

АНАЛИЗА РЕЗУЛТАТА ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА ЗАПОСЛЕНИХ У ИНСТИТУТУ ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ВОЈВОДИНЕ 2024. ГОДИНЕ

У складу са методолошким упутством, истраживање задовољства запослених спроведено је 02.12.2024. године у периоду од 6.30 до 20.00 часова. На дан анкетирања на послу је било 229 запослених, а истраживањем је обухваћено њих 185, односно 80,8% што је за 12,7% више у односу на претходну годину када је обухват износио 68,1%.

Од укупног броја анкетираних, више од три четвртине су чиниле жене (78,4%). Највећи број анкетираних је био старости од 35. до 54. године живота (58,4%), а што се занимања тиче, било је 81,1% здравствених радника и сарадника и 18,9% административних и техничких радника. Од укупног броја анкетираних, 14,1% се изјаснило да обавља неку од руководећих функција (табела 1).

Табела 1. Структура узорка

Анкетирани		п	%
Пол	Мушки	40	21,6
	Женски	145	78,4
Године живота	Мање од 35 година	31	16,8
	Од 35 до 54 године	108	58,4
	55 и дише година	46	24,9
Занимање	Доктор медицине/стоматологије, магистар фармације	56	30,3
	Медицинска сестра/техничар	56	30,3
	Здравствени сарадник	38	20,5
	Административни радник	24	13,0
	Технички радник	11	5,9
Организациона јединица	Центар за анализу, план. и орг. здр. зашт.	11	5,9
	Центар за промоцију здравља	8	4,3
	Центар за инф. и биостат. у здравству	10	5,4
	Центар за контролу и превенцију болести	25	13,5
	Центар за хигијену и хуману екологију	41	22,2
	Центар за микробиологију	46	24,9
	Центар за вирусологију	15	8,1
	Служба за правне и екон. финанс. послове	21	11,4
	Служба за техничке и друге сл. послове	8	4,3
Обавља руководећу функцију	Да	26	14,1
	Не	159	85,9

Када је у питању додатни посао, 83,8% анкетираних је навело да нема додатни посао, 9,2% је ангажовано у настави, њих 3,8% ради у приватној пракси, док 3,2% ради у неком другом сектору.

Задовољство појединим аспектима у вези са условима и организацијом рада анкетирани су оцењивали оценама од 1 (веома лоше) до 5 (одлично).

Просечне оцене задовољства појединим аспектима кретале су се од 3,42 (Одржавање адекватних хигијенских услова за рад у складу са мерама превенције болничких инфекција) до 4,21 (Расположиво време за обављање посла). У 2023. години најнижа просечна оцена била је 3,10 (Финансијска надокнада за рад) а највиша 3,85 (Однос пацијената). Посматрано по организационим јединицама, уочава се да постоје разлике у

просечној оцени за већину посматраних аспеката. Најзадовољнији су анкетирани у Центру за анализу, планирање и организацију здравствене заштите, док су најмање задовољни анкетирани који раде у Центру за микробиологију (табела 2).

Табела 2. Просечне оцене задовољства посматраним аспектима – разлике између организационих јединица

Аспекти задовољства	Просечна оцена										p
	ИЗЈЗВ	АПО	ПЗ	ИНФ	КПБ	ХИГ	МБ	ВИ	Кабинет и ПЕФ	СТП	
Адекватност опреме за рад	4,09	5,00	4,00	4,10	3,92	4,15	3,76	4,53	4,05	4,33	0,002
Адекватност простора за рад	3,86	4,91	3,88	4,10	3,84	3,68	3,72	4,07	3,71	3,83	н.с
Расположиво време за обављање посла	4,21	4,91	4,75	4,60	4,16	4,44	3,78	4,27	4,00	4,00	0,001
Аутономија у обављању посла – могућност самостал. доношења одлуке	3,89	5,00	3,88	3,80	3,84	4,21	3,33	4,08	4,00	3,71	<0,001
Уважавање и вредновање рада од стране претпостављених	3,93	5,00	4,25	4,10	4,13	4,20	3,24	3,87	3,95	4,14	<0,001
Непосредна сарадња са колегама	4,14	5,00	4,38	4,10	4,28	4,10	3,83	3,87	4,52	3,86	0,003
Однос пацијената према вама	4,15	-	4,67	-	4,00	4,00	4,25	4,08	-	-	н.с.
Могућност за професионални развој/ континуирану едукацију	3,73	5,00	4,13	4,22	3,96	4,08	3,27	3,38	3,20	2,83	<0,001
Финансијска надокнада за рад	3,77	4,73	4,25	3,70	3,68	3,83	3,61	4,00	3,52	3,14	н.с.
Руковођење и организација рада у установи	3,82	4,91	4,13	4,50	3,84	3,76	3,35	4,00	3,76	3,86	<0,001
Одржавање адекват. хиг. услова за рад у складу са мерама превен. болн. инф.	3,42	4,70	3,88	4,33	3,36	3,00	3,29	3,50	3,42	3,67	0,009

Легенда: **АПО**-Центар за анализу, планирање и организацију здр. заштите **ПЗ**-Центар за промоцију здравља, **ИНФ**-Центар за информатику и биостатистику у здравству, **КПБ**-Центар за контролу и превенцију болести, **ХИГ**-Центар за хигијену и хуману екологију, **МБ**-Центар за микробиологију, **ВИ**-Центар за вирусологију, **Кабинет и ПЕФ**-Кабинет директора и Служба за правне и економско-финансијске послове, **СТП**-Служба за техничке и друге сличне послове, **н.с.**- разлика није статистички сигнификантна

Посматрано у односу на претходни период, задовољство запослених појединачним аспектима је веће него претходне 3 године, али још увек нешто ниже него што је било 2020. године, при чему је потребно нагласити да је те године због пандемије *COVID-19* режим рада био другачији и анкетирано је само 114 запослених (табела 3).

Табела 3. Просечне оцене задовољства посматраним аспектима у периоду од 2020. до 2024. године

Аспекти задовољства	Просечна оцена				
	2020	2021	2022	2023	2024
Адекватност опреме за рад	4,21	4,07	4,05	3,64	4,09
Адекватност простора за рад	4,20	3,84	3,84	3,49	3,86
Расположиво време за рад	4,25	4,09	4,19	3,68	4,21
Аутономија у обављању посла - могућност самосталног доношења одлука	4,07	3,76	3,73	3,40	3,89
Уважавање и вредновање рада од стране претпостављених	4,05	3,76	3,81	3,50	3,93
Непосредна сарадња са колегама	4,34	4,04	4,15	3,80	4,14
Однос пацијената према вама	4,42	4,17	4,16	3,85	4,09
Могућност за професион. развој/континуирану едукацију	3,87	3,79	3,53	3,39	3,73
Финансијска надокнада за рад	4,23	3,74	3,57	3,10	3,77
Руковођење и организација рада у установи	3,97	3,70	3,58	3,35	3,82
Одржавање адекватних хигијенских услова за рад у складу са мерама превенције болничких инфекција	4,06	3,78	3,73	3,31	3,42

Разлике у задовољству појединим аспектима постоје у односу на врсту занимања запослених, при чему већину посматраних аспеката најниже оцењују нездравствени радници, али је ова разлика статистички значајна само за аспект могућности за професионални развој/континуирану едукацију (табела 4).

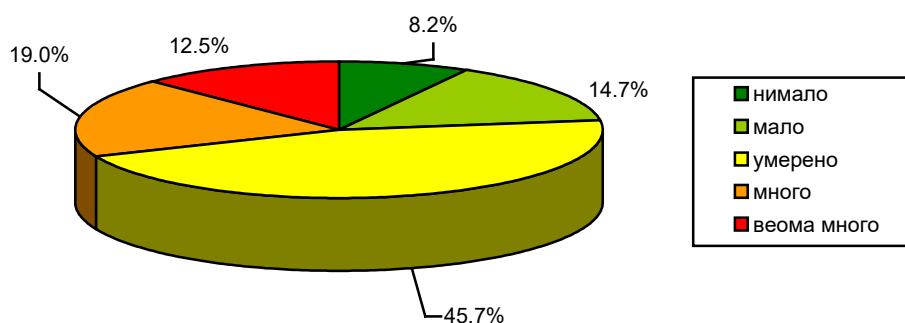
Табела 4. Просечне оцене задовољства посматраним аспектима - разлике у односу на занимање

Аспекти задовољства	Просечна оцена			p
	здравствени радници	здравствени сарадници	нездравств. радници	
Адекватност опреме за рад	4,11	4,26	3,82	н.с.
Адекватност простора за рад	3,96	3,63	3,76	н.с.
Расположиво време за рад	4,21	4,29	4,09	н.с.
Аутономија у обављању посла – могућност самосталног доношења одлуке	3,91	4,00	3,70	н.с.
Уважавање и вредновање рада од стране претпостављених	3,95	4,05	3,74	н.с.
Непосредна сарадња са колегама	4,15	3,92	4,35	н.с.
Могућност за професионални развој/континуирану едукацију	3,92	3,80	3,00	0,032
Финансијска надокнада за рад	3,93	3,71	3,32	н.с.
Руковођење и организација рада у установи	3,94	3,58	3,70	н.с.
Одржавање адекватних хиг. услова за рад у складу са мерама превенције болн.инф.	3,48	3,31	3,35	н.с.

Легенда: н.с.- разлика није статистички сигнификантна

Изложеност стресу оцењивана је путем петостепене скале од 1 до 5, при чему је вредност 1 означавала „нимало“ а 5 „веома много“. На питање „Колико сте приликом обављања посла у редовним условима напети, под стресом или притиском?“ за одговоре „много“ и „веома много“ определило се 31,5% анкетираних, што је за око 10% мање него претходне године. Умерену напетост, стрес и притисак осећа 45,7% анкетираних, што је слично као и претходне године (44,8%), док је 22,9% одговорило да није под стресом или да осећа веома мало напетости, стреса или притиска (претходне године 14%) (графикон 1).

Графикон 1. Заступљеност напетости, стреса или притиска приликом обављања посла



Постоји разлика у заступљености напетости, стреса и притиска у односу на занимање анкетираних, као и у односу на организациону јединицу. Тако „много“ и „веома много“ напетости, стреса и притиска осећа 40% нездравствених радника, 34,2% здравствених сарадника и 27,9% здравствених радника, али ова разлика није статистички значајна (табела 5). Када се посматрају организационе јединице, највише стреса пријављују запослени у Центру за промоцију здравља, а најмање запослени у Центру за анализу, планирање и организацију здравствене заштите.

Табела 5. Заступљеност напетости, стреса и притиска у односу на занимање

Занимање	Заступљеност стреса (%)				
	Нимало	Мало	Умерено	Много	Веома много
Здравствени радници	8,1	16,2	47,7	15,3	12,6
Здравствени сарадници	7,9	13,2	44,7	23,7	10,5
Нездравствени радници	8,6	11,4	40,0	25,7	14,3

У 2024. години у Упитник о задовољству запослених додат је део који се односи **на безбедност на раду**.

У упитнику је наведено 9 исказа, а запослени су свој ниво слагања означавали на Ликертовој скали, заокруживањем једног од понуђених бројева у распону од 1 до 5 (1 - „уопште се не слажем“, 5 - „у потпуности се слажем“). За сваки исказ понуђена је и опција „не односи се на мене“, која је означена бројем 6.

Приликом обраде овог питања, најпре су искључени запослени који су одговорили да се изјава не односи на њих, а затим су одговори груписани у 3 категорије: категорија 1 је обухватила одговоре „уопште се не слажем“ и „углавном се не слажем“, категорија 2 се односила на одговор „нисам сигуран/сигурна“, а у категорију 3 су сврстани одговори „углавном се слажем“ и „у потпуности се слажем“. Удео анкетираних који су одговорили да се слажу са наведеним исказима (категорија 3), приказан је у табели 6.

При тумачењу ових одговора треба имати у виду да је у појединим организационим јединицама већина запослених одговорила да се изјава на њих не односи, што је и разумљиво с обзиром да запослени у појединим организационим јединицама не долазе у контакт са пацијентима, па се поставља питање колико су релевантни одговори оних који су у тим организационим јединицама исказивали свој став. С обзиром на то, у табели 6 је звездицом назначено уколико је на питање одговарало мање од 50% анкетираних.

Ако се посматрају организационе јединице које у свом саставу имају лабораторију и/или остварују контакт са пацијентима, уочава се да мање од 50% анкетираних (који су исказали свој став) сматра да има обезбеђену одговарајућу личну заштитну опрему. Проблеми са вербално агресивним пацијентима и посетиоцима су у највећој мери присутни у Центру за вирусологију, следи Центар за контролу и превенцију болести, док су у Центру

за микробиологију проблеми знатно ређи. Проблеми са физички агресивним пацијентима су ређи, али су и они најчешћи у Центру за вирусологију.

У сва три Центра, мање од 20% запослених је одговорило да су обучени како да избегну или смире агресивно понашање пацијента (табела 6).

Табела 6. Процент запослених који се слажу са наведеним изјавама о безбедности на раду – на нивоу Института и по организационим јединицама

Изјаве о безбедности на раду	Процент запослених који се слажу са наведеном изјавом									
	ИЗЈЗВ	АПО	ПЗ	ИНФ	КПБ	ХИГ	МБ	ВИ	Кабинет и ПЕФ	СТП
Запосленима је на радном месту обезбеђена одговарајућа лична заштитна опрема	47,3	83,3	62,5	57,1	45,8	40	45,7	46,7	42,9	57,1
На радном месту постоје процедуре за заштиту запослених од излагања опасним материјама, заразним болестима, крви или другим тел. течностима	85,9	100	100	100*	79,2	90,2	82,6	86,7	62,5*	100
Запослени су обучени да користе личну заштитну опрему на одговарајући начин	86,7	100	85,7	66,7	62,5	92,7	93,5	100	63,6	100
Запослени користе личну заштитну опрему на одговарајући начин	78,8	66,7	85,7	66,7	62,5	82,9	89,1	100	50	62,5
На радном месту постоји проблем са пацијентима или посетиоцима који су вербално агресивни према запосленима	39,6	0*	80	50*	39,1	43,8*	27,8	53,8	42,9*	50*
На радном месту постоји проблем са пацијентима или посетиоцима који су физички агресивни према запосленима	28,4	0*	40	50*	22,7	43,8*	20,6	46,2	0*	50*
У нашој установи постоје процедуре и/или водичи којима су прописани поступци којима се штите запослени од агресивних пацијената или посетиоца	28,1	60*	50	75*	12,5	44,4*	13,2	15,4	55,6*	50*
Запослени су обучени како да избегну или смире агресивно понашање пацијената или посетиоца	25,8	75*	66,7	40*	16,7	35,7*	10	16,7	50*	50*
Могу да пријавим проблем у вези безбедности на радном месту без страха од негативних последица по мене	58,5	100	62,5	77,8	45,8	73,7	40	46,7	50	100

Легенда: **АПО**-Центар за анализу, планирање и организацију здр. заштите **ПЗ**-Центар за промоцију здравља, **ИНФ**-Центар за информатику и биостатистику у здравству, **КПБ**-Центар за контролу и превенцију болести, **ХИГ**-Центар за хигијену и хуману екологију, **МБ**-Центар за микробиологију, **ВИ**-Центар за вирусологију, **Кабинет и ПЕФ**-Кабинет директора и Служба за правне и економско-финансијске послове, **СТП**-Служба за техничке и друге сличне послове; * више од 50% анкетираних је навело да се питање на њих не односи

Своје радно место у погледу безбедности на раду анкетирани су оцењивали оценом од 1 до 5, при чему је оцена 1 означавала да су веома незадовољни, а оцена 5 да су веома задовољни. На нивоу Института просечна оцена је износила 4,04, а посматрано у односу на

организационе јединице кретала се од 3,76 (Центар за микробиологију) до 5,0 (Центар за анализу, планирање и организацију здравствене заштите) (табела 7).

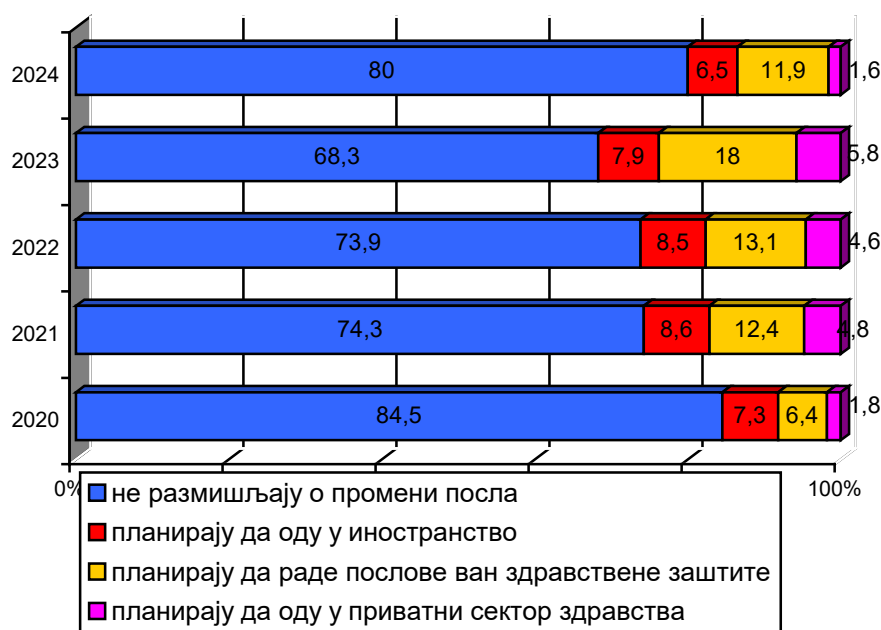
Табела 7. Просечне оцене радног места у погледу безбедности на раду – на нивоу Института и по организационим јединицама

Организациона јединица	ИЗЈЗВ	АПО	ПЗ	ИНФ	КПБ	ХИГ	МБ	ВИ	Кабинет и ПЕФ	СТП
Просечна оцена	4,04	5,0	4,38	4,50	4,12	3,90	3,76	4,07	3,81	4,38

Легенда: **АПО**-Центар за анализу, планирање и организацију здр. заштите **ПЗ**-Центар за промоцију здравља, **ИНФ**-Центар за информатику и биостатистику у здравству, **КПБ**-Центар за контролу и превенцију болести, **ХИГ**-Центар за хигијену и хуману екологију, **МБ**-Центар за микробиологију, **ВИ**-Центар за вирусологију, **Кабинет и ПЕФ**-Кабинет директора и Служба за правне и економско-финансијске послове, **СТП**-Служба за техничке и друге сличне послове

Што се тиче **размишљања о послу у наредних пет година**, највећи проценат наводи да не размишља о промени посла (80%), што је више него претходне године (68,3%). О одласку у иностранство размишља (6,5%) анкетираних (7,9% прошле године), док 1,6% жели да пређе у приватни сектор здравства (претходне године 5,8%). Послове ван здравствене заштите жели да обавља 11,9%, што је мање него 2023. године (18%) (графикон 2).

Графикон 2. Размишљање о промени посла у наредних 5 година



Укупно задовољство послом запослени су оцењивали оценама од 1 до 5, при чему је оцена 1 значила „веома незадовољан“, а оцена 5 „веома задовољан“.

На нивоу Института, просечна оцена укупног задовољства износи 4,04, а креће се од 3,61 (Центар за микробиологију) до 5,00 (Центар за анализу, планирање и организацију здравствене заштите). Постојеће разлике између организационих јединица су високо статистички значајне (табела 8).

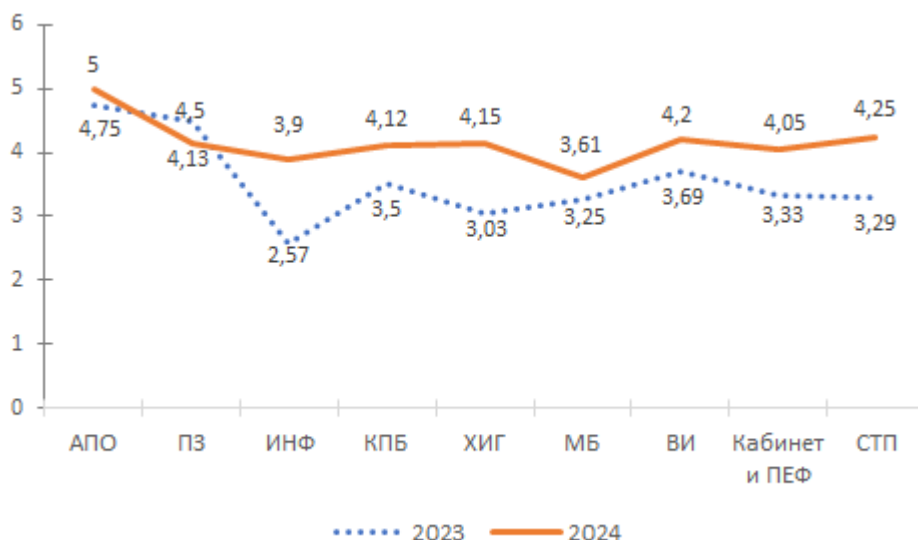
Табела 8. Просечне оцене укупног задовољства послом – разлике између организационих јединица

ОЈ	ИЗЈЗВ	АПО	ПЗ	ИНФ	КПБ	ХИГ	МБ	ВИ	Кабинет и ПЕФ	СТП	р
Просечна оцена	4,04	5,00	4,13	3,90	4,12	4,15	3,61	4,20	4,05	4,25	<0,001

Легенда: **АПО**-Центар за анализу, планирање и организацију здр. заштите **ПЗ**-Центар за промоцију здравља, **ИНФ**-Центар за информатику и биостатистику у здравству, **КПБ**-Центар за контролу и превенцију болести, **ХИГ**-Центар за хигијену и хуману екологију, **МБ**-Центар за микробиологију, **ВИ**-Центар за вирусологију, **Кабинет и ПЕФ**-Кабинет директора и Служба за правне и економско-финансијске послове, **СТП**-Служба за техничке и друге сличне послове

У односу на претходну годину, укупно задовољство послом је нешто ниже у Центру за промоцију здравља, док је у свим осталим организационим јединицама укупно задовољство повољније оцењено (графикон 3).

Графикон 3. Укупно задовољство послом по организационим јединицама - разлика у односу на претходну годину



Легенда: **АПО**-Центар за анализу, планирање и организацију здр. заштите **ПЗ**-Центар за промоцију здравља, **ИНФ**-Центар за информатику и биостатистику у здравству, **КПБ**-Центар за контролу и превенцију болести, **ХИГ**-Центар за хигијену и хуману екологију, **МБ**-Центар за микробиологију, **ВИ**-Центар за вирусологију, **Кабинет и ПЕФ**-Кабинет директора и Служба за правне и економско-финансијске послове, **СТП**-Служба за техничке и друге сличне послове

Посматрано у односу на **занимање анкетираних**, најзадовољнији су доктори медицине/стоматологије и фармацеути (просечна оцена 4,15), а најнезадовољнији технички радници (просечна оцена 3,45), али разлика није статистички значајна. У односу на претходну годину, сви профили запослених (осим категорије доктори медицине/стоматологије и фармацеути) су повољније оценили укупно задовољство послом (табела 9).

Табела 9. Укупно задовољство послом - разлика у односу на претходну годину

Занимање	Просечна оцена 2023	Просечна оцена 2024
Доктор медицине/стоматологије, фармацеут	4,23	4,15
Медицинска сестра-техничар	3,39	3,96
Здравствени сарадник	2,90	4,13
Административни радник	3,40	4,08
Технички радник	3,00	3,45

Посматрано кроз петогодишњи период, просечна оцена укупног задовољства послом је опадала од 2020. године (просечна оцена 4,04) до 2023. године (просечна оцена 3,34), док је у 2024. години поново достигнута вредност из 2020. године. 2021. године просечна оцена је износила 3,88, а 2022. године 3,72.

Већина анкетираних није наводила примедбе и предлоге за унапређење квалитета рада и задовољства запослених, а они који су одговорили на ово питање најчешће су наводили следеће примедбе: недостатак радника, лоша комуникација између руководиоца и запослених, недостатак заједничких просторија и паркинг места, неуважавање предлога запослених наведених приликом претходних анкетања. Предлози за унапређење квалитета рада и задовољства запослених односили су се на другачију организацију рада (посебно рад суботом), веће уважавање рада, равномерну поделу радних задатака, једнак однос према запосленима, потребу израде новог Акта о процени ризика, обнову лифтова.

Закључак и препоруке

Анкетирање запослених спроведено је у складу са методолошким упутством Института за јавно здравље Србије, а анкету је попунило 80,8% запослених који су били на послу тог дана. У односу на претходну годину, одазив за учешће у анкетирању био је већи за 12,7%.

Задовољство анализираним аспектима је оцењивано оценом од 1 до 5, а просечне вредности се крећу у распону од 3,42 (Одржавање адекватних хигијенских услова за рад у складу са мерама превенције болничких инфекција) до 4,21 (Расположиво време за обављање посла).

Већину посматраних аспеката најповољније су оценили запослени у Центру за анализу, планирање и организацију здравствене заштите, а најнеповољније запослени у Центру за микробиологију.

Посматрано у односу на претходне 3 године, 7 од 11 анализираних аспеката је повољније оцењено.

Нездравствени радници су нешто незадовољнији анализираним аспектима, али разлика у односу на остале категорије запослених није статистички значајна, осим за аспект „могућност за професионални развој/континуирану едукацију“.

Као и претходне године, највећи број анкетираних (близу 50%) на послу осећа умерен стрес или притисак, а 32% изјављује да осећа много или веома много стреса, што је за око 10% мање него претходне године.

Безбедност на радном месту је различито оцењена у различитим организационим јединицама, а просечне оцене се крећу у распону од 3,61 (у Центру за микробиологију) до 5,00 (у Центру за анализу, планирање и организацију здравствене заштите).

У Центрима који долазе у контакт са пацијентима поједини запослени су изјављивали да имају проблем са вербално и физички агресивним пацијентима, али да нису обучени како да избегну или смире агресивне пацијенте.

Највећи број анкетираних (око 80%) не размишља о промени посла, а од оних који размишљају о томе, највећи број би радио нешто ван здравствене заштите. У односу на претходну годину, за око 12% је повећан удео оних који не размишљају о промени посла, што је вероватно резултат већег задовољства послом и мање изложености стресним ситуацијама у 2024. години.

Укупно задовољство послом је високо (просечна оцена 4,04), при чему постоје значајне разлике између запослених у различитим организационим јединицама, а просечне оцене се крећу у распону од 3,61 (у Центру за микробиологију) до 5,00 (у Центру за анализу, планирање и организацију здравствене заштите).

Посматрано у односу на претходну годину, просечна оцена укупног задовољства виша је у свим организационим јединицама, осим у Центру за промоцију здравља, при чему је највеће повећање забележено у Центру за информатику и биостатистику у здравству (просечна оцена повећана са 2,57 на 3,90).

На основу укупних резултата може се закључити да је корективна мера која је покренута претходне године (с обзиром да је просечна оцена укупног задовољства у 2023. години била испод 3,5) била ефективна и да је остварен циљ да просечна оцена укупног задовољства буде 3,5 или већа.

С обзиром на резултате анализе и предлоге запослених препоруке су да се континуирано ради на унапређењу вертикалне и хоризонталне комуникација, да се води рачуна о равномерној расподели радних задатака и уважавању запослених, да се побољшају хигијенски услови и да се запослени који долазе у контакт са пацијентима и посетиоцима обуче како да избегну или смире агресивно понашање пацијената или посетиоца.

Извештај сачинили:

Др сци. мед. Светлана Квргић, представник руководства за квалитет

Виолета Поповић, сарадник за квалитет

Зоран Топалов, дипл. инжењер