



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

**CENTAR ZA PROMOCIJU ZDRAVLJA, 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 2014. GODINI**

Broj: 05-169/4-2015

Datum: 16.3.2015. godine

ANALIZA ZADOVOLJSTVA ZAPOSLENIH U ZDRAVSTVENIM USTANOVAMA SEKUNdarNE ZDRAVSTVENE ZAŠTITE NA TERITORIJI JUŽNOBANATSKOG OKRUGA, U 2014. GODINI

UVOD

U cilju unapređenja kvaliteta rada zdravstvenih ustanova, u 2014. 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 „Dr Slavoljub Bakalović“ Vršac i Specijalne bolnice za psihijatrijske bolesti „Kovin“ Kovin, među svim zaposlenima koji su bili prisutni na poslu na dan 08.12.2014. godine.

Ukupan broj zaposlenih u Opštoj bolnici „Vršac“ Vršac je 513. Na dan istraživanja na poslu je bilo prisutno 315 radnika. Podeljeno je 311 upitnika, a popunjeno 308 (stopa odgovora je 99,04%).

Ukupan broj zaposlenih u Opštoj bolnici Pančevo je 1112. U toku istraživanja na poslu je bilo prisutno 670 radnika. Podeljeno je 670 upitnika, a popunjeno 566 (stopa odgovora je 84,48%).

Ukupan broj zaposlenih u Specijalnoj bolnici za plućne bolesti „Dr Budislav Babić“ Bela Crkva je 138. U toku istraživanja na poslu je bilo prisutno 94 radnika. Podeljeno je 94 upitnika, a popunjeno 84 (stopa odgovora je 89,36%).

Ukupan broj zaposlenih u Specijalnoj bolnici za psihijatrijske bolesti „Dr Slavoljub Bakalović“ Vršac je 383. U toku istraživanja na poslu je bilo prisutno 258 radnika. Podeljeno je 258 upitnika, a popunjen 200 (stopa odgovora je 77,52%).

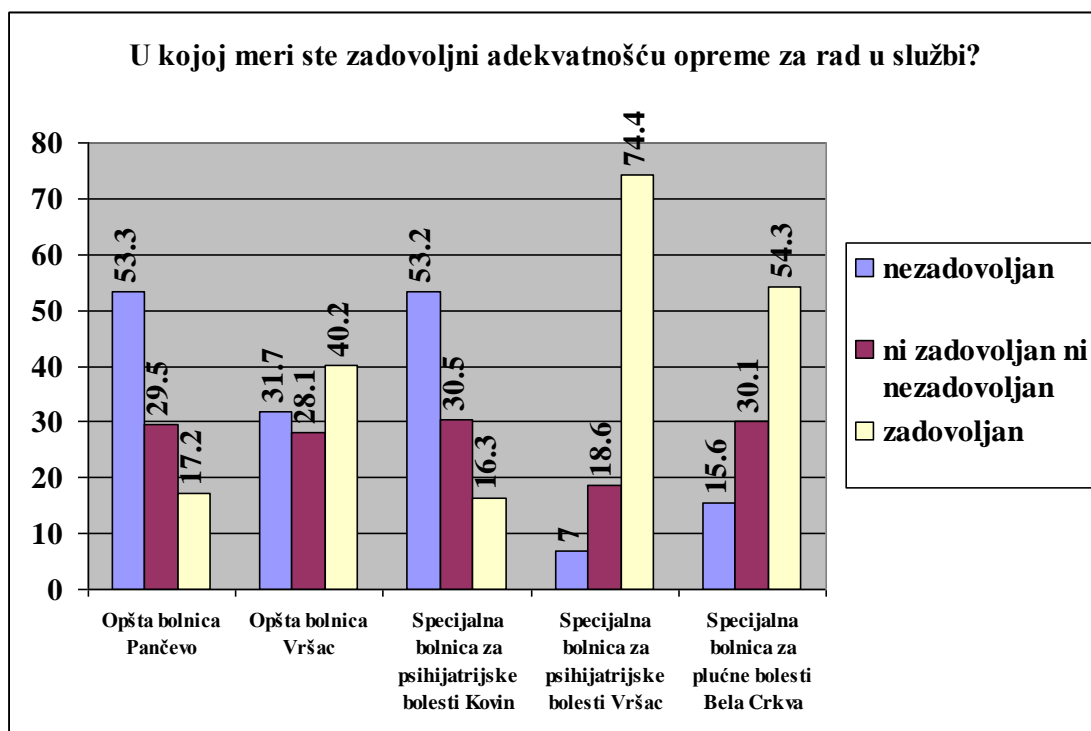
Ukupan broj zaposlenih u Specijalnoj bolnici za psihijatrijske bolesti „Kovin“ Kovin je 430. U toku istraživanja na poslu je bilo prisutno 309 radnika. Podeljeno je 309 upitnika, a popunjeno 283 (stopa odgovora je 91,59%).

ANALIZA REZULTATA

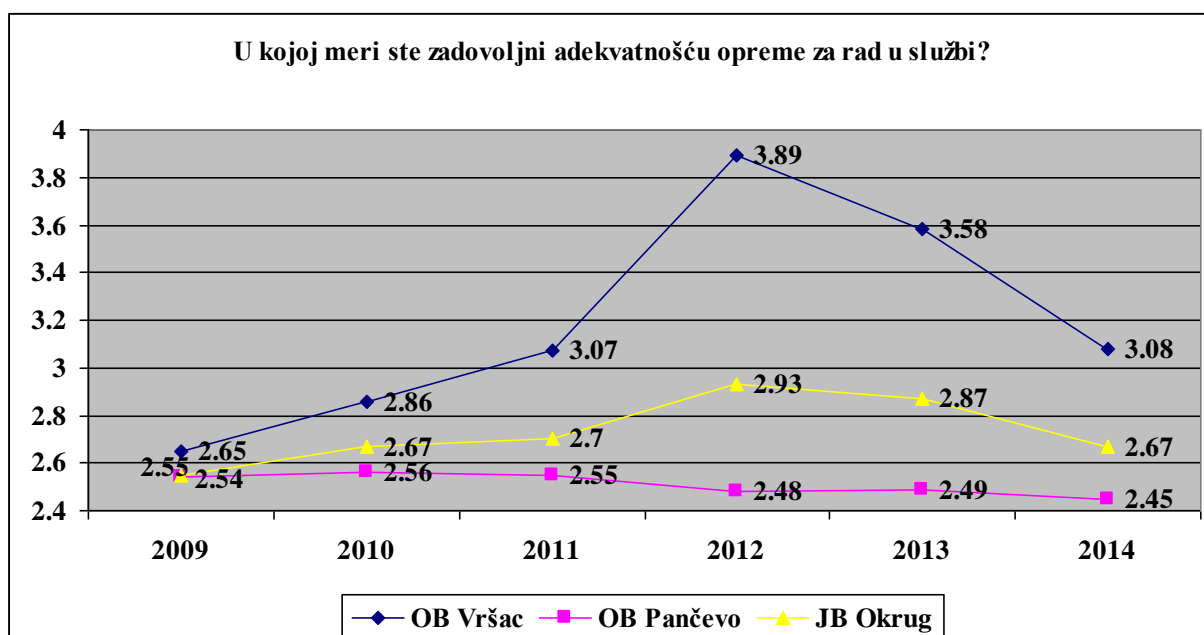
STACIONARNA ZDRAVSTVENA ZAŠTITA

Analizom zadovoljstva zaposlenih u Opštim bolnicama u Južnobanatskom okrugu, posmatrano u poslednjih šest godina zapaža se smanjenje procenta anketiranih zaposlenih zdravstvenih radnika od 2009. godine (78%) do 2012. godine (73%), u 2013. godini porastao je na (82%) da bi u 2014. godini opet opao na (73%). Porast procenta anketiranog tehničkog osoblja sa (12,8%) u 2009. na (16%) u 2011.godini, a u 2013. godini se smanjuje na (10,8%), da bi u 2014. godini opet porastao na (16%). Smanjivao se procenat anketiranih zdravstvenih saradnika sa (2,8%) u 2009.godini na (1,8%) u 2013.godini, a u 2014. godini se povećao na (3,8%). Procenat anketiranih administrativnih radnika se sa (6,4%) povećao na (7,5%). Procenat anketiranih zaposlenih koji obavljaju neku od rukovodećih funkcija kretao se od (18,4%) u 2009.godini i smanjivao se do 2011. godine kada je iznosio (13,6%), a zatim rastao do 2014. godine kada je iznosio (16,5%).

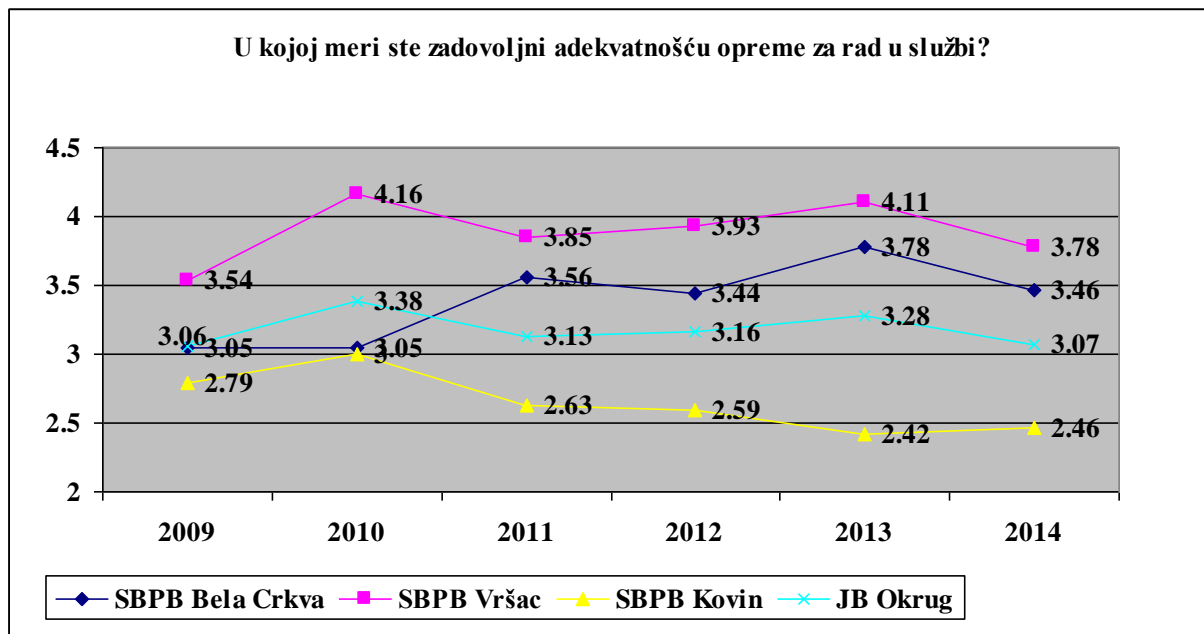
U Specijalnim bolnicama u Južnobačanskom okrugu procenat anketiranih zaposlenih koji obavljaju neku od rukovodećih funkcija kretao se od (15,8%) u 2009. godini do (15,1%) u 2014. godini. Procenat anketiranih zaposlenih radnika kretao se od (58%) u 2009.godini do (63,5%) u 2014.godini i manji je u odnosu na Opšte bolnice. Procenat anketiranog tehničkog osoblja kretao se oko (22%), procenat zdravstvenih saradnika smanjivao se sa (7,3%) u 2009.godini na (4,6%) u 2014.godini, a procenat administrativnih radnika se nije značajnije menjao tokom šest godina oko (10%).



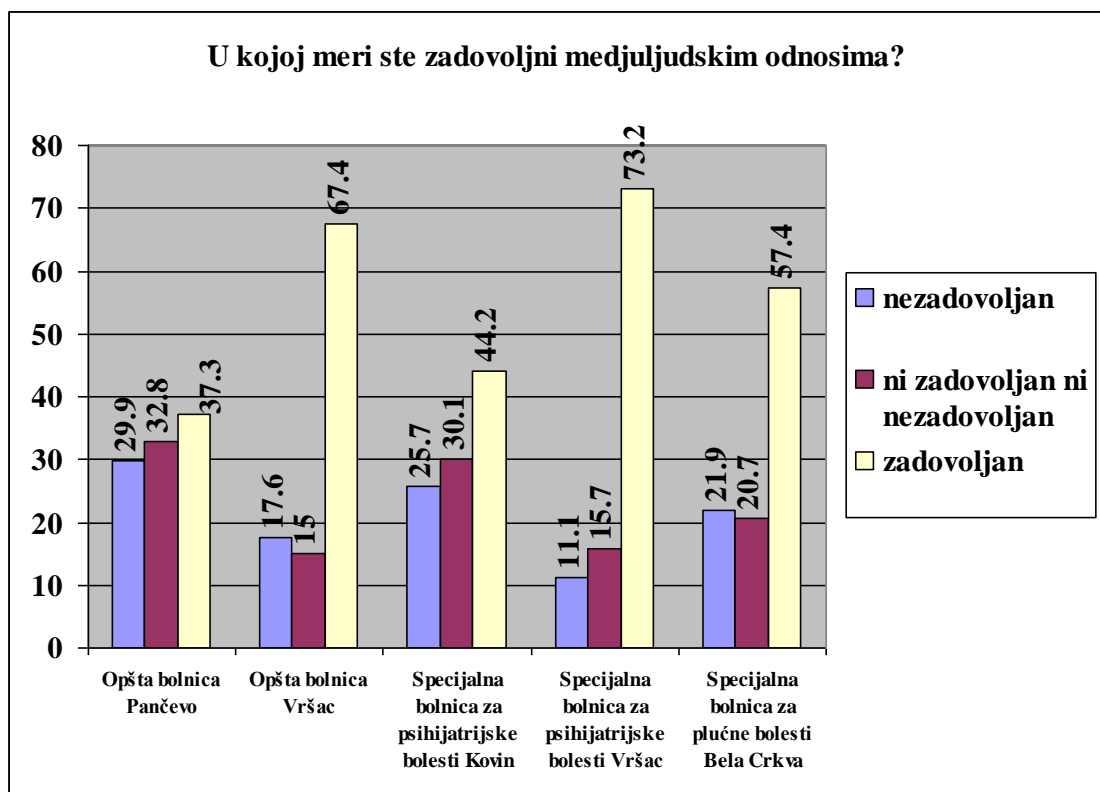
Najviše zadovoljnih anketiranih zaposlenih radnika adekvatnošću opreme za rad u ustanovama stacionarne zdravstvene zaštite je u Specijalnoj bolnici za psihijatrijske bolesti u Vršcu (74,4%) i u Specijalnoj bolnica za plućne bolesti Bela Crkva (54,3%). Najviše nezadovoljnih zaposlenih je u Opštoj bolnici u Pančevu (53,3%) i u Specijalnoj bolnici u Kovinu (53,2%).



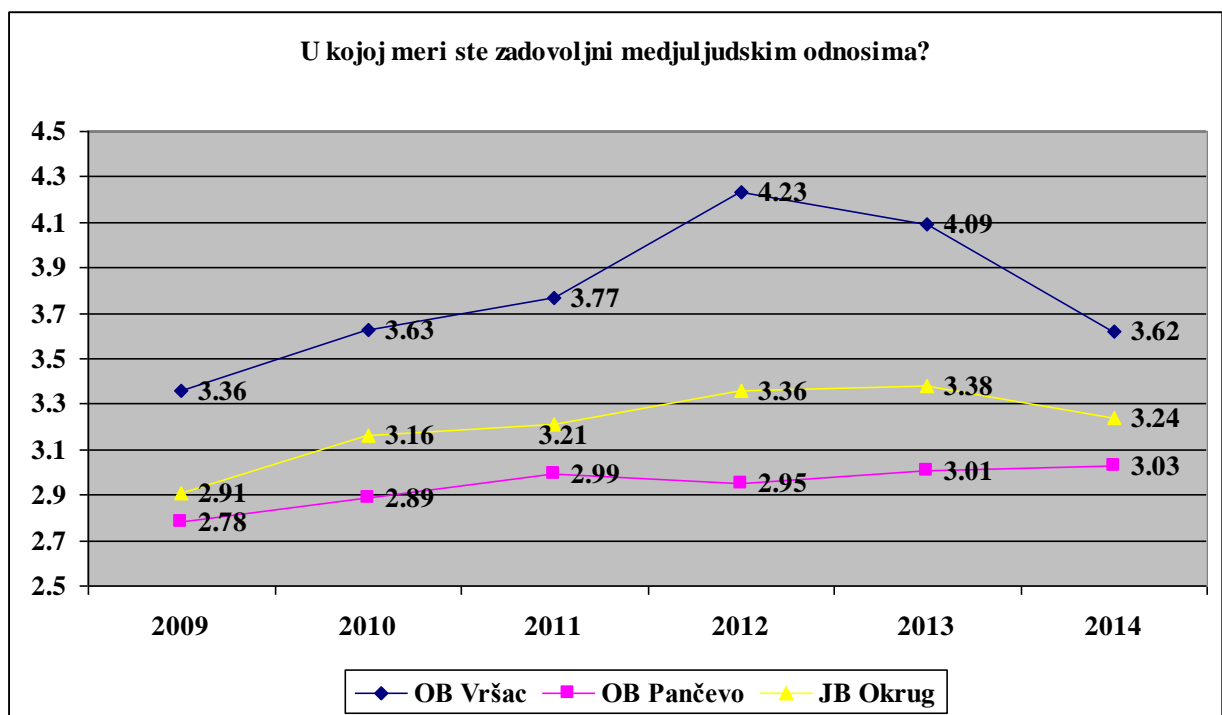
Prosečna ocena za zadovoljstvo anketiranih zaposlenih adekvatnošću postojeće opreme u opštim bolnicama u Južnobanatskom okrugu je u 2014. godini iznosila je (2,67) i smanjila se u odnosu na prethodnu godinu (2,87), a porasla u odnosu na 2009. godinu (2,55). Analizom unazad šest godina uočava se da prosečna ocena u OB Vršac i OB Pančevo u 2009. godini 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). Od 2012. godine beleži se nagli pad zadovoljstva anketiranih zaposlenih adekvatnošću postojeće opreme u OB Vršac.



Prosečna ocena za zadovoljstvo anketiranih zaposlenih adekvatnošću postojeće opreme u Specijalnim bolnicama u Južnobanatskom okrugu u 2014. godini iznosila je (3,07) i smanjila se u odnosu na prethodnu godinu (3,28), a skoro je nepromenjena u odnosu na 2009. godinu (3,06). Analizom unazad šest 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. Od 2013. godine sve bolnice osim SBPB Kovin beleže pad.

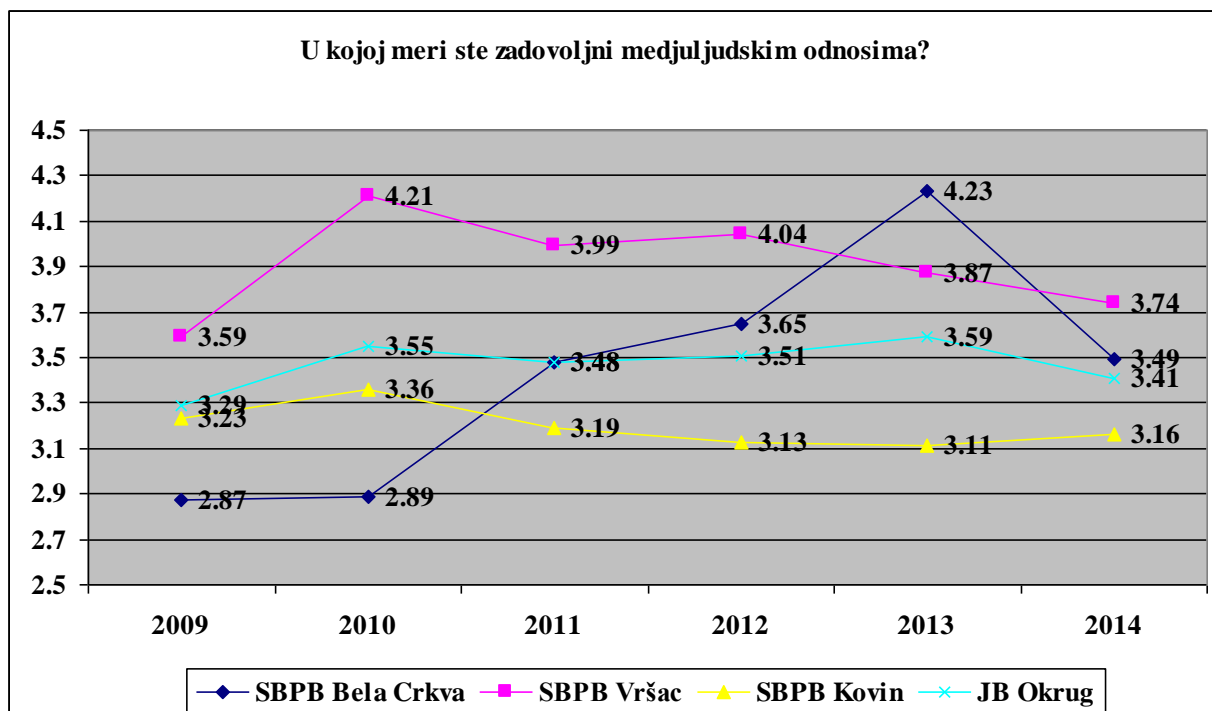


Većina anketiranih zaposlenih radnika u ustanovama stacionarne zdravstvene zaštite je zadovoljna međuljudskim odnosima. Najviše su zadovoljni zaposleni u Specijalnoj bolnici za psihijatrijske bolesti Vršac (73,2%) i Opštoj bolnici u Vršcu (67,4%), dok su mišljenja podeljena u Opštoj bolnica Pančevo i u Specijalnoj bolnica za psihijatrijske bolesti Kovin.

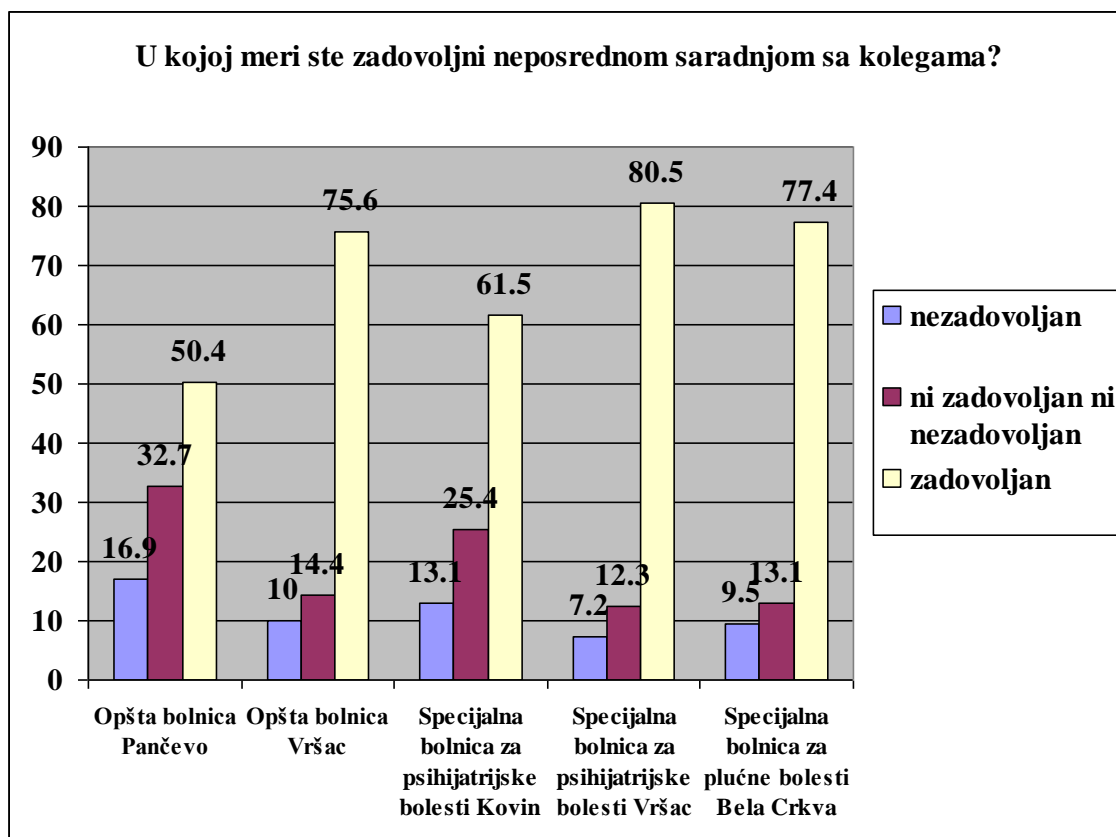


Prosečna ocena zadovoljstva anketiranih zaposlenih međuljudskim odnosima u proteklih šest godina rasla je od 2009. godine sa (2,91) na (3,38) u 2013. godini, a zatim je usledio pad u 2014. godini.

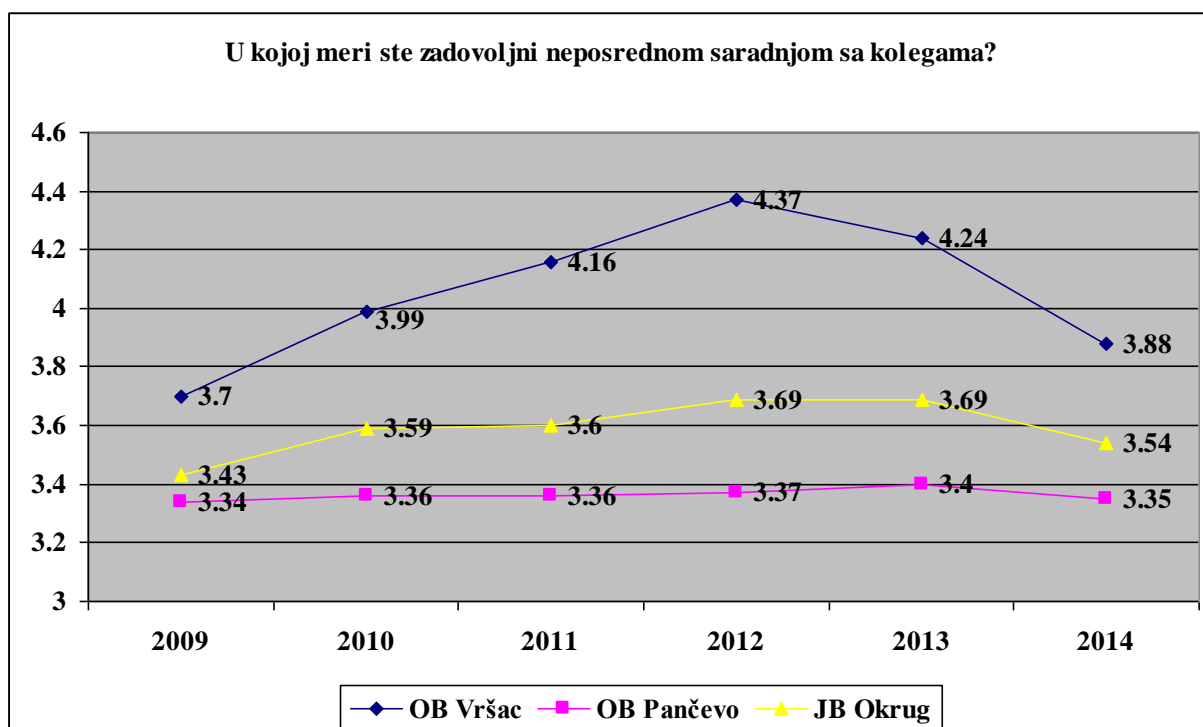
Analizom unazad šest godina uočava se da je prosečna ocena u OB Vršac znatno viša u odnosu na prosečnu ocenu u OB Pančevo. Međutim, od 2012. godine OB Vršac beleži pad, dok OB Pančevo beleži blagi porast.



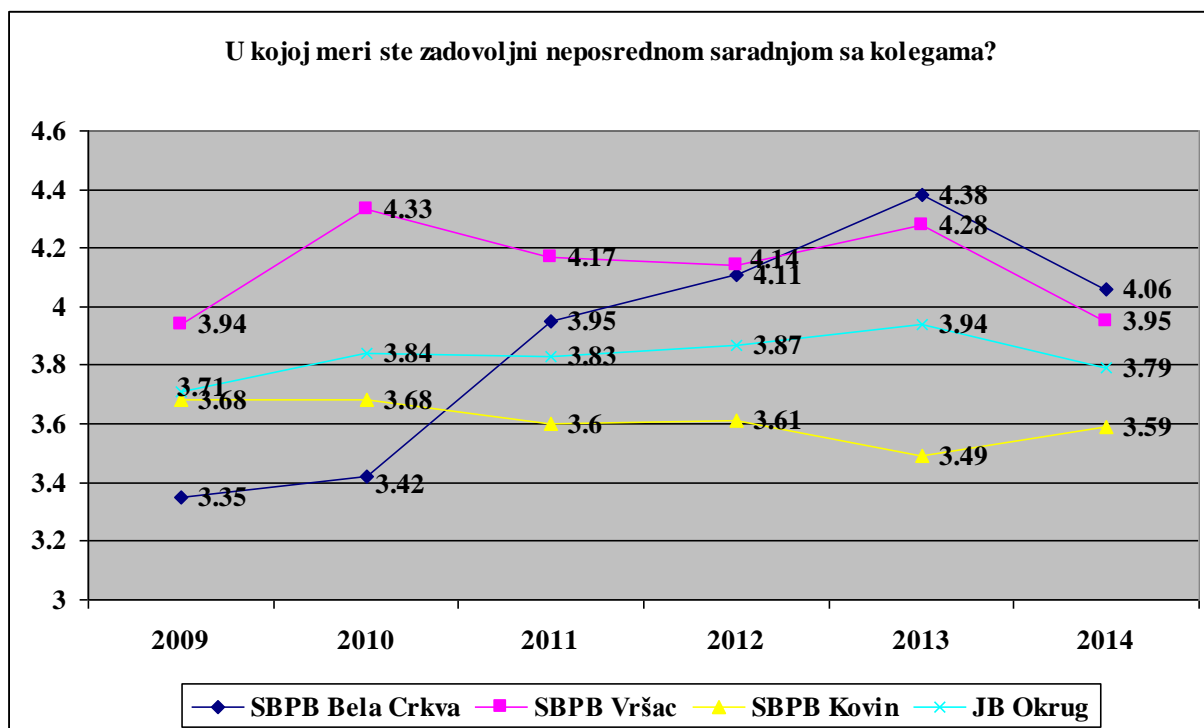
Prosečna ocena zadovoljstva anketiranih zaposlenih međuljudskim odnosima pala je u 2014. godini (3,41) u odnosu na prethodnu godinu (3,59), a u 2009. godini iznosila je (3,29). Analizom unazad šest godina (od 2009. godine) uočava se da je prosečna ocena u SBPB Vršac znatno viša u odnosu na ostale Specijalne bolnice sem u 2013. godini kada je prosečna ocena u SBPB Bela Crkva najviša. U SBPB Kovin prosečna ocena se smanjivala sa godinama do 2013.godine, a zatim je usledio blagi porast. U SBPB Bela Crkva se povećavala do 2013. godine. Zatim je usledio blagi pad.



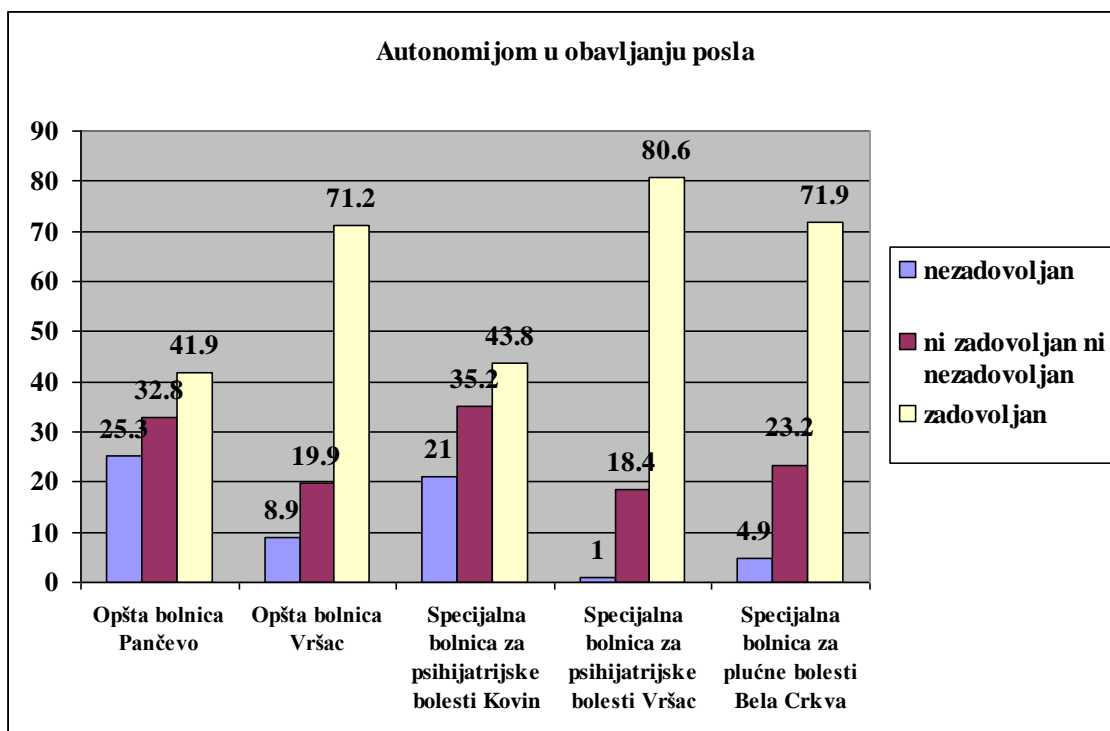
Većina anketiranih zaposlenih radnika u ustanovama stacionarne zdravstvene zaštite je zadovoljna neposrednom saradnjom sa kolegama. Najviše su zadovoljni zaposleni u Specijalnoj bolnici za psihijatrijske bolesti Vršac (80,5%), Specijalnoj bolnici za plućne bolesti Bela Crkva (77,4%) i Opštoj bolnici Vršac (75,6%).



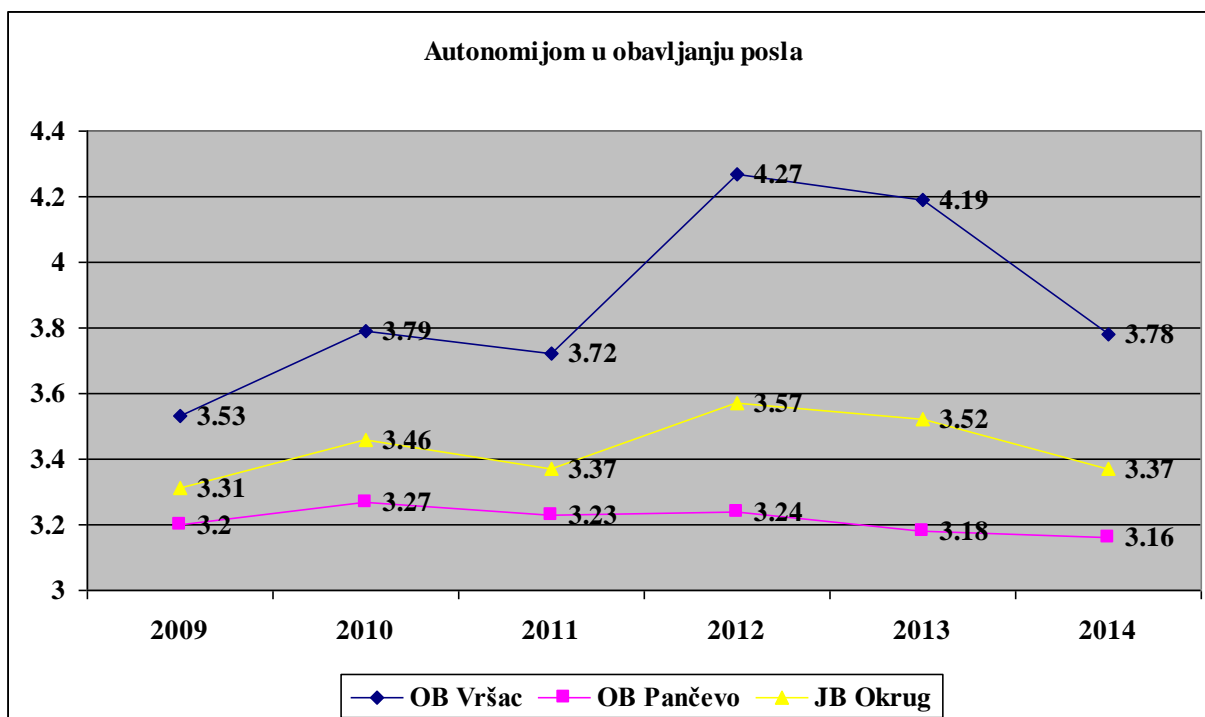
Prosečna ocena zadovoljstva anketiranih zaposlenih neposrednom saradnjom sa kolegama u 2014. godini (3,54) je opala u odnosu na prethodnu godinu (3,69), a porasla je u odnosu na 2009. godinu kada je iznosila (3,43). Analizom unazad šest godina (od 2009. godine) uočava se da je prosečna ocena u OB Vršac znatno viša u odnosu na OB Pančevo tokom celog posmatranog perioda, međutim OB Vršac beleži pad od 2012. godine, dok se u Opštoj bolnici Pančevo nije značajnije menjala.



Prosečna ocena zadovoljstva anketiranih zaposlenih neposrednom saradnjom sa kolegama pala je u 2014. godini (3,79) u odnosu na prethodnu godinu (3,94) i približno je jednaka u odnosu na 2009. godinu. Analizom unazad šest godina (od 2009. godine) uočava se da je prosečna ocena u SBPB Vršac znatno viša u odnosu na ostale ostale Specijalne bolnice sem u 2013. godini kada je prosečna ocena u SBPB Bela Crkva bila najviša. U SBPB Kovin prosečna ocena se smanjivala sa godinama i bila najniža u 2013. godine a zatim je usledio blagi porast.

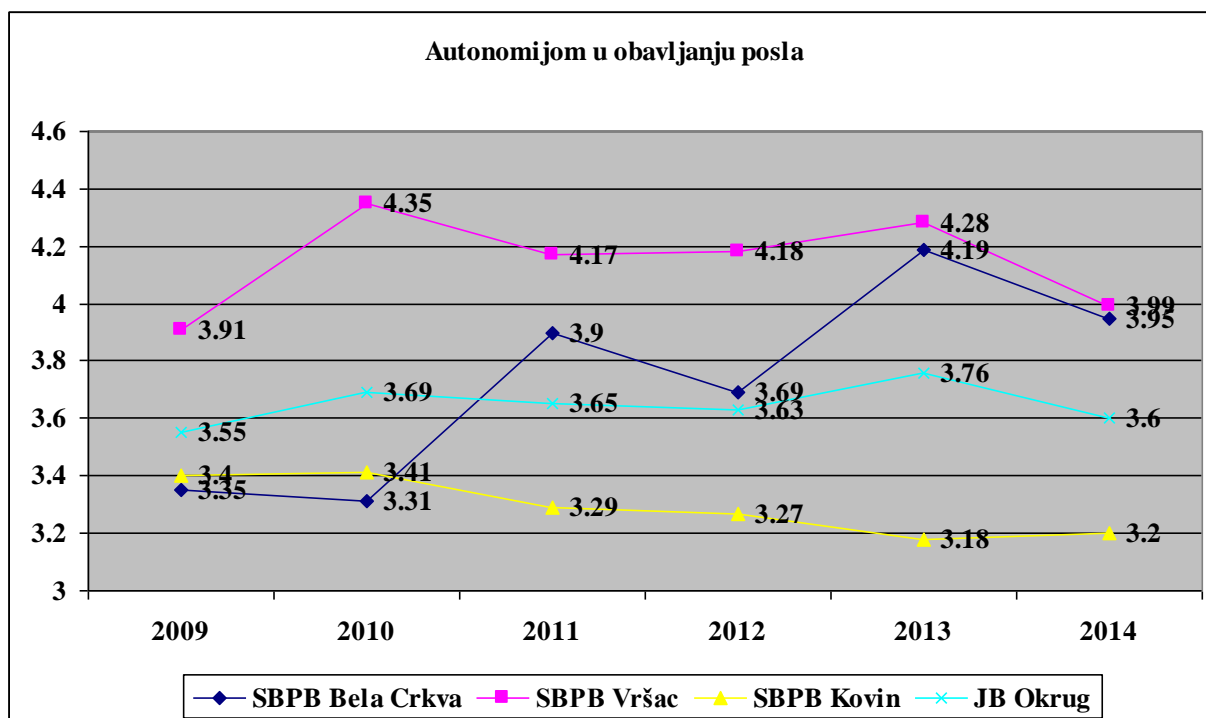


Većina zaposlenih radnika u ustanovama stacionarne zdravstvene zaštite na teritoriji okruga je zadovoljna autonomijom koju ima prilikom obavljanja posla. Najviše su zadovoljni zaposleni u Specijalnoj bolnici za psihijatrijske bolesti Vršac (80,6%), Specijalnoj bolnici za plućne bolesti Bela Crkva (71,9%) i Opštoj bolnici Vršac (71,2%). Mišljenja su podeljena u Opštoj bolnici u Pančevu i Specijalnoj bolnici za psihijatrijske bolesti u Kovinu.

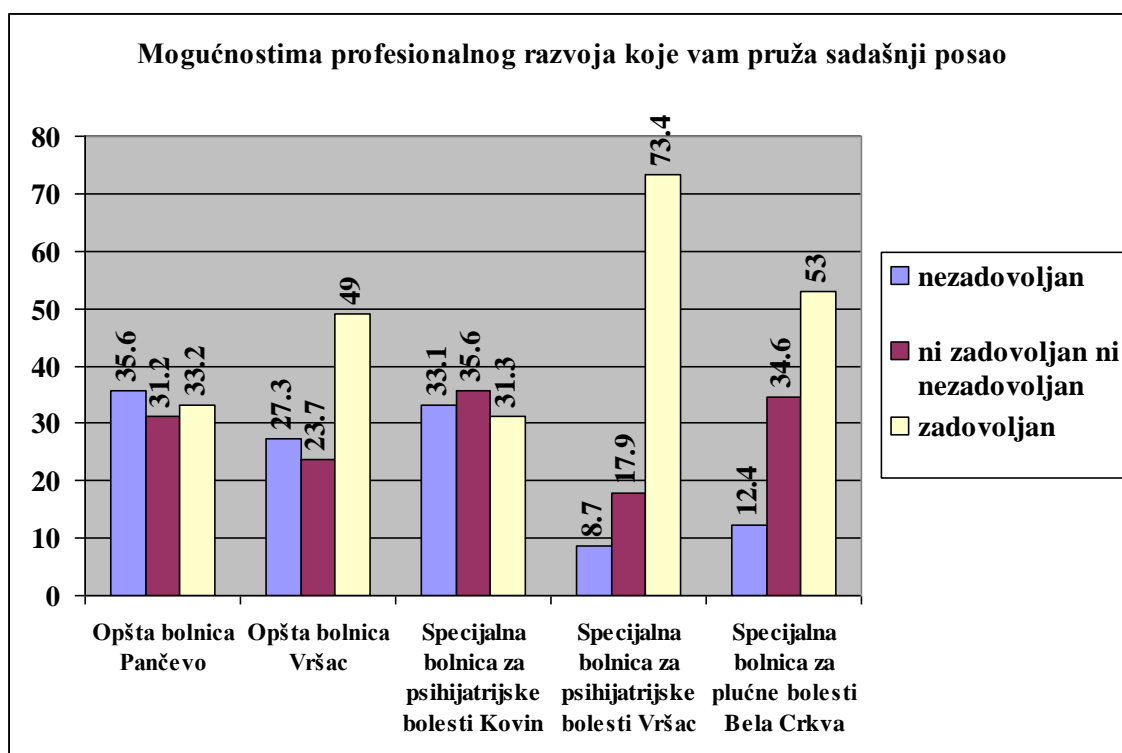


Prosečna ocena zadovoljstva anketiranih zaposlenih autonomijom u obavljanju posla u 2014. godini iznosila je (3,37), i smanjila se u odnosu na prethodnu godinu (3,52), a porasla u odnosu na 2009. godinu kada je iznosila (3,31). Analizom unazad šest godina (od 2009. godine) uočava se da je prosečna ocena u

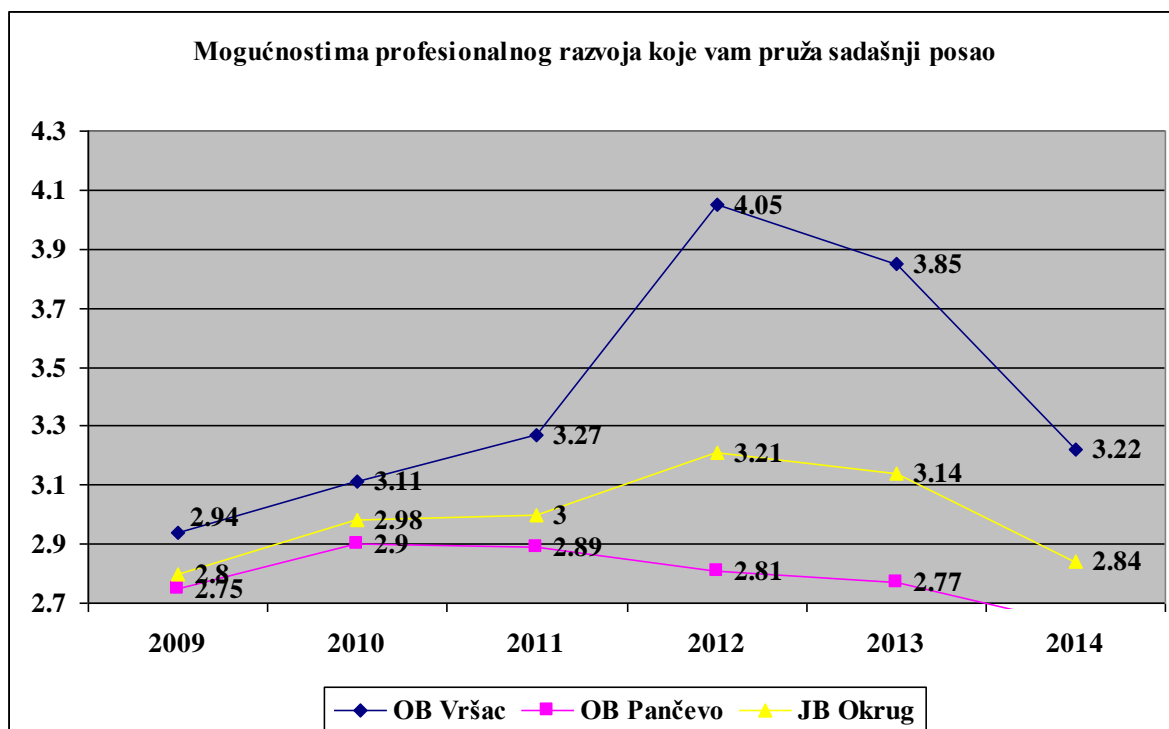
OB Vršac znatno viša u odnosu na OB Pančevo tokom celog posmatranog perioda. Međutim, od 2012. godine OB Vršac beleži pad.



Prosečna ocena zadovoljstva anketiranih zaposlenih autonomijom u obavljanju posla smanjila se u 2014. godini (3,6) u odnosu na prethodnu godinu (3,76), a porasla u odnosu na 2009. godinu kada je iznosila(3,55). Analizom unazad šest godina (od 2009. godine) uočava se da je prosečna ocena u SBPB Vršac znatno viša u odnosu na ostale specijalne bolnice. Prosečna ocena je sa godinama rasla u SBPB Bela Crkva do 2013. godine posle koje je usledio pad, dok je u SBPB Kovin opadala do 2013. godine, zatim je usledio blagi porast.

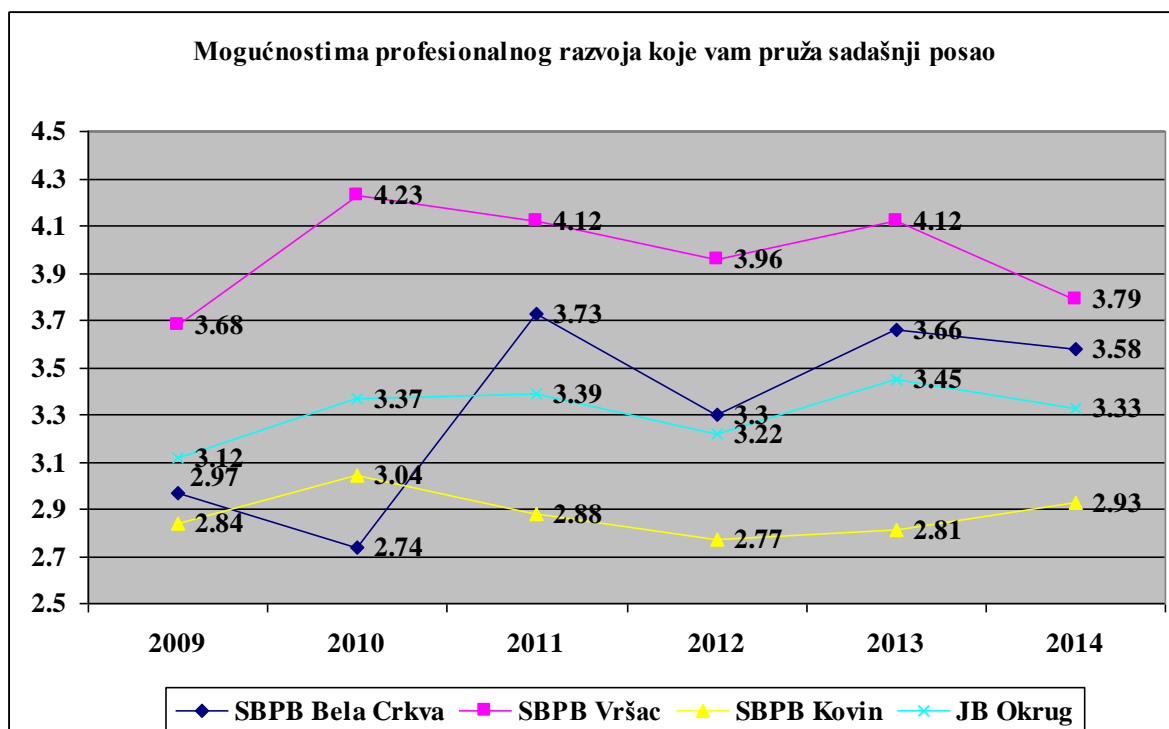


Mogućnostima profesionalnog razvoja koje im pruža sadašnji posao u stacionarnim zdravstvenim ustanovama, najviše su zadovoljni anketirani zaposleni radnici u Specijalnoj bolnici u Vršcu (73,4%), a podeljena mišljenja su u Specijalnoj bolnica za psihijatrijske bolesti u Kovinu i u Opštoj bolnici Pančevu.

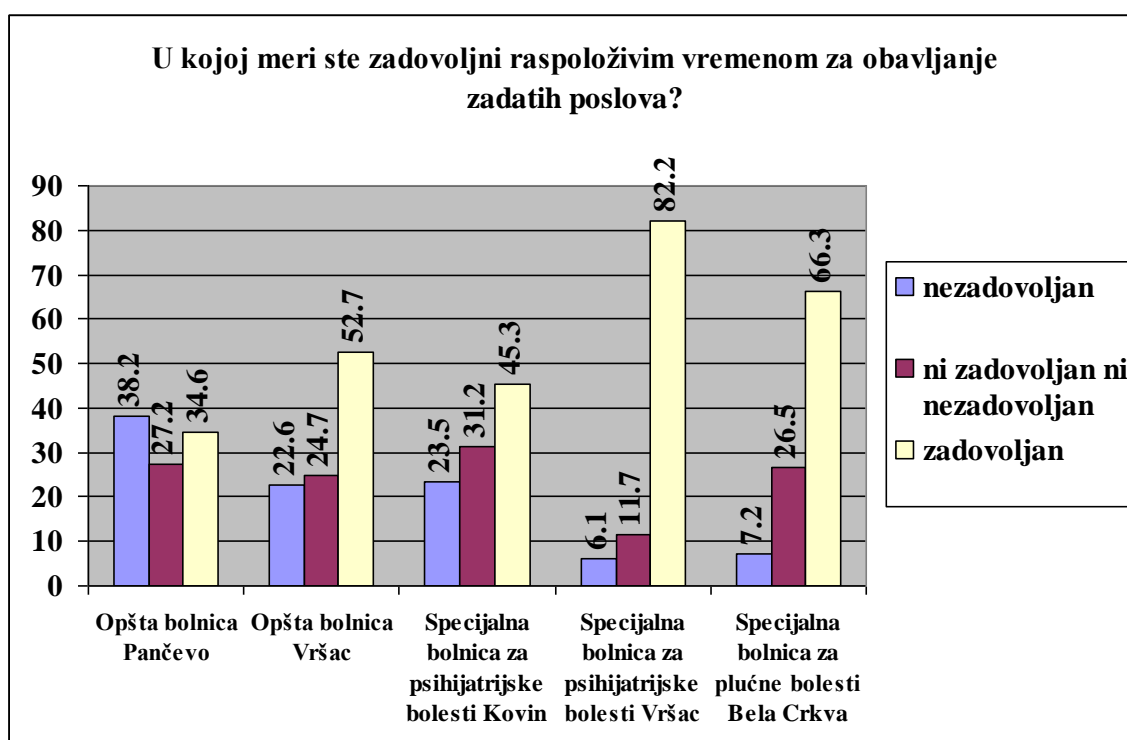


Šestogodišnjom analizom zadovoljstva zaposlenih mogućnostima profesionalnog razvoja koje im pruža sadašnji posao, uočava se da je prosečna ocena konstantno rasla, počev od 2009. godine kada je iznosila 2,8 do 2012. godine (3,21), zatim je usledio pad do 2014. godine (2,84). Prosečna ocena tokom

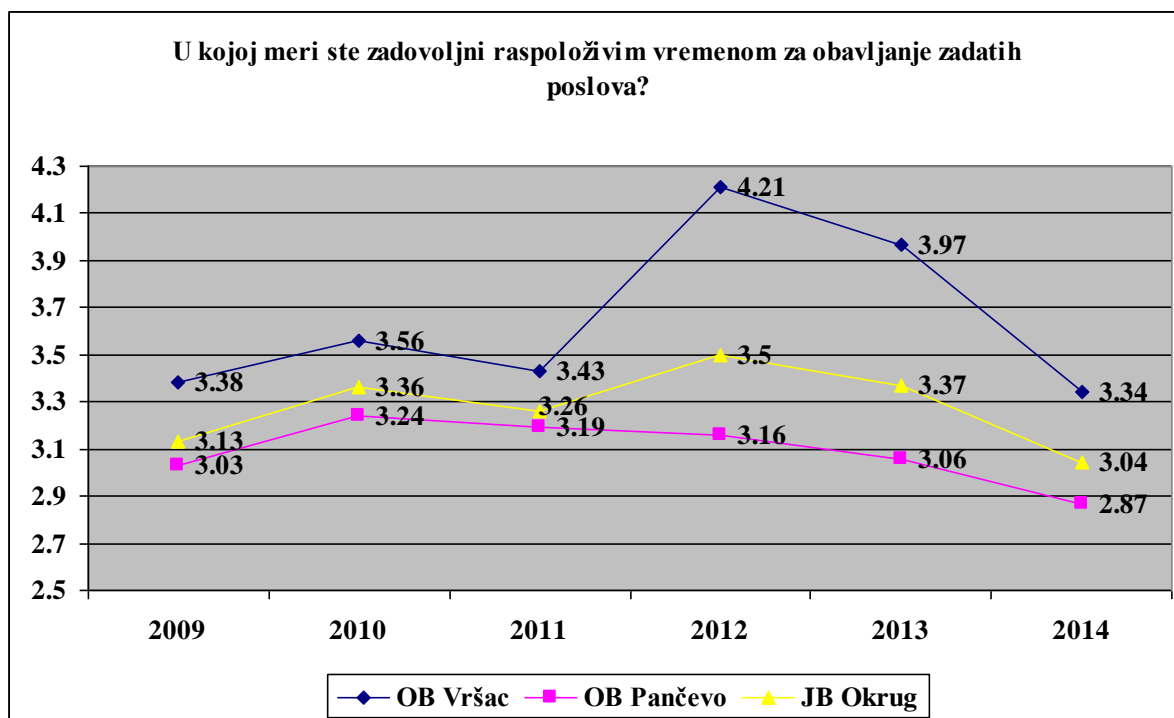
posmatranog perioda u OB Vršac rasla je do 2012. godine, a zatim je usledio njen pad. U OB Pančevo prosečna ocena je niža i u odnosu na prošlu, kao i u odnosu na predhodne godine.



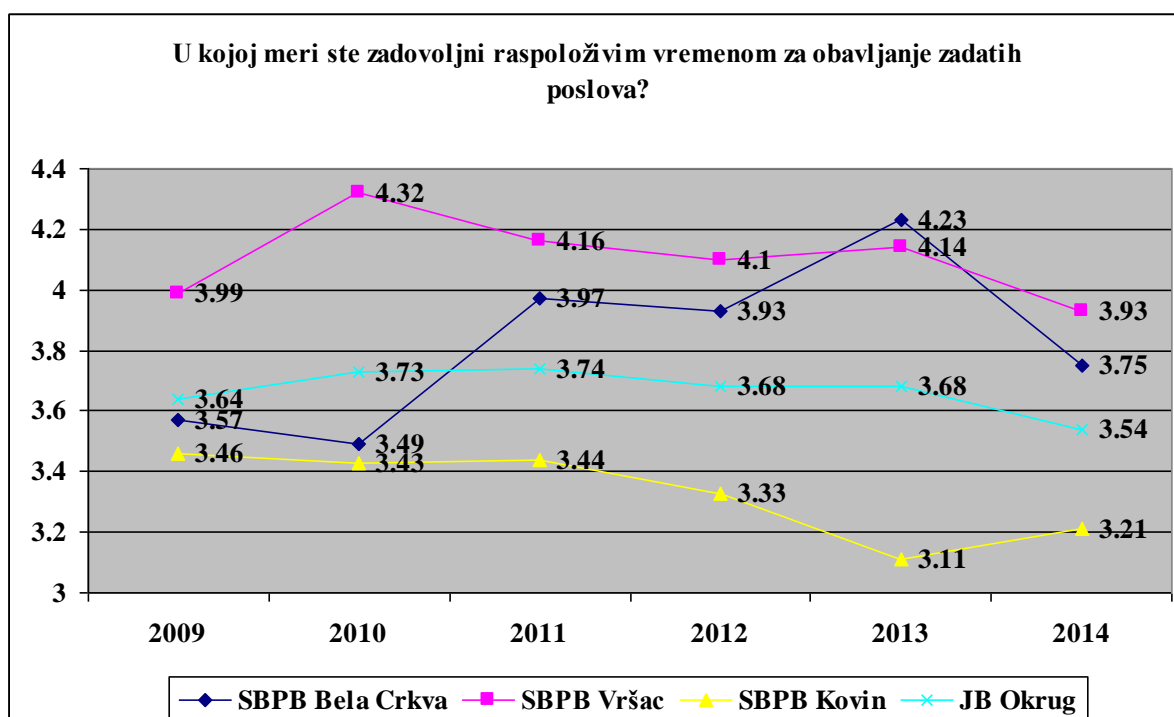
Šestogodišnjom analizom zadovoljstva zaposlenih mogućnostima profesionalnog razvoja koje im pruža posao, uočava se da je prosečna ocena rasla od 2009. godine kada je iznosila (3,12) do 2014. godine (3,33). Prosečna ocena tokom posmatranog perioda u SBPB Vršac znatno je viša u odnosu na prosečne ocene u ostalim specijalnim bolnicama. U SBPB Bela Crkva prosečna ocena je značajnije rasla od 2010. godine do 2011. godine, dok se u SBPB Kovin nije značajnije menjala.



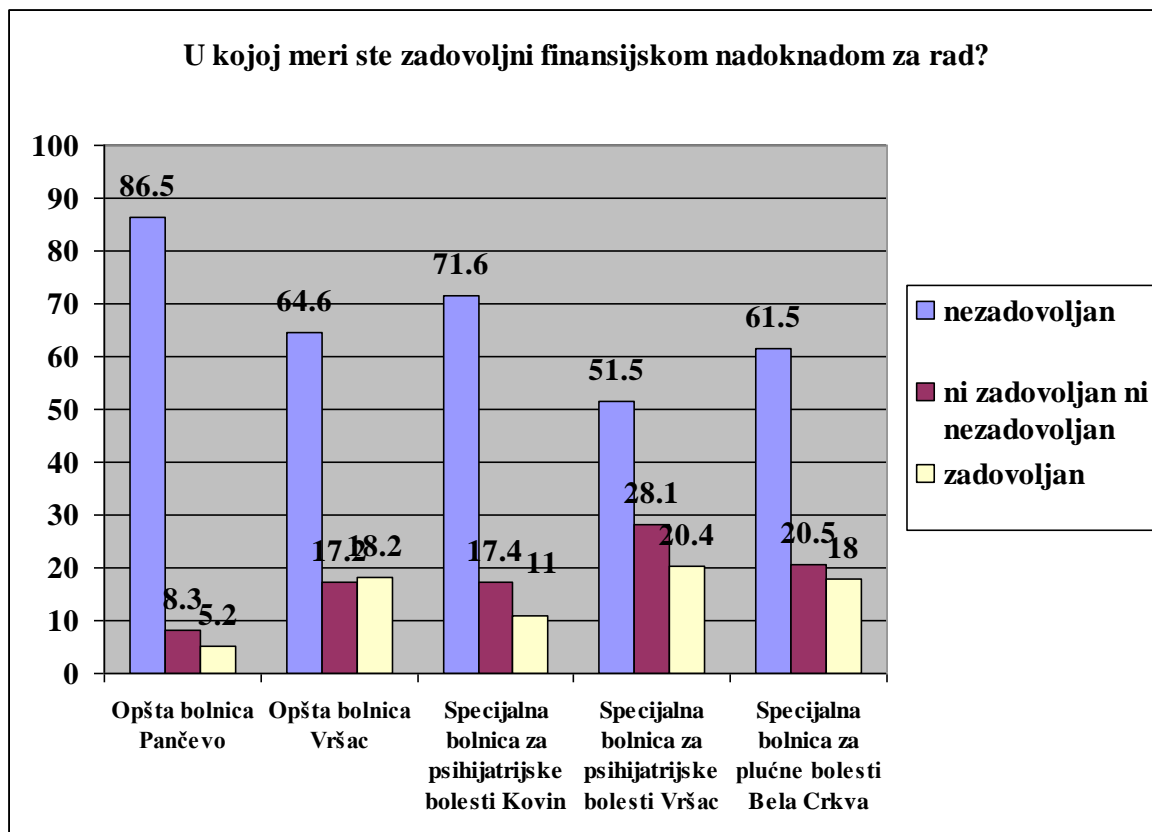
Većina anketiranih zaposlenih radnika u ustanovama stacionarne zdravstvene zaštite je zadovoljna raspoloživim vremenom za obavljanje zadatah poslova. Najviše su zadovoljni zaposleni u Specijalnoj bolnici u Vršcu (82,2%) i u Specijalnoj bolnici u Beloj Crkvi (66,3%), a nezadovoljstvo je najizraženije u Opštoj bolnici u Pančevu (38,2%).



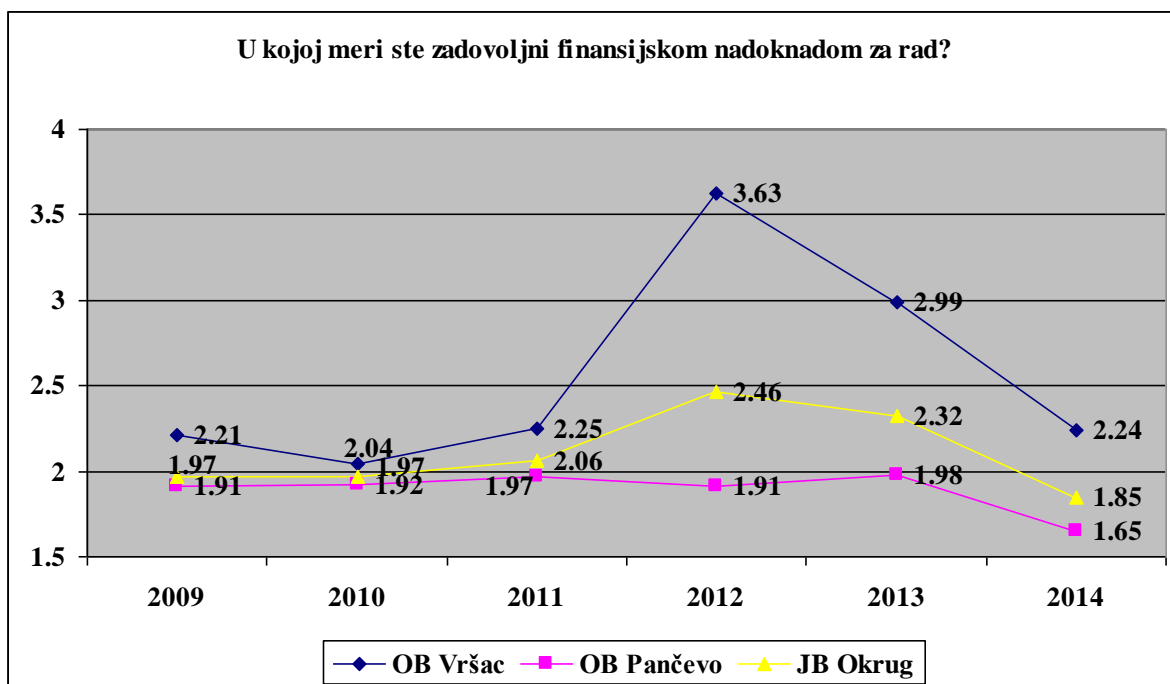
Prosečna ocena za zadovoljstvo zaposlenih u Opštim bolnicama Južnobanatskog okruga u 2014. godini (3,04), smanjila se u odnosu na 2012. godinu (3,37) a blago se smanjila u odnosu na 2009. godinu (3,13). U OB Vršac prosečna ocena je rasla tokom poslednjih šest godina do 2012. godine, zatim je usledio pad. U OB Pančevo je niža i u odnosu na prošlu i u odnosu na period od pre šest godina.



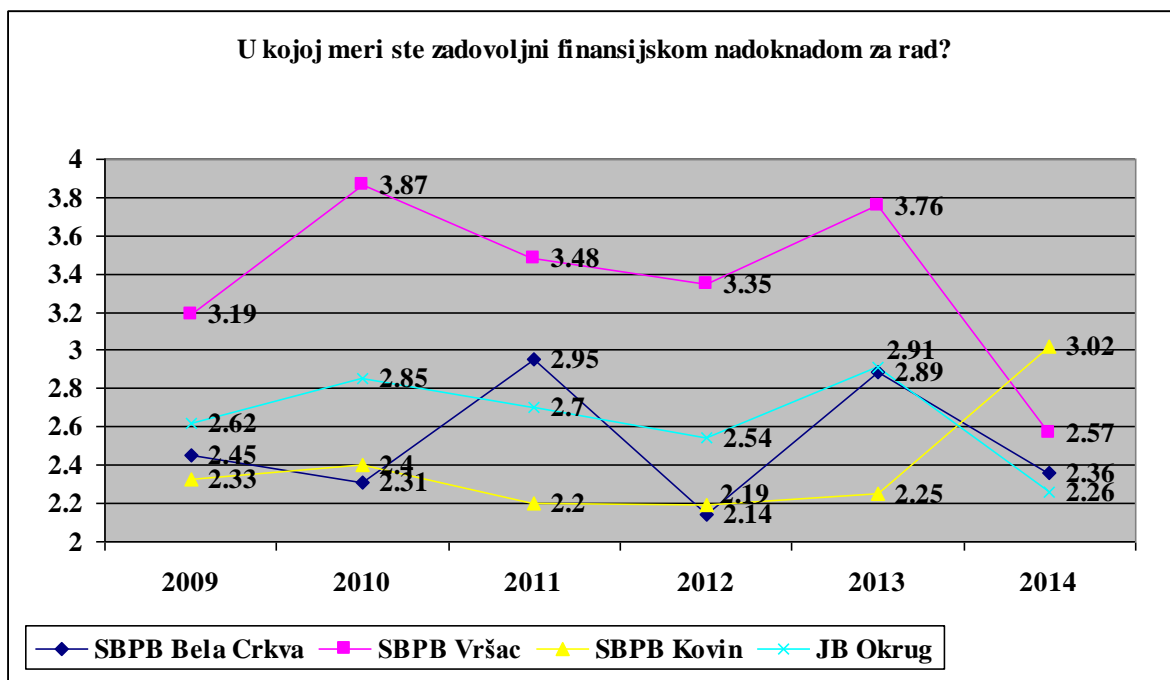
Šestogodišnjom analizom zadovoljstva zaposlenih raspoloživim vremenom za obavljanje zadatih poslova uočava se da se prosečna ocena umereno menjala od 2009. godine kada je iznosila (3,64) do 2014. godine (3,54). Prosečna ocena tokom posmatranog perioda u SBPB Vršac znatno je viša u odnosu na prosečne ocene u ostalim Specijalnim bolnicama. U SBPB Bela Crkva prosečna ocena rasla je od 2009. godine do 2013. godine zatim je usledio pad. U SBPB Kovin analiza zadovoljstva zaposlenih raspoloživim vremenom je bila u opadanju do 2013. godine, a zatim je usledio blagi porast.



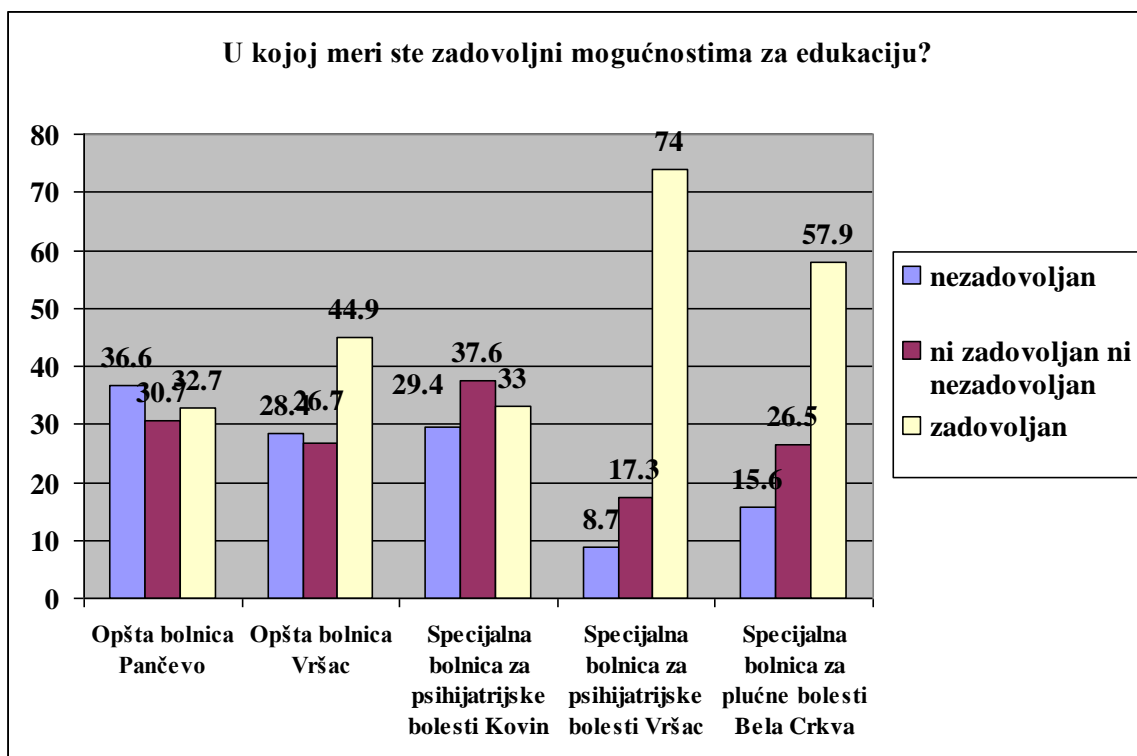
Većina anketiranih zaposlenih radnika u ustanovama stacionarne zdravstvene zaštite je nezadovoljna finansijskom nadoknadom za rad. Najviše su nezadovoljni radnici u Opštoj bolnici u Pančevu (86,5%), u Specijalnoj bolnici za psihijatrijske bolesti Kovin (71,6%) i u Opštoj bolnici Vršac (64,6%). Manji je procenat onih koji su bili zadovoljni, ili su bili ni zadovoljni ni nezadovoljni.



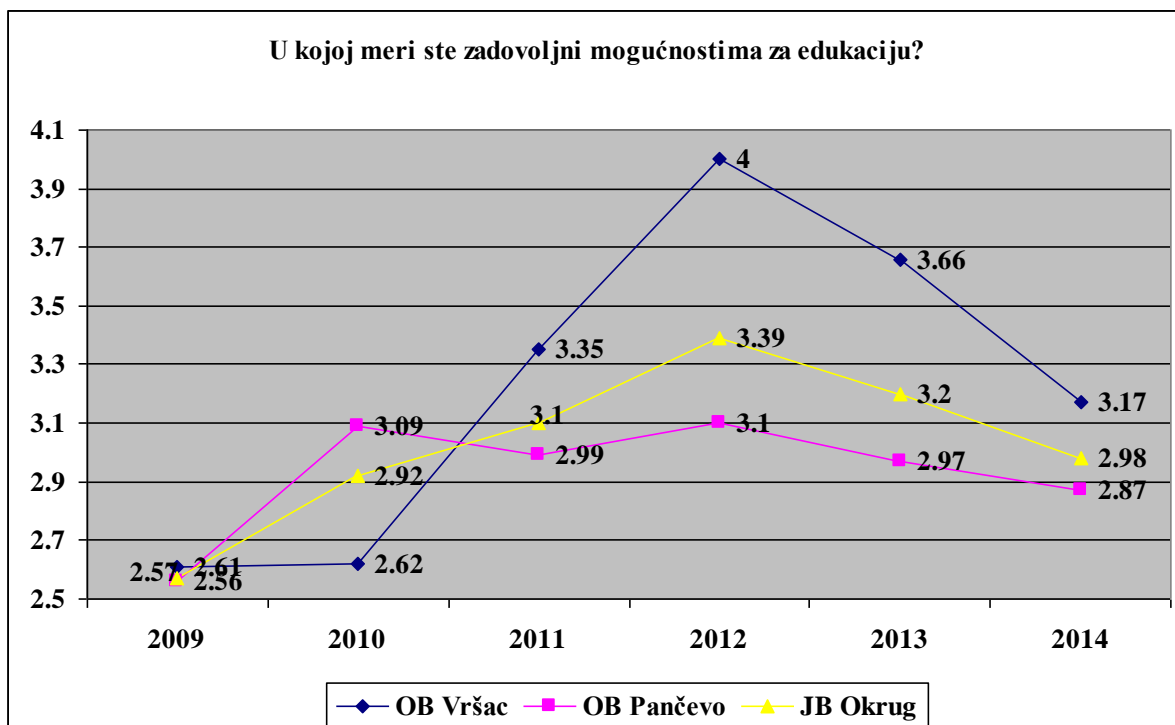
Analizom zadovoljstva zaposlenih finansijskom naknadom za rad, uočava se da je prosečna ocena u Južnobanatskom okrugu u 2014. godini bila (1,85) i da se smanjila u odnosu na predhodnu godinu (2,32), kao i u odnosu na 2009. godinu (1,97). U OB Vršac prosečna ocena je viša u odnosu na prosečnu ocenu u OB Pančevo tokom svih šest godina posmatranja a najveća razlika se uočava u 2012. godini kada je prosečna ocena u OB Vršac iznosila (3,63) a u OB Pančevo(1,91). Međutim, u OB Vršac od 2012. godine se beleži nagli pad vrednosti.



Prosečna ocena zadovoljstva zaposlenih u 2014. godini je (2,26) i smanjila se u odnosu na predhodnu godinu (2,91), kao i na 2009. godinu kada je iznosila (2,62). Najvišu vrednost ima prosečna ocena u SBPB Vršac u tokom svih šest godina posmatranja, a najnižu SBPB Kovin. U 2014.godini dolazi do naglog pada vrednosti u SBPB Vršac i naglog porasta vrednosti u SBPB Kovin.

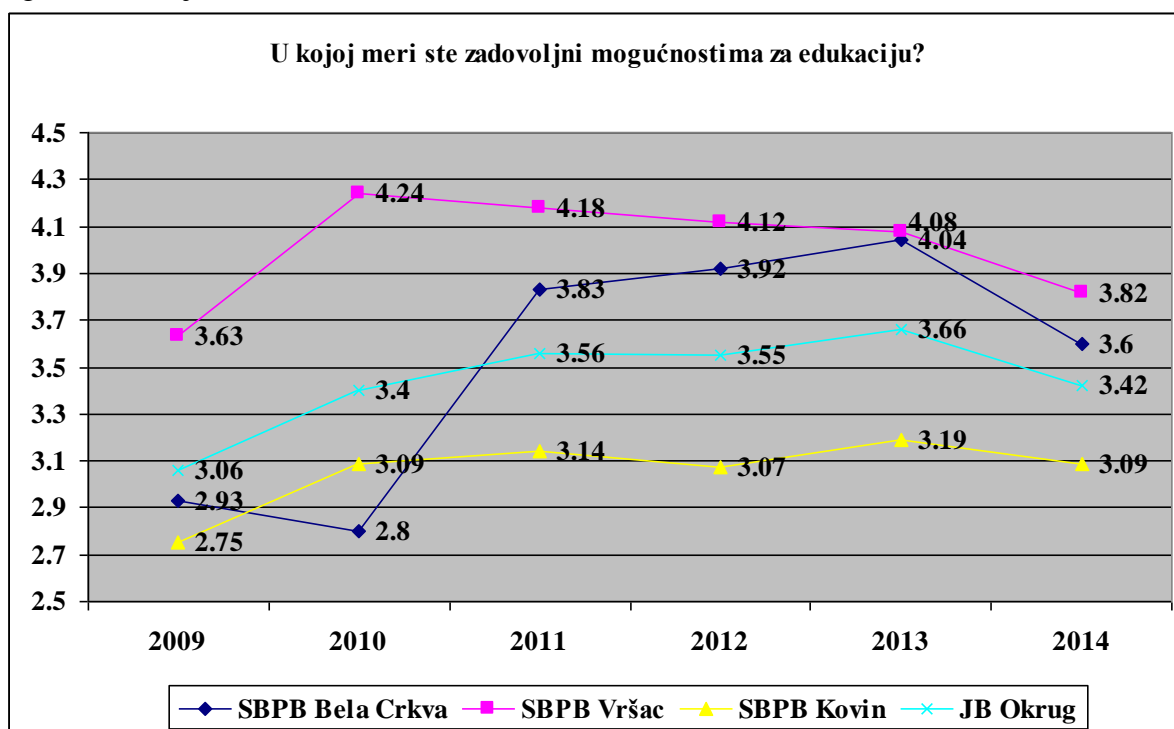


Mogućnostima za edukaciju, u ustanovama stacionarne zdravstvene zaštite su najviše zadovoljni radnici u Specijalnoj bolnici u Vršcu (74%), a nezadovoljstvo je najizraženije u Opštoj bolnici u Pančevu (36,6%).

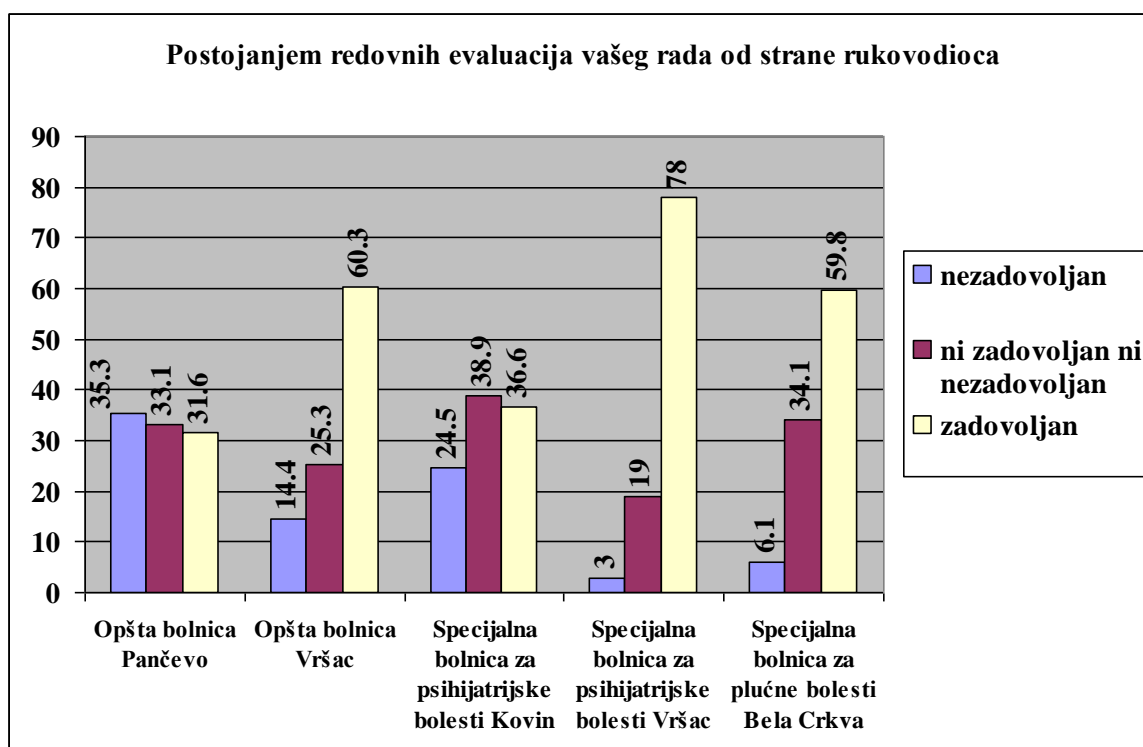


Analizom zadovoljstva zaposlenih mogućnostima za edukaciju u Južnobanatskom okrugu, utvrđeno je da je prosečna ocena u 2014. godini (2,98) niža u odnosu na predhodnu godinu (3,2), a viša je u odnosu na 2009. godini (2,56). Prosečna ocena u OB Vršac bila je najviša u 2012. godini i iznosila je (4,0), a

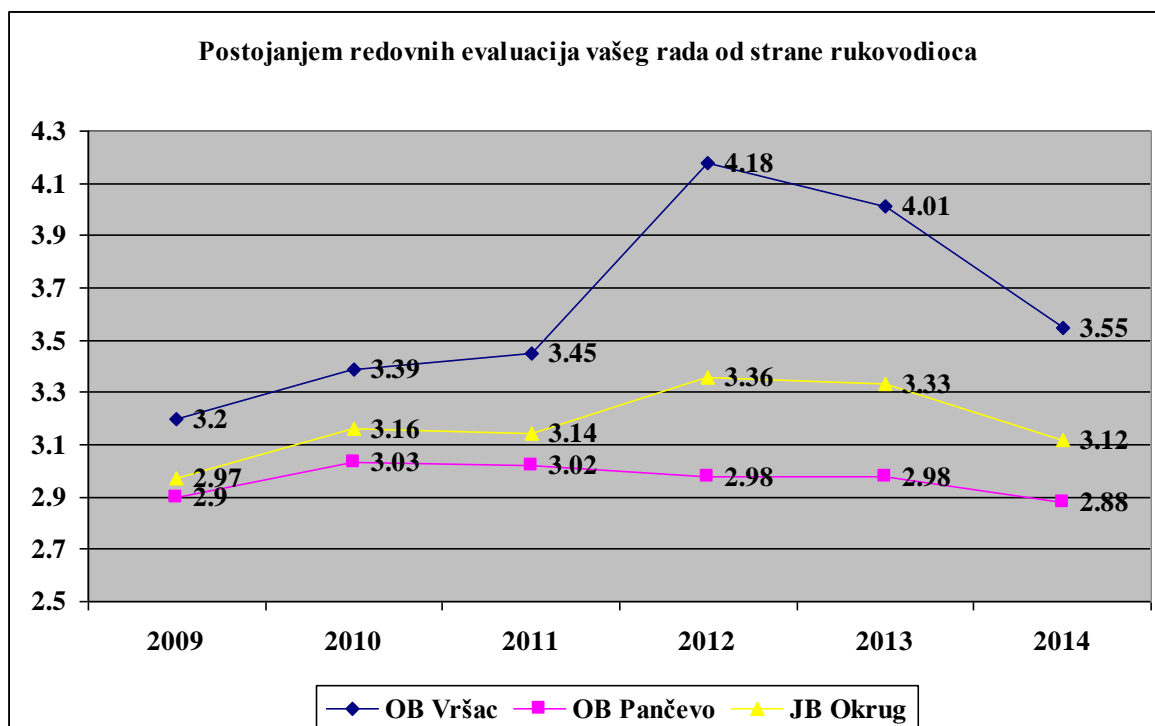
zatim je usledio pad. U OB Pančevo prosečna ocena je najviša bila u 2012. godini (3,1) a zatim je padala do 2014. godine kada je iznosila (2,87).



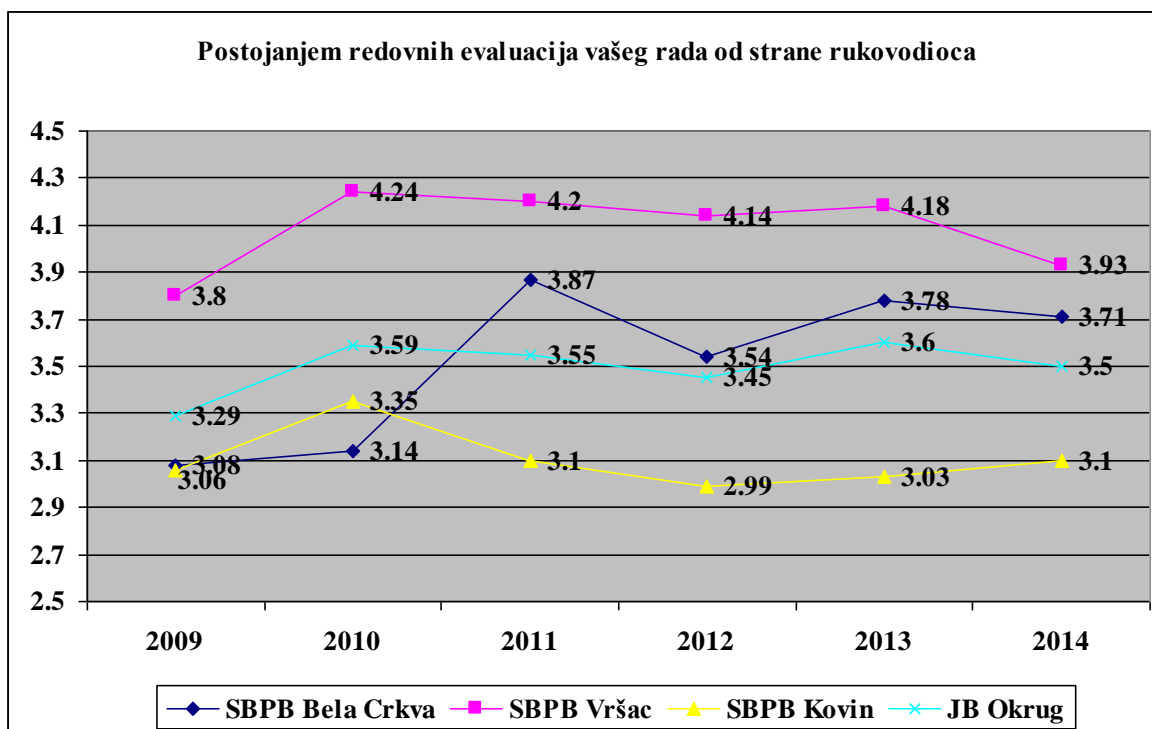
Analizom zadovoljstva zaposlenih mogućnostima za edukaciju u Južnobanatskom okrugu utvrđeno je da je prosečna ocena u 2013. godini (3,66) bila najviša, a zatim je usledio pad. Prosečna ocena u SBPB Vršac imala je najvišu vrednost tokom svih šest posmatranih godina, a najnižu vrednost imala je SBPB Kovin 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 u 2010.godini na 4,04 u 2013. godini), a zatim je usledio blagi pad.



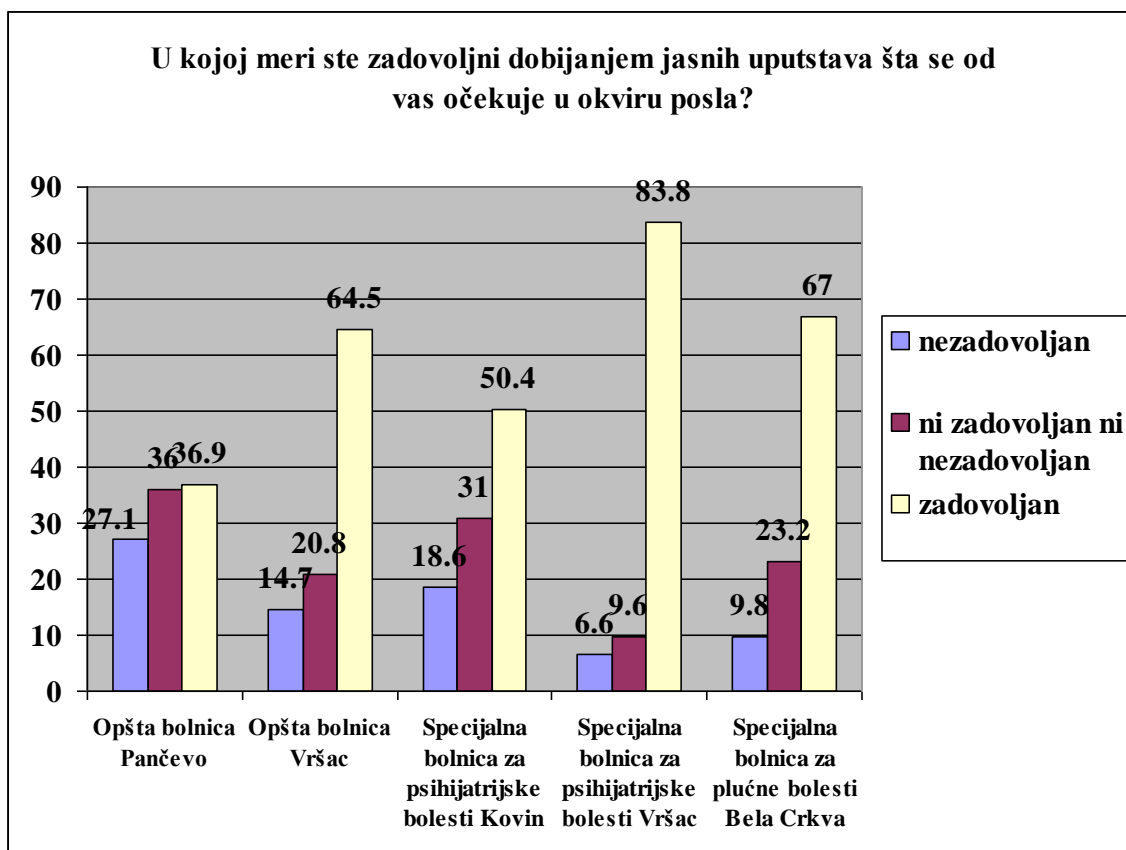
Najviše anketiranih zaposlenih radnika koji su zadovoljni postojanjem redovnih evaluacija rada od strane rukovodioca je u Opštoj bolnici u Vršcu (60,3%) i u SBPB u Vršcu (78%). Inače, u OB Pančevo i u SBPB Kovin mišljenja su podeljena po ovom pitanju. Nezadovoljstvo je najzastupljenije u OB Pančevo (35,3%), dok je ni zadovoljnih ni nezadovoljnih najviše bilo u SBPB Kovin (38,9%).



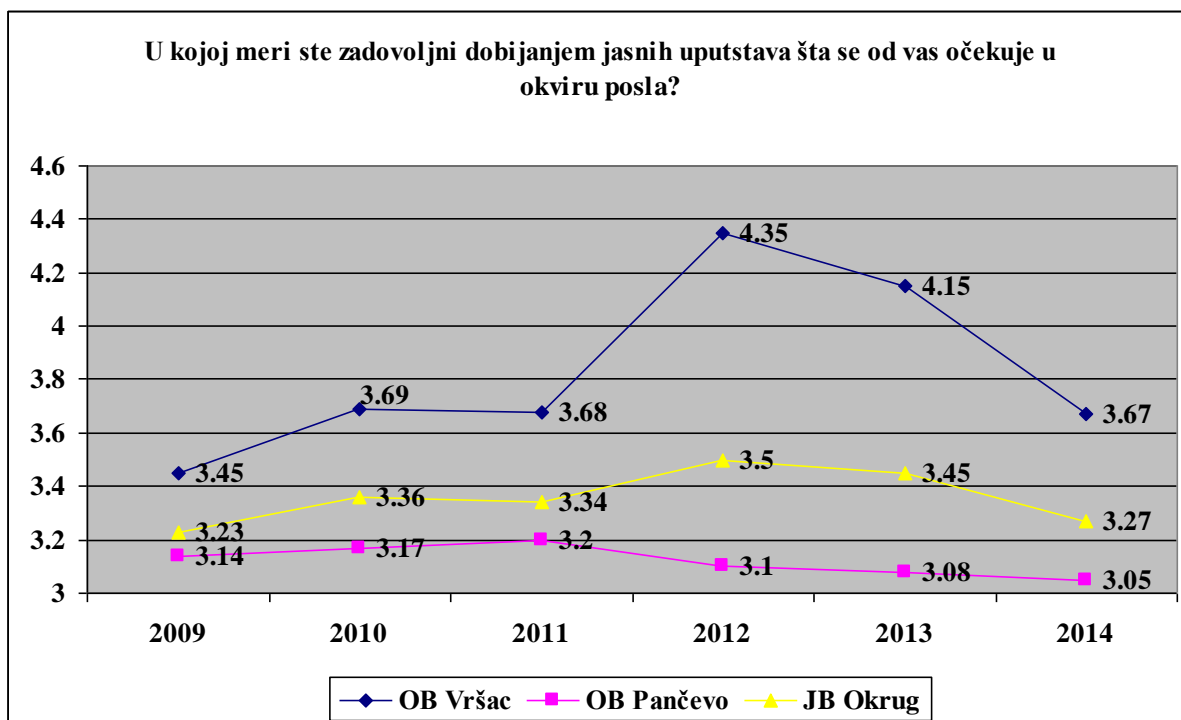
Analizom zadovoljstva zaposlenih, postojanjem redovnih evaluacija rada od strane rukovodilaca u Južnobanatskom okrugu utvrđeno je da je prosečna ocena u 2014. godini (3,12) neznatno niža u odnosu na 2013 (3,33), a viša u odnosu na 2009. godinu (2,97). Šestogodišnjom analizom, zapaža se da je prosečna ocena u OB Vršac imala najvišu vrednost tokom svih godina u odnosu na OB Pančevo. U 2012. godini zapaža se intezivan pad prosečne ocene u OB Vršac. U OB Pančevo prosečna ocena tokom svih ovih godina nije se značajnije menjala.



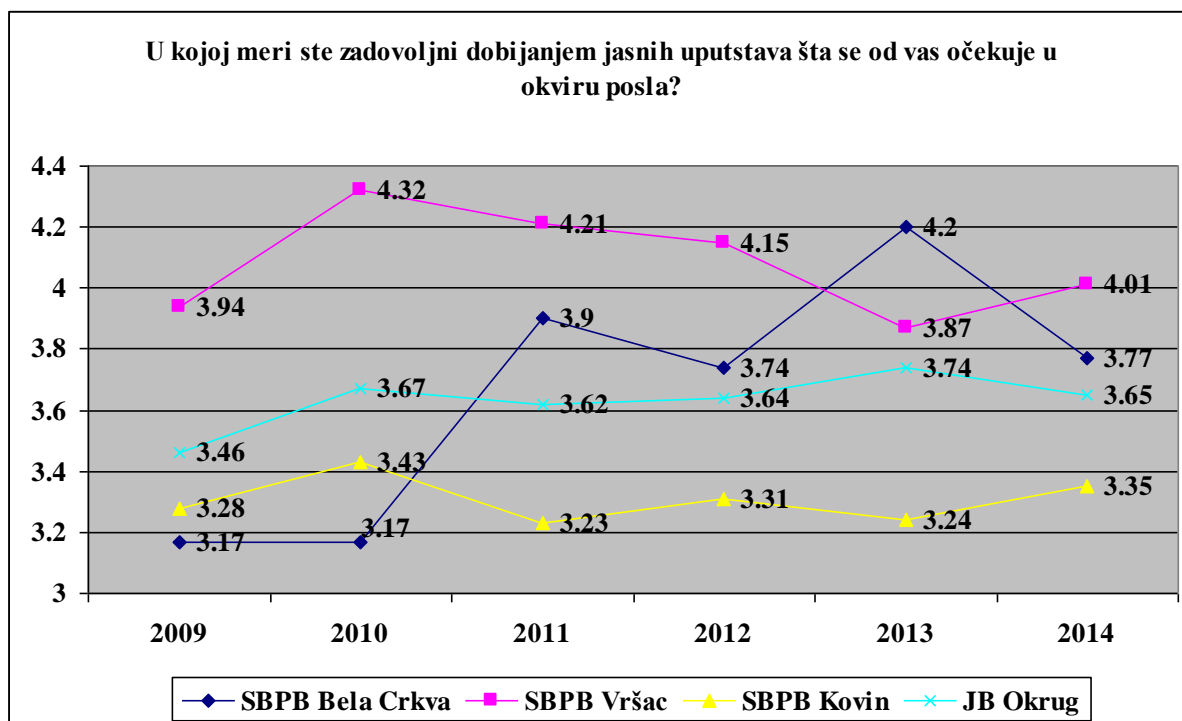
Analizom zadovoljstva zaposlenih, postojanjem redovnih evaluacija rada od strane rukovodilaca uočava se da je prosečna ocena opala u 2014. godini (3,5) u odnosu na predhodnu godinu (3,6), ali je viša u odnosu na 2009. godinu kada je iznosila (3,29). Najveće zadovoljstvo je u SBPB Vršac od 2009. do 2014. godine, a najmanje u SBPB Kovin izuzev 2010. godine kada je u SBPB Bela Crkva prosečna ocena bila najniža. U 2014. godini se beleži tendencija pada u specijalnim bolnicama, izuzev u SBPB Kovin gde se beleži blagi porast.



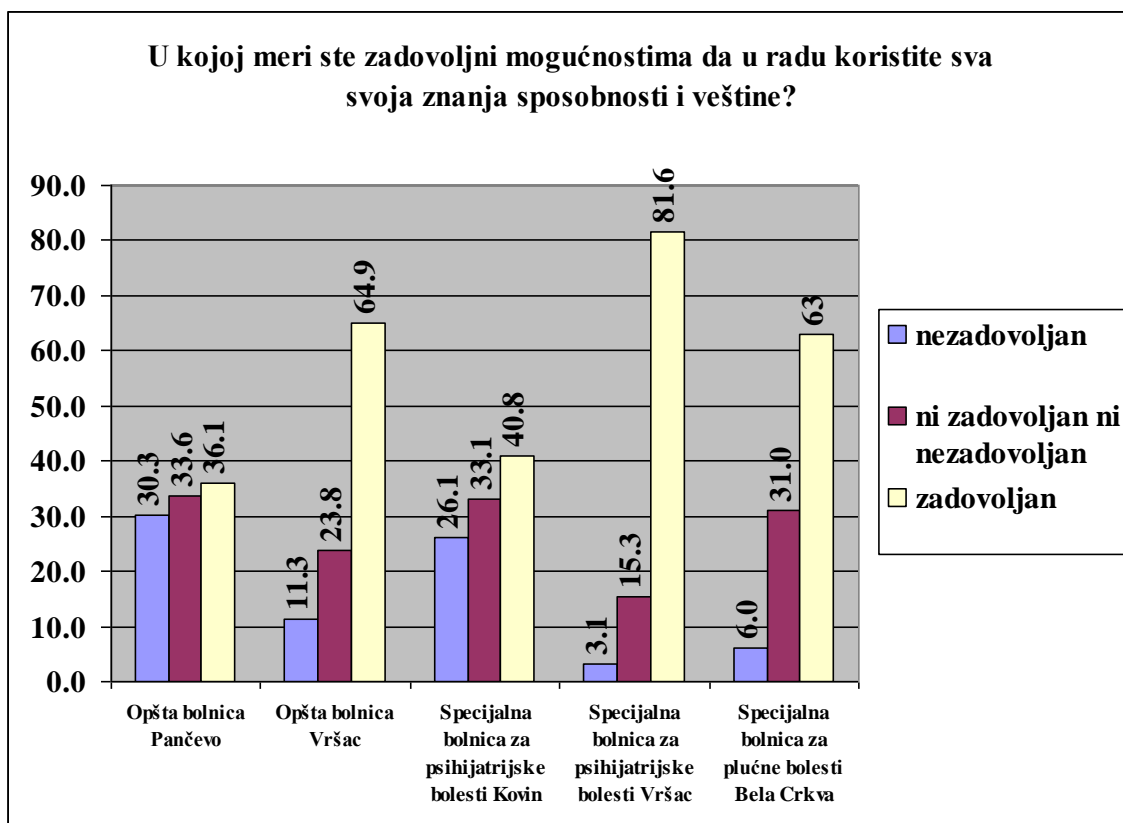
Većina anketiranih zaposlenih radnika u ustanovama stacionarne zdravstvene zaštite je zadovoljna dobijanjem jasnih uputstava u okviru posla. Najviše su zadovoljni zaposleni u Specijalnoj bolnici u Beloj Crkvi (67%), Specijalnoj bolnici u Vršču (83,8%) i Opštoj bolnici u Vršču (64,5%). U OB u Pančevu mišljenja su podeljena.



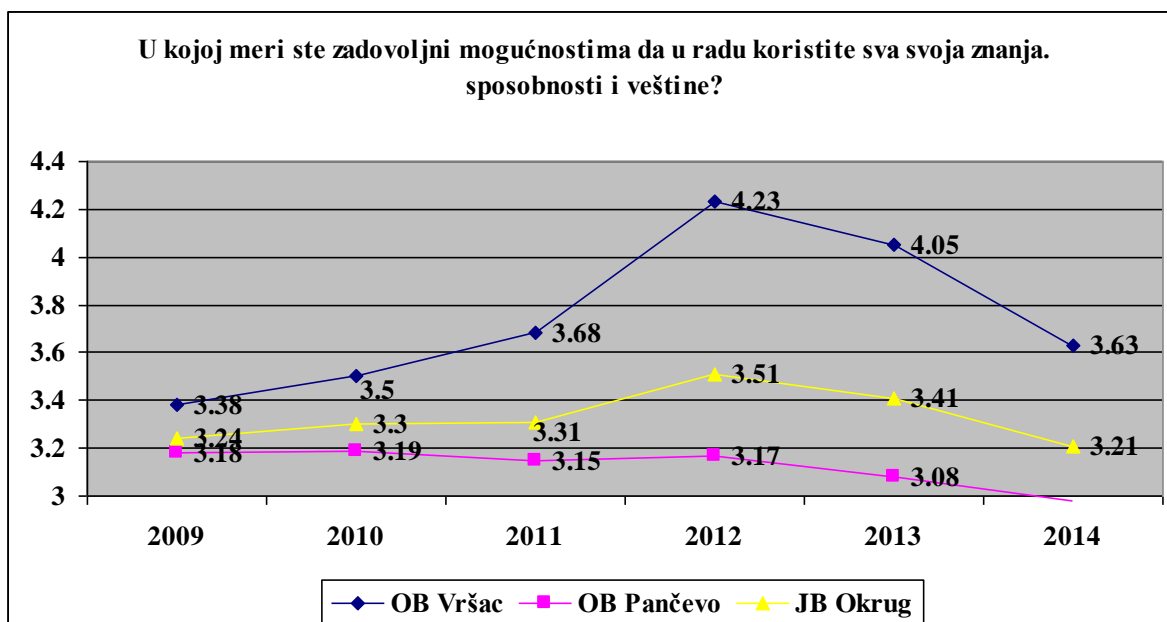
Analizom zadovoljstva zaposlenih, dobijanjem jasnih uputstava šta se od njih očekuje u okviru posla na teritoriji Južnobanatskog okruga utvrđeno je daje prosečna ocena u 2014. godini (3,27) niža u odnosu na predhodnu godinu (3,45) a viša u odnosu na 2009. godinu. Prosečna ocena je znatno viša bila u OB Vršac u odnosu na OB Pančevo, do 2012. godine nakon koje je usledio nagli pad vrednosti u OB Vršac. U OB Pančevo vrednosti su u padu.



Analizom zadovoljstva zaposlenih, dobijanjem jasnih uputstava šta se od njih očekuje u okviru posla, uočava se da je prosečna ocena opala u 2014. godini (3,65) u odnosu na predhodnu godinu (3,74), a porasla u odnosu na 2009. godinu (3,46). Šestogodišnja analiza pokazuje da je prosečna ocena bila najviša u SBPB Vršac, izuzev 2013. godine. SBPB Bela Crkva imala je najnižu prosečnu ocenu 2009. i 2010. godine, a u 2013. godini imala je najvišu vrednost, zatim je u 2014. godini usledio pad.

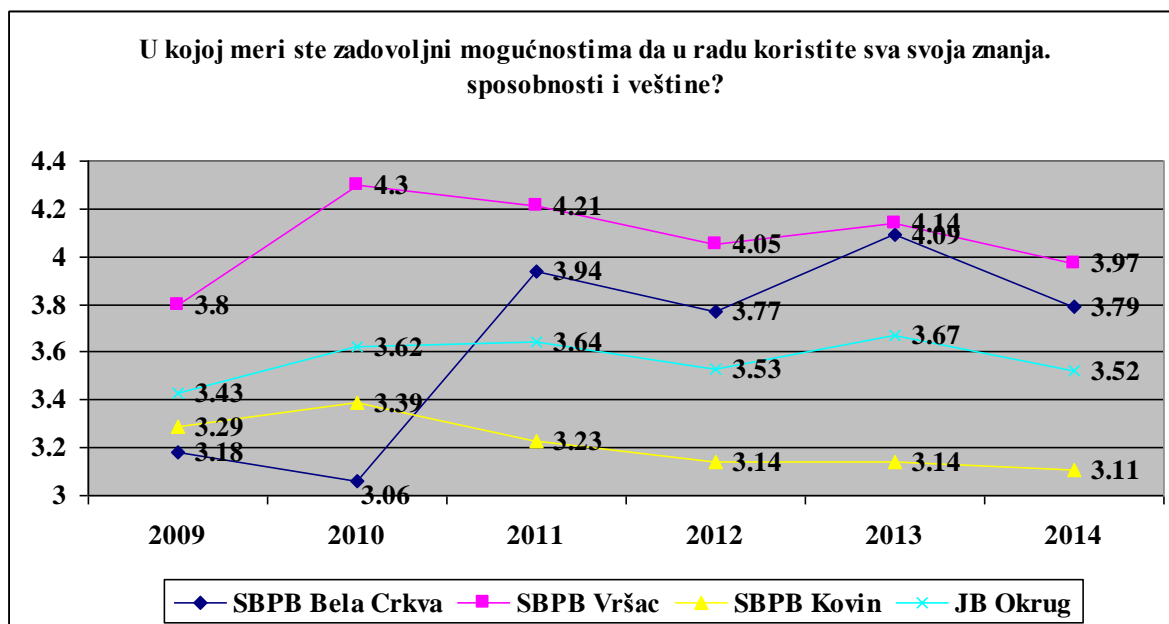


Većina anketiranih zaposlenih radnika u ustanovama stacionarne zdravstvene zaštite je zadovoljna mogućnostima da u radu koristi sva svoja znanja, sposobnosti i veštine. Najviše su zadovoljni zaposleni u Opštoj bolnici u Vršcu (64,9%) i u Specijalnoj bolnici u Vršcu (81,6%), mišljenja su podeljena u OB Pančevo i SBPB Kovin.

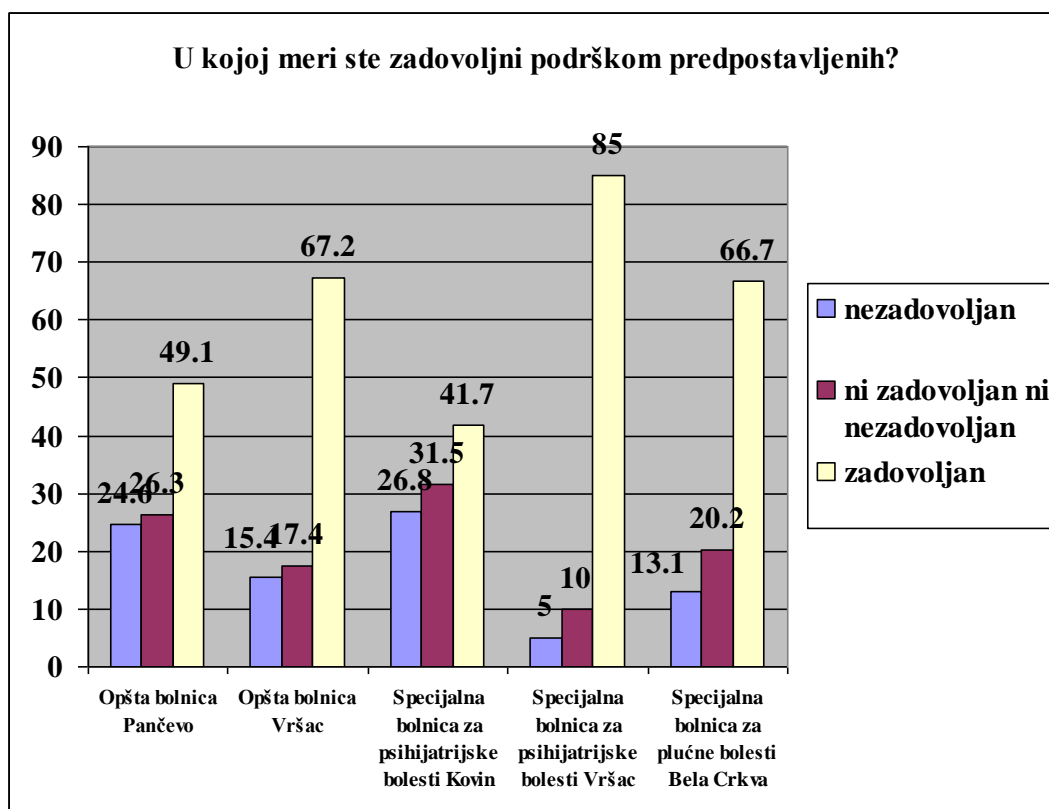


Šestogodišnjom analizom Južnobanatskog okruga utvrđeno je da je prosečna ocena zadovoljstva zaposlenih mogućnostima da u radu koriste sva svoja znanja, sposobnosti i veštine, rasla počev od 2009. godine kada je iznosila (3,24) do 2012. godine kada je iznosila (3,51). Zatim je usledio pad do 2014. godine kada je iznosio (3,21). Prosečna ocena u OB Vršac je viša u odnosu na OB Pančevo, a najveća

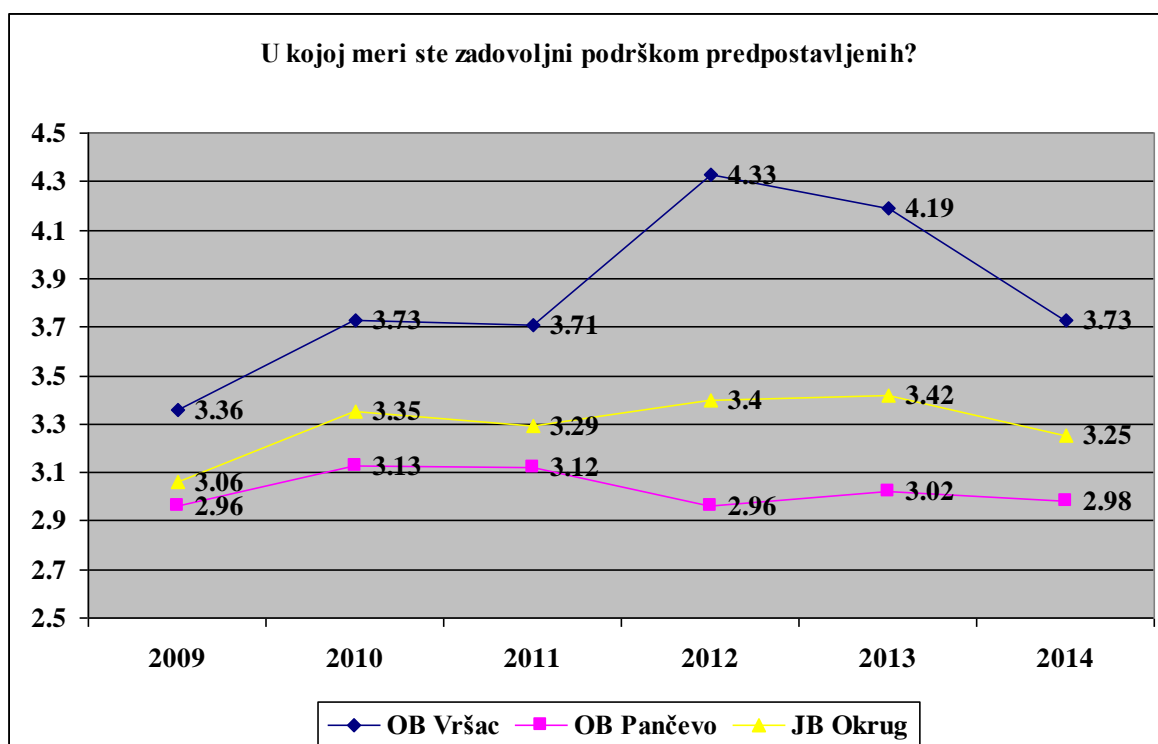
razlika se uočava u 2012. godini. Zatim je usledio nagli pad vrednosti u OB Vršac. Vrednosti u OB Pančevo su u padu.



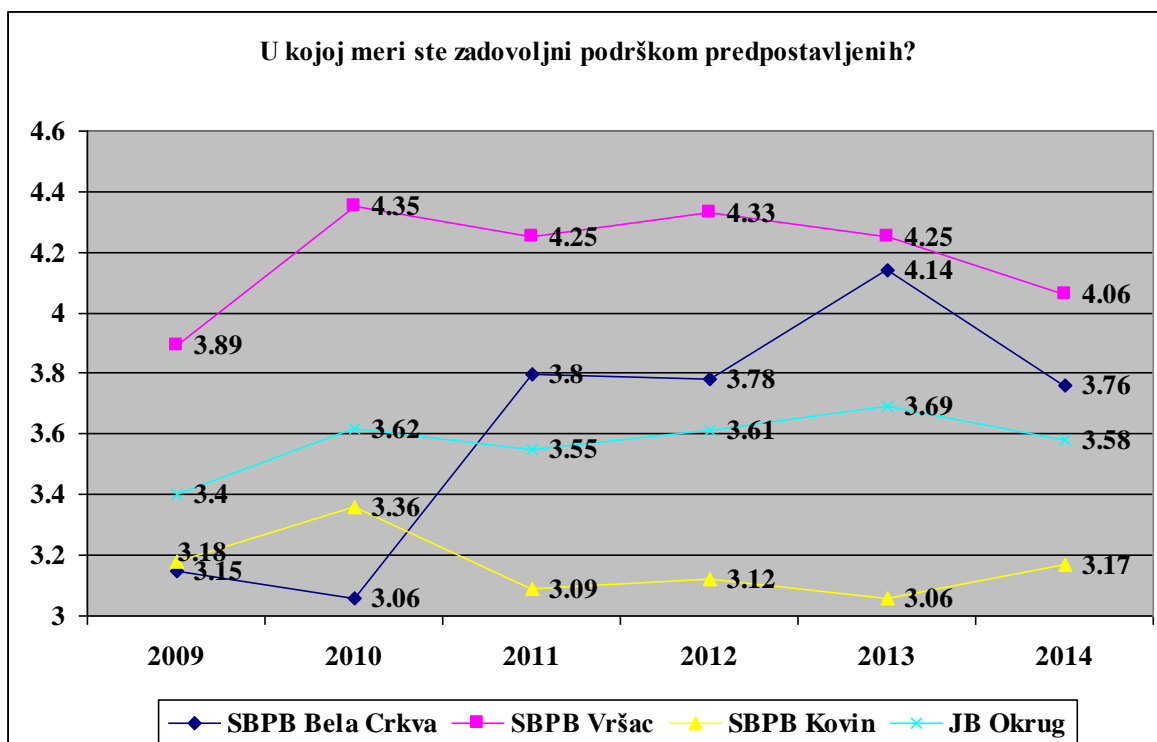
Šestogodišnjom analizom Južnobanatskog okruga utvrđeno je da je prosečna ocena zadovoljstva zaposlenih mogućnostima da u radu koriste sva svoja znanja, sposobnosti i veštine, rasla počev od 2009. godine kada je iznosila (3,43) do 2014. godine kada je iznosila (3,52). Prosečna ocena u SBPB Vršac je viša u odnosu na ostale specijalne bolnice. SBPB Bela Crkva imala je najnižu prosečnu ocenu u 2010. godini a zatim se povećava, a prosečna ocena u SBPB Kovin se smanjuje i ima najnižu vrednost u 2014. godini.



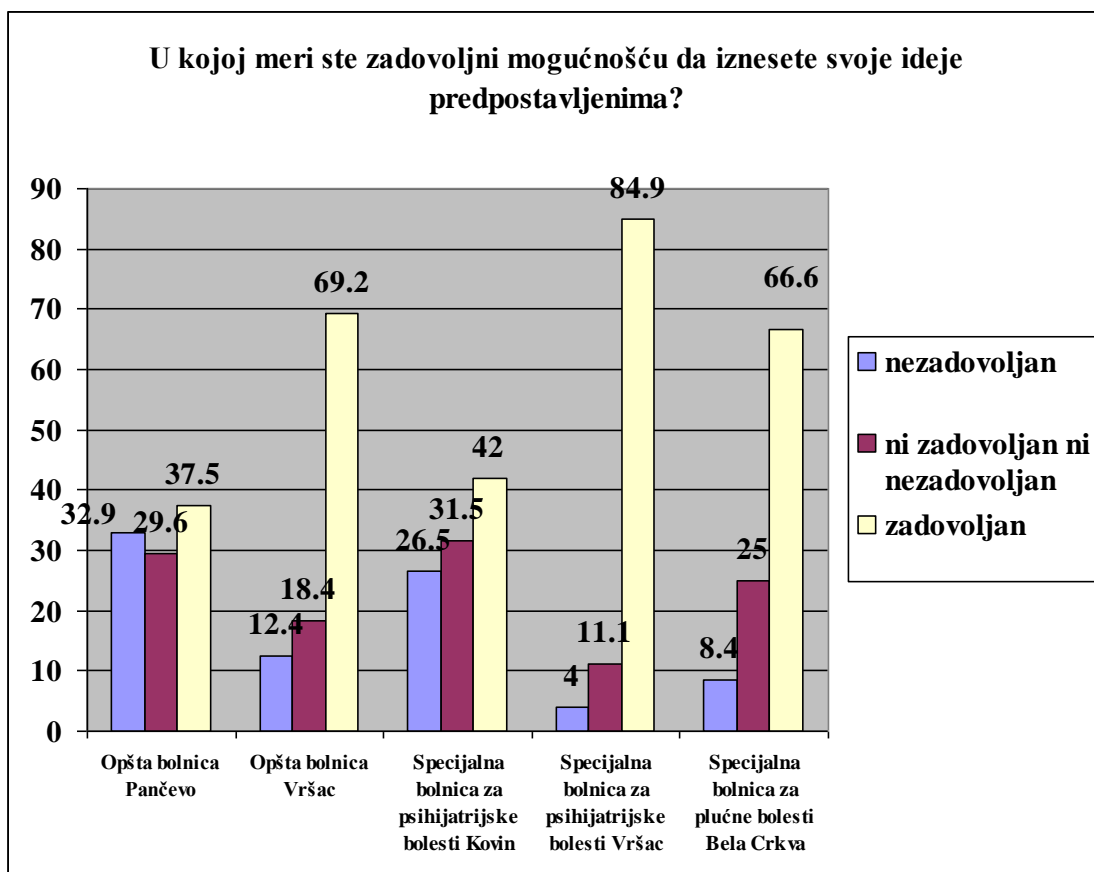
Podrškom predpostavljenih, u ustanovama stacionarne zdravstvene zaštite, najviše su zadovoljni zaposleni u Specijalnoj bolnici u Vršcu (85%), a nezadovoljstvo je najizraženije u Specijalnoj bolnici u Kovinu (26,8%), gde su i mišljenja po ovom pitanju najviše i podeljena.



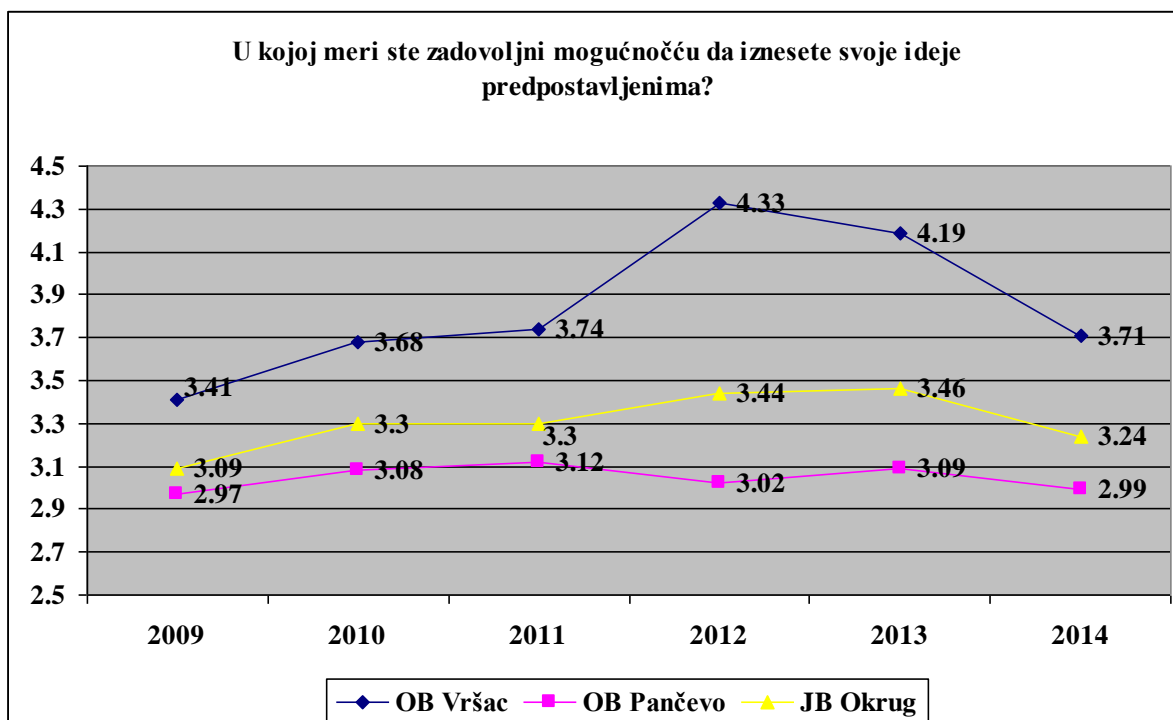
Analizom zadovoljstva zaposlenih podrškom pretpostavljenih u Južnobanatskom okrugu zapaža se porast prosečne ocene počev od 2009. godine kada je iznosila (3,06) do 2013. godine kada je iznosila (3,42) a zatim je usledio pad u 2014. godini. Šestogodišnjom analizom zapaža se da OB Vršac ima višu prosečnu ocenu tokom svih posmatranih godina u odnosu na OB Pančevo, a najveća razlika je 2012. godine. Zatim je usledio nagli pad vrednosti u OB Vršac. U OB Pančevo nema značajnog odstupanja vrednosti u proteklih šest godina.



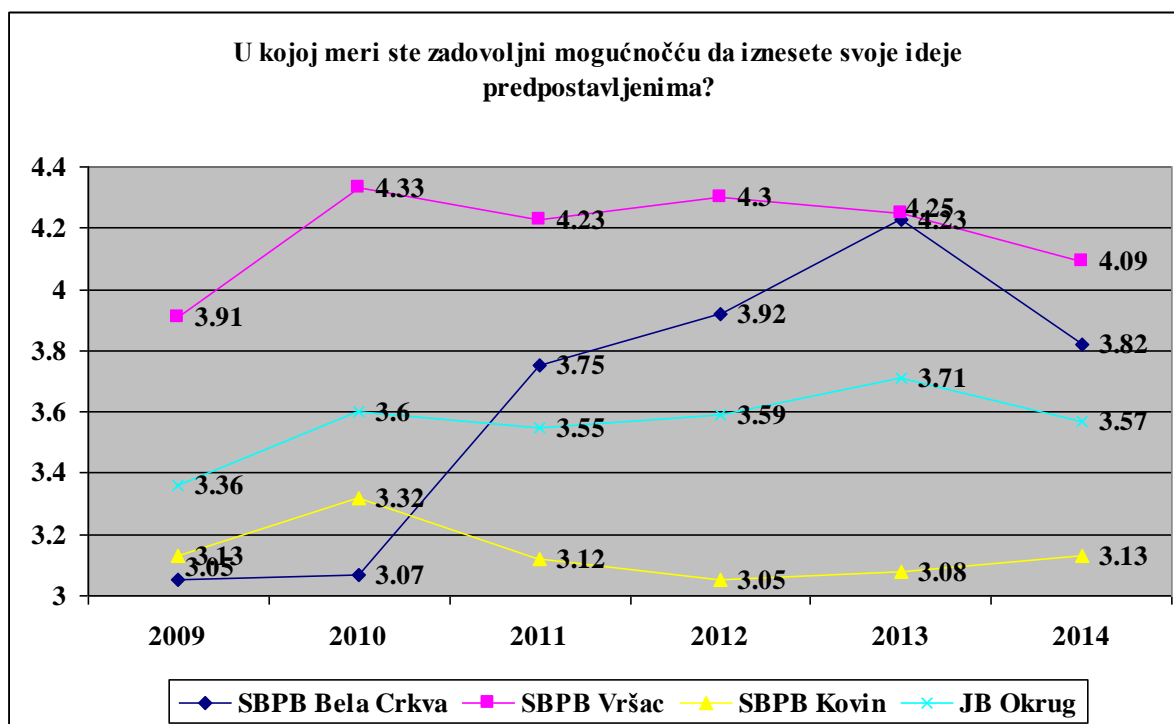
Analizom zadovoljstva zaposlenih podrškom pretpostavljenih u Južnobanatskom okrugu zapaža se blagi porast prosečne ocene počev od 2009. godine kada je iznosila (3,49) do 2014. godine kada je iznosila (3,58). Prosečna ocena u SBPB Vršac je viša u odnosu na ostale specijalne bolnice. SBPB Bela Crkva imala je najnižu prosečnu ocenu 2010. godine a zatim se povećava do 2013. godine, nakon koje je usledio pad. Prosečna ocena u SBPB Kovin se smanjuje i ima najnižu vrednost u 2011., 2012. i 2013. godini. Zatim je usledio porast.



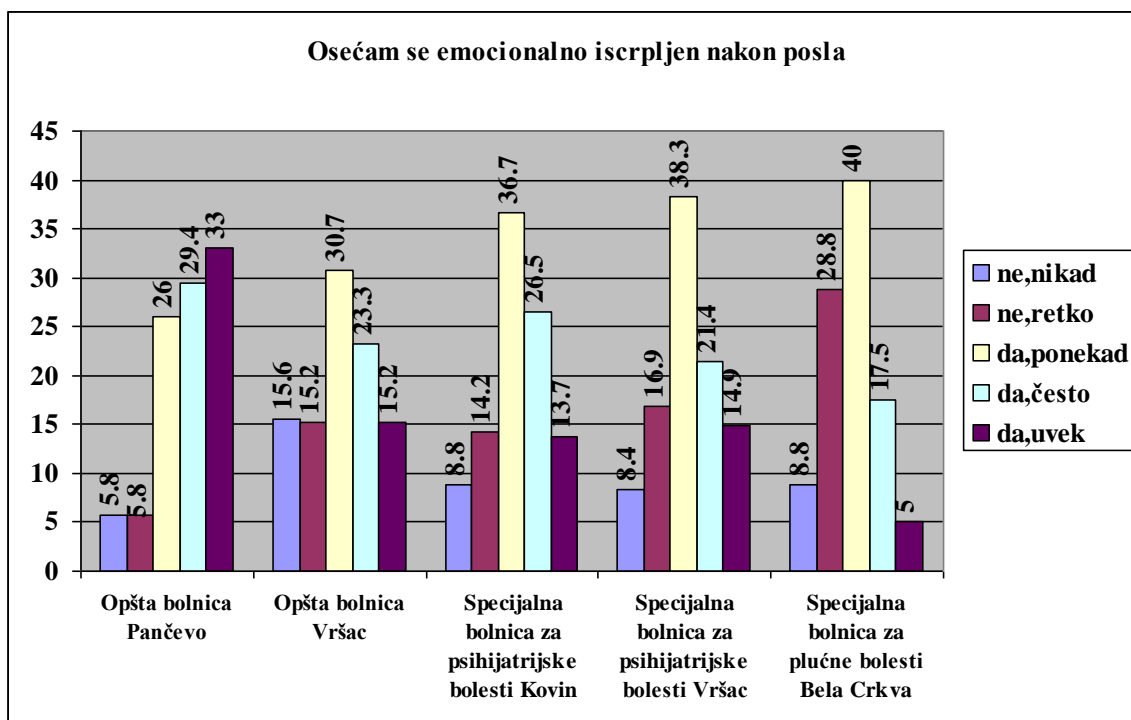
Većina anketiranih zaposlenih radnika u ustanovama stacionarne zdravstvene zaštite je zadovoljna mogućnošću da iznese svoje ideje predpostavljenima. Najviše su zadovoljni zaposleni u Specijalnoj bolnici u Vršcu (84,9%). Mišljenja su podeljena u OB Pančevo i SBPB Kovin.



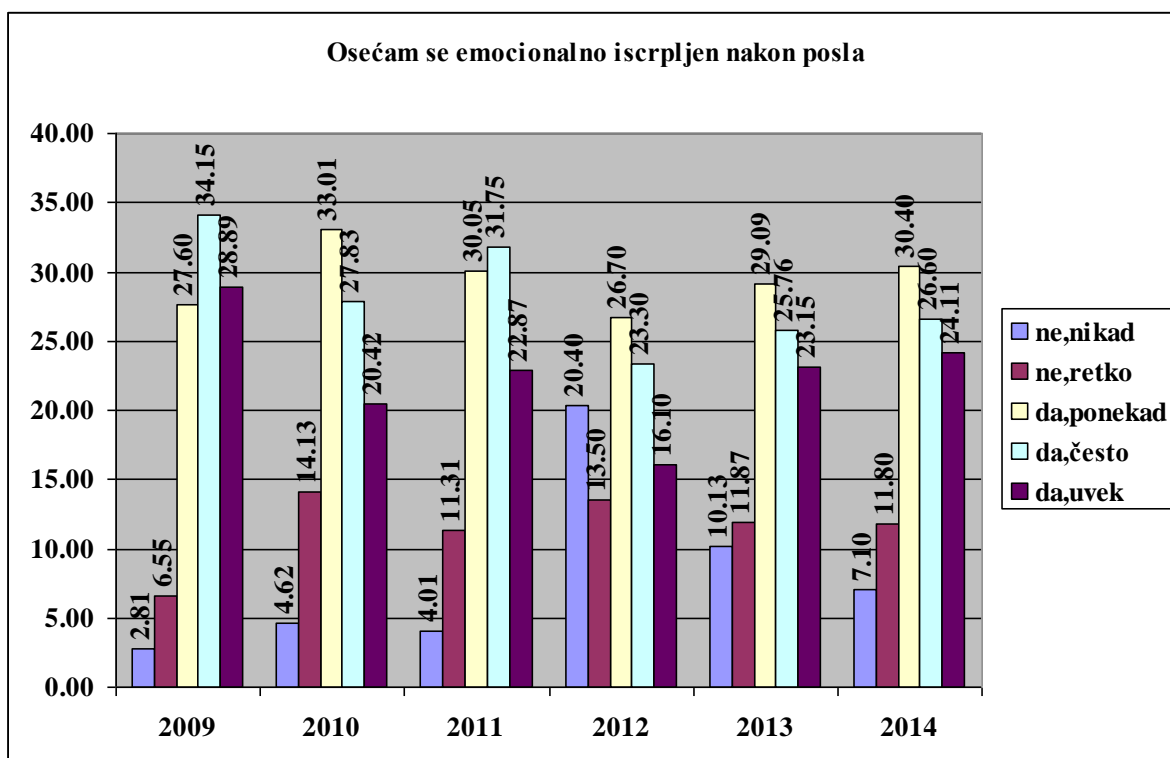
Analizom zadovoljstva zaposlenih mogućnošću iznošenja svojih ideja, zapaža se porast prosečne ocene počev od 2009. godine kada je iznosila (3,09) do 2013. godine kada je iznosila(3,46), zatim je usledio pad u 2014. godini. Šestogodišnjom analizom zapaža se da OB Vršac ima višu prosečnu ocenu tokom svih posmatranih godina u odnosu na OB Pančevo, a najveća razlika je 2012. godine, a zatim je usledio njen nagli pad vrednosti do 2014. godine. U OB Pančevo vrednosti se nisu značajnije menjale tokom proteklih šest godina.



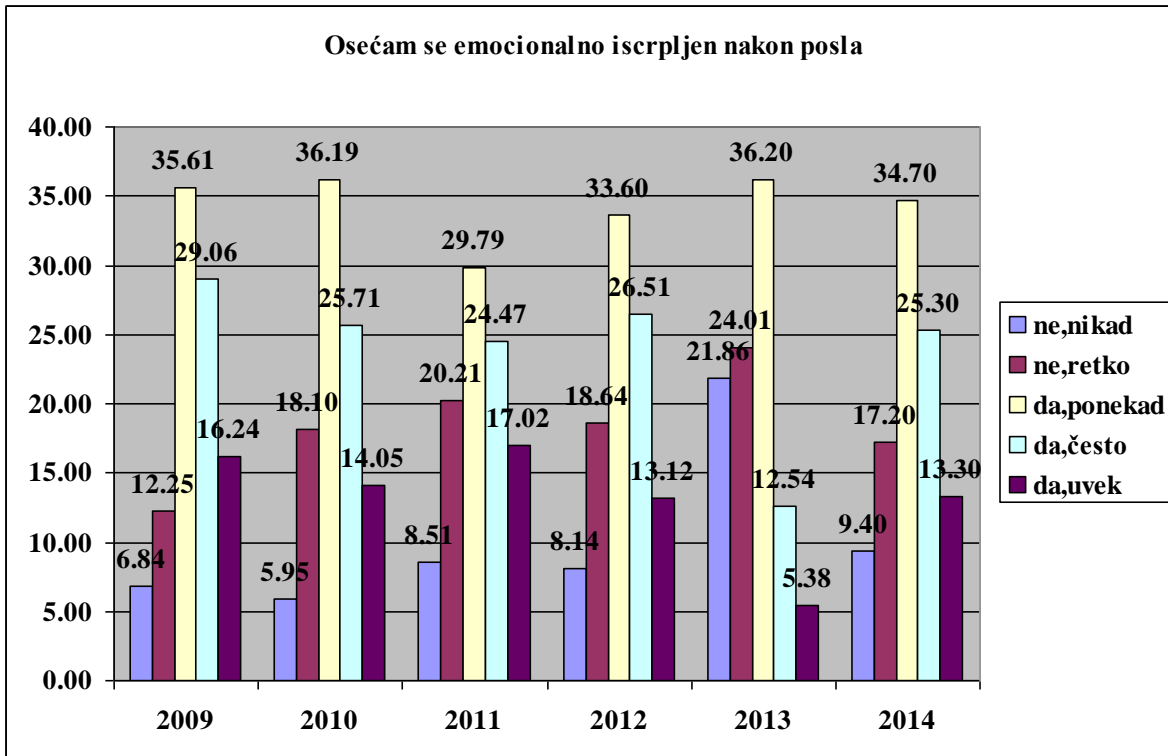
Analizom zadovoljstva zaposlenih u Specijalnim bolnicama, mogućnostima da iznesu svoje ideje predpostavljenima zapaža se porast prosečne ocene počev od 2009. godine kada je iznosila (3,36) do 2014. godine kada je iznosila (3,57). Prosečna ocena u SBPB Vršac je viša u odnosu na ostale specijalne bolnice. SBPB Bela Crkva imala je najnižu prosečnu ocenu 2009. i 2010. godine, a zatim se povećava do 2013. godine kada je usledio pad. Prosečna ocena u SBPB Kovin se smanjuje i ima najnižu vrednost u 2011., 2012. i 2013. godini.



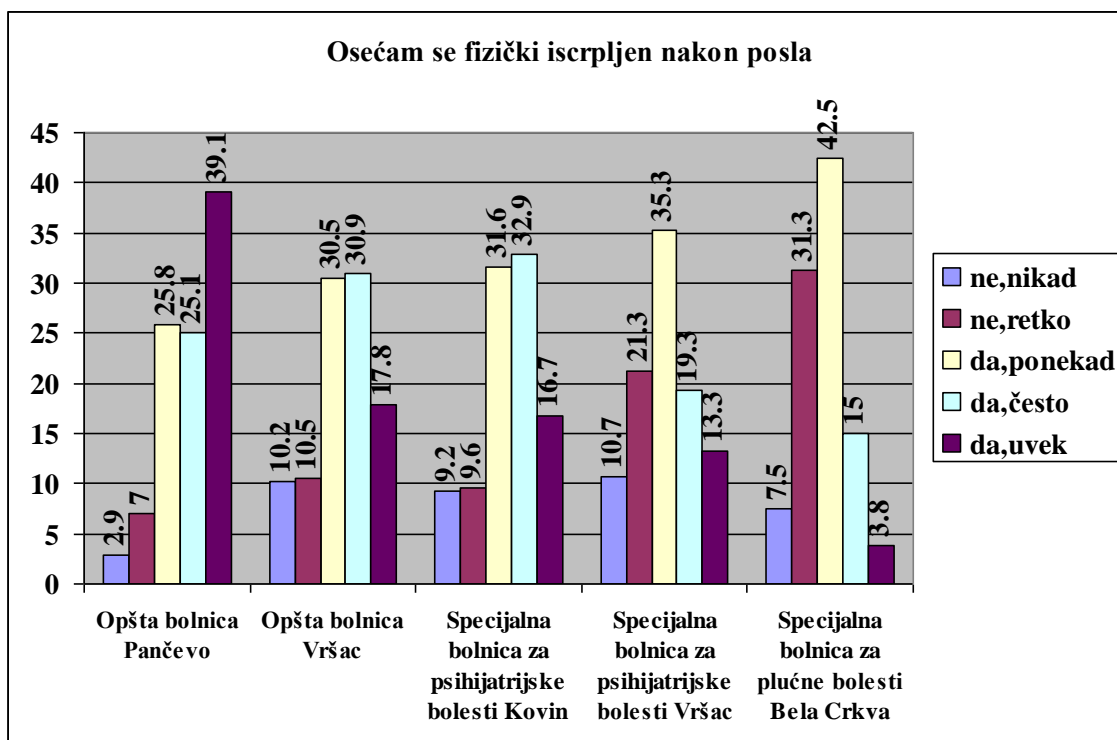
Većina zaposlenih radnika u ustanovama stacionarne zdravstvene zaštite se ponekad ili često oseća emocionalno iscrpljeno nakon posla. Najviše radnika koji su uvek emocionalno iscrpljeni nakon posla je bilo u Opštoj bolnici u Pančevu (33%), a najviše radnika koji su ponekad emocionalno iscrpljeni nakon posla je u SBPB Bela Crkva (40%). U OB Vršac broj radnika koji nisu nikad emocionalno iscrpljeni nakon posla je (15,6%).



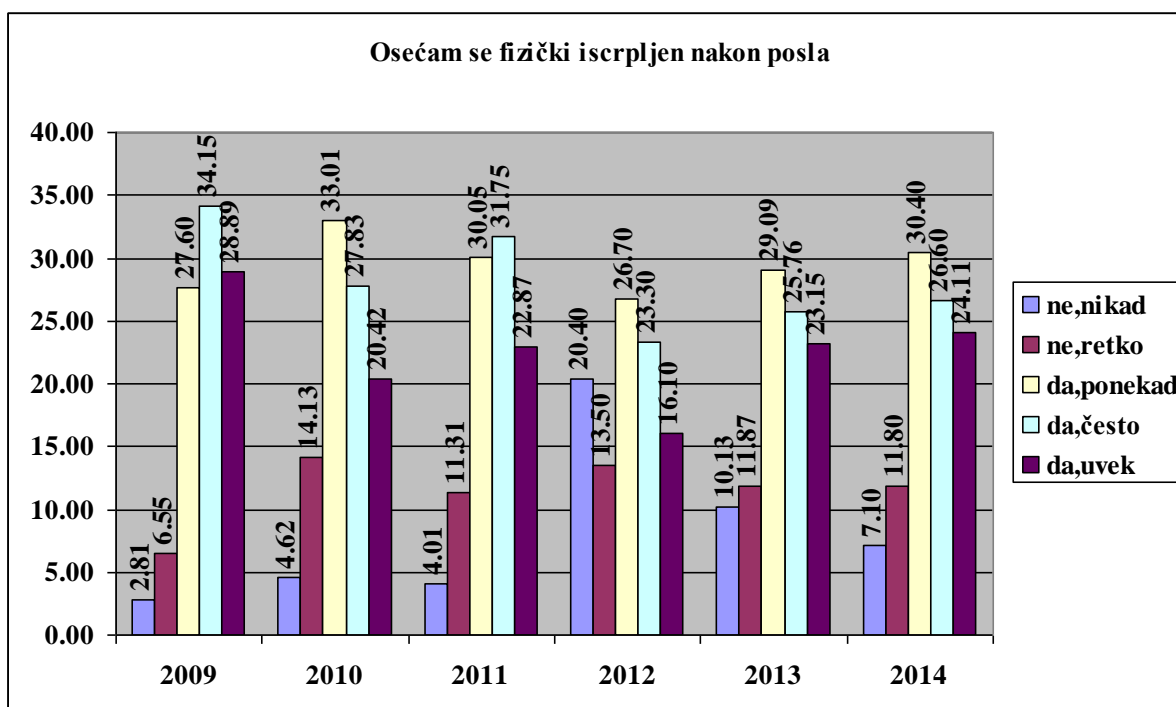
Procenat zaposlenih u Opštim bolnicama u Južnobanatskom okrugu, tokom šest godina praćenja, koji se **ponekad** oseća emocionalno iscrpljeno nakon posla kreće se u intervalu od (28%) u 2009.godini do (30%) u 2014.godini. Procenat onih koji se **nikada** posle posla ne osećaju emocionalno iscrpljeno rastao je počev od 2009. godine (2,8%) do 2012. godine (20%), da bi zatim usledio pad na (7,1%) u 2014. godini, a procenat onih koji se **uvek** osećaju emocionalno iscrpljeno nakon posla je u 2009. godine (29%) i viši je u odnosu na 2014. godinu (24%), a najniži je bio 2012. godine (16%). Procenat zaposlenih koji se **često** osećaju emocionalno iscrpljeno posle posla kreće se od (23%) u 2012. do (34%) u 2009.godini.



Procenat zaposlenih u Specijalnim bolnicama u Južnobanatskom okrugu, tokom šest godina praćenja, koji se **ponekad** oseća emocionalno iscrpljeno nakon posla, kreće se u intervalu od (29,8%) u 2011.godini do (36,2%) u 2013.godini. Procenat onih koji se **nikada** posle posla ne osećaju emocionalno iscrpljeno rastao je počev od 2010. godine (5,95%) do 2013. godine (21,9%), zatim je usledio pad u 2014. godini. Procenat onih koji se **uvek** osećaju emocionalno iscrpljeno nakon posla u 2009. godini je bio (16,2%) i viši je u odnosu na 2014. godinu (13,30%). Procenat zaposlenih koji se **često** osećaju emocionalno iscrpljeno posle posla kreće se od (12,5%) u 2013.godini do (29%) u 2009.godini, a u 2014.godini ta vrednost je bila (25,3%).

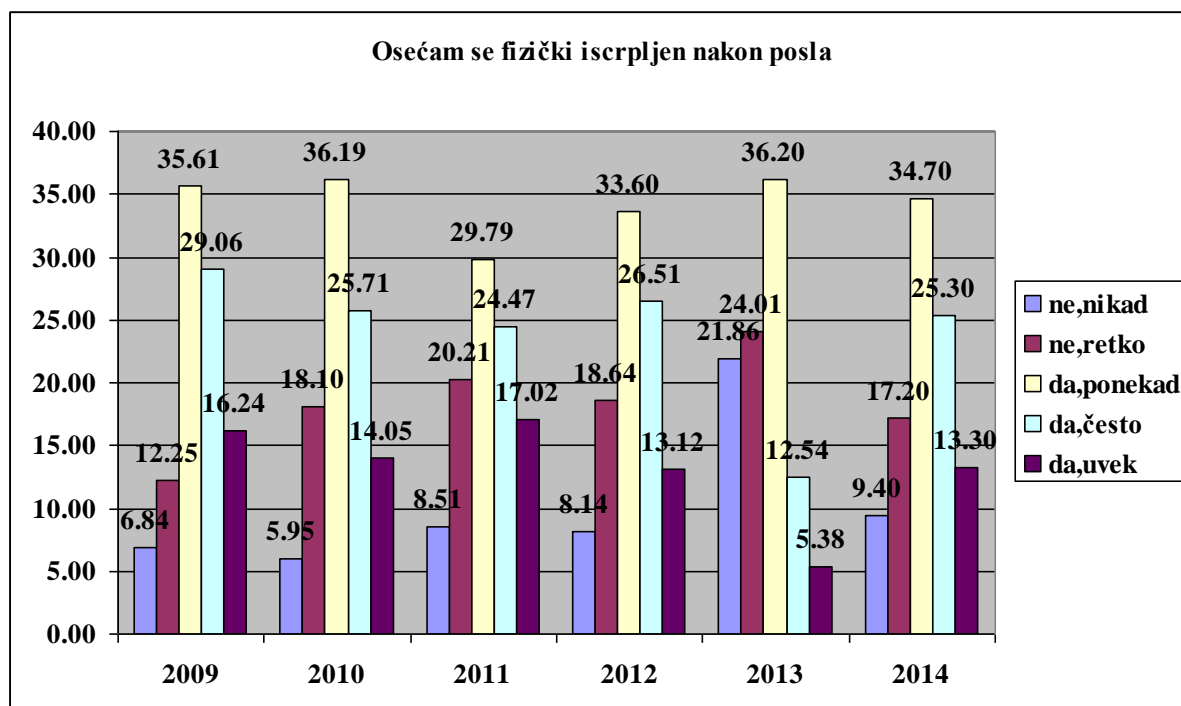


Oko polovine zaposlenih radnika u ustanovama stacionarne zdravstvene zaštite se ponekad ili često oseća fizički iscrpljeno nakon posla. Najviše radnika koji su uvek fizički iscrpljeni nakon posla je bilo u Opštoj bolnici u Pančevu (39,1%), a najveći broj radnika koji nikad nisu iscrpljeni nakon posla je u Opštoj bolnici u Vršcu (10,2%), i u Specijalnoj bolnica za psihijatrijske bolesti u Vršacu (10,7%).

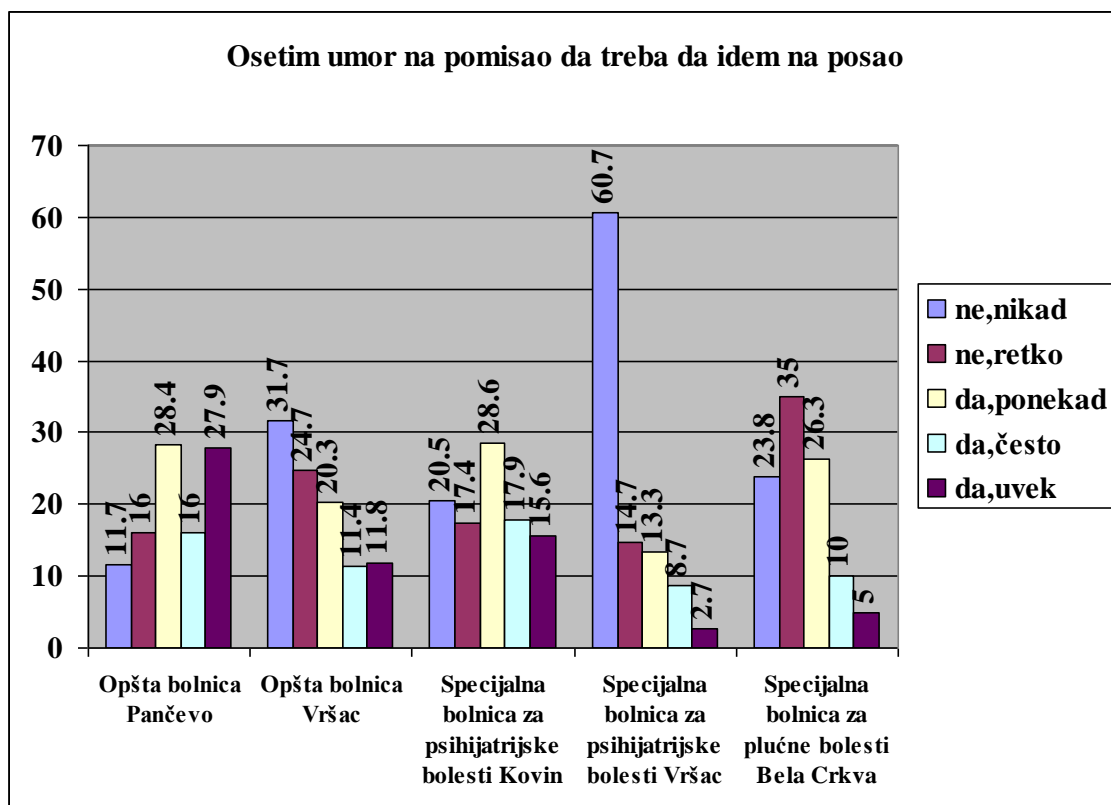


Procenat zaposlenih u Opštim bolnicama, tokom šest godina praćenja, koji se ponekad oseća fizički iscrpljen nakon posla, kreće se u intervalu (od 27% do 33%). Procenat onih koji se nikada posle posla ne osećaju fizički iscrpljeno rastao je počev od 2009. godine kada je bio (2,8%) do 2012. godine kada je bio (20,4%), a procenat onih koji se uvek osećaju fizički iscrpljeno nakon posla kretao se (od 16% do 29%).

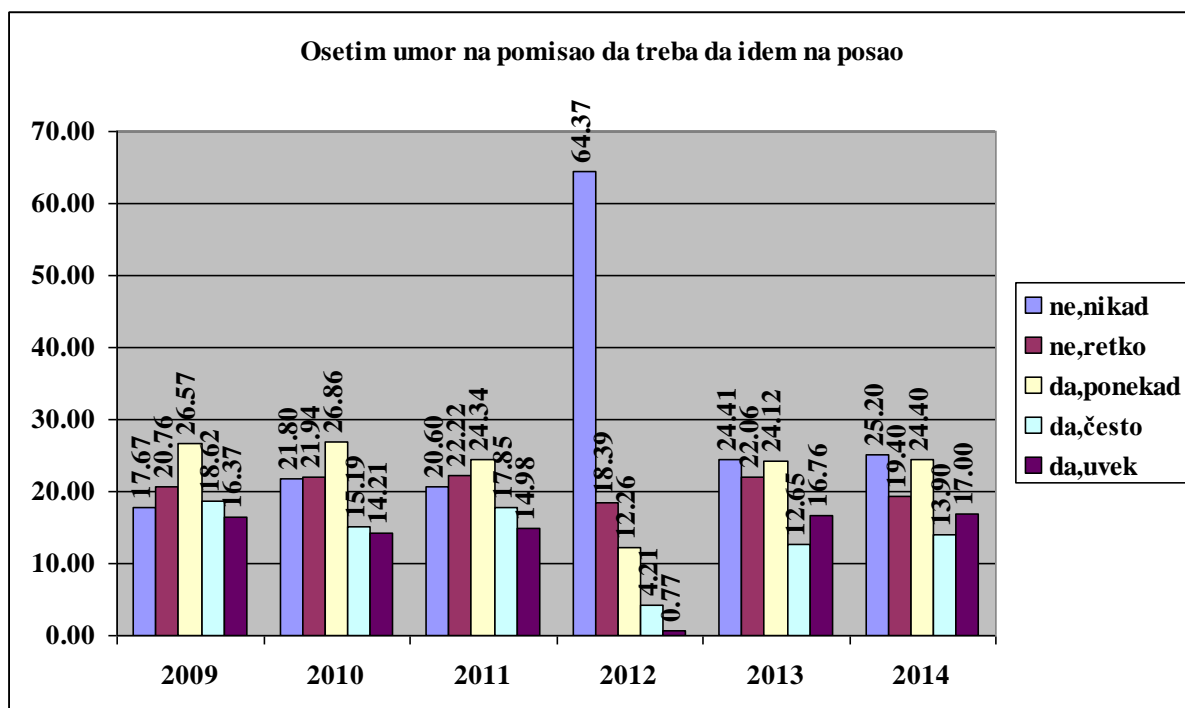
Procenat zaposlenih koji se često osećaju fizički iscrpljeno posle posla opao je od 2009. do 2014. godine (sa 34,15% na 26,65).



Procenat zaposlenih u Specijalnim bolnicama, tokom šest godina praćenja, koji se ponekad oseća fizički iscrpljen nakon posla, kreće se u intervalu (od 29,79% u 2011. godini do 35,61% u 2009. godini). Procenat onih koji se nikada posle posla ne osećaju fizički iscrpljeno rastao je počev od 2010. godine sa (5,95%) do 2013. godine na (21,9%), a zatim je usledio novi pad u 2014. godini. Procenat onih koji se uvek osećaju fizički iscrpljeno nakon posla bio je promenljiv svih ovih godina i kretao se (od 5,38% u 2013. godini do 17,02% u 2011. godini). Procenat zaposlenih koji se često osećaju fizički iscrpljeno posle porastao je u 2014. godini na (25,30%)odnosu na 2013. godinu kada je iznosio (12,54%).

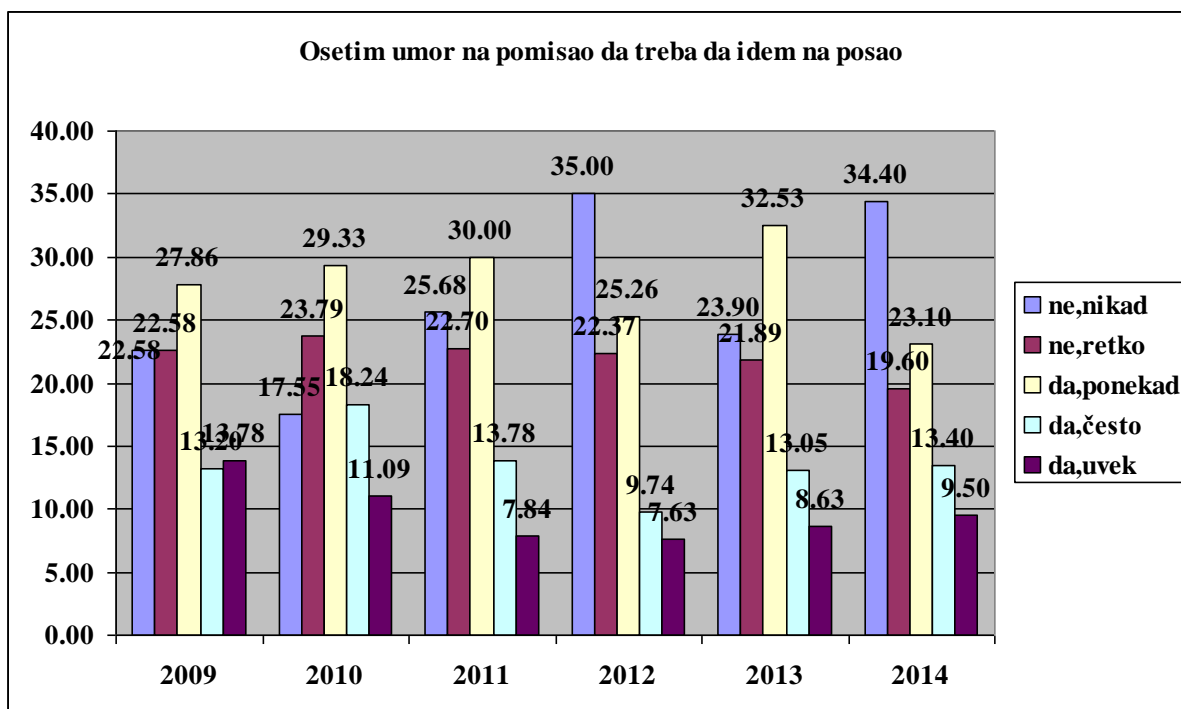


Većina anketiranih zaposlenih radnika u Specijalnoj bolnici za psihijatrijske bolesti u Vršcu čak (60,7%) nikada nije umorna pri pomisli da treba da ide na posao, dok većina radnika u Opštoj bolnici u Pančevu oseći umor ponekad ili uvek. U Specijalnoj bolnici za plućne bolesti Bela Crkva najveći broj anketiranih se izjasnio da retko oseća umor pri samoj pomisli na posao.

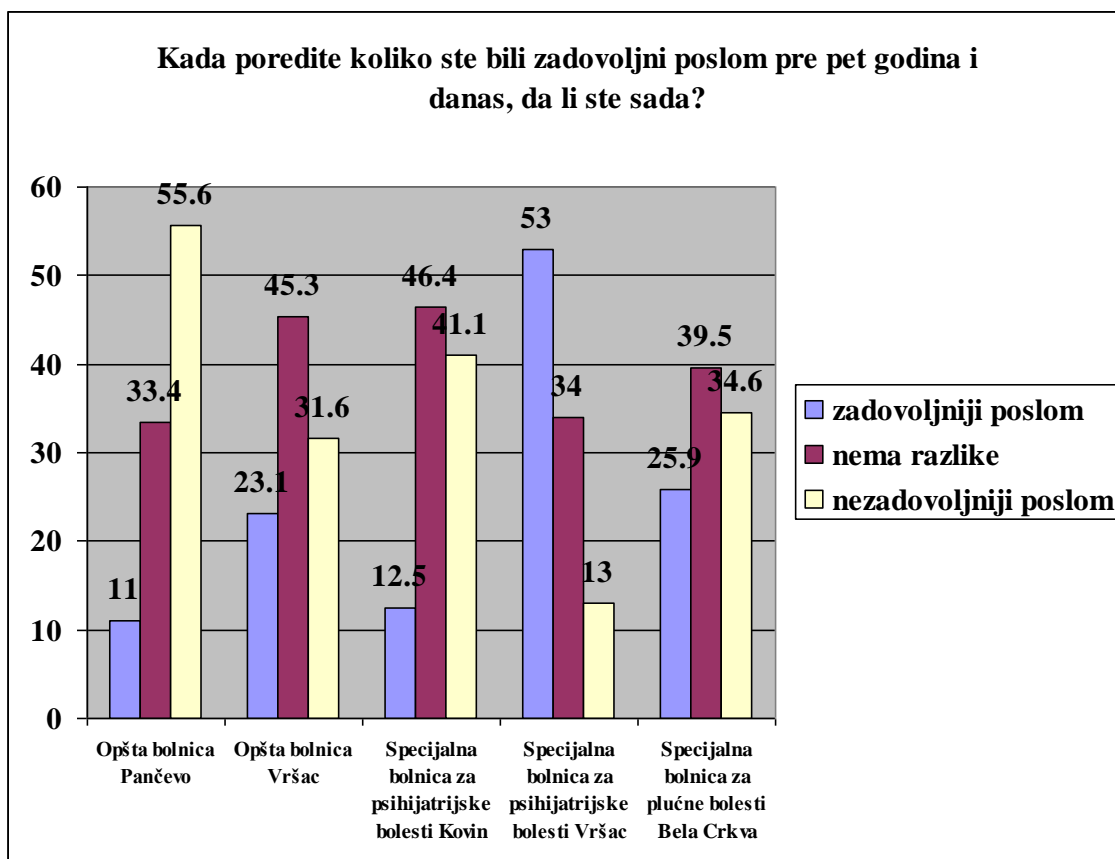


Procenat zaposlenih u Opštim bolnicama, koji ponekad oseći umor na pomisao da treba da idu na posao, tokom posmatranih šest godina kretao se (od 24,12% u 2013.godini do 26,9% u 2010. godini), sem u

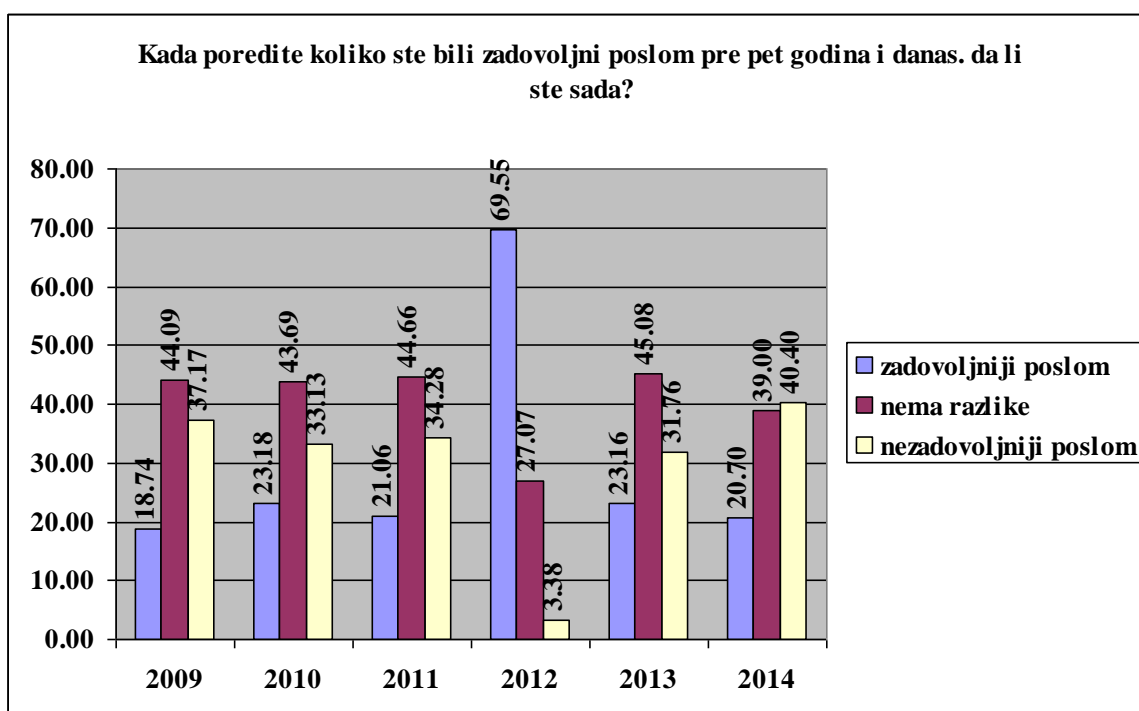
2012. godini kada je bio najniži i iznosio (12,3%). Procenat zaposlenih koji nikada ne osete umor na pomisao da treba da idu na posao kretao se (od 17,7% u 2009.godini do 25,2% u 2014.godini), izuzev u 2012. godini kada je bio najviši i iznosio (64,4%). Od (0,8%) u 2012. godini do (17,0%) u 2014.godini zaposlenih uvek osete umor na pomisao da treba da idu na posao.



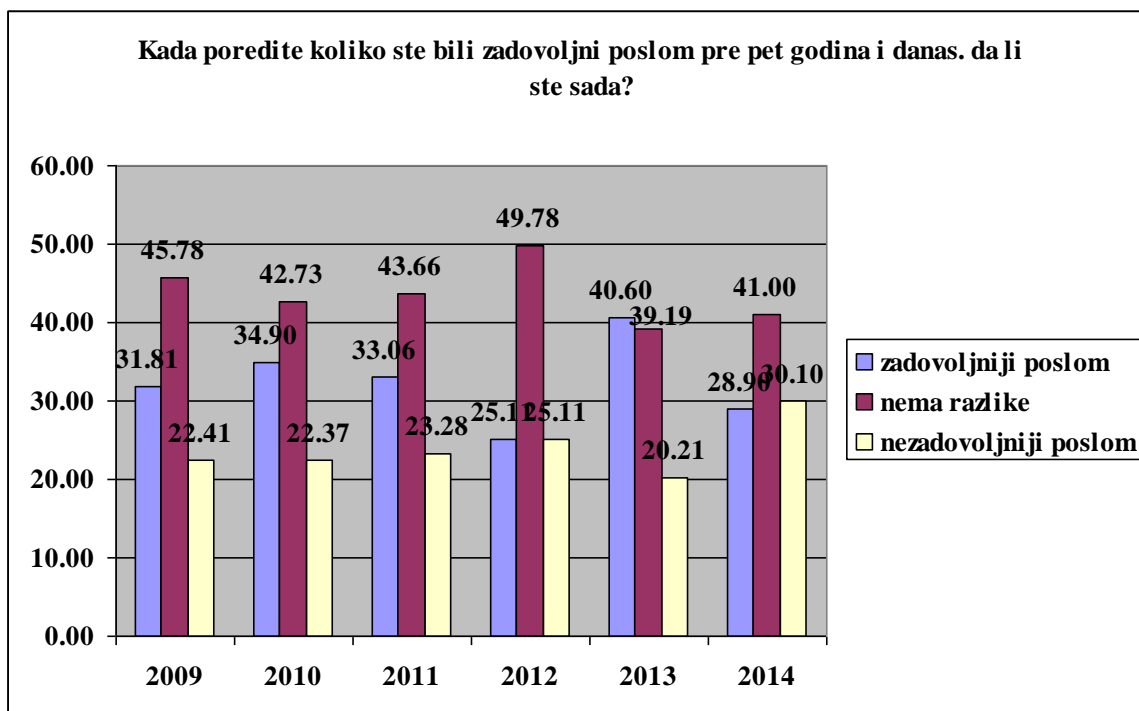
Procenat zaposlenih u Specijalnim bolnicama, koji ponekad osete umor na pomisao da treba da idu na posao, tokom posmatranih šest godina kretao se od (23,10%) 2014.godine do (32,53%) 2013.godine. Procenat zaposlenih koji nikada ne osete umor na pomisao da treba da idu na posao kretao se od (17,5% u 2010. godini do 35% u 2012. godini). Od (7,6%) u 2012.godini do (13,8%) u 2009.godini zaposlenih uvek osete umor na pomisao da treba da idu na posao.



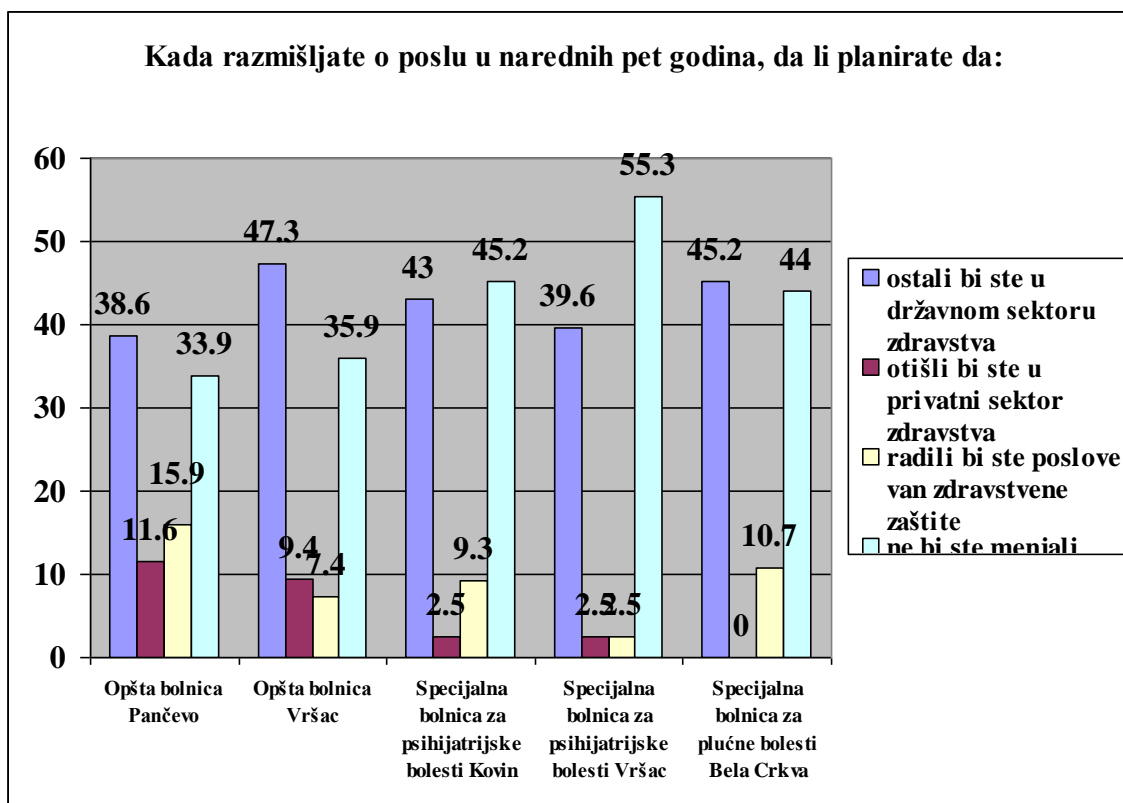
Najviše zaposlenih koji su sada zadovoljniji poslom nego pre šest godina je registrovano u Specijalnoj bolnici u Vršcu (53%), a najviše zaposlenih radnika koji su se izjasnili da su sada nezadovoljniji poslom nego pre šest godina je zabeleženo u Opštoj bolnici u Pančevu (55,6%). Najviše ispitanika koji smatraju da nema razlike između zadovoljstva poslom sada i pre šest godina je zabeleženo u Opštoj bolnici Vršac, Specijalnoj bolnici za psihijatrijske bolesti Kovin i Specijalnoj bolnica za plućne bolesti Bela Crkva.



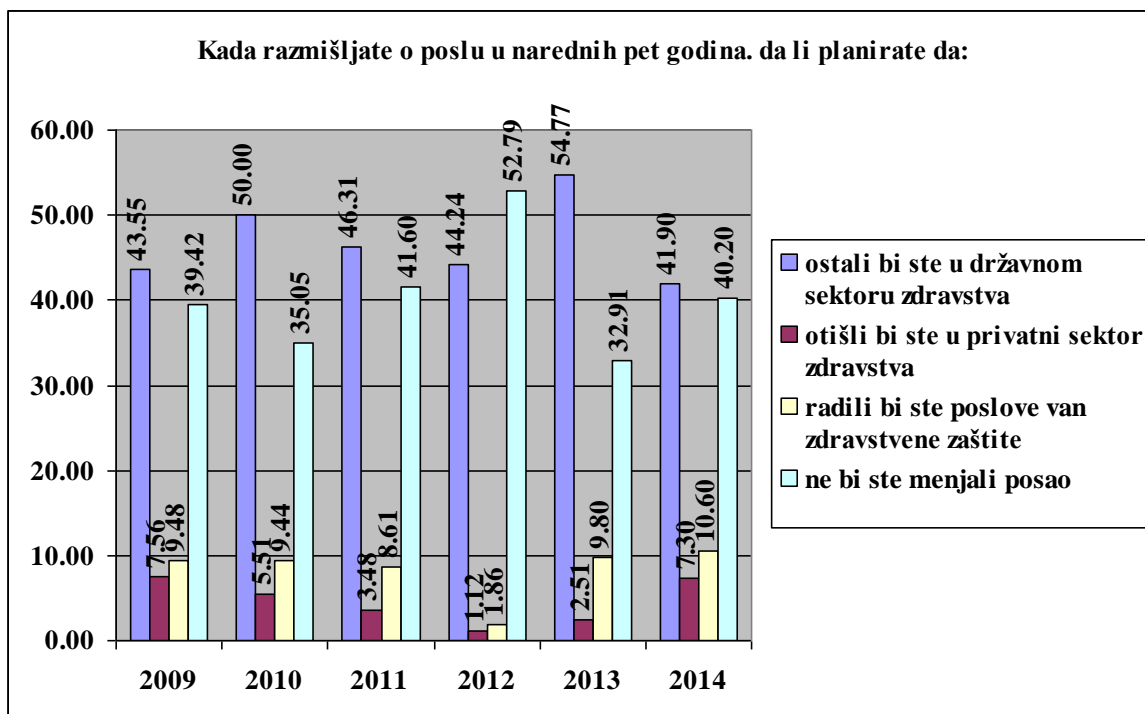
Procenat zaposlenih u Opštim bolnicama, tokom šest godina praćenja, koji su zadovoljniji poslom sada u odnosu na pre šest godina rastao je počev od 2009. godine (18,7%) do 2012. godine kada je iznosio (69,5%), a u 2014. godini se smanjio na (20,7%). Procenat onih koji su nezadovoljniji sada u odnosu na pre šest godina u 2014. godini (40,4%) viši je u odnosu na predhodnu godinu (31,7%) kao i u odnosu na 2009. godinu (37,2%). Procenat zaposlenih koji smatraju da nema razlike sada i pre šest godina kretao se oko (44%), sem u 2012. godini kada je iznosio (27,07%) i u 2014. godini (39,00%).



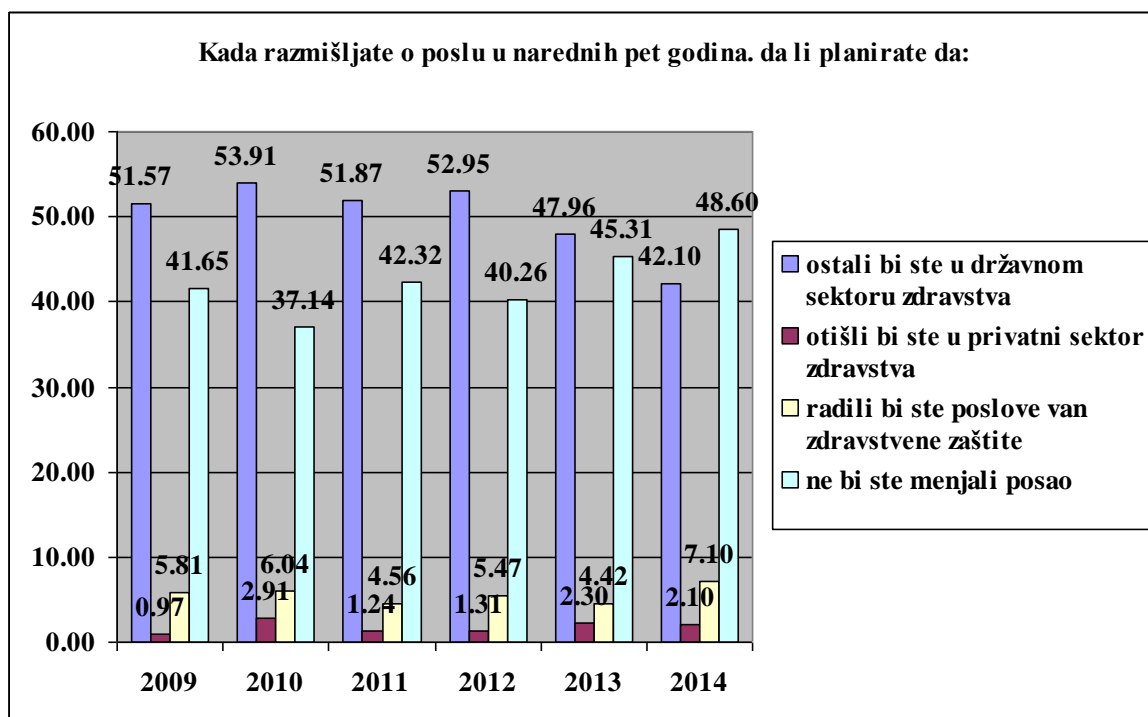
Procenat zaposlenih u Specijalnim bolnicama, tokom šest godina praćenja, koji su zadovoljniji poslom sada u odnosu na pre šest godina kretao se (od 25,1% u 2012. godini do 40,6% u 2013. godini), a procenat onih koji su nezadovoljniji kretao se od (20,2%) u 2013. godini do (30,1%) u 2014. godini. Procenat zaposlenih koji smatraju da nema razlike sada i pre šest godina bio je najzastupljeniji i kretao se od (39%) u 2013. godini do (49,8%) u 2012. godini, dok je u 2014. godini bio (41,0%).



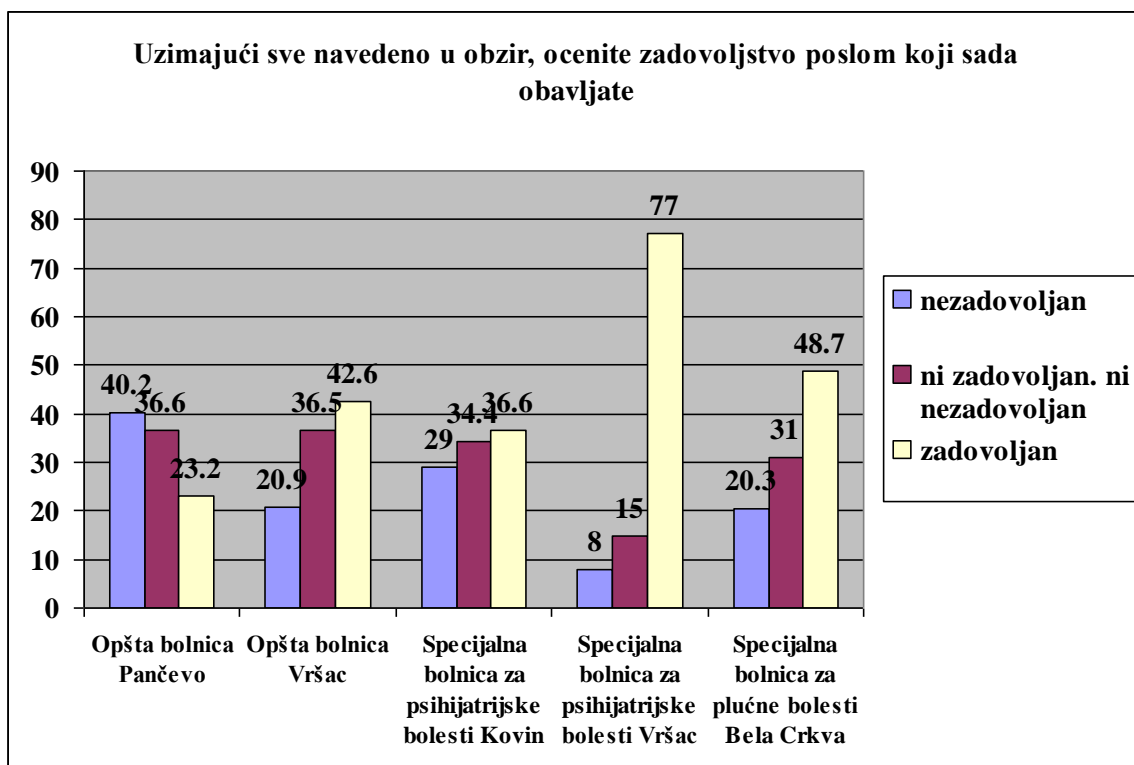
Većina anketiranih zaposlenih radnika u ustanovama stacionarne zdravstvene zaštite ne bi menjala posao koji obavlja i ostala bi u državnom sektoru zdravstva od (33,9%) u Opštoj bolnica Pančevo do (55,3%) u Specijalnoj bolnica za psihijatrijske bolesti Vršac. Od (2,5%) do (15,9%) radnika bi radilo poslove van zdravstvene zaštite, a samo od (2,5 %) do (11,6 %) anketiranih zaposlenih radnika iz svih bolnica bi otišli u privatni sektor zdravstva.



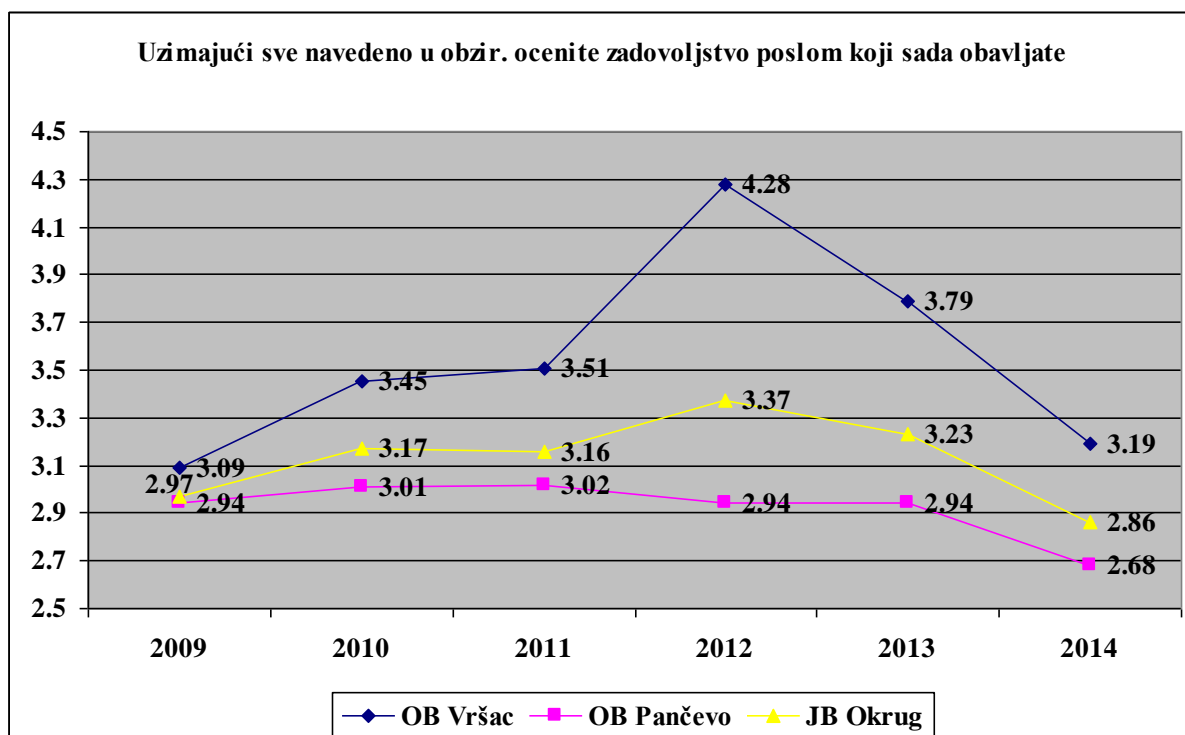
Veći procenat anketiranih zaposlenih radnika u Opštim bolnicama u Južnbanatskom okrugu posmatrano unazad šest godina ostalo bi u državnom sektoru zdravstva (od 41,9% u 2014. godini do 54,8% u 2013. godini), posao ne bi menjalo u intervalu od (53%) u 2012. do (33%) u 2013. Procenat zaposlenih koji bi radili poslove van zdravstvene zaštite kretao se ispod (11%) u posmatranom periodu od šest godina, dok procenat onih koji bi otišli u privatni sektor zdravstvene zaštite smanjivao se od 2009. godine sa (7,6%) do 2012. godine na (1,12%), a zatim je usledio novi rast do 2014. godine (7,3%).



Veći procenat anketiranih zaposlenih radnika u Specijalnim bolnicama u Južnbanatskom okrugu posmatrano unazad šest 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.godine do 48,60% 2014.godine). Procenat zaposlenih koji bi radili poslove van zdravstvene zaštite kretao se ispod (7,1%) u posmatranom periodu od šest godina, dok procenat onih koji bi otišli u privatni sektor zdravstvene zaštite rastao je od 2009. godine sa(0,97%) na (2,91%) u 2010. godini, dok je u 2014. godini bio (2,10%).

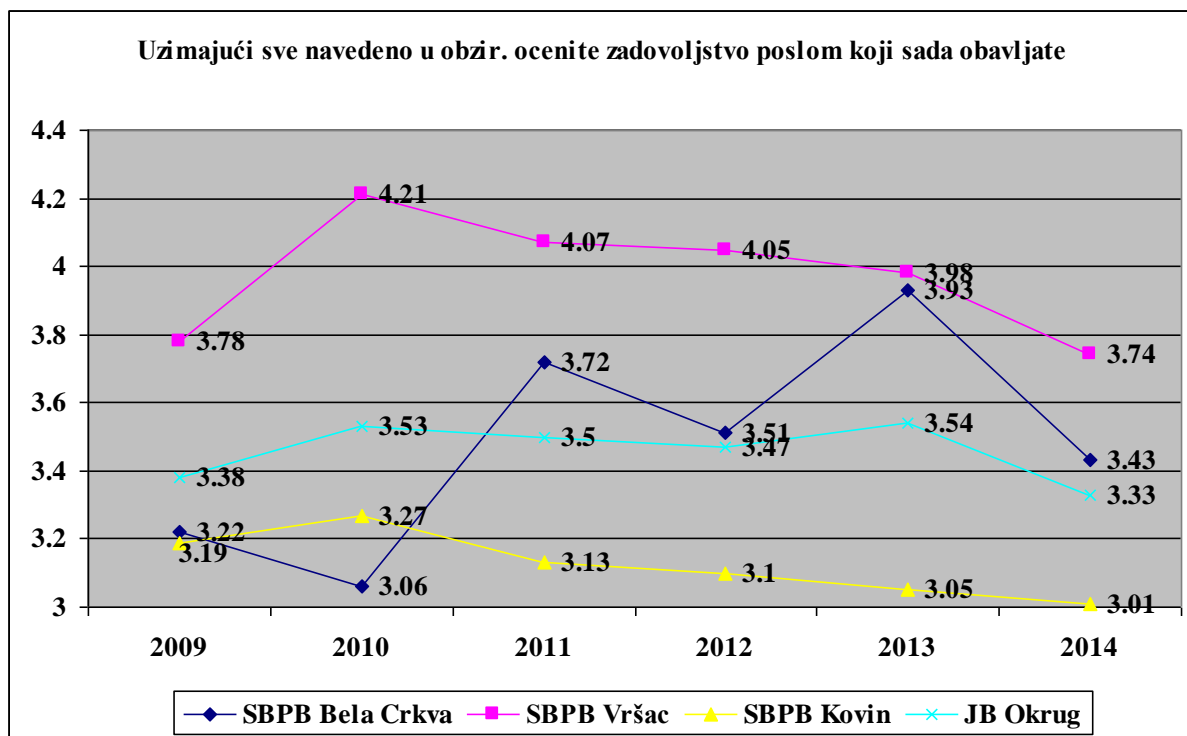


Uzimajući sve navedeno u obzir, najviše su zadovoljni poslom koji obavljaju anketirani zaposleni radnici u Specijalnoj bolnici za psihijatrijske bolesti u Vršcu (77%). Nezadovoljstvo je najizraženije u Opštoj bolnici u Pančevu (40,2%).



Analizom zadovoljstva zaposlenih poslom koji sada obavljaju na teritoriji Južnobanatskog okruga uočava se porast prosečne ocene počev od 2009. godine kada je iznosila (2,97) do 2012. godine kada je iznosila (3,37), a u 2014. godini došlo je do smanjenja na (2,86). Šestogodišnjom 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. U Opštoj bolnici Vršac od 2012. godine usledio je nagli pad prosečne ocene zadovoljstva poslom koji sada obavljaju.



Zadovoljstvo zaposlenih poslom koji sada obavlja u Specijalnim bolnicama Južnobanatskog okruga u proteklih šest 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 šest godina, ali se od 2010. godine beleži blagi pad vrednosti od (4,21) u 2010. godini na (3,74) u 2014. godini. Najnezadovoljniji su u SBPB Kovin poslednje četiri godine. Prosečna ocena za Specijalne bolnice u Južnobanatskom okrugu u 2014. godini je bila najniža i iznosila je (3,33), a najviša je bila u 2013. godini i iznosila je (3,54).

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;
- zadovoljstvo zaposlenih radnika što se tiče: opreme za rad, profesionalnog razvoja i edukacija 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;
- i 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, redovnim evaluacijama rada, 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 oko polovine radnika nema razlike u zadovoljstvu poslom od pre šest 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. Najviše su zadovoljni radnici u Specijalnoj bolnici u Vršcu, a najviše nezadovoljnih je u Opštoj bolnici u Pančevu;
- u odnosu na početak istraživanja zadovoljstva zaposlenih u 2007. godini, prosečna ocena za ukupno zadovoljstvo je u 2014. opala sa (3,14) na (3,05), a u odnosu na prethodnu godinu takođe je neznatno smanjena sa (3,06) na (3,05).

Šestogodišnjom analizom zadovoljstva zaposlenih posmatrano odvojeno u opštim i specijalnim bolnicama uočava se da su zaposleni u OB Vršac najzadovoljniji tokom svih godina praćenja i da je to zadovoljstvo raslo do 2012. godine od kada pokazuje pad. U specijalnim bolnicama, najveće zadovoljstvo je u SBPB Vršac i od 2010. godine to zadovoljstvo opada, a najnezadovoljniji su u SBPB Kovin gde takođe zadovoljstvo opada sa godinama. Najveća razlika u zadovoljstvu zaposlenih u OB Vršac i OB Pančevo zapažena je 2012. godine. Zadovoljstvo zaposlenih u specijalnim bolnicama je bilo najveće 2010. godine u SBPB Vršac i SBPB Kovin, a 2013. godine u SBPB Bela Crkva. Analizom zadovoljstva zaposlenih sada i u odnosu na pre šest godina u specijalnim bolnicama, najveći procenat zaposlenih smatra da nema razlike, dok su u opštim bolnicama u 2012. godini bili zadovoljniji poslom u odnosu na predhodni period. Većina anketiranih zaposlenih u stacionarnim ustanovama u Južnabanatskom okrugu ostala bi u državnom sektoru zdravstva i taj procenat nije se menjao značajnije tokom proteklih šest godina, kao i procenat onih koji ne bi menjali posao. Ocene za većinu odgovora su manje u 2014. godini nego u 2013. godini, a veće od ocena od pre šest godina.

Konačan zaključak na osnovu odgovora anketiranih zaposlenih radnika bi bio ovakav: Najbolju opremu ima 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 gde se javlja veće nezadovoljstvo, a kolegijalna saradnja je dobra u svim zdravstvenim ustanovama. Mesečnom zaradom je nezadovoljna većina

anketiranih. Zadovoljstvo profesionalnim razvojem i mogućnostima za edukaciju je polovično. Većina anketiranih ima autonomiju u obavljanju posla, podršku predpostavljenih koji evaluiraju njihov rad 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.

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, plaćeno kontinuirano stručno usavršavanje, povećanje, a ne smanjenje mesečne zarade, nagrađivanje prema rezultatima rada, unapređenje međuljudskih odnosa i saradnje među zaposlenim radnicima, bolju komunikaciju sa rukovodiocima, smanjivanje obima posla u vođenju medicinske dokumentacije, obezbedenje informacionog sistema, statusa službenog lica..... i prestanak istraživanja jer se ne uvažavaju predlozi iz anketnih upitnika tokom predhodnih godina. 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 zadovoljstva zaposlenih radnika, uvrste mere i aktivnosti kojima bi se unapredilo zadovoljstvo zaposlenih radnika.

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