

## АНАЛИЗА ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА ЗАПОСЛЕНИХ У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА НА ТЕРИТОРИЈИ ПИРОТСКОГ ОКРУГА У 2013.ГОДИНИ

У циљу сталног унапређења квалитета здравствене заштите, а на основу Правилника о показатељима квалитета рада од 2007.г здравствене установе имају обавезу да једном годишње спроведу испитивање задовољства запослених и анализирају добијене резултате. У складу са тим Завод за јавно здравље Пирот је организовао истраживање задовољства запослених у здравственим установама на територији Пиротског округа.

Истраживање је спроведено 2. децембра 2013.године, анкетирани су сви запослени радници присутни на послу у периоду од 7 часова до 20 часова у домовима здравља: Пирот, Бабушница, Бела Паланка, Димитровград, ЗЗЈЗ Пирот а у Општој болници Пирот од 7 часова 2. децембра до 7 часова 3. децембра.

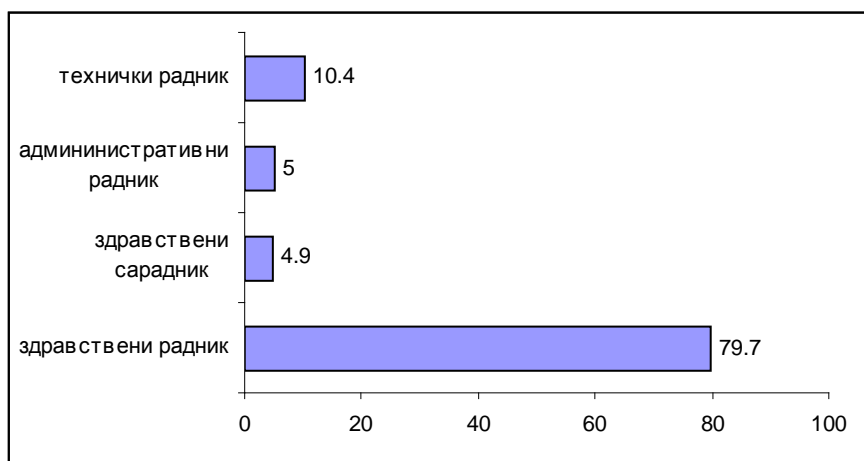
Испитивање задовољства запослених обављено је анонимним упитником где су запослени имали могућност да поред 7 основних питања искажу и своје примедбе и сугестије за унапређење квалитета и задовољства запослених. Анализом добијених података добили смо опште карактеристике запошљених као и њихову процену задовољства у погледу услова рада, међуљудским односима могућност за професионални развој, однос са претпостављенима, плановима за промену посла и општу оцену задовољства послом

У здравственим установама на територији пиротског округа 2.децембра 2013.г на послу је било присутно **1228** радника (2012.г-956), подељено је **1178** упитника(2012-932) а враћено **988** поуњених упитника(2012.г-884).Стопа одгова мања је у односу на 2012.г( 94,8%) и износи **83,4%**.

У истраживању су учествовали сви профили радника (здравствени радници, здравствени сарадници, технички и административни радници графикан бр.1).

У примарној здравственој заштити учествовало је **507** радника а у секундарној **481**.

Графикон.1 Структура испитаника по занимању на територији пиротског округа (у %)



Проценом општег задовољства послом у 2013.год. запажа се да се далеко већи проценат испитаника изјаснио као веома задовољан и задовољан, а мањи проценат као незадовољан исто као у 2012.г. (таб.бр1а).

**Оцена задовољства запослених послом који обављају ( у %)**

Табела бр. 1

година	Пиротски округ	
	2012	2013
Незадовољни, веома незадовољни	13,46	<b>12,24</b>
Ни задовољан, ни незадовољан	25,79	<b>29,25</b>
Задовољан и веома задовољан	59,8	<b>57,29</b>
<b>* Средње оцене</b>	3,5	<b>3,5</b>

Табела .1а

ГОДИНА	ЗЗЈЗ		Општа болница Пирот		Дз.Пирот		Дз. Б.Паланка		Дз.Бабушница		Дз.Димитровград	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Незадовољни, веома незадовољни	30,76	<b>36,11</b>	21,80	<b>20,67</b>	4,70	<b>0,38</b>	2,94	<b>1,85</b>	5,80	<b>14,07</b>	7,05	<b>5,40</b>
Ни задовољан, ни незадовољан	46,15	<b>44,4</b>	31,79	<b>37,75</b>	15,96	<b>15,71</b>	8,82	<b>20,37</b>	39,13	<b>31,25</b>	22,54	<b>29,73</b>
Задовољан и веома задовољан	23,08	<b>19,45</b>	43,59	<b>39,95</b>	78,87	<b>83,14</b>	87,26	<b>77,78</b>	53,62	<b>53,13</b>	70,43	<b>64,86</b>
<b>* Средње оцене</b>	2,8	<b>2,6</b>	4,4	<b>3,2</b>	4,0	<b>4,0</b>	4,2	<b>3,9</b>	3,6	<b>3,4</b>	3,7	<b>3,7</b>

\*није изражено у процентима

*АСПЕКТИ ПОСЛА*

Резултати истраживања у здравственим установама показују да су запослени у 2013.год. најзадовољнији и најнезадовољнији следећим аспектима посла:

**Општа болница Пирот**

**НАЈВЕЋЕ ЗАДОВОЉСТВО**

- Непосредном сарадњом са колегама –57,8% (2012г.- 61,0%)
- Аутономијом у обављању посла – 50,3% (2012г.-52,0%)
- Распољивим временом за обављање задатих послова – 46,5% (2012г-49,0%)
- Могућностима да у раду користи сва своја знања – 45,8% (2012-49,0%)

- Могућност да изнесе идеје претпостављенима 44,3% (2012.г-24,6%)

### **НАЈВЕЋЕ НЕЗАДОВОЉСТВО**

- Финансијском надокнадом за рад – 68,3% (2012.г-63,0%)
- Адекватношћу опреме за рад – 39,8%( 2012.г-49,3%)
- Могућностима за континуираном едукацијом – 39,3% (2012г.-49,0%)
- Могућностима професионалног развоја – 35,5%( 2012.г 38,0%)
- Подршка претпостављених-27,2% (2012.г-29,7%)

## *Дом здравља Пирот*

### **НАЈВЕЋЕ ЗАДОВОЉСТВО**

- Непосредном сарадњом са колегама – 92,0% (2012.г-80,0%)
- Аутономијом у обављању послова – 89,3% (2012.г-76,0%)
- Међуљудским односима –88,5% (2012г- 74,0%)
- Могућношћу да изнесе своје идеје претпостављенима – 86,9% (2012г.- 83,0%)
- Подршком претпостављених – 85,4% (2012.г-80,0%)
- Добијање јасних упутстава шта се од Вас очекује – 85,1 (2012.г - 83,0%)
- Распољивим временом за обављање задатих послова-83,2% (2012.г-75,0%)
- Могућностима да ураду користи своја знања – 82,8% (2012.г-79,5%)
- Постојање редовних евалуација вашег рада – 81,6% (2012.г 79,0%)
- Могућностима за континуираном едукацијом – 77,4% (2012.г-71,5%)
- Могућностима професионалног развоја – 77,4% (2012.г-64,0%)
- Адекватношћу опреме за рад –72,8%(2012.г- 66,0%)
- Финансијском надокнадом – 56,3%(2012.г-52,5%)

### **НАЈВЕЋЕ НЕЗАДОВОЉСТВО**

- Финансијском надокнадом – 18,4% (2012.г-22,5%)
- Адекватношћу опреме за рад – 9,0% (2012.г-9,6%)
- Могућностима за континуираном едукацијом –6,1% (2012.г- 9,0%)
- Могућностима професионалног развоја – 5,7% (2012.г-8,5%)
- Распољивим временом за обављање послова- 4,2%(2012.г-2,8)

## *Дом здравља Бела Паланка*

### **НАЈВЕЋЕ ЗАДОВОЉСТВО**

- Аутономијом у обављању послова – 81,5%(2012.г-88,2%)
- Могућностима да у раду користи сва своја знања –80,6%(2012.г-87,3)%
- Непосредном сарадњом са колегама –78,7%(2012.г- 88,2%)
- Могућност да изнесеш своје идеје претпостављенима 77,8%(2012.г-87,3)
- Добијањем јасних упутстава за рад – 75,9%(2012.г-83,3%)
- Могућностима за континуирану едукацију – 74,1%(2012.г-82,4%)
- Адекватношћу опреме за рад – 73,2%(2012.г-84,3%)
- Постојање редовних евалуација –73,2%( 79,0%)

### **НАЈВЕЋЕ НЕЗАДОВОЉСТВО**

- Финансијском надокнадом – 30,6% (2012.г-27,5%)
- Међуљудским односима – 13,9% (2012.г-5,9%)
- Могућностима професионалног развоја –9,3%(2012.г-6,9%)
- Могућностима за континуираном едукацијом –8,3%(2012.г- 5,9%)
- Адекватношћу опреме за рад – 8,3%(9,8%)

## *Дом здравља Димитровград*

### **НАЈВЕЋЕ ЗАДОВОЉСТВО**

- Распоживим временом за рад – 71,6% (2012.г-66,2%)
- Могућностима за континуираном едукацијом –71,6% (2012.г- 62,0%)
- Могућностима да користи своја знања – 70,3% (2012-73,2%)
- Могућностима да изнесе своје идеје – 64,8%(2012.г-59,0%)
- Добијањем јасних упутстава за рад –63,9 (2012.г- 67,5%)
- Подршком претпостављених – 63,5% (2012.г-69,5%)
- Посотојањем редовних евалуација вашег рада – 63,5%(2012.г-69,0%)
- Аутономијом у обављању послова – 62,2%(2012.г-69,0%)
- Адекватношћу опреме за рад-60,8%(2012.г-71,8%)

### **НАЈВЕЋЕ НЕЗАДОВОЉСТВО**

- Финансијском надокнадом – 45,9%(2012.г-42,3%)
- Могућности да изнесу своје идеје – 21,6% (2012.г-11,3%)
- Међуљудским односима – 17,6% (2012.г-11,3%)
- Могућностима професионалног развоја – 17,6% (2012.г-14,1%)
- Подршком претпостављених – 14,9%(2012.г-14,1%)
- Распоживим временом за рад – 14,8%(2012.г-14,1%)

## *Дом здравља Бабушница*

### **НАЈВЕЋЕ ЗАДОВОЉСТВО**

- Расположивим временом за рад –64,1%(2012.г- 68,1%)
- Могућностима да у раду користи своје знање – 59,4% (2012.г-68,1%)
- Подршком предпостављених – 57,8(2012.г-52,2%)
- Непосредном сарадњом са колегама – 57,8%(2012.г-57,9%)
- Добијањем јасних упутстава за рад –56,3%(2012.г- 50,7%)
- Аутономијом у обављању послова – 53,1%(2012.г-62,3%)
- Могућностима да изнесе своје идеје – 51,6%(2012.г-53,6%)
- Посотојањем редовних евалуација вашег рада-48,44%(2012.г-40,6)

### **НАЈВЕЋЕ НЕЗАДОВОЉСТВО**

- Финансијска надокнада – 50,0 (2012.г-42,0%)
- Могућностима за континуираном едукацијом – 32,8%(2012.г-39,1%)
- Међуљудским односима – 26,7%(2012.г-34,8%)
- Могућностима да изнесе своје идеје -23,4%(2012.г-15,9%)
- Могућностима професионалног развоја –21,9%(2012.г- 23,2%)

## *Завод за јавно здравље Пирот*

### **НАЈВЕЋЕ ЗАДОВОЉСТВО**

- Могућностима да користе сва своја знања – 38,9% (2012.г-41,0%)
- Расположивим временом за обављање послова – 33,3% (2012.г-35,8%)
- Добијањем јасних упутства-30,6% (2012.г-23,1%)
- Подршком предпостављених – 27,8% (2012.г-28,2%)
- Аутономијом у обављању посла-27,8%(2012.г-28,2%)
- Непосредном сарадњом са колегама –25,0%(2012.г- 35,9%)
- Постојањем евалуације вашег рада-25,0%(2012.г-23,0%)
- Адекватношћу опреме за рад –19,3%(2012.г 28,2%)
- Међуљудским односима-13,9%(2012,г-12,8)
- Могућностима за континуираном едукацијом – 13,9%(2012.г-30,9%)
- Финансијском надокнадом –8,3% (2012.г- 7,7%)

### **НАЈВЕЋЕ НЕЗАДОВОЉСТВО**

- Финансијском надокнадом –61,1(2012г- 74,4%)
- Међуљудским односима –55,6%(2012.г- 58,8%)
- Адекватношћу опреме – 52,8%(2012.г-56,4%)
- Могућностима за континуираном едукацијом – 50,0%(2012.г-48,7%)
- Могућностима професионалног развоја – 47,2%(2012.г-59,0%)
- Подршком предпостављених –44,5%(2012.г- 41,0%)
- Постојањем редовних евалуација вашег рада – 38,9%(2012.г-41,0%)

## ИСЦРПЉЕНОСТ КОЈА ЈЕ ПОВЕЗАНА СА ПОСЛОМ

### а) Емоционална исцрпљеност након посла (у %)

**Табела бр.2**

	округ		ЗЗЈЗ Пирот		Об.Пирот		ДЗ Пирот		ДЗ Б.Паланка		ДЗ Бабушница		ДЗ Димитровград	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
година	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Никад и ретко	29,8	<b>30,9</b>	7,7	<b>8,4</b>	17,4	<b>13,0</b>	49,3	<b>59,0</b>	62,7	<b>56,5</b>	20,3	<b>21,9</b>	12,7	<b>20,3</b>
Понекад	24,1	<b>23,2</b>	18,0	<b>33,3</b>	28,5	<b>25,6</b>	18,3	<b>16,5</b>	14,7	<b>17,6</b>	20,3	<b>29,7</b>	38,0	<b>29,7</b>
Често и увек	30,2	<b>31,4</b>	53,9	<b>36,1</b>	35,1	<b>43,4</b>	21,6	<b>14,2</b>	18,6	<b>21,3</b>	30,4	<b>29,7</b>	32,4	<b>33,8</b>

### б) Физичка исцрпљеност након посла (у %)

**Табела бр.3**

	округ		ЗЗЈЗ Пирот		Об.Пирот		ДЗ Пирот		ДЗ Б.Паланка		ДЗ Бабушница		ДЗ Димитровград	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
година	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Никад и ретко	26,5	<b>29,3</b>	12,8	<b>11,1</b>	13,6	<b>12,8</b>	46,0	<b>57,1</b>	59,8	<b>55,6</b>	8,7	<b>7,8</b>	15,5	<b>18,9</b>
Понекад	25,8	<b>23,4</b>	30,8	<b>27,8</b>	28,2	<b>24,0</b>	19,3	<b>14,9</b>	20,6	<b>21,3</b>	30,4	<b>39,1</b>	32,4	<b>36,5</b>
Често и увек	31,1	<b>33,1</b>	38,5	<b>36,1</b>	39,5	<b>45,8</b>	22,1	<b>18,4</b>	16,7	<b>20,4</b>	30,4	<b>31,3</b>	29,6	<b>27,0</b>

### в) Осећам умор при помисли да треба да идем на посао (у %)

**Табела бр.4**

	округ		ЗЗЈЗ Пирот		Об.Пирот		ДЗ Пирот		ДЗ Б.Паланка		ДЗ Бабушница		ДЗ Димитровград	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
година	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Никад и ретко	46,5	<b>46,5</b>	18,0	<b>22,2</b>	34,4	<b>29,9</b>	63,4	<b>70,9</b>	90,2	<b>75,9</b>	31,9	<b>28,1</b>	29,6	<b>44,6</b>
Понекад	17,5	<b>18,1</b>	15,4	<b>19,4</b>	21,0	<b>22,5</b>	16,0	<b>10,0</b>	3,9	<b>16,7</b>	17,4	<b>25,0</b>	23,9	<b>17,6</b>
Често и увек	18,2	<b>19,5</b>	43,6	<b>33,3</b>	24,6	<b>28,1</b>	8,0	<b>8,1</b>	2,0	<b>3,7</b>	18,8	<b>25,0</b>	22,5	<b>20,3</b>

### ЗАДОВОЉСТВО ПОСЛОМ ПРЕ ПЕТ ГОДИНА И САДА (у%)

**Табела бр.5**

	округ		ЗЗЈЗ Пирот		Об.Пирот		ДЗ Пирот		ДЗ Б.Паланка		ДЗ Бабушница		ДЗ Димитровград	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
година	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
задовољнији	23,6	<b>22,6</b>	7,7	<b>13,9</b>	21,5	<b>15,5</b>	18,3	<b>25,7</b>	43,1	<b>35,2</b>	28,9	<b>21,9</b>	26,7	<b>33,8</b>
Нема разлике	44,6	<b>49,2</b>	56,4	<b>47,2</b>	36,7	<b>44,3</b>	58,2	<b>61,7</b>	41,2	<b>37,0</b>	43,5	<b>56,3</b>	46,5	<b>47,3</b>
незадовољнији	28,9	<b>26,4</b>	35,9	<b>38,9</b>	36,9	<b>36,2</b>	22,5	<b>11,5</b>	13,7	<b>25,9</b>	24,6	<b>21,9</b>	25,4	<b>18,9</b>

**ПЛАНОВИ ИСПИТАНИКА У ВЕЗИ ПРОМЕНЕ ПОСЛА**

Табела бр.6

	округ		ЗЗЈЗ Пирот		Об.Пирот		ДЗ Пирот		ДЗ Б.Паланка		ДЗ Бабушница		ДЗ Димитровград	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
година	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Останете у државном сектору	45,6	<b>47,1</b>	30,8	<b>44,4</b>	44,6	<b>47,0</b>	47,0	<b>43,3</b>	47,1	<b>47,2</b>	49,3	<b>56,3</b>	49,3	<b>54,1</b>
Одете у приватни сектор	1,4	<b>1,5</b>	10,3	<b>0,0</b>	2,1	<b>2,0</b>	0,0	<b>0,0</b>	0,0	<b>1,9</b>	0,0	<b>1,6</b>	0,0	<b>4,1</b>
Радите послове ван здрав.зашт	6,7	<b>5,6</b>	5,1	<b>19,4</b>	10,8	<b>6,3</b>	2,8	<b>2,7</b>	0,0	<b>4,6</b>	1,5	<b>7,8</b>	11,3	<b>4,1</b>
Не размишљат. о промени посла	44,0	<b>43,9</b>	48,7	<b>33,3</b>	39,0	<b>41,4</b>	49,3	<b>52,9</b>	52,0	<b>46,3</b>	46,4	<b>34,4</b>	39,4	<b>37,8</b>

**ЗАПОШЉЕНИ КОЈИ ОБАВЉАЈУ РУКОВОДЕЋУ ФУНКЦИЈИ**

Табела бр.7

	округ		ЗЗЈЗ Пирот		Об.Пирот		ДЗ Пирот		ДЗ Б.Паланка		ДЗ Бабушница		ДЗ Димитровград	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
година	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
<b>Да</b>	12,0	<b>13,6</b>	15,4	<b>13,9</b>	9,7	<b>10,6</b>	11,7	<b>14,9</b>	12,8	<b>13,9</b>	14,5	<b>17,2</b>	19,7	<b>17,6</b>
<b>Не</b>	85,5	<b>84,0</b>	79,5	<b>83,3</b>	86,9	<b>85,6</b>	86,9	<b>82,0</b>	84,3	<b>85,2</b>	84,6	<b>81,3</b>	80,3	<b>82,4</b>

## З А К Л Ј У Ч А К

1. У истраживању задовољство запослених на територији округа у 2013.г учествовало је 988 радника свих профила односно 80,4% од укупног броја присутних на послу.
2. Највеће задовољство послом исказали су запослени у Дому здравља Пирот, Дому здравља Бела Паланка, Дому здравља Димитровград а најмање задовољства у раду исказали су радници ЗЗЈЗ Пирот и радници Опште болнице Пирот (Табела бр.1а).Запажа се да је задовољство запослених у Дз Пирот повећало за 4,3% док у ДЗ Бела Паланка смањило за 10%.
3. Највеће задовољство појединим аспектима посла исказали су запослени у Дз Пирот са процентом одговора преко 70%, ДЗ Бела Паланка и Дз Димитровград затим следи Дз Бабушница, Општа болница Пирот и ЗЗЈЗ Пирот. Запослени су најзадовољнији: непосредном сарадњом колегама, аутономијом у обављању посла, расположивим временом за рад, могућностима да у раду користи своје знање, добијањем јасних упутства за рад и подршком претпостављених.
4. Највећи проценат незадовољства појединим аспектима посла забележено је у ЗЗЈЗ Пирот и Општој болници Пирот.Највеће незадовољство запослени су исказали: а)финасијском накнадом: Општа болница Пирот 68,3%, ЗЗЈЗ Пирот 61,1%, Дз Бабушница 50,0%, Дз Димитровград 45,9%, Дз Бела Паланка 30,6% и Дз Пирот 18,4%; б) опремом за рад: ЗЗЈЗ Пирот 55,6%, Општа болница Пирот 39,8%, Дз Бабушница 18,7%, Дз Димитровград 14,9%, Дз Пирот 9,6% и Дз Бела Паланка 8,3%; ц) међуљудским односима: ЗЗЈЗ Пирот 55,6%, Дз Бабушница 29,7%, Општа болница Пирот 24,5%, Дз Димитровград 17,6% ; д)могућностима за континуирану едукацију: ЗЗЈЗ Пирот 50,0%, Општа болница Пирот 39,3% и Дз Бабушница 32,8%, Дз Димитровград 15,3%.
5. Често и увек је емоционално испрљено 43,4% запослених у Општој болници Пирот, 36,1% запослених у ЗЗЈЗ Пирот, 33,8% у Дз Димитровград, 29,7%- у Дз Бабушница, 21,3% у Дз Бела Паланка и 14,2% у Дз Пирот. Анализом је константовано да се емоционална испрљеност **повећала** у односу на 2012.г. у Општој болници Пирот за 8%, у Дз Бела Паланка за 3% и Дз Димитровград за 1,4% а **смањила** за 18% у ЗЗЈЗ Пирот, за 7,4% у Дз Пирот и 1% у Дз Бабушница (Табела бр.2).
6. Највећу физичку испрљеност често и увек осећају 46,8% запослених у Општој болници Пирот, 36,1% запослених у ЗЗЈЗ Пирот, 31,3% у Дз Бабушница, 27,0% у Дз Димитровград, 20,4% у Дз Бела Паланка и 18,4 % у Дз Пирот(Табела бр. 3).
7. Највише осећају умор при помисли да треба да иду на посао радници ЗЗЈЗ Пирот (38,9%), Опште болнице Пирот (26,4%), Дз Бабушница



(21,9%) и Дз Димитровград(20,3%) а најмање запослени Дз Бела Паланка(3,7%) и Дз Пирот (8,1%)( Табела 4).

8. Задовољство послом пре пет година исада: 49,2% испитаника се изјанило да нема разлике (2012.г-44,6%), 22,6% да су задовољнији (2012.г-23,6%) а 26,4% да су незадовољнији(2012.г-28,9) (Табела бр. 5)
9. У наредних 5 година преко 90% радника не намерава да остави посао у државном сектору нити да мења посао(Табела бр.6)
10. Од укупног броја анкетираних на територији пиротског округа у 2013.г.сваки триаисти радник обавља неку руководећу функцију (13,1%), (Табела бр.7).

**Центар за анализу,планирање  
информатику,биостатистику,  
и промоцију здравља**

**Начелник  
др Драгана Јовановић  
спец.соц.медицине**