

ИНСТИТУТ ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ВОЈВОДИНЕ
ЦЕНТАР ЗА АНАЛИЗУ, ПЛАНИРАЊЕ И ОРГАНИЗАЦИЈУ
ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ
ЦЕНТАР ЗА ИНФОРМАТИКУ И БИОСТАТИСТИКУ
У ЗДРАВСТВУ

**ИЗВЕШТАЈ О ЗАДОВОЉСТВУ ЗАПОСЛЕНИХ У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА ЈУЖНОБАЧКОГ
ОКРУГА У 2019. ГОДИНИ
И КОМПАРАТИВНА АНАЛИЗА ЗА ПЕРИОД ОД 2015. ДО 2019. ГОДИНЕ**

У складу са Правилником о показатељима квалитета здравствене заштите у здравственим установама примарне, секундарне и терцијарне здравствене заштите, као и у установама у којима се здравствена делатност обавља на више нивоа 2. децембра 2019. године спроведено је истраживање задовољства запослених. Истраживање је обухватило 25 здравствених установа на територији Јужнобачког округа (све установе осим апотека и Војномедицинског центра), односно 5010 особа што чини 79,8% запослених којима су подељени упитници (укупан број запослених присутних на послу 6737, подељено 6280 упитника). Попуњавање упитника је било анонимно и добровољно.

У оквиру истраживања посматрани су: задовољство појединим аспектима који се односе на услове рада (адекватност опреме, расположиво време за обављање посла, аутономија у обављању посла, могућност примене сопствених знања и способности, сарадња са колегама и претпостављенима, могућност едукације, финансијска надокнада за рад и сл.), присутност напетости, стреса и притиска приликом обављања посла, задовољство послом у односу на период од пре 5 година, планови везани за промену посла, као и укупно задовољство послом који се тренутно обавља.

Као и претходних година, задовољство се оцењивало на петостепеној Ликертовој скали оценама од 1 до 5, при чему је оцена 1 значила веома незадовољан, а оцена 5 веома задовољан. На основу датих оцена, за сваки од аспеката израчуната је просечна оцена, а поред тога, посматран је и проценат „задовољних“, „незадовољних“ и „неопредељених“ запослених.

Како резултати показују, ако се посматра просечна оцена, у 2019. години запослени су били најзадовољнији односом пацијената (4,1), а следи непосредна сарадња са колегама (4,0) и непосредна сарадња са претпостављенима (3,9). Најнижа просечна оцена, као и свих претходних година, добијена је за финансијску накнаду за рад (2,9).

Ако се посматра удео задовољних, односно незадовољних или неопредељених у испитиваном узорку, уочава се да је највише задовољних непосредном сарадњом са колегама (74,9%), док је финансијском надокнадом задовољан сваки трећи испитаник (32,3%), а незадовољно је 43,6%.

Просечне оцене за поједине аспекте, као и проценат задовољних, односно незадовољних или неопредељених испитаника у 2019. години приказан је у табели 1.

Табела 1. Задовољство запослених - просечне оцене и проценат задовољних/незадовољних/неопредељених посматраним аспектима задовољства у 2019. години

Аспекти задовољства	Просечна оцена (на скали од 1 до 5)	Задовољни (%)	Ни задовољни ни незадовољни (%)	Незадовољни (%)
Адекватност опреме за рад	3,4	52,3	26,0	21,7
Расположиво време за обављање посла	3,6	59,5	22,2	18,3
Расположиво време за рад са пацијентима	3,8	54,2	24,0	21,8
Аутономија у обављању посла – могућност доношења одлуке	3,7	60,2	24,9	14,9
Могућности коришћења својих знања, способности и вештина	3,7	63,7	23,5	12,8
Уважавање и вредновање рада	3,4	49,8	24,6	25,6
Непосредна сарадња са колегама	4,0	74,9	18,0	7,0
Непосредна сарадња са претпостављенима	3,9	71,2	18,6	10,2
Однос пацијената	4,1	67,9	20,5	11,6
Могућност за професионални развој/ континуирану едукацију	3,6	54,6	25,0	20,4
Финансијска надокнада за рад	2,9	32,3	24,1	43,6
Руковођење и организација рада у установи	3,5	52,3	27,6	20,1
Добијање јасних упутстава шта се очекује у оквиру посла	3,6	60,4	25,1	14,5
Могућност изношења идеја претпостављенима	3,6	58,2	24,4	17,3

Када се пореди задовољство запослених у различитим врстама здравствених установа, уочава се да су најзадовољнији запослени у здравственим установама болничке здравствене заштите (који су претходне године били најнезадовољнији), а најнезадовољнији запослени у установама примарне здравствене заштите (табела 2). Када се упореде резултати са претходном годином, уочава се ниво задовољства запослених у установама примарне здравствене заштите и осталим установама није опао (сви аспекти су оцењени готово идентично, или чак и нешто боље), али су зато запослени у болничким установама знатно боље оценили све анализирани аспекти и то објашњава чињеницу да су у 2019. години запослени у болничким здравственим установама задовољнији од осталих.

Табела 2. Просечне оцене задовољства запослених у различитим врстама здравствених установа у 2019. години

Аспекти задовољства	Установе ПЗЗ	Болничке здрав. установе	Остале здрав. установе	Укупно
Адекватност опреме за рад	3,2	3,5	3,7	3,4
Расположиво време за обављање посла	3,3	3,7	3,8	3,6
Расположиво време за рад са пацијентима	3,2	3,6	3,9	3,8
Аутономија у обављању посла – могућност доношења одлуке	3,4	3,7	3,5	3,7
Могућности коришћења својих знања, способности и вештина	3,5	3,8	3,7	3,7
Уважавање и вредновање рада	3,1	3,5	3,3	3,4
Непосредна сарадња са колегама	3,9	4,0	3,7	4,0
Непосредна сарадња са претпостављенима	3,7	4,0	3,7	3,9
Однос пацијената	3,6	4,0	3,7	4,1
Могућност за професионални развоја/ континуирану едукацију	3,3	3,6	3,4	3,6
Финансијска надокнада за рад	2,6	3,0	3,1	2,9
Руковођење и организација рада у установи	3,3	3,6	3,4	3,5
Добијање јасних упутстава шта се очекује у оквиру посла	3,4	3,8	3,6	3,6
Могућност изношења идеја претпостављенима	3,4	3,7	3,5	3,6

Напомена: Завод за здравствену заштиту радника је укључен у групу „остале здрав. установе“ с обзиром да здравствени радници не раде као „изабрани лекари“

Поређењем задовољства здравствених и нездравствених радника (на основу просечних оцена за поједине аспекте), утврђено је да су нездравствени радници незадовољнији свим посматраним аспектима (табела 3). У претходној години ситуација је била обрнута, али се од тада ниво задовољства здравствених радника повећано, док је код нездравствених радника је остао исти.

Табела 3. **Задовољство запослених - просечне оцене и проценат задовољних и незадовољних здравствених и нездравствених радника посматраним аспектима задовољства у 2019. години**

Аспекти задовољства	Здравствени радници			Нездравствени радници		
	Просечна оцена	Задовољни (%)	Незадовољни (%)	Просечна оцена	Задовољни (%)	Незадовољни (%)
Адекватност опреме за рад	3,5	54,3	20,5	3,2	45,4	26,4
Расположиво време за обављање посла	3,6	59,8	18,5	3,5	60,0	16,6
Расположиво време за рад са пацијентима	3,5	55,0	21,8	3,3	48,0*	19,8*
Аутономија у обављању посла, могућност доношења одлука	3,7	62,8	13,5	3,4	50,6	19,7
Могућност коришћења својих знања, способ., вештина	3,8	65,6	12,0	3,5	57,3	15,4
Уважавање и вредновање рада	3,4	51,7	23,8	3,1	44,1	31,7
Непосредна сарадња са колегама	4,0	75,9	6,8	3,9	71,2	7,7
Непосредна сарадња са претпостављен.	3,9	71,9	9,8	3,8	69,5	10,8
Однос пацијената	3,8	69,1	11,0	3,6	59,5**	16,5**
Могућност за проф. развој/ контин. едукацију	3,6	58,1	17,6	3,0	36,1	33,8
Финансијска надокнада за рад	2,9	34,5	40,9	2,5	22,4	55,0
Руковођење и организација рада у установи	3,5	54,1	18,7	3,2	45,1	24,9
Добијање јасних упутстава шта се очекује у оквиру посла	3,7	61,9	13,2	3,4	55,0	19,0
Могућност изношења идеја претпостављен.	3,6	59,6	16,0	3,4	54,7	21,0

* 41,3% нездравствених радника одговорило на питање; **48,1% нездравствених радника одговорило на питање

Посматрано у односу на претходну, као и 2015. годину уочава се да су у 2019. години просечне оцене задовољства више за све посматране аспекте (табела 4).

Табела 4. **Задовољство запослених - просечне оцене у 2015, 2018. и 2019. години**

Аспекти задовољства	Просечна оцена (2015.год.)	Просечна оцена (2018.год.)	Просечна оцена (2019.год.)
Адекватност опреме за рад	3,2	3,2	3,4
Расположиво време за обављање посла	3,4	3,3	3,6
Расположиво време за рад са пацијентима	3,6	3,2	3,8
Аутономија у обављању посла, могућност доношења одлука	3,5	3,4	3,7
Могућност коришћења својих знања, способности, вештина	3,5	3,5	3,7
Уважавање и вредновање рада	3,0	3,0	3,4
Непосредна сарадња са колегама	3,8	3,8	4,0
Непосредна сарадња са претпостављенима	3,7	3,7	3,9
Однос пацијената	4,0	3,6	4,1
Могућност за професионални развој/континуирану едукацију	3,3	3,3	3,6
Финансијска надокнада за рад	2,1	2,3	2,9
Руковођење и организација рада у установи	3,2	3,2	3,5
Добијање јасних упутстава шта се очекује у оквиру посла	3,4	3,4	3,6
Могућност изношења идеја претпостављенима	3,4	3,3	3,6

Напетост, односно стрес и притисак на послу су присутни у великој мери, а много или веома много стреса доживљава око 37% запослених (табела 5). У поређењу са прошлом годином запажају се доста велике промене. Код запослених у болничким установама за око 8% је повећан проценат оних који уопште не осећају притисак или га осећају у малој мери, док је проценат запослених који осећају много или веома много притиска смањен за око 5%. Код запослених у осталим здравственим установама проценат оних који уопште не осећају притисак или га осећају у малој мери је смањен за око 5%, док је проценат оних који осећају много или веома много притиска повећан за око 6%. У установама примарне здравствене заштите благо је повећан проценат оних који не осећају притисак или га осећају у малој мери (за 0,7%), док је проценат оних који осећају много или веома много притиска смањен за 3%. С обзиром на ове промене, логично је да су запослени у болницама, задовољнији послом него претходне године.

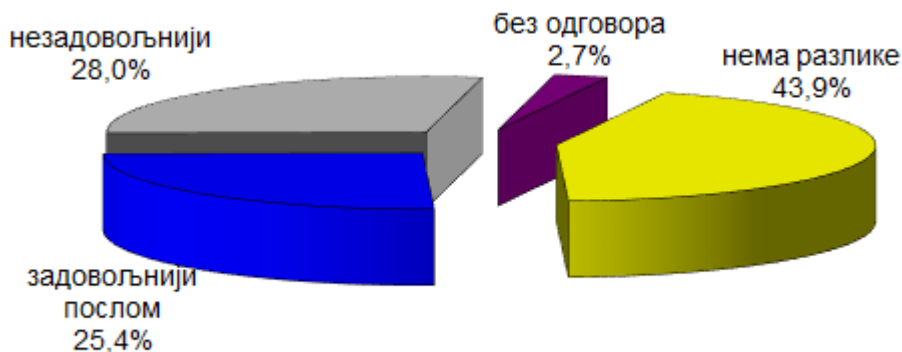
Табела 5. Присуство напетости, стреса или притиска код запослених у различитим врстама здравствених установа у 2019. години

Присуство напетости, стреса или притиска	Установе ПЗЗ (%)	Болничке здрав. установе (%)	Остале здрав. установе (%)	Укупно (%)
Нимало	10,3	16,7	9,3	13,9
Мало	14,7	13,6	11,2	13,9
Умерено	40,2	33,6	42,8	36,5
Много	21,4	19,7	24,9	20,6
Веома много	13,3	16,4	11,9	15,0

Стрес је присутнији код здравствених радника (36,4% је изјавило да на послу доживљава много или веома много стреса), али га у великој мери доживљавају и нездравствени радници (32,2%).

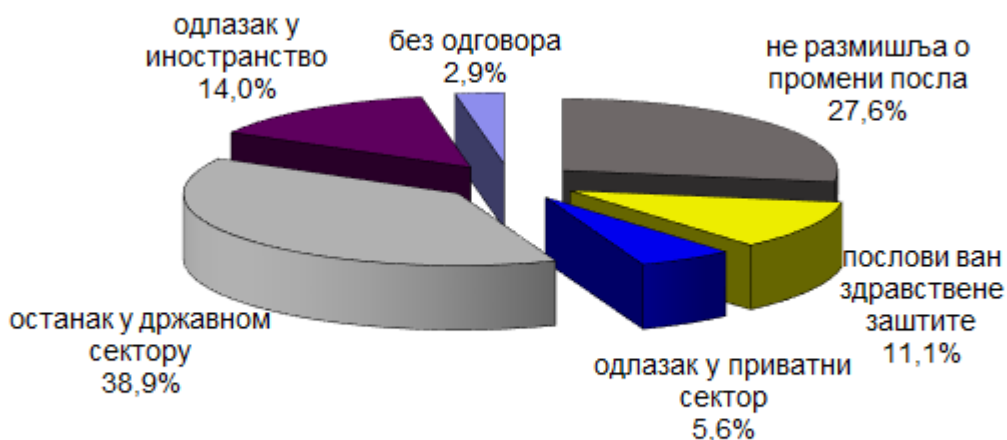
На питање **да ли су сада задовољнији или незадовољнији послом у односу на пре пет година**, 28,0% испитаника је изјавило да су сада незадовољнији, задовољнијих је било 25,4%, док је највећи број испитаника (43,9%) одговорио да нема разлике (графикон 1). Посматрано у односу на претходну годину, повећан је проценат испитаника који су задовољнији послом (за 5,4%), а смањен је проценат незадовољнијих (за око 7%).

Графикон 1. Задовољство послом пре 5 година и данас



Што се тиче **размишљања о послу у наредних пет година**, највећи проценат наводи да жели да остане у државном сектору (38,9%), не размишља о промени посла њих 27,6%, 14,0% размишља да оде у иностранство, послове ван здравствене заштите жели да обавља 11,1% испитаника, док 5,6% размишља да оде у приватни сектор здравства (графикон 2). Посматрано у односу на претходну годину, број оних који желе да остану у државном сектору је повећан за око 5%, док је проценат оних који желе да оду у иностранство смањен за око 4%. Овакав резултат је вероватно последица чињенице да је у 2019. години велики број запослених отишао у иностранство и да су на њихово место примљени они који тренутно желе да раде у државном сектору.

Графикон 2. Планови о промени посла у наредних 5 година (2019. година)



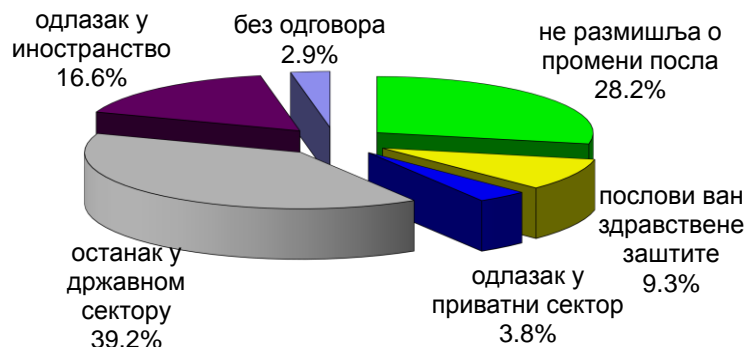
Када се анализирају одговори запослених у различитим здравственим установама, уочава се да о промени посла у најмањој мери размишљају запослени у установама које обављају делатност на више нивоа (табела 6). У поређењу са резултатима прошлогodiшњег испитивања задовољства, уочава се да су промене најизраженије код запослених у установама које обављају делатност на више нивоа у смислу да је повећан проценат оних који желе да остану у државном сектору (са 26,4% на 38,2%), а смањен проценат оних који не размишљају о промени посла (са 40,2% на 31,4%). Када је у питању одлазак у иностранство, проценат оних који желе да оду је смањен у свим здравственим установама, али је разлика најизраженија код запослених у болничким установама из којих је и отишао највећи број запослених (смањење за 5,3%). У установама које обављају делатност на сва три нивоа, број запослених који планирају одлазак је смањен за 3,1%, а у установама примарне здравствене заштите за 2,6%

Табела 6. Планови о промени посла у наредних 5 година запослених у различитим врстама здравствених установа у 2019. години

Размишљања о промени посла	Установе ПЗЗ (%)	Болничке здрав. установе (%)	Остале здрав. установе (%)	Укупно (%)
Останак у државном сектору	42,7	38,5	38,2	40,1
Прелазак у приватни сектор	6,1	5,9	2,1	5,8
Рад ван здравствене заштите	10,8	11,6	13,4	11,4
Одлазак у иностранство	14,1	14,5	14,8	14,4
Не размишља о промени посла	26,3	29,4	31,4	28,4

Ако се упореде подаци од пре 5 година, уочава се да се у периоду од 2015. до 2018. године смањивао проценат оних који су желели да остану у државном сектору, а растао проценат оних који желе да оду у иностранство. У 2019. години проценат оних који желе да остану у државном сектору или не размишљају о промени посла је сличан као што је био 2015. године, смањен је проценат оних који планирају одлазак у иностранство, а нешто је већи проценат оних који би прешли у приватан сектор или радили нешто ван здравствене заштите.

Графикон 3. Планови о промени посла у наредних 5 година (2015. година)



Просечна оцена задовољства послом у 2019. години је износила 3,3 у болничким здравственим установама и установама које обављају делатност на сва три нивоа, а 3,2 у установама примарне здравствене заштите (табела 7).

Табела 7. Задовољство запослених - просечне оцене и проценат задовољних/незадовољних/неопредељених послом у 2019. години

Врста здравствене установе	Просечна оцена (на скали од 1 до 5)	Задовољни (%)	Ни задовољни ни незадовољни (%)	Незадовољни (%)
Здравствене установе ПЗЗ	3,2	41,5	38,6	19,9
Болничке здравствене установе	3,3	44,3	34,9	20,8
Остале здравствене установе	3,3	45,4	34,7	19,9
Укупно	3,3	43,3	36,2	20,4

Посматрано у односу на претходни период, просечна оцена задовољства послом је виша у односу на претходну (3,1), као и у односу на 2015. годину (3,1). Процент задовољних послом који тренутно обављају је такође нешто већи него претходне године, као и у односу на пре 5 година. (43,3% 2019-те, 37,0% 2018-те, 37,5% 2015-те).

Током свих пет година запослени су најнезадовољнији финансијском надокнадом за рад, али је у 2019. години просечна оцена задовољства овим аспектом значајно виша (2,9-2019.г; 2,3-2018.г; 2,1-2015.г), што је вероватно утицало и на виши ниво задовољства осталим аспектима, као и на укупно задовољство.

Анализу урадиле:

Доц. др Наташа Драгнић, дипл. мат.

Проф. др Светлана Квргић

Начелници центара:

Проф. др Ержебет Ач Николић

Др сци. мед. Миодраг Арсић