
**ЦЕНТАР ЗА ПРОМОЦИЈУ ЗДРАВЉА, ЗА АНАЛИЗУ, ПЛАНИРАЊЕ,
ОРГАНИЗАЦИЈУ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ, ИНФОРМАТИКУ И
БИОСТАТИСТИКУ У ЗДРАВСТВУ**

**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА ЗАПОСЛЕНИХ У ЗДРАВСТВЕНИМ
УСТАНОВАМА ПРИМАРНЕ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ НА
ТЕРИТОРИЈИ ЈУЖНОБАНАТСКОГ ОКРУГА У 2023. ГОДИНИ**

Број: 05-250/3-2024

Датум: 02.04.2024. године

АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА ЗАПОСЛЕНИХ У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА ПРИМАРНЕ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ НА ТЕРИТОРИЈИ ЈУЖНОБАНАТСКОГ ОКРУГА У 2023. ГОДИНИ

УВОД

У циљу унапређења квалитета рада здравствених установа, у 2023. години предвиђено је и истраживање задовољства запослених у здравственим установама.

Циљ процене задовољства је установити степен задовољства запослених у здравственим установама и који су то фактори који утичу на њихово задовољство, односно незадовољство.

У истраживању задовољства запослених коришћен је анкетни упитник, који је јединствен за примарну и секундарну здравствену заштиту. Директор и Комисија за унапређење квалитета рада обавештавају запослене о времену и начину спровођења истраживања. Комисија, такође именује лице одговорно за спровођење истраживања, према договореној методологији, његово организовање и надзор. Анкета је анонимна.

Истраживање задовољства запослених спроведено је у свим здравственим установама на територији Јужнобанатског округа, а за потребе ове анализе коришћени су подаци из анкета: Дома здравља Алибунар, Дома здравља Бела Црква, Дома здравља Ковачица, Дома здравља Ковин, Дома здравља Опово, Дома здравља Панчево, Дома здравља „1. Октобар“ Пландиште и Дома здравља Вршац, међу свим запосленима који су били присутни на дан истраживања.

Укупан број запослених у Дому здравља Алибунар је 113. Истраживање је обављено 27.11.2023. године и тада је на послу било присутно 83 радника. Подељено је 83 упитника, а попуњено 70 (стопа одговора је 84,34%).

Укупан број запослених у Дому здравља Бела Црква је 103. Истраживање је обављено 27.11.2023. године и тада је на послу било присутно 74 радника. Подељено је 74 упитника, а попуњено 68 (стопа одговора је 91,89%).

Укупан број запослених у Дому здравља Вршац је 200. Истраживање је обављено 27.11.2023. године и тада је на послу било присутно 148 радника. Подељено је 148 упитника, а попуњено 148 (стопа одговора је 100%).

Укупан број запослених у Дому здравља Ковачица је 155. Истраживање је обављено 27.11.2023. године и тада је на послу било присутно 131 радник. Подељено је 131 упитник, а попуњено 131 (стопа одговора је 100%).

Укупан број запослених у Дому здравља Ковин је 167. Истраживање је обављено 27.11.2023. године и тада је на послу било присутно 137 радника. Подељено је 137 упитника и попуњено 124 (стопа одговора је 90,51%).

Укупан број запослених у Дому здравља Опово је 76. Истраживање је обављено 27.11.2023. године и тада је на послу било присутно 50 радника. Подељено је 50 упитника, а попуњено 49 (стопа одговора је 98%).

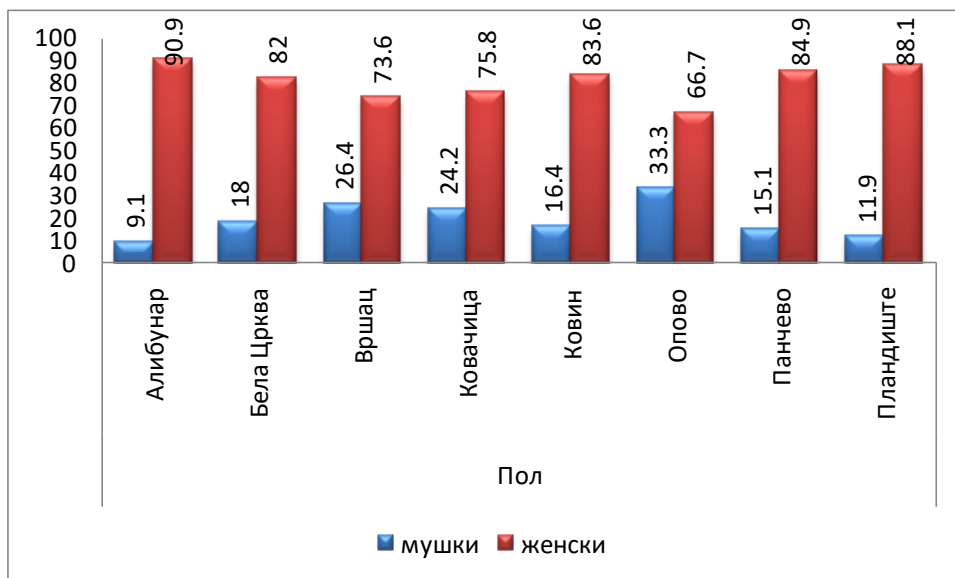
Укупан број запослених у Дому здравља Панчево је 574. Истраживање је обављено 27.11.2023. године и тада је на послу било присутно 420 радника. Подељено је 366 упитника, а попуњено 366 (стопа одговора је 100%).

Укупан број запослених у Дому здравља „1. Октобар“ Пландиште је 66. Истраживање је обављено 27.11.2023. године и тада је на послу било 45 радника. Подељена су 42 упитника, а попуњено 42 (стопа одговора је 100%).

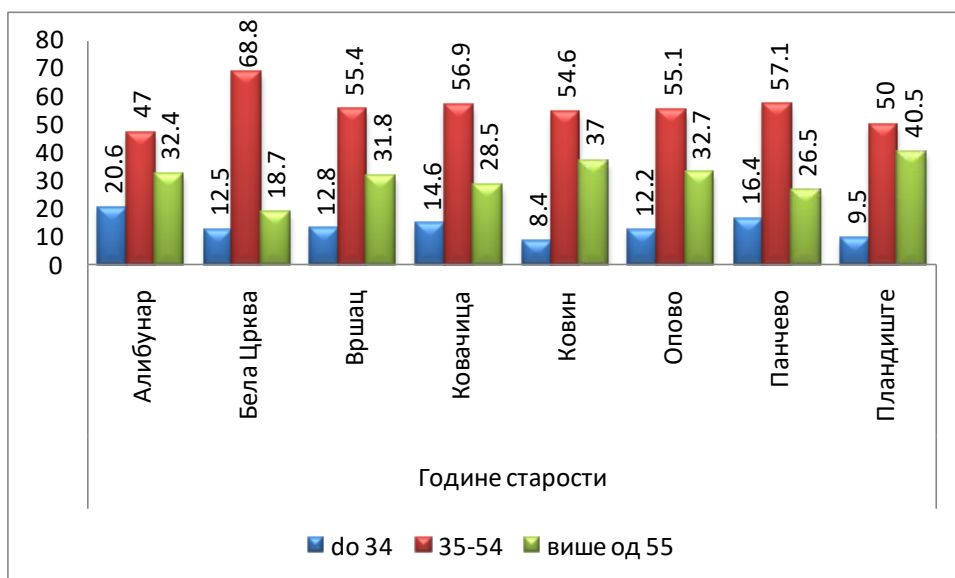
АНАЛИЗА РЕЗУЛТАТА

Примарна здравствена заштита

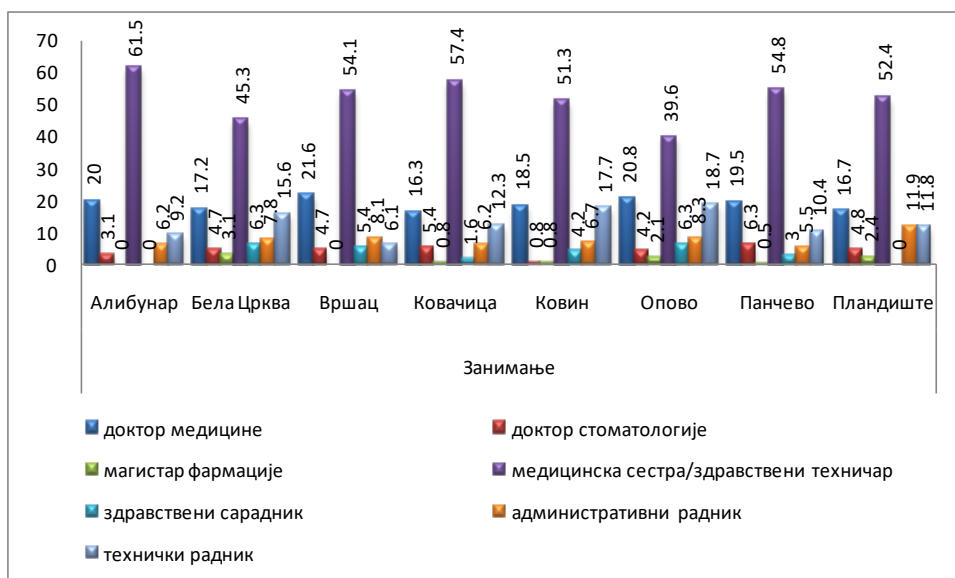
Приликом истраживања задовољства запослених у 2023. години, које је спроведено 27.11.2022. године у свим домовима здравља на територији Јужнобанатског округа и то у: Алибунару, Белој Цркви, Вршцу, Ковачици, Ковину, Опову, Панчеву и Пландишту, на послу је било присутно 1.118 радника, од укупно 1.454 запослених. Подељено је 1.031 упитник, од тога враћених (попуњених) је било 998 упитника, а стопа одговора је 96,8%.



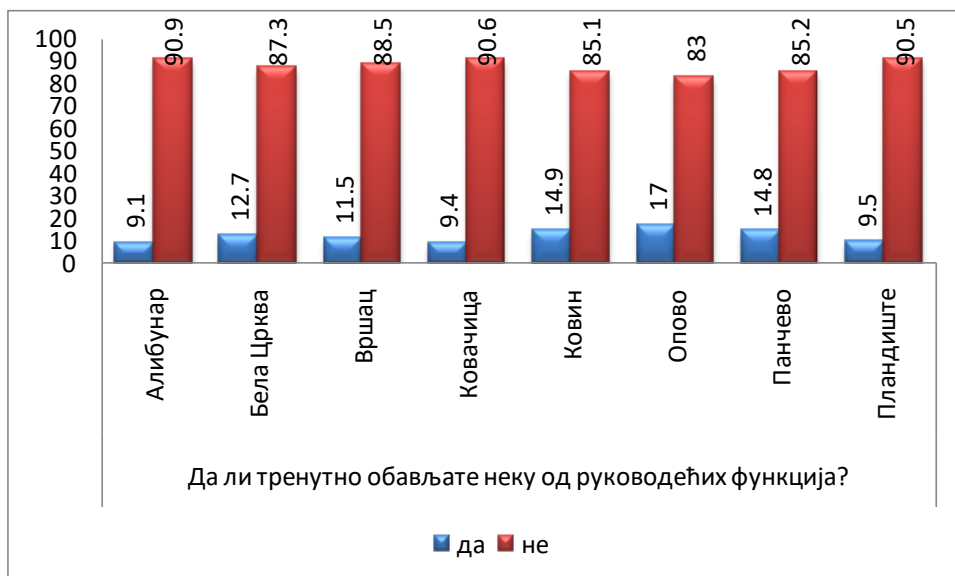
У свим домовима здравља било је више анкетираних жена, него анкетираних мушкараца и то од 66,7% у Дому здравља Опово до 90,9% у Дому здравља Алибунар.



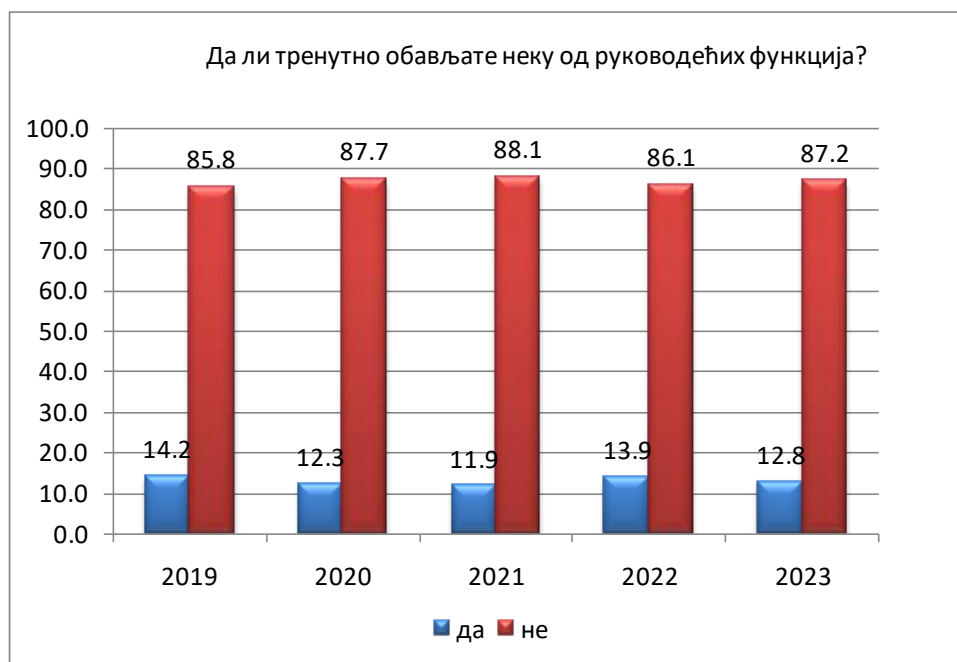
Већина испитаника је старости од 35-54 године, и то од 47% у Дому здравља Алибунар до 68,8% у Дому здравља Бела Црква, мање од 35 година има од 8,4% анкетираних у Дому здравља Ковин до 20,6% у Дому здравља Алибунар. Највише анкетираних испитаника старијих од 55 година је у Дому здравља Пландиште, више од трећине, односно 40,5%.



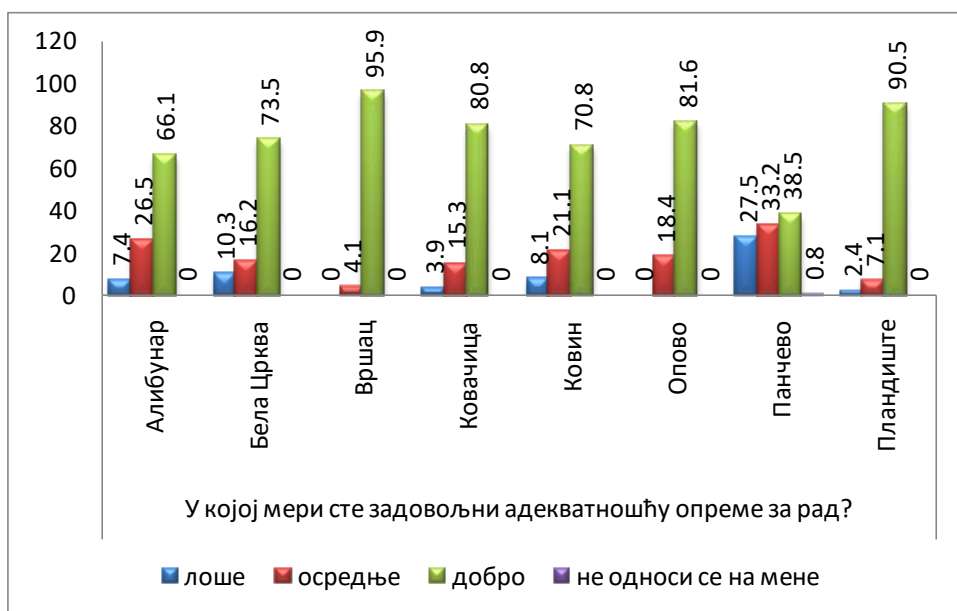
Већина анкетираних запослених су медицинске сестре/здравствени техничари и заступљени су у распону од 39,6% у Дому здравља Опово до 61,5% у Дому здравља Алибунар; доктори медицине од 16,3% у Дому здравља Ковачица до 21,6% у Дому здравља Вршац, док је највише анкетираних доктора стоматологије у Дому здравља Панчево (6,3%). Највише анкетираних административних радника је у Дому здравља Пландиште (11,9%), а техничких радника у Дому здравља Опово (18,7%). Остали кадровски профили (фармацеути и здравствени сарадници) заступљени су у знатно мањем обиму.



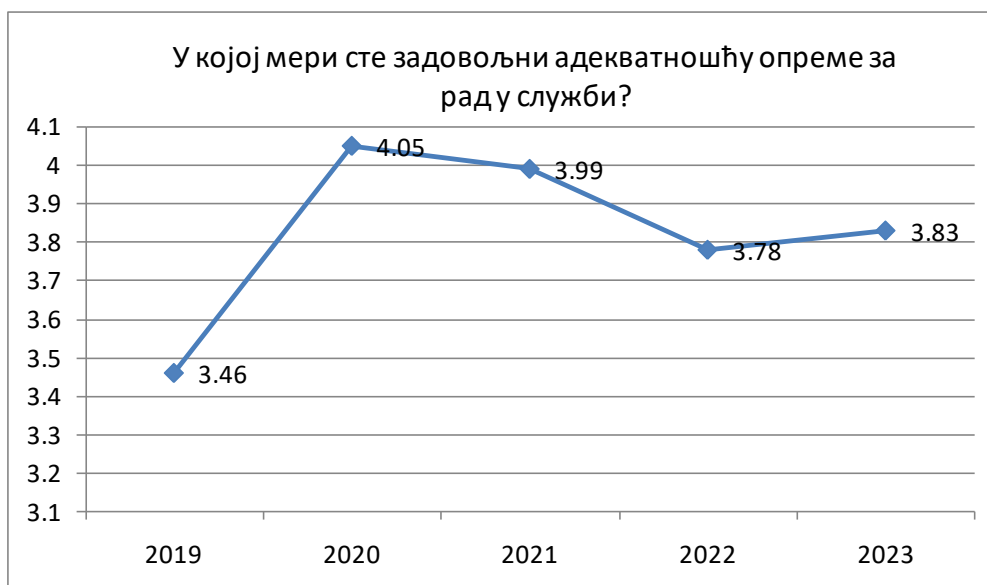
Руководећу функцију обављало је од 9,1% испитаника у Дому здравља Алибунар до 14,9% анкетираних запослених радника у Дому здравља Ковин.



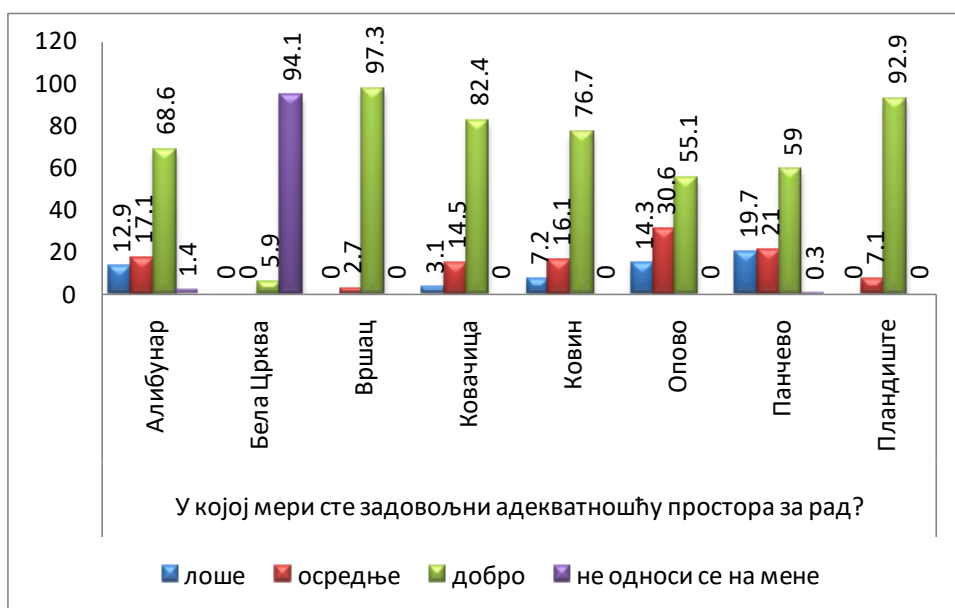
У периоду од 2019-2023. године постоје благе варијације процента испитаника који су на руководећим функцијама у здравственим установама примарне здравствене заштите на територији Јужнобанатског округа (од 14,2% у 2019. години до 12,8% у 2023. години), а најнижа вредност је била 2021. године (11,9%).



Адекватношћу опреме за рад највише су задовољни анкетирани запослени радници у Дому здравља Вршац (95,9%), а најмање задовољних испитаника било је у Дому здравља Панчево (27,5%). Највише испитаника који сматрају да је адекватност опреме осредња, било је у Дому здравља Панчево (33,2%).



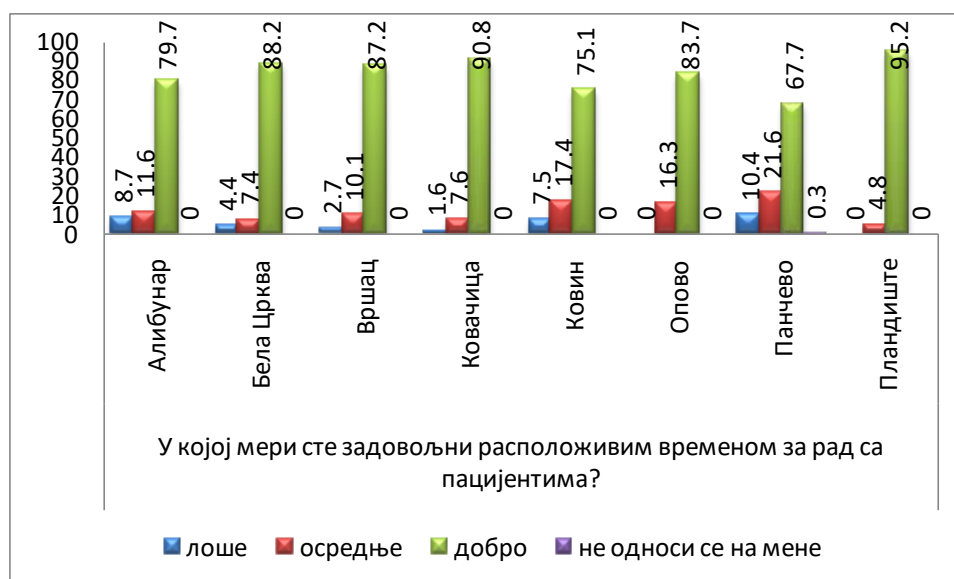
Просечна оцена за задовољство анкетираних запослених адекватношћу постојеће опреме у здравственој установи је у 2023. години износила 3,83 и виша је у односу на претходну годину (3,78). Ако се анализирају оцене за задовољство постојећом опремом од 2019. године, уочава се да је задовољство медицинском опремом у пет последњих година имало највишу оцену у 2020. години (4,05) а најмању током 2019. године (3,46).



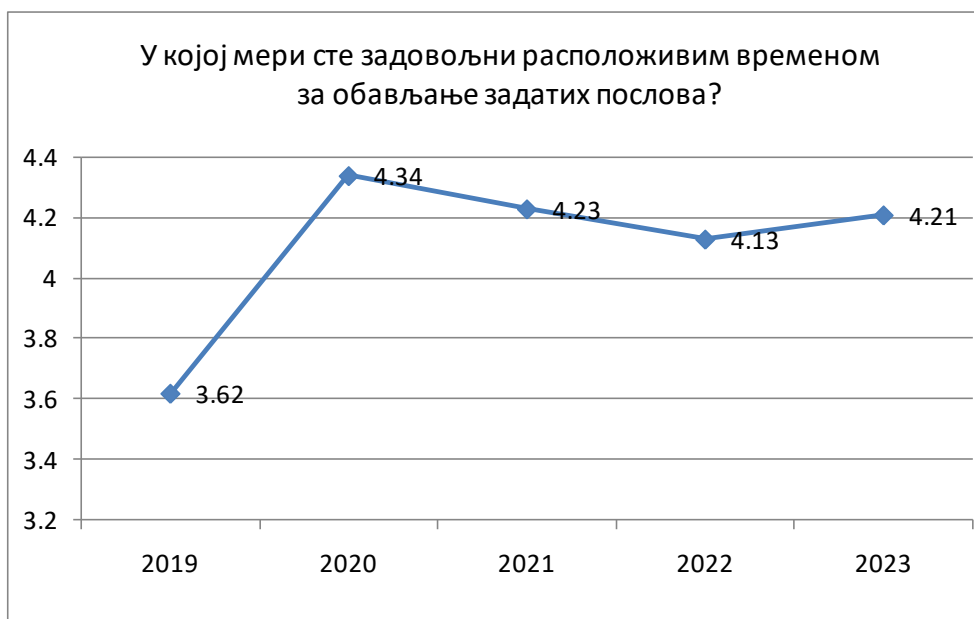
Што се тиче задовољства адекватношћу простора за рад, највећи степен задовољства испољили су испитаници из Дома здравља Вршац (97,3%). Највећи број незадовољних испитаника по овом питању, било је у Дому здравља Панчево (19,7%).



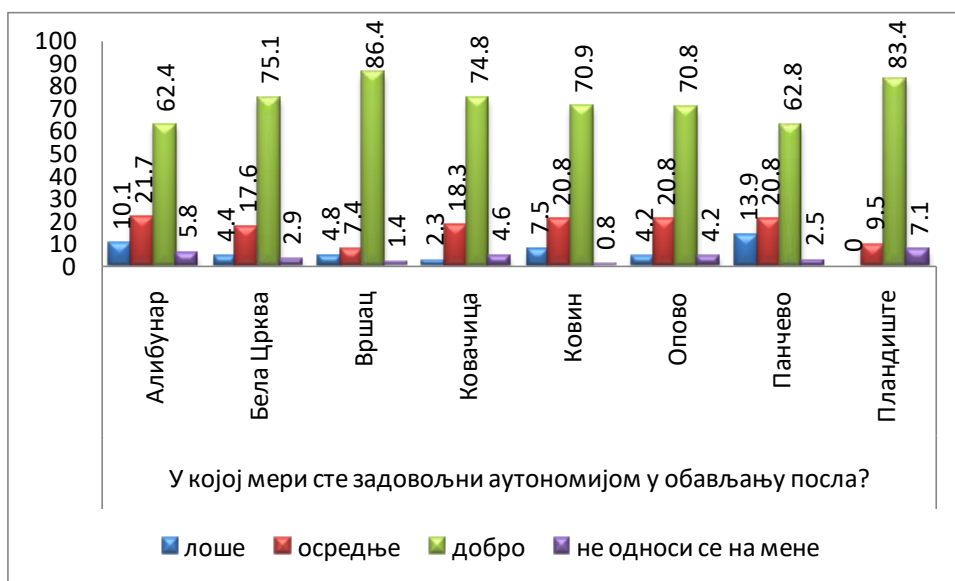
Просечна оцена за задовољство анкетираних запослених адекватношћу простора за рад у здравственој установи је у 2023. години износила 4,01 и виша је у односу на претходну годину (3,82). Ако се анализирају оцене за задовољство постојећом опремом од 2019-2023. године, уочава се да се задовољство медицинском опремом смањивало са 4,22 на 4,01.



Већина анкетираних запослених радника у установама примарне здравствене заштите је задовољна расположивим временом за обављање задатих послова. Највише су задовољни запослени у Дому здравља Пландиште (95,2%), а незадовољство је најизраженије у Дому здравља Панчево (10,4%). Проценат анкетираних запослених радника који осредње оцењују испитивано расположиво време креће се од 4,8% у Дому здравља Пландиште, до 21,6% у Дому здравља Панчево.



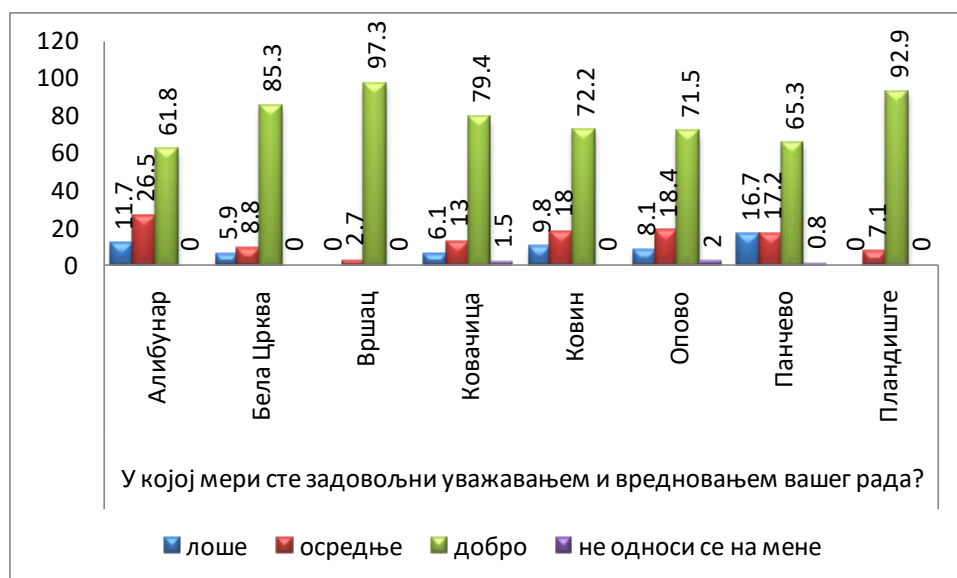
Просечна оцена задовољства анкетираних запослених са расположивим временом за обављање задатих послова у 2023. години је 4,21, што је на вишем нивоу у односу на претходну годину (4,13). Ако се анализирају оцене у последњих пет година (од 2019. године), уочава се да је просечна оцена порасла са 3,62 на 4,21.



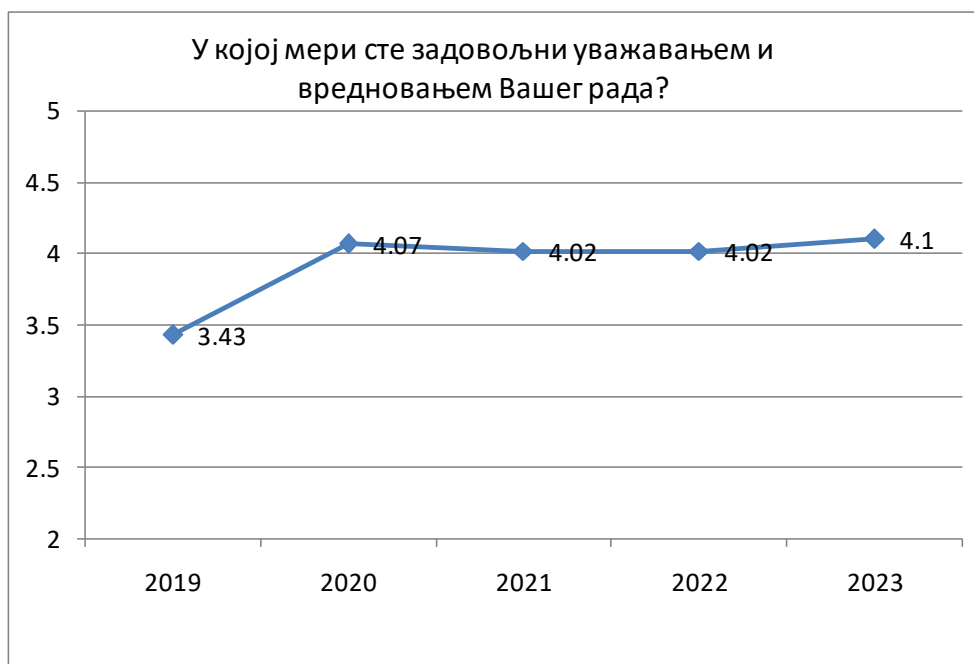
Већина анкетираних запослених радника у установама примарне здравствене заштите је задовољна аутономијом у обављању посла. Највише су задовољни запослени у Дому здравља Вршац (86,4%), а незадовољство је најизраженије у Дому здравља Панчево (13,9%).



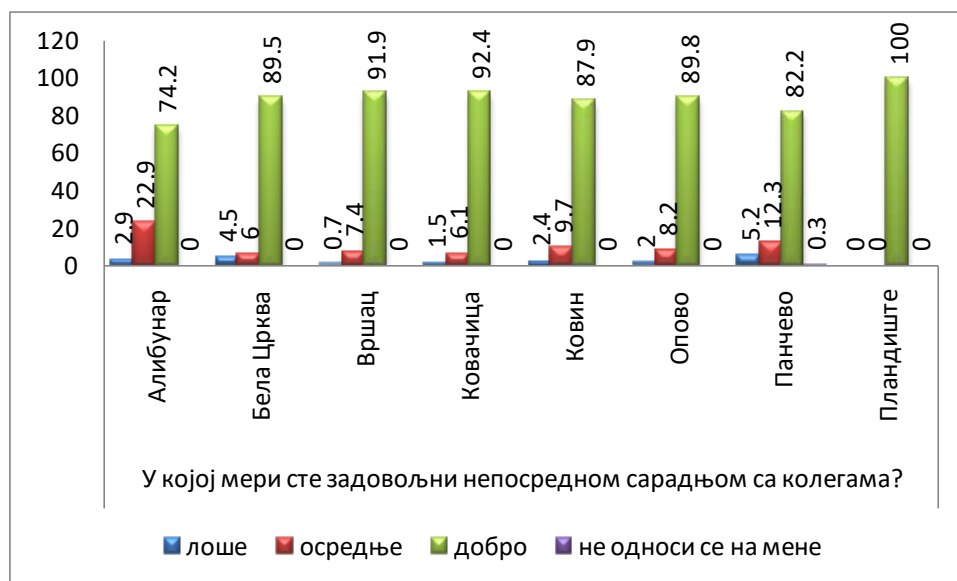
Просечна оцена задовољства анкетираних запослених аутономијом у обављању посла виша је у 2023. години (4,11) у односу на претходну годину (3,93). Ако се анализирају оцене у последњих пет година (од 2019. године) уочава се да је најнижа вредност била у 2019. години (3,76), као и да је оцена највиша била у 2023. години (4,11).



Већина анкетираних запослених радника у домовима здравља Јужнобанатског округа је задовољна уважавањем и вредновањем њиховог рада. Највећи проценат задовољних радника био је у Дому здравља Вршац (97,3%). Осредњег задовољства испитаника највише има у Дому здравља Алибунар (26,5%), а највише незадовољних је у Дому здравља Панчево (16,7%).



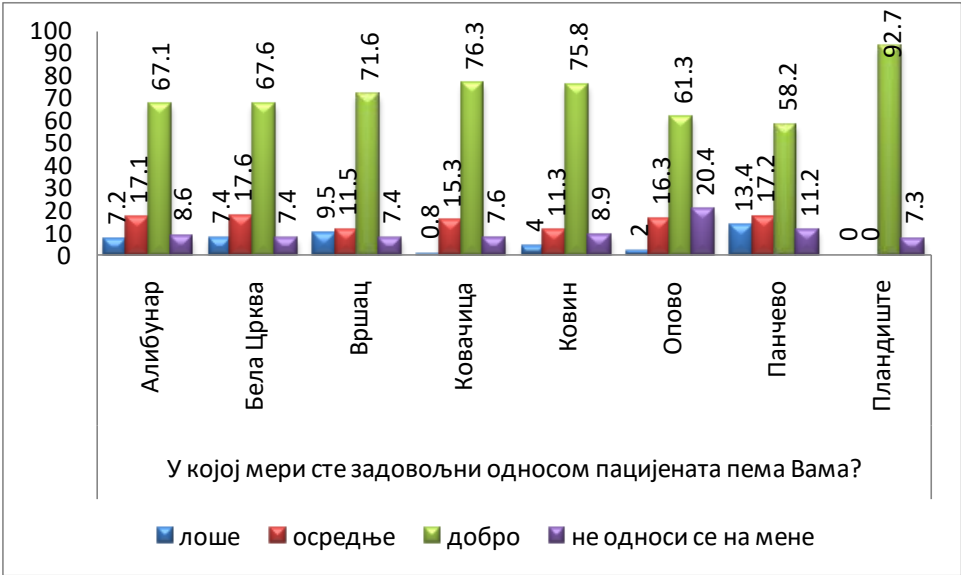
Просечна оцена задовољства анкетираних запослених радника уважавањем и вредновањем њиховог рада у 2023. години износи 4,1, што је више у односу на претходну годину (4,02), као и у односу на почетак посматраног периода (3,43).



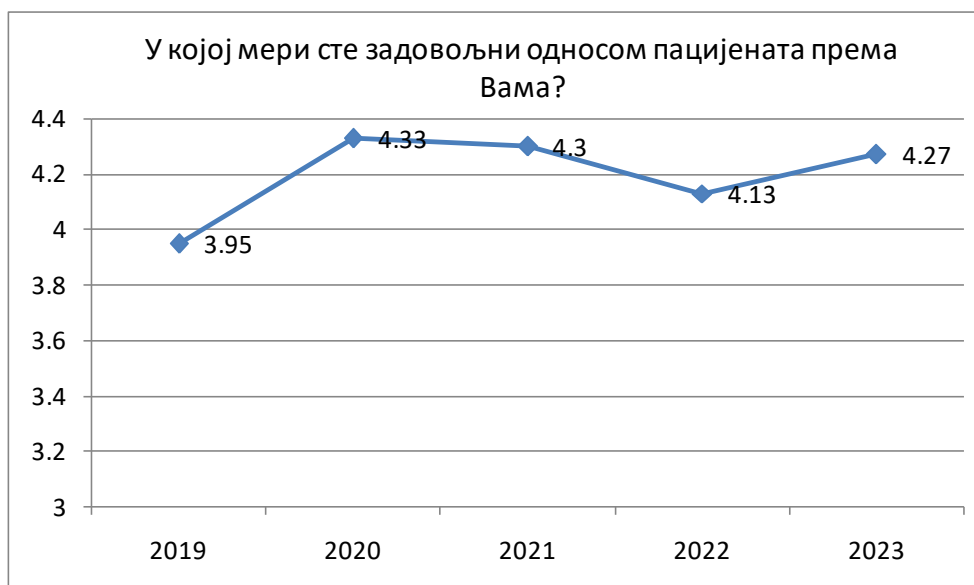
Већина анкетираних запослених радника у установама примарне здравствене заштите је задовољна непосредном сарадњом са колегама. Највише су задовољни запослени у Дому здравља Пландиште (100%), највише испитанака са оценом осредње има у Дому здравља Алибунар (22,9%), а највише незадовољних у Дому здравља Панчево(5,2%).



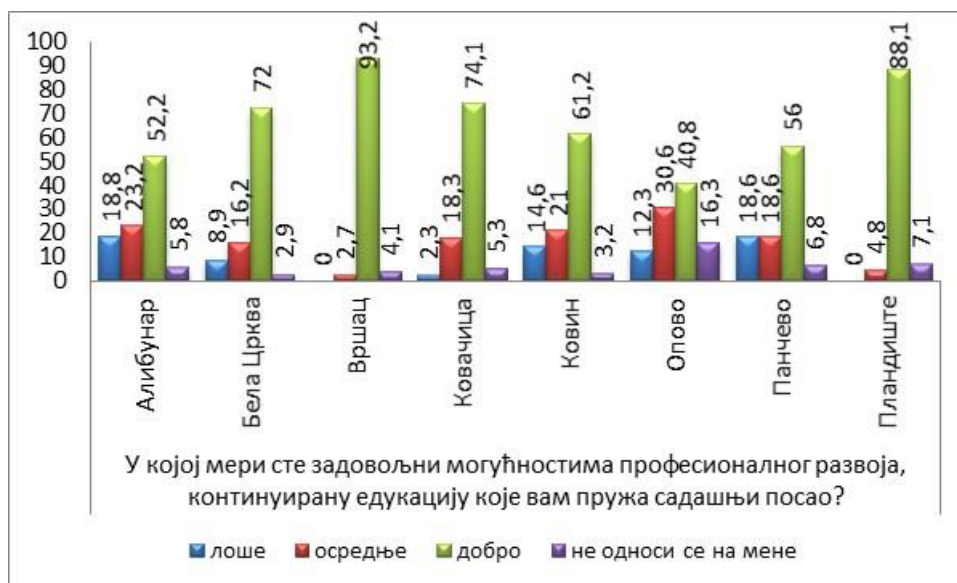
Просечна оцена задовољства анкетираних запослених сарадњом са колегама је у 2023. години износила 4,44 и виша је у односу на претходну годину. Ако се анализирају оцене у последњих пет година (од 2019. године) уочава се да је просечна оцена порасла са 4,05 на 4,44.



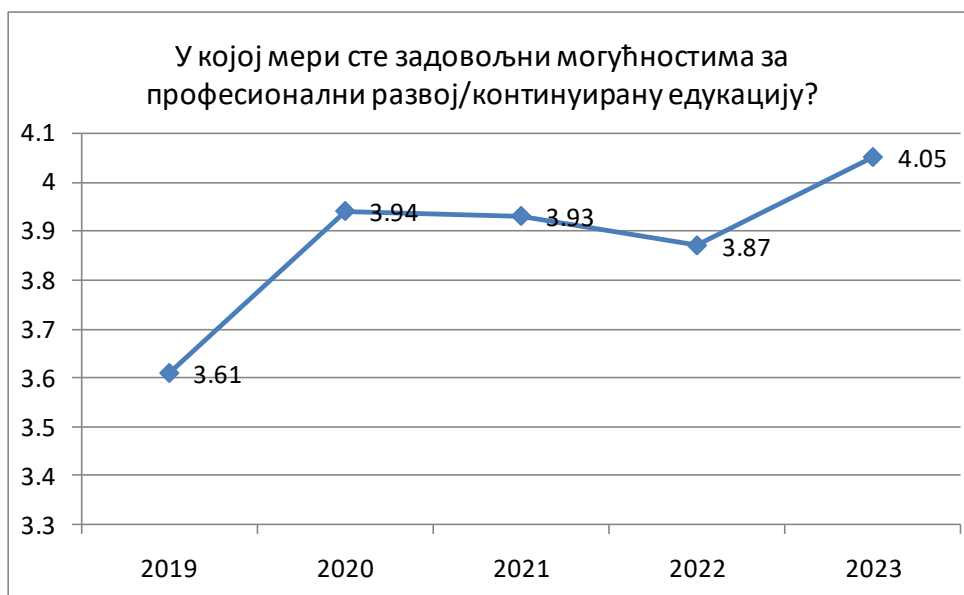
Највећи број испитаника је задовољан односом пацијената према њима и кретао се од 58,2% у Дому здравља Панчево до 92,7% у Дому здравља Пландиште. Проценат неопредељених се креће од 7,3% у Дому здравља Пландиште до 20,4% у Опову. Највише незадовољних је било у Дому здравља Панчево (13,4%), а осредње задовољних у Дому здравља Бела Црква (17,6%).



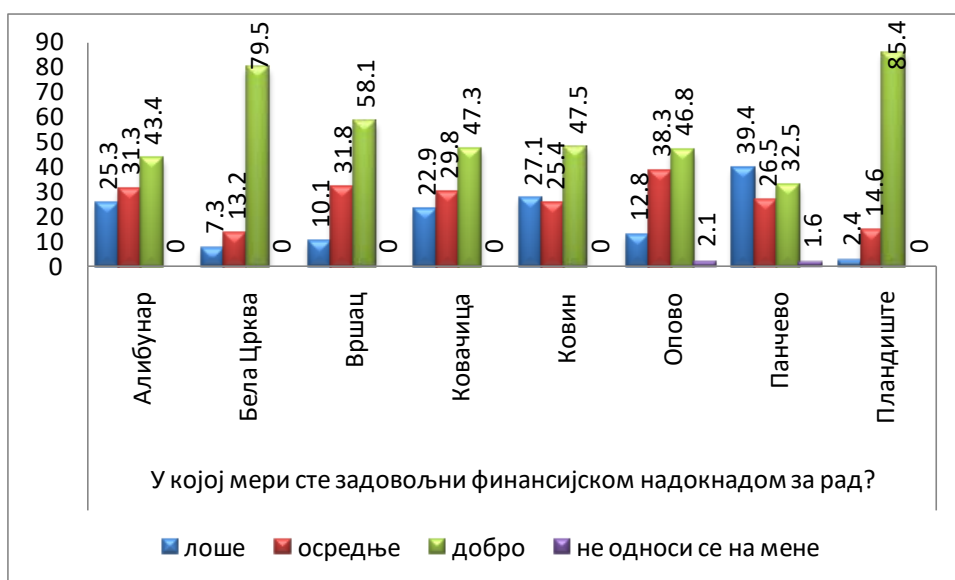
Просечна оцена задовољства анкетираних запослених радника односом пацијената према њима у 2023. години је 4,27, што је више у односу на претходну годину (4,13%), а више је и у односу на 2019. годину (3,95).



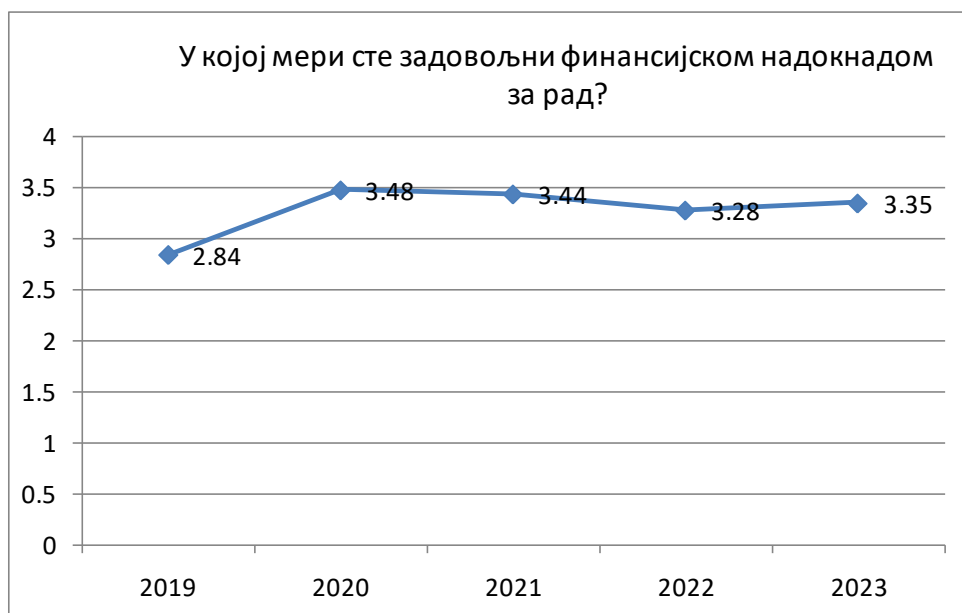
Са могућностима професионалног развоја највише су задовољни анкетирани запослени радници у Дому здравља Вршац (93,2%), а незадовољство је најизраженије у Дому здравља Алибунар (18,8%). Проценат анкетираних запослених радника који су неопредељени што се тиче могућности професионалног развоја се креће од 2,9% у Дому здравља Бела Црква до 16,3% у Дому здравља Опово.



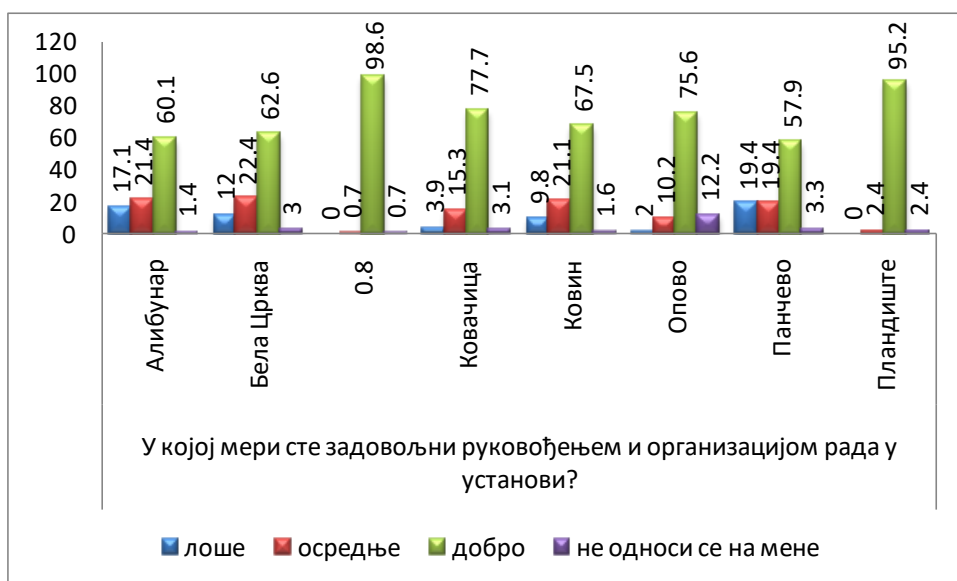
Просечна оцена задовољства анкетираних запослених могућностима професионалног развоја у 2023. години је 4,05, што је виша вредност у односу на цео посматрани период.



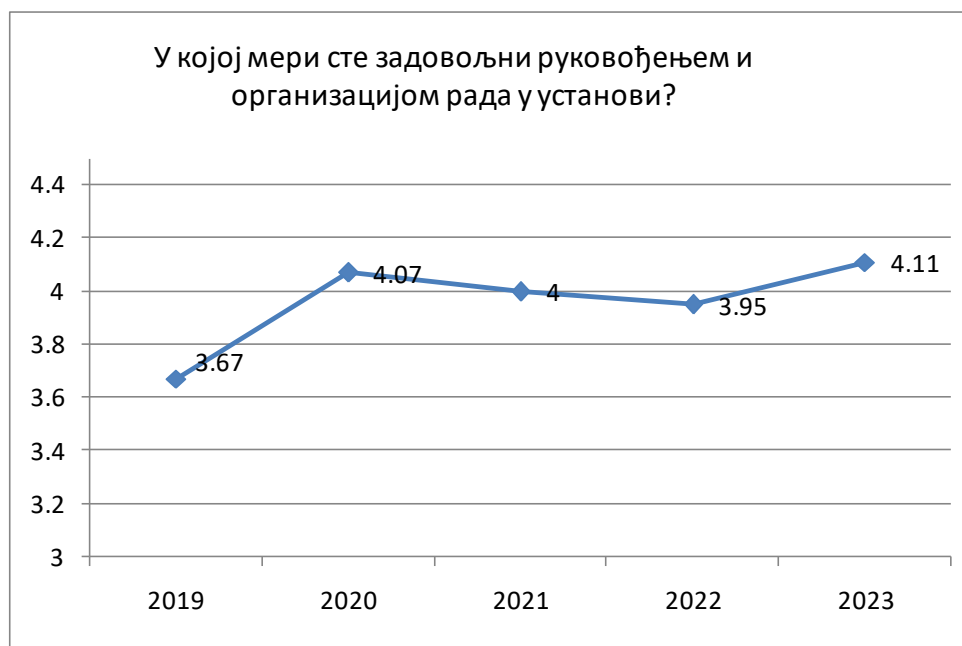
Највећи број анкетираних радника у установама примарне здравствене заштите је задовољно финансијском надокнадом за рад. Највеће задовољство је изражено у Дому здравља Пландиште (85,4%), док је у Дому здравља Панчево највише незадовољних финансијском надокнадом за рад (39,4%).



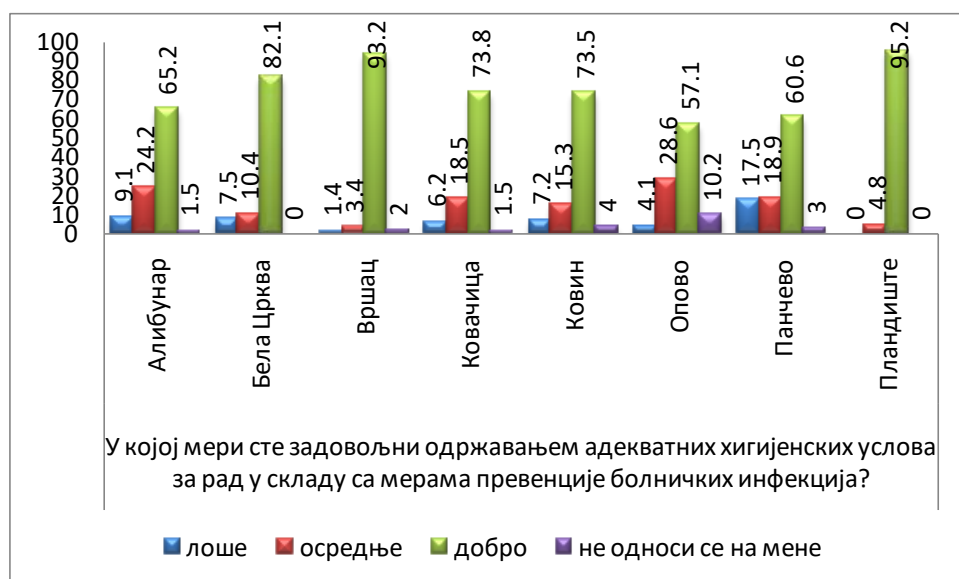
Просечна оцена задовољства анкетираних запослених са финансијском надокнадом за рад повећала се у 2023. години (3,35), у односу на претходну годину (3,28). Ако се анализирају оцене у последњих пет година (од 2019. године), уочава се да је просечна оцена у порасту у односу на 2019. годину (2,84).



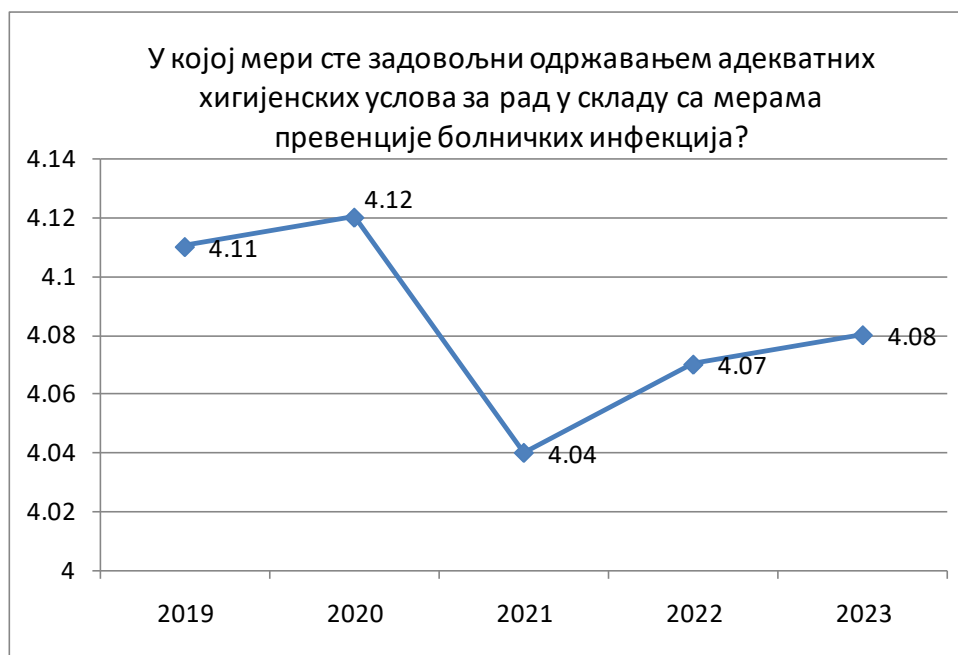
Руковођењем и организацијом рада у установи највише су задовољни анкетирани запослени радници у Дому здравља Пландиште (95,2%), а незадовољство је најизраженије у Дому здравља Панчево (19,4%).



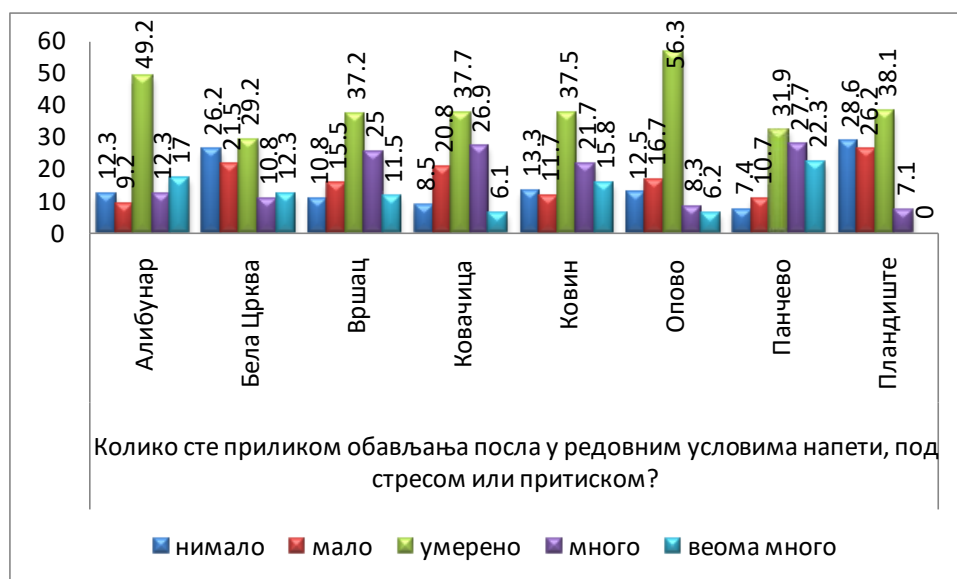
Просечна оцена задовољства анкетираних запослених руковођењем и организацијом рада у установи у 2023. години је 4,11, што је више у односу на цео посматрани период.



Већина запослених сматра да су адекватни хигијенски услови у складу са мерама превенције болничких инфекција и то од 57,1 % испитаника у Дому здравља Опово до 95,2% у Дому здравља Пландиште; у овом дому здравља такође ниједан испитаник се не изјашњава негативно по овом питању, док је највећи број испитаника који су незадовољни у Дому здравља Панчево (17,5%).



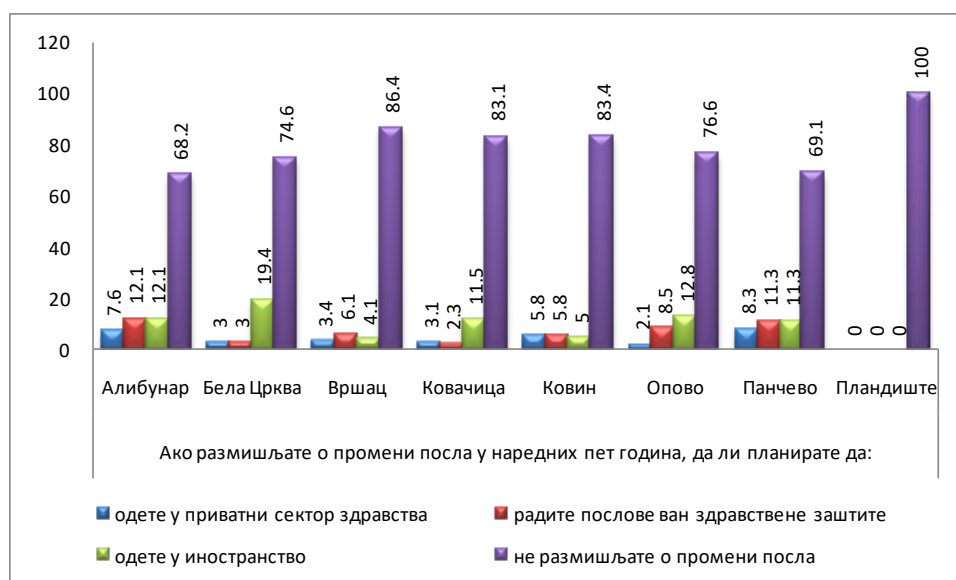
Просечна оцена задовољства анкетираних запослених одржавањем адекватних хигијенских услова за рад у складу са мерама превенције болничких инфекција у установи у 2023. години је 4,08, што је мало виша вредност у односу на прошлогодишњу оцену (4,07), а нижа је у односу на оцену у 2019. години (4,11).



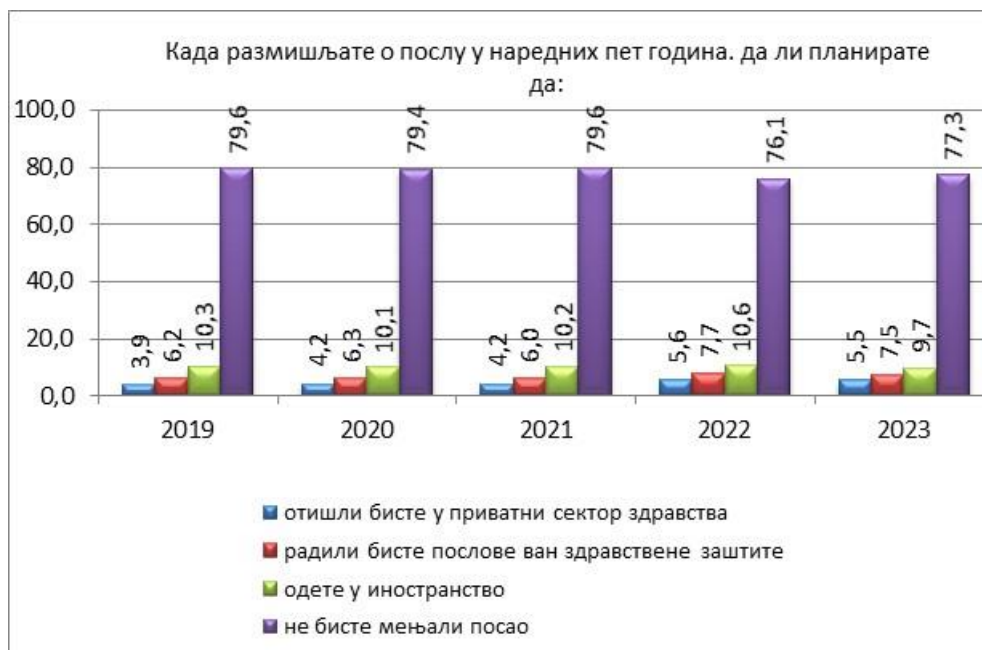
Већина запослених у домовима здравља је приликом обављања посла умерено напета, под стресом или притиском (од 29,2% у Белој Цркви до 56,3% у Дому здравља Опово). У Панчеву значајан проценат испитаника се изјаснио да су веома много и много приликом обављања посла напети, под стресом или притиском (22,3% анкетираних је веома много и 27,7% анкетираних је много напето, под стресом и или притиском). Проценат испитаника који су се изјаснили да мало имају оваква осећања приликом обављања посла се креће од 9,2% у Дому здравља Алибунар до 26,2% у Дому здравља Пландиште.



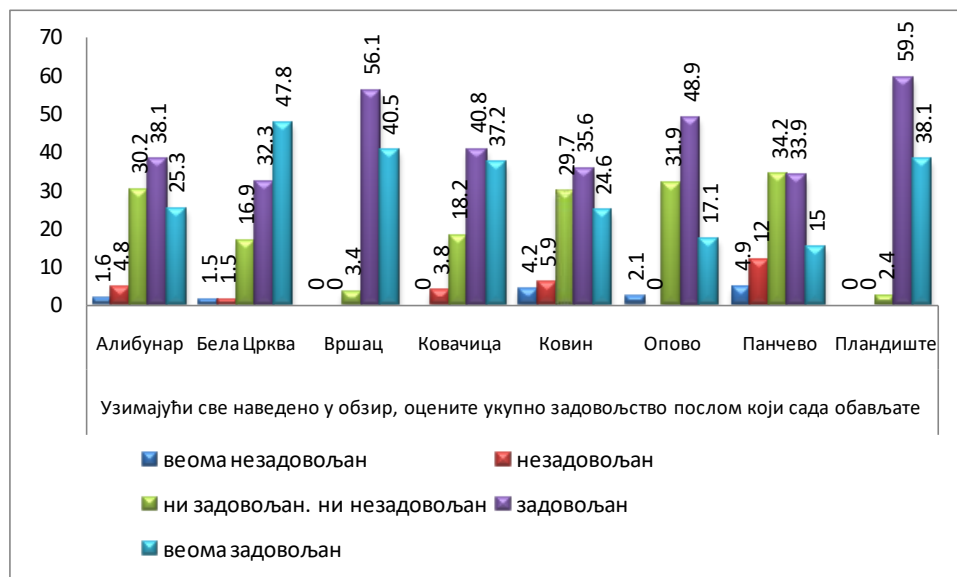
У 2023. години 37,4% испитаника се изјаснило да су много и веома много приликом посла напети, под стресом или притиском, док је таквих испитаника у 2019. години било 36,1%, а претходне године се на овај начин изјаснило 44% испитаника. Највећи број испитаника се током периода 2019-2023. године изјаснио да су умерено напети, под стресом или притиском и њихов број варира, тако да је највећи био 2019. године (40,5%), а најмањи 2023. године (36,6%). Оних који су се изјаснили да нимало или мало имају таква осећања највише је било 2023. године (26%).



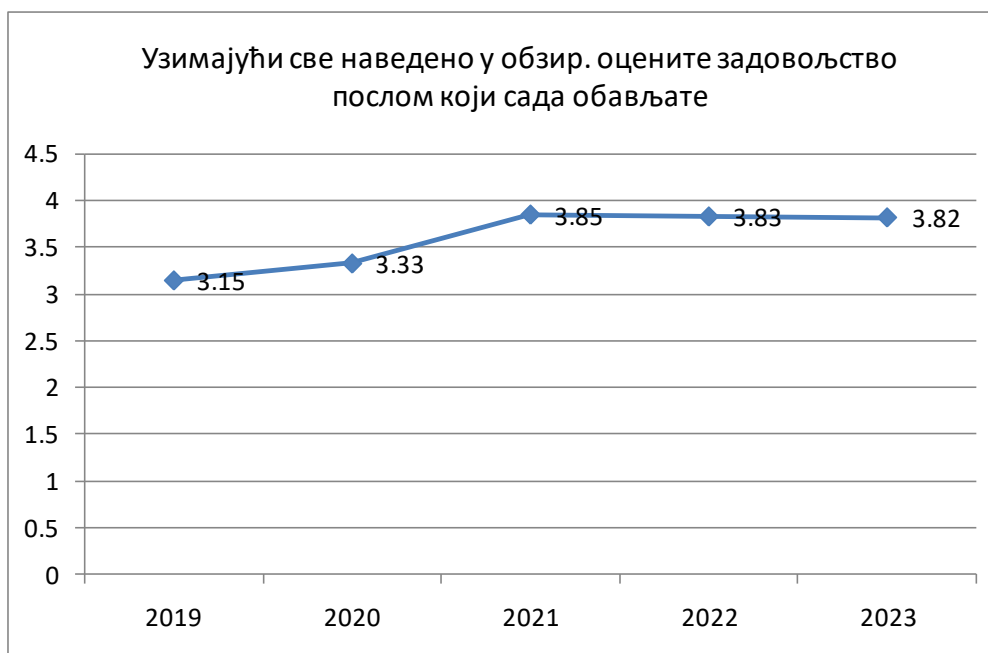
Већина анкетираних запослених радника у установама примарне здравствене заштите не би мењала посао који обавља и остали би у државном сектору здравства. Највише радника који не би мењали посао је у Дому здравља Пландиште (100%), а испитаника који би отишли у иностранство је у Дому здравља Бела Црква (19,4%). Један број анкетираних запослених радника би радио послове ван здравствене заштите (највише у Дому здравља Алибунар, 12,1%) или би отишли у приватни сектор здравства (највише у Дому здравља Панчево, 8,3%).



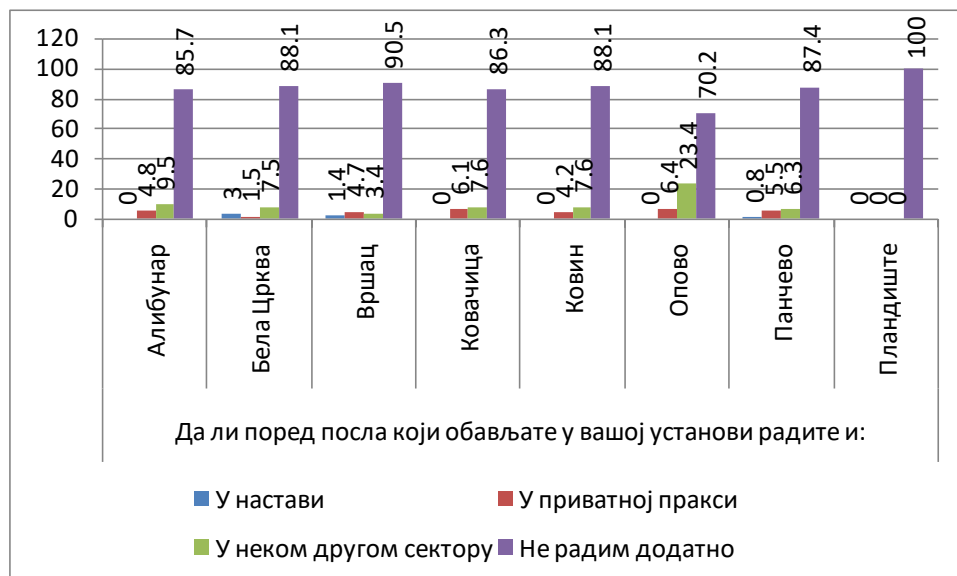
Уочава се да је у посматраном периоду број испитаника који не би мењали посао и који би отишли у иностранство, приближно исти у периоду од 2019-2023. године, а за приватни сектор се изјаснило 3,9% испитаника у 2019. години до 5,5% у 2023. години. Послове ван здравствене заштите би радило 2019. године 6,2% анкетираних, а 7,5% испитаника 2023. године.



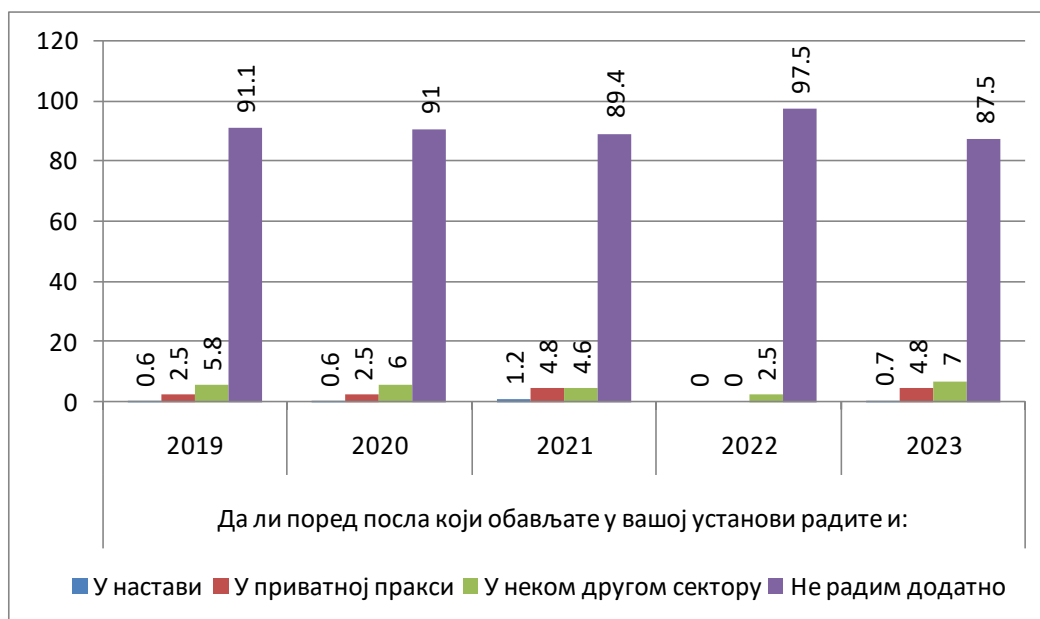
Највише запослених који су задовољни и веома задовољни послом који тренутно обављају узимајући све наведено у обзир је у Дому здравља Планидиште (97,6%), док се најмање испитаника на овај начин изјаснило у Дому здравља Панчево (48,9%). Проценат испитаника који испољавају неутралан став по питању оцене задовољства посла који тренутно обављају креће се од 2,4% у Дому здравља Планидиште до 34,2% у Дому здравља Панчево. Највише незадовољних и веома незадовољних анкетираних запослених је у Дому здравља у Панчеву (16,9%).



Просечна оцена задовољства анкетираних запослених радника послом који сада обављају је у 2023. години (3,82), скоро идентична у односу на претходну годину (3,83). Ако се анализирају оцене у последњих пет године, уочава се да је просечна оцена задовољства била најнижа током 2019. године (3,15), а да је њена највиша вредност забележена у 2021. години (3,85).



Већина анкетираних запослених радника у установама примарне здравствене заштите поред посла који обављају у установи, не раде додатно (од 70,2% у Опову до 100% у Пландишту). Највише радника који додатно раде и у неком другом сектору је у Дому здравља Опово (23,4%), а испитаника који раде додатно у приватној пракси има највише такође у Дому здравља Опово (6,4%). Мањи број запослених у неким установама додатно ради у настави.



Уочава се да је у посматраном периоду број испитаника који не раде додатно поред посла који обављају у њиховој установи назаступљенији и приближно исти, а остале опције су заступљене у врло малим процентима.

ЗАКЉУЧАК

Анализом добијених резултата из анкете за истраживање задовољства запослених у здравственим установама на територији Јужнобанатског округа, може се закључити да:

1. У примарној здравственој заштити:

- значајан број здравствених радника је задовољан уважавањем и вредновањем њиховог рада, а велика већина адекватношћу опреме за рад и адекватношћу простора за рад;
- анкетирани запослени радници су половишно задовољни финансијском надокнадом за рад;
- задовољство запослених се огледа и у: аутономији у обављању посла-могућношћу да самостално доноси одлуке, сарадњи са колегама, односу пацијената према запосленима, могућостима за професионални развој и континуирану едукацију, начину руковођења и организацији рада у установи.
- већина испитаника сматра да у њиховим установама постоје адекватни хигијенски услови у складу са мерама превенције болничких инфекција, такође највећи број анкетираних се изјаснио да су умерено напети, под стресом или притиском приликом обављања посла у редовним условима.
- три четвртине испитаника не би мењали посао који обављају, сваки десети анкетирани запослени радник отишао би да ради у иностранству, сваки тринести испитаник би радио послове ван здравствене заштите, док би најмањи број испитаника прешао да ради у приватном сектору. Скоро сви анкетирани запослени су се изјаснили да не раде додатно поред посла који обављају у њиховој установи.

- узимајући све напред наведено у обзир, задовољство запослених радника послом који обављају је половично. Најзадовољнији су испитаници у домовима здравља Вршац и Пландиште.
-

Просечна оцена задовољства анкетираних запослених радника послом који сада обављају, благо је смањена у 2023. години (3,82) у односу на претходну годину (3,83). Ако се анализирају оцене у последњих пет година, уочава се да је просечна оцена задовољства била најнижа током 2019. године (3,15), а да је њена највиша вредност забележена у 2021. години (3,85).

Анализом задовољства запослених у примарној здравственој заштити уочава се да су просечне оцене у 2023. години у односу на почетак периода порасле по скоро свим питањима и то по: адекватности опреме за рад, расположивом времену за рад, аутономији у обављању посла, уважавању и вредновању њиховог рада од стране претпостављених, непосредној сарадњи са колегама, односу пацијената према запосленима, могућностима за професионални развој/континуирану едукацију, финансијској надокнади за рад и руковођењу и организацији рада у установи. Једино се у односу на почетак периода смањило проценат испитаника који су задовољни простором за рад и спровођењем адекватних хигијенских мера за превенцију болничких инфекција.

Анализом задовољства запослених у примарној здравственој заштити уочава се да су просечне оцене у 2023. години у односу на 2022. годину повећане по свим питањима и то по: адекватности опреме и простора за рад, расположивом времену за рад, аутономији у обављању посла, уважавању и вредновању њиховог рада, непосредној сарадњом са колегама, односу пацијената према запосленима, могућностима за професионални развој/континуирану едукацију, финансијској надокнади за рад, руковођењу и организацијом рада у установи и спровођењу адекватних хигијенских мера за превенцију болничких инфекција.

Расположивим временом за рад, непосредном сарадњом са колегама, односом пацијената према запосленима, финансијском надокнадом за рад, руковођењем и организацијом рада у установи и спровођењем адекватних хигијенских мера за превенцију болничких инфекција најзадовољнији су запослени радници из Дома здравља Пландиште.

Адекватношћу опреме и простора за рад, аутономијом у обављању посла и уважавањем и вредновањем њиховог рада од стране претпостављених најзадовољнији су запослени радници из Дома здравља Вршац.

Оно што је упадљиво да су по свим анализираним питањима најнезадовољнији запослени радници из Дома здравља Панчево.

Највише коментара анкетираних запослених радника односило се на повећану оптерећеност и последични умор, потребу да се унапреди организација рада у установи, као и услови рада, побољшање кадровске структуре, повећање зарада, поправку појединих објеката, смањење административних процедура, потребе за едукацијом, унапређење комуникације међу запосленима на свим нивоима, унапређење ИТ технологија, посебно сагледавање специфичности рада у сеоским амбулантама...

Запослени у Дому здравља Пландиште исказали су највеће задовољство по значајном броју аспеката овог истраживања па се намеће закључак да се у овој установама континуирано спроводе мере и активности на унапређењу квалитета рада, па се самим тим повећава и задовољство радника.

Предлог мера за све здравствене установе је да се у План унапређења квалитета рада у делу који се односи на задовољство запослених радника, уврсте мере и активности којима би се унапредило задовољство запослених радника.

Аналізу сачинила:

Начелник Центра за промоцију здравља, за анализу,
планирање, организацију здравствене заштите,
информатику и биостатистику у здравству

др Александра Перовић
спец. социјалне медицине

ВД ДИРЕКТОРА ЗАВОДА

Прим. др Љиљана Лазих
спец. социјалне медицине