat anketiranog tehničkog osoblja kretao se oko 22%, procenat zdravstvenih saradnika

smanjivao se sa 7,3% (2009) na 5,9% (2013) a procenat administrativnih radnika nije se značajnije menjao tokom pet godina (oko 10%).

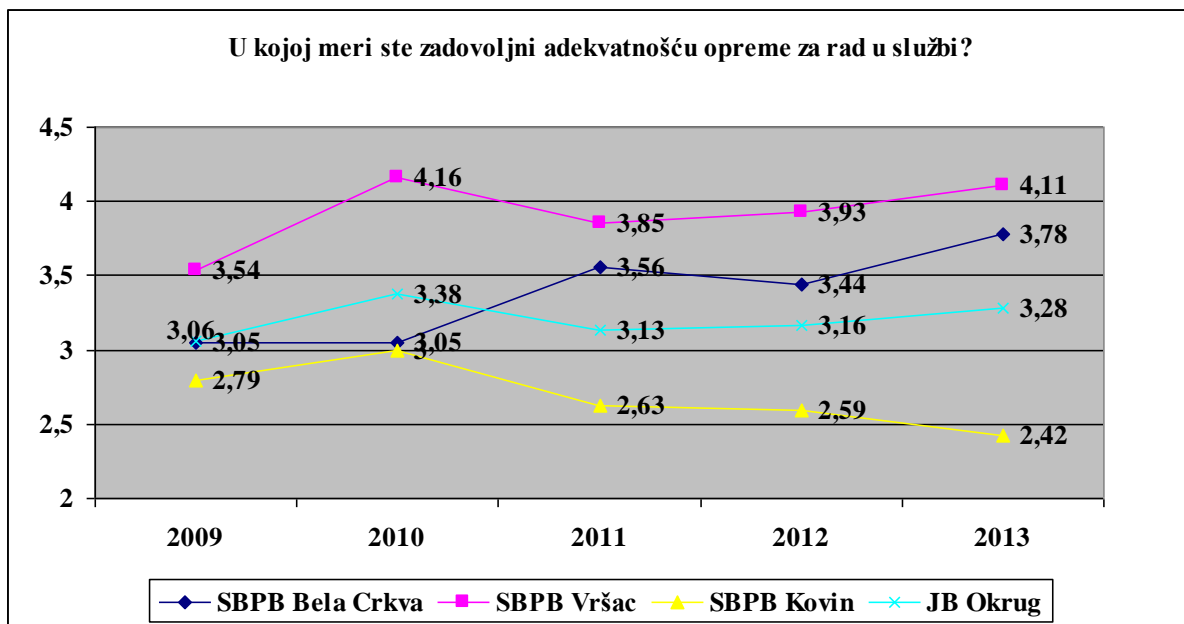


Najviše zadovoljnih anketiranih zaposlenih radnika adekvatnošću opreme za rad u ustanovama stacionarne zdravstvene zaštite je u Specijalnoj bolnici za psihijatrijske bolesti u Vršcu (91,9%) i u Opštoj bolnici u Vršcu (62,1%). Najviše nezadovoljnih zaposlenih je u Opštoj bolnici u Pančevu (51,7%) i u Specijalnoj bolnici u Kovinu (55,2%).

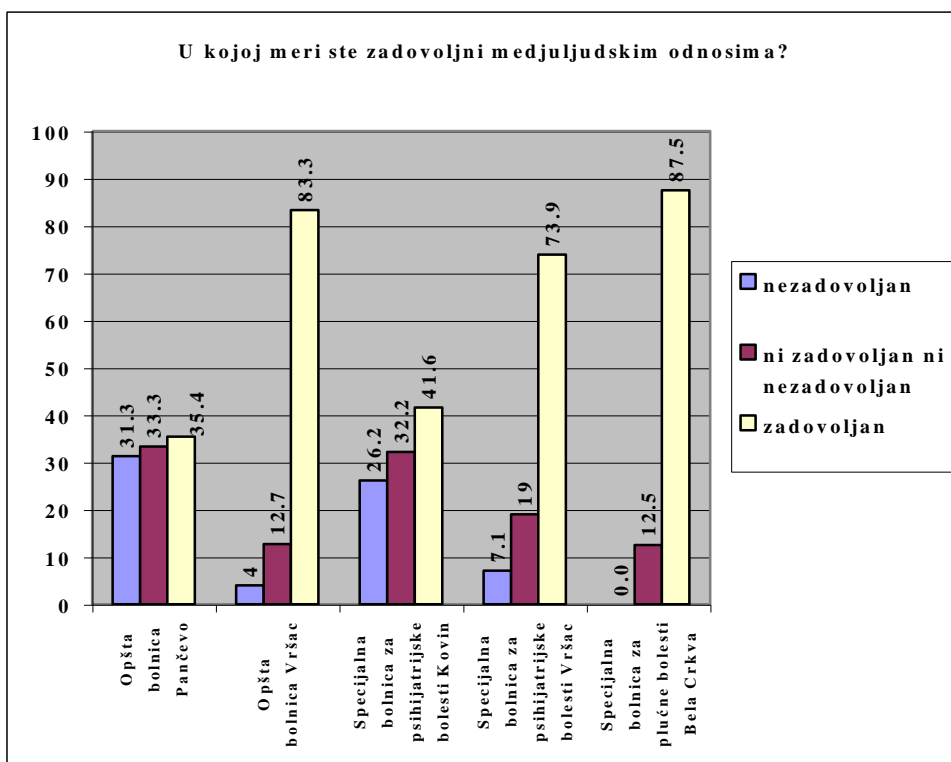


Prosečna ocena za zadovoljstvo anketiranih zaposlenih adekvatnošću postojeće opreme u Opštim bolnicama u Južnobanatskom okrugu je u 2013. godini iznosila je 2,87 i smanjila se u odnosu na prethodnu godinu (2,93), a porasla u odnosu na 2009. godinu (2,55). Analizom unazad pet godina uočava se da prosečna ocena u OB Vršac i OB Pančevo od 2009. do 2011. godine bila približno ista, a u

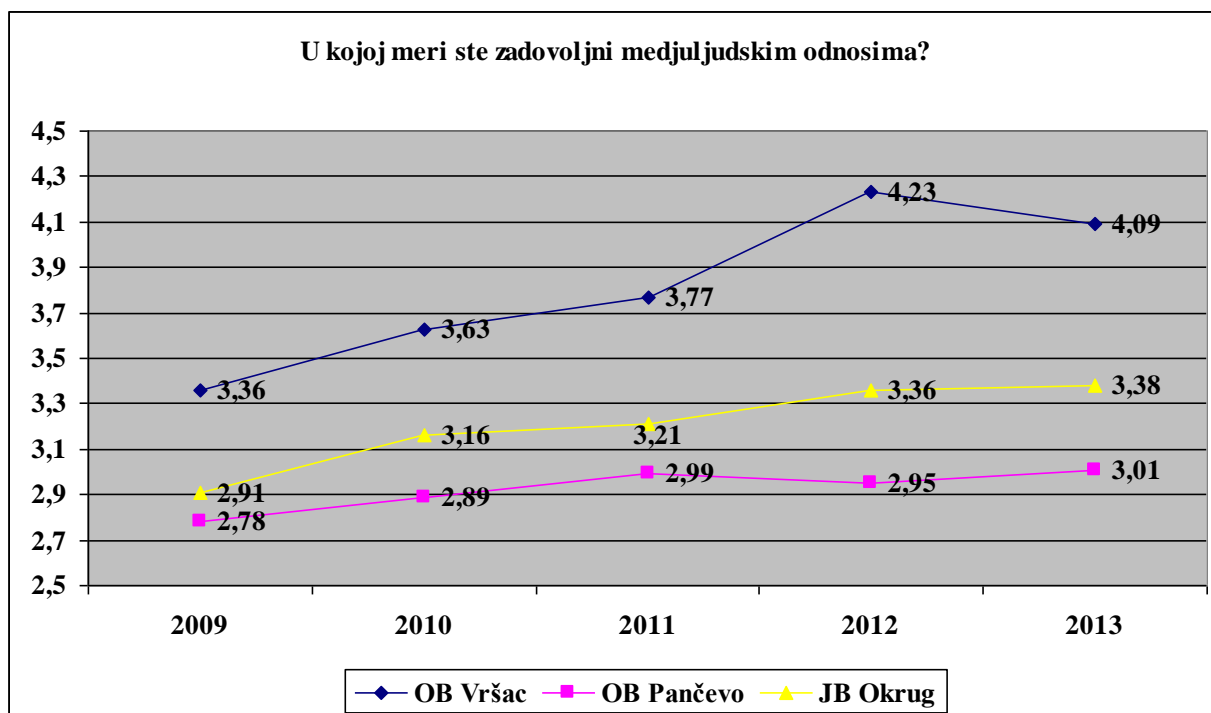
2012. godini dolazi do znatnog porasta prosečne ocene u OB Vršac (3,89) a smanjenja u OB Pančevo(2,48).



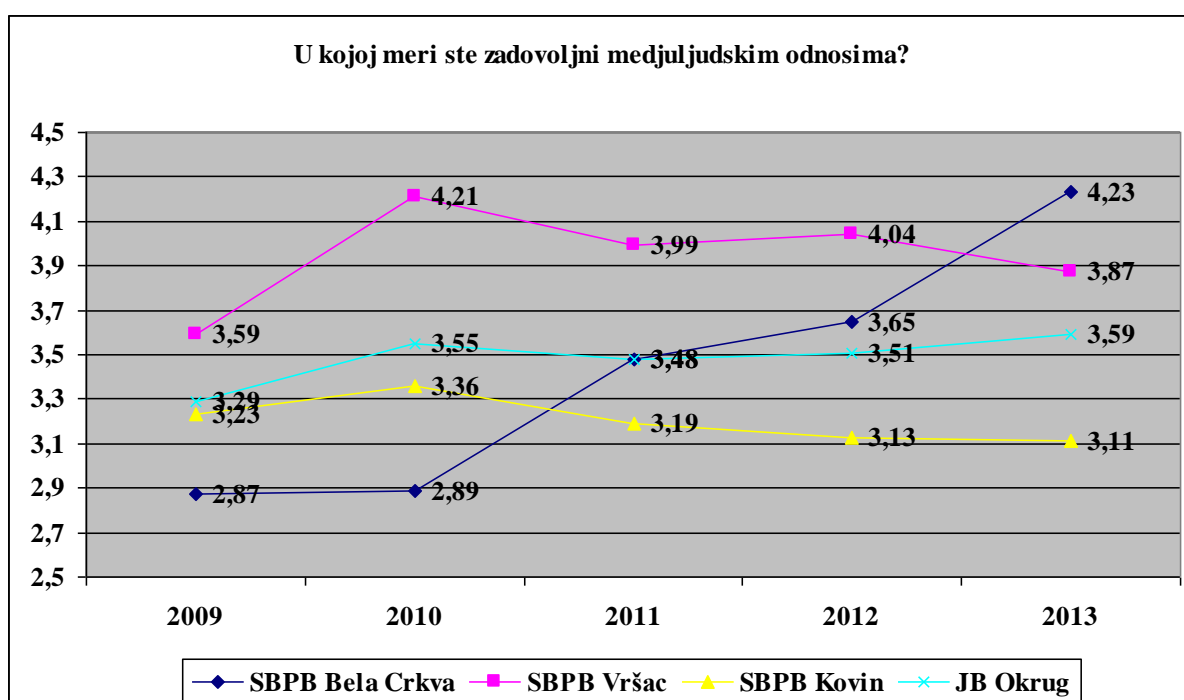
Prosečna ocena za zadovoljstvo anketiranih zaposlenih adekvatnošću postojeće opreme u Specijalnim bolnicama u Južnobanatskom okrugu u 2013. godini iznosila je 3,28 i smanjila se u odnosu na prethodnu godinu (3,16), a porasla u odnosu na 2009. godinu (3,06). Analizom unazad pet godina (od 2009. godine) prosečna ocena u SBPB Vršac bila je najviša i rasla je, a najniža je u SBPB Kovin i sa godinama je opadala.



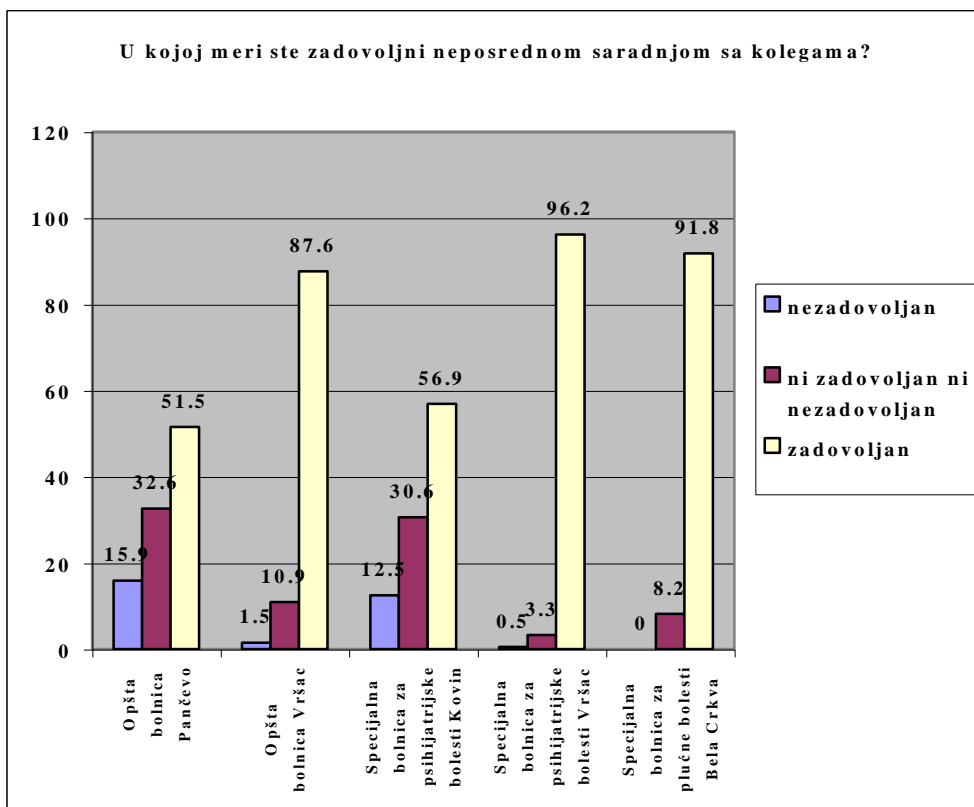
Većina anketiranih zaposlenih radnika u ustanovama stacionarne zdravstvene zaštite je zadovoljna međuljudskim odnosima. Najviše su zadovoljni zaposleni u Specijalnoj bolnici u Beloj Crkvi (87,5%) i Opštoj bolnici u Vršcu (83,3%) a najviše nezadovoljnih zaposlenih je u Opštoj bolnici Pančevo (31,3%). U Opštoj bolnici u Pančevu najviše ima (33,3%) anketiranih zaposlenih radnika koji su neopredeljeni što se tiče međuljudskih odnosa.



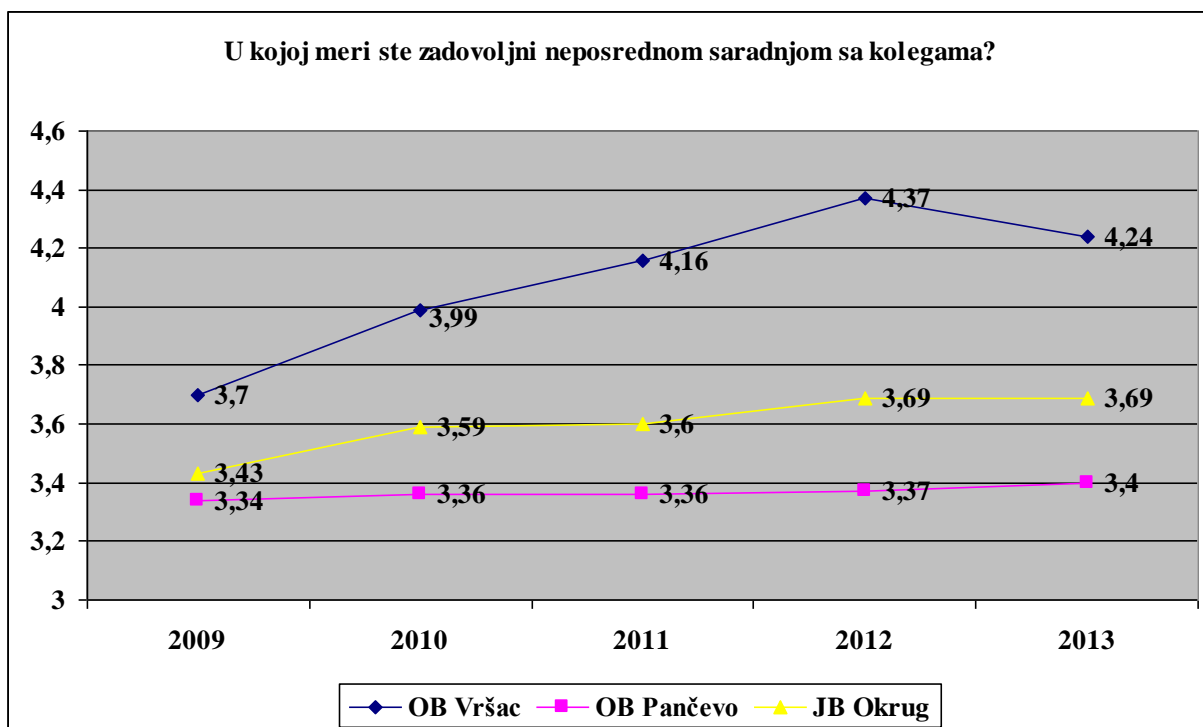
Prosečna ocena zadovoljstva anketiranih zaposlenih međuljudskim odnosima porasla je u 2013. godini (3,38) u odnosu na prethodnu godinu (3,36), a u 2009. godini iznosila je 2,91. Analizom unazad pet godina (od 2009. godine) uočava se da prosečna ocena u OB Vršac je znatno viša u odnosu na prosečnu ocenu u OB Pančevo i da su porasle u 2013. godini u odnosu na 2009. godinu.



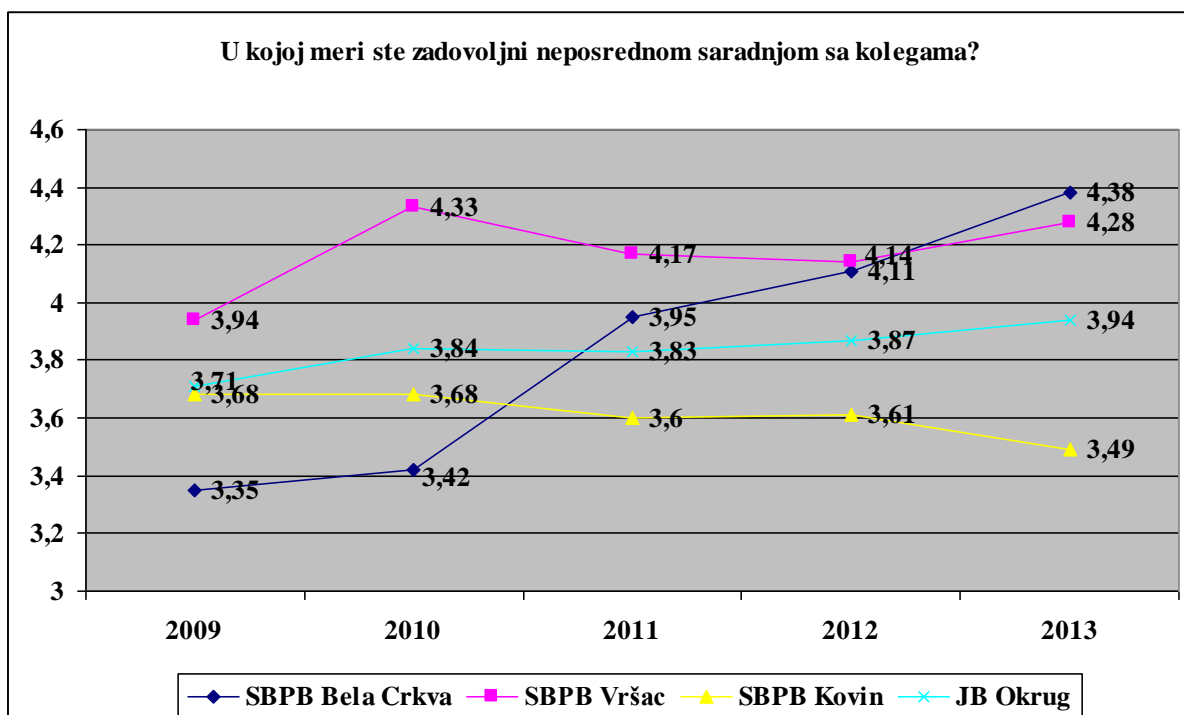
Prosečna ocena zadovoljstva anketiranih zaposlenih međuljudskim odnosima porasla je u 2013. godini (3,59) u odnosu na prethodnu godinu (3,51), a u 2009. godini iznosila je 3,29. Analizom unazad pet godina (od 2009. godine) uočava se da prosečna ocena u SBPB Vršac je znatno viša u odnosu na ostale Specijalne bolnice sem u 2013. godini kada je prosečna ocena u SBPB Bela Crkva najviša. U SBPB Kovin prosečna ocena se smanjivala sa godinama a u SBPB Bela Crkva povećavala.



Većina anketiranih zaposlenih radnika u ustanovama stacionarne zdravstvene zaštite je zadovoljna neposrednom saradnjom sa kolegama. Najviše su zadovoljni zaposleni u Opštoj bolnici u Vršcu (87,6%), u Specijalnoj bolnici za psihijatrijske bolnosti u Vršcu (96,2%) i u Specijalnoj bolnici u Beloj Crkvi (91,8%), a nezadovoljstvo je najizraženije u Opštoj bolnici Pančevo (15,9%).

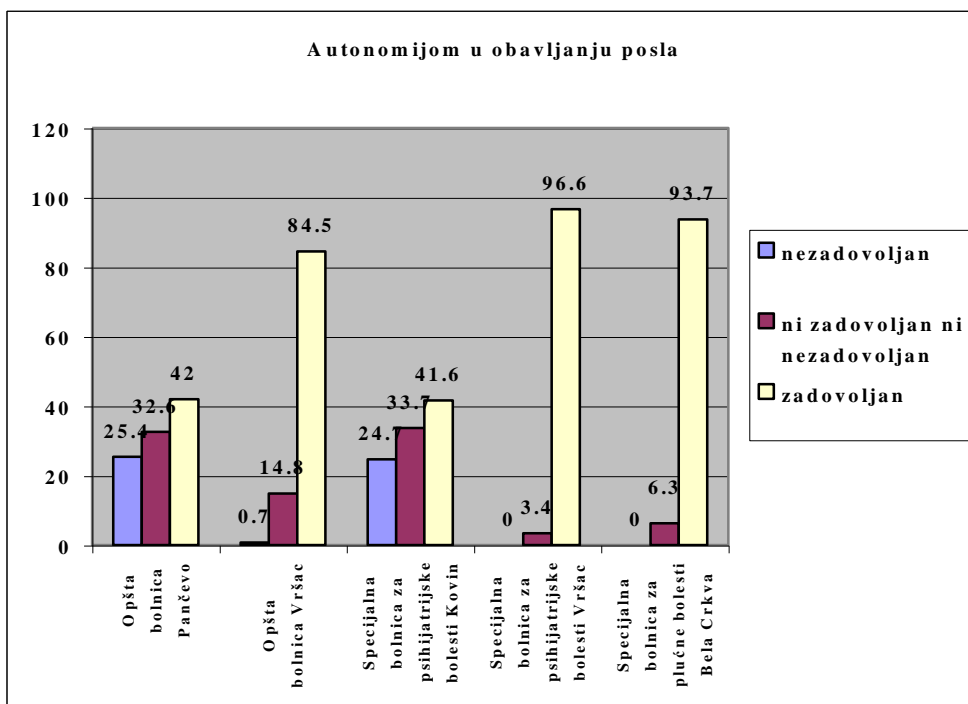


Prosečna ocena zadovoljstva anketiranih zaposlenih neposrednom saradnjom sa kolegama u 2013. godini (3,69) nije se menjala u odnosu na prethodnu godinu (3,69), a porasla je u odnosu na 2009. godinu i iznosila je 3,43. Analizom unazad pet godina (od 2009.godine) uočava se da prosečna ocena u OB Vršac je znatno viša u odnosu na OB Pančevo tokom celog posmatranog perioda.

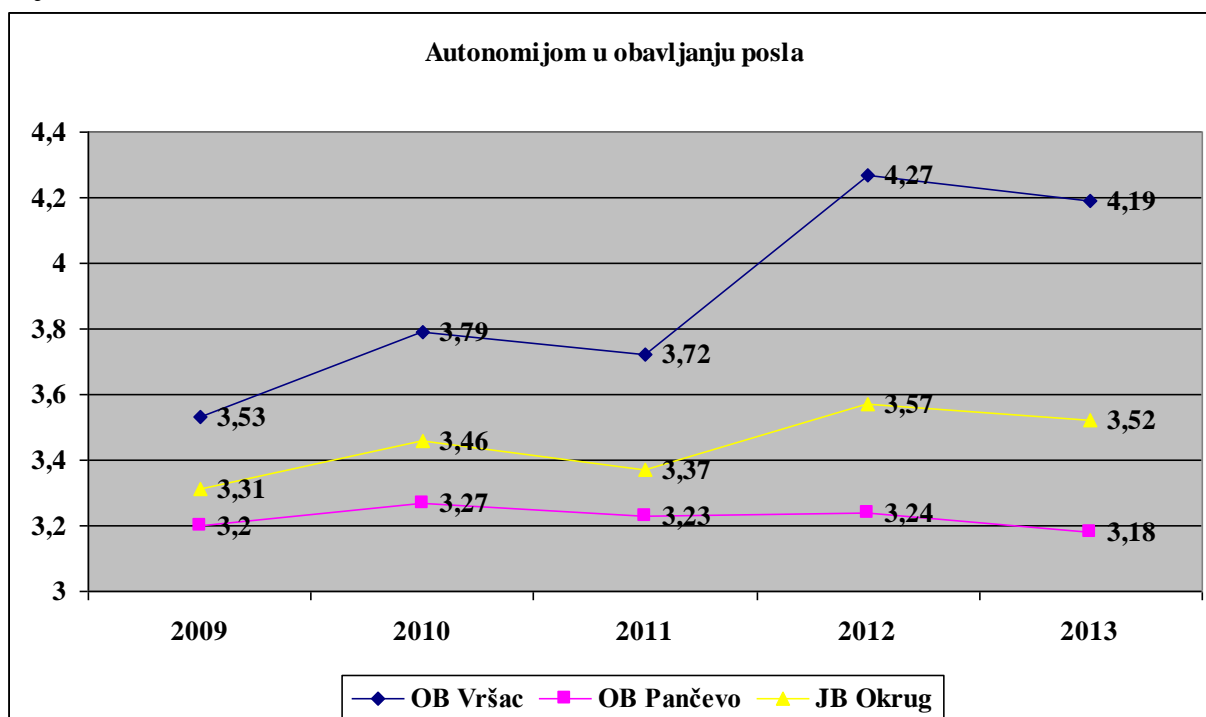


Prosečna ocena zadovoljstva anketiranih zaposlenih neposrednom saradnjom sa kolegama porasla je u 2013. godini (3,94) u odnosu na prethodnu godinu (3,87), a porasla je u odnosu na 2009. godinu i iznosila je 3,71. Analizom unazad pet godina (od 2009.godine) uočava se da prosečna ocena u SBPB Vršac je znatno viša u odnosu na ostale ostale Specijalne bolnice sem u 2013. godini kada je prosečna

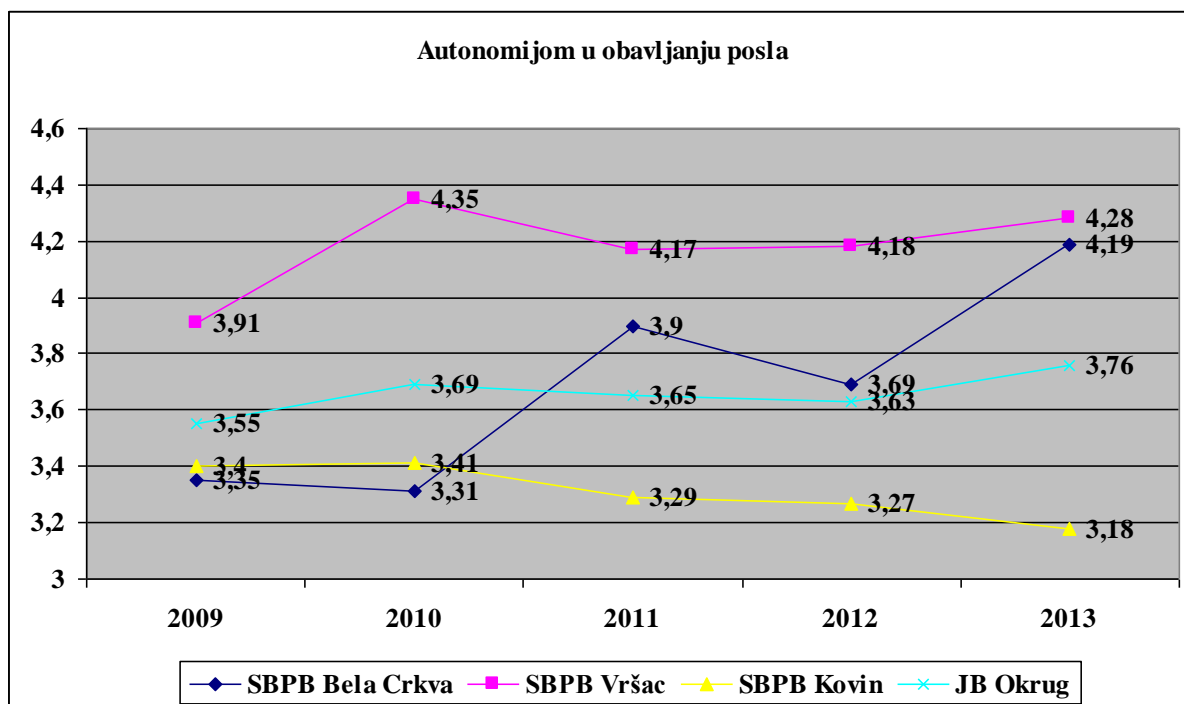
ocena u SBPB Bela Crkva najviša. U SBPB Kovin prosečna ocena se smanjivala sa godinama a u SBPB Bela Crkva povećavala.



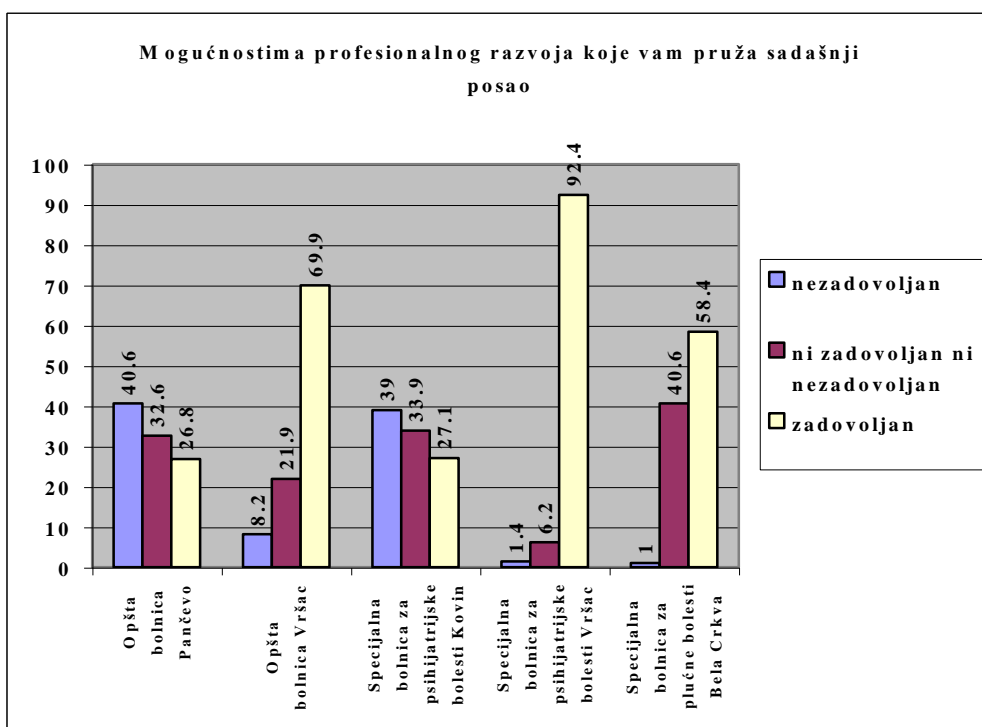
Većina zaposlenih radnika u ustanovama stacionarne zdravstvene zaštite na teritoriji okruga je zadovoljna autonomijom koju ima prilikom obavljanja posla. Najviše su zadovoljni zaposleni u Opštoj bolnici u Vršcu (84,5%), Specijalnoj bolnici za psihijatrijske bolesti u Vršcu (96,6%) i Specijalnoj bolnici u Beloj Crkvi (93,7%), a nezadovoljstvo je najizraženije u Opštoj bolnici Pančevo (25,4%) i u Specijalnoj bolnici u Kovinu (24,7%).



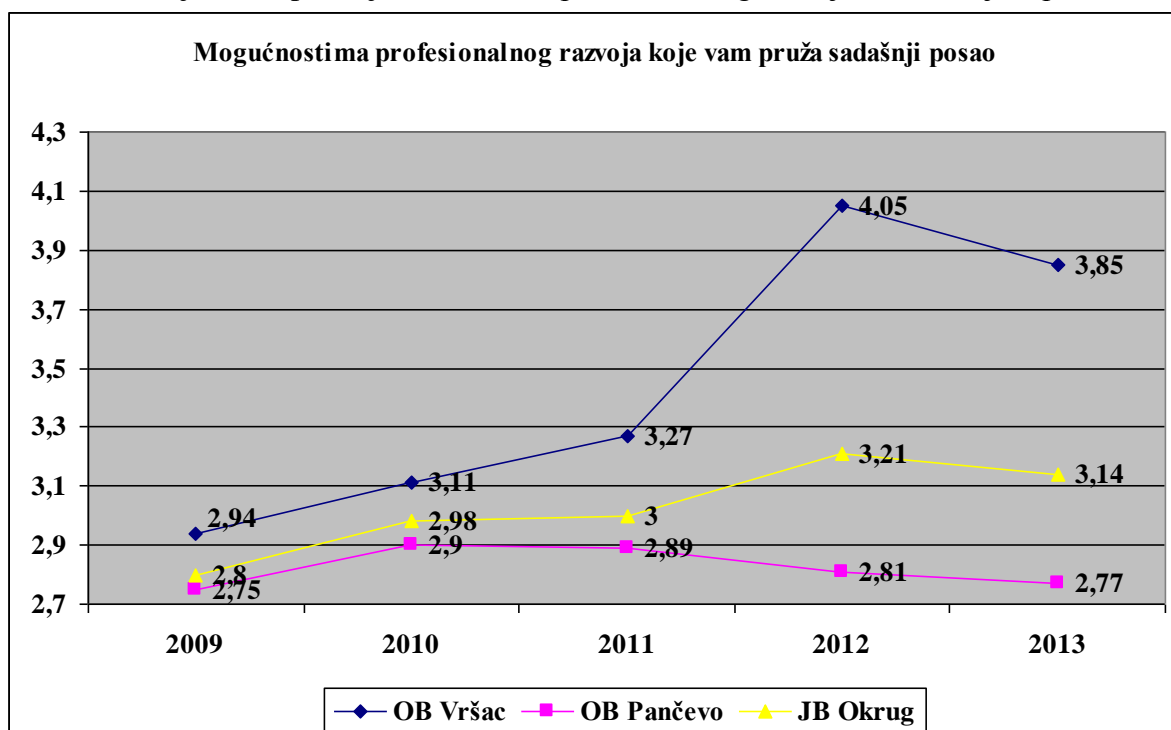
Prosečna ocena zadovoljstva anketiranih zaposlenih autonomijom u obavljanju posla u 2013. godini (3,52) smanjila se u odnosu na prethodnu godinu (3,57), a porasla u odnosu na 2009. godinu kada je iznosila 3,31. Analizom unazad pet godina (od 2009.godine) uočava se da prosečna ocena u OB Vršac je znatno viša u odnosu na OB Pančevo tokom celog posmatranog perioda.



Prosečna ocena zadovoljstva anketiranih zaposlenih autonomijom u obavljanju posla porasla je u 2013. godini (3,76) u odnosu na prethodnu godinu (3,63), a porasla u odnosu na 2009. godinu kada je iznosila 3,55. Analizom unazad pet godina (od 2009.godine) uočava se da prosečna ocena u SBPB Vršac je znatno viša u odnosu na ostale Specijalne bolnice. Prosečna ocena sa godinama raste u SBPB Bela Crkva a smanjuje se u SBPB Kovin.

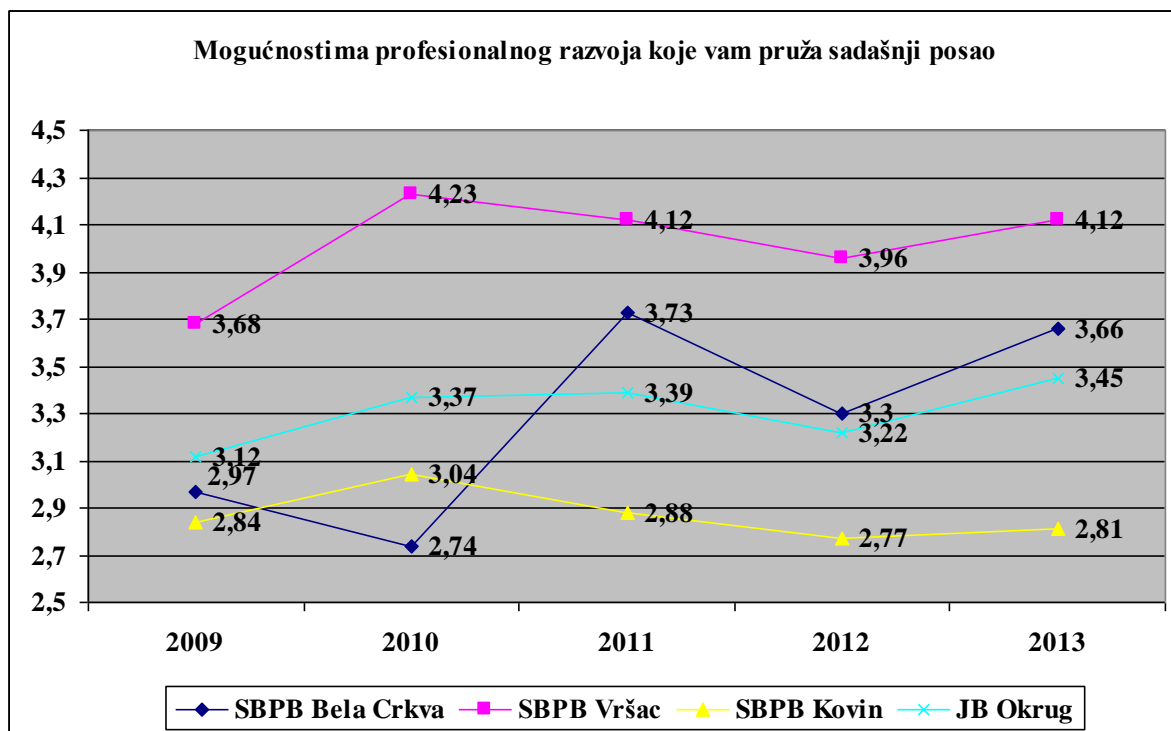


Mogućnostima profesionalnog razvoja koje im pruža sadašnji posao u stacionarnim zdravstvenim ustanovama, najviše su zadovoljni anketirani zaposleni radnici u Opštoj bolnici u Vršcu (69,9%) i u Specijalnoj bolnici u Vršcu (92,4%), a najviše nezadovoljnih radnika je u Specijalnoj bolnici u Kovinu (39%) i u Opštoj bolnici Pančevo (40,6%). U Specijalnoj bolnici u Beloj Crkvi najviše je anketiranih zaposlenih radnika koji su neopredeljeni što se tiče profesionalnog razvoja na sadašnjem poslu (40,6%).

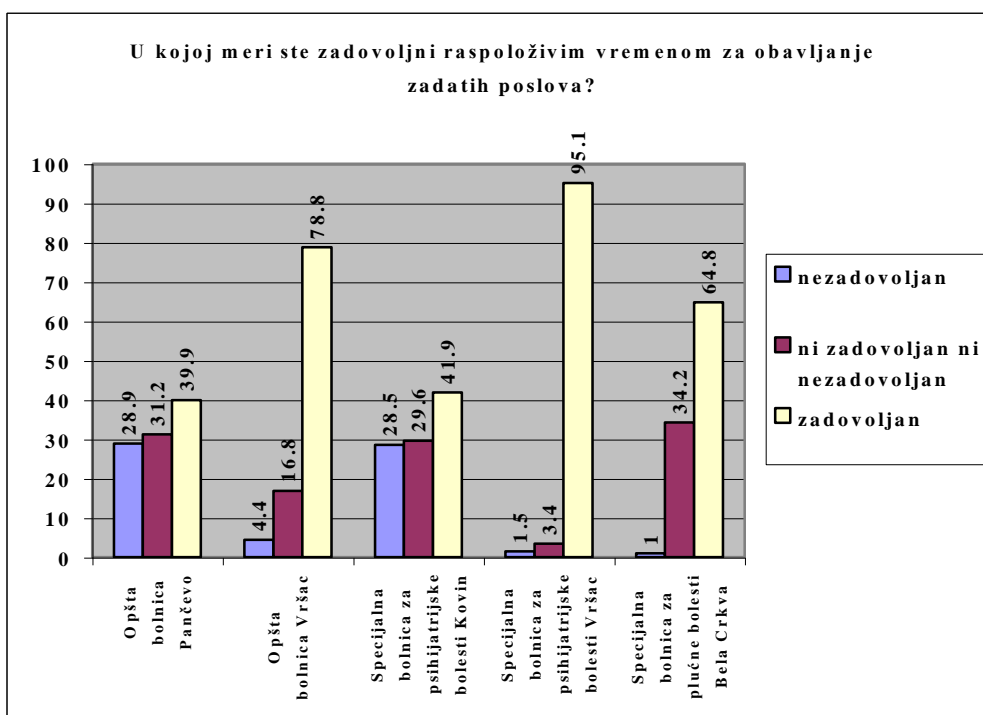


Petogodišnjom analizom zadovoljstva zaposlenih mogućnostima profesionalnog razvoja koje im pruža posao konstantno je raslo, počev od 2009. godine kada je iznosila 2,8 do 2013. godine (3,14). Prosečna

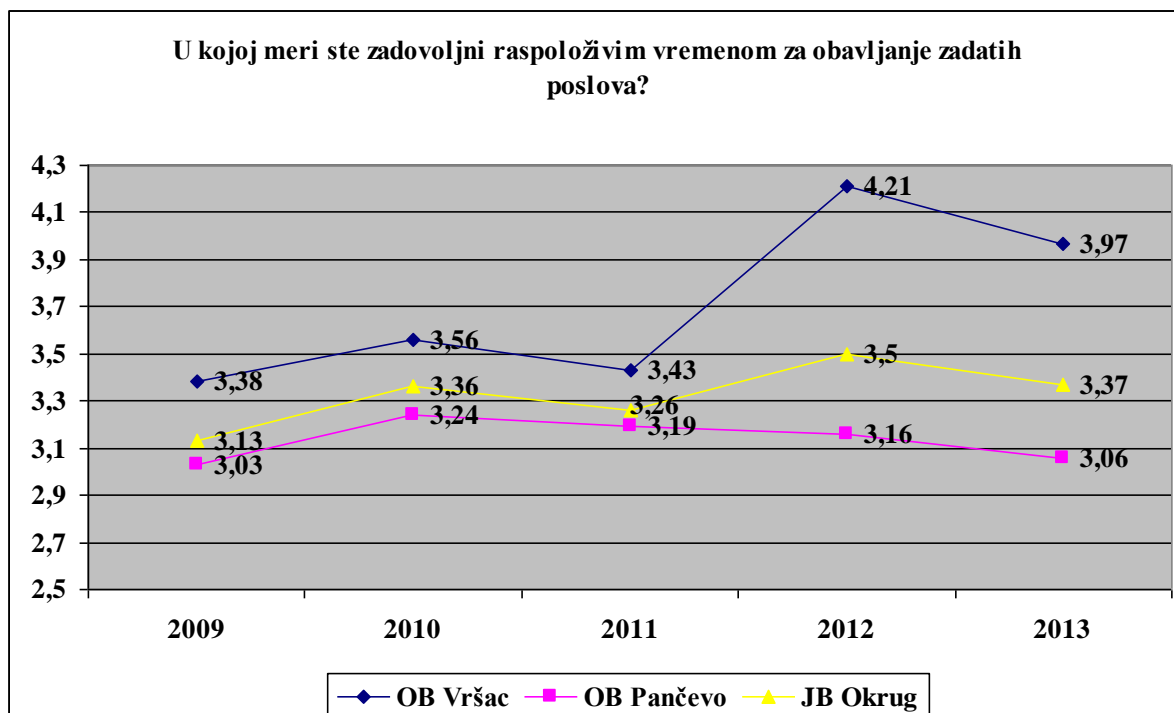
ocena tokom posmatranog perioda u OB Vršac rasla je do 2012. godine i znatno je viša u odnosu na prosečnu ocenu u OB Pančevo. U OB Pančevo prosečna ocena nije se znatnije menjala tokom godina.



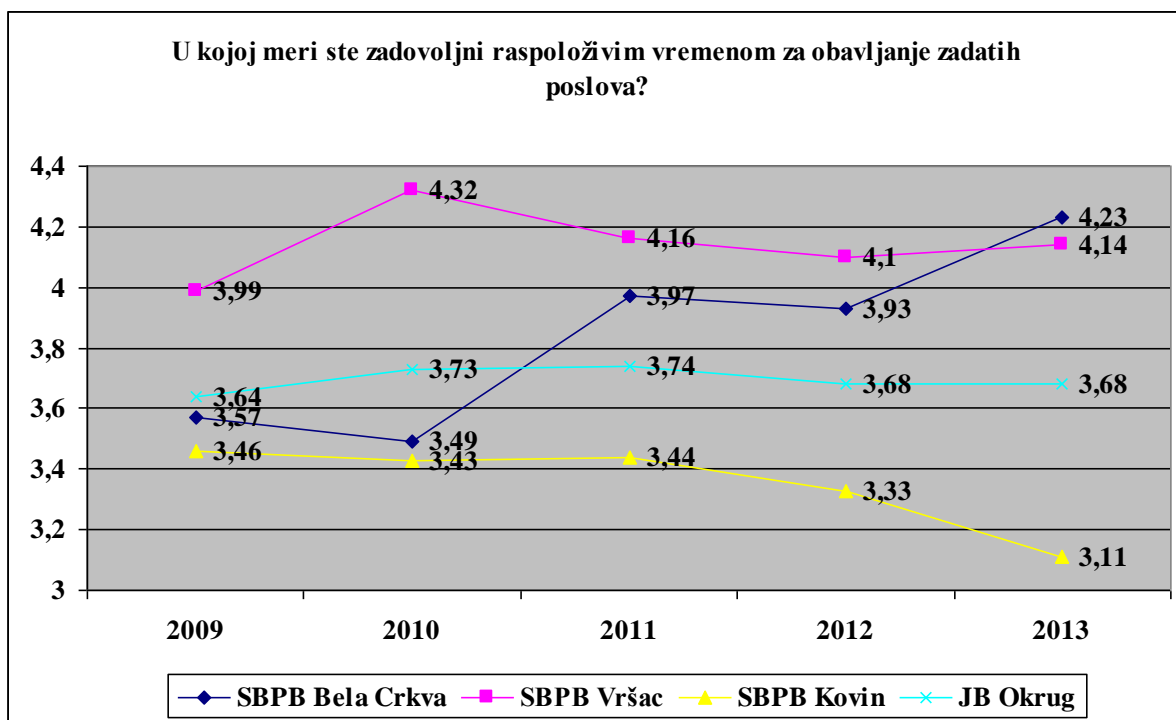
Petogodišnjom analizom zadovoljstva zaposlenih mogućnostima profesionalnog razvoja koje im pruža posao raslo je od 2009. godine kada je iznosila 3,12, do 2013. godine (3,45). Prosečna ocena tokom posmatranog perioda u SBPB Vršac znatno je viša u odnosu na prosečne ocene u ostalim Specijalnim bolnicama. U SBPB Bela Crkva prosečna ocena rasla je od 2009. godine do 2013. godine a u SBPB Kovin nije se značajnije menjala.



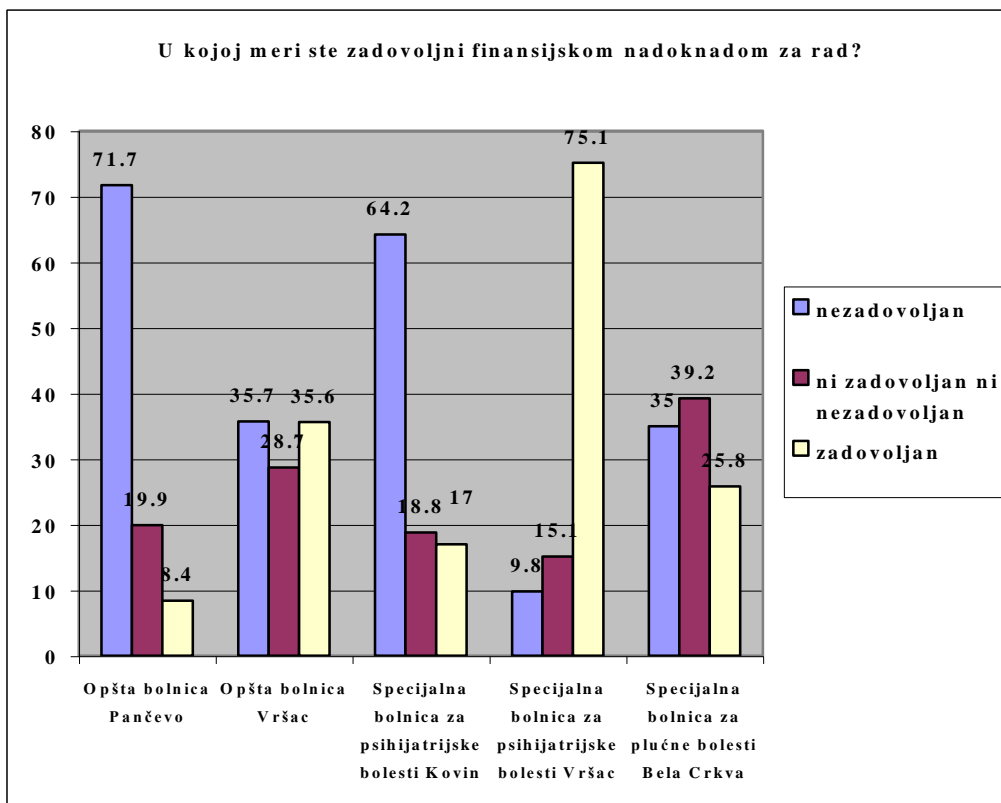
Većina anketiranih zaposlenih radnika u ustanovama stacionarne zdravstvene zaštite je zadovoljna raspoloživim vremenom za obavljanje zadatah poslova. Najviše su zadovoljni zaposleni u Opštoj bolnici u Vršcu (78,8%), Specijalnoj bolnici u Vršcu (95,1%) i u Specijalnoj bolnici u Beloj Crkvi (64,8%), a nezadovoljstvo je najizraženije u Opštoj bolnici u Pančevu (28,9%) i u Specijalnoj bolnici za psihijatrijske bolesti Kovin (28,5%).



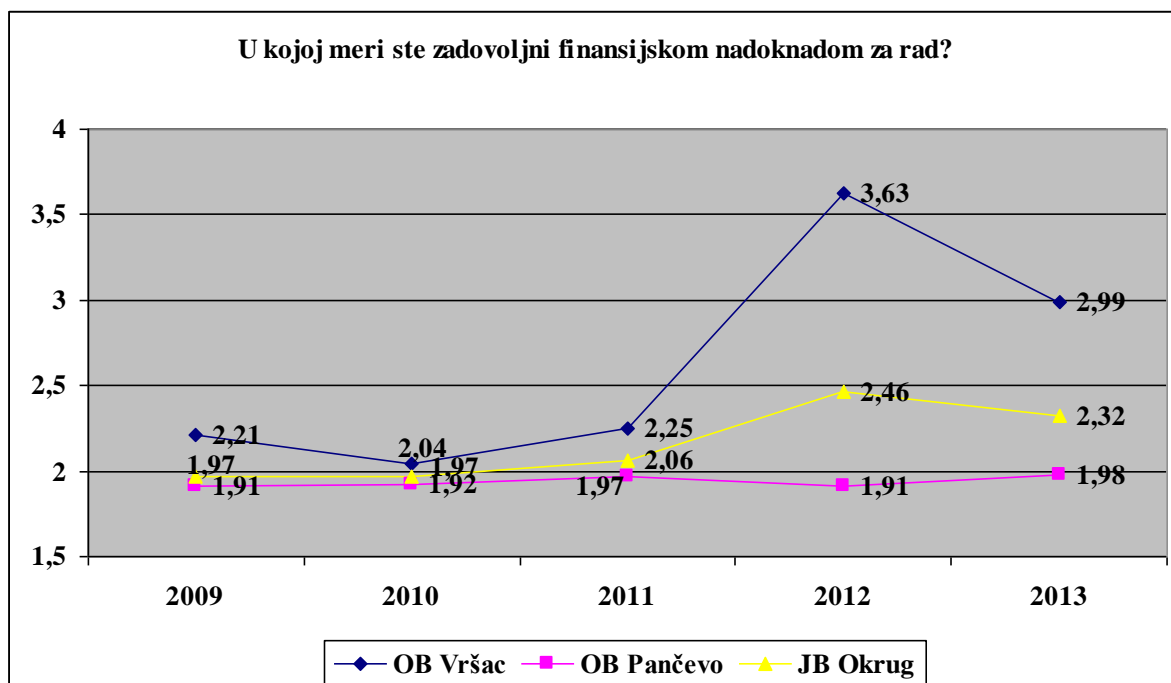
Prosečna ocena za zadovoljstvo zaposlenih u Opštim bolnicama Južnobanatskog okruga u 2013. godini (3,37) smanjila se u odnosu na 2012. godinu (3,5) a porasla u odnosu na 2009. godinu (3,13). U OB Vršac prosečna ocena je rasla tokom poslednjih pet godina i znatno je viša od prosečne ocene u OB Pančevo.



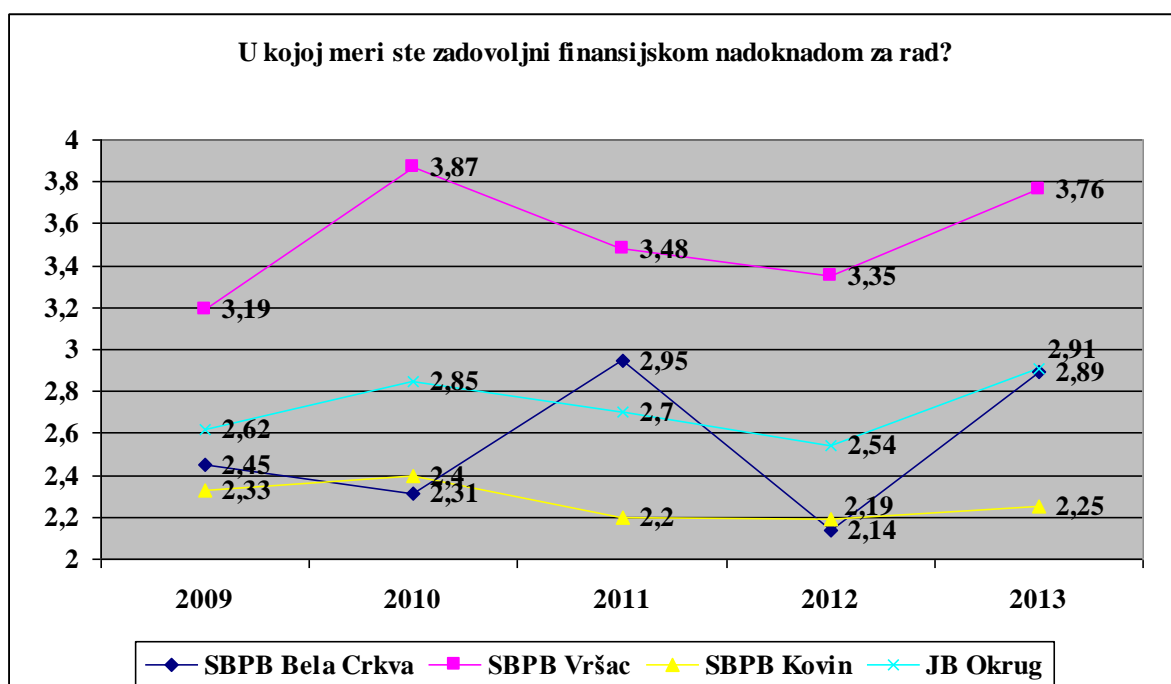
Petogodišnjom analizom zadovoljstva zaposlenih raspoloživim vremenom za obavljanje zadatih poslova raslo je od 2009. godine kada je iznosila 3,64, do 2013. godine (3,68). Prosečna ocena tokom posmatranog perioda u SBPB Vršac znatno je viša u odnosu na prosečne ocene u ostalim Specijalnim bolnicama. U SBPB Bela Crkva prosečna ocena rasla je od 2009. godine do 2013. godine a u SBPB Kovin je opadala.



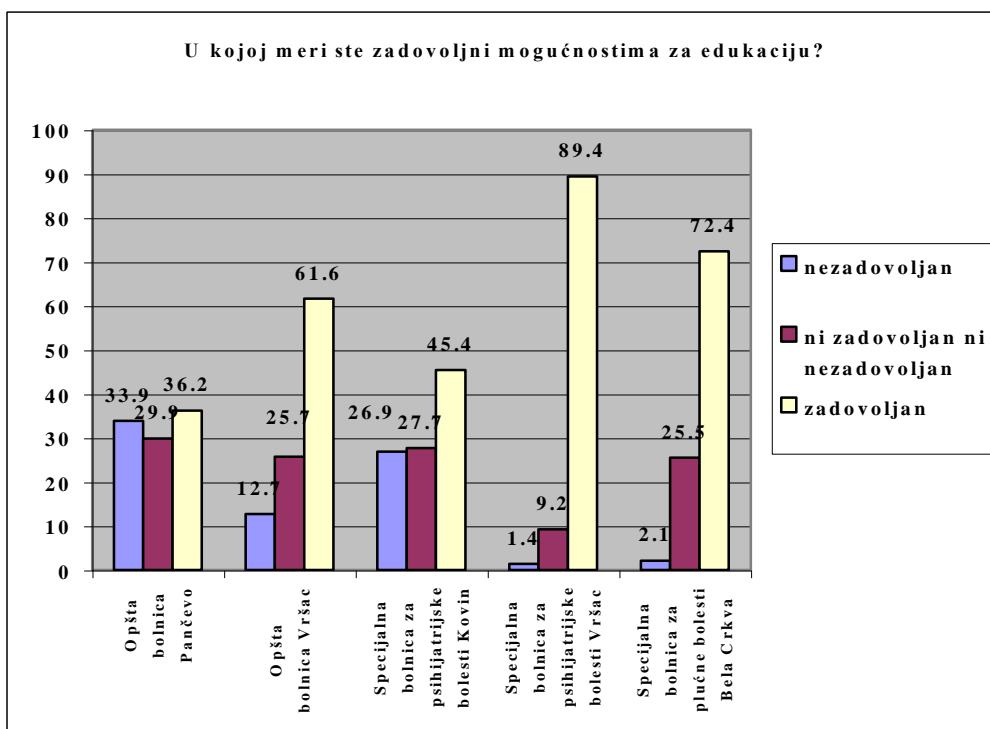
Većina anketiranih zaposlenih radnika u ustanovama stacionarne zdravstvene zaštite je nezadovoljna finansijskom nadoknadom za rad. Najviše su nezadovoljni radnici u Opštoj bolnici u Pančevu (71,7%), u Specijalnoj bolnici za psihijatrijske bolesti Kovin (64,2%) i u Opštoj bolnici Vršac (35,7%). U Specijalnoj bolnici u Beloj Crkvi većina anketiranih (39,2%) se izjašnjava da nije ni zadovoljna ni nezadovoljna finansijskom nadoknadom za rad, a većina anketiranih zaposlenih radnika u Specijalnoj bolnici u Vršcu (75,1%) je zadovoljna finansijskom nadoknadom za rad.



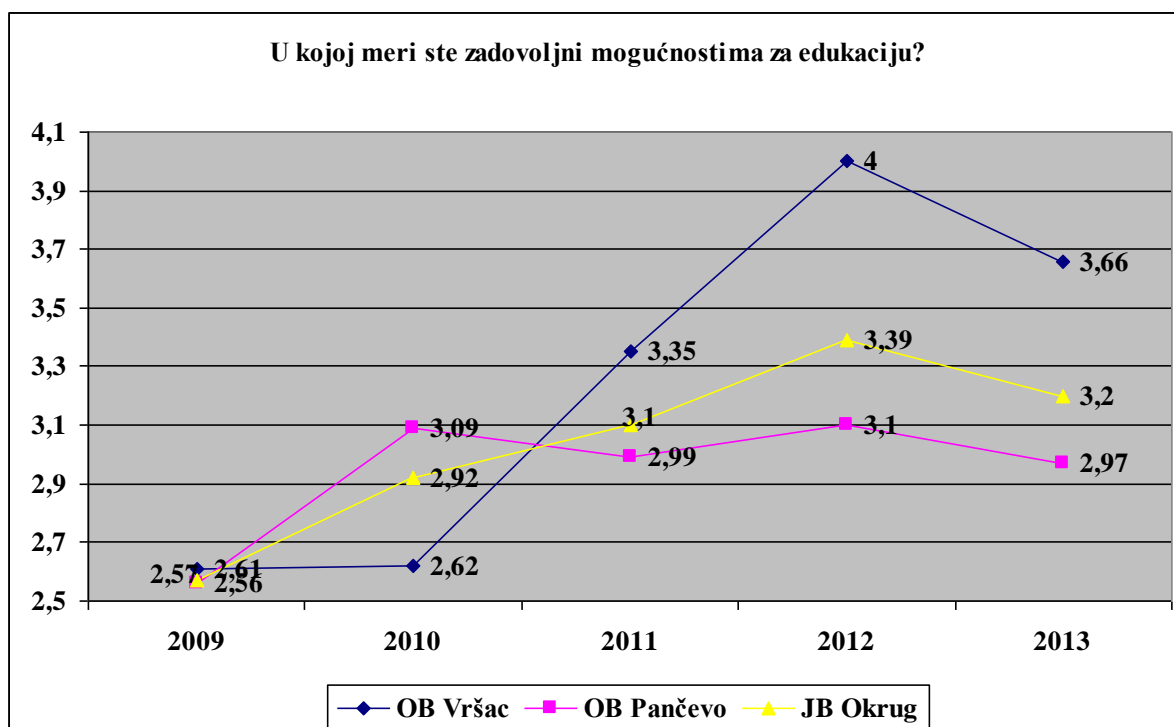
Analizom zadovoljstva zaposlenih finansijskom naknadom za rad prosečna ocena u 2013. godini (2,32) smanjila se u odnosu na predhodnu godinu (2,46), a porasla u odnosu na 2009.godinu (1,97). U OB Vršac prosečna ocena je viša u odnosu na prosečnu ocenu u OB Pančevo tokom svih pet godina posmatranja a najveća razlika se uočava u 2011. godini kada je prosečna ocena u OB Vršac iznosila 3,63 a u OB Pančevo 1,91.



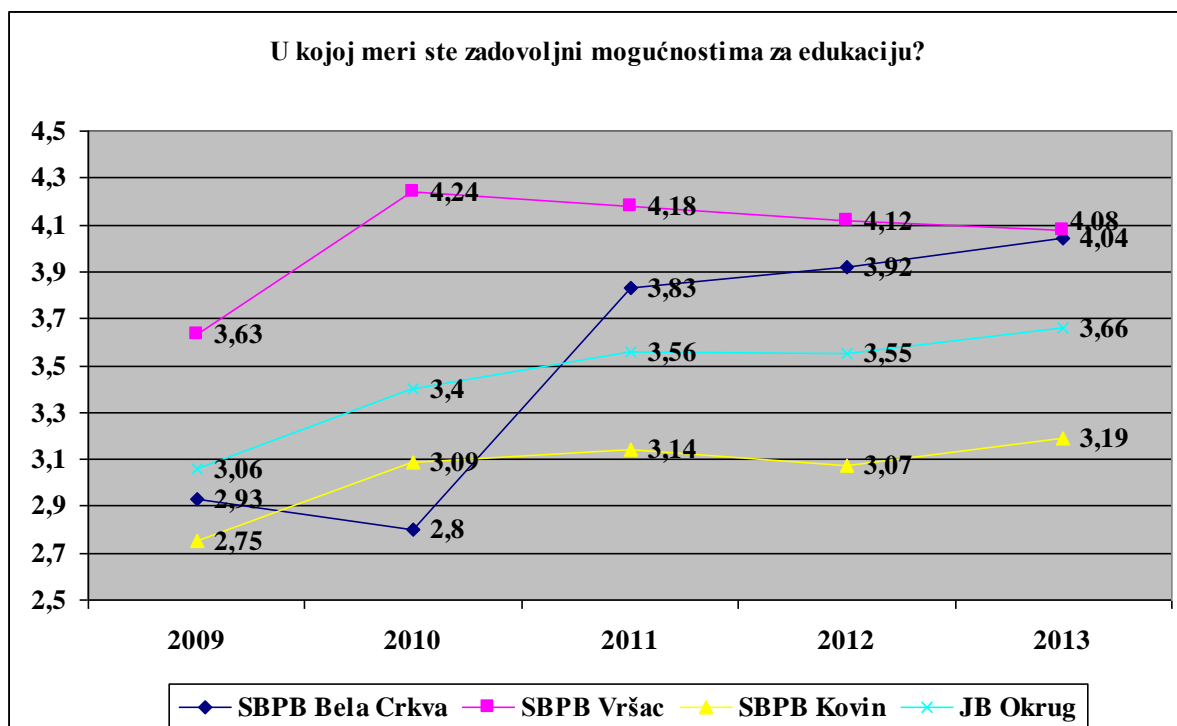
Prosečna ocena zadovoljstva zaposlenih u 2013. godini povećala se u odnosu na predhodnu godinu (2,54) a porasla je u odnosu na 2009. godinu kada je iznosila 2,62. Najvišu vrednost ima prosečna ocena u SBPB Vršac u tokom svih pet godina posmatranja, a najnižu SBPB Kovin.



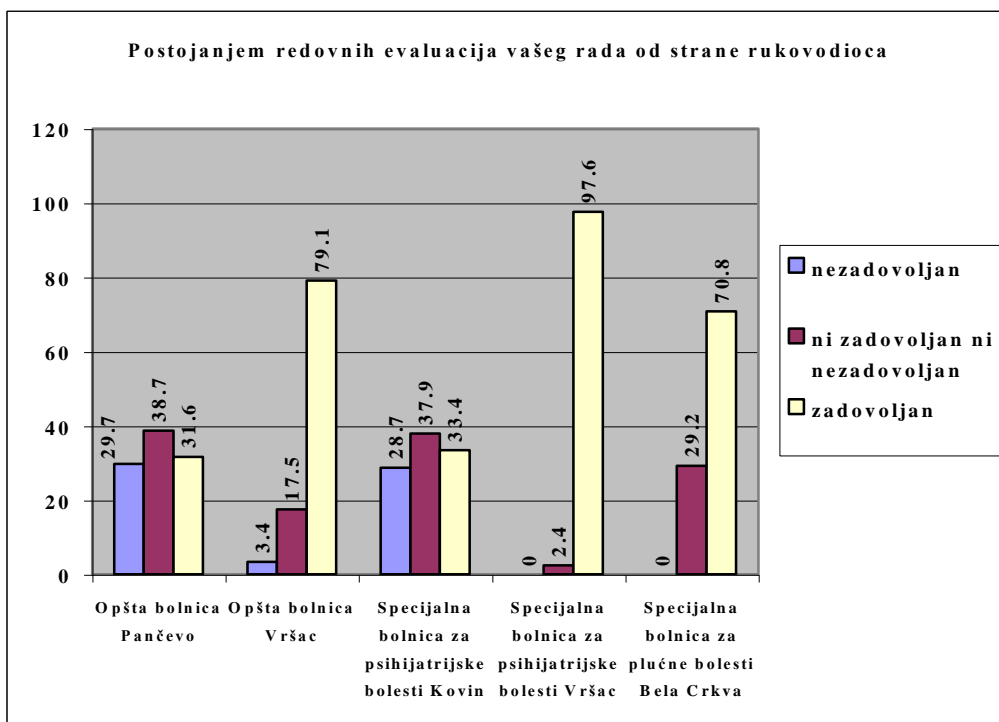
Mogućnostima za edukaciju, u ustanovama stacionarne zdravstvene zaštite su najviše zadovoljni radnici u Specijalnoj bolnici u Vršcu (89,4%), a nezadovoljstvo je najizraženije u Specijalnoj bolnici u Kovinu (26,9%) i u Opštoj bolnici u Pančevu (33,9%).



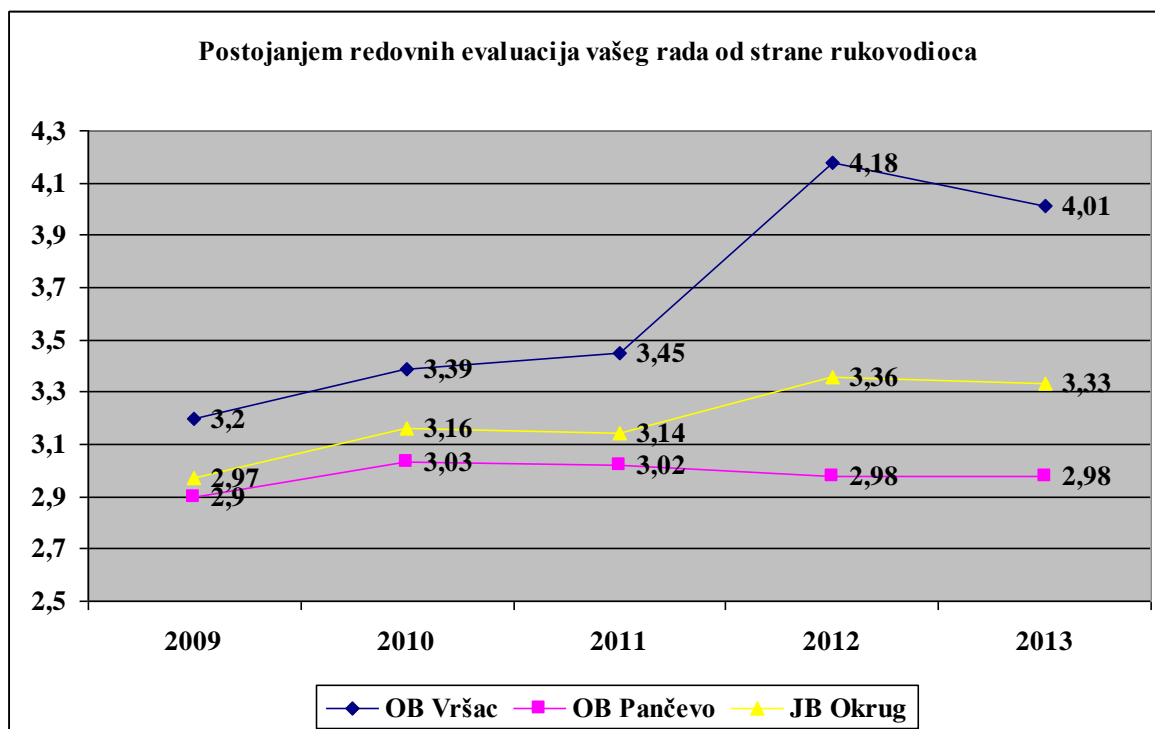
Analizom zadovoljstva zaposlenih mogućnostima za edukaciju, prosečna ocena u 2013. godini (3,2) niža je u odnosu na predhodnu godinu (3,39) a viša je u odnosu na 2009. godini (2,56). Prosečna ocena u OB Vršac porasla je u 2013. godini (3,66) u odnosu na 2009. godinu (2,56), a u OB Pančevo prosečna ocena je najviša bila u 2010. godini (3,09) a zatim je padala do 2013. godine (2,97).



Analizom zadovoljstva zaposlenih mogućnostima za edukaciju, prosečna ocena u 2013. godini (3,66) viša je u odnosu na predhodnu godinu (3,55) kao i u odnosu na 2009. godini (3,06). Prosečna ocena u SBPB Vršac imala je najvišu vrednost tokom svih pet posmatranih godina, a najnižu vrednost imala je SBPB Kovin izuzev u 2010. godini kada je prosečna ocena najniža bila u SBPB Bela Crkva. Najveći porast prosečne ocene je zapažen u SBPB Bela Crkva sa 2,8 (2010) na 4,04 (2013).

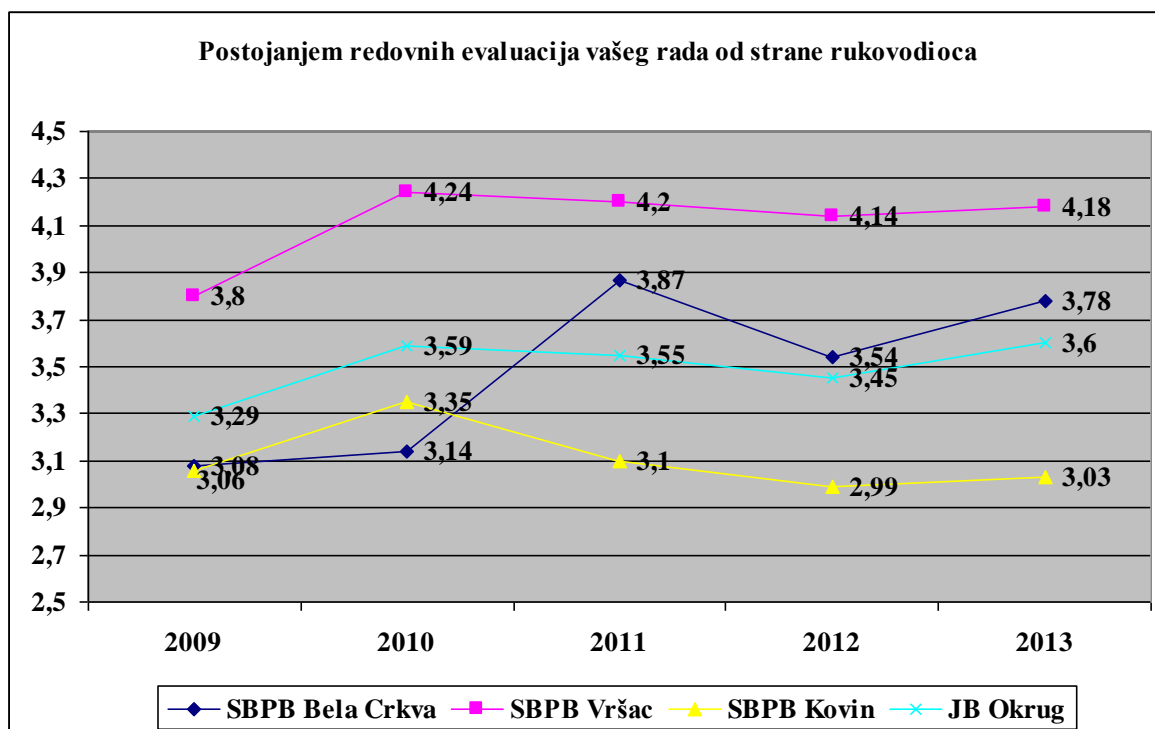


Najviše anketiranih zaposlenih radnika koji su zadovoljni postojanjem redovnih evaluacija rada od strane rukovodioca je u Opštoj bolnici u Vršcu (79,1%) i u Specijalnoj bolnici u Vršcu (97,6%), a nezadovoljstvo je najizraženije u Specijalnoj bolnici u Kovinu (28,7%) i u Opštoj bolnici Pančevo (29,7%). Većina anketiranih zaposlenih radnika u Opštoj bolnici u Pančevu (38,7%) i Specijalnoj bolnici u Kovinu (37,9%) je neopredeljena što se tiče postojanja redovnih evaluacija rada od strane rukovodećih lica.

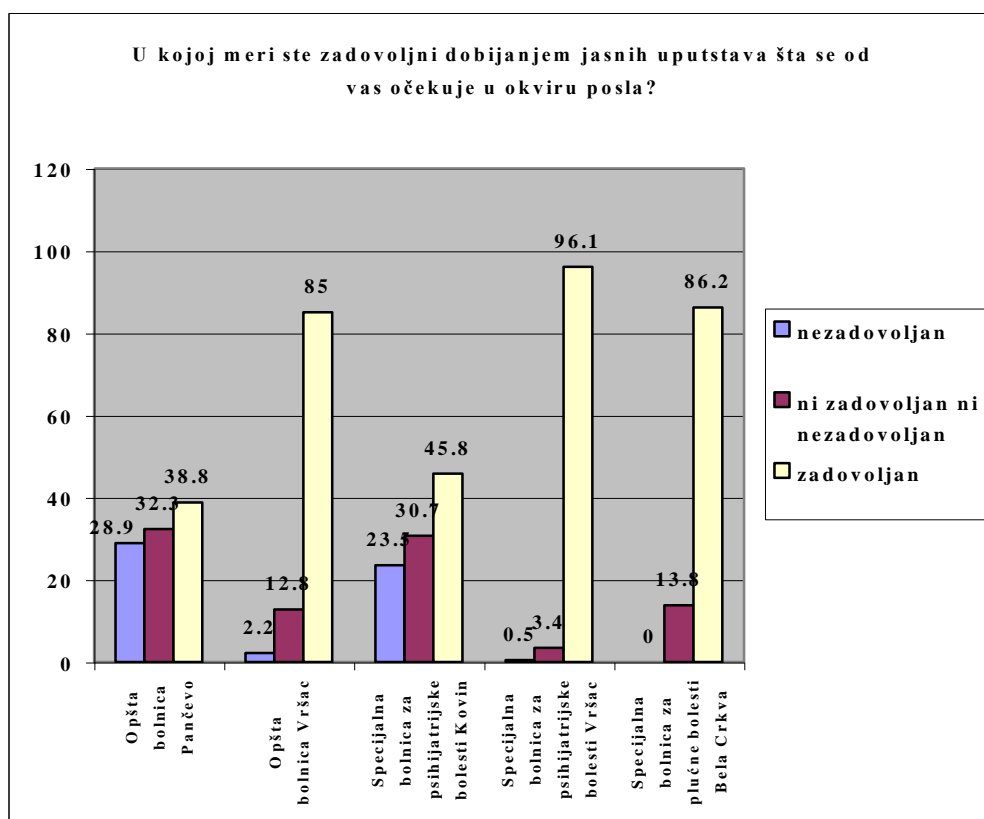


Analizom zadovoljstva zaposlenih, postojanjem redovnih evaluacija rada od strane rukovodilaca prosečna ocena u 2013. godini (3,33) neznatno je niža u odnosu na 2012 (3,36), a viša u odnosu na 2009.

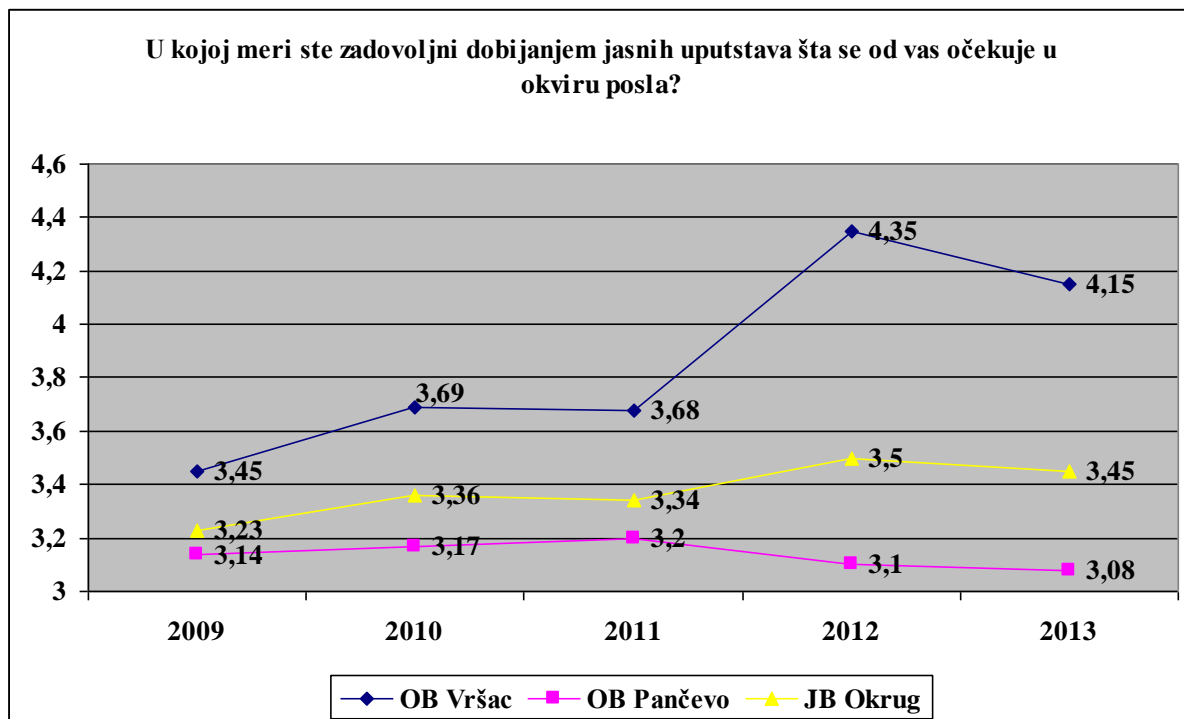
godinu (2,97). Petogodišnjom analizom, zapaža se da je prosečna ocena u OB Vršac imala najvišu vrednost tokom svih godina u odnosu na OB Pančevo. U 2012. godini zapaža se porast prosečne osene u OB Vršac a pad u OB Pančevo.



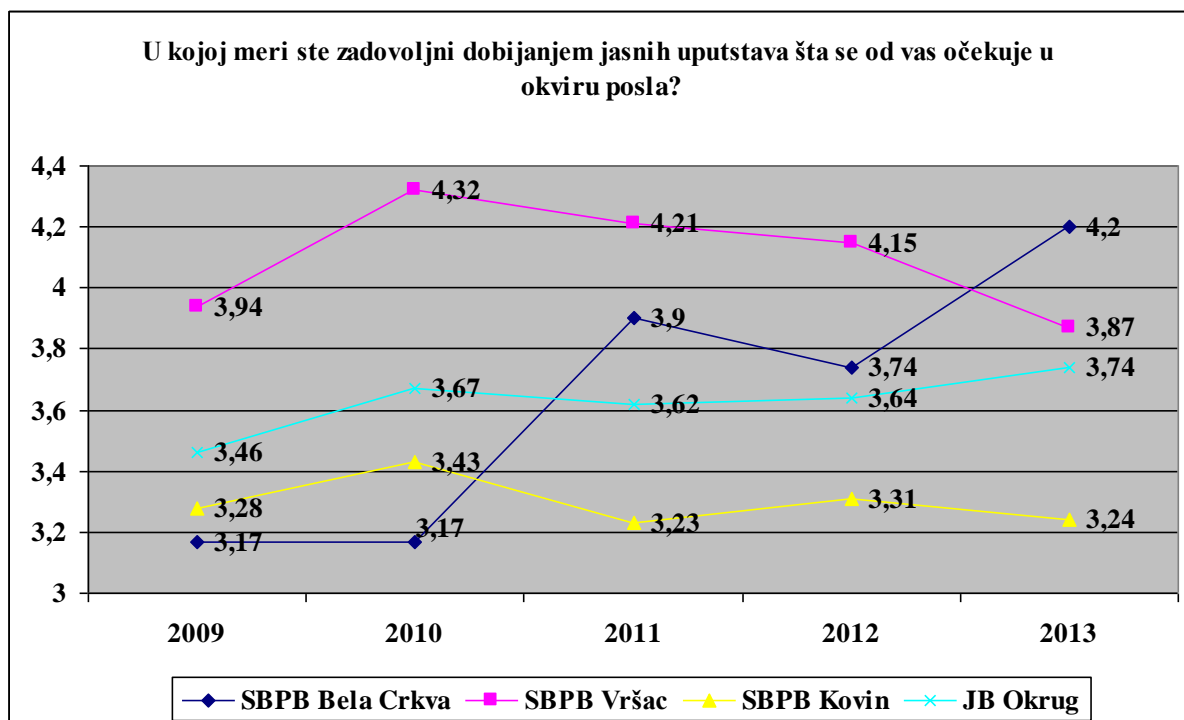
Analizom zadovoljstva zaposlenih, postojanjem redovnih evaluacija rada od strane rukovodilaca prosečna ocena porasla je u 2013. godini (3,6) u odnosu na predhodnu godinu (3,45) kao i u odnosu na proteklih pet godina. Najveće zadovoljstvo je u SBPB Vršac od 2009 do 2013. godine a najmanje u SBPB Kovin izuzev 2010. godine kada je u SBPB Bela Crkva prosečna ocena bila najniža.



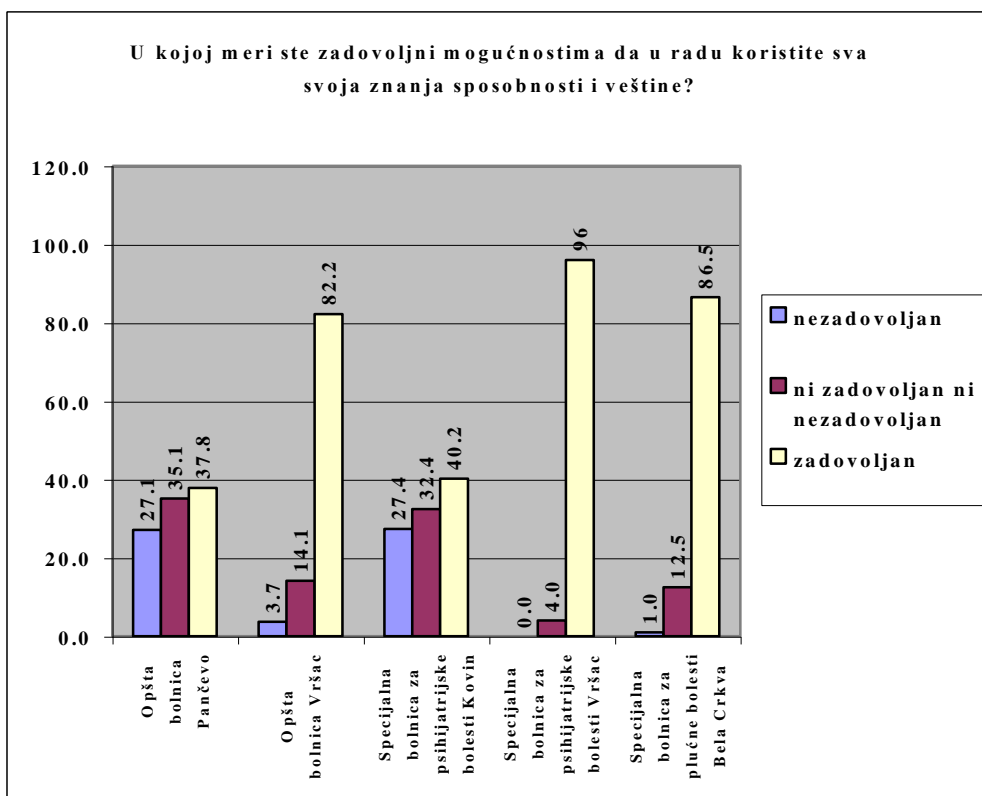
Većina anketiranih zaposlenih radnika u ustanovama stacionarne zdravstvene zaštite je zadovoljna dobijanjem jasnih uputstava u okviru posla. Najviše su zadovoljni zaposleni u Specijalnoj bolnici u Beloj Crkvi (86,2%), Specijalnoj bolnici u Vršcu (96,1%) i Opštoj bolnici Vršac (85%) a nezadovoljstvo je najizraženije u Opštoj bolnici Pančevo (28,9%) i Specijalnoj bolnici u Kovinu (23,5%).



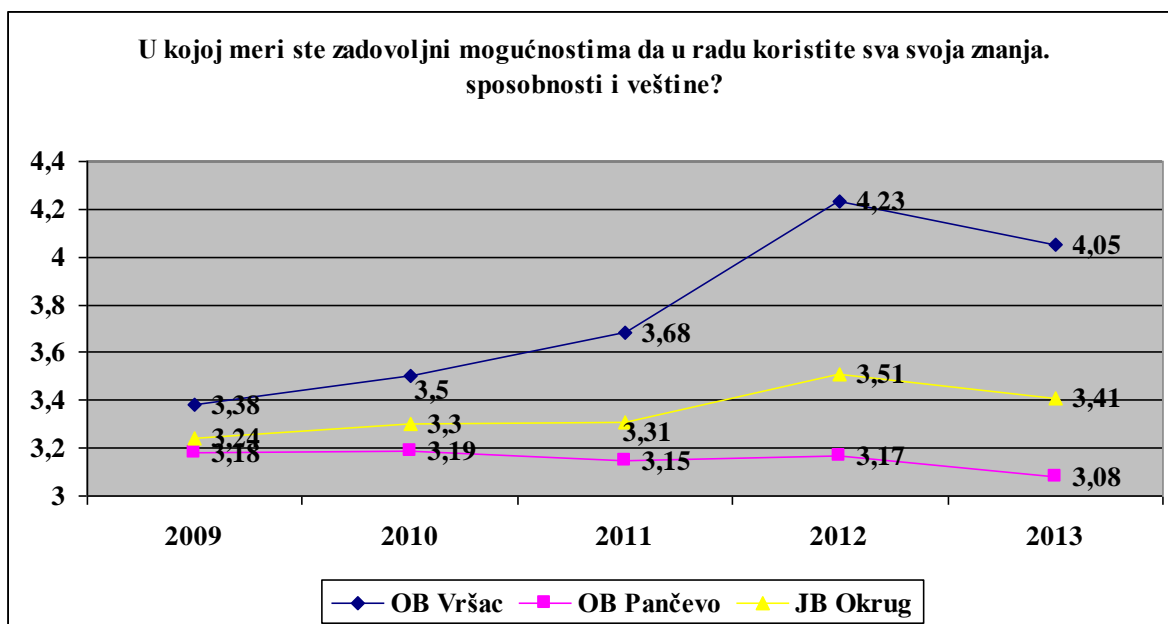
Analizom zadovoljstva zaposlenih, dobijanjem jasnih uputstava šta se od njih očekuje u okviru posla, prosečna ocena u 2013. godini (3,45) niža je u odnosu na predhodnu godinu (3,5) a viša u odnosu na 2009. godinu. Prosečna ocena je znatno viša u OB Vršac u odnosu na OB Pančevo, a najveća razlika je u 2012. godini (4,35 i 3,1).



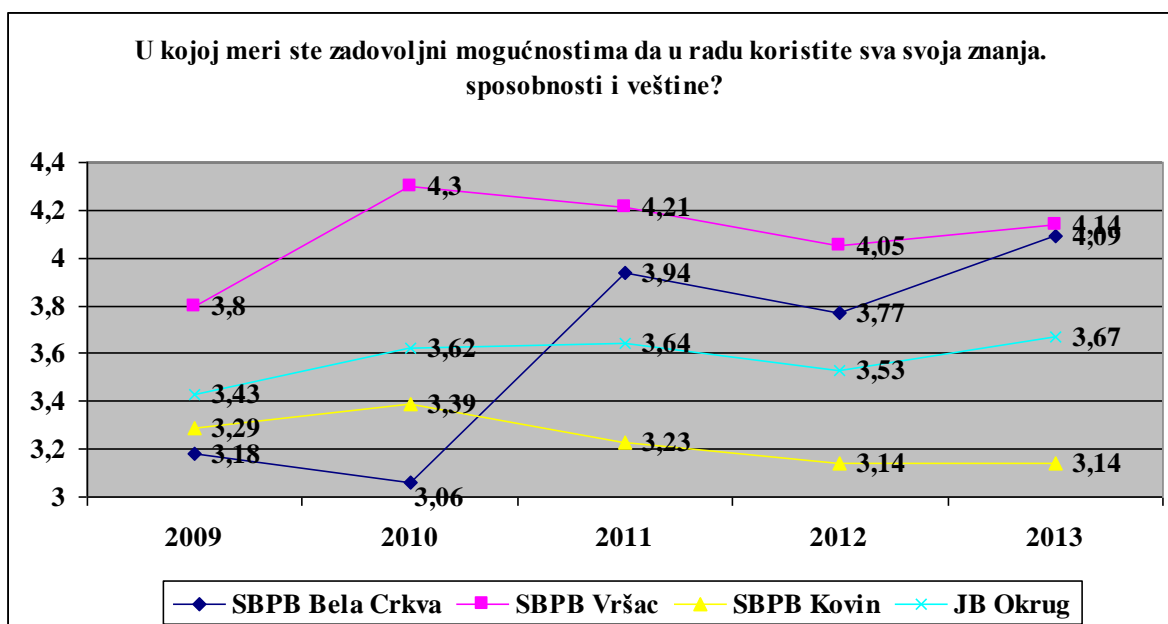
Analizom zadovoljstva zaposlenih, dobijanjem jasnih uputstava šta se od njih očekuje u okviru posla, prosečna ocena je porasla u 2013. godini (3,74) u odnosu na predhodnu godinu (3,64) kao i u odnosu na 2009. godinu (3,46). Petogodišnjom analizom, prosečna ocena bila je najviša u SBPB Vršac izuzev 2013. godine a sa godinama je opadala. SBPB Bela Crkva imala je najnižu prosečnu ocenu 2009 i 2010. godine, a u 2013. godini imala je najvišu vrednost.



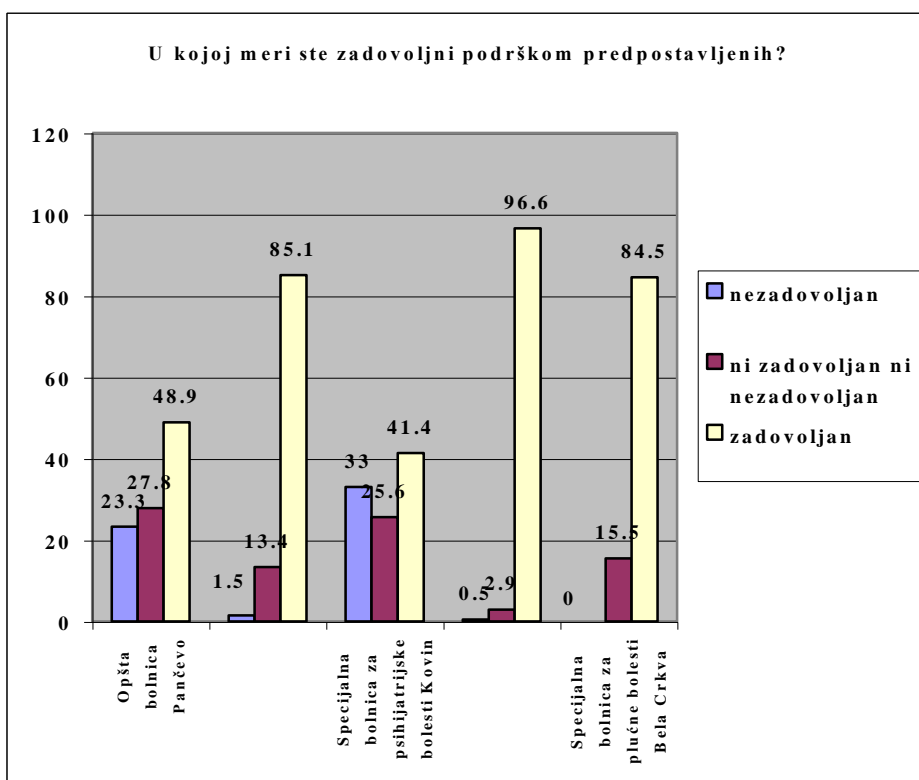
Većina anketiranih zaposlenih radnika u ustanovama stacionarne zdravstvene zaštite je zadovoljna mogućnostima da u radu koristi sva svoja znanja, sposobnosti i veštine. Najviše su zadovoljni zaposleni u Opštoj bolnici u Vršcu (82,2%) i u Specijalnoj bolnici u Vršcu (96%), a nezadovoljstvo je najizraženije u Specijalnoj bolnici u Kovinu (27,4%) i Opštoj bolnici Pančevo (27,1%).



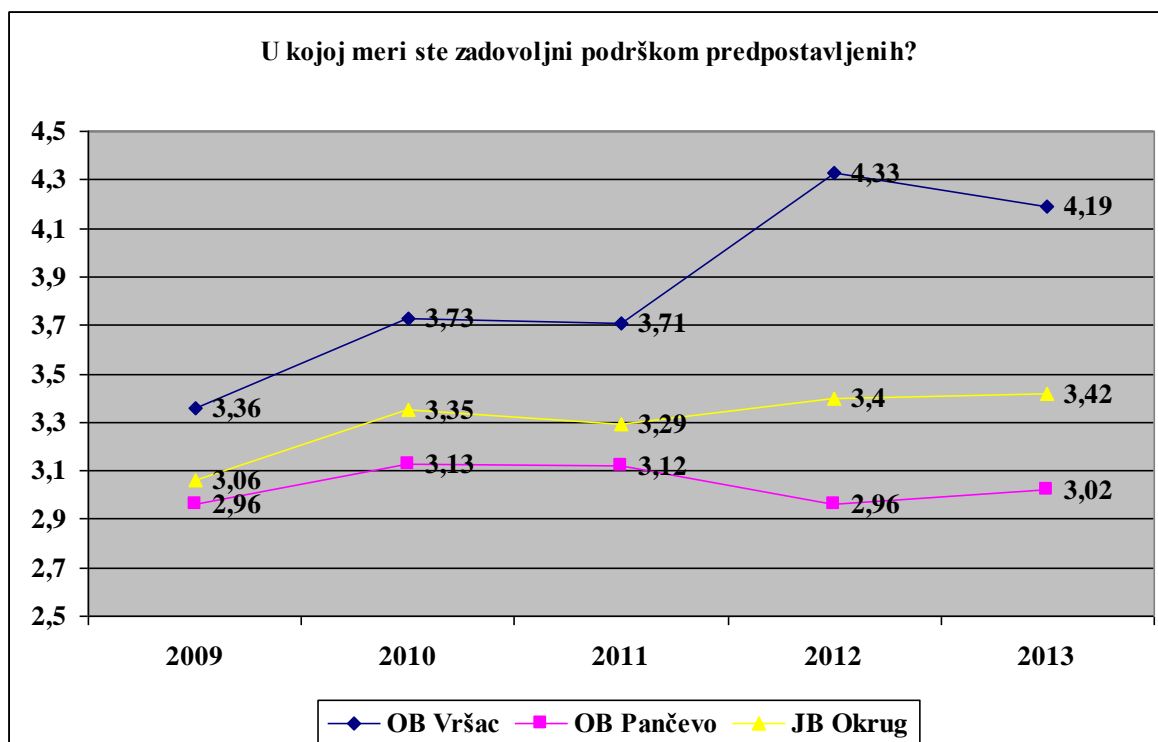
Petogodišnjim analizom prosečne ocene zadovoljstva zaposlenih mogućnostima da u radu koristi sva svoja znanja, sposobnosti i veštine, rasla je počev od 2009. godine kada je iznosila 3,24 do 2012. godine kada je iznosila 3,51 a u 2013. godini se snizila na 3,41. Prosečna ocena u OB Vršac je viša u odnosu na OB Pančevo, a najveća razlika se uočava u 2012. godini (4,23 i 3,17).



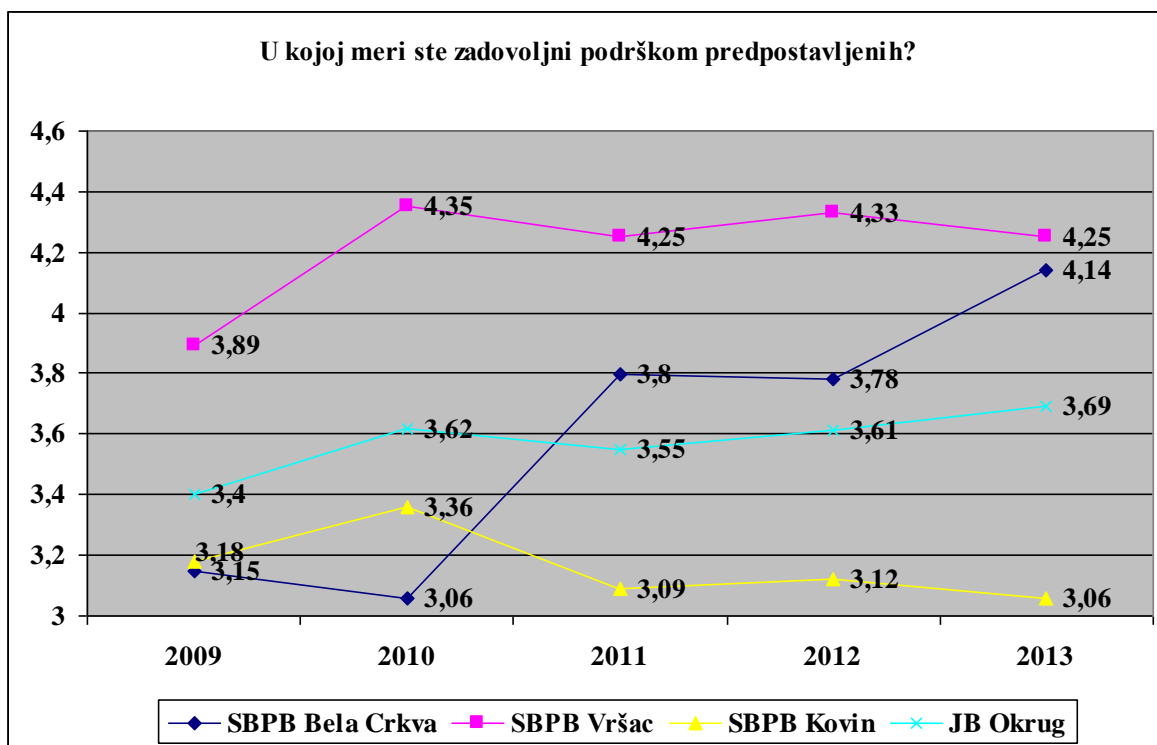
Petogodišnjim analizom prosečne ocene zadovoljstva zaposlenih mogućnostima da u radu koristi sva svoja znanja, sposobnosti i veštine, rasla je počev od 2009. godine kada je iznosila 3,43 do 2013. godine kada je iznosila 3,67. Prosečna ocena u SBPB Vršac je viša u odnosu na ostale Specijalne bolnice. SBPB Bela Crkva imala je najnižu prosečnu ocenu 2009 i 2010. godine a zatim se povećava, a prosečna ocena u SBPB Kovin se smanjuje i ima najnižu vrednost u 2012 i 2013. godini.



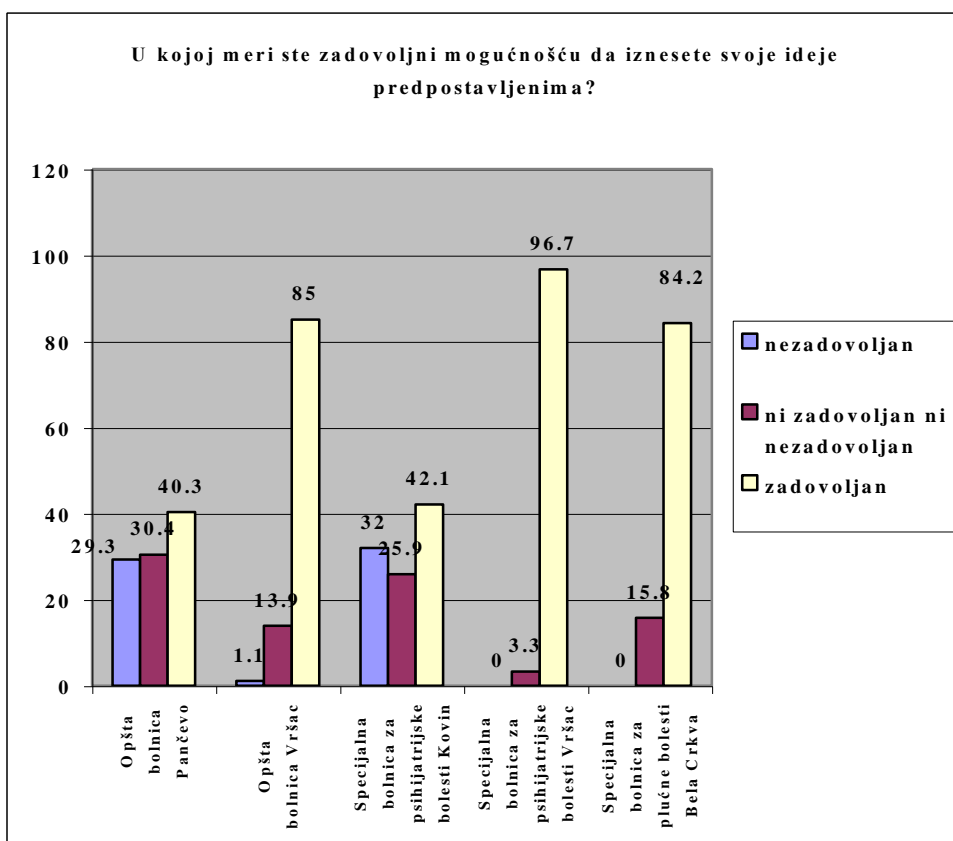
Podrškom pretpostavljenih, u ustanovama stacionarne zdravstvene zaštite, najviše su zadovoljni zaposleni u Opštoj bolnici u Vršcu (85,1%) i u Specijalnoj bolnici u Vršcu (96,6%), a nezadovoljstvo je najizraženije u Specijalnoj bolnici u Kovinu (33%) i u Opštoj bolnici u Pančevu (23,3%).



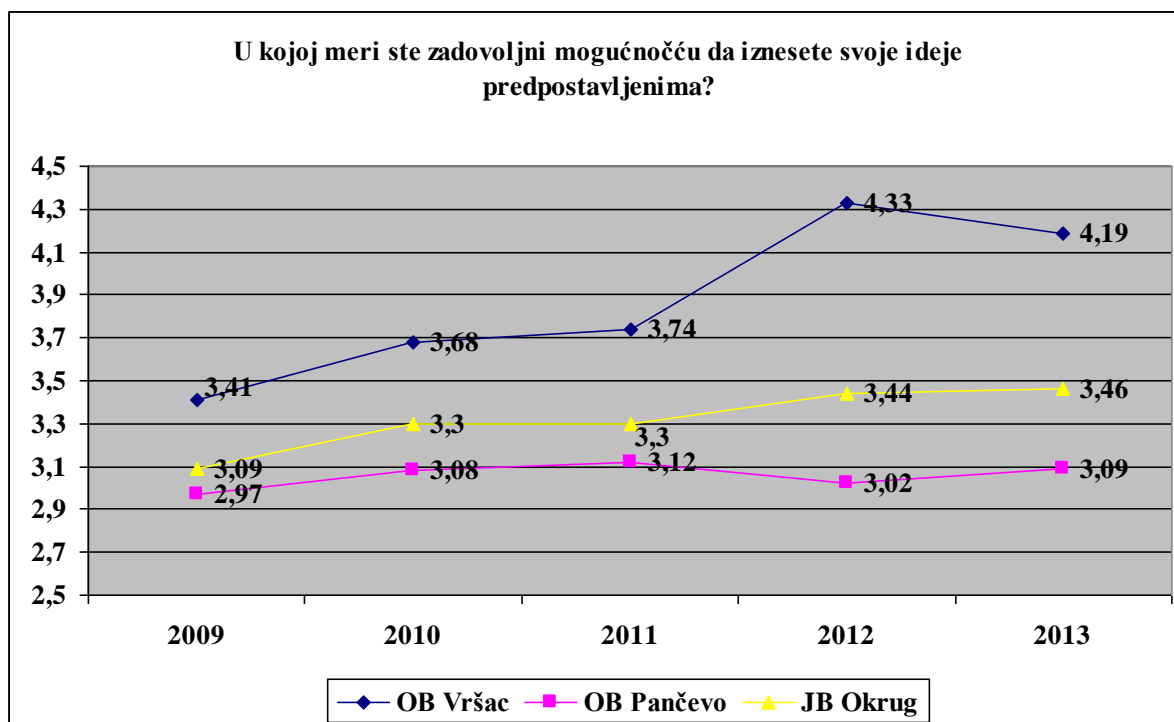
Analizom zadovoljstva zaposlenih podrškom pretpostavljenih zapaža se porast prosečne ocene počev od 2009. godine kada je iznosila 3,06 do 2013. godine kada je iznosila 3,42. Petogodišnjom analizom zapaža se da OB Vršac ima višu prosečnu ocenu tokom svih posmatranih godina u odnosu na OB Pančevo, a najveća razlika je 2012. godine (4,33 i 2,96).



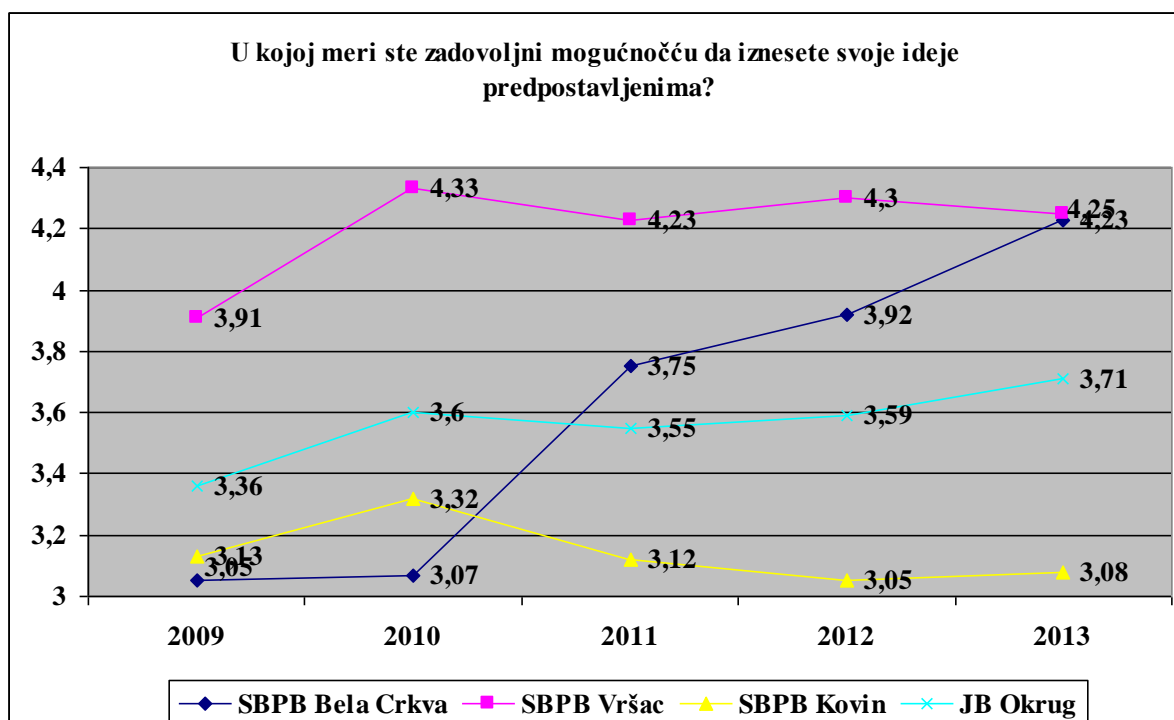
Analizom zadovoljstva zaposlenih podrškom pretpostavljenih zapaža se porast prosečne ocene počev od 2009. godine kada je iznosila 3,4 do 2013. godine kada je iznosila 3,69. Prosečna ocena u SBPB Vršac je viša u odnosu na ostale Specijalne bolnice. SBPB Bela Crkva imala je najnižu prosečnu ocenu 2009 i 2010. godine a zatim se povećava, a prosečna ocena u SBPB Kovin se smanjuje i ima najnižu vrednost u 2011, 2012 i 2013. godini.



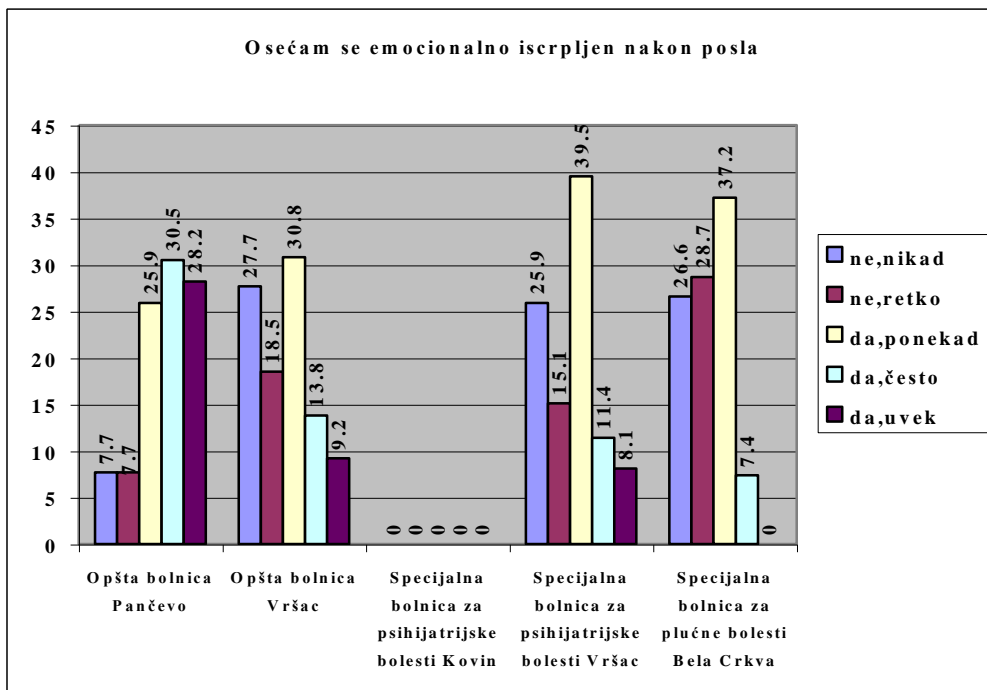
Većina anketiranih zaposlenih radnika u ustanovama stacionarne zdravstvene zaštite je zadovoljna mogućnošću da iznese svoje ideje predpostavljenima. Najviše su zadovoljni zaposleni u Opštoj bolnici u Vršcu (85%) i u Specijalnoj bolnici u Vršcu (96,7%), a nezadovoljstvo je najizraženije u Specijalnoj bolnici u Kovinu (32%) i Opštoj bolnici u Pančevu (29,3%).



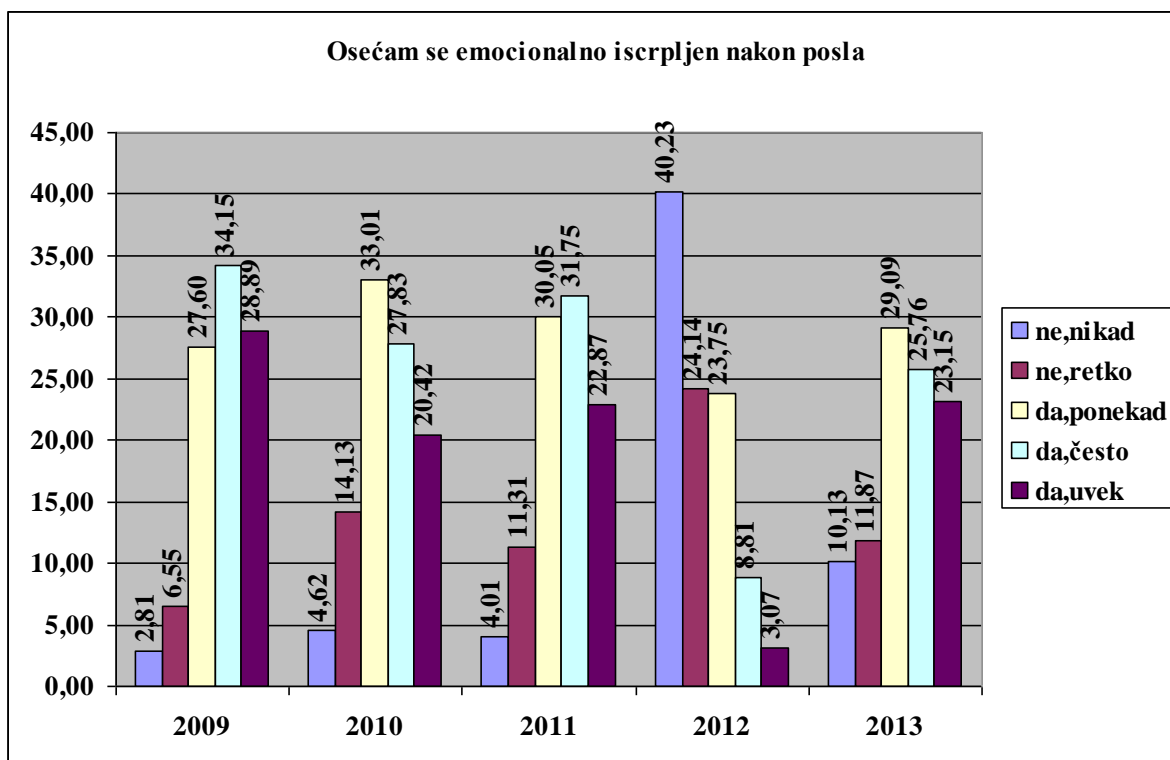
Analizom zadovoljstva zaposlenih mogućnošću iznošenja svojih ideja zapaža se porast prosečne ocene počev od 2009. godine kada je iznosila 3,09 do 2013. godine kada je iznosila 3,46. Petogodišnjom analizom zapaža se da OB Vršac ima višu prosečnu ocenu tokom svih posmatranih godina u odnosu na OB Pančevo, a najveća razlika je 2012. godine (4,33 i 3,02).



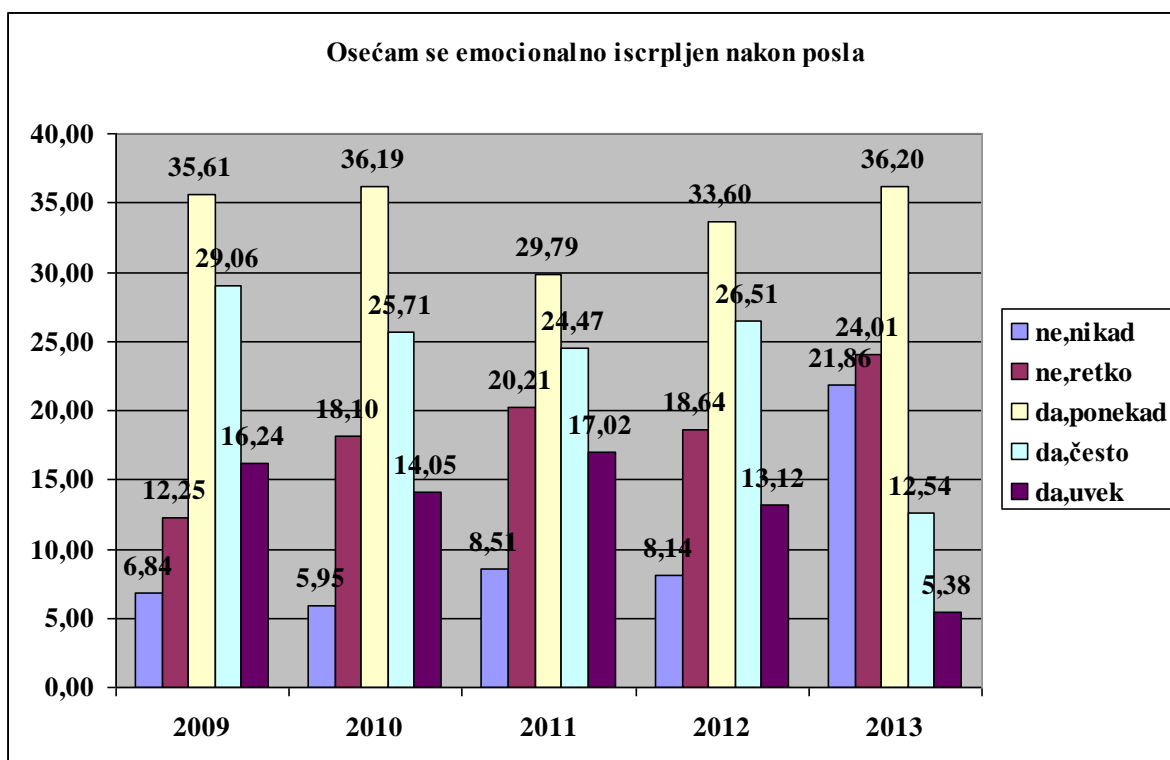
Analizom zadovoljstva zaposlenih u Specijalnim bolnicama, mogućnostima da iznesu svoje ideje predpostavljenima zapaža se porast prosečne ocene počev od 2009. godine kada je iznosila 3,36 do 2013. godine kada je iznosila 3,71. Prosečna ocena u SBPB Vršac je viša u odnosu na ostale Specijalne bolnice. SBPB Bela Crkva imala je najnižu prosečnu ocenu 2009 i 2010. godine a zatim se povećava, a prosečna ocena u SBPB Kovin se smanjuje i ima najnižu vrednost u 2011, 2012 i 2013. godini.



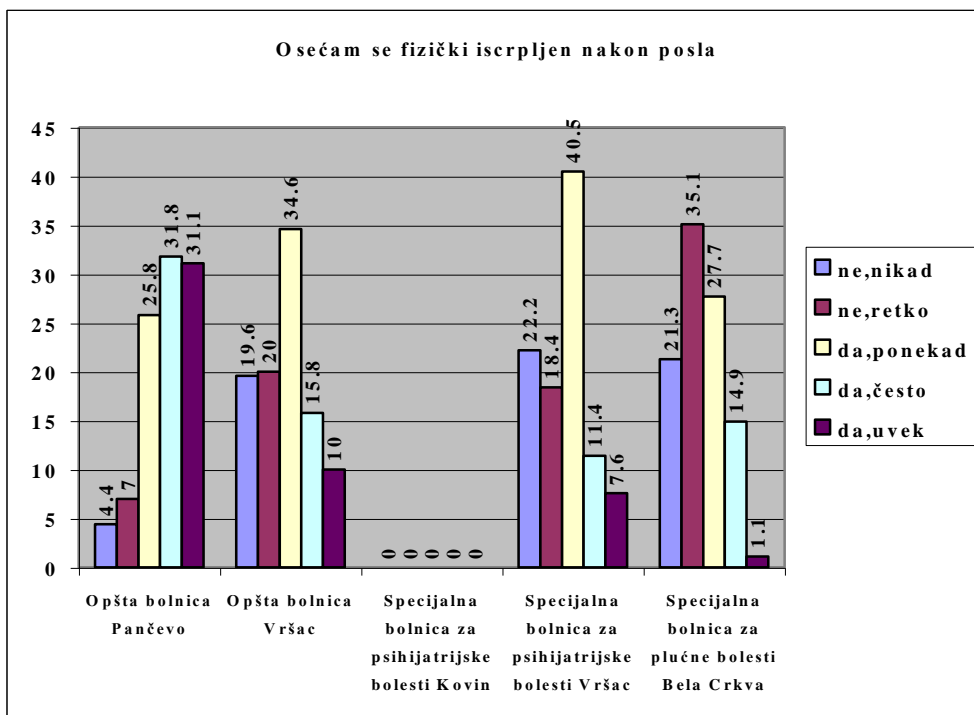
Većina zaposlenih radnika u ustanovama stacionarne zdravstvene zaštite se ponekad ili često oseća emocionalno iscrpljeno nakon posla. Najviše radnika koji su uvek emocionalno iscrpljeni nakon posla je bilo u Opštoj bolnici u Pančevu (28,2%), a najviše radnika koji nisu nikad emocionalno iscrpljeni nakon posla u Opštoj bolnici u Vršcu (27,7%).



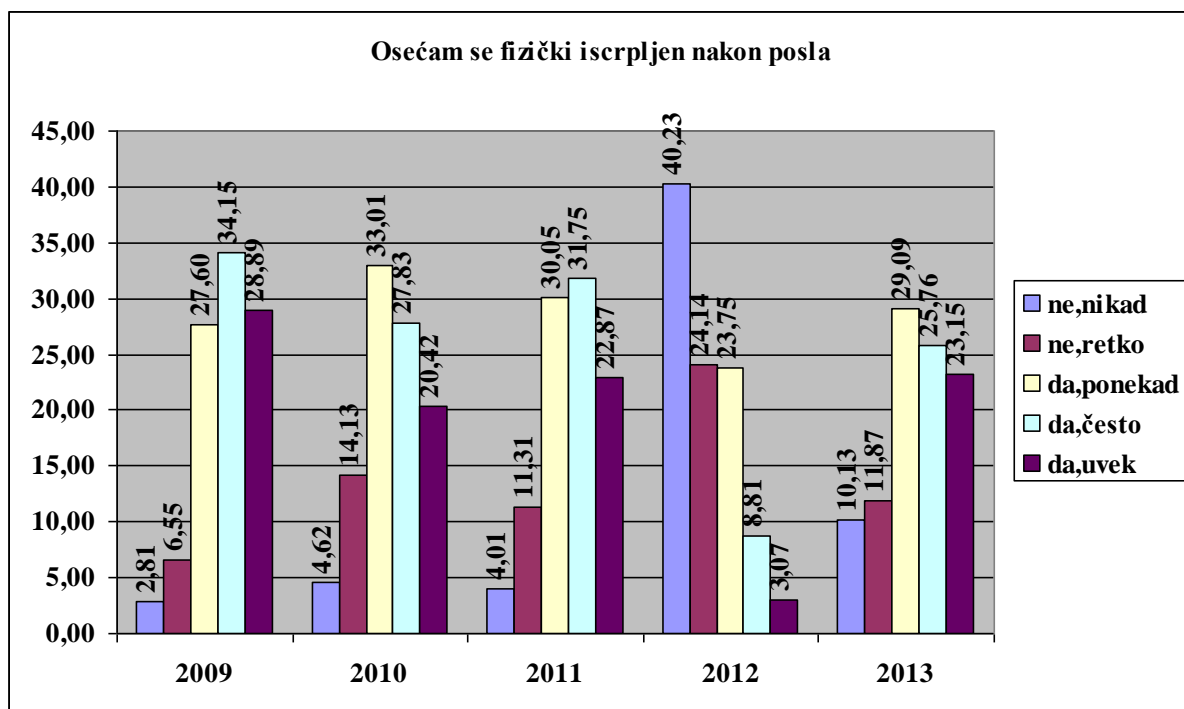
Procenat zaposlenih u Opštim bolnicama u Južnobanatskom okrugu, tokom pet godina praćenja, koji se **ponekad** oseća emocionalno iscrpljeno nakon posla kreće se u intervalu od 24% (2012) do 33% (2010). Procenat onih koji se **nikada** posle posla ne osećaju emocionalno iscrpljeno rastao je počev od 2009. godine (2,8%) do 2012. godine (40,2%), a procenat onih koji se **uvek** osećaju emocionalno iscrpljeno nakon posla u 2009. godine (29%) viši je u odnosu na 2013. godinu (23%), a najniži je bio 2012. godine 3%. Procenat zaposlenih koji se **često** osećaju emocionalno iscrpljeno posle posla kreće se od 8,8% (2012) do 34,1% (2009).



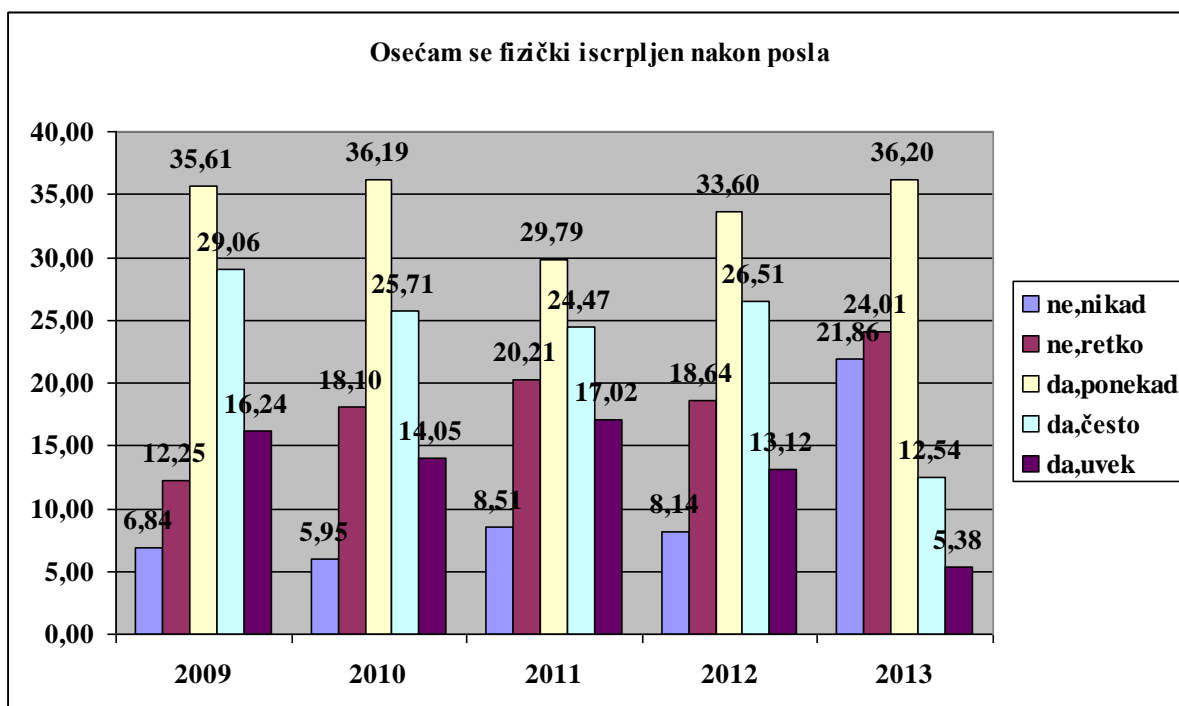
Procenat zaposlenih u Specijalnim bolnicama u Južnobanatskom okrugu, tokom pet godina praćenja, koji se **ponekad** oseća emocionalno iscrpljeno nakon posla, kreće se u intervalu od 29,8% (2011) do 36,2% (2013). Procenat onih koji se **nikada** posle posla ne osećaju emocionalno iscrpljeno rastao je počev od 2009. godine (6,8%) do 2013. godine (21,9%), a procenat onih koji se **uvek** osećaju emocionalno iscrpljeno nakon posla u 2009. godine (16,2%) viši je u odnosu na 2013. godinu (5,4%). Procenat zaposlenih koji se **često** osećaju emocionalno iscrpljeno posle posla kreće se od 12,5% (2013) do 29% (2009).



Oko polovine zaposlenih radnika u ustanovama stacionarne zdravstvene zaštite se ponekad ili često oseća fizički iscrpljeno nakon posla. Najviše radnika koji su uvek fizički iscrpljeni nakon posla je bilo u Opštoj bolnici u Pančevu (31,1%), a najveći broj radnika koji nikad nisu iscrpljeni nakon posla u Specijalnoj bolnici u Vršcu (22,2%).

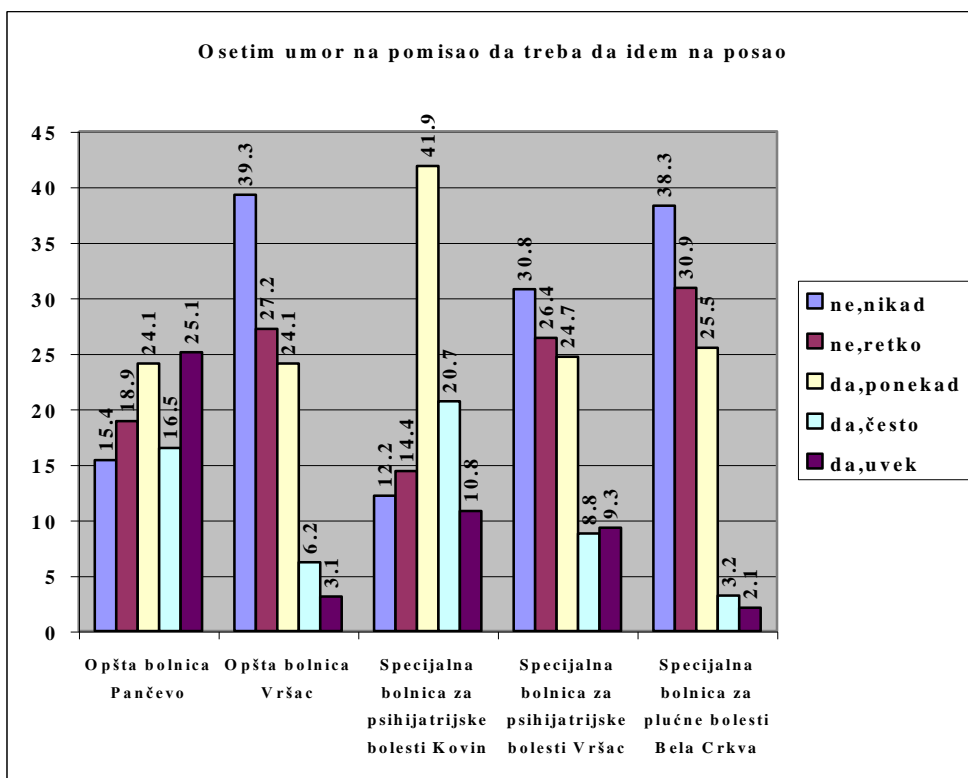


Procenat zaposlenih u Opštim bolnicama, tokom pet godina praćenja, koji se ponekad oseća fizički iscrpljen nakon posla, kreće se u intervalu od 24% do 33%. Procenat onih koji se nikada posle posla ne osećaju fizički iscrpljeno rastao je počev od 2009. godine (2,8%) do 2012. godine (40,2%), a procenat onih koji se uvek osećaju fizički iscrpljeno nakon posla smanjivao se od 2009. godine (29%) do 2013. godine (23,1%). Procenat zaposlenih koji se često osećaju fizički iscrpljeno posle posla kreće se od 8,8% (2012) do 34,1% (2009).

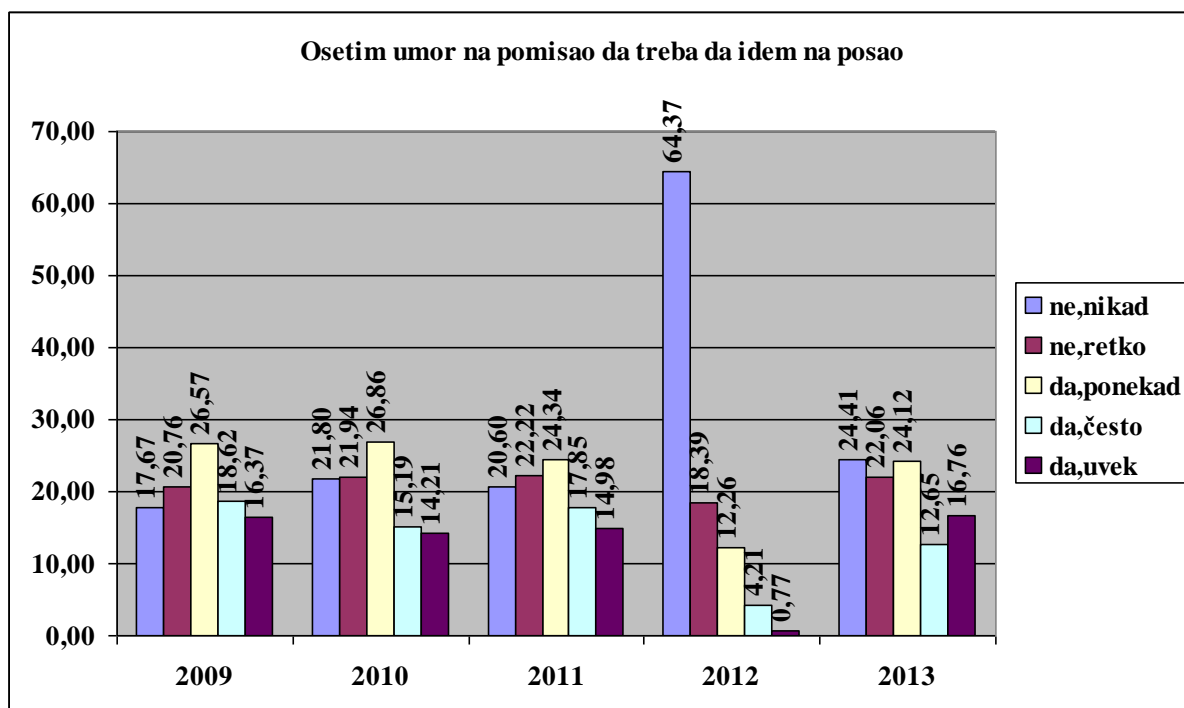


Procenat zaposlenih u Specijalnim bolnicama, tokom pet godina praćenja, koji se ponekad oseća fizički iscrpljen nakon posla, kreće se u intervalu od 29,8% do 36,2%. Procenat onih koji se nikada posle posla ne osećaju fizički iscrpljeno rastao je počev od 2009. godine (6,8%) do 2013. godine (21,9%), a procenat onih koji se uvek osećaju fizički iscrpljeno nakon posla smanjivao se od 2009. godine (16,2%) do 2013.

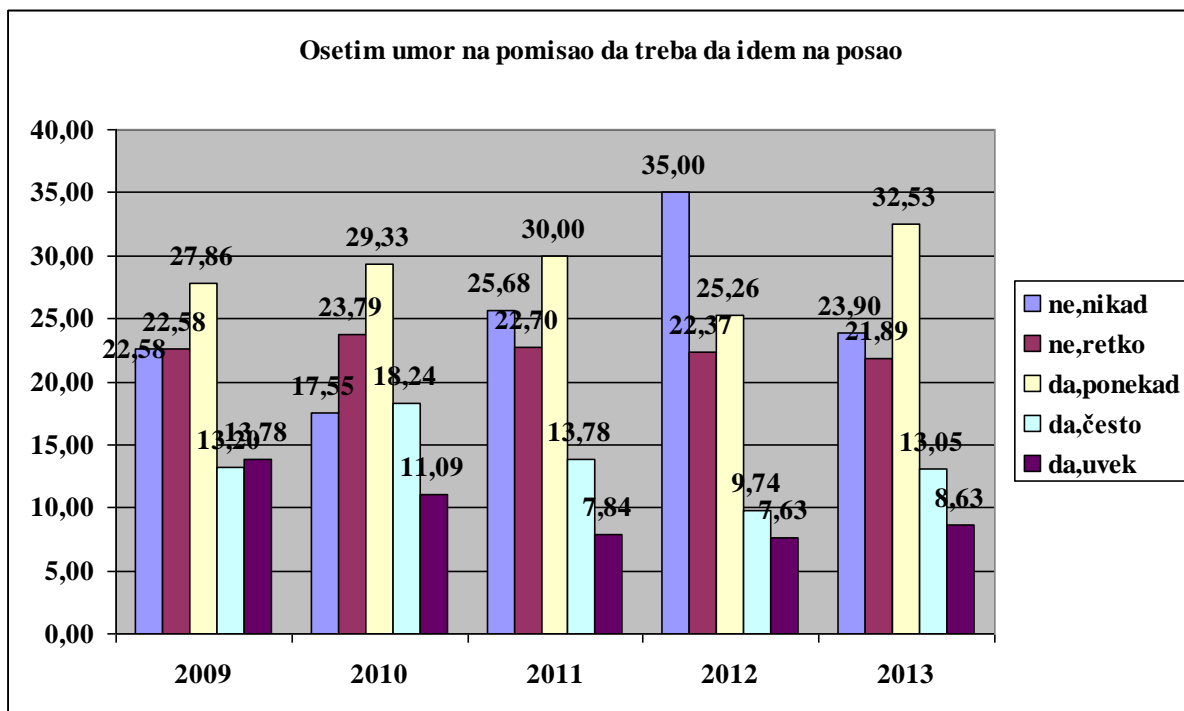
godine (5,4%). Procenat zaposlenih koji se često osećaju fizički iscrpljeno posle posla kreće se od 12,5% (2013) do 29% (2009).



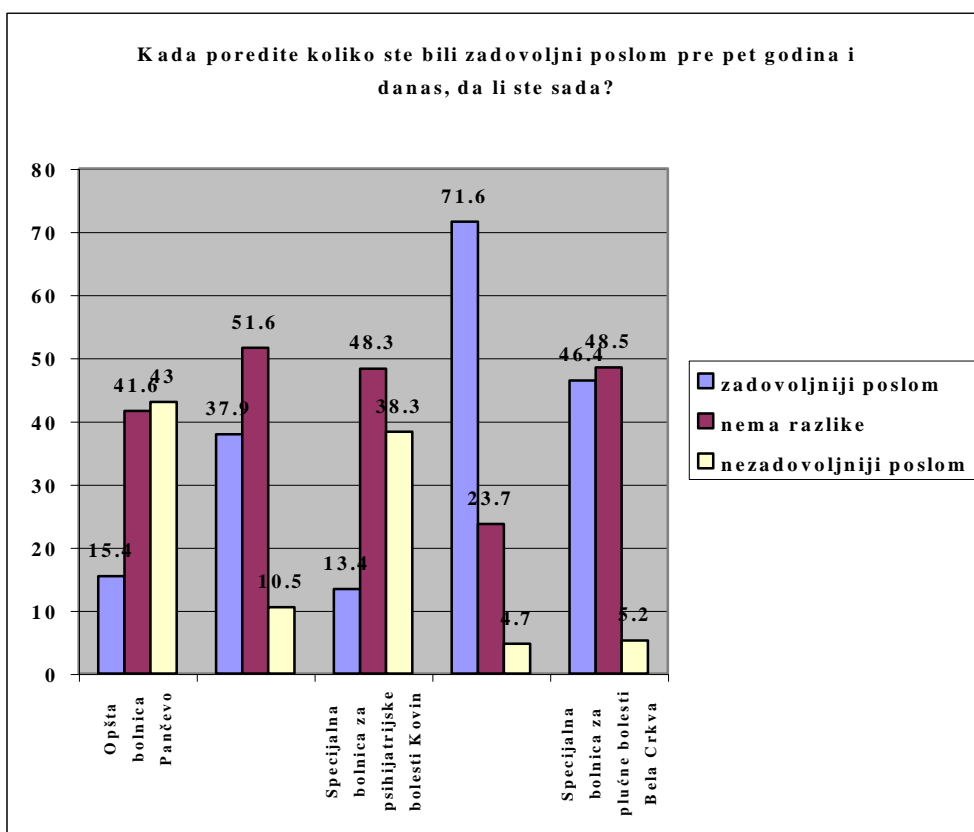
Većina anketiranih zaposlenih radnika u Opštoj bolnici u Vršcu, u Specijalnoj bolnici u Vršcu i u Specijalnoj bolnici u Beloj Crkvi nikad nije umorna pri pomisli da treba da ide na posao, većina radnika u Opštoj bolnici u Pančevu oseti umor ponekad ili uvek, a u Specijalnoj bolnici u Kovinu samo ponekad.



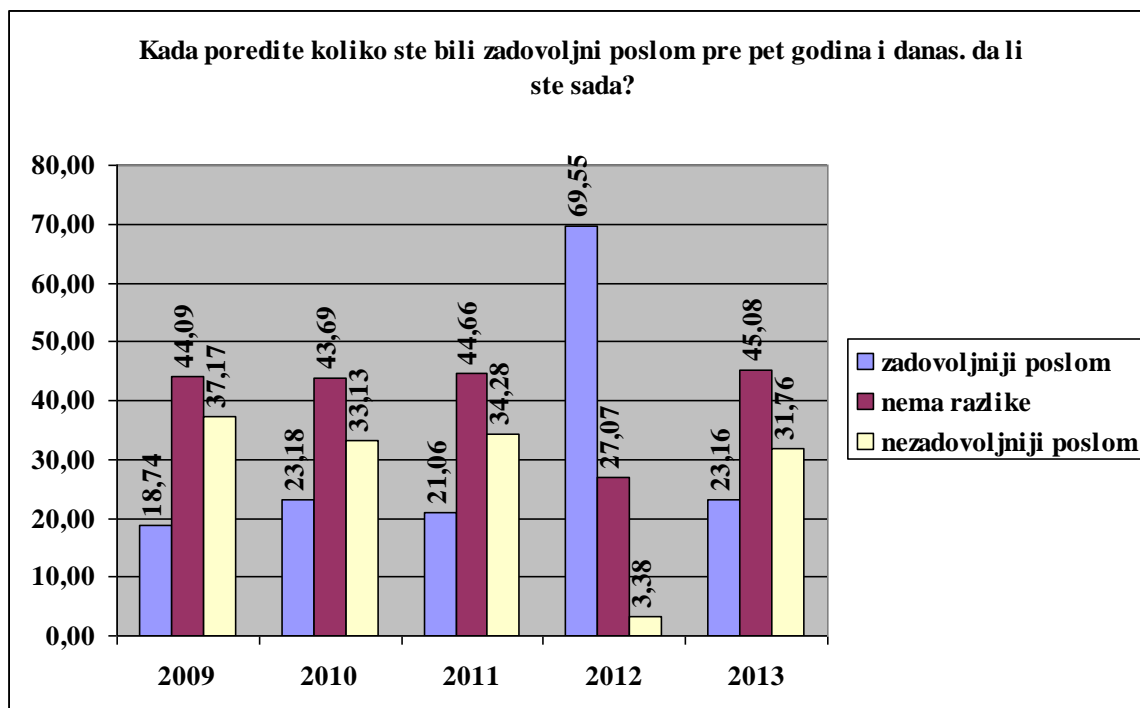
Procenat zaposlenih u Opštim bolnicama, koji ponekad osete umor na pomisao da treba da idu na posao, tokom posmatranih pet godina kretao se od 24,1% (2013) do 26,9% (2010), sem u 2012. godini kada je bio najniži i iznosio 12,3%. Procenat zaposlenih koji nikada ne osete umor na pomisao da treba da idu na posao kretao se od 17,7% (2009) do 24,4% (2013), izuzev u 2012. godini kada je bio najviši i iznosio 64,4%. Od 0,8% (2012) do 16,8% (2013) zaposlenih uvek osete umor na pomisao da treba da idu na posao.



Procenat zaposlenih u Specijalnim bolnicama, koji ponekad osete umor na pomisao da treba da idu na posao, tokom posmatranih pet godina kretao se od 25,3% (2012) do 30% (2011). Procenat zaposlenih koji nikada ne osete umor na pomisao da treba da idu na posao kretao se od 17,5% (2010) do 35% (2012). Od 7,6% (2012) do 13,8% (2009) zaposlenih uvek osete umor na pomisao da treba da idu na posao.

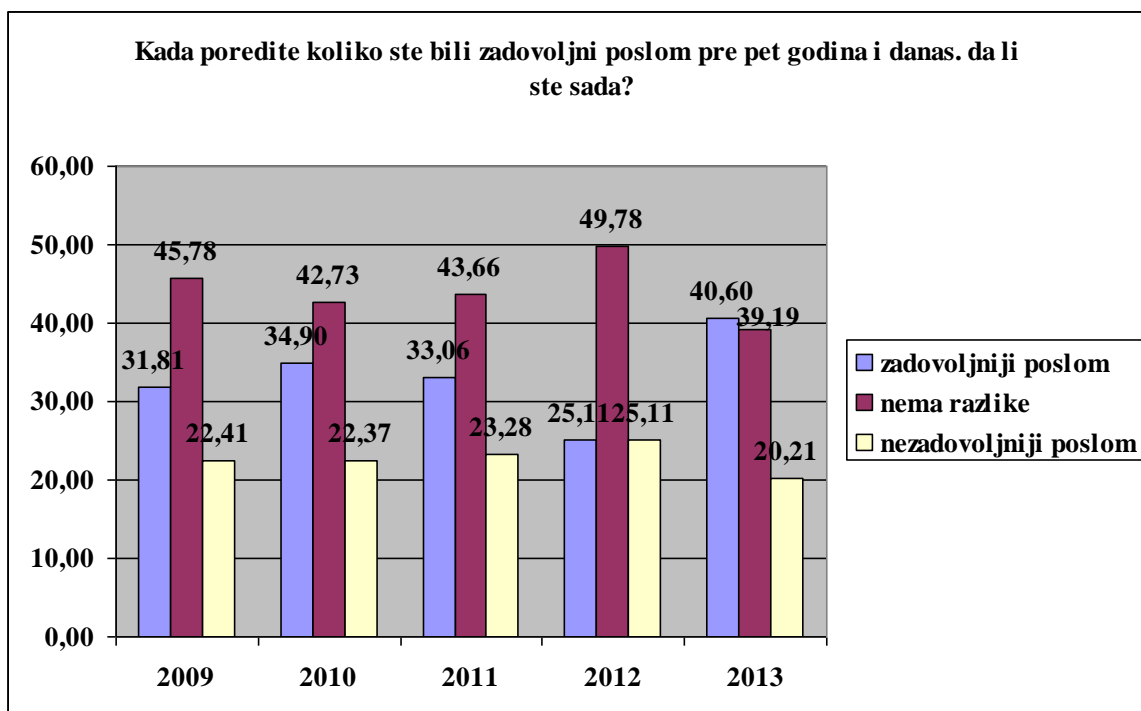


Najviše zaposlenih koji su sada zadovoljniji poslom nego pre pet godina je registrovano u Specijalnoj bolnici u Vršcu, a najviše zaposlenih radnika koji su se izjasnili da su sada nezadovoljniji poslom nego pre pet godina je zabeleženo u Opštoj bolnici u Pančevu i u Specijalnoj bolnici u Kovinu. Najviše ispitanika koji smatraju da nema razlike između zadovoljstva poslom sada i pre pet godina je zabeleženo u Opštoj bolnici Vršac i Specijalnoj bolnici u Beloj Crkvi.

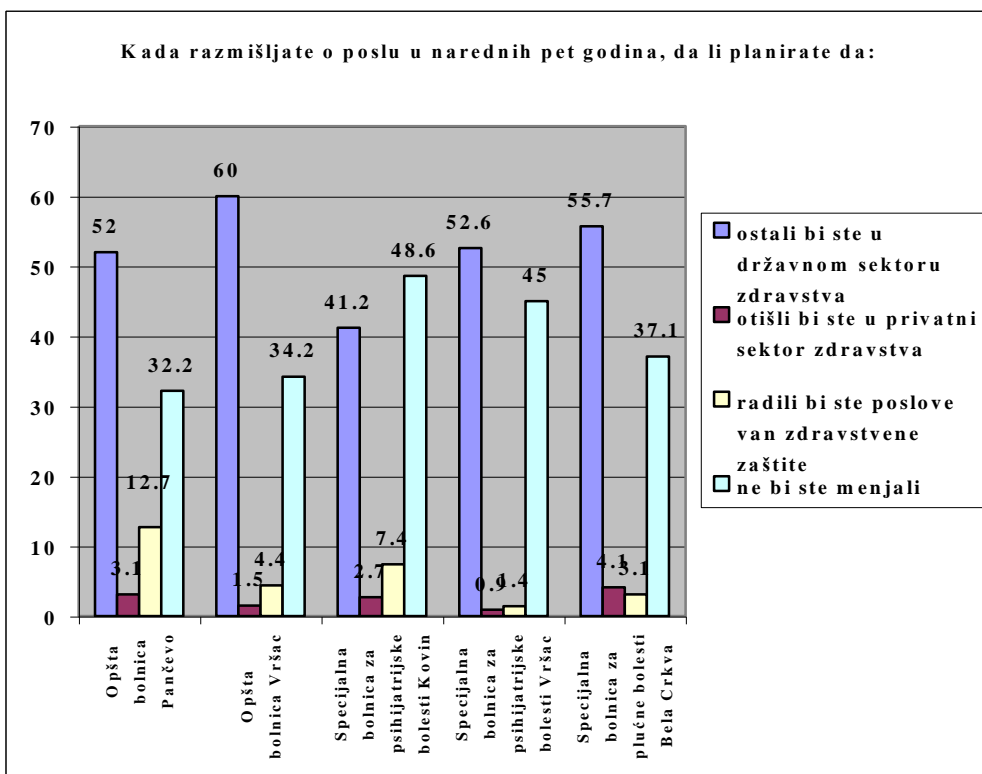


Procenat zaposlenih u Opštim bolnicama, tokom pet godina praćenja, koji su zadovoljniji poslom sada u odnosu na pre pet godina rastao je počev od 2009. godine (18,7%) do 2012. godine kada je iznosio

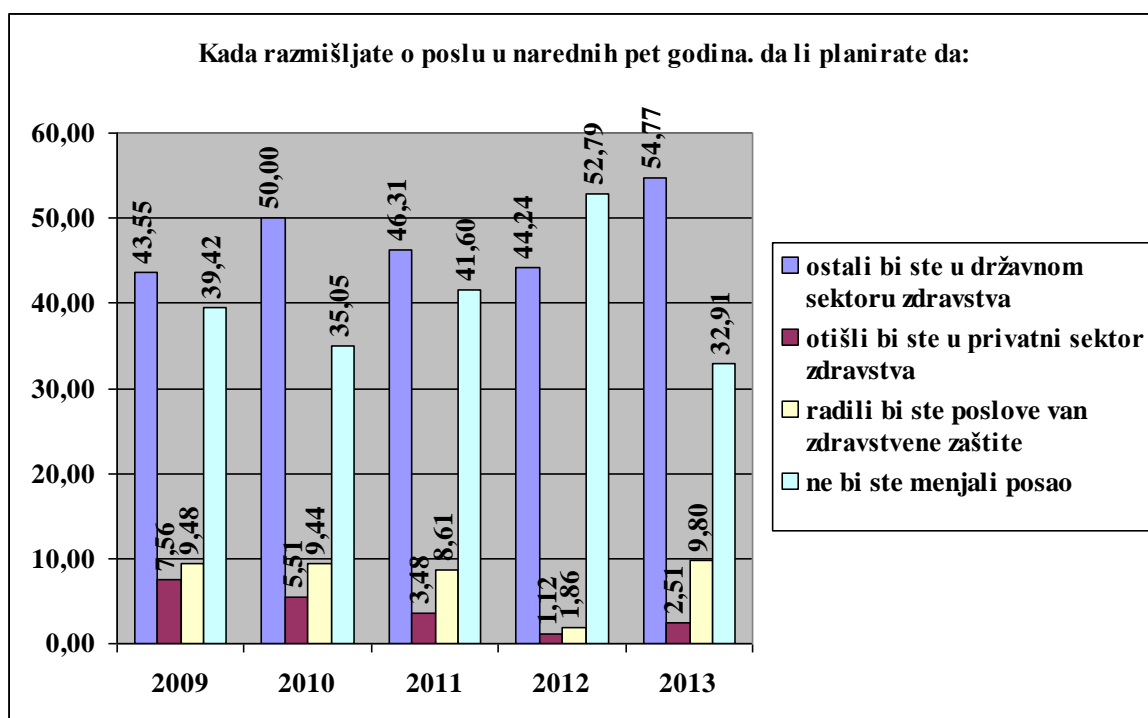
69,5%, a u 2013. godini se smanjio na 23,2%. Procenat onih koji su nezadovoljniji sada u odnosu na pre pet godina u 2013. godini (31,8%) viši je u odnosu na predhodnu godinu (3,4%) a niži u odnosu na 2009. godinu (37,2%). Procenat zaposlenih koji smatraju da nema razlike sada i pre pet godina kretao se oko 44% svih pet posmatranih godina.



Procenat zaposlenih u Specijalnim bolnicama, tokom pet godina praćenja, koji su zadovoljniji poslom sada u odnosu na pre pet godina, rastao je sa 31,8% (2009) na 40,6% (2013), a procenat onih koji su nezadovoljniji smanjivao se sa 22,4% (2009) na 20,2% (2013). Procenat zaposlenih koji smatraju da nema razlike sada i pre pet godina kretao se od 39% (2013) do 49,8% (2012).

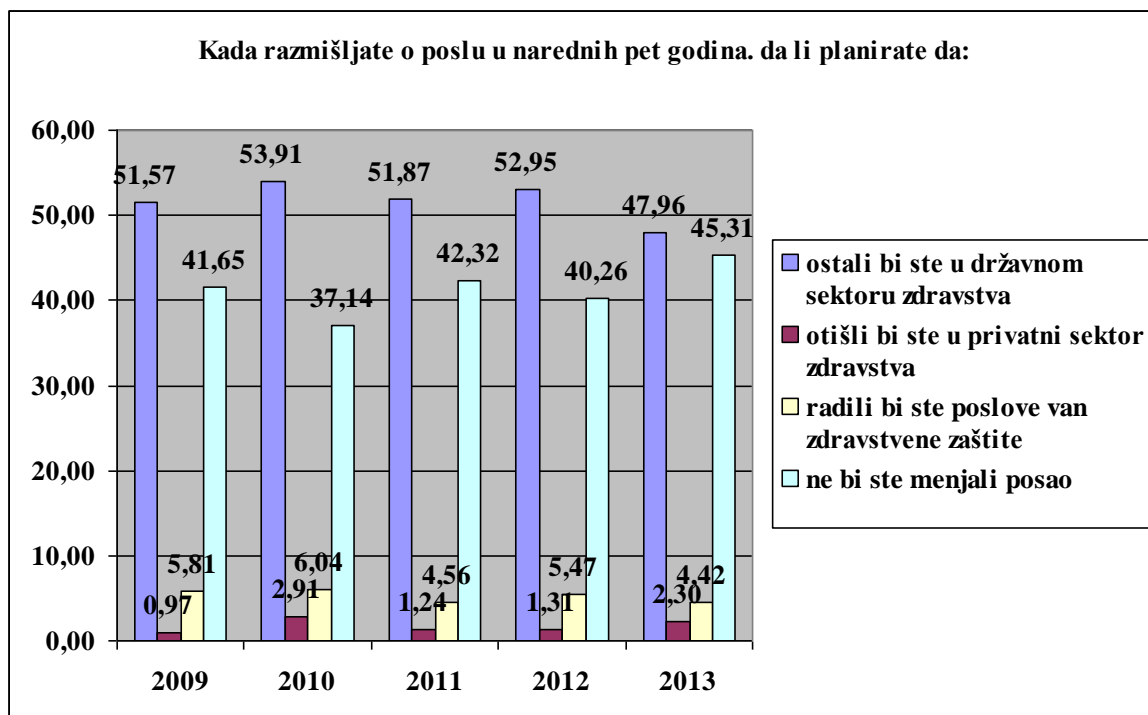


Većina anketiranih zaposlenih radnika u ustanovama stacionarne zdravstvene zaštite ne bi menjala posao koji obavlja i ostala bi u državnom sektoru zdravstva. Od 1,4% do 12,7% radnika bi radilo poslove van zdravstvene zaštite, a samo 0,9% do 4,1% anketiranih zaposlenih radnika iz svih bolnica bi otišli u privatni sektor zdravstva.

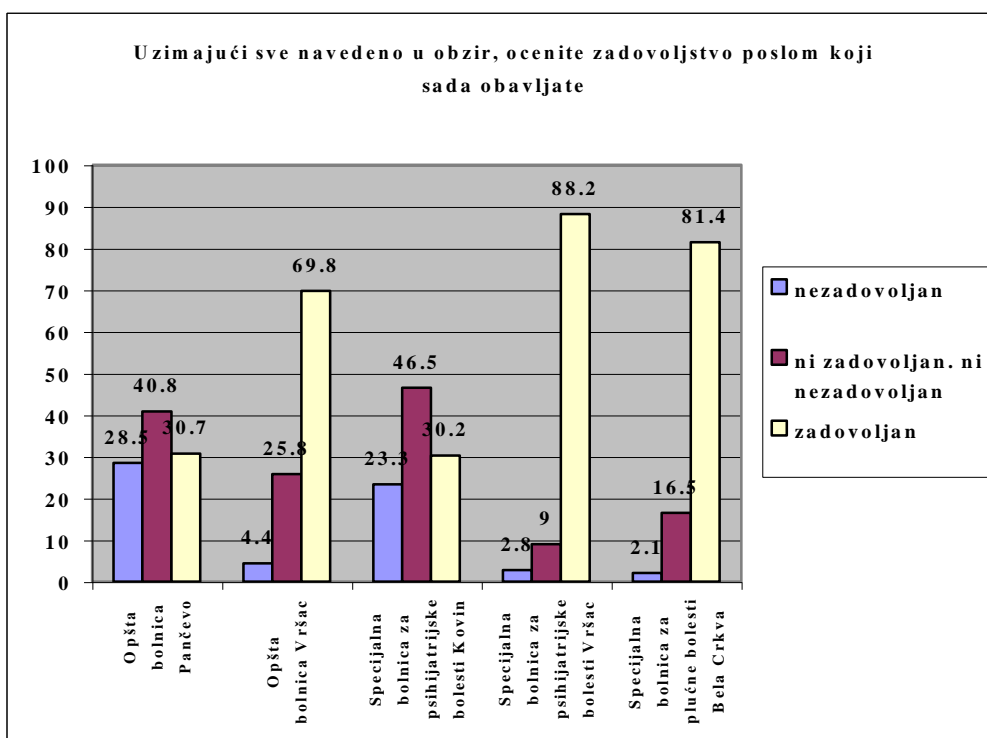


Veći procenat anketiranih zaposlenih radnika u Opština bolnicama u Južnobanatskom okrugu posmatrano unazad pet godina ostalo bi u državnom sektoru zdravstva (od 43,5% u 2009. godini do 54,8% u 2013. godini), posao ne bi menjalo od 33% (2013) do 53% (2012). Procenat zaposlenih koji bi

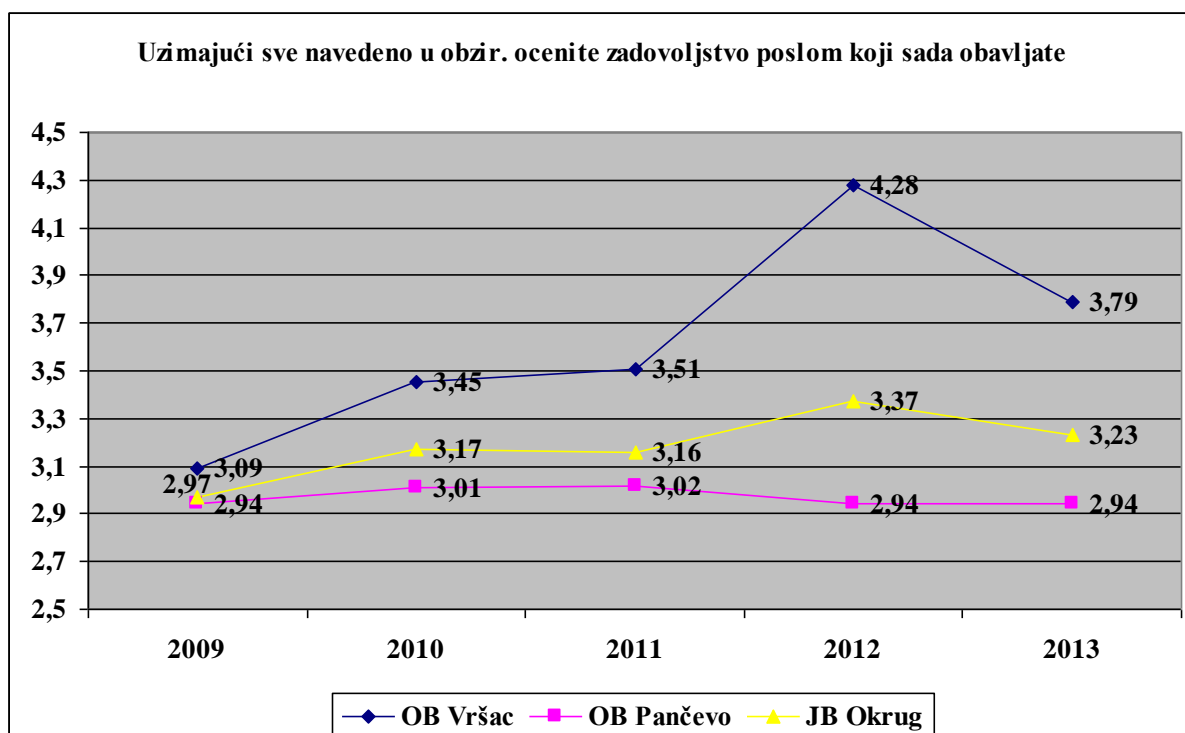
radili poslove van zdravstvene zaštite kretao se ispod 10 % u posmatranom periodu od pet godina, dok procenat onih koji bi otišli u privatni sektor zdravstvene zaštite smanjivao se od 2009. godine sa 7,6% na 2,5% u 2013. godini.



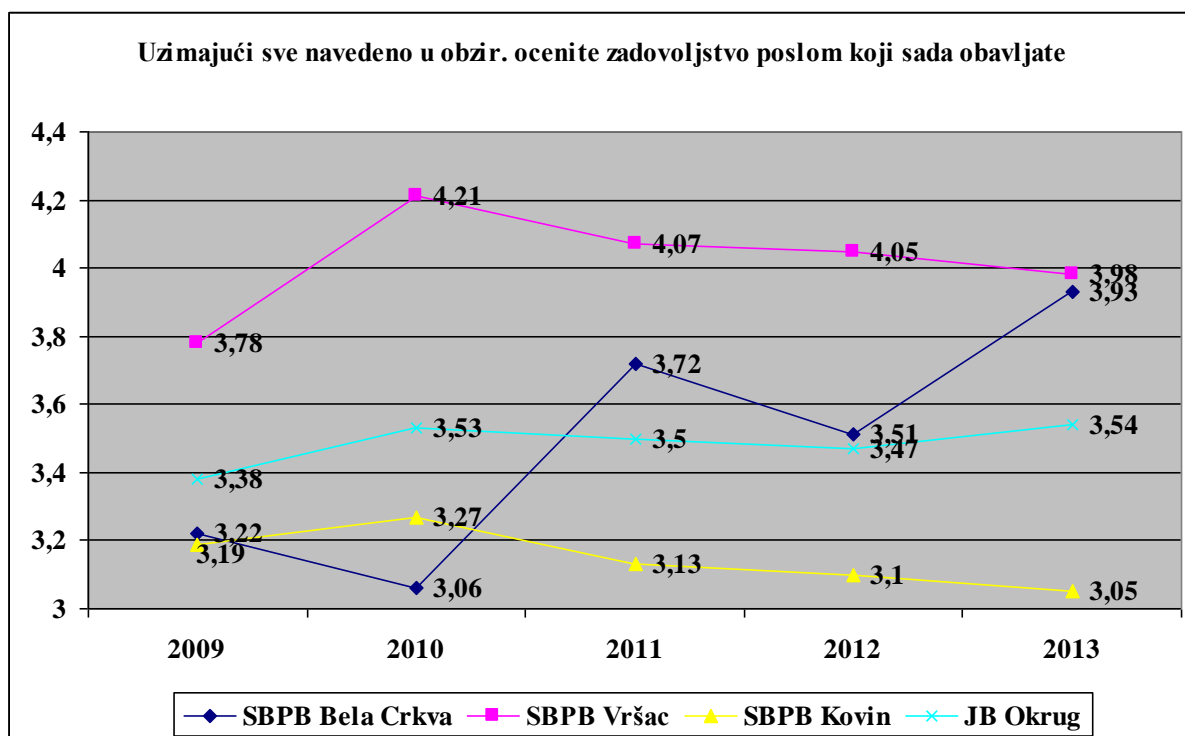
Veći procenat anketiranih zaposlenih radnika u Specijalnim bolnicama u Južnobanatskom okrugu posmatrano unazad pet godina ostalo bi u državnom sektoru zdravstva (od 48% u 2013. godini do 54% u 2010. godini), posao ne bi menjalo od 37,1% (2010) do 45,3% (2013). Procenat zaposlenih koji bi radili poslove van zdravstvene zaštite kretao se ispod 6% u posmatranom periodu od pet godina, dok procenat onih koji bi otišli u privatni sektor zdravstvene zaštite rastao je od 2009. godine sa 0,9% na 2,3% u 2013. godini.



Uzimajući sve navedeno u obzir, najviše su zadovoljni poslom koji obavljaju anketirani zaposleni radnici u Opštoj bolnici u Vršcu (69,8%) i u Specijalnoj bolnici u Vršcu (88,2%). Nezadovoljstvo je najizraženije u Opštoj bolnici u Pančevu (28,5%) i u Specijalnoj bolnici u Kovinu (23,3%).



Analizom zadovoljstva zaposlenih poslom koji sada obavljaju uočava se porast prosečne ocene počev od 2009. godine kada je iznosila 2,97 do 2012. godine kada je iznosila 3,37, a u 2013. godini došlo je do smanjenja na 3,23. Petogodišnjom analizom zapaža se da OB Vršac ima višu prosečnu ocenu tokom svih posmatranih godina u odnosu na OB Pančevo, a najveća razlika je 2012. godine (4,28 i 2,94).



Zadovoljstvo zaposlenih poslom koji sada obavlja u Specijalnim bolnicama Južnobanatskog okruga u proteklih pet godina, najizraženije se menjalo u SBPB Bela Crkva od 3,06 u 2010. godini do 3,93 u 2013. godini. Najzadovoljniji su u SBPB Vršac tokom svih pet godina, a najnezadovoljniji su u SBPB Kovin poslednje tri godine. Procečna ocena za Specijalne bolnice u južnobanatskom okrugu u 2013, godini bila je najviša i iznosila je 3,54, a najniža je u 2009. godini i iznosi 3,38.

ZAKLJUČAK

Analizom dobijenih rezultata iz ankete za istraživanje zadovoljstva zaposlenih u zdravstvenim ustanovama na teritoriji Južnobanatskog okruga, može se zaključiti da:

1. U stacionarnoj zdravstvenoj zaštiti:

- nezadovoljstvo zaposlenih radnika se ogleda u: nezadovoljstvu mesečnom zaradom i opremom za rad;
- zadovoljstvo zaposlenih radnika što se tiče: mogućnosti za profesionalni razvoj, edukacije i postojanja redovnih evaluacija rada je polovično;
- oko polovine zaposlenih je ponekad i često emocionalno i fizički iscrpljeno nakon posla, a nikad, retko ili ponekad osećaju i umor pri pomisli da treba da idu na posao;
- petina do trećine zaposlenih radnika je na postavljena pitanja odgovorilo da su ni zadovoljni ni nezadovoljni;
- zadovoljstvo zaposlenih radnika se ogleda u: međuljudskim odnosima, neposrednoj saradnji sa kolegama, autonomijom u obavljanju posla, vremenom raspoloživim za obavljanje posla, dobijanjem jasnih uputstava za rad, mogućnostima da tokom rada koriste sva znanja, sposobnosti i veštine, podrškom predpostavljenih i mogućnostima da iznesu svoje ideje predpostavljenima;
- kod manje od polovine radnika nema razlike u zadovoljstvu poslom od pre pet godina i sada, a polovina je ili zadovoljnija ili nezadovoljnija poslom;

- većina zaposlenih radnika bi ostala u državnom sektoru zdravstva i ne bi menjala posao koji obavlja,
- uzimajući sve napred navedeno u obzir, zadovoljstvo zaposlenih radnika poslom koji obavljaju je polovično;
- u odnosu na početak istraživanja zadovoljstva zaposlenih u 2007. godini, prosečna ocena za ukupno zadovoljstvo je u 2013. smanjena sa 3,14 na 3,06, a u odnosu na prethodnu godinu opala je sa 3,41 na 3,06. Na osnovu toga može se zaključiti da su zaposleni bili najzadovoljniji u 2012. godini a najnezadovoljniji u 2013. godini.

Petogodišnjom analizom zadovoljstva zaposlenih posmatrano odvojeno u Opštim bolnicama i Specijalnim bolnicama uočava se da su u OB Vršac najzadovoljniji tokom svih godina praćenja i da raste, što nije slučaj u OB Pančevo. U Specijalnim bolnicama, najveće zadovoljstvo je u SBPB Vršac i održava se tokom svih pet godina, najnezadovoljniji su u SBPB Kovin i zadovoljstvo opada sa godinama. Najveća razlika u zadovoljstvu zaposlenih u OB Vršac i OB Pančevo zapažena je 2012. godine. U Specijalnim bolnicama u 2010. godini u SBPB Vršac i SBPB Kovin zadovoljstvo zaposlenih je bilo najviše u odnosu na posmatranih pet godina a u SBPB Bela Crkva u 2010. godini, zaposleni su bili najnezadovoljniji. Analizom zadovoljstva zaposlenih sada u odnosu na pre pet godina u Specijalnim bolnicama svih godina najveći procenat smatra da nema razlike, dok u Opštim bolnicama u 2012. godini bili su zadovoljniji u odnosu na predhodni period. Većina anketiranih zaposlenih u stacionarnim ustanovama u Južnabananatskom okrugu ostali bi u državnom sektoru zdravstva i taj procenat nije se menjao značajnije tokom proteklih pet godina, kao i procenat onih koji ne bi menjali posao.

Konačan zaključak na osnovu odgovora anketiranih zaposlenih radnika bi bio ovakav: Najbolju opremu imaju Opšta bolnica Vršac i Specijalna psihijatrijska bolnica u Vršcu, a sa najlošijom opremom rade zaposleni u Opštoj bolnici Pančevo i Specijalnoj bolnici u Kovinu. Međuljudski odnosi su uglavnom dobri, izuzev u Opštoj bolnici Pančevo i u Specijalnoj bolnici u Kovinu gde se javlja veće nezadovoljstvo, a kolegijalna saradnja je dobra u svim zdravstvenim ustanovama. Mesečnom zaradom je zadovoljan manji broj anketiranih (samo su zaposleni Specijalnoj bolnici u Vršcu većinom zadovoljni svojom mesečnom zaradom). Zadovoljstvo profesionalnim razvojem, mogućnostima za edukaciju i evaluacijama rada od strane rukovodilaca je polovično. Većina anketiranih ima autonomiju u obavljanju posla, podršku pretpostavljenih i mogu da im iznesu svoje ideje, a od njih dobijaju jasna uputstva za rad i u radu koriste sva svoja znanja, sposobnosti i veštine. Vremena imaju dovoljno, a polovina zaposlenih ponekad i često radi pod stresom. Uprkos činjenici da je zadovoljstvo poslom samo polovično, većina zaposlenih radnika bi ipak ostala u državnoj službi i ne bi menjala posao koji sada obavlja. Za razmišljanje i dodatnu analizu ostaje dilema kako su u jednom gradu, u Vršcu, u dve različite zdravstvene ustanove najzadovoljniji radnici, i zašto se od početka istraživanja održava nezadovoljstvo zaposlenih radnika u Opštoj bolnici u Pančevu? Da li je odgovor da se u Vršcu u zdravstvenim ustanovama kontinuirano sprovode mere i aktivnosti na unapređenju kvaliteta rada pa se samim tim povećava i zadovoljstvo radnika, a da se u Opštoj bolnici Pančevo ne preduzima ništa na unapređenju zadovoljstva zaposlenih radnika?

Zaposleni radnici predlažu: omogućiti bolju organizaciju rada, nabavku nove opreme, uniformi, obezbeđivanje odgovarajućih uslova i sredstava za rad, renoviranje postojećeg prostora, kao i obezbeđivanje dovoljnog broja radnika, kontinuirano stručno usavršavanje, povećanje mesečne zarade, nagrađivanje prema rezultatima rada, unapređenje međuljudskih odnosa i saradnje među zaposlenim radnicima, bolju komunikaciju, smanjivanje obima posla u vođenju medicinske dokumentacije, obezbeđenje informacionog sistema..... i prestanak istraživanja jer se ne uvažavaju predlozi iz anketnih upitnika tokom predhodnih godina. U komentarima radnika pominje se između ostalog: zloupotreba položaja od strane pojedinih odgovornih osoba, korumpiranost.....Najviše komentara anketiranih zaposlenih radnika je bilo u Opštoj bolnici Pančevo gde istovremeno vlada i najveće nezadovoljstvo. S obzirom da je od početka istraživanja

nezadovoljstvo zaposlenih najveće u ovoj zdravstvenoj ustanovi, smatramo neophodnim da se menadžment ustanove ozbiljno pozabavi sa rezultatima ankete i preduzme mere i aktivnosti kojima bi se unapredilo zadovoljstva radnika, a samim tim i kvaliteta rada bolnice.

Predlog mera za sve zdravstvene ustanove je da se u Plan unapređenja kvaliteta rada u delu koji se odnosi na zadovoljstava zaposlenih radnika, uvrste mere i aktivnosti kojima bi se unapredilo zadovoljstvo zaposlenih radnika.

**Načelnik Centra za analizu, planiranje,
organizaciju zdravstvene zaštite,
informatiku i biostatistiku u zdravstvu
Dr Spomenka Markov
spec. socijalne medicine**

**DIREKTOR ZAVODA
Prim dr Mica Sarić Tanasković
spec. higijene
subspec. ekotoksikologije**