



**АНАЛИЗА
ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА ЗАПОСЛЕНИХ У
ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА НА ТЕРИТОРИЈИ
ПИРОТСКОГ ОКРУГА
У 2017. ГОДИНИ**

Мај, 2018.г

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.

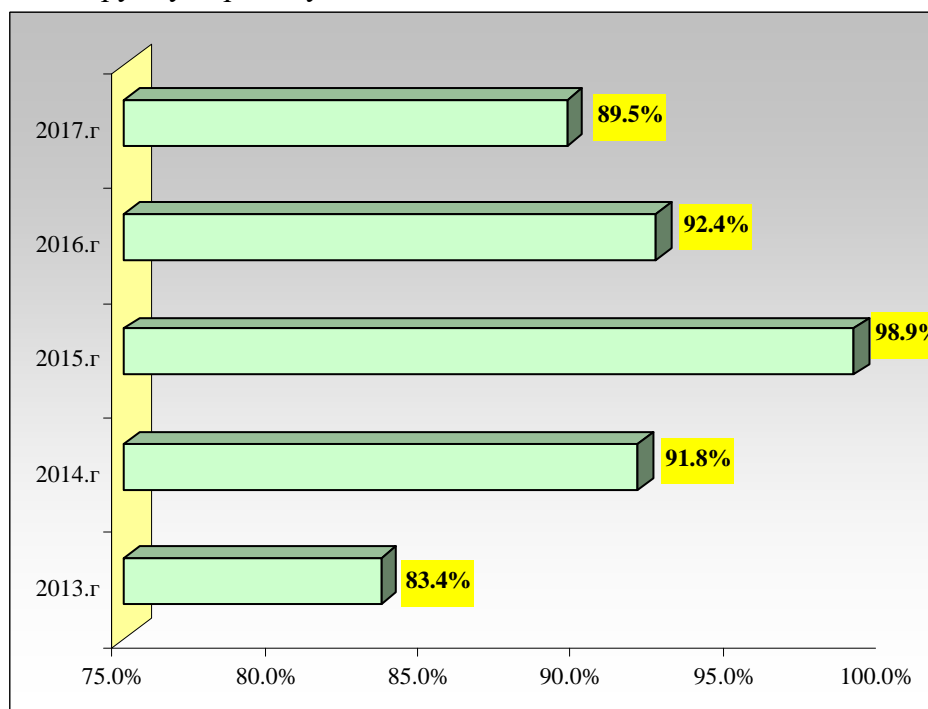
Истраживање је спроведено 04. децембра 2017.године, анкетирани су сви запослени радници присутни на послу у периоду од 7 часова до 20 часова у домовима здравља: Пирот, Бабушница, Бела Паланка, Димитровград, ЗЗЈЗ Пирот а у Општој болници Пирот од 7 часова 04.децембра до 7 часова 5. децембра.

Испитивање задовољства запослених обављено је анонимним упитником где су запослени имали могућност да поред 23 основних питања искажу и своје примедбе и сугестије за унапређење квалитета и задовољства запослених.

Анализом анкета добили смо опште карактеристике запошљених као и процену задовољства запослених у погледу опреме, о расположивом времену за обављање послова и рад са пацијентима, уважавањем њиховог рада, могућностима за професионални развој, однос са претпостављенима и пацијентима, колико су под стресом или притиском, плановима за промену посла и општу оцену задовољства послом

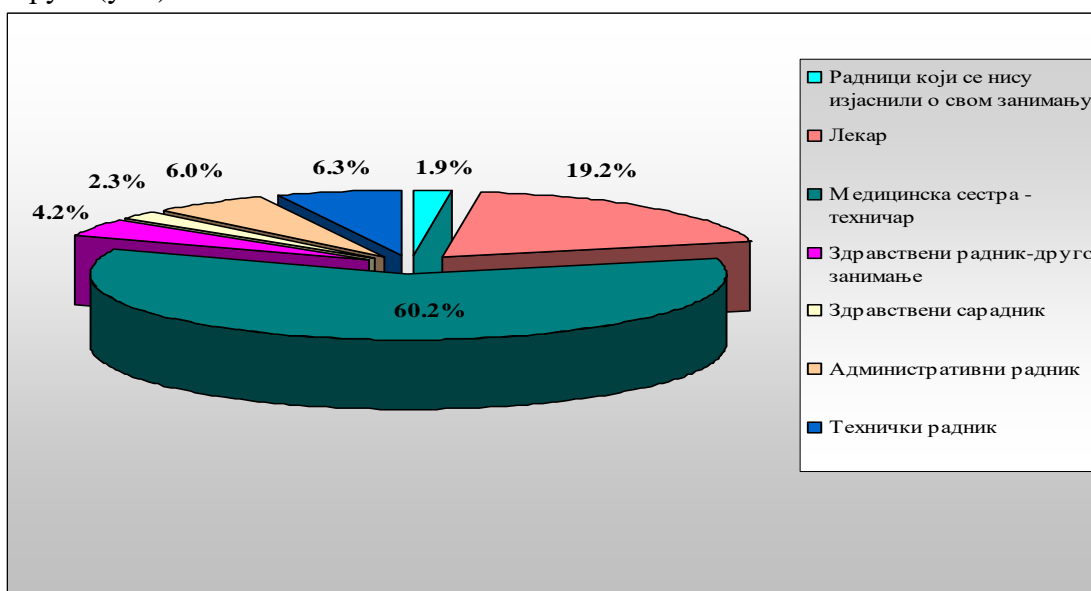
У здравственим установама на територији пиротског округа 4.децембра 2017.г на послу је било присутно 958 радника, подељено је 875 упитника а враћено 783 поуњених упитника. Стопа одгова је 89,5% и већа је само у односу на 2013.г (2016.г-92,4; 2015.г-98,9%, 2014.г-91.8%,2013.г-83,4%). Граф.бр1

Графикон 1. Стопа одговора запослених у здравственим установама пиротског округа у периоду од 2013.г до 2017.г

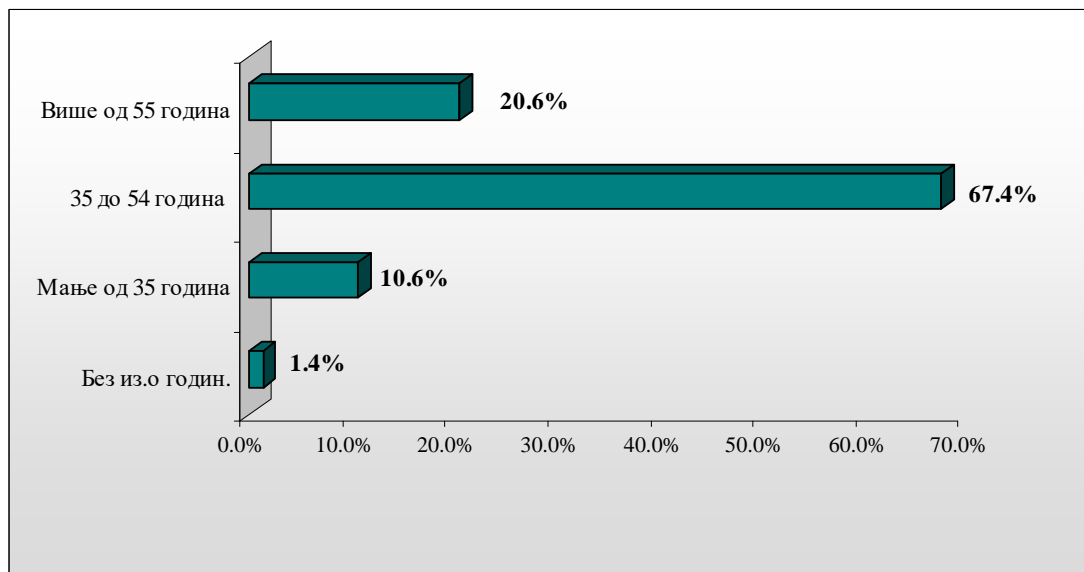


У истраживању су учествовали сви профили радника (лекари, медицинске сестре-техничари, здравствени радници, здравствени радници-друго занимање, здравствени сарадници, технички и административни радници). Највећи број испитаника чинили су медицинске сестра техничари-60.2% а најмање здравствени сарадник 2,3% (Графикон бр.2). Године старости анкетираних је била следећа: 10,6% радника имало мање од 35 година, 67,4% радника од 35 до 54 година, 20,6% радника имало је више од 55 година док 1,4% се није изјаснило о годинама старости.(Графикон бр.3).Највећи број анкетираних су и мали мање од 35 година у Дз Бела Паланка (13,7%) а у Дз Бабушница ниједан радник није имао мање од 35 година, у добној групи од 35 до 54 година највише је имало у ЗЗЈЗ Пирот (77,5%) а најмање Дз Бела Паланка(54,8%) и више од 55 година највише анкетираних било је у Дз Бела Паланка (31,5%) а најмање у Општој болници Пирот(14,4%) (Графикон бр.4)

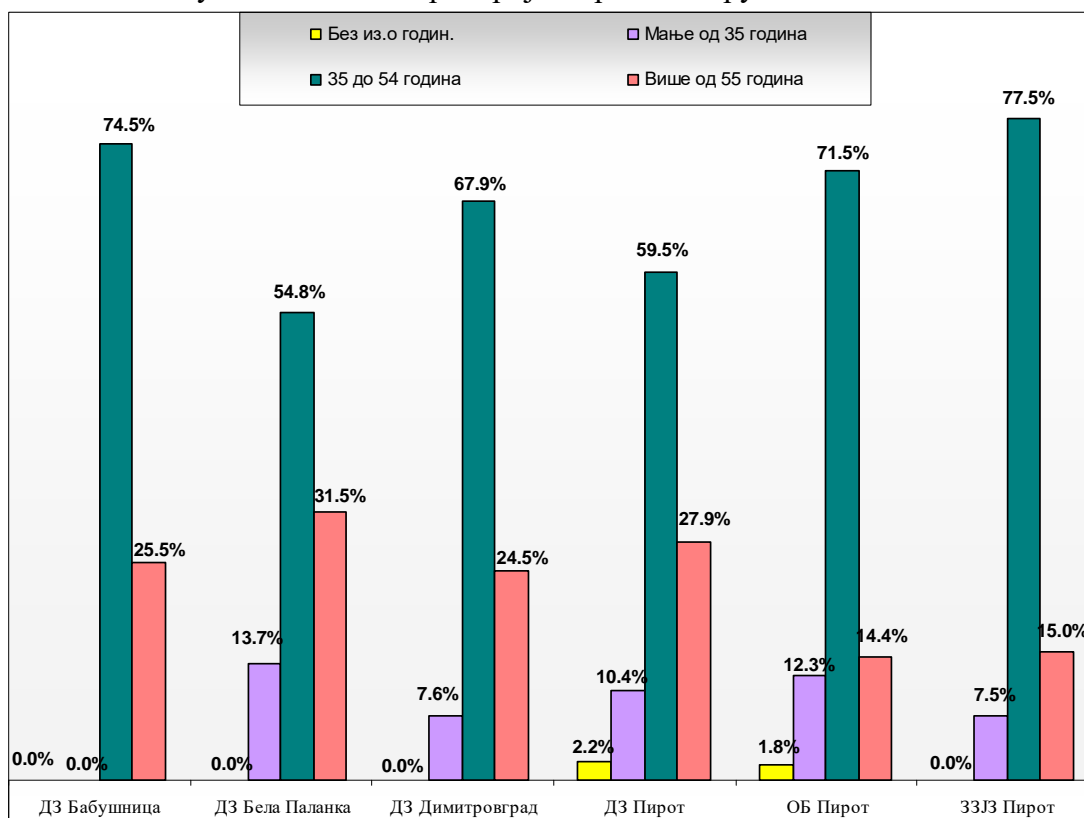
Графикон 2. Структура испитаника по занимању на територији пиротског округа (у %) за 2017.г



Графикон 3. Структура испитаника према годинама старости за 2017.г-пиротски округ



Графикон.4 Структура испитаника према годинама старости у здравственим установома на територији пиротског округа за 2017.г



Просечна оцена задовољства запослених послом којим обављају у 2017.г је 3,4 исто као у 2016.г и 2015.г Задовољних и веома задовољних било је 54,6% запослених , док незадовољни и веома незадовољних 16,6% запослених и у односу на 2016.г проценат задовољних радника се повећао за 2,3% (таб.бр2).Посматрајући опште задовољство запослених у здравственим

установама на округу запажа се повећање просечне оцене задовољста послом који обављају у ЗЗЈЗ Пирот, у Дз Бела Паланка и Општој болници Пирот је средња оцена задовољства остала иста као и претходне године, док у Дз Пирот, Дз Бабушница и Дз Димитровград средња оцена задовољства послом је мања у односу на 2016.г(Таб.бр2а).

Оцена задовољства запослених послом који обављају (у %)

Табела бр. 2

година	Пиротски округ				
	2013	2014	2015	2016	2017
Незадовољни, веома незадовољни	12,24	21,0	15,7	12,8	16,6
Ни задовољан, ни незадовољан	29,25	31,7	33,2	34,4	28,2
Задовољан и веома задовољан	57,29	46,5	51,5	52,3	54,6
* Средње оцене	3,5	3,2	3,4	3,4	3,4

Табела .2а

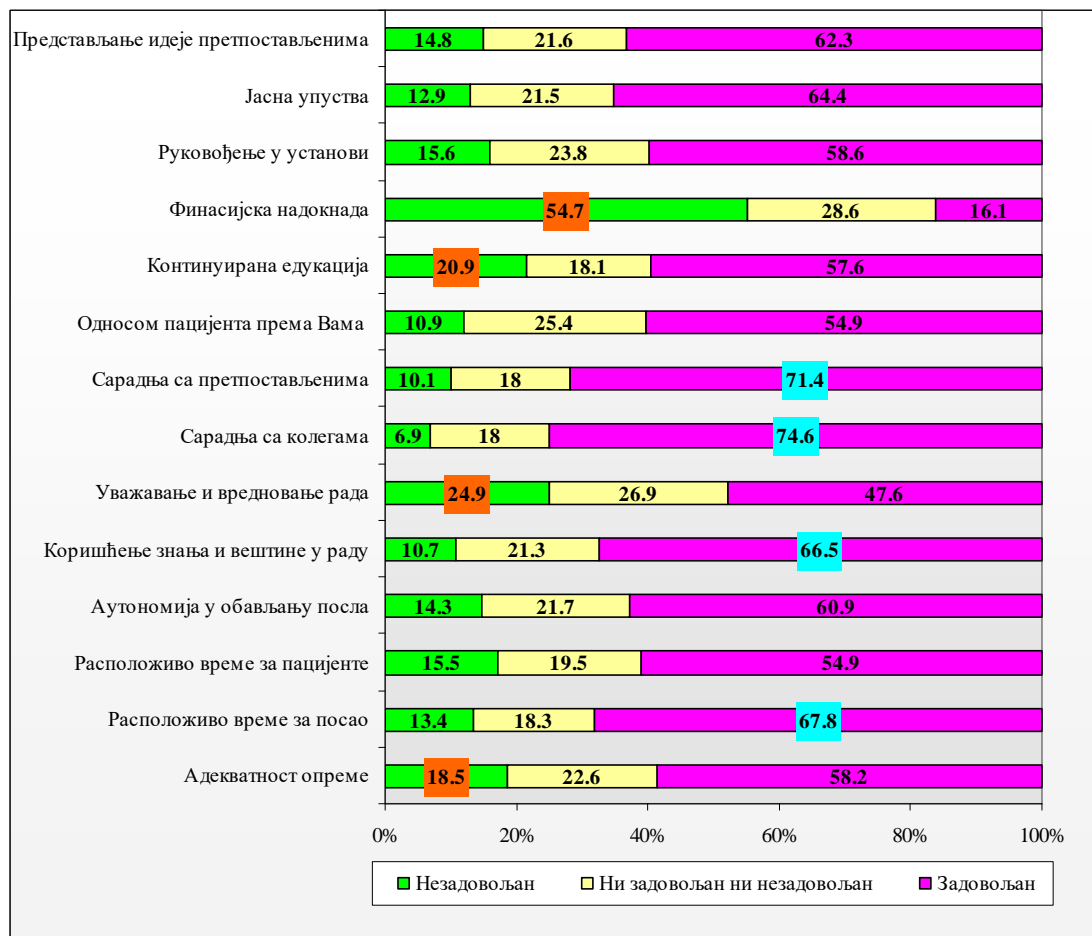
ГОДИНА	ЗЗЈЗ			Општа болница Пирот			Дз.Пирот			Дз. Б.Паланка			Дз.Бабушница			Дз.Димитровград		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Незадовољни, веома незадовољни	11,9	16,3	12,5	15,7	7,4	12,5	15,0	18,5	20,8	18,6	7,1	6,9	21,0	19,4	31,3	10,5	29,7	34,0
Ни задовољан, ни незадовољан	40,5	27,9	22,5	35,6	35,8	26,4	33,5	30,6	30,1	19,8	34,3	32,9	22,6	38,7	19,6	42,1	38,3	41,5
Задовољан и веома задовољан	47,6	53,5	65,0	48,7	56,6	60,6	51,5	49,7	48,6	61,6	58,6	60,3	56,4	41,9	47,0	47,4	31,9	24,5
* Средње оцене	3,5	3,6	3,7	3,4	3,5	3,5	3,4	3,4	3,3	3,5	3,6	3,6	3,4	3,2	3,1	3,4	3,0	2,8

*није изражено у процентима

АСПЕКТИ ПОСЛА

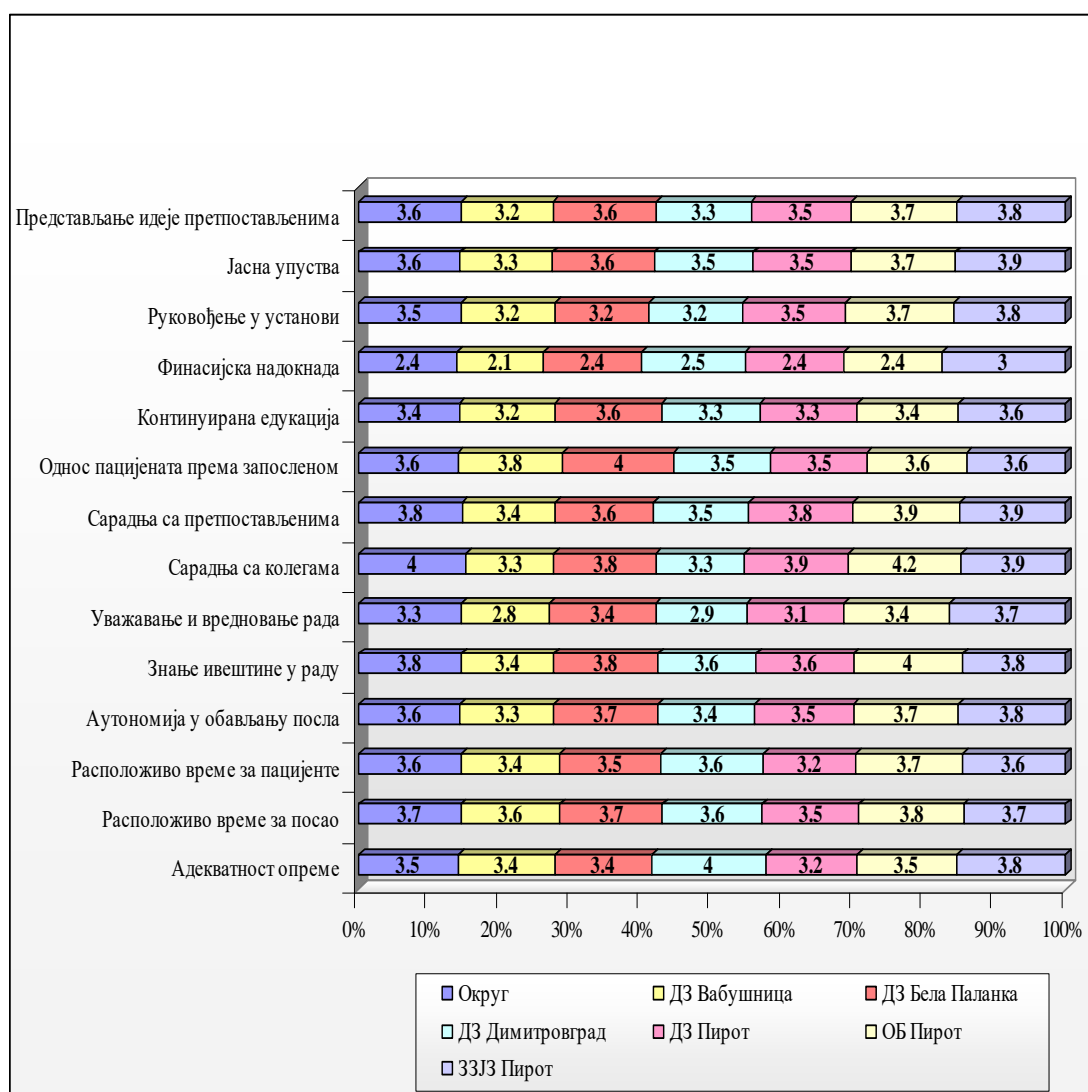
Резултати истраживања у здравственим установама показују да су запослени у здравственим установама на територији пиротског округа најзадовољнији непосредном сарадњом са колегама(74,6%), непосредном сарадњом са претпостављенима (71,4%), расположивим временом за обављање свог посла(67,8%), могућностима да у свом раду користе сва своја знања способности и вештине (66,5%), а најнезадовољнији су били финансијском надокнадом(54,7%), затим уважавањем и вредновањем њиховог рада(24,9%), могућностима за професионални развој/континуирану едукацију(20,9%) опремом за рад (18,5%) (Графикон.бр.5).

Графикон бр.5 Задовољство запослених појединим аспектима посла на територији пиротског округа



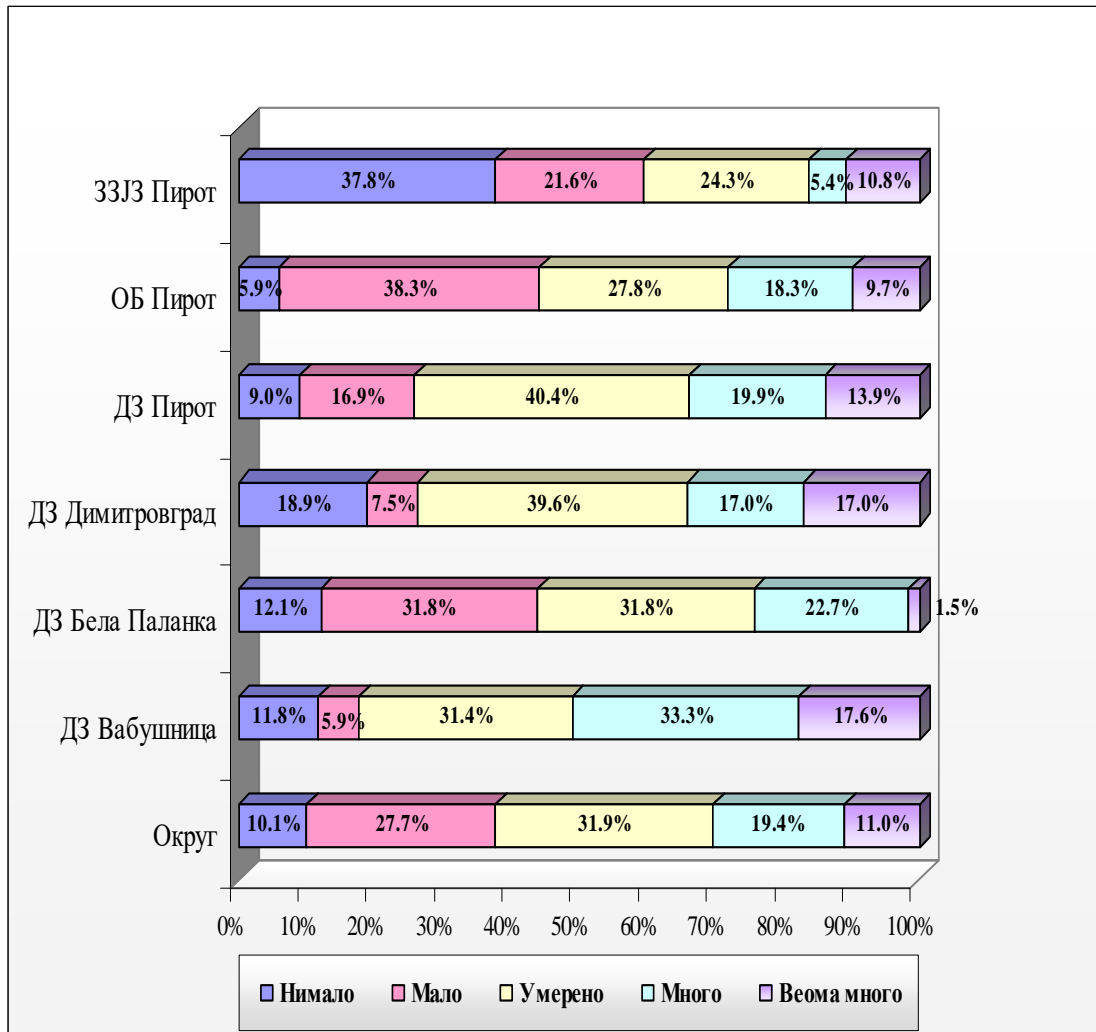
Анализа просечних оцена задовољства појединим аспектима посла показује да су највеће оцене у ЗЗЈЗ Пирот , затим следи Општа болница Пирот, Дом здравља Бела Паланка, а најмање оцене забележене су у Дому здравља Бабушница, Дому здравља Димитровград и Дому здравља Пирот. Запослени у здравственим установама на територији пиротског округа су најзадовољнији непосредном сарадњом са колегама а најнезадовољнији финансијском надокнадом исто као у 2014.г , 2015.г и 2016.г(Графикон бр.6).

Графикон бр.6 Просечне оцене задовољства појединим аспектима посла запослених у здравственим установама на територији пиротског округа за 2017.г



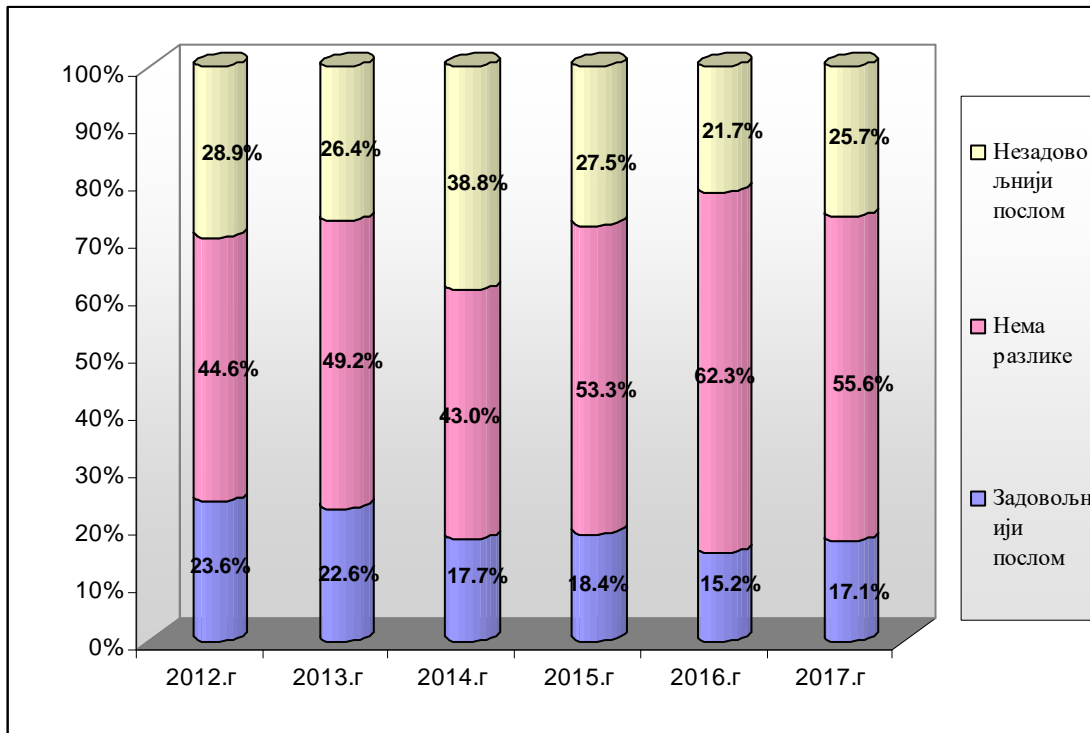
НАПЕТОСТ, СТРЕС ИЛИ ПРИТИСАК ПРИЛИКОМ ОБАВЉАЊА ПОСЛА

Графикон бр.7 Напетост, стрес или притисак приликом обављања посла у
здравственим установама на територији пиротског округа за 2017.г

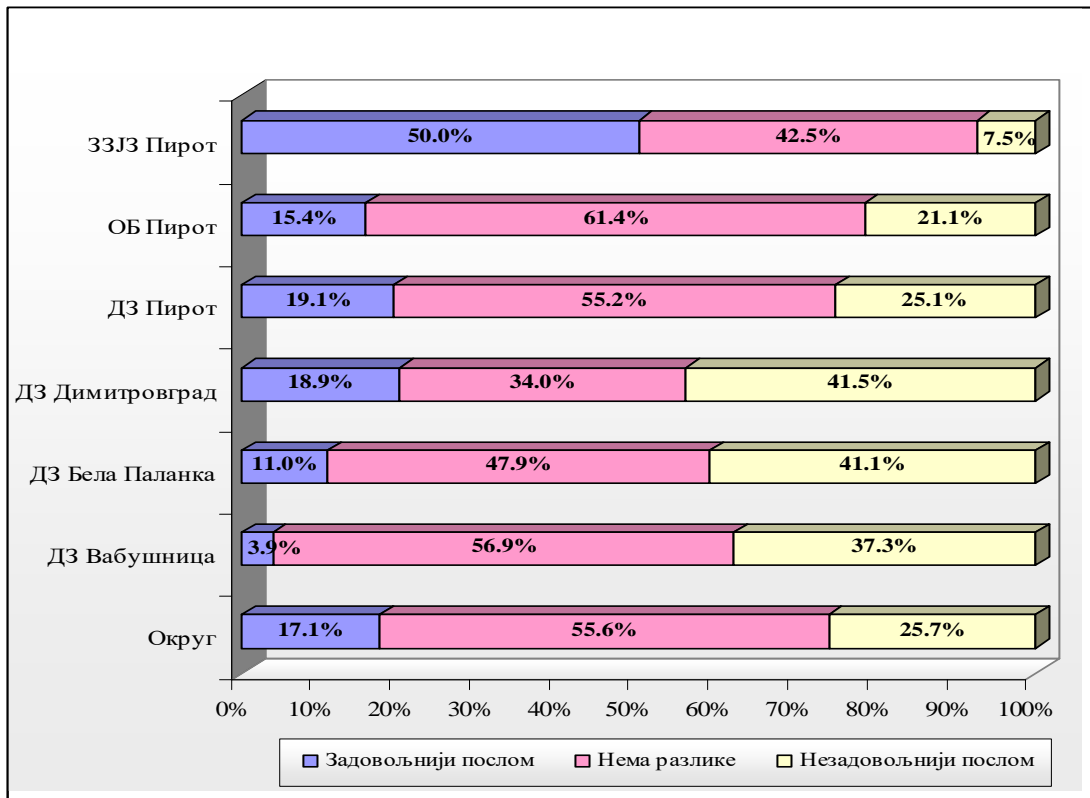


ЗАДОВОЉСТВО ПОСЛОМ ПРЕ ПЕТ ГОДИНА И САДА (у%)

Графикон бр.6 Задовољство послом пре пет година и сада на територији пиротског округа у периоду од 2012.г-2017.г

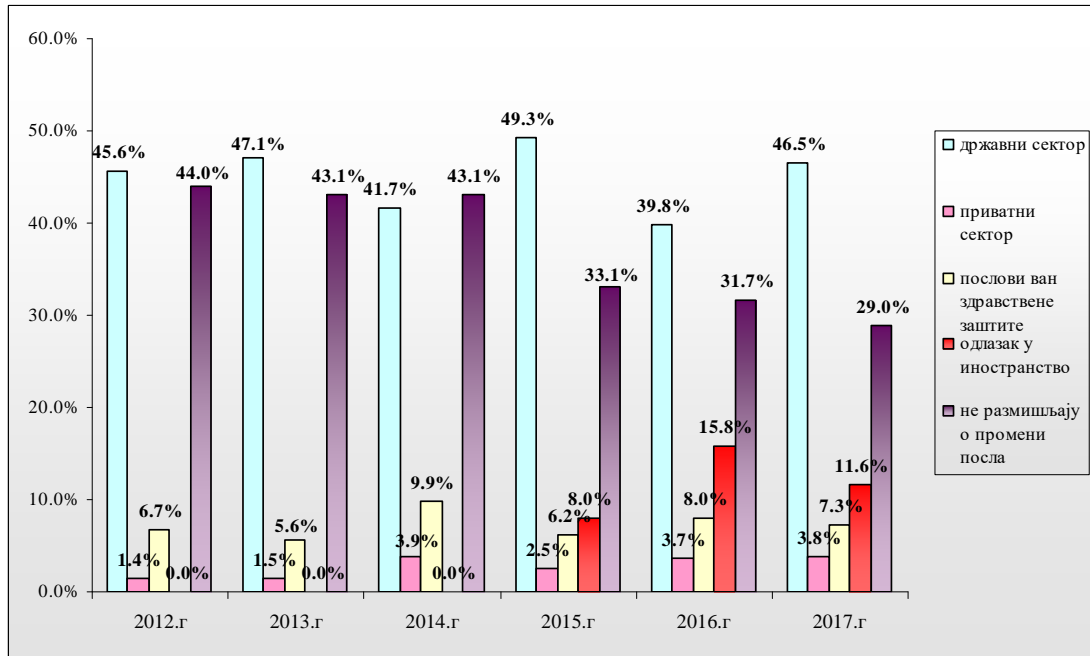


Графикон бр.8 Задовољство послом пре пет година и сада у здравственим установама на територији пиротског округа за 2017.г

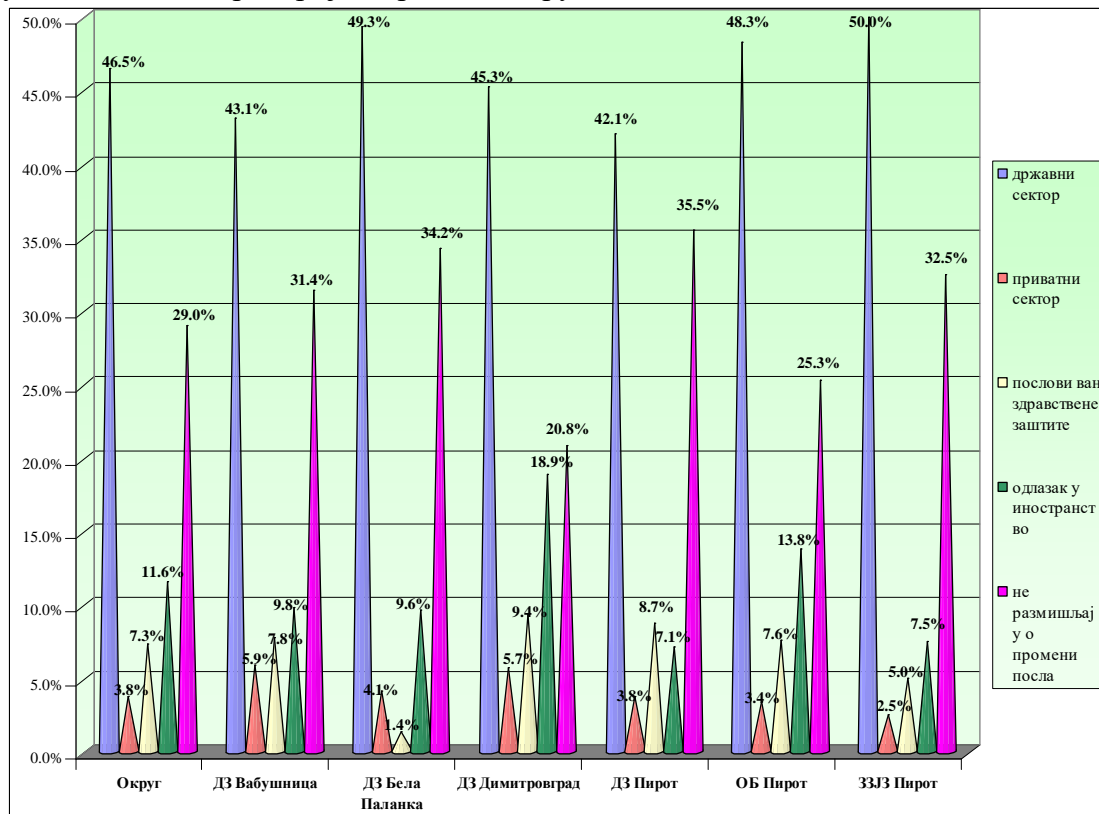


ПЛАНОВИ ИСПИТАНИКА У ВЕЗИ ПРОМЕНЕ ПОСЛА

Графикон бр.9 Планови испитаника на територији пиротског округа о промени послау периоду од 2012.г-2017.г

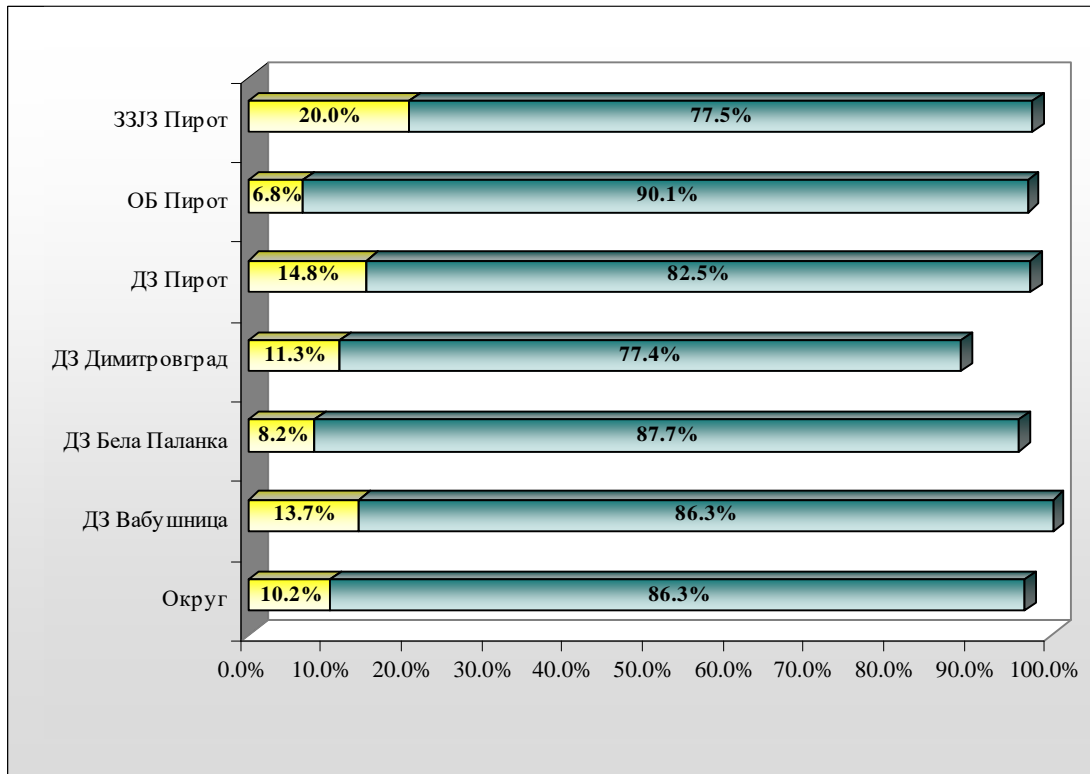


Графикон.бр.10 Планови испитаника о промени посла у здравственим установама на територији пиротског округа за 2017.г



ЗАПОШЉЕНИ КОЈИ ОБАВЉАЈУ РУКОВОДЕЋУ ФУНКЦИЈИ

Графикон бр11. Запослени који обављају руководећу функцију у здравственим установама на територији пиротског круга за 2017.г



З А К Л Ј У Ч А К

1. У истраживању задовољства запослених у здравственим установама на територији округа у 2017.г учествовало је 783 радника свих профила односно 82% од укупног броја присутних на послу. Стопа одговора је 89,5% и мања је у односу на претходну годину (2016.г-92,4%).
2. У зависности од занимања у анкетирању на територији округа учествовали су: лекари(19,2%), медицинске сестре техничари(60,2%), здравствени радник друго занимање (4,2%), здравствени сарадници (2,3%), административни(6,0%) и технички радници (6,3%). Највећи проценат испитаника чинили су медицинске сестре а најмањи здравствени сарадници.
3. Године старости испитаника : мање од 35 година имало је 10,6% радника, 35 до 54 година 67,4% радника, и више од 55 година 20,6% радника. Највећи проценат испитаника који су имали мање од 35 година забележен је у Дз Бела Паланка (13,7%) а у Дз Бабушница ниједан анкетирани радник није имао мање од 35 година; у добној групи од 35 до 54 година највећи проценат био је у ЗЗЈЗ Пирот(77,5%) а најмањи у Дому здравља Бела Паланка (54,8%) и у добној групи више од 55 година највећи проценат анкетираних је у Дому здравља Бела Паланка(31,5%) а најмањи у Општој болници Пирот Пирот(14,4%).
4. Кад посматрамо професионално задовољство у здравственим установама на територији пиротског округа, највећи пораст задовољства послом у 2017.г у односу на 2016.г исказали су радници у ЗЗЈЗ Пирот(65,0%), Општој болници Пирот(60,6%) и Дз Бела Паланка (60,3%) а највише незадовољних и веома незадовољних радника послом био јеу Дому здравља Димитровград 34,0% (2016.г-29,7%) и Дому здравља Пирот 20,8%(2016.г-18,5%)
5. Просечна оцена задовољства послом у 2017.г је 3,4 и иста је као у 2016.г У здравственим установама на територији округа просечне оцене задовољства кретале су се од 3,7 у ЗЗЈЗ Пирот до 2,8 у Дому здравља Димитровград где запажа висок проценат незадовољних радника у односу на претходне године.
6. Анализа задовољства појединим аспектима посла у 2017 показује да – 58,3% (2016.г-54,8%) одговора запослених је било задовољних и веома задовољних, 21,8%(2016.г-25,9%) је било ни задовољан ни незадовољан, 17,4(2016.г-15,8%) одговара незадовољан веома незадовољан и 2,5% (2016.г-3,4%) одговора не односи се на мене. Највећи разлози задовољства запослених на територији пиротског округа у 2017.г су: непосредна сарадња са колегама(74,6%), непосредном сарадњом са претпостављенима (71,4%), расположиво време за обављање свог посла(67,8%), могућностима да у свом раду користе сва своја знања

способности и вештине(66,5%), док су најнезадовољнији финансијском надокнадом (54,7%), уважавањем и вредновањем рада запослених (24,9%), могућноста за професионални развој/континуирану едукацију (20,9%) и опремом за рад(18,5%).

7. Просечне оцене задовољства појединим аспектима посла су највеће у ЗЗЈЗ Пирот, Општој Болници Пирот и Дз Бела Паланка а најмање у Домовима здравља: Бабушница, Димитровград и Пирот.
8. У здравственим установама на територији пиротског округа у 2017.г напетост, стрес и притисак приликом обављања посла нимало осећала су 9,6% радника, мало 26,3% радника, умерено 30,3% радника, много18,4% радника и веома много 10,5% радника. Веома много и много под напетостију, стресу и притиском били су радници у Дому здравља Бабушница (51%), Дому здравља Димитровград (34%) и Дому здравља Пирот(33,7%),
9. Задовољство послом пре пет година и сада у здравственим установама на територији пиротског округа: 55,6% испитаника се изјанило да нема разлике (2016.г-62,3%, 2015.г-53,3%,2014.г-43,0%, 2013.г-49,2%,); 17,1% да су задовољнији (2016.г-15,2%, 2015.г-18,4%, 2014.г-17,7%, 2013.г-22,6%,) а 25,7% да су незадовољнији (2016.г-21,7%, 2015.г-27,5%, 2014.г-38,8%; 2013.г-26,4%; 2012.г-28,9%) (Графикон бр. 6). Највише незадовољних послом у поређењу пре пет година и сада у 2017.г исказали су радници Дома здравља Димитровград(41,7%) и радници Дома здравља Бела Паланка(41,1%), да нема разлике највише радника се изјаснило у Општој болници Пирот(61,4%) а највећи проценат задовољнијих у односу на период од пре 5 година били су радници у ЗЗЈЗ Пирот(50,0%).
10. У 2017.г анкетирани радници у здравственим установама на територији округа изјаснили су се да у наредних пет година: остати у државном сектору 46,5% (2016.г-38,8%) радника; да ће отићи у приватни сектор 3,8(2016.г-3,7%); да ће радити друге послове 7,3%(2016.г-8,0%); оде у иностранство11,6%(2016.г- 15,7%); и уопште не размшља о промени посла 29,0%(2016.г-29,0%) радника. Највећи проценат радника који су се изјаснили да ће остати у државном сектору и у опште не размшљају о промени посла су радници у Дому здравља Бела Паланка (83,5%), ЗЗЈЗ Пирот(82,5%), ДЗ Пирот(77,6%) и ДЗ Бабушница(74,5%)
11. Од укупног броја анкетираних на територији пиротског округа у 2017.г. 10,2% радника обавља неку руководећу функцију(2016.г-11,0%,2015.г-12,0%).

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

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