

ИНСТИТУТ ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ СРБИЈЕ
„ДР МИЛАН ЈОВАНОВИЋ БАТУТ“



ПРЕГЛЕД НАЈВАЖНИЈИХ РЕЗУЛТАТА ИСПИТИВАЊА
ЗАДОВОЉСТВА ЗАПОСЛЕНИХ У ДРЖАВНИМ ЗДРАВСТВЕНИМ
УСТАНОВАМА РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ 2010. ГОДИНЕ

Београд фебруар, 2011. године

Увод

На основу Правилника о показатељима квалитета здравствене заштите, Институт за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут” је, заједно са институтима и заводима за јавно здравље, организовао пету годину за редом испитивање професионалне сатисфакције у здравственим установама Републике Србије.

Истраживање задовољства запослених у здравственим установама примарног, секундарног и терцијарног нивоа је спроведено 6. децембра 2010. године. У истраживању професионалног задовољства учествовало је 64.035 запослених у 309 здравствених установа. Стопа одговора је 81%. Истраживањем су били обухваћени сви запослени присутни на послу 6. децембра 2010. године. Од 81.050 запослених који су тог дана били присутни на послу, упитник је подељен 79.141 запосленом а 64.035 га је попунило.

Услед примедби које су добијене током претходног периода, а које су се односиле на пол, старост и године стажа запослених, и за које су запослени сматрали да доводе у питање њихову анонимност, упитници испитивања задовољства запослених за 2009. и 2010. годину нису садржали ова питања. Једино је остало питање које се односило на занимање. Према занимању – 76,7% запослених су здравствени радници, 4,6% је здравствених сарадника, 7,2% су административни радници и 11,5% су технички радници. У односу на 2009. годину, једино је проценат административних радника смањен за 1%, док су проценти осталих занимања минимално повећани.

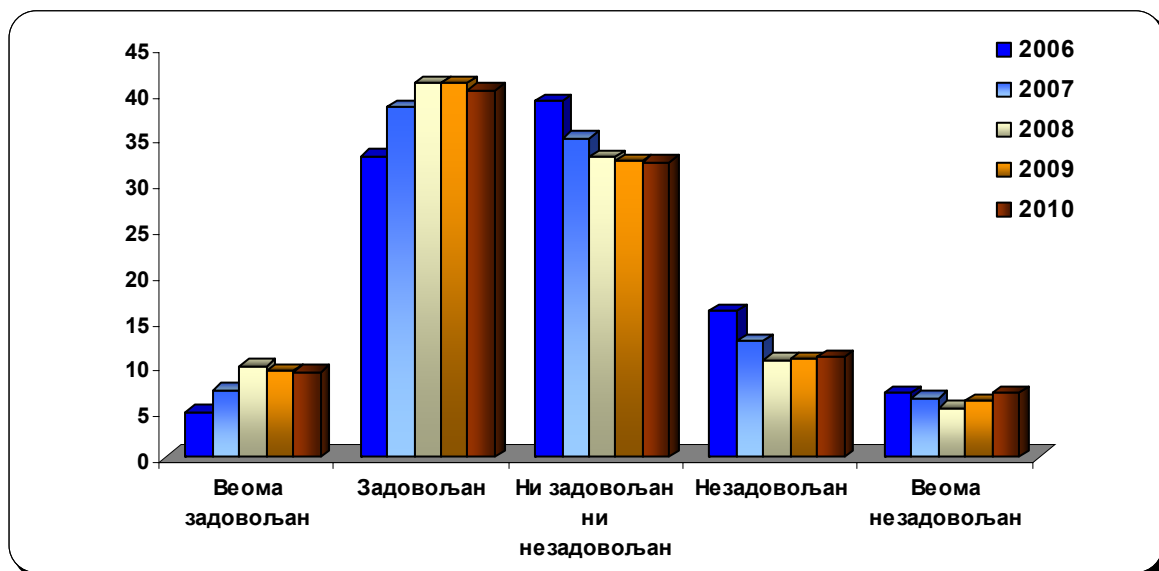
Истраживање професионалне сатисфакције у 2010. години је поново показало да је више од 50% здравствених и административних радника задовољно или веома задовољно послом који обавља. Највећи проценат веома задовољних је међу административним радницима (9,9%), док је највише незадовољних међу техничким радницима (10,2%). У поређењу са претходном годином, степен задовољства послом је у благом паду. Код здравствених радника, здравствених сарадника и техничких радника је дошло до пораста броја веома незадовољних. Код административних и техничких радника постоји повећање процента веома задовољних (табела 1).

Табела 1. Дистрибуција општег задовољства запослених изражена у процентима према профилу запослених, Србија, 2008–2010.

Задовољство	Здр. радници			Здр. сарадници			Адм. радници			Тех. радници		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010
Веома задовољан	10,1	9,8	9,3	8,9	8,9	8,8	10,5	9,1	9,9	9,8	8,8	9,3
Задовољан	42	42,1	41,3	42,7	40,2	39,3	42,6	44	43,7	36,3	34,3	33,6
Ни задовољан ни незадовољан	32,4	31,5	31,7	32,9	33,4	32,9	33,5	33	33,3	34,8	37	35,5
Незадовољан	10,7	10,8	11,2	10,1	10,7	11,6	8,8	9	8,2	10,9	10,9	11,4
Веома незадовољан	4,9	5,8	6,5	5,5	6,8	7,3	4,6	4,9	4,9	8,2	9	10,2

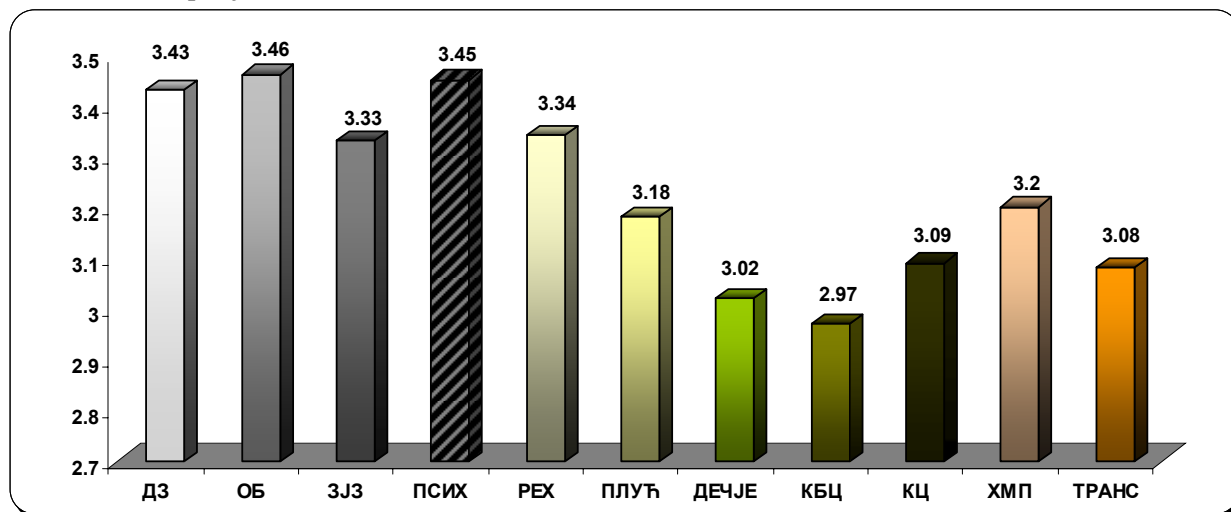
Поређење општег задовољства послом у 2006, 2007, 2008, 2009. и 2010. години показало је да је задовољство послом међу запосленима континуирано расло од 2006. до 2008. године. У 2009. години запослени су оценили задовољство послом као и 2008. године, док се у 2010. години проценат веома задовољних и задовољних минимално смањује, проценат ни задовољних ни незадовољних остаје на скоро истим вредностима као у претходне две године, али се благо повећава проценат незадовољних. Процент веома незадовољних у 2010. години достиже високих 7% колико је било и 2006. године (графикон 1).

Графикон 1. Опште задовољство послом запослених у здравственим установама, Србија, 2006–2010.



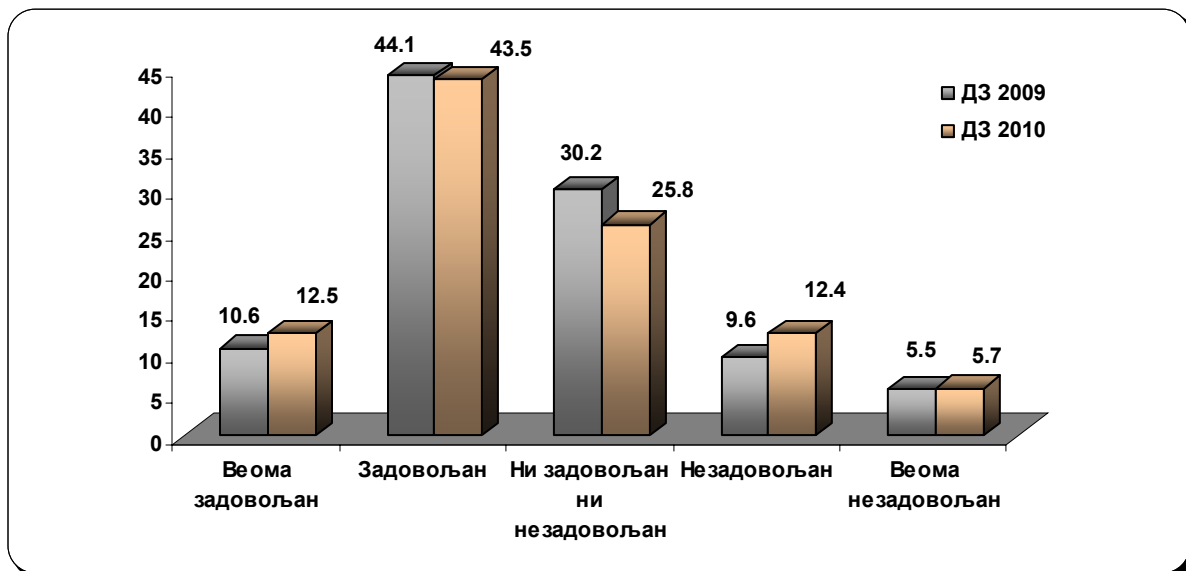
Посматрано по врсти здравствених установа, највишу просечну оцену задовољства су имали запослени у општим болницама, а затим у домовима здравља. Најнижа просечна оцена задовољства послом је у клиничко-болничким центрима, затим у институту и заводима за трансфузију крви и клиничким центрима (графикон 2). Задовољство запослених у већини здравствених установа показује минимални пад у односу на 2009. годину. Веће незадовољство запослених у 2010. години је присутно у клиничко-болничким центрима и заводима за хитну медицинску помоћ. У клиничким центрима су резултати исти као претходне године, док благо повећање задовољства постоји међу запосленима у институту и заводима за трансфузију крви.

Графикон 2. Просечна оцена задовољства послом запослених према врсти здравствене установе, Србија, 2010.



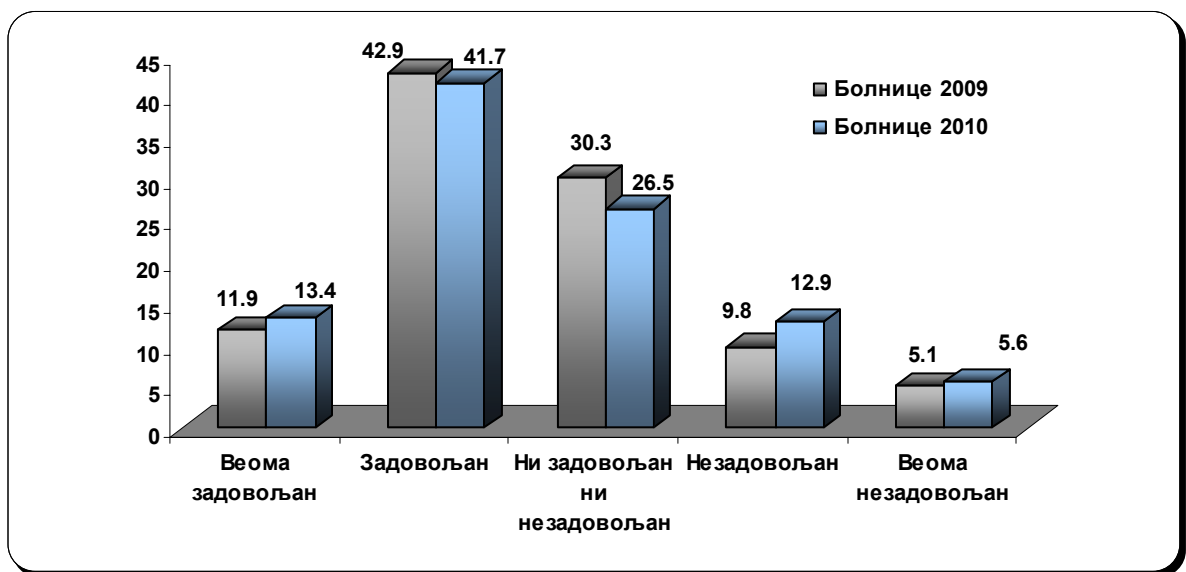
Од 2008. године постоји благо смањење задовољства запослених у домовима здравља. У 2010. години се смањио проценат запослених у домовима здравља који нису били ни задовољни ни незадовољни, као и проценат задовољних, али се повећао проценат веома задовољних, као и незадовољних (графикон 3). Када се посматра задовољство запослених у домовима здравља од 2006. године, континуирано се смањује проценат ни задовољних ни незадовољних, односно запослени се опредељују као задовољни или као незадовољни.

Графкон 3. Опште задовољство запослених у домовима здравља изражено у процентима, Србија, 2009–2010.



Међу запосленима у општим болницама постоји стално повећање процента веома задовољних и релативно стабилан број задовољних због чега су запослени најзадовољнији у овој врсти здравствених установа, од 2009. године (графикон 4).

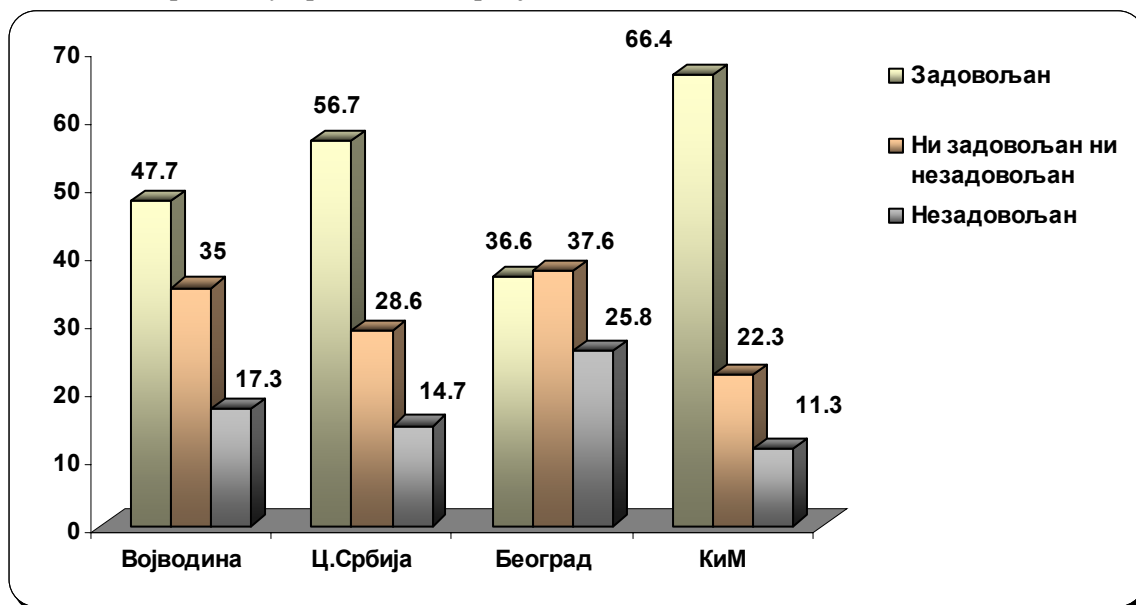
Графкон 4. Опште задовољство запослених у општим болницама, изражено у процентима, Србија, 2009–2010.



Задовољство запослених посматрано по регионима показује да је једна четвртина запослених на територији Београда незадовољна и веома незадовољна послом који обавља у здравственој установи (графикон 5). У односу на претходну годину, задовољство запослених у Београду опада, а у Војводини се није променило. У централној Србији је минимално опао број задовољних и порастао број незадовољних, док је међу запосленима на Косову и Метохији порасло задовољство запослених.

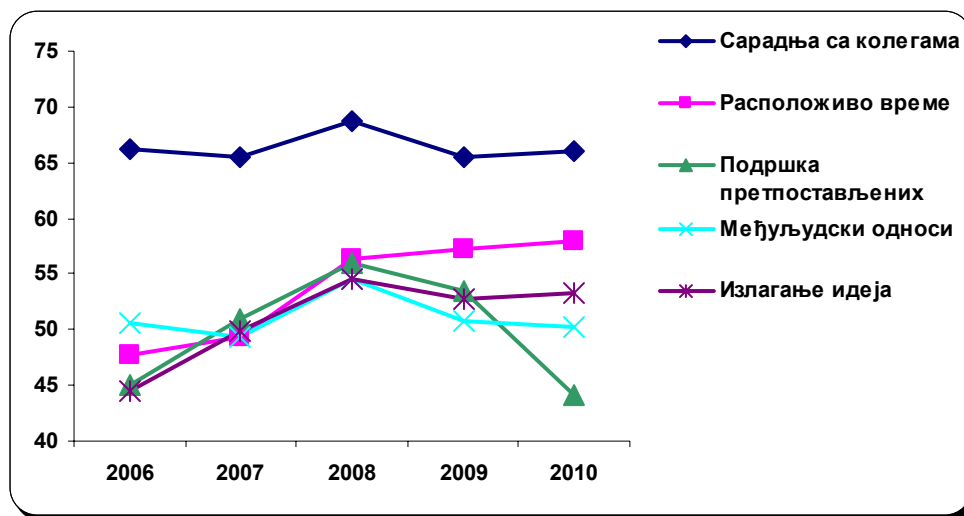
С обзиром да је задовољство у клиничко-болничким центрима најниже и има стални тренд пада, разумљиво је и да су запослени у београдским здравственим установама у којима се налазе четири клиничко-болничка центра, најнезадовољнији.

Графикон 5. Задовољство запослених у здравственим установама, посматрано према регионима, изражено у процентима, Србија, 2010.



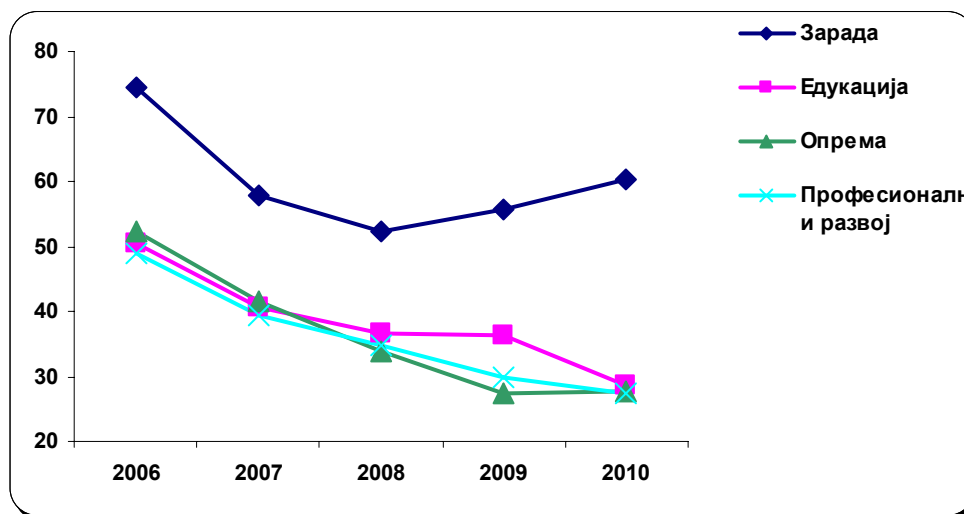
Резултати истраживања показују да су запослени 2010. године најзадовољнији (задовољни и веома задовољни) аспектима посла којима су и претходних година били задовољни. Степен задовољства је за различите аспекте посла варирао у претходном периоду. У односу на претходне године, са изузетком задовољства подршком претпостављених које показује значајан пад у 2010. години и има најниже вредности од када се прати задовољство запослених, сатисфакција другим аспектима посла се или није битно мењала или је дошло до благог повећања задовољства (графикон 6).

Графикон 6. Аспекти посла са којима су запослени најзадовољнији, Србија, 2006–2010.



У складу са тим су и разлози незадовољства (незадовољни и веома незадовољни) остали исти као и претходних година, при чему ипак постоје разлике по сваком аспекту посла (графикон 7).

Графикон 7. Аспекти посла са којима су запослени најнезадовољнији, Србија, 2006–2010.



Значајно је напоменути да је у 2008, у односу на 2006. годину, 22% било мање запослених који се изјашњавају као незадовољни или веома незадовољни својим месечним примањима. Међутим, у 2009. години тај број незадовољних је порастао за 3% а у 2010. години за још скоро 5%. За разлику од примања, од 2006. године до 2009. године, постоји

континуирани тренд смањења незадовољства запослених опремом са којом раде, и у 2010. години тај проценат се скоро не мења. У односу на 2006. годину 25% је мање запослених који су незадовољни опремом.

Изузетно је значајно да се континуирано смањује незадовољство могућностима које запослени имају у односу на едукацију и незадовољство професионалним развојем. Незадовољство могућностима за едукацију је од 2006. године смањено за 22%, а незадовољство професионалним развојем за 21,6%. Ови аспекти посла су веома битни за задовољство послом и због тога јесте важно да постоји сталан тренд смањења првобитно високог степена незадовољства овим аспектима посла.

У 2009. години су уведена и нова питања којима су мерени аспекти задовољства запослених. Нису забележене веће промене задовољства запослених у 2010. години у односу на претходну. Запослени су се изјаснили као веома задовољни и задовољни у следећим процентима:

- **Аутономијом у обављању посла – 60%** (2009 – 59,1%)
- **Могућностима да користе своја знања, способности и вештине – 57%** (2009 – 56,9%)
- **Редовним евалуацијама рада од стране руководиоца – 48,6%** (2009 – 46,6%)
- **Добијањем јасних упутстава шта се од њих очекује у оквиру посла – 56,8%** (2009 – 55,8%).

Уколико посматрамо задовољство запослених (веома задовољни и задовољни) појединим аспектима посла, а у односу на врсту здравствене установе, резултати су следећи:

- Највећи проценат задовољних **опремом** је међу запосленима у заводима за јавно здравље (52%) и заводима за хитну медицинску помоћ (48,5%), а најмањи код запослених у клиничко-болничким центрима (28,2%);
- Задовољство **међуљудским односима** је највише код запослених у домовима здравља (56%), а најниже код запослених у заводима за хитну медицинску помоћ (36,4%);
- Задовољство непосредном **сарадњом са колегама** је највеће код запослених у домовима здравља (70,1%), а најмање код запослених у заводима за хитну медицинску помоћ (56%);

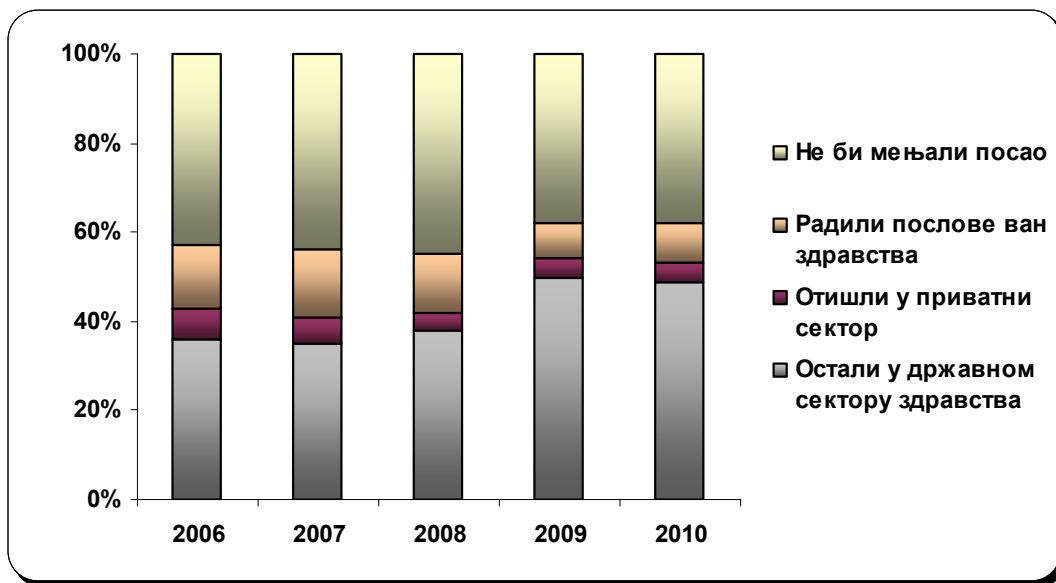
- Задовољство расположивим **временом за послове** је највеће код запослених у заводима за хитну медицинску помоћ (61%), а најмање код запослених у клиничким центрима (44,1%);
- Задовољство **аутономијом у обављању посла** је највише код запослених у домовима здравља (65,1%), а најниже код запослених у клиничко-болничким центрима (47,1%);
- Задовољство **месечном зарадом** је највеће код запослених у институтима и заводима за јавно здравље (28,4%), а најмање код запослених у клиничко-болничким центрима (9%);
- Задовољство **могућностима за едукацију** је највеће код запослених у домовима здравља (47,9%), а најмање код запослених у клиничко-болничким центрима (32,5%);
- Задовољство **могућностима професионалног развоја** је највише код запослених у општим болницама (48,5%), а најниже код запослених у клиничко-болничким центрима (31,6%);
- Задовољство **могућностима да се у раду користе сва знања, способности и вештине које запослени поседују** је највеће код запослених у општим болницама (61,6%), а најмање код запослених у клиничко-болничким центрима (46%);
- Задовољство **подршком претпостављених** је највеће код запослених у општим болницама (59,3%), а најмање код запослених у заводима за хитну медицинску помоћ (43,6%);
- Задовољство могућношћу **излагања својих идеја** је највише код запослених у општим болницама (58,1%), а најниже код запослених у клиничко-болничким центрима (42,9%);
- Задовољство **добивањем јасних упутстава шта се од запослених очекује** је највеће код запослених у општим болницама (62,5%), а најмање код запослених у клиничко-болничким центрима (46,2%);
- Задовољство **постојањем редовних евалуација од стране руководиоца** је највише код запослених у општим болницама (53,3%), а најниже код запослених у заводима за хитну медицинску помоћ (35,1%).

Од укупног броја запослених, **14%** се налази на руководећој функцији и, као што је за очекивати, ти запослени су статистички значајно задовољнији својим послом у односу на запослене који нису руководиоци.

На питање које се односило на промену посла, а које је у упитнику из 2009. године делимично промењено и гласило је: „У наредних 5 година планирате да ...”, запослени су дали поново одговоре сличне онима из претходних година: **37,8%** запослених је изјавило да уопште не би мењали посао, **48,9%** би остало у државном сектору здравства, **8,9%** би радили послове који су ван система здравствене заштите и **4,4%** би отишло да ради у приватни здравствени сектор.

Процент запослених који планирају да раде у приватном сектору је остао исти као и 2009. године. Смањен је проценат запослених који не планирају да мењају посао, као и проценат запослених који би остали да раде у државном сектору здравства, а повећан је проценат запослених који би радили послове који су ван система здравствене заштите. (графикон 8).

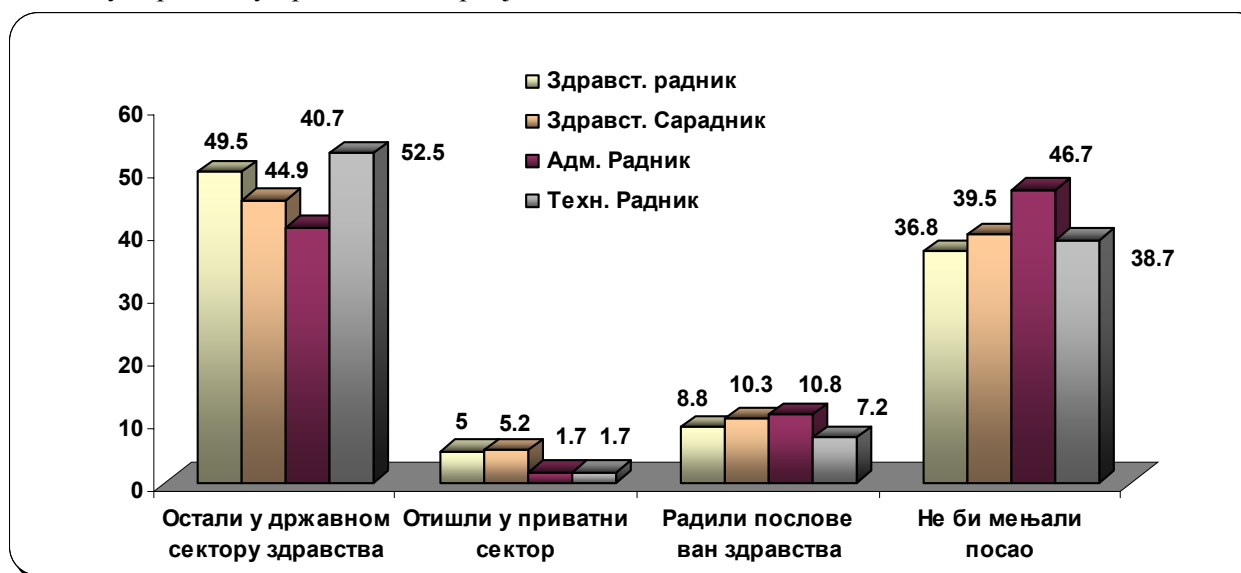
Графикон 8. Дистрибуција запослених у односу на питање да ли би променили посао, изражена у процентима, Србија, 2006–2010.



Дистрибуција запослених у односу на питање да ли би променили посао према занимању је показала да је од свих запослених који не би мењали посао, највећи проценат

административних радника (46,7%) док је најмањи проценат међу здравственим радницима (36,8%). Са друге стране, међу запосленима који би мењали посао и радили послове ван здравствене заштите, такође је највећи проценат административних радника (10,8%). С обзиром да је учешће здравствених радника у здравственим установама 76,7%, значајни су подаци да је **36,8%** здравствених радника изјавило да уште не би мењало посао, **49,5%** би остало у државном сектору, **8,8%** би радило послове који су ван здравственог система, и **5%** би отишло да ради у приватни сектор (графикон 9).

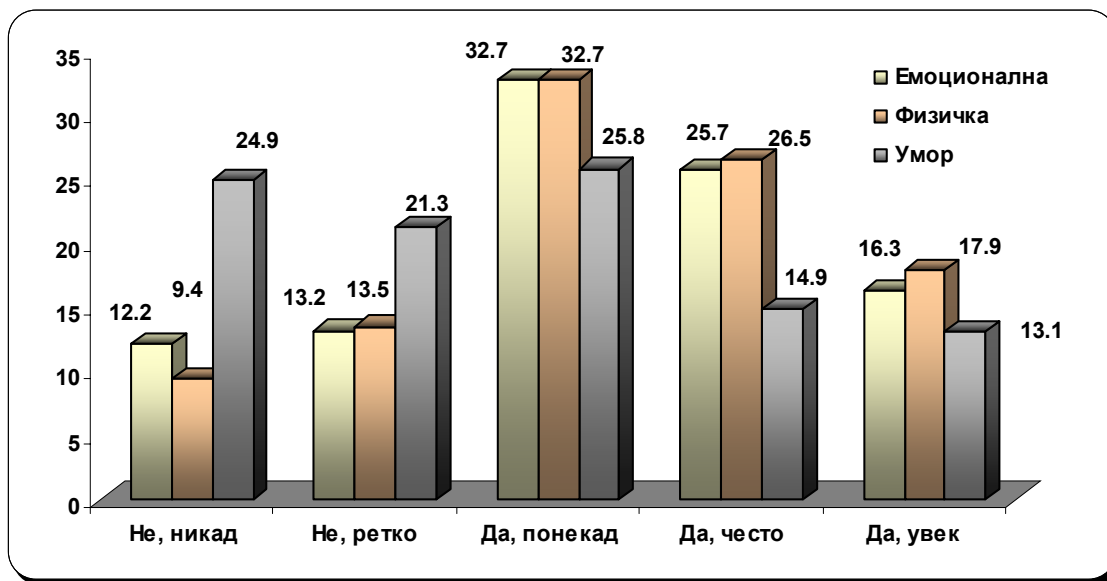
Графикон 9. Дистрибуција запослених у односу на питање да ли би променили посао према занимању изражена у процентима, Србија, 2010.



Очекивано највише веома задовољних и задовољних је међу оним запосленима који не размишљају о промени посла (54,4%) или планирају да остану у државном сектору здравства (54,8%). Задовољство послом је значајно ниже међу запосленима који планирају да оду у приватни сектор (25,4%), односно да раде послове ван система здравствене заштите (14,8%). Највећи проценат незадовољних и веома незадовољних је, сходно томе, међу запосленима који би радили послове ван здравства (48,7%).

Уведена су и нова питања која су се односила на исцрпљеност повезану са послом у оквиру којих су запослени, на скали од 1 до 5, оцењивали емоционалну исцрпљеност повезану са послом, физичку исцрпљеност повезану са послом и у којој мери осећају умор при самој помисли на посао (графикон 10).

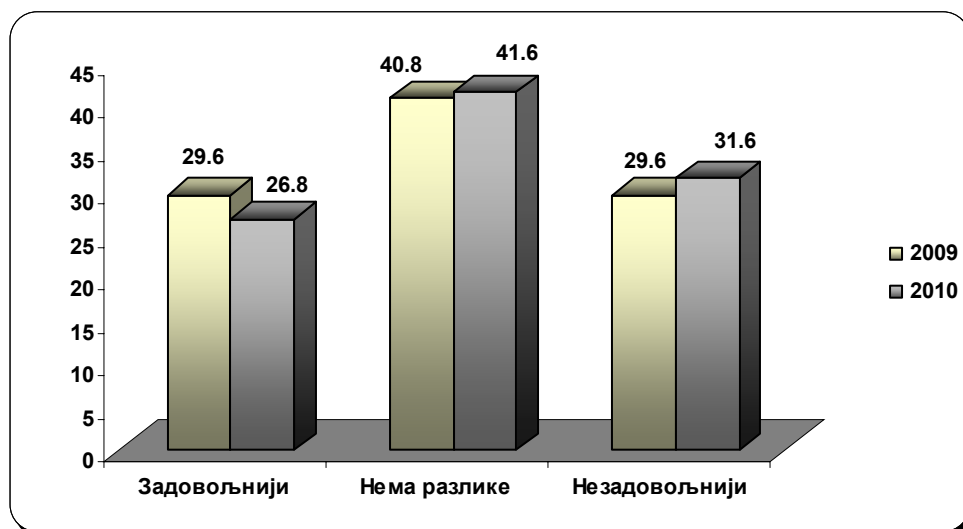
Графикон 10. Исцрпљеност повезана са послом, изражена у процентима, Србија, 2010.



Посматрајући исцрпљеност повезану са послом по врсти здравствене установе у којој раде, емоционалну исцрпљеност у највећем проценту осећају запослени у клиничким центрима, клиничко-болничким центрима и специјалним болницама. И физичка исцрпљеност је најприсутнија међу запосленима у клиничким центрима, клиничко-болничким центрима и специјалним болницама. Запослени у клиничко-болничким центрима најчешће осећају умор при помисли на посао. Умор при самој помисли на посао најређе осећају запослени у домовима здравља, док је емоционална исцрпљеност и физичка исцрпљеност најређе присутна међу запосленом у општим болницама.

Од 2009. године запослени су одговарали и на питање да ли су задовољнији послом који обављају у односу на време од пре пет година. У 2010. години запослени су незадовољнији послом него што су били пре пет година (графикон 11). Посматрано по врсти здравствене установе, једино запослени у општим болницама сматрају да су данас задовољнији послом (30,1%) у односу на време од пре пет година (27,8%). У клиничко-болничким центрима, 42,5% запослених је данас незадовољније послом, док је свега 19,6% задовољније. У домовима здравља је 28,3% запослених који су задовољнији сада послом, у односу на 30% који су раније били задовољнији.

Графикон 11. Поређење задовољства послом од пре пет година и данас, изражено у процентима, Србија, 2009–2010.



Закључци:

1. Нешто мање од половине (49,6%) запослених у здравственим установама Републике Србије је задовољно и веома задовољно послом који обавља. Када се посматра професионално задовољство здравствених радника, тај проценат је још већи (50,6%).

2. Опште задовољство запослених у здравственим установама показује тренд опадања у односу на 2008. годину, али је веће у односу на 2006. и 2007. годину.

3. Запослени су и у 2010. години били најзадовољнији аспектима посла којима су били задовољни и у претходним годинама.

4. У односу на претходне године, постоји континуирано смањење незадовољства следећим аспектима посла: незадовољство опремом са којом раде је у односу на 2008. годину смањено за 6%, али је значајно да је за 26% мање него у 2006. години. Незадовољство могућностима едукације је, након смањења од 15% у односу на 2006. годину, смањено за још 8% у односу на 2009. Незадовољство професионалним развојем је смањено за 2,5% у односу на претходну годину, али у односу на 2006. годину, смањење незадовољства је 20,5%. Незадовољство месечним примањима бележи тренд раста од 2008. године. У 2009. години је повећано за 3%, а у 2010. години за још 5%. Са друге стране, незадовољство месечним примањима је још увек мање за 14% у односу на незадовољство у 2006. години.

5. У односу на занимање, највећи проценат веома задовољних је међу административним радницима, док су најнезадовољнији технички радници. Код здравствених радника, здравствених сарадника и техничких радника је дошло до пораста броја веома незадовољних. Код административних и техничких радника постоји повећање процента веома задовољних.

6. Најзадовољнији су запослени на Косову и Метохији (здравствене установе у Косовској Митровици и српским енклавама), док је убедљиво најниже задовољство код запослених у Београду.

7. Уколико се посматра задовољство запослених према врстама здравствених установа, најзадовољнији су запослени који раде у општим болницама.

8. Најнижа просечна оцена задовољства послом је у клиничко-болничким центрима, институту и заводима за трансфузију крви и клиничким центрима.

9. У 2010. години је смањен проценат запослених који не планира да мења посао, као и проценат запослених који би остали да раде у државном сектору здравства, а повећан је проценат запослених који би радили послове који су ван система здравствене заштите. Процент запослених који планира да ради у приватном сектору је остао исти као и 2009. године.

10. Исцрпљеност повезану са послом најчешће осећају запослени који раде у клиничким центрима и клиничко-болничким центрима, а најређе запослени у домовима здравља и општим болницама.

Коментари:

Опште задовољство запослених у здравственим установама Републике Србије показује тренд смањења у односу на истраживање спроведено 2009. године.

Континуирано повећање задовољства могућностима едукације и професионалног развоја је врло значајно јер су то аспекти посла који су врло значајни за професионалну сатисфакцију и у другим међународним истраживањима, пре свега развијених земаља. На веће задовољство могућностима едукације је свакако утицало и доношење Правилника о ближим условима за спровођење континуиране едукације здравствених радника и здравствених сарадника, крајем 2007. године, као и увођење лиценцирања здравствених радника од стране надлежних комора.

У средње развијеним земљама су услови рада и примања веома значајни за задовољство запослених. У нашем истраживању су запослени све задовољнији опремом са којом раде, али је 2009. године дошло до повећања незадовољства месечним примањима и то незадовољство је још веће у 2010. години. Свакако да разлоге треба тражити у економским приликама земље и чињеници да су примања у државном сектору здравства непромењена већ неколико година.

С обзиром да се медицинска професија, у много већој мери у односу на друге професије, ослања на аутономију у раду, значајно је да су наши здравствени радници задовољни (60%) овим аспектом посла.

У 2010. години је повећано и задовољство запослених могућностима да користе своја знања, способности и вештине, као и задовољство редовним евалуацијама рада од стране руководиоца; ови аспекти посла су, према многим истраживањима, значајни за мотивацију и задовољство послом.

Како бисмо могли да се поредимо са резултатима других истраживања, увели смо и питање задовољства послом данас у односу на задовољство послом од пре пет година. Резултати су 2009. године показали да су запослени у истом проценту задовољнији, односно незадовољнији послом. У 2010. години запослени су у још већем проценту незадовољнији послом него што су били пре пет година. То је донекле у супротности са резултатима које пратимо од 2006. године. Објашњење може бити у различитој методологији мерења задовољства послом, с обзиром да овако формулисано питање не пружа могућност уочавања разлика између веома задовољних и задовољних, односно веома незадовољних и незадовољних. Друго објашњење је да запослени приликом одговарања на ово питање, пореде задовољства животом од пре прет година и данас и због тога нема конзистентности са другим подацима.

У 2010. години, запослени у домовима здравља су мање задовољни послом у односу на 2008. годину, док расте задовољство запослених у општим болницама.

Континуирано, од 2007. године, највеће незадовољство послом је међу запосленима у београдским здравственим установама. Посматрано по врсти здравствених установа, најнезадовољнији су у клиничко-болничким центрима и клиничким центрима. У овим здравственим установама је и највећи проценат запослених који сматрају да их посао исцрпљује и емоционално и физички.

Фебруар 2011. године у Београду

Припремиле и обрадиле податке:
Неда Стојановић и Лидија Станковић

Извештај припремила:
Др Весна Кораћ