

**ЗАДОВОЉСТВО ЗАПОСЛЕНИХ У
ЗДРАВСТВЕНОМ ЦЕНТРУ КЛАДОВО
2023. године**



ЗАДОВОЉСТВО ЗАПОСЛЕНИХ

Циљ анкетирања

Анкетирање се спроводи у циљу добијања полазне основе за планирање, имплементацију и евалуацију неопходних интервенција које унапређују професионалну сатисфакцију.

Методологија

Истраживање је спроведено крајем новембра 2023. године:

- У установама **примарне** здравствене заштите истраживање је **спроведено 27. новембра 2023.** године у периоду од 7 до 20 часова, односно до краја радног времена
- У **стационарним** здравственим установама – у периоду од 7 часова ујутро **27. новембра 2023. до 7 часова ујутро 28. новембра 2023.**
- У **осталим** здравственим установама – **27. новембра 2023.** године у радно време тих установа.

За истраживање се користи достављени упитник о задовољству запослених, који је јединствен за све здравствене установе примарног, секундарног и терцијалног нивоа здравствене заштите.

Чињеница је да се задовољство послом дефинише као позитивна емоционална реакција и став појединца према свом послу. Дефинисањем на овакав начин намеће се закључак да задовољство послом чине многи фактори, који заједничким деловањем треба да произведу исто.

Фактори се групишу у две велике групе тзв. организационе и личне.

1. Организациони фактори обухватају све везано за услове рада: плата, шефови, сарадници, простор и тако даље. Организациони фактори су главни за превенирање незадовољства.
2. Лични фактори обухватају саму природу посла, тј.: задатке који чине посао, осећај одговорности, професионални развој и достигнућа на послу. Сатисфакција је главни императив унутрашњих личних фактора.

Ова анкета је обухватила обе групе фактора који ће надаље бити приказани кроз анализу.

Обрађена питања из упитника:

а) Организациони фактори:

1. Адекватност опреме за рад.
2. Адекватност простора за рад.
3. Расположиво време за рад.
4. Руковођење и организација рада у установи.
5. Одржавање адекватних хигијенских услова за рад у складу са мерама превенције болничких инфекција

б). Лични фактори:

1. Аутономија у обављању посла – могућност самосталног доношења одлука
2. Уважавање и вредновање вашег рада од стране претпостављених
3. Непосредна сарадња са колегама
4. Однос пацијената према вама
5. Могућност за професионални развој/ континуирану едукацију
6. Финансијска надокнада за рад

ц). Остало:

1. Колико сте приликом обављања посла у редовним условима напети, под стресом или притиском?
2. Да ли планирате да у наредних пет година промените посао?
3. Оцена укупног задовољство послом који сада обављате.

д) ОПШТИ ПОДАЦИ

1. Пол
2. Године старости
3. Занимање
4. Да ли тренутно обављате неку од руководећих функција?
5. Да ли поред посла који обављате у Вашој установи радите и на неком другом месту?

Интерпретација резултата истраживања:

Већина питања су по методологији анкете у модалитетима 1, 2, 3, 4, и 5

Организациони и лични фактори, односно питања која се односе на њих су интерпретирана , преко скорa и стандардне девијације.

Оцена ближа јединици даје информацију да по том питању у односу на здравствену установу имамо незадовољне запослене раднике, а супротно томе задовољне, тј. Скор ближи броју пет.

И овде као код задовољства корисника стандардна девијација се интерпретира на исти начин, односно (+) и (-), је одступање у оба смера од скорa тј. Сама оцена је прецизнија, ако је она што мања.

Упрошћено, мања стандардна девијација објашњава јединственост (хомогеност) одговора свих испитаника за задато питање у односу на здравствену установу.

Остала питања су интерпретирана преко броја и процентне структуре одговора испитаника. Вредности статистичког теста испод табеле, односно графика налазе се само тамо где је статистика детектовала значајне разлике у одговорима корисника.

Табела бр. 1 Интерна коезистентност података

Cronbach's Alpha koeficijet	Број варијабли са истоветном скалом односа
0,914	11

Висока вредност коефицијента показује да је ова скала одлично измерила задовољство

1. ЗАПОСЛЕНИ У ПРИМАРНОЈ ДЕЛАТНОСТИ

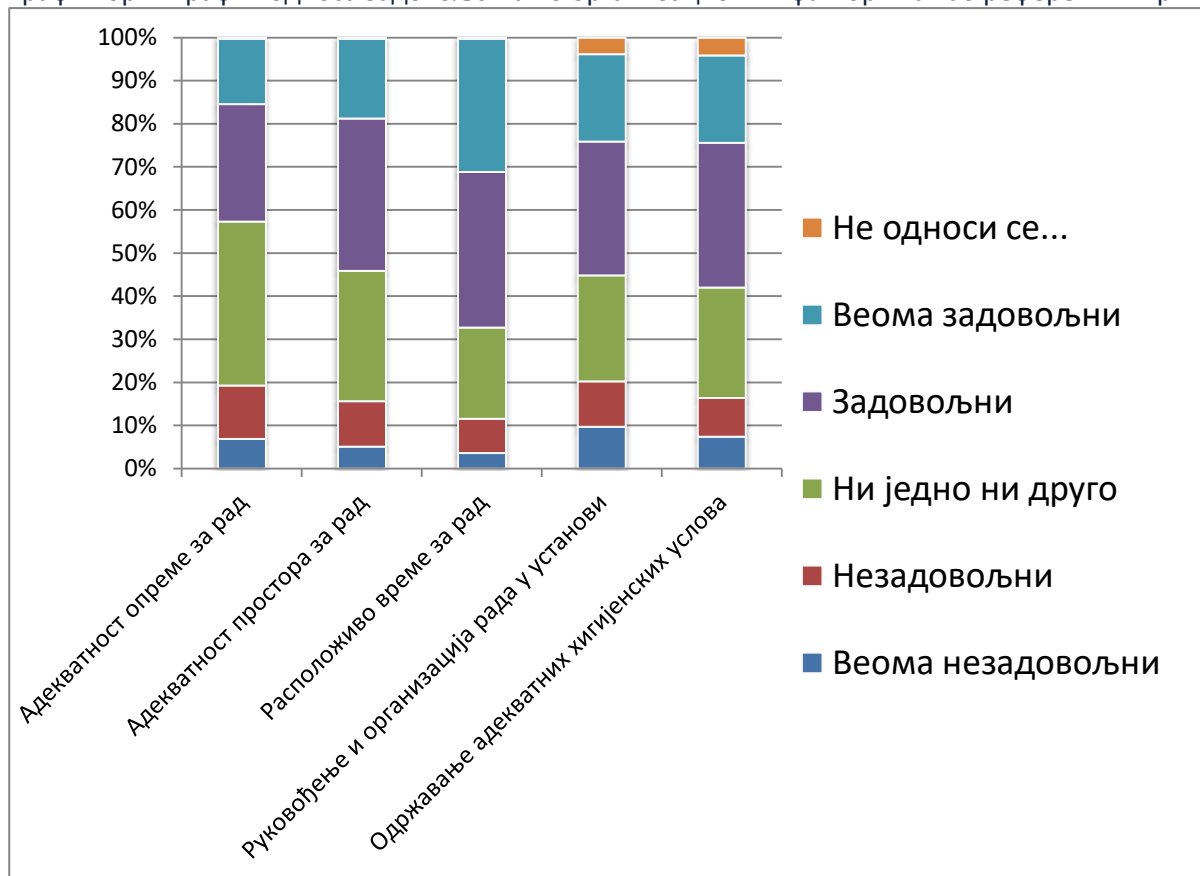
Табела бр. 2 Број и структура анкетираних запослених у ЗЦ Кладово

	<i>Број анкетираних</i>
<i>ДЗ Кладово</i>	<i>74</i>

Табела бр. 3 Групни приказ организационих фактора задовољства са просечним оценама анкетираних радника установе примарног нивоа

		Домздравља
		ДЗ Кладово
Адекватност опреме за рад	Просечна оцена	3.25
	Стд. одступање	0.976
Адекватност простора за рад	Просечна оцена	3.51
	Стд. одступање	0.954
Расположиво време за рад	Просечна оцена	3.57
	Стд. одступање	0.883
Руковођење и организација рада у установи	Просечна оцена	3.38
	Стд. одступање	1.141
Одржавање адекватних хигијенских услова	Просечна оцена	3.32
	Стд. одступање	1.081
Просечна оцена на нивоу установе		3.41

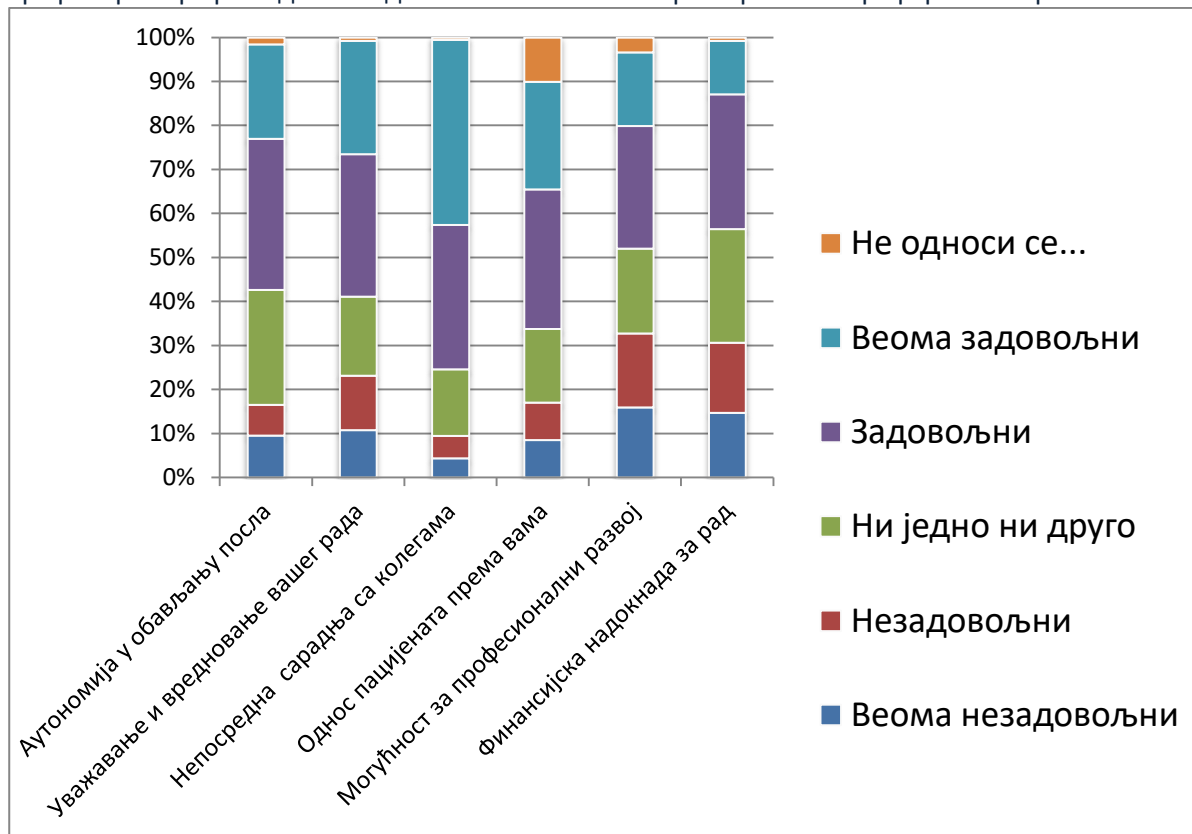
График бр. 1 График односа задовољства по организационим факторима као референтни приказ



Табела бр. 4 Групни приказ личних фактора задовољства са просечним оценама анкетираних радника здравствене установе примарног нивоа

		Домздравља
		ДЗ Кладово
Аутономија у обављању посла	Просечна оцена	3.14
	Стд. одступање	1.189
Уважавање и вредновање ваше града	Просечна оцена	3.20
	Стд. одступање	1.289
Непосредна сарадња са колегама	Просечна оцена	4.15
	Стд. одступање	1.107
Однос пацијената према вама	Просечна оцена	3.15
	Стд. одступање	1.377
Могућност за професионални развој	Просечна оцена	2.89
	Стд. одступање	1.261
Финансијска надокнада за рад	Просечна оцена	2.66
	Стд. одступање	1.348
Просечна оцена на нивоу установе		3.20

Графикбр. 2 График односа задовољства по личним факторима као референтни приказ



Табела бр. 5 Референтне средње оцене за сваки организациони фактор појединачно

	Адекватност опреме за рад	Адекватност простора за рад	Расположиво време з арад	Руковођење и организација рада у установи	Одржавање адекватних хигијенских услова
Број анкетираних	390	390	390	390	390
Без одговора	2	1	3	15	16
Просечна оцена	3.31	3.52	3.83	3.43	3.52
Стд. одступање	1.090	1.069	1.069	1.224	1.152

Табела бр. 6 Референтне средње оцене за сваки лични фактор појединачно

	Аутономија у обављању посла	Уважавање и вредновање вашег рада	Непосредна сарадња са колегама	Однос пацијената према вама	Могућност за професионални развој	Плата
Број	390	390	390	390	390	390

анкетираних						
Без одговора	9	4	2	41	15	5
Просечна оцена	3.52	3.50	4.04	3.61	3.13	3.10
Стд. одступање	1.189	1.294	1.085	1.242	1.343	1.243

Табела бр. 7 Емоционална исцрпљеност запослених здравствене установе примарног нивоа

		Здравствена установа
		ДЗ Кладово
Напетост, стрес и притисак	Нимало	6.2%
	мало	15.4%
	умерено	46.2%
	Много	18.5%
	Веома много	13.8%
Тотал		100,0%

Табела бр. 8 Став запослених око могућности да у наредних 5 година промени посао односу на здравствене установе примарног нивоа здравствене заштите

	Домздравља
	ДЗ Кладово
Приватни сектор здравства	
Послове ван здравствене заштите	3.1%
Иностранство	26.2%
Неразмишљате о промени посла	70.8%
Тотал	100.0%

Табела бр. 9 Опште задовољство запослених послом здравствене установе примарног нивоа

		Здравствена установа	
		ДЗ Кладово	
Опште задовољство	Веома незадовољан	Број	0
		%	0.0%
	Незадовољан	Број	9
		%	13.8%
	Ни једно ни друго	Број	28
		%	43.1%
	Задовољан	Број	22
		%	33.8%
	Веома задовољан	Број	6
		%	9.2%
Тотал		Број	65
		%	100,0%

Табела бр. 10 Старосна структура здравствене установе примарног нивоа

		Здравствена установа	
		ДЗ Кладово	
Добна старост	Мање од 35	10.8%	
	35 до 54	73.8%	
	Више од 55	15.4%	
Тотал		100,0%	

Табела бр. 11 Структура запослених према занимању здравствене установе примарног нивоа

		Здравствена установа
		ДЗ Кладово
Занимање	Доктор медицине	12.3%
	Доктор стоматологије	
	Магистар фармације	
	Медицинска сестра	60.0%
	Здравствени сарадник	4.6%
	Административни радник	18.5%
	Технички радник	4.6%
Тотал		100,0%

Табела бр. 12 Руководеће структуре у односу на здравствене установе примарног нивоа здравствене

		Здравствена установа
		ДЗ Кладово
Руководеће функције	Да	12.9%
	Не	87.1%
Тотал		100,0%

Табела бр. 13 Додатно обављање послова здравствене установе примарног нивоа

		Домздравља
		ДЗ Кладово
У настави		0.0%
У приватној пракси		4.6%
У неком другом сектору		18.5%
Не радим додатно		76.9%
Тотал		100.0%

2. ЗАПОСЛЕНИ У СЕКУНДАРНОЈ ДЕЛАТНОСТИ

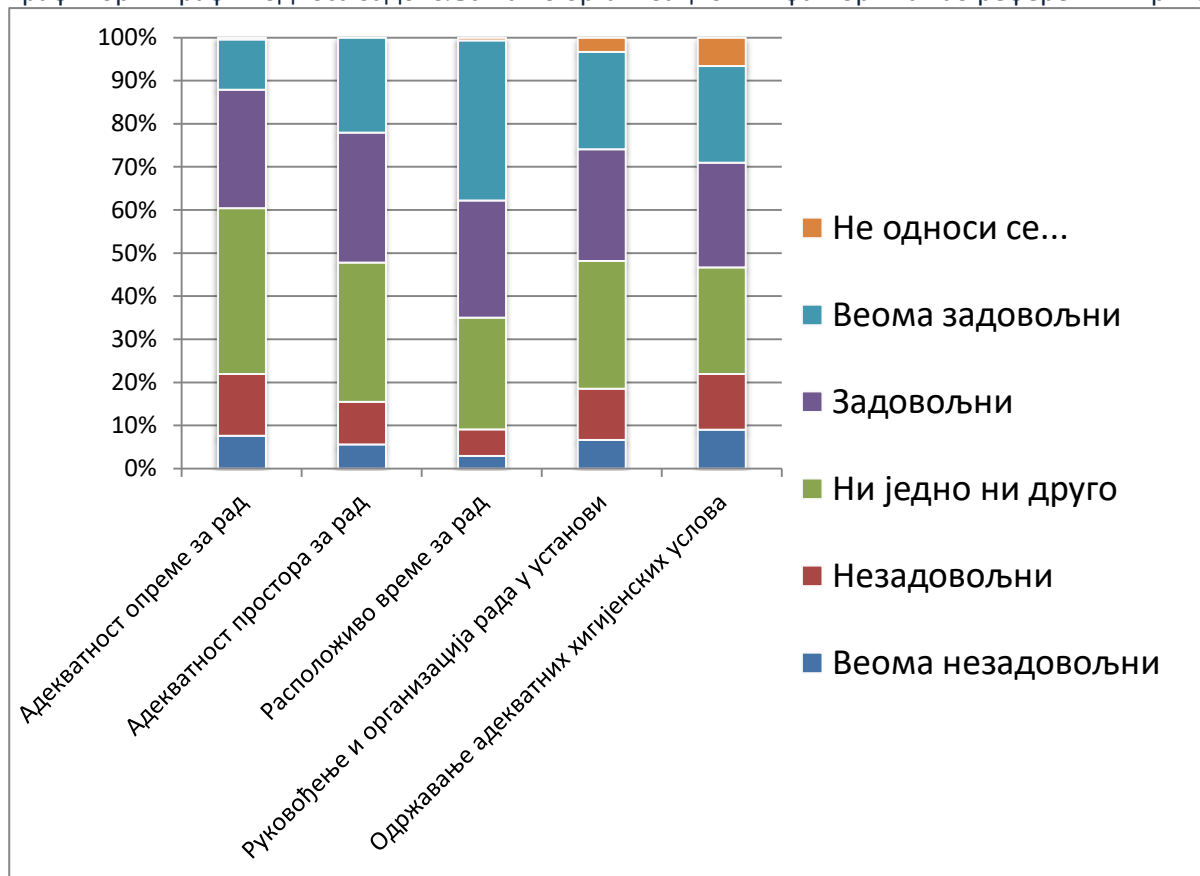
Табела бр. 14 Броји структура анкетираних запослених секундарне здравствене заштите

	<i>Број анкетираних</i>
<i>ОБ Кладово</i>	<i>188</i>

Табела бр. 15 Групни приказ организационих фактора задовољства са просечним оценама анкетираних радника установе секундарног нивоа здравствене заштите

		Болница
		ОБ Кладово
Адекватност опреме за рад	Просечна оцена	3.24
	Стд. одступање	1.015
Адекватност простора за рад	Просечна оцена	3.25
	Стд. одступање	1.019
Расположиво време за рад	Просечна оцена	3.60
	Стд. одступање	0.947
Руковођење и организација рада у установи	Просечна оцена	3.29
	Стд. одступање	1.062
Одржавање адекватних хигијенских услова	Просечна оцена	3.37
	Стд. одступање	0.956
Просечна оцена на нивоу установе		3.35

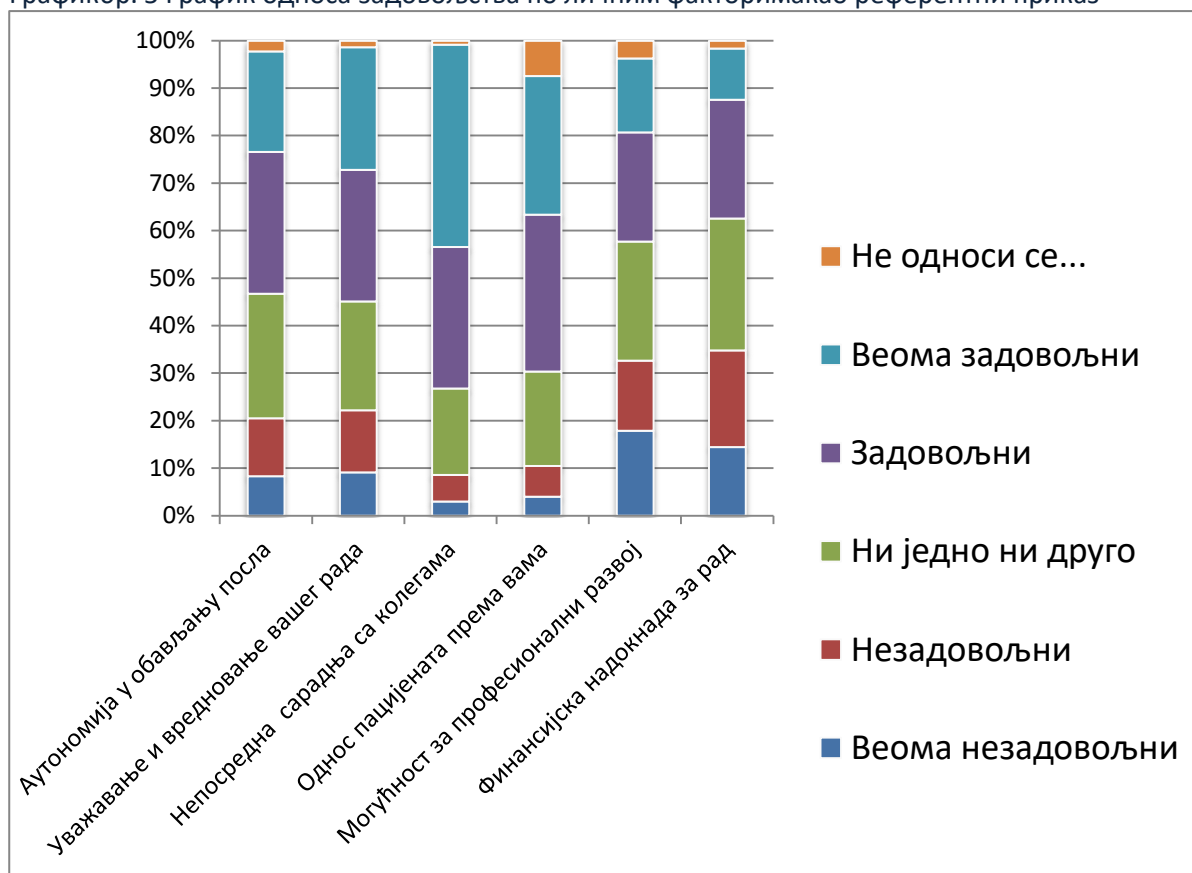
Графикбр. 4 График односа задовољства по организационим факторима као референтни приказ



Табела бр. 16 Групни приказ личних фактора задовољства са просечним оценама анкетираних радника здравствене установе секундарног нивоа здравствене заштите

		Болница
		ОБ Кладово
Аутономија у обављању посла	Просечна оцена	3.40
	Стд. одступање	1.097
Уважавање и вредновање вашег рада	Просечна оцена	3.39
	Стд. одступање	1.148
Непосредна сарадња са колегама	Просечна оцена	3.94
	Стд. одступање	0.998
Однос пацијената према вама	Просечна оцена	3.61
	Стд. одступање	1.063
Могућност за професионални развој	Просечна оцена	3.15
	Стд. одступање	1.213
Финансијска надокнада за рад	Просечна оцена	3.02
	Стд. одступање	1.186
Просечна оцена на нивоу установе		3.42

Графикбр. 5 График односа задовољства по личним факторимакао референтни приказ



Табела бр. 17 Референтне средње оцене за сваки организациони фактор појединачно

	Опремаза рад	Простор за рад	Време за рад	Руковођење и организација	Адекватни хигијенски услови
Број анкетираних	806	806	806	806	806
Без одговора	9	3	8	26	20
Просечна оцена	3.23	3.40	3.77	3.37	3.41
Стд. одступање	1.144	1.162	1.091	1.205	1.192

Табела бр. 18 Референтне средње оцене за сваки лични фактор појединачно

	Аутономија у обављању посла	Уважавање и вредновање вашег рада	Непосредна сарадња са колегама	Однос пацијената према вама	Могућност за професионални развој	Плата
Број анкетираних	806	806	806	806	806	806
Без одговора	20	15	7	63	37	15
Просечна оцена	3.44	3.49	4.04	3.83	3.04	2.97
Стд. одступање	1.201	1.263	1.053	1.082	1.335	1.220

Табела бр. 19 Емоционална исцрпљеност запослених здравствене установе секундарног нивоа здравствене заштите

		Здравствена установа
		ОБ Кладово
Напетост, стрес и притисак	Нимало	5.9%
	мало	10.6%
	умерено	45.7%
	Много	21.8%
	Веома много	16.0%
Тотал		100,0%

Табела бр. 20 Став запослених око могићности да у наредних 5 година промени посао , здравствене установе секундарног нивоа здравствене заштите

	Болница
	ОБ Кладово
Приватни сектор здравства	4.8%
Послове ван здравствене заштите	6.4%
Иностранство	22.3%
Не размишљаате о промени посла	66.5%
Тотал	100.0%

Табела бр. 21 Опште задовољство запослених послом здравствене установе секундарног нивоа здравствене заштите

			Здравствена установа
			ОБ Кладово
Опште задовољство	Веома незадовољан	Број	3
		%	1.6%
	Незадовољан	Број	11
		%	5.9%
	Ни једно ни друго	Број	72
		%	38.5%
	Задовољан	Број	83
		%	44.4%
	Веома задовољан	Број	18
		%	9.6%
Тотал		Број	187
		%	100,0%

Табела бр. 22 Старосна структура у односу на здравствене установе секундарног нивоа здравствене заштите

		Здравствена установа
		ОБ Кладово
Добна старост	Мање од 35	22.9%
	35 до 54	61.2%
	Више од 55	16.0%
Тотал		100,0%

Табела бр. 23 Структура запослених према занимању здравствене установе секундарног нивоа здравствене заштите

		Здравствена установа
		ОБ Кладово
Занимање	Доктор медицине	19.7%
	Доктор стоматологије	1.6%
	Магистар фармације	1.1%
	Медицинска сестра	68.6%
	Здравствени сарадник	3.2%
	Административни радник	
	Технички радник	5.9%
Тотал		100,0%

Табела бр. 24 Руководеће структуре здравствене установе секундарног нивоа здравствене заштите

		Здравствена установа
		ОБ Кладово
Руководеће функције	Да	14.0%
	Не	86.0%
Тотал		100,0%

Табела бр. 25 Додатно обављање послова и поред редовног, установе секундарног нивоа здравствене заштите

		Болница
		ОБ Кладово
У настави		0.0%
У приватној пракси		3.7%
У неком другом сектору		6.9%
Не радим додатно		89.4%
Тотал		100.0%

3. Дискусија и закључци

3.1 Запослени у примарној и превентивној делатности здравствене заштите

На основу просечне оцене организационих фактора на окружном нивоу, закључујемо да је највише задовољних радним временом за обављање посла (3,83) и спровођењем адекватних хигиенских услова у просторијама(3,32) . Просечна оцена за ДЗ Кладово(3,41) .

Од личних фактора задовољства запослених предњачи просечна оцена која објашњава да су радници задовољни непосредном сарадњом са колегама(4,15) и односом пацијената према њима (3,15).Просечном оценом „ДЗ Кладово (3,20).

Напетост,стрес и притисак није занемарљива појава код запослених установе примарне здравствене заштите. Око 40% запослених је изложено емоционалним напорима када је посао у питању.

И поред наведених околности у раду није изражена жеља за променом посла код 70% испитаника. Део запослених је заинтересован за одлазак у иностранство и то око 26% а део би потражио посао ван система здравствене заштите и у приватној пракси (око 3,1%).

Опште задовољство запослених у примарној здравственој заштити анкетираних радника у ДЗ Кладово (око 14% анкетираних).

Полна структура анкетираних у здравственој установи је са израженом женском популацијом (77% анкетираних).

Старосна структура здравствене установе примарног нивоа здравствене заштите анкетираних, позиционирана у добној групи од 35 до 54 година у Кладову ($\approx 20\%$).

Структура запослених према занимању је у 80% случајева медицинске и здравствене оријентације. Око 13% запослених је квалификовано за руководеће функције

Додатно обављање послова и поред редовног је врло ретко и углавном испод 6% од укупног броја запослених у установама примарног нивоа здравствене заштите.

3.2 Запослени у секундарној делатности здравствене заштите

На основу просечне оцене организационих фактора на окружном нивоу, закључујемо да је највише задовољних радним временом за обављање посла (3,60) и хигијеном просторија (3,37). Задовољни радници на основу највећих просечних оцена које обухватају групу организационих фактора (3,35).

Од личних фактора задовољства запослених предњачи просечна оцена која објашњава да су радници највише задовољни непосредном сарадњом са колегама (4) и односом пацијената према њима (3,61). Задовољни радници на основу највећих просечних оцена, које обухватају групу личних фактора су ОБ Кладово (3,42). Најмање просечне оцене су профилисане кроз незадовољство платом и могућностима за напредовање у професионалном смислу.

Напетост, стрес и притисак није занемарљива појава код запослених у здравственој установи секундарне здравствене заштите. Више од две трећине анкетираних било је изложено стресу у мањој (42%) или већој мери (40%).

И поред наведених околности у раду није изражена жеља за променом посла код 766,5% испитаника. Део запослених је заинтересован за одлазак у иностранство и то око

22,3% а део би потражио посао ван система здравствене заштите и у приватној пракси (11%).

У старосној структури доминира добна група од 35 до 54 година старости са скоро две трећине анкетираних у односу на остале две добне групе запослених секундарног нивоа здравствене заштите .Око 16% акетираних има преко 55 година старости у Кладову (≈20%).

Структура запослених према занимању је у 80% случајева медицинске и здравствене оријентације. Око 15% анкетираних је административно и техничко особље док су остали здравствени сарадници (3,2%). Око 14% запослених је квалификовано за руководеће функције.Додатно обављање послова и поред редовног је врло ретко и углавном око 10% од укупног броја запослених .

Припремио и уредио
Мирјана Николић

Кабинет социјалне медицине и статистике
Др Драгана Васојевић

Директор Здравственог центра Кладово
др мед Дејан Чучулановић